

به نام خدا

**درسنامه و نمونه سوالات مهارت کارمند امور اداری
استاندارد: ارتباط با واحدهای سیستم سازمانی و ارباب رجوع**

پایه: یازدهم

رشته: امور اداری

تنظیم کننده: سمیرا علیزاده

خراسان شمالی

شهرستان بجنورد - هنرستان بنت الهدی

کسب موفقیت به توانایی فرد در برقراری ارتباط مؤثر بستگی دارد.

معیارهای برقراری ارتباط مؤثر

- ✓ ارتباط رودررو برقرار کنید.
- ✓ شنونده خوبی باشید
- ✓ واضح و روشن صحبت کنید.
- ✓ صریح و صادق بودن
- ✓ واکنش نشان دهید و واکنش دیگران را هم درک کنید.
- ✓ حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل
- ✓ وقفه ای ایجاد کنید.
- ✓ مخالفت نمودن به شیوه نامناسب
- ✓ موثق و معتبر صحبت کنید.
- ✓ خودشناسی و افزایش آگاهی

کانال ارتباطی

وسیله یا راهی که پیام به وسیله آن از فرستنده به گیرنده انتقال داده می شود.

انواع کانال ارتباطی

- ▶ مکالمه تلفنی
- ▶ سخنرانی زنده
- ▶ ویدئو کنفرانس
- ▶ مکالمه رو در رو
- ▶ سخنرانی از پیش ضبط شده
- ▶ نامه الکترونیکی
- ▶ پیام صوتی
- ▶ گروه های اینترنتی
- ▶ نامه

میز خدمت

تعرف میز خدمت:

- ▶ یک واحد سازمانی برخوردار از پرسنل اختصاصی است که با هدف پاسخگویی به مشتریان سازمان در هر لحظه

- ▶ به عنوان یک مرکز ارتباطات در سازمان
- ▶ تنها نقطه تماس میان سازمان و مشتریان داخلی و خارجی

انواع میز خدمت

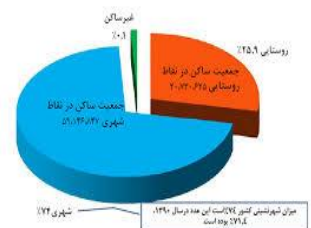
- (۱) حضوری
- (۲) الکترونیکی

وظایف میز خدمت:

۱. ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم به مراجعان در ارتباط با امور مربوط
۲. دریافت مدارک و درخواست های مراجعان
۳. انجام امور و درخواست های متقاضیان در صورت امکان، در غیر اینصورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی با زمان ارائه خدمت نهایی به مراجعان
۴. دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعان و هدایت مراجعان به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از هماهنگی با واحد اقدام کننده ذیربط

اینفوگرافی

- یکی از روش های ارائه اطلاعات به صورت دیداری
- روشی برای بیان اطلاعات، داده ها یا مفاهیم پیچیده مربوط به یک دانش خاص است که به روش دیداری یا تصویری انجام می شود.
- از سرعت و وضوح بیشتری نسبت به سایر روش ها برخوردار است.
- می تواند به شکل های مختلفی مثل چارت، نمودار، دیاگرام و.... باشد



ترسیم اینفوگرافی سازمانی

مراحل ساخت اینفوگرافی

- (۱) انتخاب یک داستان برای اینفوگرافی:
است. در این مرحله تعیین می کنیم موضوع سخت ترین بخش ساختن یک اینفوگرافی اینفوگرافی چیست و چه پیامی را قصد داریم از طریق آن منتقل کنیم.
- (۲) انتخاب نوع اینفوگرافی:

در این مرحله مناسب ترین شکل را انتخاب می کنیم

۳) جمع آوری داده ها:

در این مرحله داده ها و اطلاعات مورد نیاز از سازمان ها و شرکت ها جمع آوری می شود.

۴) طراحی اینفوگرافی:

بعد از مراحل بالا حالا باید بتوانیم به بهترین شکل اطلاعات به دست آمده را کنار یکدیگر قراردهیم و اینفوگرافی مورد نظر را طراحی کنیم.

۵) ترویج کردن اینفوگرافی:

اگر هدف شما از ساختن اینفوگرافی، استفاده از آن برای اهداف بازاریابی است باید سعی کنید اینفوگرافی مورد نظر را در کانال مخصوص برند خود به اشتراک بذارید.

برقراری ارتباط موثر با ارباب رجوع

- ▶ کارکنان در سازمان ارتباط مستقیم با ارباب رجوع دارند.
- ▶ سازمان هایی که به دنبال مشتری مداری هستند باید مهارت ارتباط موثر با ارباب رجوع را در کارکنان خود نهادینه کنند.
- ▶ اکرام و احترام به ارباب رجوع نباید انتزاعی، ساختگی، ظاهری و مقطعی باشد.

آداب برخورد با ارباب رجوع

- ▶ با رویی گشاده با او برخورد نماییم.
- ▶ با صبر و حوصله برخورد کنیم.
- ▶ باید به گونه ای سخن گفت که برای آنان قابل فهم و درک باشد.
- ▶ برخورد صمیمی و سازنده با ارباب رجوع

برقراری ارتباط بین واحدها با رعایت سلسله مراتب اداری

- ▶ ارتباط درون سازمانی به تبادل اطلاعات بین دو یا بیشتر از دو نفر یا گروه در یک سازمان گفته می شود که باعث ایجاد درک و احساس مشترک می شود.

انواع ارتباط درون سازمانی

- **ارتباط عمودی:** ارتباط رو به پایین و رو به بالا است.
هدف ارتباط رو به پایین: هدایت، آموزش، درخواست اطلاعات، ابلاغ دستورات مافوق به زیر دستان
هدف ارتباط رو به بالا: ارائه گزارش، پیشنهاد، ادای توضیحات و یا درخواست های مختلف
- **ارتباط افقی:** زمانی اتفاق می افتد که کارمندی با کارمند هم سطح خود، از لحاظ رتبه سازمانی معاشرت می کند.
- **ارتباط مورب:** زمانی اتفاق می افتد که افراد در سطوح مختلف که رابطه گزارش دهی مستقیم ندارند، با یکدیگر ارتباط برقرار کنند.

مدیریت جلسات مبتنی بر سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار

سیستم مدیریت جلسات از سیستم های هوشمند مدیریتی که می توان عملیات زمان بندی جلسات، دعوت افراد برای حضور در جلسه و پیگیری مصوبات را به صورت منظم و یکپارچه انجام داد.

امکاناتی که سیستم مدیریت جلسات در اختیار ما می گذارد

۱) سامانه مدیریت جلسات:

- ❖ کلیه نیازهای و الزامات امور اداری مربوط به جلسه در سازمان را با در اختیار گذاشتن ابزارها و امکانات لازم برای افراد برطرف می نماید.
- ❖ استفاده از سامانه در هر زمان و در هر مکان
- ❖ تطبیق سیستم با فرآیند های واقعی تشکیل جلسه
- ❖ سراحتهی کاربر در انجام امور تشکیل جلسه و تهیه مصوبات آن
- ❖ عملکردی عالی از لحاظ سرعت، پایداری و مستقل از تعداد کاربران و حجم تراکنش

۲) ویژگی های کارکردی سامانه مدیریت جلسات

- مدیریت کارها بر اساس کارتابل متمرکز
- دارای قابلیت تخصیص فرآیندها به کاربران مختلف، بر اساس حیطه کاری آنها
- دارای قابلیت ثبت اطلاعات و ارائه گزارش در خصوص تشکیل جلسه، افراد حاضر در جلسه و مصوبات جلسه
- از تداخل جلسات با یکدیگر جلوگیری کرد.

سامانه مدیریت جلسات از قسمت های مختلفی تشکیل شده است:

۱) تعیین زمان و موضوع

۲) تعیین افراد حاضر در جلسه

۳) صورت جلسه

۴) پیگیری مصوبات جلسه

کنترل خطاهای اداری در برقراری ارتباط

- با شناسایی نقاط ضعف خود در برقراری ارتباط و یافتن اشتباهات و خطاهای برقراری ارتباط با دیگران و بهبود آن ها، می توان در روابط خود تغییرات مؤثر ایجاد کرد.
- مهارت برقراری ارتباط با مردم، یکی از مهم ترین مهارت های هر فرد در زندگی شخصی و اجتماعی اوست.

خطایی که در ارتباط با دیگران مرتکب می شویم:

- قضاوت نکنید.
- منفی نباشید
- بازیگر نباشید.
- دیگران را درک کنید.
- گوش دهید.

- با زبان بدن آشنا باشید.
- شوخی بی مورد نکنید.
- منزوی نباشید.

رعایت اخلاق حرفه ای

اخلاق حرفه ای:

- ❖ تأثیر بسیار زیادی روی فعالیت ها و نتایج سازمان دارد.
- ❖ بهره وری را افزایش می دهد.
- ❖ ارتباطات را بهبود می دهد.
- ❖ درجه ریسک را کاهش می دهد.

مدیریت پسماند

- تعریف مدیریت پسماند (دفع زباله):

فعالیت ها و اقدامات لازم برای مدیریت پسماند از زمان شروع آن تا دفع نهایی آن است که شامل جمع آوری، حمل و نقل، تصفیه و دفع زباله، همراه با نظارت و تنظیم فرآیند مدیریت زباله است.

زباله می تواند جامد، مایع و یا گاز باشد و هر حالت روش های مختلف دفع و مدیریت دارد.

زباله ها به وسیله ی فعالیت های انسانی تولید می شوند.

شیوه های مدیریت پسماند در بین کشورها، مناطق و بخش های مسکونی و صنعتی با یکدیگر متفاوت است.

بخش خیلی زیادی از شیوه های مدیریت پسماند با مواد زائد جامد شهری سرو کار دارد.

صرفه جویی در انرژی

- استفاده بهینه و جلوگیری از هدر رفتن امکانات و انرژی بخش اساسی در زندگی است.
- منظور از بهینه سازی مصرف انرژی انتخاب الگوها و استفاده از روش هایی که در مصرف درست انرژی از نظر اقتصادی مطلوب باشد.
- مردم کشور ما نمی دانند که چگونه انرژی مورد نیاز را برای کاهش مصرف کنترل کنند.
- با توجه به قیمت پایین سوخت در کشور، میزان مصرف انرژی کنترل نمی شود.

صرفه جویی در انرژی

- استفاده بهینه و جلوگیری از هدر رفتن امکانات و انرژی بخش اساسی در زندگی است.
- منظور از بهینه سازی مصرف انرژی انتخاب الگوها و استفاده از روش هایی که در مصرف درست انرژی از نظر اقتصادی مطلوب باشد.
- مردم کشور ما نمی دانند که چگونه انرژی مورد نیاز را برای کاهش مصرف کنترل کنند.
- با توجه به قیمت پایین سوخت در کشور، میزان مصرف انرژی کنترل نمی شود.

سوالات تستی

- ۱- برای رسیدن به موفقیت باید هنر برقراری را داشته باشیم؟
- الف) ارتباط غیر موثر (ب) ارتباط موثر (ج) بازیگر بودن (د) گوش ندادن
- ۲- وسیله یا راهی است که پیام به وسیله آن از فرستنده به گیرنده انتقال داده می شود؟
- الف) سیستم (ب) ارتباط (ج) کانال ارتباطی (د) مدیریت
- ۳- انواع میز خدمت شامل کدام مورد می شود؟
- الف) داخلی و خارجی (ب) حضوری و خارجی (ج) داخلی و الکترونیکی (د) حضوری و الکترونیکی
- ۴- کدام گزینه جز مراحل ساخت اینفوگرافی نیست؟
- الف) انتخاب نوع اینفوگرافی (ب) جمع آوری داده (ج) طراحی اینفوگرافی (د) صداگذاری
- ۵- از آداب برخورد با ارباب رجوع نیست؟
- الف) روی گشاده (ب) صبر و حوصله کافی (ج) تنبلی (د) قابل فهم سخن گفتن
- ۶- انواع ارتباط درون سازمانی کدام اند؟
- الف) مورب، صاف (ب) مورب، افقی (ج) افقی، عمودی (د) عمودی، افقی، مورب
- ۷- زمانی اتفاق می افتد که افراد در سطوح مختلف که رابطه گزارش دهی مستقیم ندارند، با یکدیگر ارتباط برقرار کنند؟
- الف) ارتباط مورب (ب) ارتباط افقی (ج) ارتباط عمودی (د) ارتباط ناقص
- ۸- کدام گزینه از اهداف ارتباط رو به پایین می باشد؟
- الف) ارائه پیشنهاد (ب) ادای توضیحات (ج) ابلاغ دستورات مافوق (د) گزارش دهی
- ۹- یا دفع زباله، فعالیت ها و اقدامات لازم برای مدیریت پسماند از زمان شروع تا دفع نهایی آن است.
- الف) مدیریت پسماند (ب) بازیافت (ج) جمع آوری زباله (د) گزارش دهی
- ۱۰- نوشته ای است که خلاصه ی گفتگوی اعضای یک جلسه در آن ثبت شده است؟
- الف) نامه (ب) گزارش (ج) صورتجلسه (د) تماس