



دبیرخانه کشوری راهبری درس امور اداری

طرح درس ملی روزانه درس : سرپرست دبیرخانه و بایگانی

مشخصات کلی	شماره طرح درس: دو	موضوع درس: برقراری ارتباط با واحدهای مرتبط با دبیرخانه	تاریخ اجرا: آبان ماه	مدت اجرا: 5 ساعت
	مجری: منوره طیاری	کلاس: دوازدهم امور اداری - هنرستان کار دانش دخترانه آینده برتر	تعداد فراگیران: 25	مکان: کارگاه امور اداری

الف: قبل از تدریس

اهداف بر اساس تلفیقی از هدف نویسی برنامه درسی ملی و طبقه‌بندی جدید بلوم

سطح هدف	اهداف و پیامدها
هدف کلی	برقراری ارتباط با واحدهای مرتبط با دبیرخانه
اهداف مرحله‌ای	<p>1- با سیستم سازمانی آشنا شود 2- با شیوه ارتباط سازمانی آشنا شود 3- واحد های سازمانی را بشناسد 4-- نوع مسئولیت و وظایف واحد های سازمانی را بشناسد 5- مفهوم مقررات سازمانی را بداند 6- با معیارهای برقراری ارتباط با واحد های سازمان آشنا شود 7- اصول ارتباطات اداری را بشناسد (تشخیص دهد) 8- با انواع وسایل ارتباطی آشنا شود - 9- لزوم به کار گیری وسایل ارتباطی در واحد دبیرخانه را تشخیص دهد 10- نحوه به کارگیری وسایل ارتباطی با هدف برقراری ارتباط مؤثر را بشناسد - 11- نیازهای واحد دبیرخانه را از طریق ارتباط مؤثر به نحو احسن تشخیص دهد - 12- با شیوه نگهداری و حفاظت از وسایل ارتباطی آشنا شود - 13- اخلاق حرفه ای را با توجه به سلسله مراتب سازمانی و برقراری ارتباطات اداری بداند - 14- چگونگی ایجاد هماهنگی بین واحد های سازمانی بر اساس سلسله مراتب اداری ، را تشخیص دهد . 15- روحیه همکاری سازمانی را ترویج دهد</p>

هدف‌های رفتاری آموزشی	اهداف (با رعایت توالی محتوای درسی) انتظارات در پایان آموزش	حیطه و سطح در بلوم	عناصر برنامه درسی ملی تعقل، ایمان، علم، عمل و اخلاق	
		عنصر	عرصه ارتباط با	
		خود	خود	خلق
		تعلل		خلق
	به اهمیت وجود سیستم سازمانی در زندگی اجتماعی و به دنبال آن روزمره پی ببرد	شناختی - دانش		*
	با شناخت شیوه های ارتباطی لزوم برقراری ارتباط مؤثر برای بقا بین موجودات زنده (انسان) را درک کند .	عاطفی - ارزشگذاری	ایمان	*
	وجود نظم دهنده ی یکتا را از طریق آشنا شدن با مفهوم سیستم سازمانی و وجود سیستم منظم جهان هستی را درک کند .	عاطفی - ارزشگذاری	ایمان	*
	با انواع واحدهای سازمانی موجود در سازمان ها ضمن آشنا شدن ، لزوم وجود آنها را بداند	شناختی - درک و فهم	علم	*
	مسئولیت و شرح وظایف واحد ها را در یک سازمان بفهمد	شناختی - کاربرد	عمل	*
	روش های برقراری ارتباط با واحد های سازمانی را در تمرین عملی بکاربرد	عاطفی - واکنش	اخلاق	*
مفهوم مقررات سازمانی و اصول برقراری قوانین اداری را درک کند	شناختی - درک و فهم	علم	*	

	*	*	علم	شناختی - ترکیب	با استفاده از اصول مقررات سازمانی ، معیارهای برقراری ارتباط با واحد های سازمانی را طراحی کند
		*	علم	شناختی - دانش	با انواع وسایل ارتباطی (برقراری ارتباط) آشنا شود
		*	علم	شناختی - درک و فهم	نحوه ی به کار گیری وسایل ارتباطی در واحد های سازمان را بشناسد
	*	*	عمل	عاطفی - ارزشگذاری	به لزوم برقراری ارتباط مؤثر(کلامی و غیر کلامی) با واحد ها از طریق رعایت اصول مقررات سازمانی پی ببرد و ارج بگذارد
	*	*	علم	شناختی - کاربرد	اجرای عملی برقراری ارتباطات اداری ، و برقراری ارتباط مؤثر (کلامی و غیر کلامی) با واحد ها را در قالب کار گروهی بکار گیرد.
		*	اخلاق	عاطفی - تبلور ارزشها	با درک نقش مؤثر سیستم سازمانی و واحد های آن ، حس اعتماد به نفس در برقراری هر گونه ارتباط سازمانی تقویت شود و به نقش مؤثر خود در جامعه پی ببرد
		*	اخلاق	عاطفی - تبلور ارزشها	حس توانمندی و عزت نفس در برقراری ارتباط با واحد های مختلف در آنها تقویت شود .
	*	*	اخلاق عمل	عاطفی - تبلور ارزشها	شیوه نگهداری از وسایل ارتباطی را با رعایت اخلاق حرفه ای در محیط کار خویش بشناسد
		*	علم	شناختی - دانش	اخلاق حرفه ای را در برخورد با مراجعه کنندگان به نحو احسن رعایت می کند .
		*	علم	شناختی - تجزیه و تحلیل	در قالب یک تمرین گروهی ارتباط مؤثر برقرار کنند و سلسله مراتب اداری واحدها را رعایت کند .
		*	علم	شناختی - ارزشیابی	شیوه های برقراری ارتباطات سازمانی با توجه به اصول و مقررات ، در واحد ها را مقایسه کند
		*	اخلاق	عاطفی - تبلور ارزشها	افزایش روحیه همکاری و احترام به چگونگی برقراری ارتباطات اداری و سازمانی در حین انجام دادن کار گروهی .
رئوس مطالب					- سیستم سازمانی - انواع واحدهای مختلف سازمانی - برقراری ارتباط سازمانی - تشخیص نیازهای دبیرخانه - تجهیزات و وسایل دبیرخانه - هماهنگی واحدها
مواد و رسانه های آموزشی					- وایت برد - ماژیک - تخته پاک کن مغناطیسی وایت برد - مداد - پاک کن - خودکار - میز و صندلی هنرآموز و هنرجو - ویدئو پروژکتور - کاغذ - A4 -
پیش بینی رفتار ورودی					- اطلاع از میزان معلومات و مهارت های هنرجویان با طرح سوالات آسان (از جزء به کل) - پرهیز از ارائه مطالب پیچیده آموزشی با هدف در نظر گرفتن توانمندی های فردی هنرجویان - توجه به تفاوت های فردی هنرجویان و جلوگیری از یکسان پنداری استعدادها در هنگام آموختن یادگیرندگان
ایجاد ارتباط اولیه	20 دقیقه با گروه بندی				- آغاز کار با نام خدا و دعا - ورود با سلام و تاحد ممکن با لبخند با انرژی مثبت احوال پرسی - اطلاع از حضور و یا غیبت هنرجویان ، با نگاه کردن به فرد فرد آنان - شناسایی غایبین و جویا شدن علت غیبت
گروه بندی،					- تقسیم بندی دانش آموزان در سه گروه 4 نفری و انتخاب نام گروه براساس علاقه هنرجویان و با هدف از بین رفتن استرس و اضطراب هنرجویان و تقویت برقراری ارتباط چهره به چهره و ایجاد صمیمیت چیدمان صندلی ها ، به صورت نیم دایره است هر گروه دارای سه سطح قوی ، متوسط و ضعیف می باشند با هدف : 1- برقراری و یافتن ارتباط مؤثر در جهت همراه شدن با سطح استاندارد کلاس 2- تقویت اعتماد به نفس هنرجویان ضعیف ، کم حرف و خجالتی برای ایجاد انگیزه در مشارکت فرایند یادگیری 3- تقویت و ارتقاء روحیه همکاری ، همیاری و علاقمند شدن به کار تیمی
روش ایجاد و	20 دقیقه				- ورود به کلاس با ظاهری مرتب ، آراسته ، و پر انرژی - نظر خواهی از هنرجویان در چیدمان صندلی ها با هدف ایجاد انگیزه در شروع فعالیت های درسی

<p>تداوم</p> <p>انگیزه</p> <ul style="list-style-type: none"> - سعی در بسط و گسترش اطلاعات (به روز رسانی) مطابق با داده های جدید دانش روز دنیا - پرهیز از جدیت و سخت گیری کردن زیاد (کمی شوخ طبعی لازمه کار است) - کمک کردن به هنرجو برای اشتیاق در یادگیری ، با شناسایی میزان توان ، استعداد و سطح یادگیری هر کدام از آنها - ارائه تصاویر مرتبط با عنوان مطالب و نمایش یک کلیپ کوتاه با هدف مشارکت فعالانه هنرجویان در هنگام ارائه مطالب درسی - تشویق هنرجویان به کار گروهی - سوال از هنرجویان برای اطلاع از میزان یادگیری بعد از تماشای ویدئوهای مرتبط با درس - کمک به هنرجویان برای تفهیم آموزش بر اساس تعامل دو سویه با هدف جلوگیری از استرس در هنگام پرسش و پاسخ 	<p>ارزشیابی</p> <p>آغازین</p> <ul style="list-style-type: none"> - سعی در سنجش میزان دانش و توان فراگیر در مورد مطالب ارائه شده - سنجش و آزمودن آمادگی ذهنی و عملی یادگیرنده نسبت به یادگیری یا ورودی اطلاعات جدید - طرح چند پرسش و سوال کوتاه با توجه به پیش آموخته های قبلی هنرجویان - -- ایجاد تجربه ذهنی جدید از طریق نمایش عکس و اسلاید ، برای هنرجویانی که تجربه شخصی یا اطلاعاتی از قبل ندارند تا بتوانند مطالب جدید خود را با مطالب پیشین مرتبط سازند. 	<p>روش های</p> <p>تدریس</p> <ul style="list-style-type: none"> - استفاده از روش عملکردی کار گروهی و هم چنین استفاده از روش ارائه تمرین مستقل - الگوسازی و ایفای نقش در برقراری ارتباطات اداری واحد ها (متصدیان) - ایفای نقش گروهی در استفاده از وسایل و ابزار مورد نیاز واحد دبیرخانه با هدف یادگیری و همینطور حفاظت از وسایل و ابزار 																						
<p>ب: فعالیت های مرحله حین تدریس</p>																								
<p>آماده سازی ویدئو پروژکتور</p>	<p>آماده سازی</p>	<p>10 دقیقه</p>																						
<p>فعالیت های معلم- دانش آموز: این فعالیت ها به صورت تلفیقی مطرح می شود و تفکیک آن به معنای مجزا بودن فعالیت های معلم و دانش آموز است و منطقی به نظر نمی رسد و به همین خاطر از خط چین استفاده شده است.</p>																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">فعالیت های هنر آموز</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">فعالیت های هنرجو</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1- فیلم های آموزشی تهیه شده در محیط پاورپوینت پیشرفته را نمایش داده و نمونه ای از ارتباط صحیح در محیط سازمانی را ببیند</td> <td>بچه ها باید در برقراری ارتباط مؤثر شیوه صحیح را آموخته باشند</td> </tr> <tr> <td>2- از بچه ها می پرسیم معیارهای برقراری ارتباط صحیح را برشمرند</td> <td>بچه ها با توجه به فیلم و پیش آموخته های خود پاسخ می دهند</td> </tr> <tr> <td>3- از بچه ها می خواهیم تفاوت ارتباط مؤثر را با ارتباط عادی و گذرا بگویند</td> <td>بچه ها با مشورت گروهی پاسخ های خود را ارائه می دهند</td> </tr> <tr> <td>4- از هر گروه می خواهیم واحد سازمانی را بشناسد و انواع آن را تشخیص دهد</td> <td>بچه ها با تعامل با یکدیگر و راهنمایی معلم پاسخ میدهند</td> </tr> <tr> <td>5- پاسخ گروهها را تحلیل کند و در صورت نیاز تکمیل کنند</td> <td>با تصحیح و راهنمایی هنر آموز ، هنرجویان به نتیجه درست می رسند</td> </tr> <tr> <td>6- نمایش فیلم کوتاه در مورد مقررات سازمانی و نحوه برقراری ارتباط با واحد های اداری ، عوامل مهم را نام ببرند</td> <td>بچه ها پس از تماشای فیلم به لزوم وجود مقررات و قوانین سازمانی در سازمان ها اشاره کنند</td> </tr> <tr> <td>7- یک فیلم چند اسلایدی برای آشنایی با نیازهای واحد دبیرخانه نمایش داده می شود با هدف تماشای و مشورت و ارائه نظرات خود در گروه</td> <td>بچه ها در مورد نیازهای واحد دبیرخانه با هم مشورت کرده و توضیحات خود را در گروه ارائه می دهند .</td> </tr> <tr> <td>8- چند اسلاید در خصوص آشنایی با وسایل و ابزار دبیرخانه و چگونگی حفاظت از وسایل نمایش داده می شود تا نظرات خود را بیان کنند</td> <td>بچه ها با مشورت با یکدیگر انواع وسایل و ابزار ها را از لحاظ کاربرد و چگونگی حفاظت از آنها حدس می زنند</td> </tr> <tr> <td>9- ضمن ارائه ی توضیحات هر گروه ، به اخلاق حرفه ای در سیستم های سازمانی و هنگام برقراری ارتباط ، اشاره می شود</td> <td>هنرجویان نکات لازم اخلاق حرفه ای را جهت تکمیل بحث را دریافت می کنند و می آموزند به طور عملی به کار بگیرند</td> </tr> <tr> <td>10- ایفای نقش با هدف ایجاد هماهنگی بین واحد ها و تقویت روحیه همکاری سازمانی بین افراد متصدی واحدها ی سازمانی</td> <td>ایجاد نقش گروهی بین هنرجویان ، موجب تقویت روحیه همیاری و همکاری شده و لزوم این همکاری را می دانند</td> </tr> </tbody> </table>			فعالیت های هنر آموز	فعالیت های هنرجو	1- فیلم های آموزشی تهیه شده در محیط پاورپوینت پیشرفته را نمایش داده و نمونه ای از ارتباط صحیح در محیط سازمانی را ببیند	بچه ها باید در برقراری ارتباط مؤثر شیوه صحیح را آموخته باشند	2- از بچه ها می پرسیم معیارهای برقراری ارتباط صحیح را برشمرند	بچه ها با توجه به فیلم و پیش آموخته های خود پاسخ می دهند	3- از بچه ها می خواهیم تفاوت ارتباط مؤثر را با ارتباط عادی و گذرا بگویند	بچه ها با مشورت گروهی پاسخ های خود را ارائه می دهند	4- از هر گروه می خواهیم واحد سازمانی را بشناسد و انواع آن را تشخیص دهد	بچه ها با تعامل با یکدیگر و راهنمایی معلم پاسخ میدهند	5- پاسخ گروهها را تحلیل کند و در صورت نیاز تکمیل کنند	با تصحیح و راهنمایی هنر آموز ، هنرجویان به نتیجه درست می رسند	6- نمایش فیلم کوتاه در مورد مقررات سازمانی و نحوه برقراری ارتباط با واحد های اداری ، عوامل مهم را نام ببرند	بچه ها پس از تماشای فیلم به لزوم وجود مقررات و قوانین سازمانی در سازمان ها اشاره کنند	7- یک فیلم چند اسلایدی برای آشنایی با نیازهای واحد دبیرخانه نمایش داده می شود با هدف تماشای و مشورت و ارائه نظرات خود در گروه	بچه ها در مورد نیازهای واحد دبیرخانه با هم مشورت کرده و توضیحات خود را در گروه ارائه می دهند .	8- چند اسلاید در خصوص آشنایی با وسایل و ابزار دبیرخانه و چگونگی حفاظت از وسایل نمایش داده می شود تا نظرات خود را بیان کنند	بچه ها با مشورت با یکدیگر انواع وسایل و ابزار ها را از لحاظ کاربرد و چگونگی حفاظت از آنها حدس می زنند	9- ضمن ارائه ی توضیحات هر گروه ، به اخلاق حرفه ای در سیستم های سازمانی و هنگام برقراری ارتباط ، اشاره می شود	هنرجویان نکات لازم اخلاق حرفه ای را جهت تکمیل بحث را دریافت می کنند و می آموزند به طور عملی به کار بگیرند	10- ایفای نقش با هدف ایجاد هماهنگی بین واحد ها و تقویت روحیه همکاری سازمانی بین افراد متصدی واحدها ی سازمانی	ایجاد نقش گروهی بین هنرجویان ، موجب تقویت روحیه همیاری و همکاری شده و لزوم این همکاری را می دانند
فعالیت های هنر آموز	فعالیت های هنرجو																							
1- فیلم های آموزشی تهیه شده در محیط پاورپوینت پیشرفته را نمایش داده و نمونه ای از ارتباط صحیح در محیط سازمانی را ببیند	بچه ها باید در برقراری ارتباط مؤثر شیوه صحیح را آموخته باشند																							
2- از بچه ها می پرسیم معیارهای برقراری ارتباط صحیح را برشمرند	بچه ها با توجه به فیلم و پیش آموخته های خود پاسخ می دهند																							
3- از بچه ها می خواهیم تفاوت ارتباط مؤثر را با ارتباط عادی و گذرا بگویند	بچه ها با مشورت گروهی پاسخ های خود را ارائه می دهند																							
4- از هر گروه می خواهیم واحد سازمانی را بشناسد و انواع آن را تشخیص دهد	بچه ها با تعامل با یکدیگر و راهنمایی معلم پاسخ میدهند																							
5- پاسخ گروهها را تحلیل کند و در صورت نیاز تکمیل کنند	با تصحیح و راهنمایی هنر آموز ، هنرجویان به نتیجه درست می رسند																							
6- نمایش فیلم کوتاه در مورد مقررات سازمانی و نحوه برقراری ارتباط با واحد های اداری ، عوامل مهم را نام ببرند	بچه ها پس از تماشای فیلم به لزوم وجود مقررات و قوانین سازمانی در سازمان ها اشاره کنند																							
7- یک فیلم چند اسلایدی برای آشنایی با نیازهای واحد دبیرخانه نمایش داده می شود با هدف تماشای و مشورت و ارائه نظرات خود در گروه	بچه ها در مورد نیازهای واحد دبیرخانه با هم مشورت کرده و توضیحات خود را در گروه ارائه می دهند .																							
8- چند اسلاید در خصوص آشنایی با وسایل و ابزار دبیرخانه و چگونگی حفاظت از وسایل نمایش داده می شود تا نظرات خود را بیان کنند	بچه ها با مشورت با یکدیگر انواع وسایل و ابزار ها را از لحاظ کاربرد و چگونگی حفاظت از آنها حدس می زنند																							
9- ضمن ارائه ی توضیحات هر گروه ، به اخلاق حرفه ای در سیستم های سازمانی و هنگام برقراری ارتباط ، اشاره می شود	هنرجویان نکات لازم اخلاق حرفه ای را جهت تکمیل بحث را دریافت می کنند و می آموزند به طور عملی به کار بگیرند																							
10- ایفای نقش با هدف ایجاد هماهنگی بین واحد ها و تقویت روحیه همکاری سازمانی بین افراد متصدی واحدها ی سازمانی	ایجاد نقش گروهی بین هنرجویان ، موجب تقویت روحیه همیاری و همکاری شده و لزوم این همکاری را می دانند																							
<p>مدت زمان: 120 دقیقه به طور متناوب و مرحله به مرحله</p>																								

فعالیت‌های تکمیلی :

ارزشیابی
و

<p>زمان: در طول تدریس 55 دقیقه</p>	<p>به یک گروه تصاویری داده می شود تا سیستم سازمانی را تشخیص دهند و انواع واحد های سازمانی را مشخص کنند به گروه دیگر چند پرسش داده می شود تا با رعایت سلسله مراتب اداری مفهوم مقررات سازمانی را نشان دهند گروه سوم معیارهای برقراری ارتباط با واحد های سازمان را بیان کنند ارزشیابی عملکرد محور : مشاهده فعالیت‌های عملی مانند: رعایت اصول ارتباطات اداری - دقت در استفاده بجا از انواع وسایل ارتباطی سازمانی و به کار گیری وسایل ارتباطی در واحد دبیرخانه با رویکرد ارتباط مؤثر و کارآمد - مدیریت بحث‌های کلاسی بین هنرجویان و تشخیص نیازهای واحد دبیرخانه - توصیه به چگونگی شیوه نگهداری و حفاظت از وسایل ارتباطی - ارزیابی عملکرد با مشاهده رفتاری با رویکرد رعایت اخلاق حرفه ای با توجه به سلسله مراتب سازمانی و برقراری ارتباطات اداری سنجش عملکرد هنرجویان در چگونگی ایجاد هماهنگی بین واحد های سازمانی بر اساس سلسله مراتب اداری ، طرح چند سوال در خصوص لزوم وجود روحیه همکاری سازمانی هم در قالب دانش، مهارت و هم نگرش یاد گیرنده ، تحت شرایط خاص سازمانی</p>	
<p>30 دقیقه</p>	<p>1- با طرح سوال (از درس امروز چه چیز جدیدی یاد گرفتیم؟) دانش آموزان را هدایت می کنیم تا به سمت جمع بندی کلی از درس پیش بروند . دانش آموزان در پاسخ به پرسشهای معلم درس را به این صورت خلاصه می کنند : 1- با سیستم سازمانی و سلسله مراتب اداری آشنا شده اند 2- ارتباط باید مؤثر ، مفید و در چارچوب مقررات سازمانی باشد 3- معیارهای برقراری ارتباط در برخورد با ارباب رجوع را شناخته است 4- انواع وسایل ارتباطی سازمانی و به کار گیری وسایل ارتباطی در واحد دبیرخانه ، را درک کرده است 5- تشخیص نیازهای واحد دبیرخانه 6- نقش اخلاق حرفه ای با توجه به سلسله مراتب سازمانی 7- تشخیص چگونگی ایجاد هماهنگی بین واحد های سازمانی و طرح پرسش با رویکرد ایجاد روحیه همکاری سازمانی</p>	<p>جمع بندی و ساخت دانش جدید</p>
<p>15 دقیقه</p>	<p>معلم از دانش آموزان می خواهد فعالیتهای زیر را خارج از کلاس انجام دهند و تکالیف را یا در بات تکلیف محیط شاد قرار می دهد و زمان پاسخ گویی را مشخص می کند و یا جلسه بعد سر کلاس فعالیت ها را به صورت گروهی ارائه کنند - دانش آموزان با بیان چند نمونه از اصول مقررات اداری در سیستم های سازمانی ، معیارهای برقراری ارتباط و ضرورت برقراری ارتباط مؤثر در هر سازمان و هم چنین لزوم تشخیص نیازهای واحد دبیرخانه و ضرورت استفاده از وسایل دبیرخانه را مشخص و بیان کنند . - چند مورد از نمونه های بارز رعایت اخلاق حرفه ای با هدف ایجاد روحیه همکاری بین واحد ها را تهیه و در کلاس و جلسه بعدی برای سایر هنرجویان مطرح کنند</p>	<p>تعیین تکالیف و اقدامات بعدی</p>
<p>10 دقیقه</p>	<p>معرفی سایت های دولتی جهت مشاهده عملکرد سیستم های سازمانی (مانند : سایت وزارت آموزش و پرورش) معرفی چند نرم افزار برای تهیه محتوا با محوریت موضوع سازمان و ارتباطات سازمانی (power point – Canva – Photo shop- In shot) معرفی سایت آپارات ، فرا درس ، سایت رشد و ... برای مشاهده انواع فیلم های مختلف و آموزنده با رویکرد شیوه برقراری ارتباط صحیح واحد های سازمانی ، وظایف واحد ها ، وسایل و ابزار دبیرخانه در راستای اجرای اصول و قوانین اداری</p>	<p>معرفی منابع</p>