

جزوه آموزشی منشی گری

تصویب کننده	تأید کننده	تهیه کننده	
مدیرعامل	مدیرعامل	مدیرعامل	سمت
			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

۱- هدف:

اجرای صحیح و تعریف شده امور مربوط به منشی گری از جمله جوابگویی به تلفنها و مراجعین طبق الگوهای رفتاری و گفتاری مناسب، تنظیم اوقات ملاقاتها و جلسات، کنترل ورودها و خروجها، اجرای صحیح دستورات صادره از مسئول مافوق و غیره.

مهر کنترل	تذکره: این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.
-----------	---



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

۲- دامنه کاربرد :

این فرآیند برای کلیه منشی ها کاربرد دارد.

۳- مسئولیت نظارت و اجرا :

نظارت : مدیر امور اداری

اجرا : منشی ها

۴- شرح :

یک منشی بایستی ترجیحاً شرایط متناسب با این شغل را داشته باشد. شرایطی که اهمیت بیشتری دارد به شرح زیر است:

الف. تسلط به نرم افزار OFFICE با مدرک معتبر و تایپ سریع.

ب. دارا بودن قدرت تکلم.

ج. دارا بودن وضعیت ظاهری مناسب تعریف شده از سوی مدیریت امور اداری.

د. دارا بودن وضعیت جسمانی سالم.

و. دارا بودن تحصیلات حداقل دیپلم.

ه. سن بین ۲۰ الی ۳۵ سال

ی. داشتن حس تابع محض بودن در برابر دستورات تعریف شده

ل. داشتن سایر شرایط و صلاحیت مطابق با فرم شرح وظایف

امور مربوط به منشی متناسب با شرح وظایف ابلاغ شده به ایشان با سر فصلهای زیر تعریف می گردد.

(البته با توجه به ساختار و نوع هر سازمانی ممکن است بندهای زیر بطور کامل در شرح وظایف یک منشی نباشد.)

فصل ۱ - امور مربوط به مراجعین

فصل ۲- امور مربوط به مکالمات تلفنی

فصل ۳- امور مربوط به مکاتبات

فصل ۴- امور هماهنگی ملاقاتها و قرارها

مهر کنترل

تذکره :

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

فصل ۵- امور مربوط به دستورات و پیگیریها

فصل ۶- امور مربوط به تشریفات و پذیرایی

فصل ۷- امور امنیتی

فصل ۱ - امور مربوط به مراجعین

جهت ارائه خدمات هر چه بهتر به مراجعین داشتن رفتار و گفتار مناسب و درخور مقام مسئول ، اهمیت ویژه ایی دارد. در همین راستا ، برقراری یک رابطه منطقی وسالم در چارچوب احترام متقابل ضرورت پیدا می کند. ارتباط در واقع همان فرهنگ است. فرهنگ عبارت است از مجموعه ای (سیستم یکپارچه) از الگوهای رفتاری و گفتاری آموخته شده که مشخصه اعضای یک جامعه است. الگوهای رفتاری و گفتاری برگرفته از باورها، ارزشها و سنتهای حاکم بر جامعه است. لذا جهت اجرای یک رفتار و گفتار ایده آل و مناسب الگوهای رفتاری و گفتاری به شرح زیر ارائه می گردد.

۴-۱- الگوهای رفتاری

۴-۱-۱- لباس تعریف شده کامل و به صورت مرتب پوشیده شده باشد و از مواردی همچون کلاه کج، آستین بالازده ، پاشنه کفش خوابیده ، شلوار بدون کمر بند، پیراهن روی شلوار ، دکمه های باز و شال ، روسری و مقنعه نامتعارف ، زیور آلات زننده اجتناب گردد.

۴-۱-۲- در هنگام حضور مراجعین دستان خود را در جیب قرار ندهید.

۴-۱-۳- در هنگام حضور مراجعین دستان خود را روی سینه یا پشت کمر قفل نکنید.

۴-۱-۴- در حالت ایستاده، روی میز تکیه نداده و در حالت نشسته روی صندلی لم نداده یا کج ننشینید.

۴-۱-۵- در صورت بروز خنده هرگز قهقهه نزنید.

۴-۱-۶- از مالیدن چشم ها، لمس چانه، خاراندن سر، بردن انگشت در گوش و بینی، خمیازه کشیدن پرهیزید.

۴-۱-۷- از رفتار پرخاشگری انفعالی مانند کوبیدن درب، نفس عمیق کشیدن، سرتکان دادن و از کوبیدن گوشی

برروی تلفن، پرت کردن اجسام مانند خودکار روی میز خودداری کنید.

۴-۱-۸- از بازی کردن یا ضربه زدن ممتد با خودکار، کلید، انگشتر، تسمیه و یا هر وسیله دیگر خودداری کنید .

۴-۱-۹- در وضعیت ایستاده ، وزن بدن روی دو پا تقسیم نموده و از پا به پا کردن و لم دادن روی یک پا و کج

ایستادن خودداری کنید.

مهر کنترل

تذکر:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

- ۴-۱-۱۰- در هنگام مواجهه و صحبت کردن با مراجعه کنندگان به صورت یکنواخت و خیره به چشم طرف مقابل نگاه نکنید.
- ۴-۱-۱۱- از ادای احترامهای سمبلیک مختلف مانند احترام نظامی، تعظیم بیش از حد و قرار دادن دست بر روی سینه و غیره... بپرهیزید.
- ۴-۱-۱۲- چنانچه مراجعه کننده ای جهت دست دادن به سوی شما دست دراز کرد، با کمال میل به او دست بدهید.
- ۴-۱-۱۳- در هنگام دست دادن نباید به صورت شل یا به محکمی دست را فشرده بلکه دست دادن به صورت کامل بوده و در حد معمول فشرده شود.
- ۴-۱-۱۴- از خوردن غذا و تنقلات مانند تخمه و آشامیدن چای و سایر نوشیدنی ها و جویدن آدامس در حین پذیرش مراجعین خودداری کنید.
- ۴-۱-۱۵- میز پیشخوان خود را از وسایل اضافی مانند دفاتر و کاغذهای اضافی و اجسام متفرقه مانند گوشی موبایل ، کلید و خودکار یا هر جسم دیگری خالی نموده و از یک گلدان با گل طبیعی برای ایجاد طراوت استفاده نمایید.
- ۴-۱-۱۶- از اشاره کردن به افراد دورتر و یا چشمک زدن ، سوت زدن و ایجاد اصوات دیگر برای اطلاع رسانی یا صحبت کردن اجتناب کنید.
- ۴-۱-۱۷- در صورت بروز اختلاف با مراجعین و حل نشدن آن سریعاً مراتب را به اطلاع مافوق خود رسانده واز ایشان کسب تکلیف نمایید.
- ۴-۱-۱۸- چنانچه چندین مراجعه کننده همزمان به پذیرش مراجعه کنند، ضمن حفظ خونسردی خود مراجعین را اولویت بندی کرده و به صورت مرتب رسیدگی نمایید و از افرادی که در پایان رسیدگی می شوند، با احترام پوزش بخواهید.
- ۴-۱-۱۹- به جهت شناسایی مراجعین کلیه ورودها و خروجهای ایشان را مطابق با فرم ثبت و کنترل مراجعین با کد F-301، ثبت و کنترل نمایید و اطمینان حاصل نمایید که کلیه ورودها و خروجها تحت کنترل است.
- ۴-۱-۲۰- مراجعینی که از قبل حضورشان هماهنگ شده را با حداقل زمان ممکنه و بدون تشریفات دست و پا گیر به محل مورد نظر راهنمایی نمایید.
- ۴-۱-۲۱- از شوخی کردن با همکاران و یا دوستان در مقابل مراجعین بپرهیزید و مشکلات سازمانی را برای مراجعین مطرح ننمایید.

مهر کنترل

تذکره:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

- ۴-۱-۲۲- در صورت ابتلا به بیماریهای واگیردار مانند سرماخوردگی سریعاً مافوق خود را مطلع ساخته و تا بهبودی کامل در محل کار خود حضور پیدا نکنید.
- ۴-۱-۲۳- با رعایت کردن موارد بهداشتی و آرایشی از قبیل کوتاه کردن ناخن و اصلاح صورت و زدن مسواک و استحمام، مرتب و منظم با ظاهری آراسته در محل کار خود حضور یابید.
- ۴-۱-۲۴- از خوشبوکننده ها مانند اسپری بدن، مام و ادکلن و عطریجات ملایم و عوام پسند مورد تأیید مسئول مافوق استفاده نمایید.
- ۴-۱-۲۵- در محل کار از پوشیدن کفشهای ورزشی و کتانی و دمپایی پرهیز کرده و از کفشهای رسمی تعریف شده، واکس زده استفاده نمایید. همچنین از بدست گرفتن دستمال چینی یا تسیح یا عروسک و سایر اشیاء خودداری نمایید.
- ۴-۱-۲۶- به هیچ وجه بدون اجازه وارد اتاق نشده و قبل از ورود مدیر مربوطه را مطلع فرمایید.
- ۴-۱-۲۷- از ورود افرادی که اجازه ورود ندارند جلوگیری نمایید.
- ۴-۱-۲۸- از ورود و خروجهای تکراری و پی در پی و بیبوده حتی المقدور اجتناب کرده و چنانچه حجم امورات بالاست، آنها را دسته بندی کرده و در هر چند تا کار را باهم انتقال دهید.
- ۴-۱-۲۹- هیچگاه بدون کسب مجوز از مدیر خود با مراجعین صحبت های تخصصی نکرده و از طرف مدیر مربوطه صحبت نکنید.
- ۴-۱-۳۰- امکانات رفاهی مراجعین از قبیل پذیرایی را فراهم نمایید.

۴-۲- الگوهای گفتاری

- ۴-۲-۱- سخنان خود را کوتاه و مفید بیان کرده و از حرف زدن طولانی اجتناب کنید.
- ۴-۲-۲- افراد مخاطب را با اسم کوچک صدا نکرده بلکه با احترام گذاشتن به افراد بهتر است از نام خانوادگی استفاده شود.
- ۴-۲-۳- با صدای خیلی بلند یا آهسته نباید صحبت کرد بلکه با صدای متوسط و به صورت شمرده بازگو کنید.
- ۴-۲-۴- از کشیدن کلمات و عبارات و همچنین مکتهای بلندمدت اجتناب گردد.
- ۴-۲-۵- در هنگام روبرو شدن با افرادی که پوست یا نژاد و یا ادیان متفاوتی دارند هیچگونه عکس العمل خاصی نشان ندهید که باعث ناراحتی مخاطب نگردد.
- ۴-۲-۶- همیشه صورت خود را شاد و لبخندی ملیح بر لبانتان جاری باشد تا مخاطبین و مراجعین با آرامش با شما صحبت کنند.

مهر کنترل

تذکره:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

۴-۲-۷- از کلمات و عبارات غیر مصطلح و کوجه بازاری اجتناب کنید.

۴-۲-۸- در صورتی که نیاز باشد مراجعه کنندگان مدتی را در انتظار بمانند، آنها را تعارف به نشستن نمایید و ضمن عرض پوزش با احترام از ایشان بخواهید مدتی صبر نمایند. همچنین امکانات پذیرایی را جهت پذیرایی از ایشان تهیه نمایید.

۴-۲-۹- چنانچه مراجعین سخنان غیر مرتبط مانند صحبت‌های سیاسی و مسائل روز جامعه و همچنین الفاظ زشت و ناپسند بر زبان آوردند، با احترام و به بطوریکه باعث رنجش خاطر ایشان نشود در بحث‌های آنها شرکت نکرده و موضوع صحبت را به طور نامحسوس تغییر دهید.

۴-۲-۱۰- در صورت بروز خطا در گفتار یا رفتار مراجعین (مانند لکنت زبان یا لهجه خاص) به هیچ وجه تمسخر نکنید حتی در حد یک لبخند.

۴-۲-۱۱- در هنگام پذیرش و صحبت با مراجعین حتی الامکان فاصله ۲ الی ۴ متری رعایت گردد.

۴-۲-۱۲- در موقع عطسه و سرفه توسط دستمال جلوی دهان گرفته شود و از بروز صدای بلند جلوگیری کنید و پس از سرفه یا عطسه از حاضرین عذرخواهی کنید.

۴-۲-۱۳- از صحبت کردن با مراجعین به زبان و گویش‌های غیر رسمی مانند آذری، ارمنی، کردی، شمالی و غیره پرهیزید.

۴-۲-۱۴- در سخنان خود سعی نمایید از بکارگیری کلمات و عبارات بیگانه پرهیز کرده و خود را به استفاده از کلمات و عبارات معادل در فارسی عادت دهید.

۴-۲-۱۵- وقتی مراجعین در حال صحبت کردن با شما هستند سراپا گوش فرا دهید و تا اتمام حرف‌هایشان، تحت هیچ شرایطی حرف آنها را قطع نکنید حتی اگر پیشاپیش از منظور و خواسته ایشان مطلع هستید.

۴-۲-۱۶- در صورت برخورد با افراد پرخاشگر یا کم حوصله هرگز برخورد شدید نکرده و با آرامش کامل موضوع را حل و فصل نمایید. در صورت بروز مشکل مراتب را به واسطه گزارش به مسئول مافوق خود مرتفع نمایید.

۴-۲-۱۷- از مراجعین بابت انجام خواهشها و کارهایی که از ایشان خواسته اید تشکر کنید.

۴-۲-۱۸- از صحبت کردن با لحن عصبانیت، ناراحتی، طعنه آمیز، تمسخر آمیز و سرزنش گونه پرهیزید.

۴-۲-۱۹- جواب سوالات مراجعین را با سوال ندهید و برای هر سؤال بصورت کوتاه و مختصر و جامع جواب بدهید.

۴-۲-۲۰- از گفتن لطیفه و جوک چه برای همکاران و چه برای مراجعین در حضور مراجعین خودداری نمایید.

۴-۲-۲۱- از تجمع همکاران در محل کار منشی پرهیز نموده و با احترام از ایشان خواهش کنید که محل را شلوغ نکنند.

مهر کنترل

تذکر:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.

- ۲۲-۲-۴- در هنگام صحبت کردن از حرکات بیش از حد بدن مانند باز بسته کردن بیش از حد دستها و... استفاده نکنید.
- ۲۳-۲-۴- حتی المقدور از کلماتی که بار منفی دارند مانند هرگز ، امکان ندارد ، نمیشود ، غیر ممکن است ، نمیتوانم ، نیستند ، نروید و ... استفاده نکرده و معادل آن از جملات با کلماتی که بار مثبت دارند، استفاده نمایید.
- ۲۴-۲-۴- فرمان دادن یکی از برخورد های محکوم به شکست است. بنا براین برای این که سخنان شما نافذ و موثر واقع شود باید نظریات خود را با کلمات مناسب و در چار چوب مشخص و قابل قبول برای همه مطرح کنید.
- ۲۵-۲-۴- در هنگام پذیرش مراجعین درباره آنچه اطلاعات نداریم اظهار نظر و صحبت نکنیم و صادقانه به ایشان بگویید که در این مورد اطلاعاتی ندارم.
- ۲۶-۲-۴- برای کودکان و نوجوانان همچون مراجعه کنندگان بزرگسال اهمیت قائل شده و به سخنانشان گوش دهند.
- ۲۷-۲-۴- سلام کردن و خداحافظی کردن بایستی با صلابت باشد.
- ۲۸-۲-۴- اگر ابهامی درباره سخنان گوینده دارید یا متوجه منظور ایشان نشدید شجاعانه به ایشان بگویید که متوجه نشدید و از ایشان مجدد سؤال کنید.
- ۲۹-۲-۴- چنانچه مراجعه کنندگان تمایل به گذاشتن پیغام هستند، پیغام ایشان را با احترام کامل از ایشان پذیرفته و پیغام ایشان را بدون کم و کسر در برگه نوشته و با ذکر نام و نام خانوادگی و در صورت امکان شماره تماس و سایر اطلاعاتی که مراجعه کننده تمایل به دادن آنها را دارد در اسرع وقت به گیرنده پیغام ابلاغ نمایید.
- ۳۰-۲-۴- از ذهن خوانی و پیش داوری در مورد مراجعه کنندگان هرچند دارای گفتار یا ظاهر بدی هستند جداً خودداری نمایید.
- ۳۱-۲-۴- در هنگام برخورد با مراجعین جدید خط سیر تفکر مخاطب را بیابید و متناسب با تفکرات و عقاید ایشان ادامه ارتباط بدهید.
- ۳۲-۲-۴- در هنگام صحبت کردن احساسات گرم و صمیمی خود را فعال کرده و از برخورد خشک و سرد امتناع ورزید.
- ۳۳-۲-۴- با افراد مسن متین تر و آرام تر و با احترام بیشتری که در خور سن ایشان باشد صحبت کرده و چنانچه ایشان در حال صحبت هستند با کمال حوصله به حرفهایشان گوش فرا دهید.

فصل ۲- امور مربوط به مکالمات تلفنی

<p>مهر کنترل</p>	<p>تذکره: این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.</p>
------------------	--



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

در مکالمات تلفنی علاوه بر رعایت کلیه نکاتی که در بند ۴-۲ (الگوهای گفتاری) گفته شد رعایت نکات زیر ضروریست:

۴-۳- نکات مکالمات تلفنی

۴-۳-۱- به محض برداشتن گوشی از تلفن چه در موقع شماره گیری و چه در موقع جوابگویی کاملاً حواس خود را جمع کرده و هیچ حرف اضافه ای زده نشود. حتی در زمانیکه هنوز ارتباط برقرار نشده است.

۴-۳-۲- هر چند وقت یکبار سیم های تلفن و گوشی آن را کنترل نمایید که بهم تاییده نشده باشد تا موقع پاسخگویی تلفن کشیده نشده و به روی زمین نیافتد.

۴-۳-۴- جهت پاسخگویی به تلفن ضمن گفتن سلام واحد خود را معرفی نمایید. بعنوان مثال : سلام دفتر مدیریت بازرگانی بفرمایید...

۴-۳-۵- فاصله دهان و لبهای خود را به اندازه چهار انگشت خود رعایت کرده و از دور نگهداشتن گوشی یا چسباندن آن به دهان خودداری نمایید.

۴-۳-۶- گوشی تلفن را بطور صحیح و محکم در دست بگیرید و از قرار دادن گوشی زیر چانه یا گردن خودداری نمایید.

۴-۳-۷- چنانچه امر می شود که با جایی تماس حاصل شده و موضوعی را پیگیری نمایید قبل از تماس از کلیات موضوع اطلاعات کسب کرده تا چنانچه توسط مخاطب سئوالی مطرح می گردد بتوانید جواب بدهید و جریان موضوع را کنترل نمایید.

۴-۳-۸- چنانچه امر به پیگیری موضوعی می شوید تا کسب و حصول نتیجه قابل قبول ، مکرراً پیگیری نموده و نتیجه نهایی را به مدیر خود گزارش نمایید و از انجام پیگیریهای ناقص و بدون نتیجه گیری خودداری نمایید.

۴-۳-۹- چنانچه در حین پاسخگویی به تلفن از طرف مقابل هیچ صدایی شنیده نشد سریعاً قضاوت به مزاحمی بودن تماس یا غیره نکرده و از ایراد سخنان نا مربوط خودداری نمایید. چون ممکن است به دلیل اختلالات مخابراتی این اتفاق افتاده باشد.

۴-۳-۱۰- اجازه ندهید زنگ تلفن بیش از سه بار به صدا در آید. در واقع به محض شنیدن زنگ تلفن فوری گوشی را برداشته و پاسخگو باشید.

۴-۳-۱۱- حتی المقدور خطوط تلفن را آزاد کرده و از انجام مکالمات شخصی و غیر ضروری اجتناب نمایید.

مهر کنترل

تذکره:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

۴-۳-۱۲- بنا بر ضرورت مجموعه کلیه تماس های ورودی و یا فقط تماس هایی که نیاز به یادآوری دارند ، بایستی مطابق با فرم ثبت تماس های ورودی با کد F-302 ثبت و در صورت نیاز به اطلاع شخص مربوطه و یا مدیر بالادست رسانده شود.

فصل ۳- امور مربوط به مکاتبات

چنانچه منشی هر واحدی موظف به تایپ نامه های مربوط به واحد خود می باشد بایستی موارد مربوط به آیین مکاتبات اداری را رعایت نماید.

۴-۴-آیین مکاتبات اداری

۴-۴-۱- قبل از تایپ متن پیش نویس دستی آنرا دریافت و دقیقاً بررسی نماید.

۴-۴-۲- پس از تایپ مجدداً از نظر املائی و آیین نگارش کنترل کرده و جهت تایید متن به مدیر مربوطه ارجاع دهد.

۴-۴-۳- نسبت به تعریف فایل ها و پوشه های مناسب با احجام کاری تمامی متون تایپ شده با نام شماره و تاریخ ذخیره و نگهداری گردد.

۴-۴-۴- به منظور ارتقاء سطح امنیت حفظ اطلاعات بطور هفتگی یک BACK UP از کلیه اطلاعات گرفته شده و حد اقل در یک سی دی ذخیره گردد.

۴-۴-۵- پوشه ها و فایلها طوری دسته بندی و بایگانی گردد که دستیابی مجدد به آنها آسان ، سریع و دقیق باشد.

۴-۴-۶- کلیه نامه های تایپ شده بایستی مطابق با دستورالعمل دبیرخانه با کد I-44 باشد. این دستورالعمل تعیین کننده اجزای نامه ، فونت موضوع ، متن و امضاء کننده ، اندازه و فاصله کلمات ، نوع کاغذ مصرفی و سایر اطلاعات ابلاغ شده میباشد.

۴-۴-۷- چنانچه نامه ها بایستی دارای بایگانی نسخه چاپی باشند ، نامه ها طبقه بندی و منظم بایگانی گردند به طوری که سریع قابل دسترس بوده و از نظر فیزیکی هم قابل اعتماد باشد.

۴-۴-۸- از تجمیع نامه هایی که منتظر تایپ هستند اکیداً خودداری نموده و هر چه سریعتر نسبت به تایپ آنها اقدام گردد.

۴-۴-۹- چنانچه درج شماره و تاریخ نامه ها بعهده منشی میباشد مطابق با دستورالعمل دبیر خانه با کد I-44 اقدام گردد.

۴-۴-۱۰- از بکار گیری کلمات خارجی یا کوچه بازاری و غیر مصطلح در تایپ متون خودداری گردد.

مهر کنترل

تذکره:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

- ۴-۱۱-۱-۱- چنانچه یک متنی از سوی مدیران مربوطه چندین بار مورد انتقاد قرار گرفت با صبر و حوصله نسبت به اجرای دستورات ایشان در خصوص اصلاحات خواسته شده اقدام نمایید و از بروز رفتار نامناسب اکیداً خودداری نمایید.
- ۴-۱۲-۱-۱- چنانچه تجهیزات رایانه ای دچار نواقصی هست که نمیتوان امور مربوط به تایپ را انجام داد ، مراتب را سریعاً به مسئول IT خبر داده تا نسبت به آماده بکار بودن تجهیزات اقدام گردد.
- ۴-۱۳-۱-۱- کلیه نامه ها و سایر سوابق و مستنداتی که از طریق سنتی و دستی به دفتر مدیر ارجاع میگردد بایستی در دفتر ثبت نامه ها (اندیکاتور) ثبت و در کاردکس مدیر قراردادده شود.
- ۴-۱۴-۱-۱- کلیه نامه ها و سایر سوابق و مستندات که از دفتر مدیر مربوطه خارج می شوند بایستی توسط تحویل گیرنده رسید شوند.
- ۴-۱۵-۱-۱- از مفتوح نمودن نامه های محرمانه و خصوصی جداً خودداری نموده ولی در دفتر خود ثبت نمایید.

فصل ۴- امور هماهنگی ملاقاتها و قرارها و جلسات

- نظر به اهمیت ملاقاتها و قرارها و جلسات جهت تنظیم یک برنامه منظم و دقیق و اطلاع رسانی به موقع لازم است نسبت به رعایت نکات مربوط به این موضوع به شرح زیر اقدام کرد.
- ۴-۵-۱- با استفاده از فرم ثبت و کنترل ملاقاتها و قرارها با کد F-303 کلیه قرارها و ملاقاتها و جلسات ثبت گردد. ثبت این قرارها و ملاقاتها و جلسات بایستی دارای موارد زیر باشد:
- *-زمان دقیق شامل تاریخ ، روز و ساعت و مدت زمان قرار یا ملاقات یا جلسه
 - *-محل قرار یا ملاقات یا جلسه دقیقاً مشخص گردد. چه قرارها و ملاقاتها و جلسات درون سازمانی و چه قرار و ملاقاتها و جلسات برون سازمانی.
 - *-موضوع قرار یا ملاقات و یا دستور جلسات ابلاغ شده.
 - *-سایر اطلاعات لازمه
- ۴-۵-۲- چنانچه قرارها یا ملاقاتها یا جلسات باهم تداخل ایجاد کردند مراتب را به مدیر مربوطه خود اطلاع داده تا نسبت به جابجایی یا کنسل آنها اقدام گردد و از لغو کردن یا جابجا کردن آنها توسط خود اکیداً خودداری فرمایید.
- ۴-۵-۳- برای قرارها و ملاقاتها و جلسات برون سازمانی متناسب با محل برگزاری آنها یک زمان سفر تا محل مورد نظر در نظر بگیرید.
- ۴-۵-۴- بین زمانهای قرارها و ملاقاتها و جلسات یک زمان مناسب استراحت به صلاحدید مدیر مربوطه خود لحاظ نمایید.

مهر کنترل

تذکره:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

۴-۵-۵- چنانچه جلسه ، قرار یا ملاقاتی لغو شد مراتب را سریعاً به سایر افراد مرتبط اطلاع رسانی کرده تا ایشان هم نسبت به برنامه ریزی امور خود بهتر واقف شوند.

۴-۵-۶- همواره کلیه قرارها و ملاقات ها و جلسات آینده را طبق فرم ثبت و کنترل ملاقاتها و قرارها با کد F-303 تهیه نموده و بصورت کامل و حتی المقدور تایپ شده با مدیر مربوطه خود به اشتراک بگذارید. همچنین چنانچه در طول هفته تغییراتی در برنامه ایجاد شد سریعاً مراتب را در این لیست اصلاح و نسخه جدید را به مدیر مربوطه ابلاغ نمایید. لازم به ذکر است زمان ابلاغ برنامه جدید ، برنامه قبلی را جهت حصول اطمینان از بکار نگرفتن نا خواسته آن ، از مدیر مربوطه طلب نمایید.

۴-۵-۷- در صورت وقوع تعطیلات غیر مترقبه مانند عید فطر و ... تغییرات لازمه در قرارها و ملاقات ها و جلسات را سریعاً با همکاری مدیر مربوطه اعمال نمایید.

۴-۵-۸- پایان هر روز نسبت به یاد آوری قرارها و ملاقاتها و جلسات روز بعد به مدیر مربوطه خود اقدام نموده و همچنین اول صبح هر روز مجدداً یادآوری نمایید.

۴-۵-۹- کلیه قرارها و ملاقات ها و جلسات را همراه با نام افراد حاضر را ثبت و نگهداری نمایید.

فصل ۵- امور مربوط به دستورات و پیگیریها

معمولاً مدیران بصورت متفرقه و پراکنده دستوراتی جهت انجام اموری و یا پیگیری موضوعی صادر میکنند. لذا جهت حصول اطمینان از مدیریت صحیح این دستورات رعایت نکات زیر ضروریست:

۴-۶-۱- اجرا و پیگیری دستورات

۴-۶-۱- کلیه دستورات را در فرم ثبت و پیگیری امورات و دستورات با کد F-304 ثبت نموده و برای هر دستور یک کد و تاریخ صدور قرار دهید.

۴-۶-۲- چنانچه یک دستوری سریعاً انجام شد به اطلاع مدیر رسانده و در قسمت زیر دستور کلمه OK درج گردد. همچنین چنانچه نیاز به ثبت اطلاعات نتیجه دستور می باشد این اطلاعات را در برگ دستور ثبت نمایید.

۴-۶-۳- کلیه دستورات را تا حصول نتیجه در فایل جاری خود نگه داشته و بطور مستمر و یا حداقل روزانه مرور کرده و پیگیری های لازمه را انجام دهید و تا به نتیجه مطلوب نرسیدن آن دستور را مختومه و بایگانی نکنید.

۴-۶-۴- دستوراتی که به نتیجه نرسیده یا دچار مشکل میشوند را دسته بندی کرده و در پایان هر روز به اطلاع مدیر مربوطه رسانده و تعیین تکلیف گردد.

مهر کنترل

تذکره:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.

۴-۶-۵- در پایان هر هفته یک گزارش آماری و تفسیری و تفکیک شده به دو دسته دستورات انجام شده و به نتیجه رسیده و دستورات جاری تقسیم کرده تهیه و بصورت تایپ شده در اختیار مدیر مربوطه قرار دهید.

۴-۶-۶- دستورات مدیران سایر قسمت ها را تنها با تایید مدیر مربوطه خود در لیست کارهای خود انجام دهید.

۴-۶-۷- دستورات کتبی صادره را بطور جداگانه از این فرایند انجام داده و پیگیری نمایید.

۴-۶-۸- از واگذاری انجام و پیگیری دستورات به اشخاص و همکاران دیگر خودداری نموده مگر به دستور مدیر مربوطه خود.

۴-۶-۹- برای انجام دستورات و پیگیریها از امروز و فردا کردن جداً پرهیز کرده و در اسرع وقت نسبت به انجام یا پیگیری های لازمه اقدام نموده تا باعث تلمبار شدن کارها نگردد.

فصل ۶- امور مربوط به تشریفات و پذیرایی

در بعضی موارد که پذیرایی از مدیر مربوطه یا مراجعین و میهمانان بر عهده منشی می باشد ، بایستی مطابق با دستور العمل خدمات عمومی با کد I-49 (بخش مربوط به پذیرایی و تشریفات) اقدام کرد.

تذکر خیلی مهم ۱ : هرگونه دستور متفرقه ایی (به شرط داشتن وجه اداری و شرعی و عرفی) که از سوی مدیر مربوطه مافوق صادر میگردد لازم الاجراست .

تذکر خیلی مهم ۲ : چنانچه مواردی در حین انجام وظایف پیش آمد که در این دستور العمل تعریف نشده مراتب توسط مدیر امور اداری تعیین تکلیف خواهد شد و در این دستور العمل قید می گردد.

فصل ۷- امور امنیتی

۱-۷- از پذیرفتن هرگونه بسته پستی چه مربوط به مدیریت و چه مربوط به سایر پرسنل باشد را بدون هماهنگی قبلی دریافت نکنید و در صورت ضرورت همان لحظه هماهنگی صورت گیرد.

۲-۷- از پذیرفتن افراد لابلایی ، متکدیان ، پرخاشگر ، افرادی در قالب مامور آب ، برق ، گاز ، تلفن ، بانک ، نیروی انتظامی ، دادگاه ، دانشگاه ، شهرداری و ... جداً خودداری نموده و در صورت بروز هرکدام از موارد فوق قبل از هر گونه پذیرش با مدیر مربوطه حتماً هماهنگی انجام پذیرد.

مهر کنترل

تذکر:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

۳-۷- از پاسخگویی به تلفنهای مشکوک و ارائه اطلاعات به تماسهای مشکوک جدا خودداری نموده و مراتب را سریعاً به اطلاع مدیر خود برسانید.

برای کلیه امور روزمره که به طور روزانه بایستی انجام گردد بایستی این موارد را مطابق با فرم چک لیست کنترل امور روزانه با کد F-305 ثبت و در زمان اجرا کنترل گردد.

۵- توزیع نسخ :

۵-۱- مدیر امور اداری

۵-۲- منشی

۶- مدارک پیوست :

۶-۱- فرم ثبت و کنترل مراجعین با کد F-301

۶-۲- فرم ثبت تماس ها با کد F-302

۶-۳- فرم ثبت و کنترل قرارها، ملاقتها و جلسات با کد F-303

۶-۴- فرم ثبت و پیگیری امورات و دستورها با کد F-304

۶-۵- فرم چک لیست کنترل امور روزانه با کد F-305

۷- مدارک مرتبط :

۷-۱- دستورالعمل دبیرخانه

۷-۲- دستورالعمل خدمات عمومی

گروه بین المللی ماهران باتاب فردا((هیناسرت)) با کادری متخصص و مجرب بهترین راهنمای شما در خصوص گرفتن گواهینامه ایزو (ISO9001) متناسب با نوع زمینه فعالیت ، نیاز واقعی و بودجه تعریف شده خودتان می باشد.

تلفن : ۰۲۱-۵۵۷۲۶۳۴۹ , ۰۲۱-۵۵۱۰۵۰۳۷ , ۰۲۱-۵۵۷۲۴۸۷۶ , ۰۲۱-۲۲۳۵۶۳۳۱

مهر کنترل

تذکر :

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.



جزوه آموزشی منشی گری

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-32

Rev.: 00

وب سایت: WWW.IHCERT.COM

رایانامه: INFO@IHCERT.COM



مهر کنترل

تذکره:

این جزوه آموزشی توسط گروه بین المللی ماهران باتاب فردا تهیه و تدوین شده و هرگونه برداشت باذکر منبع مجاز است.