



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

## استاندارد مهارت و آموزشی

### منشی

## گروه برنامه ریزی درسی امور اداری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۸۳/۶/۲۴

کد استاندارد: ۳-۲۱/۲۱/۲/۳

معاونت پژوهش و برنامه ریزی و تهران-خیابان  
آزادی- نیش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و  
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم  
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲  
کدپستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸  
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

از کلیه صاحب نظران  
تقاضا دارد پیشنهادات و  
نظرات خود را درباره  
این سند آموزشی به  
نشانی‌های مذکور اعلام  
نمایند.

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان آزادی-  
خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت - ساختمان  
فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم  
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷  
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۷۳۶۳  
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



**خلاصه استاندارد**

<b>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</b>	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
<b>مشخصات عمومی شغل :</b>	
مسئول دفتر یا منشی درجه ۲ کسی است که علاوه بر روابط عمومی قوی و توانایی برخورد مطلوب با ارباب رجوع بتواند از عهده بایگانی نامه و اسناد و مدارک، کار با کامپیوتر، ارسال و دریافت پیام به وسیله فکس و اجرای مقررات و آیین نامه های اداری برآید.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره متوسطه	
حداقل توانایی جسمی : متناسب با شغل	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد : ندارد	
<b>طول دوره آموزشی :</b>	
طول دوره آموزش	: ۲۴ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۴ ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار	: - ساعت
- زمان اجرای پروژه	: - ساعت
- زمان سنجش مهارت	: - ساعت
<b>روش ارزیابی مهارت کارآموز :</b>	
۱- امتیاز سنجش نظری (دانش فنی): ۲۵٪	
۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪	
۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای : ۱۰٪	
۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی : ۶۵٪	
<b>ویژگیهای نیروی آموزشی :</b>	
حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط	



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: منشی درجه ۲

### فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی برخورد مطلوب با ارباب رجوع
۲	توانایی برقراری ارتباطات تلفنی
۳	توانایی ارسال و دریافت پیام به وسیله فکس
۴	توانایی کار با کامپیوتر
۵	توانایی بایگانی نامه های وارده و صادره
۶	توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های اداری
۷	توانایی ارسال نامه



نام شغل: منشی درجه ۲

سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۳	۱	۲	<p><b>توانایی برخورد مطلوب با ارباب رجوع</b></p> <p>۱-۱ آشنایی با مبادی و اصول برخورد با افراد</p> <p>۱-۲ آشنایی با اصول مقدماتی روانشناسی افراد</p> <p>۱-۳ شناسایی اصول برخورد مطلوب با ارباب رجوع</p>	۱
۲/۳۰	۱/۳۰	۱	<p><b>توانایی برقراری ارتباطات تلفنی</b></p> <p>۲-۱ آشنایی با تلفن و انواع آن</p> <p>- آشنایی با سیستم های مخابراتی (پالس - تن)</p> <p>- حالت انتظار</p> <p>- برقراری ارتباطات داخلی و خارجی</p> <p>۲-۲ آشنایی با ثبت و رساندن پیام تلفنی</p>	۲
۲/۳۰	۱/۳۰	۱	<p><b>توانایی ارسال و دریافت پیام به وسیله فاکس</b></p> <p>۳-۱ آشنایی با فاکس و انواع آن</p> <p>۳-۲ آشنایی با اصول ارسال و دریافت پیام به وسیله فاکس</p> <p>- آشنایی با کاغذ فاکس و نحوه تعویض آن</p> <p>- آشنایی با انواع سیستم های پاسخگویی فاکس (اتوماتیک، تلفکس، منشی و ...)</p>	۳
۱۰	۷	۳	<p><b>توانایی کار با کامپیوتر</b></p> <p>۴-۱ آشنایی با کامپیوتر و متعلقات آن</p> <p>- مانیتور</p> <p>- کی بورد</p> <p>- موس</p> <p>- اسپیکر</p> <p>- کیس</p>	۴



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۴-۲ - چاپگر</p> <p>شناخت نحوه صحیح قرارگیری پشت کامپیوتر</p> <p>- رعایت فاصله با مانیتور</p> <p>- قرارگیری صحیح دست ها و پاها</p> <p>- عدم نشستن مستمر پشت کامپیوتر</p> <p>- عدم نگاه مستمر به مانیتور</p> <p>۴-۳ آشنایی با اصول مقدماتی کامپیوتر</p> <p>- راه اندازی کامپیوتر</p> <p>- آشنایی با اصول مقدماتی Windows</p> <p>- ایجاد فایل و فولدر جدید</p> <p>- استفاده از دستورات Cut , Copy , Past</p> <p>- استفاده از دستورات Print , Save</p> <p>۴-۴ شناسایی اصول تایپ با استفاده از نرم افزار Word</p>	
۳	۲	۱	<p>۵ توانایی بایگانی نامه های وارده و صادره</p> <p>۵-۱ آشنایی با وسایل مورد نیاز در بایگانی</p> <p>۵-۲ ثبت نامه های وارده</p> <p>۵-۳ ارجاع نامه های وارده</p> <p>۵-۴ ثبت شماره و تاریخ بر روی نامه های صادره</p> <p>۵-۵ بایگانی نامه ها براساس موضوع یا تاریخ</p> <p>۵-۶ استفاده از دفتر پیگیری</p>	
۱/۳۰	۱۵ دقیقه	۱/۱۵	<p>۶ توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های اداری</p> <p>۶-۱ شناخت وظایف و اختیارات خود و سایرین</p> <p>۶-۲ رعایت مقررات و آیین نامه های اداری</p>	



نام شغل: منشی درجه ۲

سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱/۳۰	۴۵ دقیقه	۴۵ دقیقه	توانایی ارسال نامه ها آشنایی با انواع نامه ها آشنایی با اصول ارسال نامه	۷ ۷-۱ ۷-۲



فهرست استاندارد تجهیزات ، ابزار ، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	تلفن	۵	
۲	فکس	۵	
۳	کازیه	۲	
۴	پانچ	۲	
۵	تقویم رومیزی	۲	
۶	گیره فلزی	۲	
۷	زونکن	۲	
۸	جاخودکاری	۲	
۹	منگنه	۲	
۱۰	دفتر پیگیری	۲	
۱۱	دفتر اندیکاتور	۲	
۱۲	میز	۱	
۱۳	صندلی	۱	
۱۴	کامپیوتر	۳	
۱۵	کمد بایگانی	۵	
۱۶	کپسول آتش نشانی	۱۵	
۱۷	جعبه کمک های اولیه	۱۵	
۱۸	ویدیو	۱۵	
۱۹	ویدیو پروژکتور	۱۵	
۲۰	انواع چسب	۲	
	- مایع - نواری - ریلی		
۲۱	نوشت افزار	۲	
۲۲	انواع پاکت نامه	۲	
	- A4-A5,...		
۲۳	لاک غلط گیر	۲	