

فهرست مطالب

فصل اول	۱۱
مسئول دفتر و وظایف او	۱۱
۱-۱- مسئول دفتر کیست؟	۱۱
۲-۱- مزایای به کارگیری مسئول دفتر	۱۲
۳-۱- جایگاه مسئول دفتر	۱۲
۴-۱- نقش مسئول دفتر منشی) مدیرعامل	۱۳
۵-۱- ویژگی ها و شرح وظایف مسئولان دفتر	۱۴
۶-۱- دانش و مهارت مورد نیاز منشی/مسئول دفتر	۱۷
۷-۱- بازار کار مسئول دفتر و منشی	۱۷
۸-۱- شغل مسئول دفتر (منشی گری) مناسب چه افرادی است؟	۱۸
۹-۱- تفاوت منشی و مسئول دفتر	۱۸
۱۰-۱- مفهوم پست سازمانی و فرق آن با شغل	۱۹
۱۱-۱- کار تیمی	۱۹
۱۲-۱- آشنایی با واحدهای مختلف سازمان	۲۳
فصل دوم	۲۷
برقراری ارتباط	۲۷
۱-۲- مفهوم ارتباطات و فرایند ارتباط	۲۸
۲-۲- تلفن و آداب استفاده از آن	۲۸
۳-۲- اهمیت تماس چشمی در ارتباط غیر کلامی	۳۷
۴-۲- توصیه مهم در برقراری ارتباط صحیح با همکاران، ارباب رجوع و سایر افراد	۳۹
۵-۲- معارفه	۴۰
۶-۲- نحوه برقراری ارتباط با همکاران، مشتریان و افراد ناراضی	۴۲
فصل سوم	۴۴
مدیریت زمان و هماهنگی کارها	۴۴
۱-۳- مقدمه	۴۵
۲-۳- اصول عمومی مدیریت زمان	۴۵

۴۵	۳-۳- چگونه وقت خود را می گذرانید؟
۴۹	۴-۳- تنظیم قرار ملاقات مدیر
۵۰	۵-۳- ثبت و تنظیم برنامه های کاری مدیر
۵۲	۶-۳- وظایف مسئول دفتر در جریان ملاقات ها
۵۳	۷-۳- تغییر قرار ملاقات
۵۳	۸-۳- رد کردن تقاضای ملاقات
۵۴	۹-۳- وظایف مسئول دفتر در مورد هماهنگی مسافرت های کاری و مأموریت های اداری مدیر
۵۶	فصل چهارم
۵۶	سامان دهی و آراستگی محیط کار
۵۷	۱-۴- تجهیزات و ملزومات اداری
۵۸	۲-۴- تاریخچه نظام آراستگی محیط کار (SS)
۵۸	۳-۴- تأثیر آراستگی محیط بر کار
۵۹	۴-۴- دستورالعمل های پیاده سازی نظام آراستگی محیط کار
۵۹	۵-۴- SS و سرمایه گذاری بلندمدت
۶۰	۶-۴- مراحل نظام آراستگی و مفاهیم و نتیجه آن
۷۰	۷-۴- دستورالعمل نظام آراستگی در محیط کار
۷۰	۸-۴- دستورالعمل های اتاق آراسته
۷۲	۹-۴- برای کازینه مورد استفاده اصول زیر رعایت شود
۷۲	۱۰-۴- کسوه های میز کار باید دارای شرایط زیر باشد
۷۳	۱۱-۴- دستورالعمل میز کامپیوتر
۷۴	۱۲-۴- در نگهداری سی دی اصول زیر رعایت شود
۷۴	۱۳-۴- رعایت نظافت برای کلیه ملزومات کامپیوتر و سیم های رابط آن
۷۷	فصل پنجم
۷۷	زبان بدن (BODY LANGUAGE) و آداب معاشرت
۷۸	۱-۵- زبان بدن (BODY LANGUAGE) چیست؟
۷۹	۲-۵- حالت بدن
۸۰	۳-۵- وارد شدن به یک اتاق
۸۱	۴-۵- آداب دست دادن
۸۴	۵-۵- موضع گیری بدنی

۸۵	۵-۶- صورت
۸۶	۵-۷- تکنیک‌ها و عادات صحیح بدن
۹۱	۵-۸- تنفر از دیگران و مشکلات آنها
۹۵	۵-۹- آداب غذاخوردن
۹۵	۵-۱۰- آداب لباس پوشیدن
۹۸	۵-۱۱- آداب ملاقات با افراد جدید
۹۸	۵-۱۲- رفتارهای مناسب در مکان‌های اجتماعی
۹۹	۵-۱۳- کسب احترام در محل کار
۱۰۳	فصل ششم
۱۰۳	استرس مصاحبه شغلی و راه‌های مقابله با آن
۱۰۴	۶-۱- استرس و راه‌های مقابله با آن
۱۰۴	۶-۲- نشانه‌های اضطراب
۱۰۴	۶-۳- عوامل استرس
۱۰۵	۶-۴- توصیه‌هایی برای کاهش استرس
۱۰۶	۶-۵- راهکارهایی برای تغییر رفتار
۱۰۷	۶-۶- چطور بر استرس مصاحبه شغلی غلبه کنیم؟
۱۱۰	۶-۷- نمونه سؤالات مصاحبه‌های شغلی و پاسخ‌هایی که باید به آنها داد
۱۱۴	۶-۸- سؤال سخت مصاحبه‌های شغلی و جواب‌های مناسب به آنها
۱۱۷	۶-۹- نمونه سؤالات روان‌شناسی در مصاحبه استخدامی؛ خودتان را برای این سؤالات آماده کنید
۱۱۸	۶-۱۰- مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی برای موفقیت شغلی
۱۲۱	فصل هفتم
۱۲۱	تنظیم جلسات و امور کاری مدیر
۱۲۲	۷-۱- آشنایی با جلسه و اهداف آن
۱۲۲	۷-۲- انواع جلسه
۱۲۲	۷-۳- ارکان جلسه
۱۲۷	۷-۴- موانع و مشکلاتی که سبب بی‌حاصلی جلسه‌ها می‌شود
۱۲۸	۷-۵- مدیریت جلسه
۱۳۱	۷-۶- اصول تنظیم زمان جلسه
۱۳۲	۷-۷- وظایف مسئول دفتر قبل از تشکیل جلسه

۱۳۳	۸-۷-وظایف مسئول دفتر حین تشکیل جلسه
۱۳۳	۹-۷-وظایف مسئول دفتر بعد از جلسه
۱۳۳	۱۰-۷-مشخصات دستور جلسه
۱۳۵	۱۱-۷-مشخصات مصوبات
۱۳۸	۱۲-۷-نحوه تنظیم فرم صورت جلسه
۱۳۹	فصل هشتم
۱۳۹	آشنایی با مکاتبات اداری و انواع آن
۱۴۰	۱-۸-تعریف مکاتبات اداری و انواع آن
۱۴۱	۲-۸-اجزای نامه‌های اداری
۱۴۶	۳-۸-قواعد و اصول نگارش نامه‌های اداری
۱۴۸	۴-۸-اصطلاحات و عبارات مورد استفاده در مکاتبات اداری
۱۴۹	۵-۸-نحوه تنظیم نامه اداری
۱۴۹	۶-۸-قطع کاغذهای اداری
۱۵۰	۷-۸-عملیات مربوط به تایپ نامه
۱۵۱	۸-۸-تعریف دعوت‌نامه
۱۵۹	۹-۸-اصول گزارش‌نویسی
۱۵۹	۱۰-۸-تعریف گزارش
۱۵۹	۱۱-۸-اهداف گزارش
۱۵۹	۱۲-۸-انواع گزارش
۱۶۰	۱۳-۸-اجزای فرم گزارش (گزارش مفصل)
۱۶۱	۱۴-۸-نگارش گزارش
۱۶۲	۱۵-۸-چند نمونه از چارچوب نگارش گزارش
۱۶۳	۱۶-۸-خلاصه‌نویسی در گزارش
۱۶۴	۱۷-۸-مراحل مختلف گزارش‌نویسی
۱۶۶	فصل نهم
۱۶۶	اتوماسیون اداری
۱۶۷	۱-۹-ورود به سیستم اتوماسیون اداری تحت وب
۱۷۲	۲-۹-تغییر کلمه عبور
۱۷۲	۳-۹-ورود به لیست نامه‌ها

۱۷۳	۴-۹- ایجاد نامه صادره و نامه داخلی جدید
۱۷۵	۵-۹- انتخاب امضاکننده نامه
۱۷۵	۶-۹- انتخاب گیرنده نامه
۱۷۶	۷-۹- تکمیل مشخصات نامه جدید
۱۷۷	۸-۹- الصاق متن نامه صادره و داخلی
۱۷۸	۹-۹- استفاده از الگوی متن
۱۷۸	۱۰-۹- سوابق نامه و ایجاد نامه مرتبط
۱۸۲	۱۱-۹- قراردادن نامه در پرونده شخصی
۱۸۳	۱۲-۹- کتابچه آدرس
۱۸۵	۱۳-۹- ارجاع نامه صادره
۱۸۹	۱۴-۹- مشاهده کارهای جاری در کارتابل
۱۹۰	۱۵-۹- مشاهده نامه ارجاع شده
۱۹۲	۱۶-۹- ارسال پاسخ برای ارجاع
۱۹۴	۱۷-۹- ارسال پاسخ به همه در ارجاع
۱۹۵	۱۸-۹- ارسال ارجاع مرتبط با ارجاع دریافتی
۱۹۶	۱۹-۹- تغییر وضعیت ارجاع
۱۹۷	۲۰-۹- مدیریت پرونده‌های کارتابل
۱۹۹	۲۱-۹- قراردادن کارهای درون کارتابل در پرونده
۱۹۹	۲۲-۹- تنظیمات کاربر
۲۰۲	۲۳-۹- عملیات اتوماتیک
۲۰۵	فصل دهم
۲۰۵	نحوه استفاده از ماشین‌های اداری
۲۰۶	۱-۱۰- ماشین اداری چیست؟
۲۰۶	۲-۱۰- دورنگار یا دستگاه فکس
۲۱۵	۳-۱۰- دستگاه کپی
۲۱۶	۴-۱۰- کار با دستگاه سانترال

۲۳۰	فصل یازدهم
۲۳۰	تقویت حافظه و راههای مقابله با فراموشی
۲۲۱	۱-۱۱- مقدمه
۲۲۱	۲-۱۱- انواع حافظه
۲۲۳	۳-۱۱- طرز کار حافظه
۲۲۴	۴-۱۱- چگونه حافظه کوتاه مدت را تقویت کنیم
۲۲۵	۵-۱۱- سبک زندگی با سلامت مغزی
۲۲۶	۶-۱۱- چه زمانی اختلال در حافظه کوتاه مدت جدی است
۲۲۷	۷-۱۱- برترین تکنیک های تقویت حافظه
۲۲۷	۸-۱۱- تکنیک های تقویت حافظه
۲۳۲	۹-۱۱- فراموشی های عادی کدام اند
۲۳۲	۱۰-۱۱- چه فراموشی هایی را باید جدی گرفت
۲۳۳	۱۱-۱۱- چگونه هر چیز را به سادگی یک ترانه به خاطر بسپاریم؟
۲۳۴	۱۲-۱۱- قدرت تکرار فاصله دار
۲۳۵	۱۳-۱۱- یک تکنیک علمی برای یادگیری بهتر
۲۳۷	فصل دوازدهم
۲۳۷	آشنایی با تنخواه گردان
۲۳۸	۱-۱۲- مفهوم حسابداری
۲۳۸	۲-۱۲- سند حسابداری
۲۳۸	۳-۱۲- صندوق
۲۳۸	۴-۱۲- تعریف تنخواه گردان
۲۴۴	۵-۱۲- مفهوم بودجه
۲۴۴	۶-۱۲- درآمد
۲۴۴	۷-۱۲- هزینه ها
۲۴۴	۸-۱۲- مفهوم سفارش خرید
۲۴۴	۹-۱۲- نحوه برآورد بودجه
۲۴۵	فصل سیزدهم
۲۴۵	تایپ ده انگشتی
۲۴۶	۱-۱۳- تایپ ده انگشتی چیست؟

۲۴۶	۱۳-۲- اهمیت یادگیری تایپ ده انگشتی چیست؟
۲۴۷	۱۳-۳- آموزش تایپ ۱۰ انگشتی
۲۵۰	۱۳-۴- بهترین سایت‌های آموزش تایپ ۱۰ انگشتی و تست سرعت تایپ
۲۵۱	۱۳-۵- آموزش تایپ ده انگشتی حروف انگلیسی
۲۵۳	فصل چهاردهم
۲۵۳	رزومه‌نویسی
۲۵۴	۱۴-۱- رزومه چیست؟
۲۵۴	۱۴-۲- رزومه در چه شرایطی کاربردی است؟
۲۵۴	۱۴-۳- انواع رزومه کاری
۲۵۵	۱۴-۴- رزومه شغلی حاوی چه اطلاعاتی می‌باشد؟
۲۵۹	۱۴-۵- ویژگی‌های یک رزومه کاری خوب
۲۵۹	۱۴-۶- اشکالات رایج در رزومه‌های کاری که منجر به رد شدن آنها توسط کارفرمایان می‌شود
۲۶۰	۱۴-۷- چند صفحه رزومه کافی است؟
۲۶۰	۱۴-۸- فرمت‌های مختلف رزومه کاری
۲۶۱	۱۴-۹- جمع‌بندی
۲۶۱	۱۴-۱۰- برای زمینه‌های کاری مختلف رزومه‌های متفاوتی ایجاد کنید
۲۶۲	منابع و مآخذ