

پروفایل شغلی

کارمند

این پروفایل شغلی در قالب سه بخش "مهمترین وظایف"، "مهارت ها" و "دانش" توسط مرکز مهارت اوج تهیه و تنظیم شده است.
این پروفایل به صورت استاندارد در قالب یک الگوی کلی تدوین شده است که پیشنهاد می شود جهت بهره گیری بهینه از آن، تغییرات لازم با توجه به شرایط اختصاصی هر سازمان، صورت پذیرد.





کارمند مهمترین وظایف



1. توانایی کار کردن با ماشین های اداری مانند دستگاه های فتوکپی و اسکنر ، دستگاه های نمابر ، سیستم های پست صوتی و رایانه های شخصی را داشته باشد.
2. پاسخگویی به تلفن ها ، تماس های مستقیم و پیام گرفتن.
3. برای پاسخگویی به سوالات ، انتشار یا توضیح اطلاعات ، گرفتن سفارشات و رسیدگی به شکایات ، با مشتریان ، کارمندان و سایر افراد ارتباط برقرار کنید.
4. سیستمهای بایگانی ، موجودی ، پستی و پایگاه داده را به صورت دستی یا با استفاده از رایانه حفظ و به روز کنید.
5. سوابق فعالیتهای دفتر ، معاملات تجاری و سایر فعالیتهای تهیه ، کپی، مرتب سازی و پرونده کنید.
6. پرونده ها ، سوابق و سایر اسناد را مرور کنید تا اطلاعاتی را برای پاسخگویی به درخواست ها بدست آورید.
7. نامه های ورودی را باز ، مرتب و مسیریابی کنید، به مکاتبات پاسخ دهید و نامه های خروجی را آماده کنید.
8. داده ها و سایر اطلاعات ، مانند سوابق یا گزارش ها را محاسبه، ضبط و تصحیح کنید.
9. برنامه های کاری را کامل کنید ، تقویم ها را مدیریت کنید و قرارها را ترتیب دهید.
10. مکاتبات و سایر اسناد ، از یادداشت ها یا ماشین های دیکته کننده ، با استفاده از رایانه یا ماشین تحریر را تایپ ، قالب، تصحیح و ویرایش کنید.
11. موجودی و سفارش مواد ، ملزومات و خدمات.
12. مدیریت یا هماهنگ سازی فعالیت های تجاری یا دپارتمان ها در ارتباط با تولید، قیمت گذاری، فروش یا توزیع محصول.
13. ارائه گزارش به قانون گذاران با سایر کمیته های دولتی در رابطه با سیاست ها ، برنامه ها یا بودجه.
14. ارجاع مسائل مهم سیاست گذاری به نمایندگان منتخب برای تصمیم گیری نهایی.
15. مدیریت یا هماهنگ سازی فعالیت های تجاری که شامل خرید و فروش و سرمایه گذاری محصول یا خدمات مالی می شود.
16. مدیریت بازرسی ها یا شنیدن شکایات به منظور حل شکایات یا تخطی فرد از قوانین یا راستی آزمایی شنیده ها.
17. مدیریت دپارتمان هایی غیر از حوزه تجاری از قبیل: تبلیغات ، خرید، اعتباری یا حسابداری.
18. تهیه تاییدیه آیین نامه ها از سوی مقامات منتخب و حصول اطمینان از اجرای آیین نامه ها.
19. واسطه گری میان سازمان ها ، ذینفعان و سازمان های بیرونی.



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی



۱. درک مطلب

درک نوشته‌ها و پاراگراف‌ها در اسناد مرتبط با کار.

۲. گوش دادن فعال

توجه کامل به مخاطب با هدف درک کامل صحبت وی.

۳. مهارت‌های کلامی

صحبت با دیگران با هدف انتقال اطلاعات به صورت موثر به سایرین

۴. ارتباط نوشتاری

برقراری ارتباط موثر از طریق نوشتن.

۵. تفکر نقادانه

بهره‌گیری از منطق و استدلال جهت ارزیابی نقاط قوت و ضعف راهکارهای جایگزین برای حل مسائل.

۶. درک اجتماعی

آگاه بودن نسبت به واکنش دیگران در مورد وقایع و صحبت‌ها و دانستن دلیل چنین واکنش‌هایی.

۷. هماهنگ‌سازی

مهارت ایجاد هماهنگی میان افراد و کارها.

۸. کمک به دیگران

تلاش برای کمک به دیگران.

۹. مدیریت زمان

مدیریت زمان خود و دیگران.

۱۰. استفاده از کامپیوتر

استفاده از کامپیوترها و سیستم‌های کامپیوتری (شامل سخت‌افزار و نرم‌افزار) برای برنامه‌ریزی، نوشتن نرم‌افزار، تنظیم عملکرد، وارد کردن یا پردازش اطلاعات.

۱۱. دریافت اطلاعات

مشاهده، دریافت و در غیر این صورت کسب اطلاعات از دیگر منابع مربوط.

۱۲. انجام فعالیت‌های اداری

انجام وظایف روزانه اداری از قبیل حفظ و نگه‌داری پوشه‌های اطلاعاتی و پیش‌برد کارهای کاغذی.

۱۳. ثبت و ضبط اطلاعات

وارد کردن و نوشتن و ضبط و ذخیره اطلاعات یا نگه‌داری آن‌ها در قالب فرم‌های الکترونیکی.

۱۴. پردازش اطلاعات

پردازش داده‌ها: تدوین، کدگذاری، طبقه‌بندی، محاسبه، جدول‌بندی، حسابرسی یا تایید اطلاعات و داده‌ها.

۱۵. برقراری ارتباط بین فردی

گسترش روابط کاری و سودمند با دیگران و حفظ آنها در گذر زمان.

۱۶. برقراری ارتباط با افراد خارج از سازمان

ارتباط داشتن با افراد خارج از سازمان، به نمایندگی از سازمان در قبال مشتری‌ها، عموم مردم، حکومت و دیگر منابع خارجی. این اطلاعات میتواند رو در رو، از طریق نوشتن، تلفن یا ایمیل مبادله شود.



کارمند

شایستگی‌ها (بخش دانش)

۱. دفتر دار

آگاهی از رویه‌ها و سیستم‌های اداری و دفتری مانند پردازش متن، مدیریت پرونده‌ها و سوابق، ترافیک نویسی و رونویسی، طراحی فرم‌ها، و سایر روش‌های اداری و اصطلاحات

۲. زبان انگلیسی

دانش ساختار و محتوای زبان انگلیسی از جمله معنی و هجی کلمات، قواعد ترکیب و دستور زبان

۳. خدمات شخصی و مشتری

دانش اصول و فرآیندهای ارائه خدمات به مشتری و شخصی که این شامل ارزیابی نیازهای مشتری، رعایت خدمات مطابق با استاندارد‌های کیفیت و ارزیابی رضایت مشتری

۴. مدیریت

دانش کسب و کار و مدیریت مربوط به اصول برنامه‌ریزی استراتژیک، تخصیص منابع و مدل‌سازی منابع انسانی تکنیک رهبری و روش‌های تولید هماهنگی افراد و منابع



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت‌های فردی و سازمانی






مرکز مهارت اوج


— آموزش مهارت های فردی و سازمانی —

در اوج باشید...

 owjgroup.ir

 [owjgroup.ir](https://www.instagram.com/owjgroup.ir)

 [owjgroup](https://www.linkedin.com/company/owjgroup)

 pr@owjgroup.ir