

دوره‌های سازمان و مدیریت



## اصول مدیریت و سرپرستی (مقدماتی)

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء مهارت‌های عملی و اجرایی سرپرستان و بهبود عملکرد آنها در سطح مدیریت میانی سازمان.

### سرفصل‌های آموزشی

- تئوری‌های مدیریت و سیر مراحل آن
- تعریف مدیر و سرپرست
- نقش و جایگاه سرپرستان در سازمان
- وظایف سرپرستان در سازمان
- مهارت‌های مورد نیاز سرپرستان (ادراکی، فنی، انسانی)
- برنامه‌ریزی و کنترل جهت مدیریت مؤثر در سازمان
- سازماندهی فعالیت‌ها
- نظریه‌های موجود در زمینه سرپرستی
- هدایت و رهبری نیروی انسانی
- مشکل و راه‌های جلوگیری از بروز مشکل
- آموزش و توسعه نیروی انسانی
- ایمنی و بهداشت کار

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوای: سمینار آموزشی                           | مدت زمان دوره: ۱۴ ساعت                                     |
| منابع و محتوای آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها

### اهداف آموزشی دوره

آشناسازی مخاطبان با اصول و مفاهیم و ملاحظات مربوط به تجزیه و تحلیل و نیز طراحی سیستم‌ها در جهت بهبود عملکرد سیستم و سازمان.

### سرفصل‌های آموزشی

- تشریح طراحی پایه
- تشریح طراحی تفصیلی
- ابزارهای طراحی سیستم
- شناخت طراحی
- محورها و استراتژی‌های طراحی
- پیاده سازی سیستم جدید
- نگهداری سیستم، مقدمه‌ای بر تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها
- تشریح برخی مفاهیم پر کاربرد
- مقدمات تجزیه و تحلیل سیستم و مطالعه سیستم موجود
- مطالعه و طراحی سیستم جدید
- ابزارهای تحلیل سیستم
- تشریح طراحی مفهومی

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                             | مدت زمان دوره: ۱۶ ساعت                                     |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## اصول ساماندهی محیط کار و نقش آن در ارتقای کارایی

### اهداف آموزشی دوره

حفظ لوازم و تجهیزات پیشگیری از اتلاف و بهسازی فرآیندهای سازمانی و برقراری ارتباطی منطقی و سالم بین انسان و ابزار کار.

### سرفصل‌های آموزشی

- گام اول: تشخیص (SEIRI)  
بدین معنا که اقلام ضروری و غیر ضروری از هم تفکیک شده و از محیط کار دور می‌گردد. یعنی بلا استفاده‌ها دور ریخته شده یا در انبار تجمع می‌شود.
- گام دوم: ترتیب (SEITON)  
هر چیزی در بهترین موقعیت مکانی از لحاظ دسترسی قرار می‌گیرد تا در صورت نیاز به سهولت و بدون اتلاف وقت و جست و جوی بیهوده در دسترس قرار گیرد.
- گام سوم: نظیف (SEISO)  
این اصل به معنای رعایت پاکیزگی در همه حال و در همه جاست. به طوری که روزانه قبل از شروع کار نظافت به مدت ۵ دقیقه الزامی است.
- گام چهارم: تثبیت (SEIKETSO)  
به معنای استانداردسازی مستمر، حفظ و نگهداری محیط کار در سطح خوب و مطلوب از طریق کنترل و اصلاح دائمی سه بعد تشخیص، ترتیب و نظیف است. بدون استاندارد سازی محیط به وضعیت قبلی خود یعنی یک محیط بی‌نظم و آشفته باز می‌گردد.
- گام پنجم: تکلیف (SHITSOKE)  
نهادینه کردن عادات درست به جای عادات نادرست از طریق آموزش و تمرین مشخصه این گام است.



## اصول ساماندهی محیط کار و نقش آن در ارتقای کارایی

رعایت این اصل موجب رعایت نزاکت، ادب و رفتار خوب سازمانی می گردد. محیط با انضباط محیطی است که در آن به حقوق یکدیگر احترام گذارده شود.

|                                                            |                                                           |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  | مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان |
| مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      | روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                              |
| شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           | منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         |
| معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه ای اتاق | روش اجرا: حضوری                                           |



## تشریح معیارهای مدل تعالی سازمان EFQM

### اهداف آموزشی دوره

آشنائی با مدل تعالی سازمانی و اصول برتری به منظور عارضه‌یابی و خودارزیابی در راستای ارتقاء سطح عملکرد سازمان.

### سرفصل‌های آموزشی

- مفاهیم و اصول مدیریت کیفیت
- سیر تکاملی کیفیت از بازرسی تا تعالی
- تاریخچه‌ی مدل‌های تعالی سازمانی و ضرورت بکارگیری مدل‌ها
- معرفی موسسه‌ی EFQM
- ضرورت مدل و مفاهیم اصول برتری
- معرفی مدل و ساختار مدل تعالی سازمانی
- تشریح مدل تعالی سازمانی در دو حوزه‌ی توانمندسازها، نتایج
- معرفی روش‌های خودارزیابی
- معرفی سیستم امتیازدهی با منطق RADAR

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوای: کلاس آموزشی                            | مدت زمان دوره: ۱۶ ساعت                                     |
| منابع و محتوای آموزشی: کتاب و جزوه                       | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## خود مدیریتی Self Management

### اهداف آموزشی دوره

کنترل و هدایت واکنش‌های هیجانی و احساسات در برابر افراد و در موقعیت‌های مختلف که از این طریق قادر به واکنش مثبت و مؤثر بود.

### سرفصل‌های آموزشی

- خود آگاهی چیست؟
- مهارت ارتباط مؤثر
- سبک‌های ارتباطی
- راهکارهای ارتباط مؤثر
- مهارت‌های کنترل خشم
- مهارت‌های کنترل استرس
- راه‌های مقابله با استرس
- مهارت‌های همدلی
- حقوق افراد

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                             | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## تعریف و مفهوم تصمیم‌گیری

### اهداف آموزشی دوره

افزایش توان تصمیم‌گیری مدیران و کارشناسان سازمان.

### سرفصل‌های آموزشی

- تعریف و مفهوم تصمیم‌گیری
- فرآیند تصمیم‌گیری
- انواع تصمیم‌گیری
- تصمیم‌گیری فردی و سازمانی
- تصمیمات معمول و غیر معمول
- تصمیم‌گیری مقطعی در برابر تصمیم‌گیری استراتژیک (دراز مدت)
- طبقه‌بندی تصمیم‌گیری براساس میزان اطمینان از نتایج
- روش‌های تصمیم‌گیری
- مدل‌های تصمیم‌گیری
- مشکلات و تنگناها در تصمیم‌گیری

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوای: کلاس آموزشی                            | مدت زمان دوره: ۱۶ ساعت                                     |
| منابع و محتوای آموزشی: کتاب و جزوه                       | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |





## مدیریت استراتژیک

### اهداف آموزشی دوره

توسعه توانمندی‌ها و آموزش اصول مورد نیاز جهت ایجاد نگرش استراتژیک - آشنایی با فنون و فرآیندهای مرتبط با برنامه ریزی و مدیریت استراتژیک به صورت کاربردی.

### سرفصل‌های آموزشی

- مقدمه‌ای بر اهمیت برنامه‌ریزی و مدیریت استراتژیک
- تعیین رسالت، دورنما و ارزش‌های سازمانی
- Formulation
- تحلیل داخلی سازمان
- تحلیل محیطی سازمان
- SWOT
- انتخاب استراتژی

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                             | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## مدیریت انگیزش

### اهداف آموزشی دوره

آشنایی با مفاهیم و مدل‌های انگیزش و کاربرد آن در ترغیب، تشویق و ایجاد محیط پویا در سازمان.

### سرفصل‌های آموزشی

- مبانی و مفاهیم انگیزش
- تئوری و مدل‌های انگیزش
- مدیریت انگیزش، انگیزه مدیریت، انگیزش کارکنان و مدیریت انگیزش کارکنان
- دلایل کار کردن افراد چیست؟
- به چه دلایلی افراد وظایف خود را انجام نمی‌دهند.
- نشانه‌ها و علائم بی‌انگیزگی افراد چیست؟
- راهکارهای ایجاد انگیزه در کارکنان چیست؟
- چه رابطه‌ای بین مولفه‌های مختلف سازمان و انگیزه کارکنان وجود دارد؟

|                                                            |                                                          |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  | مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان |
| مدت زمان دوره: ۲۰ ساعت                                     | روش ارائه محتوای: کلاس آموزشی                            |
| شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           | منابع و محتوای آموزشی: کتاب و جزوه                       |
| معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق | روش اجرا: حضوری                                          |



## مدیریت بحران

### اهداف آموزشی دوره

ارتقای دانش، اصلاح نگرش و افزایش مهارت مدیران و کارکنان برای شناخت هرچه بهتر و بیشتر علل بروز بحران‌ها و انتخاب راهکارهای مؤثر برای پیشگیری و آمادگی در برابر خطرات و پاسخگویی به آنها.

### سرفصل‌های آموزشی

- ارتقای دانش، اصلاح نگرش و افزایش مهارت مدیران و کارکنان برای شناخت هرچه بهتر و بیشتر علل بروز بحران‌ها و انتخاب راهکارهای مؤثر برای پیشگیری و آمادگی در برابر خطرات و پاسخگویی به آنها.
- آشنایی با اصطلاحات و واژه‌های کاربردی در مدیریت بحران
- آشنایی با چگونگی برنامه‌ریزی و مدیریت در شرایط اضطرار
- آشنایی با نحوه تعامل تشکلات و سازمان‌ها در مدیریت سوانح
- شناخت اصول مدیریت یکپارچه در بحران‌ها
- شناخت برنامه‌های مدیریت بحران در کشورهای جهان

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                             | مدت زمان دوره: ۱۶ ساعت                                     |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## مدیریت رفتار سازمانی

### اهداف آموزشی دوره

آشنایی با رفتار انسان در سازمان و طرز صحیح برخورد رفتاری و کسب مهارت‌های ارتباطی برای رهبری مؤثر در سازمان، تلفیق نیازها و علایق مشترک کارکنان با اهداف سازمان می‌باشد.

### سرفصل‌های آموزشی

- تعریف مدیریت نوین
- اصول مدیریت علمی
- مکانیزم مدیریت علمی
- عوامل مؤثر در مدیریت علمی
- بخش اول: مهارت‌های ارتباطی
  - اهمیت ارتباطات
  - تعاریف و فرآیند ارتباطات
  - اصول و قواعد صحیح در برقراری ارتباط مؤثر
  - تعریف و انواع ارتباط سازمانی
  - روش‌های ارتباطات
  - ویژگی‌های افرادی که به خوبی ارتباط برقرار می‌کنند
  - گوش شنوا: زیربنای مهارت ارتباطی
  - نتیجه‌گیری
- بخش دوم: رفتار سازمانی
  - تعریف مدیریت رفتاری
  - مهارت‌های مدیر



## مدیریت رفتار سازمانی

- تعاریف انگیزش و رفتار سازمانی
- ماهیت رفتار انسان در سازمان
- تئوری‌های شخصیت
- رابطه شخصیت با رفتار سازمانی
- تعریف رهبری در سازمان
- عوامل مؤثر در شیوه‌های رهبری
- ادراک و نقش آن در رفتار سازمانی
- مقاومت در برابر تغییر، علل مقاومت در برابر تغییر
- راهبردهای مناسب رفتار در برابر تغییر
- رهبری موفقیت آمیز در مقابل رهبری اثر بخش
- مدیریت موفق و اثر بخش
- نتیجه گیری: چگونه می‌توان مدیر موفق و مؤثری بود؟

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                             | مدت زمان دوره: ۲۰ ساعت                                     |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## مدیریت زمان

### اهداف آموزشی دوره

آشناسازی مخاطبان با اصول و مفاهیم زمان، برنامه‌ریزی برای توسعه بهره‌وری، مدیریت بحران و تفویض اختیار.

### سرفصل‌های آموزشی

- معرفی، چارچوب کلاس و اهداف آن، انتظارات افراد از شرکت در این دوره
- زمان چیست، مشکلات بیولوژیک، تفاوت بین مدیریت زمان و بهره‌وری
- زمانتان را چگونه می‌گذرانید؟
- مشخص کردن عوامل ضایع کننده وقت
- مشخص کردن افراد و اطرافیانی که در ضایع کردن وقت دخیل هستند
- هدف داشتن، هدف گذاری، مشخص کردن اهداف شخصی
- برنامه‌ریزی برای توسعه بهره‌وری
- سازماندهی و اصول آن
- بهم ریختگی‌ها را منظم کردن، فضای کاری را منظم کردن
- مدیریت تلفن و مکتوبات
- توسعه تمرکز فکر، توجه کردن
- شناخت، کنترل و مدیریت مزاحمت‌ها
- ارتباطات و توسعه توانمندی‌های ارتباطی، گوش دادن برای بالا بردن تمرکز
- انگیزه برای انجام دادن کارها
- مدیریت ملاقات‌های برنامه ریزی شده (جلسات) و برنامه‌ریزی نشده
- تعلل و به عقب انداختن
- مدیریت بحران



## مدیریت زمان

- تفویض اختیار
- نتیجه‌گیری و برنامه‌ریزی برای آینده

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                             | مدت زمان دوره: ۱۶ ساعت                                     |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## آشنایی با پروتکل‌های تشریفاتی

### اهداف آموزشی دوره

آشنایی با اصول و آداب تشریفات و مذاکرات.

### سرفصل‌های آموزشی

الف) اصول تشریفات مذاکرات

- چرایی تشریفات
- ارتباطات غیر کلامی (زبان بدن در مذاکرات)
- دایره طلایی ارتباطات غیر کلامی در مذاکرات
- محیط و مکان مذاکره (مزایا و معایب)
- چیدمان میز مذاکره

- حریم‌های شخصی در تشریفات
- تحلیل شخصیت در مذاکرات / آنا گرام
- رفتارهای شایسته در مذاکرات بین‌المللی

ب) آداب تشریفات مذاکرات

- آداب آراستگی و لباس پوشیدن در مذاکرات
- آداب سخن گفتن و گوش کردن
- سهم هوش اجتماعی مذاکره کننده در موفقیت مذاکرات
- آداب افتتاح و اختتام مذاکره
- آداب دست دادن و دست ندادن!
- کارت معرفی و آداب آن
- آداب تلفن ثابت و تلفن همراه
- آداب استقبال و بدرقه در مذاکرات





## آشنایی با پروتکل‌های تشریفاتی

- آداب خوردن و آشامیدن در تشریفات
- آداب مبادله کارت ویزیت و هدایا

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## مدیریت برنامه‌ریزی نیروی انسانی

### اهداف آموزشی دوره

توضیح اهمیت، جایگاه و فرآیند مدیریت و برنامه‌ریزی نیروی انسانی در سازمان - تشریح روش‌های تأمین نیرو از داخل و خارج سازمان.

### سرفصل‌های آموزشی

- تعاریف و اهمیت برنامه‌ریزی نیروی انسانی
- جایگاه برنامه‌ریزی نیروی انسانی در مدیریت منابع انسانی
- حالت‌های ناشی از مقایسه نیروی انسانی موجود و پیش‌بینی نیاز به نیروی انسانی
- تعادل عرضه و تقاضای نیروی انسانی
- مزاد نیروی انسانی
- کمبود نیروی انسانی
- منابع و روش‌های تأمین نیرو از داخل و خارج

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد، میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس آموزشی                             | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                        | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                          | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## ارتباط با رسانه‌ها

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان در خصوص ارتباط با رسانه‌ها.

### سرفصل‌های آموزشی

- مفاهیم کلی ارتباطات جمعی
- رسالت و وظایف ارتباط جمعی
- پژوهش در وسایل ارتباطات جمعی
- حقوق ارتباطات
- بررسی حیطه اخلاق حرفه‌ای در رسانه

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## فنون اداره جلسات

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان.

### سرفصل‌های آموزشی

- خصوصیات یک جلسه موفق و اصول تهیه دستور جلسه
- نحوه آغاز به کار جلسات
- شیوه کنترل و هدایت مؤثر جلسات
- استفاده از حق اظهار نظر در روند مذاکرات جلسه و یا مداخله و قطع صحبت دیگران
- رعایت مفاد دستور جلسه و بکارگیری تکنیک‌های صحیح شنود
- ارائه و تشریح نظرات و نحوه کنترل دخالت‌های غیر ضروری شرکت کنندگان در مذاکرات
- نحوه اخذ تصمیمات

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## زبان بدن (Body Language)

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان.

### سرفصل‌های آموزشی

- آشنایی با تعاریف و مبانی زبان بدن و رفتارهای غیر کلامی
- مفهوم شیوه‌های مختلف دست دادن و اشاره‌های کف دست
- مفهوم واکنش‌ها و اشاره‌های دست و بازو
- مفهوم اشاره‌های دست روی صورت
- مفهوم شیوه‌های مختلف نشستن و قرار گرفتن پاها
- انواع اشاره‌های سرو صورت
- موی سر و مفهوم اشکال مختلف آن
- مفهوم واکنش‌ها و رفتارهای کلی انسان
- مفهوم اشاره‌ها و واکنش‌های چشم
- اصول و تکنیک‌های بازتابی در زبان بدن
- ترتیب میز گفتگو و شیوه‌های مختلف نشستن
- زبان چهره و کلیدهای تشخیص دروغ
- علائم منفی زبان رفتار و بدن
- قواعد بهبود ارتباطات غیر کلامی

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۴ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسين: واجدين گواهي صلاحيت از مراکز ذيربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## شفافیت و سلامت اداری

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان.

### سرفصل‌های آموزشی

- فساد اداری، تعاریف و مفاهیم
- شاخص‌های فساد اداری
- انواع فساد اداری
- علل ظهور و گسترش فساد اداری
- ریشه‌های اصلی فساد اداری
- عوامل تسهیل کننده فساد اداری
- الف) عوامل سیاسی
- ب) عوامل اداری
- تفاوت تخلفات اداری و فساد اداری
- سطوح کلی فساد
- درجات فساد
- پیامدهای فساد
- دلایل ضرورت کنترل و مبارزه با فساد
- راهکارهای پایه‌ای جهت پیشگیری از فساد اداری
- فرهنگ سازی نیروی انسانی و آموزش کارکنان
- اصلاح نظام اداری و عملیاتی و مکانیزه کردن آن (استفاده از فناوری اطلاعات)
- روش‌های مبارزه با فساد اداری
- روش‌هایی که تقاضای شهروندان را برای فساد اداری کاهش می‌دهند



## شفافیت و سلامت اداری

- اصلاح ساختار نظام اداری
- مقررات زدایی
- خصوصی سازی

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## قوانین کار، بیمه و تأمین اجتماعی

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان.

### سرفصل‌های آموزشی

- مقررات مربوط به کارهای سخت و زیان آور
- مراجع حل اختلاف قانون کار
- ترکیب هیات‌های تشخیص و حل اختلاف
- طرح دعاوی در مراجع حل اختلاف و دیوان عدالت اداری
- مقررات مربوط به بازنشستگی و فوت، از کارافتادگی جزئی و کلی
- آشنایی با قوانین و مقررات تأمین اجتماعی
- ویژگی‌های قانون کار
- آشنایی با واژه‌های کارگر، کارفرما و کارگاه
- قرارداد کار و انواع آن
- تعلیق قرارداد کار و آثار آن
- خاتمه قرارداد کار
- مزایای پایان کار
- ساعت کار، تعطیلات و مرخصی‌ها
- قواعد مربوط به نوبت کاری، شب کاری، اضافه کاری و فوق العاده‌های آن
- تأمین اجتماعی و سیر تحول آن در ایران
- مشمولین قانون تأمین اجتماعی
- شناسایی کارفرمایان و بیمه شدگان
- حق بیمه





## قوانین کار، بیمه و تأمین اجتماعی

- تکالیف کارفرمایان
- امور بیمه شدگان

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## سخنرانی اثربخش

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان.

### سرفصل‌های آموزشی

- کنترل خجولی و کم حرفی
- تمرین فن بیان و صدا سازی
- حذف تکیه کلام و... گفتن
- مدیریت ترس از سخنرانی
- چطور متن سخنرانی خود را بنویسیم
- چطور سخنرانی را تمرین کنیم
- ارتباط مؤثر و ارتباط با مشتری

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۴ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## کاربرد Excel در گزارشات سازمانی

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان.

### سرفصل‌های آموزشی

- مباحث عمومی و پایه و ضروری اکسل جهت فراگیری آسان تر کاربرد excel در مالی و اقتصاد از جمله (برای کاربران مبتدی)
- آشنایی با محیط نرم افزار excel و TAB‌های آن و قابلیت‌های کاربردی آن
- آشنایی با دستورات گرافیکی و نموداری در excel
- نرم افزارهای کمکی (Add-in) در اکسل و کاربرد آنها
- نحوه دریافت اطلاعات و داده‌ها از اینترنت و به روزرسانی لحظه ای آنها در اکسل
- معرفی توابع آماری مهم هم چون SUM, AVERAGE, COUNT, SLOPE, STDEVA, COV, VAR, ...
- معرفی توابع منطقی هم چون IF, SUMIF, COUNTIF, ....
- معرفی توابع اصلی و کاربردی در مدلسازی مالی هم چون CHOOSE, INDIRECT, VLOOKUP, HLOOKUP, ...
- INDEX, OFFSET, MATCH, ...
- و سایر مطالب کاربردی و مهم در excel

|                                                           |                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی و کارشناسان سازمان | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس                                 | مدت زمان دوره: ۸ ساعت                                      |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه                         | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                                           | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |



## مدیریت مالی برای مدیران غیر مالی

### اهداف آموزشی دوره

ارتقاء توان علمی و تخصصی مدیران و کارشناسان.

### سرفصل‌های آموزشی

- عناصر تشکیل دهنده صورت‌های مالی و بررسی ارتباط این عناصر
- معرفی نسبت‌های مالی و بحث پیرامون محدودیت این زمینه
- ضرورت استقرار کنترل‌های داخلی مؤثر
- مفاهیم نظری گزارشات مالی
- هزینه یابی و طبقه بندی هزینه‌ها
- معرفی سیستم‌های مختلف هزینه یابی (مدیریت هزینه)
- معرفی صورت‌های مالی و نحوه ارائه و تنظیم این گزارشات

|                                        |                                                            |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| مخاطبین دوره: کلیه مدیران ارشد و میانی | نوع دوره: سازمان و مدیریت                                  |
| روش ارائه محتوی: کلاس درس              | مدت زمان دوره: ۵۰ ساعت                                     |
| منابع و محتوی آموزشی: کتاب و جزوه      | شرایط مدرسین: واجدین گواهی صلاحیت از مراکز ذیربط           |
| روش اجرا: حضوری                        | معیارهای ارزشیابی: کتبی مبتنی بر نظام شایستگی حرفه‌ای اتاق |