



المهارات الإدارية

مهارات السكرتارية وإدارة العمل المكتبي



المستوى الخامس
النظام الفصلي للتعليم الثانوي
المسار الإداري

طبعة تجريبية
١٤٣٧ هـ - ١٤٣٨ هـ
٢٠١٦ م - ٢٠١٧ م
يوزع مجاناً ولا يباع

- قررت وزارة التعليم تدريس
- هذا الكتاب وطبعه على نفقتها



وزارة التعليم
Ministry of Education

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم

المهارات الإدارية ٣



المستوى الخامس
النظام الفصلي للتعليم الثانوي
المسار الإداري

طبعة تجريبية
١٤٣٧هـ - ١٤٣٨هـ
٢٠١٦م - ٢٠١٧م
يوزع مجاناً ولا يباع

ح) وزارة التعليم ، ١٤٣٧ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
وزارة التعليم
المهارات الإدارية ٣ - المستوى الخامس - النظام الفصلي للتعليم الثانوي - كتاب
الطالب . / وزارة التعليم .- الرياض ، ١٤٣٧ هـ
١٤٦ ص : ٢٥,٥×٢١ سم
ردمك : ٣-٣١٣-٨-٥٨-٦٣-٩٧٨

١- إدارة الأعمال - كتب دراسية ٢- السكرتارية - كتب دراسية
٣- التعليم الثانوي - السعودية - كتب دراسية أ . العنوان
ديوي ٧١٢ ، ٦٥١ ٩١٨٥ / ١٤٣٧

رقم الإيداع : ٩١٨٥ / ١٤٣٧

ردمك : ٣-٣١٣-٥٠٨-٦٠٣-٩٧٨

لهذا المقرر قيمة مهمة وفائدة كبيرة فلنحافظ عليه، ولنجعل نظافته تشهد على حسن سلوكنا معه.

إذا لم تحتفظ بهذا المقرر في مكتبتنا الخاصة في آخر العام للاستفادة، فلنجعل مكتبة مدرستنا تحتفظ به.

حقوق الطبع والنشر محفوظة لوزارة التعليم - المملكة العربية السعودية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وصف محدد لأبرز نواتج التعلم التي يتوقع أن يتقنها الطالب بعد دراسته الوحدة.

أهداف الوحدة



تتناول الدروس التي ستدرس في الوحدة.

موضوعات
الوحدة



تتضمن عناصر الدرس ومفرداته الأساسية التي تشكل المحتوى.

ماذا سنتعلم



عبارة عن مدخل مرتبط بموضوع الدرس ، يقصد به تهيئة أذهان المتعلمين لتلقي الدرس الجديد.

تمهيد



أعمال تطبيقية يتم تنفيذها داخل حجرة الدراسة أو خارجها تتعلق بموضوعات الدرس وتهدف لتحقيق أهدافه.



المعلومات الإضافية التي تورد بهدف توفير فرصة الاستزادة من المعلومات المتعلقة بهذا الموضوع من غير أن يكون المتعلم مطالباً بها في التقويم أو الاختبار.



رابط ينقل المتعلم لمصادر تعلم إضافية توفر معلومات موسعة حول مفردة من مفردات الدرس ، دون أن يكون مطالباً بها في التقويم أو الاختبار.



أسئلة تقويمية ترد في نهاية كل وحدة لقياس مدى فهم الطلاب واستيعابهم للمادة العلمية.



المقدمة

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين ، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

أما بعد :

فانطلاقاً من رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ لتحقيق : **«التعلّم من أجل العمل»** ، من خلال تزويد أبنائنا بالمعارف والمهارات اللازمة لوظائف المستقبل ، وتعزيز الجهود في مواءمة مخرجات المنظومة التعليمية مع احتياجات سوق العمل.

وتحقيقاً للتتابع والتكامل بين مقررات مادة المهارات الإدارية في خطة المسار الإداري في التعليم الثانوي، والتي تهدف لإكساب المتعلّم مجموعة من المهارات في مختلف مجالات العلوم الإدارية ، يأتي مقرر المهارات الإدارية للمستوى الخامس لتمكين المتعلّم من مهارات السكرتارية وإدارة العمل المكتبي.

وتمثّل مهارات السكرتارية وإدارة العمل المكتبي نشاطاً حيويّاً يتطلّب العمل الإداري في جميع منظمات الأعمال بمختلف أشكالها : كتنظيم المواعيد واستقبال الزائرين،

ومعالجة المكالمات الهاتفية ، بالإضافة للأعمال المكتبية التي تحتاجها المنظمة : كإدارة الملفات ، وإجراءات البريد الوارد والصادر، وإعداد المراسلات بأنواعها المختلفة وكتابة التقارير.

ولقد روعي في إعداد الكتاب تقديم إطار نظري يُعرّف المتعلّم بمفهوم السكرتارية ومهامها ، وصفات السكرتير الناجح ، وبعض الموضوعات المتعلقة بتنظيم المكتب ومحتوياته ، بالإضافة لمجموعة من الأنشطة الفردية والجماعية ، التي تفعل دور المتعلّم في عمليتي التعليم والتعلّم داخل حجرة الدراسة وخارجها ، بما يتناسب والفروق الفردية بين المتعلمين وميولهم ، وتنمية مهارات التواصل لديهم ، وتحفيزهم على التعلّم الذاتي من خلال البحث في مصادر التعلّم المختلفة.

وختاماً نأمل أن يجد المعلم والمتعلّم في هذا الكتاب ما يُسهم في تحقيق الأهداف المرجوة ، للتحوّل المنشود نحو: «اقتصاد مزدهر» من خلال التركيز على المهارات لبناء مستقبل أفضل لوطننا ، بسواعد أجيال قادرة على الرقي بوطنهم ، وتعزيز نموه واستقراره ، وقدراته التنافسية.

الوحدة الأولى : مفهوم السكرتارية والسكرتير

١٢	الدرس الأول : مفهوم السكرتارية
١٦	الدرس الثاني: مهام السكرتارية
١٩	الدرس الثالث : صفات ومهارات السكرتير
٢٣	الدرس الرابع : تصميم المكتب ومحتوياته
٣٠	الدرس الخامس : تركيز مهاري ١
٣٣	الدرس السادس : تركيز مهاري ٢

الوحدة الثانية ، إدارة الملفات

٤٠	الدرس الأول : مفهوم إدارة الملفات
٤٥	الدرس الثاني : مهارات تصنيف الملفات وترميزها
٥٠	الدرس الثالث : مهارات فهرسة الملفات
٥٦	الدرس الرابع : مهارات حفظ الملفات واسترجاعها
٦٠	الدرس الخامس : تركيز مهاري

الوحدة الثالثة ، إدارة الاتصالات

٦٦	الدرس الأول : تنظيم المواعيد
٧٢	الدرس الثاني : المراسلات
٧٧	الدرس الثالث : التقارير
٨٣	الدرس الرابع : البريد الوارد والصادر
٨٨	الدرس الخامس : معالجة المكالمات الهاتفية
٩٤	الدرس السادس : تركيز مهاري ١
٩٦	الدرس السابع : تركيز مهاري ٢

الوحدة الرابعة : التقنية الحديثة وإدارة العمل المكتبي

١٠٤	الدرس الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
١٠٨	الدرس الثاني: الإدارة الإلكترونية (أهدافها - سلبياتها - معوقاتهما)
١١٣	الدرس الثالث: متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية
١١٧	الدرس الرابع: تطبيقات العمل المكتبي ومجالاته
١٢٣	الدرس الخامس: إدارة العمل المكتبي عن بعد
١٢٧	الدرس السادس: تركيز مهاري ١
١٢٩	الدرس السابع : تركيز مهاري ٢

مشروعات مقترحة

١٣٣	المشروع الأول: حقيبة البريد الوارد والبريد الصادر
١٣٥	المشروع الثاني: السكرتير التنفيذي (تمثيل أدوار)
١٣٧	المشروع الثالث: المكتب ومحتوياته
١٣٩	المشروع الرابع: حقيبة المراسلات والاتصال الكتابي
١٤٠	المشروع الخامس: العمل المكتبي وتطبيقات الحاسب
١٤١	المشروع السادس: صفات السكرتير التنفيذي الناجح (مقابلات شخصية)
١٤٢	المشروع السابع : تصنيف وفهرسة الملفات

مفهوم السكرتارية
والسكرتير



أهداف الوحدة



- من المتوقع بعد نهاية الوحدة أن يتمكن المتعلم من:
- تقديم مفهوم مبسّط للسكرتارية.
- استنتاج أهمية السكرتارية.
- التعرف على أنواع السكرتارية.
- شرح مهام السكرتير التنفيذي.
- اكتساب بعض الصفات الواجب توافرها في السكرتير.
- التدرّب على بعض المهارات المطلوبة في السكرتير.
- تحديد الصفات الشخصية للسكرتير الناجح.
- تحديد المهارات العلمية للسكرتير الناجح.
- تحديد المهارات العملية للسكرتير الناجح.
- شرح مفهوم المكتب وأهميته.
- تصميم خارطة معرفية للمبادئ العامة لتصميم المكاتب.
- تحديد محتويات المكتب.
- شرح المقصود بالبيئة المادية للمكتب.

موضوعات الوحدة



- الدرس الأول : مفهوم السكرتارية
- الدرس الثاني: مهام السكرتارية
- الدرس الثالث : صفات ومهارات السكرتير
- الدرس الرابع : تصميم المكتب ومحتوياته
- الدرس الخامس : تركيز مهاري ١
- الدرس السادس : تركيز مهاري ٢



مفهوم السكرتارية



ماذا سنتعلم

- مفهوم السكرتارية.
- أهمية السكرتارية.
- أنواع السكرتارية.



تمهيد

تعد أعمال السكرتارية من المهن الفنية والإدارية وتعتبر الجهاز المنظم لمكاتبات الإدارة الصادرة منها والواردة إليها، وهي بمثابة المساعد الأيمن للمدير والمسؤولين في إنجاز وأداء أعمالهم ، كما أنها تمد كافة الإدارات والأقسام بالخدمات والمعلومات في المجالات الفنية والمكتبية حتى يتمكنوا من إنجاز أعمالهم بطريقة ميسرة في أقل وقت وأدنى تكلفة ، بالإضافة إلى القيام ببعض الأعمال الروتينية بهدف تخفيف الأعباء عنها.

مفهوم السكرتارية :

وردت كلمة سكرتارية في كثير من المراجع العربية تعريفاً للكلمة الإنجليزية Secretarial ومعناها أمانة الأسرار أو حفظها ، ومن ثم فالكلمة العربية الفصحى لكلمة سكرتير (Secretary) هي (أمين أسرار) والاستخدام الدارج لهذا التقسيم التنظيمي داخل المنظمات هي (السكرتارية) وتعرف على أنها :
مجموعة الأعمال المساندة لإدارات المنظمة في مجال الأعمال المكتبية ومعالجة الاتصالات ، واستقبال الزائرين، وتنظيم الاجتماعات.

وتتطلب هذه الوظيفة الإلمام بالعلم والفن معاً ، وكونها علم لأنها تحتاج من السكرتير الإلمام التام بالإجراءات والأسس التي تركز عليها هذه الوظيفة خصوصاً التنظيم والقواعد المعمول بها في جهة العمل ، أما وصفها كفن لوجوب تحلي السكرتير بالذكاء وسرعة البديهة واللباقة في التعامل مع الآخرين وتحليته بالأخلاق وحسن التصرف في المواضيع الهامة والعاجلة.

تعريف السكرتير :

من تعريفات السكرتير التي تبين مهام من يقوم بهذه الوظيفة :

- الموظف الذي يتولى القيام بمهام الأعمال المكتبية والإدارية المساندة للرئيس مثل حفظ الملفات والمعلومات وأرشفتها وترتيب المواعيد والاجتماعات، واستقبال الزوار والمراجعين، ومعالجة الاتصالات وأعمال المراسلات.
- مساعد إداري يتمتع بصفات شخصية مميزة، وإتقان مهارات إدارية متخصصة تُظهر قدرته على تحمّل المسؤولية دون إشراف مباشر، ولديه القدرة على حسن التصرف والمبادرة لاتخاذ قرارات في حدود الصلاحيات الممنوحة له.

نشاط ١

من خلال مفهوم السكرتير في اللغة العربية كأمين للأسرار، وتعريفات مفهوم السكرتير والسكرتارية ومهامها. بين مدى ارتباط سرية الأعمال بالأدوار التي يقوم بها السكرتير والتي تجعله محل ثقة مديره في العمل.

أهمية السكرتارية :

شهدت أعمال السكرتارية مع ازدهار عصر تقنيات المعلومات تطوُّراً كبيراً سواء من حيث التعامل مع الملفات، أو من حيث النشاطات المتعلقة بالاتصال والتواصل التي واكبت تغيّرات ومتطلبات العمل الإداري الحديث وأصبحت ركيزة أساسية في هياكل التنظيم الإداري يصعب الاستغناء عنها، وقد ازدادت أهمية السكرتارية لما للعمل المكتبي من دور مهم في أعمال المنظمات بمختلف نشاطاتها.

وتتمثل هذه الأهمية في التالي:

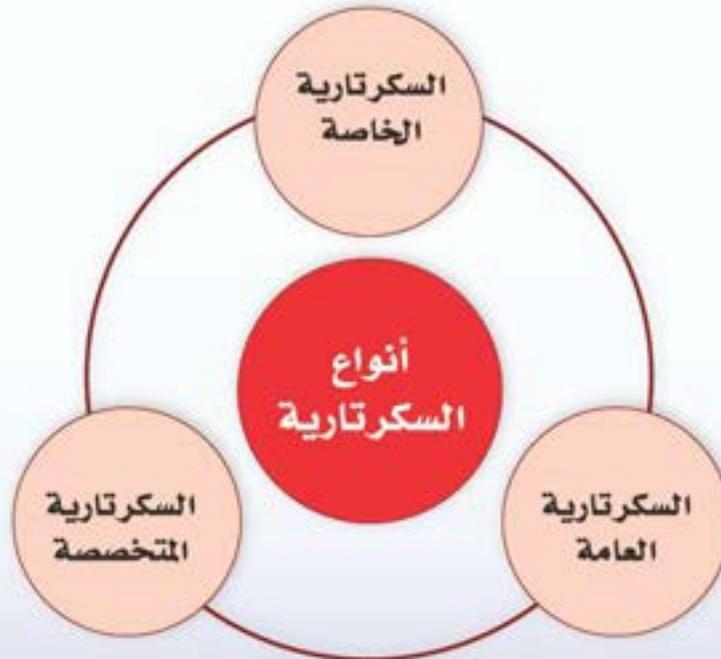
- ١- رفع الأعباء عن الرؤساء عن طريق القيام بالأعمال المكتبية.
- ٢- إمداد الرؤساء بالمعلومات والبيانات التي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب.
- ٣- تأمين كافة الاتصالات للجهات المعنية داخل المؤسسة وخارجها.
- ٤- العمل على انسياب العمل المكتبي وتدفقه.



ابحث في مصادر التعلم عن المزيد من المظاهر التي تبين أهمية السكرتارية للمنظمات والمؤسسات الخاصة والحكومية.

أنواع السكرتارية :

يمكن تقسيم أنواع السكرتارية وفق الجهة التي تُقدم لها هذه الوظيفة إلى ثلاثة أنواع هي :



أولاً: السكرتارية العامة:

هي الإدارة التي تختص بتقديم الخدمات بصورة مستمرة مثل تنظيم تداول الاتصالات الكتابية وحفظها واسترجاعها ومعالجة المكالمات الهاتفية والتصوير والنسخ ، الخ.....

ثانياً: السكرتارية المتخصصة:

تتمثل في الوحدات الإدارية التي تقدم الخدمات التي يطلبها المديرون في المجالات المتخصصة التي تحتاج إلى تحليل ودراسات معينة كالنواحي الهندسية و الطبية و القانونية الخ...

ثالثاً: السكرتارية الخاصة:

وتتمثل في العاملين الذين يقدمون الخدمات المكتبية لرئيس معين مثل: تلخيص المقالات ، تنظيم المقابلات استقبال الزائرين ، والإعداد للاجتماعات الخ...

ملاحظة :

يطلق على السكرتارية الخاصة مصطلح : السكرتارية التنفيذية.
ويسمى من يقوم بمهام هذا النوع من السكرتارية : (السكرتير التنفيذي).

مهام السكرتارية



ماذا سنتعلم ؟

● مهام السكرتير التنفيذي.

تمهيد

تهدف السكرتارية إلى تقديم الخدمات المكتبية المتعلقة بروتين العمل وتفصيلاته ، ومن هنا يظهر الدور الفعال للسكرتير التنفيذي في مساندة مديري الإدارات الرئيسية وتوفير الجهد لهم بحيث يتفرغون كلياً لوظائفهم الرئيسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة. والسكرتير عنصر مهم في أي إدارة من إدارات المنظمة لا يمكن الاستغناء عنه ، ولا يمكن أن نتصور أن يتمكن المدير من أداء مهام عمله بكفاءة في حالة غياب السكرتير ، بالتأكيد سيقضي المدير وقتاً طويلاً في أداء أعمال روتينية دون أن يكون لديه الوقت الكافي لأداء المهام الرئيسية.

مهام السكرتير التنفيذي

١- تحديد المواعيد واستقبال الزوار:

يتولى السكرتير مهمة تحديد المواعيد للمراجعين والزوار الذين يرغبون في مقابلة المدير، كما يقوم بحل المشكلات الطارئة دون الحاجة لمقابلة المدير، كما يهتم السكرتير بتنظيم وقت المدير وإعداد سجل خاص بمواعيد المدير وعرضه عليه في بداية اليوم وذلك توفيراً لوقت المدير وجهده.





٢- معالجة المكالمات الهاتفية:

تؤثر كفاءة السكرتير في التعامل مع المكالمات الواردة والصادرة على جودة الخدمات التي يؤديها ، فالسكرتير الجيد هو الذي يحسن استقبال ونقل المكالمات الهاتفية حيث إنه يمثل المدير والمنظمة التي ينتمي لها .



٣- تحرير المراسلات والخطابات :

يتولى السكرتير استلام مراسلات وخطابات المدير وتنسيقها ومن ثم طباعتها باستخدام جهاز الحاسب الآلي ويقوم بعد ذلك بتوجيهها إلى المرسل إليهم .



٤- معالجة البريد الصادر والوارد :

يقوم السكرتير باستلام البريد الوارد وتنظيمه تنظيمًا سليمًا يضمن اتخاذ القرار المناسب حيال كل مكاتبة ترد إلى المنظمة، كما يتولى السكرتير تنظيم البريد الصادر والتأكد بأن هذه المكاتبات تعطي انطباعاً جيداً عن المنظمة للجهات الخارجية.



٥- معالجة المعلومات :

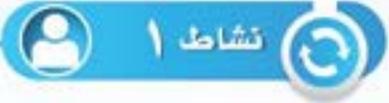
يتمثل دور السكرتير في معالجة المعلومات وحفظها والرجوع إليها وقت الحاجة وحتى يتحقق ذلك عليه أن يقوم بالأعمال الآتية:

- الفهرسة وإعداد البطاقات الخاصة بها .
- تصنيف المعلومات وحفظها حسب الطرق المعروفة .
- التعامل مع الأدوات والأجهزة الحديثة لحفظ المعلومات .



٦- الطباعة والتصوير :

يقوم السكرتير بمهمة الطباعة والتصوير للمستندات الواردة والصادرة ويتم توزيع المستندات على الجهات المعنية أو وضعها في الملفات المخصصة لها.



من خلال المهام الوظيفية للسكرتير التنفيذي السابقة.
هات مثالاً لكل مهمة من مهام السكرتير التنفيذي التالية :

المهام	الأمثلة
تحديد المواعيد واستقبال الزوار	
معالجة المكالمات الهاتفية	
تحرير المراسلات والخطابات	
معالجة البريد الصادر والوارد	
معالجة المعلومات	
الطباعة والتصوير	



صفات ومهارات السكرتير

ماذا سنتعلم ؟

- الصفات الشخصية.
- المهارات العلمية.
- المهارات العملية.

تمهيد

عند دخولك لإحدى الشركات لإجراء المقابلة الشخصية استقبلك سكرتير الشركة ورحب بك باسمك والابتسامة على وجهه ، وعرّفك بنفسه ، وأبلغك بموعدك مع المدير من خلال مفكرة كانت بيده ، وقام بالاتصال مباشرة بالمدير وأخذ السيرة الذاتية من أحد الأدرج ، وقدمك للمدير حسب الموعد المحدد للمقابلة.



- ما هو انطباعك عن هذا السكرتير؟
- ما السمات الخلقية التي تحلّى بها السكرتير؟
- ما أثر إتقان السكرتير لعمله على المنظمة؟

صفات السكرتير الناجح :

للسكرتير الناجح العديد من الصفات والمهارات التي تكسبه ثقة رئيسه ومن حوله، ويمكن تقسيمها إلى :



١- الصّفات الشخصية :

هي عبارة عن مجموعة من الخصائص الفردية بعضها وراثياً والبعض الآخر يكون مكتسباً ، ومن الصّفات الشخصية بشكل عام :



إثراء

قال الله تعالى :

﴿ قَالَ أَجْمَلِي عَلَيَّ عَنْ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَوِيْتُ عَلَيْهَا ﴾ سورة يوسف (٥٥).

من أهم الصّفات المطلوبة في السكرتير الأمانة وحفظ أسرار المنظمة، والتمكّن من مهارات العمل المكتبي.

- الصدق والأمانة وحفظ الأسرار.
- الولاء والإخلاص.
- الثقة بالنفس.
- الانضباط والالتزام بمواعيد العمل الرسمية.
- التعاون واللباقة وحسن التصرف.
- الرغبة في العمل والإيجابية.
- الانتباه وسرعة البديهة والقدرة على التركيز.
- الترتيب والتنظيم والمبادأة والابتكار.
- ضبط النفس وعدم الانفعال.
- حسن الخلق والابتسامه وحسن الإنصات.



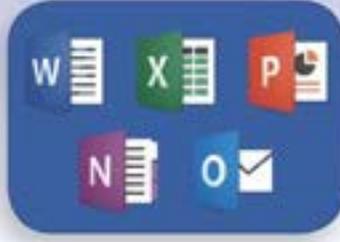
نشاط ١



لو كنت أنت السكرتير :

ما هي الصّفات الشخصية والقيم التي سوف تتمدّدك بها في حياتك ولا تتنازل عنها أبداً؟

القيم	الصّفات



٢- المهارات العلمية :

وهي عبارة عن شهادات وخبرات يتحصّل عليها السكرتير ، يستطيع من خلالها الإلمام بالأسس العلمية بمهام تتعلّق بالتخطيط والتنظيم لعمل السكرتارية مثل :

- التحصيل العلمي في مجال السكرتارية.
- الثقافة العامة والإلمام باللوائح والأنظمة.
- الالتحاق بدورات وبرامج تزيد من قدرة السكرتير على أداء عمله بإتقان.

٣- المهارات العملية :



إثراء

يمكن اكتساب الخبرات العلمية من خلال التطوير الذاتي المستمر بالدراسة المتخصصة أو الالتحاق بدورات في اللغات أو الحاسب الآلي.

وهي عبارة عن متطلبات تتعلّق بجوانب المهارة العملية والتي تُكسب السكرتير مهارات العمل ولا يكتفي بأداء العمل المطلوب منه بأي صورة كانت فحسب ، بل يحاول تطوير نفسه والاستفادة من خبرات الآخرين والاطلاع على كل جديد من علوم وتقنية تساعده على التميّز والإبداع ومنها:

- مهارة استخدام أجهزة النسخ واستخدام الأجهزة الحديثة في مجال الأعمال المكتبية.
- حفظ الأوراق في الملفات واسترجاعها ومعرفة طرق الفهرسة والتصنيف.
- تلخيص المقالات وكتابة التقارير و التعامل مع الإدارة الالكترونية بفاعلية.
- المهارة في جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتحليلها.
- مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين.



يقدم أحد مراكز التدريب الدورات التالية في مجال السكرتارية وإدارة العمل المكتبي :

١	مهارات التعامل مع المستفيدين.	٦	تقليص الأعمال الورقية في المكاتب.
٢	إدارة الوقت في السكرتارية.	٧	تنظيم وإدارة الاجتماعات.
٣	مهارات السكرتارية التنفيذية.	٨	الكتابة الإدارية المتميزة.
٤	الإدارة الإلكترونية للسكرتارية.	٩	التصنيف والأرشفة الإلكترونية.
٥	تنمية مهارات السكرتير في التواصل.	١٠	مصطلحات إنجليزية في العمل المكتبي.

ما أهم خمس دورات (من وجهة نظرك) يمكن أن تلتحق بها في حال كنت سكرتيراً تنفيذياً
تنشد التميّز في أداء وظيفتك؟



إثراء

السكرتير الناجح يعمل على تطوير نفسه وابتكار طرق جديدة تساهم في التطورات المحيطة بالمنظمة.



رابط إلكتروني



جوانب مهمة
للتطوير الذاتي

تصميم المكتب ومحتوياته

ماذا سنتعلم ؟

- تعريف المكتب.
- المبادئ العامة لتصميم المكاتب.
- البيئة المادية للمكتب.
- أهمية تنظيم المكتب.
- محتويات المكتب.

تمهيد

يتوقف نجاح أي منظمة على حسن تنظيم وانسيابية المعلومات بين أقسامها المختلفة، وكذلك بينها وبين المنظمات الأخرى، ويتم هذا التنظيم من خلال المكتب، ولقد أُجريت العديد من الدراسات والأبحاث لتصميمات مختلفة للمكتب تتناسب مع طبيعة العمل الذي تمارسه المنظمة. وفي هذا الدرس سوف نناقش الموضوعات التي تخص المكتب ومحتوياته التي تخدم العمل المكتبي وتهيئته لراحة العاملين، و تساعد السكرتير على إنجاز الأعمال بيسر وسهولة.

تعريف المكتب :

يمكن تعريف المكتب من خلال تعريفات متعددة ، منها :

- هو المكان الذي يتم فيه مزاوله جميع الأنشطة المكتبية (كاستلام الأوراق والمعلومات وفرزها وتبويبها وتصنيفها وتسجيلها وحفظها واسترجاعها الخ...).
- هو الجهاز الذي يقوم بتلقّي وجمع البيانات والمعلومات المسجلة على الورق أو من خلال البيانات الرقمية، والعمل على تدفقها بين الإدارات والوحدات المختلفة داخل المنظمة، وبينها وبين الجهات الخارجية.
- هو المكان الذي يتم فيه انجاز الأعمال المكتبية .



والمراد بالأعمال المكتبية:

التعامل مع البيانات والمعلومات من خلال الأوراق والمستندات والسجلات والبيانات الرقمية.

أهمية تنظيم المكتب :

- تحديد واجبات ومهام الوظائف المكتبية المختلفة وتحديد المعايير لاختيار العاملين بها .
- التنسيق بين الوظائف والأنشطة المكتبية.
- تحديد قنوات الاتصال داخل المنظمة ، وخارجها.
- تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات والملفات بأسرع وقت وأقل جهد.



ابحث في مصادر التعلّم عن المزيد من أهمية المكتب في إنجاز الأعمال.

المبادئ العامة لتصميم المكاتب :

هناك عدد من الأسس والمعايير العلمية التي يركز عليها تصميم المكاتب وتوزيعها داخل المنظمات، والتي قد تختلف من منظمة لأخرى حسب أهداف المنظمة ونشاطها.

وبوجه عام يمكن تحديد أهم المبادئ العامة لتصميم المكاتب في :

١- تسلسل الأعمال في اتجاه واحد :

وهو من المبادئ الهامة التي تسهم في انسيابية العمل وتقليل الوقت والجهد في إنجاز المعاملات.

٢- مرونة التصميم وسهولة التعديل :

وهو الأمر الذي يجعل إمكانية التعديل على ترتيب وتنظيم المكاتب بما يخدم الاحتياجات المستقبلية.



٣- الاستغلال الكامل للمساحة :

حيث تهدف جميع المنظمات - خاصة الربحية منها - على الاستغلال الأمثل للمساحة المتاحة وتقليل التكاليف والهدر.

٤- سهولة الإشراف والمتابعة :

حيث تحرص المنظمات على ترتيب المكاتب بحيث يسهل على كل رئيس الإشراف على مرؤوسيه وتوجيههم ، ومتابعة إنجاز العمل.

محتويات المكتب :

يحتوي المكتب على عناصر عدة ، أهمها ما يلي:

١- الأثاث المكتبي :

هو ما يمثل موجودات المكتب من طاولات وكراسي وخزانات حفظ الملفات.

ويعطي الأثاث المكتبي انطباعاً بمدى اهتمام المنظمة بالزائرين، وكذلك يعطي الموظفين شعوراً بحرص المنظمة على راحتهم مما ينعكس على إنتاجية الموظف وراحته النفسية والبدنية، ومن أهم الأثاث المكتبي ما يلي:

✓ مناظير المكتب :

تستخدم طاولة المكتب لإنجاز المعاملات الكتابية على سطحها ، ويوضع عليها كل ما يحتاجه الموظف في عمله مثل جهاز الحاسب الآلي والأدوات المكتبية الأخرى ، بالإضافة إلى الأوراق والنماذج الورقية المستخدمة في العمل ، كما يمكن الاستفادة من الأدراج في حفظ الأقلام والمساطر وأوراق المراسلات والنماذج والبطاقات .



إجراء

لتسهيل عملية الإشراف ، يمكن تخصيص مكاتب للمشرفين خلف مكاتب المرؤوسين ، أو أن تكون مكاتب المرؤوسين موزعة أمام المشرف يميناً ويساراً.



رابط إشارتي



تصميم
المكاتب





✓ كرسي المكتب :

يعتبر كرسي المكتب من أهم العناصر في تجهيزات المكتب ، وله تأثير على مستوى أداء الموظف ، لذلك يجب أن تتوفر مواصفات معينة عند اختيار كرسي المكتب ومنها:

- أن يكون تصميم الكرسي بشكل يسهل تعديله ارتفاعاً وانخفاضاً من قبل الموظف .
- أن يكون مصنوعاً من مواد متينة ونوعية جيدة ليتحمل الاستخدام على فترات طويلة.
- إمكانية التحكم بزوايا الكرسي الخلفية لراحة الظهر.



يتطلب عمل السكرتير الجلوس لفترات طويلة على كرسي المكتب ، والعمل أمام جهاز الحاسب الآلي.

وبالإضافة إلى المواصفات السابق ذكرها عند اختيار كرسي المكتب، ينصح الأطباء بمراعاة الجلوس بطريقة صحية تجنّب السكرتير عدد من المخاطر الصحية. ابحث في مصادر التعلّم عن مخاطر الجلوس غير الصحي ، وأهم النصائح التي يمكن من خلالها تجنّب تلك المخاطر.

.....

.....

.....



✓ الأدوات والتجهيزات المكتبية الأخرى:

- وهي تلك الأدوات التي تساعد في أداء الأعمال ببسر وسهولة مثل:
- الأدوات القرطاسية كالأقلام والأوراق والملفات والدباسة والخرامة.
- خزانات وأجهزة الحفظ التي تحفظ الملفات والوثائق الدائمة منها والمؤقتة.

٢- قاعة للاجتماعات:



إثراء

المكتب هو الذاكرة الحية للمنظمة لاحتفاظه بوثائق وسجلات لجميع أنشطة المنظمة الداخلية والخارجية.



لابد للمنظمة من تخصيص غرفة أو قاعة للاجتماعات ، ويختلف حجم هذه الغرفة مع حجم المنظمة وعدد الموظفين المتوقع اجتماعهم في المنظمة، ويتم عادة تخصيص غرفة صغيرة الحجم للاجتماعات لكل إدارة داخل المنظمة بالإضافة إلى قاعة أخرى أكبر حجماً في حالة عقد اجتماع عام لكل موظفي المنظمة.



٣- مكاتب العاملين:



يتم عادة تخصيص مكاتب مفتوحة للعاملين في الإدارات والأقسام داخل المنظمة توفيراً للنفقات واستغلالاً للمساحة ، بالإضافة لوجود عدد من الغرف الخاصة (مكتب مغلق) للمديرين وكبار الموظفين في المنظمة ، وكذلك لبعض الأعمال التي تحتاج للسرية أو لتركيز ذهني.



تختلف المنظمات في تخصيص مكاتبها ما بين المكاتب المغلقة والمكاتب المفتوحة.
ابحث في مصادر التعلم عن أهم مميزات وسلبيات كل من المكاتب المغلقة والمكاتب المفتوحة.

.....

.....

.....



إثراء

من مكمّلات تصميم المكتب في وقتنا الحاضر إدخال النباتات والزهور لما لها من أثر إيجابي على نفوس العاملين والزوار.



رابط إلكتروني



تعزيز الصحة
في مكان العمل

٤- البيئة المادية للمكتب:

البيئة المادية للمكتب من أهم المواضيع التي تطرّق إليها علماء النفس الإداري كونها محفزاً من محفّزات العمل والتي تساعد على التخفيف من التعب والإجهاد البدني والفكري نتيجة العمل لأوقات طويلة على المكتب، وقد أجريت الدراسات والأبحاث التي أثبتت زيادة فعالية الموظفين عند تحسين البيئة المادية للمكتب.

ومن أهم العوامل التي تؤخذ في الاعتبار لتحسين البيئة المادية للمكتب هي:

١- النظافة وترتيب المكتب.

٢- الهدوء.

٣- الإضاءة وتناسق الألوان.

٤- ترتيب الأثاث والآلات والأجهزة التي يستخدمها الموظف في المكتب.

٥- التكييف والتهوية.

٦- وسائل السلامة.



تشاطف



ابحث في مصادر التعلم عن أثر تحسين بيئة العمل داخل المنظمة بالنسبة للعاملين والزوار.

.....

.....

.....



تركيز مهاري ١



نشاط ١



حضرت لإحدى المنظمات لمقابلة المدير فأخبرك السكرتير بضرورة تحديد موعد مسبق ، وتم تحديده بعد أيام.

عند حضورك في الموعد المحدد أفادك السكرتير أن المدير مشغول ولا يمكنك مقابله ، وأعطاك موعداً جديداً في اليوم التالي.

وعند حضورك في وقت الموعد الجديد اعتذر السكرتير بأن المدير خارج المنظمة في اجتماع تقيمه المنظمة لمجلس الإدارة.

- أقرأ الحالة السابقة ، ثم أجب عن الأسئلة التالية :

١. ما السبب في رأيك لعدم مقابلتك للمدير لأكثر من مرة ، على الرغم من تحديد موعد مسبق من السكرتير؟

٢. هل يقوم السكرتير بعمله بطريقة صحيحة ؟ ولماذا؟

٣. ما الطريقة المناسبة التي كان من الممكن اتباعها لتلافي مثل هذه المواقف.



نشاط ٢



ضع برنامجاً تدريبياً مقترحاً لسكرتير جديد في العمل يحتاج إلى تطوير الجانب العملي مع اقتراح اسم الدورة ومجالها وأهدافها :

أهدافها	مجالها	اسم الدورة



نشاط ٣



هات مثلاً على كل صفة ومهارة من صفات ومهارات السكرتير الناجح التالية :

المثال	الصفة	م
	إتقان مهارات العمل	١
	المحافظة على أسرار العمل	٢
	سرعة البديهة	٣
	البشاشة وحسن التعامل	٤
	حل بعض مشكلات المراجعين	٥



في حال كنت أنت السكرتير :

وضع التصرف الذي ستقوم به لمواجهة كل حالة من الحالات التالية :

م	الحالة
١	اتصل شخص طلب تحديد موعد مع المدير.
٢	حضر شخص وطلب مقابلة المدير فوراً.
٣	المدير يتصل بك ويخبرك بأنه لن يتمكن من الحضور للمكتب لظروف خاصة.
٤	حضر شخص لا يرغب المدير في مقابلته.

تركيز مهاري ٢



نشاط ١



من خلال ما قمت بدراسته حول أهمية تنظيم العمل المكتبي والمبادئ العامة لتصميم المكاتب. قم مع مجموعة من زملائك بزيارة لمكتب مدير المدرسة للاطلاع على مدى مراعاة تلك المبادئ في تصميم المكاتب الإدارية في المدرسة.

ملاحظة : (في بداية الزيارة قم مع زملائك بتوضيح أهداف الزيارة للمدير وإطلاعه على المبادئ التي قمتم بدراستها ، وطلب القيام بجولة على المكاتب الإدارية بالمدرسة وكتابة تقرير حول الزيارة).



نشاط ٢



قم مع زملائك بتوضيح التصرف الصحيح للسكرتير الناجح في كل موقف من المواقف التالية :

م	الموقف
١	- مراجع يسأل عن إجراءات معاملة في المنظمة. - تصرف السكرتير: لا أستطيع إفادتك فأنا لا أعلم أيضاً. - التصرف الصحيح :
٢	- مراجع يدخل المكتب ويلقي التحية على السكرتير. - تصرف السكرتير: النظر بتعالي للمراجع ولا يرد التحية. - التصرف الصحيح :
٣	- المدير يسلم السكرتير تعميم مطلوب إرساله بشكل عاجل للموظفين. - تصرف السكرتير: يحفظ التعميم مع كومة من الأوراق داخل أحد الأدراج. - التصرف الصحيح :
٤	- السكرتير يتسلم محضر لأحد الاجتماعات يتضمن معلومات سرية عن المنظمة. - تصرف السكرتير: يتصل على أحد عملاء المنظمة وينقل له معلومات محضر الاجتماع. - التصرف الصحيح :



من خلال ما تعلمته في درس : تصميم المكتب ومحتوياته. قم بتعبئة الجدول التالي :

	من الآلات والأجهزة المستخدمة في المكاتب
	من أنواع الأثاث المستخدم في المكاتب
	الأعمال التي تتطلب مكتباً مغلقاً لحاجتها لتركيز ذهني
	الأعمال التي تتطلب مكتباً مغلقاً لحاجتها للسرية

السؤال الأول: أجب عن الأسئلة التالية:

١ السكرتير هو الموظف الذي يقوم بمهام الأعمال المكتبية مثل :

.....

.....

.....

٢ للسكرتير الناجح العديد من الصفات والمهارات التي تُكسبه ثقة رئيسه وثقة من يتعامل معهم داخل وخارج المنظمة.
وضح - من وجهة نظرك - ومن خلال دراستك للوحدة أهم خمس صفات شخصية للسكرتير الناجح ، مع تبرير اختيارك لهذه الصفات.

٣ يبين من خلال المعايير التالية أهم ما ينبغي مراعاته عند تصميم المكاتب وتوزيعها في المنظمة:

المعيار	ما ينبغي مراعاته عند التصميم
تسلسل الأعمال في اتجاه واحد	
مرونة التصميم	
سهولة الإشراف	

السؤال الثاني،

ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

(١)	كلمة سكرتارية جاءت من اللغة الإنجليزية ومعناها (أمين السر) .
(٢)	من أمثلة السكرتارية المتخصصة : السكرتير الطبي والمستشار القانوني.
(٣)	السكرتارية الخاصة تتمثل في العاملين الذين يقدمون خدمات للعديد من المديرين.
(٤)	لا يمكن للسكرتير من حل بعض المشكلات الطارئة إلا بالرجوع للمدير.
(٥)	مكاتب المنظمة الصادرة لها دور في تقديم انطباعات إيجابية عن المنظمة.
(٦)	تقوم المنظمة بتغيير الأثاث المكتبي كل فترة قصيرة من الزمن.
(٧)	يُدخل علماء الإدارة تصميمات المكتب كحافز قوي لراحة الزائرين والعاملين.
(٨)	تتطلب وظيفة السكرتارية كفن الإمام بالأنظمة والقواعد المعمول بها في المنظمة.

السؤال الثالث،

اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

١	مبادئ تصميم المكاتب	يعكس مدى اهتمام المنظمة بالزائرين
٢	الصفات الشخصية	ما يتعلق بالإضاءة والتكيف والتهوية
٣	السكرتارية العامة	يختلف حجمها من منظمة لأخرى
٤	أهمية العمل المكتبي	الفهرسة وإعداد البطاقات الخاصة بها
٥	السكرتارية الخاصة	يعد جدولاً بمواعيد المدير حسب الأهمية
٦	تحديد المواعيد	اللباقة وحسن التصرف في المواقف الطارئة
٧	الأثاث المكتبي	تسلسل الأعمال في اتجاه واحد
٨	غرفة الاجتماعات	إعادة الترتيب والتنظيم حسب الحاجة
٩	معالجة المعلومات	الإدارة التي تختص بتقديم الخدمات بصورة مستمرة
١٠	المهارات العلمية	دورات متخصصة في تطبيقات الحاسب
١١	البيئة المادية للمكتب	السكرتير يقدم الخدمات المكتبية لرئيس واحد
١٢	مرونة التصميم للمكاتب	انسياب الأعمال وتدفقها داخل المنظمة وخارجها

إدارة الملفات



أهداف الوحدة



من المتوقع بعد نهاية الوحدة أن يتمكن المتعلم من:

- التعرف على مفهوم إدارة الملفات.
- توضيح كيفية التعامل مع الملفات والوثائق.
- التعرف على أهمية الملفات.
- التعرف على مفهوم التصنيف والترميز.
- اكتساب مهارة تصنيف الملفات وفق الطرائق المتعددة.
- تحديد المشكلات التي تواجه تصنيف الملفات وترميزها.
- اكتساب مهارة فهرسة الملفات.
- التفريق بين أنواع الفهرسة.
- التعرف على مفهوم حفظ واسترجاع الملفات.
- اكتساب مهارة حفظ واسترجاع الملفات.

موضوعات الوحدة



- الدرس الأول : مفهوم إدارة الملفات.
- الدرس الثاني : مهارات تصنيف الملفات وترميزها.
- الدرس الثالث : مهارات فهرسة الملفات.
- الدرس الرابع : مهارات حفظ الملفات واسترجاعها.
- الدرس الخامس : تركيز مهاري.

مفهوم إدارة الملفات

١

ماذا سنتعلم

- تعريف إدارة الملفات.
- الهدف من إدارة الملفات.
- أنواع الملفات.
- أهمية الملفات.
- مراحل حياة الملف.
- خطوات حفظ الملفات.

تمهيد



تعتبر عملية إدارة وحفظ الملفات من العمليات الفنية التي تقوم بها جميع المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة ، وهي عملية لها طرق وأساليب مختلفة لتصنيفها وفهرستها وحفظها في أوعية تضمن سلامتها ، وتمكّن من سهولة الوصول إليها وقت الحاجة . ولكل منظمة جهاز متخصص لإدارة ملفاتها يقوم بحفظ جميع أوراق المنظمة وموظفيها وتاريخها وما تخطط له في المستقبل ، وذلك الكم الهائل من الملفات يحتاج إلى إدارة جيدة لتصنيفها وترتيبها وفهرستها ، ولو أهمناها لسادت الفوضى وخسرنا أهمية تلك الملفات .

تعريف إدارة الملفات :

هو نظام يعنى بجمع وتنظيم كل وثيقة تحتوي على بيانات ومعلومات يُحتفظ بها للرجوع إليها عند الحاجة . وهذه الوثائق إما أن تكون ورقية (تقرير أو دليل أو خريطة أو إحصاء) أو مادة مسموعة أو مرئية ، أو ممغنطة وغير ذلك من أنواع الوثائق . علماً بأن الأوراق هي المادة الأساسية في محفوظات المنظمات الحكومية والشركات الكبرى .

إثراء



تحتفظ الجهات الرسمية بقاعدة بيانات تضم ملفاً لكل شخص ، يحوي جميع ما يتعلّق بالشخص من وثائق ثبوتية وبيانات حول العديد من التعاملات الشخصية والرسمية التي يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة .

أهمية الملفات:

كل منشأة حكومية أو خاصة تسعى لهدف تود تحقيقه، وذلك من خلال نشاطاتها اليومية التي تقوم بها، وينتج عن ذلك كم هائل من المعلومات والبيانات؛ التي تحتاج إلى تنظيم وترتيب لتسير الأمور وفق أوامر الإدارة، وإلا أصبحت عديمة الفائدة.

لذا تكمن أهمية الملفات في النقاط التالية:

١- التخطيط بصورة سليمة:

فالتخطيط المعتمد على معلومات صحيحة يضمن نجاح سير الخطة.

٢- التنسيق الفعال بين أنشطة الإدارة:

فالمعلومات التي يتم تداولها بين إدارات المنظمة تنظم سير العمل بين الإدارات.

٣- اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت الملائم:

فالقرارات تتخذ من الإدارة على أساس المعلومات المحفوظة وتوافرها، وبدقتها تكون القرارات قابلة للتنفيذ، وبقصورها يكون القصور في القرارات الصادرة عنها.

٤- متابعة تنفيذ الخطط وتقويم الأخطاء:

بعد إصدار القرار تظل عملية تقويم القرارات ومتابعتها مرهونة بما يتم حفظه للرجوع إليه وقت الحاجة، مما يضمن النجاح في الخطط القادمة، واستمرار متابعة عمل المنظمة والوثوق بما تقوم به.

٥- رصد أنشطة المنظمة وتوثيقها:

فالملفات يتم فيها رصد جميع النشاطات بما يتيح الرجوع إليها في أي وقت لإعداد التقارير التي تحتاجها المنظمة.



إثراء

وضع مستنداتك في ملفات يجنبك فوضى عارمة، ويضمن لك الإنتاج بدلاً من إهدار الوقت، ويوفر لك وقتاً إضافياً يمكن استثماره.



الهدف من إدارة الملفات:

1. تيسير الاستفادة من المعلومات لضمان وصولها للمستفيد بسرعة.
2. المحافظة على وثائق وأوراق وسجلات المنظمة من الضياع والتلف.

مراحل حياة الملف:

يمكن توضيح مراحل حياة الملف من خلال الشكل التالي:



أنواع الملفات:

من المعلوم أن المنظمات والمؤسسات ذات اتجاهات مختلفة، والملفات والوثائق تختلف من منظمة لأخرى تبعاً لطبيعة عملها، كذلك تختلف أماكن الحفظ وطرائقه ومدته حسب المعلومات المتوفرة في أوعية الحفظ، وعلى هذا الأساس فإنه يمكن تقسيم الملفات إلى ثلاثة أقسام:

1- ملفات نشطة:

وهي الملفات التي تستخدم بياناتها بشكل مستمر وتحتاجها الإدارة بشكل دائم، وتنتقل بين المكاتب لأخذ البيانات واستكمال الإجراءات، ويكون الاحتفاظ بها داخل الإدارة لتكون في متناول يد الموظفين. مثل: ملفات التعاميم، ملفات الإيرادات، ملفات المحاسبة.

٢- ملفات متوسطة النشاط:

وهي الملفات التي يتم استخدامها على فترات زمنية متباعدة نوعاً ما، ويتم حفظها داخل الإدارة أو بمستودع الحفظ المركزي في المنشأة حسب التنظيم الإداري المتبع.
مثل: ملفات جرد الأثاث المكتبي.

٣- ملفات غير نشطة:

وهي الملفات التي نادراً ما يتم الرجوع إليها، أو لا يرجع لها نهائياً، وهي على قسمين:

- ملفات غير نشطة مستديمة: وهي الوثائق التي لها قيمة تاريخية مثل: الصكوك، الاتفاقيات، المعاهدات، العقود، وغيرها مما تقوم عليه المنشأة ويجب حفظه.
- ملفات غير نشطة منتهية: وهي المستندات التي انتهى منها العمل، ولا يُتوقع الرجوع إليها ولا حاجة لها مستقبلاً، مثل: بطاقات التهنئة، المسودات، الصور الزائدة. فهذه مما يجب إتلافه والتخلص منه كل فترة زمنية يتم تحديدها مسبقاً.



نشاط ١

ارسم جدولاً وقسمه إلى ثلاثة أقسام (ملفات نشطة - ملفات متوسطة النشاط - ملفات غير نشطة)، ثم قم بمساعدة زملائك بكتابة أسماء الملفات المناسبة تحت كل قسم، وناقشها معهم قبل تسليمها للمعلم.

خطوات حفظ الملفات :



من المعلوم أن أي عمل قد تواجهه بعض المشكلات، والملفات قد تتعرض للتكدس وسوء الحفظ، مما يؤدي إلى صعوبة الرجوع إليها بسبب سوء التصنيف والترميز، وعدم وجود الفهارس العلمية اللازمة لاسترجاعها.



رابط إشارتي



الدورة
المستديية

ولتلافي هذه المشكلات وضمان استرجاع الملفات ببسر وسهولة لابد من اتباع الخطوات التالية:

١. تجميع المعلومات وتحديد عدد النسخ المطلوبة.
٢. إعداد خطة تصنيف وترميز لاسترجاع الملفات.
٣. فهرسة جميع الوثائق والأوراق المعدة للحفظ.
٤. إعداد الكشافات التي تساعد على سرعة الوصول للمعلومات.
٥. إعداد مكان مستقل أو مستودع للحفظ المركزي وتهيئته لاستقبال جميع الوثائق المستديية.
٦. توفير نظام مناسب لحفظ هذه الوسائط مما قد تتعرض له من رطوبة وحرارة وأتربة قد تتلفها.
٧. مراجعة الملفات وإتلاف ما لا حاجة له تجنباً للتكدس.



نشاط ٢



بالرجوع إلى الخطوات السابقة ضع مخططاً تفصيلياً لحفظ ملفات الطلاب في مدرستك؛ بحيث تكتب أمام كل خطوة شرح يوضح ما يتم عمله.

مهارات تصنيف الملفات وترميزها



ماذا سنتعلم

- مفهوم التصنيف.
- العوامل المؤثرة في التصنيف.
- مفهوم الترميز.
- طرق تصنيف الملفات وترميزها.
- بعض المشكلات التي تواجه تصنيف الملفات وترميزها.



تمهيد



بمشاركة زملائك ومن خلال الصورة :
- أوجد أكبر عدد من الطرق الممكنة لتصنيف هذه الأزرار.
- هات بعض الأمثلة لمجموعات أخرى لها خصائص مشتركة
يمكن تصنيفها.
(ملابس - سيارات - أجهزة إلكترونية - ...)

مفهوم التصنيف :



خلق الله لنا العقل ورزقنا الحواس لنميّز بها الأشياء من حولنا،
ومن نعم الله علينا أن وهبنا القدرة على تمييز الألوان والأشكال
منذ الطفولة، وأودع في نفوسنا القدرة على تصنيف كل ما يمر بنا
في حياتنا، فما تنسيق الحدائق، وتنظيم المنازل، وتوزيع الأعمال،
إلا دلالة على قدرة المرء على تصنيف الأشياء وأرشفتها في الدماغ،
واسترجاعها والعمل عليها وقت الحاجة.

ولتنظيم العمل في جميع المنظمات العامة والخاصة - وعلى المستوى الشخصي - نحتاج لعملية
التصنيف في تنظيم الملفات والأوراق التي نتعامل معها والاحتفاظ بها.

وفي هذا المجال يمكن تعريف التصنيف على أنه :

تجميع المحفوظات وترتيبها في مجموعات متشابهة ذات خصائص وسمات متشابهة، وذلك للرجوع إليها ببسر وسهولة.

وبعض التصنيف يحتاج إلى عملية أدق وهي **الترميز**؛ ويقصد به إعطاء أوعية المعلومات رموزاً للدلالة عليها، تتكون من أرقام حسابية أو حروف هجائية أو الاثنين معاً.

انتبه: من المهم أن تعرف أن كل محفوظاتك تحتاج إلى تصنيف؛ ولكن ليس كل تصنيف يحتاج لترميز، بينما كل ترميز تابع لتصنيف.

العوامل المؤثرة في التصنيف

يتوقف التصنيف على عدة عوامل تؤثر على تقدمه أو تأخره، وبالتالي عدم القدرة على الاستفادة منه، ومن هذه العوامل:



1. المستفيدون من المحفوظات.
2. طريقة تسمية الملفات .
3. حجم الملفات المراد حفظها.
4. المدة الزمنية اللازمة لحفظ الملفات.
5. مستوى الحماية اللازم للحفاظ على المستندات.
6. السرعة في الحصول على المعلومات من الملفات.

طرق تصنيف الملفات وترميزها

هناك عدد من الطرق التي يتم بها تصنيف الملفات والمستندات من أهمها:

١- التصنيف الموضوعي:

وهو عبارة عن تجميع الوثائق المتشابهة في موضوعاتها. ويعتبر هذا التصنيف الأساس لأي تصنيف، لأن كل الملفات تقسم إلى أبواب ثم فصول ثم موضوعات.

ويمكن من خلالها الوصول للملفات ببسر وسهولة عن طريق التفكير المنطقي في الموضوع، ويجب مراعاة قصر الموضوع ودقته في هذه الطريقة.

٢- التصنيف الجغرافي:

هو عبارة عن تجميع الوثائق التي تتعلق بنشاط جغرافي محدد. ويتم تقسيم هذا التصنيف تبعاً للدول، أو المناطق الجغرافية، أو حسب المدن، أو الأحياء.

٣- التصنيف الاسمي:

ويتم عن طريق تجميع الوثائق التي تخص جهة معينة أو اسم شخص معين، ويتم استرجاعها حسب الاسم، وهذا التصنيف تستخدمه جميع المنشآت التي تتعامل مع الأفراد أو المنظمات.

٤- التصنيف الزمني:

وهو عبارة عن تجميع الوثائق التي تخص فترة زمنية محددة (سنة، أو شهراً، أو أسبوعاً) إلخ... ، ويتم استرجاعها حسب التاريخ الزمني لها، ويكثر استخدامه في الإدارات المالية.

٥- التصنيف الشكلي:

ترتيب الملفات على حسب أشكالها الظاهرية وفقاً للون أو الحجم، ويمكن استخدامه في تصنيف الخرائط والرسوم الهندسية.



إثراء

مع انتشار التقنية الحديثة واستخدام الحاسب الآلي، أصبحت معظم المنظمات تعتمد على استخدام الترميز العددي في عمليات البحث عن الملفات كالاتحاد على رقم الهوية الوطنية أو إعطاء رقم خاص بكل مستفيد كما هو الحال في الأرقام الأكاديمية للطلاب.



ترميز الملفات :

عندما يكون هناك كم كبير من الملفات ، ولتسهيل عملية الوصول إليها ، نحتاج إلى إضافة ترميز لهذه الملفات. ومن طرق الترميز التابعة للتصنيف :

الطريقة العددية المركبة:

وتعتمد على إعطاء الملفات أرقاماً حسابية، وتتكون من أكثر من عدد بينهما فواصل كالتالي: ٢/٣/٥، وهي من أكثر الطرق انتشاراً لأنها تتميز بـ (المرونة الفائقة، المحافظة على وحدة الموضوع، الترتيب).

الطريقة الهجائية المركبة:

وتعتمد على إعطاء الملفات أحرفاً هجائية بدلاً من الأرقام، كالتالي: أ/ه/ق. ميزاتها: سهولة التطبيق، تحافظ على وحدة الموضوع، عدم تكرار رمز الملف. عيوبها: عدم المرونة لمحدوديتها فهي ثمانية وعشرون حرفاً، إمكانية الوقوع في الخطأ أثناء ترتيب الأحرف، صعوبة تعلقها بالذاكرة.

الطريقة الهجائية العددية المركبة:

وتعتمد على إعطاء الأبواب حروفاً هجائية، ثم إعطاء الفصل رقماً حسابياً متفرعاً من الحرف. عيوبها: عدم المرونة عند زيادة الملفات عن ثمانية وعشرون.

الطريقة العشرية (ديوي العشري):

وهي الطريقة الأكثر شيوعاً في المكتبات و المنظمات التي تحتاج لتفريعات كثيرة. وتعتمد على تقسيم المعارف إلى عشرة أبواب، ثم تقسيم كل باب إلى عشرة فصول، ثم تقسيم الفصل إلى عشر شعب، وكل شعبة لعشرة فروع... وهكذا، فاعتمادها على التقسيم العشري في التصنيف.



من خلال الدخول على أحد المتاجر الإلكترونية. تعرّف على طريقة التصنيف التي يستخدمها الموقع لتسهيل وصول العملاء للأصناف المعروضة، ثم قدّم تقريراً عن الموقع موضحاً فيه بيانات أولية عن الموقع ونشاطه، والخدمات المقدمة من خلاله، إضافة للأصناف الرئيسة والفرعية من خلال خريطة مفاهيم مشابهة للشكل التالي:



بعض المشكلات التي تواجه تصنيف الملفات وترميزها:

- عدم وجود مكان ثابت لحفظ الملفات.
- تكرار الملفات وازدواجيتها.
- عدم فهم طرق التصنيف والترميز أو الخلط بين الطرق.
- صعوبة استرجاع الملفات بسبب سوء التصنيف.



إثراء

سر نجاح أي تخطيط هي الحياة يكمن في:

المرونة

الشمول

السهولة

المنطقية

مهارات فهرسة الملفات

ماذا سنتعلم ؟

- مفهوم الفهرسة.
- أهداف الفهرسة.
- أشكال الفهرسة.
- كيفية حفظ بطاقات الفهارس.
- معايير الفهرس المثالي.

تمهيد



- كم من الوقت يمكن أن ينقضي وأنت تنتظر تسليم بدل فاقد لشهادة ميلادك الموجودة في أرشيف الأحوال المدنية؟
- كم من الوقت الذي تحتاجه في انتظار استخراج ملفك الطبي في إحدى العيادات التي تراجعها؟

يتطلب العمل في كثير من الجهات التي تتعامل مع الملفات استخدام بعض الأساليب والمفاتيح الدلالية التي تمكن الموظفين من سرعة استخراج الوثائق والأوراق ، ويطلق على هذه المفاتيح : (رموز الفهرسة)
وهذه الرموز هي التي تدل على مكان الملف بسرعة كبيرة ، وإلا استغرق الأمر الكثير من الوقت.



إثراء

علم الفهرسة علم إسلامي قديم، فقد فهرس المسلمون المكتبات الإسلامية، كما ظهرت كتب مختلفة لفهرسة القرآن الكريم، والحديث النبوي الشريف.



مفهوم الفهرس:

عبارة عن أداة تستطيع من خلالها الوصول إلى معلومات وبيانات تم تصنيفها مسبقاً، تحتوي على قائمة بأسماء الملفات والمستندات مرتبة ترتيباً هجائياً أو منطقياً.

أما مفهوم فهرسة الملفات: هي عملية إعداد قوائم بأسماء الملفات والمستندات المراد حفظها؛ لتكون في متناول يد المستفيد بأيسر طريقة وأقل جهد.

أهداف الفهرسة:

1. الرّجوع إلى المستندات المنظمة بطريقة معينة ييسر وسهولة.
2. تبادل الملفات بين الإدارات المختلفة.
3. توجيه المراسلات والمكاتبات للجهات المختلفة.
4. تحديد أماكن حفظ الوثائق.

أشكال الفهرسة:

تتخذ الفهرسة أشكالاً وأنواعاً كثيرة، ويأتي هذا التنوع تبعاً لنوعية البيانات والمعلومات المحفوظة في الملفات، وقد حدد الباحثون في هذا المجال أشكالاً عدة توفر لكل مجال فهرساً مختلفاً، ليسهل الوصول إلى الملف المطلوب في وقت قياسي، وهذه الأشكال على النحو التالي:



أشكال الفهارس	طريقته	المزايا	العيوب
١ / الفهرس البطاقي 	عبارة عن بطاقة سميكة ذات مقاس محدد، توضع في أدراج معينة، وهو أفضل أشكال الفهارس، والأكثر انتشاراً.	- سهولة الرجوع إليه. - لا يتلف بسرعة. - يقبل المعالجة الآلية. - يسهل إضافة البيانات عليه.	- من الصعب إعداد أكثر من نسخة منه. - يشغل حيزاً كبيراً.
٢ / الفهرس السجل 	عبارة عن سجل مقسم لأجزاء، كل جزء يختص بحرف، أو نشاط معين.	- سهولة الرجوع إليه. - سهولة نقله لصغر حجمه.	- البطء في الرجوع إليه. - عرضة للتلف. - عدم المرونة.
٣ / الفهرس المطبوع أو الكتاب 	عبارة عن قوائم مطبوعة بأسماء وعناوين الملفات، وأمام كل قائمة رمز دال عليه. ويمكن أن يكون كتاباً جامعاً لعدد من الفهارس.	- سهولة الاستخدام. - يعرفه جميع العاملين. - إمكانية تعدد نسخه.	- سريع التلف. - يحتاج إلى تحديث مستمر. - قد يكون عرضة لنفاد النسخ المطبوعة إذا لم تقنن عملية التوزيع.
٤ / الفهرس المحزوم 	عبارة عن جذاذات* ورقية متفرقة، كل جذاذة تحمل معلومات كاملة عن المادة المحفوظة.	- صغر الحيز الذي يشغله. - إمكانية استخدامه من قبل أكثر من شخص في نفس الوقت. - سهولة إضافة جذاذات جديدة في أي وقت.	- سرعة تمزق وتلف الجذاذات بالاستخدام المتكرر.

* وريقات صغيرة تقيد بها المعلومات للاحتفاظ بها لمراجعتها.

<p>- يختص ببعض أنواع الملفات ولا يصلح لكثير منها.</p>	<p>- يحتوي على جميع بيانات الملفات والمستندات.</p>	<p>عبارة عن صحائف معدنية ترص بجانب بعضها، ويثبت على كل منها بطاقة، وتثبت من أحد جوانبها على عمود رأسي مثبت على قاعدة.</p>	<p>٥ / الفهرس المرئي أو المنظور</p> 
<p>- يتطلب تدريب للموظفين والمستفيدين. - فهرسة مكلفة عند بداية تأسيسها.</p>	<p>- الكفاءة والسرعة والدقة في استرجاع المعلومات. - تجنب المشاكل المرتبطة بالأشكال التقليدية.</p>	<p>عبارة عن فهرسة الملفات عن طريق الحاسب الآلي من خلال برامج خاصة بإدخال البيانات، وتظهر البيانات للمستفيد على الشاشة.</p>	<p>٦ / الفهارس الآلية أو المحوسبة</p> 

نشاط ١

من خلال تعاونك مع زملائك اربط العمود (أ) بما يناسبه من أمثلة العمود (ب):

العمود (ب)	العمود (أ)
فهرس مقروء آلياً بمكتبة الكونجرس	١ الفهرس البطاقي
فهارس الدوريات والمراجع المرئية	٢ الفهرس السجل
فهرس كتاب أصدرته دار الكتب المصرية	٣ الفهرس المطبوع
سجل بأسماء العاملين في وزارة التعليم	٤ الفهرس المحزوم
فهارس مكتبات الجامعات الأكثر انتشاراً	٥ الفهرس المرئي
جذاذات الأوراق المستخدمة في جامعة القاهرة	٦ الفهارس المحوسبة

كيفية حفظ بطاقات الفهارس

مع التطور المستمر في الحياة ازداد عدد المستندات، وقد فطنت لذلك بعض المؤسسات والشركات، فساهمت في إنتاج عدد من الأدراج والأجهزة التي تساعد في الفهرسة وحفظ البطاقات، ومن أشكالها:

أدراج حفظ الملفات رأسياً:

هي عبارة عن أدراج خشبية أو معدنية يوجد بها قضيب معدني، تثبت تحته البطاقات، وعند استخدامها يجب عدم تكديس البطاقات؛ حتى يتم رؤيتها بيسر.

أجهزة حفظ الملفات الدوارة:

وتنقسم إلى نوعين:

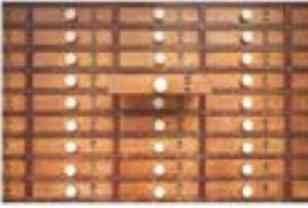
- أجهزة حفظ البطاقات اليدوية الدوارة: هي اسطوانة دائرية تدور حول محور أفقي، وتدور فيه البطاقات بحركة دائرية.
- أجهزة حفظ البطاقات الآلية الدوارة: جهاز يضم العديد من الأدراج لحفظ البطاقات، تدور حول محور أفقي، وتخرج البطاقات المطلوبة بالضغط على زر خاص بفتح الأدراج.

أدراج حفظ الملفات الأفقية المرئية:

عبارة عن دواليب من المعدن بها أدراج مثبت بها لوح من الورق المقوى، ويفصل بين اللوحات جيب بلاستيكي، تحفظ فيه البطاقات أفقياً.

- مميزاتهما: ظهور جميع المداخل للباحث.
- عيوبهما: ترحيل جميع البطاقات القديمة عند إضافة الجديد.

سمّ الأجهزة أو الأدراج الخاصة بحفظ بطاقات الفهارس المعروضة أمامك وفق ما درست:

	
.....
	
.....



إثراء

قراءة دليل أو كتيب الإرشادات المرفق مع أي غرض تشتريه، أو أي مكان تقصده من متاحف ومكتبات وغيرها، ييسر لك الوصول إلى ما تريد بيسر، ويوفر عليك الجهد والوقت.



رابط إشارتي



دليل الدرعية
(أصالة الماضي
وإشراق المستقبل)

معايير الفهرس المثالي :

١. أن يكون سهل الاستخدام.
٢. المرونة لإدخال أي تعديل؛ بما يتيح تحديثه باستمرار.
٣. تعدد النسخ لإتاحة استخدامه من عدة مستفيدين في نفس الوقت.
٤. الاقتصاد في إعداد الفهرس لضمان استمرارية العمل.
٥. صغر حجمه؛ بحيث لا يشغل حيزاً.
٦. إضافة إرشادات وتعليمات الاستعمال.

مهارات حفظ الملفات واسترجاعها

ماذا سنتعلم ؟

- مفهوم الحفظ وأهميته.
- مفهوم استرجاع الملفات وأهدافه.
- أسس الحفظ وإجراءاته.
- إجراءات استرجاع الملفات.

تمهيد



لقد اهتم الإنسان وعلى مر العصور بعملية حفظ الوثائق والمستندات واستخدم أساليب وأدوات متعددة لذلك.

ولأهمية حفظ الملفات التي تتعامل معها المنظمة ، ظهرت أسس وإجراءات لحفظ واسترجاع الملفات، وتطوّرت خلال التقدّم العلمي مكّنت من القيام بهذه العمليات بطرق تكفل سهولة الوصول إليها وقت الحاجة، بالإضافة لتوفير القدر اللازم للحفاظ عليها من التلف والضياع أو تعرّضها للسرقة.



رابط إلكتروني



حفظ الملفات
ومشاركتها

مفهوم الحفظ:

هو تجميع الوثائق والمستندات التي تم تصنيفها وترميزها، وترتيبها وتخزينها في أوعيتها، بنظام يضمن المحافظة عليها والرجوع لها بيسر وسهولة عند الحاجة.



أهمية الحفظ :



لا يعتبر الحفظ هدفاً بحد ذاته ، وإنما تظهر أهميته للمنظمة من خلال ما يلي :

١. يساعد في تحقيق أهداف المنظمة.
٢. المعلومات المحفوظ بها لها دور في عملية التخطيط لنشاطات المنظمة المستقبلية.
٣. يسهم في القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.
٤. يساعد في التنسيق الفعّال بين أنشطة المنظمة الإدارية.
٥. يعتبر الذاكرة الحيّة للمنظمة من خلال رصد أنشطة المنظمة وتوثيقها.

أسس الحفظ:

إن وضع الأسس التي تُبنى عليها عملية الحفظ يُسهم بشكل أساسي في استرجاع الملفات؛ لذا كان لزاماً معرفة هذه الأسس، ومنها:

- الاحتفاظ بالوثائق والمستندات الضرورية.
- استخدام أوعية الحفظ المناسبة للمستندات المراد حفظها، وذلك وفقاً لطبيعتها.
- التخلص من الملفات والمسودات غير الضرورية.
- وضع قائمة محتويات، وفهارس منظمة.
- عدم تكديس الوثائق داخل أوعية الحفظ، ومراعاة أحجام الأوعية.
- كتابة أسماء الملفات وعناوينها.
- عدم نزع أي أوراق تم حفظها إلا للضرورة، وبموافقة الإدارة.



إثراء

طريقة تخريم الورق :

استخدم المسطرة الموجودة في الخرامة، أو اطو الورقة لتحصل على العلامة المنصفة؛ ثم ضعها مقابل العلامة في المنصفة الموجودة في الخرامة لتحصل على ورق متساوٍ في التخريم.



إجراءات الحفظ:

لا بد أن تتم عملية الحفظ بشكل فني، وبطريقة متقنة؛ ولذلك يجب إتباع الإجراءات التالية:

أولاً: إجراءات حفظ الملفات:

- التحقق من تراخيص الحفظ التي تصدرها الإدارة.
- حفظ الملفات في المكان المخصص، بعد التأكد من تاريخها وموضوعها ورقمها وبياناتها؛ بحيث يمكن تداولها واسترجاعها.
- إعداد بطاقات (الإحالة *) والتي تظهر فيها بيانات أساسية لكل ملف، مع توضيح الإدارة التابعة لها، ومن ثم حفظها في أكثر من مكان.
- تصميم بطاقة متابعة تداول الملفات داخل الإدارة وخارجها.
- استعمال رموز وعلامات مرئية تسهل الرجوع للملفات.

ثانياً: إجراءات حفظ الأوراق في الملفات:

- طي الأوراق من المنتصف لتخريمها.
- ترتيب الأوراق تبعاً للرموز والتواريخ.
- مراجعة الأوراق بعد وضعها في الملفات للتأكد من سلامة الحفظ.
- ترميم الأوراق الممزقة، وتحسين القديمة منها.

مفهوم استرجاع الملفات :

يمكن تعريف عملية استرجاع الملفات على أنها :
عملية استرداد الملفات التي تم حفظها من أماكنها،
لأخذ المعلومات والبيانات، ومن ثم إرجاعها لمكان حفظها.



* بطاقة يتم وضعها في الفهرس لتوجيه الباحث إلى مدخل آخر في الفهرس مرتبط بالمدخل الحالي المحال منه.

الهدف من استرجاع الملفات

- نهدف من خلال استرجاع الأوراق والملفات من أماكن حفظها إلى:
- تجديد وتحديث البيانات التي بداخلها، وإصلاح ما فسد منها وترميمه.
 - الاستفادة من المعلومات في إنجاز الأعمال الإدارية، وإعداد التقارير المطلوبة.

إجراءات استرجاع الملفات

- عند الاضطرار للرجوع للملفات؛ لابد من اتباع الإجراءات التالية:
- تحديد المعلومات المراد استرجاعها، مع تحديد نوع الملفات التي تتضمن تلك المعلومات.
 - معرفة الطريقة التي تمت بها حفظ الملفات لضمان استرجاعها بسهولة.
 - التعميد الرسمي لمسؤول المحفوظات بعملية الاسترجاع، لضبط عملية الحفظ، وضمان سلامة الملفات، وحفظ اسم المسترجع، وتاريخ الاسترجاع ومدته.
 - استخراج المستند المطلوب من مكان حفظه.
 - إرجاع المستند أو الملف في الوقت المحدد بعد أخذ البيانات منه بصورة صحيحة.



نشاط ١



- تطلب إدارة المدرسة من الطلاب الذين أُصدرت لهم بطاقة الهوية الوطنية الخاصة بهم تسليمها لمسؤول الملفات لإضافتها في ملفاتهم الخاصة في المدرسة.
- قم مع مجموعة من زملائك بزيارة مسؤول الملفات في المدرسة، واطلب منه أن يطلعكم على:
١. الطريقة المتبعة في حفظ ملفات الطلاب في المدرسة.
 ٢. إجراءات وخطوات استرجاع ملف الطالب.
 ٣. طريقة حفظ صورة الهوية الوطنية في الملف وإرجاعه إلى مكانه.
 ٤. قدم تقريراً لزملائك في الفصل للخطوات والإجراءات التي عرضت عليكم.

تركيز مهاري



نشاط ١

ذهبت «منار» إلى مكتبة إحدى الجامعات لاستعارة كتاب في الرياضيات ، وبالتحديد في حساب المثلثات.

وجدت «منار» أن هناك آلاف الكتب عن الرياضيات في المكتبة ، وهذه الكتب وعلى الرغم من أنها مصنفة حسب تصنيف ديوي العشري ، إلا أنه من الصعب الوصول للموضوع الذي تحتاجه ، وسيضيع كثير من الوقت حتى تعثر على الكتاب المطلوب .
- أقرأ الحالة السابقة ، ثم أجب عن الأسئلة التالية :

١. ما الفائدة من تصنيف الكتب في كثير من المكتبات عن طريق تصنيف ديوي العشري؟

٢. لماذا لن تتمكن «منار» من الوصول للكتاب المطلوب على الرغم من تصنيف الكتب؟

٣. ما هي في رأيك الإجراءات المناسبة للوصول للكتاب المطلوب؟



نشاط ٢



قم مع زملائك باقتراح طريقة أو أكثر لتصنيف الملفات لكل حالة من الحالات التالية (مع توضيح أسباب الاختيار):

أسباب الاختيار	طريقة التصنيف المقترحة	الحالة
		طلاب المدرسة.
		العملاء في المنظمة.
		خطوط إنتاج متعددة لأحد المصانع.
		وثائق الإدارة المالية في المنظمة.
		عملاء إحدى شركات الاتصالات.
		ملفات فروع الشركة في مناطق مختلفة.



نشاط ٣



اختر أحد النشاطات التالية، وقدم تقريراً مبسطاً عن نتيجة الزيارة:

1. زيارة إحدى المكتبات (مدرسية ، جامعية ، عامة) والاطلاع على تصنيف أحد الموضوعات ، واختيار عدد من الكتب وتسجيل بيانات التصنيف والفهرسة الخاصة بكل كتاب.
2. مرافقة أسرتك خلال التسوق في أحد المتاجر الكبرى ، وتسجيل طريقة التصنيف التي يتبعها المتجر في عرض السلع في مجموعات متناسقة تسهل عملية التسوق. (يمكن أخذ موافقة إدارة المتجر لتضمين التقرير ببعض الصور)
3. زيارة مكتب وكيل المدرسة والاطلاع على طريقة تصنيف الملفات الخاصة بالطلاب أو المعلمين، أو الملفات الخاصة بالتعاميم والخطابات الواردة والصادرة من وإلى الجهات ذات العلاقة بالمدرسة.

تقويم الوحدة

من خلال دراستك لهذه الوحدة :

السؤال الأول:

عَرّف المصطلحات الآتية :

١

(مفهوم إدارة الملفات ، طريقة ديوي العشري ، استرجاع الملفات) .

.....

.....

.....

أذكر عدداً من المشاكل التي تواجه تصنيف الملفات وترميزها .

٢

.....

.....

.....

استنتج الهدف المشترك من إدارة الملفات وتصنيفها وترميزها وحفظها .

٣

.....

.....

.....

السؤال الثاني:

ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

١	تعتبر عملية التصنيف عملية أدق من عملية الترميز.
٢	مما يعاب على الطريقة الهجائية المركبة في التصنيف محدوديتها.
٣	أجهزة حفظ الملفات الدوارة عبارة عن دولاب معدني، به أدراج مثبت عليها لوح ورق مقوى.
٤	تختلف طرق حفظ الملفات تبعاً لأشكال وأنواع الملفات.
٥	تحتاج عملية حفظ الملفات إلى التأكد من التراخيص التي تصدرها الإدارة .
٦	إعداد فهرس جيد لا بد من إعداد نسخة فهرسة وفق المعايير بدون تعددها .

السؤال الثالث:

اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

١	فهرسة الملفات.	تقسيم الملفات إلى ملفات نشطة، ومستديمة ومتوسطة النشاط.
٢	التصنيف الشكلي.	تجميع الملفات ذات الخصائص المتشابهة في مجموعات متشابهة.
٣	الفهرس السجل.	تجميع الوثائق التي تخص فترة زمنية محددة.
٤	التصنيف الزمني.	توجيه المراسلات والمكاتبات الى الجهات المختصة.
٥	الطريقة الهجائية العددية المركبة.	صحائف معدنية ترص بجانب بعضها تثبت على كل منها بطاقة.
٦	أنواع الملفات.	عملية إعداد قوائم بأسماء الملفات والمستندات.
٧	الفهرس المرثي.	ترتيب الوثائق حسب أشكالها وأحجامها وألوانها.
٨	التصنيف.	عدم نزع الأوراق التي تم حفظها في الملفات إلا بموافقة الإدارة.
٩	أسس الحفظ.	سجل مقسم كل جزء يختص بنشاط معين.
١٠	أهداف الفهرسة.	تعتمد على إعطاء الأبواب أحرفاً هجائية تتفرع منها أرقام للفصول.

إدارة الاتصالات



أهداف الوحدة



- من المتوقع بعد نهاية الوحدة أن يتمكن المتعلم من:
- إتقان مهارات التعامل مع المواعيد وتسجيلها.
- التمييز بين أنواع المواعيد وفقاً لدرجة أهميتها .
- فهم المراسلات وأغراضها وأنواعها بما يحقق التعامل المناسب معها.
- إتقان مهارات كتابة المراسلات بشكل سليم.
- فهم معنى التقرير وأهميته وفوائده.
- تطبيق خطوات إعداد التقارير وفق الأسس والقواعد السليمة.
- تطبيق القواعد الواجب مراعاتها في تنظيم البريد بشكل سليم.
- المقارنة بين إجراءات البريد الوارد والبريد الصادر بما يزيد من فهمها.
- إدراك أهمية التعامل الجيد مع المكالمات الهاتفية بشكل صحيح.
- إتقان مهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية.

موضوعات الوحدة



- الدرس الأول : تنظيم المواعيد.
- الدرس الثاني : المراسلات.
- الدرس الثالث : التقارير.
- الدرس الرابع : البريد الوارد والصادر.
- الدرس الخامس : معالجة المكالمات الهاتفية.
- الدرس السادس : تركيز مهاري ١
- الدرس السابع : تركيز مهاري ٢

تنظيم المواعيد



ماذا سنتعلم ؟

- أهمية تنظيم المواعيد.
- جدولة المواعيد.
- خطوات التعامل مع المواعيد.
- أنواع المواعيد.
- مهارات التعامل مع المواعيد.



تمهيد

تعتبر مهمة تنظيم المواعيد من المهام الحساسة للسكرتير التنفيذي التي تتطلب مهارات متعددة ، حيث أن معظم الزوار والمراجعين عادة ما يكون هدفهم مقابلة مدير المنظمة - أو الإدارة - لاعتقادهم بأنه هو الوحيد القادر على تحقيق مطالبهم أو الحاجة التي بسببها قاموا بمراجعة المنظمة.

ويأتي هنا دور السكرتير الناجح في استخدام مهاراته لتنظيم جدول مواعيد المدير ، وتحديد أهمية مقابلة الزائر للمدير أو توجيهه مباشرة لجهة الاختصاص لتوفير الكثير من الوقت والجهد للمدير في ممارسة مهامه الأساسية ومتابعة العمل بفعالية.

أهمية تنظيم المواعيد:

- من أهم الجوانب التي تظهر أهمية تنظيم مواعيد المدير ما يلي :
- ضمان التخطيط والتنظيم لأعمال مكتب المدير.
- مساعدة المدير في التعامل مع المواقف المتعلقة بالزائرين.
- إعطاء انطباع جيد عن المنظمة لدى الزائرين والمراجعين.
- استغلال الوقت المتاح للمدير لممارسة مهامه بشكل فعال.



أنواع المواعيد:

تتفاوت المواعيد من حيث أهدافها وأهميتها وطبيعتها، ولكنها بالتأكيد ليست على درجة واحدة من الأهمية.

وفيما يأتي تفصيل لأنواع المواعيد:

١. مواعيد فائقة الأهمية:

وهذه المواعيد لا يمكن تأجيلها أو إهمالها وهي قد تتعلق برسم سياسة المنظمة، والمناسبات أو الاحتفالات الكبرى، والأشخاص المهمين من المسؤولين أو ممن يساهمون في سياسة المنظمة وفي مستقبلها وهي سير عملها.

مثال: الصفقات المهمة للمنظمة، أو المواعيد التي تتعلق باتخاذ قرارات ومكاسب ذات أهمية.

٢. مواعيد متوسطة الأهمية:

وهي المواعيد الخاصة بالمعاملات والمواعيد مع العملاء، وإجراء العقود التشغيلية العادية، وكونها متوسطة الأهمية لا يعني إهمالها ولكن يمكن تأجيلها أو إنباتها لمسؤول آخر له صلاحيات القيام بها.

مثال: تحويل الموعد لمسؤول في المنظمة له صلاحيات القيام بالمهمة، أو اتخاذ قرار حيالها.

٣. مواعيد عادية:

وهذه المواعيد يمكن تقديمها أو تأخيرها وربما إلغاؤها مثل تلك التي تتعلق بأفراد من خارج المنظمة غرض زيارتهم لا يرتبط بعمل المنظمة، أو مواعيد خاصة بالعاملين في المنظمة تهدف لعمل روتيني لا يتطلب مقابلة المدير بدرجة ملحّة.

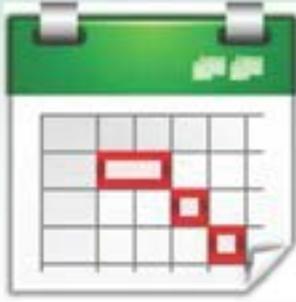
مثال: المواعيد التي تتعلق باستقبال مدير الإدارة لمدير إدارة فرعية أو رئيس قسم، أو المواعيد الخاصة بالاجتماعات الدورية داخل الإدارة، أو مواعيد الأصدقاء والزملاء.



إثراء

لا بد من الانتباه إلى أن جميع المواعيد تستحق الاحترام والتنظيم وفق الأسلوب المناسب للتعامل معها.

جدولة المواعيد:



لضمان التنظيم الجيد للمواعيد لابد من جدولتها ، أي وضعها في جداول بحيث يسهل ترتيبها زمنياً وموضوعياً ، فلا تتداخل أو تتضارب، وعادة يقوم السكرتير بالتنسيق مع المدير لجدولة المواعيد ومناقشتها حسب أولوياتها وأهميتها، وغالباً يكون ذلك بداية الدوام أو في نهايته لترتيب مواعيد اليوم التالي.

وأياً كان شكل سجل المواعيد إلا أنه ينبغي أن يتضمن معلومات ضرورية هي:

- تاريخ الموعد ووقته بالساعة والدقيقة.
- اسم صاحب الموعد وصفته وهاتفه.
- الغرض من الموعد.

ولجدولة المواعيد فوائد منها:

- ترتيب المواعيد حسب زمنها وتاريخها.
- عدم تضارب المواعيد أو تعارضها.
- عدم نسيان المواعيد أو إهمالها.
- إعطاء السكرتير الفرصة لتجهيز ما يحتاجه الموعد من ترتيبات.
- الاعتذار المسبق لصاحب الموعد في حال عدم إمكانية لقاء المدير.
- تنظيم الأعمال الأخرى بما لا يتعارض مع المواعيد.



إثراء

السكرتير الناجح هو الذي يملك القدرة على تقدير أهمية المواعيد والتعامل معها بما يناسبها.



نشاط ١



ارجع إلى مصادر وتقنية المعلومات ثم اجمع بعض أشكال جداول وسجلات المواعيد سواء يومية أو أسبوعية أو شهرية، وأعرضها أمام زملائك.

خطوات التعامل مع المواعيد:

يمكن تناول مهارة السكرتير في التعامل مع المواعيد من خلال ثلاث خطوات هي:

١ قبل الموعد

٢ أثناء الموعد

٣ بعد الموعد

١. قبل الموعد:

وهذا يكون في اليوم السابق للموعد في حال المواعيد البالغة الأهمية، أو في نفس اليوم للمواعيد المتوسطة والعادية، وتظهر مهارة السكرتير في هذه الخطوة في إعطاء المدير علم بالموعد حتى يستعد له، والاتصال بصاحب الموعد وتذكيره بالموعد، والتحضير للموعد وما يتطلبه من تجهيز بيانات أو معلومات أو مستندات، أو التنسيق للضيافة، وربما دعوة بعض الأشخاص للحضور قبل الموعد لاستقبال الضيف أو المشاركة في اللقاء.

٢. أثناء الموعد:

وتتطلب مهارة السكرتير في حسن استقبال صاحب الموعد والترحيب به، ومرافقته لمكتب المدير أو إعطاء المدير علم ليخرج لاستقبال الضيف، أو الطلب من الضيف الاستراحة في مكتبه أو في مكان مخصص لاستراحة الضيوف حتى يتاح الوقت لدخوله على المدير.

٣. بعد الموعد:

تتطلب بعض المواعيد تكرارها أو القيام بإجراءات معينة، وهنا تتدخل مهارة السكرتير في معرفة ذلك وتحديد الموعد المقبل بالتنسيق مع المدير والضيف، وفهم الإجراءات المطلوبة تجهيزها قبل مغادرة الضيف وكتابة ملحوظاته لما تم خلال اللقاء وما يترتب عليه في المستقبل.

مهارات التعامل مع المواعيد:

١. التعامل مع الزوار من غير أصحاب المواعيد:

كثيراً ما يواجه السكرتير مجموعة من الزائرين ممن ليس لديهم موعد مسبق ، مما يستدعي استعمال مهارات تواصل مناسبة ، مع اللباقة وحسن التصرف.

وفي هذه الحالة يمكن للسكرتير التعامل مع هذا الموقف بإحدى الطرق الآتية:

- الترحيب بالزائر والاستماع إليه بإنصات واهتمام لمعرفة الموضوع ومدى أهميته ، وتقدير إن كان يستوجب مقابلة المدير.
- في حال كان الغرض من المقابلة يتعلّق بموضوع يخص العمل وله أهمية كبرى فيصنّف من ضمن ما يطلق عليه : **المواعيد الطارئة** ، ويستوجب من السكرتير تمكين الزائر من مقابلة المدير.
- في حال كانت المقابلة تستدعي مقابلة المدير ، ولم يكن غرض الزيارة ملحاً ، يقوم السكرتير بإبلاغ الزائر بأسلوب مهذب بأن سياسة المنظمة تستوجب تحديد موعد مسبق للمقابلة.
- معالجة موضوع الزائر من قبل السكرتير إن أمكن ذلك.
- قد يكون موضوع الزائر لا يحتاج للمدير شخصياً ، وهنا يقوم السكرتير بتوجيه الزائر للجهة المختصة.

٢. الاعتذار لأصحاب المواعيد:

قد يحدث أن يُفاجأ المدير بارتباط طارئٍ يحول دون استقبال بعض من لديهم موعد مسبق، وهنا يتطلب الأمر مهارة السكرتير في الاعتذار من صاحب الموعد، ولكن قبل الاعتذار ينبغي أن ينظر في إمكانية تحويل الموعد إلى من ينوب عن المدير، فإذا كان جدول نائب المدير يتيح استقبال الزائر، قام السكرتير بالاتصال بصاحب الموعد وإبلاغه باعتذار المدير عن إتمام الموعد ، وشرح الظروف التي حالت دون ذلك، ويمكن أن يعرض على الزائر أو الضيف بتحويل الموعد إلى نائب المدير، أو اقتراح موعد آخر للزيارة.



إثراء

حسن استقبال السكرتير للزائرين من غير أصحاب المواعيد وفهم مشكلاتهم، قد يجنب المنظمة والمدير الكثير من المتاعب والخسائر.



نشاط ٢



من خلال خطوات التعامل مع المواعيد. لخص كل خطوة من هذه الخطوات بأهم ما يمكن أن يقوم به السكرتير الناجح :

.....

.....

١

.....

.....

٢

.....

.....

٣

المراسلات



ماذا سنتعلم ؟

- مفهوم المراسلات.
- أنواع المراسلات.
- أغراض المراسلات.
- مهارة كتابة المراسلات.

تمهيد



تأخذ المراسلات الجزء الأكبر من الاتصالات الرسمية للمنظمة، وهي أهم الوسائل التي يعتمد عليها نظام الاتصال في المنظمة. وكونها أحد الأنشطة الرئيسية في العمل المكتبي سيتم من خلال هذا الدرس تناول أهم أنواع المراسلات التي تتعامل معها المنظمة.

مفهوم المراسلات :

يقصد بالمراسلات :

كافة المكاتبات والرسائل المختلفة التي تتناول موضوعات ذات اهتمام متبادل بين إدارات وأقسام المنظمة، أو بين أفراد المنظمة، أو بين المنظمة والهيئات أو المنظمات الخارجية.

أغراض المراسلات :



هناك مجموعة من الأغراض التي من أجلها تستخدم المراسلات، وهي تؤكد أهمية هذا النوع من أنواع الاتصال، ومن أبرز أغراض المراسلات ما يأتي:

- تمثل المراسلات وثائق ملموسة لإثبات الحقوق والالتزامات داخل المنظمة وخارجها.

- تسهّل المراسلات سير العمل وسلاسته من خلال نقل الأفكار والمعلومات والطلبات بشكل مكتوب يغني عن اللقاء الشفهي.
- تحقق الانتشار السريع ووصول التعليمات إلى أكبر عدد من الأفراد والأقسام والإدارات في نفس الوقت.
- تدعم عرض الأفكار عرضاً منطقياً، واضحاً، ومنظماً، من خلال التحليل والجداول والصور والرسوم البيانية.
- تُستخدم لتعزيز وتأكيد الاتصالات الشفهية وإعطائها الصبغة الرسمية.
- تعطي انطباعاً عن المنظمة ودرجة التنظيم والاهتمام فيها سواء داخل المنظمة أو خارجها.

أنواع المراسلات:

إن طبيعة العمل وتبادل الأفكار والمعلومات يتطلب تنوع المراسلات حسب الهدف منها، وكل إدارة تتفق مع العاملين بها على تنسيقات وشكل المراسلات، وهذا يعني أنه ليس هناك شكل عام أو محدد للمراسلات، ومن هذه الأنواع:

النماذج

التعاميم

المذكرة الداخلية



الرسائل الخارجية



حدد مع زملائك نوع المراسلة المناسب لكل حالة مما يلي:

م	محتوى المراسلات	نوعها
١	إبلاغ الموظفين بتعديل أوقات الدوام خلال شهر رمضان.	
٢	استمارة طلب إصدار رخصة قيادة.	
٣	خطاب من مدير التعليم لمدير الشؤون الصحية.	
٤	استفسار من مدير إدارة لرئيس قسم في نفس الإدارة.	

مهارات كتابة المراسلات،

سبققت الإشارة إلى أهمية المراسلات باعتبارها وسيلة الاتصال المكتوبة، ومن هنا لا بد من العناية بكتابة المراسلات وامتلاك المهارات اللازمة لكتابتها، ومن أبرزها:

✓ **الوضوح:** بمعنى أن تكون العبارات المكتوبة تعني نفس المعنى المقصود دون زيادة أو نقص، وبلا غموض، ولا تحتمل التأويل أو التفسيرات والمعاني المختلفة.



✓ **الاختصار:** بحيث تكون الرسالة محققة للهدف منها بأقل كلمات ممكنة، وبدون التكرار غير المبرر للعبارات أو الجمل ، بشرط ألا يخل الاختصار بالمعنى.

✓ **الخلو من الأخطاء:** سواء الأخطاء الموضوعية، أو الإملائية، أو النحوية، أو التعارض والتناقض في التعليمات الواردة في الرسالة.

✓ **حسن الخطاب:** والمقصود اختيار الكلمات اللطيفة والعبارات الجميلة المهذبة بعيداً عن عبارات التهديد والقوة التي لا مبرر لها، وتجنب المصادمة والقاء اللوم أو العتاب.

✓ **الجوانب الشكلية:** وهي تلك الجوانب المتعلقة بشكل الرسالة التي تسهل قراءتها وفهمها ، كنوع الخط المستخدم، ونوع الورق، وتنسيق الصفحة والهوامش، وعلامات الترقيم، وغير ذلك مما ينبغي العناية به لما له من أثر لدى القارئ عن الرسالة والمرسل.

✓ **المراجعة والتصحيح:** بمعنى اكتمال الرسالة بمراجعتها والتأكد من خلوها من الأخطاء وتحقيقها للغرض المطلوب منها.



اجمع نماذج لبعض أنواع المراسلات التي وردت في الدرس لمنظمات حكومية أو خاصة ، وضمناها في ملف أعمالك.

التقارير

ماذا سنتعلم ؟

- تعريف التقرير.
- فوائد التقارير.
- خطوات إعداد التقرير.
- أهمية التقرير.
- خصائص التقرير الفعال.
- هيكل التقرير.

تمهيد

تعتبر التقارير من أنواع المراسلات التي لها أهمية خاصة للمنظمة ، ولها مهارات خاصة تتطلب جمع المعلومات وتلخيصها وعرضها بطريقة مناسبة. لذا تم إفراد هذا الدرس للتعرف على مهارات إعداد التقارير وأهم الموضوعات المتعلقة بها.

تعريف التقرير:

هناك تعريفات عديدة للتقرير نذكر بعضاً منها على النحو الآتي:

- التقرير عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل.
- التقرير هو عبارة عن عرض معلوماتي (مكتوب أو شفوي) حول موضوع ما (ظاهرة أو مشكلة .. الخ) يتم بطريقة مبسطة بهدف إيجاد تفسير مناسب يؤدي إلى تقديم أفكار وتوصيات مناسبة تجاه تلك الظواهر أو المشكلات.
- عرض رسمي للحقائق، يتضمن جمع قدر من المعلومات حول موضوع معين وعرضه.



رابط إلكتروني



التقرير السنوي
لمؤسسة النقد

نشاط ١

بالتعاون مع زملائك وبالعودة إلى التعريفات السابقة استخرج أبرز عناصر ومكونات تعريف التقرير.

أهمية التقرير:



إثراء

تختلف التقارير حسب الغرض من إعدادها فقد تكون رسمية أو غير رسمية، وقد تكون للمعلومات أو التفسير أو الرقابة، وقد ترسل لخارج المنظمة أو تقتصر على داخل المنظمة، وقد تكون دورية كالتقرير الشهري أو خاصة بوقت أو مناسبة كالتقرير الختامي أو الطارئ، ومن حيث الطول قد تكون طويلة أو قصيرة حسب الحاجة.

يمكن لنا أن ندرك أهمية التقرير إذا تأملنا ما يقدمه لنا وما يساعد في بنائه، ذلك أن التقرير يقدم لنا البيانات والمعلومات والآراء والمقترحات والتوصيات التي تساعدنا في: بناء الخطط، واتخاذ القرارات، ومعرفة حجم الإنجاز، والرقابة من خلال اكتشاف مواطن القوة، ومواطن الضعف أو الخلل، ومحاسبة العاملين بناءً على حقائق وليس على انطباعات، ولذلك فإن التقارير مهمة بشكل دوري لما تقدمه من وقفات مراجعة ومحاسبة وإعادة لترتيب الأولويات.

ويعتبر التقرير المكتوب أحد أساليب الاتصال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية المختلفة، وبين وحدات النشاط كل في اختصاصه، كما يعتبر التقرير بصفة عامة ضمن أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة.

نشاط ٢

تعاون مع زملائك في تحويل محتوى (أهمية التقرير) إلى خريطة مفاهيم ومن ثم عرضها أمام زملائكم.

فوائد التقارير:

هناك فوائد عديدة للتقارير، لكونها أداة لتحريك الإدارة في الاتجاهات السليمة، من خلال إتاحتها الفرصة للنقاش وتبادل المعلومات ووجهات النظر حول الأمور المطروحة للبحث.



ويمكن توضيح فوائد التقارير على النحو التالي:

- معاونة الإدارة في أداء وظائفها المختلفة مثل التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة.
- التوثيق والتسجيل حيث تفيد التقارير في تسجيل الأنشطة والإنجازات والمشكلات التي تواجه العمل.
- تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية المختلفة داخل المنظمة مما يؤثر على خطط وسياسات وإجراءات وبرامج العمل مما يسهل تحقيق رسالة المنظمة.
- معلومات مرجعية فهي تتضمن معلومات دائمة يمكن الرجوع إليها.

خصائص التقرير الفعال :

يتوقف نجاح كاتب التقرير في مهمته على إتباعه المبادئ الأساسية للاتصالات، ومن المتفق عليه أن هناك ثلاث خصائص أساسية ينبغي أن تتوفر في التقرير لتحقيق هدفه وهي:

أ - الوضوح :

ويعنى ذلك القدرة على اختيار الألفاظ، وفهم مستوى القارئ الذي يوجه إليه التقرير، ومن العوامل التي تساهم في ذلك :

1. استخدام الألفاظ السهلة والمصطلحات الواضحة للقارئ .
2. التماسك والترابط بين الألفاظ والفقرات.
3. الترتيب المنطقي والزمني .
4. تأكيد الأفكار الهامة من خلال:



عرض ملخص في بداية التقرير، وتوضيح العلاقة بين الأفكار العادية والجديدة، وتوضيح التشابه والاختلاف بين الأفكار والحقائق الواردة في التقرير، إضافة إلى تأكيد الأفكار الواردة في التقرير من خلال استخدام الحروف الكبيرة، ووضع خطوط تحت بعض العبارات، واستخدام الألوان، واستخدام الرسوم والخرائط.

ب- الإيجاز :

- وهو ضرورة أساسية لنجاح التقرير ، إذ يساعد القارئ على الإلمام بالموضوع في أقل وقت ويعتمد الإيجاز على :
- مبدأ وحدة الفكرة حتى لا يتشتت ذهن القارئ من تقديم فكرتين أو أكثر معاً.
 - الألفاظ والتعبيرات الموجزة .
 - الإيجاز في الفقرات .

ج - الإقناع :

هنالك حاجة ماسة إلى تقرير يتصف بالحقيقة من أجل إقناع القارئ، وللوصول إلى الإقناع يجب مراعاة المبادئ الآتية :



إثراء

- هناك شروط لابد من مراعاتها قبل إعداد التقرير:
- تحديد الغرض من التقرير.
 - تحديد الجهة التي سيقدم لها التقرير.
 - اختيار التوقيت المناسب للتقرير.
 - الاختيار المناسب للشخص أو الجهة المعدة للتقرير.

- الأمانة وعدم التحيز في ذكر الحقائق .
- العرض السليم للبيانات .
- الموضوعية .

خطوات إعداد التقرير:

يستوجب إعداد التقرير الالتزام بالأسس والقواعد السليمة لكتابة التقارير والتي تتلخص في الاستعداد لإعداد التقرير وذلك بالتحديد الدقيق لموضوعه، وجمع البيانات اللازمة لإعداده، ثم البدء في الكتابة، والالتزام بالشكل والنسق المحدد لكتابة التقرير. والرسم الآتي يوضح المزيد من التفصيل حول خطوات إعداد التقرير:



هيكل التقرير:

في الجدول الآتي توضيح لهيكل التقرير بأقسامه الثلاثة الرئيسة وما يندرج تحت كل قسم من خطوات:

بداية التقرير	صلب التقرير	خاتمة التقرير
صفحة الغلاف	عرض المعلومات والحقائق	النتائج
صفحة المحتويات	الجدول	التوصيات
المقدمة	الرسوم البيانية	الملاحق
الأهداف	الدراسة والتحليل	المراجع



نشاط ٣



اختر مع زملائك موضوعاً لتقرير ما، بحيث تقومون بتوضيح خطوات إعداده باختصار بدون كتابة التقرير.

البريد الوارد والصادر

ماذا سنتعلم ؟

- أهمية البريد في أعمال المنظمات.
- إجراءات البريد الوارد.
- القواعد الواجب مراعاتها في تنظيم البريد.
- إجراءات البريد الصادر.

تمهيد

تعتبر أعمال البريد في أي منظمة العمود الفقري في الأنشطة المكتبية ، ولذلك تولي المنظمات على مختلف أنشطتها اهتماماً كبيراً بتخطيط وتنظيم ورقابة أعمال البريد لما لها من أثر فعال على كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية .

وعلى الرغم من تطور الأساليب في التعامل مع البريد الوارد والصادر مع دخول التقنية الحديثة في الأعمال المكتبية ، إلا أن كثيراً من المنظمات ما زالت تعتمد على الإجراءات التقليدية في إدارة البريد ، وسيتم تناول تلك الإجراءات من خلال هذا الدرس.

أهمية البريد في أعمال المنظمات



ترجع أهمية البريد في المنظمات إلى الاعتبارات الآتية:

1. يعتبر قسم البريد نقطة الاتصال وحلقة الوصل المهمة التي تربط المنظمة بالمنظمات الأخرى، وجمهور المتعاملين معها.



إثراء

للبريد أهمية كبيرة للمنظمات التي يعتبر البريد عملاً أساسياً في نشاطها، كالشركات التي تسوق منتجاتها من خلال التوصيل بالبريد.



رابط إثرائي



خدمة
الوثائق الحكومية
"البريد السعودي"

٢. تعمل الخدمات البريدية الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى مثل إعداد المراسلات وسرعة عمليات الحفظ وإنجاز المعاملات داخل وخارج المنظمة.
٣. تزداد أهمية البريد لدى بعض المنظمات التي تعتمد في عملها على البريد.
٤. أصبح البريد مؤشراً على مستوى أداء والتزام المنظمة وجودة أدائها.

القواعد الواجب مراعاتها في تنظيم البريد :

لأهمية تنظيم البريد في المنظمة ، تم وضع عدد من القواعد الواجب مراعاتها في تنظيم البريد ومن أبرزها:

١. ضرورة تبسيط الإجراءات في حركة البريد عند الاستلام والتسليم.
٢. سرعة استلام وتسليم البريد .
٣. مراعاة الدقة والوضوح في تسجيل البريد في السجلات .
٤. في حالة كبر حجم البريد يفضل إنشاء قسم أو وحدة خاصة بذلك .
٥. في ظل التطور التقني لابد من الاستفادة من وسائل الاتصال والتقنية الحديثة في تنظيم البريد.

إجراءات البريد الوارد :



يمر البريد الوارد بعدد من الإجراءات الأساسية التي لا بد منها لتنظيمه على الوجه الصحيح، وحتى إن اختلفت المنظمات في بعض التفاصيل أو الكيفيات إلا أن هذه الإجراءات ضرورية إلى حد كبير لتنظيم سير البريد الوارد.

ويمكن توضيح تلك الإجراءات على النحو الآتي:

١. استقبال البريد واستلامه من البريد الرسمي أو التجاري أو مندوبي المنظمات الأخرى.
٢. فتح البريد وتفحص المحتويات باستثناء البريد السري والشخصي فإنه لا يفتح وهذا الإجراء يتم بهدف التأكد من كون الرسالة خاصة بالمنظمة، وكذلك معرفة الجهة التي يحال إليها.
٣. فرز البريد وفهرسته حسب الإدارة أو القسم المعني به.
٤. ختم البريد بخاتم يوضح رقم الوارد وتاريخ وصوله والجهة التي يُحال إليها، وتسجيله (قيده) في سجل الوارد، واستيفاء الحقول عادة كما في الجدول الآتي:

رقم الوارد	رقم تسلسل الوارد	الجهة المحال إليها	الجهة الصادرة عنها	تاريخ استلامه	تاريخ الوارد (تاريخ الجهة المرسله)	رقم الوارد (رقم الجهة المرسله)



إثراء

يتطلب بعض البريد الوارد متابعته في حال كان موضوع البريد الوارد محدد له تاريخ للرد، وتخصص بعض المنظمات في قسم البريد موظف مسؤول لمتابعة البريد الذي يتطلب ذلك.

٥. توزيع البريد الوارد ومتابعته، ويتم في هذه الخطوة إرفاق المكاتبه بالملف الخاص بها بعد إحضاره من غرفة الحفظ إذا كان البريد مركزيا، ثم يتم توزيع المكاتبات على الإدارات المختصة باستخدام المراسلين، وتستعين المنظمات الكبيرة ببعض الوسائل الآلية في توزيع المكاتبات.

يضع المعلم عدد من نماذج المراسلات بأنواع مختلفة كبريد وارد.. ويطلب من طلابه تكوين مجموعات وتطبيق خطوات وإجراءات البريد الوارد على أنواع المراسلات التي بين أيديهم.

إجراءات البريد الصادر:



إثراء

بعض المنظمات لديها تقنيات وأجهزة حديثة تيسر توزيع البريد كالشبكات الداخلية، والبريد الإلكتروني، ومجلات المشاركة المتاحة على الشبكة العنكبوتية.

١ تجميع البريد الصادر

٢ مراجعة البريد وفحصه

٣ فرز البريد وفهرسته

٤ تسجيل البريد في سجل الصادر

٥ إرسال البريد

يبدأ إعداد البريد الصادر من الوحدات والأقسام المعنية بإرسال البريد، حيث يتم إعداده كاملاً من حيث النسخ والتصوير وإرفاق المرفقات وإعطاء أرقام للصادر، أو ترك الرقم لوحدة البريد الصادر حسب تنظيم كل منظمة، ويعد البريد السري بشكل كامل ويوضع في مظاريف لدى الإدارة المختصة، بعد ذلك تبدأ إجراءات تصدير البريد في وحدة البريد الصادر وفق الإجراءات الآتية:

١. تجميع البريد لدى وحدة أو قسم البريد الصادر واستلامه من كافة الإدارات والأقسام.
٢. مراجعة البريد وفحصه من الناحية الشكلية، ووضوح العنوان، والتأكد من وجود المرفقات مع البريد إن كانت هناك مرفقات.

٣. فرز البريد الصادر وفهرسته حسب الجهة المرسل إليها، وحسب طريقة إرسالها إما عن طريق البريد العادي، أو الممتاز، أو الرسائل الهاتفية العاجلة، أو عن طريق المراسلين.
٤. القيد في دفتر البريد الصادر وهو أشبه بدفتر البريد الوارد، والجدول الآتي يوضح المعلومات المطلوبة لتسجيل البريد الصادر.

رقم الصادر	تاريخ التصدير	الجهة المرسل لها	المرفقات	الجهة المصدرة	طريقة إرسال وتصدير البريد			
					عادي	ممتاز	فاكس	مناولة سري

٥. توزيع البريد حسب طريقة إرساله والجهة المرسل إليها ومتابعته بتوثيق طريقة الإرسال.



قارن بين إجراءات البريد الوارد والصادر وسجل ما وجدته في الجدول الآتي:

إجراءات البريد الوارد	إجراءات البريد الصادر

معالجة المكالمات الهاتفية



ماذا سنتعلم ؟

- مفهوم المكالمات الهاتفية وأهميتها.
- قواعد الرد على المكالمات الهاتفية.
- قواعد إجراء المكالمات الهاتفية.
- مهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية.

تمهيد



«إبراهيم» يعمل سكرتيراً بإحدى المنظمات الخاصة. وعند سؤاله عن المهام التي قام بها خلال أحد أيام عمله في المنظمة ، أجاب :

لقد كان يومي حافلاً بالأعمال الشيقة والممتعة ، ومنها :

- كتابة بعض الخطابات الموجهة لبعض عملاء المنظمة.
 - الاتصال على مجموعة من العملاء بخصوص تغيير موعد مرور مندوبي المنظمة.
 - تحويل بعض المكالمات المهمة للمدير.
 - استقبال بعض المراجعين لمكتب المدير.
 - الاتصال بإحدى الشركات خارج البلاد التي تتعامل معها المنظمة.
 - توجيه بعض الاتصالات الواردة للمنظمة للموظفين المختصين بسبب انشغال المدير.
 - من خلال المهام التي قام بها «إبراهيم» خلال يوم عمله كسكرتير أجب عن الأسئلة التالية :**
 - كيف كان يوم «إبراهيم» في عمله ؟ وبما وصفه ؟
 - ما المهام التي قام بها خلال اليوم ؟
 - ما العمل الذي أخذ معظم وقت «إبراهيم» خلال عمله ؟
- تعتبر معالجة المكالمات الهاتفية أحد المهام الرئيسة في عمل السكرتير ، والتي تتطلب مهارات متنوعة ليقوم بها ، وفي هذا الدرس سنتعرف على عدد من الإجراءات المتعلقة بإدارة ومعالجة المكالمات الهاتفية والمهارات المطلوبة لتنفيذها .

مفهوم المكالمات الهاتفية وأهميتها

المكالمات الهاتفية هي عملية تتم عبر الهاتف ومن خلالها يتم نقل البيانات والمعلومات والآراء والأفكار والمشاعر داخل المنظمة بين أفرادها، وخارج المنظمة مع المنظمات الأخرى والمجتمع، وذلك لتحقيق هدف محدد.

وتعد الاتصالات الهاتفية من أكثر أنواع الاتصال التي تعتمد عليها المنظمات بمختلف أشكالها وأحجامها، وذلك لسهولة استخدام الهاتف وقدرته على إنجاز العمل بتكلفة أقل في الجهد والمال، والهاتف يمكن أن يعطي الانطباع الأول تجاه الفرد والمنظمة. ويتميز الاتصال الهاتفي بما يتيح للمتصل من فرصة التواصل التفاعلي لتوضيح وجهات النظر ومناقشتها، وذلك لا يتحقق في الاتصال الكتابي.

نشاط ١



للإتصالات الهاتفية التي تقوم بها المنظمة دور كبير في نقل انطباع أولي عن المنظمة والخدمات التي تقدمها للمستخدمين. قدّم مع زملائك أمثلة لأهمية المكالمات الهاتفية للمنظمة من خلال الانطباعات التي يمكن أن تتركها لدى المستخدمين عن المنظمة سلباً وإيجاباً.

قواعد إجراء المكالمات الهاتفية

لأهمية إدارة الوقت للسكرتير الناجح عند معالجته للمكالمات الهاتفية، ولكي تكون المكالمات الهاتفية فعالة وجيدة ينبغي مراعاة القواعد الآتية:

- ✓ تحديد الهدف من المكالمات، وتجهيز المعلومات المطلوبة للمكالمة.
- ✓ إذا كانت المكالمات سيتم تحويلها للمدير، يقوم السكرتير بإبلاغ مديره قبل الاتصال للتأكد من استعدادة للمكالمة.



إثراء

من المعلومات التي يتطلب تجهيزها قبل إجراء المكالمات الهاتفية :
- رقم الهاتف.
- الجهة التي سيتم الاتصال.
- اسم متلقي المكالمات أو صفته.
- الهدف من إجراء المكالمات.



رابط إثرائي



بدالات
الهاتف

✓ الحرص على أن تكون بين يدي السكرتير مفكرة لتدوين الاستفسارات والتوضيحات التي يمكن أن تحتاج للتدوين خلال إجراء المكالمات.

✓ توفير عدد من الأدلة الهاتفية وخاصة الداخلية للمنظمة، لتكون قريبة منه يمكنه الاستعانة بها بسرعة وسهولة عند إحالة المتصل لرقم آخر، أو الحاجة لتزويده برقم هاتف في المنظمة.

✓ في حال الرد يقوم السكرتير بإلقاء التحية، والتعريف بنفسه وبمنظمته.

✓ عرض مضمون ومحتوى الاتصال بهدوء وبشكل واضح، حتى يفهم الطرف الآخر الغرض من الاتصال.

قواعد الرد على المكالمات الهاتفية :

ليتمكن السكرتير من إدارة المكالمات الهاتفية الواردة بمثالية وفعالية، هناك عدد من القواعد التي يجب مراعاتها، ومنها :

- الإجابة المباشرة على المكالمات عند سماع جرس الهاتف، والتعريف بنفسه وبمنظمته، والحرص على معرفة المتحدث في الجانب الآخر.
- مراعاة الاختصار في التحية والمجاملة وعدم المبالغة فيها.
- الإصغاء للمتحدث، وعدم الانشغال عن المتصل بأعمال أخرى.
- الحرص على الوقت المخصص للمكالمة.
- عدم ترك المتصل على الانتظار لمدة طويلة.
- عدم إعطاء المتصل معلومات سرية عن المنظمة.



إثراء

لتسهيل تسجيل الملاحظات يتم وضع الهاتف ناحية اليد اليسرى لمن يكتب باليمين، والعكس لمن يكتب باليسار ليتمكن من الإمساك بالسماعة وكتابة الملاحظات في نفس الوقت.



تحتاج المنظمات التي لها تعاملات خارج البلاد إلى إجراء اتصالات هاتفية تتطلب مراعاة عدد من القواعد والمهارات التي يستوجب توفرها لدى السكرتير الناجح. قم مع زملائك بتوضيح أهم القواعد التي يلزم مراعاتها عند القيام بهذا النوع من الاتصالات، مع توضيح المهارات التي يحتاجها السكرتير للتمكن من إجرائها بشكل جيد.

مهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية :



ليتمكن السكرتير من إتمام المكالمات الهاتفية بشكل مناسب هناك عدد من الإجراءات المهمة لإنجاح هذه المهمة على الوجه المطلوب ، ومن أهمها:

١- إعداد الأدلة الهاتفية :

يحتاج السكرتير الناجح تجهيز وإعداد مجموعة من الأدلة التي تسهل عملية البحث عن الأشخاص والجهات المطلوب الاتصال بها ، ومن أهم هذه الأدلة :

- دليل الهاتف الخاص :

ويتم فيه تسجيل الأرقام التي يتم الاتصال بها بشكل مستمر ، وهي أرقام تخص العمل وأرقام شخصية للمدير يتطلب الاتصال بها بشكل مستمر.



إثراء

ساهم التقدم التقني في تيسير عملية الاحتفاظ بالأرقام والعناوين التي يحتاجها السكرتير من خلال برامج الحاسب الآلي والأجهزة اللوحية الذكية.



- دليل هاتف المنظمة :

حيث تُصدر المنظمات في العادة دليلاً يحوي أرقام هواتف إدارات وأقسام المنظمة ، يتضمن التحويلات الداخلية والأرقام المباشرة ، وبعض المعلومات الأخرى كرقم الفاكس وعنوان البريد الإلكتروني.

- دليل الهاتف العام :

وهو دليل تُصدره شركات الاتصالات العامة ، ويحتوي على أرقام هواتف قد يحتاج لها السكرتير عند طلب المدير لإجراء مكالمات تكون خارج المنظمة ولا تتوفر ضمن الدليل الخاص.

٢- تحويل المكالمات الهاتفية :

معظم الاتصالات التي يتلقاها السكرتير يرغب متصلوها محادثة المدير ، وعلى السكرتير الناجح قبل تحويل المكالمات للمدير أن يراعي ما يلي :

- التأكد من تواجد المدير في مكتبه ، أو مكان تواجده خارج المكتب.
- التأكد من أن المدير غير مشغول عند تحويل المكالمات.
- قبل تحويل المكالمات يقوم السكرتير بإبلاغ المدير باسم المتصل وصفته ، والغرض من المكالمات.
- عند انشغال المدير في اجتماع وترد مكالمات مهمة ، يقوم السكرتير بكتابة معلومات الاتصال في مذكرة وتقديمها للمدير ليحدد المدير ما إذا كان سيرد على المكالمات أو تأجيلها.

٣- تدوين المكالمات الهاتفية :

يحتفظ السكرتير الناجح بمذكرة هاتف خاصة بتدوين الملاحظات حول المكالمات الواردة والتي تحتاج لتسجيل بعض الملاحظات حول تلك المكالمات والتي يمكن استخدامها في الحالات التالية :

- المكالمات الواردة والمدير خارج مكتبه.
- عند انشغال المدير في اجتماع.
- انشغال المدير في عمل يتطلب جهداً ذهنياً مركزاً.

وفي هذه الحالات يسأل السكرتير المتصل إن كان يرغب بالاتصال في وقت لاحق ، أو إبلاغ المدير رسالة ما .

ويقوم السكرتير باستخدام مذكرة الهاتف بتدوين كافة المعلومات المتعلقة بتلك الاتصالات وتقديمها للمدير للتعامل معها بالشكل المناسب.

4- إنهاء المكالمات الهاتفية :

من المهارات التي تتطلبها معالجة المكالمات الهاتفية ، مهارة إنهاء المكالمات والتي لها أثرها على المتلقي وتكوين انطباع جيد عن السكرتير والمنظمة ، ومن أهمها :

- التأكد من تحقيق هدف المكالمات الهاتفية وتقديم الخدمة المطلوبة.
- الحرص على إنهاء المكالمات بعبارات لطيفة.
- تقديم الاحترام والتقدير للمتصل.
- عدم المبادرة بغلاق الخط قبل المتصل.



نشاط ٣

على فرض كنت سكرتيراً لمدير في إحدى المنظمات ، وتلقيت عدد من الاتصالات الهاتفية أثناء وجود المدير خارج المكتب .
قم بتصميم مذكرة هاتف ، ودون بيانات تلك المكالمات المفترضة الواردة لمكتب المدير تتضمن المعلومات التي يلزم تدوينها لتقديم صورة واضحة لمديرك عن جميع الاتصالات الواردة خلال غيابه عن المكتب .

تركيز مهاري ١



نشاط ١



قدّم تصميماً مقترحاً من عندك على نمط السجل التالي للمواعيد ، والخاص بتسجيل مواعيد أحد المديرين بافتراض أنك سكرتيراً لمكتبه :

م	تاريخ الزيارة				
١					
٢					
٣					
٤					
٥					



نشاط ٢



قم مع زملائك باقتراح التصرف السليم للسكرتير الناجح لكل حالة من الحالات الخاطئة التالية :

١	الحالة	السكرتير يُدخل أي شخص يرغب في مقابلة المدير وفي أي وقت.
	التصرف المناسب	
٢	الحالة	السكرتير يُسجل المواعيد في أوراق مبعثرة ، ويفقد بعضها غالباً.
	التصرف المناسب	
٣	الحالة	المدير يطلب تأجيل أحد المواعيد ويقوم السكرتير بشطبه من مفكرة المواعيد.
	التصرف المناسب	
٤	الحالة	إدخال المراجعين للمدير على الرغم من عدم اختصاص المدير بفرض زياراتهم.
	التصرف المناسب	

نشاط ٣

من خلال دراستك لأنواع المراسلات.

قم بتصميم وإعداد نموذج لكل نوع من المراسلات التالية (مراعياً فيها مهارات كتابة المراسلات):

- رسالة رسمية من مدير المدرسة إلى مدير المستوصف الصحي يطلب فيها إقامة محاضرة عن أخطار التدخين.
- مذكرة داخلية من مدير المدرسة إلى وكيل شؤون الطلاب لتسجيل بعض الطلاب الذين تم قبولهم في المدرسة.
- نموذج طلب تسجيل في الفصل الدراسي الصيفي.

نشاط ٤

من خلال دراستك إعداد التقارير.

قدم تقريراً مرعياً فيه توفر عناصر التقرير الجيد لأحد الأنشطة أو الزيارات التي شاركت فيها داخل المدرسة أو خارجها.

تركيز مهاري ٢



نشاط ١

من خلال دراستك لإجراءات البريد الوارد والصادر.
قم مع زملائك بتحديد نوع البريد لكل حالة مما يلي ، مع توضيح الإجراء المناسب حسب الخطوات الإجرائية لنوع البريد :

الإجراء	نوع البريد		الحالة
	صادر	وارد	
			تاريخ وموعد ورود المراسلات.
			التأكد من أن المراسلات تحمل توقيع المسؤول
			استلام البريد من الإدارات والأقسام
			تحديد الجهات التي ستحال إليها المراسلات.
			تقسيم البريد إلى بريد داخلي و بريد خارجي.
			إرفاق المكاتبات بالملف الخاص بها.

نشاط ٢

قم بإكمال العناوين في سجل الصادر التالي ، مع تعبئة السجل ببعض البيانات من عندك:

طريقة إرسال وتصدير البريد	الجهة	الجهة	التصدير	الصادر

نشاط ٣

- يعد المعلم بعض الخطابات التي تحتوي على إشارات لشركات مختلفة ، بالإضافة لنماذج من سجلات الوارد والصادر.
- يوزع المعلم مظاريف ، وقائمة بعناوين افتراضية لعدة شركات (مطابقة للعناوين التي في الخطابات).
- يتم توزيع الطلاب إلى مجموعات، بحيث تقوم مجموعة بتطبيق إجراءات البريد الصادر على الخطابات، وتُسَلَّم لمجموعة أخرى لتقوم بدورها بتطبيق إجراءات البريد الوارد عليها.

نشاط ٤

- قم مع مجموعة من زملائك بتمثيل أدوار السكرتير لكل حالة مما يلي :
- يقوم أحد زملائك بتمثيل دور المتصل ، بينما تقوم أنت بدور السكرتير ، وتسجل معلومات الاتصال في مذكرة هاتف.
 - تمثيل دور السكرتير عند تلقي مجموعة اتصالات يحتاج بعضها التحويل للمدير ، ويقوم بمعالجة بعضها الآخر دون تحويل المكالمات للمدير (يقوم طالب بتمثيل دور المدير وبعض الطلاب بدور المتصلين).

تقويم الوحدة

السؤال الأول: أجب عن الأسئلة التالية :

١ بيّن أهم الجوانب التي تظهر أهمية تنظيم مواعيد المدير ، مع توضيح أهم ما يمكن للسكرتير الناجح القيام به : (قبل الموعد - أثناء الموعد - بعد الموعد) .

٢ تعتبر التقارير من أهم أساليب التواصل في كثير من المنظمات .
صمم خريطة مفاهيم تبين من خلالها خطوات إعداد التقرير الجيد .

٣ ليتمكّن السكرتير من إتمام المكالمات الهاتفية بشكل مناسب يجب عليه اكتساب مجموعة من الصفات والمهارات العلمية والعملية .
من خلال صفات ومهارات السكرتير التي قمت بدراستها قم باستخلاص أهم تلك الصفات والمهارات التي تتعلق بمعالجة المكالمات الهاتفية بطريقة ناجحة .

٤ يستلزم طبيعة عمل المنظمات تبادل البيانات والمعلومات من خلال مجموعة من المراسلات داخل وخارج المنظمة .
اذكر هذه المراسلات مرتبة حسب أهميتها للمنظمة - من وجهة نظرك - مع التعليل .

٥ لإجراءات تنظيم البريد الوارد والصادر إلى ومن المنظمة مجموعة من القواعد .
اذكر أهم ثلاث قواعد - من وجهة نظرك - يجب مراعاتها في تلك الإجراءات .

السؤال الثاني:

ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة في كل عبارة من العبارات التالية:

١	عند إعداد التقرير يتم عرض النتائج في خاتمة التقرير.
٢	يتم التعامل مع جميع المواعيد على درجة واحدة من الأهمية.
٣	عادة ما يقوم السكرتير الناجح بجدولة المواعيد بالتنسيق مع المدير.
٤	على السكرتير أن يلبي طلب جميع المراجعين ممن يرغب في مقابلة المدير.
٥	ختم البريد بخاتم يوضح رقم الوارد وتاريخ وصوله هو أول إجراءات البريد الوارد.
٦	يتم استخدام النماذج عادة في المعاملات التي يتكرر حدوثها بشكل مستمر.
٧	تهتم المنظمات بشكل ومظهر المذكرة الداخلية لأنها تعطي انطباعاً أولياً عنها.
٨	يقوم العاملون في قسم البريد بفتح جميع البريد الوارد ما عدا البريد السري والشخصي.
٩	دليل الهاتف الخاص هو دليل تُصدره المنظمة يحوي أرقام إدارات وأقسام المنظمة.

السؤال الثالث:

اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

١	من فوائد التقارير.	قد تتعلّق باتخاذ قرارات تهتم المنظمة.
٢	المواعيد متوسطة الأهمية.	توفير وقت المدير للتخطيط والتنظيم.
٣	أساليب الاعتذار عن موعد مسبق.	تبادل المعلومات المكتوبة داخل المنظمة.
٤	مهارات كتابة المراسلات.	وثيقة نمطية تستخدم كقالب للمعاملات المتكررة.
٥	قواعد الرد على المكالمات الهاتفية.	توثيق إنجازات المنظمة.
٦	فوائد التقارير.	لا يعني إهمالها ولكن يمكن تأجيلها.
٧	عناصر صلب التقرير.	التوثيق والتسجيل.
٨	أهمية تنظيم المواعيد.	تتم مع المنظمات والأفراد من خارج المنظمة.
٩	المذكرات الداخلية.	اقتراح موعد آخر للزيارة.
١٠	المواعيد فائقة الأهمية.	عدم إعطاء المعلومات السرية.
١١	المراسلات الخارجية.	مراعاة الجوانب الشكلية.
١٢	النماذج.	تضمين الجداول والرسوم البيانية.



التقنية الحديثة
وإدارة العمل
المكتبي



أهداف الوحدة



من المتوقع بعد نهاية الوحدة أن يتمكن المتعلم من:

- التعرف على نشأة الإدارة الإلكترونية
- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.
- شرح أسباب التحول للإدارة الإلكترونية.
- المقارنة بين إجراءات التعاملات الإلكترونية والتقليدية.
- التعرف على أهداف الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على سلبيات ومعوقات الإدارة الإلكترونية.
- تحديد متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية.
- توضيح مراحل الانتقال للإدارة الإلكترونية.
- شرح عوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية.
- تعريف المكتب الإلكتروني.
- تحديد أوجه نشاط المكتب الإلكتروني.
- بيان مستلزمات العمل في المكتب الإلكتروني.
- التعرف على التطبيقات المساعدة لحوسبة العمل المكتبي.
- شرح مجالات استخدام الحاسب الآلي في العمل المكتبي.
- التعرف على مفهوم إدارة العمل المكتبي عن بعد.
- بيان مزايا إدارة العمل المكتبي عن بعد.
- التعرف على أهم تطبيقات العمل عن بعد لخدمة العمل المكتبي.
- تنفيذ بعض التطبيقات التي تخدم الإدارة الإلكترونية.
- المقارنة بين تطبيقات المكتب الإلكتروني والتطبيقات السحابية لإدارة العمل المكتبي.
- تطبيق بعض التعاملات الإلكترونية عن بعد.
- اقتراح بعض استخدامات الأجهزة الذكية في إدارة العمل المكتبي.
- استخدام بعض تطبيقات العمل المكتبي.

موضوعات الوحدة



- الدرس الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- الدرس الثاني: الإدارة الإلكترونية (أهدافها - سلبياتها - معوقاتها)
- الدرس الثالث: متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية.
- الدرس الرابع: تطبيقات العمل المكتبي ومجالاته.
- الدرس الخامس: إدارة العمل المكتبي عن بعد.
- الدرس السادس: تركيز مهاري ١
- الدرس السابع: تركيز مهاري ٢

مفهوم الإدارة الإلكترونية

١

ماذا سنتعلم ؟

- نشأة الإدارة الإلكترونية.
- مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.
- أهمية التحول للإدارة الإلكترونية.

تمهيد

التغيير من السنن الإلهية التي أودعها الله تعالى في الكون مثل تقلب الليل والنهار، وتغير الفصول الأربعة. قال تعالى: ﴿يَقْلِبُ اللَّهُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَعِبْرَةً لِّأُولِي الْأَبْصَارِ﴾ (سورة النور: ٤٤). ولقد أسهم التطور التكنولوجي في تغيير أساليب العمل في مجالات مختلفة، ومنها مجال الإدارة، وهذا التغيير ظهر بشكل واضح من خلال أساليب الاتصال الإداري الذي كانت دوافعه حرص المنظمات على توفير الوقت والجهد في تحقيق الكفاءة في العمل. وهو ما اصطلح على تسميته: **الإدارة الإلكترونية**.

نشأة الإدارة الإلكترونية



ترجع نشأة الإدارة الإلكترونية إلى التطور المستمر والمتلاحق في تقنية الاتصالات الحديثة على مختلف أشكالها، بالإضافة إلى ثورة المعلومات الذي كان لها تأثير كبير على طرق التواصل والتعاملات في شتى بقاع الأرض، الأمر الذي دعا منظمات الأعمال للاستفادة من هذه التغيرات وتوظيفها في العمل الإداري.

ويمكن إرجاع بداية الإدارة الإلكترونية في مجال العمل المكتبي عندما ابتكرت شركة (IBM) عام ١٩٦٠م مصطلح «معالج الكلمات» على فعاليات طابعها الكهربائية، وفي عام ١٩٦٤م أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم: «MT-ST»، وهو عبارة عن طابعة تحوي شريط ممغنط، وعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان استرجاع هذه الرسالة والتعديل عليها، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً خاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم.

وتوالى بعد ذلك العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء.

وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة تطور الإدارة الإلكترونية بالاستفادة من انتشار الحاسب الآلي وبدأت بوادر الاستفادة من هذه التقنيات في أواخر عام ١٩٩٥م في هيئة البريد المركزي بالولايات المتحدة حيث كان يمكن للمستفيدين من الحصول على مجموعة من الخدمات من خلال الحاسب الآلي دون الحاجة للتعاملات التقليدية التي كانت سائدة في تلك الفترة.



إثراء

من الخصائص الأساسية لتقنية المعلومات هي:

- تخزين المعلومات.
- نقل المعلومات.
- معالجة المعلومات.



نشاط ١



ابحث في مصادر التعلم عن التطورات التاريخية للإدارة الإلكترونية بعد ظهور الطابعة MT/ST.

مفهوم الإدارة الإلكترونية

يمكن تبسيط مفهوم الإدارة الإلكترونية، بتعريفها على أنها: تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال في صورة رقمية تُنفَّذ بسرعة عالية ودقة متناهية.

ويذهب البعض الآخر إلى أن الإدارة الإلكترونية هي :
 منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل:
 - البريد الإلكتروني (Email).
 - التحويلات الإلكترونية للأموال (Electronic Funds Transfers).
 - التبادل الإلكتروني للمستندات (Electric Data Interchange).
 وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز.



نشاط ٢

ابحث في مصادر التعلم عن أهم الفروق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية ، وقم بتعبئة الجدول التالي:

الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية	أوجه المقارنة
		الحفظ
		الحماية
		السرعة
		التوثيق والضبط

أهمية التحوّل للإدارة الإلكترونية :

إن التحوّل للإدارة الإلكترونية ليست رفاهية ، وإنما هي عملية حتمية تفرضها التغيرات العالمية، وفكرة التكامل وتوظيف المعلومات أصبحت من مقومات نجاح أي مؤسسة، كما أن الجودة والوقت هما من أهم مجالات التنافس بين المؤسسات، فقد أصبحت الفرص المتاحة لأي مؤسسة مرتبطة بعامل الوقت.



وتظهر أهمية التحوّل للإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

- ١- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وتقديم خدمة أكثر جودة.
- ٢- اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية.
- ٣- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.
- ٤- تحقيق المزيد من المرونة في تبادل البيانات والمعلومات.
- ٥- تقليل استخدام الورق، وإجراءات حفظ وتوثيق المعاملات التقليدي.



إثراء

بوابة «سعودي» هي البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية والمنفذ الموحد للخدمات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية.

www.saudi.gov.sa



نشاط ٣

ابحث في مصادر التعلم عن ثلاث جهات حكومية في المملكة العربية السعودية بدأت في التحوّل لإدارة تعاملاتها إلكترونياً، مع توضيح الخدمات الإلكترونية التي تقدّمها كل جهة منها.

الإدارة الإلكترونية (أهدافها - سلبياتها - معوقاتها)

٢

ماذا سنتعلم ؟

- أهداف الإدارة الإلكترونية.
- سلبيات الإدارة الإلكترونية.
- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تمهيد

إن الأغراض الرئيسية للإدارة الإلكترونية تتبع من نظرتها إلى الإدارة كمصدر خدمة للأفراد والمنظمات كمستفيدين أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات. وإذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع، فإن الأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنشأة عند نهاية المشروع.

أهداف الإدارة الإلكترونية



- يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:
١. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها .
 ٢. تقديم الخدمات للمستفيدين دون التقيّد بزمان أو مكان.
 ٣. تقليص مساحة المكان المجهّز لحفظ المعلومات عن السابق.
 ٤. تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مناسبة.
 ٥. إيجاد مجتمع قادر على التّعامل مع معطيات العصر التقني.
 ٦. زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
 ٧. الحفاظ على سرّيّة المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها.
 ٨. إيجاد قنوات تواصل متنوّعة ومبتكرة.



إثراء

التوقيع الإلكتروني:
عبارة عن إشارات ، أو رموز ، أو
حروف مرخص بها من جهة مختصة
باعتقاد التوقيع الإلكتروني ، ومرتبطة
ارتباطاً وثيقاً بالتصريف القانوني،
وتسمح بتمييز شخصية صاحبها
وتحديد هويته ، وتتم دون غموض
وعن رضاه بهذا التصريف القانوني .



إثراء

أمن المعلومات :
هو تحقيق الحماية اللازمة
للمعلومات ، والبحث عن أفضل
الطرق والسبل والوسائل التي يمكن
من خلالها تأمين المعلومات من
أخطار الاختراق والوصول غير
المصرح للمعلومات بهدف التطفل
أو التعديل أو التدمير.



نشاط ١



قم مع زملائك بمناقشة الأهداف السابقة للإدارة
الإلكترونية، مع ترتيب أهم ثلاثة أهداف مبررة للتحوّل
للإدارة الإلكترونية من وجهة نظركم.



نشاط ٢



فيما يخص المملكة العربية السعودية تحديداً، هناك مميزات
أخرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ناقشها مع مجموعتك.

سلبيات الإدارة الإلكترونية

فقدان الأمان

١

احتمالية شلل الخدمات

٢

زيادة البطالة

٣



رابط إثرائي



مميزات الإدارة
الإلكترونية



إثراء

رأى الملك عبدالعزيز — يرحمه الله — أهمية البريد والاتصالات ، وضرورة الاستفادة من المخترعات الحديثة في هذا المجال لربط مناطق المملكة المترامية الأطراف والتي تفصل بينهما المسافات الشاسعة، فصدرت أوامره في عام (١٣٤٥هـ) بإنشاء مديرية البرق والبريد والهاتف.



قد يعتقد البعض أنه بمجرد تطبيق «الإدارة الإلكترونية» سوف تزول كل المشكلات الإدارية ، لكن الواقع يشير إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن، مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، مع الأخذ في الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهناك بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسية:

١- التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان:

عندما تعتمد المنظمة على نظام «الإدارة الإلكترونية» فإنها ستحوّل أرسيفها إلى أرسيف إلكتروني، فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإنما يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية قد يؤدي إلى كارثة بسبب التجسس الإلكتروني.

٢- شلل الخدمات المقدمة للمستفيدين:

إنّ التطبيق غير الدقيق لمفهوم «الإدارة الإلكترونية» والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى نمط الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرّج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة والخدمات التي تهدف لتقديمها.

٣- زيادة نسبة البطالة:

تعتبر زيادة معدلات البطالة من الأسباب التي قد يُسببها تطبيق الإدارة الإلكترونية ، فبالرغم مما توفّره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل إلا أنها عادة ما تكون مُتاحة لفئة معينة من المؤهلين فقط، لذلك فإن ثمة مشكلة ستعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي مشكلة البطالة.

وافق مجلس الوزراء السعودي على نظام مكافحة الجرائم الالكترونية بعد دراسته من مجلس الشورى بهدف الحد من نشوء جرائم المعلوماتية.
ابحث في مصادر التعلّم عن بعض تلك الجرائم والعقوبات المقررة لها.

م	الجريمة المعلوماتية	العقوبة
١		
٢		
٣		
٤		



إثراء

قامت مجموعة من طالبات الثانوية بالرياض بتصميم تطبيق بعنوان «المواطنة الرقمية» ونشره على الهواتف الذكية، يهدف إلى إعداد مجتمع مؤهل للتعامل مع القضايا الإلكترونية ونشر ثقافة الأمن الإلكتروني بين مختلف المراحل العمرية في المجتمع السعودي، من خلال توفير مرجع متكامل للقضايا الإلكترونية الشائعة، وإيضاح الطرق المثلى في التعامل معها وفق قيم المجتمع وعاداته.



المواطنة الرقمية
Digital Citizenship

معوقات الإدارة الإلكترونية

- من المسلمّات أن لأي مشروع في بداياته بعض المعوقات، وتختلف تلك المعوقات في أشكالها ودرجة تأثيرها من منظمة لأخرى. ومن المعوقات التي قد تصاحب التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية:
١. الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
 ٢. عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.
 ٣. قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.
 ٤. التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.
 ٥. النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها لدور العنصر البشري.
 ٦. وجود الفجوة الرقمية بين أشخاص متخصصين في مجال التقنية وآخرين ليس لديهم المعرفة والخبرة الكافية.



الإنترنت بوابة التواصل الخارجي مع العالم بواسطة جهاز، ماذا لو بضغط زر تعطلت شبكة (الإنترنت) في العالم.

بيّن الآثار السلبية لبعض خدمات الإنترنت المترتبة على ذلك وفقاً للجدول التالي:

الآثار السلبية	الخدمات
	خدمة البريد
	خدمة تبادل الملفات
	خدمة التعلم عن بعد

متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية

٣

ماذا سنتعلم ؟

- أهم متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية.
- مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- عوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية.

تمهيد

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم والأساليب والإجراءات والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي نظام متكامل من المكونات التي تحتاج لتضافر الجهود لنجاحها.

متطلبات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية :



يُقصد بمتطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية :

كل ما يجب توافره من العناصر البشرية والمادية والفنية لتنفيذ الأعمال الإدارية بالاعتماد على تقنية المعلومات والاتصال.



إثراء

احذر من رسائل الاحتيال الافتحامية، فقد تستقبل رسالة تظهر بأنها من بنك أو مؤسسة مالية تطلب إرسال معلومات مهمة، مثل رقم الحساب أو البطاقة الائتمانية، وعند ورود مثل ذلك يجب عدم الرد عليها، وتبلغ البنك مباشرة للتعامل مع هذه الرسالة.



رابط إثرائي



رؤية المملكة
العربية السعودية
٢٠٣٠

ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

١. توفير بنية تحتية للإدارة الإلكترونية.
٢. تطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات.
٣. التعليم والتدريب للعاملين والتثقيف للمتعاملين.
٤. إصدار التشريعات الضرورية للاستخدام.
٥. أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.



تشاط



حققت المملكة تقدماً ملحوظاً في مجال الحكومة الإلكترونية خلال السنوات الماضية مما أسهم في تحسين مركزها لتصل للمرتبة (٢٦) عالمياً. من خلال الدخول على رابط :

رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠

(www.vision2030.gov.sa)

بين أهم توجهات الرؤية للتوسع في نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمة ، والخدمات التي سيتم تحقيقها مستقبلاً.

مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

- ١ إدارة تقليدية فاعلة
- ٢ تفعيل الأجهزة التقليدية
- ٣ إدارة إلكترونية فاعلة



رابط إشرافي



نموذج
«دليل إرشادي
للمستخدم»

إن أفضل تطبيق سليم للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية وضع خطة إستراتيجية للتحوّل وتقسيمها إلى خطط مرحلية حتى الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية. ويمكن تقسيم خطة الانتقال للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل، هي:

أولاً: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تمهيتها وتطويرها وتبسيط إجراءاتها، في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضاً وبشكل متوازٍ تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: مرحلة تفعيل استخدام أجهزة الاتصال التقليدية:

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي تليها، وفي هذه المرحلة يتم تفعيل دور أجهزة الاتصال المتوفرة في تقديم بعض الخدمات للمستخدمين دون الاعتماد على التّعاملات الورقية التقليدية، بحيث يستطيع المستخدم العادي في هذه المرحلة الاعتماد على أجهزة الاتصالات كالهاتف والفاكس وغيرها للاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل.

ثالثاً: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم التخلّي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن أصبح لدى عدد كبير من العاملين والمستخدمين قناعة بجدوى التحوّل لنظام التعاملات الإلكترونية، مع ضرورة استكمال جميع متطلبات هذا التحوّل الذي يتيح لجميع فئات المستخدمين من استعمال الإدارة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ممكنة، مع ضرورة تبسيط إجراءات تنفيذها وتقديم الأدلة الإرشادية لطرق استخدامها.

نشاط ٢



وزارة التعليم
Ministry of Education

ماذا تتوقع أن يحدث لو لم تساير وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية التقدم التكنولوجي السريع، ولم تطبق الخدمات الإلكترونية للطلاب والمعلم؟

عوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية :

هناك عدد من العوامل لتحقيق النجاح في التحول إلى الإدارة الإلكترونية يجب أخذها في الاعتبار ومن أهمها:

١. وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنظمة، والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وتشغيل وتطوير.
٢. التطوير المستمر لإجراءات العمل وتبسيط إجراءات التعاملات، والبعد عن التعقيدات الروتينية ومحاولة توضيحها للعاملين لإمكانية استيعابها.
٣. التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع العاملين.
٤. التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
٥. تأمين سرية المعلومات للمستخدمين.
٦. الاستفادة من التجارب السابقة.



رابط إلكتروني



نظام الإدارة
التربوية
«نور»

نشاط ٣



ابحث في مصادر التعلم عن إجراءات الحصول على جواز سفر سعودي من خلال خدمات وزارة الداخلية الإلكترونية «أبشر» .

تطبيقات العمل المكتبي ومجالاته



ماذا سنتعلم ؟

- تعريف المكتب الإلكتروني.
- مستلزمات المكتب الإلكتروني.
- مجالات استخدام الحاسب في العمل المكتبي.
- أوجه نشاط المكتب الإلكتروني.
- التطبيقات المساعدة لحوسبة العمل المكتبي.

تمهيد

كان العمل المكتبي قديماً يُسند إلى أصحاب الخط الجميل ، دون النظر لاعتبارات إتقان المهارات الإدارية الأخرى ، وكان العمل يُنجز بطريقة بسيطة تعتمد على الأوراق والأقلام وبعض الملفات التي تُحفظ فيها الأوراق، ومع التقدّم التقني الذي شهده العالم في أواخر القرن العشرين الميلادي دخلت أجهزة الحاسب الآلي إلى العمل المكتبي بقوة، حتى أصبح الحاسب الآلي من أهم محتويات المكتب في وقتنا الحاضر.

تعريف المكتب الإلكتروني ،

مع تطور التقنية والتطورات المتلاحقة في وسائل الاتصال ، ظهر مفهوم المكتب الإلكتروني ، ويمكن تعريف المكتب الإلكتروني على أنه:

استخدام الأجهزة والأدوات الإلكترونية لأداء إجراءات المكتب وتحسين الاتصالات داخل المكتب وخارجه من أجل زيادة الإنتاجية.

ويقوم المكتب الإلكتروني بثلاثة أوجه من الأنشطة:

١. تسجيل ومعالجة البيانات.
٢. حفظ وتصنيف وتنظيم المعلومات.
٣. دعم الإدارة في سرعة ودقة اتخاذ القرارات.



ظهرت شبكة «الإنترنت» لتشكّل ثورة جديدة في عالم الاتصال الإنساني.
ابحث في مصادر التعلّم عن تطوّر وسائل الاتصال الإنساني عبر التاريخ ، وقدم تقريراً مبسطاً لأهم مراحل هذا التطوّر.



إثراء

الذكاء الاصطناعي: اختلف العلماء في تعريف الذكاء الاصطناعي، للتفاوت الكبير في أنواع العلوم التي تسدرج تحت مظلة هذا العلم ، ولكن أكثرها شمولاً هو الذي يعرفه على أنه: «العلم الذي يبحث في جعل الحاسب الآلي يحاكي الذكاء الإنساني».



رابط إثرائي



الذكاء
الاصطناعي

مستلزمات المكتب الإلكتروني

لكي تتمكن المنظمة من إدارة العمل المكتبي إلكترونياً ، يتطلّب منها توفير المستلزمات التالية :

١. نظام حاسوبي متكامل.
٢. نظام تشغيل البرمجيات.
٣. وحدات التخزين الخارجية.
٤. نظام اتصال بالإنترنت.



التطبيقات المساعدة لحوسبة العمل المكتبي :

لقد أصبحت شركات البرمجيات تتسابق في تقديم التطبيقات المساعدة في خدمة وتسهيل العمل المكتبي.

ومن أهم تطبيقات الحاسب التي تم تقديمها في هذا المجال :

١- معالجة وتنسيق الكلمات

وهي من أكثر التطبيقات انتشاراً في المنظمات على مختلف أشكالها ، حيث سهّل الحاسب من خلال هذه البرامج معالجة وتنسيق الكلمات وتحرير المراسلات ، كما وفّر مزايا عديدة لم تكن موجودة من قبل.

٢- معالجة البريد وترتيب المواعيد

حيث أصبح التّعامل مع البريد الصادر والوارد من وإلى المنظمة في ظل ثورة الاتصالات والتّقدّم التّقني يعتمد بشكل كبير على هذا النوع من التطبيقات ، خاصة بعد تحوّل كثير من المنظمات إلى الإدارة الإلكترونية.

٣- الجداول الإلكترونية

وهي عبارة عن برمجيات تعتمد على إدخال البيانات والمعلومات من خلال خلايا إلكترونية يمكن معالجتها بطرق مختلفة (رياضية ومنطقية) بحيث يستفاد منها في العديد من مجالات العمل الإداري في المنظمة.

٤- قواعد البيانات

تعتبر برامج قواعد البيانات من أهم البرامج التي ساعدت في تسهيل العمل المكتبي من خلال قدرتها على التّعامل مع آلاف السّجلات التي تحتوي على بيانات مختلفة يتم إدخالها في جداول متعددة ، والربط بينها بعلاقات منطقية ورياضية ، تمكّن من استخراج مجموعة من الاستعلامات والتقارير بكل سهولة ويسر ، بعد أن كانت في السابق تحتاج كثير من الوقت والجهد في إعدادها.



إثراء

تعتبر تطبيقات (Microsoft Office) من أكثر تطبيقات العمل المكتبي انتشاراً حيث تحتوي على مجموعة من البرامج المتنوّعة والمساعدة لإنجاز الأعمال المكتبية.



ابحث في مصادر التعلم عن أحد التطبيقات السابقة المساعدة في حوسبة العمل المكتبي. اختر أحد البرامج المستخدمة فيه ، ووضح المزايا التي يقدمها لخدمة العمل المكتبي.

مجالات استخدام الحاسب في العمل المكتبي :

معالجة بيانات ومعلومات المستخدمين

أنظمة المخازن

إدارة حسابات العملاء

أنظمة الرواتب والأجور

يمكن للمنظمات الاستفادة من التطبيقات السابقة في عدد من مجالات العمل المكتبي ، والتي قد تتفاوت أهميتها حسب نشاط وحجم المنظمة ، وطبيعة عملها. ومن بعض مجالات استخدام الحاسب الآلي في العمل المكتبي :

أولاً : معالجة بيانات ومعلومات المستخدمين

لقد أصبح التعامل مع معلومات المستخدمين من خلال الحاسب الآلي هو الأسلوب الذي تعتمد عليه كثير من المنظمات العامة والخاصة ، ولم تعد الأساليب اليدوية السابقة لمعالجة تلك المعلومات مقبولة، خاصة مع ازدياد عدد المستخدمين ، والمزايا التي يقدمها الحاسب في هذا المجال.

ومن أمثلة هذه التّعاملات في هذا المجال : إدخال ومعالجة بيانات ومعلومات المستخدمين في البنوك، حيث يقوم الحاسب بمعالجة جميع العمليات التي يقوم العميل من إيداع وسحب و سداد وتحويل ، وغيرها من العمليات التي يصعب معالجتها بالطرق التقليدية السابقة ، والتي تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين إضافة إلى الدّقة والسرعة في تنفيذها.

ثانياً : أنظمة المخازن



تعتمد كثير من المنظّمات في القطاعين العام والخاص على الحاسب الآلي في مراقبة المخزون السّلي داخل المستودعات ومنافذ التوزيع ، ويتم الربط بينها آلياً ، وأصبحت عمليات مراقبة المخزون وجرد المواد المخزنة تتم بشكل آلي ، فبمجرد تسجيل الأصناف الواردة في الحاسب، تتم تحديث معلومات المخزون من كل صنف في المستودعات عند كل عملية صرف لهذه الأصناف.



إثراء

تقوم معظم المنشآت بطباعة رمز خاص بكل سلعة على أحد جوانبها (Barcode) يمكن من خلال تمريره على قارئ ليزري معرفة جميع معلومات السلعة (السعر ، الكمية المباعة ، الكمية المتبقية ، وغيرها من المعلومات المتعلقة بالسلعة).

ثالثاً : إدارة حسابات العملاء (الدائنين والمدينين)

عادة ما ينتج عن تعاملات معظم المنشآت وجود عملاء دائنين أو مدينين لها ، ويظهر ذلك بشكل واضح في البنوك التجارية وشركات التقسيط ، والشركات المقدّمة للخدمات كشركات الهاتف والماء والكهرباء.



رابط إلكتروني



المخازن
الإلكترونية



وفي الوقت الحالي ومع تزايد أعداد المستفيدين لهذه الشركات فإنه ليس من المعقول استخدام الأنظمة اليدوية السابقة لإدارة هذه الحسابات ، والتي تحتاج تسجيل ومعالجة ملايين العمليات ، لذلك أصبحت هذه المنظمات تعتمد بشكل كبير على برامج الحاسب الآلي لإدارة حسابات عملائها.

رابعاً : أنظمة الرواتب والأجور



لقد كانت المنظمات العامة والخاصة إلى فترة ليست بالبعيدة تعاني من مشكلات في إعداد وتسليم الرواتب والأجور للموظفين والعاملين بها ، والتي تتضمن عمليات معقدة تتعلق بالمكافآت والبدلات والانتدابات والحسومات، وغيرها من العمليات التي كانت تتم قبل تسليم الرواتب والأجور.

وعند دخول الحاسب الآلي في هذا المجال أصبحت معالجة هذه العمليات تتم بشكل آلي عن طريق الحاسب، ويتم إيداعها في الحسابات البنكية للمستفيدين.

نشاط ٣

ازداد الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي في عصرنا الحاضر في معظم مجالات الحياة ، فلا يكاد يخلو مجال من مجالات النشاط الإنساني إلا وللتقنية دور هام في تطوره وتقدمه.

تخيل مع زملائك ما الذي يمكن أن ينتج عن تعطل شبكة الحاسب في :



- شركات الطيران.
- أجهزة صرف النقود.
- شركات الاتصالات.

إدارة العمل المكتبي عن بعد



ماذا سنتعلم ؟

- تعريف إدارة العمل المكتبي عن بعد.
- مزايا العمل المكتبي عن بعد.
- أهم التطبيقات المكتبية للعمل عن بعد.

تمهيد



في ظل ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، سعت كثير من المنظمات للاستفادة من التطورات التقنية المتلاحقة في تحقيق الكفاءة في العمل ، وظهرت أشكال حديثة لإدارة العمل المكتبي ومنها: إدارة العمل المكتبي عن بعد ، أو ما يطلق عليه : المكتب السحابي.

تعريف إدارة العمل المكتبي عن بعد

يمكن تعريف العمل المكتبي عن بعد على أنه : وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات يتم من خلالها إنجاز العمل المكتبي بعيداً عن مقر العمل.

مزايا إدارة العمل المكتبي عن بعد



- من أهم مزايا إدارة العمل المكتبي عن بعد :
 - تخفيض التكلفة المادية.
 - الاستغلال الأمثل للوقت.
 - إمكانية التعاون والتشارك في إنجاز العمل.
 - توفير فرص وظيفية لفئات جديدة في المجتمع.
 - تخفيف زحمة السير ، والحد من التلوث البيئي.



إثراء

بادرت المملكة إلى تصنيف عدد من الوظائف التي يمكن القيام بها عن بعد، ساعدت على توفير فرص وظيفية لفئات في المجتمع لا تتمكن من الخروج للعمل بسبب ظروف متعددة.



رابط إلكتروني



برنامج العمل
عن بعد



نشاط ١



من مميزات العمل عن بعد توفير فرص عمل لفئات جديدة في المجتمع لم تسنح لهم ظروفهم لممارسة العمل بالطرق التقليدية. قم مع زملائك بتحديد بعض هذه الفئات.

التطبيقات المكتبية للعمل عن بعد



تتيح بعض الشركات خدمات مجانية للاستفادة من مجموعة من الخدمات السحابية التي تُغني المنظمات المستفيدة من

بنية تقنية أساسية ، بالإضافة لإدارتها وصيانتها وهو ما كان يُكَلِّف هذه المنظمات الجهد والمال. ومن أهم التطبيقات التي يمكن أن يوفرها المكتب السحابي لإدارة العمل المكتبي عن بعد :





إثراء

بدأ الاعتماد على التخزين السحابي كأحد الأشكال الحديثة للعمل عن بعد لحفظ البيانات والمعلومات ومشاركتها ، ويعود السبب لانتشار هذا الشكل من التخزين لعدد من المزايا التي يحصل عليها المستخدمون سواء كانوا أفراداً أو منظمات.



رابط إثرائي



تطبيقات
سحابية

١- التخزين السحابي:

حيث يمكن تخزين وحفظ الملفات ، وإدارتها ، بالإضافة لمشاركتها مع الآخرين.

٢- تحرير المستندات ومعالجة النصوص:

حيث يوفر هذا النوع من التطبيقات بيئة عمل عن بعد لإنشاء وتحرير المستندات بطريقة مشابهة إلى حد كبير لما توفره تطبيقات الحاسب الآلي المعروفة لمعالجة وتنسيق الكلمات.

٣- جداول البيانات :

وهي أيضاً تقدم للمستخدمين خدمات مشابهة لبرامج الجداول الإلكترونية ، ولكن يمكن إنشاءها ومشاركة تحريرها ، والاحتفاظ بها على التخزين السحابي.

٤- العروض التقديمية:

حيث تتيح هذه التطبيقات إنشاء الشرائح باستخدام مجموعة من الأدوات التي تتوفر فيها مزايا متعددة مثل دمج مقاطع الفيديو والرسوم المتحركة ، ونشر تلك العروض من خلال الويب.

٥- مؤتمرات الفيديو الجماعية:

وتعتبر من أهم مميزات إدارة الأعمال عن بعد ، حيث أصبح بإمكان المنظمات التي لها فروع في مناطق جغرافية مختلفة من عقد الاجتماعات والمؤتمرات الجماعية عن طريق هذه التطبيقات مما يوفر كثير من الوقت وتكاليف المصاريف السفرية في ظل الأساليب التقليدية السابقة.



على الرغم من التشابه بين تطبيقات المكتب الإلكتروني وبين التطبيقات التي يتيحها المكتب السحابي. إلا أن هناك بعض الفروق بين كل منهما.
قم مع زملائك بتوضيح أوجه الشبه والاختلاف بين كل منهما.

المكتب الإلكتروني	المكتب السحابي

تركيز مهاري ١

٦



نشاط ١



من خلال البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية «سعودي» على الرابط:

www.saudi.gov.sa

بين إجراءات إصدار بطاقة الهوية الوطنية، ثم قم بمقارنة إجراءات إصدار البطاقة عن طريق التعاملات الإلكترونية والطريقة التقليدية.



نشاط ٢



من خلال أهداف الإدارة الإلكترونية التي قمت بدراستها.
هات بعض الأمثلة على كيفية تحقيقها في إدارة العمل المكتبي :

الأمثلة	الهدف
	خفض التكلفة
	عدم التقيّد بزمان أو مكان
	تقليص الهدر
	السرعة والجودة
	الحفاظ على سرية المعلومات



الذكاء الاصطناعي مصطلح يطلق على علم من أحدث علوم الحاسب الآلي، وينتمي هذا العلم إلى الجيل الحديث من أجيال الحاسب الآلي ويهدف إلى أن يقوم الحاسب بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري، بحيث تصبح لدى الحاسوب المقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب وبنفس طريقة تفكير العقل البشري.

قم مع مجموعة من زملائك ومن خلال إستراتيجية العصف الذهني بتقديم مجموعة من الأفكار التي يمكن من خلالها الاستفادة من هذا العلم في مجال إدارة العمل المكتبي.

تركيز مهاري ٢



نشاط ١



ساهمت التقنية الحديثة في إدارة العمل المكتبي ومهام السكرتارية من خلال الأجهزة الذكية باختلاف أشكالها. اختر أحد تلك الأجهزة وقدم تقريراً عن أهم الخدمات التي يمكن الاستفادة منها في إدارة مهام السكرتير التنفيذي.

نشاط ٢

من خلال دراستك لبعض التطبيقات المساعدة لحوسبة العمل المكتبي، اختر أحد برامج هذه التطبيقات وأنشئ ملفاً تبين من خلاله أهم المزايا والخدمات التي يقدمها البرنامج في رفع كفاءة العمل المكتبي.

نشاط ٣



قم بزيارة أحد المتاجر الكبرى القريبة من منزلك ، وأطلب من المسؤول في المتجر أن يوضح دور الحاسب الآلي في إدارة المخازن وتسهيل عملية المبيعات في المتجر. قدم تقريراً مبسطاً عن زيارتك للمتجر وأعرضه على معلمك وزملائك.

السؤال الأول:

أجب عن الأسئلة التالية :

١ «التحوّل للإدارة الإلكترونية ليست رفاهية ، وإنما هي عملية حتمية تفرضها التغيرات العالمية» ناقش العبارة السابقة ، مبيّناً أهمية تحوّل منظمات الأعمال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

٢ على الرغم من المزايا التي يوفرها تطبيق الإدارة الإلكترونية ، إلا أن كثير من المنظمات تواجه بعض المعوقات عند تطبيقها .
بيّن أهم ثلاثة معوقات - من وجهة نظرك - تعترض التحوّل للعمل بالإدارة الإلكترونية، مع التعليل.

٣ التحوّل للإدارة الإلكترونية يتطلّب وضع خطة إستراتيجية مرحلية حتى الوصول للتطبيق السليم لها .
وضح الخطط المرحلية اللازمة للوصول للتطبيق السليم للإدارة الإلكترونية.

٤ ساهمت تطبيقات الحاسب في تسهيل العمل المكتبي في عدد من المجالات التي لها علاقة بنشاط منظمات الأعمال .
بيّن بعض مجالات استخدام الحاسب في العمل المكتبي ، مع ضرب بعض الأمثلة على ذلك.

السؤال الثاني:

ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة في كل عبارة من العبارات التالية:

١	من مميزات تطبيق الإدارة الإلكترونية خفض نسبة البطالة بين جميع فئات المجتمع.
٢	من عيوب الإدارة الإلكترونية صعوبة الإجراءات المتبعة مقارنة بالإدارة التقليدية .
٣	من أهداف الإدارة الإلكترونية زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
٤	عند تطبيق الإدارة الإلكترونية نحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل.
٥	من معوقات التحول للإدارة الإلكترونية وجود أنظمة وتشريعات أمنية.
٦	يقصد بمتطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية توفر العناصر البشرية لتنفيذ العمل الإداري.
٧	يمكن تقسيم خطة الانتقال للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل.
٨	تعتبر مؤتمرات الفيديو الجماعية من أهم ميزات إدارة الأعمال عن بعد.

السؤال الثالث:

اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

١	سلبيات الإدارة الإلكترونية	التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير
٢	أهمية التحول للإدارة الإلكترونية	وسيلة حديثة لإدارة العمل المكتبي عن بعد
٣	التطبيقات المساعدة لحوسبة العمل المكتبي	التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان
٤	معوقات الإدارة الإلكترونية	الجدول الإلكترونية
٥	مفهوم المكتب السحابي	أنظمة المخازن
٦	متطلبات الانتقال للإدارة الإلكترونية	تقليل الهدر وتبسيط الإجراءات
٧	مجالات استخدام الحاسب في العمل المكتبي	إدارة الملفات ومشاركتها مع الآخرين
٨	مزايا التخزين السحابي	توفير البنية التحتية وتثقيف المتعاملين

مشروعات مقترحة

المشروعات التالية مشروعات مقترحة
ويُفضّل قيام الطلاب وبإشراف معلم المقرر باختيار مشروعاتهم الخاصة.

المشروع الأول

✓ عنوان المشروع :

حقيبة البريد الوارد والبريد الصادر

✓ أهداف المشروع :

- أن يكتسب المتعلم مهارات الاتصال الكتابي .
- تنمية روح الإبداع والابتكار لدى المتعلم
- تحقيق التعلم الذاتي للمتعمّم وبناء ثقته بنفسه من خلال تحسين التعبير الإنشائي لديه .

✓ فكرة المشروع :

قيام المتعلم بإعداد حقيبة تحتوي على مجموعات من الرسائل الخارجية الواردة والصادرة وتسجيلها في السجلات الخاصة بالبريد الوارد والبريد الصادر ، مع تغليفها بعد كتابة البيانات اللازمة على المظاريف .

✓ خطوات المشروع :

1. يقوم المتعلم بمشاركة معلم المقرر بتحديد منظمة من المنظمات الخاصة أو العامة لتكون هي الجهة التي تتعلّق بها المراسلات التي تحتويها الحقيبة .
2. يقوم المتعلم بإعداد مجموعة من الرسائل الواردة والرسائل الصادرة من الجهة التي تم اختيارها ، بحيث تتنوع موضوعات كل رسالة ، وما تحتويه من مرفقات ، ومراعاة تناسق بيانات الرسائل (رقم الرسالة، تاريخها) ليتم تسجيلها في سجلي الوارد والصادر بطريقة صحيحة ومتسلسلة .
3. بعد إعداد الرسائل ، يقوم المتعلم بتسجيل الرسائل الواردة في سجل خاص بالمراسلات الواردة، وتسجيل المراسلات الصادرة في سجل خاص بالمراسلات الصادرة .
4. يجهّز المتعلم مجموعة من المظاريف بكتابة بيانات المرسل والمرسل إليه الخاصة بكل خطاب على المظروف من الخارج .
5. يقوم المتعلم بوضع المظاريف الخاصة بالرسائل الواردة والرسائل الصادرة مع سجلي الوارد والصادر داخل الحقيبة بشكل منظم .

٦. يقوم المتعلم بإعداد تقرير يشرح فيه الإجراءات التي تم تنفيذها خلال إعداد الحقيبة ، مع إرفاق نسخة من الخطابات التي تم إعدادها لتكون في بداية الحقيبة .

✓ تقييم المشروع :

يقوم المعلم بالاطلاع على محتويات الحقيبة ، وتقييم عمل المتعلم من خلال عدد من المعايير الواجب مراعاتها عند إعداد المراسلات الصادرة والواردة مثل :

- مراعاة اكتمال أجزاء الرسالة والتي قام المتعلم بدراستها في المقرر .
- الاهتمام بالنواحي الشكلية والفنية لكتابة المراسلات .
- التنوع في اختيار موضوعات الرسائل الواردة والصادرة ومناسبتها للجهة المختارة .

المشروع الثاني

٢

✓ عنوان المشروع :

السكرتير التنفيذي (تمثيل أدوار)

✓ أهداف المشروع :

- أن يتعرّف المتعلّم على الصّفات الجيدة والصّفات غير الجيدة للسكرتير التنفيذي .
- أن يكتسب المتعلّم مهارات السكرتارية والعمل المكتبي .
- تنمية روح الإبداع لدى المتعلّم من خلال القيام بتمثيل الأدوار .
- تحقيق التعلّم الذاتي للمتعلّم وبناء ثقته بنفسه من خلال مهارات الاتصال .

✓ فكرة المشروع :

يقوم المتعلّم مع عدد من زملائه بتمثيل أدوار السكرتير التنفيذي من خلال مجموعة من المشاهد التصويرية المتعلقة بالصّفات الجيدة والصفات غير الجيدة التي يمكن أن يتّصف بها السكرتير التنفيذي خلال قيامه بأداء عمله .

✓ خطوات المشروع :

1. يقوم المتعلّم والمجموعة المشاركة معه بإشراف معلم المقرر بتحديد عدد من الصّفات الجيدة وعدد من الصّفات الغير جيدة للسكرتير التنفيذي.
2. يقوم فريق العمل في المشروع بوضع خطة لإنتاج مجموعة من المشاهد التصويرية للصّفات التي تم اختيارها ، وتوزيع الأدوار على المشاركين ، مع إسناد مهام تنفيذية لبعض المشاركين تتعلّق بكتابة حوار جيد للمشاهد ، وإسناد مهمة مونتاج الفيديو لأحد المشاركين ممن لديه خلفية في برامج الفيديو لإخراج المشاهد المصورة .
3. يبدأ الفريق بمتابعة معلم المقرر باختيار مكان مناسب للتصوير (في أحد مكاتب إدارة المدرسة أو مركز مصادر التعلّم) ويتم تصوير المشاهد .

يتم إعفاء المتعلّقات من تصوير المشاهد، ويكتفى بتمثيل الأدوار أمام زميلاتهن في الفصل ، مع مراعاة ذلك في معايير التقييم.

٤. بعد تصوير المشاهد يقوم الفريق بعمل المونتاج للمشاهد المصورة من خلال عرض فيديو يراعى فيه تقديم لعنوان المشروع ، واسم المقرر ، وأعضاء الفريق المشارك في المشروع ومعلم المقرر المشرف على المشروع ، مع وضع عناوين فرعية للصفات الجيدة أو الغير جيدة قبل كل مشهد من المشاهد التي يحتويها العرض .

✓ تقييم المشروع :

يقوم فريق العمل المشروع بالتنسيق مع المعلم لعرض المشروع على زملائهم في الفصل ، ويتم تقييم المشروع من خلال عدد من المعايير مثل :

- الاختيار الجيد للصفات الجيدة والغير جيدة للسكرتير التنفيذي .
- مناسبة الحوار في المشاهد المصورة للصفات المستهدفة للمشروع .
- مراعاة الفريق لتمثيل صفات السكرتير التنفيذي بشكل جيد .
- الاهتمام بالإخراج الجيد للمشاهد المصورة ، وطريقة المونتاج .

المشروع الثالث



✓ عنوان المشروع :

المكتب ومحتوياته

✓ أهداف المشروع :

- أن يتعرف المتعلم على ما يحتويه المكتب من أثاث وأجهزة وأدوات .
- أن يكتسب المتعلم مهارات البحث في مصادر المعرفة المختلفة .
- الربط بين ما يدرسه المتعلم داخل المدرسة وبين بيئته الخارجية .
- تحقيق التعلم الذاتي للمتعلم وبناء ثقته بنفسه من خلال مهارات التواصل.

✓ فكرة المشروع :

تقوم فكرة المشروع على قيام المتعلم بالبحث في مصادر المعرفة المختلفة ، ومن خلال البيئة الخارجية لمحيط المدرسة عن مجموعة من الأثاث المكتبي والأدوات والأجهزة التي يتم استخدامها لخدمة العمل المكتبي ، وتضمن مشروعته مجموعة من المعلومات عن المكتب ومحتوياته مع إرفاق مجموعة من الصور الثابتة والمتحركة .

✓ خطوات المشروع :

1. يقوم المتعلم بالتعاون مع معلم المقرر بتحديد مجموعة من محتويات المكتب من أثاث مكتبي ، وأدوات وأجهزة تخص العمل المكتبي وتضمينها في خطة المشروع .
2. يعطي المعلم للمتعلم فرصة مناسبة من الزمن للبحث عن محتويات المكتب التي تم تحديدها ، حيث يقوم المتعلم بجمع معلومات وافية عن تلك المحتويات في مصادر التعلم المختلفة ، أو من خلال زيارات ميدانية لأماكن بيع تلك المحتويات وتوثيق تلك الزيارات بمجموعة من الصور الثابتة والمتحركة قدر الإمكان .
2. يبدأ المتعلم بإخراج مشروعته من خلال عرض تقديمي منظم يعرض فيه ما توصل إليه من معلومات عن محتويات المكتب مضمناً عرضه بمجموعة من الصور الثابتة والمتحركة .

يتم إعفاء المتعلمات من الزيارات الميدانية والاكتفاء بجمع المعلومات والصور من مصادر المعلومات.

✓ تقييم المشروع :

يقوم المتعلم بالتنسيق مع المعلم لعرض المشروع على زملائه في الفصل ، ويتم تقييم المشروع من خلال عدد من المعايير مثل :

- مناسبة الأثاث والأدوات والأجهزة المعروضة لأهداف المشروع .
- كفاية المعلومات التي قام المتعلم بجمعها عن تلك المحتويات .
- قدرة المتعلم على عرض مشروعه بطريقة جيدة أمام زملائه في الفصل .
- توثيق العرض المقدم بالصور والبيانات المناسبة .
- الاهتمام بالإخراج الجيد للعرض المقدم .

المشروع الرابع

٤

✓ عنوان المشروع :

حقيبة المراسلات والاتصال الكتابي

✓ أهداف المشروع :

- أن يتعرّف المتعلّم على أنواع الاتصال الكتابي داخل وخارج المنظمة .
- أن يجمع المتعلّم أنواع المراسلات الكتابية من عدد من المنظمات المختلفة .
- الربط بين ما يدرسه المتعلّم داخل المدرسة وبين بيئته الخارجية .
- تحقيق التعلّم الذاتي للمتعلّم وبناء ثقته بنفسه من خلال مهارات التواصل.

✓ فكرة المشروع :

يتم إعفاء المتعلّقات من الزيارات الميدانية والاكتفاء بجمع أنواع المراسلات من مصادر المعلومات أو الأقارب.

تقوم فكرة المشروع على قيام المتعلّم بعمل حقيبة تضم مجموعات مختلفة من أنواع المراسلات الكتابية لعدد من المنظمات (خاصة أو عامة) من خلال زيارات ميدانية يقوم بها المتعلّم ، أو من خلال مساعدة مجموعة من الأقارب ممن يعملون في تلك المنظمات .

✓ خطوات المشروع :

1. يقوم المتعلّم بالتعاون مع معلم المقرر بتحديد عدد من المنظمات الخاصة والعامة والتي يمكن للمتعلّم من جمع أنواع المراسلات الخاصة بها .
2. يعطي المعلم للمتعلّم فرصة مناسبة من الزمن لجمع تلك المراسلات من المنظمات المختلفة (رسائل خارجية . تعاميم . نماذج . بطاقات بريدية . مذكرات داخلية) .
3. يبدأ المتعلّم بإخراج مشروعه من خلال تنظيم محتويات الحقيبة وترتيبها بطريقة جيدة.

✓ تقييم المشروع :

يقوم المتعلّم بالتنسيق مع المعلم لعرض الحقيبة على زملائه في الفصل ، ويتم تقييم المشروع من خلال عدد من المعايير مثل :

- احتواء الحقيبة على أنواع المراسلات المختلفة .
- جمع المتعلّم لأنواع المراسلات من منظمات متعددة (في حدود أربع منظمات) .
- قدرة المتعلّم على عرض محتويات الحقيبة بطريقة جيدة أمام زملائه في الفصل .
- طريقة تنظيم وترتيب الحقيبة وإخراجها الفني .

المشروع الخامس



✓ عنوان المشروع :

العمل المكتبي وتطبيقات الحاسب

✓ أهداف المشروع :

- أن يتعرّف المتعلّم على أهمية تطبيقات الحاسب لخدمة العمل المكتبي .
- أن يربط المتعلّم بين ما تعلّمه في مقرر الحاسب وبين مقرر المهارات الإدارية .
- أن يستخدم المتعلّم الحاسب الآلي لخدمة مجال من مجالات العمل المكتبي .

✓ فكرة المشروع :

تقوم فكرة المشروع على قيام المتعلّم بعمل برنامج حاسوبي مبسّط لخدمة مجال من مجالات العمل المكتبي عن طريق أحد تطبيقات الحاسب التي درسها ، أو لديه معرفة سابقة بها .

✓ خطوات المشروع :

أفكار مقترحة:

- إدخال بيانات الطلاب ودرجاتهم .
- مبيعات ومحاسبة لمحل تجاري .
- تنظيم مواعيد لمكتب المدير .

١. يقوم المتعلّم بالتعاون مع معلم المقرر بتحديد فكرة لبرنامج حاسوبي مبسّط ، واختيار التطبيق المستخدم لتنفيذ المشروع .

٢. يعطي المعلم للمتعلّم فرصة مناسبة من الزمن لعمل البرنامج المحدد .

٣. يبدأ المتعلّم بعمل البرنامج وتحديد الخطوات المتبعة لإجراءات التنفيذ .

✓ تقييم المشروع :

يقوم المتعلّم بالتنسيق مع المعلم لعرض برنامجه على زملائه في الفصل ، ويتم تقييم المشروع من خلال عدد من المعايير مثل :

- عمل البرنامج بشكل سلس دون أخطاء برمجية عند العرض .
- مناسبة البرنامج المعروض للفكرة المقترحة من المتعلّم .
- قدرة المتعلّم على التعامل مع البيانات المدخلة ومخرجاتها بطريقة تتم عن درايته بخطوات التنفيذ التي قام بها عند عمل المشروع .
- الإخراج الفني وتنظيم شاشات العرض للبرنامج .

المشروع السادس

٦

✓ عنوان المشروع :

صفات السكرتير التنفيذي الناجح (مقابلات شخصية)

✓ أهداف المشروع :

- أن يتعرّف المتعلّم على أهم صفات السكرتير التنفيذي الناجح .
- أن يربط المتعلّم بين ما تعلّمه في مقرر المهارات الإدارية وبين الواقع في ميدان العمل المكتبي .
- تنمية مهارات الاتصال لدى المتعلّم ، وتدريبه على أساليب جمع المعلومات ميدانياً .

✓ فكرة المشروع :

تقوم فكرة المشروع على قيام مجموعة من المتعلمين بمشاركة معلم المقرر باختيار بعض المنظمات الخاصة أو العامة ، ويقوم المتعلمون بزيارات لمكاتب السكرتارية بهذه المنظمات وإجراء مقابلات شخصية مع السكرتير التنفيذي يطرح خلالها بعض الأسئلة المتعلقة بالصفات الواجب توافرها في السكرتير التنفيذي.

✓ خطوات المشروع :

١. يقوم المتعلمون بمشاركة معلم المقرر باختيار بعض المنظمات لإجراء الزيارات.
٢. يقوم المتعلمون بتخطيط الزيارات وتوزيع المهام على فريق العمل في المشروع ، والشروع في خطوات التنسيق بين المدرسة وإدارات تلك المنظمات للموافقة على القيام بالزيارات وإجراء المقابلات .
٣. يقوم الفريق بإعداد أسئلة المقابلة وتجهيزها ، ويتم توزيعها على الفريق وتحديد منظمة أو أكثر لكل عضو لإجراء المقابلات .
٤. بعد انتهاء المتعلمين من إجراء المقابلات ، وجمع المعلومات يبدأ الفريق بعمل مقارنات بين هذه المنظمات لاستنتاج مجموعة من صفات السكرتير التنفيذي الناجح .

✓ تقييم المشروع :

يتم تحديد موعد لعرض التقرير في الفصل أمام الطلاب ومعلم المقرر ، يقوم المتعلمون خلاله بتوضيح تفاصيل المقابلات والنتائج التي تم التوصل لها ، ويقوم المعلم مع باقي الطلاب في الفصل بمناقشة المتعلمين من خلال طرح مجموعة من الأسئلة حول هذه الزيارات ، يتم من خلالها تقييم المشروع المُقدّم .

أفكار مقترحة:

يمكن للمتعلمين تقديم تقريرهم عن طريق تسجيل مصور للمقابلات التي قاموا بها خلال زيارتهم .

المشروع السابع



✓ عنوان المشروع :

تصنيف وفهرسة الملفات

✓ أهداف المشروع :

- أن يتعرّف المتعلّم على طرق تصنيف وفهرسة الملفات .
- أن يطبّق المتعلّم مهارات التصنيف والفهرسة للملفات .
- تنمية حب الاستطلاع لدى المتعلّم ، وتدريبه على أسس التعامل والاستفادة من المكتبة .

✓ فكرة المشروع :

تقوم فكرة المشروع على قيام المتعلّم بزيارة المكتبة المدرسية والاطلاع على إجراءات التصنيف والفهرسة والحفظ المتبعة في المكتبة ، وتصنيف وفهرسة وحفظ مجموعة من الكتب .

✓ خطوات المشروع :

١. يقوم المتعلّم بالتنسيق مع معلم المقرر وأمين مصادر التعلّم بالمدرسة باختيار مجموعة من الكتب التي تحتويها المكتبة .
٢. يقوم المتعلّم بالرجوع لمصادر التعلّم ، ومن خلال مساعدة أمين المكتبة بجمع المعلومات حول طرق التصنيف والفهرسة المتبعة في المكتبات ، والطريقة التي تستخدمها مكتبة المدرسة .
٣. يبدأ المتعلّم باتّباع خطوات تصنيف وفهرسة وحفظ الكتب التي تم اختيارها لتنفيذ مشروعه بمتابعة من أمين المكتبة ، وتسجيل تلك الخطوات لتضمينها في تقريره عن المشروع .

✓ تقييم المشروع :

يتم تحديد موعد لعرض التقرير في الفصل أمام الطلاب ومعلم المقرر ، يقوم المتعلّم خلاله بعرض تمهيدي عن الطرق المتبعة لتصنيف الكتب ، ويقوم بعد ذلك بتوضيح تفاصيل الخطوات التي قام بها خلال تنفيذ مشروعه ، ويقوم المعلم مع باقي الطلاب في الفصل بمناقشة المتعلّم من خلال طرح مجموعة من الأسئلة حول هذه الخطوات ، يتم من خلالها تقييم المشروع المُقدّم ، كما يمكن للمعلم الرجوع لأمين مصادر التعلّم للاستفسار عن مدى قيام المتعلّم بالخطوات الصحيحة خلال تنفيذ مشروعه .

قائمة المصادر والمراجع

- ١- القرآن الكريم.
- ٢- السنة النبوية.
- ٣- إبراهيم القعيد: التقارير الإدارية والفنية، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، ١٤٢٢هـ.
- ٤- إبراهيم محمد شحاتة، محمد الغزالي عبد الله: إدارة وتنظيم المحفوظات، معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث، الرياض، ١٤٠٨هـ.
- ٥- أحمد زكي بدوي: معجم السكرتارية وإدارة المكاتب، دار الكتاب المصري، القاهرة، ط١، ١٩٩١م.
- ٦- أحمد فايق كايد: أصول علم السكرتارية، دار النهضة العربية للطباعة، بيروت، ١٩٩٦م.
- ٧- أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، ٢٠٠٤م.
- ٨- أسماء الشيبب: خطوات حفظ الملفات على قوقل درايف ومشاركتها، رابطة خبراء التميز (www.youtube.com)
- ٩- الإدارة العامة للتعليم بالمدينة المنورة. قسم العلوم الإدارية: دليل المشروعات التطبيقية لمقرر المهارات الإدارية، ١٤٢٣هـ.
- ١٠- البريد السعودي، خدمة الوثائق الحكومية: (www.sp.com.sa)
- ١١- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية. سعودي: (www.saudi.gov.sa)
- ١٢- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني المملكة العربية السعودية: إجراءات السكرتارية، ط١، ١٤٢٩هـ.
- ١٣- الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض: الدرعية. أصالة الماضي وإشراق الحاضر، الرياض، ١٤٢٩هـ.
- ١٤- تطبيقات جوجل. تطبيقات سحابية: (www.google.com)
- ١٥- جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. عمادة تقنية المعلومات: (www.imamu.edu.sa)
- ١٦- جامعة الملك عبدالعزيز، وحدة مهارات الحاسب: (www.kau.edu.sa)
- ١٧- جريدة الرياض: مشروع المواطنة الرقمية. برنامج تربوي باستخدام التقنية، العدد (١٦٩٩٢)، ١٤٣٦/٢/١١هـ.
- ١٨- جمال الخولي: الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، ١٤١٣هـ.
- ١٩- رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠: (vision2030.gov.sa)
- ٢٠- سمير البعلبكي: فن كتابة التقرير، عالم الكتب، بيروت، ١٩٩٨م.
- ٢١- شريف الحموي: الاتجاهات الحديثة في إدارة المكاتب والسكرتارية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ٢٢- صندوق تنمية الموارد البشرية. هدف: (www.hrdf.org.sa)
- ٢٣- عبد الحميد خليل العمامي: إدارة المستندات، دار كنوز المعرفة، عمان، ط١، ٢٠١١م.

- ٢٤- عبد الخالق حجيرة: أسرار التألق في السكرتارية العصرية، دار ابن الحزم للطباعة للنشر والتوزيع، بيروت - لبنان، ٢٠٠٧م.
- ٢٥- عبد الرحمن البيتي: السكرتارية بذكاء، مكتبة جرير، الطبعة الأولى ١٤٣٥هـ.
- ٢٦- عبد الرحمن توفيق وآخرون: السكرتارية (مهارات تنظيم وإدارة العمل)، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- ٢٧- عبد القادر الشخلي: فن كتابة التقارير الإدارية والمالية والفنية وغيرها، دار الثقافة للنشر، عمان، ٢٠١١م.
- ٢٨- فهد إبراهيم العسكر: التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ١٤١٦هـ.
- ٢٩- محمد سرور الحريري: إدارة المكاتب ومهارات السكرتارية التنفيذية الفعالة والمتقدمة، مؤسسة الوراق للنشر، القاهرة، ٢٠١٢م.
- ٣٠- محمود أمين زويل: أصول وفنون السكرتارية التطبيقية المتقدمة، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٣م.
- ٣١- محمود خشان: دراسات في السكرتارية وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ٢٠٠٦م.
- ٣٢- مصطفى شاويش: إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل، عمان، ٢٠٠٢م.
- ٣٣- منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات: (www.alyaseer.net)
- ٣٤- مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي: (www.sama.gov.sa)
- ٣٥- موسوعة الملك عبد الله العربية للمحتوى الصحي: (www.kaahe.org)
- ٣٦- ميرلين مانينج: دليل السكرتارية التنفيذية، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، القاهرة، ٢٠٠٦م.
- ٣٧- نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية. الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، ٢٠٠٤م.
- ٣٨- وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية: مهارات إدارية، التعليم الثانوي لنظام المقررات، كتاب الطالب، ط ١٤٣٦ - ١٤٣٧ هـ.
- ٣٩- وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية. نظام الإدارة التربوية «نور»: (noor.moe.gov.sa)
- ٤٠- وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية: مهارات إدارية، التعليم الثانوي لنظام المقررات، كتاب التدريبات، ط ١٤٣٦ - ١٤٣٧ هـ.
- ٤١- وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية: مهارات إدارية ٢، التعليم الثانوي للنظام الفصلي، كتاب الطالب، ط ١٤٣٦ - ١٤٣٧ هـ.
- ٤٢- وزارة الداخلية، المملكة العربية السعودية، خدمات أبشر: (www.moi.gov.sa)
- ٤٣- ويكيبيديا الموسوعة الحرة: (<https://ar.wikipedia.org>)





النظام
الفصل
للتعليم الثانوي
نظرة للنساء والفتيات والعمل



اسم الطالب:

المدرسة:



نسختك الإلكترونية

رقم الإيداع: ١٤٣٧/٩١٨٥
ردمك: ٣-٣٣٣-٥٠٨-٦٠٣-٩٧٨

المطبعة
العبيكان
Obekon
Commercial Printing