



لعامبي بن بقطاع  
بنجح المسار الوظيفي  
وأثره على الشرب والصرف الصحي

## دليل المتدرب

### برنامج سكريتير تنفيذي

درجة ثلاثة



## الفهرس

4	الباب الاول: السكرتارية.....
4	مفهوم السكرتارية.....
4	تعريف السكرتير:.....
5	أنواع السكرتارية:.....
6	المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير:.....
9	الوصايا العشر للسكرتير ومدير المكتب الناجح.....
10	الباب الثاني: مهارات الاتصال والتواصل الفعال.....
10	تعريف الاتصال:.....
10	مكونات عملية الاتصال:.....
11	أهمية عملية الاتصال:.....
11	أنواع الاتصال:.....
12	الباب الثالث : السكرتير التنفيذي والإتصال الهاتفي.....
13	الباب الرابع :السكرتير التنفيذي وتنظيم المقابلات والزيارات.....
13	العوامل التي يجب على السكرتير مراعاتها عند تنظيم المقابلات : .....
14	أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم:.....
16	الباب الخامس : السكرتير التنفيذي وتنظيم الاجتماعات.....
16	تعريف الاجتماعات:.....
16	أنواع الاجتماعات.....
21	الباب السادس : السكرتير التنفيذي والمراسلات الادارية.....
21	الجوانب الفنية في كتابة المراسلات:.....
22	قواعد الصياغة اللغوية : .....
23	أشهر علامات الترقيم.....
27	أنواع المراسلات الادارية : .....
29	نماذج شكل الرسالة : .....
31	ثانياً: المذكرة : .....
34	ثالثاً : التقارير : .....
36	الباب السابع : إدارة الوقت .....

مشكلة الوقت : .....	36
مضيعات الوقت : .....	37
مفهوم إدارة الوقت: .....	39
<b>الباب الثامن : الأرشفة والحفظ</b>	45
أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) : .....	45
أنواع المحفوظات : .....	45
المراحل التي تمر بها عملية المحفوظات : .....	46
ثانياً : الترقيم.....	46
ثالثاً : الفهرسة.....	47
<b>الباب التاسع: DMS:</b>	49
Document Management System	49
دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتداولة في الإداره.....	49
دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS	51

## الباب الاول: السكرتارية

### مفهوم السكرتارية

كلمة سكرتارية مشتقة من اللفظ الإنجليزي **Secret** وهي تعنى سر، لذا يطلق على من يقوم بأعمال السكرتارية **أمين السر او كاتم السر.**

فهي تلك الوظيفة التي تقوم بتقديم خدمات معاونة او خدمات للإدارات أو الرؤساء، وذلك حتى تتمكن الإدارات او الرؤساء من انجاز الاعمال بطريقة سهلة وميسرة وفي اقل وقت وبأدنى تكلفة.

### تعريف السكريتير:

الموظف الذي يتولى القيام بالأعمال المكتبية والإدارية المساعدة للرئيس من قبيل حفظ الملفات والمعلومات وأرشيفها وترتيب المواعيد والاجتماعات وتنظيم السفريات واستقبال الزوار ومعالجة الاتصالات وأعمال المراسلات والتقارير ويتمتع بثقة الرئيس ويحفظ أسراره.

### • أهمية اعمال السكرتارية :

- (1) الواجهة التي تبدأ وتنتهي عندها جميع أنشطة وعمليات الشركة.
- (2) سرعة انسياب العمل المكتبي.
- (3) همة وصل بين كافة الإدارات في الشركة.
- (4) همة وصل بين الشركة والجمهور.
- (5) المحافظة على أسرار العمل والعاملين.
- (6) يرى من خلالها المدير جميع الاعمال، وسير وتدفق الاعمال داخل وخارج الشركة.
- (7) امداد المديرين والرؤساء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- (8) ادارة وترتيب وتنظيم جدول اوقات المديرين.
- (9) الساعد الایمن للمديرين.
- (10) طباعة ونسخ المستندات التي تساعده في ادارة العمل.
- (11) اعداد وكتابة المراسلات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات.
- (12) ادارة الاتصالات بكافة انواعها.

**أنواع السكرتارية:****1- السكرتارية العامة:**

هي احدى الإدارات او الأقسام في الشركة، اذ تتولى انجاز الاعمال المكتبية وحفظ المستندات وتصنيفها ومساعدة جميع الإدارات وأقسام الشركة في تسهيل الأعمال بإمدادها بكافة البيانات والمعلومات المطلوبة لها والخدمات العامة المرتبطة بها التي توفر ظروفاً مناسبة لسير العمل بها وقد يطلق عليها الشئون الإدارية.

**2- السكرتارية الفنية (المختصة):**

تختص السكرتارية الفنية بدراسة الموضوعات التي تستلزم توضيح الرؤية للمدير أو الرئيس لاتخاذ القرارات المناسبة، لذا يلجأ بعض المديرين الى تعيين سكرتير متخصص في مجال من مجالات العمل الرئيسية، بحيث تتوافر فيه المؤهلات العلمية التي تستلزمها طبيعة هذا العمل لتحليل ودراسة ما يقدم له من موضوعات، وتزويد المدير بملحوظاته، وقد تتدخل السكرتارية المتخصصة في نطاق السكرتارية الخاصة في بعض الأحيان بهدف إتمام انجاز موضوع معين.

**3- السكرتارية الخاصة:**

تعاون السكرتارية الخاصة مسؤولي الإدارة العليا شخصياً في انجاز أعمالهم ومهامهم الوظيفية العادية والمساعدة، ولذلك تعتبر سكرتارية خاصة به، إذ تكون على مقربة منه وذات صلة وثيقة به لمساعدته في كل أعماله ومتطلباته الوظيفية وفي حالة زيادة عدد السكرتارية يعين مشرف عليهم يطلق عليه مدير مكتب.

**4- السكرتارية التنفيذية:**

هو موظف في شركة يقوم بدعم السلطة التنفيذية، الرئيس التنفيذي، أو المدير، وله القدرة على اتخاذ القرارات التي تؤثر على الشركة في الوقت المناسب. وإدارة المكاتب بصورة شاملة من الألف الى الياء.

**5- مدير المكتب:**

المساعد الادارى لوظائف الادارة العليا أياً كان نشاطها أو تخصصها فالوظائف الإدارية العليا تقوم بالخطيط للنشاط وحل المشكلات واتخاذ القرارات واعتماد النتائج المستهدفة في تخصص ذي خبرة متميزة، وتنجمع لديه نتائج إنجازات المستويات الأدنى مما يجعله في حاجة لمساعد ادارى لتكامل الاعمال وتقويته ببعض الصلاحيات خاصة اذا كانت طبيعة عمل المسئول تجعله بعيداً عن المكتب بعض الوقت.

**المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير:**

**1) السكرتارية العامة**

- استلام البريد الخاص بالشركة وفضه وتسجيله وتوزيعه.
- ارسال البريد الصادر بعد التأكيد من استيفاءه لكافة الاجراءات والتوفيقات والمرفقات وتسجيله في برنامج DMS والاحتفاظ بصورة.
- نسخ القرارات والأوامر الإدارية وتوزيعها داخل الشركة.
- حفظ الملفات والسجلات الغير نشيطة الخاصة بالشركة.
- الاستعلامات واستقبال الزوار وارشادهم الى جهات الاختصاص.
- ترتيب وتنسيق مكاتب الموظفين وتجاورها المنطقي لانجاز الاعمال.
- مراقبة الحضور والانصراف الخاص بالعاملين بالشركة.
- تشغيل عمال النظافة والخدمات المعاونة.
- وضع وتنفيذ خطة صيانة لآلات وأثاث الشركة وتوفير احتياجات الشركة من أدوات نظافة ومستلزمات الامن الداخلي والخارجي للمباني ووضع اللاقات الارشادية.
- الاشراف على استلام المباني الجديدة ومتابعة متطلباتها والاشراف على تشغيل المصاعد واحتياجاتها
- فتح وامساك سجلات العهد الشخصية الخاصة بالاثاث والأجهزة المختلفة التي يستلزمها العمل.

**2) السكرتارية الفنية:**

- دراسة الموضوعات المتخصصة التي تتطلب استيصال الرأي فيها وتقديم المشورة التخصصية.
- تقديم الاقتراحات كحلول لمشاكل العمل او تطويره.

**3) السكرتارية الخاصة:**

- تنظيم وإدارة جدول الاعمال والمواعيد والمقابلات اليومية والخطة الأسبوعية وجدول الأعمال الشهري الخاص بالمدير العام والمدير التنفيذي طبقاً لمخططه.
- تنظيم مقابلات المدير للزائرين وتوجيه الزائرين لجهات الاختصاص
- الرد على المكالمات الهاتفية والرد عليها بلباقة والتصريف بشأنها طبقاً للبروتوكول والتعليمات المتبعة وفهرسة ارقام التليفونات والعناوين.
- الاطلاع على الصحف وتقديم ملخص للرئيس بالأمور الهامة. (مراجعة)
- تحرير وطباعة الخطابات والمكاتبات الخاصة بالإدارة العليا.
- اعداد بطاقات التهاني ورسائل المجاملة والتعزية في المناسبات والاوقيات المناسبة. (مراجعة)
- متابعة وتنفيذ أوامر وتأشيرات المدير مع الإدارات المعنية.

- التحضير ل الاجتماعات الخاصة بالإدارة العليا أو الاجتماعات الدورية وتنسيق و تجهيز كل الوثائق و المستندات التي تخص موضوع الاجتماع.
  - كتابة محاضر جميع الاجتماعات والجلسات والتي يكون المدير العام أو المدير التنفيذي طرفاً فيها
  - توجيه الدعوات للمشاركين في الاجتماعات التي يدعو لعقدها المدير العام أو المدير التنفيذي و تسجيل ذلك على النماذج الخاصة
  - اعداد البيانات والملفات التي يتم بحثها بمعرفة المدير لامكانية اتخاذ القرار السليم.
  - الاعداد الجيد لسفريات الرئيس المتعلقة بالعمل. (مراجعة)
  - عرض البريد الوارد الصادر سواء كان عاجلاً او سرياً او عاديًّا او خاصاً.
- 4) السكرتارية التنفيذية:**

#### القيام بأنشطة السكرتارية الخاصة بالإضافة إلى:

- ينوب عن مدير مكتب - المدير العام - في حالة عدم تواجده أو خلو المنصب.
- حفظ وصيانة جميع الملفات الخاصة بمكتب الإدارة العليا بشكل يضمن سلامتها وسرعة استدعائها.
- استلام وتوجيه البريد والفاكس الوارد باسم الإدارة العليا وعرضه على المختص وفهرسة هذه المستندات.
- استلام وتوجيه وإرسال رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالإدارة العليا وفهرسة هذه الرسائل.
- تسجيل البريد والفاكس الصادر من مكتب الإدارة العليا وفهرسة الفاكسات الصادرة.
- القيام بالاتصالات ذات المستوى الأكثر أهمية وفق تكليف المدير.
- إعطاء المعلومات والتصريف في الموضوعات العادية.
- الاحتفاظ ببعض المعلومات او الملفات ذات الأهمية.
- العمل المباشر مع الرئيس لتلقي التعليمات وتنفيذها.
- المحافظة على المظهر العام لمكتب الإدارة العليا من حيث النظافة و الترتيب.
- إستقبال زوار الإدارة العليا و الترحيب بهم.
- متابعة تكليفات الرئيس بإنجاز الموضوعات لدى الإدارات.
- الاعداد الجيد للمؤتمرات والحلقات والاستقبال. (مراجعة)
- اعداد القرارات والتعليمات الخاصة بتسهيل العمل اليومي بالمكتب.

**(5) مدير المكتب**

- الاطلاع على البريد الوارد واعداد ملخصات له قبل العرض على الرئيس. (مكرر)
- اعداد الردود بناءً على توجيهات الرئيس وراجعتها قبل العرض على الرئيس في الموضوعات الهامة والتوفيق على ما يفوضه فيه. (مكرر)
- اجراء الاتصالات والمقابلات مع مستويات الادارة العليا بناء على تقويض الرئيس له.
- اجراء المقابلات الصحفية وإصدار التصريحات للتعريف بالمواصفات العامة للعمل اذا تطلب الامر ذلك (مراجعة)
- استقبال كبار الزوار ومرافقهم داخل وخارج الشركة (مراجعة)
- اعداد مشروعات القرارات والتعليمات وعرضها على الرئيس.
- القيام بالبحوث والدراسات وكتابة المذكرات في الموضوعات التي يكلف بها او يرى عرضها على الرئيس (مكرر)
- الاشراف على تحديث وتطوير مكتب الرئيس وتزويده بالاجهزة الحديثة.
- الاتصال بالادارات المختصة لاجراء عمليات التجديد والصيانة اللازمة لسلامة موجودات ومظهر المكتب.
- يمثل الرئيس فيما يفوضه فيه من مهام محددة.
- قيادة فريق العمل بالمكتب وتوزيع الاعمال بينهم وهو المسئول عن نتائج أعمالهم.
- اصدار التعليمات والقرارات الإدارية للعاملين بالسكرتارية. (مكررة)
- تقييم فريق العمل واقتراح وسائل التحفيز المناسبة لهم.
- تنمية قدرات العاملين بالعاملين بالمكتب بالتدريب.
- اعداد الموازنة السنوية للمكتب وتحديد الاحتياجات من المواد والأدوات واقتراح التوسعات المنتظرة.

### **الوصايا العشر للسكرتير ومدير المكتب الناجح**

- نفذ كل عمل في الوقت المحدد له حتى لا تراكم عليك الاعمال وتصبح غير قادر على إنجازها.
- رتب الاعمال حسب درجة أهميتها والالاحاح في طلبها وانجازها تبعاً لذلك.
- حافظ على معداتك وأدواتك واحفظها بطريقة تجعلها في متناول يدك عند طلبها.
- كن رقيقاً ونظيفاً في عملك لأن ذلك يرفع من شأنك في نظر رئيسك.
- لاتضيع وقتك في تناول المشروبات أو الاكل أثناء العمل.
- لا تستخدم هاتف العمل في مكالمات شخصية مطولة.
- احترم الغير واتخذ من الجميع أصدقاء لك وحاول مساعدتهم.
- حاول تبسيط إجراءات عملك وتأديته بطريقة سهلة وميسرة.
- تمرس على مهارة الانصات الجيد والحديث الفعال.
- طبق قواعد этиكيت والبروتوكول في تعاملاتك مع الغير.

**مقدمة :**

تعتبر الاتصالات الجيدة هي العنصر الاهم لنجاح السكرتير حيث تمكنه من تحقيق أهم النشاطات التي يمارسها .

**تعريف الإتصال:**

هو عملية تبادل المعلومات والبيانات والافكار والاراء بين المرسل والمستقبل بـاستخدام وسيلة إتصال مناسبة بهدف التأثير في سلوكهم وتجيئهم الوجه المطلوبة.

**مكونات عملية الإتصال:**

- الراسل
- موضوع الإتصال
- وسيلة الاتصال (شفهي - كتابية - هاتفي)
- المستقبل
- التغذية الراجعة



شكل ( ) مكونات عملية الاتصال

الشكل (1) مكونات عملية الاتصال

**أهمية عملية الاتصال:**

توقف قدرة السكرتير على انجاز المهام المطلوب بها في معاونة الادارة على انجاز مهامها وتحقيق أهداف المنظمة على كفاءة الإتصالات ، حيث أوضحت بعض الدراسات أن 85% من النجاح الذي يتحققه السكرتير في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية و 15% فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .

**أنواع الإتصال:**

لا يوجد تصنيف ثابت للاتصال الادارى ولكن يختلف وفقاً لموضوع ووسيلة واتجاه الاتصال ومن تلك الانواع :

**انواع الاتصال وفقاً للمستوى الادارى :**

**الاتصال النازل (الهابط) :** من الرئيس إلى المسؤولين

**الاتصال الصاعد:** من المسؤولين إلى الرئيس

**الاتصال الافقى :** بين المستويات الادارية الواحدة

**مهارات الاتصال والتواصل الفعال:**

- أن يتضمن الاتصال الجيد كلاً من الحديث الفعال والانصات الجيد من حيث إدارة الحوار
- وجود هدف محدد من عملية الاتصال
- استخدام لغة ولفاظ بسيطة وموজزة
- استخدام وسيلة اتصال مناسبة
- التحدث بنبرة صوت واضحة
- مراعاة لغة جسدة ولغة جسد الآخر
- مراعاة ثقافة الآخر ومخاطبة الناس قدر عقولهم
- احترام الآخرين واظهار الاهتمام لهم
- تهيئة الجو والبيئة المناسبة للتواصل
- الانصات الجيد
- عدم مقاطعة الآخرين
- مراعاة الحالة النفسية لآخرين
- لديه قدرة على ضبط الذات
- عدم التعالي والسرعة
- ايجاد أجوبة وتفسير للموضوعات غير الواضحة
- أن يكون منفتح الذهن ، ويتحلى بالصبر

### **الباب الثالث : السكرتير التنفيذي والإتصال الهاتفي**

هو الاتصال الذي يعتمد على اللفاظ والكلمات والعبارات لبعث رسالة ما من طرف الى آخر. ويعتبر الاتصال الشفهي من أكثر الوسائل المستخدمة للاتصال يقوي روح التعاون والصداقة ويزيل التوتر والضغوط نتيجة إخراج مافي الصدور ويشجع على تبادل الاسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم ويسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والأراء فهو يوفر الوقت والجهد ومن أهم صورها (المكالمات الهاتفية) وذلك لأهميةها والتي تتمثل:

- سرعتها في نقل المعلومات
- قلة تكلفتها بالمقارنة بوسائل الاتصالات الأخرى .
- السكرتير التنفيذي ومعالجة الاتصالات الهاتفية :
- وضع جهاز هاتف: ان يكون الهاتف على الناحية اليسرى لحرية الكتابة والعكس عند الشخص اليسير.
- القدرة على التعامل مع أجهزة الهاتف: يجب على السكرتير أن يكون قادرًا على تشغيل أجهزة الهاتف المتطرفة بكفاءة وفاعلية.
- استخدام نموذج تسجيل وتنظيم المكالمات الهاتفية: يجب على السكرتير ان يوفر دائمًا قلم ونماذج تسجيل المكالمات الهاتفية حيث يتضمن هذا النموذج (اسم المتصل - موضوع الاتصال - طريقة التواصل - الصوت : يجب مراعاة وضوح الصوت وسرعة الكلام.
- اللغة والالفاظ : مراعاة البساطة والدقة في الالفاظ
- اعطاء المعلومات : مراعاة الدقة والحد فى إعطاء أي معلومة وفقاً للمسوح للسكرتير الافصاح عنه.
- القدرة على إدارة حوار جيد
- الانصات الجيد والتركيز في موضوع الاتصال .
- التحدث في الموضوع مباشرة .
- عدم التباطئ في الرد على المكالمات : حيث الرد مع الرنة الثانية
- احترام الآخر : ابداء احترام الآخر كأنه يراك من خلال التفرغ التام للمكالمة
- عدم المقاطعة والثناء عليه والشكر في نهاية المكالمة.
- المتصل صاحب الحق في إنهاء المكالمة وإن طالت المكالمة أكثر مما ينبغي.
- شكر المتحدث في نهاية المكالمة.
- مراعاة التحويلات الهاتفية :
- فإذا كان المتصل مستواه الوظيفي أعلى: يترك التحويل لسكرتير المستوى الوظيفي الاعلى.
- إذا كان المتصل على نفس المستوى الوظيفي: يتم التحويل من السكرترين في نفس الوقت.
- إذا كان المتصل مستواه الوظيفي أدنى: فيتم رد السكرتير على المتصل اولاً ثم يحولها الى رئيسه

## الباب الرابع : السكرتير التنفيذي وتنظيم المقابلات والزيارات

يعتبر تنظيم المقابلات والزيارات لمكتب المدير من النشاطات الرئيسية التي يقوم بها السكرتير، ويعتمد عليها المديرون بشكل كبير في أداء مهامهم على الوجه الصحيح بما يحقق الأهداف التي تسعى إليها المنشأة بأعلى درجة من الكفاءة

**العوامل التي يجب على السكرتير مراعاتها عند تنظيم المقابلات :**

- الوقت المتاح للمدير.
- الوقت المناسب للزيارة.
- مدة الزيارة.
- تسجيل كافة المواعيد لدى مدير المكتب وتزويد المدير بنسخة منها.
- التأكد من تسجيل جميع المعلومات عن الزائر وأرقام هواتفه وموضوعه.
- تحديد مدة زمنية للزيارة.
- إبلاغ صاحب الموعد بالزيارة أو بأي مستجدات أخرى حولها (كالإلغاء أو التأجيل)
- **أنواع المقابلات :**
  - بناءً على طلب الرئيس :
  - معرفة بيانات المقابلة ( اسم الشخص - ووظيفته - الموضوع - الموعد )
  - الاتصال بالشخص المطلوب للتأكد من الموافقة
  - تجهيز متطلبات موضوع المقابلة
  - تجهيز بيان المقابلات وموعد المتفق عليه
  - بناءً على طلب الطرف الآخر:
  - معرفة موعد ومكان المقابلة
  - عرضها على الرئيس مع عرض اجندة المواعيد
  - اذا وافق الرئيس اوعدل الموعد يتم الاتصال بالطرف الآخر.
  - اذا اعتذر الرئيس يتم الاتصال بالطرف الآخر مع الاعتذار.

### **أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم: الزوار بموعد سابق (مع تواجد المدير) :**

يجب على السكرتير أي يستقبل جميع الزوار بحفاوة وترحيب، وبالخصوص الذين يحملون موعداً سابقاً لمقابلة المدير، حيث يتم إستقباله والترحيب به ومن ثم الاستئذان منه باعطاء المدير خبراً بوصوله، ومن ثم إعطاؤه الفرصة للدخول لمقابلة المدير.

### **الزوار بموعد سابق (مع عدم تواجد المدير) :**

قد يقع السكرتير في حرج في مقابلة بعض الزوار الذين لديهم مواعيد لمقابلة المدير والمدير يكون غير موجود لأسباب طارئة. لذا يجب على السكرتير الاعتذار للزائر وشرح الأسباب وتحديد أقرب موعد لاحق لمقابلة المدير وبما يتماشى مع إمكانيات وقت الزائر. مع ملاحظة أنه من الضروري على السكرتيرأخذ أرقام هواتف الزوار حين تحديد المواعيد للاعتذار لهم في حالة غياب المدير لسفره أو ارتباطه باجتماع طارئ.

### **الزوار بدون موعد سابق :**

كثيراً ما يواجه السكرتير هذا النوع من الزيارات، فعلى السكرتير أن يتعامل معها بلباقة وذكاء وذلك بمعرفة أسباب الزيارة فإذا كانت ملحة ولا يوجد مجال لتأجيلها فيجب عليه إبلاغ مديره بذلك وأخذ موافقته عليها. وإن كانت غير ذلك فإما أن يقوم السكرتير بتحديد موعد لمقابلة المدير أو تحويل الزائر لجهة أخرى تستطيع أن تؤدي الخدمة له.

### **الزوار من أصدقاء أو أقارب المدير :**

يتميز هذا النوع من الزيارات بالطابع الاجتماعي والشخصي ، ويجب أن يكون هناك تفاهم بين المدير والسكرتير على كيفية التعامل مع هذه الزيارات ، وبالتالي فإن السكرتير يتبع كافة الإرشادات المعطاة له من قبل المدير لتنفيذ هذه الزيارة.

### **كبار الزوار :**

على السكرتير أن يوفر هذا الزائر إما لمكانه أو لعمره ومساعدتهم بالقدر المستطاع وتقديم الضيافة المناسبة لهم مع إخبار المدير بوجودهم حتى يقابلهم وإن لم يستطع على السكرتير الاعتذار لهم مع ايجاد مبرر مع محاولة اجابة طلباتهم في حدود النظام.

**الزوار غير مرغوب فيه :**

كثيراً من الأحيان تجد المديرين لا يرغبون في مقابلة بعض الزوار وذلك لعدة أسباب. ويجب على السكرتير في هذه الحالة أن يتعامل مع الزائر غير المرغوب في مقابلته بلباقة وكىاسة وذلك بإبلاغه بأن جدول المدير مشغول جداً ولا يسمح بالمقابلة وفي نفس الوقت محاولة مساعدته في حل مشكلته كتحويله لجهة أخرى تستطيع خدمته.

**الزوار مثيري الشغب والمشاكل :**

على السكرتير أن يتعامل مع هذا النوع من الزوار بنوع من الحرث الشديد واللباقة وضبط النفس بعيداً عن المدير مع حرصه على عدم ارتفاع الصوت حيث يحاول أن يتمتص الانفعال مع التعرف على سبب الزيارة بشكل سريع مع عدم الدخول معه في مناقشات وإشعاره بمحاولة إنهاء الحوار وعدم الترحيب به

## الباب الخامس : السكرتير التنفيذي وتنظيم الاجتماعات

يمضي المديرون التنفيذيون معظم وقتهم في الاجتماعات مع المديرين في المستويات الإدارية العليا وذلك بمعدل 50% من وقتهم؛ الامر الذي يجعل حاجتهم للمساعدة هامة وحاصلة من قبل الموظفين الذين يعملون معهم فيما يتعلق بالترتيب لهذه الاجتماعات.

ويرتبط نجاح أي اجتماع بمستوى التخطيط والتنفيذ له، فالتنظيم الجيد للاجتماع يضمن الحد الأدنى لنجاحه، وقد يكون السكرتير أو مدير المكتب هو المكلف بإعداد كافة الترتيبات للاجتماعات التي تعقد في الإدارة التي يعمل بها، ويعُد ذلك من الواجبات المهمة للسكرتير أو مدير المكتب.

### تعريف الاجتماعات:

هو تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين.

### أنواع الاجتماعات

يمكن ان تقسم الاجتماعات من حيث (زمن عقدها – مستوياتها – حساسية الموضوعات المطروحة في الاجتماعات – الشكليات).

### أولاً: من حيث زمن عقدها:

**اجتماعات دورية:** الاجتماعات التي تعقد في فترات منتظمة، قد يتضمنها النظام الداخلي للجهة؛ كما يطلق على هذا النوع من الاجتماعات بالاجتماعات العادية.

**اجتماعات طارئة:** اجتماعات غير دورية وتعقد في فترات زمنية غير منتظمة عند حدوث أمر طارئ أو مشكلة طارئة.

### ثانياً : من حيث مستوياتها:

**اجتماعات إقليمية وعالمية:** اجتماعات يشارك فيها شخصيات من دول مختلفة.

**اجتماعات محلية:** اجتماعات تعقد محلياً داخل حدود الدولة الواحدة.

### **ثالثاً: من حيث حساسية الموضوعات المطروحة في الاجتماع:**

اجتماعات سرية (مغلقة): حيث لا يسمح للجمهور المشاركة فيها، ويقتصر الحضور على أعضاء معينين.

اجتماعات علنية (مفتوحة): حيث يدعى لها العاملون في الجهة وتناقش موضوعات عامة، وهناك بعض الاجتماعات العلنية التي يدعى لها الجمهور لحضورها والمشاركة فيها.

### **رابعاً: من حيث الشكليات**

اجتماعات رسمية: يتمثل هدفها الأساسي في مصلحة المنظمة ويحكم هذه الاجتماعات قدرًا كبيرًا من الشكليات والقواعد المحددة في النظام الداخلي للجهة، إذ يوضح مكان وسلطة عقدها، والنصاب القانوني للاجتماع، والتصويت وانتخاب رئيس الجلسة... الخ.

اجتماعات غير رسمية: يتمثل هدفها في مصلحة الأفراد ولا تلتقي غالباً مع مصالح المنظمة وتم دون وقت محدد، وليس لها جدول أعمال مسبق، كما أنه لا يوجد نظام لعقدها ولا تحكم فيها الشكليات والقواعد المحددة من الجهة. وتشبه هذه الاجتماعات غير الرسمية تلك الاجتماعات التي تحدث ضمن الإدارات والاقسام التي تتكون في المنظمة لدراسة مشكلات معينة.

## **دور السكرتير في إدارة الاجتماعات**

### **أولاً: المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع**

(الترتيبات اللازمة للاجتماع - جمع المعلومات - حجز القاعة - اعداد جدول الأعمال - توجيه الدعوة للمشاركين - تجهيزات القاعة - تجهيز ملف المدير للاجتماع - استقبال الأعضاء المشاركين في الاجتماع).

قبل الإعداد لأي اجتماع هناك العديد من الأسئلة التي يتطلب الامر الإجابة عليها قبل البدء بإعداد الترتيبات اللازمة للاجتماع ومنها:

- ما هو الغرض من الاجتماع:
- ما هي مدة الاجتماع المتوقعة:
- من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع:
- ما هي التجهيزات المطلوبة التي سيحتاجها المجتمعون:
- أين سيعقد الاجتماع (مكان الاجتماع) ومتى (الوقت)
- جمع المعلومات عن الاجتماع (فتح ملف خاص للاجتماع):

سوف تساهم الإجابة على الأسئلة السابقة بجمع معلومات جيدة عن الاجتماع؛ يقوم السكرتير بفتح ملف باسم هذا الاجتماع، يحفظ فيه كافة المعلومات التي يحصل عليها عن الاجتماع والأعضاء وكافة المخاطبات التي تم بشأن هذا الاجتماع، وذلك لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

بالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن للسكرتير استخدام التقويم لتسجيل أي تفاصيل قد تساعد في تنظيم الأعداد للجتماع؛ مثل متى يتم طلب التجهيزات الخاصة إذا كانت هناك حاجة لها، متى يتم إرسال دعوات الاجتماع إلى الأعضاء وغيرها؛ وهذا يعني استخدام التقويم للتذكير لمثل هذه المتطلبات.

### **حجز قاعة الاجتماعات:**

بعد تحديد الغرض من الاجتماع وعدد الأعضاء المشاركون في الاجتماع ومكان الاجتماع، يقوم السكرتير أو مدير المكتب، بعد أخذ توصيات المدير المسؤول فيما يخص القاعة المناسبة للاجتماع بالقيام بحجز قاعة الاجتماعات قبل وقت كافي من موعد الاجتماع، ويكون ذلك وفق الإجراءات المحددة في المنظمة التي يعمل بها، سواء ذلك عن طريق الاتصال التليفوني أو إرسال مذكرة لطلب حجز القاعة من الإدارة المسئولة عن قاعة الاجتماعات، أو إرسال بريد إلكتروني، وعليه أن يتبع ذلك حتى يحصل على تأكيد حجز القاعة المطلوبة.

### **إعداد جدول أعمال الاجتماع:**

جدول الأعمال يمثل قائمة بالموضوعات التي يتم مناقشتها في الاجتماع ومحدد أمام كل موضوع والشخص المسئول عنه والوقت المخصص لمناقشته؛ وتختلف جداول الأعمال باختلاف أنواعها والغرض من تنفيذها؛ وجدول أعمال الاجتماعات الغير رسمية يتميز بالسهولة حيث يتم وضع قائمة بالموضوعات التي سيتم مناقشتها خلال الاجتماع، بينما تكون هناك بعض التفاصيل في جدول أعمال الاجتماع إذا كان رسمياً، لأن يتضمن الموضوعات التي سيتم مناقشتها والوقت المخصص لكل موضوع.

ان مصادر جدول أعمال الاجتماعات يمكن الحصول عليها بواسطة المدير المسؤول عن الاجتماع، وكذلك يمكن التنسيق مع جميع الأعضاء لبحث اضافتهم التي يرغبون في مناقشتها في الاجتماع، بحيث يعرض جدول الأعمال على المدير المسؤول قبل تعديمه على الأعضاء المشاركون ويتم الحصول على الموافقة النهائية على محتويات جدول الأعمال، ويمكن الاستعانة بجدول أعمال اجتماعات مماثلة سابقة.

من الموضوعات التي عادة ضمن جدول الأعمال، مناقشة والتصديق على محضر الاجتماع السابق إن وجد، وتقديم عرض من أحد الأعضاء عن موضوع معين، حضور متحدث من غير الأعضاء لعرض موضوع معين، مناقشة موضوعات محددة، ما يستجد من أعمال، وما إلى ذلك.

## **توجيه الدعوة للمشاركين في الاجتماع:**

يجب على السكرتير أو مدير المكتب إعداد قائمة بمن سيحضرون الاجتماع، وذلك ليتأكد بأن الجميع قد تم إبلاغه بموعد ومكان وموضوع الاجتماع.

وبشكل دائم يجب الحصول على تأكيد من جميع الأعضاء سواء بالحضور للجتماع أو عدمه، أو التأخير ومقداره، وعدم ترك أي عضو من الأعضاء دون تحديد لاستجابته سواء بتأكيد الحضور أو بتأكيد عدم قدرته على الحضور، أو تأخيره ومدته، وذلك لكي لا يحدث أن نجد معظم المجتمعين غير متواجدين في موعد الاجتماع إذا لم يتم ذلك؛ كما أنه من المفضل معرفة سبب عدم الحضور من الأعضاء الذين يعتذرون عن الحضور، لأنه قد يوجه إليك سؤال عن سبب عدم حضورهم. كما يجب توضيح أسماء الأعضاء الذين وافقوا على الحضور.

## **تجهيزات قاعة الاجتماعات:**

(الأثاث والتجهيزات المكتبية – الأجهزة والمعدات – المشروبات والمأكولات الخفيفة) . كل اجتماع متطلبات من التجهيزات، ولكن هناك تجهيزات أساسية لا تخلو منها أي قاعة اجتماعات:

### **تجهيز ملف المدير للجتماع:**

قبل أن يذهب المدير المسؤول إلى الاجتماع يجب تزويده بملف خاص بالاجتماع يتضمن جدول أعمال الاجتماع ومحضر الاجتماع السابق ان وجد وأى مطبوعات سوف يتم استخدامها في الاجتماع وأى ملاحظات متعلقة بالاجتماع (مراسلات أو مذكرات) بالإضافة إلى اى مواد أخرى قد يحتاجها المدير في الاجتماع.

### **استقبال الأعضاء المشاركين في الاجتماع:**

في الاجتماعات غير الرسمية قد لا يتطلب الامر استقبال المشاركين في الاجتماع خصوصاً إذا كان الاجتماع داخل المنظمة، أما إذا كان الاجتماع رسمياً فإن على السكرتير أن يتولى أو ينظم عملية استقبال المشاركين في الاجتماع وأن يتتأكد من سهولة وصولهم إلى مقر الاجتماع حيث يكون باستقبالهم والترحيب بهم، وتقديم بعض المشروبات لحين بدء الاجتماع. كما يتم ارشادهم إلى موقع جلوس كل عضو على طاولة الاجتماعات.

### **ثانياً المسئوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:**

قد يُكَافِ السكرتير أو مدير المكتب ببعض المهام أثناء الاجتماع مثل القيام بكتابة محضر الاجتماع، تأمين بعض المستلزمات الطارئة، ولكنه حتماً مسئول أثناء الاجتماع عن متابعة كافة الاحتياجات التي سبق الترتيب لها، مثل المشروبات والمأكولات الخفيفة إن وجدت، ومتابعة سير عمل التجهيزات والتتأكد من عدم وجود أي خلل فيها.

بعد تدوين الملاحظات في الاجتماع للإعداد لمحضر الاجتماع أحد اهم المهام التي يقوم بها السكرتير اثناء الاجتماع حيث يمثل تسجيلاً مختصراً للأحداث والمناقشات التي تمت خلال الاجتماع؛ في الاجتماعات غير الرسمية يفترض أن يكون محضر الاجتماع متسمًا بالسهولة والاختصار؛ أما محضر الاجتماع الرسمي فقد يتطلب شيئاً من التفصيل والتوثيق؛ وإذا كُلف السكرتير أو مدير المكتب بكتابة محضر الاجتماع وتسجيل الملاحظات خلال الاجتماع.

### **ثالثاً: المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع:**

بعد انتهاء الاجتماع مباشرة يجب البدء فوراً بكتابة محضر الاجتماع، وذلك لضمان عدم نسيان الأحداث التي تمت في الاجتماع وتوصيات المجتمعين، ولإنجاز ذلك يتم اتخاذ الإجراءات التالية:

- صياغة محضر الاجتماع (المسودة الأولية):
- توزيع محضر الاجتماع:
- اتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة لصرف المكافآت المستحقة لأعضاء الاجتماع لجميع الأشخاص المساعدين، وذلك وفقاً للنظم الداخلية أو لائحة الاجتماعات.
- متابعة تنفيذ القرارات الصادرة في الاجتماع، والاتصال بالجهات التي يدخل في نطاق اختصاصاتها تنفيذ تلك القرارات وابلاغهم بها.

## الباب السادس : السكرتير التنفيذي والمراسلات الادارية

### الجوانب الفنية في كتابة المراسلات:

هى متطلبات يجب توافرها عند كتابه المراسلات ويشمل ذلك نوع ولون ومقاس الورق المستخدم بالإضافة إلى مضمون الرسالة وتنسيقها وأجزائها المتعارف عليها وهي كما يلى :

- الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسلة والتي تعكس درجه اهتمام المؤسسة وهناك مواصفات ينصح اخذها بعين الاعتبار عند كتابه اي رساله .
- اللون : يفضل استخدام فوائح الالوان وخاصة اللون الابيض يريح العين واكثر وضوح وانسب للمراسلات الرسمية.
- النوع : اختيار ورق قوي ناعم الملمس لا يتغير لونه الى الصفرة ولا يقبل التلف .
- المقاس : هناك مقاسات معينة متعارف عليها يجب الاخذ بها . (A3-A4-A5)
- المسافات : هو ما يترك من فراغات بين الكلمات او الاسطر او الفقرات بحيث يعطي الرسالة مظهر جمالي مقبول وجاذب .
- الهوامش : هو المسافة بين حواف الورقة المستخدمة من جميع الجهات ونص الرسالة ولها دور في حفظ الرسالة من التلف في حال تمزقت اطرافها ويمنع تزوير الرسالة .
- الصياغة اللغوية : مراعاة الصياغة الجيدة والابتعاد عن الاخطاء الاملائية.

**قواعد الصياغة اللغوية :**

كتابه الأعداد بالحروف الهجائية كتابه صحيحة ولا تكتب الأرقام في المراسلات بالأرقام الحسابية

وهذا جدول من باب التيسير

حكمه مع المعدود	العدد
يوافق المعدود تذكيرا وتأنيثا فقول رجل واحد – امرأتان اثنان الباب الخامس والمسألة السادسة	واحد واثنان وما .. على وزن فاعل
يخالف العدد المعدود فنقول ثلاثة رجال وتسع نساء	من 9:3
تواافق مركبة وتخالف مفردة فتقول عشرة رجال ، خمس عشرة أمراء	10
نقول عشرون رجل – عشرون سيدة	ألفاظ العقود لا تتغير

ملحوظة مهمة:

- إذا جمع المعدود نعد على المفرد وليس على الجمع مثل ثلاثة مبررات ، فالمفرد مبرر يخالف العدد فيكون " ثلاثة مبررات "
- مراجعة علامات الترقيم في الكتابة ، لأن هذه العلامات تخلل الكتابة لنساعد على تفصيلها وتنظيمها تنظيميا يعين القارئ على فهمها.

## أشهر علامات الترقيم

العلامة	رسمها	أهم موضعها
<p>بين الجمل التي يتكون منها مجتمعة كلامٌ متكملاً مثل : هذا الأستاذ مخلص في عمله ، يقوم بواجبه خير قيام ، ويعامل طلابه معاملة الوالد أبناءه.</p> <p>بين الكلمة المفردة المتصلة بكلمات غيرها تكون معها شبيهة بالجملة في طولها ، مثل :</p> <p>أحب العالم العامل ، والتلميذ المجد ، والفلاح الكادح ، والتاجر الأمين.</p> <p>بين الأنواع أو الأقسام المتعددة لشيء الواحد ، مثل : الكلمة ثلاثة أقسام : اسم ، و فعل ، و حرف .</p> <p>بعد المنادي، مثل : يا محمد ، ذاكر الدرس .</p>	،	الفصلة
<p>تكون في نهاية الجملة التامة المعنى ، التي استكملت كل المكملاً ، مثل : إن البلاء مُوكَلٌ بالمنطق. خير الأصدقاء الصديق الصدوق.</p>	ـ	النقطة أو الوقفة أو القاطعة
<p>بين الجمل الطويلة التي يتكون منها مجتمعة فقرة في الكلام ، والغرض منها إمكان التنفس بين هذه الجمل ، وعدم خلط بعضها ببعض ، مثل: الناس لا يهتمون بالكلام الذي لا يجدى ؛ وإنما يهمهم العمل المثير المفيد .</p> <p>بين جملتين تكون إحداهما سبب في الأخرى ، مثل : أحب أحمد ؛ لأنه مهذب. على مجتهد ؛ فليس غريباً أن يفوق زملاءه</p>	؟	الفصلة المنقوطة
<p> تستعملان للتوضيح ما بعدهما ، وتمييزه مما سبقه .</p> <p>وتكون في الموضع الآتية :</p> <p>1 - بين الشيء وأنواعه أو أقسامه ، مثل: منهومان لا يشبعان : طالب علم ، وطالب مال .</p> <p>2- بعد القول ، وقبل الكلام المقول ، مثل : يقول المثل : ربَّ أخ لك لم تلدِ أمك.</p> <p>3- قبل الكلام الذي يوضح ما قبله ، وقبل الأمثلة التي توضح قاعدة، مثل : من الطيور ما هو أليف: كالدجاج ، والإوز ، والبط ، والحمام. وما هو جارح : كالنسر ، والصقر ،</p>	: :	النقطتان أو (الشارحة)

والحداء.		
ومثل : أقسام الفعل ثلاثة: ماض، ومضارع، وأمر.		
تكون في نهاية الجملة التي تستفهم بها مثل: ماذا عندك؟ متى قدمت من السفر؟ من قدم معك؟	؟	علامة الاستفهام
توضع في نهاية الجملة المعبرة عن فرح، أو حزن، أو دهشة، أو تعجب، أو استغاثة، أو دعاء. مثل: يا بشراي! نلت جائزة التفوق. وأسفاه! لقد رسب أخي . ما أحسن الدين والدنيا إذا والدنيا إذا اجتمعا ! أدركونا أدركونا ! مرض على. شفاء الله!	!	علامة التأثر
يوضع بين فوسيها الصغيرين المزدوجين الكلام الذي ينقل بنصه، أي ينقل نقل مباشر. مثل: كما نصت الماده من اللائمه على : «.....».	« »	علامة التنصيص
ما كانهما في وسط العبارة مكتوب بينهما الألفاظ التي ليست من أركان الكلام كالألفاظ الاحتراس والدعاء والتفسير، والجمل المعترضة، مثل : زبيد (فتح الزاي وكسر الباء ) مدينة باليمن.	( ) أو [ ]	القوسان
توضع مكان ما يحذف من الكلام؛ لاستقباح ذكر بعضه ، أو الاقتصار على ما يراه الكاتب مهمًا منه .	...	علامة الحذف
تكون في المواضع الآتية:  بين العدد والمعدود إذا وقعا عنوان في أول السطر ، مثل:  تمثل مظاهر الحضارة الإسلامية في:  أولا - الأحوال السياسية:  ثانيا- الحياة الاجتماعية:	-	الشرط

## ثالثاً- الحياة الاقتصادية:

## رابعاً- الحياة الفكرية

بين ركني الجملة إذا طال الركن الأول؛ قصد إلى تسهيل فهمها، مثل: الطالب المجد الذي يحب دروسه، ويصل ليله بنهاره – في الاستذكار دون كلل أو ملل – يصل إلى غaitه، ويبني مستقبلاً.

## تجنب الأخطاء الشائعة في الكتابة :

الخطأ	الصواب	م
إيماءً	إيماءً	1
مدورو	مدورو	2
الحاقا لـ	الحاقا بـ	3
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	4
رضاء العاملين	رضا العاملين	
شاغلوا	شاغلو	5
ساهم بجهد كبير	أسهם بجهد كبير	6
حيث أن	حيث إن	7
استلم الجائزه	وسلم الجائزه	8
احتاج علي قوله	استنكر فلان قول فلان	9
وصلني خطابك	وصل إلي خطابك	10
قال أني	قال إني	11
نفذ	( نفذ ) بمعنى الانتهاء	12
انني مهتم بأمرك	إنني معني بأمرك	13
التقرير مملوء بالأخطاء	التقرير مليء بالأخطاء	14

## أنواع المراسلات الإدارية :

### أولاً : المراسلات

#### تعريف الرسالة :

هي مجموعه من التعبيرات والالفاظ توضع في شكل جمل قصيرة ويمكن التعبير بواسطتها عن مضمون الرساله التي قد تحمل استفسارا معينا او بيانات او معلومات مطلوبه يتم تبادلها بين طرفين المرسل والمرسل اليه .

#### اجزاء او مكونات الرسالة :

- اسم الجهة المرسلة : ويتضمن اسم الدوله ثم المنظمه ثم الاداره ويكتب عادة في الجانب اليمين ، وترجع اهميته الي تعريف المرسل اليه بالجهه المرسله وكذلك لتسهيل عمله الرد علي الرساله فيما بعد.
- الرقم : وهو الرقم الذي تسجل به الرساله في بيان البريد الصادر ، ويكتب علي الجانب الايسر موازيا لاسم المرسل ، وترجع اهميته عندما يأتي الرد حاملا نفس الرقم فيمكن الرجوع الي الرساله السابقه ومعرفه موضوعها وربطه بالرد الوارد للوصول الي اطراف الموضوع كاما .
- التاريخ : يكتب التاريخ في السطر التالي مباشره للرقم ، وتظهر اهميه التاريخ عندما تترتب عليه التزامات قانونيه او ماليه كما يفيد في تحديد المسئولييه الوظيفيه والشخصيه عندما يتغير عدة اشخاص علي وظيفه واحدة .
- المرفقات : هي الاوراق او الوثائق التي قد تكون مرفقه بالرساله لتوضح موضوع الرساله او تدعمه بالمستندات التي تؤيدة ، وتكتب المرفقات في السطر التالي مباشره للتاريخ ، ومحرر الرساله هو المسئول عن ذكر المرفقات وعددها وليس مسئولييه احد غيره ، اما موظف الصادر في الجهة المرسله فيعتبر مسؤولا عن التاكيد من وجود المرفقات ومطابقتها لما هو مدون بالرساله فعلا قبل تغليفها ، وعلى موظف الوارد في الجهة المرسل اليها ان يتاكد من وجود المرفقات المبينه والا قام بردها فورا .
- الموضوع او بشأن او بخصوص : هو عنوان الرساله ويتضمن ملخص بسيط جدا لصلب الرساله ، يتبع لقارئ الرساله الوصول الي موضوعها بسهوله ، ويتيح ايضا سهوله توجيهها وتسجيلها في دفتر البريد ، ويكتب موضوع الرساله في صدر الرساله ابتداء من منتصف الرساله الي جهة اليسار .
- المرسل اليه وعنوانه : ويتضمن اسم المرسل اليه ثم المسمى الوظيفي له ثم العنوان ثم المدينه التي تقع بها مكان المنظمه ، ويفضل ان يكون ذلك علي ثلاثة اسطر في الجانب اليمين من الرساله .
- التحية الافتتاحيه : هي بدايه طيبه بهدف تدعيم الاتصال الجيد والود والفهم المتبادل بين المرسل والمستقبل وتنستخدم فيها العبارات التي تحمل معنى التحية مثل ( السلام عليكم ورحمة الله وبركاته او

تحية طيبة وبعد او بعد التحية ) و تكتب في الجانب الایمن للرساله بعد اسم المرسل اليه وعنوانه وفي فقره جديدة .

- صلب الرساله او جسم الرساله او نص الموضوع : وهو الغرض من كتابه الرساله ، ويجب ان لا تتضمن الرساله اكثرا من موضوع واحد حتى يسهل توجيهها الى الاداره المختصه وايضا يسهل حفظها في الملفات الخاصه بالموضوع ويجب ان يكون الموضوع واضحا ودقيقا وموجا وذو اسلوب سهل ومقسم الى عدة فقرات".
- التحية الختامية : التحية الختامية تنتهي بها الرساله حتى تكون لها اثر نفسي طيب وتمهد نفسيه القارئ الى الاستجابة الى مطلب الرساله ، و تكتب في الجانب الایمن وتعامل كفقره مستقله تماما وتسخدم فيها العبارات التي تحمل معنى التحية مثل ( السلام عليكم ورحمة الله وبركاته او وتقضوا بقبول وافر التقدير او تقبلوا تحياتنا او نشكر لكم حسن تعاونكم معنا او ..... الخ ) .
- التوقيع : التوقيع هو الذي يكسب الرساله صفتها القانونيه والرسميه ويكتب في الجانب اليسير في اسفل الرساله ويكون علي ثلاثة اسطر ( السطر الاول يكتب فيه المسمى الوظيفي للقائم بالتوقيع والثانوي نموذج التوقيع الذي يتم بخط اليد والثالث اسم الشخص الذي قام بالتوقيع عليها ) ، و اذا كان القائم بالتوقيع غير صاحب المسمى الوظيفي المكتوب يحسن ان يكتب عباره ( عنه ) قبل التوقيع .
- الصور : قد تتعلق الرساله باكثر من شخص او اكثرا من جهة ، وفي هذه الحاله يكتب على اصل الصوره المرسله لكل شخص او كل جهة وذلك علي الجانب الایمن من الرساله واسفل التوقيع مباشرة.
- عنوان الراسل : يكتب في نهاية الهامش الاسفل للرساله ويوضع فيه بيانات عن الجهة المرسله وهي ( العنوان - صندوق البريد - الهاتف - الفاكس- موقع الانترنت - البريد الالكتروني ) .

**نماذج شكل الرسالة :**

**النموذج الاول: رساله خارجيه :**

.....**الرقم** .....**اسم الدولة**

.....**التاريخ:** .....**اسم وشعار المنظمة**

.....**المرفقات :** .....**اسم الإداره :**

**الموضوع :** .....( بخصوص او بشان )

**السيد الاستاذ / ( اسم المرسل اليه )**

**( المسمى الوظيفي للمرسل اليه )**

**( العنوان )**

**( التحية الافتتاحية )**

**( صلب الرسالة او جسم الرسالة او نص الموضوع )**

**( التحية الختامية )**

**المسمى الوظيفي ( للمرتبة الوظيفية الأدنى )**

**الاسم :** .....**التوقيع :**

**صورة الى /** .....

.....**موقع الانترنت :** .....**العنوان :**

.....**البريد الالكتروني:** .....**ص.ب :**

.....**الفاكس :** .....**الهاتف :**

النموذج الثاني: رساله داخلية :

اسم وشعار المنظمة

الرقم: .....

اسم الإداره :

التاريخ : .....

الموضوع : .....(بخصوص او بشان)

السيد الاستاذ / ( اسم المرسل اليه )

( المسمى الوظيفي للمرسل اليه )

( التحية الافتتاحية )

( صلب الرسالة او جسم الرسالة او نص الموضوع )

( التحية الختامية )

المسمى الوظيفي ( للمرتبة الوظيفية الأدنى)

: التوقيع :

: الاسم

**ثانياً : المذكرة :**

**تعريف المذكرة :** هي وسيلة اتصال موجزة تنقل بيانات وحقائق ومعلومات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة ، وايضاً بين مختلف الادارات والاقسام داخل المنظمة .

**الشكل العام للمذكرة :** يراعي بالنسبة للشكل العام للمذكرة ما يلي :-

- اسم وشعار المنظمه : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الایمن .
- اسم الاداره : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الایمن .
- الرقم : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الایسر .
- التاريخ : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الایسر.
- العنوان : ويوضع فيه الجهة او الشخص الذي ترفع اليه المذكرة
- الموضوع : وهو ملخص للمذكرة وهو الموضوع الذي بشانه اعدت المذكرة .
- العرض : وهو جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويكون عادة من عده اسطر او صفحه كامله او ربما اكثراً من ذلك .
- الرأي : وهو نتيجه الدراسه التي توصل اليها معن المذكرة من عرضه .
- التوقيع : تنتهي المذكرة بتتوقيع معن المذكرة علي الجانب الایسر وهو امر مطلوب لاقرار ما جاء في المذكرة ولتحديد المسئولييه .

ويلاحظ ان المذكرة قد ترفع الى :

1- شخص مختص

2- جهة معينه

3- لجنه

4- تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس الإداره .

**نماذج اشكال المذكرات**

اسم وشعار المنظمة : الرقم

اسم الإداره : التاريخ

مذكرة للعرض علي ( المرتبة الوظيفية الأعلى )

بشان ( عنوان موضوع المذكرة )

**العرض :** ( جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويكون عادة من عدة اسطر او صفحه كامله او ربما اكثره من ذلك ) .

**الرأي :** ( وهو نتتجته الدراسة التي توصل اليها مع المذكرة ) والامر معروض علي سعادتكم برجاء التكرم بالموافقة .....

او بالنظر

( وتتضمن المذكرة واحدة منها فقط ) او بالعلم

او بالعلم والإحاطة

او باتخاذ اللازم

او بأبداء الرأي او باتخاذ القرار المناسب

او بالتجييه او باتخاذ ما ترون مناسبا

او بالاطلاع واتخاذ ما ترون مناسبا او بالاطلاع والنظر

**المسمى الوظيفي ( للمرتبة الوظيفية الأدنى )**

التوقيع :

الاسم :

## النموذج الثاني : مذكرة من الأدنى إلى الأعلى :

مذكرة

اسم وشعار المنظمة ..... الرقم :

اسم الإداره ..... التاريخ :

الي : ( المرتبة الوظيفية الأعلى )

من : ( المرتبة الوظيفية الأدنى )

الموضوع:.....

العرض:.....

الرأي:..... والامر.....

معروض علي سعادتكم برجاء التكرم ..... بالموافقة .

او بالنظر

او بالعلم ..... ( وتتضمن المذكرة واحدة منها فقط )

او بالعلم والإحاطة ..... او باتخاذ اللازم

او بأبداء الرأي ..... او باتخاذ القرار المناسب

او بالتجييه ..... او باتخاذ ما ترون مناسبا

او بالاطلاع واتخاذ ما ترون مناسبا ..... او بالاطلاع والنظر

المسمى الوظيفي ( للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

**ثالثاً : التقارير :**  
**مفهوم التقرير :**

ان اصل كلمه تقرير (REPORT) ترجع الي اللغة اللاتينيه وهي (REPORTARA) حيث تتكون من جزئين ومعناهما بالعربيه (يحمل الي ) او ( يرجع الي ) او ( يعود الي ) .

اذن كلمه تقرير تعني باللغه العربيه ( انه يحمل شيئاً في حياته او يرجع الي شيء ما في محتوياته ) .

#### **تعريف التقرير :**

التقرير عباره عن : عمليه اتصال بين طرفين : الاول شخص ( او عدة اشخاص او جهة ما ) لديه معلومات وحقائق عن موضوع او مشكله معينه والثاني شخص اخر ( او عدة اشخاص او جهة ما ) يرغب في استخدام هذه المعلومات والحقائق .

#### **أهمية التقارير :**

- تعتبر التقارير وسيلة هامه من وسائل الاتصال المكتوب داخل المنظمات علي اختلاف انواعها اذ تعمل علي تدعيم كفاءه المنظمه وفعاليتها بما تتضمنه من معلومات وحقائق واقتراحات .
- تساعد التقارير المديرين في التعرف علي وجهات نظر العاملين في مختلف المستويات الاداريه بالنسبة للموضوعات والمشكلات المتصلة بالعمل .
- تساعد التقارير في تعرف الاداره علي الحلول المقترنه المقدمه من العاملين لمواجهه المشكلات التي تعرض سير العمل .
- تساعد التقارير علي رفع كفاءه عمليه التخطيط بتوفير كميه من البيانات تساهم في اعداد الخطط طويله الاجل ورسم السياسات الامر الذي يكفل للادارة مقومات النجاح .
- تستخدم التقارير لتسجيل التطورات والاحاديث والاحصائيات والانجازات والاعمال السابقه خلال السنوات الماضيه فهي خير سجل لنشاط المنظمه .
- تعتمد الاداره علي المعلومات التي تتضمنها التقارير في معرفه حققه ما يجري داخل المنظمه وكذلك اتخاذ القرارات الهامه خاصه عندما تتعدد المستويات الاداريه وتطول خطوط الاتصال .
- تمكן التقارير الاداره من اجراء التغييرات الملائمه في سياسه المنظمه .
- تمكן التقارير الاداره من الرقابه علي الاداء من خلال مقارنه الانجاز بمعايير الاداء .
- تساعد التقارير في تدريب العاملين علي اعدادها وكتابتها في كافة المستويات الوظيفيه ومن ثم تبني قدراتهم وتصقلهم فكريياً وإدارياً حتى يكونوا علي استعداد لتولي اعمال اشرافيه وقيادييه فيما بعد .

- مرحله التنظيم والبناء الهيكلی للقریر :
- يتم في هذه المرحله تصمیم وتحديد ما يلي :
- المنطق العام للقریر : كاتب القریر يحدد الافكار الرئیسیه للقریر وارتباطها بموضوع القریر ، ويضع العنوانین الرئیسیه المناسبه والعنوانین الفرعیه لكل عنوان رئیسي ويتأكد من تسلسلها المنطقی داخل القریر وارتباط النتائج التي تم الوصول اليها بالحقائق المجمعه .

**الهيكل العام للقریر :** يتضمن ثلاثة اجزاء اساسیه هي :

- الجزء الاول ( بدايه القریر) : ويشمل على:  
( صفحه الغلاف – صفحه المحتويات – المقدمه – الاهمیه – الهدف – اسلوب اعداد القریر ) .
- الجزء الثاني ( وسط القریر): ويشمل على:  
( صلب القریر- نتائج القریر) .
- الجزء الثالث ( خاتمه القریر) : ويشتمل على  
(المقتراحات والتوصيات - الملحق والمرفقات – المراجع)

#### **مرحله كتابه القریر:**

تبدا عادة بكتابه مسودة او اکثر قبل الوصول للشكل النهائي للقریر ولعل اصعب مهمه دائما هي كتابه المسودة الاولی وتسهیلا علي الكاتب فانه ينصح بعدم اعطاء اهتمام كبير في هذه المسودة لقواعد اللغة او اسلوب الكتابه حيث ان هذه المسودة تخضع لتعديلات كثیره ، ويجب ان يراعي في مرحله الكتابه ما يلي :

- أن يكون القریر واضحا وملخصا وكاملا ودقيقا .
- أن تكون الفقرات قصیره وتتضمن كل منها موضوعا واحدا
- أن يكون الانتقال من فقره لآخر بسلامه ويسر.
- إختيار اسلوب الكتابه المناسب للقارئ.
- استخدام وسائل الایضاح المناسبه للمعلومات التي تعرّض .

## الباب السابع : إدارة الوقت

مقدمة :

رأيت من واقع الحياة أن أكثرنا لا يحسن استغلال الوقت بفعالية، وللأسف هناك من الناس من يظن أن تنظيم الوقت معناه الجد التام ولا وقت للراحة أو التسلية، والبعض يظن بأن تنظيم الوقت شيء تافه لا وزن له ذلك لأنهم لا يقيمون لأهمية الوقت وزناً.

هذه المفاهيم تجعل عملنا منخفض الإنتاجية، فمهما عملنا واجتهدا لعدة ساعات فإننا لن ننتج ولن تكون منتجين ما لم ننظم أوقاتنا ونخلص من كل ما يضيع علينا أو قاتنا.

### مشكلة الوقت :

يشتكي كثير من الناس في العصر الحاضر من مشكلة عدم توفر الوقت ، يقول ماكانزي ، وريتشارد مؤكدين ذلك " لا يوجد شخص لديه الوقت الكافي " ثم يتبعان ذلك بقولهما " لكن مع ذلك كل شخص لديه كل ما هو متوافر من هذا الوقت " متسائلاً . إذن ، هل الوقت هو المشكلة أم أنك أنت المشكلة " .

ولمساعدتك في الإجابة على السؤال السابق ، نطلب منك الإجابة على السؤال التالي :-

هل يمكن زيادة وقت اليوم والليلة عن أربع وعشرون ساعة ؟

وإجابتك عليه بالطبع سوف تكون : لا ، وبذلك تكون وصلت إلى أن المشكلة هي أنت ، أو بمعنى آخر أن المشكلة هي : ضعف استشعارك أحياناً لأهمية الوقت ، وعدم قدرتك أحياناً أخرى على إدارته بشكل جيد .

**مضيقات الوقت :**

يعرف كل ماكانزي ، وريتشارد (1991م) مضيقات الوقت بأنها " كل ما يمنعك من تحقيق أهدافك بشكل فعال . من خلال عدة دراسات- تجميع مضيقات الوقت الشائعة فبلغت (40) مضيقاً ، وقد قاما بتصنيفها إلى سبع مجموعات حسب الوظائف الإدارية وذلك على النحو التالي :-

**في التخطيط :**

- الإدارة بالأزمات ، تغيير الأولويات .
- عدم وجود أهداف / أولويات / تخطيط
- انتظار الطائرات / والمأمورات غير واقعية للوقت .
- المحاولة القيام بأمور كثيرة في وقت واحد / تقديرات غير
- العجلة / عدم الصبر .
- السفر .

**في التنظيم :**

- خلط المسؤولية والسلطة .
- عدم التنظيم الشخصي / طاولات المكتب المزدحمة .
- ازدواجية الجهد .
- تعدد الرؤساء .
- الأعمال الورقية / الروتين / القراءة .
- نظام سيء للمفات .
- معدات غير ملائمة / التسهيلات المادية غير ملائمة .

**في التوظيف :**

- موظفون غير مدربين / غير أكفاء .
- التغيب / التأخير / الاستقالات .
- الزيادة او النقص في عدد الموظفين .
- الموظفون الاتكاليون .

**في التوجيه :**

- التقويض غير الفعال / الاشتراك في تفاصيل روتينية .
- نقص الدافع / اللامبالاة .
- نقص التسيق / وفي العمل .

**في الاتصالات :**

- عدم وضوح او فقدان الاتصالات والارشادات.
- " حمى المذكرات الداخلية " / الاتصالات الكثيرة الزائدة .
- عدم الاتصالات .
- الاجتماعات .

**في صنع القرارات :**

- طلب الحصول على كل المعلومات .
- التأجيل / التردد .
- قرارات سريعة .

**في الرقابة :**

- المقاطعات الهاينية .
- الزائرون المفاجئون .
- عدم القدرة على قول " لا "
- معلومات غير كاملة / معلومات متأخرة .
- نقص الانضباط الذاتي .
- ترك المهام دون إنجازها .
- فقدان المعايير / الرقابة / وتقارير المتابعة .
- المؤثرات البصرية الملهية / الضجيج .
- الرقابة الزائدة .
- عدم وجود الأشخاص الذين تريدهم للنقاش .
- عدم العلم بما يجري حولك .

**مفهوم إدارة الوقت:**

هي الطرق والوسائل التي تعين المرأة على الاستفادة القصوى من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته ما بين الواجبات والرغبات والاهداف.

والاستفادة من الوقت هي التي تحدد الفارق ما بين الناجحين والفاشلين في هذه الحياة، إذ أن السمة المشتركة بين كل الناجحين هو قدرتهم على موازنة ما بين الأهداف التي يرغبون في تحقيقها والواجبات الازمة عليهم تجاه عدّة علاقات، وهذه الموازنة تأتي من خلال إدارتهم لذواتهم، وهذه الإدارة للذات تحتاج قبل كل شيء إلى أهداف ورسالة تسير على هداها، إذ لا حاجة إلى تنظيم الوقت او إدارة الذات بدون أهداف يضعها المرأة لحياته، لأن حياته ستسير في كل الاتجاهات مما يجعل من حياة الإنسان حياة مشتلة لا تحقق شيء وإن حققت شيء فسيكون ذلك الإنجاز ضعيفاً وذلك نتيجة عدم التركيز على أهداف معينة.

إذاً المطلوب منك قبل أن تبدأ في تنفيذ هذا الملف، أن تضع أهدافاً لحياتك، ما الذي تريد تحقيقه في هذه الحياة؟ ما الذي تريد إنجازه لتبقى كعلامات بارزة لحياتك بعد أن ترحل عن هذه الحياة؟ ما هو التخصص الذي ستتخصص فيه؟ لا يعقل في هذا الزمان تشتت ذهنك في اكثـر من اتجـاه، لذلك عليك ان تفكـر في هذه الأسئلة، وتـوـجـد الإـجـابـات لـهـا، وتقـوم بالـتـخطـيط لـحـيـاتـك وبـعـدـها تـأـتـي مـسـئـلـة تـنـظـيمـ الـوقـتـ.

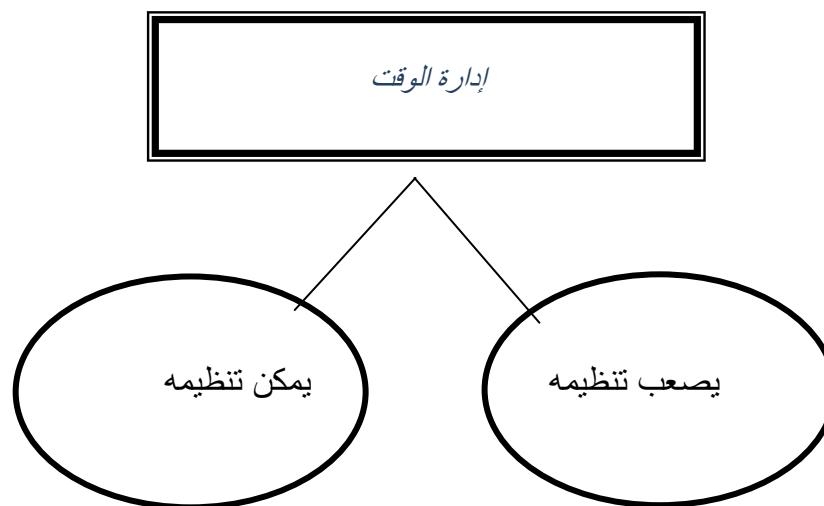
وتـوـجـد عـدـة تـعـرـيـفـات لـإـدـارـةـ الـوقـتـ ، مـنـ أـشـمـلـهـا تـعـرـيـفـ الذـيـ عـرـفـهـاـ بـأـنـهـاـ :

"عملية الاستفادة من الوقت المتاح والمواهب الشخصية المتوفرة لدينا ؛ لتحقيق الأهداف المهمة التي نسعى إليها في حياتنا ، مع المحافظة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الخاصة ، وبين حاجات الجسد والروح والعقل ".

**فوائد إدارة الوقت :**

- تحقيق نتائج أفضل في العمل.
- تحسين نوعية العمل.
- زيادة سرعة إنجاز العمل.
- التخفيف من ضغط العمل.
- تقليل عدد الأخطاء الممكн ارتكابها.
- تعزيز الراحة في العمل.
- أنواع الوقت :

**أن الوقت في حياتنا نوعان هما :**



**النوع الأول :** وقت يصعب تنظيمه أو إدارته أو الاستفادة منه في غير ما خصص له .

وهو الوقت الذي نقضيه في حاجتنا الأساسية ، مثل النوع والأكل والراحة والعلاقات الأسرية والاجتماعية المهمة . وهو وقت لا يمكن أن تستفيد منه .

**النوع الثاني :** وقت يمكن تنظيمه وإدارته .

وهو الوقت الذي نخصصه للعمل ، ولحياتنا الخاصة ، وفي هذا النوع بالذات من الوقت يمكن التحدي الكبير الذي يواجهنا . هل نستطيع الاستفادة من هذا الوقت ؟ هل نستطيع استغلاله الاستغلال الأمثل .

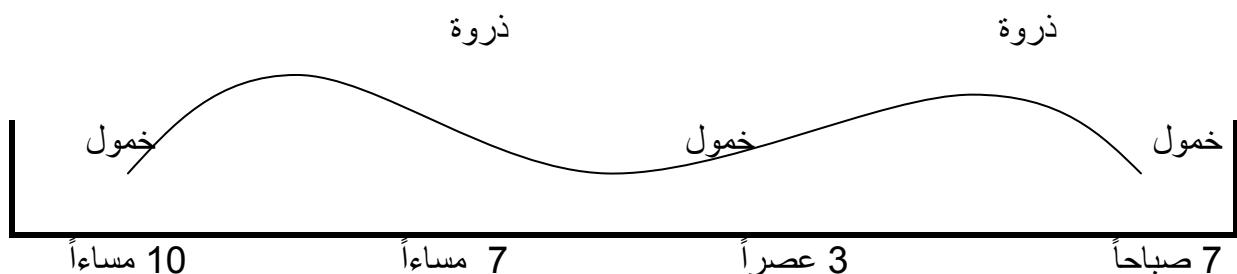
أن الوقت الذي يمكن تنظيمه يتكون أيضاً من نوعين هما :

**النوع الأول :** وقت ونحن في كامل نشاطنا وحضورنا الذهني (وقت الذروة).

**النوع الثاني :** وقت ونحن في أقل حالات تركيزنا وحضورنا الذهني (وقت الخمول).

وإذا ما أردنا أن ننظم وقتنا فإنه يجب علينا أن نبحث عن الوقت الذي يمكن تنظيمه ثم نتعرف على الجزء الذي تكون فيه في كامل نشاطنا (وقت الذروة) ونستغله باعتباره وقت الإنتاج والعطاء والعمل الجاد بالنسبة لنا.

ويبيّن الشكل التالي أوقات الذروة وال الخمول لدى الإنسان ، ويرى الدارس أن قد يكون كل واحد منا لديه أوقات ذروة تختلف عن غيره .



إذا تمكنت - من خلال التمرين رقم (4) الذي سيرد لاحقاً - من تحديد أوقات الذروة لديك في اليوم والليلة ، فإن ذلك خطوة كبيرة تمكّنك من الاستفادة المثلثيّة من أوقات الذروة فتضع فيها الأمور التي تحتاج إلى تركيز مثل الأولويات والأمور الصعبة والأشياء الثقيلة على النفس ؛ أما الأهداف أو الأعمال الخفيفة والشائقة والأمور التي تستمتع بعملها فيمكن وضعها في أوقات قلة النشاط .

## خطوات ومبادئ الإدارة الناجحة للوقت:

### ١ ) مراجعة الأهداف والخطط والأولويات .

يذكر الأمام الغزالى أن الوقت ثلث ساعات : ماضية ذهبت بخيرها وشرها ولا يمكن إرجاعها ، ومستقبلة لا ندري ما الله فاعل فيها ولكنها تحتاج إلى تخطيط ، وحاضرة هي رأس المال ، ولذا يجب على الإنسان المسلم أن يراجع أهدافه وخططه وأولوياته ، لأنه بدون أهداف واضحة وخطط سليمة وأولويات مرتبة لا يمكن أن يستطيع أن ينظم وقته .

### ٢ ) احتفظ بخطة زمنية أو برنامج عمل .

الخطوة الثانية في إدارة وقتك بشكل جيد ، هو أن تقوم بعمل برنامج عمل زمني (مفكرة) لتحقيق أهدافك على المستوى القصير (سنة مثلاً) توضح فيه الأعمال والمهام والمسؤوليات التي سوف تتجزئها ، وتاريخ بداية ونهاية إنجازها ، والمواعيد الشخصية

### ٣) وضع قائمة إنجاز يومية .

الخطوة الثالثة في إدارة وقتك بشكل جيد ، هي أن يكون لك يوميا قائمة إنجاز يومية تفرضها نفسها عليك كلما نسيت أو كسلت ، ويجب أن تراعي عند وضع قائمة إنجازك اليومي عدة نقاط أهمها:

- أجعل وضع القائمة اليومية جزءاً من حياتك .
- لا تبالغ في وضع أشياء كثيرة في قائمة الإنجاز اليومية .
- تذكر مبدأ بطاريتك لمساعدتك على الفعالية ( يشير مبدأ باريتو إلى أنك إذا حددت أهم نقطتين في عشر نقاط ، وقمت بإنجاز هاتين نقطتين فكأنك حققت 80% من أعمالك لذلك اليوم ) .
- أعطي نفسك راحة في الإجازات وفي نهاية الأسبوع .

#### 4 ) أغلق منافذ الهروب .

هي المنافذ التي تهرب بواسطتها من مسؤولياتك التي خطط لإنجازها (وخاصة الصعبه والتقليل) فتصرفك عنها (مثل : الكسل والتردد والتأجيل والتسويف والترويح الزائد عن النفس ...الخ).

ويجب عليك أن تذكر دائمًا أن النجاح يرتبط أولاً بالتوكل على الله عز وجل ثم بمحاجمة المسؤوليات التقليلية والصعبه عليك ، وأن الفشل يرتبط بالتسويف والتردد والهروب ؛ كما يجب عليك إذا ما اختلطت عليك الأولويات ووجدت نفسك تتهرب من بعض مسؤولياتك وتضييع وقتك أن تسأل نفسك الأسئلة التالية :-

ما أفضل عمل يمكن أن أقوم به الآن ؟ أو ما أفضل شيء أستغل فيه وقتي في هذه اللحظة؟

ما النتائج المترتبة على الهروب من مسؤولياتي ؟ وما المشاعر المترتبة على التسويف والتردد ؟ (مثل : الضيق ، القلق ، خيبة الآمل ، الشعور بالذنب ...الخ ) ، والمشاعر المترتبة على الإنجاز ؟ ( مثل : الرضا ، والسعادة ، والراحة ، والنجاح ، والرغبة في مزيد من الانجاز.....).

#### 5) استغل الأوقات الهامشية .

المقصود بها الأوقات الضائعة بين الالتزامات وبين الأعمال ( مثل : استخدام السيارة ، الانتظار لدى الطبيب ، السفر ، انتظار الوجبات ، توقيع الروار ) ، وهي تزيد كلما قل تنظيم الإنسان لوقته وحياته .

ويجب عليك أن تتأمل كيف تقضي دائمًا وقتك ، ثم تحلله ، وتحدد موقع الأوقات الهامشية ، وتضع خطة عملية للاستفادة منها قدر الإمكان ( مثل : ذكر الله عز وجل ، الاستماع إلى الأشرطة المفيدة ، والاسترخاء ، والنوم الخفيف ، والتأمل ، القراءة ، والتفكير مراجعة حفظ القرآن ..الخ ) .

#### 6) لا تستسلم للأمور العاجلة غير الضرورية .

لأنها تجعل الإنسان أداة في برامج الآخرين وأوليائهم (ما يرون أنه مهم وضروري) ، وتسلبه فاعليته ووقته (من أكبر مضيقات الوقت) ، ويتم ذلك (استسلام الإنسان للأمور العاجلة غير الضرورية) عندما يضعف في تحديد أهدافه وأولوياته ، ويقل تنظيمه لنفسه وإدارته لذاته .

ولكي لا تقع ضحية لذلك فإنه يجب عليك – بعد تحديد أهدافك وأولياتك – تطبيق معايير (الضرورة ، والملازمة ، والفعالية) الواردة في التمارين القادمة على الأعمال والمهام والأنشطة التي تمارسها في حياتك

**حقائق خاصة عن الوقت:**

- لا يمتلك أى فرد أكثر من 24 ساعة فى اليوم 168 ساعة فى الأسبوع 8760 ساعة فى السنة.
- يتميز الوقت بأنه لا ينتظرك حتى تستخدمه ، فإذاً أن تدعه يمر أو تستخدم كل دقيقة منه .
- الوقت شيء محدد ، يتميز من حيث المرونة بالجمود .
- كلنا متساوون من حيث كمية الوقت التي تتوافر لنا ولكننا نختلف في كيفية استخدامه.
- لا يمكن تخزين الوقت لاستخدامه في المستقبل . فلا يمكن ادخاره .
- لا يمكن تعويض الوقت ، فالليوم الذي يضيع لا يمكن تعويضه .
- ليس هناك عينات مجانية للوقت فكل دقيقة لها تكلفة حقيقية .
- الوقت له تكلفة ، يمكن حسابها على أساس أجر الدقيقة الواحدة على مدى السنة
- إن من يسيء استخدام الوقت لا يهدى ويضيع وقته فقط وإنما يهدى وقت الآخرين أيضاً
- إنه من يسيء استخدام الوقت لا يهدى ويضيع وقته فقط وإنما يهدى وقت الآخرين أيضاً
- الوقت نادر ندرة مطلقة .

## الباب الثامن : الأرشفة والحفظ

تعتبر عملية الحفظ واحدة من أهم النشاطات التي يمارسها السكرتير داخل المنظمة فهي عملية ترتيب الوثائق بأنواعها المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة مما ييسر وصول المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد وأدنى تكلفة ومع التقدم التكنولوجي أصبح الحفظ لا يتم بشكل ورقى فقط بل أصبح يتم أيضاً بشكل إلكترونى من خلال (قواعد البيانات – عمل صور ضوئية لكافة الوثائق الورقية ) وربطها ببعض.

### أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) :

- المرجع الرئيسي لأى منظمة: نظراً لما تحتويه الوثائق من بيانات ومعلومات وإحصائيات .
- تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة : تزويذ الادارة بالحقائق والارقام والبيانات التي تتح لهم اتخاذ القرار.
- تساهم في متابعة وتقييم الخطط : نظراً لما تحتويه من بيانات ومعلومات تساهم في عملية قياس مستوى الاداء.
- الحفاظ على الوثائق المختلفة : من التلف أو الضياع أو الحريق أو إفشاء المعلومات السرية التي بداخلها.
- توفير الوقت والجهد : تيسير الاستفادة من المعلومات وسرعة توصيلها للمستفيدين لأداء اعمالهم بكفاءة.

### أنواع المحفوظات :

**محفوظات نشيطة :** الوثائق التي يتطلب العمل الرجوع إليها في المنشآت بصفة مستمرة

**محفوظات متوسطة النشاط :** الوثائق التي يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها بين الحين والأخر وعلى فترات متقاربة

**محفوظات غير نشطة:** تلك الوثائق التي لا يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها على الإطلاق، وتتقسم إلى:

**مستديمة :** محفوظات دائمة الحفظ مثل القرارات الادارية واللوائح والقوانين

**منتهية :** هي الوثائق التي انتهت الحاجة إليها نهائياً مثل الدعوات و البرقيات

**المراحل التي تمر بها عملية المحفوظات :**

1. التصنيف

2. الترقيم

3. الفهرسة

**أولاً: التصنيف :**

**المفهوم :** هو عملية تجميع المحفوظات وترتيبها في مجموعات متشابهة ذات خصائص وسمات متشابهة وذلك بغرض سهولة استرجاعها حيث وجود تقسيمات رئيسية يتفرع منه تقسيمات فرعية وكل خاص هو رئيسى لتقسيمات فرعية .

**أهمية التصنيف :** يستخدم التصنيف بغرض سهولة استرجاع الوثائق المختلفة مما يوفر الوقت والجهد

**أنواع التصنيف :**

1. التصنيف على أساس الموضوع .
2. التصنيف على أساس النوع .
3. التصنيف على أساس الأسم .
4. التصنيف على أساس المكان الجغرافي .
5. التصنيف على أساس التسلسل التاريخي .
6. التصنيف على أساس فترات زمنية محددة .
7. التصنيف على أساس الشكل الخارجي .
8. التصنيف على أساس شكل موضوع المادة

**ثانياً : الترقيم**

**المفهوم :** بأنه وضع رموز لوثائق سواء بالأرقام الحسابية أو بالحروف الهجائية أو بالاثنين معاً.

**أهمية الترقيم :**

يعطى كل فرع من فروع التصنيف رقم يميزه.

**أنواع الترقيم :**

**الترقيم بإستخدام الأعداد المسلسلة :** مثل ( 1 - 2 - 3 - .... )

**الترقيم بإستخدام الأعداد المسلسلة المركبة :** مثل ( 1 ، 1-1 ، 2-1 ، .... )

**الترقيم بإستخدام الحروف الأجنبية او الهجائية :** مثل ( أ - ب - ت - ..... )

**ثالثاً : الفهرسة**

**المفهوم :** بأنها وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها تلك الوثائق بهدف تسهيل استرجاعها بأسرع وقت وأقل جهد

**أشكال الفهارس :**

**فهرس السجل :** وهو دفتر كبير مجلد - أو كراسة .

**فهرس البطاقات :** وهو عبارة عن كروت من ورق مقوى ذات مقاسات مختلفة على حسب حجم الأدراج التي تحفظ بها .

**الاسس والقواعد التي يجب على السكرتير مراعاتها في عملية الحفظ :**

1. مراعاة تصنيف الوثيقة لوضعها في المكان المناسب
2. القيام بعملية الحفظ أولاً بأول دون تأجيل
3. مراعاة التصنيفات الرئيسية والفرعية
4. التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان متفق عليه
5. تحديد رقم الملف الذي ستحفظ فيه الورقة بدقة
6. ترقيم أوراق الملف الواحد بأرقام مسلسلة حسب تواريخ حفظها
7. إعداد قائمة محتويات لكل ملف يسجل فيها كافة أوراقه أولاً بأول
8. مراعاة تزوييد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدواليب أو الإدراج لحفظها من التلف.
9. وجود اجهزة الالكترونية مناسبة لسحب الوثائق صور ضوئية

## الباب التاسع: DMS: Document Management System

**دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتبادلة في الإدارة**  
يضطلع السكرتير بدور مهم في فحص جميع المراسلات المطلوب عرضها على المدير من وارد وصادر وطلبات شئون عاملين من حيث مطابقتها مع عدد من الضوابط المحددة لقبول المكانتة حيث يتم فحص كل مكانتة بما يخصها من الضوابط كما هو مبين لاحقاً .

بالنسبة للوارد أو الصادر: يتم فحصه من حيث اختصاص الإداره في مجال الوارد/ال الصادر المعروض من عدمه، هل هذا الوارد مرقم ومحظوم ؟ هل تم تحويل هذا الوارد بشكل صحيح على البرنامج من الجهة المرسلة إلى الإداره التابع لها السكرتير؟، بالنسبة للصادر ، هل تم استخدام النموذج الصحيح لقوالب الشركة؟، هل تم الحصول على التوقيعات السابقة؟، هل تم ربطه بالمواضيع ذات الصلة؟، هل وصل في موعد مناسب أو منتهي؟، هل تم رفع صورته على البرنامج؟  
وفي ضوء هذه الضوابط يتم تحديد قبول المراسلة من عدمه . هذه الضوابط محددة طبقا لنوع المراسلة كما مشار إليه في الجدول التالي:

## درجة ثلاثة

الصورة الضوئية	مواعيد	وجود الرابط	استيفاء التوقيعات	نماذج الشركة	تأشيره على البرنامج	وجود رقم DMS	اختصاص	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	وارد
<input checked="" type="checkbox"/>	الصادر							
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	مذكرة					
			<input checked="" type="checkbox"/>	طلبات ش عاملين				

في حالة عدم استيفاء الضوابط السابق ذكرها ، يتم عدم استلام المکاتبة.

في حالة قبول المکاتبة يتم التمهيد للعرض على المدير.

**دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS**  
 يقوم الموظف بالاستعلام عن توافر برنامج ال DMS في الشركة أو أي قاعدة بيانات أخرى لاستخدامها حيث أنه من المهم وجود قاعدة بيانات في أي شركة تكون مسؤولة عن تسجيل بيانات المراسلات المتداولة في الشركات.

#### إذا توفّرت قاعدة بيانات ال DMS :

يتقدّم الموظف بطلب للحصول على Username بإسمه تمكنه من الدخول على قاعدة البيانات واستعمالها .  
 يتقدّم الموظف بطلب للإدارة المختصة للحصول على تدريب على الـ DMS لضمان القيام بالمهام بشكل صحيح  
 إذا لم تتوافر هذه الآلية في الشركة ، يتم الاستعانة بالبرامج الجاهزة مثل الـ Excell كبديل لتسجيل جميع بيانات المراسلات المتداولة في الإداره/القطاع إلى أن توفر الشركة قاعدة البيانات المناسبة .

#### 1- عملية التعامل مع ال DMS في الخطابات الواردة من خارج الشركة

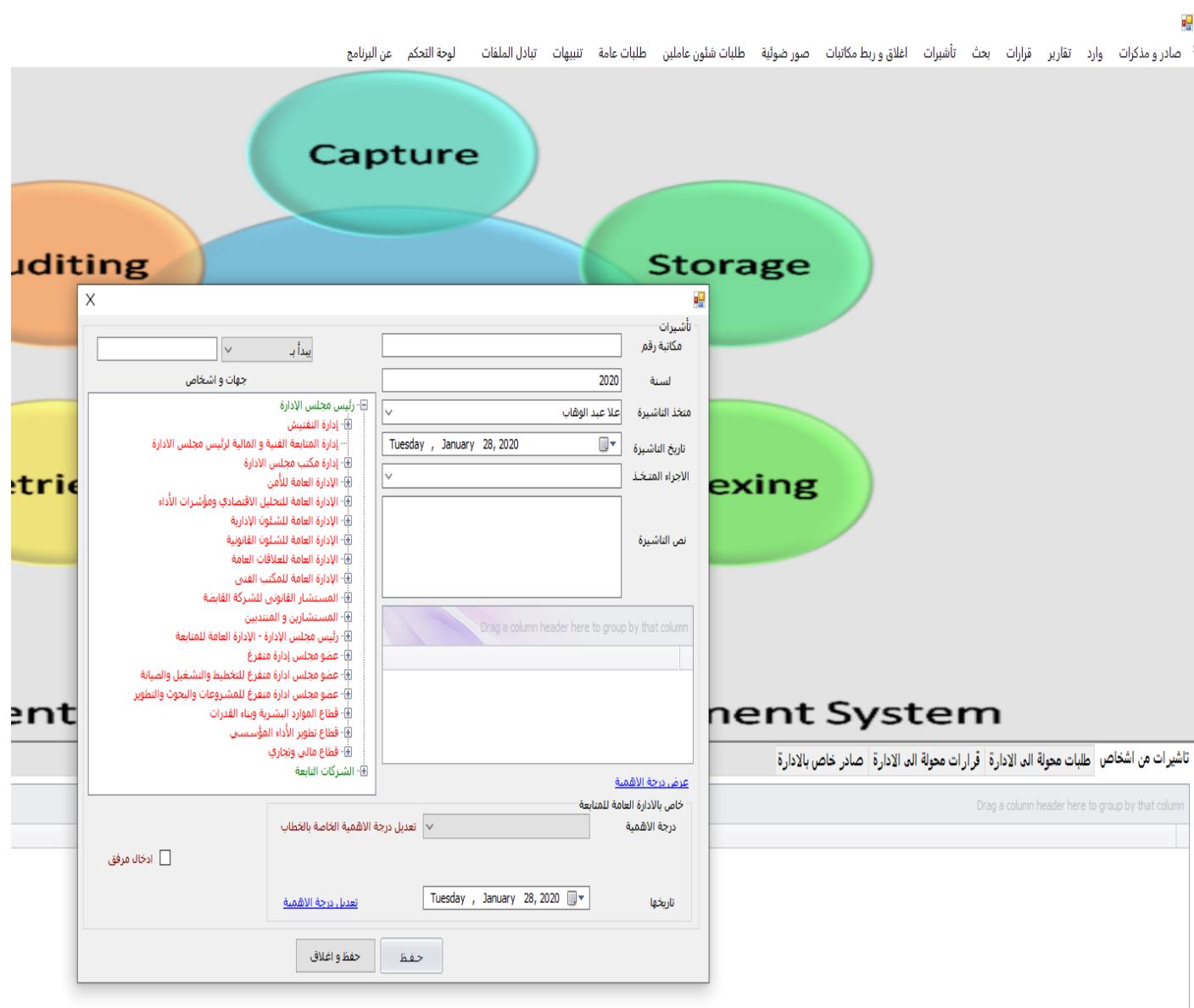
تقوم الإداره المعنية بتسجيل الوارد بقاعدة بيانات DMS طبقاً لدليل المستخدم وذلك بإدخال بيانات الوارد على مستوى الشركة من حيث الجهة الراسلة، التاريخ، ملخص الموضوع، في شاشة "إدخال وارد". كما تقوم بتحويله إلى من يخصه الأمر في الشركة عن طريق شاشة "التأشيرات" .

عند وصول الوارد إلى الإداره المعنية يقوم السكرتير بعرض جميع الخطابات الواردة على المدير والحصول على تأثيرته على جميع المراسلات .

يقوم السكرتير بتحويل الوارد في "شاشة التأشيرات" إلى الأشخاص المشار إليهم في تأثيره المدير وذلك لتأدية المطلوب منهم .

يتم تسجيل تأشيرة المدير على برنامج DMS في خانة "نص التأشيرة".

- يتم تحديد أهمية الخطاب بناءً على تأشيرة الرئيس في حقل "الأهمية" كما يتم تحديد الموضوعات التي تحول للعلم سوءاً بناءً على تأشيرة المدير أو بعد استشارة المختصين بالإدارة .
  - بعد الانتهاء من إدخال التأشيرة يتم النقر على "حفظ" أو النقر على "إدخال مرفق" لاستخدام جهاز الماسح الضوئي لرفع صورة ضوئية من الخطاب بعد التأشيرة. كما يمكن الحصول على نفس النتيجة على البرنامج باستخدام شاشة "صور ضوئية" من شاشة "رفع صورة ضوئية" وذلك لرفع صورة ضوئية من أي خطاب .
  - في نهاية عملية إدخال تأشيرات المدير يقوم السكرتير بطباعة تقرير التسليمات من خانة "التقارير" وذلك للحصول على توقيع المستلمين على النسخة الورقية من الإدارات المختلفة .
  - يتم الاحتفاظ بصورة هذا التقرير في ملف خاص للرجوع إليه في حالة الحاجة .



- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الخطاب الصادر والتأكد من خلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بوسائل التصحح الإملائية المتوفرة في برنامج وورد على الكمبيوتر
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتوفرة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الخارجي .
- يقوم السكرتير باختيار شاشة "صادر ومذكرات" من برنامج ال DMS و هنا وجب الإشارة إلى تعريف الصادر
- الصادر الخارجي : هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ،
- الصادر الداخلي : فهو صادر يتم تداوله بين إدارات وقطاعات الشركة وبين مناطقها الجغرافية
- ومن ثم يتم الاختيار في خانة "نوع الصادر" على صادر خارجي.
- يقوم السكرتير بتحديد نوعية الخطاب الصادر بعد قراءة متأنية لتحديد سواء:
- خطاب جديد ، في هذه الحالة يتم اختيار "نوع الجهة" ثم "الجهة المرسل إليها" وفي الأخير "الموضوع"
- خطاب له صلة بخطاب وارد إلى الشركة ، وفي هذه الحالة الأخيرة وجب ربطه على البرنامج بالخطاب الوارد الخاص به في الخانة الخاصة بذلك "سبب إعداد الرد" وهنا وجب اختيار ما بين رد نهائي وهو أن يكون الصادر يرد على موضوع بشكل نهائي ، أما
- مخاطبة وسيطة فهو لعمل صادر ليس ب رد نهائي بل هو صادر للحصول على معلومات من جهة تجهيزاً للتجميع ببيانات أو ما شابه لإعداد الرد النهائي في النهاية .
- بعد التأكيد من تسجيل جميع بيانات الخطاب الصادر في الحقول الخاصة بذلك في قاعدة ال DMS وفي النهاية يتم النقر على حفظ للحصول على رقم من البرنامج .
- بعد الحصول على الرقم يتم التأكيد من كتابة رقم الخطاب المصدر من ال DMS على الخطاب الصادر المعد على القوالب الخاصة بالشركة والمتوفرة على برنامج ال DMS بشكل واضح في بداية الخطاب .
- التأكيد من تحويل الخطاب على البرنامج عن طريق استخدام شاشة التأشيرات في تحركات الخطاب بين الإدارات .
- يقوم السكرتير بالحصول على توقيع الرئيس الأعلى على النسخة الورقية من الخطاب .
- تقوم إدارة الأرشيف بالشركة برفع صورة ضوئية من الخطاب ثم تسليمها إلى الجهة الخارجية علي أن يكون مختوماً بخاتم الشركة .
- يمكن الاستعانة بشاشة البحث في حالة الرغبة في التأكيد من قيام إدارة الأرشيف برفع صورة ضوئية من الخطاب بعد إرساله .

- جميع التحركات الحادثة على الخطاب يتم تسجيلها فعلياً بين جميع المستخدمين بشكل رسمي على البرنامج سواء ما تم توقيعه أو ما لم يتم توقيعه وذلك لتسهيل عملية تتبعها .
- عملية إعداد الصادر الداخلي (المراسلات المتدولة بين الإدارات والقطاعات في الشركة)
- يقوم السكرتير باختيار شاشة " الصادر ومذكرات" من برنامج ال DMS و هنا يتم اختيار الصادر الداخلي وليس الصادر الخارجي كما تم الشرح في الفقرة السابقة
- الصادر الخارجي : هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ، أما الصادر الداخلي : فهو صادر يتم تداوله بين إدارات وقطاعات الشركة وبين مناطقها الجغرافية
- يقوم السكرتير بالتأكد من تسجيل بيانات الصادر الداخلي من حيث الموضوع، الجهة المرسل إليها وفي هذه الحالة تكون إدارة / قطاع كما يتم التأكد من ربط المذكورة بأي خطاب وارد قد تكون ذا صلة به
- يقوم السكرتير بكتابة رقم الصادر الداخلي المرقم بمعرفة البرنامج عند اختيار "حفظ" بشكل واضح على المخطابة المطبوعة ليسهل تداولها .
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتحدة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الداخلي.

The screenshot shows a software application window for managing internal documents. The main area displays a grid of documents with columns for 'Subject' (عنوان المرفقات), 'Date' (تاريخ المرفق), 'Recipient' (الجهة المرسل إليها), and 'Status' (حالة المرفق). A modal dialog box is open, prompting for document details:

- Type of document:** نوع المرفق (Type of document).
- Recipient:** الجهة المرسل إليها (Recipient).
- Subject:** سبب إعداد الرد (Reason for preparation).
- Text:** رد على خطابكم رقم (Reply to your letter number).
- Recipient Type:** رد على وارد الشركة رقم (Reply to incoming company number).

The 'Recipient' field has a dropdown menu with options such as 'New recipient' (جديد) and 'Other (Recipient/Entity/Community-Call)' (آخر (مذكرة/جنة/اجتماع-اتصال)). The 'Subject' field contains the Arabic text 'مخاطبة وسيطه (شـ تابـ عـة)'. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Save and Close' (حفظ و إغلاق) and 'Save' (حفظ).

- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الصادر الداخلي وخلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بالتصحيح الإملائي المتاح في برنامج وورد على الكمبيوتر للتأكد من خلو الصادر الداخلي من الأخطاء .
- يرفع السكرتير صورة ملف وورد من الصادر الداخلي/المذكرة على البرنامج .
- يتم تحويل الصادر الداخلي على البرنامج بحيث يظهر في شاشة التأشيرات .
- في بعض الحالات يكون هناك حاجة للحصول على رأي الشؤون القانونية أو التعاقدات مثلاً قبل الحصول على اعتماد الرئيس الأعلى للشركة .
- يقوم السكرتير بالحصول على توقيع المدير على المذكرة تمهيداً لتداولها في الشركة.

#### 4 - القيام بعملية متابعة الموضوعات المحولة للإدارة.

- يقوم السكرتير بطباعة تقرير متابعة سواء باسم الإدارة أو باسم مديره بشكل دوري في بداية كل أسبوع لعرضه على رئيسه وإحاطته بما تم في الموضوعات المعلقة في الإدارة/القطاع التابع له.



- يتم مراجعة الموضوعات بحيث يتم تحديد الموضوعات من حيث أهميتها حيث تدرج درجة الأهمية طبقاً للموضوع أو التأشيرة المعطاة للموضوع. هناك موضوعات تصنف ك الآتي:
  1. "شديد الأهمية" تحتاج لإعداد الرد بحد أقصى 48 ساعة
  2. وأخرى تصنف "هام" تحتاج بحد أقصى 72 ساعة
  3. وبقي الموضوعات تصنف "أقل أهمية" وتحتاج بحد أقصى أسبوع لإعداد الرد
  4. ثم تحال بعض الموضوعات إلى موضوعات للإحاطة/للعلم وبالتالي لن تظهر في تقرير المتابعة الخاص بالإدارة.
  5. في نهاية عملية المتابعة يتم إفاده المسؤولين عن المتابعة بالشركة لتحويل بعض الموضوعات "للعلم" بناء على تعليمات المدير إذا لم تكن هذه الصلاحية متاحة للجميع.

تم اعداد المادة العلمية بواسطة :-

- أ / علاء عبد الوهاب ..... الشركة القابضة
- أ / ايمان فريد ..... شركة مياه القاهرة
- أ / محمد ابو الفتوح ..... شركة سوهاج
- أ / عاصم هندي ..... شركة شمال وجنوب سيناء
- أ / خالد سلطان ..... شركة الاسكندرية لمياه الشرب



للاقتراءات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)

