



برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

دليل المتدرب

برنامج سكرتير تنفيذي

درجة ثالثة



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 الإتصال والتواصل الفعال
10	تعريف الإتصال:
10	مكونات عملية الإتصال:
11	أهمية عملية الاتصال:
11	أنواع الإتصال:
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 الإجتماعات
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	انواع المراسلات الادارية :
29	نماذج شكل الرسالة :
31	ثانيا :المذكرة :
34	ثالثاً : التقارير :
36	الباب السابع : إدارة الوقت

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

الباب الاول: السكرتارية

مفهوم السكرتارية

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

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

تعريف السكرتير:

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

• أهمية اعمال السكرتارية :

- (1) الواجهة التي تبدأ وتنتهي عندها جميع أنشطة وعمليات الشركة.
- (2) سرعة انسياب العمل المكتبي.
- (3) همزة وصل بين كافة الإدارات فى الشركة.
- (4) همزة 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 الايمن للمديرين.
- (10) طباعة ونسخ المستندات التي تساعد فى ادارة العمل.
- (11) اعداد وكتابة المراسلات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات.
- (12) ادارة الاتصالات بكافة أنواعها.

أنواع السكرتارية:

1- السكرتارية العامة:

هي إحدى الإدارات أو الأقسام في الشركة، إذ تتولى إنجاز الأعمال المكتبية وحفظ المستندات وتصنيفها ومساعدة جميع الإدارات وأقسام الشركة في تسير الأعمال بإمدادها بكافة البيانات والمعلومات المطلوبة لها والخدمات العامة المرتبطة بها التي توفر ظروفًا مناسبة لسير العمل بها وقد يطلق عليها الشؤون الإدارية.

2- السكرتارية الفنية (المتخصصة):

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

3- السكرتارية الخاصة:

تعاون السكرتارية الخاصة مسؤولي الإدارة العليا شخصيًا في إنجاز 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 إلى الياء.

5- مدير المكتب:

المساعد الإداري لوظائف الإدارة العليا أيًا كان نشاطها أو تخصصها فالوظائف الإدارية العليا تقوم بالتخطيط للنشاط وحل المشكلات واتخاذ القرارات واعتماد النتائج المستهدفة في تخصص ذي خبرة متميزة، وتتجمع لديه نتائج إنجازات المستويات الأدنى مما يجعله في حاجة لمساعد إداري لتكامل الأعمال وتفويضه ببعض الصلاحيات خاصة إذا كانت طبيعة عمل المسؤول تجعله بعيدًا عن المكتب بعض الوقت.

المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير: (1) السكرتارية العامة

- استلام البريد الخاص بالشركة وفضه وتسجيله وتوزيعه.
- ارسال البريد الصادر بعد التأكد من استيفاءه لكافة الاجراءات والتوقيعات والمرفقات وتسجيله في برنامج DMS والاحتفاظ بصورة.
- نسخ القرارات والوامر الإدارية وتوزيعها داخل الشركة.
- حفظ الملفات والسجلات الغير نشيطة الخاصة بالشركة.
- الاستعلامات واستقبال الزوار وارشادهم الى جهات الاختصاص.
- ترتيب وتنسيق مكاتب الموظفين وتجاورها المنطقى لانجاز الاعمال.
- مراقبة الحضور والانصراف الخاص بالعاملين بالشركة.
- تشغيل عمال النظافة والخدمات المعاونة.
- وضع وتنفيذ خطة صيانة لآلات واثاث الشركة وتوفير احتياجات الشركة من أدوات نظافة ومستلزمات الامن الداخلى والخارجى للمباني ووضع اللافتات الارشادية.
- الاشراف 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 استيضاح الرأي فيها وتقديم المشورة التخصصية.
- تقديم الاقتراحات كحلول لمشكلات العمل او تطويره.

(3) السكرتارية الخاصة:

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

- التحضير للاجتماعات 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 والصادر سواء كان عاجلاً أو سرياً أو عادياً أو خاصاً.
- 4) السكرتارية التنفيذية:**

القيام بأنشطة السكرتارية الخاصة بالإضافة الى:

- 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 والتصرف في الموضوعات العادية.
- الاحتفاظ ببعض المعلومات او الملفات ذات الأهمية.
- العمل المباشر مع الرئيس لتلقى 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 والحفلات والاستقبال. (مراجعة)
- اعداد القرارات والتعليمات الخاصة بتسيير العمل اليومي بالمكتب.

(5) مدير المكتب

- الاطلاع على البريد الوارد واعداد ملخصات له قبل العرض على الرئيس. (مكرر)
- اعداد الردود بناءً على توجيهات الرئيس ومراجعتها قبل العرض على الرئيس في الموضوعات الهامة والتوقيع على مايفوضه فيه. (مكرر)
- اجراء الاتصالات والمقابلات مع مستويات الإدارة العليا بناء على تفويض الرئيس له.
- اجراء المقابلات الصحفية وإصدار التصريحات للتعريف بالمواقف العامة للعمل اذا تطلب الامر ذلك

(مراجعة)

- استقبال كبار الزوار ومرافقتهم 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 تتراكم عليك الاعمال وتصبح غير قادر على إنجازها.
- رتب الاعمال حسب درجة أهميتها والالاحاح في طلبها وانجازها تبعاً لذلك.
- حافظ على معدائك 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 الاتيكيت والبروتوكول في تعاملاتك مع الغير.

الباب الثاني: مهارات الإتصال والتواصل الفعال

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 بإستخدام وسيلة إتصال مناسبة بهدف التأثير فى سلوكهم وتوجيههم الوجهه المطلوبة.

مكونات عملية الإتصال:

- الراسل
- موضوع الإتصال
- وسيلة الاتصال (شفهيه – كتابية - هاتفية)
- المستقبل
- التغذية الراجعة



شكل () مكونات عملية الاتصال

الشكل (1) مكونات عملية الاتصال

أهمية عملية الاتصال:

تتوقف قدرة السكرتير على انجاز المهام المطالب بها في معاونة الادارة على انجاز مهامها وتحقيق أهداف المنظمة على كفاءة الإتصالات , حيث أوضحت بعض الدراسات أن 85% من النجاح الذي يحققه 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 المرؤسين

الاتصال الصاعد: من المرؤسين الى 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 والفاظ بسيطة وموجزة
- استخدام وسيلة اتصال مناسبة
- التحدث بنبرة صوت واضحة
- مراعاة لغة جسده ولغة جسد الآخر
- مراعاة ثقافة الآخر ومخاطبة الناس قدر عقولهم
- احترام الآخرين و اظهار الاهتمام لهم
- تهيئة الجو والبيئة المناسبة للتواصل
- الانصات الجيد
- عدم مقاطعة الآخرين
- مراعاة الحالة النفسية للآخرين
- لدية قدرة على ضبط الذات
- عدم التعالى والسرعة
- ايجاد أجوبة وتفسير للموضوعات غير الواضحة
- أن يكون منفتح الذهن ، ويتحلى بالصبر

الباب الثالث : السكرتير التنفيذي والإتصال الهاتفي

هو الإتصال الذي يعتمد على اللفاظ والكلمات والعبارات لبعث رسالة ما من طرف الى آخر. ويعتبر الإتصال الشفهي من أكثر الوسائل المستخدمة للإتصال 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 و الآراء فهو يوفر الوقت والجهد ومن أهم صورها (المكالمات الهاتفية) وذلك لأهميتها 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 الايسر.
- القدرة على التعامل مع أجهزة الهاتف: يجب على السكرتير أن يكون قادراً على تشغيل أجهزة الهاتف المتطورة بكفاءة وفاعلية.
- استخدام نموذج تسجيل وتنظيم المكالمات الهاتفية :يجب على السكرتير ان يوفر دائماً قلم ونماذج تسجيل المكالمات الهاتفية حيث يتضمن هذا النموذج (اسم المتصل – موضوع الإتصال – طريقة التواصل -
- الصوت : يجب مراعاة وضوح الصوت وسرعة الكلام.
- اللغة والالفاظ : مراعاة البساطة والدقة في الالفاظ
- اعطاء المعومات : مراعاة الدقة والحذر في إعطاء أى معلومة وفقاً للمسوح للسكرتير الافصاح عنه.
- القدرة على إدارة حوار جيد
- الانصات الجيد والتركيز في موضوع الإتصال .
- 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 انهاء المكالمة وإن طالت المكالمة اكثر 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 السكرتيرين في نفس الوقت.
- إذا كان المتصل مستواه الوظيفي أدنى: فيتم رد السكرتير على المتصل أولاً 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 المدبرون 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 – وظيفته – 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
- إذا وافق الرئيس أو عدل الموعد يتم الاتصال بالطرف الآخر.
- إذا 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، وبالأخص الزوار 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 السكرتير أخذ 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 فان السكرتير يتبع كافة الارشادات المعطاة له من قبل المدير لتنفيذ هذه الزيارة.

كبار الزوار :

على السكرتير ان يوقر هذا الزائر إما لمكانته 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 محاوله 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 وكياسة 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 ان يتعامل مع هذا النوع من الزوار بنوع من الحرص الشديد واللباقة وضبط النفس بعيداً عن المدير مع حرصه على عدم ارتفاع الصوت حيث يحاول أن يمتص 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؛ الأمر الذي يجعل حاجتهم للمساعدة هامة وحاسمة 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، ويُعد 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 وتتناول 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 الافراد ولا تلتقي غالبًا مع مصالح المنظمة وتتم دون وقت محدد، وليس لها جدول أعمال مسبق، كما أنه لا يوجد نظام لعقدها ولا تتحكم 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 المخططات التي تتم بشأن هذا الاجتماع، وذلك لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

بالإضافة الى ذلك فإنه يمكن للسكرتير استخدام التقويم لتسجيل أى تفاصيل قد تساعد في تنظيم الاعداد للاجتماع؛ مثل متى يتم طلب التجهيزات الخاصة اذا كانت هناك حاجة لها، متى يتم ارسال دعوات الاجتماع الى الأعضاء وغيرها؛ وهذا يعنى استخدام التقويم للتذكير لمثل هذه المتطلبات.

حجز قاعة الاجتماعات:

بعد تحديد الغرض من الاجتماع وعدد الأعضاء المشاركين 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 كافى من موعد الاجتماع، ويكون ذلك وفق الإجراءات المحددة في المنظمة التي يعمل بها، سواء ذلك عن طريق الاتصال التليفوني أو ارسال مذكرة لطلب حجز القاعة من الإدارة المسئولة عن قاعة الاجتماعات، أو ارسال بريد اليكتروني، وعليه أن يتابع ذلك حتى يحصل على تأكيد حجز القاعة المطلوبة.

اعداد جدول أعمال الاجتماع:

جدول الاعمال يمثل قائمة بالموضوعات التي يتم مناقشتها في الاجتماع ومحدد أمام كل موضوع والشخص المسئول عنه والوقت المخصص لمناقشتها؛ وتختلف جداول الاعمال 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 رسميًا، كأن يتضمن الموضوعات التي سيتم مناقشتها والوقت المخصص لكل موضوع.

ان مصادر جدول أعمال الاجتماعات يمكن الحصول عليها بواسطة المدير المسئول عن الاجتماع، وكذلك يمكن التنسيق مع جميع الأعضاء لبحث اضافاتهم التي يرغبون في مناقشتها في الاجتماع، بحيث يعرض جدول الاعمال على المدير المسئول قبل تعميمه على الأعضاء المشاركين ويتم الحصول على الموافقة النهائية على محتويات جدول الاعمال، ويمكن الاستعانة بجدول أعمال اجتماعات مماثلة سابقة.

من الموضوعات التي عادة ضمن جدول الاعمال، مناقشة والتصديق على محضر الاجتماع السابق ان 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 الى 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 للاجتماع 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 اليك 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) . لكل اجتماع متطلبات من التجهيزات، ولكن هناك تجهيزات أساسية لا تخلو منها أي قاعة اجتماعات:

تجهيز ملف المدير للاجتماع:

قبل أن يذهب المدير المسؤول الى الاجتماع يجب تزويده بملف خاص بالاجتماع يتضمن جدول أعمال الاجتماع ومحضر الاجتماع السابق ان وجد وأي مطبوعات سوف يتم استخدامها في الاجتماع وأي ملاحظات متعلقة بالاجتماع (مراسلات أو مذكرات) بالإضافة الى أي 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 يتأكد من سهولة وصولهم الى مقر الاجتماع حيث يكون باستقبالهم والترحيب بهم، وتقديم بعض المشروبات لحين بدء الاجتماع. كما يتم ارشادهم الى موقع جلوس كل عضو على طاولة الاجتماعات.

ثانياً المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:

قد يُكلف السكرتير أو مدير المكتب ببعض المهام اثناء 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 والتأكد من عدم وجود أي خلل فيها.

يعد تدوين الملاحظات في الاجتماع للاعداد لمحضر الاجتماع أحد اهم المهام التي يقوم بها السكرتير اثناء الاجتماع حيث يمثل تسجيلًا مختصرًا للأحداث والمناقشات التي تمت خلال الاجتماع؛ في الاجتماعات غير الرسمية يفترض أن يكون محضر الاجتماع متسمًا بالسهولة والاختصار؛ أما محضر الاجتماع الرسمي فقد يتطلب شيئًا 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 وإبلاغهم بها.

الباب السادس : السكرتير التنفيذي والمراسلات الادارية

الجوانب الفنية في كتابة المراسلات:

هي متطلبات يجب توافرها عند كتابه المراسلات ويشمل ذلك نوع ولون ومقاس الورق المستخدمه بالإضافة إلى مضمون الرسالة وتنسيقها وأجزائها المتعارف عليها وهي كما يلي :

- الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسله والتي تعكس درجه اهتمام المؤسسة وهناك مواصفات ينصح اخذها بعين الاعتبار عند كتابه اي رساله .
- اللون : يفضل استخدام فواتح الالوان وخاصه اللون الابيض يريح العين واكثر وضوح وانسب للمراسلات الرسمية.
- النوع: اختيار ورق قوي ناعم الملمس لا يتغير لونه الي 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 الالخطاء الاملائية.

قواعد الصياغة اللغوية :

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

وهذا جدول من باب التيسير

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

ملحوظة مهمة:

1. إذا جمع المعدود نعد علي المفرد وليس علي الجمع مثل ثلاثة مبررات ، فالمفرد مبرر يخالف العدد فيكون " ثلاثة مبررات "

2. مراعاة علامات الترقيم في الكتابة ، لأن هذه العلامات تتخلل الكتابة لنساعد علي تفصيلها وتنظيمها
تنظيمها يعين القارئ علي فهمها.

أشهر علامات الترقيم

العلامة	رسمها	أهم مواضعها
الفصلة	6	<p>بين الجمل التي يتكون منها مجتمعة كلاً متكاملاً 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 : أحب العالم العامل ، والتلميذ المجذ ، والفلاح الكادح ، والتاجر الأمين.</p> <p>بين الأنواع أو الأقسام المتعددة للشيء الواحد ، مثل : الكلمة ثلاثة أقسام : اسم ، وفعل ، وحرف .</p> <p>بعد المنادى، مثل : يا محمد ، ذاكر الدرس .</p>
النقطة أو الوقفة أو القاطعة	▪	<p>تكون في نهاية الجملة التامة المعنى ، التي استكملت كل المكملات ، مثل : إن البلاء مؤكلاً بالمنطق. خير الأصدقاء الصديق الصدوق.</p>
الفصلة المنقوطة	؛	<p>بين الجمل الطويلة التي يتكون منها مجتمعة فقرة في الكلام ، والغرض منها إكمال التنفس بين هذه الجمل ، وعدم خلط بعضها ببعض ، مثل : الناس لا يهتمون بالكلام الذي لا يجدى ؛ وإنما يهتمهم العمل المثمر المفيد .</p> <p>بين جملتين تكون إحداهما سبب في الأخرى ، مثل : أحب أحمد ؛ لأنه مهذب. على مجتهد ؛ فليس غريباً أن يفوق زملاءه</p>
النقطتان أو (الشارحة)	:	<p>تستعملان لتوضيح ما بعدهما ، وتمييزه مما سبقه .</p> <p>وتكون في المواضع الآتية :</p> <p>1 - بين الشيء و أنواعه أو أقسامه ، مثل : منهومان لا يشبعان : طالب علم ، وطالب مال .</p> <p>2- بعد القول ، وقبل الكلام المقول ، مثل : يقول المثل : رُبَّ أخ لك لم تلده 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>

والحدأة.		
ومثل : أقسام الفعل ثلاثة: ماض، ومضارع، وأمر.		
تكون في نهاية الجملة التي نستفهم بها مثل: ماذا عندك ؟ متى قدمت من السفر ؟ مَن 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 اجتماعا ! أدركونا أدركونا ! مرض على. شفاه الله!	!	علامة التأثر
يوضع بين قوسيهما الصغيرين المزدوجين الكلام الذي ينقل بنصه؛ أي ينقل نقل مباشر. مثل :كما نصت المادة من اللائحة علي : «.....».	« »	علامة التنصيص
مكانهما في وسط العبارة مكتوب بينهما الألفاظ التي ليست من أركان الكلام كألفاظ الاحتراس والدعاء والتفسير، والجميل المعترضة، مثل : زبيد (بفتح الزاي وكسر الباء) مدينة باليمن.	() أو []	القوسان
توضع مكان ما يحذف من الكلام؛ لاستقباح ذكر بعضه ، أو الاقتصار على ما يراه الكاتب مهماً منه	علامة الحذف
تكون في المواضع الآتية: بين العدد والمعدود إذا وقعا عنوان في أول السطر، مثل: تتمثل مظاهر الحضارة الإسلامية في: أولاً - الأحوال السياسية: ثانياً- الحياة الاجتماعية:	-	الشرطة

	<p>ثالثا- الحياة الاقتصادية:</p> <p>رابعا- الحياة الفكرية</p> <p>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 غايته، ويبني مستقبله.</p>
--	---

تجنب الاخطاء الشائعه في الكتابه :

م	الصواب	الخطأ
1	إيماءً	إيماءاً
2	مديرو	مديروا
3	إلحاقاً بـ	إلحاقاً لـ
4	الرضا الوظيفي رضا العاملين	الرضاء الوظيفي رضاء العاملين
5	شاغلو	شاغلوا
6	أسهم بجهد كبير	ساهم بجهد كبير
7	حيث إن	حيث أن
8	تسلم الجائزه	استلم الجائزه
9	استنكر فلان قول فلان	احتج علي قوله
10	وصل إلي خطابك	وصلني خطابك
11	قال إني	قال أنني
12	(نفذ) بمعنى الانتهاء	نفذ
13	إنني معني بأمرك	انني مهتم بأمرك
14	التقرير ملئ بالأخطاء	التقرير مملوء بالأخطاء

انواع المراسلات الادارية : أولاً : المراسلات

تعريف الرسالة :

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

اجزاء او مكونات الرسالة :

- اسم الجئه المرسله : ويتضمن اسم الدوله ثم المنظمه ثم الاداره ويكتب عادة في الجانب الايمن ، وترجع اهميته الي تعريف المرسل اليه بالجئه المرسله وكذلك لتسهيل عمليه الرد علي الرساله فيما بعد.
- الرقم : وهو الرقم الذي تسجل به الرساله في بيان البريد الصادر ، ويكتب علي الجانب الايسر موازياً لاسم المرسل ، وترجع اهميته عندما ياتي الرد حاملاً نفس الرقم فيمكن الرجوع الي الرساله السابقه ومعرفه موضوعها وربطه بالرد الوارد للوصول الي اطراف الموضوع كاملاً .
- التاريخ : يكتب التاريخ في السطر التالي مباشره للرقم ، وتظهر اهميه التاريخ عندما تترتب عليه التزامات قانونيه او ماليه كما يفيد في تحديد المسؤوليه الوظيفيه والشخصيه عندما يتغير عدة اشخاص علي وظيفه واحده .
- المرفقات : هي الاوراق او الوثائق التي قد تكون مرفقه بالرساله لتوضح موضوع الرساله او تدعمه بالمستندات التي تؤيده ، وتكتب المرفقات في السطر التالي مباشره للتاريخ ، ومحرر الرساله هو المسؤول عن ذكر المرفقات وعددها وليست مسؤوليه احد غيره ، اما موظف الصادر في الجئه المرسله فيعتبر مسئولاً عن التأكد من وجود المرفقات ومطابقتها لما هو مدون بالرساله فعلاً قبل تغليفها ، وعلي موظف الوارد في الجئه المرسل اليها ان يتأكد من وجود المرفقات المبينه والا قام بردها فوراً .
- الموضوع أو بشأن أو بخصوص : هو عنوان الرساله ويتضمن ملخص بسيط جداً لصلب الرساله ، يتيح لقارئ الرساله الوصول الي موضوعها بسهوله ، ويتيح ايضاً سهوله توجيهها وتسجيلها في دفتر البريد ، ويكتب موضوع الرساله في صدر الرساله ابتداءً من منتصف الرساله الي جئه اليسار .
- المرسل اليه وعنوانه : ويتضمن اسم المرسل اليه ثم المسمي الوظيفي له ثم العنوان ثم المدينه التي تقع بها مكان المنظمه ، ويفضل ان يكون ذلك علي ثلاثه اسطر في الجانب الايمن من الرساله .
- التحية الافتتاحيه : هي بدايه طيبه بهدف تدعيم الاتصال الجيد والود والفهم المتبادل بين المرسل والمستقبل وتستخدم فيها العبارات التي تحمل معني التحيه مثل (السلام عليكم ورحمه الله وبركاته او

تحية طيبة وبعد او بعد التحية (وتكتب في الجانب الايمن 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 اكثر من موضوع واحد حتي يسهل توجيهها الي الاداره المختصه وايضا يسهل حفظها في الملفات الخاصه بالموضوع ويجب ان يكون الموضوع واضحا ودقيقا وموجزا وذو اسلوب سهل ومقسم الي عدة فقرات".

- التحية الختاميه : التحية الختاميه تنتهي بها الرساله حتي تكون لها اثر نفسي طيب وتمهد نفسيه القارئ الي الاستجابه الي مطلب الرساله ، وتكتب في الجانب الايمن وتعامل كفقره مستقله تماما وتستخدم فيها العبارات التي تحمل معني التحية مثل (السلام عليكم ورحمه الله وبركاته او وتفضلوا 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 الايسر في اسفل الرساله ويكون علي ثلاثه اسطر (السطر الاول يكتب فيه المسمي الوظيفي للقائم بالتوقيع والثاني نموذج التوقيع الذي يتم بخط اليد والثالث اسم الشخص الذي قام بالتوقيع عليها) ، واذا كان القائم بالتوقيع غير صاحب المسمي الوظيفي المكتوب يحسن ان يكتب عبارته (عنه) قبل التوقيع .

- الصور : قد تتعلق الرساله باكثر من شخص او اكثر من جهه ، وفي هذه الحاله يكتب علي اصل الصوره المرسله لكل شخص او كل جهه وذلك علي الجانب الايمن من الرساله واسفل التوقيع مباشره.

- عنوان الراسل : يكتب في نهايه الهامش الاسفل للرساله ويوضع فيه بيانات عن الجهه المرسله وهي (العنوان – صندوق البريد – الهاتف – الفاكس- موقع الانترنت – البريد الالكتروني) .

نماذج شكل الرسالة :

النموذج الاول: رساله خارجيه :

اسم الدولة

الرقم

اسم وشعار المنظمة

التاريخ:.....

اسم الإدارة :

المرفقات :

الموضوع :.....(بخصوص او بشأن)

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)

التوقيع :

الاسم :

صورة الي /.....

العنوان :

موقع الانترنت :.....

ص.ب :

البريد الالكتروني:.....

الهاتف :

الفاكس :

النموذج الثاني: رساله داخليه :

اسم وشعار المنظمةالرقم:

اسم الإدارة : التاريخ :

الموضوع : :.....(بخصوص او بشأن)

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 :

ثانيا :المذكرة :

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

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

- اسم وشعار المنظمة : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايمن .
- اسم الاداره : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايمن.
- الرقم : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايسر.
- التاريخ : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايسر.
- العنوان : ويوضع فيه الجئه او الشخص الذي ترفع اليه المذكرة
- الموضوع : وهو ملخص للمذكرة وهو الموضوع الذي بشأنه اعدت المذكرة .
- العرض : وهو جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويتكون عادة من عدة اسطر او صفحه كامله او ربما اكثر من ذلك .
- الرأي : وهو نتيجة الدراسه التي توصل اليها معد المذكرة من عرضه .
- التوقيع : تنتهي المذكرة بتوقيع معد المذكرة علي الجانب الايسر وهو امر مطلوب لاقرار ما جاء في المذكرة ولتحديد مسئوليته .

ويلاحظ ان المذكرة قد ترفع الي :

1- شخص مختص

2- جهه معينه

3- لجنه

4- تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس الإدارة .

نماذج اشكال المذكرات

اسم وشعار المنظمة : الرقم :

اسم الإدارة : التاريخ :

مذكرة للعرض علي (المرتبة الوظيفية الأعلى)

بشان (عنوان موضوع المذكرة)

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

الرأي : (وهو نتيجته الدراسة التي توصل اليها معد المذكرة) والامر معروض علي سيادتكم 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 بالتوجيه

او باتخاذ ما ترونه مناسباً

او بالاطلاع واتخاذ ما ترونه مناسباً

او بالاطلاع والنظر

المسمى الوظيفي (للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

النموذج الثاني : مذكرة من الأدنى الي الأعلى :

مذكرة

اسم وشعار المنظمة الرقم :

اسم الإدارة التاريخ :

الي : (المرتبة الوظيفية الأعلى)

من : (المرتبة الوظيفية الأدنى)

الموضوع:.....

العرض:.....

الرأي:.....والامر

معروض علي سيادتكم برجاء التكرم بالموافقة .

او بالنظر

(وتتضمن المذكرة واحدة منها فقط) او بالعلم

او باتخاذ اللازم او بالعلم والإحاطة

او باتخاذ القرار المناسب او بأبداء الراي

او باتخاذ ما ترونيه مناسبا او بالتوجيه

او بالاطلاع والنظر او بالاطلاع واتخاذ ما ترونيه مناسبا

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 ومعناها بالعربيه (يحمل الي) او (يرجع الي) او (يعود الي) .

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

تعريف التقرير :

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

أهمية التقارير :

- تعتبر التقارير وسيله 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 بالنسبه للموضوعات والمشكلات المتصله بالعمل .
- تساعد التقارير في تعرف الاداره علي الحلول المقترحه المقدمه من العاملين لمواجهه المشكلات التي تعترض سير العمل .
- تساعد التقارير علي رفع كفاءه عمليه التخطيط بتوفير كميه من البيانات تساهم في اعداد الخطط طويله الاجل ورسم السياسات الامر الذي يكفل للإدارة مقومات النجاح .
- تستخدم التقارير لتسجيل التطورات والاحداث والاحصائيات والانجازات والاعمال السابقه خلال السنوات الماضيه فهي خير سجل لنشاط المنظمه .
- تعتمد الاداره علي المعلومات التي تتضمنها التقارير في معرفه حقيقه ما يجري داخل المنظمه وكذلك اتخاذ القرارات الهامه خاصه عندما تتعدد المستويات الاداريه وتطول خطوط الاتصال .
- تمكن التقارير الاداره من اجراء التغييرات الملائمه في سياسه المنظمه .
- تمكن التقارير الاداره من الرقابه علي الاداء من خلال مقارنه الانجاز بمعايير الاداء .
- تساعد التقارير في تدريب العاملين علي اعدادها وكتابتها في كافه المستويات الوظيفيه ومن ثم تنمي قدراتهم وتصلحهم فكريا وإداريا حتي يكونوا علي استعداد لتولي اعمال اشرافيه وقياديه فيما بعد .

- مرحلة التنظيم والبناء الهيكلي للتقرير :
- يتم في هذه المرحلة تصميم وتحديد ما يلي :
- المنطق العام للتقرير : كاتب التقرير يحدد الافكار الرئيسيه للتقرير وارتباطها بموضوع التقرير ، ويضع العناوين الرئيسيه المناسبه والعناوين الفرعيه لكل عنوان رئيسي ويتأكد من تسلسلها المنطقي داخل التقرير وارتباط النتائج التي تم الوصول اليها بالحقائق المجمعه .

الهيكل العام للتقرير : يتضمن ثلاثة اجزاء اساسيه هي :

- الجزء الاول (بدايه التقرير) : ويشمل على:
 - (صفحه الغلاف – صفحه المحتويات – المقدمة – الاهميه – الهدف – اسلوب اعداد التقرير) .
- الجزء الثاني (وسط التقرير) : ويشمل على:
 - (صلب التقرير - نتائج التقرير) .
- الجزء الثالث (خاتمه التقرير) : ويشتمل على
 - (المقترحات والتوصيات - الملاحق والمرفقات – المراجع)

مرحلة كتابه التقرير:

تبدا عادة بكتابه مسودة او اكثر قبل الوصول للشكل النهائي للتقرير ولعل اصعب مهمه دائما هي كتابه المسودة الاولى وتسهيلا علي الكاتب فانه ينصح بعدم اعطاء اهتمام كبير في هذه المسودة لقواعد اللغه او اسلوب الكتابه حيث ان هذه المسودة تخضع لتعديلات كثيره ، ويجب ان يراعي في مرحله الكتابه ما يلي :

- أن يكون التقرير واضحا وملخصا وكاملا ودقيقا .
- أن تكون الفقرات قصيره وتتضمن كل منها موضوعا واحدا
- أن يكون الانتقال من فقره لاخري بسلاسه ويسر.
- إختيار اسلوب الكتابه المناسب للقارئ.
- استخدام وسائل الايضاح المناسبه للمعلومات التي تعرض .

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 واجتهدنا لعدة ساعات فإننا لن ننتج ولن نكون منتجين ما لم ننظم أوقاتنا ونتخلص من كل ما يضيع علينا أوقاتنا.

مشكلة الوقت :

يشتكى 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 " متسألين " . 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 واللييلة 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 .

مضيعات الوقت :

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

في التخطيط :

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

في التنظيم :

- عدم التنظيم الشخصي / طاولات المكتب المزدحمة .
- خلط المسؤولية والسلطة .
- 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 .
- الزيادة او النقص في عدد الموظفين .
- التغيب / التأخر / الاستقالات .
- الموظفون الاتكاليون .

في التوجيه :

- التفويض غير الفعال / الاشتراك في تفاصيل روتينية .
- نقص الدافع / اللامبالاة .
- نقص في التنسيق / وفي العمل .

في الاتصالات :

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

في صنع القرارات :

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

في الرقابة :

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

مفهوم إدارة الوقت:

هي الطرق والوسائل التي تعين المرء 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 اللازمة عليهم تجاه عدة 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 أو إدارة الذات بدون أهداف يضعها المرء لحياته، لأن حياته ستسير في كل الاتجاهات مما يجعل من حياة الإنسان حياة مشتتة 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 أكثر من اتجاه، لذلك عليك أن تفكر في هذه الأسئلة، وتوجد الإجابات لها، وتقوم بالتخطيط لحياتك وبعدها تأتي مسألة تنظيم الوقت.

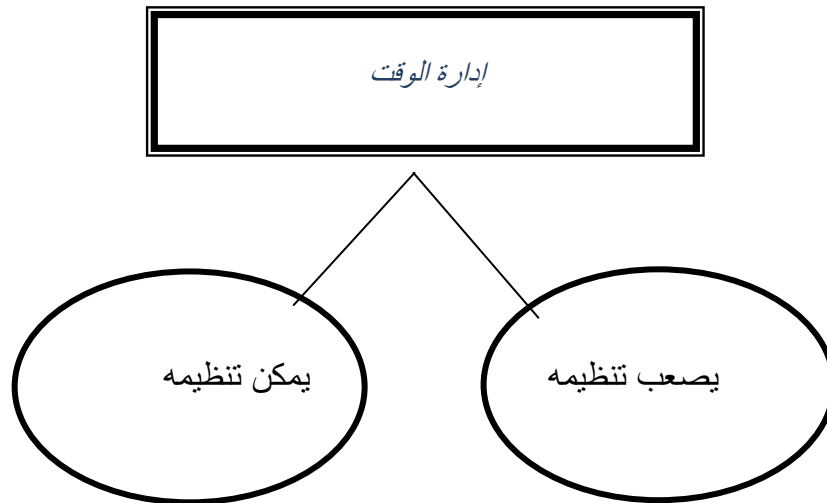
وتوجد عدة تعريفات لإدارة الوقت ، من أشملها تعريف الذي عرفها بأنها :

" 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 الممكن 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 نستفيد 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 .

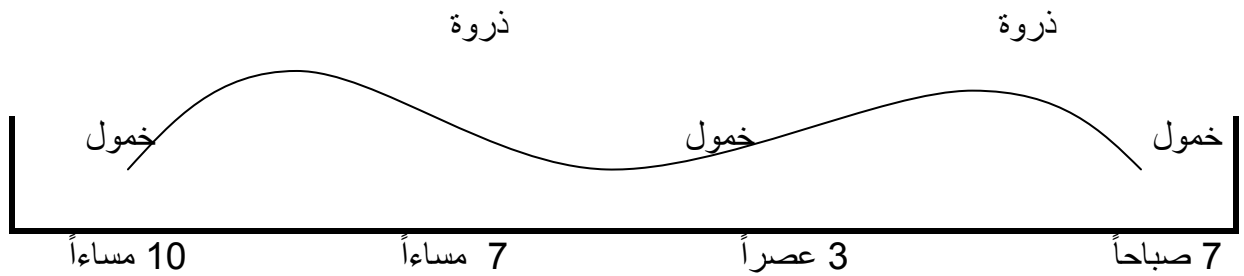
أن الوقت الذي يمكن تنظيمه يتكون أيضاً من نوعين هما :

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 نكون فيه في كامل نشاطنا (وقت الذروة) ونستغله باعتباره وقت الإنتاج والعطاء والعمل الجاد بالنسبة لنا.

ويبين الشكل التالي أوقات الذروة والخمول 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 واللييلة ، فإن ذلك خطوة كبيرة تمكّنك من الاستفادة المثلى من أوقات الذروة فتضعي فيها الأمور التي تحتاجي فيها إلى تركيز مثل الأولويات والأمور الصعبة والأشياء الثقيلة على النفس ؛ أما الأهداف أو الأعمال الخفيفة والشائقة والأمور التي تستمتعي بعملها فيمكن وضعها في أوقات قلة النشاط .

خطوات ومبادئ الإدارة الناجحة للوقت:

(1) مراجعة الأهداف والخطط والأولويات .

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

(2) 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 تنجزها ، وتواريخ بداية ونهاية إنجازها ، والمواعيد الشخصية

(3) ضع قائمة إنجاز يومية .

الخطوة الثالثة في إدارة وقتك بشكل جيد ، هي أن يكون لك يومياً 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 تبالي في وضع أشياء كثيرة في قائمة الإنجاز اليومية .
- تذكر مبدأ بتاريتو لمساعدتك على الفعالية (يشر مبدأ بتاريتو إلى أنك إذا حددت أهم نقطتين في عشر نقاط ، وقمت بإنجاز هاتين النقطتين 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 الصعبة والثقيلة) فتصرفك عنها (مثل : الكسل والتردد والتأجيل والتسويف والترويج الزائد عن النفس ...ألخ).

يجب عليك أن تتذكر دائماً أن النجاح يرتبط أولاً بالتوكل على الله عز وجل ثم بمهاجمة المسؤوليات الثقيلة والصعبة عليك ، وأن الفشل يرتبط بالتسويف والتردد والهروب ؛ كما يجب عليك إذا ما اختلطت عليك الأولويات ووجدت نفسك تتهرب من بعض مسؤولياتك وتضيع 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 الأمل ، الشعور بالذنب ...ألخ) ، 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 ، توقع الزوار) ، وهي تزيد كلما قل تنظيم الإنسان لوقته وحياته .

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

6 لا تستسلم للأمور العاجلة غير الضرورية .

لأنها تجعل الإنسان أداة في برامج الآخرين وأولياتهم (ما يرون أنه مهم وضروري) ، وتسلبه فاعليته ووقته (من أكبر مضيعات 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 ، والملائمة ، 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 ، فإما 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 فى المستقبل . فلا يمكن ادخاره .
- لا يمكن تعويض الوقت ، فالיום الذى يضيع لا يمكن تعويضه
- ليست 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 يهدر ويضيع وقته فقط وإنما يهدر وقت الآخرين أيضاً
- إنه من يسيء استخدام الوقت لا يهدر ويضيع وقته فقط وإنما يهدر 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 ورقي فقط بل أصبح يتم أيضاً بشكل إلكتروني من خلال (قواعد البيانات – عمل صور ضوئية لكافة الوثائق الورقية) وربطها ببعض.

أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) :

- المرجع الرئيسي لأي منظمة: نظراً لما تحتويه الوثائق من بيانات ومعلومات وإحصائيات .
- تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة : تزويد الإدارة بالحقائق والأرقام والبيانات التي تتاح لهم اتخاذ القرار.
- تساهم في متابعة وتقييم الخطط : نظراً لما تحتويه من بيانات ومعلومات تساهم في عملية قياس مستوى الأداء.
- 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 أعمالهم 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 والآخر وعلى فترات متفاوتة

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

مستديمة : محفوظات دائمة الحفظ مثل القرارات الإدارية 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 رئيسي لتقسيمات فرعية .

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

انواع 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 باللاتين معاً.

اهمية الترقيم :

يعطى كل فرع من فروع التصنيف رقم يميزه.

انواع 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

اشكال الفهارس :

فهرس السجل : وهو دفتر كبير مجلد – أو كراسة .

فهرس البطاقات : وهو عبارة عن كروت من ورق مقوى ذات مقاسات مختلفة على حسب حجم الأدرج 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 متسلسلة حسب تواريخ حفظها
7. إعداد قائمة محتويات لكل ملف يسجل فيها كافة أوراقه أولاً بأول
8. مراعاة تزويد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدواليب أو الادراج لحفظها من التلف.
9. وجود أجهزة اليكترونية مناسبة لسحب الوثائق صور ضوئية

الباب التاسع: DMS

Document Management System

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

بالنسبة للوارد أو الصادر: يتم فحصه من حيث اختصاص الإدارة في مجال الوارد/الصادر المعروض من عدمه، هل هذا الوارد مرقم ومختوم ؟ هل تم تحويل هذا الوارد بشكل صحيح على البرنامج من الجهة المرسله إلى الإدارة 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:

الصورة الضوئية	مواعيد	وجود الربط	استيفاء التوقعات	نماذج الشركة	تأشيرة علي 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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	صادر
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	مذكرة
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	طلبات ش عاملين

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

في حالة قبول المكاتبه يتم التمهيد للعرض علي المدير.

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

إذا توفرت قاعدة بيانات الـ DMS :

يتقدم الموظف بطلب للحصول علي username بإسمه تمكنه من الدخول على قاعدة البيانات واستعمالها .
يتقدم 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 الإدارة/القطاع إلى أن توفر الشركة قاعدة البيانات المناسبة .

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

تقوم الإدارة 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 "التأشيريات" .

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

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

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

- يتم تحديد أهمية الخطاب بناء على تأشيرة الرئيس في حقل "الأهمية" كما يتم تحديد الموضوعات التي تحول للعلم سواء بناءاً 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 علي نفس النتيجة علي البرنامج باستخدام شاشة "صور ضوئية" من شاشة "رفع صورة ضوئية" وذلك لرفع صورة ضوئية من أي خطاب .
- في نهاية عملية إدخال تأشيريات المدير يقوم السكرتير بطباعة تقرير التسليمات من خانة "التقارير" وذلك للحصول على توقيع المستلمين علي النسخة الورقية من الإدارات المختلفة .
- يتم الاحتفاظ بصورة هذا التقرير في ملف خاص للرجوع إليه في حالة الحاجة .

صادر ومذكرات وارد تقارير قرارات بحث تأشيريات إغلاق وربط مكاتبات صور ضوئية طلبات شئون عاملين طلبات عامة تنبيهات تبادل الملفات لوحة التحكم عن البرنامج

The screenshot displays the DMS interface with a modal window for document capture. The modal window includes the following elements:

- Document Number:** A field with a dropdown arrow and a 'بداً ب' (Start by) label.
- Date:** A field showing 'Tuesday, January 28, 2020' with a calendar icon.
- Department Selection:** A list of departments with expandable/collapsible icons, including:
 - رئيس مجلس الإدارة
 - إدارة المتابعة الفنية و المالية لرئيس مجلس الإدارة
 - إدارة مكتب مجلس الإدارة
 - الإدارة العامة للأمن
 - الإدارة العامة للتحليل الاقتصادي ومؤشرات الأداء
 - الإدارة العامة للشؤون الإدارية
 - الإدارة العامة للشؤون القانونية
 - الإدارة العامة للعلاقات العامة
 - الإدارة العامة للمكتب الفني
 - المستشار القانوني للشركة القابضة
 - المستشارين و المتدربين
 - رئيس مجلس الإدارة - الإدارة العامة للمتابعة
 - عضو مجلس إدارة منفرد
 - عضو مجلس إدارة منفرد للتخطيط والتشغيل والصيانة
 - عضو مجلس إدارة منفرد للمشروعات والبحوث والتطوير
 - قطاع الموارد البشرية وبناء القدرات
 - قطاع تطوير الأداء المؤسسي
 - قطاع مالي وتجاري
 - الشركات التابعة
- Document Type:** A dropdown menu with 'علا عبد الوهاب' selected.
- Document Text:** A large text area for entering the document's content.
- Buttons:** 'حفظ' (Save) and 'حفظ وإغلاق' (Save and Close).

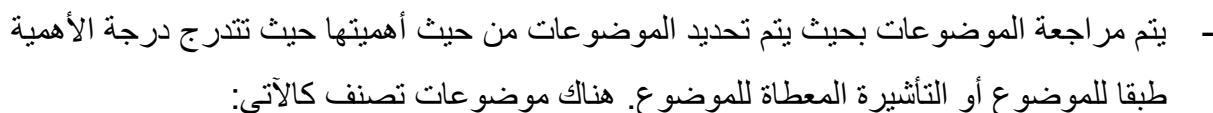
The background of the screenshot shows a flowchart with three main steps: 'Capture', 'Storage', and 'Indexing'. The 'Capture' step is highlighted in blue, and the 'Storage' step is highlighted in green. The 'Indexing' step is highlighted in yellow.

- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الخطاب الصادر والتأكد من خلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بوسائل التصحيح الإملائية المتاحة في برنامج وورد علي الكمبيوتر
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة 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 تجهيزا لتجميع بيانات أو ما شابه لإعداد الرد النهائي في النهاية .
- بعد التأكد 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 التأكد من كتابة رقم الخطاب المصدر من ال DMS علي الخطاب الصادر المعد على القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة على برنامج ال DMS بشكل واضح.في بداية الخطاب .
- التأكد من تحويل الخطاب على البرنامج عن طريق استخدام شاشة التأشير في تحركات الخطاب بين الإدارات .
- يقوم السكرتير بالحصول على توقيع الرئيس الأعلى على النسخة الورقية من الخطاب .
- تقوم إدارة الأرشفة بالشركة برفع صورة ضوئية من الخطاب ثم تسليمه إلى الجهة الخارجية علي أن يكون مختوماً بخاتم الشركة .
- يمكن الاستعانة بشاشة البحث في حالة الرغبة في التأكد من قيام إدارة الأرشفة برفع صورة ضوئية من الخطاب بعد إرساله .

- جميع التحركات الحادثة علي 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 المتداولة بين الإدارات والقطاعات في الشركة)
- يقوم السكرتير باختيار شاشة "صادر 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 المذكرة بأي خطاب وارد قد تكون ذا صلة به
- يقوم السكرتير بكتابة رقم الصادر الداخلي المرقم بمعرفة البرنامج عند اختيار "حفظ" بشكل واضح على المخاطبة المطبوعة ليسهل تداولها .
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الداخلي.

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

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



1. "شديد الأهمية" تحتاج لإعداد الرد بعد أقصى 48 ساعة

2. وأخرى تصنف "هام" تحتاج بحد أقصى 72 ساعة

3. وباقي الموضوعات تصنف "أقل أهمية" وتحتاج بحد أقصى أسبوع لإعداد الرد

4. ثم تحال بعض الموضوعات إلي موضوعات للإحاطة/للعلم وبالتالي لن تظهر في تقرير المتابعة الخاص بالإدارة.

5. في نهاية عملية المتابعة يتم إفادة 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 / علا عبد الوهابالشركة القابضة

أ / ايمان فريدشركة مياه القاهرة

أ / محمد ابو الفتوح.....شركة سوهاج

أ / عامر هنديشركة شمال وجنوب سيناء

أ / خالد سلطانشركة الاسكندرية لمياه الشرب



للاقتراحات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)

