



لعامابين بقطاع  
بنجاح المسار الوظيفي  
بنجاح المسار الوظيفي  
التجدي

دليل  
المتدرب

برنامج  
سكريير تنفيذي

درجة ثانية



## الفهرس

4	<b>الباب الأول : المكتب الحديث</b>
4	أولاًً : الإدارة المكتبية
4	الاتجاهات الحديثة في الاعمال المكتبية
5	أهمية وظائف الاعمال المكتبية
5	ثانياً : المكتب الحديث
6	تعريف المكتب
6	الأنشطة المكتبية
7	أهمية استخدام الأدوات والآلات والأجهزة في الاعمال المكتبية
8	أدوات الطباعة والورق
10	<b>الباب الثاني: السكرتارية</b>
10	تعريف السكرتارية
11	أنواع السكرتارية
12	مدير المكتب
12	المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير التنفيذي و مدير المكتب
14	مهارات وقدرات السكرتير ومدير المكتب
17	<b>الباب الثالث : مهارات الإتصال والتواصل الفعال</b>
17	تعريف الإتصال
17	مكونات عملية الإتصال
18	أهمية عملية الإتصال
19	أنواع الإتصال
21	<b>الباب الرابع : السكرتير التنفيذي وبروتوكولات الاتصال المختلفة</b>
21	بروتوكولات الإتصال الهاتفي
22	بروتوكول الاتصال الشفهي عند استقبال الزائرين ومتعدد المكتب
23	بروتوكول الأتصال الكتابي
23	بروتوكول الأتصال الغير لفظي
24	<b>الباب الخامس : السكرتير التنفيذي وتنظيم الاجتماعات</b>
24	تعريف الاجتماعات
24	أنواع الاجتماعات

25	التنظيم للإجتماعات
26	دور السكرتير في إدارة الاجتماعات
32	توزيع محضر الاجتماع
49	<b>الباب السادس : السكرتير التنفيذي و المراسلات الإدارية</b>
49	قواعد كتابة المراسلات الإدارية
50	الجوانب الفنية في كتابة المراسلات
55	ثانياً : المذكرة
58	ثالثاً : التقارير
60	رابعاً : محضر الإجتماع
61	<b>الباب السابع : السكرتير وترتيب الأولويات</b>
61	مضيعات الوقت
62	مفهوم إدارة الوقت
67	<b>الباب الثامن : الأرشفة والحفظ</b>
67	أهمية عملية الحفظ (المحفوظات)
67	أنواع المحفوظات
68	المراحل التي تمر بها عملية المحفوظات
70	<b>الباب التاسع : DMS</b>
70	Document Management System
70	دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتداولة في الإدارة
72	دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS

## الباب الأول : المكتب الحديث

أولاً : الإدارة المكتبية

مقدمة:

في أي منظمة أو مشروع مهما كان نوعه أو حجمه توجد فيه كثير من الأنشطة والخدمات المساعدة التي تتعلق بتصنيف وحفظ الملفات ومعالجة البريد الصادر والوارد وكتابة الرسائل والمذكرات وأعمال الطباعة والنسخ وكل ما يتعلق بترتيب وتصميم المكاتب وأعمال الصيانة والنظافة للمنظمة؛ كل هذه الأعمال وغيرها تستمد أهميتها من ضرورتها ل مختلف الأنشطة الأخرى للمنظمة أو المشروع.

يعتبر القيام بالأعمال السابقة وإدارتها بأفضل ما يمكن عنصراً مهماً مساعداً يخفف عن كاهل المديرين وبباقي العاملين في المنظمة الاهتمام بالأعمال الأخرى الفرعية التي قد تشغله عن التفرغ الكامل لأداء عملهم الفني التخصصي على أكمل وجه، ويطلق على الإدارة التي تقوم بهذه الأعمال، الإدارة المكتبية، أو إدارة المكتب، أو إدارة السكرتارية..... الخ.

الاتجاهات الحديثة في الأعمال المكتبية:

يظهر تطور الأعمال المكتبية في الوقت الحاضر من حيث :

- تطوير نمط الكتابة.
- تطوير نمط الاتصالات.
- تطوير نمط الحفظ اليدوي إلى حفظ الوثائق.
- تطوير نمط أعمال السكرتارية بتحسين الأداء في مجال السكرتارية بعد إدخال الأجهزة الحديثة المكتبية.
- نظرة الإدارة العليا بعين الاهتمام الأكبر للأعمال المكتبية.
- تغيير النظرة الإنسانية في مجال الأعمال المكتبية.
- تطوير مناهج الأعمال المكتبية في المعاهد الفنية بما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة في هذا المجال.
- مبررات الاهتمام بالأعمال المكتبية:
  - كبر حجم المنظمة.
  - ارتكاز الإدارة العلمية على أهمية البيانات والمعلومات.
  - قيام الدولة بإنشاء مشروعات إنتاجية ومشروعات الخدمات.
  - وجود منظمات يقوم نشاطها على الأعمال المكتبية.
- حماية أصول ومتلكات المنظمة بإعداد السجلات والنماذج لتسجيل الحالة المتغيرة لهذه الممتلكات.

- عدم رغبة العاملين في تحمل المسئولية وزيادة الاعتماد على وسائل الاتصال المكتوبة.
- العناصر الرئيسية للإدارة المكتبية:
- توافر المعرف الإدارية في اللوائح المعمول بها في المنظمة.
- تطبيق المهارات الإدارية بشكل فعال.
- وضوح أهداف المكتب وانسجامها مع اهداف المنظمة.
- تطبيق الوظيفة المكتبية باستقبال وتسجيل وترتيب المعلومات والحصول عليها في الوقت المناسب.
- توافر البيئة المكتبية التي تساعده على تربية الكفاية الإنتاجية في المكتب.
- شبكة الاتصالات
- البرمجيات والأجهزة.

#### أهمية وظائف الاعمال المكتبية:

- استقبال وتلقي المعلومات داخل او خارج المنشأة.
- تسجيل المعلومات.
- ترتيب وتنظيم المعلومات.
- تزويد الإدارة بالمعلومات والبيانات.
- الحماية والمحافظة على ممتلكات المنظمة.
- تقديم الخدمات المكتبية.

#### ثانياً : المكتب الحديث

##### مقدمة:

بعد مفهوم المكتب هو المكان الذي تزاول فيه الأعمال المكتبية المختلفة، وقد تطورت الأدوات والأجهزة بداخله عبر الأزمنة، حيث دخلت عليه بعض الآلات المستخدمة في نقل البيانات والمعلومات وأجهزة الاتصالات الحديثة مما أدى إلى تغير الكثير من المفاهيم المتعلقة بالمكتب ودوره في المساعدة في عملية صنع القرار.

**تعريف المكتب:**

هو المكان الذي تُزاول فيه جميع الأنشطة المكتبية.

هو قناة الاتصال التي بواسطتها يتم انتساب المعلومات الى المنظمة وخروجها منها ويقوم بعملية الاتصال الداخلي والخارجي وتنسيق نشاطات الإدارات المختلفة في المنظمة وفيه يتم الاعداد والاحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بنشاطات المنظمة المختلفة.

مركز الجهاز الإداري وجهاز الرقابة على أعمال المنظمة، وهو المكان الذي يعمل فيه القائمون بالأعمال المكتبية والمشرفون عليهم، ويستقبل بريد المنظمة، ويوجه بريدها الصادر، وتحفظ فيه جميع السجلات والأوراق والمستندات، وعن طريقه يتم اتصال الجمهور بهذه المنظمة.

**الأنشطة المكتبية:**

- نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى.
- التنسيق بين المنظمة وأقسامها المختلفة.
- يوفر للإدارة العليا والوسطى المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات.
- يساعد إدارات المنظمة على انجاز أعمالهم بشكل منتظم.
- يعتبر الذاكرة الحية للمنظمة لاحتفاظه بوثائق وسجلات تصور مختلف الأنشطة.
- الرقابة بواسطة المعلومات والبيانات المتوفرة لدى المكتب.

**عناصر المكتب الحديث:**

- مورد بشري: وهم جميع العاملين في المكتب.
- الوسائل والأدوات المكتبية.
- البيانات والمعلومات.

المعالجة والتشغيل لتي تتم على الوثائق والمعاملات والبيانات.

**أهمية ميكنة المكتب:**

- زيادة إنتاجية العمل في المكتب.
- تحقيق الكفاءة في الأداء.
- الوفر والاقتصاد في النفقات.

**التحديث والتجديـد:**

- مركز المنظمة وصورتها.
- التخصص الوظيفي للأفراد.

## أهمية استخدام الأدوات والآلات والأجهزة في الاعمال المكتبية:

- الدقة والاتقان.
- السرعة في إنجاز العمل وتوفير الوقت.
- تنظيم العمل.
- إمكانية العمل لفترات طويلة.
- الاستفادة منها عند الاندثار (الاهمال) الكلى.
- خزن كميات كبيرة من المعلومات.

## الشروط الواجب مراعاتها عند اختيار الآلات والتجهيزات المكتبية :

- الحاجة الفعلية لاستعمال الآلة في الاعمال المكتبية.
- توفر الأموال اللازمة لشراء الآلات والأجهزة.
- القدرة على استعمال وتشغيل الآلات.
- توافر قطع الغيار اللازمة، والأيدي العاملة المدربة على القيام بعمليات الصيانة الدورية.
- عمر الآلة الافتراضي.
- سهولة النقل عند الحاجة.
- تعدد المهام
- التكيف مع البيئة.
- الشكل والنوع.
- الأدوات المكتبية المستخدمة في المكتب الحديث:
- هناك العديد من الأدوات المكتبية والتي بدأت بظهور الآلة الكاتبة، ومنها مالم يُعد يستخدم في الوقت الحالي بسبب تطور نظم الاعمال المكتبية والأجهزة والمعدات الحديثة.

**أدوات الطباعة والورق:** على العاملين بالمكتب معرفة الأمور التالية فيما يتعلق بالورق:

- لون الورق (الأبيض والملون).
- نوع الورق وملائمه للغرض المستخدم له (الشفاف - المصقول - الخشن - الورق الذى تدخل في صناعته الياف الكتان - ..... الخ).
- حجم الورق: فكما هو معروف في جميع أنواع الوراق (الورق، الكربون، المغلفات) فإن لها مقاسات دولية ويتم استخدام الورق الذي يناسب حجم المادة المطلوب طباعتها. آلية الطباعة والجدول الحالي يمثل مقاسات الورق المعروفة.

**الجدول (1) انواع ورق الطباعة ومقاسه**

القياس		نوع الورقة
بوصة × بوصة	مم × مم	
33.1×46.8	841×1189	A0
23.4×33.1	594 × 841	A1
16.5×23.4	420 × 594	A2
11.7×16.5	297 × 420	A3
8.3 × 11.7	210 × 297	A4
5.8 × 8.3	148 × 210	A5
4.1 × 5.8	105 × 148	A6
2.9 × 4.1	74 × 105	A7
2.0 × 2.9	52 × 74	A8
1.5 × 2.0	37 × 52	A9
1.0 × 1.5	26 × 37	A10

- آلات طبع ونسخ الوثائق
- آلات التصوير المكتبي
- الآلات الحاسبة والمحاسبية
- آلة التسجيل والإملاء
- آلات وأجهزة الاتصال في المكتب
- أدوات الحفظ والفهرسة
- آلات وأدوات استلام وتصدير البريد

## الباب الثاني: السكرتارية

### تعريف السكرتارية:

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

السكرتارية فرع من فروع الإدارة وهي جزء من الإدارة المكتبية؛ فالإدارة المكتبية اعم وأشمل حيث تشمل في ثنياها أعمال ومهام السكرتارية.

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

هي مجموعة من الوظائف والأنشطة التي تؤدى بهدف المعاونة الكاملة للإدارة في انجاز كافة الاعمال وتحقيق الكثير من الاهداف بالأسلوب العلمي والخبرة المكتبية وبالسرعة والكفاءة التي تتواءم مع التقنية العلمية لوسائل الادارة الحديثة من مهامات ومعدات مكاتب ووسائل اتصال سريع وقدره على التحليل الاقتصادي بإمكانيات عمليات متطرفة.

### تعريف السكرتير:

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 :

- الواجهة التي تبدأ وتنتهي عندها جميع أنشطة وعمليات الشركة.
- سرعة انسياب العمل المكتبي.
- همزة وصل بين كافة الإدارات في الشركة.
- همزة وصل بين الشركة والجمهور.
- المحافظة على أسرار العمل والعاملين.
- يرى من خلالها المدير جميع الاعمال، وسير وتدفق الاعمال داخل وخارج الشركة.
- امداد المديرين والرؤساء بالمعلومات الازمة لاتخاذ القرارات.
- ادارة وترتيب وتنظيم جدول اوقات المديرين.
- الساعد الایمن للمديرين.

- طباعة ونسخ المستندات التي تساعد في ادارة العمل.
- اعداد وكتابة المراسلات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات.
- ادارة الاتصالات بكافة انواعها.

#### **أنواع السكرتارية:**

##### **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 بامدادها بكافة البيانات والمعلومات المطلوبة لها والخدمات العامة المرتبطة بها التي توفر ظروفاً مناسبة لسير العمل بها وقد يطلق عليها الشئون الإدارية.

##### **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 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.

##### **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.

##### **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.

**مدير المكتب:**

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

**المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير التنفيذي و مدير المكتب:****مدير المكتب**

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 الفاكسات 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 أو الملفات ذات الأهمية.
- العمل المباشر مع الرئيس لتلقي التعليمات وتنفيذها.
- المحافظة على المظهر العام لمكتب الإدارة العليا من حيث النظافة والترتيب.
- 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.

## مدير المكتب

- الاطلاع على البريد الوارد واعداد ملخصات له قبل العرض على الرئيس. (مكرر)
- اعداد الردود بناءً على توجيهات الرئيس ومراجعة قبلي العرض على الرئيس في الموضوعات الهمة والتوجيه على ما يفوضه فيه. (مكرر)
- اجراء الاتصالات والمقابلات مع مستويات الادارة العليا بناء على تقويض الرئيس له.
- اجراء المقابلات الصحفية وإصدار التصريحات للتعريف بالموافق 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)
- الالشاف على تحديث وتطوير مكتب الرئيس وتزويده بالاجهزة الحديثة.
- الاتصال بالادارات المختصة لاجراء عمليات التجديد والصيانة الازمة 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.

## مهارات وقدرات السكرتير ومدير المكتب

- التفكير الجيد والخلق.
- المبادأة والابتكار.
- التعبير عن الأفكار بطريقة واضحة.
- التمتع بمعنويات فائقة.
- لخطيط الجيد.
- التنظيم وتبسيط الأمور.
- التوجيه والقيادة الرشيدة.
- الرقابة
- التعامل مع الآخرين.
- مواجهة المشكلات وإيجاد حلول لها.
- اتخاذ القرارات الفورية والموضوعية.
- دفع وخلق الحماس للجماعة وتجنب الشلالية.
- التقويض في السلطات وتجنب احتكار السلطة.
- الاتزان وعدم الغضب والانفعال.
- إشاعة القيم الأخلاقية بين العاملين.
- التعرف على نقاط ضعف وقوة من يقوم بالاشراف عليهم.
- حب الآخرين وولائهم له وللشركة.
- تغليب المصلحة العامة على الخاصة.
- احراق الحق والعدالة المطلقة.
- التعرف على طبيعة عمل المرؤوسين.
- تحليل الأمور والتمتع بعقلية بناءة.
- نفاذ البصيرة ووضوح الرؤيا.
- الصبر والانصات والاستماع.
- المرونة.
- تقييم المواقف.
- تقبل النقد.

- الالتزام بأساليب الثواب والعقاب.
- الامان بالعمال وبأهداف الشركة.
- اكتساب الخبرات والتطور المستمر.
- الطموح والتفاؤل بالمستقبل.

### السمات الشخصية للسكرتير الناجح

- تفهم العمل واستيعاب تفاصيله.
- الاباقة والقدرة على التصرف في المواقف المختلفة.
- القدرة على التنبؤ بما يدور في ذهن المدير
- تقدير أهمية العمل والامان به
- القدرة على الاستمرار في العمل ومتابعته حتى يتم إنجازه.
- القدرة على تخطيط العمل بحيث يتم إنجازه في الوقت المحدد.
- الاعتماد على النفس والقدرة على تحمل المسؤولية
- الامان برسالة الشركة وأهدافها، والعمل على تحقيقها بأمانة.
- القدرة على الاحتفاظ بالأسرار وعدم اذاعتها او نشرها
- العناية بالظهور وحسن الهدام دون مبالغة.
- الطلاقة في التعبير وحسن الاستماع مع الإجابة الملائمة.
- تعدد الميول والاهتمامات وسعة الأفق
- القدرة على التعامل مع الآخرين والتسامح وتكوين الصداقات
- الثبات الانفعالي والاتزان
- سرعة البدية والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة.

### سلوكيات السكرتير المستحبة

- المواظبة على الحضور في المواعيد الرسمية واستعداده للحضور في غير المواعيد الرسمية.
- الاعتناء بما يوكل اليه من أعمال.
- الاعتناء بالظهور من غير تكلف.
- الاهتمام بحفظ السجلات بالطرق الحديثة.
- إعادة وضع المراجع والملفات في أماكنها مباشرة بعد الانتهاء منها.

- عدم الانصراف قبل استئذان المدير.
- حسن معاملة الغير.
- عدم المحاباة والصدق في الحديث والوفاء بما يعد به.
- توجيه التحية المناسبة الى من يلقاه بلطف وتأدب في الوقت نفسه.
- اظهار الاهتمام والجدية لمن يلجا اليه في مشكلة او طلبا للنصائح.
- يجب ان يسمع اكثر مما يتكلم.
- اذا رفض رأياً يرفضه بلباقة.
- يتذكر أسماء الأشخاص عند لقائهم.
- استخدام الأدوات والمعدات المكتبية بكفاية.
- تحمسه لتنفيذ الاعمال التي يؤمن بأهميتها.
- الالكتساب الدائم لخبرات الغير وتجديد معلوماته ومهاراته بصفة مستمرة.
- استغلال وقته الاستغلال الأمثل.

**سلوكيات السكرتير الغير مستحبة**

- عدم الاعتناء بالظاهر الشخصي او الافراط في التأنيق.
- التصنع في السير او الجلوس او الحركات بصفة عامة.
- التحدث بصفة مستمرة عن نفسه او عمله او بيته.
- التحدث بصوت عالى مفتعل.
- تعمد عدم الوضوح في الكلام.
- محاولته مقاطعة الغيرثناء الحديث.
- عدم الالكترات بمصالح الآخرين.
- التسويف في انجاز الاعمال الموكلة اليه.
- كثرة توجيه أسئلة الاستفسار دون محاولة فهم الإجابات.
- تدخله في اعمال الغير بقصد تأخيرهم في تأدية عملهم.
- تعوده تقديم الاعتذارات عن أخطاء متكررة.
- استعانته بصفة مستمرة بإدارات أخرى وطلبه أدوات منهم بصفة مستمرة.

## الباب الثالث : مهارات الاتصال والتواصل الفعال

مقدمة :

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

تعريف الاتصال:

هو عملية تبادل المعلومات والبيانات والافكار والاراء بين المرسل والمستقبل بإستخدام وسيلة إتصال مناسبة بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم ووجهه المطلوبة.

مكونات عملية الاتصال:

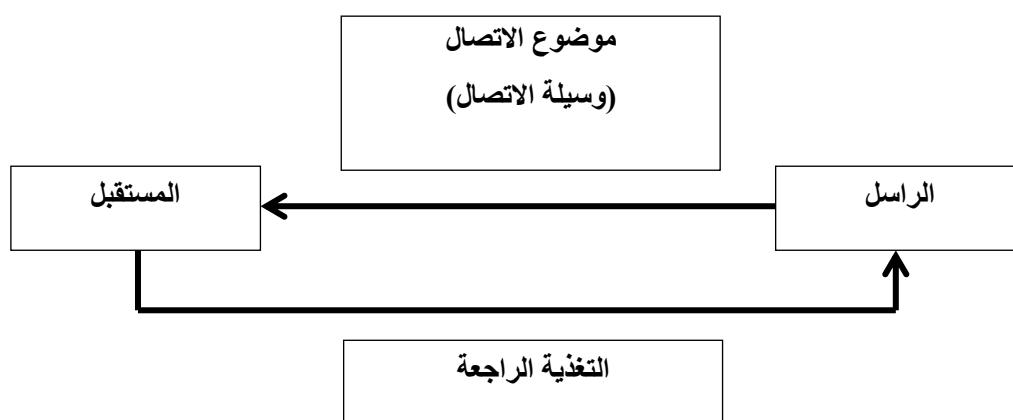
1. الراسل

2. موضوع الاتصال

3. وسيلة الاتصال (شفهي - كتابية - هاتفي)

4. المستقبل

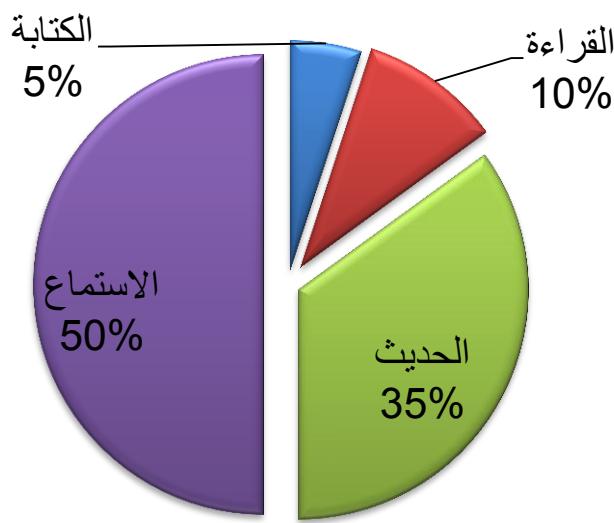
5. التغذية الراجعة



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 الاتصالات ، 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 .



شكل (2) نسب الوقت الذي يقضيه السكرتير في عملية الاتصال

**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 أوجبة وتفسير للموضوعات غير الواضحة
- أن يكون منفتح الذهن ، ويتحلى بالصبر

#### معوقات عملية الاتصال:

- عدم مراعاة الوقت و المكان المناسب
- عدم الموضوعية والتحيز والتحديد
- عدم استخدام وسيلة اتصال غير مناسبة
- عدم استخدام اللغة والالفاظ المناسبة
- عدم الاصغاء الجيد
- عدم مراعاة اختلاف الثقافة والمستوى الاجتماعي
- عدم احترام الآخرين

#### أنواع الاتصال:

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

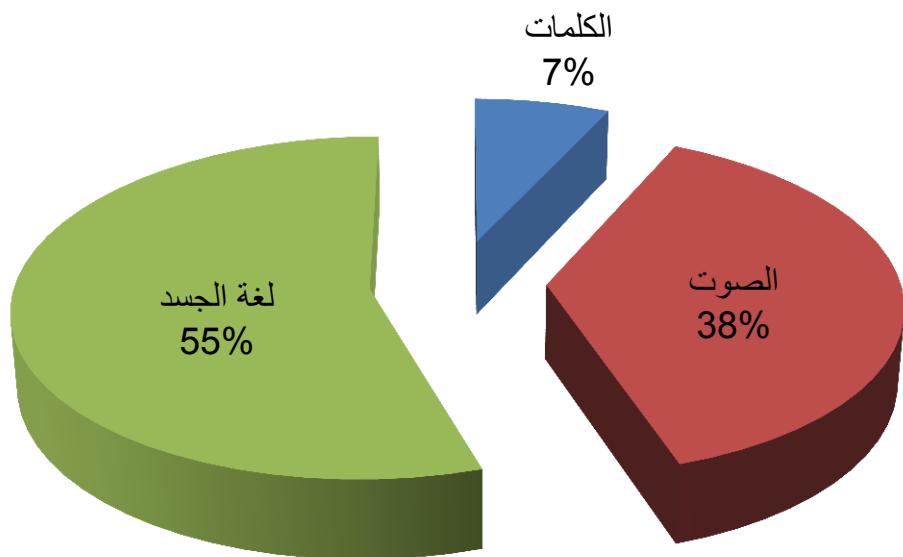
#### أنواع الاتصال وفقاً للمستوى الادارى :

1. الاتصال النازل (الهابط) : من الرئيس إلى المرؤسين
2. الاتصال الصاعد: من المرؤسين إلى الرئيس
3. الاتصال الافقى : بين المستويات الادارية الواحدة

#### أنواع الاتصال وفقاً لنوع وسيلة الاتصال :

#### الاتصال اللفظى :

1. اتصال شفهي: (المقابلات – الاجتماعات – المكالمات الهاتفية – المؤتمرات)
2. اتصال كتابي : (الرسالة – المذكرة – التقارير – أجندة الاجتماع – المنشورات )
3. اتصال غير اللفظى: (الإيماءات والحركات – لغة الجسد والعين )



شكل (3) نسب الوقت الذى يقضيه السكرتير فى عملية الاتصال

## الباب الرابع : السكرتير التنفيذي وبروتوكولات الاتصال المختلفة

### بروتوكولات الاتصال الهاتفي:

- 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 المتطورة 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 والحذر في 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 انهاء 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 السكرتيرين في نفس الوقت.
- إذا كان المتصل مستواه الوظيفي أدنى: فيتم رد السكرتير على المتصل اولاً ثم يحولها الى رئيسه

## بروتوكول الاتصال الشفهي عند استقبال الزائرين ومتعدد المكتب:

- ادارة الحوار
- التحلی بالصبر والاتزان والمرؤنة
- وضوح نبرة ومستوى الصوت
- استخدام لغة والفاظ واضحة و المناسبة
- استخدام عبارات بسيطة وموجة و محددة
- احترام الاخرين وثقافتهم
- مراعاة لغة الجسد وحركة العين
- الانصات الجيد
- عدم استخدام لغة السخرية والاستهزاء
- أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم
- الترحيب بالزوار بلباقة وتقديم الضيافة
- اظهار الحفاوة والاهتمام بهم.
- إشعارهم باهتمامك بمصالحهم.
- العناية بالزوار حتى انتهاء الزيارة.
- عدم الخوض مع الزوار في أحاديث جانبية أو خاصة.
- توفير متطلبات الزيارة حسب التعليمات المتبعة.
- الإعداد والتحضير المناسب للزيارة بحسب نوعية الزائرين.
- أن تكون منصتاً جيداً للزائرين بحيث تفهم ما يريد الزائر منك بوضوح.
- أن تكون لبقاً في تعاملك مع الزوار.
- معرفة أماكن تواجد المدير باستمرار حتى يمكن تذكيره بالمقابلات.

- عدم الاعتماد على الذاكرة في تسجيل مواعيد المدير.

#### بروتوكول الاتصال الكتابي :

- تحديد الموضوع والهدف المراد الوصول اليه بإيجاز
- ترتيب الأفكار وسلسلتها وتقسيم الموضوع لفقرات قصيرة
- عمل مسودة لاختيار أفضل صياغة
- استخدام لغة واضحة وبسيطة وتجنب الأخطاء الاملائية
- مراعاة ضوابط وقواعد الكتابة والطباعة ( حجم الخط - الهوامش - نوع الخط - مقاس الورقة)
- استخدام البرنامج المناسب لنوع الكتابة سواء (نصوص - ارقام) من بين برامج الكمبيوتر
- الدخول في الموضوع بشكل مباشر
- سرية المعلومات
- نقل الحقائق كما هي مع عدم الانحياز وعدم الدقة في عرض الموضوع
- تحديد الجهة المرسل إليها سواء (الرسالة ، المذكورة)
- مراعاة مكونات (الرسالة ، المذكورة، الرسالة)
- الثناء والشكر للمرسل إليه لدعم وجود تواصل جيد

#### بروتوكول الاتصال الغير لفظي :

- مراعاة لغة الجسد
- مراعاة درجة الصوت
- مراعاة حركة اليدين
- حركة العينين
- الشكل العام والمظهر الخارجي

## الباب الخامس : السكرتير التنفيذي وتنظيم المجتمعات

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

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، وينبع ذلك من الواجبات المهمة للسكرتير أو مدير المكتب.

### تعريف المجتمعات:

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

### أنواع المجتمعات

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

#### أولاً: من حيث زمن عقدها:

اجتماعات دورية: المجتمعات التي تعقد في فترات منتظمة، قد يتضمنها النظام الداخلي للجهة؛ كما يطلق على هذا النوع من المجتمعات 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 وتنتقل موضوعات عامة، وهناك بعض الاجتماعات العلنية التي يدعى لها الجمهور لحضورها والمشاركة فيها.

#### رابعاً: من حيث الشكلية

- 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 وتتم 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 تكون في المنظمة لدراسة مشكلات معينة.

#### التنظيم لل الاجتماعات

ان نجاح أو فشل الاجتماعات يتحدد غالباً قبل أن تبدأ بوقت طويلاً؛ فهناك اجتماعات كثيرة لم تكن الحاجة الى عقدها؛ أما اذا كانت هناك أسباب وجيهة تدعو الى عقدها، فلا بد للداعي اليها من تحديد الأهداف بشكل واضح واتخاذ قرار بشأن الأشخاص الذين سيدعمون الاجتماع واختيار الشخص الذي سوف يقوده وتاريخ الاجتماع ومكانه وزمانه؛ وبالإضافة الى ذلك لابد من اعداد جدول أعمال سليم وأي تقارير أو أوراق معززة ضرورية؛ ولا بد أيضًا من اخطار المشاركين في الاجتماع وأي اشخاص آخرين لهم علاقة به قبل موعده بوقت مناسب، وكذلك عمل الترتيبات الإدارية – بما في ذلك تهيئة أسباب الراحة وتقديم الطعام والمشروبات – وتأمين خدمات السكرتارية اللازمة لانشاء الاجتماع.

## دور السكرتير في إدارة المجتمعات

### أولاً: المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع

(الترتيبيات الازمة للاجتماع - جمع المعلومات - حجز القاعة - اعداد جدول الاعمال - 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 الازمة للاجتماع ومنها:

#### ما هو الغرض من الاجتماع:

ان تحديد الهدف من الاجتماع سوف يساعد من يقوم بالإعداد للاجتماع بتحديد الكثير من المتطلبات والاحتياجات والمكان المناسب، كما يساعد المدير في تحديد من يحضر الاجتماع، ويمكن الحصول على الهدف من الاجتماع من الشخص المسؤول الذي طلب الترتيب للاجتماع، غالباً يكون المدير الذي نعمل معه؛ كما أن تحديد الهدف من الاجتماع ضروري للإشارة اليه في المخاطبات التي تتم مع الأعضاء الذين سيحضرون الاجتماع.

#### ما هي مدة الاجتماع المتوقعة:

يجب أن يتم تحديد المدة التي سوف يستغرقها الاجتماع، وذلك لإعطاء فرصة للمشاركين في الاجتماع لخطيب أو قاتهم وترتيب أعمالهم خلال هذه الفترة، فضلاً عن أن ذلك سوف يساعد في اعداد الترتيبات الازمة للمجتمعين.

#### من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع:

إن معرفة الأشخاص المشاركين في الاجتماع أمر ضروري، وذلك لإعداد الترتيبات الخاصة بكل فرد منهم والوفاء باحتياجاتهم الخاصة، خصوصاً عندما يكون بعض الأعضاء من خارج المدينة التي ينفذ فيها الاجتماع، فقد يحتاجون إلى أن يتم الترتيب لاستضافتهم وتسهيل حجوزاتهم والمواصلات والى غير ذلك.

#### ما هي التجهيزات المطلوبة التي سيحتاجها المجتمعون:

من خلال الإجابة على الأسئلة السابقة فإن معد الاجتماع يستطيع بمساعدة المسؤول عن الاجتماع تحديد التجهيزات المطلوبة لتنفيذ الاجتماع، ومثال ذلك حاجة المجتمعين إلى الأدوات المكتبية، وعدد المقاعد، وأجهزة العرض، ووسائل الشرح وغيرها من التجهيزات الضرورية التي تساهم في نجاح الاجتماع.

## أين سيعقد الاجتماع (مكان الاجتماع) ومتى (الوقت)

لتحديد وقت ومكان الاجتماع، يتطلب ذلك التنسيق مع كافة الأعضاء لتحديد الوقت والمكان المناسب للجميع، وقد يتم تحديد موعد الاجتماع بواسطة المسئول عن الاجتماع دون تنسيق مسبق مع الأعضاء خصوصاً إذا كان الأعضاء أقل مستوى وظيفياً من رئيس الاجتماع.

وقد يتطلب الأمر التنسيق بين كافة المجتمعين لاختيار موعد ومكان الاجتماع إذا تساوى المجتمعون في المستويات الوظيفية، وللإتمام عملية التنسيق بين كافة الأعضاء، يقوم السكرتير بالاتصال بالأعضاء وتحديد المواعيد المناسبة لكل عضو والبدائل لذلك إلى أن يتم التوصل إلى موعد يناسب الجميع. ومن المهم معرفة مكان ووقت الاجتماع لإكمال بقية الترتيبات والمتطلبات، مثل مخاطبة الأعضاء لإبلاغهم بموعد الاجتماع (اليوم - التاريخ - الوقت - المكان)، وتجهيز مكان الاجتماع بما يتاسب والغرض منه.

## جمع المعلومات عن الاجتماع (فتح ملف خاص للجتماع):

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 تتم بشأن هذا الاجتماع، وذلك لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

بالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن للسكرتير استخدام التقويم لتسجيل أي تفاصيل قد تساعد في تنظيم الاعداد للاجتماع؛ 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.

## جز قاعة الاجتماعات:

بعد تحديد الغرض من الاجتماع وعدد الأعضاء المشاركين في الاجتماع ومكان الاجتماع، يقوم السكرتير أو مدير المكتب، بعدأخذ توصيات المدير المسئول 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 يتتابع 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 المسؤول 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 رسمياً، لأن يتضمن الموضوعات التي سيتم مناقشتها والوقت المخصص لكل موضوع.

ان مصادر جدول الاجتماعات يمكن الحصول عليها بواسطة المدير المسؤول عن الاجتماع، وكذلك يمكن التنسيق مع جميع الأعضاء لبحث اضافاتهم التي يرغبون في مناقشتها في الاجتماع، بحيث يعرض جدول الاعمال على المدير المسؤول 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:

قبل البدء بإبلاغ المشاركين 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.

وفي حالات أخرى، إذا كان الأعضاء المشاركين في الاجتماع من خارج المنظمة، فإنه يتم ارسال رسائل رسمية لجميع الأعضاء لإبلاغهم بموعد ومكان وموضوع الاجتماع ويمكن أن ترسل الرسالة عبر البريد العادي أو المسجل أو يسلم باليد أو اى وسيلة لتسليم الدعوة حسب أهمية الاجتماع؛ ويفضل دائماً متابعة وصول الرسالة بواسطة الاتصال الهاتفي.

كما يفضل دائمًا أن يتم ارفاق بعض المعلومات المتعلقة بموضوع الاجتماع، مثل محضر الاجتماع السابق إن وجد، جدول أعمال الاجتماع، وأى معلومات قد يتطلب الامر اطلاع الأعضاء المشاركين في الاجتماع عليها قبل حضورهم للجتماع.

#### تجهيزات قاعة الاجتماعات:

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

#### الاثاث والتجهيزات المكتبية:

يجب على السكرتير أو مدير المكتب التأكد من توفر كافة التجهيزات الضرورية لغرفة الاجتماعات، كما يجب أن يتتأكد وقت كافٍ من بداية الاجتماع من مناسبة المكان للجتماع، وسهولة الوصول اليه من قبل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

#### الأجهزة والمعدات:

لكل اجتماع متطلبات من الأجهزة والمعدات المكتبية، وعلى السكرتير التأكد من توافر كافة المتطلبات الخاصة حسب نوع الاجتماع ومتطلباته والتي تضمن نجاح الاجتماع؛ والترتيب لتحضير أي من التجهيزات حسب الحاجة، ويجب أن لا يتردد السكرتير أو مدير المكتب بأخذ توصيات المسؤول عن الاجتماع وكذلك جميع الأعضاء عن متطلباتهم التي قد يحتاجونها خلال الاجتماع قبل وقت كافٍ من بداية الاجتماع وذلك للسعى لتحضيرها داخل غرفة الاجتماعات.

#### المشروبات والمأكولات الخفيفة:

تختلف نوعية الاجتماعات من حيث المستوى (مستوى الحضور)، وعدهم، ومدة الاجتماع، والوقت الذي سوف يستغرقه، وبناءً على هذه المعلومات يتم تحديد احتياجات المجتمعين من المشروبات والمأكولات الخفيفة. لذا فالاجتماعات القصيرة (من ساعة الى 3 ساعات) قد لا يتطلب الامر سوى تجهيز المشروبات الساخنة والباردة او احدهما حسب إمكانات المنظمة. أما إذا تخلل الاجتماع فترة غداء أو عشاء فقد يتطلب الامر الاعداد لذلك للمجتمعين، وبالتالي فإن إمكانات المنظمة المالية تؤثر على مثل ذلك ويحسن أخذ توصيات المسؤول عن الاجتماع لمثل هذه الترتيبات.

وعندما يتطلب الاجتماع تحضير وجبة غداء أو عشاء فقد تتحصر مسؤولية السكرتير أو مدير المكتب بتحديد محتويات الوجبة والكمية المطلوبة والعمل على تنسيق ذلك مع المتعهد، وتحديد مكان تقديم الوجبة. وتنثر

مستوى الخدمة المقدمة حسب المشاركين من حيث (الجنسية، المستوى الوظيفي، .....); وكل ذلك يتم بتنسيق مباشر مع المدير المسؤول عن الاجتماع وأخذ توصياته وتوجيهاته بشأن ذلك.

ويراعى بشكل نهائى وقبل بداية الاجتماع التأكيد من توفر هذه الخدمات حسب ما تم اعداده مسبقاً وذلك تلافياً لحدوث أي خلل في اللحظات الأخيرة التي تسبق بداية الاجتماع ويقوم السكرتير بأعداد بطاقة بأسماء المشاركين ووظائفهم وتوضع أمام كل عضو على طاولة الاجتماع.

#### تجهيز ملف المدير للاجتماع:

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 يُكلّف السكرتير أو مدير المكتب ببعض المهام اثناء الاجتماع مثل القيام بكتابة محضر الاجتماع، تأمين بعض المستلزمات الطارئة، ولكنه حتماً مسؤل اثناء 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 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 كُلِّف السكرتير أو مدير المكتب بكتابة محضر الاجتماع وتسجيل الملاحظات خلال الاجتماع.

## ثالثاً: المسئوليات 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):

- ابدأ بصياغة محضر الاجتماع بشكل نهائي (مسودة)، والتأكد من اكتمال كافة البنود التي تمت مناقشتها.

- لا تضف انطباعاتك الشخصية عن الموضوعات التي تم مناقشتها.

- لا تتردد بالاستفسار من الأعضاء أصحاب العلاقة عن أي قرار أو نتيجة أو ميعاد غير متأكد منه.

- اعرض مسودة المحضر على المدير المسؤول عن الاجتماع لإجراء التعديل عليها.

- استخدام العناوين التالية عند طباعة محضر الاجتماع:

- اسم الاجتماع، المكان، التاريخ، الوقت.

- قائمة بأسماء الأعضاء الذين حضروا الاجتماع، حدد المسؤولين، وبقية الموظفين (سميات الوظائف).

- التعديلات على المحضر السابق ان وجد.

- تقارير الموظفين، وتقارير اللجان ان وجدت.

- الاعمال التي لم تنجز، المناقشات، التطورات في الاعمال.

- الاعمال الجديدة والإجراءات الواجب اتخاذها.

- التطورات في الإنجاز، وأسماء المسؤولين عن اكمالها.

- موعد ومكان الاجتماع القادم.

- التأجيل لأى أعمال ووقت التأجيل.

- توقيع سكرتير الاجتماع، والمدير المسؤول عن الاجتماع إذا تطلب الامر.

- انسخ (اطبع) المحضر بأسرع وقت بعد الاجتماع، وتأكد من حصولك على موافقة المدير المسؤول عن

الاجتماع بشكل نهائي على المحضر قبل توزيعه، بحيث يراه بشكله النهائي.

- في نهاية المحضر يجب إضافة اي معلومات خاصة بالمتابعة، ويحدد فيها التاريخ والوقت والمكان.

## توزيع محضر الاجتماع:

عند الانتهاء من طباعة محضر الاجتماع والحصول على موافقة المدير المسئول عن الاجتماع على المحضر بشكله النهائي؛ اتخاذ الإجراءات التالية:

- ارسل نسخة من محضر الاجتماع وأى مرفقات (تقارير، عروض، أوراق) للأعضاء الذين حضروا الاجتماع.
- ارسل نسخة من محضر الاجتماع وأى مرفقات (تقارير، عروض، أوراق) للأعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع.
- التأكد من وصول النسخ المطلوبة لجميع الأعضاء من خلال الاتصال الهاتفي.
- اتخاذ الإجراءات الإدارية الازمة 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.
- في بعض القرارات المهمة على السكرتير أن يرسلها للجهات المعنية بموجب مذكرة داخلية موقعة من رئيسه اذا كانت مرسلة داخل المنظمة، أو بموجب رسالة خارجية إذا كانت مرسلة خارج المنظمة، وتعد المذكرة أو الرسالة من أصل وصورة بحيث تعاد له الصورة بعد التوقيع بالاستلام، وهذا الاجراء يضمن تنفيذ القرارات، وأى تأخير في ذلك تقع مسؤوليته على الجهات الأخرى.
- نماذج السكرتير للتجهيز ل الاجتماعات
- ولکى يتمكن السكرتير من تنظيم المقابلات والاجتماعات عليه أن يتمتع بقدره على إدارة وقت المدير

## عنوان الاجتماع

معلومات أساسية عن الاجتماع

موضع الاجتماع:	وئثص
رئيس الاجتماع:	
وقت الاجتماع:	
مكان الاجتماع:	
سكرتير الاجتماع:	
الملفات المطلوبة:	

أعضاء الاجتماع:

الاسم	الهدف	مستندات مطلوب تجهيزها

## عنوان الاجتماع

اسم العضو:  الصفة:

مدير المكتب:  رقم الاتصال:

وقت الاتصال:  ملاحظات:

المرافقين

1-الاسم:  الصفة/ الدرجة الوظيفية:   
 حجز فندق  عدد الايام  الدرجة الفندقيه  نوع الحجز  ملاحظات

2-الاسم:  الصفة/ الدرجة الوظيفية:   
 حجز فندق  عدد الايام  الدرجة الفندقيه  نوع الحجز  ملاحظات

3-الاسم:  الصفة/ الدرجة الوظيفية:   
 حجز فندق  عدد الايام  الدرجة الفندقيه  نوع الحجز  ملاحظات

4-الاسم:  الصفة/ الدرجة الوظيفية:   
 حجز فندق  عدد الايام  الدرجة الفندقيه  نوع الحجز  ملاحظات

## عنوان الاجتماع

5-الاسم:  الصفة/ الدرجة الوظيفية:الدرجة الفندقية  نوع الحجز  ملاحظات  عدد الايام  حجز فندق

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

عدد المأكولات الخفيفة:  عدد المشروبات الحجز الفندقي  الدرجة الفندقية  نوع الحجز  عدد الافراد الدرجة الفندقية  نوع الحجز  عدد الافراد الدرجة الفندقية  نوع الحجز  عدد الافراد وجبات غذائية النوع  العدد  النوع  العدد  العدد السيارات عدد: 

احتياجات مكتبية

كمبيوتر طابعة أخرى آلات محاسبية أجهزة عرض تصوير سكانر النوع  العدد  العدد  العدد 

<input type="text"/>						
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

## إجمالي احتياجات الاجتماع:

الحجز الفندقي:

تأكيد الحجز	تارikh النهاية	تارikh البداية	عدد الافرد	نوع الحجز	الدرجة الفندقية
					خمس نجوم

أربعة نجوم

					ثلاثة نجوم
--	--	--	--	--	------------

مبيت

## الوجبات الغذائية

جز	مخاطبة	عدد الوجبات	نوع المأكولات	نوع الوجبة
				إفطار

غداء

					عشاء
					السيارات

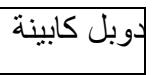
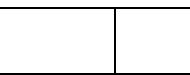
تأكيد	عدد	خط السير	موعد العودة	موعد الذهاب	نوع السيارة
	الافراد	الى	من	التاريخ	التاريخ
					ملاكي

ميكروباص

							ميسي باص
--	--	--	--	--	--	--	----------

## عنوان الاجتماع

دوبل كابينة



## عنوان الاجتماع

بيان أعمال

قاعة الاجتماعات:

تمام الحجز	تمام التجهيزات	مسؤول القاعة	قاعة اجتماعات اسم القاعة	داخلية
------------	----------------	--------------	--------------------------	--------

تمام الحجز	تمام التجهيزات	مسؤول الحجز	اسم القاعة	قاعة اجتماعات مكان القاعة	خارجية

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	موقف سيارات	<input type="checkbox"/>	غرفة طعام	<input type="checkbox"/>	غرفة انتظار	<input type="checkbox"/>	ملحقات
--------------------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------

احتياجات بالقاعة:

نظام عرض	نظام اتصال	نظام صوتي	عدد المقاعد

الاحتياجات المكتبية:

أجهزة عرض	ألات محاسبية	تصوير مستندات	مساح ضوئي	كمبيوتر

وجبات الغذائية

التوقيتات	عدد الوجبات	نوع المأكولات

--	--	--

--	--	--

المأكولات والمشروبات الخفيفة:

النوع	الأصناف	العدد	التوقيتات
مأكولات خفيفة			

			مشروبات
--	--	--	---------

السيد الأستاذ/ مدير عام الإداره العامة للعلاقات العامة والاعلام والتوعية

تحية طيبة وبعد،،،

إيماءً الى تعليمات السيد المهندس رئيس مجلس الإداره والعضو المنتدب؛ بإعقاد اجتماع مجلس إداره الشركة يوم 2020/01/01م بقاعة اجتماعات \_\_\_\_\_ بفندق \_\_\_\_\_.

برجي التكرم بالاحاطة بالاتي:

سيتم عقد الاجتماع في قاعة اجتماعات \_\_\_\_\_ بفندق \_\_\_\_\_ بمدينة \_\_\_\_\_

يبدأ الاجتماع يومياً من 2020/01/01م حتى 2020/01/02م بدءً من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الثانية ظهراً.

يرجى حجز قاعة الاجتماعات المشار اليها عاليه على ان تستوفى المتطلبات التالية:

انتظار سيارات

غرفة اكل

غرفة انتظار

كرسي اجتماع

منضدة اجتماعات

نظام عرض

فاكس

تلفون أرضى

اتصال لاسلكى

مطعم

ماكينة نسخ

طابعة

ماسح ضوئي

كمبيوتر

نظام صوتي

أخرى

يرجى حجز وجبات غذائية ومأكولات خفيفة ومشروبات طبقاً للبيان التالي:

التوقيتات

عدد الوجبات

نوع المأكولات

--

--

--

--

--

--

--

--

--

درجة ثانية

التوقيتات

العدد

الأصناف

النوع

مأكولات خفيفة

مشروبات

وتقضلوا سعادتكم بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

مع خالص تحياتى وتقديرى،،،

التوقيع/

الأستاذ/ الاسم

الصفة

اعتماد :..... رئيس القطاع مراجعة:م/ . . . . . اعداد: م/ . . . . .

السيد الأستاذ/ مدير عام الإدراة العامة للعلاقات العامة والاعلام والترويعية

تحية طيبة وبعد،،،

إيماءً الى تعليمات السيد المهندس رئيس مجلس الإدراة والعضو المنتدب؛ بإعقاد اجتماع مجلس إدراة الشركة يوم 01/01/2020م بقاعة اجتماعات \_\_\_\_\_ بفندق \_\_\_\_\_.

برجي التكرم بالاحاطة بالاتى:

سيتم عقد الاجتماع في قاعة اجتماعات \_\_\_\_\_ بفندق \_\_\_\_\_ بمدينة \_\_\_\_\_

يرجى حجز غرف فندقية للسادة الصيوف طبقاً للبيان التالي:

الاسم	نهاية الحجز	بداية الحجز	نوع الحجز	اسم/درجة الفندق
-------	-------------	-------------	-----------	-----------------

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

درجة ثانية

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

ونفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

مع خالص تحياتى وتقديرى،،،

التوقيع/

الأستاذ/ الاسم

الصفة

اعتماد : م/..... رئيس القطاع    مراجعة:م/.....    اعداد: م/.....

## السيد المهندس/ مدير عام الإداره العامة للشئون الاداريه

تحية طيبة وبعد،،

إيماءً الى تعليمات السيد المهندس رئيس مجلس الإداره والعضو المنتدب؛ بإعقاد اجتماع مجلس إداره الشركة يوم 2020/01/01م بقاعة اجتماعات \_\_\_\_\_ بفندق \_\_\_\_\_.

برجي التكرم بالاحاطة بالاتي:

سيتم عقد الاجتماع في قاعة اجتماعات \_\_\_\_\_ بفندق \_\_\_\_\_ بمدينة \_\_\_\_\_  
يبدأ الاجتماع يومياً من 2020/01/01م حتى 2020/01/02م بدءً من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الثانية ظهراً.

يرجى تجهيز سيارات لنقل السادة الضيوف على ان يكون خط سير السيارات كالتالى:

يوم الأربعاء الموافق 2020/01/01

نوع السيارة	عدد الافراد	البداية المكان	النهاية المكان	الوقت

نوع السيارة	عدد الافراد	البداية المكان	النهاية المكان	الوقت

يوم الخميس الموافق 2020/01/02

نوع السيارة	عدد الافراد	البداية المكان	النهاية المكان	الوقت

## عنوان الاجتماع

--	--	--	--	--	--

وتقضوا سعادتكم بقول فائق الاحترام والتقدير ، ،

مع خالص تحياتى وتقديرى ، ،

التوقيع /

الأستاذ/ الاسم

الصفة

اعتماد : ..... رئيس القطاع ..... مراجعة: م/ محمد ..... اعداد: .....

## كشف تسليم جدول الدعوات وجدول الاعمال والمرفقات

م	الاسم	دعوة الحضور	جدول الاعمال	المرفقات	التوقيع

مع خالص تحياتى وتقديرى،،،

التوقيع/

الأستاذ/ الاسم

الصفة

سكرتير الاجتماع

.....

## عنوان الاجتماع

### تأكيد الأعمال

11. **What is the primary purpose of the *Journal of Clinical Endocrinology and Metabolism*?**

## الدعوات

11. **What is the primary purpose of the *Journal of Clinical Endocrinology and Metabolism*?**

## تأكيد الحضور

\_\_\_\_\_

## حجز القاعة

ق

## حجز الإقامة/ الفندق

--	--

## الوجبات الغذائية

--	--

## الأدوات المكتبية

## ملاحظات



## الباب السادس : السكرتير التنفيذي و المراسلات الإدارية

هو الاتصال الذي يعتمد على الكلمة المكتوبة لبعث رسالة ما من طرف الى آخر. ويعتبر الاتصال الكتابي من أهم الوسائل المستخدمة للاتصال يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات ويوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل ويضمن نقل بعض المعلومات و الاجوبه لعدد كبير من العاملين ، ومن أهم صوره ( الرسالة – المذكرة – التقرير )

### قواعد كتابة المراسلات الإدارية :

- إحترم السلم الإداري والتدرج الوظيفي وهو يتخد شكل هرمي من الإدارة العليا الى الاسفل.
- الحيطة والحذر في لغة الكتابة خاصة فيما يتعلق بالمواقف التي يترتب عليها اتخاذ قرارات حتى لا يتحمل توابعها .
- المحافظة على امانه المهنة واسرار المؤسسة بحيث تكون المراسلات والخطابات وما ينتج عنها من قرارات داخل حدود هذه المؤسسة لا تجاوزها وينبغي ايضا نشر اي تقارير او وثائق او إتلافها الا بقرار إداري من الجهة المختصة والمسؤولة منعا للضرر والحرج .
- الالتزام بالدقة وحسن اختيار الالفاظ وبساطه المعاني وعدم الغموض والتعقيد .
- الالتزام بتسلسل والمنطقية فكل فقره من فقرات الرسائل الإدارية تؤدي الى الفقرة الأخرى .
- الاعتماد بشكل جوهري على الالفاظ الإدارية .
- الاعتماد على أسلوب الاقناع بعيدا عن المشاعر والعواطف .
- الالتزام بادق التفاصيل كالتواريخ والزمان والمكان واسماء الاشخاص .
- عدم استخدام عبارات مبنية للمجهول :

  - مثل : وقع الشيك ( ✗ ) الصواب مبني للمعلوم : وقع المدير الشيك.
  - عدم استخدام عبارات سلبية:

    - مثل : عباره سلبية : إذا لم تسدد الفاتورة الآن سنقطع عنك الخدمة فورا ( ✗ )
    - عباره ايجابيه : استمرار الخدمة مرتبط بالانتظام في تسديد الفواتير

## الجوانب الفنية في كتابة المراسلات:

هي متطلبات يجب توافرها عند كتابة المراسلات ويشمل ذلك نوع ولون ومقاس الورق المستخدم بالإضافة إلى مضمون الرسالة وتنسيقها وأجزائها المترابطة عليها وهي كما يلي :

- الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسلة والتي تعكس درجة اهتمام المؤسسة وهناك مواصفات ينصح اخذها بعين الاعتبار عند كتابة اي رسالة .
- 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 مترابطة عليها يجب اخذها . (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 تمزق اطرافها ويمتنع تزوير الرسالة .
- الصياغة اللغوية : مراعاة الصياغة الجيدة والابتعاد عن الاخطاء الاملائية .
- انواع المراسلات الإدارية :
- الرسالة: هي وسيلة اتصال تتكون من الالفاظ والمعطيات في شكل جمل قصيرة ، يمكن التعبير بواسطتها عن مضمون فكره معينه تحمل استفسارا معينا او بيانات او معلومات مطلوبه يتم تبادلها بين المرسل والمستقبل .
- المذكرة: هي وسيلة اتصال موجزة تنقل بيانات وحقائق ومعلومات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة .
- التقرير : هو عمليه اتصال بين طرفين ، الاول لديه معلومات وحقائق والثاني يرغب في استخدام هذه البيانات والمعلومات .
- القرار : هو النص الكتابي الذي يحوي التعليمات الصادره من اعلي سلطه اداريه وهي ذات صبغه اجباريه .
- الامر الاداري : هو تعليمات صادره من الرئيس لمروعسيه تنظيميا للعمل او الغاء تعليمات سابقه او تكليف باعمال وقد تكون في صوره تعليمات صادره من سلطه اداريه اعلي الي سلطه اداريه ادنى .
- محضر الاجتماع : هو عباره عن وثيقه للإخبار بما تضمنه الاجتماع .
- أهميه المراسلات الإدارية :
- سهوله الاتصال بين الاقسام الإدارية للمؤسس دون الحاجه الي لقاء المدراء بشكل مباشر .

- المساعدة على ترتيب الأفكار وصياغتها بطريقة صحيحة و المناسبة مع الهدف الرئيسي من المراسلة .
- تعتبر المراسلة وثيقه قانونيه معتمدة من قبل الجهة الإدارية في المؤسسة .
- مرجع للمعلومات الإدارية عند الحاجه لها .
- توفير الوقت والجهد من خلال تحديد موعد الارسال والاستقبال بشكل مسبق ..
- سهوله الحصول على العديد من النماذج الرسمية للمراسلات الإدارية الورقية
- الجوانب الفنية في إعداد المراسلات الإدارية :
  - أولاً : المراسلات
  - تعريف الرسالة :
- هي مجموعه من التعبيرات والالفاظ توضع في شكل جمل قصيره 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 الایمن ، وترجع اهميته الى تعريف المرسل اليه بالجهه المرسله وكذلك لتسهيل عمليه الرد على الرساله فيما بعد.
- الرقم : وهو الرقم الذي تسجل به الرساله في بيان البريد الصادر ، ويكتب على الجانب الایسر 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 ، وتنظر 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 ، وتنكتب 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 التاکد من وجود المرفقات ومطابقتها لما هو مدون بالرساله فعلا قبل تعليفيها ، وعلى موظف الوارد في الجهة المرسل اليها ان يتاکد من وجود المرفقات المبينه والا قام بردتها فورا .
- الموضوع او بشأن او بخصوص : هو عنوان الرساله ويتضمن ملخص بسيط جدا لصلب الرساله ، يتيح لقارئ الرساله الوصول الي موضوعها سهوله ، وينتيح ايضا سهوله توجيهها وتسجيلها في دفتر البريد ، ويكتب موضوع الرساله في صدر الرساله ابتداء من منتصف الرساله الى 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 الایمن من الرساله .
- التحية الافتتاحيه : هي بدايه طيبة بهدف تدعيم الاتصال الجيد والود والفهم المتبادل بين المرسل والمستقبل وستستخدم فيها العبارات التي تحمل معنى التحية مثل ( السلام عليكم ورحمة الله وبركاته او تحية طيبة وبعد او بعد التحية ) وتنكتب 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 اكثر من موضوع واحد حتى يسهل توجيهها الي الاداره المختصه وايضا يسهل حفظها في الملفات الخاصه بالموضوع ويجب ان يكون الموضوع واضحا ودقيقا وموجا وذو اسلوب سهل ومقسم الي عدة فقرات".
- التحية الختاميه : التحية الختاميه تنتهي بها الرساله حتى تكون لها اثر نفسي طيب وتمهد نفسيه القارئ الي الاستجابه الي مطلب الرساله ، وتنكتب في الجانب الایمن وتعامل كفقره مستقله تماما وستستخدم فيها العبارات التي تحمل معنى التحية مثل ( السلام عليكم ورحمة الله وبركاته او وتقضلوا 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 الایسر في اسفل الرساله ويكون علي ثلاثة اسطر ( السطر الاول يكتب فيه المسمى الوظيفي للقائم بالتوقيع والثاني نموذج التوقيع الذي يتم بخط اليد والثالث اسم الشخص الذي قام بالتوقيع عليه ) ، واذا كان القائم بالتوقيع غير صاحب المسمى الوظيفي المكتوب يحسن ان يكتب عباره ( 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 الایمن من الرساله واسفل التوقيع مباشره.
- عنوان الراسل : يكتب في نهاية الهاشم 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 :

الرقم: ..... اسم وشعار المنظمة

التاريخ : ..... اسم الإدارة :

الموضوع : ..... (بخصوص او ب شأن)

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 الأدارات والاقسام داخل المنظمة .

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

1. اسم وشعار المنظمة : يكتب في أعلى صفحه المذكرة على الجانب اليمين .

2. اسم الاداره : يكتب في أعلى صفحه المذكرة على الجانب اليمين.

3. الرقم : يكتب في أعلى صفحه المذكرة على الجانب اليسير.

4. التاريخ : يكتب في أعلى صفحه المذكرة على الجانب اليسير.

5. العنوان : ويوضع فيه الجهة او الشخص الذي ترفع اليه المذكرة

6. الموضوع : وهو ملخص للمذكرة وهو الموضوع الذي بشانه اعدت المذكرة .

7. العرض : وهو جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويكون عادة من عده اسطر او صفحه كامله او ربما اكثر من ذلك .

8. الرأي : وهو نتتجه الدراسه التي توصل اليها معد المذكرة من عرضه .

9. التوقيع : تنتهي المذكرة بتوقيع معد المذكرة على الجانب اليسير وهو امر مطلوب لقرار ما جاء في المذكرة ولتحديد المسئوليه .

• ويلاحظ ان المذكرة قد ترفع الي :

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 اكثر 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 بأخذ 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 :

الى : ( المرتبة الوظيفية الأعلى )

من : ( المرتبة الوظيفية الأدنى )

الموضوع:.....

العرض:.....

الرأي:.....

والامر معروض على سعادتكم برجاء التكرم ..... بالموافقة .

او بالنظر

او بالعلم ..... ( وتنص من المذكرة واحدة منها فقط )

او بالعلم والإحاطة ..... او باتخاذ اللازم

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

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

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

المسمى الوظيفي ( للمرتبة الوظيفية الأدنى )

التوقيع :

الاسم :

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

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

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

**تعريف التقرير :**

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

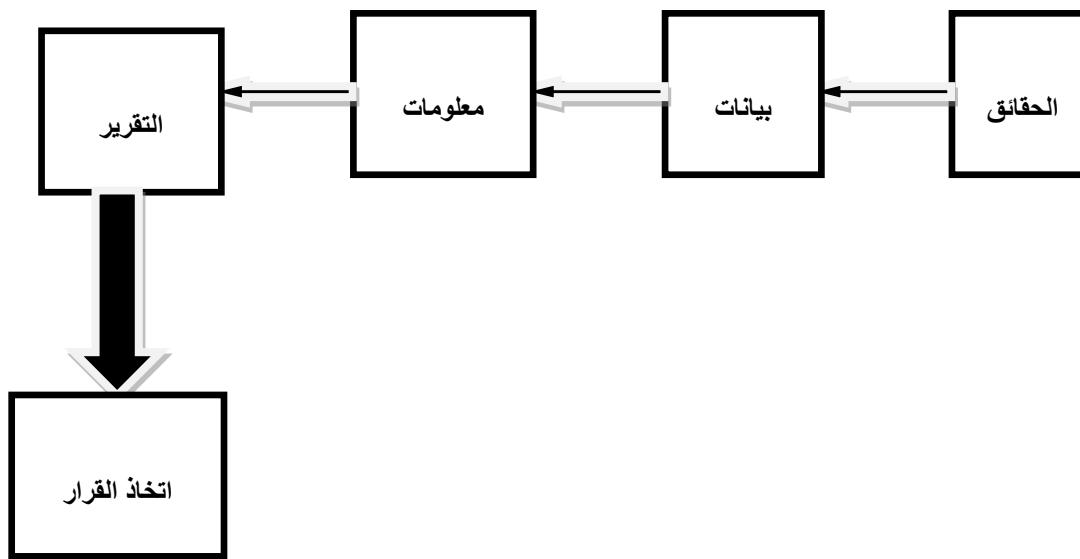
**أهمية التقارير :**

- 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 المتصله 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 .
- تستخد 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 كافة المستويات الوظيفيه ومن ثم تتمي قدراتهم وتصقلهم فكرياً وإدارياً حتى يكونوا علي استعداد لتولي اعمال اشرافيه وقيادييه فيما بعد .

- التقرير كنظام تشغيل للبيانات
- أي نظام يتكون من مدخلات تمر بعمليات وينتج عنها مخرجات البيانات هي الماده الخام للمعلومات

feed back

تعديه عكسيه



**مرحله التنظيم والبناء الهيكلی للتقرير :**

يتم في هذه المرحله تصميم وتحديد ما يلي :

**المنطق العام للتقرير :** كاتب التقرير يحدد الافكار الرئيسيه للتقرير وارتباطها بموضوع التقرير ، ويضع العناوين الرئيسيه المناسبه والعنوان الفرعويه 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 :

1. **الجزء الاول ( بدايه التقرير) :** ويشمل على ( صفحه الغلاف – صفحه المحتويات – المقدمه – الاهمية – الهدف – اسلوب اعداد التقرير ) .
2. **الجزء الثاني ( وسط التقرير):** ويشمل على ( صلب التقرير- نتائج التقرير) .
3. **الجزء الثالث ( خاتمه التقرير) :** ويشتمل على (المقررات والتوصيات - الملحق والمرفقات – (المراجع)

**مرحلة كتابة التقرير:**

تبدأ عادة بكتابه مسودة او اكثر قبل الوصول للشكل النهائي للتقرير ولعل اصعب مهمه دائمًا هي كتابه المسودة الاولى وتسهيلًا على الكاتب فانه ينصح بعدم اعطاء اهتمام كبير في هذه المسودة لقواعد اللغة او اسلوب الكتابة حيث ان هذه المسودة تخضع لتعديلات كثيرة ، ويجب ان يراعي في مرحله الكتابه ما يلي :

أن يكون التقرير واضحًا وملخصًا وكاملًا ودقيقًا .

أن تكون الفقرات قصيرة و تتضمن كل منها موضوعاً واحداً

أن يكون الانتقال من فقرة لآخر بسلسله ويسير.

إخيار اسلوب الكتابه المناسب للقارئ.

استخدام وسائل الاليضاح المناسبه للمعلومات التي تعرّض .

**رابعاً : محضر الاجتماع :**

- تعريف محضر الاجتماع : هو عبارة عن وثيقة للإخبار بما تضمنه الاجتماع .

- أهمية محضر الاجتماع : تمثل وثيقة مهمة لما اسفر عنه الاجتماع من توصيات بخصوص موضوع ما

- شكل محضر الاجتماع : يجب ان يتضمن الاتي :

- تاريخ يوم الاجتماع

- موضوع الاجتماع

- أعضاء الاجتماع ( رئيس - اعضاء )

- الحوار

- توصيات الاجتماع

- توقيع الاعضاء

## الباب السابع : السكرتير وترتيب الأولويات

### مضيعات الوقت :

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

### في التخطيط :

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

### في التنظيم :

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

### في التوظيف :

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

### في التوجيه :

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

### في الاتصالات :

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

### في صنع القرارات :

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

### في الرقابة :

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

### مفهوم إدارة الوقت:

وتوجد عدة تعريفات لإدارة الوقت ، من أسللها 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 الممكн ارتكابها.
- تعزيز الراحة في العمل.
- ترتيب الأولويات

إن علم الأولويات هو علم له أصول لابد من الإلمام بها لإتمام مرحلة من مراحل الإدارة الناجحة، فعندما تعلم ما أولوياتك تدرك تماماً ما المهم وما الأهم، وما أيضاً غير المهم، كذلك تعرف ما العاجل وما يمكن تأجيله، لذلك فلابد أن نعمل على ما يسمى أبجدية الأولويات فهو مصطلح مشتق من الحروف الأبجدية (أ، ب، ج، د)، ونعني بهذا أن نقوم بترتيب أولوياتنا تبعاً للحروف الأبجدية؛ أخذين بعين الاعتبار أهميتها من حيث سرعة التنفيذ وأهمية الأداء، ونبداً بتنفيذها بعد ذلك حسب الترتيب الأبجدي الموضوع مسبقاً، فنقوم مثلاً بترتيب الأولويات كالتالي:

**أ. أولويات هامة وعاجلة :**

يسمى مربع الطوارئ، وبالإنجليزية يطلقون عليه (Fire Fighting)، عليك أن تتجز المهام في هذا المربع بأسرع وقت ممكن وأكبر جودة ممكنة، وعليك في نفس الوقت أن تقلل من المهام الموكلة إلى هذا المربع عبر التخطيط الجيد والتركيز .

**ب. أولويات هامة وغير عاجلة :**

ويسمى مربع التخطيط، عليك أن تركز على إنجاز المهام في هذا المربع، عند مرور الوقت بدون إنجاز المهام في هذا المربع ستتحول إلى المربع الأول (المهم والعاجل) وبالتالي ستضطر إلى إنجازها بشكل مستعجل ما يؤدي إلى الشعور بالإرهاق النفسي والجسدي، فضلاً عن أن النتائج قد تكون سلبية، وحتى وإن كانت إيجابية فإنها على الأغلب لن تكون بالشكل الذي كنت تطمح إليه. لذلك ركز على أداء المهام في هذا المربع بدون ضغوطات وبتخطيط زمني جيد من إعدادك حتى لا تصاب بأي نوع من أنواع الإرهاق، وحتى تكون النتائج إيجابية كما كنت تطمح لها. مثال : الدراسة لامتحان آخر الفصل، يكون مهمة عاجلة إذا أهملت الدراسة طوال

الفصل وتركتها إلى موعد الامتحان ففي هذه الحالة ستضطر إلى دراسة المادة الضخمة بوقت قليل ما يؤدي إلى الإرهاق الجسدي والنفسي وعلى الأغلب نتائج سلبية، أما إذا وضعت خطة متقدمة لدراسة المادة طوال الفصل بشكل يومي فستكون متمنكا منها في نهاية الفصل ولن يكون عليك سوى مراجعة المادة وبذلك تحصل على نتائج إيجابية وراحة نفسية وسعادة وستتحقق أهدافك.

#### ت. اولويات غير هامة وعاجلة :

ويسمى مربع الخداع، عليك أن تقلل من إنجاز المهام غير المهمة سواء كانت عاجلة أم غير عاجلة إلى أدنى حد ممكн لأنها تسلب منك الوقت المخصص لإنجاز المهام المهمة غير العاجلة فتحول إلى المربع الأول، أو قد تسلب منك الوقت المخصص لإنجاز المهام المهمة العاجلة فيؤثر ذلك على تحقيقك لأهدافك وتحول إلى شخص يشعر بالضياع والتيه وتغمره السلبية.

#### ث. اولويات غير هامة وغير عاجلة :

ويسمى مربع الضياع، كما أسلفت فعليك أن تقلل من المهام غير المهمة سواء كانت عاجلة أم غير عاجلة إلى أدنى حد ممكн.

## ترتيب الأولويات

هام وغير عاجل	<b>مربع المستقبل</b>  ركز على الأعمال الهمة وغير العاجلة مثل التخطيط لمستقبلك. تربية أبنائك. تدريب نفسك. الاستزادة من العلم والقيم. العلماء وصناع التأثير ومهندسي الحياة يركزون على هذا النوع من الاعمال	هام وعاجل	<b>مربع الأزمات</b>  أبدأ بالأعمال الهمة والعاجلة حيث لا يمكن تأخيرها أو تركها. وإذا استطعت تفويض الآخرين للقيام بها فأفعل
غير هام وغير عاجل	<b>مربع الضياع</b>  تخلص من جميع الأعمال الغير الهمة وغير العاجلة ولا تشغل نفسك بها	غير هام وعاجل	<b>مربع الخداع</b>  إذا استطعت أن تخلص من الأعمال العاجلة وغير الهمة فأفعل وإياك أن تخدعك العجلة فتتجرف إلى أعمال تافهة وغير مهمة
غير عاجل			عاجل
2	التخطيط اكتساب مهارة – دورة تدريبية التعرف على فرص جديدة الترويج عن النفس	1	طوارئ – أزمات مشاكل ضاغطة- صيانة عاجلة اتصال مهم موعد مهم تحدد متأخرًا
4	نشاطات مسلية غير مهادفة مشاهدة التلفاز للتسلية مكالمات تليفونية غير مهمة دردشة الانترنت	3	المقاطعات بعض الرسائل المقابلات المفاجئة مشوار غير مهم للأهل أو أحد الزملاء

## نصائح لترتيب الأولويات بنجاح

- لا تجعل حياتك طوارئ
- لا تعتمد على معيار السرعة لإنجاز كل الأشياء
- أخذ من الأهمية معياراً لإنجاز الاعمال
- ركز على الأمور غير العاجلة
- حاول أن تنظم المربع الثاني الذي يتمثل في الأمور غير العاجلة والمهمة فهو يساعدك على تقليل أعمال المربع الأول
- إذا كنت تستغرق أكثر من 60% في المربع الثاني (غير العاجل والمهم) فقد نجحت في إدارة وقتك وحياتك
- أحرص على ترتيب الأولويات في الحياة. ابتعد عن الأمور الغير مهمة في تضييع وقتك دون فائدة
- تذكر

## 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 إلكتروني من خلال (قواعد البيانات - عمل صور ضوئية لكافه 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 : تزويد الادارة بالحقائق والارقام والبيانات التي تتيح لهم اتخاذ القرار.

تساهم في متابعة وتقدير الخطط : نظراً لما تحتويه من بيانات ومعلومات تساهم في عملية قياس مستوى الاداء.

الحفظ 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 متقارنة

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

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

**منتهاية :** 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

#### **انواع التصنيف :**

التصنيف على أساس الموضوع .

التصنيف على أساس النوع .

التصنيف على أساس الأسم .

التصنيف على أساس المكان الجغرافي .

التصنيف على أساس التسلسل التاريخي .

التصنيف على أساس فترات زمنية محددة .

التصنيف على أساس الشكل الخارجي .

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 :**

1. الترقيم بإستخدام الأعداد المسلسلة : مثل ( 1 - 2 - 3 - .... )
2. الترقيم بإستخدام الأعداد المسلسلة المركبة : مثل ( 1 ، 1-1 ، 2-1 ، .... )
3. الترقيم بإستخدام الحروف الأجنبية أو 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 :**

1. فهرس السجل : وهو دفتر كبير مجلد - أو كراسة .
2. 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 باول 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 باول
8. مراعاة تزويد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدوليب أو الإدراج لحفظها من التلف.
9. وجود أجهزة إلكترونية مناسبة لسحب الوثائق صور ضوئية

## الباب التاسع

# DMS: Document Management System

### دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتدولة 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 المكاتبنة حيث يتم فحص كل مكاتبنة بما يخصها من الضوابط كما هو مبين لاحقاً .

بالنسبة للوارد أو الصادر: يتم فحصه من حيث اختصاص الإدارة في مجال الوارد/ال الصادر المعروض من عدمه، هل هذا الوارد مرقم ومح桐م ؟ 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 طبقاً لنوع المراسلة كما مشار إليه في الجدول التالي:

الصورة الضوئية	مواعيد	وجود الرابط	استيفاء التوقيعات	نماذج الشركة	وجود تأشيرة على البرنامج	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 المكاتبة.

في حالة قبول المكاتبة يتم التمهيد للعرض على المدير.

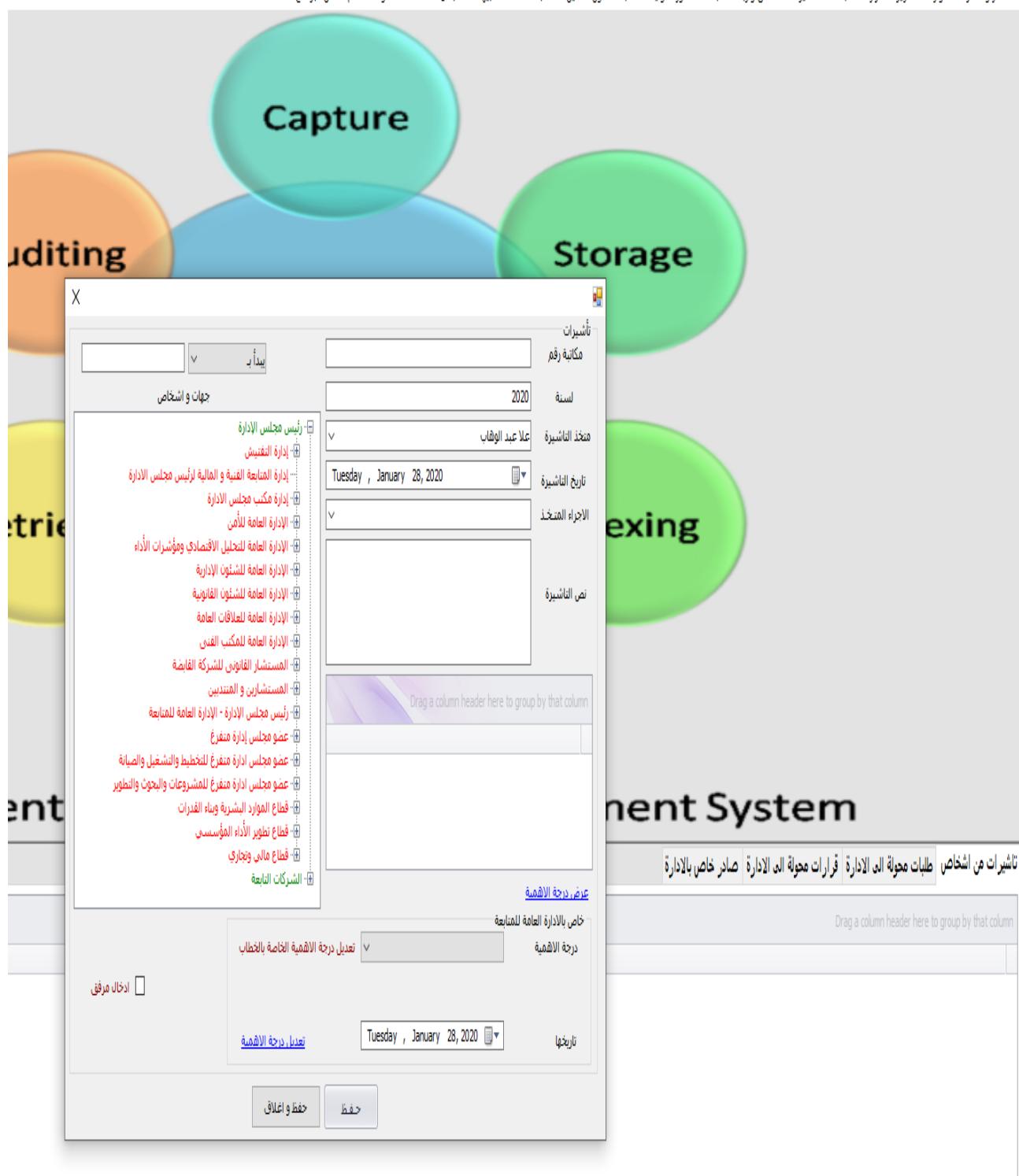
**دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS**  
 يقوم الموظف بالاستعلام عن توافر برنامج ال DMS في الشركة أو أي قاعدة بيانات أخرى لاستخدامها حيث أنه من المهم وجود قاعدة بيانات في أي شركة تكون مسؤولة عن تسجيل بيانات المراسلات المتداولة في الشركات.

### ذا توفرت قاعدة بيانات ال DMS :

- يتقدم الموظف بطلب للحصول على username باسمه تمكّنه من الدخول على قاعدة البيانات واستعمالها
- يتقدم الموظف بطلب للإدارة المختصة للحصول على تدريب على الـ DMS لضمان القيام 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 ال DMS في الخطابات الواردة من خارج الشركة

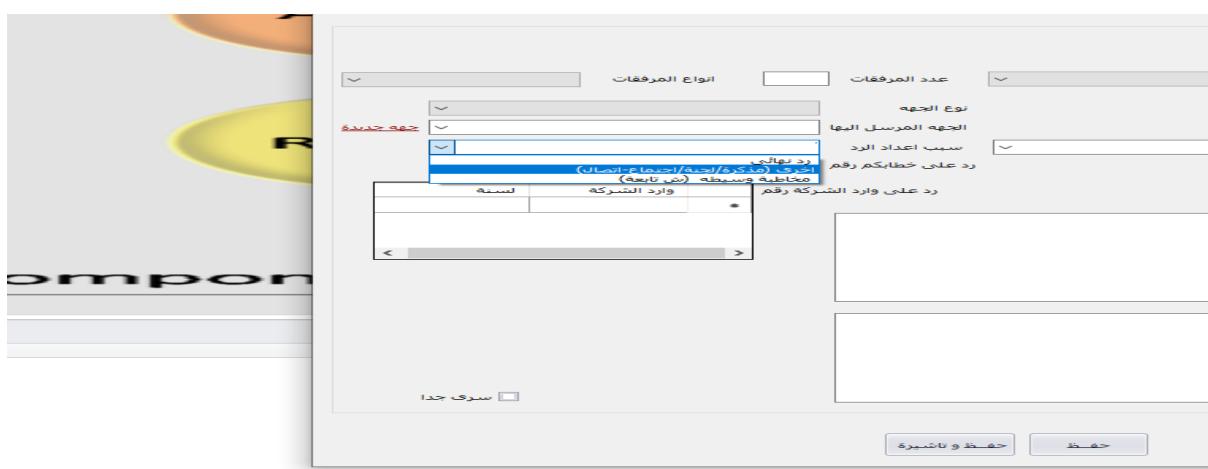
- تقوم الإدارة المعنية بتسجيل الوارد بقاعدة بيانات DMS طبقاً لدليل المستخدم وذلك بإدخال بيانات الوارد على مستوى الشركة من حيث الجهة الراسلة، التاريخ، ملخص الموضوع، في شاشة "إدخال وارد". كما تقوم بتحويله إلى من يخصه الأمر في الشركة عن طريق شاشة "التأشيرات".
- عند وصول الوارد إلى الإدارة المعنية يقوم السكرتير بعرض جميع الخطابات الواردة على المدير والحصول على تأشيرته على جميع المراسلات .
- يقوم السكرتير بتحويل الوارد في "شاشة التأشيرات" إلى الأشخاص المشار إليهم في تأشيرة المدير وذلك لتأدية المطلوب منهم .
- يتم تسجيل تأشيرة المدير على برنامج DMS في خانة "نص التأشيرة" .
- يتم تحديد أهمية الخطاب بناء 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 الاحفاظ بصورة هذا التقرير في ملف خاص للرجوع إليه في حالة الحاجة .



## عملية إعداد الخطابات الصادرة إلى المؤسسات الخارجية (صادر خارجي) عن طريق البرنامج

- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الخطاب الصادر والتأكد من خلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بوسائل التصحيح الإملائية المتوفرة في برنامج وورد على الكمبيوتر
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتوفرة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر
- 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 لتجميع بيانات 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 على 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 التأكيد 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 المخاطبة المطبوعة ليسهل تداولها .
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والماتحة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الداخلي.
- 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/المذكورة 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 مثلا قبل الحصول على اعتماد الرئيس الأعلى للشركة .
- يقوم السكرتير بالحصول على توقيع المدير على المذكورة تمهدأً لتداولها في الشركة.



## 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 المتعلقة 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 كالتالي:
  - "شديد الأهمية" تحتاج لإعداد الرد بحد أقصى 48 ساعة
  - وأخرى تصنف "هام" تحتاج بحد أقصى 72 ساعة
  - وبباقي الموضوعات تصنف "أقل أهمية" وتحتاج بحد أقصى أسبوع لإعداد الرد
  - ثم تحال بعض الموضوعات إلى موضوعات للإحاطة/للعلم وبالتالي لن تظهر في تقرير المتابعة الخاص بالإدارة.
  - 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 الوهاب ..... الشركة القابضة

أ / ايمان فريد ..... شركة مياه القاهرة

أ / محمد ابو الفتوح ..... شركة سوهاج

أ / عامر هندي ..... شركة شمال وجنوب سيناء

أ / خالد سلطان ..... شركة الاسكندرية لمياه الشرب



للاقتراءات والشكوى قم بمسح الصورة (QR)

