

Organization Office	تنظيم المكتب
Functions of the Office	الاعمال المكتبية
Enviroment of Office	محيط المكتب
Processing of the work	اجراءات العمل
Agenda	جدول الاعمال
Office layout	تقييم المكتب
Scientic mangement	الادارة العلمية
Open Office	المكتب المفتوح
Closed Office	المكتب المغلق
Office Furnishing	تأثيث المكتب
Control standards	المعايير الرقابية
Quantiy standards	المعايير الكمية
Quality standards	المعايير النوعية
Office Means	الوسائل المكتبية
Storage	الحفظ
Shorthand	الاختزال
Receiving	التلقي
Recording	التسجيل
Providing	الارسال (التقديم)
Transmittal	النقل
Recommendations	التوصيات
Motions	المقترحات
Interviews	المقابلات
Memorunication	المذكرات
Reports	التقارير
communications	الاتصالات

Telegrams	البرقيات
Objectives	الاهداف
principles	المبادئ
Advantages	المزايا
Disadvantages	العيوب
Kinds and callers	المراجعين والزوار
appointments	تحديد المواعيد
Proocessing of information	انسياب المعلومات
Receipt	الاستلام
Organizational levels	المستويات التنظيمية
job development	تطوير العمل
Development of office work	تطوير الاعمال المكتبية
Simplify office work	تبسيط الاعمال المكتبية
Unified and modeled of office work	توحيد وتنميط الاعمال المكتبية
Office sapels	النماذج المكتبية
Workers skills	خبرات العاملين
Results	النتائج
Top Management	الادارة العليا
Duplicating	الاستنساخ
Secretary	السكرتارية
Private Secretary	السكرتير الخاص
general secretary	السكرتير العام
The Secretary and press	السكرتير والصحافة
Reception	الاستعلامات
Meetings	الاجتماعات
Formal meetings	الاجتماعات الرسمية
general meetings	الاجتماعات العامة

الفصل الاول

مفهوم المكتب

يحظى المكتب باهتمام ملحوظ من قبل المنظمات المختلفة لما له من دور ملموس في نجاح عملها وذلك بتقديم الخدمات المكتبية اللازمة للقيام بالمهام الأساسية والتخصصية من قبل الاقسام المختلفة فيها . ولكونه يتعامل بالمعلومات التي هي اولى مستلزمات القرار الاداري . فمن خلال المكتب يتم الحصول على المعلومات والتعامل معها وتقديمها للإدارات الأخرى عند الحاجة

ان الاهتمام بالمعلومات من حيث جمعها وتحليلها و تخزينها واسترجاعها ومن ثم انسيابها يعد من الامور المهمة وبخاصه في المنظمات الكبيرة والمتشعبة ان انسياب المعلومات يتأثر بعدة عوامل منها :-

- اجراءات العمل المتبعة .
- نوعية العاملين ومدى كفاءتهم .
- المعدات المستخدمة في العمل .

تعريف ادارة المكتب

هي مجموعة المبادي والاسس الخاصة بنشاطات التخطيط والتنظيم والتوجيه ولرقابة على مكان المكتب من اجل توفير البيئة الملائمة للعمل ومن اجل اختيار امثل العاملين للاستفادة القصوى من خبراتهم ومهاراتهم اضافة الى تحقيق الاستخدام الامثل للأجهزة ولمعدات المكتبية الحديثة .

تعريف المكتب

هناك اتجاهان رئيسيان لتعريف المكتب

الاتجاه الاول: يميل الى تعريفه باعتباره مكاناً محدداً

المكتب هو المكان الذي يعمل فيه الموظفون القائمون بالأعمال المكتبية والمشرفون عليهم وهو مركز الجهاز الاداري للمنظمة وجهاز الرقابة فيها وهو مركز الاتصالات في المنظمة اذ يوجه اليه البريد الوارد ويخرج منه البريد الصادر وهو المكان الذي يتم به تنسيق جميع الاعمال المكتبية

الاتجاه الثاني: يميل الى تعريفه باعتباره وظيفة خدمة

وهو قناة الاتصال التي بواسطتها انسياب المعلومات الى المنظمة وخروجها منها ودورانه حولها ويقوم المكتب بعملية الاتصال الداخلي والخارجية كما يقوم بتنسيق نشاطات الادوات المختلفة في المنظمة .

ومن خلال هذان التعريفات ينظر الى المكتب من الوقت الحاضر باعتباره

Information Center

مركز المعلومات

Service Center

مركز الخدمة

Memory center

مركز الذاكرة في المنظمة

Coordination Center

مركز التنسيق

Control Center

مركز الرقابة



اهمية المكتب

تبرز اهمية المكتب من خلال :

- ١- ما يقدمه من خدمات مكتبية الى الاقسام الأخرى .
- ٢- توفير المعلومات وتحليلها وتبويبها مع تحقيق تعامل الدقة والجودة
- ٣- اعداد الخطة المناسبة للعمل ودرجة كمالها.

❖ تهدف ادارة المكتب باعتبارها فرعاً من فروع الادارة الى المساهمة في تنمية الكفاءة الانتاجية في المنظمة التي تنتمي اليها ولكي تستطيع ادارة المكاتب القيام بمساهماتها هذه فلا بد ان تتوفر لها عناصر معينة منها

١. سياسات ونظم عمل سليمة يتم وضعها بعد بحث دقيق ودراسة واقعية .
٢. آلات ومعدات مكتبية حديثة ومناسبة تساعد الموظفين في المكتب على القيام بواجباتها بسرعة ودقة واقتصاد .
٣. مكان ملائم للعمل بمحيط عمل مناسب وتهيئة ظروف مناسبة للموظفين اثناء قيامهم بواجباتهم .
٤. موظفين يتمتعون بالقدرات والكفاءة العلمية والعملية المناسبة كي يتمكنوا من القيام بواجباتهم .
٥. توفر وسائل الاشراف والرقابة التي يستطيع ان يستخدمها القائمون بالرقابة والاشراف على الاعمال المكتبية لكي يتأكدوا من ان الأعمال يتم تنفيذها بأحسن الطرق وباقل تكلفة .

❖ وترجع اهمية المكتب الى وظائفه المتعددة وهي :

١. تجميع البيانات Receiving information

يمكن تجميع البيانات من مصادر داخلية مثل الإدارات والاقسام ومصادر خارجية مثل العملاء والمنافسين المنظمات الاخرى المحلية الحكومية

٢. تسجيل البيانات Recording information

يقوم المكتب بتسجيل البيانات في سجلات مناسبة او ادخالها في الحاسوب بعد القيام بتحليلها حتى تكون جاهزة عند طلبها من قبل المسؤولين

٣. تبويب البيانات Arranging in formation

يقوم المكتب بتحليل البيانات وتسجيلها وتبويبها وتوضع في اماكنها الخاصة لسهولة العثور عليها مستقبلاً واستخدامها

٤. تقديم البيانات Furnishing in formation

يقوم المكتب بتقديم المعلومات الى الادارات المختلفة بناءً على طلب هذه الادوات بالوقت المناسب وبالكمية النوعية المناسبة

٥. المحافظة على ممتلكات المنظمة Maintain the property of the organization

من وظائف المكتب المحافظة على والمراقبة على ممتلكات المنظمة طبقاً لما هو وارد في سجلاتها واخبار الادارة بكل ما من شأنه ان يؤثر على هذه الممتلكات من خطر او تلف او ضياع.

صفات المكتب

- ١- ان يكون المكتب بسيطاً في التصميم.
- ٢- ضمان انسياب العمل بدون عوائق .
- ٣- ان يكون المكتب مرناً وقابلاً للتغيير مع تغير الظروف.
- ٤- الاستخدام الامثل للأجهزة والمعدات المكتبية .
- ٥ - ان يتبع خطوات عمل جيدة.

عناصر المكتب

هناك مجموعة من العناصر بتفاعلها يتم تقديم الخدمات المكتبية الى اقسام المنشأة وهي :-

١- الافراد:

وهم العاملين في المكتب ومن واجبات ادارة المكتب هو الاهتمام بهم واتباع افضل السبل باختيارهم وتدريبهم والبحث عن تلبية رغباتهم للقيام بأعمالهم بالشكل المطلوب.

٢- الوسائل المكتبية:-

و هي مجموعة الاجهزة والمعدات المكتبية التي تساعد في انجاز الاعمال اليومية.

٣- المحيط الذي يجمل فيه المكتب:-

ويتمثل بطبيعة النشاط الذي تمارسه المنظمة واهدافها وعدد ونوع المراجعين وطبيعة الخدمات التي تقدمها المنظمة.

٤- الغرض من الاعمال المكتبية

ادارة المكتب عليها تحديد الغاية من القيام باي عمل مكتبي لضمان المساهمة في تحقيق الاهداف المرسومة.

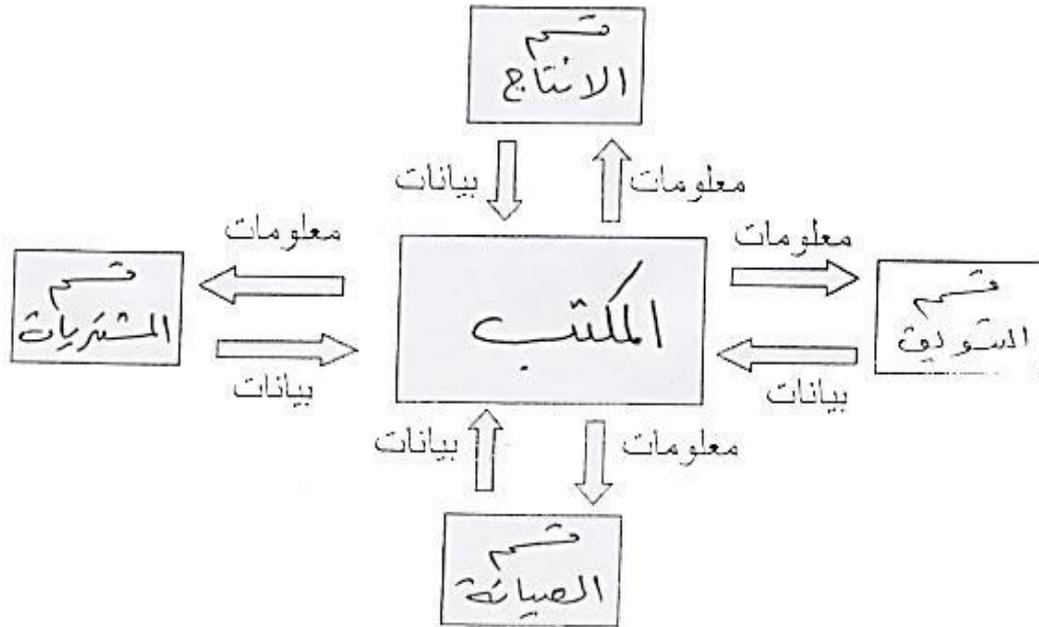
اهمية تنظيم المكتب

- ١- تنظيم المكتب يساعد في تحديد الواجبات المختلفة للوظائف وما يتبع ذلك من اختيار للعاملين المناسبين.
- ٢- تنظيم المكتب يساعد في التنسيق بين الاقسام المختلفة في المنشأة .
- ٣- تنظيم المكتب يساعد في تحديد مسؤولية كل وظيفة من وظائف المكتب.
- ٤ - تنظيم المكتب يساعد في تحديد طرق وقنوات الاتصال.
- ٥- تنظيم المكتب يؤدي الى حسن سير العمل وزيادة انتاجية العاملين.

علاقة المكتب بالإدارات الأخرى

ان علاقة المكتب بالإدارات الأخرى علاقة مزدوجة ووثيقة . اذ ليس بإمكان المكتب ولا الوحدات الأخرى العمل دون الاستعانة بالطرف الأخر وتمثل العلاقة المزدوجة في حاجة المكتب الى البيانات الواردة من الإدارات الأخرى لتسجيلها وتبويبها وتنظيمها للرجوع اليها عند الحاجة من جهة . وقيام المكتب بتزويد الإدارات المختلفة بما تحتاج من معلومات من جهة أخرى . ويتضح مما تقدم بان اساس نجاح عمل المكتب يعتمد على العلاقة الوثيقة بين المكتب والإدارات الأخرى في المنظمة ومدى التعاون بين العاملين .

((ادناه شكل يوضح علاقة المكتب بالإدارات الأخرى))



نشأة وتطور الأعمال المكتبية

بسبب التطور الحاصل في العمل الإداري واتساع نطاق الإدارة وازدياد عدد القرارات الإدارية المتخذة لإنجاز الأعمال ازداد الاهتمام بالمكتب ويسبل تطويره باعتباره يساهم في توفير أولى متطلبات الحمل الإداري وهي المعلومات والخدمات المكتبية ولهذا اخذ يتطور من شكله البسيط. ليواكب التطورات الحاصلة في المجالات المختلفة . ليصبح ذلك المكتب الذي يتيح الاسس العلمية والاساليب المتطورة في انجاز الأعمال بكفاءة اعلى .

العوامل التي ساهمت في تطور العمل المكتبي

١- التطور الحاصل في حجم المنظمات

ان استخدام المكننة في العمل الإداري ادى الى توسع حجم المنظمات ازدياد حجم العمل و ظهور علاقات وظيفية عديدة. لذلك ازدادت حاجة المدير والإدارة الى العمل المكتبي والاعتماد عليه في تقديم المعلومات اللازمة التي تساهم في تسهيل مهمة ادارة المنظمات.

٢- الاشراف والرقابة الحكومية

لكي تضمن الدولة قيام المنظمات المختلفة بتحقيق الصالح ورغبات المجتمع وحاجاته الضروري تدخل الدولة كجهة مشرفة على المنظمات الفاعلة في المجتمع . وهذا بدوره ادى الى زياده اهمية العمل المكتبي باعتباره الجهة المختصة بتوثيق وحفظ المعلومات الخاصة بأنشطة هذه المنظمات.

٢-الثورة الصناعية

كان من نتائج دخول الالة في عملية الانتاج ظهور تغيير واضح في ظروف العمل كما اثرت في طرق ومراحل ووسائل العمل. وادت الى زيادة اعداد العاملين وتشابك العلاقات بينهم كل هذه ادى الى زيادة اهمية العمل المكتبي

٤ - الإدارة العلمية

ساهمت الإدارة العلمية التي تستخدم الاسس العلمية في حل المشاكل الإدارية بدلا من استخدام اسلوب (التجربة والخطأ) مساهمه فعالة في تطور العمل المكتبي.

٥- التخصص في العمل المكتبي

ان التطور السريع الذي احداثته التكنولوجيا في العمل أدى الى التخصص في الاعمال المكتبية وذلك لتقديم افضل الخدمات الى اقسام المنشأة الاخرى التي ترك لها ممارسه اعمالها التخصصية كالإنتاج والمالية والتسويق وغيرها .

الاعمال المكتبية

هي الوظائف الاساسية في المنشأة والتي من خلالها يتم توفير القدر اللازم من المعلومات التي تساعد على - اتخاذ القرارات اللازمة لإنجاز الاعمال المكتبية اليومية .

انواع الاعمال المكتبية

يمكن حصر الاعمال التي تمارس من قبل المكتب الى نوعين :-

اولا : الوظائف الرئيسية

وهي الوظائف التي تساعد على تحقيق الغرض الرئيسي من وجود المكتب وهي تتمثل بتزويد الاقسام المختلفة بالخدمات المكتبية بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب. وهذه الوظائف تتلخص بما يلي :-

١ - تلقي المعلومات وجمعها و تخزينها وتنظيمها وتبويبها.

٢- تقديم المعلومات والاحصاءات الى اقسام المنشأة المختلفة.

٢- المساهمة في المحافظة على اصول المنشأة

ثانيا : الوظائف التنظيمية

وهي الوظائف التي تساهم في تقديم الخدمات المكتبية بشكل افضل ومن خلال هذه

الوظائف يتم اتباع الاسس العلمية في تنظيم المكتب . وهذه الوظائف تتلخص بما يلي :-

١ - اتباع الوظائف الادارية مثل (التخطيط و التنظيم ، التوجيه الرقابة) .

٢- تحليل انظمة العمل المكتبي ووضع الانظمة الكفيلة بإنجاز الاعمال وفقا لما متوفر من
أماكنيات .

٢- تصميم الاستثمارات المكتبية اللازمة لإنجاز الاعمال المكتبية اللازمة.

٤ - اختيار الاجهزة والمعدات المكتبية اللازمة.

٥ - اختيار وتدريب العاملين في المكتب.

الاعمال الادارية في المكتب

اولا : تخطيط العمل المكتبي

يتضمن التخطيط وضع الخطوط العامة لكيفية انجاز العمل المكتبي وكيفية تقديم الخدمات وتحديد مكان وزمان انجاز العمل من خلال القيام بالدراسة الواقع المنظمة ومعرفة التوسعات الحاصلة في العمل والمعدات المكتبية التي يمكن استخدامها للوصول الى افضل السبل لإنجاز العمل وترجمتها على شكل جداول ومخططات.

ومن الامور التي يمكن ان يخطط لها في العمل المكتبي هي

١. مواقع الإدارات التابعة للمكتب.
٢. ترتيب المكتب ومواقع الموظفين والاجهزة والمعدات المكتبية.
٣. تهيئة القوى العاملة وتدريبها والاهتمام بها.

ثانياً: تنظيم العمل المكتبي

لإنجاز الاعمال المكتبية وفق الخطط المرسومة تمارس ادارة المكتب مفهوم التنظيم بمفهومه الاداري حيث تقوم بوضع الاطار العام لممارسة النشاطات والاعمال وتجميعها في وحدات تنظيمية مكونة من اقسام وشعب المكتب وجعلها تعمل كوحدة واحدة وذلك عن طريق (تقسيم الاعمال و تنسيق الاعمال ، تخويل الصلاحيات وتحديد المسؤوليات . متابعة الاعمال)

ثالثاً: رقابة العمل المكتبي

ان هدف رقابة العمل المكتبي هو التأكد من اداء المكتب لوظائفه وفقاً لما مخطط له وان ادائه مطابقاً لمعايير و مقاييس حددت له مسبقاً.

وتتضمن الرقابة المرور بالمراحل التالية :-

- ١- تحديد الهدف (التعرف على المشكلة وذلك لتحديد اتجاه ومسار العمل لحل هذه المشكلة)
- ٢- وضع الخطط والمعايير الرقابية .
- ٣- قياس اداء العمل.
- ٤- اكتشاف الانحرافات ومعالجتها قبل حدوث المشكلة .

انسياب المعلومات

ان انسياب المعلومات هو انتقال المعلومات أو الاعمال من نقطة ما الى اخرى بشكل صحيح وبدون

معوقات . وكما هو معروف ان المعلومات تسير بخطوط متعددة فقد تتخذ مسارا عموديا بين الرئيس

والمرؤوسين او مسارا افقيا بين العاملين في مستوى اداري واحد . ولتحقيق انسياب جيد وسليم يتطلب

الامر من ادارة المكتب تنظيم العاملون والمعدات بشكل يحقق سير المعلومات بخط مستقيم . واذا وجد

انسياب للمعلومات فيه تراجع للخلف فعلى المكتب وادارته تصميم المسار بالشكل الذي يزيل هذا التراجع

كما ان التأخير في بعض الخطوات يؤدي الى تأخير انجاز العمل.

الامور التي تؤدي الى تأخير انسياب المعلومات

- ١ - زيادة كمية الاعمال المكتبية مما يؤدي الى تأخير انجاز العمل.
- ٢- المعوقات الداخلية والخارجية (كالزوار والهاتف والاستدعاء المستمر من قبل الرئيس المباشر وعدم وجود لوازم مكتبية واعطال الاجهزة المكتبية)
- ٣- الخلل في المقاييس . اي اختلاف الاشخاص العاملين في المكتب.
- ٤- اذا كان انسياب المعلومات يسير بخطوط عشوائية وغير ضرورية يؤدي الى تأخير انجاز العمل.

توحيد وتنميط العمل المكتبي

ويقصد به اتباع اساليب واجراءات موحدة واستخدام مصطلحات وسجلات ونماذج موحدة لاتباعها من قبل المكاتب واستخدامها من قبل العاملون في مجال المكتب وذلك لسهولة انجاز العمل من جهة ولتسهيل مهمة تهيئة المستلزمات المكتبية من جهة أخرى. كذلك يسهل التوحيد والتنميط عملية رقابة الاداء حيث ان الاعمال الموحدة تساعد في وضع معايير اكثر فاعلية ودقة يمكن بواسطتها قياس اداء العمل .

الامور التي يمكن توحيدها وتنميطها في العمل المكتبي

١ - السياسات المكتبية

وذلك باتباع سياسات محددة تتبع من قبل كافة العاملين يسترشد بها في تنفيذ الاعمال المكتبية وتقديم الخدمات المختلفة .

٢ - النظم والاجراءات والاساليب المتبعة في العمل

وذلك بأعداد صيغ معينة توضع تحت تصرف العاملين للعمل بموجبها اينما وجد المكتب .

٣ - المعدات المكتبية

استخدام اجهزة. ومعدات ذات مواصفات معينة وذلك لتسهيل مهمة الشراء والصيانة .

المعايير الرقابية في العمل المكتبي

يقصد بها الاسس التي تقاس بها الانجازات الحقيقية او المتوقعة التي تستند عليها الادارة في تقييم اداء العمل كما تعرف بانها كمية الانتاج التي ينبغي ان ينجزها موظف يستخدم مواد وادوات والات مكتبية ويعمل طبقا لنظام موضوع في فترة زمنية معينة

انواع المعايير الرقابية (المعيار هو نموذج متحقق او متصور ان يكون عليه الاداء)

١- المعايير الكمية

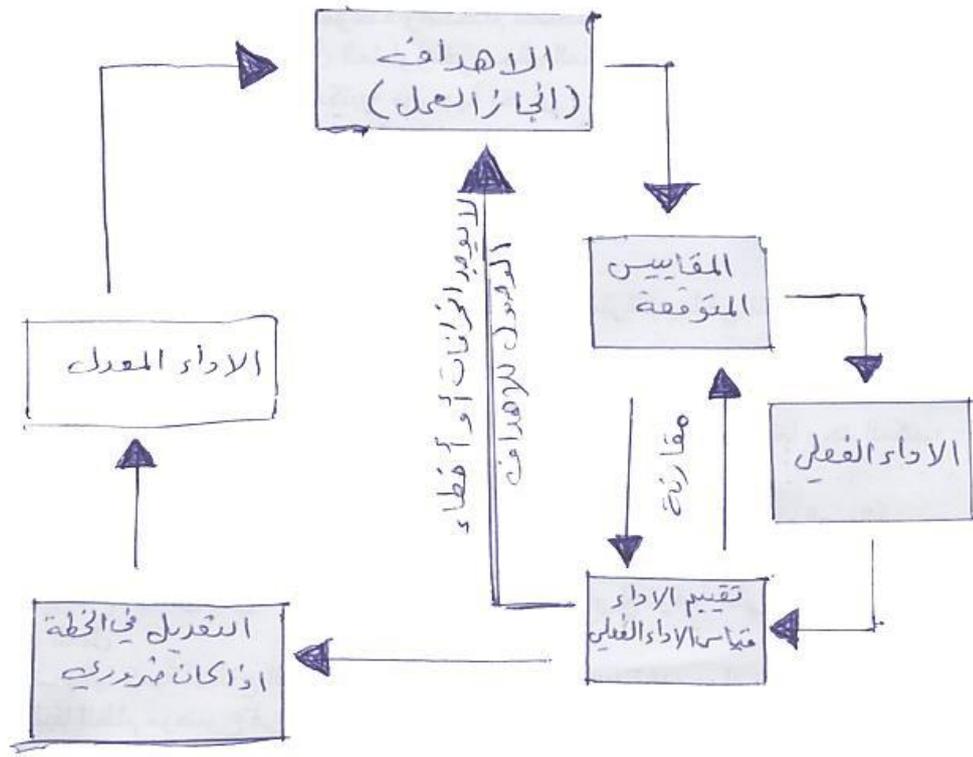
وهي التي يمكن بواسطتها معرفة اداء العمل من حيث كميته حيث يتم بموجبه تحديد حد معين يمثل كمية العمل المطلوب انجازه في فترة زمنية لمعرفة قياس اداء العمل ولمعرفة الانحرافات ان وجدت ومحاولة معالجتها

٢- المعايير النوعية

وهي التي تتعلق بدقة وجودة الاداء فهي التي بموجبها يتم التأكد من جودة ونوعية الخدمات التي يقدمها المكتب

٣- المعايير الكمية النوعية

وهي التي يتم بموجبها التحقق من كمية الخدمات المقدمة ومستوى دقتها فهي تحقق الهدفين الكمي والنوعي في ان واحد



شكل يوضح كيفية الوصول للأهداف بوجود المعايير الرقابية

❖ لقياس اداء العمل المكتبي لابد من توفر الامور التالية :

١. تحديد الاعمال التي يمكن قياسها
٢. وجود معايير خاصة لأداء العمل
٣. وجود مستوى ينبغي ان يصل اليه اداء العمل
٤. قياس العمل الفعلي ومقارنته مع المعايير الموضوعية

❖ لضمان فعالية المعايير الرقابية تتبع الخطوات التالية

١. تحديد عدد الوحدات القياسية التي بالإمكان انجازها من قبل عامل متوسط القابلية في فترة زمنية محددة وظروف اعتيادية
٢. تحديد معدلات الاداء المطلوبة بالاعتماد على المعلومات المتوفرة ومعدلات الاداء السابقة
٣. تحديد اوقات زمنية معيارية لإنجاز جزئيات العمل وذلك بالاستعانة الأخصائيون

❖ مزايا المعايير الرقابية :

١. تحقيق انتاجية عالية وتقديم خدمات افضل
٢. اظهار الانحرافات عن الخطط والاهداف المرسومة
٣. ضمان التطبيق الصحيح للخطط والمساهمة بإنجاز الاهداف

❖ الصعوبات التي تواجه قياس اداء العمل :

١. عدم تماثل الأعمال والخدمات واختلاف طبيعة العمل بين الفترة واخرى
٢. عدم تماثل الوقت اللازم لإنجاز الاعمال المكتبية
٣. عدم امكانية تحديد وقت معياري لبعض الاعمال

❖ و من طرق قياس اداء العمل هي طريقة القياس الرقمي ومنها يتم

١. احتساب رقم المعاملات التي تتجز خلال فترة زمنية مهينة
٢. تسجيل عدد المرات التي يقوم بها الفرد بالعمل

((والشكل ادناه يوضح كيفية استخدام المعايير الرقابية))

فلو فرضنا المعيار للإنتاج بين ٢% كحد ادنى و ٨% كحد اعلى وعليه يسمح بمجال بين (٨% و ٢%) فقط اما اذا زاد عن الحد الاعلى فيتطلب الامر التحقق من الجودة ونوعية الخدمات المقدمة . اما اذا كان الانتاج اقل من الحد الادنى فيتطلب الامر التحقق من الكفاءة كل فرد من العاملين في العملية الانتاجية او كفاءة الادارة في تحقيق الهدف .

وتتم معرفة ذلك من خلال مقارنة اداء العمل بالمقاييس الموضوعية ويتم اتخاذ القرارات المناسبة اعتماداً على ذلك .

❖ نظام الاشراف على الاعمال المكتبية

اولاً: نظام الاشراف المركزي

هو جمع كافة الاعمال المكتبية في ادارة واحدة ويترك للأقسام المختلفة في المنظمة مهمة انجاز اعمالها التخصصية

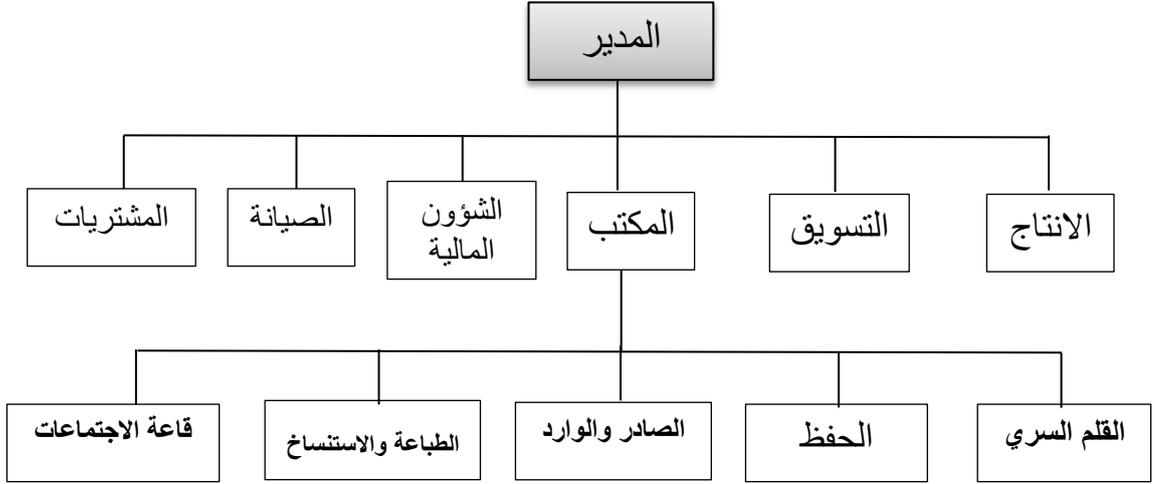
❖ مزايا نظام الاشراف المركزي

١. التوزيع العادل للأعمال على العاملين
٢. التخصص في الاعمال المكتبية
٣. نظام اقتصادي (كلفة قليلة)
٤. يؤدي الى منع الازدواجية في العمل
٥. يساعد على سهولة الاشراف والرقابة
٦. يؤدي الى تحسين ادارة العمل المكتبي

❖ عيوب نظام الاشراف المركزي

١. يؤدي في بعض الاحيان الى تأخير انجاز المعاملات
٢. يؤدي الى خضوع جميع الاقسام الى اتباع اسلوب عمل واحد قد لايتفق مع طبيعة عمل تلك الاقسام
٣. فقدان السرية فمثلاً بعض الاقسام لا ترغب بخروج المعلومات السرية خارج اقسامها وهنا بدوره قد يؤدي الى تسرب بعض المعلومات .

((شكل يوضح نظام الاشراف المركزي))



ثانياً : نظام الاشراف اللامركزي

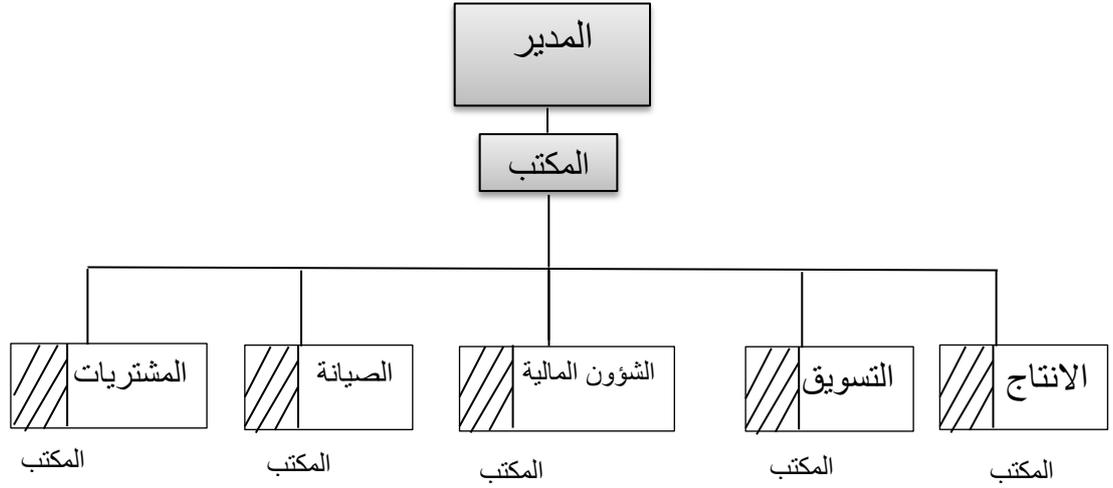
هو ممارسة الاعمال المكتبية المختلفة من قبل الوحدات والاقسام المختلفة في المنظمة اضافة الى اعمالها تخصصية

❖ مزايا نظام الاشراف اللامركزي

١. السرعة في انجاز الاعمال المكتبية
٢. هذا الاسلوب يقدم خدمات افضل للقسم الذي يقع فيه المكتب وذلك لتخصص العاملين في طبيعة اعمال القسم

❖ عيوب نظام الاشراف اللامركزي

١. استخدام عدد كبير من العاملين لإنجاز الاعمال المكتبية
٢. يؤدي الى حفظ نفس المعلومات لدى اكثر من جهة
٣. استخدام اساليب مختلفة في انجاز الاعمال المكتبية مما يصعب على الادارة وضع اسس ومعايير موحدة للعمل



شكل يوضح نظام الاشراف اللامركزي

عوامل المفاضلة بين أسلوب الاشراف المركزي واللامركزي

١. حجم المنشأة وحجم العمل المكتبي

كلما كان حجم المنشأة كبير وحجم العمل المكتبي كبير كان من الافضل اعتماد نظام الاشراف اللامركزي في اداء الاعمال المكتبية وكلما كان حجم المنشأة صغير حجم العمل المكتبي صغير كان من الافضل اعتماد اسلوب الاشراف المركزي .

٢. نظرة الادارة الى الاعمال المكتبية

اذا كانت نظرة الادارة للعمل المكتبي نظرة قانونية عندها يتم اعتماد اسلوب الاشراف المركزي . اما اذا كانت نظرة الادارة للعمل المكتبي على انها اساسية ورئسية عندها يتم اتباع اسلوب الاشراف اللامركزي

٣. موقع اقسام المنشأة

عندما تكون اقسام المنشأة في مكان واحد او متقاربة من بعض يتم اتباع اسلوب الاشراف المركزي اما اذا كانت اقسام المنشأة متباعد ومتناثرة عندها يتم اتباع اسلوب الاشراف اللامركزي

٤. طبيعة عمل المنشأة

اذا كانت المنشأة تتعامل مع مجموعة كبيرة من المعلومات السرية والدقيقة فمن الافضل اتباع اسلوب الاشراف المركزي اما اذا كان التعامل مع مجموعة قليلة من المعلومات السرية والدقيقة فيتم اتباع اسلوب الاشراف اللامركزي

مفهوم التطوير

هو الاستخدام الامثل والمنظم للإجراءات والاساليب والمعدات المكتبية المستخدمة لإيجاد ايسط واحسن الطرق لأداء العمل .

ان تطوير العمل المكتبي التي تجني ثماره الادارة يؤدي الى :-

- ١- تقليل الكلفة في العمل الى اقل الحدود.
- ٢- استخدام وسائل فعالة في اداء العمل .
- ٣- الاستخدام الامثل للعاملين والمال والمساحة .
- ٤ - تزويد الادارة بمعلومات رقابية صحيحة وفي الوقت المناسب .
- ٥ - رفع الروح المعنوية للعاملين واثارة حماسهم .
- ٦- تحسين الخدمة المكتبية وزيادة فاعليتها .
- ٧- تنمية قدرات القادة الاداريين في اتخاذ قرارات سليمة تقوم على رصيد كافي من المعلومات الصحيحة والمنسقة والمبوبة التي يزودها المكتب .

خطوات تطوير العمل المكتبي

- ١ - حذف او الاستغناء عن الخطوات غير الضرورية في العمل .
- ٢- حذف الاعمال التي بالإمكان ممارستها من قبل الادارات الأخرى بكفاءة .
- ٣- دمج الاعمال او ضم بعضها الى اعمال مكتبية اخرى او دمجها اعمال خارج المكتب تقوم بها الادارات الأخرى .
- ٤ - اعادة ترتيب الخطوات الاخرى المتبقية وجعلها تسري بخط مستقيم للتخلص من الرجوع الى الخلف في انجاز العمل .
- ٥- تجزئة احدى الخطوات او العمليات وضمها الى خطوة أو عملية اخرى .
- ٦- استخدام وسائل وطرق جيدة للحفظ .
- ٧- استخدام بعض الآلات والمعدات المكتبية الحديثة التي يمكن ان تقوم بعدة خطوات دفعة واحدة
- ٨- متابعة النظام الجديد لتحقيق من ان تنفيذه يتم بشكل الصحيح .

الصعوبات التي تعيق عملية تطوير العمل المكتبي

من اهم المشاكل التي تواجه عملية التطوير هي معارضة العاملين الاجراءات التغيير ويعود ذلك الى عدة اسباب منها :-

- ١ - لتعودهم على نمط معين من الاعمال حيث من الصعوبة تقبل عمل اخر يختلف من حيث اجراءته واساليبه ويعود ذلك لعدم فهمهم وادراكهم لعملية التطوير
- ٢- التخوف من ان عملية التطوير قد تؤدي الى اضافة اعمال جديدة تلقى على عاتقهم .
- ٣- التخوف من ان عملية التطوير قد تؤدي الى الاستغناء عن بعض العاملين وذلك الادخال اساليب حديثة والاعتماد على المكننة التي قد تؤدي الى انجاز العمل بعدد اقل من العاملين .
- ٤- التخوف من فقدان المهارة والخبرة التي اكتسبوها خلال سنوات طويلة .

❖ من اهداف تطوير وتبسيط الاعمال المكتبية

١. الوصول الى طرق واساليب افضل لأداء العمل وذلك بسبب تطور خبرات الافراد لاستخدام المكننة الحديثة للمساعدة في زيادة كفاءة العمل
٢. تقع عملية التطوير على عاتق الادارة العليا عن طريق الدراسة والبحث والابتكار وتحسين اجراءات ونظم العمل المكتبي
٣. ان نسبة كبيرة من الاعمال والمواد تبذر بسبب عدم وجود طريقة كفؤة في تنظيم الاعمال وعمل الافراد وطريقة الاشراف على العمل
- لذا فان تحقيق الكفاءة اللازم لإنجاز العمل واستخدام افضل الاجهزة
٤. ان قسماً من العمال لا ينجزون اعمالهم بالشكل الصحيح لجهلهم بالطرق السليمة التي تساهم على القيام بها بالشكل الصحيح واستخدام اعمال غير ضرورية بإنجاز العمل

من الامور التي على الادارة القيام بها لتذليل الصعوبات التي تعيق عملية التطوير

١. اشراك العاملين في مناقشات عملية التطوير

٢. توعية العاملين وشرح ابعاد التطوير ومحاولة ازالة المخاوف الغير حقيقية

٣. ادخال العاملين في برامج تدريبية لزيادة امكانياتهم العملية وتدريبهم على كيفية استخدام الاساليب

العلمية الحديثة في انجاز العمل .

خلاصة التطوير والتبسيط

- ❖ يتم تبسيط الاعمال بهدف تبسيط الاجراءات والاقتصاد بالوقت والجهد المال وتحقيق الدقة والكفاءة بالعمل
- ❖ تطوير العمل تتعكس اثاره على القرارات الادارية ؟ كيف المعلومات المنتظمة والمتكاملة التي يقدمها المكتب تؤدي الى اتخاذ قرار دقيق وسليم
- ❖ هناك برامج تتبناها الادارة لضمان تطوير الاساليب بالشكل الذي يؤدي الى مواكبة التطورات الحاصلة في المنشأة وادخال الاساليب الحديثة التي تخدم اداء العمل
- وخصوصاً بتصميم السجلات والاستمارات والبطاقات المختلفة التي تساهم في تقديم خدمات افضل
- ❖ يشارك في عملية تطوير الاختصاصيون في هذه المجال او الاستشاريون من داخل المنظمة او خارجها
- ❖ ويفضل الاستشاريون من داخل المنظمة لقضاء معظم وقتها داخل المنظمة ومعايشتهم لطرف ومتطلبات العمل واشرافهم على العمل وادارته واطلاعهم على مشاكل العمل وبالتالي تتبنى دراساتهم وفقاً لمعايشتهم

الفصل الثاني

تصميم المكتب

تصميم المكتب هو وضع الخط المناسبة التي تبين مواقع الادارات المختلفة التابعة للمكتب ((اماكن جلوس الموظفين و مواقع الاثاث و الاجهزة والمعدات المكتبية المختلفة)) .

اهداف تصميم المكتب

- ١- استخدام المساحة المتوفرة استخداما اقتصاديا وتوفير الاماكن المناسبة لأعمال المكتب المختلفة.
- ٢- ضمان التدفق السليم لسير العمل داخل المكتب .
- ٣- توفير راحة الموظفين ورضاهم وخلق جو مناسب للعمل وتوفير المستلزمات الضرورية مثل (التدفئة والتبريد و الاضاءة ، الهدوء ، وغيرها)
- ٤- سهولة الاشراف والرقابة ، فالتصميم الملائم للمكتب يساعد على سهولة الاشراف على العمل من قبل الرئيس المباشر .
- ٥- توفير انطباع جيد لدى الزوار والعملاء لان التصميم الجيد للمكتب يولد راحة نفسية للزائرين.

مبادئ تصميم المكتب

- ١ - تسلسل العمل في اتجاه واحد الى الامام دائماً و ومن اجل تحقيق هذا المبدأ يجب ترتيب اماكن جلوس الموظفين لضمان سير العمل بخط مستقيم .
- ٢- ترتيب الاقسام التي تربطها علاقات عمل واحدة قرب بعضها للتوفير في الوقت والجهد .
- ٣- عدم وجود ما يعيق حرية الحركة أو التنقل في المكتب مثل الحواجز او الفواصل .
- ٤ - يجب ان تكون الاقسام ذات العلاقة بالمراجعين والزوار قريبة من مدخل البناية .
- ٥- وضع الاجهزة والمعدات قرب او داخل الاقسام التي تستخدمها .
- ٦- وضع الاقسام او الأجهزة التي تكون مصدرا للضوضاء بعيدا عن المكتب .
- ٧- توفير الجو المناسب للعمل داخل المكتب الذي يساعد على رفع كفاءة ونتاجة العاملين .
- ٨- يجب ان يكون تصميم المكتب مرنا وقابلا للتغيير مع تغير ظروف العمل الخاصة بالمنشأة.

حالات اعادة النظر في موقع المكتب وتصميمه

- ١- في حالة توسع العمل او تقليصه .
- ٢- في حالة استخدام اجهزة ومعدات جديدة في العمل .
- ٣- في حالة تغيير اجراءات العمل .
- ٤- في حالة انتقال المكتب من بناية قديمة الى بناية جديدة .

مراحل وضع التصميم السليم للمكتب

المرحلة الاولى

((جمع المعلومات عن المنشأة))

وتتضمن هذه المرحلة اتباع الخطوات التالية :-

- ١- معرفة اهداف المنشأة واهداف كل قسم من اقسامها .
- ٢- الاطلاع على الخارطة التنظيمية للمنشأة التي توضح علاقات مختلف اقسام المنشأة مع بعضها
- ٣- الاطلاع على خارطة تدافق العمل داخل المنشأة .
- ٤- تحليل وصفي لكل وظيفة .
- ٥- معرفة حجم المساحة المكانية المتوفرة في المنشأة .
- ٦- التعرف على الخطط التوسعية للمنشأة في المستقبل .

المرحلة الثانية

((عمل رسم تخطيطي للمكتب))

يوضح في هذا الرسم المساحة المكانية السطحية المتوفرة حيث يثبت على هذا المخطط البيانات التالية:

- ١- الغرف المختلفة التابعة للمكتب والمساحات المتاحة لكل منها .
- ٢- مواقع الاجهزة والمعدات المكتبية المستخدمة في المكتب وكذلك مواقع (المناضد والكراسي والدواليب وغيرها ...)
- ٣- عمل تخطيط لسير العمل .

انواع المكاتب

اولاً: المكتب المفتوح

وهو عبارة عن قاعة كبيرة تضم معظم ادارات المكتب ولا يوجد بينها جدران او حواجز عالية ويمكن فصل الادارات المختلفة عن بعضها بواسطة قواطع ثابتة او حواجز متحركة .

مزايا المكتب المفتوح

- ١- التوفير في المساحة بسبب عدم وجود حواجز او جدران .
- ٢- سهولة الاشراف والرقابة والمتابعة للعاملين في المكتب .
- ٣- سهولة اتصال العاملين مع بعضهم البعض .
- ٤- سهولة تبادل الخبرات والمهارات الوظيفية بين العاملين بسبب سهولة الاتصال بينهم .
- ٥- هذه المكاتب تشجع العاملين على المحافظة على مكاتبهم مرتبة ونظيفة دائماً .

عيوب المكتب المفتوح

- ١- الضوضاء العالي بسبب كثرة عدد الموظفين داخل المكتب الواحد وبسبب استخدام الاجهزة والمعدات المكتبية وبسبب كثرة الزوار والمراجعين .
- ٢- هذه المكاتب لا تحقق الاستقلالية في العمل لبعض العاملين الذين تتطلب اعمالهم السرية في العمل

ثانياً : المكتب المغلق

هو تخصيص غرفة او مكان خاص لكل ادارة من ادارات المكتب حيث تضم كل غرفة عدد محدد من الموظفين .

مزايا المكتب المغلق

- ١ - الهدوء وقلة الضوضاء بسبب محدودية عدد الموظفين داخل المكتب .
- ٢- هذه المكاتب تحقق الاستقلالية في العمل نتيجة وجود الموظفين في مكاتب خاصة .
- ٣- هذه المكاتب تحقق درجة عالية من السرية للمعلومات التي تتعامل معها هذه المكاتب .

عيوب المكتب المغلق

- ١- صعوبة الاشراف والمراقبة والمتابعة للعاملين . ٢- صعوبة سير العمل وانسيابه بصورة منتظمة .
- ٣- هذه المكاتب غير اقتصادية . ٤- هذه المكاتب تحتاج الى نفقات اضافية (للتدفئة والتبريد والاضاءة وغيرها) .

تأثيث المكتب

التأثيث هو تجهيز المكتب بالأثاث المطلوب والضروري لإنجاز الاعمال المكتبية اليومية مثل (الكراسي والمناضد. الدواليب و الاجهزة ، وغيرها)

اهم الشروط الواجب مراعاتها عند اختيار الاثاث المناسب للمكتب

- ١- البساطة والاناقة وانسجام الالوان .
- ٢-سهولة الاستخدام من حيث توفير الخبرات والمهارات الضرورية اللازمة لتشغيل الاجهزة المكتبية والآلات .
- ٣-الجودة والمتانة وسهولة الصيانة .
- ٤-مناسبة الكلفة بحيث يكون هناك تناسب بين تكاليف التأثيث ومقدار الحاجة الفعلية للأثاث والمعدات المطلوبة .

تأثيث غرفة المدير

قبل التفكير في اختيار الاثاث المناسب لغرفة المدير علينا ان نميز بين مكاتب الادارات العليا والادارات المتوسطة حيث ان مكاتب الادارات العليا تكون اكثر فخامة بحكم طبيعة اعمالهم ومسؤولياتهم ولإعطاء جو من الهيبة لهم .

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند التفكير في اختيار الاثاث المناسب لمكتب المدير

- ١- الاستماع الى وجهات نظر المدراء واخذ وجهات نظرهم قبل المباشرة في الشراء .
- ٢- مراعات المساحات المتوفرة لتحديد حجم ونوع وعدد قطع الاثاث والاجهزة .
- ٣- ملاحظة طبيعة عمل المدير وظروف العمل ونوع المراجعين لتحديد نوع الاثاث والاجهزة اللازمة

مكونات تأثيث غرفة المدير

- ١- طاولة مكتبية كبيرة الحجم ومن النوع الجيد مع كرسي مناسب .
- ٢- دواليب لحفظ الملفات المهمة .
- ٣- تخم قنفات ومن النوع الجيد لجلوس المراجعين والزوار .
- ٤- هواتف للاتصالات الداخلية والخارجية وكذلك وجود خط انترنت او التلكس .
- ٥- طاولة للاجتماعات وبحجم مناسب تتسع لعدد محدد من الاشخاص .
- ٦- اجهزة مكتبية مثل حاسبة شخصية وجهاز تسجيل المكالمات وغيرها .
- ٧- قاصة حديدية لحفظ الكتب المهمة والسرية .

تأثيث غرفة السكرتير

- ١- طاولة مكتبية مع كرسي مناسب .
- ٢- دواليب لحفظ الملفات .
- ٣- كراسي لجلوس الزوار والمراجعين .
- ٤- هواتف داخلية وخارجية
- ٥- لوحة اعلانات .
- ٦- ساعة جدارية .
- ٧- حاسبة شخصية مع خط انترنت .
- ٨- اجهزة استنساخ وطباعة .

تأثيث غرفة الاجتماعات

- ١ - طاولة بحجم مناسب ببيضوية أو دائرية أو مستطيلة مع كراسي بنفس لون الطاولة .
- ٢- منضدة مع كرسي مناسب لجلوس السكرتير يوضع عليها حاسب شخصي أو اله كاتبه لكتابه محضر الاجتماع.
- ٣- منضده صغيره توضع في احد الجوانب، يوضع عليها اجازة الاتصال الداخلي .

تأثيث غرفه البريد

- ١- طاوله كبيره يوضع عليها البريد الوارد للمنشأة لفرزها وتوزيعها على الاقسام .
- ٢- رفوف مقسمه الى قسمين للبريد الوارد و البريد الصادر .
- ٣- دواليب لحفظ القرطاسية واجهزه التنقيب والظروف البريدية وغيرها .

الاتصال في المكتب

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والافكار من شخص الى اخر

تستخدم في عمليات الاتصال الوحدات والاقسام التالية

اولا : وحدات متخصصة بالنقل المادي للاتصالات مثل .

١-البدالة . ٢-شعبة الطابعة . ٣- السعاة .

ثانيا : وحدات متخصصة بتسجيل المعلومات واعداد التقارير مثل .

١- اقسام الحاسبات .

٢- اقسام الاحصاء .

ثالثا : وحدات متخصصة بجمع المعلومات الاولية

حيث تتولى هذه الوحدات جمع المعلومات من داخل وخارج المنشأة

رابعا : وحدات متخصصة بأعداد الخطط

حيث تقوم هذه الوحدات بأعداد البحوث والدراسات اللازمة لاتخاذ القرارات الخاصة بأعداد الخطط .

خامسا : وحدات متخصصة بتوضيح سياسات واهداف المنشأة (الاعلام)

سادسا : وحدات متخصصة بحفظ المعلومات مثل .

١. قسم الارشيف ٢. قسم الاضابير

وسائل الاتصال:

تستخدم لأغراض الاتصال وسائل مختلفة يتم من خلالها تبادل المعلومات والآراء والأفكار . وعلى الإدارة اختيار الوسيلة المناسبة التي تساهم بكفاءة وفعالية في نقل وتبادل المعلومات بالكمية والنوعية والوقت المناسب

و من هذه الوسائل :-

١- الوسائل الشفهية (كالمقابلات و الاجتماعات و اللقاءات و المحادثات الهاتفية و اجهزة التسجيل الصوتية والصورية)

٢- الوسائل التحريرية (كالمذكرات و الرسائل و التقارير و البرقيات)

معوقات الاتصال داخل المكتب

١ - عدم توفر مهارات الاتصال لدى العاملين في المكتب .

٢- استخدام وسائل اتصال غير الوسائل المفروض استخدامها .

٣-عدم توفر وسائل الحفظ وتخزين المعلومات .

٤ - التعامل مع معلومات اكثر مما يتطلبه العمل

العوامل التي تحدد وسيلة الاتصال

١- السرعة

قد تكون السرعة مطلوبة في بعض الاحيان لوصول المعلومات وفي مثل هذه الحالة ينبغي على المكتب اختيار وسيلة اتصال تحقق اوصول المعلومات بشكل سريع وذلك باستخدام الانترنت والتلكس وغيرها .

٢- درجة الوضوح

لضمان وصول بعض المعلومات الدقيقة والهامة يتم استخدام وسائل اتصال اكثر دقة لضمان نقل هذه المعلومات بشكل متكامل ويتم في مثل هذه الاحوال استخدام الوسائل التحريرية للاتصال بدلا من الوسائل الشفهية للاتصال .

٣- الكلفة

تؤخذ الكلفة بنظر الاعتبار عند التفكير باختيار وسيلة اتصال مناسبة وهنا يؤخذ جانبان :-
الجانب الاول : امكانات المنشأة المادية والبشرية وعلى ضوءها تحدد نوعية اجهزة الاتصال التي بالإمكان استخدامها .

الجانب الثاني : نوعية المعلومات المراد اوصولها وكميتها .

٤ - المسافة

تختلف الوسائل في نقل المعلومات باختلاف مكان اوصولها ، فالمعلومات التي تنقل الى مكانات بعيدة يحدد لها وسيلة اتصال تختلف عن المعلومات التي تنقل الى مسافات قريبة أو داخل . المنشأة

٥- السرية

هناك بعض المعلومات التي تتصف بالسرية والتي يتطلب نقلها ضمان عدم تسربها .

٦- مستوى خبرات العاملين

قد يتطلب اتباع وسائل اتصال معينة مهارات وخبرات يجب توفرها في العاملين ليحسنوا استخدامها .

النماذج المكتبية

تعد النماذج من الوسائل المستخدمة في الحصول على المعلومات في العمل المكتبي .

وتعرف النماذج بأنها مستند يحتوي معلومات ثابتة ومحددة ويوجد بها مسافات فارغة لتعبئة معلومات اخرى بها .

فالنماذج هي طريقة يتم من خلالها ارشاد الافراد الى املاء معلومات محددة في فراغات تسبقها بيانات وارشادات يتم من خلالها فهم ما هو مطلوب تدوينه من معلومات .

اهمية النماذج المكتبية

١- من خلال استخدامها في تبسيط اجراءات العمل وانجاز الاعمال بدلا من اعتماد اسلوب المخاطبات الطويلة .

٢- تحقق الاقتصاد في الانفاق والجهد والوقت .

٢- تقلل من الاخطاء المحتمل حصولها عند جمع المعلومات .

٤- تبين بوضوح ما هو مطلوب تدوينه من معلومات وترشد مستخدمها الى ما هو مطلوب بالضبط

خطوات تصميم النموذج المكتبي

بهدف اعداد نماذج مناسبة وملائمة لطبيعة العمل تتبع الخطوات التالية في التصميم .

١ - تحديد الهدف من النموذج وما سيحققه من نتائج .

٢- جمع المعلومات المتعلقة بالنموذج وتكون على نوعين :-

أ- معلومات عما سيتم تدوينه في النموذج كفقرات ثابتة .

ب- معلومات عما سيتم طلبه من مستخدم النموذج وتدوينه في النموذج .

٣- اقرار النموذج بشكله واسلوبه وترتيب فقراته واللون المستخدم وما شابه ذلك من امور

٤- التأكد من صلاحيته وكفاءته واقتصادية من خلال تجريبه .

٥- تصميم النموذج للعمل بموجبه .

والخلاصة/ فالنماذج هي وسيلة تسهل العمل وتقلل من الاجراءات الروتينية المعقدة لذلك لا بد وان تعد

بما يتفق واجراءات العمل كي لا تكون عبأً جديداً يعقد انجاز العمل .

الفصل الثالث

السكرتارية

مفهوم السكرتارية

تعني العلم الذي يبحث في تبصير كل موظف اداري بمهام وظيفته وحدود سلطته ومسؤولياته علاوة على استمرار تدريبه لزيادة كفاءته وتعريفه بالأسس والوسائل الحديثة التي تكفل له القيام بمهام وظيفته على احسن وجه .

وكذلك يبحث علم السكرتارية في نظم المكاتب المختلفة وعلاقة كل مكتب بالآخر . .

السكرتير

هو الشخص الذي يقوم بمساعدة رئيسه (وزيراً - مديراً عاماً - موظفاً كبيراً) على تنظيم وقته حفظ المستندات والاوراق الخاصة بالعمل - المحافظة على سرية العمل - وغيرها ...) وقد اشتقت كلمة سكرتير من كلمة Secret وتعني (السر) ولهذا يطلق على السكرتير امين السر وهي الصفة التي يجلب ان يتحلى بها السكرتير وذلك بحكم موقعه لانه يطلع على سرية المعلومات التي يجب ان لا يفشيها الى اي جهة كانت .

التقسيم النوعي الاعمال السكرتارية

اولاً : السكرتارية الخاصة وتقسم الى

- ١- **السكرتير الخاص**: وهو الشخص الذي يكون موضع ثقة رئيسه وقد يقوم باعمال السكرتارية الخاصة موظف واحد او اكثر حسب حجم وموقع المسؤول الذي تقوم السكرتارية بخدمته.
- ٢- **السكرتير العام** : وهو موظف يترأس ادارة السكرتارية والجهاز الاداري في المنظمات الكبيرة ويتولى الاشراف على موظفي السكرتارية وتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات على الموظفين الاداريين والكتابيين وتنسيق العمل بينهم اضافة الى اعداد البرامج التدريبية لهم .

ثانياً : السكرتارية العامة

وهي وحدة ادارية ذات مستوى عالي تقوم باختصاصات ذات مستويات كبيرة مثل اعمال الخدمات العامة اضافة الى الاعمال الادارية والمالية واعمال البريد والحفظ والطباعة .

ثالثاً : السكرتارية المتخصصة

وهي السكرتارية التي تقوم بمهمة معينة مثل (السكرتير الصحفي - السكرتير القانوني - السكرتير الهندسي - السكرتير المالي - الخ) .

مقارنة بين السكرتير الخاص والسكرتير العام

السكرتير العام	السكرتير الخاص
١- شخص له خبرة في الامور القانونية والادارية	١- شخص له خبرة بأعمال السكرتارية فقط
٢- الاشراف والرقابة ومعالجة المخاطبات السرية للمنظمة	٢- واجباته تتمثل في استلام البريد الوارد وتسليم البريد الصادر وتحريير الرسائل وطبع الكتب وحفظها وتنظيم مقابلات المدير ومواعيده واستقبال الزائرين وغيرها من الامور المكتبية
٣- يحق له الاحتفاظ بختم الدائرة او التوقيع على الكتب الرسمية الصادرة من مكتب المدير وحسب الصلاحيات المخولة له	٣- لا يحق له الاحتفاظ بختم الدائرة او التوقيع على الكتب الرسمية الصادرة مكتب المدير
٤- من مسؤولياته التخطيط للعمل المكتبي وتنظيم وتنسيق العلاقات بين الاقسام المختلفة في المنظمة .	٤ - ليس من مسؤولياته التخطيط للعمل

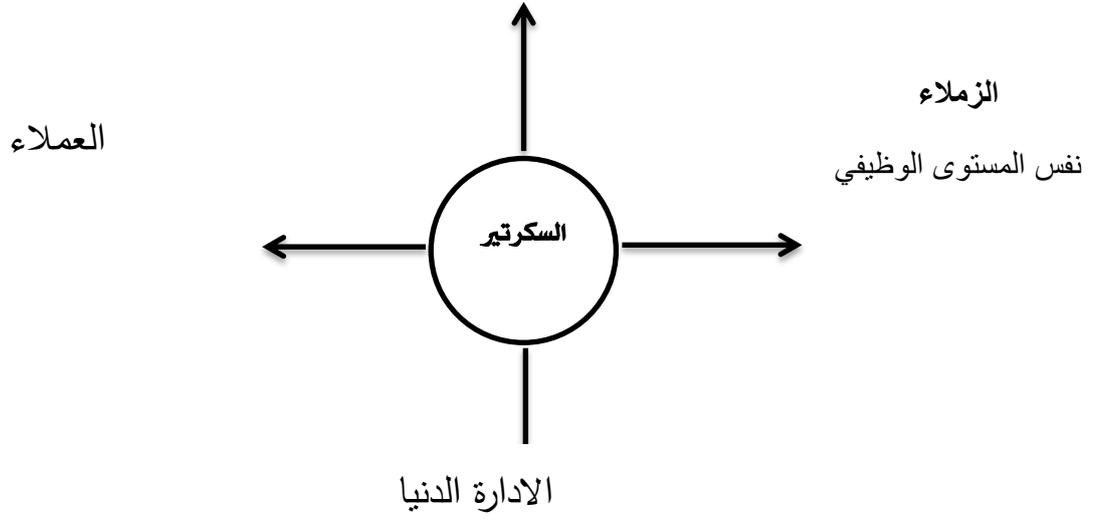
صفات اخرى يتحلى بها السكرتير الخاص

- ١ - الاستغلال الامثل للوقت وعدم تمضية الوقت في امور خاصة .
- ٢- التفريغ الجدي لتصرف الاعمال المناطة به بسرعة وكفاءة .
- ٣- التعاون والانسجام مع العاملين والمراجعين وتلبية طلباتهم .
- ٤ - كسب ثقة رؤسائه والمحافظة على سرية العمل .
- ٥- التحدث بأسلوب لائق مع الموظفين والمراجعين وتجنب الانفعال .
- ٦- التبصر في مجال عمله وان يكون ملما بأهداف المنظمة التي يعمل فيها ليتمكن من تأدية واجباته

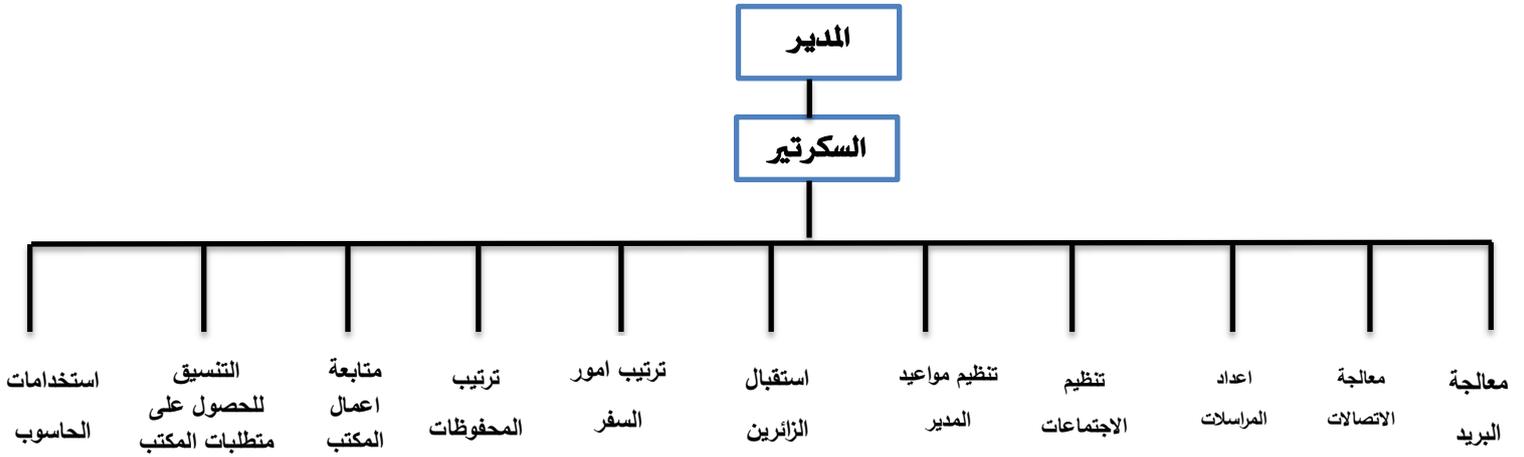
صفات اخرى يتحلى بها السكرتير العام

- ١- تنظيم ساعات العمل في المنظمة وضبط اوقات الدوام .
- ٢- توزيع الاعمال الادارية على العاملين فيها .
- ٣- الاشراف على سجلات عمل الموظفين .
- ٤- المشاركة في جميع اجتماعات مجالس الادارة وتسجيل وحفظ القرارات التي تتخذ فيها .
- ٥- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين بتشجيع المجددين ومكافئتهم .
- ٦- دراسة مشاكل العاملين والعمل على حلها عن طريق رفعها للإدارة العليا لإيجاد الحلول المناسبة لها .

الادارة العليا



السكرتير يكون همزة وصل بين الادارات (العليا - الوسطى - الدنيا)
اتخاذ القرار - التنفيذ - المساعدة



شكل يوضح مهام لسكرتير الخاص

المؤهلات التي يتحلى بها السكرتير

اولا : المؤهلات الشخصية

- ١- ان يكون كاتما للسر حيث ان افشاء اسرار المنظمة او اسرار رئيسه يؤدي الى نتائج سلبية تؤثر على سير العمل في المنظمة .
- ٢- ان يكون قوي الذاكرة وسريع البديهة .
- ٣- ان يكون لديه القدرة على مساعدة الاخرين من زملائه في العمل او المراجعين والزوار .
- ٤ - ان يكون متمكن من لغته لينظم المحاضر ويحرر الرسائل بلغة سليمة وواضحة وبهذا يوفر على رئيسه وقت تصحيح الازطاء اللغوية .
- ٥- ان يجيد احدى اللغات الحية اضافة الى لغته الاصلية .
- ٦- لديه حصيلة من الثقافة العامة نتيجة مطالعته الكتب والمجلات والمراجع والاحتفاظ ببعضها
- ٧- ان يكون ذو مظهر لائق وانيق لأنه يكون واجهة المنظمة .
- ٨- عليه تأدية الاعمال الموكلة اليه بكفاءة عالية وبالوقت المحدد لها .
- ٩- ان يكون لديه القدرة على التحدث بطلاقة .
- ١٠ - ان تكون لديه روح المبادرة .
- ١١- ان يكون هادئا ودبلوماسيا خاصة عند استقبال الزوار او عند استخدام الهاتف .
- ١٢- لا يعكس مشاكله الشخصية على الاخرين ولا يشجع على المحادثات الجانبية في مكتبه .
- ١٣- ان لا يكثر الكلام ولا يقاطع الاخرين اثناء تحدثهم وان يكون مستمع جيد .
- ١٤ - لديه القدرة على تحديد الاولويات ومعالجة الازم قبل المهم .
- ١٥ - لديه القدرة على بث الحماس في نفوس العاملين .
- ١٦- التميز بأسلوب الحوار البناء والمشورة والاخذ بالآراء السليمة .
- ١٧- ان يراقب نظافة واناقة غرفته وغرفة رئيسه .

ثانيا : المؤهلات العلمية

- ١- التأهيل العلمي المناسب للوظيفة ويفضل ان يكون حاصل على شهادة في تخصص ذو صلة بإدارة المكتب
- ٢- له خبرة في عملية في تطبيقات الحاسوب .
- ٣- له خبرة في ادارة فرق العمل .
- ٤ - الامام بالأعمال المكتبية التخصصية .
- ٥- له خبرة في طرق وحفظ الملفات ومهارة في كتابة التقارير . -
- ٦- التمتع في المهارات الادارية والسلوكية في مجال ادارة المكتب والعلاقات العامة .
- ٧- التمتع بمهارة ادارة الوقت .
- ٨- التمتع بمهارة الاتصال والتواصل مع الاخرين
- ٩- التمتع بمهارة تنظيم الاجتماعات .

ثالثا : المؤهلات العملية

- ١- لديه الخبرة فى الادارة واصم لها .
- ٢- معرفة الهيكل الاداري للمنظمة التي يعمل فيها واختصاصات كل ادارة فيها .
- ٣- معرفة انظمة العمل فى المنظمة التي يعمل فيها .
- ٤- معرفة القوانين والتشريعات ومتابعة كل ما يصدر من تشريعات جديدة تخص العمل .
- ٥- لديه خبرة في جميع نواحي الاعمال المكتبية

الجهات التي تقوم بأعداد السكرتير

هناك عدة جهات تقوم بأعداد السكرتير في العراق حيث يبدأ بأعداد السكرتير في مرحلة الدراسة الاعدادية والمتمثلة بالمدارس المهنية التي يطلق عليها بإعداديات التجارة والتي تهى الخريج لأعمال السكرتارية وكذلك تقوم هيئة التعليم التقني والمتمثلة بالمعاهد التقنية المنتشرة في محافظات العراق بتخريج كوادر تقنية مؤهلة لمزاولة الاعمال المكتبية بصورة جيدة ويطلق على الاقسام التي تخرج هذه الكوادر بأقسام ادارة المكتب . كذلك فان الجامعات العراقية والمتمثلة بكليات الادارة والاقتصاد التي افتتحت اقساماً لأعداد المدرسين التجاريين وهم مؤهلين ايضا للقيام بأعمال السكرتارية والاعمال المكتبية

موقع السكرتير في الهيكل التنظيمي للمنظمة

تختلف طبيعة الاعمال الادارية من دائرة الى اخرى وتبعاً لذلك فإن التشكيلات الادارية ايضا تختلف لذلك فان موقع السكرتير او مدير المكتب يظهر جليا في هذه التشكيلات فقد يكون موقع السكرتير في الادارة العليا أو في المستويات الادارية الوسطى أو السفلى ، وفي جميع المواقع فانه يمارس ذات الاعمال المتعلقة لوظيفته.

ان ادارة السكرتارية لا تستطيع القيام بعملها بالشكل المطلوب ما لم يكن هناك تعاون وثيق بين الادارات المختلفة . اذا فالعلاقة وثيقة و مترابطة بين عمل السكرتير وبين الاعمال والوظائف الاخرى في المنظمة .

مهام السكرتير اليومية

ان للسكرتير دورا كبيرا في مساعدة رئيسه وتوفير الوقت له للبت في امور العمل بالشكل الصحيح فالسكرتير النشط يعرف كيف يرتكب أوقاته وينظمها في مذكرات يومية وجداول اسبوعية او شهرية لكي يكون دقيقا في متابعاته للأمور المختلفة التي تقع ضمن صلاحياته وتوفير الوقت الكافي لرئيسه للتفرغ للأمور الكبيرة لينجح في عمله

كذلك للسكرتير امور يجلب الاهتمام بها مثل الوصول مبكرا الى محل العمل لتهيئة العمل قبل وصول رئيسه اذ كثيرا ما يؤدي التأخير الى ارباك العمل لذلك اليوم . كذلك ملاحظة مكتب رئيسه وهل هو منظم بالشكل المطلوب وان يفتح دفتر المواعيد على الصفحة المناسبة . وعليه ان يهيئ مكتبه والادوات التي يستعملها من قرطاسية وطابعة وحاسبة وغيرها :

وتقسم هذه المهام الى

أولاً : مهام إدارية

- ١- فتح البريد وتهيئته لإطلاع المدير عليه وفقاً للترتيب التالي .
 - أ- البريد العاجل جداً والبرقيات المهمة .
 - ب- البريد السري والشخصي .
 - ج- البريد الموضوعي المختص .
 - د- البريد العادي .
- ٢- ترتيب المكاتبات المعدة للعرض على المدير حسب أهميتها .
 - ٣- تذكير المدير بمواعيد ارتباط بها .
- ٤- حفظ الكتب الواردة وصور الكتب الصادرة وغيرها من المستندات .
- ٥- إعداد البريد الصادر لأرساله إلى الجهة ذات العلاقة .
- ٦- تنظيم مقابلات المراجعين والزوار .

ثانياً : مهام تنظيمية

- ١- تنظيم الاجتماعات .
- ٢- حفظ وترتيب وفهرسة كافة المحفوظات في المكتب .
- ٣- تهيئة المراجع الخاصة والأوليات التي يحتاج إليها المدير خلال عمله اليومي .
- ٤ - قراءة الأخبار من الصحف والمجلات والانترنت تمهيداً لعرض المهم منها على المدير

السكرتير والزائرين

يجب ان يمتلك السكرتير خيرة كافية للتعامل مع الزائرين على اختلاف اعمارهم وثقافتهم ومستوياتهم الوظيفية . وعلى السكرتير ان يسجل اسماء الزائرين والغرض من الزيارة في سجل خاص تدون فيه مواعيد الزيارات . ويمكن تقسيم الزائرين الى عدة اصناف :-

١- زائرين من داخل الدائرة

وهؤلاء يتمثلون بالموظفين على اختلاف درجاتهم الوظيفية ويمكن للسكرتير وبالتنسيق مع المدير ان يحدد لهم مسبقا مواعيد محددة ومتفق عليها .

٢- زائرين من خارج الدائرة

وهؤلاء يمكن تصنيفهم الى :-

أ- زائرين من دائرة اخرى .

ب- المراجعين والعملاء الذين لهم معاملات مع الدائرة .

ج- الاقارب والاصدقاء

كيف يتصرف السكرتير عند استقبال الزائرين

١- اذا طال وقت الزيارة اكثر من الوقت المحدد لها .

هناك عدة طرق يمكن للسكرتير التصرف من خلالها اذا طال وقت الزيارة وذلك حسب نوع الزائر ومستواه الوظيفي والاجتماعي وهي :-

- ا- التدخل بصورة مباشرة من خلال اخبار المدير او الزائر بان وقت الزيارة قد انتهى .
- ب- الاتصال هاتفيا بالمدير واخباره بان وقت الزيارة قد انتهى .
- ج- تقديم ورقة صغيرة الى المدير يوضح فيها بان وقت الزيارة قد انتهى .

٢- عند حدوث امر طارئ يمنع المدير من مقابلة زائرين لديهم مواعيد مسبقة .

هنا على السكرتير الاتصال بوقت مبكر بالأشخاص المعنيين للاعتذار منهم وبأسلوب لائق عن تأجيل موعد المقابلة مع الاتفاق على موعد جديد لاحقا أو يتم لبلاغهم انه سوف يتم الاتصال بهم للاتفاق على موعد جديد .

٣- في حالة الزيارات الطارئة .

- أ- على السكرتير الاتصال بالمدير (اذا كان غير مشغول) لأخباره بوصول الزائر مع اخباره بأسم الزائر والغرض من الزيارة .
- ب- على السكرتير مرافقة الزائر الى غرفة المدير مع مراعات الاعتبارات التالية :-
 - ١ - تقديم الاقل مستوى وظيفي الى الأعلى مستوى وظيفي .
 - ٢- تقديم الاصغر سنا الى الأكبر سنا .
 - ٣- مخاطبة الزائر باسمه

علاقة السكرتير مع مكتب الاستعلامات

يجب على السكرتير التنسيق مع مكتب الاستعلامات في الدائرة والاتفاق على ما يلي :-

- ١ - تزويد مكتب الاستعلامات بأسماء الزائرين ومواعيد الزيارات ليتسنى لهم استقبالهم - والترحيب بهم
- ٢- من الافضل تكليف احد موظفي الاستعلامات بمرافقة الزائرين عند دخولهم الى الدائرة الى حين وصولهم الى مكتب المدير .
- ٣- من المهم وجود وسيلة اتصال فعالة بين مكتب السكرتير والاستعلامات للتنسيق بشأن حركة ومواعيد الزائرين .

السكرتير واستخدام الهاتف

ان اسلوب التحدث بالهاتف قد يعكس انطبعا حسنا او سيئا لدى الاخرين طبقا للطريقة التي يتكلم بها السكرتير وهذا الانطباع (سلبا كان ام ايجابيا) لا ينعكس على السكرتير فحسب وانما على الدائرة ككل . فحسن التصرف بالرد على الهاتف من الامور المهمة التي على السكرتير القيام بها .

الامور الواجب مراعاتها من قبل السكرتير عند التحدث بالهاتف

- ١- التكلم بأسلوب هادى وواضح وان لا يتكلم بما ليس له علاقة بالموضوع .
- ٢- السرعة في الاجابة ومبادرة السكرتير بالتعريف بنفسه واسم دائرته ان كان الاتصال من خارج الدائرة
- ٣- الاحتفاظ بدفتر مذكرات يدون فيه ما يحتاج تدوينه من ملاحظات اثناء المكالمة .
- ٤ - الابتعاد عن اسلوب المجاملات الكثيرة والتحايا المبالغ فيها .
- ٥- الحفاظ على سرية المكالمات السرية كمحافظته على سرية المكتب على حد سواء .
- ٦- على السكرتير ان لا يظهر للمتصل بأنه على عجلة من أمره .
- ٧- الاصغاء الى الآخرين وعدم مقاطعتهم اثناء كلامهم .
- ٨- عدم استخدام هاتف الدائرة للاتصالات الشخصية الا الضرورية منها .
- ٩ - ينهي المكالمة الشخص الذي بدا بها وبنفس الاسلوب الذي بدا به .
- ١٠ - أن يحتفظ السكرتير بأحدث نسخة من دليل الهاتف بالإضافة الى قائمة يدون فيها ارقام الهواتف التي يتكرر استخدامها كي يسهل الرجوع اليها .
- ١٢ - فى حالة عدم وجود المدير عند طلبه من احد الاشخاص فعلى السكرتير ان يخبر المتحدث بعدم وجود رئيسه دون الحاجة الى ذكر المكان الذي ذهب اليه رئيسه .
- ١٣ - اذا كان لسكرتير اكثر من هاتف وصادف ان كان يتحدث بالهاتف الاول ورن اخذا بنظر الاعتبار اي المكالمتين اهم للاستمرار فيها .

السكرتير والصحافة

يتم تنظيم العلاقة بين السكرتير والصحفيين من خلال اتفاق مسبق بين السكرتير والمدير يتم من خلاله تحديد حجم الصلاحيات المخولة للسكرتير والتي من خلالها يمكن تزويد الصحفيين بالمعلومات والاخبار المطلوبة .

شروط تعامل السكرتير مع الصحفيين

- ١- يجب أن يكون للسكرتير معلومات كافية عن المنظمة من حيث (طبيعة النشاط الذي تمارسه ونوع الخدمات التي تقدمها ... الخ) .
- ٢- يجب ان يمتاز السكرتير بالباقة والذوق الرفيع في التعامل مع الصحفيين .
- ٣- عدم التمييز بين الفئات المختلفة وعدم التحيز لفئة معينة على حساب فئة اخرى لأي سبب كان .

دور السكرتير في المؤتمرات الصحفية

- ١- الاعداد المسبق والتهيئة للمؤتمر من خلال تهيئة القاعة والمستلزمات المختلفة مثل (اجهزة التسجيل ، أجهزة الاتصال و تنظيم القاعة ، اماكن الجلوس ... الخ) .
- ٢- تهيئة الاوليات التي قد يحتاج اليها المسؤول اثناء المؤتمر الصحفي يستعين بها مثل (معلومات عن خطط مستقبلية ، مشاريع قيد الانجاز و خرائط و احصائيات ، ارقام ... الخ) .
- ٣- تدوين كل ما يدور اثناء المؤتمر الصحفي .
- ٤ - تهيئة مستلزمات الترجمة الفورية اذا كان هناك حضور من الاجانب .
- ٥- اعداد قائمة مسبقة بأسماء المتحدثين وتسلسل حديثهم .

تخطيط اعمال السكرتير

لغرض تنظيم اعمال السكرتير بشكل متقن على السكرتير ان يستعمل بالإضافة الى سجله اليومي سجلا اسبوعيا أو شهريا ينظمه بالشكل الذي يساعده على التعرف على التزامات وارتباطات رئيسه مسبقا ليسهل مهمة انجاز اعماله على ضوء المواعيد المسبقة ، وعليه ان يطلع بين فترة واخرى على هذا السجل . وكذلك فعلى السكرتير تهيئة دفتر ملاحظات يرجع اليه في بعض القضايا الاسبوعية او الشهرية . كذلك يجب أن تكون للسكرتير مكتبة صغيرة قريبة منه تحتوي على بعض الكتب والمراجع التي يحتاج اليها بين الحين والآخر مثل (دليل التلفون و القواميس و بعض الكتب التي لها مساس بعمله اليومي) . هذا بالإضافة الى ان تكون للسكرتير قرطاسية كاملة فمن الضروري ان لا يحتاج السكرتير الى الاستعانة بغيره لتمشية اعماله .

واجبات السكرتير تجاه سفر رئيسه المباشر

اولا : قبل سفر المسؤول

- ١ - على السكرتير الاستفسار من المسؤول عن مكان السفر ومدة السفرة ووسيلة النقل تمهيدا لأنجاز الحجوزات المتعلقة بالفنادق والتنقل .
- ٢- الاستفسار عن الهدف من السفرة وعدد المرافقين .
- ٣- تهيئة كافة الاوليات التي قد يحتاجها المسؤول مع ما تحتويه هذه الاوليات من معلومات واحصائيات وخرائط وغيرها .
- ٤ - تهيئة جدول للرحلة يتضمن مواعيد السفر ومواعيد اللقاءات والاجتماعات وترتيبها حسب الاسبقية

ثانيا : اثناء سفر المسؤول

- ١- اتخاذ بعض الاجراءات المتعلقة ببعض الامور المتفق عليها مع المسؤول مسبقا .
- ٢- اتخاذ بعض القرارات في حدود الصلاحيات المخولة من قبل المسؤول .
- ٣- اعداد قائمة بأسماء الزائرين الذين حضروا لمقابلة المدير اثناء سفره .
- ٤- اعداد قائمة بالمكالمات الهاتفية الواردة الى مكتب المدير اثناء سفره .
- ٥- يجب ان يكون السكرتير على اتصال دائم ومستمر مع المدير لاطلاعه على مجريات العمل في المكتب اثناء سفره .

ثالثا : بعد عودة المسؤول

- ١ - اطلاع المسؤول على كافة القرارات والاجراءات التي اتخذت اثناء فترة السفر .
- ٢- تقديم ملخص يبين سير العمل في المنظمة اثناء سفر المسؤول .
- ٣- تهيئة الامور التي لم يتم اتخاذ القرارات بشأنها والتي يستوجب اطلاع المسؤول عليها أو التوقيع عليها

الفصل الرابع

الاجتماعات

مفهوم الاجتماع

هو مجموعة من الافراد يقابلون للوصول عن طريق المناقشة الى الرأي الصواب وفيه يعبر الافراد عن آرائهم وكلما كبر عدد الافراد في الاجتماع كلما اكتسب الاجتماع قدراً كبيراً من الشكليات وتعددت المواضيع المعروضة للبحث

عناصر الاجتماع

كل اجتماع أي كان نوعه أو هدفه أو عدد الافراد المشاركين فيه له عناصر اربعة هي :-

١. العناصر البشرية :

وهم الافراد المشاركين بالاجتماع عددهم ومستواهم الثقافي ومستواهم الوظيفي ومستواهم الاجتماعي يحضرون بالاجتماعات مدفوعين بدوافع مختلفة

٢. العناصر المادية

وهي العناصر التي تتحدد بمكان الاجتماع واتساعه بالقدر المطلوب وكذلك التهوية والاضاءة والاجهزة المستخدمة في التسجيل والاستماع وكذلك تهيئة القرطاسية وغيرها من الامور التي قد يحتاجها المجتمعون خلال ساعات الاجتماع

٣. موضوع الاجتماع

لكل اجتماع موضوع يدور حوله النقاش للوصول لى اهداف تحقق الغرض من الاجتماع مثل اجتماع لتقرير سياسات اقتصادية تسيير عليها الحكومة او اجتماع وضع خطة لتهيئة نظام خاص لحفظ المعلومات وغيرها

٤. التفاعل

وهو التفاعل بين الاعضاء المشتركين في الاجتماع في جو يسوده النظام والديمقراطية في المناقشة وابداء آرائهم في اختيار الرأي الصواب

يمكن تصنيف الاجتماعات وتحديد أنواعها بما يلي :-

١- اجتماعات من حيث الزمن وتقسم الى :-

أ- اجتماعات دورية تعقد بصورة دورية وبمواعيد محددة لبحث موضوعات مختلفة مثل اجتماعات مجلس الادارة .

ب- اجتماعات غير دورية تعقد كلما دعت الحاجة اليها البحث مشاكل طارئة وفي بعض الاحيان تدعى بالاجتماعات الطارئة وهي التي قد يستوجب انعقادها بين الاجتماعات الدورية للضرورة الانية لها

٢- اجتماعات من حيث الشكل وتقسم الى :-

أ- اجتماعات يسودها قدر كبير من الشكليات تتحكم فيها القواعد والنظم مثل اجتماعات مجلس الادارة للمنظمات الكبيرة وفيها مثلا يحق للعضو الكلام لمرة واحدة وكذلك الوقوف عند الكلام .

ب- اجتماعات يسودها قدر قليل من الشكليات مثل اجتماعات اللجان الصغيرة وتعقد هذه الاجتماعات دون ان يكون لها جدول اعمال .

٣- اجتماعات من حيث المستوى و تقسم الى :-

أ- اجتماعات على المستوى العالمي مثل اجتماعات الجمعية العمومية للأمم المتحدة او المنظمات الدولية .

ب- اجتماعات على مستوى الدولة مثل اجتماع مجلس الوزراء أو اجتماع مجلس النواب

ج- اجتماعات على مستوى المنظمة مثل اجتماعات اللجان المشكلة داخل المنظمة او اجتماع اعضاء القسم وغيرها .

الاجتماعات كوسيلة اتصال

تعتبر الاجتماعات من وسائل الاتصال الهامة في مختلف المنظمات في الوقت الحاضر . فاذا أراد شخصان العمل سويا لتحقيق اهداف مشتركة بينهم فلا يمكن تحقيق ذلك بدون وسائل اتصال فعالة وعن طريق الاتصال الشخصي والمناقشة يتم انتقال الخبرات والآراء والاتفاق على قرارات تخدم كل المصالح كما ان نظام الاتصال عن طريق الاجتماعات يضمن لكل فرد ما يجري داخل الاجتماع من اعمال ونشاطات قد تفيده في تطوير وتحسين ما يهمله منها .

اهداف الاتصال في الاجتماعات

- ١- تزويد العاملين بكافة المعلومات الضرورية لكي يستفاد منها لأدائهم في العمل ؟
- ٢- تستطيع القيادات الادارية التعرف على مطالب وحاجات العاملين وبالتالي توصيل توجهات القيادة واوامرها لهم
- ٢- يعرف كل فرد ما يجري داخل المنظمة من نشاطات واعمال وما يبذل من جهد لتحقيقها وبالتالي لا يكون بمعزل عن الاخرين

١ - النظام الداخلي:

لكل منظمة نظام أو لائحة داخلية تحكم انشطتها ويحدد فيها انواع الاجتماعات وطرق اختيار الاعضاء والنصاب القانوني للتصويت وغيرها من الانشطة التي قد تتفاوت من منظمة الى اخرى .

٢- النصاب القانوني :

ويقصد به عبور الحد الادنى المتفق عليه من الاعضاء حسب ما منصوص عليه في النظام الداخلي للمنشأة ، فقد لاتعتبر الجلسة نظامية اذا حضرها اقل من العدد المقرر للنصاب في نظامها الداخلي وقد تؤجل الجلسة الى وقت اخر لعدم اكتمال العدد - المنصوص عليه في النظام الداخلي

٣- رئاسة الجلسة :

رئيس الجلسة عادة يكون مسؤول عن ادارة الجلسة وفي حالة غيابه يقوم نائب الرئيس بإدارة الجلسة واذا لم يكن هناك نائب للرئيس يختار الاعضاء من بينهم شخصا لإدارة الجلسة . وعادة ما يكون جلوس الجلسة على رأس طاولة الاجتماع ويجلس . بجانبه مقرر الجلسة ويكون الى يمينه سكرتير الاجتماع . يدير مناقشات الجلسة ، عادة رئيسها ويكون الكلام موجه اليه ويلقب بعبارة السيد رئيس الجلسة .

٤ - النقطة النظامية:

قد يعترض رئيس الجلسة أو أي من الحاضرين في الجلسة على فعل يكون غير مقبول ضمن سياق الجلسة او حول بعض القواعد المتبعة في الاجتماع ومثال على ذلك ((يمكن ان يستفسر احد الاعضاء عن اكتمال النصاب او عدده او قد يعترض أحد المسترسلين في الكلام وتوضيح النقطة المراد عرضها باختصار أو قد يعترض على كلام احد المتحدثين حول نقطة سبق وان اتخذ فيها قرارا خلال الجلسة))

٥- التصويت

يتم التصويت على مشروع قرار معين اذا تباينت اراء الحضور حوله وعند رجحان كفة المؤيدين (الاكثرية) على المعارضين (الاقلية) فإن القرار يعتبر نافذا وبعبارة اخرى يرفض القرار ولا يجوز اعادة التصويت عليه في نفس الجلسة . - وهناك نوعان من الاكثرية
أ- الاكثرية البسيطة اي العدد الاكثر من النصف بقليل .
ب- الاكثرية المطلقة وهي ثلثي الاعضاء المصوتين أو اكثر .

٦- مشروع القرار

الموضوع الذي يطرح للنقاش من قبل احد الاعضاء والذي يقدمه ويحدد الغرض منه، حيث يقوم الاعضاء

المجتمعون بدراسة مشروع القرار واتخاذ القرار بشأنه ويتم ذلك بموافقة الأعضاء بالأكثرية أو بالإجماع ليكون القرار نافذا

يقدم مشروع القرار تحريريا ، وفي حالة التساوي بين المؤيدين والمعارضين بدون صوت رئيس الجلسة يعتبر مشروع القرار مرفوضا عندما يقدم مشروع القرار للمناقشة لايحق لمقدم المشروع سحبه إلا بموافقة الأعضاء .

٧- تعديل مشروع القرار

في بعض الحالات يقوم عضو أو أكثر بتعديل مشروع القرار ويقدمه إلى رئيس المجلس بعد موافقة الأعضاء ، ويتم التعديل بالإضافة أو الحذف أو استبدال بعض المعلومات المدونة في مشروع القرار الأصلي

٨- سحب مشروع القرار

يجوز سحب مشروع القرار عند عرضه أمام الاجتماع لأسباب معينة، بعد موافقة جميع الأصوات أو بالأغلبية، ويكون سحب مشروع القرار بناء على طلب عضو أو أكثر من أعضاء الاجتماع

٩- إحالة الموضوع جانبا

توضع بعض الموضوعات جانبا أو تؤجل مناقشتها لوقت آخر لعدة أسباب منها :-

أ- ليتمكن الأعضاء من دراسة الموضوع دراسة كافية .

ب- في حالة عدم تمكن أغلبية الأعضاء من الاطلاع على أوليات الموضوع .

ج- لدراسة موضوعات اخرى اكثرهم

واجبات السكرتير تجاه الاجتماعات

هناك ثلاث مراحل يستوجب الاعداد لها من قبل السكرتير وهي كما يلي :-

اولا : واجبات السكرتير قبل الاجتماع

- ١- اعداد جدول الاعمال بعد التداول مع الرئيس المباشر ويشمل جدول الاعمال (المواضيع التي سوف يتناولها الاجتماع ، ووقت الاجتماع ، ومكان الاجتماع ، اسماء المدعوين للاجتماع) . ويتم اعداد هذا الجدول في وقت مبكر حيث يطبع ويوزع على المدعوين قبل فترة لا تقل عن سبعة ايام من موعد الاجتماع .
- ٢- التأكد من ان قاعة الاجتماع مهيئة تماما وتتوفر فيها كافة المستلزمات الضرورية للاجتماع مثل (اجهزة الصوت و القرطاسية و اجهزة الترجمة ، وغيرها) .
- ٣- توفير كافة الاوليات التي تتعلق بموضوع الاجتماع .
- ٤ - جمع المعلومات عن الاشخاص الذين يتعذر حضورهم الى الاجتماع ومعرفة سبب عدم حضورهم

ثانيا : واجبات السكرتير اثناء الاجتماع

- ١- الحضور مبكرا قبل الاجتماع للتأكد من توفر كافة المستلزمات الضرورية والتأكد من نظافة قاعة الاجتماع .
- ٢- البدء بتسجيل اسماء الحضور والغياب والمعتذرين عن الحضور بعذر رسمي - . والتأكد من سلامة النصاب القانوني للحضور
- ٣- قراءة محضر الجلسة السابقة لتثبيته واذا كان هناك اعتراض من قبل احد الاعضاء على صياغته فتعدل الفقرة المعترض عليها قبل التوقيع عليه .
- ٤- مساعدة رئيسه بتزويده بأي معلومات يحتاج اليها اثناء الجلسة .
- ٥- تسجيل تفاصيل المناقشات والمقترحات وكذلك تدوين نتائج الاجتماع

ثالثا : واجبات السكرتير بعد الاجتماع

- ١- إعادة كافة الاوليات مصادرها .
- ٢- المباشرة بكتابة محضر الاجتماع فورا لأن التأخير بكتابته قد يؤدي الى نسيان بعض التفاصيل
- ٣- بعد كتابة مسودة محضر الاجتماع يتم عرضها على رئيس الجلسة لأبداء ملاحظاته عليها قبل الطبع .

اهم الصفات التي يجب ان يكون عليها سكرتير الاجتماع

- ١- يجب ان تتوفر فيه المهارات والخبرات اللازمة لسكرتارية الاجتماع .
- ٢- يجب ان يكون ملما بالجوانب الشكلية لأداره الاجتماع .
- ٣- يجب أن يكون ملما بالمصطلحات الفنية المختلفة المستخدمة في الاجتماع .
- ٤- يجب ان يكون ملما بنشاطات المنظمة .
- ٥- يجب أن يكون ملما بأصول وقواعد اللغة حتى يتمكن من كتابة المذكرات والتقارير بلغة سليمة
- ٦- توفر بعض المهارات المساعدة مثل اجادة الاختزال والاختصار والتلخيص .
- ٧- يجب ان يكون ملما بعلم النفس والعلاقات الانسانية لمعرفة دوافع المتحدثين .
- ٨- لديه حاسة سمع جيدة حتى يستطيع ان يلتقط ويستقبل كل ما يقال في الاجتماع .

مزايا الاجتماعات

- ١ - تتيح الاجتماعات الفرصة للمشاركين للتعبير عن آرائهم .
- ٢- تعقد الاجتماعات بهدف الوصول الى قرارات ونتائج لصالح المنظمة .
- ٣- تفرز الاجتماعات وجهات نظر مختلفة تفيد اصحاب القرار .
- ٤ - تتيح الاجتماعات فرصة للالتقاء وتبادل وجهات النظر وتكوين صداقات عمل . هـ- شعور المجتمعين بأنه شاركوا في صنع القرارات التي تفيد المنظمة .

عيوب الاجتماعات

- ١- في بعض الاجتماعات لا يسود جو من الديمقراطية للمجتمعين للتعبير عن افكارهم وآرائهم
- ٢- ان بعض الاعضاء يسيطرون على الاجتماع ولا يتيحون للآخرين فرصة التعبير أفكارهم وآرائهم
- ٣- قد تأتي القرارات المتخذة والتي توافقت عليها الاغلبية هزيلة ولا تراعي المصلحة العامة وإنما تراعي مصالح اشخاص متنفذين في المنظمة بسبب تواطئ البعض معهم .
- ٤ - قد يأتي بعض الاشخاص الى الاجتماع وليس لديهم علم بموضوع الاجتماع وهذا يؤثر على مستوى مناقشاتهم في الاجتماع .
- ٥- في بعض الاحيان قد تتخضع مؤهلات أو خبرات بعض المجتمعين عن المستوى المناسب وهذا يجعلهم غير قادرين على متابعة المناقشات الجارية والاشترك فيها بصورة ايجابية وفعالة

الفصل الخامس

أمن المكتب

مفهوم امن المكتب

يقصد بأمن المكتب المحافظة على الاوراق من تفشي سريتها الى اشخاص غير مختصين . فهناك بعض المعلومات التي تتداول داخل المنشأة الواحدة أو بين المنشآت المختلفة يؤدي اطلاع اشخاص غير مختصين عليها الى ما يضر بالأفراد أو بالصالح العام للمنشأة أو الدولة . يوجد دوافع معينة الى الاطلاع غير المشروع على هذه المعلومات السرية . فهناك الفضولي الذي له رغبة زائدة في ان يعرف كل شي وهناك العملاء الذين يتحينون الفرص للاطلاع على المعلومات السرية لمصلحة من يعملون من أجلهم . لذا وجب اتخاذ الاجراءات الكفيلة بمنع اي شخص من الاطلاع على كل ما هو سري مهما كان هؤلاء الاشخاص وماهي مستوياتهم الوظيفية . أن جميع المعلومات الواردة والصادرة والمحافظة في المكتب هي معلومات سرية لا يجب الاطلاع عليها وهذا احتياط عام تقتضيه المحافظة على سرية العمل بوجه عام . غير ان بعض المعلومات لها صفة سرية خاصة وهذه يجلب ان يحافظ عليها وتعطى عناية خاصة اثناء تداولها وحفظها والاطلاع عليها .

ويمكن ان نقسم السرية الى درجات مختلفة حسب اهمية الموضوع وكما يلي :-

١ - المعلومات السرية

وتوضع على الموضوعات التي تتعلق بالأفراد (كنتائج التحقيقات مع الافراد ، أو التقارير السرية او المعلومات التي تتعلق بموضوعات سرية تخص الادارات والاقسام

٢ - المعلومات السرية جدا

وتوضع على الموضوعات التي تتعلق بالمنشأة والتي يضر أفشاء سريتها بالصالح العام لهذه المنشأة مثل (المشروعات التي تكون قيد البحث ، والتقارير التي لا تزال غير كاملة).

٣ - المعلومات السرية للغاية

وتوضع على الموضوعات التي تتعلق بالصالح العام للدولة مثل (المسائل الحربية ، والمسائل الدبلوماسية ، وسياسات الدولة العليا) .

ومن نتائج افشاء المعلومات السرية تكون خطيرة على المسؤولين فقد تصل بهم الى الفصل من الخدمة او السجن فكثير ما يكون تفشي الاسرار نتيجة اهمال المسؤول في الحفاظ عليها مما يتيح فرصة الاطلاع عليها أو قد تفشى نتيجة التفوه بمعلومات سرية علنا ودون اي قصد أو الحصول على اصل الوثيقة السرية أو صورة طبق الاصل بطريقة غير مشروعة . فمهما كان السبب في تفشي هذه المعلومات والاسلوب الذي ادى اليه تفشي الاسرار يجلب ان تتخذ كافة احتياطات الامن والسلامة للمكتب

- ١- اعداد اختام بدرجات السرية (السرية و السرية جدا و السرية للغاية) .
- ٢- يراعى تسليم المكاتبات السرية الصادرة والواردة الى الاشخاص المختصين مباشرة وتسلم باليد مقابل التوقيع على الاستلام .
- ٣- يستحسن تحديد عدد النسخ عند استنساخ الكتب السرية وحصر العدد في اقل ما يمكن استنساخه والتخلص من المسودات وتحديد الافراد الذين يكلفون بعملية الاستنساخ .
- ٤- يراعى وضع المكاتبات السرية في ظروف أو اغلفة من ورق سميك وتلصق جيدا. ويوقع الموظف المسؤول عن اصدارها على كافة اماكن اللصق .
- ٥- لا يجوز اعارة الكتب السرية او اخراجها من مكان حفظها تحت اي حال من الاحوال .
- ٦- يراعى حفظ المعلومات السرية في أماكن مأمونة (داخل الحاسبات ، داخل القاصات) وتكون في عهدة الموظف المسؤول عنها .
- ٧- يتم فرز دوري للأوراق السرية بواسطة لجنة مختصة لغرض عزل الاوراق التي ثبت زوال سريتها لكي تحفظ في إدارة المحفوظات في ملفات موضوعاتها .

سرية المعلومات

يعتمد امن المكتب على سرية المعلومات لذا اصبحت عملية انتقال المعلومات عبر الشبكات المحلية والدولية من الأمور الروتينية في عصرنا الراهن والتي تسهل اساليب توفير وخرن المعلومات اذ ان انتشار انظمة المعلومات المحوسبة ادى الى ان تكون عرضة للاختراق لذلك اصبحت هذه التقنية سلاحا ذو حدين تحرص المنظمات على اقتناؤه وتوفير سبل الحماية له .

الوسائل المستخدمة للمحافظة على سرية المعلومات

اولا : أمن الافراد

ان الفرد يلعب دور اساسي ومهم في أمن المعلومات وذا تأثير فعال في اداء وعمل الحواسيب بجانبه السلبي والايجابي فهو عامل ايجابي في حماية المعلومات ولكن في الوقت نفسه فهو عامل سلبي وذلك عن طريق تخريب وسرقة المعلومات لمصالح ذاتية أو المصالح الغير . لذا فان من متطلبات امن المعلومات تحديد مواصفات معينة للعاملين وذلك من خلال الاتي :-

- 1- وضع تعليمات واضحة لاختيار العاملين وذلك لتقليل الاخطاء التي يكون مصدرها الافراد.
- 2- وضع خطة لزيادة الحس الامني والحصانة من التخريب النفسي .
- 3- المراجعة الدورية للتدقيق في الشخصية والسلوك للأفراد العاملين من وقت لآخر وعدم احتكار المهام على موظفين محددين .

ثانيا : امن البرمجيات

ان امن المعلومات يتطلب امن البرمجيات من خلال ما يلي :-

- 1- اختيار حواسيب ذات انظمة تشغيل لها خصائص أمنية يمكن ان تحقق حماية للبرامج وطرق حفظ لكلمات المرور وطريقة ادارة نظام التشغيل وانظمة الاتصالات .
- 2- وضع عدد من الاجراءات كالمفاتيح الامنية والعوائق التي تضمن عدم تمكن المستفيد من التصرف خارج الحدود المخول بها .
- 3- الاهتمام بعملية الخزن اليومي والاسبوعي لكافة البرامج والانظمة والتحديث المستمر لها
- والاحتفاظ بنسخ اضافية
- 4- الحماية من الفيروسات

ثالثا :- امن الاتصالات

ان امن المعلومات اقترن بتطور هائل وكبير للاتصالات وقد وفر هذا التطور امكانية التراسل بين الحواسيب والاتصالات عبر خطوط الهاتف وعبر الهواء مهما كانت المسافة وهنا ظهرت امكانية عملية سرقة المعلومات عن طريق التدخل عبر منظومات الاتصال المختلفة .

لذلك يتطلب امن الاتصالات مايلي :-

- ١- اجراء الفحوصات الدورية لمنظومة الاتصال .
- ٢- توفير عدد من الاجهزة الخاصة لفحص منظومة الاتصال او كشف اي حالة غير اعتيادية .
- ٣- استخدام نظم التشغيل المسؤولة عن ادارة الحواسيب بكفاءة وقدرة عالية على كشف التسلل الى الشبكة من خلال تصميم نظم محمية بأقفال معقدة .

رابعا :- امن الموقع :

لضرورة اكمال الاجراءات الامنية لا بد أن يتم اعطاء اهمية للمواقع والمباني التي تحتوي على منظومات من خلال ما يلي :-

- ١- اتخاذ اجراءات حماية الموقع وتحصينه من اي تخريب أو عملية سطو .
- ٢- الحماية من الحريق وتسرب المياه والفيضانات وادامة مصدر الطاقة الكهربائية وانتظامها .
- ٣- تحديد اساليب واجراءات التفتيش والتحقق من الافراد من خلال حماية بوابات الدخول .

الفصل السادس

اتمة العمل المكتبي والاجهزة الحديثة المستخدمة في المكتب

نظم اتممة المكتب تعني تطبيق تكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة انتاجية اعمال المعلومات في المكتب وتوجد اليوم تكنولوجيا مكتبية معاصرة لابد من اتقانها والعمل بها . ويواجه الموظفون الاميون في مجال الحاسوب مشاكل كثيرة لذا لابد من اتقان العمل على نظم اتممة المكتب للموظفين والمدراء على حد سواء .

اهم تطبيقات نظم اتممة المكتب

- ١- تشغيل الكلمات ومعالجة النصوص من اجل أعداد التقارير الطويلة وقوائم الاسعار و غير ذلك .
- ٢- التلكس الذي يستخدم لأرسال واستقبال الرسائل وطباعتها .
- ٣ - الارشيف الالكتروني الالي ويوفر هذا الارشيف امكانية تصوير وقراءة وتخزين الوثائق الكترونية وامكانية الفهرسة الالكترونية .
- ٤- النشر المكتبي الذي يوفر نفقات الطباعة وسرعة ادخال النسخ المطبوعة على الحاسوب لتكون جاهزة للأرسال .
- ٥- البريد الالكتروني الذي يوفر السرعة والتكاليف وتكاملية الخدمة والوثوقية والسرية والتماشي مع متطلبات العصر الحالي .
- ٦- البريد الصوتي الذي يستخدم الصوت في نقل الرسائل بدلا من الكتابة .
- ٧- التنظيم الالكتروني للمواعيد الذي ينظم مواعيد المدير والذي يمكن مراجعته وتعديله في اي وقت .
- ٨- المؤتمرات السمعية اي عقد المؤتمرات عن طريق خطوط الاتصال حيث تستطيع اجهزة الهاتف الحديثة القيام بمثل هذه الاتصالات دون اي تدخل من عامل الهاتف .
- ٩- المؤتمرات المرئية اي اضافة الفيديو الى الشبكة السمعية مثل عرض القاعة التي يتم فيها المؤتمر على جدار الحائط .
- ١٠- الفاكس الذي يعني نقل الصور طبق الاصل وبسرعة فائقة بدل انتظار الوقت الطويل لتصل بطرق لبريد الاخرى

فوائد نظم اتمتة المكتب

- ١- الدقة في اداء العملى .
- ٢- يرفع من مستوى جودة اد اع العمل .
- ٣- يخفف من تكاليف اداء العمل .
- ٤- تقليل الجهد المبذول من قبل الموظفين .
- ٥- تخفيض الاعمال المكتبية الورقية .
- ٥- تسهيل عملية الاتصال داخل فروع المؤسسة .
- ٦- يوفر بيئة افضل لممارسة العمل المكتبي .
- ٧- يساعد على رفع كفاءة الاعمال الادارية .
- ٨- يساعد على استثمار الوقت و استغلاله و عدم هدره.
- ٩- يساعد على تخفيض عدد موظفي الاعمال الادارية .

اجهزة الاتصال الحديثة

مقدمة

نتيجة التطور السريع في حجم المنظمات المختلفة وظهور اقسام وشعب اضافية في الهيكل التنظيمي للمنظمة ادى الى زيادة واتساع حجم الاعمال المكتبية بشكل كبير واصبحت الحاجة ملحة لوجود وحدات اتصال. بين الاقسام والشعب الادارية من اجل تسهيل العمل اليومي للمنظمة لذلك فقد اصبحت الحاجة ماسة لاستخدام الاجهزة والمعدات المكتبية الحديثة لكي تدعم الادارة في تحقيق اهدافها

مزايا استخدام الاجهزة والمعدات المكتبية الحديثة

- ١- الدقة وسرعة الانجاز .
- ٢- الاقتصاد فى النفقات .
- ٢- الاستفادة منها عند الاندثار الكلي .

اسباب استخدام الاجهزة والمعدات المكتبية الحديثة

- ١-زيادة وأتساع حجم الاعمال المكتبية في المنشآت المختلفة .
- ٢- زيادة نطاق الاتصال العالمي .
- ٣- الحاجة الى السرعة في اتخاذ القرارات والوصول الى نتائج تساعد في تحقيق الاهداف .
- ٤- محدودية طاقة الذاكرة البشرية في حفظ وخرن ومعالجة المعلومات مع التضخم الكبير في حجم المعلومات

معوقات استخدام الاجهزة والمعدات المكتبية الحديثة

اولا : معوقات مادية وتشمل

- ١ - عدم توفر الموارد المادية الكافية لشراء الاجهزة الحديثة .
- ٢- عدم توفر الابنية المناسبة من حيث المساحة وملائمة الظروف البيئية .
- ٣- عدم توفر الخدمات مثل التدفئة والتبريد والاضاءة والتهوية وغيرها .

ثانيا : معوقات بشرية وتشمل

- ١- عدم توفر الخبرة اللازمة للعاملين لتشغيل وصيانة الاجهزة الحديثة .
- ٢- تخوف العاملين من فقدانهم لوظائفهم نتيجة استخدامهم لهذه الاجهزة .

الرقابة على استخدام الاجهزة والمعدات المكتبية الحديثة

- ١ - تحديد مسؤولية الموظف المختصر لتشغيل هذه الاجهزة وعدم تركها شائعة الاستخدام بدون تحديد المسؤولية .
- ٢- تدريب الموظف المختص بتشغيل الاجهزة الموجودة في مكتبه بصورة
- ٣- عمل برنامج توعية للموظفين المكلفين بتشغيل هذه الاجهزة لبيان اهميتها مع بيان طريقة صيانتها .
- ٤ - اعداد بطاقة خاصة (كارت) لكل جهاز تسجل فيها كافة المعلومات عن الجهاز مثل (الماركة و الموديل ، تاريخ الشراء و طريقة الاستخدام

الشروط الواجب مراعاتها عند اختيار الآلات والاجهزة المكتبية الحديثة

قبل الاقدام على شراء الآلات والاجهزة المكتبية الحديثة لابد من تشكيل لجان متخصصة لهذا الغرض تقوم بدراسة وتحليل احتياجات الدائرة من هذه الاجهزة وعلى هذه اللجان من قبل المبادرة بعملية الشراء ان تضع اجابات لعدد كبير من الاسئلة وهي :

١. هل ان الالة المعروضة للبيع لها كفاءة اداء تفوق اللات المعروضة الاخرى
٢. هل ن الالة المختارة لها قابلية التطوير والمرونة عند تطوير الاعمال المكتبية للمنشأة
٣. هل ان استخدام هذه الالة يحقق وفداً مالياً بحيث تغطي تكاليف الشراء في فترة مناسبة
٤. هل ان الحاجة لمثل هذه الاجهزة هي عملية دائمية او انها مرهونة بوقت معين او حالة معينة
٥. هل يؤدي استخدام هه الالة الجديدة الى ادخال السرور في نفوس العاملين عن طريق تخلصهم من بعض الاعمال المرهقة
٦. هل ان الات الحديثة لها ميزة السهولة عند اعداد وتدريب العاملين على استخدامها
٧. هل ان امكانية صيانة الالة عند التوقف يخضع الى اسلوب جيد وسريع ومنظم من قبل المحبز وله مكانية جيدة في توفر الادوات الاحتياطية لها
٨. هل ان المدة الممنوحة للضمان هي مدة جيدة وماهي اساليب الضمان وهل يوفر ميزة جيدة للمنشأة

أنواع من الأجهزة والمعدات المكتبية

هناك أنواع مختلفة من الأجهزة المكتبية ، ولكل منها استخداماتها الخاصة ، ومن اجل التعرف على فوائد واستخدامات هذه الأجهزة فأننا سوف نقوم بتقسيم هذه الأجهزة إلى عدة مجاميع وحسب الغرض من استخدام كل منها وهي كما يلي :-

أولاً:- أجهزة الاتصالات

ثانياً:- أجهزة إكثار النسخ

ثالثاً :- الأجهزة السمعية والبصرية وفيما يلي شرح لكل نوع من أنواع الأجهزة السابق ذكرها

أجهزة الاتصالات

هناك أنواع مختلفة من أجهزة الاتصالات ولكل منها مزاياها وعيوبها واستخداماتها الخاصة، وفيما يلي عرض لكل منها

أولا :- أجهزة الهاتف

كان الهاتف وما زال العمود الفقري وأهم وسيلة من وسائل الاتصالات في المكاتب والإدارات على اختلاف أنواعها.

وهناك أنواع مختلفة من أجهزة الهاتف التي يمكن أن نلخصها بما يلي:-

- . أجهزة الهاتف الخاصة بالاتصالات الخارجية
- . أجهزة الهاتف السلكية والأجهزة اللاسلكية
- . أجهزة الهاتف التي تعمل بالعملات النقدية
- . أجهزة الهاتف التي تسجل المكالمات الهاتفية مزايا استخدام الهاتف لأغراض الاتصالات في الأعمال المكتبية
- . سهولة الاستخدام والتشغيل والصيانة

عيوب استخدام الهاتف

- احتمال انشغال خطوط الهاتف عند الطلب
- عدم وجود الشخص المطلوب عند الطلب
- ضياح الوقت في الطلب وإعادة الطلب
- إمكانية العطل
- عدم وضوح الصوت وتداخل الخطوط
- ارتفاع أجور المكالمات الهاتفية
- عدم ضمان وصول الرسالة إلى الشخص المطلوب بين

ثانياً :- أجهزة الاتصال الداخلي

وهي عبارة عن أجهزة اتصال تستخدم لنقل وتبادل المعلومات داخل المنظمة أو المنشأة بين الإدارات والأقسام المختلفة

ثالثاً: التلكس (المبرقة) Telxe

وهو عبارة عن جهاز أشبه بالألة الكاتبة كبيرة الحجم ، مزودة بقرص هاتفي من خلاله يتم الاتصال بالجهة المطلوبة ، وبواسطة هذا الجهاز يتم تبادل الرسائل بين جهات مختلفة رغم بعد المسافة بينها ، وبإمكان هذه الأجهزة إرسال أو استقبال الرسائل في أي وقت ليلاً أو نهاراً

مزايا استخدام التلكس

١. التوفير في وقت المرسل والمستقبل إضافة إلى التوفير في الكلفة
٢. أن نقل المعلومات مكتوبة يقلل من الأخطاء التي يمكن الوقوع بها عن نقلها شفويا (عن طريق الهاتف مثلا) .
٣. أن نقل المعلومات عن طريق الهاتف قد يؤثر سلباً على العاملين (يعيقهم أو يعطل عملهم) بينما استخدام التلكس لا يؤثر سلباً على العاملين
٤. لا يمكن استخدام الهاتف للأغراض الشخصية عكس الهاتف

المعلومات التي يجب أن تتضمنها الرسائل المرسلّة بواسطة التلكس

١. رقم التلكس للجهة المرسل لها الرسالة (الجهة المستقبلة)
٢. رقم التلكس للجهة المرسل منها الرسالة (الجهة المرسلّة)
٣. عنوان الجهة المستقبلة
٤. اسم الشخص المعني إذا كانت الرسالة مرسلّة إلى شخص . تاريخ الإرسال .
٥. نص الرسالة ويجب أن يكتب بشكل مختصر .
٦. عنوان واسم الجهة المرسلّة للرسالة

رابعا :- (الناسخ الهاتفي) (الفاكس ملي)

وهو عبارة عن جهاز يستخدم لإرسال وتكرار الرسائل والوثائق الإدارية والتجارية والمالية إلى آخره بين مسافات متباعدة جغرافي عن طريق إنتاج نسخ طبق الأصل ثم بثها إلى جهاز آخر في الطرف الثاني

مزايا و استخدامات النسخ الهاتفي

١. سهولة الاستخدام فهذا الجهاز لا يحتاج إلى خبرات أو كوادر متخصصة
٢. كلفة الجهاز قليلة .
٣. لايمكن الخطأ في نقل الرسائل والوثائق
٤. الاختصار الشديد في الوقت
٥. أنها خدمة مستمرة ليلا ونهارا .
٦. إمكانية إرسال الرسائل إلى جهات عديدة وفي وقت واحد

خامساً: أجهزة اِكثار النسخ

هناك أنواع مختلفة من أجهزة إكثار النسخ ولكل من هذه الأجهزة استخداماتها ومزاياها وعيوبها، وفيما يلي عرض لعدد من هذه الأجهزة وأكثرها شيوعاً

أولاً :- الآلات الكاتبة

انتجت أول آلة كاتبة عام ١٨٧٢ وكانت ولا زالت أكثر الآلات استخداماً في مجال طبع وإكثار النسخ أنواع الآلات الكاتبة

١ . الآلات الكاتبة اليدوية

٢ . الآلات الكاتبة الكهربائية

١ . الآلات الكاتبة الإلكترونية

ثانياً :- أجهزة معالجة النصوص

وهو عبارة عن جهاز يتكون من الأجزاء والمكونات التالية:

. لوحة المفاتيح

. الشاشة المرئية

. الذاكرة الإلكترونية

. الطابعة (الآلة الكاتبة)

مزايا جهاز معالجة النصوص

. السرعة الفائقة في طبع المخرجات الورقية. ، تظهر هذه الميزة في المؤسسات والشركات الكبيرة ذات الأعمال المتعددة والارتباطات الكثيرة

. إمكانية التحديث ، لذلك فهذه الوسيلة تستخدم في المؤسسات التي تتعامل مع معلومات تحتاج إلى تحديث وتعديل مستمر (مثل قوائم الأسعار وقوائم وجرودات المخازن والأدوات الاحتياطية)
. تستخدم لتحريـر الرسائل التي يتطلب طبعها أكثر من مرة واحدة من قبل السكرتير، فالرسائل والنصوص تكون مطبوعة ومخزونة مسبقا على الجهاز وبالتالي يكون من السهل إعادة طبعها أو تعديلها وحسب الحاجة

ثالثا :- أجهزة الاستنساخ

أن الحاجة إلى الاستنساخ أصبح من الأمور الضرورية سواء في حياتنا الوظيفية أو الشخصية ، ووجود أجهزة الاستنساخ في الدوائر الرسمية وغير الرسمية أصبح ضروريا للإسراع في نقل وتبادل المعلومات بين الدوائر والمؤسسات المختلفة أو بين أقسام المؤسسة الواحدة

مزايا الاستنساخ

١. السرعة الفائقة في الحصول على النسخ المصورة
٢. الاقتصاد في الوقت والجهد والكلفة
٣. إمكانية التحكم في نسبة التصغير أو التكبير
٤. إمكانية الحصول على نسخ بالعدد المطلوب