



تنظيم المكتب



اعداد
علي محمود عبد الكريم

دليل الحقيبة

المؤسسة التعليمية	الجامعة التقنية الجنوبية / المعهد التقني الاداري / بصرة / قسم تقنيات ادارة المكتب
عنوان الحقيبة	تنظيم المكتب
الفئة المستهدفة	طلبة الصف الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب
التدريسي	علي محمود عبد الكريم
العام الدراسي	2025-2024
عدد ساعات المادة	4 ساعات اسبوعيا
طرق واساليب واستراتيجيات التدريس	التعليم الحضوري ، التعليم الالكتروني ،عصف ذهني ، دراسة حالة ، مناقشات ، طرح اسئلة
الوسائل التعليمية	سبورة واقلام ملونة، ورق، شاشة عرض، لابتوب ، صور، فيديوهات توضيحية، عرض تقديمي.
وسائل التقويم	مهام ، اختبار قبلي وبعدي ، حل نماذج كمية ، ارسال ورقة بحثية
الاعداد اللوحستي	اعداد قاعة محاضرات، عرض تقديمي، تقسيم المهام بين الطلبة ، تقسيم الطلبة الى مجاميع بحثية

تنظيم المكتب في القطاعين العام والخاص

يعد تنظيم المكتب ركيزة أساسية لتحقيق الكفاءة والإنتاجية في المؤسسات الحديثة، سواء في القطاع العام أو الخاص. تستعرض هذه المحاضرة الأساليب الحديثة لتنظيم المكاتب وتأثيرها على الأداء المؤسسي الشامل.



مفهوم تنظيم المكتب

أسس التنظيم المكتبي الفعال

- تحديد واضح للواجبات وتقسيم دقيق للمسؤوليات بين موظفي المكتب
- توضيح قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية داخل بيئة العمل
- تحديد أهداف محددة وقابلة للقياس لكل وظيفة ومنصب إداري



يساهم التنظيم المكتبي السليم في خلق بيئة عمل منظمة ومنتجة تعزز من تحقيق الأهداف المؤسسية



الفرق بين المؤسسات العامة والشركات الخاصة

المؤسسات العامة

- هياكل تنظيمية هرمية أكثر تعقيداً
- إجراءات عمل مقيدة بالقوانين واللوائح الحكومية
- شفافية أعلى وخضوع للرقابة المجتمعية والإعلامية



القطاع الخاص

- هياكل تنظيمية أكثر مرونة وقابلية للتغيير
- حرية أكبر في تطوير إجراءات العمل الداخلية
- تركيز على السرية التجارية وحماية المعلومات التنافسية



التخطيط والتنظيم الإداري للمكتب

التخطيط

وضع أهداف واضحة وسياسات عامة للعمل
المكتبي بما يتماشى مع استراتيجية المؤسسة

التنفيذ

تحويل الخطط إلى إجراءات عملية واضحة مع
توزيع المهام على الموظفين

التقييم

قياس الأداء الوظيفي بشكل دوري وتقديم التغذية
الراجعة للتحسين المستمر

المتابعة والرقابة

مراقبة سير العمل وتصحيح الانحرافات عن الخطة
الموضوعة



مهام تنظيمية رئيسية في المكاتب المعاصرة



1

إدارة الجداول والمواعيد

تنظيم جداول الاجتماعات وتنسيق المواعيد للمدراء والموظفين لضمان الاستخدام الأمثل للوقت

2

إعداد التقارير والتوثيق

صياغة وتنظيم التقارير الرسمية ومحاضر الاجتماعات والمراسلات الداخلية والخارجية

3

تنظيم الملفات

إدارة نظم الأرشفة الورقية والإلكترونية بما يضمن سهولة الوصول للمعلومات عند الحاجة

دور مدير المكتب في تعزيز الكفاءة



تسهيل التواصل الفعال

تطوير قنوات اتصال واضحة لنقل المعلومات
والتعليمات بدقة وسرعة وحل المشكلات في
مراحلها الأولى



التنسيق بين الأقسام

العمل كحلقة وصل بين مختلف إدارات المؤسسة
لضمان انسيابية العمل وتجنب التضارب في
المهام



دعم اتخاذ القرار

توفير البيانات والمعلومات الدقيقة لصناع القرار
وتقديم التحليلات اللازمة لاتخاذ قرارات
مدروسة



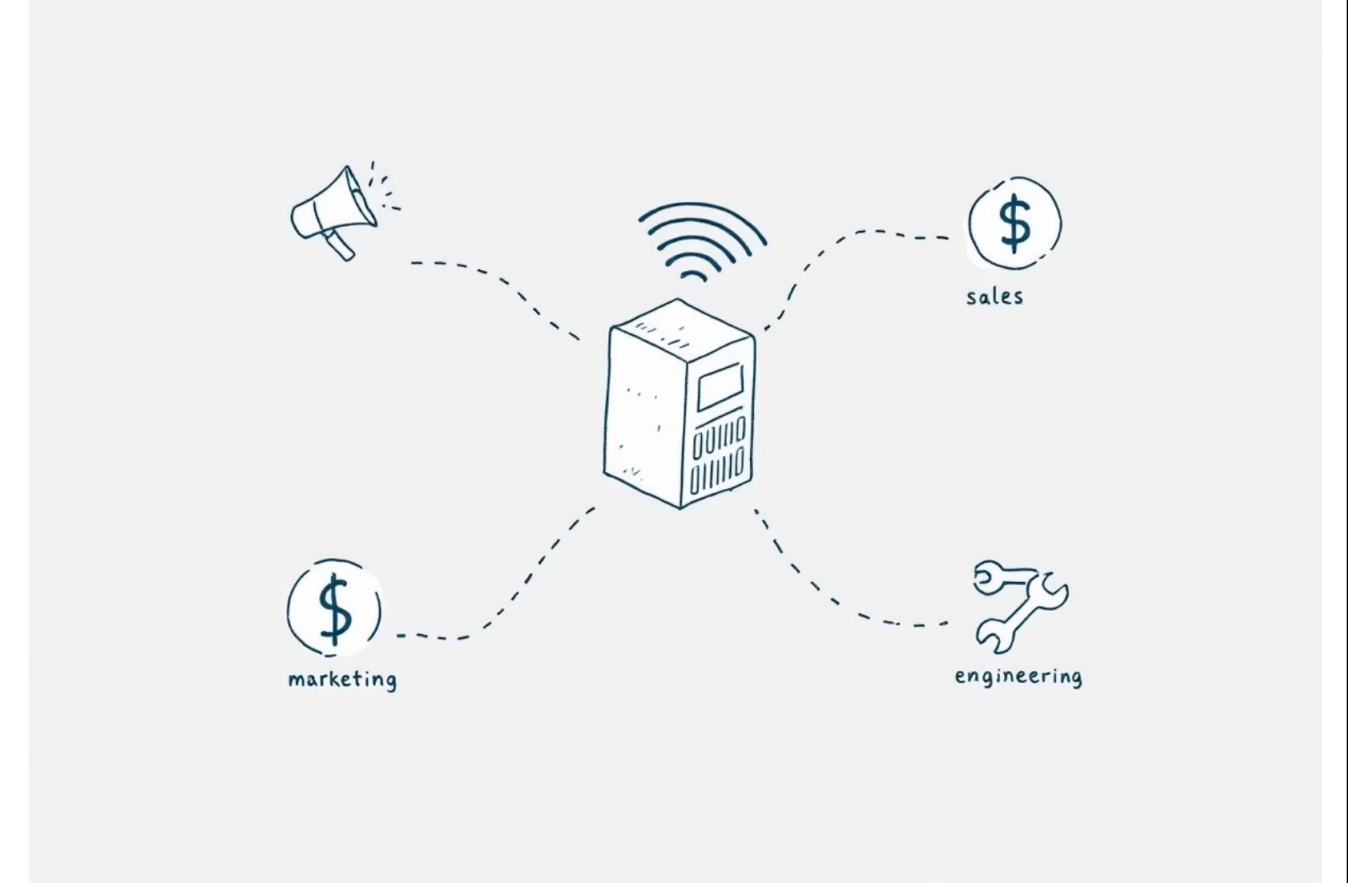
التكامل بين المكتب والأقسام الأخرى

علاقات استراتيجية

- بناء شبكة علاقات فعالة مع جميع إدارات المؤسسة
- فهم احتياجات كل قسم وكيفية التعامل مع متطلباته الخاصة
- تطوير آليات تعاون تحقق المصلحة المشتركة للمؤسسة ككل

تدفق المعلومات

ضمان انسياب البيانات والمعلومات الحيوية بين مختلف الأقسام بالسرعة والدقة المطلوبة



يعمل المكتب المنظم كمركز عصبي يربط بين مختلف أجزاء المؤسسة ويساهم في المحافظة على أصولها المادية والمعنوية

التكنولوجيا في تنظيم المكتب المعاصر

برامج إدارة المهام والاجتماعات

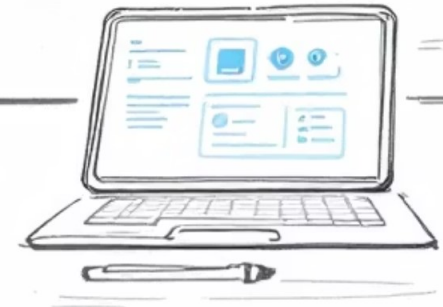
تطبيقات متخصصة لتنظيم المواعيد
وجدولة الاجتماعات والتذكير بالمهام
وتتبع إنجازها

أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية

برمجيات متطورة تتيح تخزين
واسترجاع وتتبع جميع الوثائق
والمستندات الإلكترونية بكفاءة عالية

تقنيات الأرشفة والأمن المعلوماتي

حلول متكاملة للحفاظ على سرية المعلومات وأمنها مع ضمان سهولة الوصول للمخولين فقط



تحديات وأساليب مواجهة مشاكل تنظيم المكاتب

التحديات الشائعة

- ازدواجية الأدوار وتداخل المسؤوليات بين الموظفين
- ضعف التنسيق وغياب التكامل بين وحدات العمل المختلفة
- عدم وضوح خطوط السلطة وقنوات الاتصال الرسمية

الحلول الفعالة

- تطوير أدلة إجرائية واضحة لكل عملية مكتبية
- تقسيم المهام بدقة مع تحديد مسؤول واضح لكل مهمة
- عقد اجتماعات دورية للتنسيق وحل المشكلات التنظيمية



التوصيات والخلاصة

تبني التنظيم العلمي

اعتماد مبادئ الإدارة العلمية في تنظيم المكاتب كأساس لتحقيق النجاح الإداري المستدام

الاستثمار في الكوادر البشرية

تطوير قدرات ومهارات العاملين في المكاتب من خلال برامج تدريبية متخصصة ومستمرة

توظيف التكنولوجيا

الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة في أتمتة العمليات المكتبية لرفع الكفاءة والإنتاجية

إن التنظيم المكتبي الفعال ليس ترفاً بل ضرورة استراتيجية لأي مؤسسة تسعى للتميز والمنافسة في عصرنا الحالي





السكرتارية: الأساس والدور الإداري

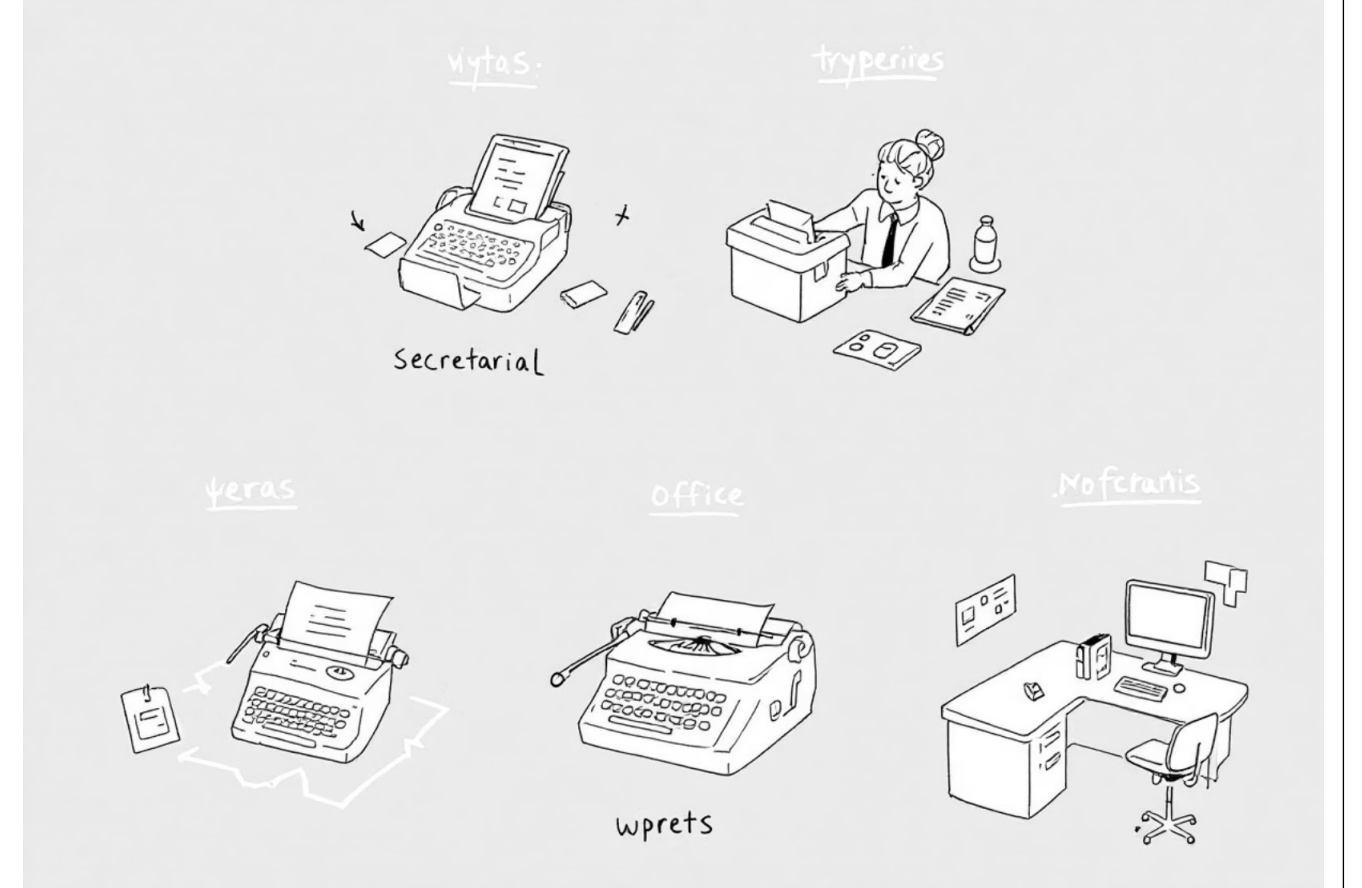
تُعتبر السكرتارية ركناً أساسياً في الهيكل الإداري لأي مؤسسة، حيث تلعب دوراً محورياً في دعم الإدارة وتسهيل مهامها اليومية. من خلال هذا العرض، سنستكشف مفهوم السكرتارية وأنواعها والمؤهلات الضرورية للنجاح في هذا المجال الحيوي.

نشأة وتطور مفهوم السكرتارية

البدايات التاريخية

ظهرت السكرتارية بشكلها الرسمي مع انطلاق الثورة الصناعية في أوروبا، حيث برزت الحاجة إلى تنظيم العمل الإداري في المصانع والشركات الكبرى.

كانت البداية مع كُتّاب المراسلات وحفظة السجلات قبل أن تتطور إلى مهنة متكاملة تحمل أدواراً متعددة ومسؤوليات واسعة.



تطورت السكرتارية من مجرد كتابة الرسائل وحفظ الملفات إلى دور متكامل يشمل إدارة المكاتب والمساعدة في اتخاذ القرارات وتنسيق أنشطة المؤسسات المختلفة.

تعريف السكرتارية وأهميتها

التعريف الشامل

وظيفة إدارية متخصصة تهدف إلى توفير المساعدة والمعلومات للإدارة العليا والتنفيذية، تسهم في تنظيم وتسهيل سير العمل داخل المؤسسة.

الدور الأساسي

تخفيف الأعباء الإدارية عن المديرين، وتوفير الوقت والجهد ليتمكنوا من التركيز على المهام الاستراتيجية والقرارات المهمة.

المسؤولية السرية

حفظ المعلومات والوثائق الحساسة وإدارتها بسرية تامة، مما يتطلب أعلى درجات الأمانة والمهنية في التعامل مع بيانات المؤسسة.



التقسيم النوعي لأعمال السكرتارية

السكرتارية المتخصصة

تتطلب خبرة ومعرفة في مجال محدد مثل الطب أو القانون أو الهندسة، وتقدم خدمات تخصصية متعمقة.

السكرتارية الخاصة

تعمل بشكل مباشر مع المدراء التنفيذيين وكبار المسؤولين، وتتولى إدارة شؤونهم الإدارية الخاصة.

السكرتارية العامة

تقدم خدمات مكتبية عامة لجميع أقسام المؤسسة، وتتولى المهام الإدارية الأساسية التي تحتاجها كافة الإدارات.



السكرتارية العامة :مهامها وأمثلتها

المهام الأساسية للسكرتارية العامة

- استقبال الزوار والرد على المكالمات الهاتفية
- تنظيم وحفظ الملفات والوثائق العامة للمؤسسة
- إعداد وتنسيق المراسلات الداخلية والخارجية
- تنظيم مواعيد الاجتماعات والفعاليات العامة
- إدارة البريد الوارد والصادر للمؤسسة
- توفير الخدمات المكتبية لجميع الأقسام



السكرتارية المتخصصة: تحديد الأدوار



السكرتارية القانونية

تتطلب معرفة بالمصطلحات القانونية وإجراءات المحاكم، وتساعد في إعداد الوثائق القانونية والعقود وتنظيم الملفات القضائية.



السكرتارية الطبية

تتعامل مع المصطلحات الطبية وملفات المرضى، وتنسق المواعيد وتساعد في إعداد التقارير الطبية والتعامل مع شركات التأمين.



السكرتارية الهندسية

تقدم الدعم للمشاريع الهندسية، وتتعامل مع المخططات والرسومات التقنية، وتنسق بين فرق العمل الهندسية والإدارة.



السكرتارية الخاصة: العمل المباشر مع الإدارة

مهام السكرتير الخاص

- تنظيم جدول أعمال المدير وتحديد المواعيد الهامة
- إدارة الاتصالات وترتيب الاجتماعات مع الشخصيات المهمة
- تحضير ملفات الاجتماعات والتقارير الخاصة
- التعامل مع المراسلات السرية والحساسة
- تمثيل المدير في بعض المناسبات والاجتماعات
- متابعة تنفيذ قرارات المدير مع الأقسام المختلفة





المؤهلات العلمية والتدريبية للسكرتير

الشهادة الأكاديمية

درجة علمية في إدارة الأعمال، السكرتارية التنفيذية، أو تخصصات إدارية مماثلة. يمكن قبول شهادة الثانوية في بعض الحالات مع خبرة عملية مناسبة.

الدورات التدريبية التخصصية

دورات في إدارة المكاتب، استخدام برامج الحاسوب، الاتصال الفعال، الأرشفة الإلكترونية، وإدارة الوقت.

الشهادات المهنية

شهادات معتمدة في السكرتارية التنفيذية أو إدارة المكاتب من هيئات مهنية معترف بها، تعزز من القدرة التنافسية وفرص الترقية.

المهارات المطلوبة في السكرتير العصري



المهارات التنظيمية

القدرة على ترتيب الأولويات، إدارة الوقت بفعالية، تنظيم الملفات والمستندات بشكل منهجي يسهل الوصول إليها.



المهارات التقنية

استخدام برامج معالجة النصوص، جداول البيانات، العروض التقديمية، إدارة قواعد البيانات، والتعامل مع تطبيقات الإدارة المكتبية.



مهارات الاتصال

إجادة التواصل الكتابي والشفهي، القدرة على صياغة الرسائل والتقارير بأسلوب مهني، مهارات الاستماع الفعال.



المهارات الشخصية

الأمانة وحفظ السرية، العمل تحت الضغط، المبادرة وحل المشكلات، التكيف مع المتغيرات، والقدرة على التعامل مع مختلف الشخصيات.

التقنيات الحديثة ومستقبل السكرتارية

اتجاهات المستقبل

- توسع مفهوم السكرتارية الافتراضية والعمل عن بُعد
 - الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المهام الروتينية
 - تحول دور السكرتير إلى مساعد استراتيجي وشريك في اتخاذ القرارات
 - ازدياد أهمية المهارات المتقدمة في تحليل البيانات والتفكير النقدي
 - استمرار الحاجة للمهارات الإنسانية رغم التطور التكنولوجي
- رغم التقدم التقني والأتمتة المتزايدة، تظل قيمة السكرتير المؤهل ذات أهمية كبيرة في المؤسسات الناجحة.



أنواع المكاتب وأنظمة الاتصال في بيئة العمل

استعراض شامل لبيئات العمل المختلفة وكيفية تعزيز التواصل الفعال داخل المؤسسات لتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية والرضا الوظيفي



أنواع المكاتب :المكاتب المفتوحة

خصائص المكاتب المفتوحة

- مساحة مفتوحة بدون جدران أو حواجز فاصلة
- تعزز التعاون وتسهل تبادل المعلومات والأفكار
- تتيح مرونة في تنظيم المساحات وإعادة توزيعها
- تخفض تكاليف البناء والصيانة للشركات



مميزات ومحددات

تناسب الشركات الناشئة والإبداعية، لكنها قد تسبب تشتتاً وقلّة خصوصية إذا لم تصمم بشكل مدروس



أنواع المكاتب: المكاتب المغلقة (الخاصة)

الخصوصية

توفر مساحة شخصية للعمل والتركيز بعيداً عن الضوضاء والمقاطعات



الأمان

حماية للمعلومات السرية والوثائق الهامة



المكانة

تعكس التسلسل الهرمي وتمنح شعوراً بالمكانة الوظيفية



تأثير المكتب :المفهوم والشروط

يعد تأثير المكتب عنصراً حاسماً في تحديد كفاءة وإنتاجية بيئة العمل، حيث يؤثر مباشرة على راحة الموظفين وصحتهم وقدرتهم على الإنجاز.

المبادئ الأساسية للتأثير المثالي:

- الراحة والملاءمة الإرغونومية لمنع الإصابات المهنية
- الوظيفية والعملية لتسهيل سير العمل بكفاءة
- الجمالية والتناسق مع هوية المؤسسة وثقافتها
- المرونة والقابلية للتعديل حسب احتياجات العمل المتغيرة



الشروط الواجب توفرها في التأثيث الجيد

الاستغلال الأمثل للمساحة



ترتيب الأثاث بطريقة تسمح بالتنقل السلس وتجنب الازدحام، مع استخدام حلول التخزين الذكية

المعايير الإرغونومية



كراسي قابلة للتعديل، طاولات بارتفاع مناسب، وضع الشاشات بزاوية صحيحة لحماية العمود الفقري والعينين

سهولة الصيانة



اختيار مواد متينة سهلة التنظيف ومقاومة للبقع والتآكل، مع إمكانية استبدال القطع عند الحاجة





الاتصال في المكتب : المفهوم

الاتصال هو شريان الحياة للمؤسسات، فبدونه تتحول البيئة المهنية إلى مجموعة من الجزر المنعزلة بدلاً من كيان متكامل يعمل نحو أهداف مشتركة.

1

نقل المعلومات

تبادل البيانات والأفكار والتوجيهات بين مختلف المستويات الإدارية والأقسام

2

بناء العلاقات

تعزيز الروابط المهنية وخلق ثقافة مؤسسية إيجابية قائمة على التفاهم المشترك

3

تنسيق الجهود

ضمان تكامل العمل الجماعي وتوحيد الجهود نحو تحقيق أهداف المؤسسة

أنواع الاتصال ووسائله في المكتب

أنواع الاتصال

اتصال لفظي

المحادثات والاجتماعات والمكالمات الهاتفية

اتصال غير لفظي

لغة الجسد والإيماءات والتعبيرات

اتصال كتابي

التقارير والمذكرات والبريد الإلكتروني

اتصال رقمي



العوامل التي تحدد وسيلة الاتصال

1

طبيعة الرسالة

المعلومات المعقدة تتطلب وسائل غنية مثل الاجتماعات المباشرة، بينما المعلومات البسيطة يمكن نقلها عبر رسائل قصيرة

2

عامل الوقت والسرعة

المسائل العاجلة تستدعي وسائل فورية كالاتصال الهاتفي، بينما الموضوعات الأقل إلحاحاً يمكن مناقشتها عبر البريد الإلكتروني

3

الجمهور المستهدف

التواصل مع فريق كبير يتطلب منصات جماعية، بينما النقاشات الشخصية تناسب الاجتماعات الفردية

4

مستوى السرية

المعلومات الحساسة تتطلب قنوات آمنة ومشفرة، وقد تفضل الاجتماعات المغلقة على المراسلات الإلكترونية



مكونات عملية الاتصال

الرسالة

المحتوى الذي يراد إيصاله، سواء كان معلومات، توجيهات، أو أفكار

القناة

الوسيلة التي تنتقل من خلالها الرسالة، مثل المحادثة، الاجتماع، أو البريد الإلكتروني

المستقبل

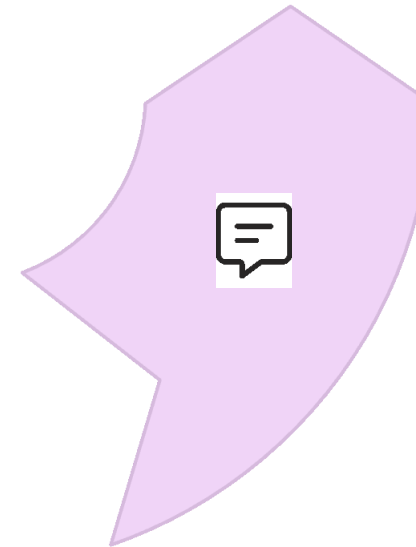
الطرف المتلقي للرسالة الذي يقوم بتفسيرها وفهمها

المرسل

الشخص أو الجهة التي تبدأ عملية الاتصال وتصيغ الرسالة وفقاً للغرض والسياق

التغذية الراجعة

رد فعل المستقبل والذي يؤكد استلام وفهم الرسالة



معوقات الاتصال الفعال في المكاتب



1 معوقات لغوية

استخدام مصطلحات غامضة أو فنية دون توضيح، واختلاف اللهجات واللغات

2 معوقات بيئية

الضوضاء، المقاطعات المستمرة، وعدم ملائمة المكان للتواصل الفعال

3 معوقات نفسية

التحيز المسبق، قلة الثقة، والخوف من النقد أو العقاب

4 معوقات تنظيمية

التسلسل الهرمي المعقد، غياب قنوات الاتصال الواضحة، وثقافة المؤسسة المغلقة