



الوحدة الثانية



السكرتارية ومكتننة العمل المكتبي



خريطة الوحدة الثانية:



- مفهوم السكرتارية ومهامها
- صفات السكرتير الناجح
- ترتيب المواعيد واستقبال الزائرين

السكرتارية والسكرتير

- محتويات المكتب
- الأدوات المكتبية
- البنية المادية للمكتب

المكتب ومحفوبياته

- تصنیف الملفات
- فهرسة الملفات
- حفظ الملفات

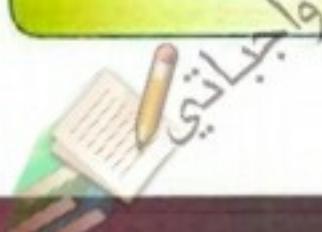
إدارة الملفات

- المراسلات
- البريد الوارد وال الصادر
- معالجة الاتصالات الهاتفية
- البريد الإلكتروني

إدارة الاتصالات

- مفهوم مكتنة العمل المكتبي
- العمل المكتبي والإدارة الإلكترونية
- العمل المكتبي وتطبيقات الحاسوب

مكتنة العمل المكتبي



الوحدة الثانية

الدرس الأول : مفهوم السكرتارية ومهامها

م الموضوعات الدرس:

- مفهوم السكرتارية .
- مهام السكرتير التنفيذي .

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تشرح مفهوم السكرتارية .
- تحدد مهام السكرتير التنفيذي .

تمهيد

يدور الحديث التالي بين ناصر وزميله في العمل محمد الذي جاء لزيارتهم في المنزل، وكان خالد يستمع
للهما:

ناصر : لماذا تأخرت إلى هذا الوقت يا محمد ، لقد كان موعدنا قبل هذا الوقت بكثير .

محمد : لقد كان المدير يحتاج إلى كتابة بعض الخطابات المستعجلة ، فاضطررت للبقاء إلى ما بعد الدوام لكي
أقوم بطبعتها وإرسالها بالبريد .

ناصر : ومنى سيكون موعد الاجتماع ليوم غد في الشركة ؟

محمد : لقد قمت بمراجعة وترتيب جدول المواعيد الخاص بالمدير ليوم غد ، فوجدت أن الوقت المناسب
للجتماع هو الساعة العاشرة صباحاً.

بعد خروج محمد سأل خالد أخيه ناصر :

ما هي وظيفة زميلك محمد ؟

وظيفة محمد هي سكرتيراً.

١٩
يحياني

تمهيد

هل تستطيع أن تحدد وظيفة محمد من خلال الحوار؟

استخرج من الحوار السابق المهام التي كان يقوم بها محمد في عمله، والمهام التي يمكن أن تُسند له في هذه الوظيفة.

• المهام التي كان يقوم بها محمد في عمله:

١. كتابة الخطابات وطباعتها وإرسالها بالبريد.

٢. مراجعة وترتيب جدول المواعيد.

• المهام التي يمكن أن تُسند لهذه الوظيفة:

١. معالجة المكالمات الهاتفية.

٢. معالجة البريد الوارد وال الصادر.

٣. معالجة المعلومات.

سيتناول درسنا التالي مفهوم السكرتارية ، كما ستعزف على المهام التي تُسند للسكرتير التنفيذي.

مفهوم السكرتارية

لقد جاءت كلمة "سكرتارية" من اللغة الإنجليزية وهي "Secretary" ويعني الجزء الأول منها "Secret" أي السر، ولذلك يتم إطلاق عبارة "أمين السر" على بعض الموظفين الذين يقومون ببعض الأعمال المكتبية الخاصة، وتتعدد معانٍ كلمة (سكرتير) لدرجة اتساعها لتمثل في بعض الدول مرتبة وزير، أو حتى رئيس الوزراء أحياناً، ولكن معنى السكرتير الذي سنقوم بدراسته هو ما يطلق عليه اسم: "السكرتير التنفيذي" والذي يعني بهذا المفهوم: الموظف الذي يقوم بمساعدة أحد كبار المديرين في المنظمة، حيث يقوم بمعاونته على تنظيم مواعيده، وتنظيم وحفظ الملفات، واستقبال الزائرين والترحيب بهم، والرد على المكالمات الهاتفية.

مهام السكرتير التنفيذي

يقوم السكرتير بعدة مهام رئيسة تتناول إنجاز الأعمال المكتبية في المشروع بأعلى قدر من الكفاءة، ومن أهم هذه المهام ما يلي :

تحرير المراسلات والمذكرات :

يتولى السكرتير استلام مراسلات وخطابات المدير وتنسيقها ومن ثم طباعتها باستخدام الآلة الكاتبة أو جهاز الحاسوب الآلي ويقوم بعد ذلك بتوجيهها إلى المرسل إليه.

النسخ والتصوير :

يقوم السكرتير بمهمة النسخ والتصوير للمستندات الواردة والصادرة للمكتب ويتولى توزيع المستندات المنسوخة إلى الجهات المعنية، أو وضعها في الملفات المخصصة لها.

معالجة المكالمات الهاتفية :

تؤثر كفاءة السكرتير في التعامل مع المكالمات الواردة والصادرة على جودة مستوى الخدمات التي يؤديها، فالسكرتير الجيد هو الذي يحسن استقبال ونقل المكالمات الهاتفية حيث إنه يمثل المدير والمنظمة التي ينتمي لها.

معالجة البريد الوارد وال الصادر :

يقوم السكرتير باستلام البريد الوارد وتنظيمه تنظيماً سليماً يضمن اتخاذ القرارات المناسبة تردد إلى المنظمة، كما يتولى السكرتير تنظيم البريد الصادر والتتأكد بأن هذه المكاتب تعطي انتظاماً جيداً عن المشروع للجهات الخارجية.

معالجة المعلومات :

يتمثل دور السكرتير في معالجة المعلومات في حفظ هذه المعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة، وحتى يتحقق ذلك لا بد أن يتقن السكرتير الأعمال التالية :

- الفهرسة وإعداد البطاقات الخاصة بها.
- تصنيف المعلومات وحفظها حسب الطرق المعروفة.
- التعامل مع الأدوات والأجهزة الحديثة لحفظ المعلومات.

تحديد المواعيد :

يتولى السكرتير مهمة تحديد المواعيد للمرجعين والزوار الذين يرغبون في مقابلة المدير، كما يقوم السكرتير بمحاولة حل المشكلات التي يستطع حلها للمرجعين والزوار دون الحاجة لمقابلة المدير؛ وذلك توفيراً لوقت المدير وجهده.

كما يهتم السكرتير بتنظيم وقت المدير ويعد سجلاً خاصاً بارتباطات المدير ومواعيده، ويقوم بعرضه على المدير في بداية اليوم، والسكرتير الماهر يحدد وقتاً خالياً من المواعيد لراحة المدير، ولمواجهة الحالات الطارئة.

قد يكون من المهم للمديرين أن يكون جدوله خالياً من المواعيد في أوقات معينة مثل :

- صباح يوم السبت لإعطاء المدير فرصة لتخطيط ما سيقوم به خلال الأسبوع.
- اليوم الأول لمباشرة المدير بعد إجازة طويلة.
- اليوم الذي يسبق رحلة سفر للمدير ، ليتمكن من تجهيز نفسه للسفر.

١٩
بيان

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلى :

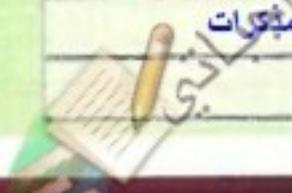
- (✗) كلمة سكرتارية في الأصل جاءت من اللغة الفرنسية وهي تعني "السرية".
- (✗) يقوم المدير عادة بكتابة رسائله بنفسه، ويسلمه للسكرتير ليقوم بإرسالها بالبريد.
- (✓) قد يتسع مفهوم السكرتارية ليحصل في بعض الدول لمرتبة الوزير.
- (✓) يقوم السكرتير أحياناً بحل بعض مشكلات المراجعين دون الرجوع للمدير.
- (✓) من الصفات المستحبة في السكرتير الناجح ترحيب السكرتير بالمتصل.

٢. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

٢	١	معالجة المكالمات الهاتفية
٣	٢	الرسائل والمذكرة
٤	٣	معالجة المعلومات
٥	٤	تحديد المواعيد
٦	٥	البريد الصادر

٣. اكتب المهمة الصحيحة للسكرتير التنفيذي لكل عملية في الجدول التالي :

العملية	المهمة	م
تنسيق الخطابات	تحرير المراسلات والمذكرات	١
الاتصال على العملاء	معالجة المكالمات الهاتفية	٢
الرد على المكالبات التي ترد للمنظمة	معالجة البريد الوارد والصادر	٣
تنظيم وتحفيز بيانات الحاسوب الآلي	تحرير المراسلات والمذكرة	٤
مقابلة المراجعين وحل مشكلاتهم	تحديد المواعيد	٥



الوحدة الثانية

الدرس الثاني: صفات السكرتير الناجح

م الموضوعات الدرس:

- صفات السكرتير الناجح.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- توضيح صفات السكرتير الناجح.

تمهيد

عند دخولك لإحدى الشركات لمقابلة المدير طلب منك السكرتير الانتظار لانشغال المدير فجلست في المكان المخصص، وشاهدت الأوراق المبعثرة على طاولة السكرتير والتي أشعرتك بوضع فوضوي. دخل أحد الموظفين وطلب من السكرتير تجهيز معاملة هامة، فأخبره السكرتير بعدم علمه بإجراءات إنتهاء تلك المعاملة، ثم اتصل مدير الإدارة المالية يستفسر عن معاملة قام السكرتير بإرسالها لقسم المحاسبة فاقاد السكرتير عن عدم معرفته بأي شيء عن هذه المعاملة، ثم دخل رجل كبير في السن وسأل السكرتير عن أسباب تأخير معاملته فتشاجر السكرتير معه وطلب أمن الشركة للتعامل معه.

وبعد برهة رن جرس الهاتف ليكان أحد أصدقاء السكرتير فأخبره السكرتير بأن هناك مناقصة غير معلنة سوف تكون جاهزة خلال اليومين القادمين وطلب منه عدم إخبار أحد بذلك.

ما هو انطباعك عن هذا السكرتير؟

انطباعي عن هذا السكرتير أنه غير ناجح.

بيانى

١٩

تمهيد

ما الأعمال التي قام بها هذا السكرتير وترى أنها غير جيدة؟

• الأعمال الغير جيدة التي قام بها السكرتير:

١. الأوراق المبعثرة.
٢. تأخير الأعمال.
٣. الإهمال.
٤. عدم ترتيب الملفات.
٥. إفشاء أسرار المنظمة.

ما أثر تصرفات هذا السكرتير على المنظمة التي يعمل لديها؟

لتصرفات هذا السكرتير أثر سلبي على المنظمة تمثل في تأخير الأعمال، تدهور سمعتها، معرفة المنافسين أسرار المنظمة ينعكس على قدرتها التنافسية بالسلب.

صفات السكرتير الناجح

من الصعب حصر الصفات الواجب توفرها في السكرتير الناجح، وذلك لتنوع تلك الصفات ما بين صفات شخصية، وصفات ذهنية، وصفات مهارية، وقد يتم إدراج الصفات الواجب توفرها في أي موظف بشكل عام من ضمن هذه الصفات أيضاً، ولكننا سنقوم باختصار هذه الصفات، بحيث يتم التركيز على أهم الصفات التي من الواجب أن يشتمل بها السكرتير التنفيذي ، وهذه الصفات هي :

١. الاقتئاع برسالة المنظمة وأهدافها والعمل على تحقيقها

ويقصد بذلك أن يكون لدى السكرتير القناعة التامة بأهمية ومشروعية العمل الذي تقوم به المنظمة، ودوره في تحقيق تلك الأهداف من خلال التأثير الإيجابي على من يعمل في المنظمة، أو خارج المنظمة.
مثال : التحدث في المجالس الخاصة عن إنجازات المنظمة ودورها في خدمة المجتمع.

٢. إتقان المهارات الالزمة لأداء عمله بالطريقة الصحيحة

إن السكرتير الناجح هو الذي يتقن مهارات العمل الذي يقوم به، ولا يكتفي بأداء العمل المطلوب منه بأي صورة كانت فحسب، بل يحاول أن يتقن ما يعمله من خلال الاستفادة من خبرات الآخرين والاطلاع المستمر على كل ما هو جديد من علوم وتقنيات تساعد على الإبداع والتميز.

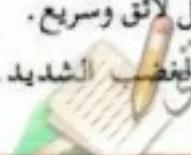
مثال : حفظ الملفات وتصنيفها بحيث يسهل التعرف عليها واسترجاعها.

٣. المحافظة على أسرار المنظمة وعدم نشرها

لقد مررنا خلال تعريف مفهوم السكرتير، بأن الموظف الذي يقوم بهذا العمل يطلق عليه "أمين السر" وهذا يبيّن أهمية صفة حفظ الأسرار، ووجوب توفر هذه الصفة في من يشغل هذه الوظيفة.

٤. سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة

إن طبيعة عمل السكرتير تختبر عليه مقابلة عدد كبير من الأشخاص خلال أداء عمله، ويختلف هؤلاء الأشخاص من حيث ثقافاتهم، ومستوياتهم التعليمية، واختلاف طبائعهم وأمزجتهم، ويحتاج السكرتير للتعامل مع هذه التوعيات المختلفة من البشر لسرعة البديهة والقدرة على مواجهة المواقف الطارئة والحرج بشكل لائق وسريع.
مثال : التعامل مع مراجع قام أحد الموظفين بإهمال معاملته، وجاء للمدير وهو في حالة من الغضب الشديد.



٥. العناية بالظاهر وحسن الملبس . بدون مبالغة

من الصفات المكملة للسكرتير الناجح اهتمامه بمحظاه، كونه يعطي صورة عن موظفي المنظمة، ولكن يجب الانتباه إلى عدم المبالغة والتکلف في الاهتمام بالظاهر بشكل يدل على التكبر، ولمجرد لفت الانتظار.

مثال: لبس الزي السعودي ومراعاة الظهور بالشكل اللائق.

٦. البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين

من الصفات التي تجعل السكرتير متميزاً ومحبوباً لدى من يتعامل معهم تبسمه الدائم عند الحديث، وبشاشة وجهه عند لقائهم، والتعامل الحسن مع الجميع، وهذا مما يسهل كثيراً من الصعاب التي قد يصادفها السكرتير في التعامل مع الآخرين، مثل تعديل موعد زيارة المراجع، أو عدم تمكّن المدير من مقابلة الزائر.

مثال: مساعدة المراجعين المسنين في إنهاء معاملاتهم باسرع وقت ممكن.

يقول الرسول ﷺ:
تبسمك في وجه أخيك صدقة، رواه
الترمذني

١٩
بياناتي

التقويم

أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي:
١) ليس من المهم أن يكون السكرتير مفتتحاً برسالة المنظمة التي يعمل بها. (✗)
٢) لا بد أن للسكرتير أن يلبس أفخر الملابس، حتى يعطي صورة طيبة للمنظمة. (✗)
٣) يستطيع السكرتير تحسين أدائه في العمل عن طريق الاطلاع المستمر على كل جديد. (✓)
٤) قد يؤدي إفشاء السكرتير لأسرار الشركة إلى تسرب تلك الأسرار للمنظمات المنافسة. (✓)
٥) بشاشة الوجه وحسن التعامل مع الآخرين، تسهل تعامل السكرتير مع الآخرين. (✓)
٢. اذكر ستة من الصفات الواجب توافرها في السكرتير.

١. الاقتناع برسالة المنظمة وأهدافها والعمل على تحقيقها.
٢. إتقان المهارات اللازمة لأداء عمله بالطريقة الحديثة.
٣. المحافظة على أسرار المنظمة وعدم نشرها.
٤. سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة.
٥. العناية بالمظهر وحسن الملبس بدون مبالغة.
٦. البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين.

٣. هات مثلاً على كل صفة من الصفات التالية للسكرتير الناجح:

الحال	الصفة	م
الاطلاع المستمر على كل ما هو جديد	إتقان المهارات اللازمة لأداء العمل	١
كتمان الأسرار المهمة	المحافظة على أسرار المنظمة	٢
القدرة على مواجهة المواقف الطارئة	سرعة البديهة والمرنة لمواجهة المواقف الطارئة	٣
التبسم عند الحديث مع الآخرين	البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين	٤
حل مشاكل العملاء بضيق الراحب	مقابلة المراجعين وحل مشكلاتهم	٥

الوحدة الثانية

الدرس الثالث: ترتيب المواعيد واستقبال الزائرين

م الموضوعات الدرس:

- تنظيم المواعيد.
- التعامل مع الزوار الذين يأتون بدون موعد مسبق.
- طريقة استقبال الزائرين.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تنظم المواعيد.
- تعامل مع الزوار الذين يأتون بدون موعد مسبق.
- توضح طريقة استقبال الزائرين.

تمهيد

حضرت لأحد المنظمات لمقابلة المدير فأخبرك السكرتير بأن موعدك مع المدير سيكون غداً الساعة العاشرة، فغادرت.

وعددت في الغد في الموعد المحدد ففأذاك السكرتير بأن المدير مشغول في لقاء مع أحد العملاء وأعطاك موعداً في اليوم التالي الساعة التاسعة، فغادرت.

وحضترت في اليوم التالي في نفس الموعد فأخبرك السكرتير بأن المدير في اجتماع دوري مع رؤساء الأقسام وقال لك السكرتير بأنه سيؤجل موعدك مع المدير إلى الغد في تمام الساعة العاشرة.

وتكررت عمليات التأجيل أكثر من مرة ولم تقابل المدير.

 ما السبب في رأيك لعدم تمكنك من مقابلة المدير لأكثر من مرة؟

السبب هو عدم ترتيب المواعيد وتنسيقها مع المدير ومعرفة المواعيد التي ارتبط بها المدير دون علم السكرتير.

 هل تخطر أن هذا السكرتير يقوم بعمله بطريقة صحيحة؟ ولماذا؟

لا يقوم بعمله بطريقة صحيحة ولذلك تأجل الموعد أكثر من مرة.

١٩

تمهيد

ما الطريقة المناسبة التي يمكن اتباعها للتلافي مثل هذه المواقف؟



كما ذكرنا يتم تنسيق المواعيد وترتيبها مع المدير كل صباح، وإبلاغ العميل المؤجل موعده عن ذلك التأجيل بطريقة لبقة.

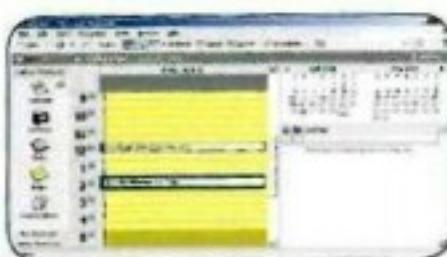
ما تأثير طريقة استقبال السكرتير للزائرين على سمعة المنظمة؟



الانطباع الذي يتكون عن السكرتير غالباً ما يلتصق بالمنظمة ولو بصفة أولية فالسكرتير البشوش يجعلك سعيداً عند ما تراه ويعامل معه وتكرر زيارتك. أما العابث الوجه مثلاً يجعله تتعجل الاتصاف من أمامه دون نية لتقرار الزيارة ولذلك فالسكرتير الناجح يتحلى دائماً بالبشاشة والترحيب.

١٩
بيانى

تنظيم المواعيد



تعد المقابلات من أهم وسائل الاتصال التي تحقق نفاعاً إيجابياً لسير العمل من خلال توفير المعلومات بشكل سريع ودقيق، وتستهلك المقابلات وقتاً وجهداً من المدير؛ لذا يتم التعامل مع المقابلات بشكل دقيق وبالصورة التي تكفل استغلالها لتحقيق أكير فائدة ممكناً باقل قدر من الوقت والجهد.

ويقع على عاتق السكرتير مهمة تنظيم المقابلات والزيارات، حيث يتم إعداد مواعيد المدير إما بشكل شخصي أو عن طريق وسائل الاتصال المختلفة، وعند عمل الموعد تجمع المعلومات المتعلقة بالموعد، ثم يتم تجهيز جدول المواعيد وبلغ المدير بهذا الجدول، ويمكن أن يقوم السكرتير بعمل جدول مبسط للمواعيد مثل النموذج التالي:

نموذج سجل مواعيد المقابلات

م	تاريخ الزيارة	اسم الزائر	الجهة	الغرض من الزيارة	وقت الزيارة	هاتف للاتصال

وعادة ما يقوم السكرتير بالتنسيق مع المدير لتحديد المواعيد، لذا يتبعي على السكرتير جمع المعلومات كل صباح من المدير عن المواعيد التي تم ارتباطه بها دون علم السكرتير، وترتيبها في مفكرة المواعيد العادبة التي يقوم بتسجيلها السكرتير من خلال الاتصالات، أو من خلال الزيارات الشخصية، وفي حال إلغاء موعد من المواعيد يسبب تعارضه مع موعد آخر هام يجب على السكرتير الاتصال وإبلاغ صاحب الموعد بعدم قدرة المدير على مقابلته والاعتذار منه بشكل لبق وتجديد الموعد له.

ومع دخول الحاسوب الآلي في أعمال المكتب فقد توفرت البرامج المساعدة لتسجيل المواعيد والتذكير بها ومن أشهر تلك البرامج برنامج (أوت لوك Outlook).

وعند عمل المواعيد يجب التعرف على رغبات المدير حول مقابلات الزائرين والوقت المناسب للزيارة، وكذلك التعرف على أهمية كل موعد وأولويته ومدى إمكانية زيادة وقت المقابلة من عدمه تبعاً للفائدة المرجوة من ذلك.



التعامل مع الزائرين الذين يأتون دون موعد مسبق

قد يأتي بعض الزائرين للمنظمة دون موعد مسبق، وفي هذه الحالة يمكن للسكرتير التعامل مع هذا الموقف بإحدى الطرق التالية:

قد يرى السكرتير أهمية مقابلة الزائر للدير ولو لم يكن لديه موعد مسبق، إما لأهمية الزائر، أو لأهمية الموضوع.

- إبلاغ طالب المقابلة بأن سياسة المنظمة تستوجب تحديد موعد مسبق للمقابلة، وبلغه ذلك بشكل مهذب.

- معالجة موضوع الزائر من قبل السكرتير إذا أمكن.

- إذا كان موضوع المقابلة لا يخص المدير، يقوم السكرتير بتوجيه الزائر للجهة المختصة وتزويده بإرشادات الوصول.

طريقة استقبال الزائرين

إن من المهم التعامل مع الزوار والضيوف بشكل يعطي انطباعاً إيجابياً عن المنظمة ومنسوبها وذلك من خلال التالي:



١. استقبال الزائرين في المنظمة :

تعد بعض المنظمات مكاناً مخصصاً لاستقبال الزائرين، لذا يجب أن يعطي هذا المكان انطباعاً جيداً عن المنظمة من حيث التأثير والترتيب والنظافة ومستوى الضيافة.

يستقبل السكرتير الزائر ويرحب به ويصطحبه معه إلى المكان المخصص للضيافة ويدعوه للجلوس حتى بده الموعد، ويقوم السكرتير بإبلاغ المدير بتوارد الضيف.

٢. التعامل مع الزائر في مكتب السكرتير :

بعد الترحيب بالزائر يفضل إبلاغه بموعد اللقاء التالي للمدير بأسلوب لطيف حتى يمكن استغلال وقت الزيارة بشكل جيد، قد يخرج المدير من مكتبه للترحيب بالزائر وأصطحابه إلى مكتبه، وقد يدعو السكرتير الزائر لصاحبة مكتب المدير، في حالة تجاوز الزبارة الوقت المخصص لها يقوم السكرتير بإشعار المدير كثوع من التذكرة إما بورقة أو عن طريق الهاتف للذكرة بالموعد القادم.

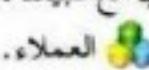
٣. طبيعة الزائرين :

يتم استقبال كل زائر بالطريقة التي تتناسب مع طبيعته، فالزائر قد يكون من:

١٥



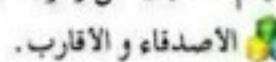
مندوبي إنتربول.



العملاء.



الصحفيون.



الأصدقاء والأقارب.



المسؤولون في منظمات أخرى.

التقويم



اجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلى :

- (١) يقوم السكرتير بترتيب جدول المواعيد بعد التنسيق مع المدير لكي لا يحصل تعارض في المواعيد. (✓)
- (٢) في بعض الأحيان قد يسمح السكرتير بإدخال أحد الزوار لمقابلة المدير دون موعد مسبق. (✗)
- (٣) تعتبر المقابلات والزيارات من الوسائل المضيعة لوقت وجهد المدير ولا تخدم أهداف المنظمة. (✗)
- (٤) عند إلغاء موعد لأحد الزائرين يقوم السكرتير بإبلاغه بإلغاء الموعد عند حضور الزائر للمكتب. (✗)
- (٥) لا يوجد مجال لزيادة مدة المقابلة مهما كانت أهمية هذه المقابلة وفائدتها للمنظمة. (✗)

٢. اذكر الطرق التي يمكن اتباعها مع الزائرين الذين يحضرون لمقابلة المدير دون موعد مسبق :

أ. إبلاغ طالب المقابلة بأن سياسة المنظمة تستوجب تحديد موعد مسبق للمقابلة، وبلغه ذلك بشكل مهذب.

ب. معالجة موضوع الزائر من قبل السكرتير إذا أمكن.

ج. إذا كان موضوع المقابلة لا يخص المدير، يقوم السكرتير بتوجيه الزائر للجهة المختصة وتزويده بارشادات الوصول.

٣. في حالة كونك السكرتير ... وضع التصرف الذي ستقوم به تجاه كل حالة من الحالات التالية:

نصرف حال ذلك	الحالة
أحد له ميعاداً وفقاً لأهمية الموضوع.	اتصل شخص وطلب منه تحديد موعد لمقابلة المدير.
أخبره بلفظ أن ذلك ليس من سياسات المنظمة.	حضر شخص وطلب مقابلة المدير فوراً.
أرد التحية ثم أتبعه.	المدير يدخل ويلقى عبة العصايج ويتجه إلى مكتبه.
أقوم بالاتصال بالعملاء لتأجيل المواعيد لأسباب قهريّة.	المدير يتصل من منزله ويخبرك بأنه لن يحضر اليوم لأسباب خاصة.
استمع لطلبه وأحاول حل مشكلته.	حضر شخص لا يرغب المدير في مقابلته.

الوحدة الثانية

الدرس الرابع: المكتب ومحفوبياته

م الموضوعات الدرس:

- تعريف المكتب.
- محتويات المكتب.
- الآلات المكتبية.
- البيئة المادية للمكتب.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تعرف المكتب.
- تحديد محتويات المكتب.
- توضح أهم الآلات المكتبية.
- تبين البيئة المادية للمكتب.

تمهيد

طلبت والدة خالد من خالد أن يذهب ليشتري لها بعض الحاجات الفضفورية ولم يكن معه ما يكفي من المال، فاتصل بوالده في الشركة وأخبره عن حاجته إلى بعض المال، فقال له والده: احضر للمكتب لاستلام المبلغ المطلوب.

ماذا يقصد والد خالد بكلمة المكتب؟

يقصد والد خالد بكلمة المكتب: المكان الذي يتم فيه إنجاز الأعمال المكتبية.

ما الأدوات والأجهزة التي تراها عادةً في المكاتب؟

أدوات الكتابة وأجهزة الحاسب، آلات النسخ والتصوير، وأدوات وأجهزة الحفظ والفهرسة.

بيانى

١٩

تمهيد

ما الفرق بين الأثاث الموجود في مكتب للعمل الإداري وبين أثاث غرفة عادية؟

يختلف الأثاث المكتبي عن أثاث غرفة عادية منزلية في أنه يحتوي أشياء لا توجد في الغرف العادية مثل أجهزة الحفظ والفهرسة، وغرفة الاجتماعات، غرف خاصة للعاملين، وكراسي المكتب، تجهيزات مكتبية أخرى لا نراها إلا في الأثاث المكتبي.

ما الخدمات التي يمكن أن نزود بها غرفة المكتب لنتمكّن من القيام بعملنا بطريقة مريحة؟

١. الإضاءة.
٢. النظافة.
٣. التكييف والتهوية.
٤. الهدوء.
٥. تناسق الألوان وترتيب الأثاث والآلات والأجهزة التي يستخدمها الموظف في المكتب.

سنقوم في هذا الدرس بالتعرف على عدد من الموضوعات التي تخص المكتب ومحفوّاته والبيئة التي تخدم العمل المكتبي وتهيئته لراحة العاملين به.

١٩
بيانى

تعريف المكتب

المكتب هو المكان الذي يتم فيه إنجاز الأعمال المكتبية.
والمراد بالأعمال المكتبية: التعامل مع البيانات والمعلومات من خلال الأوراق والمستندات والسجلات والبيانات الرقمية.

محتويات المكتب

يحتوي المكتب على عناصر عدة أهمها ما يلي :

١. الألات والأجهزة والأدوات المستخدمة في المكتب:

مثل: أدوات الكتابة وأجهزة الحاسوب، وآلات النسخ والتصوير، وأدوات وأجهزة الحفظ والفهرسة.

٢. الأثاث المكتبي :

ويعطي الأثاث الجيد في المكتب انطباعاً ب مدى اهتمام المنظمة بالزائرین، وكذلك يعطي الموظفين شعوراً بحرص المنظمة على راحتهم مما ينعكس على إنتاجية الموظف وراحته النفسية والبدنية.

٣. غرفة للاجتماعات :

لا بد من تخصيص غرفة أو قاعة للاجتماعات في أي منظمة، ويختلف حجم ومكان هذه الغرفة من منظمة لأخرى، وذلك حسب عدد الموظفين المتوقع اجتماعهم في نفس الوقت بالمنظمة، ويتم عادة تخصيص غرفة صغيرة الحجم للاجتماعات لكل إدارة بالمنظمة، بالإضافة لقاعة أخرى أكبر حجماً في حالة عقد اجتماع عام في المنظمة.

٤. غرف خاصة للعاملين :

يتم عادة تخصيص عدد من الغرف الخاصة (مكتب مغلق) للمديرين وكبار الموظفين، وكذلك لبعض الأعمال التي تحتاج للسرية أو التركيز الذهني.



يستعمل اثاث المكتب لفترة طويلة من الزمن لذلك يجب الاهتمام بتوفير النوعية الجيدة والعملية لتوفير ظروف عمل تشجع العاملين على القيام بمهامهم بالشكل المطلوب، ومن اهم اثاث المكتبي ما يلي:

أولاً : كرسي المكتب :

يعتبر كرسي المكتب من اهم العناصر في تجهيزات المكتب، لأن الموظف يزاول أعماله جالساً مدة طويلة، لذلك يجب العناية عند اختيار كرسي المكتب لتحقيق الغرض منه، وهناك أشكال وألوان للكراسي منها: ذات الظهر المستقيم، والكرسي المتحرك الدائري، والكرسي المائل، والكرسي الخشبي، والكرسي المعدني.



وهناك أمور يجب مراعاتها عند اختيار الكرسي وهي :

١. ارتفاع الكرسي: حيث يجب أن تتوفر إمكانية تغيير ارتفاعه حتى يستطيع الموظف وضع قدميه على الأرض دون أي ضغط على الرجل والساقي.
٢. ارتفاع مسند الكرسي: وذلك حتى يوفر الدعم لأسفل الظهر.
٣. الوضع الأفقي لظهر الكرسي: يجب أن تكون عضلات الحوض لاصقة بالطرف الأسفل من ظهر الكرسي وهكذا يكون ثقل الجسم مرنكراً على عضلات الأرجل.

ثانياً : مناضد المكتب :

تستخدم طاولة المكتب لإنجاز المعاملات الكتابية على سطحها، ويوضع على سطحها ما يحتاجه الموظف في عمله مثل جهاز الحاسوب الآلي أو الآلة الحاسبة والدبابسة والأدوات المكتبية الأخرى بالإضافة إلى الأوراق والنماذج الورقية المستخدمة في العمل.

كما يمكن الاستفادة من الأدراج في المنضدة في حفظ الأقلام والمساطر والفهارس وأوراق المراسلات والنماذج والبطاقات.

ثالثاً : الأدوات والتجهيزات المكتبية الأخرى :

وهي تلك الأدوات التي تساعد الموظف في أداء العمل المكتبي بيسر وسهولة مثل:

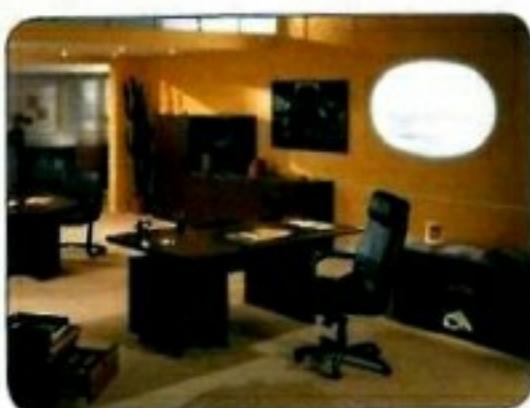


-  الأدوات القرطاسية كالأقلام والأوراق والملفات والدباسة والخرامة.
-  خزانات وأجهزة الحفظ.
-  الحاسوب الآلي.

البيئة المادية للمكتب

إن جميع ما يحيط بالموظف أثناء تواجده في عمله يطلق عليه البيئة المادية للمكتب، ونظراً لأهمية هذه البيئة وأثرها على أداء الموظف وبالتالي على سير العمل فقد أجريت الدراسات والابحاث التي ثبتت زيادة فعالية الموظفين عند تحسين البيئة المادية للمكتب.

ومن أهم العوامل التي تؤخذ في الاعتبار لتحسين البيئة المادية للمكتب:



-  الإضاءة.
-  النظافة.
-  التكييف والتهدية.
-  الهدوء.
- تناسق الألوان وترتيب الأثاث والآلات والأجهزة التي يستخدمها الموظف في المكتب.

١٩
جانبي

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

- ١) يعتبر تجهيز المكتب بالآلات الفاخر من مظاهر الترف التي تؤدي لخسارة المنظمة دون فائدة. (✗)
- ٢) قد تحتوي بعض المنظمات على أكثر من غرفة للاجتماعات. (✓)
- ٣) يقصد بالبيئة المادية للمكتب : الأقلام والأوراق وبعض المعدات المكتبية الخفيفة. (✗)
- ٤) تقوم المنظمات عادة بتعديل الآلات المكتبية كل فترة قصيرة من الزمن. (✗)
- ٥) كلما اهتمت المنظمة بالبيئة المادية للمكتب كلما زادت إنتاجية الموظفين. (✓)

٢. وضح المقصود من كل مفهوم مما يلي :

.....
المكتب هو : المكان الذي يتم فيه إنجاز الأعمال المكتبية.

.....
الاعمال المكتبية هي : التعامل مع البيانات والمعلومات من خلال الأوراق والمستندات والسجلات
والبيانات الرقمية.

٣. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

يعكس مدى اهتمام المنظمة بالزائرین	٢
للأعمال التي تحتاج للسرية	٤
أجهزة النسخ والتصرير	١
أمور تتعلق بالإضاءة والتكييف والتهوية	٥
يختلف حجمها من منظمة لأخرى	٣

الآلات المستخدمة في المكتب	١
الآلات المكتبية	٢
غرفة الاجتماعات	٣
المكاتب المعلقة	٤
البيئة المادية للمكتب	٥

جذاري ١٩

الوحدة الثانية

الدرس الخامس: تصنیف الملفات

م الموضوعات الدرس:

- تعريف تصنیف الملفات.
- العناصر المؤثرة في تصنیف الملفات.
- طرائق تصنیف الملفات.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تعرف تصنیف الملفات.
- تحديد العناصر المؤثرة في تصنیف الملفات.
- تصنیف الملفات وفق طرائق تصنیف الملفات.

تمهيد

حين تقدمت للتسجيل في مدرستك الثانوية لا بد أن إدارة المدرسة طلبت منك إحضار ملف يحوي مجموعة من الوثائق مثل شهادة الصف الثالث المتوسط، صورة من وثيقة إثبات الشخصية (البطاقة الشخصية أو دفتر العائلة) السجل الصحي ... إلخ. عندما استلم منك مدير المدرسة أو الوكيل الملف قام بوضعه في أحد الأدراج المخصصة للملفات بين مجموعة من الملفات.

على أي أساس تم ترتيب تلك الملفات داخل الدرج؟

تم ترتيب تلك الملفات على أساس ترتيب الحروف الأبجدية.

ماذا يمكن أن نطلق على هذه الطريقة في الترتيب؟
الطريقة الأبجدية

هل يتم استخدام هذه الطريقة للتنظيم والترتيب في أغراض أخرى؟ اذكرها.

أحياناً كما في المستشفيات والمدارس والجامعات وبعض المكتبات.

سنعرف في هذا الدرس على الطريقة التي يمكن أن نرتّب بها الملفات، والتي جعلتنا نصل لملف الذي نحتاجه بسهولة ويسر وفي أقل وقت ممكن.
*المعاد أن الملف يرسل رسمياً من المدرسة المتوسطة إلى المدرسة الثانوية.

تعريف التصنيف



يقصد بالتصنيف تقسيم الوثائق والمستندات إلى مجموعات أساسية تسم كل مجموعة بخصائص متشابهة، ومن ثم تقسيمها إلى مجموعات فرعية، على أن تقع كل مجموعة رئيسة وفرعية تحت مسمى معين.

العناصر المؤثرة في التصنيف

تتأثر طريقة التصنيف المتبعة في المنظمة بعدة عوامل، هذه العوامل يجب مراعاتها عند اختيار الطريقة المناسبة للتصنيف.

ومن هذه العوامل :

١. فترة الحفظ الالزامية للوثائق والمستندات.
٢. نوع الحماية الالزامية لحفظ الوثائق والمستندات.
٣. السرعة المطلوبة في الوصول للوثائق والمستندات وإخراجها.
٤. الإداره والأشخاص الذين يحتاجون الرجوع إلى الوثائق والمستندات.
٥. حجم الوثائق والمستندات التي تعامل بها المنظمة.
٦. طريقة تسمية المستند أو الوثيقة أو وصفه عند الطلب.

طرائق التصنيف

هناك العديد من الطرق لتصنيف الوثائق والمستندات وأهمها ما يأنى :

أولاً : الطريقة الأبجدية :

يتم في هذه الطريقة ترتيب الوثائق والمستندات بناء على ترتيب الحروف الأبجدية، وتشتمل هذه الطريقة في المنظمات التي تعامل مع عدد كبير من الأشخاص؛ حيث يتم تصنیف الوثائق حسب الأسماء.

يمكن استخدام هذه الطريقة في المدارس والمستشفيات والشركات الخدمة

ثانياً : الطريقة العددية :

وفي هذه الطريقة يخصص لكل شخص أو موضوع رقم معيناً يشار إليه به . ويتم ترتيب الوثائق حسب هذه الأرقام ، ولذلك يلزم إعداد فهرس يمكن عن طريقه معرفة رقم الوثيقة المطلوبة .
تتميز هذه الطريقة بسهولة إعادة الملفات إلى أماكنها ، والمرونة في إضافة الملفات .

ثالثاً : الطريقة الأبجدية العددية :

وهي مزيج بين الطريقتين السابقتين ، ويمكن من خلالها تقسيم الوثائق والمستندات على أساس الحروف الأبجدية ، ثم ترتيبها رقمياً خلف كل حرف من الحروف الأبجدية .

رابعاً : الطريقة الموضوعية :

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب الموضوع الذي تحتويه ، ويراعى عند اختيار الموضوع أن يكون قصيراً ومعبراً بدقة .
يتم في هذه الطريقة دراسة الموضوعات التي تهاجها المنظمة بدقة وعمل فهرس بها .

خامساً : الطريقة الجغرافية :

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب المناطق الجغرافية ، ثم تقسم كل منطقة إلى عدد من المدن .

ويكثر استعمال هذه الطريقة في المنظمات التي لها انتشار جغرافي واسع ، وتنتشر فروعها في أكثر من مدينة أو دولة .

سادساً : الطريقة العشرية :

تقوم هذه الطريقة على أساس استخدام النظام العشري ؛ حيث يتم إضافة أرقام إلى بين العلامات العشرية تدل كل منها على تقسيم فرعي للموضوع الرئيس ، كما أنه يحدد رقم صحيح لكل موضوع رئيس على أن تدخل الموضوعات الفرعية داخل نطاق الموضوع الواحد أرقاماً عشرية .
تستخدم الطريقة العشرية في تصنيف الكتب في معظم المكتبات في العالم .

سابعاً : الطريقة التاريخية :

في هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب تاريخ ورودها ، بحيث تصنف الوثائق حسب أقدميتها .

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلى :

- (✗) ١ في طريقة التصنيف الأبجدية يتم تقسيم الوثائق حسب الموضوع الذي تحتويه.
- (✗) ٢ المنظمات التي لديها فروع متعددة، يفضل أن تستخدم الطريقة العشرية في التصنيف.
- (✓) ٣ تتميز الطريقة العددية في التصنيف بسهولة إعادة الملفات إلى أماكنها.
- (✗) ٤ في الطريقة الجغرافية للتصنيف يسهل الوصول للملفات بدون الحاجة إلى معرفة عنوان العميل.
- (✓) ٥ تستخدم الطريقة الأبجدية عادة في المنظمات التي تضم أعداداً كبيرة من العاملين.

٢. أورد مثلاً مناسباً لكل طريقة من طرق التصنيف التي درستها.

المثال	الطريقة
المدارس والمستشفيات والشركات الضخمة	أولاً: الطريقة الأبجدية
محلات بيع الملابس	ثانياً: الطريقة العددية
إدارات المرور	ثالثاً: الطريقة الأبجدية العددية
الجمعيات الخيرية	رابعاً: الطريقة الموضوعية
الشركات العملاقة	خامساً: الطريقة الجغرافية
المكتبات	سادساً: الطريقة العشرية
السجل المدني	سابعاً: الطريقة التاريخية

التقويم



٣. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (وضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

٥	تستخدم في تصفيف الكتب	١	الطريقة الأبجدية
١	يتم تصنيف الرسائل حسب الأسماء	٢	الطريقة العددية
٤	يصعب الوصول للملف بدون معرفة عنوان العميل	٣	الطريقة الموضوعية
٢	سهولة إعادة الملفات إلى أماكنها	٤	الطريقة الجغرافية
٣	تحتاج لدراسة دقيقة عند وضعها	٥	الطريقة العشرية

٦ جانبي

الوحدة الثانية

الدرس السادس: فهرسة الملفات

م الموضوعات الدرس:

- الفهرسة (تعريفها - أهدافها - أنواعها).
- الحفظ (تعريفه - أهدافه - إجراءاته).
- الاسترجاع (تعريفه - أهدافه - إجراءاته).

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تُعرف فهرسة الملفات.
- تشرح أهداف فهرسة الملفات وأنواعها.
- تُعرف حفظ الملفات واسترجاعها.
- توضح أهداف الحفظ وأهداف استرجاعها.
- توضح إجراءات حفظ الملفات واسترجاعها.

تمهيد



ذهبت ندى إلى مكتبة إحدى الجامعات لاستئجار كتاب في الرياضيات، وبالتحديد عن حساب المثلثات. وجدت ندى أن هناك آلاف الكتب عن الرياضيات، وهذه الكتب - على الرغم من أنها مصنفة حسب تصنيف دبوبي العشري - إلا أنه من الصعب الوصول للموضوع الذي تريده ندى، وسيضيع عليها وقت طويلاً حتى تعاشر على الكتاب الذي تريده .

فما هي فيرأيك الوسيلة المناسبة التي ستتمكن ندى من الوصول للكتاب الذي تبحث عنه بأسرع وقت؟
الوسيلة المناسبة هي اللجوء لفهرس الترتيب المحفوظ وذلك لتسهيل عملية البحث وتوفير الوقت والجهد في عملية البحث.

هل تعرف تصنيف دبوبي؟
 الأجهزة المساعدة لمعرفة المعلومات المختلفة عن تصنيف دبوبي، وأعراضها توثقت إليه على زملائه في الدرس المقادير

ستتعرف في هذا الدرس على طريقة يمكننا من خلالها الوصول للملفات التي تحتاج إليها بطريقة سهلة وسريعة، وهي طريقة مكملة لعملية التصنيف التي سبق أن درسناها في الدرس الماضي.

العرض

تعريف فهرسة الملفات

فهرسة الملفات هي :

عملية إعداد قوائم بأسماء وعناوين الوثائق والمستندات المطلوب حفظها بما يكفل استرجاع أي ملف بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن.

أما الفهرس فهو :

النظام الذي يحدد طريقة تصنيف وترتيب الملفات وحفظها وطريقة الوصول إليها.

أهداف فهرسة الملفات

تحقيق فهرسة الملفات عدة أهداف ، من أهمها :

- ١ - سهولة توجيه المراسلات والمكاتبات إلى الجهات المعنية.
- ٢ - سرعة الرجوع إلى الوثائق والمستندات التي تشارك في صفة معينة.
- ٣ - سهولة متابعة تداول الملفات والسجلات بين الإدارات المختلفة.
- ٤ - سهولة تحديد أماكن حفظ الملفات والسجلات.

أنواع فهرسة الملفات

١. فهرس الصفحات أو فهرس السجل :

وهو عبارة عن دفتر يُخصص عدد من صفحاته لكل حرف من الحروف الأبجدية.

٢. فهرس البطاقات :

وهي بطاقة متخصصة تعدد لكل ملف يكتب بها رقم الملف وعنوانه.

٣. الفهرس المنظور :

ويتم فيه وضع بطاقة الفهرس في إطار من المعدن أو البلاستيك يتحرك في درج مخصص.



٤. الفهرس المطبوع:

وهو سجل ثابت يحتوي على أرقام الملفات وموضوعها طبقاً لطريقة التصنيف المتبعة.

٥. فهرس الأوراق السائبة:

ويختلف عن الفهرس المطبوع في أنه يتكون من أوراق سائبة يمكن نزعها وإضافة أوراق جديدة بدلاً عنها.

٦. برامج الفهرسة في الحاسوب الآلي:

حيث يمكن عرض البيانات المطلوبة على شاشة الجهاز وذلك بعد إدخال البيانات وتخزينها في البرنامج الخاص بالفهرسة.

حفظ الملفات

يقصد بالحفظ:

عملية ترتيب الأوراق والوثائق والمستندات في الأوعية الخاصة بها، وذلك بطريقة سليمة تكفل سرعة استرجاعها عند الحاجة.

أهداف الحفظ

إن عملية الحفظ ليست هدفاً في حد ذاتها، ولكننا نقوم بها لخدمة أغراض المنظمة ولاء العمل بكفاءة.

لذلك تسعى عملية الحفظ لتحقيق الأهداف التالية:

١. الترتيب الصحيح للوثائق والمستندات والسجلات.

٢. حماية الوثائق والمستندات والسجلات من التلف والضياع والحرق لمواجهة احتياجات المستقبل، أو تطبيقاً للتنظيمات المعمول بها. وذلك باتباع الطرق السليمة في تخزين الوثائق والمستندات والسجلات.

٣. سرعة الرجوع للوثائق والمستندات والسجلات وقت الحاجة إليها بأقل جهد وتكلفة ممكنة.

إجراءات الحفظ

لتنظيم عملية الحفظ يتطلب الأمر بعض الإجراءات وهي :

١. التتحقق من التراخيص بالحفظ :

حيث يلزم الموظف المسؤول التأكد من أن المعاملة قد تم الرد عليها، وأن صاحب السلطة المختصة قد رخص بحفظ الوثائق والمستندات.

٢. تحديد الملفات التي يتم فيها الحفظ :

ويكون ذلك طبقاً لنظام الفهرسة المعمول به وتعريف المفهوس بعد الترخيص بالحفظ.

٣. إعداد بطاقات الإحالة :

وهي بطاقات تعدد الوثائق التي تتعلق بأكثر من موضوع أو ملف والتي يلزم حفظها في أكثر من مكان.

٤. وضع الوثائق في الملفات الخاصة بها :

حيث يتم ترميم الوثائق داخل الملف الواحد وتسجيلها في قائمة المحتويات التي تلصق على الغلاف الداخلي للملف.

استرجاع الملفات

يقصد بعملية استرجاع الوثائق والملفات :

الحصول عليها من أماكن حفظها لإنجاز عمل إداري معين ومن ثم إعادةتها إلى مكان حفظها.

الهدف من الاسترجاع

تهدف عملية استرجاع الأوراق أو الوثائق المحفوظة إلى :

 إنجاز عمل إداري معين يتوقف إنجازه على المعلومات والبيانات المتوفرة في المحفوظات المطلوب استرجاعها.

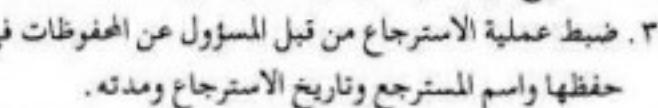
 تحديد البيانات الموجودة في الأوراق والوثائق والملفات المحفوظة.

إجراءات الاسترجاع

عند الحاجة لاسترجاع الأوراق أو الوثائق المحفوظة فإنه يتم اتباع الإجراءات التالية :

١. تحديد نوعية المحفوظات المطلوب استرجاعها، وتحديد البيانات والمعلومات المطلوبة منها.

٢. استخراج الوثيقة (المحفوظة) المطلوبة من مكان حفظها.

٣. ضبط عملية الاسترجاع من قبل المسئول عن المحفوظات في بيان أو سجل يثبت  الوثيقة المسترجعة ومكان حفظها واسم المسترجع وناريخ الاسترجاع ومدته.

٤. إعادة الوثيقة المسترجعة إلى مكان حفظها بعد أخذ البيانات المطلوبة منها.



التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

- (✓) ١ من أهم أهداف الحفظ حماية الوثائق والسجلات من التلف والفساد .
(✗) ٢ في الفهرس المطبوع يمكن إضافة أوراق جديدة للفهرس بسهولة .
(✗) ٣ يتم ترقيم الوثائق والسجلات عند القيام بإعداد بطاقة الإحالة لحفظ الملفات .
(✗) ٤ فهرس الأوراق المسائية عبارة عن دفتر تخصص الصفحات فيه لكل حرف من الحروف الأبجدية .
(✓) ٥ قد يكون أحد أسباب استرجاع الملفات ، تحديث بعض المعلومات الموجودة بهذه الملفات .

٢. وضح الفرق ما بين مفهومي : حفظ الملفات ، واسترجاع الملفات :

حفظ الملفات: عملية ترتيب الأوراق والمستندات في الأوعية الخاصة بها ، وذلك بطريقة سليمة تقلل سرعة استرجاعها عند الحاجة .
استرجاع الملفات: الحصول عليها من أماكن حفظها لإيجاز عمل إداري معين ومن ثم إعادةتها إلى مكانها .

٣. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

٣	وضع بطاقات الفهرس في إطار من المعدن	١	حفظ الملفات
٤	تحديث البيانات المحفوظة	٢	استرجاع الملفات
٢	استخراج الملفات من مكان حفظها لإيجاز عمل إداري	٣	الفهرس المنظور
١	ترتيب الملفات بطريقة سليمة	٤	من أهداف استرجاع الملفات
٥	إعداد قوائم بأسماء وعناوين الوثائق والمستندات	٥	فهرسة الملفات

الجذاري

الوحدة الثانية

الدرس السابع: الاتصال الكتابي (المراسلات)

م الموضوعات الدراسية:

- مفهوم الاتصال الكتابي.
- تعريف المراسلات.
- أنواع المراسلات.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تبيّن مفهوم الاتصال الكتابي.
- تعرّف المراسلات.
- تحديد أنواع المراسلات.

تمهيد

ذهب عبدالله إلى مكتب إدارة الجوازات ليستخرج جواز سفر، وعند شباك الاستقبال استفسر عبدالله عن الإجراءات التي يحتاج أن يقوم بها، فقام موظف الاستقبال بإعطائه نموذجاً وطلب منه تعبيته بعد قراءة التعميم الموضوع في لوحة الإعلانات في الصالة، والذي يشرح تعليمات التقديم، والشروط والأوراق المطلوبة.

بعد أن ملا عبدالله النموذج قدمه للموظف مع الأوراق المطلوبة، فقام الموظف بتسجيل بعض المعلومات على بطاقة صغيرة الحجم وسلمها لعبد الله وقال له:

خذ مذكرة المراجعة هذه، واحضر غداً لاستلام جواز سفرك بمishieta الله.

خلال زيارة عبدالله لمكتب الجوازات مرت عليه عدد من وسائل الاتصال المكتوبة والتي ذكر منها:

نموذج - تعميم - مذكرة

ما وسائل الاتصال هذه؟ إنها وسائل الاتصال الكتابي.

هل يوجد رسائل اتصال مكتوبة غير هذه المذكورة؟ من وسائل الاتصال الكتابي فواتير البيع والشراء، والخطابات ورسائل التهنئة، والدعوات، والبطاقات البريدية.

ماذا نطلق على وسائل الاتصال المكتوبة؟ نطلق عليها وسائل الاتصال الكتابي.

سنقوم في هذا الدرس بتوضيح عدد من وسائل الاتصال المكتوبة والتي يطلق عليها بشكل عام المراسلات

- إحضار بعض النماذج والامتحانات المستخدمة في بعض المنظمات العامة أو الخاصة .
- إحضار بعض التعاميم والخطابات التي يمكن الاطلاع عليها، أو زيارة لأماكن حفظ هذه التعاميم والخطابات في المدرسة والاطلاع على بعضها .
- إحضار بعض النماذج المتنوعة المستخدمة في المدرسة .

العرض

الاتصال الكتابي

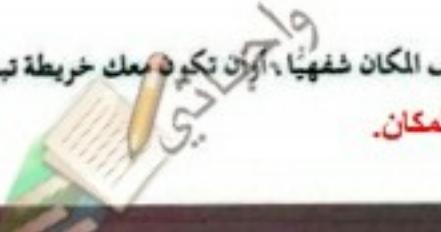
يقوم العمل المكتبي في معظم المنظمات العامة والخاصة على الاتصال الكتابي ، ويعد العمل الكتابي أحد أهم الأنشطة التي تساعد المنظمة للوصول لأهدافها من خلال عدد من الأعمال التي يتم ممارستها في المنظمات يومياً.

أهمية العمل الكتابي

تعتمد كثير من المنظمات إلى توثيق العمل الذي تقوم به كتابياً، على الرغم من الوقت والمجهود والمالي الذي تبذله في إنجاز هذا العمل ، وذلك لعدد من الأسباب أهمها:

- ١- حماية حقوق المنظمة، وحماية حقوق الغير، حيث تستعمل الوثائق المكتوبة لإثبات الحقوق .
- مثال : تعدد فواتير البيع والشراء مستند إثبات يرجع إليه عند الرغبة في تبديل السلعة أو إرجاعها.
- ٢- يساعد العمل الكتابي والمتمثل في الخطابات ورسائل التهنئة والدعوات في تنمية التواصل بين المنظمة والجمهور الخارجي، ويعطي صورة طيبة عن المنظمة .
- ٣- يساعد الاتصال الكتابي على عرض الأفكار وشرحها بصورة أوفى من الاقتصر على الاتصال الشفهي ، حيث يمكننا في الاتصال الكتابي تضمين الجداول والرسومات البيانية والصور، مما يساعد على إيضاح الأفكار وسهولة فهمها.

قد تُفهم الفكرة المعروضة من خلال جدول، أو صورة، أو رسم بياني، بشكل أسهل من أن يقوم شخص بشرحه تلك الفكرة شفهياً.

-  هل تفضل للاستدلال على مكان تزيد الذهاب إليه أن يقوم شخص بوصف المكان شفهياً، أو أن تكون ذلك معك خريطة تبين موقع ذلك المكان؟ **أفضل أن تكون معك خريطة تبين موقع ذلك المكان.**

بعض الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية

١ - مراعاة اكتمال أجزاء الرسالة :

أذكر علامات الترقيم التي قمت بدراستها في مقرر الكفايات اللغوية.

وأجزاء الرسالة : البسمة - الجهة المرسلة - الرقم - التاريخ - المرفقات - الموضوع - المرسل إليه وعنوانه - تحية الافتتاح - جسم الرسالة - تحية ختامية - التوقيع - النسخ الإضافية .

٢ - مهارة استخدام علامات الترقيم :

حيث أن علامات الترقيم دلالات تسهل على القارئ فهم الرسالة المكتوبة .

٣ - مهارة تنسيق التواهي الشكلي للرسالة المكتوبة :

تعطي الرسالة المخرجة إخراجاً جيداً انتساباً طيباً عن المرسل، كما تساعد على وضوح الرسالة للقارئ، وتختلف طريقة التنسيق من شخص لأخر حسب حس الكاتب وذوقه في اختيار عدد من المعايير، وكذلك مدى حرمن المنظمة على هذه التواهي ، والتي منها :

نوع ولون وحجم الورق المستخدم في طباعة الرسالة ومغلفها .

تنسيق الكتابة من حيث : أنواع الخطوط المستخدمة - حجم الخط - لون الخط - الحدود والإطارات - ... الخ .

تعريف المراسلات

يتمثل العمل الكتابي في المنظمات المختلفة في عدد من المراسلات التي يتم تبادلها ونقلها من مكان لأخر، ومن شخص لأخر، داخل وخارج المنظمة .

ويقصد بالمراسلات

مجموعة وسائل الاتصال المكتوبة التي تتناول موضوعات ذات اهتمام متبدل بين إدارات المنظمة، أو بين المنظمة والأفراد والهيئات الخارجية .

أنواع المراسلات

المراسلات التي يتم تبادلها في النشاط التجاري أو في المؤسسات الحكومية تأخذ أشكالاً عدة منها :

١ - الرسائل الخارجية :

وهي المراسلات التي تتبادلها المنظمة مع المنظمات الأخرى، سواء كانت محلية أو خارجية أو مع تفاصيل المجتمع .

وتهتم المنظمة بشكل ومظهر هذه الرسائل لأنها تعطي الانطباع الأول للقارئ عن المنظمة، ولذلك يجب أن تحتوي على عدة عناصر هامة مثل: البسمة - اسم المنظمة - التاريخ - رقم الرسالة - موضوع - الرسالة - المرفقات - المرسل إليه - جسم الرسالة - التوقيع - عنوان المنظمة. مثل: صندوق البريد وأرقام الهواتف والفاكس والبريد الإلكتروني والموقع على الإنترنت.

٢- المذكرات الداخلية :

وتستخدم في تبادل المعلومات بين إدارات وأقسام المنظمة فيما بينها. وعادة ما يكتفى بذكر اسم أو وظيفة المرسل إليه والمرسل، وموضوع الرسالة وذلك بكتابة :

بسم الله الرحمن الرحيم

(مذكرة داخلية)

التاريخ:

الرقم:

إلى:

من:

بشأن:

ويراعى عند كتابة المذكرة الإيجاز والإقلال من عبارات المجاملة.

٣- البطاقة البريدية :

وهي عبارة عن بطاقة من الورق المقوى، تنقسم إلى قسمين، الأيمن منها يخص المرسل، والأيسر يخص المرسل إليه.

وتشتمل البطاقة البريدية في كتابة الرسائل القصيرة وفي الأغراض التي لا يخشى على سريتها.

تستخدم البطاقات البريدية عادة لتعريف العميل بوصول بضاعة جديدة، أو بتغيير هاتف الخدمة، أو موعد مرور مندوب الشركة.

٤ - التعاميم :

وهي عبارة عن الأوامر والتعليمات التي تصدر من المسئول لتحديد مجموعة من الإجراءات أو التفسيرات لتعليمات سابقة.

وتعمل التعاميم على توحيد إجراءات المعاملات في جميع الإدارات التابعة للمنظمة، وقد تكون على مستوى الجهاز الإداري في الدولة.

مثال :

→ صدور تعليم جمجمة المدارس يوضح بداية التوقف الصيفي أو الشتوي.

→ صدور تعليم جمجم العاملين بخصوص تطبيق لائحة جديدة للبدلات والحوافز التشجيعية في المنظمة.

٥ - النماذج :

وهي وثيقة نمطية تستخدم في جمع ونقل البيانات الخاصة بموضوع معين.

ومن مميزات النماذج :

١ - تسهيل القيام بإجراءات العمل المكتبي وسرعة تنفيذها.

٢ - الاقتصاد في الوقت، وذلك لوجود عناوين رئيسة للبيانات التي تحتاج للتضليل.

كما أنها تستخدم لحفظ البيانات للرجوع إليها عند الحاجة لها، وقد يعود النموذج من نسخة واحدة فيكون مصدراً للبيانات، وقد يعود من عدة نسخ لغرض نقل البيانات إلى جهات أو إدارات أخرى حسب ما تقتضي ظروف العمل.

مثال :

→ نموذج لإيداع النقدي الموجود في كثير من البنوك.

→ نموذج طلب الحصول على رخصة القيادة.

يتم استخدام النماذج عادة للرسائل والمعاملات التي يتكرر عملها ، وهي توفر الوقت والجهد ، وتساعد على سرعة إنجاز المهام.

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

- (✓) ١. يتم استخدام النماذج عادة في المعاملات التي يتكرر حدوثها يومياً وبكثرة.
- (✗) ٢. يتم تنسيق التواхи الشكلية في الرسالة بطريقة موحدة ولا يختلف من شخص لشخص آخر.
- (✓) ٣. تعمل التعاميم على توحيد إجراءات المعاملات في جميع إدارات المنظمة.
- (✗) ٤. تهتم المنظمة بشكل ومظهر المذكرة الداخلية، لأنها تعطي انطباعاً أولياً عن المنظمة.
- (✓) ٥. يسهم العمل الكتابي في تنمية التواصل بين المنظمة والجمهور الخارجي.

٢. هات مثلاً لكل نوع من أنواع المراسلات التالية :

النوع	مثال
الرسائل الخارجية	البريد الإلكتروني
المذكرات الداخلية	البريد الداخلي بين الأقسام والإدارات
البطاقة البريدية	بطاقة وصول البضاعة
التعاميم	تعيم بتطبيق لائحة جديدة للعاملين
النماذج	نموذج للإبداع بمكاتب البريد
التقارير	تقارير مستويات العاملين

٣. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (وضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

٢	نعطي انطباعاً أولياً عن المنظمة
٥	وثيقة غطية تسهل من إجراءات العمل
١	استخدام علامات الترقيم
٤	توحيد إجراءات المعاملات
٣	تساعد على فهم الأفكار المنصرفة

١	من مهارات العمل الكتابي
٢	الرسائل الخارجية
٣	الخدال والرسوم البيانية والصور
٤	التعاميم
٥	النماذج



الوحدة الثانية

الدرس الثامن: البريد الوارد والصادر

م الموضوعات الدرس:

- أهمية البريد للمنظمة.
- إجراءات البريد الوارد.
- إجراءات البريد الصادر.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تبين أهمية البريد للمنظمة.
- تشرح إجراءات البريد الوارد.
- تشرح إجراءات البريد الصادر.

تمهيد

قام مدير الإنتاج في الشركة بالتحدث إلى سكرتيره - الذي كان متهمكاً في مكتبه وأمامه مجموعة من الخطابات التي كان يقوم بوضعها في مظاريف - فقال له :
هل جهزت الخطابات التي سرسلها إلى شركة صيانة الآلات يا أحمد؟
أجاب السكرتير : انتهت الآن، وسأقوم بإلزامها لقسم البريد حتى يقوموا بإرسالها.
المدير : وهل وصلت العروض من الشركات التي تقدمت في مناقصة تجديد الآلات في المصنع؟
السكرتير : لقد اتصلت على قسم البريد الوارد في الشركة، وأخبروني بأن موظف البريد في القسم قد
ذهب في الصباح لجلب البريد من مكتب البريد.
من خلال الحوار السابق نجد أن السكرتير كان يقوم بتجهيز بعض الخطابات لإرسالها.

هل سيقوم السكرتير بإرسال تلك الخطابات لمكتب البريد بنفسه؟

سيقوم السكرتير بإرسال الخطابات لمكتب البريد بواسطة موظف البريد في القسم.

من أين سيستلم مظاريف عروض الشركات المتقدمة لمناقصة تجديد الآلات؟

سيستلمها من قسم البريد الوارد بواسطة موظف البريد في القسم

تمهيد

ماذا كان يقصد السكرتير بقسم البريد؟

يقصد بذلك القسم المعنى بارسال البريد واستلامه من وإلى المنظمة.

ما المهام التي يقوم بها قسم البريد في المنظمة؟

استقبال البريد الوارد وتوزيعه على الأقسام المختصة، وأيضاً جمع البريد الصادر من الأقسام المختلفة وإرساله لذويه عن طريق مكاتب البريد.

سنقوم في هذا الدرس بتبليط الضوء على البريد الوارد والبريد الصادر والإجراءات المتبعة في التعامل مع كل منها.

١٩
بيانى

الاطلاع على سجل الوارد وسجل الصادر الخاص ببريد المدرسة، مع ملاحظة حقول المعلومات التي يتم تسجيلها في هذا الدفتر (اختلاف بعض الحقول عن المحتوى الذي تمت دراستها راجع إلى أن كل منظمة تضع في السجل الحقول التي تحتوي على أهم المعلومات التي تحتاجها).

زيارة قسم السكرتارية بالمدرسة والاطلاع على إجراءات البريد المتبعة.

العرض

أهمية البريد للمنظمة

تعد حركة المراسلات في المنظمة -داخلياً وخارجياً - العمود الفقري في الأنشطة المكتبية، لذلك تلقى أعمال البريد أهمية من قبل الإدارة لما لها من أثر فعال على كفاءة الأداء، وتحقيق أهداف المنظمة.

وترجع هذه الأهمية إلى الاعتبارات التالية :

- ١ - يعتبر قسم البريد نقطة الاتصال الهامة التي تربط المنظمة بالمؤسسات الأخرى وجمهور التعاملين معها ، ولذلك فخدمة البريد الجيد تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع.
- ٢ - تعمل الخدمات البريدية الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى، مثل إعداد المراسلات وسرعة عمليات الحفظ وإنهاء المعاملات داخل وخارج المنظمة.

٣ - في المنظمات التي تمارس نشاطها عن طريق البريد تعتبر المراسلات وحركتها مهمة لها، ويكون البريد في هذه الحالة هو المعيار الحقيقي الذي يبيّن مدى نجاح المنظمة في أداء عملها بطريقة جيدة.

إجراءات البريد الوارد

تبدأ أعمال المنظمة من البريد الذي يرد إليها، وبعد الأساس الذي تمارس عليه باقي الأعمال المكتبية، ولتحقيق الكفاءة في معالجة البريد الوارد يجب القيام بعدد من الإجراءات، ولا بد من توفر الإمكانيات والمعدات الازمة لمعالجة البريد الوارد، وتتمثل إجراءات البريد الوارد في الخطوات التالية:

ابحث في مصادر المعلومات عن الآلات والمعدات
التي تستخدم في تمهيل إجراءات البريد .

بيان

أولاً : تجميع البريد واستلامه :

يتم جمع البريد الوارد للمنظمة من صندوق البريد الخاص بالمنظمة ويتولى مندوب المنظمة عملية استلامه. كما أن بعض البريد الوارد يرد إلى المنظمة مباشرة، مثل البريد السريع والبرقيات والفاكس، ويجب أن يحدد شخص بقسم البريد الوارد يكون مسؤولاً عن استقبال واستلام هذه المكاتب.

ثانياً : فتح البريد وفض محتوياته وفحصها :

بعد وصول البريد للمنظمة يقوم أحد العاملين بفتح البريد تحت إشراف رئيس القسم، ويكون ذلك في الفترة الصباحية، بعد فتح المظاريف يتم فض محتوياتها والتتأكد من أن المظاريف فارغة قبل التخلص منها (البريد الشخصي والسريري يتم إرساله إلى الشخص أو الإدارة المعنية دون فتح)، بعد ذلك يتم فحص مضمون كل رسالة لتحديد الغرض منها، حتى تسهل عملية توزيعها، وفي حال وجود مرفقات أو شيكات أو حوالات، يجب التتأكد من مطابقتها بما هو وارد في مضمون الرسالة .

ثالثاً : ختم البريد :

يجب ختم كل رسالة بخاتم بريدي يوضح تاريخ موعد ورودها، والجهة المرسلة إليها الرسالة، مع إعطائها رقمًا مسلسلاً، وبعض المعلومات المهمة لكل منظمة.

رابعاً : فرز البريد وفهرسته :

في هذه الخطوة يقوم العاملون بفرز البريد لتحديد الإدارة المختصة، ثم يتم وضع المراسلات في الأماكن المخصصة لكل إدارة، وبعد عملية الفرز يتم تحديد رقم الملف الخاص بالمكابحة من واقع فهارس محددة، ثم يكتب رقم الملف في الخانة المبينة بخاتم الوارد.

خامساً : القيد في دفتر البريد الوارد :

يخصص في الغالب دفترًا يطلق عليه " دفتر البريد الوارد " ليكون سجلاً بكلفة المراسلات الواردة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة ومرسلها، وكثير من المنظمات الآن تستخدم برامج حاسوبية للاتصالات الإدارية تضيئ حرفة البريد الوارد والصادرة.

وأهم المعلومات التي تدون في هذا السجل تظهر في الحقول التالية:

رقم الوارد	التاريخ	الجهة المرسلة	الموضوع	المرفقان	الجهة المختصة

سادساً : توزيع البريد الوارد :

يتم في هذه الخطوة إرفاق المكاتب بالملف الخاص بها - بعد إحضاره من غرفة الحفظ إذا كان البريد مركزاً - ثم يتم توزيع المكاتب على الإدارات المختصة باستخدام المراسلين، وتستعين المنظمات الكبيرة ببعض الوسائل الآلية في توزيع المكاتب مثل أنابيب الأوراق بعد وضع المكاتب في أسطوانات خاصة من البلاستيك.

سابعاً : متابعة البريد الوارد :

تسعى المنظمة التي تعرضت على سمعتها إلى التأكد من أن المكاتب التي ترد إليها قد تمت معالجتها والرد عليها بسرعة.

وتتولى متابعة البريد الوارد الإدارة المختصة ويقوم رئيسها ببحث العاملين على سرعة الرد على المكاتب من خلال مذكرة استعجال.

إجراءات البريد الصادر

من قواعد البريد الصادر :

- ④ أن تعطى المكاتب الصادرة صورة طيبة عن المنظمة.
- ⑤ أن لا يشعر عن هذه المكاتب الزائراً أو تعهد لا ترغب التغفّة فيه .

لمراسلات المنظمة الصادرة عدة خطوات قبل إرسالها إلى جهات خارجية، من أهمها: إعدادها وصياغتها، ومن ثم نسخها وتوقيعها من قبل المسؤول، وترقييمها وتجهيز المرفقات إن وجدت، أما إجراءات تصدير البريد وتوزيعه فهي على النحو التالي :

أولاً : تجميع البريد والمراسلات الصادرة :

في هذه الخطوة يتم جمع البريد والمراسلات من الإدارات والأقسام في المنظمة خلال فترة زمنية محددة، ويتولى المراسلون عملية التجميع .

ثانياً : مراجعة المراسلات :

يقوم المسؤول في قسم البريد الصادر بمراجعة المراسلات من الناحية الشكلية، والتأكد من أنها تحمل توقيع المسؤول، ومن وجود المرفقات الخاصة بها - إن وجدت - .

ثالثاً : تجهيز المظاريف :

يقوم العاملون في مكتب البريد الصادر بإعداد المظاريف للمراسلات طبقاً للعنوان  على كل رسالة.

رابعاً: فرز البريد الصادر:

في هذه الخطوة يتم فرز البريد الصادر تبعاً للجهات المصدر إليها، وفي هذه الخطوة يتم فصل الصور عن الأصل لأغراض الحفظ.

خامساً: القيد في دفتر البريد الصادر:

يخصص في الغالب دفتر يطلق عليه "دفتر البريد الصادر" ليكون سجلاً بكلفة المراسلات الصادرة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة ومرسلها والجهة أو الشخص المرسل إليه.

ما هي المعلومات التي تتوقع أن يتضمنها دفتر البريد الصادر؟



سادساً: تغليف المظاريف:

يتم طي الخطابات ووضعها في المظاريف الخاصة بها، وقد يتم ذلك يدوياً أو باستخدام أجهزة خاصة لطي الخطابات (حسب حجم البريد الصادر).

سابعاً: لصق الطوابع:

وفي هذه الخطوة يتم وضع الطوابع البريدية على المظاريف.

وقد يستعين الموظف بآلية تحديد رسوم البريد لهذا الغرض.

(في حالة شركات بيع السلع عن طريق البريد تحدد تكلفة مصاريف النقل لإضافتها لسعر السلعة).

ثامناً: توزيع البريد وتسليمه:

يتم تسليم البريد الخارجي إلى مكتب البريد في المدينة.

أما البريد المرسل إلى جهات داخل المدينة فعادة ما يتم تسليمه عن طريق سجل تسليم المعاملات بواسطة المراسلين.

في حالة إرسال ملف طالب تم انتقاله من مدينة الرياض إلى مدينة جدة ، ، ،

هل سيتم إرسال الملف عن طريق مكتب البريد؟ أم عن طريق سجل تسليم المعاملات؟

سيتم إرسال الملف عن طريق مكتب البريد.



التقويم

أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

- (✓) ١. المراسلات التي تخرج من المنظمة يتم تسجيل معلوماتها في دفتر البريد الصادر.
- (✗) ٢. يقوم العاملون في قسم البريد بفتح جميع البريد الوارد، بما في ذلك البريد الشخصي والسرى.
- (✗) ٣. من إجراءات البريد الوارد القيام أحد العاملين بمراجعة المراسلات من الناحية الشكلية.
- (✗) ٤. يفضل عدم وضوح المراسلات الصادرة، حتى لا ينشأ عن ذلك التزام تجاه المنظمة.
- (✗) ٥. الهدف من فرز البريد الصادر، تحديد الجهات المصدرة إليها هذه المراسلات.

٢. حدد نوع البريد والإجراء المناسب لكل حالة من الحالات التالية :

إجراءات البريد المناسب للحالة	نوع البريد	الحالة
فحص مضمون كل رسالة لتتحديد الغرض منها.	<input type="checkbox"/> بريد صادر <input checked="" type="checkbox"/> بريد وارد	التأكد من أن المطارات فارغة قبل التخلص منها
يتم ذلك يدوياً أو باستخدام أجهزة خاصة لطي الخطابات.	<input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر <input type="checkbox"/> بريد وارد	إدخال المراسلات في المطارات
توزيع المكبات على الإدارات الإدارية المختصة باستخدام المراسلين.	<input type="checkbox"/> بريد صادر <input checked="" type="checkbox"/> بريد وارد	تسليم المراسلات بواسطة المراسلين داخل المدينة
يجب ختم كل رسالة بخاتم بريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها.	<input type="checkbox"/> بريد صادر <input checked="" type="checkbox"/> بريد وارد	تارikh وموعد ورود المراسلات
بحتween الموظف باللة تحديد ريلف البريد لهذا الغرض.	<input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر <input type="checkbox"/> بريد وارد	تحديد الرسوم لكل مطرد

التقويم



٢. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

٣	حت العاملين على سرعة الرد على المكاتب
٤	تسجيل تاريخ ورقم وجهة الرسالة
١	إرفاق المكابنة بالملف الخاص بها
٥	وضع المراسلات في الأماكن المخصصة لكل إدارة
٢	التأكد من توقيع المسؤول ، ووجود المرفقات

١	توزيع البريد الوارد
٢	مراجعة المراسلات
٣	متابعة البريد الوارد
٤	ختم البريد
٥	فرز البريد وفهرسته

١٩
تجانبي

الوحدة الثانية

الدرس التاسع : معالجة المكالمات الهاتفية

م الموضوعات الدرس:

- القواعد الأساسية لإجراء المكالمة الهاتفية.
- القواعد الأساسية للرد على المكالمة الهاتفية.
- أهم أنواع أدلة الهاتف.
- تدوين المكالمات الهاتفية.
- تحويل وإنتهاء المكالمات الهاتفية.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تحديد القواعد الأساسية لإجراء المكالمة الهاتفية.
- تكتسب مهارة معالجة المكالمة الهاتفية بشكل سليم.
- تبين أهم أنواع أدلة الهاتف.
- تدون المكالمات الهاتفية باستخدام نموذج مذكرة هاتف.
- توضح كيفية تحويل وإنتهاء المكالمات الهاتفية.

تمهيد

سال منصور زميله خالد الذي يعمل سكرتيراً لأحد المديرين بإحدى الشركات التجارية :

ما الأعمال التي قمت بها هذا اليوم في عملك يا خالد؟

أجاب خالد : لقد كان يومي حافلاً بالأعمال الشيقة والمتعددة، ومن هذه الأعمال :

كتابة بعض الخطابات الموجهة لبعض عملاء الشركة.

الاتصال على مجموعة من العملاء بخصوص تغيير موعد مرور مندوبى المبيعات.

تحويل بعض المكالمات الهامة للمدير.

استقبال بعض المراجعين لمكتب المدير.

الاتصال بإحدى الشركات خارج البلاد لرغبة المدير في التحدث مع أحد مسؤوليها.

الرد على عدد من المكالمات الهاتفية أثناء غياب المدير خارج المكتب.

 ما العمل الذي أخذ معظم وقت خالد في العمل؟

استقبال الزائرين

الاتصالات الهاتفية

العمل الكتابي

 ما طبيعة الاتصالات الهاتفية التي قام بها خالد؟

اتصالات هاتفية صادرة واتصالات هاتفية واردة.

بيانات



تمهيد

هل القيام بإجراء المكالمات الهاتفية، واستقبالها يحتاج إلى مهارات يجب أن يتقنها السكرتير؟

نعم يحتاج إلى مهارات تمكنه من التواصل مع المراجعين والعملاء، والصبر على مشاكلهم واستفساراتهم حتى ولو كانت ملحة، واللبقة في الحديث والاستماع الجيد.

سنعرف في هذا الدرس على أحد الأعمال المهمة التي يقوم بها السكرتير وهي: الاتصالات الهاتفية.

١٩
بياناتي

إجراء المكالمات الهاتفية

كثيراً ما يحتاج السكرتير لإجراء اتصالات هاتفية، وقد تكون هذه المكالمات داخلية أو خارجية، وحتى تكون المكالمة فعالة وتحقق أهدافها يجب مراعاة ما يلي:

- ◀ تحديد الهدف من المكالمة ومعرفة المعلومات المطلوبة، ويفضل تجهيز ورقة وقلم لتدوين ذلك.
- ◀ التأكد من رقم الهاتف ومعرفة الجهة التي يتم الاتصال بها ومعرفة اسم المتلقى أو منصبه.
- ◀ الانتظار بعد إجراء الاتصال لنهاية الرنين، ولا تقطع الاتصال بعد رنين أو ثلاثة رنات.
- ◀ في حال الرد عزف بنفسك وبنظامك.
- ◀ إذا كانت المكالمة دولية يجب عليك معرفة أوقات العمل، ومراعاة فارق التوقيت في بلد المتصل به.

الرد على المكالمات الهاتفية

إن الدور الذي يؤديه السكرتير في التعامل مع الاتصالات الواردة للمنظمة له أثر كبير على كفاءتها ومستوى الخدمات التي تؤديها، لذلك فالسكرتير الجيد هو الذي يعالج استقبال المكالمات الهاتفية بصورة صحيحة، وحتى يستطيع السكرتير إدارة المكالمات الهاتفية بمثالية وفاعلية يجب عليه مراعاة القواعد التالية:

- ◀ الإجابة المباشرة على المكالمة عند سماعه لجرس الهاتف.
- ◀ التعريف بنفسه وبالمنظمة.
- ◀ الابتعاد عن التحابا المبالغ فيها.
- ◀ الإصغاء للمتحدث بشكل جيد.
- ◀ إعطاء المعلومات المطلوبة بكل لطف.
- ◀ إمساك سماعة الهاتف باليد اليسرى والكتابة باليد اليمنى أو العكس في حالة الكتابة باليد اليسرى.
- ◀ معرفة أماكن تواجد المدير لتحويل المكالمات الهامة له.
- ◀ تسجيل الرسائل الهاتفية الواردة أثناء غياب المدير.
- ◀ عدم ترك المتصل على الانتظار لمدة طويلة.
- ◀ عدم إعطاء المتصل معلومات سرية عن المنظمة.

ليقوم السكرتير بإجراء المكالمات الهاتفية بسرعة وفاعلية، لا بد من توافر عدد من الأدلة الهاتفية وذلك لتسهيل عملية البحث عن الأشخاص أو المنظمات المرغوب الاتصال بهم ومن أهم الأدلة التي ينبغي توافرها ما يلي:

١ - دليل الهاتف الخاص :

وهو الدليل الذي يسجل فيه السكرتير الأرقام التي يتم الاتصال بها بشكل مستمر، ويحتوي دليل الهاتف الخاص على أرقام تخص العمل وأرقام شخصية للمدير.

ودليل الهاتف الخاص يمكن أن يكون ورقي، ويمكن أن يكون باستخدام برامج حاسوبية خاصة بدليل الهاتف، حيث يستخدم البرنامج الحاسوبي في تسجيل أرقام الهواتف، كما يمكن إجراء الاتصال عن طريق برنامج الدليل الحاسوبي، ويمكن أن تسجل في برنامج دليل الهاتف الحاسوبي معلومات إضافية مثل صندوق البريد والبريد الإلكتروني ورقم الفاكس وغيرها من المعلومات.

٢ - دليل هاتف المنظمة:

تصدر المنظمات - خصوصاً المنظمات الكبيرة - دليلاً يحوي هواتف إدارات وأقسام وفروع المنظمة، كما يحوي أرقام موظفي المنظمة في الإدارات والأقسام المختلفة، حيث يحوي التحويلة الداخلية للموظف والرقم المباشر، كما يمكن أن يحوي معلومات إضافية.

تدوين المكالمات الهاتفية

عندما يتصل من يرغب مكالمة المدير، ويكون ذلك أثناء وجود المدير خارج مكتبه، أو في حالة عدم رغبة المدير مكالمة المتصل، أو لانشغال المدير باجتماع أو عمل معين، في هذه الحالة يفترض على السكرتير أن يسأل المتصل إن كان يرغب في الاتصال لاحقاً، أو إن كان ي يريد إبلاغ المدير رسالة ما.

فإن رغب المتصل بإبلاغ رسالة للمدير فعلى السكرتير استخدام نموذج مذكرة هاتف، والتي تكون معدة لهذا الغرض.

ويجب التأكد من كاملاً البيانات المدونة في مذكرة الهاتف وتسليمها للمدير عند وصوله: للتعامل معها بالشكل المناسب.

تحويل المكالمات الهاتفية

عند تلقي السكرتير اتصالات هاتفية يرغب متصلوها محادثة المدير؛ فإنه يجب على السكرتير قبل تحويل المكالمة إلى المدير مراعاة التالي :

- ١- التأكد من تواجد المدير في المكتب أو مكان تواجده خارج مكتبه.
- ٢- التأكد من أن المدير غير مشغول .
- ٣- إبلاغ المدير بالمتصل لكي يحدد إن كان يرغب في تلقي المكالمة أو تأجيلها أو إلغائها.
- ٤- عدم تحويل المكالمة إذا كان المدير في اجتماع، بل يكتب السكرتير مذكرة صغيرة عن المكالمة للمدير، وسيحدد المدير إما تحويل المكالمة أو غير ذلك.
- ٥- في المكالمات التي يمكن أن يجيب عليها أحد الموظفين بدلاً من المدير؛ فإن السكرتير يحول المكالمة إلى الموظف المختص .

إنتهاء المكالمات الهاتفية

إن ختام المكالمة الهاتفية له أثر على المثلثي حيث أنه يمثل الإجراء الأخير من المكالمة الهاتفية، لذلك احرص على طرح العبارات الجميلة وتقديم مزيد من الاحترام والتقدير للمتصل ولا تكون المبادر بغلق الخط ما أمكن.

١٩
بياناتي

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

- (✗) عندما يتصل أحد الأشخاص ويرغب في محادنة المدير يجب تحويل المكالمة للمدير مباشرة.
- (✓) دليل الهاتف الخاص يحتوي على أرقام مهمة للمنظمة ويتم الاتصال بها بشكل مستمر.
- (✗) من الواضح على السكرتير إعطاء المتصل جميع المعلومات التي يطلبها عن المنظمة.
- (✓) لابد أن يراعي السكرتير عند الاتصالات الدولية مراعاة فارق التوقيت.
- (✗) يجب على السكرتير سرعة إغلاق خط الهاتف بمجرد الانتهاء من تقديم الخدمة للمتصل.

٢. وضُّحِّ الخطأ الذي وقع فيه السكرتير لكل حالة من الحالات التالية :

الخطأ الذي وقع فيه السكرتير	الحالة
ترك الهاتف يرن طويلاً والعميل منظر.	الهاتف يرن والسكرتير منهمك في الكتابة.
لم يبدأ بالترحيب والتعريف بالمنظمة.	السكرتير يبادر بالتعريف بنفسه للمتصل.
لابد ألا يقاطع المتصل.	السكرتير يقاطع المتصل لشرح وجهة نظره.
لابد أن يمسك الهاتف بيد الأخرى للتدوين.	السكرتير يطلب من أحد المحاورين له تدوين بيانات أحد المتصلين لأنشغال كلتا يديه.
لابد أن يتأكد من تواجد المدير أولاً وأنه غير مشغول ومدى رغبة المدير في تلقى المكالمة.	المتصل يطلب المدير، فيخبره السكرتير بأن المدير غير موجود، ولا يعلم أين هو.
لا يسمح بإفشاء مثل هذه الأسرار.	السكرتير يبلغ المتصل بأن المنظمة سوف تطرح مناقصة في السوق قريباً، والمناقصة لم يتم الإعلان عنها رسمياً.

الوحدة الثانية

الدرس العاشر : البريد الإلكتروني

م الموضوعات الدرس:

- تعريف البريد الإلكتروني.
- مكونات عنوان البريد الإلكتروني.
- أهم مميزات البريد الإلكتروني.
- البريد الإلكتروني ودوره في خدمة العمل المكتبي.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تعرف البريد الإلكتروني.
- تشرح مكونات عنوان البريد الإلكتروني.
- تحدد أهم مميزات البريد الإلكتروني.
- تبين دور البريد الإلكتروني في خدمة العمل المكتبي.

تمهيد

اتصل ماجد بزميله مهند الذي كان يعمل سكرتيراً في إحدى شركات التسويق، ودار بينهما الحديث التالي :

ماجد: لماذا لم تأتِ الآن يا مهند، بقي على موعدنا المتفق عليه نصف ساعة.

مهند: لا تخف ، سأكون - إن شاء الله . عندك في الموعد المحدد ، ولكن سأقوم قبلها بإرسال رسالة لعملائنا في الشركة وأخرج حلاً .

تعجب ماجد ثم قال : ماذا تقول !!! سترسل رسالة لجميع العملاء وتقول ستأتي حالاً ؟

مهند: إنها رسالة بالبريد الإلكتروني .

ماجد: لا يأس ، حسبت أنها رسالة عادية .

لماذا تعجب ماجد ؟

تعجب ماجد؛ لأنه اعتقد أنها رسائل عادية تحتاج لوقت طويل في إرسالها.

ما هو رد فعل ماجد عندما عرف أن الرسالة إلكترونية ؟

عندما عرف أنها رسالة إلكترونية زالت الدهشة من عليه؛ لأن الرسائل الإلكترونية لا تحتاج لوقت طويل.

تمهيد

ما الفرق بين الرسالة العادية؟ والرسالة الإلكترونية؟

الرسالة العادية تستغرق وقتاً أكبر بكثير من الإلكترونية، تكلفة الرسالة العادية أكثر من الإلكترونية.

هذا بالإضافة لسهولة استرجاع الرسالة الإلكترونية عكس الرسالة العادية.

سنتناول في هذا الدرس إحدى الوسائل البريدية الحديثة ألا وهي : البريد الإلكتروني

١٩
جذاري

تعريف البريد الإلكتروني

على الرغم من أن البريد التقليدي مازال له استخداماته العديدة في المنظمات العامة والخاصة، إلا أن التقدم التكنولوجي السريع الذي شهدته العالم خلال السنوات الأخيرة جعل تقنية المعلومات والاتصالات تنتشر وبشكل سريع في معظم المجالات وعلى جميع الأصعدة، وقد سارعت معظم المنظمات في إدخال هذه التقنية في عملها المكتبي للاستفادة منها في سرعة وتسهيل إرسال واستقبال البيانات والمعلومات وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني.



ويمكن تعريف البريد الإلكتروني:

هو خدمة لإرسال واستقبال البيانات والمعلومات بين طرفين أو أكثر بشكل آلي عبر الإنترنت.

مكونات البريد الإلكتروني

يتكون عنوان البريد الإلكتروني من ثلاثة أجزاء وهي :

- ١ . اسم صاحب البريد الإلكتروني .
- ٢ . علامة الدلالة على البريد الإلكتروني وهي علامة @ .
- ٣ . اسم المزود بالخدمة .

مثال ذلك : mharat11@yahoo.com

اسم صاحب البريد الإلكتروني	علامة البريد الإلكتروني	اسم المزود بالخدمة
mharat11	@	yahoo.com

مميزات البريد الإلكتروني

لعل تقنية البريد الإلكتروني وفرت عدة ميزات لمستخدميها وأهمها ما يلي :

- يمكن للمستقبل أن يقرأ الرسالة في أي وقت يدخل فيه على بريده، وسواء كان الشخص المراد الاتصال به متصلًا بشبكة الإنترنت (في وقت إرسال الرسالة) أم غير متصل، فإن الرسالة البريدية سوف تصله.
- لا ضرورة لمراعاة فروق الزمان والمكان عند إرسال الرسائل .

قليل التكلفة: إن تكلفة إرسال رسالة إلكترونية، لا تزيد عن تكلفة الاتصال بمزود الخدمة.

السرعة: حيث يستغرق وصول الرسالة عدة ثوان أو دقائق، على حسب الضغط في شبكة الإنترنت لحظة إرسال الرسالة.

تعدد الإرسال: حيث يمكن إرسال نفس الرسالة الواحدة في نفس الوقت إلى العديد من الجهات.

إمكانية الوصول للبريد في أي زمان وأي مكان إذا توفرت خدمة الاتصال بالإنترنت.

متطلبات استخدام البريد الإلكتروني

هناك متطلبات لا بد من توفرها لإمكانية الدخول على شبكة الإنترنت واستخدام البريد الإلكتروني، ولكن مع تسارع تطور التقنية الحديثة والتقدم التكنولوجي فإن هذه المتطلبات ليست ثابتة، ولكن من أهم متطلبات استخدام البريد الإلكتروني:

١ - جهاز حاسب آلي يحتوي على أحد تطبيقات تصفح شبكة الانترنت (أصبح الآن بالإمكان استخدام أجهزة الهاتف الخفولة كبدائل لجهاز حاسب).

٢ - خط هاتفي أو مزود لخدمة الاتصال (يتم أحياناً استخدام الأقمار الصناعية).

٣ - الاشتراك في أحد الواقع المقدم لخدمة البريد الإلكتروني (هناك موقع تقدم الخدمة مجاناً أو برسوم).

لماذا تقدم بعض الواقع هذه الخدمة مجاناً؟
للإعلان والدعایا للموقع.

يجب ملاحظة أن هذه المتطلبات قد تتغير بسبب التقدم السريع في تقنية الاتصالات والتي تتطور من يوم لأخر.

البريد الإلكتروني ودوره في خدمة العمل المكتبي

يقدم البريد الإلكتروني خدمات كبيرة يمكن الاستفادة منها في العمل المكتبي، ويتيح ذلك من خلال مميزات البريد الإلكتروني التي تقدم ذكرها.

ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال ما يلي :

- يمكن البريد الإلكتروني المدير أو المسؤول من متابعة العمل - حتى لو كان خارج المكتب من البيت، أو أي مكان آخر يكون للمسؤول موجوداً فيه وتتوفر فيه إمكانيات الاتصال بالإنترنت.
 - يمكن من خلال الخدمات التي يقدمها مزود خدمة البريد الإلكتروني تبادل ونقل الملفات ما بين الأشخاص المتواجدين على بعد آلاف الكيلومترات خلال وقت قصير جداً، مما يسهل عمل الشركات التي لها نشاط في أكثر من منطقة جغرافية حول العالم.
 - يمكن من خلال موقع مزود الخدمة عمل دفتر للعناوين، نستطيع من خلاله اختصار الوقت في اختيار المرسل إليهم بمجرد وضع إشارة أمام الأسماء المختارة من دفتر العناوين، أو عمل مجموعات بريدية يمكن من خلالها إرسال الرسالة لجميع أعضاء المجموعة بمجرد اختيار اسم المجموعة.
 - نستطيع إنشاء العديد من المجلدات لتصنيف الرسائل والتي تساعدننا في حفظ وترتيب هذه الرسائل، مما يسهل علينا حفظ مجموعة كبيرة من الرسائل دون ظهورها في صندوق الوارد.
- ادرك بعض المميزات الأخرى التي يمكن أن تستفيد بها من البريد الإلكتروني في خدمة العمل المكتبي .

التقويم

أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلى :

- ١) عند الإرسال عن طريق البريد الإلكتروني لابد أن يكون المرسل والمرسل إليه متصلين بالشبكة. (✗)
- ٢) مع التقنية الحديثة أصبح هناك أحاجرة بديلة للحاسوب لاستخدامها للوصول لشبكة الإنترنت. (✓)
- ٣) من الممكن الاستفادة من البريد الإلكتروني في تصنيف البريد، وعمل دفتر للعناوين البريدية. (✓)
- ٤) لا يمكننا امتلاك بريد إلكتروني إلا عن طريق دفع رسوم معينة لمزود الخدمة البريدية. (✗)
- ٥) من عيوب البريد الإلكتروني ارتفاع تكلفة إرسال الرسالة مقارنة بالبريد العادي. (✗)

٢. اذكر ثلاثة من خدمات البريد الإلكتروني في العمل المكتبي :

- ١. يمكن البريد الإلكتروني المدير أو المسؤول من متابعة العمل حتى لو كان خارج المكتب من البيت، أو أي مكان آخر يكون المسؤول موجوداً فيه وتتوفر فيه إمكانيات الاتصال بالإنترنت.
- ٢. يمكن من خلال الخدمات التي يقدمها مزود خدمة البريد الإلكتروني تبادل ونقل الملفات ما بين الأشخاص المتواجدين على بعد آلاف الكيلو مترات خلال وقت قصير جداً، مما يسهل عمل الشركات التي لها نشاط في أكثر من منطقة جغرافية.
- ٣. يمكن من خلال موقع مزود الخدمة عمل دفتر للعناوين، نستطيع من خلاله اختصار الوقت في اختيار المرسل إليهم بمفرد وضع إشارة أمام الأسماء المختارة من دفتر العناوين، أو عمل مجموعات بريدية يمكن من خلالها إرسال الرسالة لجميع أعضاء المجموعة بمفرد اختيار اسم المجموعة.

التقويم

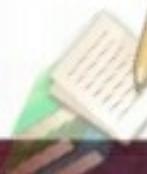


٤. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

٥	قليل التكلفة
٣	اشتراك في أحد مواقع مزودي الخدمة
١	الدخول على موقع مزود الخدمة
٤	إرسال واستقبال البيانات عبر الإنترنت
٢	اسم مزود الخدمة

١	خطوات عمل البريد الإلكتروني
٢	مكونات البريد الإلكتروني
٣	متطلبات البريد الإلكتروني
٤	تعريف البريد الإلكتروني
٥	مميزات البريد الإلكتروني

٦ جانبي



الوحدة الثانية

الدرس الحادي عشر: مكتبة العمل المكتبي وإدارته إلكترونياً

م الموضوعات الدرس:

- تعريف مكتبة العمل المكتبي.
- أهداف مكتبة العمل المكتبي.
- تعريف الإدارة الإلكترونية.
- متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية ومكوناته.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تُعرف مكتبة العمل المكتبي.
- تُبيّن أهداف مكتبة العمل المكتبي.
- تُعرف الإدارة الإلكترونية.
- تُبيّن متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية ومكوناته.

تمهيد

لاحظ حسن على زميله بدر الغضب والضيق الشديد بعد عودته إلى العمل، وكان بدر قد استاذن من مديره في العمل للذهاب إلى البنك لإنتهاء بعض المعاملات الخاصة، فبادر حسن بسؤاله: ماذا بالك يا بدر، لماذا يبدو عليك الغضب الشديد؟

بدر: لقد ذهبت إلى البنك لسداد بعض فواتير الخدمات، ولتحويل مبلغ من المال لآخر في أبها، ولقد كان البنك مكتظاً بالمراجعين، وقامت بتبثة بعض الأوراق، ووقفت في أحد الطوابير الطويلة، وبالرغم من كل هذا الوقت والجهد، لم أستطع إنتهاء جميع معاملاتي بسبب انتهاء دوام البنك.
حسن: وماذا تذهب إلى البنك؟ هناك أكثر من طريقة تقوم بها لإنتهاء جميع تلك المعاملات، وفي أي وقت تشاء، ودون الحاجة لتبثة أي ورقة.

بدر: في أي وقت؟!! ودون تبثة أي ورقة؟!!

حسن: نعم ، لقد قمت قبل يومين، وبعد عودتي للمنزل من صلاة الفجر بتسديد عدد من الفواتير، كما قمت بتسجيل بعض الأوامر لبيع وشراء عدد من الأسهم.

ماذا يمكن أن نطلق على هذه الطريقة التي استخدمها حسن في إنجاز معاملاته؟

يمكن أن نطلق عليها الطريقة الإلكترونية.

ما المكونات التي احتاجها حسن ليتمكن من إجراء معاملاته بهذه الطريقة؟

ربما يمتلك أحد بطاقات الائتمان للدفع السريع.



تمهيد

هل هناك جهات أخرى تقدم مثل هذه الخدمات في إيجاز الأعمال المكتبية؟

مكاتب الاتصالات، مكاتب تحويل الأموال.

ستتعرف في هذا الدرس على أحد الأساليب التي يمكن من خلالها أن ننجز معاملاتنا دون الحاجة للذهاب للجهات ذات الصلة بالمعاملة، ودون الحاجة لتعبئة الأوراق ووضعها في الملفات لتقديمها لتلك الجهات.

٦٣
أجناني

العرض

مكتبة العمل المكتبي

من المصطلحات المتداولة في وسط العمل الإداري مصطلح (مكتبة العمل المكتبي).
فما هو المقصود بكلمة مكتبة ؟

تعريف مكتبة العمل المكتبي

يقصد بمكتبة العمل المكتبي :

استخدام مختلف الأجهزة والآلات التي تساعد في إنجاز العمل المكتبي بشكل أسهل وبدرجة أعلى من السرعة والإتقان .

أهداف مكتبة العمل المكتبي

تتفق المنظمة مبالغ كبيرة لتوفير الأجهزة والآلات لإنجاز الأعمال المكتبية، وذلك سعياً لتحقيق أهداف عدّة، من هذه الأهداف :

١ - السرعة في إنجاز العمل

يمكن من خلال استخدام آلة تصوير المستندات تصوير العديد من النسخ في وقت قصير جداً، مقارنة بكتابه هذه النسخ يدوياً دون استخدام المكتبة في العمل المكتبي .

٢ - الدقة في تنفيذ الأعمال

قد نقع في الكثير من الأخطاء خلال قيامنا بجموعة كبيرة من العمليات الحسابية المختلفة بطريقة ذهنية أو يدوية، بينما استخدامنا للآلات الحاسبة يقلل وبشكل ملحوظ من الورق في هذه الأخطاء.



١٩
بيانى

٣- الاقتصاد في التكاليف



تحتاج بعض الإدارات إلى عدد كبير من الكتبة والموظفين الذين تسند إليهم مهمة ترتيب وتصنيف وحفظ السجلات والملفات في المنظمة، كما تحتاج إلى مساحات وأرفف تكلف مبالغ طائلة، بينما يمكن توفير الكثير بإيجاز هذه الأعمال عن طريق أجهزة الحاسوب الآلي.

تطور مكتبة العمل المكتبي

كان العمل المكتبي في بدايته يُسند إلى أصحاب الخط الجميل دون النظر لاعتبارات إتقان المهارات الإدارية الأخرى، وكان العمل ينجز بطريقة بسيطة تعتمد على الأوراق والأقلام، وبعض الملفات

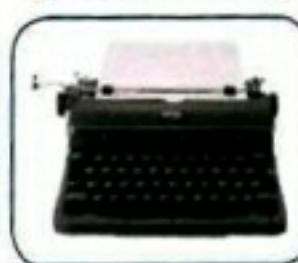
التي تحفظ فيها الأوراق، وتوضع في خزانات مخصصة للحفظ، وتم استخدام أدوات بسيطة مثل مثاقب الأوراق والدبابيس (مختلفة الأشكال والأنواع).

وكان لظهور الآلات الكاتبة نقلة نوعية في مكتبة العمل الكتابي، حيث أصبح العمل الكتابي غير مقصور على أصحاب الخطوط الجميلة والتي كانت ميزة لهذه الوظائف.

وتطورت الآلة الكاتبة بعد ذلك لتتصبح كهربائية تعتمد على اللمس لتسريع الكتابة عليها، وظهرت في هذه المرحلة بعد انتشار الكهرباء مجموعة من الأجهزة المساعدة للعمل المكتبي مثل: مكائن تصوير المستندات، التلكس، الستراتالات اليدوية.

ومع التقدم التكنولوجي الهائل الذي شهدته العالم خلال القرن العشرين دخلت أجهزة الحاسوب الآلي إلى العمل المكتبي بقوة، وذلك من خلال توفر عدد من التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي، واهتمام مصنعي برامج الحاسوب بتطوير هذه التطبيقات بشكل مستمر حتى أصبح الحاسوب الآلي من أهم محتويات المكتب في وقتنا الحاضر، ومن الأجهزة المراقبة لهذه الثورة التكنولوجية: أجهزة الفاكس العادية والملونة - الطابعات بمختلف أشكالها (نقطية، نقاطة للحبر، ليزرية) . كما انتشرت أجهزة الستراتالات التي تعتمد على الرد الآلي والتحويل الاختباري من خلال ربطها ببرامج الكترونية.

وفي الفترة التي نعيشها الآن ومع تطور وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات تغير مفهوم العمل المكتبي الذي كان محصوراً في المكاتب ومباني الإدارات والاقسام، وأصبح العمل المكتبي يمكن أن يدار من خارج المكتب.



ومن أسباب هذا التحول :

- ١- الانخفاض المستمر في أسعار أجهزة الحاسوب المحمولة (والأجهزة الإلكترونية بشكل عام) .
- ٢- الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت وانخفاض تكلفتها .
- ٣- افتتاح كثير من المنظمات بأهمية وفائدة استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال .
- ٤- إمكانية عمل الاجتماعات السمعية والمرئية ، من خلال التقنيات الحديثة ، والتي تمكّن من ربط أكثر من موقع جغرافي للمنظمة في نفس الوقت .

الإدارة الإلكترونية

ظهر في الآونة الأخيرة ، ونتيجة للتقدم السريع في تقنية المعلومات ، مفهوم جديد للعمل الإداري ، يقوم على أساس إنجاز الأعمال الإدارية دون الحاجة لاستخدام الأوراق والملفات ، وكذلك إنجاز تلك الأعمال دون الحاجة لمراجعة الجهة ذات الاختصاص بالمعاملة المراد إنجازها .

تعريف الإدارة الإلكترونية

ويقصد بالإدارة الإلكترونية :

مجموعة من التقنيات الحديثة ، تقوم على خدمات الاتصال ونقل المعلومات ، لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بطريقة رقمية .

متطلبات الإدارة الإلكترونية

لتحقيق إنجاز أعمالنا عن طريق أسلوب الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير بعض المكونات الأساسية .

وهذه المكونات أو المتطلبات هي :

- ١- جهاز حاسب (قد يستعاض عنه بجهاز هاتف جوال أو بعض أجهزة الألعاب الإلكترونية) .
- ٢- شبكة اتصال (خط هاتف ثابت أو شبكة الجوال أو عن طريق الأقمار الصناعية) .
- ٣- خدمة الإنترنت (حيث يتم استخدام بروتوكولات خاصة للاتصال بمواقع مزودي الخدمة البريدية) .

لاحظ أن هذه المتطلبات قد تتغير مع التقدم السريع لتقنية المعلومات .

أمثلة لاستخدام الإدارة الإلكترونية في إنجاز العمل المكتبي

لقد بدأت العديد من المنظمات العامة والخاصة باستخدام التقنيات الحديثة لإداء العمل المكتبي دون الحاجة إلى الإجراءات التقليدية من تعبئة الاستمارات وتقديم الخطابات بطريقة يدوية، وذلك من خلال استخدام شبكة الإنترنت.

ومن الأمثلة التي تبين إمكانية استخدام الأسلوب الإلكتروني في إنجاز الأعمال:

الجامعات :

حيث أصبح التسجيل في كثير من الجامعات في المملكة عن طريق الدخول على موقع الجامعة المطلوب التسجيل بها على الإنترنت، حيث يمكن للطالب أن يقوم بالتسجيل عن طريق تعبئة المعلومات المطلوبة مباشرة على موقع الجامعة، كما يستطيع الطالب معرفة نتيجة القبول من خلال موقع الجامعة، وفي حالة قبوله يستطيع الحصول على عدد من الخدمات، دون أن يتحمل عناه الانتقال إلى الجامعة.

ما الخدمات التي تتوقع أن يقدمها الموقع للطالب دون الحاجة للذهاب إلى الجامعة؟

البنوك التجارية :

تتيح البنوك للعميل إمكانية استخدام شبكة الإنترنت أو الهاتف المصرفي أو مكائن الصرف الآلي في إجراء عدد من العمليات البنكية التي كانت سابقاً تأخذ كثيراً من الوقت والجهد، والوقوف في الطوابير الطويلة حتى يتم إنجاز تلك المعاملات، فأصبح في إمكان عميل البنك إنجاز كثير من معاملاته دون الوصول إلى مقر البنك، ومن هذه المعاملات على سبيل المثال:

➡ سحب أو إيداع مبلغ من المال، ويكون ذلك عن طريق الصرافات الآلية المنتشرة في الأسواق وفي كثير من الشوارع الرئيسية، وهي مرتبطة بشبكة بحيث يستطيع العميل صرف النقود من أي صراف، حتى ولو لم يكن الصراف يتبع البنك الذي به حساب العميل.

➡ التحويل ما بين الحسابات، وهي متاحة باكثر من وسيلة، حيث يمكن للعميل استخدام الهاتف المصرفي أو الصراف الآلي أو شبكة الإنترنت.



ادرك بعض الخدمات الأخرى التي يمكن أن تقوم بها إلكترونياً دون الحاجة لزيارة مقر البنك.

١. الاطلاع:

- أرصدة الحسابات، بطاقات الائتمان، الودائع، القروض وصناديق الاستثمار.
- حركات الحسابات وبطاقات الائتمان وصناديق الاستثمار.
- عرض وطباعة وحفظ الكشوف السابقة للحسابات وبطاقات الائتمان الشهرية والربع سنوية.
- الحسابات ذات الصلة بتنوعها المختلفة: المشتركة، حسابات القصر، الهبة وحسابات التوكيل.

٢. المعاملات:

- التحويل بين حساباتك الشخصية المختلفة.
- التحويل لحسابات أخرى داخل البنك. (تتطلب الاشتراك في خدمة الرقم السري المتغير).
- التحويل لأي حساب خارج البنك داخل مصر أو خارجها. (تتطلب الاشتراك في خدمة الرقم السري المتغير).
- سداد مستحقات بطاقاتك الائتمانية.

- التبرع لصالح المؤسسات الخيرية المعتمدة لدى البنك.
- إمكانية تنفيذ التحويلات المتكررة والمستقبلية آلياً.

٣. الطلبات:

- طلب دفتر شيكات لأي حساب جاري.
- إضافة حسابات ذات صلة.
- تغيير حد بطاقة الائتمان الإضافية.
- الإبلاغ عن معاملة مشكوك في صحتها على البطاقة الائتمانية.
- تحديث بياناتك الشخصية لدى البنك.
- إرسال استفسار أو شكوى أو اقتراح.
- الإيقاف الفوري لبطاقتك الائتمانية في حالة فقدان أو السرقة.

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلى :

- ١ ✓ الهدف من مكتبة العمل المكتبي سرعة إنجاز الأعمال حتى ولو كانت التكلفة مرتفعة.
- ٢ ✗ كان العمل المكتبي قديماً يسند لاصحاب الخط الجميل، دون الاعتناء بمهاراتهم الإدارية.
- ٣ ✗ ظهرت مجموعة من الآلات المساعدة للعمل المكتبي بعد ظهور الكهرباء وانتشارها.
- ٤ ✓ في الماضي كان من السهل أن يقوم الشخص بإنجاز الأعمال المكتبية وهو خارج مكان العمل.
- ٥ ✗ انخفاض تكلفة الإنترنت ساعد في تحول المنظمات إلى استخدام التقنية في إنجاز العمل المكتبي.

٢. عرف كلاً من : أ) مكتبة العمل المكتبي. ب) الإدارة الإلكترونية.

أ) **مكتبة العمل المكتبي:** يقصد بها استخدام مختلف الأجهزة والآلات التي تساعده في إنجاز العمل المكتبي بشكل أسهل ويدرجة أعلى من السرعة والإتقان.

ب) **الإدارة الإلكترونية:** يقصد بها مجموعة من التقنيات الحديثة، تقوم على خدمات الاتصال ونقل المعلومات، لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بطريقة رقمية.

٣. هات بعض الأمثلة لأجهزة وآلات ساعدت في تسهيل العمل المكتبي من النواحي التالية :

أ) السرعة في إنجاز العمل ب) الدقة في تنفيذ الأعمال ج) الاقتصاد في التكاليف

الأمثلة	النواحي
آلة تصوير المستندات - الطابعة	أ) السرعة في إنجاز العمل
الآلة الحاسبة	ب) الدقة في تنفيذ العمل
الحاسب الآلي	ج) الاقتصاد في التكاليف

التقويم

٤. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (وضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية)

٥	خط هاتف ثابت أو جوال	١	الادارة الإلكترونية
٤	بداية مكتبة العمل المكتبي	٢	مكتبة العمل المكتبي
٦	تنفيذ العمل الإداري رقماً	٣	أهداف المكتبة
٢	استخدام الأجهزة والآلات في العمل المكتبي	٤	الآلية الكاتبة
٣	الدقة في تنفيذ الأعمال	٥	متطلبات الادارة الإلكترونية

لجانني

الوحدة الثانية

الدرس الثاني عشر: العمل المكتبي وتطبيقات الحاسوب

م الموضوعات الدرس:

- أهمية استخدام الحاسوب في العمل المكتبي.
- بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي.
- مجالات استخدام الحاسوب في المنظمات المختلفة.

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تبيان أهمية استخدام الحاسوب في العمل المكتبي.
- تذكر بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي.
- توضح مجالات استخدام الحاسوب في المنظمات المختلفة.

توفيق

اتصل مدير إدارة المخازن في الشركة بأحد موظفيه، يستفسر عن أحد الأصناف التي تتعامل فيها الشركة. قام الموظف بالضغط على عدد من الأزرار في لوحة المفاتيح، فظهرت المعلومات في الشاشة التي أمامه، ثم تحدث مديره على الخط قائلاً :



- لقد كان في المستودع الأسبوع الماضي (٢٠,٠٠٠) وحدة.
- وبعدها بب يومين وبتاريخ ١٢ / ١ تم صرف (٥,٠٠٠) وحدة.
- وفي اليوم التالي وبتاريخ ١ / ١٣ دخل المستودعات (٣٠,٠٠٠) وحدة.
- والرصيد المتبقى الآن في المستودعات (٤٥,٠٠٠) وحدة.

كيف استطاع موظف المخازن الحصول على المعلومات التي قدمها مديره بهذه السرعة؟

من خلال **كارت الصنف**.

هل هناك تطبيقات خاصة على الحاسوب تستخدم لكل عمل من أعمال المنظمة؟

نعم فكل عمل من أعمال المنظمة له تطبيق خاص على الحاسوب الآلي. فإدارة المبيعات لها تطبيق خاص، وإدارة الحسابات لها تطبيق خاص آخر.

جذاري

تهـيد

ما المجالات التي يمكن استخدام الحاسوب الآلي فيها لتسهيل العمل المكتبي ؟

مجالات استخدام الحاسوب الآلي في المجال المكتبي:

١. إدخال ومعالجة معلومات المستفيدين.
٢. أنظمة المخازن.
٣. أنظمة إدارة حسابات العملاء.
٤. أنظمة الرواتب والأجور.

ستتعرف في هذا الدرس على بعض التطبيقات التي تستخدم في تسهيل العمل المكتبي، كما ستتعرف على بعض المجالات الإدارية التي يمكن أن تستفيد من استخدام الحاسوب الآلي لتسهيل العمل المكتبي بها.

١٩
بيانـي

أهمية استخدام الحاسوب في العمل المكتبي

لقد أصبح الحاسوب الآلي في عصرنا الحاضر من المتطلبات الفضفورة التي يصعب الاستغناء عنها في كثير من الخدمات التي نحتاجها في حياتنا اليومية.

⇨ تخيل تعطل الحاسوب الآلي في شركة طيران !!

⇨ تخيل تعطل شبكة الحاسوب الآلي الخاصة بأجهزة صرف النقود !!

⇨ تخيل تعطل الحاسوب الآلي في إحدى شركات الاتصالات الهاتفية !!



بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي

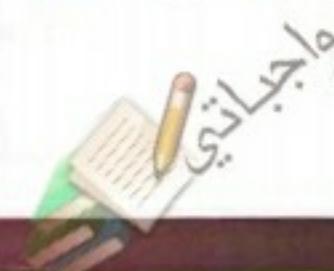
لقد تم تسخير الحاسوب الآلي في خدمة العمل المكتبي من خلال عدد من التطبيقات التي أصبحت شركات برمج الحاسوب الآلي تتسابق في تطويرها وتقديمها للمستفيدين منها، وتختلف هذه البرامج والتطبيقات في أهدافها الرئيسية التي صممت من أجلها، حيث يمكن تقسيم هذه التطبيقات إلى :

١- معالجة وتنسيق الكلمات :

تعد تطبيقات تحرير النصوص من أكثر التطبيقات انتشاراً في المنظمات، ولقد سهل الحاسوب الآلي من خلال هذه التطبيقات العمل المكتبي، فبعد أن كان يعتمد سابقاً على الطريقة اليدوية أو استخدام الآلة الكاتبة لتحرير وتنسيق المراسلات المختلفة؛ صار الاعتماد في ذلك على الحاسوب الآلي، حيث يوفر العديد من الميزات التي لم تكن موجودة.

وهناك العديد من التطبيقات التي تخدم تحرير المراسلات التي يحتاج إليها الكثير من الأفراد والمنظمات، ومن هذه التطبيقات على سبيل المثال: Microsoft Word - Word Perfect - Mac Write.

وغيرها من الشركات الأخرى التي تتنافس لتقديم الأفضل.



مميزات استخدام الحاسوب في تنسيق الكلمات :

- ١- القدرة على التحكم في نوع الخط، وحجمه، ولونه.
- ٢- المرونة في تحديد حجم الصفحة وهوامشها.
- ٣- رؤية الوثيقة في شكلها النهائي قبل الطباعة.
- ٤- حفظ مات تحريره والرجوع إليه في أي وقت.
- ٥- إضافة الصور والرسوم البيانية والجدوال.
- ٦- سهولة التعديل والمحذف والإضافة.



٢ - معالجة البريد ، وترتيب المواعيد :

من التطبيقات التي انتشرت في كثير من المنظمات العامة والخاصة، تطبيقات إدارة المراسلات؛ حيث تقوم بمعالجة البريد الوارد وال الصادر، وهي برامج تقوم بتنظيم البريد الوارد وال الصادر للمنظمة ومتابعتها، حيث يمكن من خلالها تصنيف وفهرسة البريد بأكثر من طريقة.

ومن التطبيقات أيضاً البرامج المستخدمة في إدارة البريد الإلكتروني كما تستخدم هذه التطبيقات في إدارة المواعيد وتذكير السكرتير أو الموظف بالمواعيد التي يتم تخزينها في البرنامج بحيث يقوم التطبيق آلياً بإصدار صوت منه بوجود موعد (يمكن التحكم في وقت التنبيه قبل الموعد بفترة يتم اختيارها)، كما تستفيد من هذه التطبيقات في حفظ

جهات الاتصال التي تتعامل معها المنظمة، مما يسهل الوصول إليها عند الحاجة لطلبها.

وتقدم هذه التطبيقات العديد من الخدمات التي لا يتسع المجال لذكرها.

ومن أمثلة هذه التطبيقات:

Microsoft Outlook:

١٩
بيانى

٣- الجداول الإلكترونية :

يقدم الحاسوب الآلي خدمة العمل المكتبي تطبيقات تعرف باسم: الجداول الإلكترونية، وهي عبارة عن خلايا يمكن إدخال الأرقام والمعلومات فيها، ومعالجتها بطرق مختلفة (رياضية ومنطقية)، ويمكن الاستفادة منها في العديد من المجالات الإدارية.

ومن أمثلة هذه التطبيقات:

Microsoft Excel - Lotus123 - Quattro Pro

٤- قواعد البيانات :

لقد ساعد استخدام الحاسوب الآلي، في سرعة ودقة معالجة البيانات، وذلك من خلال تطبيقات قواعد البيانات التي يمكن من خلالها تخزين آلاف السجلات التي تحتوي على بيانات مختلفة وعديدة في جداول متعددة، ثم يتم الربط بين هذه الجداول بعلاقات منطقية ورياضية، حيث يصبح بالإمكان الحصول على العديد من الاستعلامات والتقارير بطريقة سريعة جداً وبضغطة زر واحدة، بعد أن كان هذا العمل يأخذ أياماً وأسابيع لإنجازه.

● يتم استخدام تطبيقات قواعد البيانات في جميع المدارس في المملكة، حيث أصبحت بيانات الطلاب ودرجاتهم ونتائجهم تعالج عن طريق هذه النطبيقات بسرعة ودقة متناهية، بعد أن كانت تأخذ الكثير من الجهد والوقت لإنجازها.

مجالات استخدام الحاسوب الآلي لتسهيل العمل المكتبي في المنظمات

لتسهيل العمل المكتبي تقوم المنظمات باستخدام الحاسوب الآلي وتطبيقاته في أكثر من مجال، ومن هذه المجالات:

١- إدخال ومعالجة معلومات المستفيدين :

حيث يتم إدخال معلومات العملاء في الحاسوب الآلي، ويتم تحديث هذه البيانات عند إجراء أي معاملات تخص كل عميل.

مثال : يتم إدخال بيانات عملاء أحد البنوك مثلاً، ويتم معالجة جميع العمليات التي يقوم بها العميل آلياً من خلال الحاسوب الآلي (إيداع - سحب - تسديد فروض - تحويل ... إلخ) .

٢- أنظمة المخازن :

تعتمد كثير من المنظمات التجارية، وكذلك بعض المنظمات العامة على الحاسوب الآلي في معالجة المخزون السلعي لديها، حيث كانت في الماضي قبل استخدام الحاسوب تتم عمليات معالجة المخزون السلعي يدوياً، وتحصل خلال هذه العملية الكثير من الأخطاء، بالإضافة إلى الوقت والجهد الذي يبذل من قبل الكثير من الموظفين، وكان يتم إغفال المخلات الخاصة بالمنظمة آخر العام ومنافذ التوزيع بها لعدة أيام للقيام بالجرد السنوي .

ولكن بعد إدخال الحاسوب الآلي أصبحت هذه العمليات تتم بشكل آلي ومستمر، فبمجرد أن يتم تغذية المستودعات بكميات جديدة من الأصناف التي تتعامل فيها المنظمة، يتم تسجيلها في الحاسوب، ويقوم الحاسوب الآلي بتحديث معلومات كل صنف تلقائياً، ويقوم كذلك بإيقاف عهدة المخازن عند خروج الأصناف المصروفة من المستودع آلياً بمجرد خروج هذه الأصناف .

في معظم السلع يتم طباعة رمز خاص بكل صنف على أحد جوانب السلعة يطلق عليه اسم باركود (Barcode) ويمكن

من خلال هذا الرمز - بالإضافة إلى القراءة الإلكترونية للسعر - معرفة جميع معلومات التخزين الخاصة بذلك الصنف (الكميات المباعة، والكميات المتبقية، إلخ ...) وذلك من خلال تثبيتها على قارئ ليزر ي تقوم بقراءة الرمز المدون على السلعة .

٣- أنظمة إدارة حسابات العملاء (الدائنين والمدينين) :

يتبادر عن نشاط معظم المنظمات وجود عملاء دائنين للمنظمة أو مدينين لها، ويظهر هذا جلياً في منظمات مثل البنك، وشركات التنسليط، وشركات الاتصالات، وشركات الكهرباء، وعادة ما يكون أعداد عملاء هذه الشركات بالآلاف وأحياناً بالملايين كما هو الحال في شركات خدمات

العامة، ويكون لكل عميل من عملاء المنظمة حساب تسجل فيه تعاملاته مع المنظمة، فالعمليات التي يقوم بها عملاء البنك تعد بالملايين، ما بين سحب ونقدية، وإيداعات، وسداد لقروض، وغيرها من المعاملات البنكية المختلفة، وكذلك شركات الاتصالات الهاتفية يقوم المشتركون فيها بإجراء ملايين المكالمات التي تحتاج إلى حساب دقيق لتتكلفتها مع وجود اختلاف في تسعيرة تكلفة دقيقة الاتصال في بعض الأوقات مثل أوقات الذروة مثلاً، أو في بعض الفترات مثل نهاية الأسبوع أو الأعياد وغيرها، ومع كثرة عدد العملاء وكثرة وتنوع العمليات التي يقومون بها فإنه ليس من المعقول استخدام أنظمة يدوية لإدارة حسابات العملاء تلك، لذلك فإن مثل هذه المنظمات تعتمد اعتماداً كبيراً على برامج الحاسوب الآلي في إدارة حسابات عملائها.

٤- أنظمة الرواتب والأجور:

لقد كانت المنظمات العامة والخاصة إلى فترة ليست بالبعيدة تعاني من مشكلات تسلیم الرواتب والأجور للعاملين بها، فهناك العديد من العمليات المعقّدة التي ترتبط بهذه الرواتب والأجور، مثل المكافآت، والبدلات، والانتدابات، والخمسات، وغيرها من العمليات التي كان يتم قبل تسلیم الرواتب والأجور للموظفين والعمال. وكانت تقع كثيّر من الأخطاء عند إجراء هذه العمليات يدوياً، وعند القيام بتصحيح تلك الأخطاء، كانت تأخذ وقتاً طويلاً حتى يتم تعدلها.

أما عند دخول الحاسوب الآلي في هذا المجال، فقد سهل كثيراً من هذه العمليات، وأصبحت معالجة هذه العمليات تتم آلياً، وب مجرد إدخال بعض البيانات البسيطة من قبل الموظف المختص بذلك.



ادرك المجالات الأخرى التي تقوم بها المنظمات ويمكن استخدام تطبيقات الحاسوب الآلي فيها.

➢ يستخدم الحاسوب في بعض الجمعيات التعاونية وال محلات التجارية في:

١. تخزين المعلومات عن العاملين وصرف مخصصاتهم.

٢. طبع الفواتير.

٣. إدخال قيمة المشتريات للعميل مقابل رقم اشتراكه.

٤. عمل قائمة بالمواد التي أوشكت على النفاذ.

➢ يستخدم في مؤسسات المال والمحاسبة التي تحتاج إلى متابعة سريعة ودقيقة لأرصدتها

ومعاملاتها المالية.

➢ استخدام الحاسوب في مجال إدارة الأعمال.

➢ يستخدم في البنوك:

١. لمتابعة أرصدة العملاء ومعاملاتهم اليومية.

٢. لحساب الأرباح يومياً.

٣. لتجديد الودائع.

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

١. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

- ١ من مميزات تطبيقات تحرير النصوص سهولة التعديل والحذف والإضافة. (✓)
- ٢ يتم استخدام تطبيقات الجداول الإلكترونية في ترتيب المواعيد والتذكير بها. (✗)
- ٣ أنظمة إدارة حسابات العملاء تسهل عمل منظمات الخدمات مثل شركات الاتصالات والكهرباء. (✗)
- ٤ تطبيقات قواعد البيانات تساعد فقط في تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها. (✓)
- ٥ يتم الاستفادة من أنظمة المحازن في المنظمات التجارية فقط. (✗)

٢. اذكر بعض تطبيقات الحاسوب الآلي المستخدمة لتسهيل العمل المكتبي في المنظمات العامة والخاصة :

- ١. معالجة وتنسيق الكلمات.
- ٢. معالجة البريد، وترتيب المواعيد.
- ٣. الجداول الإلكترونية.
- ٤. قواعد البيانات.

٣. اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

ربط الجداول بعلاقات منطقة	١
تصنيف وفهمة البريد بأكثر من طريقة	٤
تحديث معلومات الأنساب آلياً	٥
حالياً تدخل فيها البيانات <small>أيضاً معالجتها</small>	٢
إضافة الصور والرسوم البانورامية	٣

قواعد البيانات	١
الجدولات الإلكترونية	٢
ميزات استخدام برامج تحرير النصوص	٣
معالجة البريد وترتيب المواعيد	٤
أنظمة المحازن الآلية	٥