

تم تحميل وعرض المادة من

موقع كتبي

المدرسية اونلاين



www.ktbby.com

موقع كتبي يعرض لكم الكتب الدراسية الطبعة الجديدة
وحلولها، توزيع مناهج، تحضير، أوراق عمل، عروض
بوربوينت، نماذج إختبارات بشكل مباشر PDF

جميع الحقوق محفوظة للقائمين على العمل



الوحدة الثانية



السكرتارية

ومكنة العمل المكتبي



خريطة الوحدة الثانية:



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

السكرتارية والسكرتير

- محتويات المكتب
- الأثاث المكتبي
- البيئة المادية للمكتب

المكتب ومحتوياته

- تصنيف الملفات
- فهرسة الملفات
- حفظ الملفات

إدارة الملفات

- المراسلات
- البريد الوارد والصادر
- معالجة الاتصالات الهاتفية
- البريد الإلكتروني

إدارة الاتصالات

- مفهوم مكننة العمل المكتبي
- العمل المكتبي والإدارة الإلكترونية
- العمل المكتبي وتطبيقات الحاسب

مكننة العمل المكتبي

الوحدة الثانية

الدرس الأول : مفهوم السكرتارية ومهامها

موضوعات 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 إليهما:

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، فاضطرت للبقاء إلى ما بعد الدوام لكي أقوم بطباعتها وإرسالها بالبريد .

ناصر : ومتى سيكون موعد الاجتماع ليوم غد في الشركة ؟
محمد : لقد قمت بمراجعة وترتيب جدول المواعيد الخاص بالمدير ليوم غد، فوجدت أن الوقت المناسب للاجتماع هو الساعة العاشرة صباحاً .

بعد خروج محمد سأل خالد أخاه ناصر:
ما هي وظيفة زميلك محمد ؟

وظيفة محمد هي سكرتيراً.



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 تسند 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 تسند لهذه الوظيفة:

١ . معالجة المكالمات الهاتفية.

٢ . معالجة البريد الوارد والصادر.

٣ . معالجة المعلومات.

سيتناول درسنا التالي مفهوم السكرتارية ، كما سنتعرف على المهام التي تسند 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. وتعدد معاني 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 بمعارننه 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:

④ تحرير المراسلات والمذكرات:

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

④ النسخ والتصوير:

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

④ 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.

④ معالجة البريد الوارد والصادر:

يقوم السكرتير باستلام البريد الوارد وتنظيمه وتنظيمه تنظيمًا سليماً يضمن اتخاذ القرار المناسب حيال كل مكاتبة ترد إلى المنظمة، كما يتولى السكرتير تنظيم البريد الصادر والتأكد بأن هذه المكاتبات تعطي انطباعاً 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 للمراجعين والزوار الذين يرغبون في مقابلة المدير، كما يقوم السكرتير بمحاولة حل المشكلات التي يستتبع حلها للمراجعين 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 للمدير أن يكون جدولته 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.

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

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

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

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

١	معالجة المكالمات الهاتفية	٢	يتم طباعتها وتوجيهها لمستقبلها
٢	الرسائل والمذكرات	٣	إتقان مهارة الفهرسة والتصنيف
٣	معالجة المعلومات	٥	لا بد أن يعطي انطباعاً جيداً عن المنظمة
٤	تحديد المواعيد	١	الانتباه إلى المتحدث جيداً
٥	البريد الصادر	٤	إعداد جدول بارتباطات المدير

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

م	العملية	المهمة
١	تنسيق الخطابات	تحرير المراسلات والمذكرات
٢	الانصال على العملاء	معالجة المكالمات الهاتفية
٣	الرد على المكاتبات التي ترد للمنظمة	معالجة البريد الوارد والصادر
٤	تنظيم وتجهيز بيانات الحاسب الآلي	تحرير المراسلات والمذكرات
٥	مقابلة المراجعين وحل مشكلاتهم	تحديد المواعيد

الوحدة الثانية

الدرس الثاني: صفات السكرتير الناجح

موضوعات الدرس:

- صفات السكرتير الناجح .

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- توضح 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 فأفاد 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 فكان 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.

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 تتمثل في تأخير الأعمال، تدهور

سمعتها، معرفة المنافسين أسرار المنظمة ينعكس على قدرتها التنافسية بالسلب.

صفات السكرتير الناجح

من الصعب حصر الصفات الواجب توافرها في السكرتير الناجح، وذلك لتنوع تلك الصفات ما بين صفات شخصية، وصفات ذهنية، وصفات مهارية، وقد يتم إدراج الصفات الواجب توافرها 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 يتمتع بها السكرتير التنفيذي، وهذه الصفات هي:

١. الاقتناع 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 اللازمة 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 وتقنية تساعده 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 يبين أهمية صفة حفظ الأسرار، ووجوب توفر هذه الصفة في من يشغل هذه الوظيفة.

٤. سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة

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

خروج الحديث التالي وشرح معناه :
قال رسول الله ﷺ : « إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه » .

يستحب للمؤمن أن يتقن عمله وأن يؤديه على الوجه الأكمل شرعاً من صلاة وصوم وغيرهما.

٥. العناية بالمظهر وحسن الملبس . بدون مبالغة

من الصفات المكملة للسكرتير الناجح اهتمامه بمظهره، كونه يعطي صورة عن موظفي المنظمة، ولكن يجب الانتباه إلى عدم المبالغة والتكلف في الاهتمام بالمظهر بشكل يدل على التكبر، ولمجرد لفت الأنظار.
مثال: لبس الزي السعودي ومراعاة الظهور بالشكل اللائق.

٦. البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين

من الصفات التي تجعل السكرتير متميزاً ومقبولاً لدى من يتعامل معهم تبسمه الدائم عند الحديث، وبشاشة وجهه عند لقاءهم، 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 تمكن المدير من مقابلة الزائر.
مثال: مساعدة المراجعين المسنين في إنهاء معاملاتهم بأسرع وقت ممكن.

يقول الرسول ﷺ:
تبسمك في وجه أخيك صدقة. رواه
الترمذي

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية،

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

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

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

الوحدة الثانية

الدرس الثالث: ترتيب المواعيد واستقبال الزائرين

موضوعات الدرس:

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

الهدف من هذا الدرس هو أن :

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

تمهيد

حضرت لاحد المنظمات لمقابلة المدير فأخبرك السكرتير بان موعدك مع المدير سيكون غداً الساعة العاشرة، فغادرت .

وعدت في الغد في الموعد المحدد فافادك السكرتير بان المدير مشغول في لقاء مع أحد العملاء وأعطاك موعداً في اليوم التالي الساعة التاسعة، فغادرت .

وحضرت في اليوم التالي في نفس الموعد فأخبرك السكرتير بان 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 تظن أن هذا السكرتير يقوم بعمله بطريقة صحيحة؟ ولماذا؟

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

تمهيد

ما الطريقة المناسبة التي يمكن إتباعها لتلافي مثل هذه المواقف ؟



كما ذكرنا يتم تنسيق المواعيد وترتيبها مع المدير كل صباح، وإبلاغ العميل الموجل 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 وتتعامل معه وتكرر زيارتك. أما العابث الوجه مثلاً يجعلك تتعجل الانصراف من أمامه دون نية لتكرار الزيارة ولذلك فالسكرتير الناجح يتحلى دائماً بالبشاشة والترحيب.





تعد المقابلات من أهم وسائل الاتصال التي تحقق تفاعلاً إيجابياً لسير العمل من خلال توفر المعلومات بشكل سريع ودقيق، وتستهلك المقابلات وقتاً وجهداً من المدير؛ لذا يتم التعامل مع المقابلات بشكل دقيق وبالصورة التي تكفل استغلالها لتحقيق أكبر فائدة ممكنة بأقل 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 ينبغي على السكرتير جمع المعلومات كل صباح من المدير عن المواعيد التي تم ارتباطها بها دون علم السكرتير، وترتيبها في مفكرة المواعيد مع المواعيد العادية التي يقوم بتسجيلها السكرتير من خلال الاتصالات، أو من خلال الزيارات الشخصية، وفي حال إلغاء موعد من المواعيد بسبب تعارضه مع موعد آخر هام يجب على السكرتير الاتصال وإبلاغ صاحب الموعد بعدم قدرة المدير على مقابله والاعتذار منه بشكل لبق وتحديد الموعد له.

ومع دخول الحاسب الآلي في أعمال المكتب فقد توفرت البرامج المساعدة لتسجيل المواعيد والتذكير بها ومن أبرز 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 للمفائدة 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 للمدير ولو لم يكن لديه موعد مسبق، إما لأهمية الزائر، أو لأهمية الموضوع.

– إبلاغ طالب المقابلة بأن سياسة المنظمة تستوجب تحديد موعد مسبق للمقابلة، ويبلغه 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 ومنسوبيها 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 التاثيث والترتيب والنظافة ومستوى الضيافة .

يستقبل السكرتير الزائر ويرحب به ويصطحبه معه إلى المكان المخصص للضيافة ويدعوه للجلوس لحين بدء الموعد، ويقوم السكرتير بإبلاغ المدير بتواجد 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 واصطحابه إلى مكتبه، وقد يدعو السكرتير الزائر لمصاحبه لمكتب المدير . في حالة تجاوز الزيارة الوقت المخصص لها يقوم السكرتير بإشعار المدير كنوع من التذكير إما بورقة أو عن طريق الهاتف للتذكير بالموعد القادم .

٣. طبيعة الزائرين :

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

الأصدقاء و الأقارب .

العملاء .

المسؤولون في منظمات أخرى .

موظفو المنظمة .

مندوبو المبيعات

الصحفيون .

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

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

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. (x)
٣. تعتبر المقابلات والزيارات من الوسائل المضیعة لوقت وجهد المدير ولا تخدم أهداف المنظمة. (x)
٤. عند إلغاء موعد لأحد الزائرين يقوم السكرتير بإبلاغه بإلغاء الموعد عند حضور الزائر للمكتب. (x)
٥. لا يوجد مجال لزيادة مدة المقابلة مهما كانت أهمية هذه المقابلة وفائدتها للمنظمة. (x)

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

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

الحالة	تصرفك حيال ذلك
اتصل شخص و طلب منك تحديد موعد لمقابلة المدير.	أحدد له ميعاداً وفقاً لأهمية الموضوع.
حضر شخص وطلب مقابلة المدير فوراً.	أخبره بلطف أن ذلك ليس من سياسات المنظمة.
المدير يدخل ويلقي تحية الصباح ويتوجه إلى مكتبه.	أرد التحية ثم أتبعه.
المدير يتصل من منزله ويخبرك بأنه لن يحضر اليوم لأسباب خاصة.	أقوم بالاتصال بالعملاء لتأجيل المواعيد لأسباب قهرية.
حضر شخص لا يرغب المدير في مقابته.	أستمع لطلبه وأحاول حل مشكلته.

الدرس الرابع: المكتب ومحتوياته

موضوعات الدرس:

- تعريف المكتب .
- محتويات المكتب .
- الأثاث المكتبي .
- البيئة المادية للمكتب .

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تعرّف المكتب .
- تحدّد محتويات المكتب .
- توضح أهم الأثاث المكتبي .
- تبيّن البيئة المادية للمكتب .

تمهيد

طلبت والدة خالد من خالد أن يذهب ليشتري لها بعض الحاجات الضرورية 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 عادة في المكاتب ؟

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

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 لنتمكن من القيام بعملنا بطريقة مريحة؟ 

١. الإضاءة.

٢. النظافة.

٣. التكييف والتهوية.

٤. الهدوء.

٥. تناسق الألوان وترتيب الأثاث والألات والأجهزة التي يستخدمها الموظف في المكتب.

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

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

يحتوي المكتب على عناصر عدة أهمها ما يلي :

١. الآلات والأجهزة والأدوات المستخدمة في المكتب:

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

٢. الأثاث المكتبي :

ويعطي الأثاث الجيد في المكتب انطباعاً بمدى اهتمام المنظمة بالزائرين، 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.



الأثاث المكتبي

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

أولاً: كرسي المكتب:

يعتبر كرسي المكتب من أهم العناصر في تجهيزات المكتب، لان الموظف يزول أعماله جالساً لمدة 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:

1. ارتفاع الكرسي: حيث يجب أن تتوفر إمكانية تغيير ارتفاعه حتى يستطيع الموظف وضع قدميه على الأرض دون أي ضغط على الرجل والساق.
2. ارتفاع مسند الكرسي: وذلك حتى يوفر الدعم لاسفل الظهر.

3. الوضع الأفقي لظهر الكرسي: يجب أن تكون عضلات الحوض لاصقة بالطرف الاسفل من ظهر الكرسي وهكذا يكون ثقل الجسم مرتركزاً على عضلات الأرجل.

ثانياً: مناضد المكتب:

تستخدم طاولة المكتب لإنجاز المعاملات الكتابية على سطحها، ويوضع على سطحها ما يحتاجه الموظف في عمله مثل جهاز الحاسب الآلي أو الآلة الحاسبة والدباسة والادوات 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 ببسر وسهولة مثل:



الأدوات القرطاسية كالأقلام والأوراق والملفات والديباسة والحرامة.

خزانات وأجهزة الحفظ.

الحاسب الآلي.

البيئة المادية للمكتب

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

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

الإضاءة.

النظافة.

التكييف والتهوية.

الهدوء.

تناسق الألوان وترتيب الأثاث والآلات والأجهزة التي

يستخدمها الموظف في المكتب.



التقويم



أجب عن الأسئلة التالية،

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

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

٢. وضح المقصود من كل مفهوم مما يلي :

أ المكتب هو : المكان الذي يتم قيئه إنجاز الأعمال المكتبية.

ب الأعمال 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) :

١	الآلات المستخدمة في المكتب	٢	يعكس مدى اهتمام المنظمة بالزائرين
٢	الآثاث المكثبي	٤	للأعمال التي تحتاج للسرية
٣	غرفة الاجتماعات	١	أجهزة النسخ والتصوير
٤	المكاتب المغلقة	٥	أمور تتعلق بالإضاءة والتكييف والتهوية
٥	البيئة المادية للمكتب	٣	يختلف حجمها من منظمة لأخرى

واجباتي

الوحدة الثانية

الدرس الخامس: تصنيف الملفات

موضوعات الدرس:

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

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تعرّف تصنيف الملفات .
- تحدد العناصر المؤثرة في تصنيف الملفات .
- تصنف الملفات وفق طرائق تصنيف 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 .

سنعرّف في هذا الدرس على الطريقة التي يمكن أن نرتب بها الملفات، والتي نجعلنا نصل للملف الذي نحتاجه بسهولة ويسر وفي أقل وقت ممكن .

*المعتاد أن الملف يرسل رسمياً من المدرسة المتوسطة إلى المدرسة الثانوية .

العرض

تعريف التصنيف

يقصد بالتصنيف تقسيم الوثائق والمستندات إلى مجموعات أساسية تتسم كل مجموعة بخصائص متشابهة، ومن ثم تقسيمها إلى مجموعات فرعية، على أن تقع كل مجموعة رئيسية 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 اللازمة للوثائق والمستندات.
٢. نوع الحماية اللازمة لحفظ الوثائق والمستندات.
٣. السرعة المطلوبة في الوصول للوثائق والمستندات وإخراجها.
٤. الإدارة والأشخاص الذين يحتاجون الرجوع إلى الوثائق والمستندات.
٥. حجم الوثائق والمستندات التي تتعامل بها المنظمة.
٦. طريقة تسمية المستند أو الوثيقة أو وصفه عند الطلب.

طرائق التصنيف

هناك العديد من الطرق لتصنيف الوثائق والمستندات وأهمها ما يأتي:

أولاً، الطريقة الأبجدية؛

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

يمكن استخدام هذه الطريقة في المدارس والمستشفيات والشركات الضخمة

❏ ثانيًا: 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.

❏ ثالثًا: 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.

❏ رابعًا: الطريقة الموضوعية :

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب الموضوع الذي تحتويه، ويراعى عند اختيار الموضوع أن يكون قصيرًا ومعبرًا بدقة.

يتم في هذه الطريقة دراسة الموضوعات التي تحتاجها المنظمة بدقة وعمل فهرس بها.

❏ خامسًا: 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.

❏ سادسًا: الطريقة العشرية :

تقوم هذه الطريقة على أساس استخدام النظام العشري؛ حيث يتم إضافة أرقام إلى يمين العلامة 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 أرقامًا عشرية.

تستخدم الطريقة العشرية في تصنيف الكتب في معظم المكتبات في العالم.

❏ سابعًا: الطريقة التاريخية :

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب تواريخ ورودها، بحيث تصنف الوثائق حسب أقدميتها.

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

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

- ١ في طريقة التصنيف الأبجدية يتم تقسيم الوثائق حسب الموضوع الذي تحنويه. (x)
- ٢ المنظمات التي لديها فروع متعددة، يفضل أن تستخدم الطريقة العشرية في التصنيف. (x)
- 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. (x)
- ٥ تستخدم الطريقة الأبجدية عادة في المنظمات التي تضم أعداداً كبيرة من العاملين. (✓)

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

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

التقويم



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

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



الوحدة الثانية

الدرس السادس: فهرسة الملفات

موضوعات الدرس:

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

الهدف من هذا الدرس هو أن :

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

تمهيد



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

فما هي في رأيك الوسيلة المناسبة التي ستمكن 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.

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

هل تعرف تصنيف ديوي؟

البحث في مصادر المعلومات المختلفة عن تصنيف ديوي، والتعرف على توقيت إتيه على زملائك في الدرس القادم.

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

تحقق فهرسة الملفات عدة أهداف ، من أهمها :

- 1- سهولة توجيه المراسلات والمكاتبات إلى الجهات المعنية .
- 2- سرعة الرجوع إلى الوثائق والمستندات التي تشترك في صفة معينة .
- 3- سهولة متابعة تداول الملفات والسجلات بين الإدارات المختلفة .
- 4- سهولة تحديد أماكن حفظ الملفات والسجلات .

أنواع فهرسة الملفات

١. فهرس الصفحات أو فهرس السجل :

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

٢. فهرس البطاقات :

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

٣. الفهرس المنظور :

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

واجباتي



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 الحاسب 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 ولأداء العمل بكفاءة.

لذلك تسعى عملية الحفظ لتحقيق الأهداف التالية:

١. الترتيب الصحيح للوثائق والمستندات والسجلات.

٢. حماية الوثائق والمستندات والسجلات من التلف والضياع والحريق لمواجهة احتياجات المستقبل، أو تطبيقاً

للتنظيمات المعمول بها. وذلك باتباع الطرق السليمة في تخزين الوثائق والمسجلات 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. التحقق 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 ومعرفة المفهرس بعد الترخيص بالحفظ .

٣. إعداد بطاقات الإحالة :

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

٤. وضع الوثائق في الملفات الخاصة بها :

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

استرجاع الملفات

يقصد بعملية استرجاع الوثائق والملفات :

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

الهدف من الاسترجاع

تهدف عملية استرجاع الأوراق أو الوثائق المحفوظة إلى :

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

تحديث 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 المسؤول عن المحفوظات في بيان أو سجل يثبت فيها الوثيقة المسترجعة ومكان

حفظها واسم المسترجع وتاريخ 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 (x) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

- ١ من أهم أهداف الحفظ حماية الوثائق والسجلات من التلف والضباغ. (✓)
- ٢ في الفهرس المطبوع يمكن إضافة أوراق جديدة للفهرس بسهولة. (x)
- ٣ يتم ترقيم الوثائق والسجلات عند القيام بإعداد بطاقة الإحالة لحفظ الملفات. (x)
- ٤ فهرس الأوراق السائبة عبارة عن دفتر تخصص الصفحات فيه لكل حرف من الحروف الابدجية. (x)
- 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 تكفل سرعة استرجاعها عند الحاجة.

استرجاع الملفات: الحصول عليها من أماكن حفظها لإنجاز عمل إداري معين ومن ثم إعادتها إلى مكانها.

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

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

واجباتي

الوحدة الثانية

الدرس السابع: الاتصال الكتابي (المراسلات)

موضوعات الدرس:

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

الهدف من هذا الدرس هو أن :

- تبين مفهوم الاتصال الكتابي .
- تعرّف المراسلات .
- تحدد 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 تعبئته 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 لعبدالله وقال له: خذ مذكرة المراجعة هذه، واحضر غداً لاستلام جواز سفرك بمشيئة 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 التهنية، 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

مقترحات لزيادة فاعلية الدرس

④ إحضار بعض النماذج والاستمارات المستخدمة في بعض المنظمات العامة أو الخاصة .

- ④ إحضار بعض التعاميم والخطابات التي يمكن الاطلاع عليها، أو زيارة لأماكن حفظ هذه التعاميم والخطابات في المدرسة والاطلاع على بعضها .
- ④ 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 لاهدافها من خلال عدد من الأعمال التي يتم ممارستها في المنظمات يوميًا .

أهمية العمل الكتابي

تعتمد كثير من المنظمات إلى توثيق العمل الذي تقوم به كتابيًا، على الرغم من الوقت والجهد والمال الذي تبذله في إنجاز هذا العمل، وذلك لعدد من الأسباب أهمها:

١- حماية حقوق المنظمة، وحماية حقوق الغير، حيث نستعمل الوثائق المكتوبة لإثبات الحقوق .
مثال : تعد 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 الاقتصار على الاتصال الشفهي، حيث يمكننا في الاتصال الكتابي تضمين الجداول والرسومات البيانية والصور، مما يساعد على إيضاح الأفكار وسهولة فهمها .

قد نفهم الفكرة المعروضة من خلال جدول، أو صورة، أو رسم بياني، بشكل أسهل من أن يقوم شخص بشرح تلك الفكرة شفهيًا .

هل تفضل للاستدلال على مكان تريد الذهاب إليه أن يقوم شخص بوصف المكان شفهيًا، أو أن تكون معك خريطة تبين موقع ذلك المكان ؟ أفضل أن تكون معي خريطة تبين موقع ذلك المكان .

بعض الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية

١ - مراعاة اكتمال أجزاء الرسالة :

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

٢ - مهارة استخدام علامات الترقيم :

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

٣ - مهارة تنسيق النواحي الشكلية للرسالة المكتوبة :

تعطي الرسالة المخرجة إخراجاً جيداً انطباعاً طيباً عن المرسل، كما تساعد على وضوح الرسالة للقارئ، وتختلف
طريقة التنسيق من شخص لآخر حسب حس الكاتب وذوقه في اختيار عدد من المعايير، وكذلك مدى حرص المنظمة
على هذه النواحي، والتي منها :
نوع ولون وحجم الورق المستخدم في طباعة الرسالة ومغلفها .
تنسيق الكتابة من حيث : أنواع الخطوط المستخدمة - حجم الخط - لون الخط - الحدود والإطارات - ... إلخ .

تعريف المراسلات

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

ويقصد بالمراسلات

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

أنواع المراسلات

المراسلات التي يتم تبادلها في النشاط التجاري أو في المؤسسات الحكومية تتخذ أشكالاً معدة منها :

١ - الرسائل الخارجية :

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

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

تستخدم المنظمات الخاصة كالمقاولين والبنوك والشركات الكبيرة، أنواعاً فاخرة من الورق والمظاريف لتعطي الطابعاً جيداً عنها .

تستخدم البطاقات البريدية عادة بتعريف العميل بوسول بضاعة جديدة، أو بتغيير هاتف الشركة، أو موعد مرور مندوب الشركة .

٤ - التعاميم :

وهي عبارة عن الأوامر والتعليمات التي تصدر من المسؤول 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 تعميم لجميع المدارس يوضح بداية التوقيت الصيفي أو الشتوي.

➡ صدور تعميم لجميع 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 للتعبئة.
- كما أنها تستخدم لحفظ البيانات للرجوع إليها عند الحاجة لها، وقد يعد النموذج من نسخة واحدة فيكون مصدرا للبيانات، وقد يعد من عدة نسخ لغرض نقل البيانات إلى جهات أو إدارات أخرى حسب ما تقتضي ظروف العمل.

مثال

➡ نموذج للإيداع النقدي الموجود في كثير من البنوك.

➡ نموذج طلب الحصول على رخصة القيادة.

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

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

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

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

٢. هات مثالاً 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	تعميم بتطبيق لائحة جديدة للعاملين
النماذج	نموذج للإيداع بمكاتب البريد
التقارير	تقارير مستويات العاملين

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

١	من مهارات العمل الكتابي	٢	تعطي انطباعاً أولياً عن المنظمة
٢	الرسائل الخارجية	٥	وثيقة تمطية تسهل من إجراءات العمل
٣	الجداول والرسوم البيانية والصور	١	استخدام علامات الترقيم
٤	التعاميم	٤	توحيد إجراءات المعاملات
٥	النماذج	٣	تساعد على فهم الأفكار المنطوية كتابياً

الوحدة الثانية

الدرس الثامن: البريد الوارد والصادر

موضوعات 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 سكرتيه - الذي كان منهما في مكتبه وأمامه مجموعة من الخطابات التي كان يقوم بوضعها في مظاريه - فقال له :

هل جهزت الخطابات التي سنرسلها إلى شركة صيانة الآلات يا أحمد؟

أجاب السكرتير: انتهت الآن، وسأقوم بإنزالها 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 لطلب 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 مظاريه 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 المعني بإرسال 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 بتسليط الضوء على البريد الوارد والبريد الصادر والإجراءات المتبعة في التعامل مع كل منهما .



الاطلاع على سجل الوارد وسجل الصادر الخاص ببريد المدرسة، مع ملاحظة حقول المعلومات التي يتم تسجيلها في هذا الدفتر (اختلاف بعض الحقول عن الحقول التي 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 - داخليًا وخارجيًا - 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 بالمنظمات الأخرى وجمهور المتعاملين 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 يبين مدى نجاح المنظمة في أداء عملها بطريقة جيدة .

إجراءات البريد الوارد

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

تتقارن بعض الشركات البيع عن طريق التوصيل بالبريد، وكذلك تتم الدراسة عن طريق المراسلة في بعض الجامعات

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

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 المكاتبات .

ثانياً : فتح البريد وفحص محتوياته وفحصها :

بعد وصول البريد للمنظمة يقوم أحد العاملين بفتح البريد تحت إشراف رئيس القسم، ويكون ذلك في الفترة الصباحية، بعد فتح المظاريف يتم فحص محتوياتها والتأكد من أن المظاريف فارغة قبل التخلص منها (البريد الشخصي والسري 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 التأكد من مطابقتها بما هو وارد في مضمون الرسالة .

ثالثاً : ختم البريد :

يجب ختم كل رسالة بخاتم بريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها، والجهة المرسل إليها الرسالة، مع إعطائها رقماً مسلسلًا، 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 بالمكاتبة من واقع فهراس محددة، ثم يكتب رقم الملف في الحانة المبينة بخاتم الوارد .

خامساً : القيد في دفتر البريد الوارد :

يخصص في الغالب دفترًا يطلق عليه " دفتر البريد الوارد " ليكون سجلاً بكافة المراسلات الواردة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة و مرسلها، وكثير من المنظمات الآن تستخدم برامج حاسوبية للاتصالات الإدارية تضبط حركة البريد الوارد والصادر .

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

رقم الوارد	التاريخ	الجهة المرسل	الموضوع	المرفقات	الجهة المختصة

سادساً : توزيع البريد الوارد :

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

سابعاً : متابعة البريد الوارد :

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

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

إجراءات البريد الصادر

لمراسلات المنظمة الصادرة عدة خطوات قبل إرسالها إلى جهات خارجية، من أهمها: إعدادها وصياغتها، ومن ثم نسخها وتوقيعها من قبل المسؤول، وترقيمها 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 المبين 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 دفترٌ يطلق عليه "دفتر البريد الصادر" ليكون سجلاً بكافة 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 بألة 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 المرسلين.

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 (x) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي :

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

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

الحالة	نوع البريد	إجراء البريد المناسب للحالة
التأكد من أن المظاريف فارغة قبل التخلص منها	<input checked="" type="checkbox"/> بريد وارد <input type="checkbox"/> بريد صادر	فحص مضمون كل رسالة لتحديد الغرض منها.
إدخال المراسلات في المظاريف	<input type="checkbox"/> بريد وارد <input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر	يتم ذلك يدوياً أو باستخدام أجهزة خاصة لطى الخطابات.
تسليم المراسلات بواسطة المرسلين داخل المدينة	<input checked="" type="checkbox"/> بريد وارد <input type="checkbox"/> بريد صادر	توزيع المكاتبات على الإدارات الإدارية المختصة باستخدام المرسلين.
تاريخ وموعد ورود المراسلات	<input checked="" type="checkbox"/> بريد وارد <input type="checkbox"/> بريد صادر	يجب ختم كل رسالة بخاتم بريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها.
تحديد الرسوم لكل مطروف	<input type="checkbox"/> بريد وارد <input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر	يحتعين الموظف بألة تحديد رسوم البريد لهذا الغرض.

التقويم



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

٣	حث العاملين على سرعة الرد على المكاتبات
٤	تسجيل تاريخ ورقم وجهة الرسالة
١	إرفاق المكاتب 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

الوحدة الثانية

الدرس التاسع : معالجة المكالمات الهاتفية

موضوعات الدرس:

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

الهدف من هذا الدرس هو أن :

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

تمهيد

سأل منصور زميله خالداً الذي يعمل مسكراً لآحد المديرين بإحدى الشركات التجارية :

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

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

- ④ كتابة بعض الخطابات الموجهة لبعض عملاء الشركة.
- ④ الانصال على مجموعة من العملاء بخصوص تغيير موعد مرور مندوبي المبيعات.
- ④ تحويل بعض المكالمات الهامة للمدير.
- ④ استقبال بعض المراجعين لمكتب المدير.
- ④ الانصال بإحدى الشركات خارج البلاد لرغبة المدير في التحدث مع أحد مسؤوليها.
- ④ الرد على عدد من المكالمات الهاتفية أثناء غياب المدير خارج المكتب.

ما العمل الذي أخذ معظم وقت خالد في العمل؟

استقبال الزائرين


الانصالات الهاتفية

العمل الكتابي

ما طبيعة الاتصالات الهاتفية التي قام بها خالد؟

اتصالات هاتفية صادرة واتصالات هاتفية واردة.

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، واللباقة في الحديث والاستماع الجيد.

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



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:

- ④ تحديد الهدف من المكالمة ومعرفة المعلومات المطلوبة، ويفضل تجهيز ورقة وقلم لتدوين ذلك.
- ④ التأكد من رقم الهاتف ومعرفة الجهة التي يتم الاتصال بها ومعرفة اسم المتلقي أو منصبه.
- ④ الانتظار بعد إجراء الاتصال لنهاية الرنين، ولا تقطع الاتصال بعد رنين أو ثلاث رنات.
- ④ في حال الرد عرّف بنفسك وبمؤسستك.
- ④ 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:

- ④ الإجابة المباشرة على المكالمة عند سماعه لجرس الهاتف.
- ④ التعريف بنفسه وبالمنظمة.
- ④ الابتعاد عن التحايا المبالغ فيها.
- ④ الإصغاء للمتحدث بشكل جيد.
- ④ إعطاء المعلومات المطلوبة بكل لطف.
- ④ إمساك سماعة الهاتف باليد اليسرى والكتابة باليد اليمنى أو العكس في حالة الكتابة باليد اليسرى.
- ④ معرفة أماكن تواجد المدير لتحويل المكالمات الهامة له.
- ④ تسجيل الرسائل الهاتفية الواردة أثناء غياب المدير.
- ④ عدم ترك المتصل على الانتظار لمدة طويلة.
- ④ عدم إعطاء المتصل معلومات سرية عن المنظمة.

أدلة الهاتف



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 برامج 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.

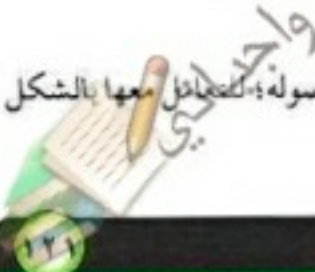


تدوين المكالمات الهاتفية

عندما يتصل من يرغب مكالمته المدير، ويكون ذلك أثناء وجود المدير خارج مكتبه، أو في حالة عدم رغبة المدير مكالمته 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 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 كامل البيانات المدونة في مذكرة الهاتف وتسليمها للمدير عند وصوله، لتعامل 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 :
- 1- التأكد من تواجد المدير في المكتب أو مكان تواجده خارج مكتبه .
 - 2- التأكد من أن المدير غير مشغول .
 - 3- إبلاغ المدير بالمتصل لكي يحدد إن كان يرغب في تلقي المكالمة أو تأجيلها أو إلغائها .
 - 4- عدم تحويل المكالمة إذا كان المدير في اجتماع، بل يكتب السكرتير مذكرة صغيرة عن المكالمة للمدير، وسيحدد المدير إما تحويل المكالمة أو غير ذلك .
 - 5- في المكالمات التي يمكن أن يجيب عليها أحد الموظفين بدلاً من المدير ؛ فإن السكرتير يحول المكالمة إلى الموظف المختص .

إنهاء المكالمات الهاتفية

إن ختام المكالمة الهاتفية له أثر على المتلقي حيث أنه يمثل الإجراء الأخير من المكالمة الهاتفية، لذلك احرص على طرح العبارات الجميلة وتقديم مزيد من الاحترام و التقدير للمتصل ولا تكن المبادر بغلاق الخط ما أمكن .

التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

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

١. عندما يتصل أحد الأشخاص ويرغب في محادثة المدير يجب تحويل المكالمة للمدير مباشرة. (x)
٢. دليل الهاتف الخاص بحتوي على أرقام مهمة للمنظمة ويتم الاتصال بها بشكل مستمر. (✓)
٣. من الواجب على السكرتير إعطاء المتصل جميع المعلومات التي يطلبها عن المنظمة. (x)
٤. لا بد أن يراعي السكرتير عند الاتصالات الدولية مراعاة فارق التوقيت. (✓)
٥. يجب على السكرتير سرعة إغلاق خط الهاتف بمجرد الانتهاء من تقديم الخدمة للمتصل. (x)

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

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

الوحدة الثانية

الدرس العاشر : البريد الإلكتروني

موضوعات 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 :

- تعرّف البريد الإلكتروني .
- تشرح مكونات عنوان البريد الإلكتروني .
- تحدد أهم مميزات البريد الإلكتروني .
- تبيّن 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 تأت حتى الآن يا مهند، بقي على موعدنا المتفق عليه نصف ساعة .
مهند : لا تخف ، ساكون - إن شاء الله - عندك في الموعد المحدد ، ولكن سأقوم قبلها بإرسال رسالة لعملائنا في الشركة وأخرج حالاً .

تعجب ماجد ثم قال : ماذا تقول !!! سترسل رسالة لجميع العملاء وتقول ستأتي حالاً ؟
مهند : إنها رسالة بالبريد الإلكتروني .
ماجد : لا بأس، حسبت أنها رسالة عادية .


لماذا تعجب ماجد ؟

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

ما هورد 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

العرض

تعريف البريد الإلكتروني

على الرغم من أن البريد التقليدي مازال له استخداماته العديدة في المنظمات العامة والخاصة، إلا أن التقدم التكنولوجي السريع الذي شهده 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 إرسال واستقبال البيانات والمعلومات بين طرفين أو أكثر بشكل آلي عبر الإنترنت.

مكونات البريد الإلكتروني

يتكون عنوان البريد الإلكتروني من ثلاثة أجزاء وهي:

1. اسم صاحب البريد الإلكتروني.
2. علامة الدلالة على البريد الإلكتروني وهي علامة @.
3. اسم المزود بالخدمة.

مثال ذلك : **mharat11@yahoo.com**

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

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 البريديّة 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 المحمولة كبديل لجهاز حاسب).

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

٣ - الاشتراك في أحد المواقع المقدمة لخدمة البريد الإلكتروني (هناك مواقع تقدم الخدمة مجاناً أو برسوم).
لماذا تقدم بعض المواقع هذه الخدمة مجاناً؟
للإعلان والدعاية للموقع.

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

البريد الإلكتروني ودوره في خدمة العمل المكتبي

يقدم البريد الإلكتروني خدمات كبيرة يمكن الاستفادة منها في العمل المكتبي، ويخلص المالك 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 المسؤول 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 تساعدنا في حفظ وترتيب هذه الرسائل، مما يسهل علينا حفظ مجموعة كبيرة من الرسائل دون ظهورها في صندوق الوارد .

اذكر بعض المميزات الأخرى التي يمكن أن نستفيد ها من البريد الإلكتروني في خدمة العمل المكتبي .

التقويم

أجب عن الأسئلة التالية،

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

١. عند الإرسال عن طريق البريد الإلكتروني لابد أن يكون المرسل والمرسل إليه متصلين بالشبكة. (x)
٢. مع التقنية الحديثة أصبح هناك أجهزة بديلة للحاسب 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. (x)
٥. من عيوب البريد الإلكتروني ارتفاع تكلفة إرسال الرسالة مقارنة بالبريد العادي. (x)

٢. اذكر ثلاثاً 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 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.

واجباتي

التقويم



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

١	خطوات عمل البريد الإلكتروني	٥	قليل التكلفة
٢	مكونات البريد الإلكتروني	٣	اشترك في أحد مواقع مزودي الخدمة
٣	متطلبات البريد الإلكتروني	١	الدخول على موقع مزود الخدمة
٤	تعريف البريد الإلكتروني	٤	إرسال واستقبال البيانات عبر الإنترنت
٥	مميزات البريد الإلكتروني	٢	اسم مزود الخدمة

الوحدة الثانية

الدرس الحادي عشر: مكننة العمل المكتبي وإدارته إلكترونياً

موضوعات الدرس:

الهدف من هذا الدرس هو أن :

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

- تُعرّف مكننة العمل المكتبي .
- تبيّن أهداف مكننة العمل المكتبي .
- تعرّف الإدارة الإلكترونية .
- تبيّن متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية ومكوناته .

تمهيد

لاحظ حسن على زميله بدر الغضب والضييق الشديد بعد عودته إلى العمل، وكان بدر قد استأذن من مديره في العمل للذهاب إلى البنك لإنهاء بعض المعاملات الخاصة، فبادر حسن بسؤاله : ماذا بك يا بدر، لماذا يبدو عليك الغضب الشديد؟

بدر: لقد ذهبت إلى البنك لسداد بعض فواتير الخدمات، ولتحويل مبلغ من المال لأخي في أبها، ولقد كان البنك مكتظاً بالمراجعين، وقمت بتعبئة بعض الأوراق، ووقفت في أحد الطوابير الطويلة، وبالرغم من كل هذا الوقت والجهد، لم أستطع إنهاء جميع معاملاتي بسبب انتهاء دوام البنك .

حسن: ولماذا تذهب إلى البنك ؟ هناك أكثر من طريقة تقوم بها لإنهاء جميع تلك المعاملات، وفي أي وقت تشاء، ودون الحاجة لتعبئة أي ورقة .

بدر: في أي وقت ؟!! ودون تعبئة 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 إنجاز الأعمال المكتبية ؟

مكاتب الاتصالات، مكاتب تحويل الأموال.

سنتعرف 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 .



العرض

مكينة العمل المكتبي

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

تعريف مكينة العمل المكتبي

يقصد بمكينة العمل المكتبي :

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

أهداف مكينة العمل المكتبي

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

١ - السرعة في إنجاز العمل

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

٢ - الدقة في تنفيذ الأعمال

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



واجباتي

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 بإنجاز هذه الأعمال عن طريق أجهزة الحاسب الآلي.



تطور مكننة العمل المكتبي

كان العمل المكتبي في بدايته يسند 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 مناقب الأوراق والدبابيس (مختلفة الأشكال والأنواع).

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

وتطورت الآلة الكاتبة بعد ذلك لتصبح 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، السنترالات اليدوية.

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

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



ومن أسباب هذا التحول :

- ١- الانخفاض المستمر في أسعار أجهزة الحاسب المحمولة (والأجهزة الإلكترونية بشكل عام) .
- ٢- الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت وانخفاض تكلفتها .
- ٣- اقتناع كثير من المنظمات بأهمية وفائدة استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال .
- ٤- إمكانية عمل الاجتماعات السماعية والمرئية، من خلال التقنيات الحديثة، والتي تمكن 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 .

يطلق أحيانا على الإدارة الإلكترونية مصطلح آخر وهو، "إدارة بلا ورق" .

متطلبات الإدارة الإلكترونية

لنتمكن من إنجاز أعمالنا عن طريق أسلوب الإدارة الإلكترونية يتطلب توفر 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 لاداء 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 للطلاب 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 عناء الانتقال إلى الجامعة.

⬅️ ما الخدمات التي تتوقع أن يقدمها الموقع للطلاب 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 بأكثر من وسيلة، حيث يمكن للعميل استخدام الهاتف المصرفي أو الصراف الآلي أو شبكة الإنترنت.

⬅️ اذكر 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 بأنواعها 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 الفقدان أو السرقة.



التقويم



أجب عن الأسئلة التالية:

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

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

٢. عرّف كلاً من : أ) مكننة العمل المكتبي. ب) الإدارة الإلكترونية.

أ) مكننة العمل المكتبي: يقصد بها استخدام مختلف الأجهزة والآلات التي تساعد في إنجاز العمل المكتبي بشكل أسهل وبدرجة 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

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

التقويم



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

خط هاتف ثابت أو جوال	٥	الإدارة الإلكترونية	١
بداية مكينة العمل المكتبي	٤	مكينة العمل المكتبي	٢
تنفيذ العمل الإداري رقمياً	١	أهداف المكينة	٣
استخدام الاجهزة والآلات في العمل المكتبي	٢	آلة الكاتبة	٤
الدقة في تنفيذ الأعمال	٣	متطلبات الإدارة الإلكترونية	٥

واجباتي

الوحدة الثانية

الدرس الثاني عشر : العمل المكتبي وتطبيقات الحاسب

موضوعات الدرس:

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

الهدف من هذا الدرس هو أن :

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

تمهيد

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 لمديره على الخط قائلاً :



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


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

من خلال كارت الصنف.

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

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

تمهيد

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

مجالات استخدام الحاسب الآلي في المجال المكتبي:

١. إدخال ومعالجة معلومات المستخدمين.

٢. أنظمة المخازن.

٣. أنظمة إدارة حسابات العملاء.

٤. أنظمة الرواتب والأجور.

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

أهمية استخدام الحاسب في العمل المكتبي

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

تخيل تعطل الحاسب الآلي في شركة طيران !!

تخيل تعطل شبكة الحاسب الآلي الخاصة بأجهزة صرف النقود !!

تخيل تعطل الحاسب الآلي في إحدى شركات الاتصالات الهاتفية !!



بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي

لقد تم تسخير الحاسب الآلي في خدمة العمل المكتبي من خلال عدد من التطبيقات التي أصبحت شركات برامج الحاسب الآلي تتسابق في تطويرها وتقديمها للمستخدمين 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 الحاسب 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 الحاسب 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 الحاسب في تنسيق الكلمات :

- 1- القدرة على التحكم في نوع الخط، وحجمه، ولونه.
- 2- المرونة في تحديد حجم الصفحة وهوامشها.
- 3- رؤية الوثيقة في شكلها النهائي قبل الطباعة.
- 4- حفظ مام تحريره والرجوع إليه في أي وقت.
- 5- إضافة الصور والرسوم البيانية والجداول.
- 6- سهولة التعديل والحذف والإضافة.



٢ - معالجة البريد، وترتيب المواعيد :

من التطبيقات التي انتشرت في كثير من المنظمات العامة والخاصة، تطبيقات إدارة المراسلات؛ حيث تقوم بمعالجة البريد الوارد والصادر، وهي برامج تقوم بتنظيم البريد الوارد والصادر 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 منبه بوجود موعد

(يمكن التحكم في وقت التنبيه قبل الموعد بفترة يتم اختيارها)، كما نستفيد 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



٣ - الجداول الإلكترونية :

يقدم الحاسب 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 الحاسب 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 وبضغط 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 التطبيقات بسرعة ودقة متناهيتين، بعد أن كانت تأخذ الكثير من الجهد والوقت لإنجازها.

مجالات استخدام الحاسب الآلي لتسهيل العمل المكتبي في المنظمات

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

١ - إدخال ومعالجة معلومات المستخدمين :

حيث يتم إدخال معلومات العملاء في الحاسب 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 الحاسب الآلي (إيداع - سحب - تسديد قروض - تحويل - ... إلخ).

٢- أنظمة المخازن:

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

ولكن بعد إدخال الحاسب الآلي أصبحت هذه العمليات تتم بشكل آلي ومستمر، فبمجرد أن يتم تغذية المستودعات بكميات جديدة من الأصناف التي تتعامل فيها المنظمة، يتم تسجيلها في الحاسب، ويقوم الحاسب الآلي بتحديث معلومات كل صنف تلقائياً، ويقوم كذلك بإنقاص 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 (Parcode) 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 تمريرها على قارئ ليزري يقوم بقراءة الرمز المدون على السلعة.

٣- أنظمة إدارة حسابات العملاء (الدائنين والمدينين):

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



العامة، ويكون لكل عميل من عملاء المنظمة حساب تسجل فيه تعاملاته مع المنظمة، فالعمليات التي يقوم بها عملاء البنوك تعد بالملايين، ما بين سحوبات نقدية، وإيداعات، وسداد لقروض، وغيرها من المعاملات البنكية المختلفة، وكذلك شركات الاتصالات الهاتفية يقوم المشتركون فيها بإجراء ملايين المكالمات التي تحتاج إلى حساب دقيق لتكلفتها 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 الحاسب الآلي في إدارة حسابات عملائها.

٤- أنظمة الرواتب والأجور،

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

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



⬅ اذكر المجالات الأخرى التي تقوم بها المنظمات ويمكن استخدام تطبيقات الحاسب الآلي فيها.

➤ يستخدم الحاسوب في بعض الجمعيات التعاونية والمحلات 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 لأرصدها

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 (x) 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. (x)
- ٣ أنظمة إدارة حسابات العملاء تسهل عمل منظمات الخدمات مثل شركات الاتصالات والكهرباء. (x)
- ٤ تطبيقات قواعد البيانات تساعد فقط في تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها. (✓)
- ٥ يتم الاستفادة من أنظمة المخازن في المنظمات التجارية فقط. (x)

٢. اذكر بعض تطبيقات الحاسب 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) :

١	ربط الجداول بعلاقات منطقية
٤	تصنيف وفهرسة البريد باكثر من طريقة
٥	تحديث معلومات الأوصاف ألبا
٢	خلابا تدخل فيها البيانات ويتم معالجتها
٣	إضافة الصور والرسوم البيانية

١	قواعد البيانات
٢	الجداول الإلكترونية
٣	مميزات استخدام برامج تحرير النصوص
٤	معالجة البريد وترتيب المواعيد
٥	أنظمة المخازن الآلية