المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



تخصص محاسبة

إجراءات السكرتارية – ١

١٢٤ دار

طبعة ١٤٢٩ هـ

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته ، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " **إجراءات السكرتارية –١** " لمتدربي تخصص " **إدارة مكتبية**" للكليات التقنية والمعاهد العليا التقنية للبنات موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه: إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1 إجراءات السكرتارية-

المفهوم والأهمية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تمهيد

يفرض علينا واقع الحياة المعاصرة التعامل مع منظمات متعددة ومتنوعة في النشاط والمهام، ولا شك أن من الإدارات التي لا بد لنا من التعامل معها ما يعرف بالإدارات المساندة أو المعاونة أو ما يطلق عليه بمصطلح السكرتارية، ويمكننا من خلال التعامل مع موظفي تلك الإدارات (السكرتاريين) الحكم أو على الأقل الخروج بمؤشر إيجابي أو سلبي تجاه هذه المنظمة أو تلك، وكيفية أدائها لعملها وبغض النظر عما هو كائن في الواقع العملي لدور الإدارات المساندة (السكرتارية) في المنظمات فإن الذي لا يُختلف عليه أن الدور الذي تلعبه السكرتارية في حياة المنظمة أو السكرتير بمكتب الرئيس بالغ الأهمية ولا يمكن الاستغناء عنه، فشح موارد المنظمات واشتداد المنافسة فيما بينها وغير ذلك من الأسباب يدعوها إلى تطوير مختلف إداراتها بما يخدم مصلحتها وتحقيق أهدافها.

من هنا يأتي هذا الجهد ليناقش عدد من الموضوعات المتعلقة ببعض الوظائف التي تتم في مكاتب السكرتارية جاءت في سبع وحدات تمثل الحقيبة التدريبية لمقرر إجراءات السكرتارية- ١ على النحو التالي:

الوحدة الأولى: السكرتارية: مفهومها – أهميتها – أنواعها .

الوحدة الثانية: الاتصالات.

الوحدة الثالثة: الاتصالات الهاتفية : السكرتير والاتصال الهاتفي.

الوحدة الرابعة: أعمال البريد.

الوحدة الخامسة: المراسلات الإدارية.

الوحدة السادسة: التقارير الإدارية.

الوحدة السابعة: النماذج الإدارية.

وقد اشتملت هذه الحقيبة على الجوانب المعرفية اللازمة لمهنة السكرتير (مدير المكتب) كما اشتملت على بعض التطبيقات العملية لتعزيز وترسيخ تلك المفاهيم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بماهية السكرتارية وأهميتها وأبزر مهام السكرتير.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب المتعلقة بـ:

١- مفهوم السكرتارية وأهميتها.
٢- أنواع السكرتارية.
٣- بعض الصفات والمهارات الواجب توافرها في السكرتير
٤- السكرتارية ووظائف الإدارة.
٥- الهيكل التنظيمي للسكرتارية.
٦- بعض وظائف السكرتارية.

الوسائل المساعدة:

- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.
- حاسب آلي .
- جهاز عرض (برجكتور)
- شفافيات.
- أوراق متنوعة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على التعامل مع برنامج Word وبرنامج Outlook
- القدرة على تطبيق بعض المعارف الواردة في الحقيبة .

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (٦) ساعات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة:

لا تختلف السكرتارية عن غيرها من المهام الأخرى من حيث التطور التاريخي فالقول بأن أعمال السكرتارية كآلية عمل لم تعرف إلا في العصر الحديث قول يجافي الحقيقة فقد أثبتت بعض الآثار القديمة أن الأعمال الكتابية عرفت منذ العهد القديم. ولعل بعض ما وجد من كتابات على بعض القطع الفخارية المحفوظة داخل غرفة "الأرشيف الملكية" والتي يعود تاريخها إلى ما قبل ٢٤٠٠ سنة قبل الميلاد في سوريا دليل مهم على وجود الفكرة منذ آلاف السنين. كما أن كتب الفكر الإسلامي تذخر بالعديد من دلائل وجود التنظيم المكتبي ولو بأشكال مختلفة فقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يراسل ملوك الروم وغيرهم برسائل متعددة ومتنوعة وبواسطة وسائل متعددة أيضا، كما شهد عهد الخليفة الراشد عمر بن الخطاب رضي الله عنه العديد من التنظيمات ومنها تنظيم الدواوين المختلفة. وهكذا استمر العمل في مجال التدوين في مختلف الحضارات والأجيال، فتجده ينشط لدى أمة معينة ويقل الاهتمام به لدى أخرى. ويمكن القول أن الظهور الحقيقي لبعض مفاهيم السكرتارية كان في بريطانيا إبان القرن السادس عشر الميلاد حيث كانت هناك بعض الاشتراطات التي يتطلب توفرها فيمن سيعمل بمهنة السكرتارية منها إلى جانب إجادة القراءة والكتابة أن يكون الشخص ممن عرف عنه حفظ الأسرار وبعض المناقب الاجتماعية، إلا أن الاهتمام الفعلي بالأنشطة المكتبية ظهرت مع بداية عهد الثورة الصناعية التي كانت تتطلب العديد من التدوين وأعمال الحفظ والأرشفة حتى وصلنا اليوم إلى عصر التقنيات الحديثة في مجال الأدوات والأساليب المتعلقة بأعمال وأنشطة الإدارة المكتبية"[1]".



الشكل رقم1 : مكتب سكرتير شخصي

[1]" هلال محمد العسكر، عجلان محمد الشهري، معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٤٢٦هـ، ص ٣١ بتصرف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مفهوم السكرتارية

يطلق مصطلح السكرتارية على مجموعة العاملين الذين يقومون بممارسة الأنشطة ذات الطابع المكتبي مثل العمل على تحرير وإعداد واستقبال وتصدير المراسلات، ومعالجة الاتصالات المختلفة، وتنسيق المواعيد واستقبال الزوار، وتنظيم الاجتماعات والسفريات وأعمال الحفظ والأرشفة. .وكلمة سكرتير كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Secretarius والمعنى الحرفي لها "كاتم الأسرار" على اعتبار أن عمل السكرتير يتضمن معرفته لكثير المعلومات التي قد لا تتاح لغيره من بقية أفراد المنظمة، وكلمة سكرتير قد يتسع معناها الوظيفي ليصبح شاغلها بمرتبة وزير كما في بعض الدول أو رئيس هيئة دولية كما في حال مسمى الأمين العام للأمم المتحدة، وقد يضيق ذلك المسمى ليصبح يمثل أحد الأفراد الذين يقومون بمساعدة فرد آخر بمسمى سكرتير شخصي، وبين هذا وذاك تتعدد مستويات السكرتير وتتنوع حسب مقتضيات مختلف الأعمال والمنظمات.

ومن أبرز التعاريف التي وردت للسكرتارية ما يلي"[١]" :

١- هي الجهة التي تقدم خدمات للمدير أو للمؤسسة ككل في مجال الأعمال المكتبية كحفظ الملفات واستقبال وإرسال المكالمات الهاتفية وتصدير البريد والنسخ واستقبال الزوار والمراجعين وتنظيم المواعيد لمقابلة المدير...إلخ.

٢- تطلق على المهن التي يتولاها فرد أو مجموعة أفراد يقومون بمعاونة الإداريين في تأدية أعمال من قبيل إعداد المراسلات وتلقي وإرسال المكالمات الهاتفية وحفظ المستندات وتنظيم وإدارة مواعيد العمل في مكتب الرئيس واستقبال الزوار...إلخ.

وبالتالي يمكن تعريف السكرتير بأنه:

" الموظف الذي يتولى القيام بمهام الأعمال المكتبية والإدارية المساندة للرئيس من قبيل حفظ الملفات والمعلومات وأرشفتها وترتيب المواعيد والاجتماعات وتنظيم السفريات واستقبال الزوار والمراجعين ومعالجة الاتصالات وأعمال المرسلات والتقارير ويتمتع بثقة الرئيس ويحفظ أسرار العمل".

---

[١]" - المرجع السابق، ص٢٧- ٣١ بتصرف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أهمية السكرتارية :

إذا كانت السكرتارية تمثل تلك المفاهيم السابقة فإنه يمكن القول إن أهميتها تأتي من المبررات التالية"[1]" :

١- أن كبر حجم المنظمات وتعقد عملياتها وتعدد مستوياتها جعل لهذه الإدارات المساندة أهمية خاصة فلم يعد لدى المدير الوقت الكافي للقيام بكثير من المهام وخاصة تلك المهام الروتينية التي هي لب عمل السكرتير أو مدير المكتب مثل عملية تحرير المراسلات وإعداد التقارير أو معالجة البريد أو الاتصالات الواردة أو الصادرة أو ما يتعلق بتنظيم المواعيد والزيارات لمكتب الرئيس أو غيرها ، وبالتالي فهو بحاجة (أي الرئيس) إلى من يعاونه في تنفيذ العديد من العمليات الإدارية ويمكن للسكرتارية تولي ذلك.

٢- أن العمل بطريقة سليمة يتطلب أن تكون القرارات الإدارية بناء على البيانات والمعلومات الصحيحة التي يمكن أن يقدمها السكرتير بطريقة مبسطة ومختصرة وبحيث تصل إلى صانع القرار في الوقت المناسب حتى يمكن الاستفادة منها فهي توفر على القائد الوقت الكافي لاستغلاله في العمليات الاستراتيجية في المنظمة.

٣- كما زاد من أهمية أعمال السكرتارية أنها لم تعد تلك المهن البسيطة التي يُعتقد أن أي شخص يمكن أن يقوم بها وإنما هي أصبحت تتطلب قدراً عالياً من التأهيل والتدريب للقيام بها سواء من الناحية المهارية أو الناحية السلوكية لدرجة أننا نشاهد في بعض منظمات اليوم بعض السكرتاريين الذين يُعدون بمثابة متخذي قرار كما في حالة السكرتير التنفيذي.

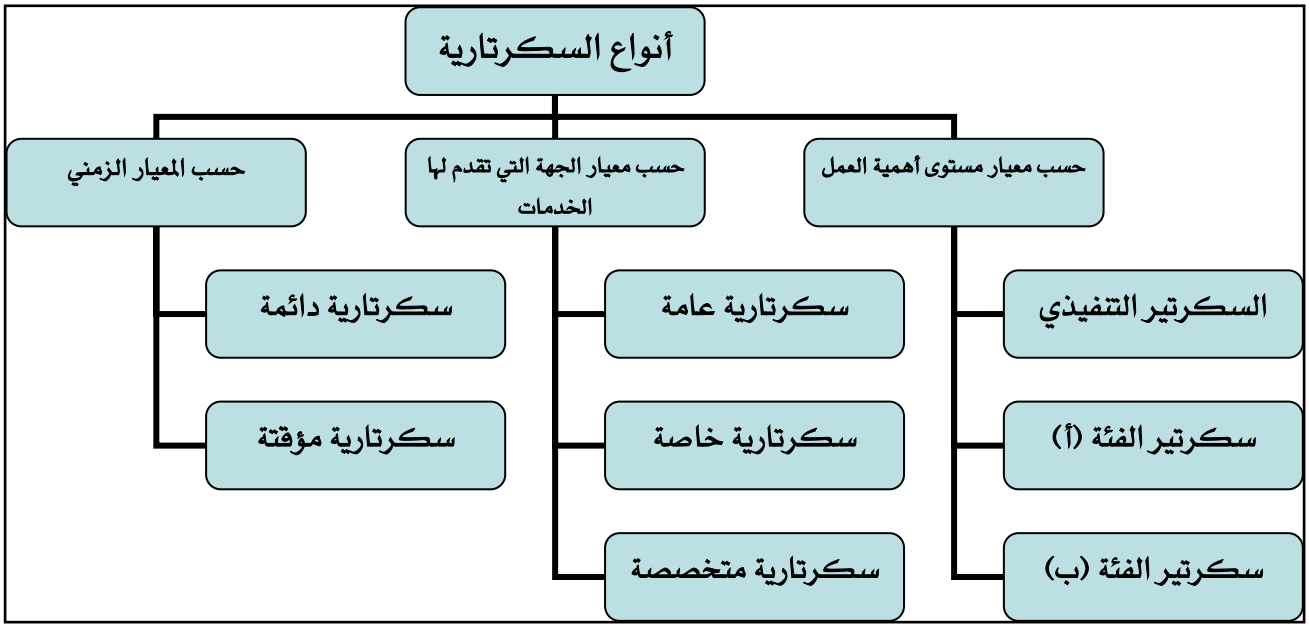
---

[1]" - المرجع السابق، ص٣٦- ٣٩ بتصرف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنواع السكرتارية:

يمكن تقسيم السكرتارية إلى عدة أنواع حسب معيار التقسيم المستخدم، (انظر الالشكل رقم ٢) فإذا كنا ننظر للسكرتارية على أساس:



الشكل رقم2 : أنواع السكرتارية

أ- معيار مستوى أهمية العمل الذي تقوم به:

يمكن القول ان السكرتارية وفقا لهذا المعيار ينطبق عليها تصنيف جمعية الإدارة لوظائف السكرتاريين على النحو التالي "[١]":

١- **السكرتير التنفيذي أو المساعد الإداري** : ويؤدي سلسلة متكاملة من مهام السكرتارية الإدارية لأحد المسؤولين في الإدارة العليا ويقوم بتولي مهام مصممة على الشكل مشاريع متكاملة بحيث يكون مسؤولا مسؤولية تامة عن إنهائها في الوقت المحدد ومثال ذلك الشخص الذي يتولى مهام إعداد وإخراج التقارير السنوية للمؤسسة، ويتطلب ممن سيشغل هذا المنصب معرفة تامة ومتعمقة بتعاملات المنظمة وبنيتها التنظيمية وكذلك درجة إجادة عالية للمهارات الفنية المتخصصة.

٢- **سكرتير الفئة (أ)** : ويمارس القائم بها نطاقا غير محدود من مهام السكرتارية لمسؤول واحد أو أكثر من مسؤولي الإدارة الوسطى، حيث يقوم بإعداد وتحرير المراسلات المعقدة أو ذات الطابع

"[١] - ايمنت ن. ماكفرلاند، إجراءات السكرتارية (إدارة المكاتب والأنظمة الآلية)، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٤١٢هـ/١٩٩١م، ص ٤٠- ٤١.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السري والمهمة، ويتطلب هذا من السكرتير معرفة تامة بسياسات المنظمة وإجراءاتها وأن تتوافر فيمن يشغله مهارات تفوق المعدل العادي في أعمال السكرتارية والأعمال الإدارية.

٣- **سكرتير الفئة (ب)** : ويمارس نطاقاً محدوداً من مهام السكرتارية في المنظمات الصغيرة أو لدى مشرف في منظمة كبيرة، حيث يقوم بتلقي التعليمات الواردة إليه عن طريق الملاحظات المكتوبة أو عن طريق أجهزة التسجيل والإملاء ومن ثم يقوم بتحريرها بالدقة والسرعة المطلوبتين، كما يقوم باستقبال المكالمات وفرزها وجدولة المواعيد وتنظيم السفريات وحفظ الأوراق والملفات الهامة.

ب- معيار الجهة التي تقدم لها خدمات السكرتارية نجد أن لدينا:

١- **سكرتارية عامة** : وهي الوحدة التي تتولى تقديم كافة أو بعض خدمات الأعمال المكتبية لكافة إدارات المنظمة أو بعضاً منها، فمثلاً نجد أن السكرتارية العامة في منظمة ما تقدم خدماتها المكتبية (الأعمال المتعلقة بمهام السكرتارية) لإدارة شؤون الموظفين والإدارة المالية وقسم التدريب ووحدة الصيانة...إلخ.

٢- **سكرتارية خاصة**: وهي وحدة تتولى تقديم خدمات الأعمال المكتبية (الأعمال المتعلقة بمهام السكرتارية) لإدارة بعينها أو لشخص بعينه .

٣- **سكرتارية متخصصة**: وهي الوحدة التي تتولى تقديم خدمات الأعمال المكتبية (الأعمال المتعلقة بمهام السكرتارية) لنشاط تخصصي معين في منظمة ما ومثال ذلك السكرتارية الطبية أو السكرتارية التعليمية ...الخ.

ج- المعيار الزمني:

١- **سكرتارية دائمة** : وهي عبارة عن وحدة موجودة بالهيكل التنظيمي للمنظمة تتولى القيام بالمهام المكتبية لمساندة الإدارات الأخرى.

٢- **سكرتارية مؤقتة** : وهي عبارة عن وحدة يتم إنشاؤها لفترة محددة كي تتولى مهام الأعمال الكتابية لمساعدة إدارة ما أو شخص معين، فمثلاً يكون لدى المنظمة مشروع ما سيتم تنفيذه خلال فترة زمنية (سنة أو أقل مثلاً) فتكون لهذا المشروع مجموعة من الوحدات يكون من ضمنها وحدة للسكرتارية وتنتهي بانتهاء المشروع.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بعض الخصائص والمهارات الواجب توافرها في السكرتير:

١- **الصفات الشخصية** : وهي عبارة عن مجموعة من الخصائص الفردية بعضها يكون وراثياً كالمكونات الجسمية للشخص مثل الطول، والبعض الآخر يكون مكتسباً ومن تلك الصفات الشخصية بالشكل عام:

- الصدق في القول أو العمل.
- الأمانة.
- الصبر والقدرة على التحمل.
- قوة الذاكرة.
- الإخلاص .
- المبادأة (أي ألا ينتظر تنفيذ ما يقوله له الآخرون ولكن يبادر هو بالقيام بالعمل) والابتكار (أي يكتشف الوسائل والطرق غير المألوفة والتي تسهم في تنفيذ العمل بالشكل أفضل).
- الثقة بالنفس وبالآخرين
- اللباقة وحسن التصرف في المواقف.
- الإيجابية (عدم السلبية) تجاه الأحداث.
- حسن التعامل مع الآخرين.
- ضبط النفس والانفعال المتزن.
- المحافظة على الممتلكات العامة والخاصة.
- حسن المظهر وخلوه من الأمراض والعاهات الجسمية المختلفة.
- القدوة الحسنة للآخرين.
- المحافظة على أسرار العمل التي لا يرغب رئيسة في إفشائها سواء للعاملين بالمنظمة أو للمتعاملين معها.
- سرعة البديهة تجاه العديد من المواقف المختلفة.
- أن يكون قوي الشخصية قادراً على اتخاذ القرار وتحمل تبعات مسؤوليته.
- الموضوعية في التعامل مع المواقف المختلفة بعيداً عن التحيز المذموم.

٢- **القدرات والمهارات الفنية**: وهي عبارة عن متطلبات تتعلق بجوانب المهارة العملية ومنها:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- القدرة على التعامل مع التقنيات المكتبية المختلفة: سواء ما يتعلق منها بالطباعة أو أنظمة ومعالجة الكلمات والبيانات وأجهزة الحفظ المختلفة ومهام البريد بما في ذلك البريد الإلكتروني ومعالجته والاتصالات الهاتفية وعمليات التصنيف والفهرسة وترميز الملفات وغيرها مما يتطلب توافره لدى السكرتير.
- القدرة على الكتابة وفقاً لقواعد وأصول الكتابة السليمة.
- حسن الاستماع والإنصات.
- القراءة المركزة.

٣- **قدرات ومهارات التعامل مع الأفراد**: وهي عبارة عن قدرة السكرتير على التعامل مع العنصر البشري ومنها:

- العلم والمعرفة بمبادئ علم النفس بالشكل عام وعلم النفس الإداري بالشكل خاص والعلاقات الإنسانية.
- الإلمام بمبادئ السلوك الإنساني وإثارة دافعية الأفراد.
- القدرة على توجيه الأفراد وإرشادهم وتحفيزهم نحو الاهتمام بالعمل، لكون السكرتير سيتعامل مع عدد من الأفراد سواء زوار المكتب الذين ربما يكونون من عدة ثقافات ولكل منهم قيم وعادات وتقاليد مختلفة عن الآخر، أو العاملين بالجهاز التنظيمي الذي يعمل به السكرتير.
- تقبل التوجيهات الصادرة من الرؤساء.

٤- **القدرات والمهارات الفكرية**: وهي عبارة عن القدرات التي يستطيع من خلالها الفرد القيام بعمليات تتعلق بالتخطيط والتنظيم لعمل مكتب السكرتير ومنها:

- القدرة على النظر إلى المنظمة على أساس أنها وحدة تنظيمية مفتوحة تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها داخلياً وخارجياً.
- القدرة على إنشاء طرق عمل جديدة ومبتكرة تساير متطلبات التطورات المحيطة بالمنظمة.
- القدرة على فهم العلاقات التي تربط أجزاء المنظمة بعضها ببعض، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات .
- القدرة على عمل التوقعات المستقبلية لوحدة السكرتارية.
- القدرة على التوزيع العادل للعمل بين الموظفين والكتبة الذين يشرف عليهم السكرتير وفقاً لقدرات ومهارات كل منهم.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- القدرة على جمع المعلومات والبيانات وتحليلها وتصنيفها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات السليمة.

أبرز وظائف الإدارة وعلاقتها بالسكرتارية:

تعتبر وظيفة السكرتير أو مدير المكتب وظيفة إدارية مساندة، والإدارة في أوسع معانيها تعني العملية التي تهدف إلى استغلال الموارد المتاحة بغرض تحقيق أفضل النتائج للمنظمة، وللإدارة مجموعة من الوظائف التي ترتبط بها وظيفة السكرتارية ارتباطاً مباشراً وذلك لكون من يعمل بوظيفة السكرتارية إنما يعاون القادة والإداريين العاملين بالمنظمة الذين يمارسون تطبيق وظائف الإدارة هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن من يعمل بوظيفة السكرتارية فلا غنى له عن تطبيق تلك الوظائف الإدارية في محيط وظيفته وعلى مستواها.

ومن أبرز وظائف الإدارة ذات العلاقة بالسكرتارية ما يلي:

١- وظيفة التخطيط:

إذا كان التخطيط يعني وضع مجموعة من الافتراضات والتوقعات حول الوضع في المستقبل ثم وضع برنامج يبين الأهداف المطلوب الوصول إليها خلال فترة محددة والإمكانيات الواجب توافرها لتحقيق هذه الأهداف وكيفية استخدام هذه الإمكانيات بالكفاءة والفعالية المطلوبة، فإن السكرتير لا يستغني عن ممارسة التخطيط بما يخدم وظيفته، فمراجعة السكرتير لمفكرة مواعيد مديره المستقبلية وعمل الترتيبات اللازمة لتلك المواعيد والمقابلات كل ذلك نوع من أنواع التخطيط الذي يهدف إلى تحقيق أفضل النتائج.

٢- وظيفة التنظيم:

تهتم وظيفة التنظيم عادة بتوزيع الأعمال وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات الخاصة بالأفراد بحيث تصبح أساسا لعلاقات العمل بين الأفراد والأقسام المختلفة سواء كان التنظيم رسمياً أو غير رسمي، والسكرتير في الواقع العملي يمارس هذه الوظيفة فبعض السكرتاريين يشرف على مجموعة من الأفراد في مجال الطباعة والنسخ وأعمال التصوير والاتصالات وغيرها.

٣- وظيفة التوجيه والإشراف:

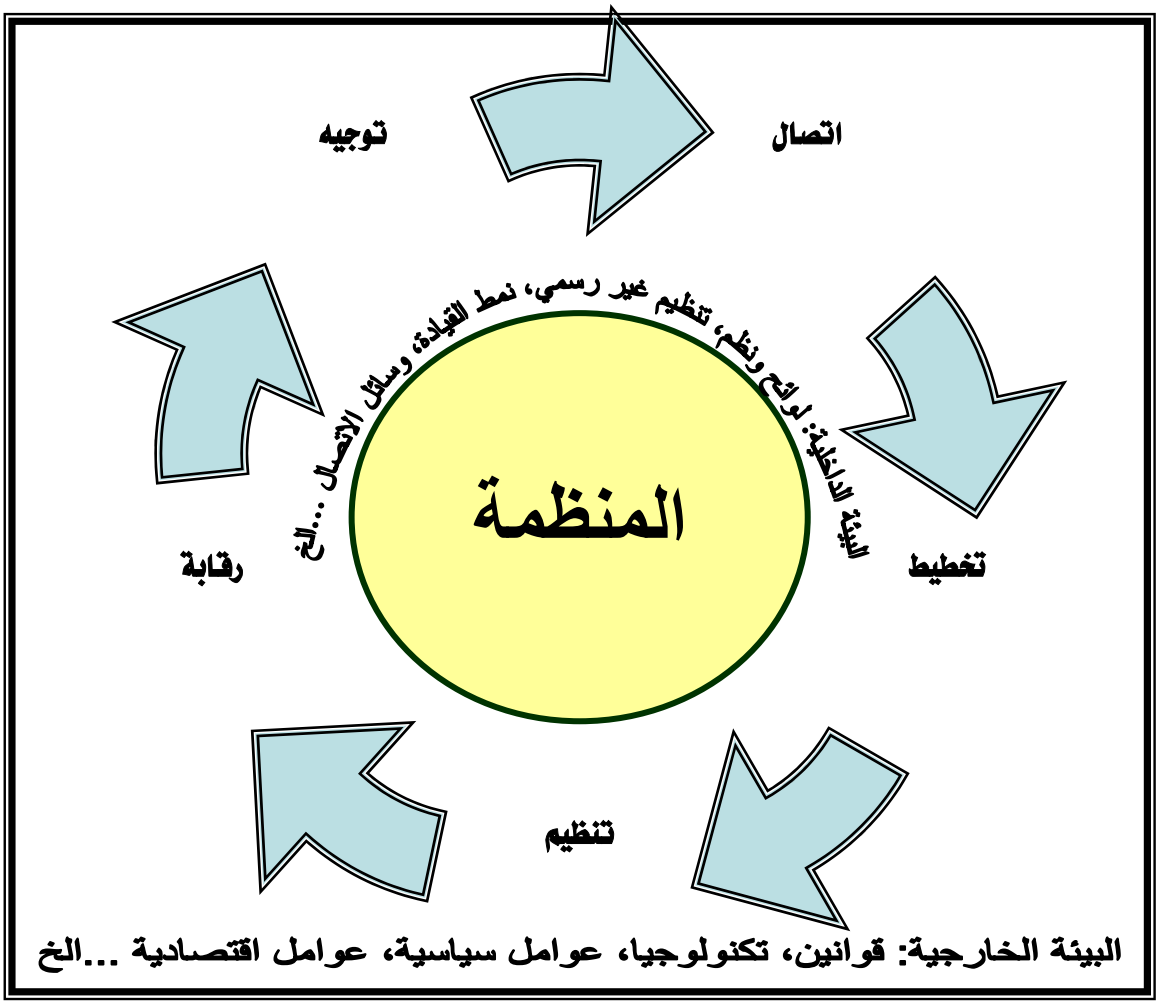
تهدف وظيفة التوجيه والإشراف إلى تذليل العقبات والصعاب التي تواجه الأفراد في مختلف العمليات التنفيذية للعمل، ويلعب السكرتير دوراً بارزاً في تقريب وجهات النظر بين القياديين وموظفيهم من ناحية وبين القياديين والموظفين والمتعاملين مع المنظمة من ناحية أخرى.

٤- الرقابة والمتابعة:

إذا كانت الرقابة أو المتابعة تعني " التأكد من أن الأعمال تتم وفقاً للخطط المرسومة مع تعديل الانحرافات إن وجدت" . فإن السكرتير يستطيع من خلال تقييم عمله معرفة الصعوبات والأخطاء التي حدثت أثناء تأديته لعمله والاستفادة من ذلك تلافياً لها في المستقبل.

وهناك بعض الوظائف الإدارية ووظائف المنظمة الأخرى ذات العلاقة والارتباط بعمل السكرتير بل إنه في حقيقة الأمر يُعد أحياناً ممارساً لها وإن كانت بدرجات متفاوتة ومنها وظيفة اتخاذ القرارات ووظيفة التنسيق ووظيفة إدارة الأفراد ووظيفة الإدارة المالية، ولا يمكن لهذه الوظائف القيام بدورها بفعالية وكفاءة بدون ممارسة وظيفة الاتصال داخل إدارات المنظمة ونظراً لأهمية هذه الوظيفة (الاتصال) بالنسبة للسكرتارية فسنتناول هذه الوظيفة بتفصيل أكبر لاحقاً بإذن الله في الوحدة الثانية. الجدير بالذكر أن ممارسة هذه الوظائف داخل المنظمة ليس له ترتيب معين يبدأ بالتخطيط مثلاً وينتهي بالرقابة وإنما جاء ذلك من أجل شرح المعنى، لأن الممارسة الفعلية في المنظمة يمكن أن تأخذ الاشكل التالي الذي لا يمكن من خلاله أن نحدد ما هي الوظيفة الأولى أو الثانية أو الثالثة ...إلخ كما تؤثر عوامل البيئة الداخلية والخارجية على مستوى أداء المنظمة.

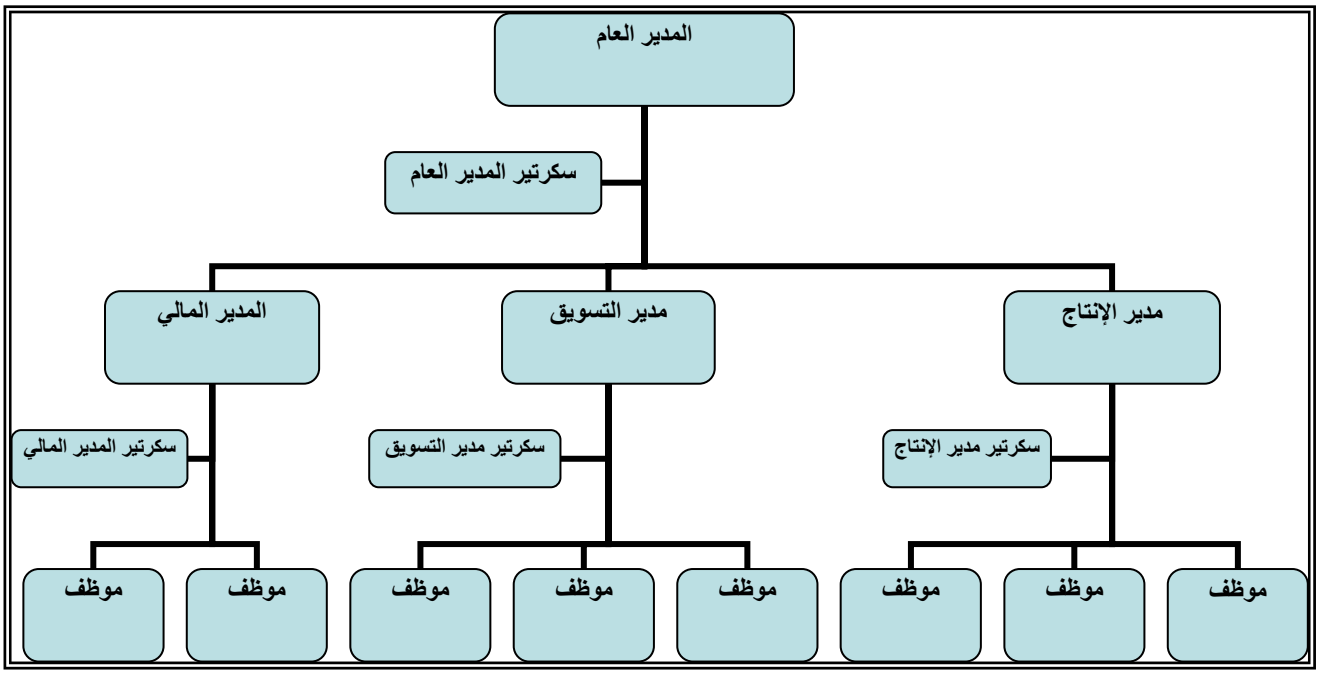
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الشكل رقم3 : علاقة السكرتارية بوظائف الإدارة

موقع السكرتير على الخريطة التنظيمية :

الخريطة التنظيمية لأي منظمة هي عبارة عن الشكل بياني يوضح ارتباط الإدارات بعضها ببعض وفق خطوط محددة للسلطة وكذلك الحال بالنسبة للسكرتارية فإن موقعها التنظيمي يوضح العلاقة التي تربط إدارة السكرتارية بالجهاز الإداري، وفي العرف الإداري فإن هناك العديد من الخرائط التنظيمية التي عادة ما يتضح من خلالها موقع السكرتير وبالشكل عام يمكن القول إن كل عمل إشرافي يتطلب ضرورة وجود سكرتير لمعاونة المشرف في بعض المهام الكتابية، والنموذج التالي يوضح موقع السكرتير في بعض المستويات الإشرافية.

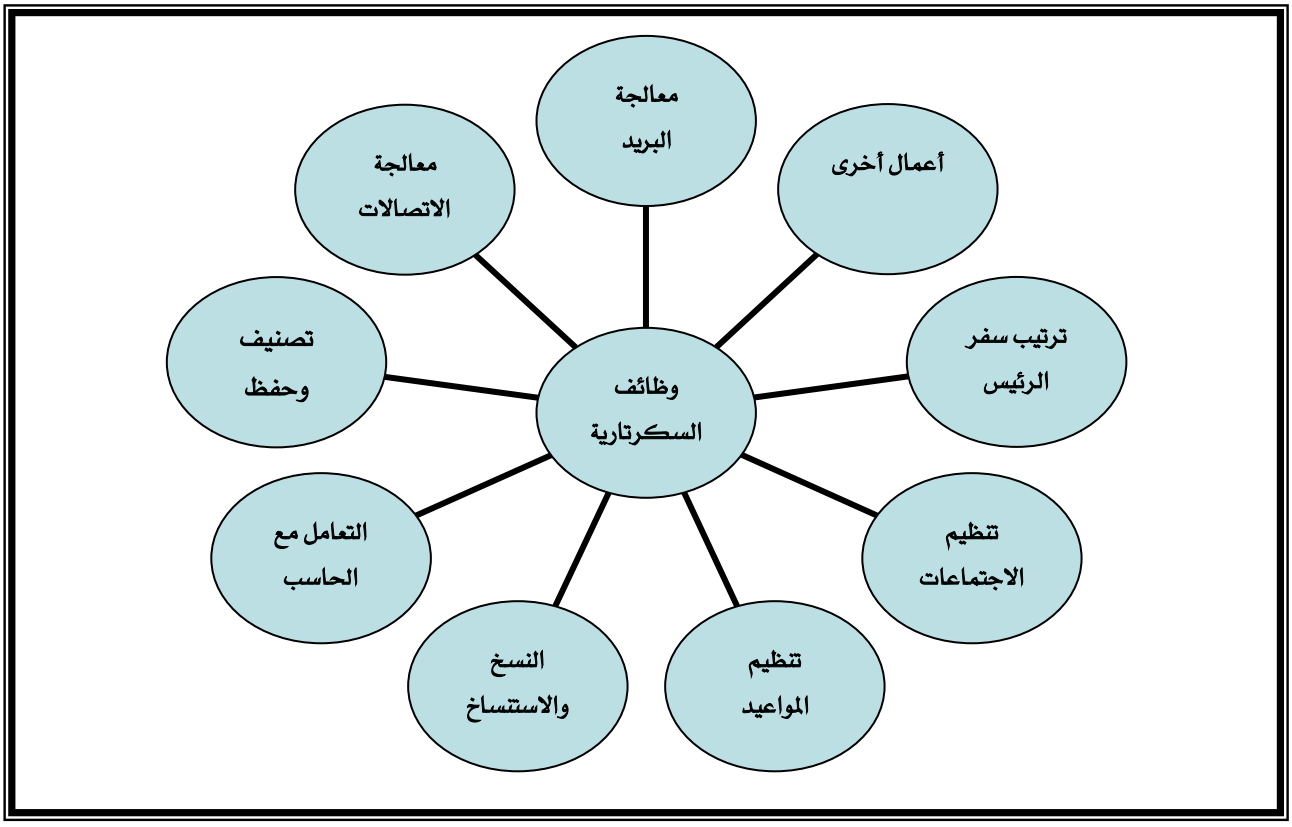


الشكل رقم4 : الموقع التنظيمي للسكرتارية:

وظائف السكرتارية :

تتعدد الوظائف التي تؤدى في مكتب السكرتارية (السكرتير) وإجمالاً فإن هذه المهام والوظائف تندرج تحت وظيفة الاتصالات فالمراسلات وأعمال البريد وإعداد التقارير الإدارية والنماذج الإدارية والاجتماعات وتنظيم المواعيد واستقبال الزوار وتنظيم وترتيب السفريات وغيرها (انظر الالشكل رقم ٥) من المهام كلها تالشكل نوعاً من أنواع الاتصال ولما كان الأمر كذلك فسوف نتحدث بالتفصيل عن بعض هذه الوظائف كونها تمثل الجزء الأول من مهام السكرتارية بالشكل عام والتي تأتي ضمن مفردات مقرر إجراءات السكرتارية- ١ وهي : الاتصالات بالشكل عام والاتصالات الهاتفية بالشكل خاص كجزء من الاتصالات العامة والمراسلات الإدارية وأعمال البريد والتقارير الإدارية والنماذج الإدارية، بينما سيترك الحديث المفصل عن بقية الوظائف الأخرى (الاجتماعات وتنظيم المواعيد واستقبال الزوار وتنظيم وترتيب السفريات) لكونها ستندرج تحت مفردات مقرر إجراءات السكرتارية - ٢.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الشكل رقم5 : ابرز مهام ووظائف السكرتير

وقبل الحديث المفصل عن بعض تلك المهام فإننا نورد هنا بعض القواعد الواجب على السكرتير مراعاتها فيما يتعلق بتنظيم وإدارة مكتب الرئيس على النحو التالي:

دور السكرتير في تنظيم وإدارة مكتب الرئيس:

لكي ينجح السكرتير (مدير مكتب الرئيس) في تنظيم وإدارة مكتب رئيسه يتوجب عليه ملاحظة ما يلي:

١- فهم الكيفية التي يفضل بها الرئيس توزيع وقت العمل ويتم ذلك من خلال الاتفاق بين السكرتير والرئيس على تلك الكيفية وفقاً لرغبة الرئيس فبعض الرؤساء يفضل أن تكون مقابلات المراجعين له بمواعيد مسبقة بعد الساعة العاشرة صباحاً وبعضهم يريدها بعد الساعة الثانية عشر ظهراً وبعض الرؤساء لا يرغب في الارتباط بموعد في أول أيام الأسبوع وهكذا ولذا يتوجب على السكرتير أن يتفق ورئيسه على ذلك مسبقاً .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- لا بد أن يتعرف السكرتير على الموضوعات والجوانب التي يعطيها الرئيس أولوية عن غيرها من المواضيع الأخرى فمثلاً بعض الرؤساء يعطي الاهتمام بالجوانب الإنسانية أهمية كبرى في استكمال معاملات الأفراد أكبر من الجوانب الالشكلية لتلك المعاملة وهناك رئيس يعطي الإشراف الميداني أهمية أكبر من العمل المكتبي وهذا يجب أن يعرفه السكرتير.

٣- يجب على السكرتير أن يكون على علم بطبيعة عمل رئيسه هل هو عمل (تخطيطي، أم رقابي، أم تنفيذي، أم قانوني، أم عمل معقد أم واضح...إلخ) وكذلك يكون على علم بالناس الذين يتعامل معهم الرئيس وتصنيفاتهم من حيث كونهم مثلاً (أفراداً عاديين،أم أفراداً رسميين، أم عملاء، أم زملاء عمل، أم مرءوسين، أم أصدقاء، أم أصحاب مصالح، أم أشخاصاً لا يرغب في مقابلتهم...إلخ) والجهات التي يتعامل معها الرئيس (منظمات حكومية، أم منظمات خاصة، أم تجارية، أم صناعية...إلخ) والطريقة التي يتم بها ذلك التعامل هل هي مثلا (زيارات – أم اتصالات هاتفية – أم مراسلات كتابية...إلخ) لأن ذلك يساعد في فهم الكيفية التي سيدار بها مكتب الرئيس.

٤- يجب على السكرتير أن تكون لديه القدرة اللازمة لإنجاز المهام المطلوبة منه سواء ما يتعلق منها بالمهارات الفنية العملية مثل القدرة على إجراء الاتصالات وإعداد التقارير وحفظ الملفات وتجهيز البريد الوارد والصادر، والملفات التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات بشأنها...إلخ أو ما يتعلق منها بمهارة حسن التصرف مثل القدرة على إنهاء المقابلات التي تطول عن وقتها المحدد مع الرئيس أو معالجة أوضاع أنماط الزائرين بدون مواعيد...إلخ.

٥- يجب على السكرتير أن يكون لديه إلمام ببعض الجوانب الإجرائية والمبادئ الخاصة بالمحافظة على وقت الرئيس ومن ذلك أن يكون السكرتير على قناعة تامة بأن وقت الرئيس ثمين وضيق ولا يمكنه مقابلة كافة الأشخاص أو إنجاز كافة الأعمال دون مساعدة السكرتير له.

٦- على السكرتير أن يعي أن مهمة معالجة أوضاع الزائرين مهمة ليست باليسيرة فالزائرون مختلفون ولكل منهم طريقة معينة سواء في الاستقبال أو إنهاء المقابلة.

٧- على السكرتير أن يعي دوره في تجهيز البيانات والمعلومات الخاصة بالرئيس فالرئيس لم يعد لدية الوقت الكافي لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار معين وتأتي تلك المهمة ضمن مهام ومسؤوليات السكرتير الناجح في تنظيم أعمال الرئيس، والسكرتير الأكثر نجاحاً هو الذي يستطيع عرض تلك المعلومات بطريقة سهلة وميسرة ومختصرة توفر على الرئيس عناء البحث والربط والتحليل، وهناك العديد من الطرق الخاصة بعرض البيانات والمعلومات فيمكن أن تعرض

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

البيانات والمعلومات في الشكل مجدول أو في الشكل بياني كما سنرى ذلك لاحقاً عند الحديث عن التقارير الإدارية.

٨- للسكرتير دور هام في ترتيب سفريات الرئيس ابتداء بمعرفة غرض السفر والمتطلبات اللازمة وحتى عودة الرئيس من السفر.

٩- على السكرتير أن يعي أنه يجب أن يكون الذراع الأيمن للرئيس في تنظيم وترتيب الاجتماعات سواء قبل أو أثناء أو بعد الاجتماع.

١٠- بما أن السكرتير يُعد الموظف المساند لعمل الرئيس ينبغي أن يعي أن له دوراً مهما في كثير من الأعمال الروتينية التي تساعد الرئيس على العملية الإشرافية فمثلا من مهام الرئيس متابعة انضباط العاملين في العمل وأن العمل يسير بالصورة الصحيحة، ومن الوسائل المعينة على ذلك وجود الوسيلة المناسبة للتأكد من حضور العاملين إلى مواقع العمل وهذه مهمة روتينية يمكن أن يقوم بها السكرتير سواء عن طريق سجل توقيعات الحضور اليومية للعاملين (انظر جدول رقم ٣) أو نظام البصمة أو أي وسيلة من وسائل متابعة حضور وانصراف العاملين (انظر الالشكل رقم ٧)، كما أن مهمة الموافقة على منح الموظف إجازة معينة هي مهام الرئيس ولكن تجهيز نموذج طلب الإجازة قد يكون من مهام السكرتير وليس الرئيس، وغير ذلك من الأعمال الأخرى التي يمكن للسكرتير أن يساهم فيها بالشكل أساسي يتيح للرئيس قدرته على المحافظة على وقته.

السجل اليدوي لحضور وانصراف العاملين

م	اسم الموظف	وقت الحضور	التوقيع	وقت الانصراف	التوقيع	ملاحظات
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

الجدول1 : سجل (يدوي) حضور وانصراف العاملين

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM





الشكل رقم6 : نماذج من أجهزة متابعة الأشخاص بواسطة نظام البصمة "[١]"

وبعد أن عرفنا بعض القواعد الواجب على السكرتير الإلمام بها في بعض أهم وظائفه سنتطرق بالحديث بالشكل أكثر تفصيلاً عن بعض مهام السكرتير التي تقع في نطاق حقيبة السكرتارية-١ على أن تستكمل بقية تلك المهام والوظائف ضمن حقيبة إجراءات السكرتارية- ٢ كما سبق وأن ذكرنا.

[١] " شركة العالم الدولية للتقنية : http://www.almaalim.com/index.php?page=1&type=5

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تدريبات الوحدة الأولى

تدريب ١

من خلال ما درست في هذه الوحدة ناقش ما يلي:

١- مفهوم وأهمية السكرتير.

٢- أنواع السكرتارية.

٣- المهام المختلفة للسكرتارية.

تدريب ٢

تعلمت في الجزء السابق أن وظيفة السكرتير تُعد من الوظائف الإدارية المساندة وترتبط ببعض وظائف الإدارة من خلال قراءتك تلك. عبر بأسلوبك الخاص عن الترابط الموجود بين وظيفة السكرتارية ووظائف الإدارة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تدريب ٣

اذكر أهم الصفات والمهارات الواجب توافرها في السكرتير وفق ما يلي:

م	الصفة أو المهارة	(وصفها) تفاصيل الصفة أو المهارة
١	الصفات الشخصية	
٢	القدرات والمهارات الفنية	
٣	قدرات ومهارات التعامل مع الأفراد	
٤	القدرات والمهارات الفكرية	

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تدريب ٤

تم تعيينك مؤخرا مديراً لمكتب (سكرتير) أحد الرؤساء . من خلال ما درست هناك مجموعة من الاعتبارات التي يتوجب عليك فهمها كي تستطيع أن تزيد من فعالية مكتب رئيسك. تحدث عن أهم تلك الاعتبارات.

تدريب ٥ (عملي)

استخدم المعلومات التالية لرسم هيكل تنظيمي مناسب لمؤسسة ما :

١- مجلس إدارة المؤسسة هو أعلى سلطة في الجهاز الإداري.

٢- يشرف مجلس الإدارة على المدير العام للمؤسسة.

٣- يشرف المدير العام ولديه سكرتير على مساعدين له أحدهم للشؤون الإدارية والآخر للشؤون الفنية.

٤- يشرف مساعد المدير العام للشؤون الإدارية ولديه سكرتير على مدير إدارة شؤون الموظفين ومدير إدارة الحسابات.

٥- يشرف مدير إدارة شؤون الموظفين ولديه سكرتير على رئيس قسم التوظيف ورئيس قسم الترقيات.

٦- يشرف رئيس قسم التوظيف ولديه سكرتير على مجموعة من الموظفين (موظف استقبال طلبات التوظيف، و موظف فرز طلبات التوظيف، موظف تدقيق المعلومات).

تدريب ٦ (ميداني):

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بالموضوعات السابقة ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.

1 -إجراءات السكرتارية

الاتصالات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الوحدة الثانية: الاتصالات

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع الاتصالات بالشكل عام والاتصالات الإدارية بالشكل خاص.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

١- مفهوم الاتصال وخصائصه وأهميته وعناصره.

٢- مفهوم الاتصال الإداري .

٣- أنواع الاتصالات الإدارية (الشفوية – و الكتابية – و غير اللفظية)

٤- معوقات الاتصال

الوسائل المساعدة:

- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- لا يوجد

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (٤) ساعات

الاتصالات

تعتبر الاتصالات في وقتنا الراهن وعلى مختلف أشكالها عصب حياة الإنسان الذي لا يكف عنها رغبة في التواصل مع الآخرين كي يشبع رغباته وأحيانا فضوله في التعرف عليهم وعلى ما يدور في أذهانهم وما يحملونه من توجهات وآراء، وفي نفس الوقت ينقل و إليهم ما لديه من أفكار ومعتقدات.

وطبقاً لهذا فإن الاتصالات تمثل عملية يتم بموجبها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات وتأثير ذلك على سلوك وأنماط البشر واتجاهاتهم.

والمنظمات الإدارية مهما كان نشاطها تشعر بأهمية الاتصالات الإدارية في تعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة. وكلما كان أسلوب الاتصال الإداري كفئاً كلما أدى ذلك إلى نجاح الجهاز الإداري في أداء مهمته وقدرته على تحقيق أهدافه.



الشكل رقم7 : الاتصال: أشكاله ووسائله

يتضح مما سبق أن لعملية الاتصال الجيد دوراً هاماً في أداء تلك المنظمات وبالتالي رفع كفاءتها الإنتاجية من خلال تأثيرها البالغ على اتجاهات وسلوكيات العاملين فيها من جهة وعلى دوافعهم للعمل بنشاط وهمة وتقبلهم لأهداف وسياسات وقرارات الإدارة من جهة أخرى. وعليه يمكن القول إن الاتصال الفعال يلعب دوراً بارزاً في إيضاح ما يمكن للعاملين معرفته حاضراً ومستقبلاً الأمر الذي يتيح تفاعل كافة العاملين لتحقيق معدلات أداء عالية تكفل التوصل إلى نتائج مشجعة[١].

[١] "المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني ، مراسلات وتقارير، حقيبة تدريبة، ص ٢

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إن أنماط السلوك الذي يمارسه السكرتير في محيط عمله كاستقبال المكالمات الهاتفية وإجرائها ومعالجتها واستقبال الزوار وتنظيم مواعيد المدير وتحرير الرسائل وحفظ الملفات ومعالجة البريد الصادر والوارد ومتابعته وتنظيم الاجتماعات وتنظيم سفريات الرئيس وغير ذلك من الوظائف التي يمارسها السكرتير هي في حقيقة الأمر نوع من أنواع الاتصال الذي لا غنى له عن ممارسته من أجل تحقيق أهداف عمله المتبي ولما كان الأمر كذلك فإننا سنحاول أن نتحدث بشيء من التفصيل عن وظيفة الاتصال كي يتم فهم وظائف السكرتير المعتمدة على فهم العملية الاتصالية لتلك الوظائف.

مفهوم الاتصال

أورد الكتاب والباحثون عدداً من التعاريف للاتصال يمكن تلخيصها فيما يلي"[١]" :

١- أن الاتصال هو تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر ويتطلب ذلك تقديماً وتلق ينتج عنه تفاهم عام بين جميع الأطراف، ولا يدل ذلك بالضرورة على وجود اتفاق بينهم.

٢- أن الاتصال هو أي سلوك مقصود من جانب المرسل ينقل فيه المعنى المطلوب إلى المستقبل ويؤدي إلى الاستجابة بالسلوك المطلوب منه.

٣- أن الاتصال هو نقل المعنى من شخص لآخر عن طريق علامات أو إشارات أو رموز نظام لغوي مفهوم من كلا الطرفين.

خصائص الاتصال

يتضح من التعاريف السابقة أن الاتصال يتسم بعدة خصائص على النحو التالي:

١- أن الاتصال عملية اجتماعية تتم بين الأفراد وبذلك فالاتصال قد يحدث: بين الفرد ونفسه ومثال ذلك ما يقوم به الفرد في بعض الأحيان من مخاطبته نفسه أن افعل كذا أو لا تفعل كذا، وكذلك حالات التفكير التي تصل بالفرد إلى اتخاذ قرار يخصه أو يرتبط مع غيره. وهكذا نجد أن جميع عمليات التفكير وحديث النفس الشعوري هي نوع من أنواع الاتصال بين الفرد ونفسه. وقد يكون الاتصال بين شخص وشخص آخر، ومثال ذلك اتصال الولد بوالده أو اتصال الرئيس بالمرؤوس أو اتصال الطبيب بمريضه أو غير ذلك. وقد يكون الاتصال بين شخص ومجموعة، ومثال ذلك اتصال المعلم بطلابه أو اتصال الرئيس بمجموعة من المرؤوسين أو اتصال الأب بالأبناء وغير ذلك، (ويمكن أن يكون هذا الالشكل من الاتصال معكوساً بحيث يكون الاتصال بين مجموعة وشخص، وفي هذه الحالة تُعكس أطراف الاتصال). وقد يكون الاتصال بين مجموعة

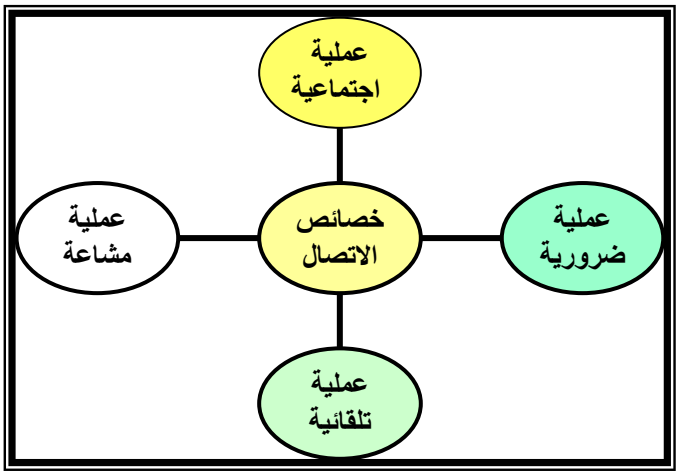
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومجموعة، ومثال ذلك اتصال مندوبين من شركة (س) مع مندوبين من شركة (ص) أو اتصال لجنة من جهاز حكومي مع ممثلين عن مجموعة مؤسسات خاصة أو اتصال أفراد أسرة بأخرى وغير ذلك.

٢- أنه عملية تلقائية: فمتى التقى الفرد بغيره في أي مجتمع فإنه يتبادل معه الحديث والأفكار سعياً لتوثيق الصلة أو الترابط بينهما أو ربما الحذر في بعض الأحيان.

٣- أنه عملية ضرورية لكل الأفراد والجماعات فالجماعة شأنها شأن الفرد تجد نفسها في بعض الأحيان بحاجة إلى عون الآخرين وكذلك الحال في العلاقات المختلفة بين الأفراد والدول من أجل توفير متطلباتها من قبل الآخرين.

٤- أن الاتصال صفة مشاعة بين الأفراد وليست حكراً على أفراد بعينهم فرئيس الدولة يمارس عملية الاتصال والوزير يمارس الاتصال والمدير يمارس عملية الاتصال والمرؤوس والسكرتير يمارس الاتصال كذلك الخادم يمارس عملية الاتصال ولكل منهم أهداف وغايات محددة ومختلفة عن الآخر.



الشكل رقم8 : خصائص الاتصال

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أهمية الاتصال

تأتي أهمية الاتصال بالشكل عام من كونه الوسيلة المناسبة التي من خلالها يمكن للفرد تحقيق احتياجاته ومتطلباته المختلفة، وكذلك الحال بالنسبة للجماعات، كما أن المنظمات تسعى إلى تحقيق أهداف وغايات محددة من خلال عملية الاتصال، وبدون توفر نظام فعال وجيد للاتصالات يصعب على المنظمة تحقيق أهدافها برغم توافر الإمكانيات المادية والبشرية لديها وتعتمد فعالية الفرد (أياً كانت وظيفته) في تأدية مهامه على مهاراته وقدراته في الاتصال، فالقائد الإداري يؤدي وظائفه الإدارية من قيادة وتخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة ...إلخ عن طريق الاتصال بالمسئولين عن إعداد الخطة وتنفيذها وتحقيق أهداف التنظيم وممارسة وظيفة الرقابة، وكل ذلك لا يتم إلا عن طريق الاتصال الفعال، والسكرتير الناجح لن يكون كذلك ما لم يكن قادراً على عملية الاتصال بكل كفاءة، لذلك فإن فشل بعض من المنظمات في تحقيق أهدافها إنما يرجع في كثير من الأحيان إلى عدم توفر نظام جيد للاتصالات فيها.

عناصر الاتصال

إن عملية الاتصال التي تتم بين الأفراد هي في حقيقة الأمر تتكون من عدد من العناصر الأساسية المكونة لها وهي:

أولاً: المرسل (الجهة صاحبة الاتصال أو مصدّر الرسالة):

أ- وهو الجهة التي قامت بعملية الاتصال أولاً، وقد يكون فرداً واحداً وقد تكون جماعة كما سبق أن ذكرنا، وأثناء عملية الاتصال تتغير وضعية المرسل بين مرسل تارة ومُستقبل تارة أخرى.

ثانياً: المُستقبِل (الجهة التي يتم الاتصال عليها أو مستلم الرسالة ومتلقيها):

وهي الجهة التي تستقبل الرسالة وقد يكون فرداً أو عدة أفراد.

وتتأثر عملية الاتصال بعدد من العوامل سواء بالنسبة للمرسل أو المستقبل ومن تلك العوامل:

١- **خصائص المرسل والمستقبل الأولية: ومنها:**

- المستوى التعليمي للفرد: حيث إن التعليم يدعم الاتصال الذي يعتمد على المواد المقروءة (المطبوعة) والتي تحتاج إلى قدر معين من التعليم والمهارة في تفسير الرموز اللغوية المكتوبة أو المطبوعة بخلاف الرسائل المسموعة أو المرئية، ويظهر أثر التعليم في قدرة الفرد على إرسال أو استيعاب الرسالة الاتصالية.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- العمر (سن الفرد) فمعرفة عمر الفرد المرسل أو المستقبل للرسالة مهم جداً وخاصة في اختيار الوسيلة التي تُنقل بها الرسالة فصغار السن مثلاً يميلون ويهتمون بالجوانب الترفيهية كما أن عرضها بواسطة الوسائل المرئية أكثر جاذبية لديهم أما كبار السن فغالباً ما يهتمون بالقضايا الجادة والشؤون العامة.
- نوع الجنس: فمعرفة جنس المرسل أو المستقبل من الذكور أو الإناث وكذلك مراعاة الخصوصية المتعلقة بالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد ذكراً أو أنثى كل ذلك يؤثر في عملية الاتصال وكفاءته.
- المستوى الاقتصادي: ففي كثير من الأحوال نجد أن أصحاب الدخول المرتفعة لهم اهتمامات تتعلق بالأخبار والموضوعات الجادة والشؤون العامة للمجتمع بخلاف أصحاب الدخول المنخفضة.

٢- **خصائص المرسل والمستقبل الاجتماعية:** لكونه فرد ينتمي إلى مجتمع معين له من العادات والتقاليد والأعراف والعلاقات الأسرية والاجتماعية وكلها تؤثر عليه فيجب مراعاة ذلك البعد الاجتماعي حتى تتحقق فعالية الاتصال.

٣- **الخصائص النفسية للمرسل والمستقبل:** فهما ليس بالضرورة أن يكونا في جميع الأحوال جاهزين لإرسال أو استقبال الرسالة فالأفراد مختلفون في رغباتهم وميولهم ومستويات ذكائهم واستقرارهم النفسي وكل تلك العوامل من الأهمية بمكان معرفتها من أجل تحقيق الاتصال الهدف المطلوب.

ثالثاً: الرسالة (موضوع الاتصال):

وهي عبارة عن محتوى الاتصال الذي يراد به تحقيق هدف معين، (والرسالة عادة ما تحتوي على مجموعة من الرموز اللغوية أو الإشارات المتعارف عليها من قبل الأفراد بحيث إذا قرأ محتواها لا تترك لديه نوعاً من الغموض وعدم الفهم لتلك الرموز أو الإشارات) وما لم تصل الرسالة إلى المستقبل بطريقة يفهمها ويدركها بوضوح فإن كلاً من المرسل والمستقبل سيبقى بعيداً عن الآخر ولا يمكن أن نقول أن هناك عملية اتصال.

وهناك مجموعة من الاعتبارات يجب أن تتوفر في الرسالة حتى تتحقق عملية الاتصال ومنها:

- ضرورة تحديد الهدف من عملية الاتصال بدقة: فعندما يكون الهدف من الاتصال التعريف أو الإعلام بأمر من الأمور يختلف في اختيار العبارات والرموز اللغوية عما إذا كان الهدف هو عملية تعليمية أو تعديل في الاتجاهات، والرسالة التي تستهدف جانباً ترفيهياً تختلف عن الرسالة التي تستهدف بث أفكاراً جديدة وهكذا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ضرورة معرفة المستقبل معرفة جيدة: لأن الرسالة في نهاية الأمر موجهة إليه فإذا لم يتم التعرف على كافة خصائص وسمات المستقبل الشخصية والنفسية والاجتماعية وغيرها فقد توجه الرسالة إلى فئة غير الفئة المستهدفة.
- اختيار الألفاظ والعبارات الواضحة والمفهومة لكل من الطرفين بنفس المعاني التي يتفق عليها.
- التركيز على الخبرات المشتركة في صياغة الرسائل الاتصالية، فالمتحدث في الاتصال الإداري يكون مفهوماً للعمال أكثر إذا كان فرداً منهم وليس من مستوى أعلى، والمتحدث في موضوع زراعي إلى جمهور الفلاحين لا يجب أن يرتفع عن مستوى خبراتهم بالالشكل الذي يطلق العنان لخيالهم في تفسيرات مختلفة عند الحديث مثلاً عن آفات زراعية جديدة لا يعرفها هؤلاء الفلاحين.
- اختيار التوقيت المناسب لتوجيه الرسالة إلى المستقبل، بما يلائم ظروف المستقبل النفسية والاجتماعية والغاية من عملية الاتصال.

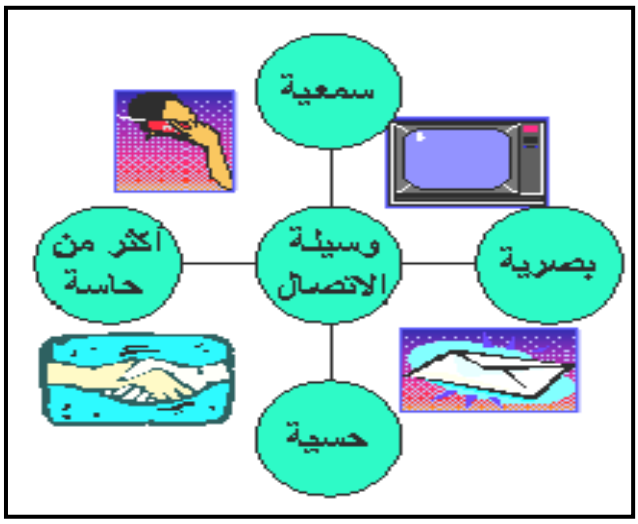
رابعاً: وسيلة الاتصال (قناة الاتصال):

وهي عبارة عن جميع الوسائط التي يمكن استخدامها لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل مثل الهاتف أو الفاكس أو الكمبيوتر أو غيره، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار الوسيلة المثلى من بين الوسائل المتاحة مؤشراً هاماً لنجاح عملية الاتصال في تحقيق أهدافها.ولكن السؤال الهام ما هي أفضل وسيلة للاتصال؟ الإجابة على هذا السؤال أن هناك عوامل متعددة تحكم الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال من هذه العوامل ما يلي :

- اختلاف المقدرة على الإقناع: فمثلاً قد نجد في بعض الأحيان أن الاتصال مباشرة (الوقوف على الحدث مثلاً) يكون أكثر إقناعاً من الاتصال عن طريق مشاهدة الحدث بواسطة جهاز التلفزيون وهذا بدوره أكثر إقناعاً من مجرد سماع الحدث عن طريق الراديو وهكذا.
- معيار التوزيع أو التغطية الجغرافية: والمقصود بالتوزيع هو العدد الفعلي من الأفراد الذين يمتلكون وسيلة الاتصال (مذياعاً ،أو تلفازاً، أو صحيفة أو غيرها من وسائل الاتصال)، بينما يقصد بالتغطية الجغرافية المناطق التي يصل إليها الإرسال الإذاعي أو التلفزيوني أو يصل إليها توزيع الصحف ولذلك فإن عملية اختيار وسيلة دون أخرى يتوقف أيضاً على هذا الجانب.
- معرفة حجم الجمهور الفعلي لكل وسيلة: فمعرفة عدد الأجهزة المملوكة لدى الأفراد أو حتى المنطقة التي يصل إليها الإرسال الإذاعي والتلفزيوني والصحف قد لا يكون كافياً لمعرفة الجمهور الفعلي الحقيقي لكل وسيلة فقد نجد أفراداً يملكون تلفازاً أو مذياعاً واستخدامهم له

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ضعيف وقد نجد أن الصحيفة الواحدة يشتريها فرد واحد ثم يتداولها بعده عدد من الأفراد، لذلك فمعرفة الجمهور الفعلي يجعلنا نحسن اختيار وسيلة الاتصال.

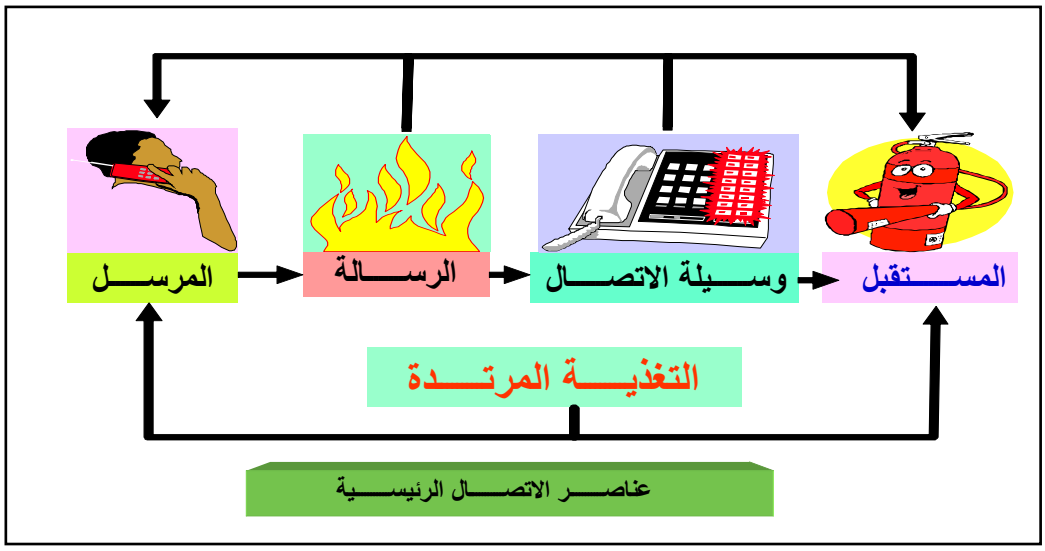


الشكل رقم9 : وسائل الاتصال الحسية

- معرفة خصائص كل وسيلة من وسائل الاتصال ومدى مناسبتها للمستقبل وطبيعة الاتصال، فمثلاً يصلح استخدام الوسيلة المكتوبة إذا كان الأمر يتطلب العودة إليها مستقبلاً أو كانت مادة الاتصال طويلة، كما يصلح استخدام وسيلة التلفزيون إذا كان المستقبل أمياً لا يجيد القراءة والكتابة وهكذا.

خامساً: نتيجة الاتصال أو التغذية المرتدة (رجع الصدى): وهي عبارة عن الآثار المترتبة على عملية الاتصال وهي تتعلق بمدى حدوث الاستجابة المطلوبة من عملية الاتصال والتي يقرر المرسل على ضوئها إما إنهاء الاتصال أو تعديله أو تغييره. ويوضح الالشكل التالي العناصر الأساسية لعملية الاتصال .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



الشكل رقم10 : عناصر الاتصال الرئيسية

أنواع الاتصالات"[1]"

إن تقسيم الاتصالات إلى أنواع مختلفة يرجع بطبيعة الحال إلى المعيار الذي نستخدمه في النظرة إلى الاتصالات، إلا أنه يمكن القول إجمالاً إن الاتصالات في محيط العمل تنقسم إلى:

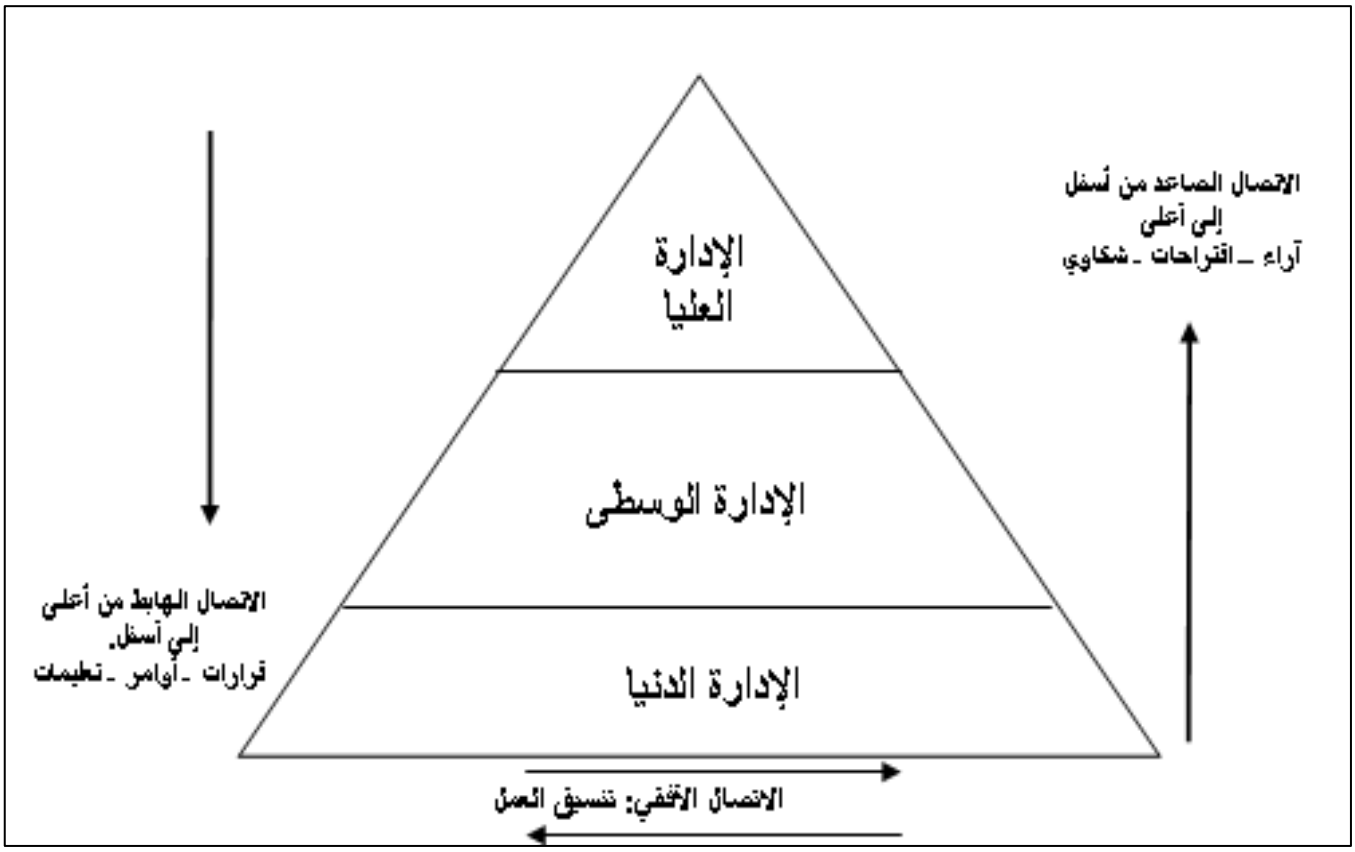
أ- **اتصالات رسمية:** وهي الاتصالات التي تتم وفق خطوط السلطة الرسمية وتجري وفقا لقواعد وإجراءات محددة رسمياً (انظر الالشكل رقم ١١). وتأخذ الاتصالات الرسمية الاتجاهات التالية:

١- **الاتصالات الهابطة:** وهي الاتصالات التي تكون من الرئيس إلى المرؤوسين وتأخذ الشكل توجيهات أو تعليمات أو قرارات أو أوامر.

٢- **الاتصالات الصاعدة:** وهي الاتصالات التي تكون من المرؤوسين إلى الرئيس وتأخذ الشكل آراء أو اقتراحات أو تقارير أو بحوث أو شكاوى.

٣- **الاتصالات الأفقية:** وهي الاتصالات التي تتم بين الإدارات المختلفة في المستوى الإداري الواحد وتأخذ الشكل التشاور وتبادل الآراء والخبرات وتنسيق العمل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الشكل رقم11 : مستويات الهيكل الإداري واتجاهات الاتصال فيه

ب- **الاتصالات غير الرسمية**: وهي تلك الاتصالات التي تتم داخل البناء التنظيمي وفي مختلف الاتجاهات بطريقة خارجة عن القنوات الرسمية حيث تلعب العلاقات الشخصية والاجتماعية دوراً كبيراً في تحقيق أهداف الاتصال الرسمي، ويتوقف حجم شبكة الاتصالات غير الرسمية على عدة عوامل منها: حجم المنظمة وطبيعة أعمالها وأهدافها...إلخ .

كما يمكن أن يُنظر إلى الاتصال وفقاً لمعيار مصدر الاتصال على أنه:

١- **اتصال داخلي:** وهو الذي يتم من داخل أجزاء الجهاز التنظيمي إلى أجزاء أخرى فيه، سواء كان في الشكل رسمي أو غير رسمي.

٢- **اتصال خارجي:** وهو الاتصال الذي يكون من وإلى خارج الجهاز التنظيمي رسمياً كان أو غير رسمي.

وهكذا نجد أن أنواع الاتصال وتقسيماته تحكمه النظرة التي ننظر بها إلى الاتصال نفسه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أساليب الاتصالات

أسلوب الاتصال يعني الكيفية أو الطريقة التي يتم بواسطتها الاتصال ويمكن أجمال تلك الاساليب فيما يلي:

(١)- أسلوب الاتصال الشفوي

وهو أكثر أنواع الاتصال شيوعا وأكثرها فعالية وإيجابية ويعتقد الباحثون أن هذا النوع من الاتصال تتراوح نسبته بين ٧٥٪ إلى ٩٠٪ من مجموع الاتصالات اليومية ويتم الاتصال الشفوي بأحد أسلوبين هما :

١- **الاتصال الشفوي المباشر أو وجهاً لوجه:** ويقصد به الاتصال الذي يتم مباشرة بين الأفراد دون الاستعانة بأداة من الأدوات التي تسهل عملية الاتصال مثل التليفون.، ويتيح هذا الالشكل من الاتصال فرصة كبيرة لتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل كما يساهم بدور فاعل في حل الخلافات أو سوء الفهم في الحال، كما أنه يعمل على شعور العاملين بالانتماء للمنظمة التي يعملون فيها ويؤدي إلى تعزيز العلاقات الإنسانية بها وفي هذا النوع يتم تبادل المعلومات والأفكار بسرعة ويسر مما يوفر الكثير من الوقت والجهد والمال ومن صور الاتصال الشفوي المباشر ما يلي:

أ- **إصدار الأوامر والتعليمات:** ويقصد بالأمر ما يجب على الموظف القيام به من عمل، أما التعليمات فتعني قدراً أكبر من التوضيح المفصل لتنفيذ العمل، والأوامر والتعليمات الشفوية المباشرة التي يمارسها القائد تكون أكثر استجابة لدى المرؤوس عندما تأتى في الشكل طلب مهذب من القائد إلى المرؤوس يبدي فيها القائد رغبته في إنجاز عمل ما من الموظف.

ب- **المقابلات:** لا يقصد بالمقابلة ما يتم أحياناً من مقابلات اجتماعية بين الأفراد في محيط العمل وإنما المقابلة عبارة محادثة جادة تقوم على الأخذ والرد بين طرف وآخر وتسعى إلى تحقيق هدف معين، والمقابلة لا تقتصر على الكلمة المنطوقة بل تشمل أيضاً تبادل المعاني التي تنقلها نبرات الصوت وتعبيرات الوجه والنظرات والإشارات والإيماءات، والمقابلة الجيدة يجب أن يخطط لها من حيث المكان والزمان وأطراف المقابلة، وتعتبر المقابلة في غاية الأهمية فهي في كثير من الأحيان تكشف بعض المعلومات المتعلقة بالفرد كميوله ورغباته ومشاكله والتي يكون معرفتها بواسطة المقابلة أيسر من أي أسلوب آخر، كما أن المقابلة في كثير من الأحيان ترفع الروح المعنوية للأفراد العاملين، وتستخدم المقابلة في صور شتى منها: مقابلة التوظف فعندما ترغب المنظمة في تعيين بعض العاملين لديها فقد تجري لهم بعض المقابلات للتأكد من صلاحيتهم للوظيفة وكلما كانت الوظيفة هامة كلما تأكد إجراء المقابلة لمن سيشغلها، ومنها مقابلة التدريب حيث في

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كثير من الأحيان يتقابل المدرب مع المتدربين لشرح البرنامج التدريبي المزمع عقده وأهدافه وتقييمه، ومنها مقابلة النقل أو الترقية من أجل تعريف الفرد المنقول أو المرقى للوظيفة بمهام وواجبات وظيفته الجديدة وتوقعات الإدارة منه فيها، ومنها مقابلة التقييم والتي يراد بها الوقوف على نواحي القوة والضعف لدى الموظف في وظيفته، ومنها المقابلة الخاصة بالنظر في الشكاوى المقدمة من الموظف أو عليه للتأكد من ذلك وسماع الأقوال بشأنها، ومنها المقابلة الهادفة إلى تحليل الوظائف ففي بعض الأحيان يقوم المسؤول بمقابلة بعض العاملين لمعرفة المهام والواجبات الفعلية التي يقومون بتأديتها في العمل. والمقابلة قد تكون مقابلة مقيدة بمعنى أن هناك أسئلة محددة يتطلب من الفرد الإجابة عليها دون الخوض في جوانب ليس لها علاقة بموضوع المقابلة وقد تكون المقابلة مفتوحة بحيث يترك للفرد حرية التحدث في الموضوعات التي يريدها هو، ويتوقف اختيار أي نوع من هذين النوعين من المقابلة على الهدف من المقابلة نفسها.

ت- **الاجتماعات**: وهي عبارة عن اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات بهدف تحقيق التفاهم والانسجام بين المجموعة وقد يكون الاجتماع في الشكل مؤتمر أو برنامج تدريبي أو لمناقشة مشاكل عملية أو بغرض اتخاذ قرارات تطويرية أو من أجل التنسيق بين مجموعات العمل وما إلى ذلك. وإذا كانت الاجتماعات تعتبر غاية في الأهمية وتحقق بعض المزايا حيث تتنوع الأفكار ووجهات النظر بشأن الموضوع الواحد بالإضافة إلى التوصل إلى قرارات أقرب إلى الصحة بفعل تعدد وجهات النظر (وإن كان في بعض الأحيان يصعب تحقيق هذه الخاصية الأمر الذي يضطر المجتمعون للتوصل إلى حلول توفيقية) فإن مما يعاب عليها أنها قد تكون مضيعة للعمل ما لم يتم التعامل معها بطريقة علمية. ومن أبرز ما يجب أن يتوافر في الاجتماع: تحديد موضوع المناقشة لأعضاء الاجتماع بوقت كاف من أجل أن يأخذ العضو الفرصة الكافية للتحضير له. وكذلك تحديد وقت مناسب لعقد الاجتماع وتحديد مكان مناسب من حيث تهيئة العوامل الفيزيقية (التهوية والإضاءة والنظافة ...إلخ) وكذلك توفر المقاعد المناسبة وبالعدد الكافي لأعضاء الاجتماع وتوفر وسائل الأمن السلامة في مكان الاجتماع واختيار رئيس للاجتماع يستطيع إدارة الحوار والمناقشة بين المجتمعين فلا يترك مثلاً أحد الأفراد يستأثر بالكلام وقت أطول مما يجب كما يحرص على تشجيع الآخرين على التحدث وإبداء وجهات نظرهم كما يتطلب الاجتماع أن يكون هناك شخص يتولى توثيق ما تم فيه من مناقشات.

ث- **البرامج التدريبية**: وتعتبر من أنواع الاتصال المباشر ففي بعض الأحيان نجد أن المدرب يقوم بشرح مفصل لأهداف البرنامج التدريبي ومدته ومكانه سواء كان داخل المنظمة أو خارجها.

وهناك صور أخرى يمكن أن يتم بها الاتصال الشفوي المباشر منها المؤتمرات واللقاءات والزيارات المختلفة والمحاضرات والندوات وغيرها.

٢ - **الاتصال الشفوي غير المباشر** : وهو الذي يستعين فيه المرسل ببعض الوسائل المساعدة في عملية الاتصال ففي كثير من الأحيان يتعذر الاتصال المباشر وجهاً لوجه بين المرسل والمستقبل الأمر الذي يتطلب الاستعانة بوسيلة اتصال كالهاتف أو التلفزيون أو الحاسب الآلي أو الناسوخ (الفاكس) أو الإذاعة الداخلية للمنظمة وغيرها لتحقيق غاية الاتصال .

(٢)- أسلوب الاتصال الكتابي

هو الاتصال الذي يعتمد فيه كل من المرسل أو المستقبل على الورقة والقلم (سواء كانت تلك الورقة والقلم بنوعها التقليدي المعروف أو الإلكتروني). وحيث أن هذا النوع من الاتصال هو ما نقصده بالمراسلات الكتابية فسوف نتحدث عنه لاحقاً في الوحدة الخاصة بالمراسلات الإدارية.

(٣)- أسلوب الاتصال غير اللفظي (المصور أو الرمزي)

يقصد بالاتصال غير اللفظي كافة الرسائل أو المعاني التي يتم نقلها وتبادلها بدون استخدام الألفاظ وهو ما يطلق عليه عادة باللغة الصامتة، وهذه اللغة بالغة الأهمية وينبغي للسكرتير أن يكون لديه التأهيل اللازم لفهم هذه اللغة غير اللفظية. فالطريقة التي نتحدث بها مع الآخرين والطريقة التي نجلس بها وحركات أجسامنا ونظراتنا والملابس التي نرتديها والأشياء التي نستخدمها والأماكن التي نتواجد فيها وغير ذلك من سلوكياتنا المختلفة كلها تحمل العديد من المعاني فالمرسل عندما يقوم بالاتصال بغيره فهو في حقيقة الأمر يرسل رسالتين في الوقت الواحد إحداهما لفظية تستخدم فيها الكلمات والأخرى غير لفظية تتمثل في التعبيرات الصوتية أو في أسلوب الكتابة أو في حركات الجسم أو في تصرفاته وسلوكياته تجاه الناس وعندما يتعارض معنى الرسالة غير اللفظية مع معنى الرسالة اللفظية فعادة ما تكون الرسالة غير اللفظية أكثر تعبيراً وصدقاً وعلامات الفرح والسرور أو الغضب والانفعال التي تظهر على الفرد تثبت ذلك.

يقول أحد خبراء الاتصال إن الوجه قادر على أن يعبر عن (250,000) تعبير مختلف إلا أن الذي لا يختلف عليه اثنان أن هناك على الأقل ستة أنواع للغة الوجه تعبر عن: السعادة، و الغضب، و الدهشة، و الحزن، و الاشمئزاز، والخوف. وتعبر العينين عن كثير من المعاني فالتحديق في الأطفال مثلاً يعني رفضنا

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

لسلوك قاموا به، وتضييق حدقة العين بالشكل فجائي أثناء الحديث مع طرف آخر يعني الاستغراب، كما أن بعض حركات اليدين توحي عن معنىً معين فكثرة ارتعاش الأصابع أو اليدين قد تعني قلق الفرد وغير ذلك مما يتعلق بلغة الجسم. ومنها التعبيرات الصوتية فمن خلال الصوت يمكن معرفة بعض المعلومات كجنس المتحدث وربما جنسيته وسنه والحالة التي هو عليها من حيث الفرح والسرور أو الغضب والانفعال.

*** استخدامات (وظائف) الاتصال غير اللفظي**

يقوم الاتصال غير اللفظي بعدة وظائف هامة في نظام الاتصال فمن خلال الاتصال غير اللفظي يمكن التحكم في الاتصال اللفظي وتوجيهه نحو تحقيق الهدف منه فتعبيرات وجه الطالب أثناء المحاضرة تعطي العديد من المعانٍ لدى الأستاذ، ولذلك فإن الاتصال غير اللفظي يمكن أن يقوم ببعض الوظائف منها:

أ- تعزيز وتأكيد الاتصال اللفظي فتغيير نبرة الصوت وشدته أو استخدام حركات اليدين تعمل على تعزيز وتأكيد المقصود من الاتصال اللفظي.

ب- نقل معاني جديدة لدى المستقبل حتى بدون استخدام الاتصال اللفظي فمثلاً نجد أن وضع يد المسئول على كتف العامل القلق تحمل معنى التعاطف معه أو مساندته في موقفه.

ت- نقل المشاعر والعواطف والتعبير عنها تجاه الآخرين، فحرارة التحية والابتسامة على الوجه وعدم تركيز النظر في وجه المستقبل والمعانقة، كلها من وسائل الاتصال غير اللفظي التي تعبر عن مشاعرنا مع الناس.

ث- قد يحمل الاتصال غير اللفظي فكرة التناقض مع الاتصال اللفظي أو الكتابي فالطبيب الذي ينصح المريض شفوياً أو كتابياً بالإقلاع عن التدخين لضرره بالصحة في الوقت الذي يكون هو مدخناً ينقل إلى المريض معنى متناقضاً لما يقوله أو يكتبه، وكذلك هو الحال بالنسبة للسكرتير الذي يعطي المواعيد لمراجعيه ثم لا يتواجد هو في تلك المواعيد فإنه يعطي أولئك المراجعين رسائل واضحة عن شخصية ذلك السكرتير.

ج- يكشف الاتصال غير اللفظي عن نوعية العلاقة بين المرسل والمستقبل فهو يوضح مدى المودة أو الكره بينهما، فعندما يتظاهر السكرتير بأنه مشغول أثناء تواجد المراجع فإنها ربما تكون رسالة إلى المراجع بعدم الرغبة في وجوده داخل مكتب السكرتير أما لو أشار السكرتير بإيماءة توحي للمراجع بالتفضل بالجلوس لحين انتهائه من العمل الذي أشغله كان ذلك دلالة ود وتعاطف مع المراجع.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

معوقات الاتصال

هناك العديد من المعوقات التي يمكن أن تعوق عملية الاتصال ويمكن إجمالها فيما يلي:

أ- **المعوقات البشرية:** وهي المعوقات التي ترافق العنصر البشري سواء المرسل أو المُستقبل وهذه المعوقات تتعدد وتتنوع باختلاف ثقافات الأفراد ومستوياتهم العلمية ومراكزهم الوظيفية وسنوات أعمارهم وإفرازات المجتمع المحيط بهم، كما يدخل ضمن ذلك ما يتعلق باللغة ووضوحها من عدمه، وكذلك مدى التعاون بين الأفراد ونوعية العلاقة التي تربطهم ببعض وغير ذلك.

ب- **المعوقات التنظيمية:** ومنها:

- حجم المنظمة: فالمنظمة الكبيرة الحجم تتطلب نظاماً كفئاً من الاتصال.
- العمر الزمني للمنظمة: حيث إن المنظمة الحديثة النشأة ربما لم يكتمل بها وضوح نظام الاتصال بخلاف المنظمة التي لها فترة طويلة منذ إنشائها.
- تنوع أعمال المنظمة: فالمنظمة التي تعمل في نشاط واحد محدد في غالب الأمر يكون نظام الاتصال فيها أكثر كفاءة من المنظمة المتعددة الأنشطة.
- مدى تُعقد أنشطة المنظمة والعلاقات التي تربط أجزاء التنظيم ببعضه البعض.
- أسلوب القيادة وطريقة التعامل مع الآخرين.
- مدى سلامة البناء التنظيمي وعدم التداخل والتضارب في الاختصاصات بين أجزائه.

ج- **المعوقات الجغرافية:** وتعني مدى قرب أو بعد أطراف وعناصر الاتصال من بعضهم البعض وما يترتب على فارق التوقيت الزمني لكل منطقة من تأثير على عملية الاتصال، فالمعروف أن المنظمة تتعامل مع عدد من المنظمات أو فروعها في مناطق متعددة وقد تكون وسائل الاتصالات والمواصلات غير متيسرة في بعض تلك المناطق مما يجعل المنظمة تعتمد على نوع دون آخر من أساليب الاتصال.

د- **المعوقات البيئية الداخلية والخارجية:** فالمنظمة في حركة دائمة ومستمرة وتحيط بها عوامل داخلية متعددة تتمثل في الأفراد والإمكانيات المتاحة والأنشطة وعدد الإدارات بالمنظمة وسياسة الإدارة وغير ذلك من الظروف الداخلية المختلفة والتي تعمل معاً، كما أن الظروف الخارجية التي تحيط بالمنظمة كالقيود الحكومية أو التطور التقني وغيرها يمكن التنبؤ به وبعضها قد لا يمكن التنبؤ به، كل ذلك بلا شك يؤثر على عملية الاتصال سلباً أو إيجاباً.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تدريبات الوحدة الثانية

تدريب١

من خلال ما تعلمت ناقش ما يلي:

١- اعط مفهوماً واضحاً للاتصال.

٢- ما هي خصائص الاتصال؟

٣- تحدث عن أهمية الاتصال.

٤- للاتصال عناصر رئيسية تحدث عنها بالتفصيل.

٥- ما المقصود بالاتصال الإداري؟

٦- الاتصالات الإدارية تنقسم إلى عدة أنواع – اذكرها بالتفصيل.

٧- تواجه عملية الاتصال عدداً من المعوقات التي تؤثر عليها . تحدث عن تلك المعوقات.

تدريب٢ (تحليلي)

ظهرت في أحدى الأرياف في المجتمع مالشكلة مرضية . وقد قامت الجهات الرسمية في المجتمع بعمل حملة توعية للتخفيف من آثار تلك المالشكلة المرضية ، إلا أن ذلك لم يساعد في حل المالشكلة أو التخفيف منها ، وبدراسة أسباب عدم الحد من المالشكلة وجد أن السبب راجع إلى مشاكل في عملية الاتصال. من خلال ما درست في هذه الوحدة قم باستخدام معلومات افتراضية لتشخيص المالشكلة وتحليلها واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات لحل المالشكلة أو التخفيف من آثارها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1 -إجراءات السكرتارية

الاتصالات الهاتفية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الوحدة الثالثة: الاتصالات الهاتفية

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع الاتصالات الهاتفية.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

١- مفهوم الاتصال الهاتفي والاستخدام الأمثل له.

٢- الشخصية الهاتفية ومعالجة الاتصالات الواردة والصادرة.

٣- تسجيل المكالمات الصادرة والواردة، وتصميم النماذج الخاصة بذلك.

٤- الأدلة الهاتفية وأهميتها بالنسبة للسكرتير، وكيفية إعدادها.

٥- بعض أجهزة الاتصال الهاتفي المختلفة.

الوسائل المساعدة:

- أجهزة اتصال متنوعة.
- أجهزة فاكس
- جهاز حاسب آلي.
- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على التحدث بواسطة الهاتف.
- متطلبات تشغيل الفاكس.
- القدرة على الطباعة باستخدام برنامج Word .

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (٦) ساعات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مفهوم وأهمية الاتصال الهاتفي

الاتصالات الهاتفية تعني نقل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر بين طرفين أو أكثر بغرض إحداث استجابة لدى الطرف (الأطراف) الآخر باستخدام وسيلة الهاتف. وتُعد الاتصالات الهاتفية من أكثر أنواع الاتصال التي تعتمد عليها المنظمات بمختلف أشكالها وأنواعها وذلك نظراً لسهولة استخدام الهاتف وقدرته على إنجاز العمل بتكلفة أقل في الجهد والمال، والهاتف يمكن أن يعطي الانطباع الأول تجاه الفرد والمنظمة، فالناس يحكمون علينا وعلى منظماتنا إيجاباً أو سلباً من خلال اتصالاتنا الهاتفية فطريقة الحديث والسرعة فيه أو الانفعال أو الرد بجفوة أو الرد بصوت غير مسموع أو عدم الرد وغير ذلك من الأمور المتعلقة بالاتصال الهاتفي تعطي انطباعاً غير جيد تجاه المنظمة وقد يلحق بها الضرر، ولقد أدى التطور في وسائل الاتصالات الهاتفية بحيث أصبح من الممكن استقبال المكالمات والرد عليها آلياً وفقاً لظروف كل منظمة، ويلعب السكرتير دوراً بارزاً في تنظيم الاتصالات الخاصة بمكتب الرئيس فهو يقوم بتلقي المكالمات والرد عليها وتحويلها كما يتولى تصدير المكالمات اللازمة لجمهور المنظمة وموظفيها وتلك التي يكلف بإجرائها من قبل الرئيس.

الاستخدام الأمثل للاتصال الهاتفي

حتى يمكن للسكرتير أن يتولى مهام الاتصالات الهاتفية بكفاءة عالية فإن هناك عدد من الأمور التي ينبغي عليه مراعاتها ومنها:

١- **الاحتفاظ بأحدث الأدلة الهاتفية (كيفية إعدادها واستخدامها):**

عادة ما تصدر الجهة (الجهات) التي تتولى تقديم خدمات الاتصالات في المجتمع دليلاً شاملا كل فتره معينة (سنة مثلاً) يتضمن قوائم بأسماء وأرقام هواتف المؤسسات والأفراد المشتركين في خدمات الاتصال المختلفة والتعليمات الخاصة باستخدام ذلك الدليل سواء فيما يتعلق بكيفية الحصول على الرقم المطلوب أو كيفية الاتصال الداخلي والدولي وفروقات التوقيت وأسعار المكالمات، حيث توضح تلك التعليمات الطريقة التي رتب بها ذلك الدليل كالطريقة الهجائية مثلاً بالنسبة لعناوين الأفراد أو حسب النشاط والترتيب الهجائي بالنسبة للمؤسسات المختلفة أو ربما تخصص بعض الصفحات التي تميز بلون مختلف عن غيرها لتمثل قطاعاً معيناً في ذلك الدليل، أصبحت معظم الجهات التي تقدم خدمات الاتصال في المجتمع توفر مثل تلك الأدلة على اسطوانات إلكترونية (CD) أو على مواقعها على شبكة الإنترنت وفق تصاميم جذابة وسهلة الاستخدام، ومهما كانت تلك الطرق فإن تواجد تلك الأدلة لدى السكرتير يُعد أمراً مهماً لا يجب إغفاله. كما تقوم أيضا بعض المؤسسات العامة والخاصة بإصدار أدلة هاتفية خاصة بإداراتها وموظفيها وتقوم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بتوزيع نسخ من هذه الأدلة على بعض الجهات ذات العلاقة، وعلى السكرتير أن يحتفظ بنسخ من أحدث تلك الأدلة لكي تسهل عليه مهمة البحث عن أرقام هواتف تلك الجهات، ويستطيع السكرتير نفسه القيام بإعداد دليل هاتفي لمكتبه يتضمن عناوين الجمهور الذين يتعامل معهم المكتب مرتباً ترتيبا هجائيا حسب الاسم.

نموذج دليل هاتفي لـ: ----------

الاسم	رقم الهاتف	رقم التحويلة	الجهة	العنوان
إبراهيم محمد علي	٠١٤٨٨٨٨٢٥	٢٠٠	شركة النور	الرياض: ص ب ١١٢٣٥
أحمد صالح العمر	٠٢٦٣٥٥٥٥٦	٠٠١	مستشفى الأمل	جدة: ص ب ٢١٣٦٥
خالد إبراهيم سالم	٠٣٣٤٥٢٦٥٢	٢٤٥	مؤسسة المتحدون	الدمام: ص ب ٣١٤٥٢
ذياب حامد الحامد	٠٤٤٦٦٥٨٩٢	٣٦٣	مؤسسة الضيافة	المدينة المنورة: ص ب ٤٥٢١٧
رياض محمد سليم	٠٤٤٦٥٢٦٣٢	٦٣٦	مؤسسة الإخلاص	المدينة المنورة: ص ب ٤٣٥٦٢
زكريا نوير ماجد	٠٣٣٤٥٢٥٢٤	٣٠٠	شركة الأمواج	الدمام: ص ب ٣٢٤٥٨
سالم حامد سالم	٠١٤٨٧٨٨٢٥	٤٥٦٥	مؤسسة الإخاء	الرياض: ص ب ١٢٤١٥
سرور خالد بن غانم	٠٦٦٢٤١٥٢٣	٥٥	شركة بن غانم	القصيم: ص ب ٦٥٢٤٣
سفيان ظاهر محمد	٠٦٦٢٧٧٢٥٤	٥٢٥	مؤسسة الشباب	القصيم: ص ب ٦٨٩٧٥
عالي صالح جمال	٠٣٣٤٥٢٥٢٤	٥٤١	مؤسسة المنبر	الظهران: ص ب ٣٣٤١٥
فادي سعيد سرور	٠٦٦٢٧٧٥٢٣	٢٨٧	مؤسسة سرور	القصيم: ص ب ٣٢١٠٥
قادري جمعان أبو بكر	٠٤٤٦٥٧٨٩٢	٢٠٠	مؤسسة الاقتدار	المدينة المنورة: ص ب ٤١٥٢٦
منصور سعيد الخضر	٠٤٤٥٢٦٢٣٢	٢٥٤	مستشفى السعادة	المدينة المنورة: ص ب ٤٣٥٢٦
ناصر محمد علي	٠١٤٦٩٦٨٢٥	٤٥٦	مؤسسة الوطن	الرياض: ص ب ١٥٢٤٥
نمر إبراهيم السعد	٠٦٦٢٤١٥٥٥	٣٦٣	مؤسسة السعد	القصيم: ص ب ٦٢٤١٥
هاني سعيد شيبه	٠٢٦٥٦٥٥٥٦	٧٨٧	شركة الأبرار	جدة: ص ب ٢١٥٦٩
هلال سفر الرديف	٠٢٦٣٥٢٩٥٢	٢٥٨٩	شركة الرديف	جدة: ص ب ٢١٨٧٤
يوسف جمال الخالد	٠٢٦٣٥٥٥٣٦	٢٥	مؤسسة التعاون	جدة ص ب ٢١٥٦٣

الجدول2 : سجل دليل الهاتف

٢- الاحتفاظ بنماذج خاصة بالاتصال الهاتفي وتفعيل استخدامها:

تقوم كثيراً من المنظمات بتصميم نماذج مختلفة تهدف إلى تدوين المعلومات الخاصة بكل نوع من أنواع المكالمات الهاتفية وذلك من أجل توفير الوقت الخاص بالموظف سواء كان سكرتيراً أو مديراً أو غير ذلك بحيث تكون بمثابة مرآة تذكيرية للموظف عن أهم المعلومات التي يجب عليه تدوينها، والسكرتير الناجح هو الذي يستطيع تدوين معلومات الاتصال بالشكل واضح ومختصر يفهمه الرئيس.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الرقم المسلسل	اليوم والتاريخ	الساعة	اسم المتصل	عنوانه ورقم هاتفه	موضوع الرسالة	توقيع المستلم	ملاحظات
١							
٢							
٣							
٤							
٥							
٦							

جدول3 : سجل الرسائل الهاتفية الواردة

الرقم المسلسل	اليوم والتاريخ	الجهة المرسلة إليها	موضوع الرسالة	اسم متلقي الرسالة	وقت الإبلاغ	رقم قيد الرسالة	ملاحظات
١							
٢							
٣							
٤							
٥							
٦							

جدول4 : سجل الرسائل الهاتفية الصادرة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المملكة العربية السعودية

وزارة .....

الرقم .....

مكالمة هاتفية واردة

التاريخ .....الساعة .....

مكالمة للسيد ..... وظيفته .....

هاتف .....

من السيد ..... وظيفته .....

هاتف .....

عنوانه: .....

- يرجو الاتصال به هاتفياً.
- يرجو انتظاره الساعة ..... يوم ..... في .....
- هو في انتظارك الساعة ..... يوم ..... في .....
- يعتذر عن الحضور وسيتصل لتحديد موعد آخر.
- يرغب في التأكيد على موعدكم الساعة يرجو انتظاره الساعة ..... يوم .....
- يخبركم بأن الاجتماع لن يؤجل وسيعقد في موعده المقرر.
- يرغب الاتصال به الساعة ..... يوم ..... هاتف .....

الرسالة:

.....

.....

الشكل رقم12 : نموذج رسالة هاتفية واردة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المملكة العربية السعودية الرقم .....

وزارة ..... التاريخ .....

تصريح إجراء مكالمة خارجية

إلى: مأمور الهاتف / سكرتير .....

من: مدير .....

يصرح للسيد/ ..... الموظف في إدارة .....

الاتصال بمدينة/ ..... رقم الهاتف .....

يوم ..... الموافق / / ١٤هـ

الساعة .....

التوقيع

الشكل رقم13 : نموذج تصريح بإجراء مكالمة خارجية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٣- **جعل جهاز الاتصال على جهة يسار المتصل:**

في الحالات الطبيعية فإن وضعية جهاز الاتصال يجب أن يكون على الجهة اليسرى للمتصل (السكرتير) حتى يتمكن من مسك السماعة بيده اليسرى ويستخدم يده اليمنى في تدوين بعض ملاحظات الاتصال أو البحث عن معلومة أو تحويل المتصل أو غير ذلك من المهام الأخرى، أما في حالة من يعتمد على يده اليسرى في الكتابة فيمكن وضع الجهاز إلى الجهة اليمنى له لنفس الأسباب.



الشكل رقم14 : يوضح مكان جهاز الهاتف ووضع السكرتير أثناء معالجة اتصال هاتفي

٤- **التأكد من وضع سماعة الهاتف بالالشكل السليم:**

فقد يكون سبب كثرة انشغال الخط الهاتفي للمنظمة راجع إلى أن سماعة الهاتف لم توضع في مكانها بالالشكل السليم، ففي بعض الأحيان قد تسند بعض المواد كالأوراق أو الملفات أو غيرها للسماعة فتعيق وضعها بالالشكل الصحيح وفي بعض الأحيان قد ينسى الموظف السماعة مرفوعة لسبب أو لآخر.



الشكل رقم15 : يوضح ضرورة التأكد من وضع سماعة الهاتف بالالشكل الصحيح

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٥- **معرفة كيفية التعامل مع الاتصالات الداخلية والدولية:**

وهذا يتطلب من الموظف (السكرتير) أن يكون ملماً بأرقام مفاتيح المدن والدول المختلفة وكذلك فروقات التوقيت بين بلد وآخر حتى يمكن الاتصال في وقت مناسب لأن وقت الساعة التاسعة صباحاً في دولة ما قد يكون في دولة أخرى الساعة السادسة فجراً وفي ثالثة الساعة العاشرة مساءً، كما أن إلمام السكرتير بتسعيرات الاتصالات المختلفة يساعد في ترشيد تكلفة الاتصال الهاتفي.

٦- **تخصيص استخدام هاتف العمل لما يخص العمل:**

يقتضي هذا من السكرتير ألا يستخدم هاتف العمل لتحقيق أهداف شخصية لا علاقة لها بالعمل ففي ذلك مضيعة لوقت العمل وتعطيل لمصالح الناس المتعاملين مع منظمته، ناهيك عن التكلفة التي قد تتحملها المنظمة دونما وجه حق، وعلى السكرتير ألا يتحرج من الاعتذار للآخرين بعدم استخدام هاتف العمل إذا كانت مقتضياته لا تسمح بذلك.

٧- **معرفة أماكن تواجد الرئيس وتمثيله عند غيابه:**

ففي كثير من الأحيان يتطلب الأمر أن يغادر الرئيس مكتبه إما داخل المنظمة أو خارجها والسكرتير الناجح هو الذي يكون على علم ودراية بكافة تحركات رئيسه حتى يستطيع من جانب موافاته بأية تطورات حول العمل، ومن جانب آخر يحافظ على علاقات المنظمة والجمهور المتعاملين معها.

الشخصية الهاتفية ومعالجة الاتصالات الواردة والصادرة

لا شك أن الاتصال الهاتفي يترك انطباعاً عن المتصل لدى الجهة التي تم الاتصال عليها، ذلك الانطباع قد يكون إيجابياً أو سلبياً ولذلك فإنه من الأهمية بمكان أن يكون السكرتير ملماً بالآداب الخاصة بالاتصال الهاتفي سواء كان ذلك عند قيامه هو بالاتصال أو عندما يكلفه رئيسه بإجراء اتصال معين بغرض إنجاز مهمة ما أو عند الرد على أحد المتصلين ومن أبرز ما يجب أن يحرص عليه السكرتير ما يلي:

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أ- **عندما يريد الاتصال بغيره من الناس أو يجري الاتصال للرئيس:**

١- ينبغي أن يكون السكرتير جاهزاً لذلك الاتصال، فتحديد المعلومات التي يريد الاتصال من أجلها سواء كانت تلك المعلومات متوفرة لديه بالمكتب أو ينبغي الحصول عليها وفق تعليمات الرئيس، فقد يطلب الرئيس من السكرتير أن يجري بعض الاتصالات إما لتحديد موعد أو لتأجيله أو لطلب معلومات عن معاملة ما، ففي العادة فإن الرئيس يعطي السكرتير معلومات عامة وسريعة عن نوع الاتصال الذي يريده وهنا يتوجب على السكرتير أن يكون على وعي بكل ما يتطلبه أمر ذلك الاتصال من استعداد وتنفيذ لكي يحقق رغبة رئيسه، كما أن وجود الأقلام والنماذج التي يمكن أن يدون فيها السكرتير الملاحظات كل ذلك يُعد مطلباً مهماً.

٢- ينبغي أن يكون جهاز الهاتف وتوصيلاته المختلفة من النوعية الجيدة حتى لا يكون هناك مشاكل في عملية الاتصال سواء في انقطاع المكالمة أو تغير نبرة الصوت أو حدوث صدى غير مرغوب فيه أو أية مشاكل يمكن أن تنتج عن هذا الجانب.

٣- التأكد من صحة الرقم الذي يريد الاتصال به حتى لا يقع هو ومنظمته في حرج مع الآخرين.

٤- إعطاء الجهة التي تم الاتصال عليها الفرصة المناسبة لإمكانية الرد(جعل جرس الهاتف يرن عدد ٦ – ٨ مرات) وعدم وضع السماعة بطريقة سريعة.

٥- التعريف بالنفس والجهة التابع لها لأن ذلك يترك أثراً طيباً في نفس متلقي الاتصال ويشجعه على الحديث.

٦- الاختصار غير المخل في توصيل الرسالة إلى الشخص الذي تم الاتصال عليه والتأكد من فهمه لها والمحافظة على وقت الطرفين.

٧- تعزيز الاتصال الهاتفي برسالة مكتوبة إذا تطلب الأمر ذلك.

٨- إنهاء المكالمة باستخدام كلمات لطيفة ومؤدبة مثل قول " مع السلامة ".

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ب- عند تلقي مكالمة:

١- يجب الرد فوراً بمجرد سماع جرس الهاتف لأن السكرتير يجب أن يفترض أن جميع المكالمات الواردة مهمة.

٢- بمجرد رفع السماعة يجب المبادرة بالتحية والتعريف بالمنظمة أو المكتب الذي يعمل به مستقبل الاتصال، فمثلاً فلو كان مستقبل الاتصال يعمل سكرتيراً لمكتب عميد الكلية التقنية وكان الاتصال من داخل الكلية نفسها يمكنه الرد بالطريقة التالية: " مكتب العميد: السلام عليكم " أما لو كان المتصل من خارج الكلية فيمكنه الرد بالطريقة التالية: "الكلية التقنية بجدة : مكتب العميد: السلام عليكم" لأن ذلك يعطي قدراً من الاطمئنان للمتصل كما يحقق للمتصل التأكد من صحة الجهة التي اتصل بها.

٣- على السكرتير الإجابة على استفسارات المتصل بكل دقة ووضوح مع عدم إفشاء أية معلومات قد يكون فيها ضرر على المنظمة أو المكتب الذي يعمل به وإذا كان الرئيس غير موجود فمن الأفضل إعطاء المتصل معلومات عامة بدلاً من تزويده بمعلومات محدده فمثلاً يُفضل أن تقول للمتصل بأن الرئيس في اجتماع بدلاً من القول إن الرئيس في اجتماع مع فلان ويُفضّل أن تقول لن يعود الرئيس لمكتبة غداً لوجوده خارج مدينة الرياض بدلاً من القول لن يعود الرئيس لمكتبه غداً لأنه في مدينة جدة، وهكذا.

٤- على متلقي المكالمة (السكرتير) أن يجعل المتصل هو الذي يقوم بعملية إنهاء الاتصال وأن لا يشعره بأنه يريد إنهاء المكالمة إلا إذا شعر أن المكالمة استغرقت وقتاً أطول مما يجب.

٥- على السكرتير أن يعي أنه ليست كل المكالمات التي يرغب أصحابها تحويلهم إلى الرئيس ينبغي تحويلها بل إن الأمر يعتمد على أهمية الموضوع خاصة إذا كان أمر البت فيه لا يتم إلا عن طريق الرئيس أما إذا كان هناك جهة أخرى تستطيع الفصل في الموضوع فيجب تحويل المتصل عليها بعد استئذان المتصل بذلك التحويل، مع تزويده أيضاً بمعلومات عن اسم الشخص ورقم هاتفه أو تحويلته بحيث يمكن الاتصال به مباشرة في المرات القادمة أو في حالة انقطاع الخط الهاتفي أثناء عملية التحويل.

٦- في أغلب مكاتب السكرتاريين يوجد أكثر من خط هاتفي وقد يتطلب الأمر من السكرتير الرد على مكالمتين أو أكثر وردت في نفس الوقت، وهنا يجب على السكرتير الرد على المكالمة الأولى والطلب منه الانتظار لبرهة من الوقت كي يتمكن من الرد على المكالمة الثانية، ويتوقف الطلب من صاحب المكالمة الثانية بالانتظار والعودة إلى المكالمة الأولى على

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عدد من الاعتبارات فمها درجة أهمية المكالمة ومدى إمكانية الانتهاء من المكالمة الثانية بسرعة، وفي جميع الأحوال ينبغي أن يدرك السكرتير أن هناك من ينتظره على خط المكالمة الأولى.

ت- أثناء التحدث في الهاتف:

١- التأدب في الحديث مع المتصلين حتى يعطي انطباعاً جيداً عن نفسه ومنظمته.

٢- تجنب استخدام بعض التعبيرات غير المناسبة مثل: هلو، أو من أنت، أو نعم، أو أيوه ... إلخ.

٣- يجب أن يكون الفم قريباً من سماعة الهاتف حتى لا يكون هناك غموض في الصوت أو مخارج الحروف.

٤- عدم المبالغة في تقديم التحية والترحيب والمحافظة على وقت المتصل والمتلقي.

٥- المحافظة على الهدوء وعدم الغضب لسبب أو لآخر، بل يجب أن يشعر الطرف الآخر باهتمام السكرتير به بصدق مشاعره نحو تحقيق مبتغاه من الاتصال.

٦- عدم مقاطعة المتحدث وإعطائه فرصة للحديث والرد عليه في حدود المعلومات المطلوبة لإنجاز مهمته.

٧- ينبغي أن لا يظهر السكرتير عند رده على المتصل أنه مشغول بأمر ما كالحديث مع شخص آخر أو الانشغال بالمأكولات أو المشروبات أو غير ذلك.

٨- الاعتذار للمتصل عند حدوث بعض الأخطاء غير المقصودة مع محاولة تصحيحها.

إن معالجة المكالمات الواردة أو الصادرة ليست بالأمر الهين وإنما تحتاج عمل خطة مسبقة ومحددة من قبل السكرتير لكيفية معالجة مثل تلك الاتصالات لأن منها ما هو روتيني ومنها ما هو في غاية الأهمية ومنها ما يرد للرئيس في حال غيابه ومنها ما يُصدّر وينبغي إثباته إلى غير ذلك من الأمور المتعلقة بمعالجة هذه الاتصالات.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أجهزة الاتصال الهاتفي

يقتضي الأمر أن يكون السكرتير على علم ودراية ببعض أجهزة الاتصال واستخداماتها المختلفة، والحقيقة أن التطور التكنولوجي في جانب الاتصالات قد أوجد للمستخدم العديد من تلك الأنواع المختلفة ذات الأغراض المتعددة، ومنها:

١- **الهاتف اليدوي:** ويُعد من أقدم أجهزة الاتصال التي عرفها الإنسان وعلى الرغم من بدائية ذلك الجهاز الذي كان يستخدم بواسطة تحريك ذراع ذلك الجهاز بالشكل دائري ثم يقوم الجهاز بإرسال إشارة إلى مقسم (سنترال) الهاتف الذي يقوم بدوره بالاتصال بالرقم المطلوب، إلا انه ساهم في الاكتشافات الحديثة والتطور السريع لوسائل الاتصال الهاتفي.



الشكل رقم16 : الهاتف اليدوي القديم

٢- **هاتف القرص الدوار:** حيث يُعتبر هاتف القرص الدوار تطويراً للنوع السابق إلا أن الاتصال به يكون مباشراً على الرقم المطلوب دون طلب ذلك من السنترال، ويعاب على هذا النوع من الأجهزة أن القرص عند دورانه لرقم واحد يحتاج إلى وقت معين حتى يعود إلى وضعه لضرب (تدوير) الرقم الثاني.



الشكل رقم17 : هاتف القرص الدوار

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٣- **هاتف الأزرار:** تستخدم معظم المنظمات هذا النوع من الأجهزة فهو عبارة عن جهاز يحتوي على لوحة تضم مجموعتين من المفاتيح الأولى تضم الأرقام من (٠ – ٩) وتستخدم لأغراض الاتصال أما المجموعة الأخرى فهي مفاتيح الوظائف وتتعدد أغراضها فمنها ما هو خاص بتخزين الأرقام ومنها ما هو خاص بإعادة الرقم تلقائياً أو عند الحاجة ومنها ما هو خاص بإعادة الرقم السابق ومنها ما هو خاص بعملية تحويل المكالمة أو انتظارها أو إيقافها وغير ذلك من الوظائف المتعددة.



الشكل رقم18 : هاتف الأزرار

٤- **جهاز الرد التلقائي:** وهو عبارة عن جهاز هاتفي يمكنه إرسال واستقبال الرسائل الهاتفية عند عدم تواجد الشخص في مكان الهاتف، ومن ضمن ما يتكون منه هذا الجهاز وجود عبارات مسجله بالجهاز ترشد المتصل أو تطلب منه طلب رقم معين أو معاودة الاتصال لاحقاً أو الاعتذار لعدم وجود الشخص...إلخ.



الشكل رقم19 : جهاز الرد التلقائي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٥- **جهاز الهاتف المتنقل:** وهو عبارة عن جهاز قد يكون محمولاً من قبل الفرد أو مثبتاً بالسيارة ويتكون هذا الجهاز من شريحة ذات رقم خاص مرتبطة بشبكة الاتصالات وفق برمجة معينة ويمتاز هذا النوع من الأجهزة بصغر حجمه وتعدد أشكاله وخدماته.



الشكل رقم20 : جهاز الهاتف المتنقل (المحمول)

٦- **أجهزة النداء الداخلي:** وهي عبارة عن أجهزة مرتبطة ببعض خطوط شبكة الاتصال العادية وعادة ما تستخدم مثل هذه الأجهزة في المطارات والمستشفيات وحتى في مكاتب المنظمات المختلفة.



الشكل رقم21 : جهاز النداء الداخلي

٧- **جهاز الهاتف اللاسلكي:** وهو جهاز يتم توصيله بهاتف المكتب عن طريق برمجة معينة بحيث يمكن بعد ذلك التنقل بالجهاز إلى أماكن مختلفة، إلا أن المسافات التي عادة ما يغطيها هذا النوع من الهاتف تكون محدودة مقارنة بالهاتف المتنقل ويستخدم هذا النوع من الأجهزة على نطاق واسع في مكاتب السكرتارية والمنازل.



الشكل رقم22 : جهاز الهاتف اللاسلكي

٨- **جهاز الناسوخ (أو الفاكسميلي):** وهو عبارة عن جهاز هاتفي مزود بنظام يُمكنّه من نقل صورة مطابقة من مستند ورقي عبر خط الهاتف بواسطة ذلك الجهاز.



الشكل رقم23 : جهاز الفاكسميلي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تدريبات الوحدة الثالثة

تدريب - ١

من خلال ما تعلمت في هذه الوحدة: ناقش بالتفصيل ما يلي:

١- اعتبارات الاستخدام الأمثل للاتصال الهاتفي.

٢- الاتصالات الهاتفية الواردة.

٣- الاتصالات الهاتفية الصادرة.

٤- الأدلة الهاتفية المختلفة.

٥- أجهزة الاتصال الهاتفي.

تدريب٢ (تحليلي)

بصفتك سكرتيراً لمكتب الرئيس . كيف تتصرف إزاء المواقف التالية؟

١- قمت باتصال خاطئ كشفت فيه بعض المعلومات السرية لمُستقبل الاتصال.

٢- اتصل عليك شخص ما يريد إعطائه معلومات حول معاملة له.

٣- طلب منك مديرك عدم تحويل أي مكالمة له مهما كانت لأن لديه اجتماع مهم مع إحدى الشخصيات الهامة ، وأثناء ذلك وردت مكالمة من بيت رئيسك بضرورة محادثة مديرك.

٤- اتصل رئيس مديرك وأخبرك بأنه يرغب في مقابلة مديرك في وقت معين وبمراجعة ذلك الوقت وجدت أن لدى رئيسك اجتماع خارجي.

تدريب٣ (ورشة عمل)

بعد الانتهاء من هذه الوحدة يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة (أربع أو خمس مجموعات مثلاً) وكل مجموعة تتكون من (٣) متدربين واحد هم يمثل دور السكرتير والآخر يمثل دور المدير والثالث يمثل دور متصل خارجي وذلك داخل القاعة التدريبية بعد أن يتم إعادة تنظيم القاعة ثم تقوم كل مجموعة بعمل سيناريو تمثيلي يكون مكتوباً حتى يتدرب أفراد المجموعة عليه (كما يمكن أن تستعمل أجهزة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الهاتف الجوال تمثيلياً كبديل للهاتف الثابت إن لم يتوفر) لعملية اتصالية ذات مواقف مختلفة ومتنوعة. ثم تبدأ إحدى المجموعات في عرض السيناريو الخاص بها وتتولى المجموعات الأخرى في تقويم العرض ونقده من حيث جوانب القوة أو الضعف (سواء ما يتعلق ببداية الاتصال أو طريقة مسك سماعة الهاتف أو مكانها أو طريقة الرد أو محتوى الحوار الذي يدور بين طرفي الاتصال أو طريقة التصرف في موقف ما مثل عملية طلب الانتظار أو طريقة إنهاء المكالمة ...إلخ) وذلك تحت إشراف المدرب.

تدريب ٤ (تطبيقي):

افترض أنك تعمل سكرتيراً لمدير عام إحدى المستشفيات الكبرى في مدينة جدة وقد كلفك رئيسك بعمل دليل هاتفي مناسب لمختلف الإدارات والأقسام التي يتكون منها المستشفى.

المطلوب:

إعداد دليل هاتفي. (استخدم أسماء وأرقام هواتف افتراضية لإدارات افتراضية).

تدريب ٥ (ميداني)

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بموضوعات هذه الوحدة ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

1 -إجراءات السكرتارية

أعمال البريد

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الوحدة الرابعة: أعمال البريد

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع أعمال البريد.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

١- مفهوم البريد وأهميته وفئاته.

٢- كيفية عمل البريد الإلكتروني والتعامل معه.

٣- استخدام بعض التجهيزات البريدية.

٤- القواعد الواجب مراعاتها في تنظيم أعمال البريد

٥- إجراءات البريد الوارد والصادر.

٦- بعض النماذج المستخدمة في أعمال البريد.

الوسائل المساعدة:

- جهاز حاسب آلي.
- جهاز عرض بروجكتور
- نماذج مختلفة من مقاسات أوراق كتابة الرسائل والمذكرات.
- نماذج مختلفة من مغلفات الرسائل.
- نماذج مختلفة من أدوات وتجهيزات وحدة البريد (دفاتر وارد وصادر – آلات البريد – أختام بريدية – طوابع ...إلخ)
- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على التعامل مع أنواع رسائل البريد المختلفة الواردة والصادرة.
- القدرة على التعامل مع برنامج Word .
- القدرة على التعامل مع برامج البريد الإلكتروني وبرامج تصفح الإنترنت.

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (٨) ساعات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مفهوم البريد

يُعد البريد أحد وسائل الاتصال الذي تعتمد عليه المنظمات، في إرسال أو استقبال الرسائل المختلفة.

وينبغي أن يكون السكرتير على علم ودراية ببعض الأمور المتعلقة بالبريد الموجود بمجتمعه ومنها حصوله على دليل البريد الذي تصدره الجهة التي تتولى نشاط البريد في المجتمع كل فترة سواء كان ذلك مقابل سعر رمزي أو مجانياً ويتضمن ذلك الدليل معلومات عن الأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهة المُنظِمة لأنشطة البريد.

أهمية أعمال البريد

تعتبر حركة المراسلات بين المنظمة من ناحية والمنظمات الأخرى أو جمهور المتعاملين معها من ناحية أخرى وكذلك حركة المراسلات بين الإدارات المختلفة في المنظمة العمود الفقري لأنشطة الاتصالات الإدارية ومن الأهمية بمكان أن تعنى الإدارة بتخطيط وتنظيم ورقابة أعمال البريد لما لها من أثر فعال على كفاءة وتحقيق الأهداف التنظيمية وترجع هذه الأهمية إلى الاعتبارات التالية:

١- أن قسم البريد أو وحدة البريد تمثل نقطة الاتصال الهامة التي تربط بين المنظمة والمنظمات الأخرى وجمهور المتعاملين معها، فهي بذلك تساهم في تحسين العلاقات الطيبة مع المجتمع.

٢- أن أعمال البريد الجيدة تعمل على مساندة أنشطة المنظمة الأخرى نظراً لاعتمادها على عملية المراسلات البريدية.

٣- أن الأعمال البريدية تمثل الوسيلة الأساسية لبعض المنظمات التي تعتمد في ممارسة نشاطها على المراسلات البريدية مثل الجامعات والمعاهد.

فئات البريد المحلي"[١]"

أ - **بريد الدرجة الأولى:** وسمي بهذا الاسم نظراً لسرعة تناقله فالرسالة فيه عادة ما يكون وزنها في حدود ٣٦٠ جراماً فأقل، ومتوسط عرضها في حدود ٤,٨١ بوصة، متوسط طولها في حدود ٨,٢٥ بوصة، وارتفاعها ٠,٠٠٧ بوصة، وعلى هذا النوع من البريد يمكن إرسال كافة الرسائل الملتزمة بالمواصفات السابقة سواء كانت تلك الرسائل مواد مكتوبة أو شيكات مصرفية أو كشوفات أو تقارير مالية...إلخ.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ب - **بريد الأولوية:** وهو البريد الذي يستخدم عادة لإرسال الطرود والمواد الثقيلة نسبياً (في حدود ٣١,٧١ كيلو جرام)، ومتوسط مجموع أبعادها في ١٠٨ بوصة.

ت - **البريد المستعجل**: وهو ذلك النوع من البريد الذي يعتمد على خطوط الرحلات الجوية فلو أرسلت رسالة بالبريد المستعجل في الساعة الخامسة مساء فإنه يفترض أن تصل قبل الساعة الثالثة من مساء اليوم التالي، وتتوقف رسوم هذا النوع من البريد على وزن المادة المرسلة وكذلك على بُعد المسافة التي سترسل إليها الرسالة.

ث - **بريد الدرجة الثانية**: هذا النوع من البريد عادة يستخدمه أصحاب دور النشر ووكالات الأنباء الرسمية لإرسال وتوزيع مطبوعاتهم بكميات كبيرة لذلك تعطي منظمة البريد عادة المستفيدين من هذا النوع من البريد خصومات سعرية جيدة وعادة ما يكون لدى منظمة البريد قائمة بأسماء الجهات والأشخاص المشتركين في هذا النوع من البريد.

ج - **بريد الدرجة الثالثة**: وهي المواد التي لا ترسل ببريد الدرجة الأولى أو الثانية، وعادة يكون وزن هذه المواد في حدود ٤٧٦ جراما للمادة المرسلة، وهناك فئتان من الأجور لهذا النوع من البريد، فأجر القطعة الواحدة المرسلة لوحدها عادة ما يكون أعلى من أجر القطعة عندما يكون هناك عدد كبير منها.

ح - **البريد الرسمي**: وهو البريد الخاص بالمراسلات والمطبوعات الحكومية التي عادة ما تستخدم مظاريف مطبوع عليها عبارة "بريد حكومي" واسم وعنوان الجهة الحكومية المرسلة.

خ - **البريد المؤمن عليه**: في بعض الأحيان يتم إرسال بعض المواد القابلة للتلف وبالتالي يقوم المرسل بدفع رسوم تأمين على هذه المواد مقابل ضمان المحافظة عليها أو التعويض عنها في حالة التلف ويعطى بذلك إيصالاً يوضح أن البريد المرسل بريد مؤمن عليه.

د - **بريد التحصيل عند التسليم**: مثال هذا النوع من البريد أن يقوم بائع بضائع ببيع بضاعة لأحد المشترين ويقوم البريد بتحصيل قيمة البضاعة من المشتري بمقابل رسوم يدفعها البائع للبريد.

ذ - **البريد المسجل**: يستخدم هذا النوع من البريد عندما تكون المادة المرسلة ذات قيمة عالية كالمستندات الأصلية أو الشيكات المصرفية...إلخ بحيث يكون إيصال البريد بمثابة مستند ثبوتي للرسالة البريدية.

ر - **البريد الإلكتروني**: يُعد البريد الإلكتروني أحد أهم وسائل المراسلات وأسرعها على الإطلاق فاليوم يمكن للفرد إرسال رسالة بريدية إلكترونية من منزله أو مقر عمله ليرسلها إلى أقصى الدنيا في

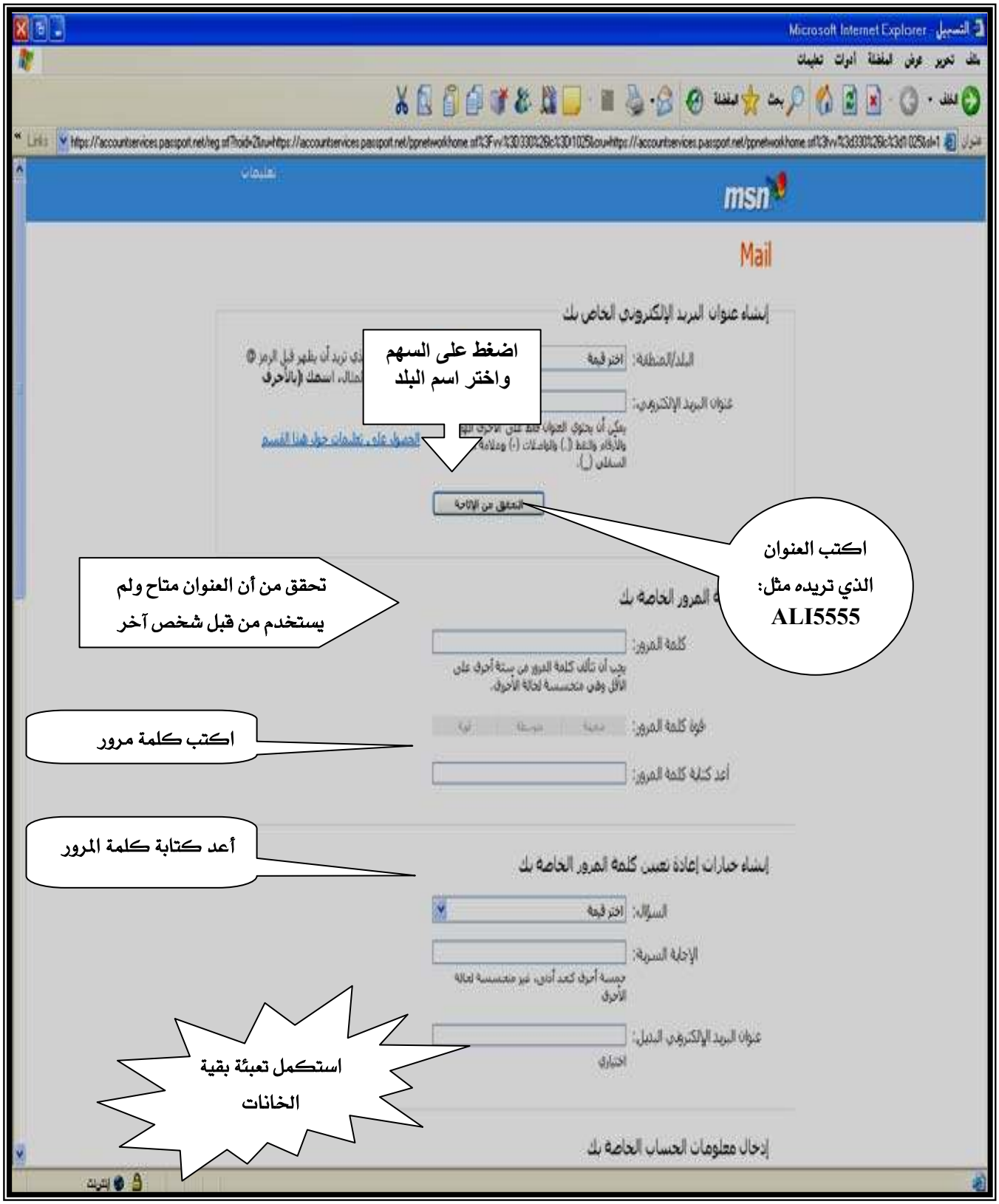
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثوان ٍمعدودة وذلك بفضل تقنيات الحاسبات الآلية، ولأن فروق التوقيت والأبعاد الجغرافية تالشكل مالشكلة بالنسبة لعملية المراسلات الإلكترونية فإذا أرسل جورج (من بريطانيا) رسالة إلكترونية لمحمد (في السعودية) فكل ما عليه هو معرفة عنوان محمد الإلكتروني ثم الضغط بالماوس على زر واحد فتصبح الرسالة جاهزة للاستلام في جهاز الشركة المقدمة لخدمة الإنترنت والتي يتعامل معها محمد (في الواقع يستغرق وصول الرسالة عدة ثوانٍ أو دقائق على حسب الضغط في شبكة الإنترنت لحظة إرسال الرسالة وكذلك حجم المادة المرسلة)، وسوف يشهد التطور التقني في مجال الاتصالات الإلكترونية خلال الفترة القادمة ثورة قد يصل معها التفكير إلى أن الذي يحدث هو أغرب من الخيال، فاليوم يتم التراسل عبر الاتصالات الإلكترونية سواء في الشكل نصي أو مصور أو لقطات متحركة وما نشاهده اليوم من نقل مباشر عبر بوابة الإنترنت لكثير من الأحداث لحظة وقوعها في أي بلد، وما نشاهده اليوم من عملية التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد إنما هو إحدى مزايا الاتصالات الإلكترونية، وما يخبئه الزمن لاحقاً من اكتشافات إلكترونية عظيمة ربما يكون لها إمكانية نقل الأشياء المجسمة عبر الاتصالات الإلكترونية لهو بحق أمر مدهش جدير بالذكر إن نظام البريد الإلكتروني يشبه البريد التقليدي فلكل مشترك صندوق بريدي في عالم الإنترنت، وهناك صناديق بريدية أيضاً تمثلها مجلدات أو وحدات تخزين على جهاز الخادم وكل ما تحتاجه للوصول إلى صندوقك البريدي هو كلمة السر واسم المستخدم وبعض الإعدادات الضرورية على برنامج البريد الإلكتروني.

كيفية عمل البريد الإلكتروني؟

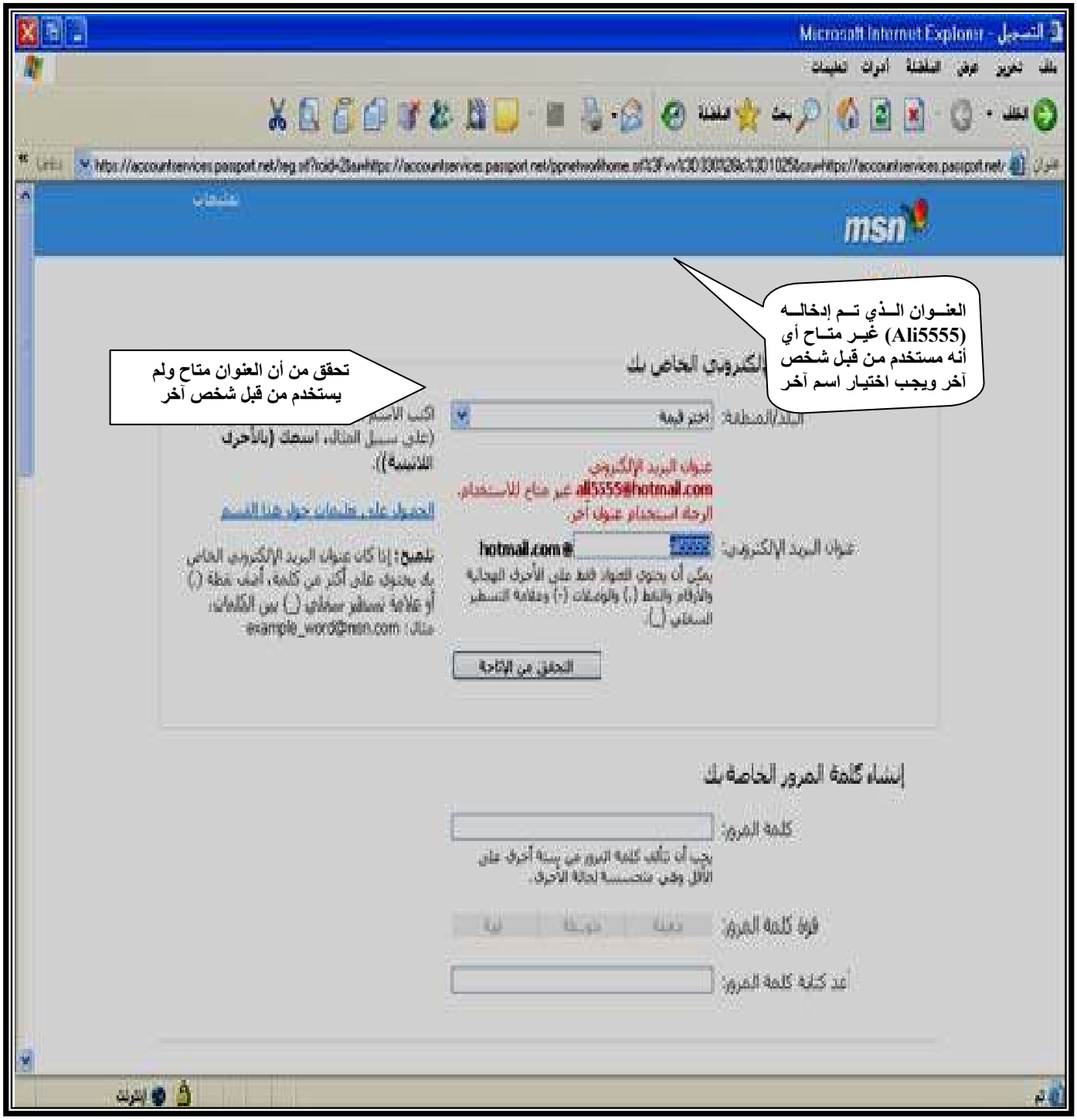
تتيح كثير من الشركات والمؤسسات الخاصة والحكومية على حد سواء إمكانية حصول الفرد على بريد إلكتروني مجاني لديها وذلك رغبة منها في تسويق ذاتها عبر بوابة الأنترنت والحقيقة أن طريقة عمل بريد إلكتروني لدى شركة ما تتفق أحياناً وتختلف أحياناً أخرى في الكيفية التي يتم بها ذلك وإن كان الهدف النهائي واحداً، ونورد هنا نموذجا لعمل بريد إلكتروني بأحد أشهر المواقع للبريد الإلكتروني (موقع الـ MSN) فهذا الموقع مثلاً يعطيك إمكانية عمل البريد الإلكتروني كما في الالشكل التالي:

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



الشكل رقم24 : نموذج إلكتروني يمثل الخلايا اللازم تعبئتها للحصول على عنوان بريد إلكتروني

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



الشكل رقم25 : بقية خلايا النموذج الإلكتروني

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



الشكل رقم26 : النموذج الإلكتروني بعد تعبئة الخلايا بالبيانات

النموذج بالكامل في موقع الـ MSN

msn	تعليمات
Mail	

إنشاء عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك

البلد/المنطقة: اختر قيمة	اكتب الاسم الذي تريد أن يظهر قبل الرمز @ (على سبيل المثال، اسمك (بالأحرف اللاتينية).
عنوان البريد الإلكتروني: @hotmail.com	الحصول على تعليمات حول هذا القسم
يمكن أن يحتوي العنوان فقط على الأحرف الهجائية والأرقام والنقط (.) والواصلات (-) وعلامة التسطير السفلي (_).	

إنشاء كلمة المرور الخاصة بك

كلمة المرور:	تعمل كلمة المرور القوية على منع الوصول غير المصرح به إلى حساب البريد الإلكتروني الخاص بك.
يجب أن تتألف كلمة المرور من ستة أحرف على الأقل وهي متحسسة لحالة الأحرف.	الحصول على تعليمات حول هذا القسم
قوة كلمة المرور :	

• ضعيفة • متوسطة • قوية أعد كتابة كلمة المرور [ ]:	

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إنشاء خيارات إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك

السؤال: اختر قيمة الإجابة السرية: خمسة أحرف كحد أدنى، غير متحسسة لحالة الأحرف عنوان البريد الإلكتروني البديل: اختياري	في حالة نسيان كلمة المرور الخاصة بك، ستطالبك MSN بتقديم إجابتك السرية أو ستقوم بإرسال رسالة إلى عنوان بريدك الإلكتروني البديل. الحصول على تعليمات حول هذا القسم

إدخال معلومات الحساب الخاصة بك

الاسم الأول: الاسم الأخير: النوع: ذكر أنثى تاريخ الميلاد: اليوم الشهر المنطقة الزمنية: اختر قيمة أمتلك شركة صغيرة أو أعمل لدى شركة صغيرة	ستحمل كافة الرسائل الصادرة اسمك الأول والأخير. قد يتم استخدام معلومات الموقع الذي تقيم فيه للمساعدة على إعادة تعيين كلمة المرور في حالة نسيانها. الحصول على تعليمات حول هذا القسم

اكتب الأحرف التي تظهر في الصورة

الصورة:  تحتوي الصورة على ٨	تساعد كتابة الأحرف التي تظهر بالصورة على ضمان قيام شخص، وليس برنامج يعمل تلقائيًا، بإنشاء هذا

3D9MHJWA

أحرف.	الحساب.
الأحرف	الحصول على تعليمات حول هذا القسم

مراجعة الاتفاقيات وقبولها

اتفاقية خدمة
آخر تحديث: يوليو ٢٠٠٥

نشكرك على اختيار MICROSOFT!

١. هذا المستند هو عقد بينك وبين Microsoft.

يعتبر هذا المستند عقدًا بينك وبين شركة Microsoft Corporation (الكائنة بالعنوان: One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399) أو إحدى الشركات التابعة لها، وذلك تبعًا للمكان الذى تقيم فيه. وفي هذا العقد، سوف نستخدم الكلمات "Microsoft" أو "نحن" أو "الخاص بنا/الخاصة بنا" للتعبير عما نقدمه، نحن موفرى هذه الخدمة. ونحن نتعامل معك على أنك أحد الأشخاص أو الموظفين أو عميل آخر لإحدى الجهات التى تقبل نيابةً عنها ... قراءة أو حفظ أو طباعة اتفاقية الخدمة بالكامل من خلال النقر فوق الارتباطات المعروضة أدناه.

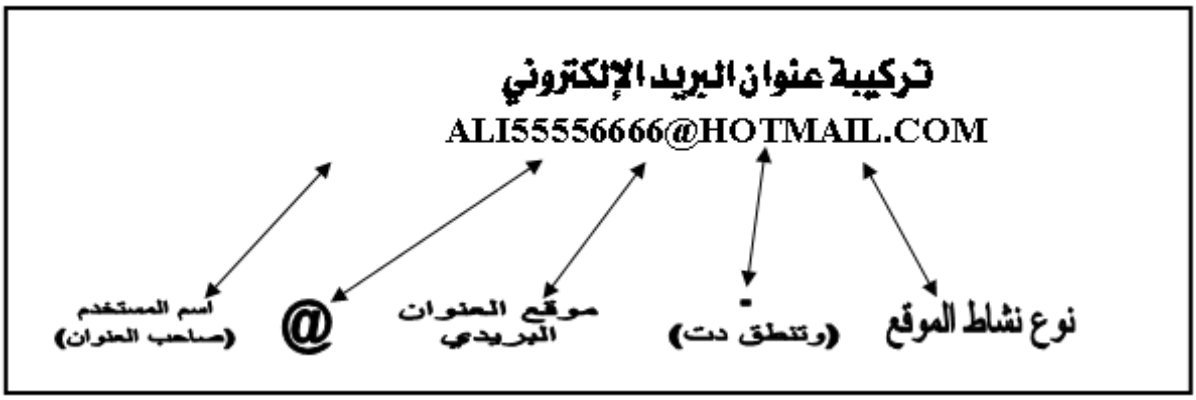
للموافقة على بنود الخدمة، انقر فوق قبول. عند النقر فوق "قبول" فإنك بذلك تقر الموافقة على بنود اتفاقية خدمة Microsoft وبيان الخصوصية، وتتفهم أنك بصدد إنشاء بيانات اعتماد يمكن استخدامها من قِبل مواقع أخرى ضمن Windows Live ID، كما توافق على تلقي إشعارات ضرورية من شركة Microsoft على هيئة نسخ إلكترونية، وتوافق على تلقي الإعلانات الموجهة ورسائل البريد الإلكتروني الدورية للأعضاء. إذا كنت لا توافق على هذه البنود انقر فوق "إلغاء الأمر".

قبول

ملاحظات	© 2007 Microsoft Corporation. جميع الحقوق محفوظة . شروط الاستخدام | بيان الخصوصية |

الالشكل رقم27 : النموذج الكامل للخلايا المطلوب تعبئتها للحصول على عنوان البريد الإلكتروني بصفحة ويب

ويتكون عنوان البريد الإلكتروني تقريبا من ثلاثة أجزاء رئيسية مع وجود بعض العلامات الأخرى ذات الأهمية فمثلاً في العنوان السابق نجد أن القسم الواقع على يسار الرمز @ هو اسم المستخدم (user name) وبالطبع ليس من الضروري أن يكون هو الاسم الحقيقي لصاحب العنوان بل قد يكون مجرد رمز لصاحب العنوان أو الأحرف الأولى من اسمه مثلاً ويشير القسم الواقع على يمين الرمز @ إلى مقصد البريد وله دلالات مختلفة.



الالشكل رقم28 : أجزاء عنوان البريد الإلكتروني

جدير بالذكر أن الجزء الواقع بعد اسم الحقل يمثل نشاط الحقل وهذا النشاط يختلف من مؤسسة لأخرى والتصنيف التالي في الجدول يوضح بعضاً من تلك الامتدادات النهائية لمواقع المؤسسات المختلفة:

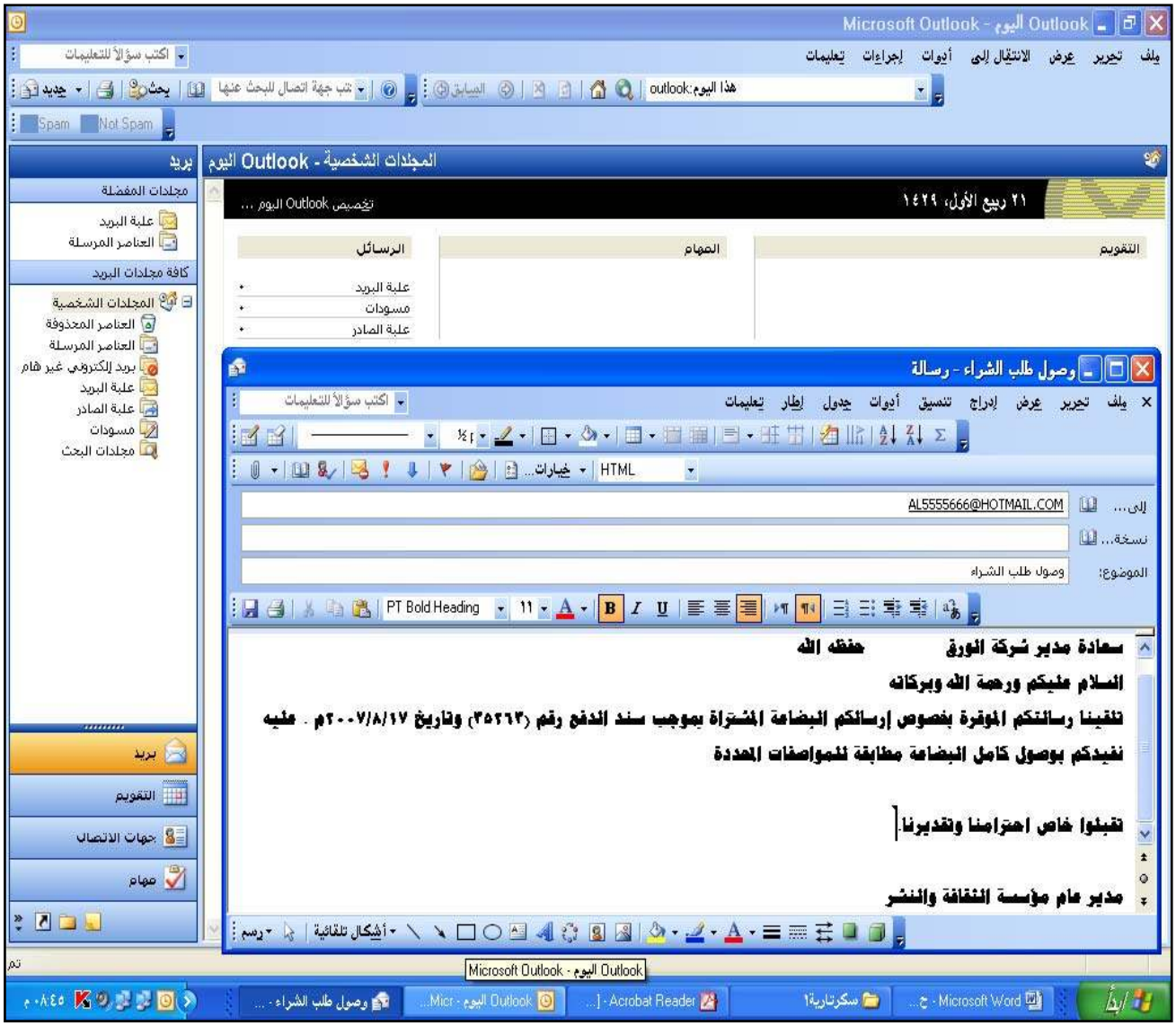
نوع النشاط	الرمز
الهيئات والشركات التجارية	COM
المؤسسات التعليمية	EDU
الدوائر الحكومية	GOV
الهيئات العسكرية	MIL
خدمات شبكة الإنترنت	NET
المؤسسات الدولية	ORG
المنظمات والهيئات الخاصة والمجانية	INT

الجدول5 : رموز الامتدادات النهائية للمؤسسات العامة والخاصة بمواقع الويب

ويمكن القول إن تكلفة إرسال رسالة إلكترونية لا تزيد عن تكلفة الاتصال بمزود الخدمة فلا تحتاج لطوابع بريدية ولا أوراق كما أنك لن تضطر لدفع تكلفة إرسال فاكس أو ما شابهه، كل ما تحتاجه هو الاتصال بالإنترنت وطريقة للوصول لصندوقك البريدي تتمثل غالباً ببرنامج البريد الإلكتروني.

ويُعد برنامج Microsoft Outlook أحد أهم برامج التراسل الإلكتروني ناهيك عن الوظائف الأخرى التي يؤديها هذا البرنامج للسكرتير كتنظيم المواعيد وإعداد دليل هاتفي لجهات الاتصال المختلفة وفهرسة وأرشفة الرسائل الإلكترونية الواردة والصادرة وتحديد المهام وتدوين الملاحظات وغير ذلك من الوظائف التي تعين السكرتير على تأدية مهام عمله بكل كفاءة واقتدار.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الشكل رقم29 : يوضح نافذة برنامج أوت لوك (Outlook)

الرمز البريدي

هو نظام ترميز رقمي تستخدمه مصلحة البريد ليمكنها معالجة وتوزيع المواد البريدية ، ويتكون نظام الرمز البريدي الكامل من تسعة أرقام وتختلف الدول في تخصيص تلك الأرقام لمعرفة التوزيع البريدي للرسائل ففي بعض الدول مثلاً تمثل الأرقام الثلاثة الأولى من اليسار قطاعاً معيناً لمنطقة جغرافية معينة أو مركزاً بريدياً لمدينة أو منطقة رئيسية يقع فيها عنوان المرسل إليه أما الرقم الرابع والخامس (من اليسار أيضا) فهما لتحديد منطقة التوزيع في المنطقة الجغرافية أما أربعة الأرقام المتبقية فتمثل المواقع الصغيرة كالشوارع والمباني وغيرها.

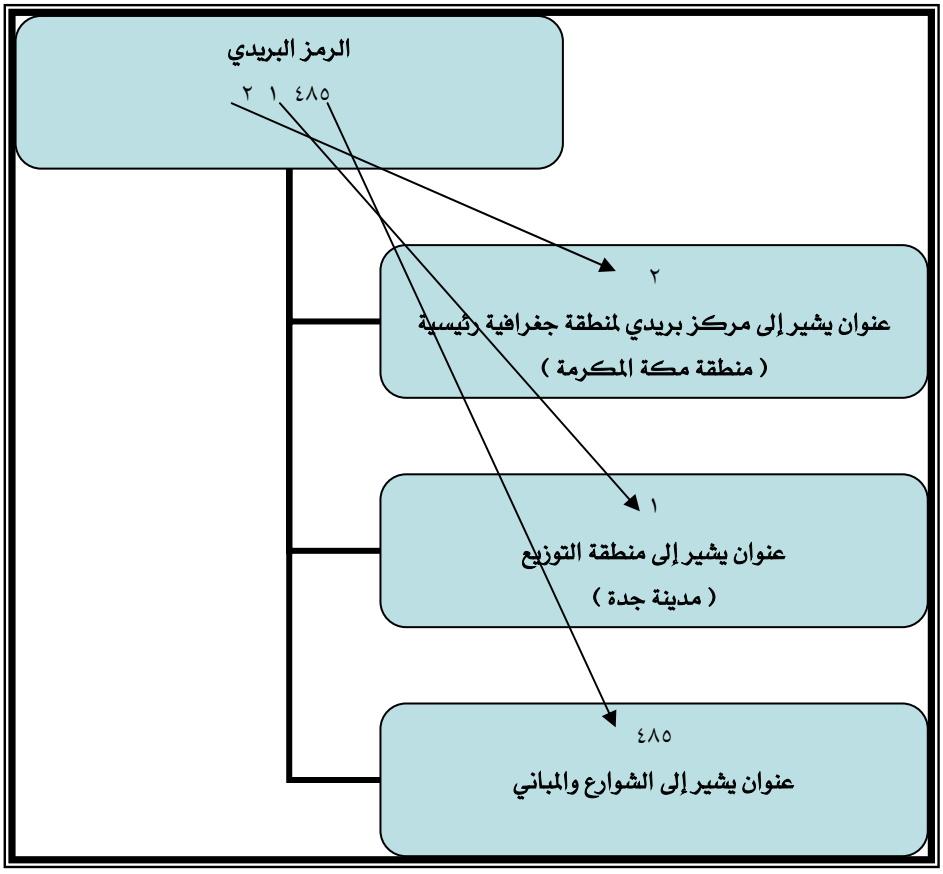
مثال للرقم الكامل للرمز البريدي ٤٢٥٦٣٥٤٥٦

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

جدير بالذكر أن الرقم الكامل للرمز البريدي والمكون من تسعة أرقام ليس بالضرورة أن يستخدم بالكامل في كل المجتمعات أو الدول. ففي الدول الصغيرة قد يكفي استخدام ثلاثة أرقام للرمز البريدي لكون الدولة لا تتكون من مجموعة من الأقاليم أو الولايات.

وفي المملكة العربية السعودية يستخدم الرمز البريدي المكون من خمسة أرقام لمعرفة الكيفية التي يعالج بها توزيع البريد.

مثال١: الرقم التالي يمثل رمزاً بريدياً معيناً ٢١٤٨٥ في مدينة جدة وفيه نجد أن:



الشكل رقم30 : أقسام الرمز البريدي

وهكذا لبقية الأرقام في مختلف مناطق المملكة.

مثال٢: لو أردنا أن نوظف هذه الرموز البريدية التالية:

(أرقام بريدية افتراضية بمنطقة مكة المكرمة ٢١١٢٥ ، ٢٢٣٥٦ ، ٢٣٦٩٤)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نجد أن الرقم ٢١١٢٥ بدأ من اليسار بالرقم (٢) والذي يمثل منطقة مكة المكرمة ثم الرقم (١) الذي يمثل مدينة جدة ثم الرقم (١) يمثل منطقة معينة في جدة ثم الرقم (٢) الذي يمثل اسم الحي في تلك المنطقة ثم الرقم (٥) الذي يمثل اسم الشارع في الحي المذكور بتلك المنطقة بجدة. أما الرقم ٢٢٣٥٦ فيشير إلى أن الرسائل مرسلة إلى منطقة مكة المكرمة لكونه بدأ من اليسار بالرقم (٢) أما الرقم الثاني من اليسار (٢) الذي يليه فيشير إلى أن الرسائل متجهة إلى مدينة مكة ذاتها ...إلخ وليس إلى الطائف أو جدة وبقية الأرقام (٣) و (٥) و (٦) فتشير إلى مناطق وأحياء وشوارع معينة. أما الرقم ٢٣٦٩٤ فيشير إلى أن الرسائل متجهة لمنطقة مكة المكرمة لكون الرقم بدأ من اليسار بالرقم (٢) أما الرقم (٣) فيشير إلى أن الرسائل متجهة إلى مدينة الطائف التابعة لمنطقة مكة المكرمة وهكذا ، لبقية الأرقام.

بعض الآلات البريدية :

إن توفير بعض الآلات البريدية يعتمد على حجم المنفعة المحققة مقابل تكلفة توفير تلك الأجهزة، ويتوفر بالسوق المحلي والخارجي العديد من تلك الأجهزة منها على سبيل المثال "[١]"

١- آلات فتح الظروف.

- مجموعة من ثلاثة أجهزة لفتح الرسائل توفر حلاً لأي شركة مهما كان حجمها ، يؤدي فتح البريد يدوياً إلى أزمة قد تؤخر معالجة البريد المهم مثل الشيكات ورسائل العملاء والمستندات القانونية.
- أما جهاز فتح البريد الأوتوماتيكي فيغني عن إضاعة وقت موظفي فتح البريد يدوياً ويحسن من الاتصالات الداخلية.



الشكل رقم31 : نموذج لإحدى آلات فتح الرسائل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- آلات ختم الرسائل

- آلة ختم الرسائل إي ٥١١ واحدة من مجموعة من ست آلات مصممة لمعالجة تطبيقات البريد المتوسطة والعالية الحجم.
- جميع الموديلات من هذه المجموعة تقوم بختم الرسائل في عملية واحدة وتشمل الخيارات التغذية الاتوماتيكية للرسائل وجهاز صرف الشريط اللاصق للطرود الذي يعمل بزر ضغط وحماية أمنية بكلمة سر وتوزيع تكاليف البريد على الأقسام



الشكل رقم32 : نموذج لإحدى آلات ختم الرسائل

٣- آلات العنونة.

- في بيئة البريد في العصر الحاضر تريد المزيد والمزيد من الشركات استعمال أحدث تقنية لطباعة العناوين بصورة مباشرة . ومع أهمية إدخال مثل هذا الجهاز إلى العمل أصبحت قدرة طباعة العناوين بسرعة من قاعدة بيانات على الأظرف ذات الوجه المغلف ذأت فائدة كبيرة لمعظم الشركات، .



الشكل رقم33 : نموذج لإحدى آلات العنونة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- آلات طي الأوراق.

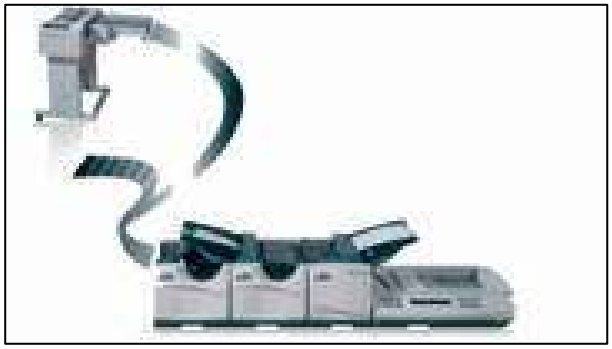
- عبارة عن نظام يوضع على مكتب مصمم للاستعمال المكتبي . يمكن برمجة جميع تصاميم الطي بلمسة زر ويمكن إدخال الأعمال المعتادة في الذاكرة واسترجاعها من قبل المشغل عند الحاجة .



الشكل رقم34 : نموذج لإحدى آلات طي الرسائل

٥- آلات إدخال الأوراق في الظروف.

- عبارة عن جهاز إدخال الرسائل يوضع على المكتب وهو معياري بالكامل ويسمح بتشكيل النظام بحيث يناسب حاجات العملاء والجهاز مصمم للعمل في بيئة إنتاج ولكن تصميمه يعني أنه سهل الاستعمال ويمكن برمجة الأعمال بضغطه زر ويمكنه تغذية وطي ٦ صفحات مقاس أيه ٤ في الظرف باستعمال تقنية المسح.



الشكل رقم35 : نموذج لإحدى آلات إدخال وطي الأوراق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦- آلات لصق الظروف .

عبارة عن جهاز يتولى لصق وتغليف المظاريف المتعددة الأشكال والمقاسات وبكميات كبيرة بحيث يوفر الوقت والجهد خاصة في ظل المنظمات التي تعتمد على المراسلات البريدية بواسطة رسائل المظاريف.



الشكل رقم36 : نموذج لإحدى آلات لصق الظروف

٧- آلات موازين المراسلات.

- وتستخدم لوزن الرسائل من أجل معرفة تكلفة إرسال الرسالة وتغني عن العمل الذي يهدر الوقت بحساب أسعار البريد يدوياً ويساعد على منع الهدر في أجور البريد بسبب الخطأ في الحساب .



الشكل رقم37 : نموذج لإحدى موازين المراسلات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القواعد الواجب مراعاتها في تنظيم أعمال البريد

يسعى النظام السليم لأعمال البريد إلى تدفق حركة البريد الداخلي والخارجي بسرعة وسهولة وإنجاز العمليات في الوقت المناسب بأقل تكلفة وهذا يتطلب مراعاة بعض القواعد المحققة لذلك ومنها :

١- ضرورة تبسيط الإجراءات في حركة البريد الوارد والصادر والعمل على إلغاء الخطوات غير الضرورية التي قد تعرقل سير العمل مثل عرض البريد على عدد كبير من الرؤساء وكثرة التأشيرات والتحويلات وكذلك كثرة عمليات القيد والاكتفاء بالقيود اللازمة لأغراض الرقابة وسهولة متابعة الأوراق والمستندات.

٢- يجب أن تكون القاعدة الأساسية التي تحكم أعمال البريد سرعة استلام البريد وتسليم الأوراق إلى المختصين في يوم وصولها وكذلك تصدير البريد فور استلامه من الإدارات المختصة، فقد يترتب على التأخير في استلام البريد أو تصديره اتخاذ الغير لبعض الإجراءات القانونية ضد المنظمة أو الإساءة إلى أحد العملاء المميزين الذين يتعاملون مع المنظمة.

٣- يجب مراعاة الدقة والوضوح في إجراءات قيد البريد في السجلات الخاصة به وكذلك في إعداد المراسلات.

٤- إذا كان حجم أعمال البريد كبيراً فمن المفضل أن تتم معالجته على أساس مركزي وإنشاء قسم أو وحدة تنظيمية لهذا الغرض.

إجراءات البريد

هناك بعض العمليات الإجرائية التي تتم في أعمال البريد الوارد إلى المنظمة أو الصادر منها ويفترض توفر الإمكانيات اللازمة والمعدات المطلوبة لمعالجة أعمال البريد من أجل تحقيق الكفاءة اللازمة

أ- البريد الوارد

يقصد بالبريد الوارد كافة المراسلات التي ترد إلى المؤسسة بأي وسيلة من وسائل المراسلات المختلفة، إلا أن المتعارف عليه لدى كثير من المنظمات عندما يطلق مصطلح البريد الوارد أنه يتعلق بالرسائل الكتابية الواردة بيد أن ذلك لا ينفي أو يقلل من الرسائل الواردة ذات الصفة غير المكتوبة.

إجراءات معالجة البريد الوارد

١- تجميع البريد واستلامه (من مصادر قدومه) : يرد للمنظمة العديد من الرسائل يومياً وربما أكثر من مرة في اليوم، سواء عن طريق جهاز البريد ذاته أو بواسطة ناقلي البريد السريع (كشركة: دي اتش إل DHL أو فيدكس Fedex أو أراميكس aramex أو تي إن تي Tnt أو غيرها) أو

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

عن طريق بريد المنظمة العادي أو قد يرد البريد على الشكل برقيات أو رسائل فاكس أو بريد إلكتروني أو غير ذلك من الوسائل التي يمكن بها قدوم البريد إلى المنظمة.

٢- فرز وتصنيف البريد وفق فئات معينة وفق أولوية التعامل معه: وتقضي بأن يتم التعامل مع الرسائل العاجلة أولاً، فمثلاً يتم فرز البريد إلى بريد سريع (ممتاز) وبريد الدرجة الأولى والبريد الشخصي...إلخ.

٣- فتح البريد والاطلاع على المحتويات وفحصها: يتم فتح مظاريف البريد بمعرفة عدد من العاملين بقسم البريد الوارد تحت إشراف رئيس القسم ولما كان بريد الصباح عادة ما يرد بكميات كبيرة فيجب أن يحضر الموظفون المكلفون بفتح المظاريف إلى العمل مبكراً حتى يكون البريد جاهزاً للتوزيع مع بدء العمل اليومي، وقد تفتح المظاريف إما يدوياً أو باستخدام ماكينة خاصة لذلك تقوم بقطع حافة المظروف وتؤدي العمل في وقت قصير، وبعد فتح المظاريف يتم فحص المحتويات والتأكد من أن المظاريف أصبحت فارغة تماماً قبل التخلص منها، إلا أنه يفضل الإبقاء على كل مظروف وإرفاقه بالمحتويات لأنه يتضمن بيانات قد تهم العمل فقد يتبين أن الرسالة الداخلية لا تحمل عنوان المرسل فيتم الرجوع للعنوان الموجود بالمظروف، كما أن وقت وتاريخ استلام الرسالة المختوم على الظرف يساعد في معرفة متى وصلت الرسالة وما إذا كان يفترض تم الانتهاء من معالجتها، وإذا تضمنت الرسالة بعض المرفقات يجب التأكد من عددها ومطابقتها بما هو مبين في الرسالة، وإذا وجد أن هناك اختلاف فينبغي تدوين ذلك كملاحظة تجب معالجتها، كما أنه في حالة وجود شيكات أو حوالات بريدية يجب التأكد من مطابقتها بما هو وارد في مضمون الرسالة والتأشير على الرسالة بما يفيد الاختلاف إن وجد. أما بالنسبة للبريد الشخصي أو المختوم بخاتم " سري " أو " خاص " فيجب ألا يفتح بمعرفة قسم البريد الوارد ولكن يرسل إلى الشخص الموجه إليه الرسالة ولو فتح البريد الشخصي بالخطأ فيجب إعادة غلق الرسالة وكتابة عبارة " نأسف فتحت بطريق الخطأ "مع التوقيع على ذلك ثم يعاد إرسالها إلى صاحبها. وقد يتطلب الأمر ومن باب توفير الجهد والوقت على الرئيس أن يقوم السكرتير بعد قراءة الرسالة بالتعليق عليها أو وضع خطوط تحت بعض الجوانب المهمة فيها أو تلخيصها

٤- ختم البريد: يجب ختم كل رسالة واردة بخاتم بريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها مع ترقيمها برقم مسلسل، بينما تستخدم بعض المنظمات آلة ترقيم وتسجيل لتاريخ ووقت الاستلام، ويفضل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

استخدام الخاتم البريدي إذا كانت هناك حاجة إلى تسجيل بعض البيانات الإضافية على الرسالة والتي تفيد في أغراض توجيهها ومتابعتها وحفظها، وفيما يلي الشكل لهذا الخاتم:

إلى	(اسم الجهة الموجهة إليها الرسالة) .....
رقم الوارد ..... تاريخ الورود ..... الوقت	المرفقات ..... رقم وتاريخ الرد .....

الشكل رقم38 : نموذج لختم البريد الوارد

وإذا كانت الرسالة الواردة تحتاج إلى عناية أكثر من جهة واحدة أو يلزم الإطلاع عليها من عدة مسؤولين فيفضل أن يرفق بها " مذكرة توجيه " أو بطاقة توجيه كما يطلق عليها أحياناً، وهذه البطاقة عبارة عن ورقة نموذج صغيرة يوضح عليها أسماء الإدارات في المنظمة ويقوم مسؤول البريد بالتأشير أمام الإدارات التي تهمها الرسالة، وفيما يلي الشكل لبطاقة التوجيه:

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بسم الله الرحمن الرحيم

بطاقة توجيه وشرح

المملكة العربية السعودية

وزارة ....

رقم المعاملة .... تاريخها..............................

واردة من.......................... تاريخ الورود.......................

إلى .... من ....

الموضوع ....

مع التحية إلى:...

☑ الإدارة المالية ☐ الإدارة الهندسية

☐ إدارة التخطيط ☑ المراقب المالي

☐ المستشار القانوني ☐ إدارة البحوث

الشرح

- -

- -

- -

- -

الشكل رقم39 : نموذج لبطاقة الشرح والتوجيه

٥- القيد في دفتر الوارد: تخصص غالبية المنظمات دفتراً يطلق عليه " دفتر البريد الوارد " ليكون سجلاً لكافة المراسلات الواردة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة ومرسلها والجهة الموجهة إليها والإجراءات التي اتخذت بشأنها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

رقم الوارد	التاريخ	الجهة المرسلة	رقم وتاريخ المكاتبة لدى المرسل	الموضوع	المرفقات	الجهة المرسل إليها	الجهة المختصة	التوقيع	تاريخ المتابعة		
									(١)	(٢)	(٣)

الشكل رقم40 : نموذج من صفحة دفتر البريد الوارد

٦- تقديم البريد للمدير لأخذ التوجيهات اللازمة: يستطيع السكرتير ومن خلال اطلاعه على البريد أن يحدد ما إذا كان ينبغي عرض كافة الرسائل الواردة عليه أم أن هناك رسائل يمكن توجيهها إلى نائب المدير أو إدارة أخرى، وبغض النظر عن كل ذلك ألا أن عرض البريد على المدير ينبغي أن يراعى فيه أولوية معالجة الرسائل الأهم والعاجلة قبل المهم والعادية، وفي هذا الصدد يستطيع السكرتير تخصيص ملفات بألوان مختلفة يمثل كل لون منها نوعية من أنواع الرسائل المتعارف عليها، وفي حالة غياب الرئيس عن المكتب ينبغي على السكرتير أن يكون على تواصل مستمر مع رئيسه ليحدد له الكيفية التي ينبغي عليه أن يتصرف بها تجاه بعض الرسائل التي قد لا يستطيع السكرتير تحديد التصرف المناسب تجاهها.

٧- توزيع البريد الوارد: بعد أن يتم أخذ توجيهات المدير تجاه الرسائل الواردة، يتم البدء في توزيع الرسائل على الإدارات المختصة بواسطة المراسلين وتستخدم بعض المنظمات الكبيرة الوسائل الآلية في توزيع الرسائل كالسيور المتحركة أو أنابيب خاصة لذلك الغرض، وتوزيع البريد إلى الإدارات المعنية يجب أن يتم مباشرة بعد أخذ التوجيهات والشروحات على المراسلات لأن بعض أنواع ذلك البريد يحتاج إلى متابعة لاحقة من قبل السكرتير يتأكد فيها من استكمال الردود للرسائل التي تحتاج إلى مثل ذلك الإجراء.

٨- متابعة البريد الوارد: على الرغم أن مسؤولية الرد على الرسائل هي مسؤولية الإدارة المرسل إليها الرسالة إلا أن وحدة البريد الوارد تقع عليها مسؤولية متابعة الرد على هذه الرسائل ولذلك ترسل إدارة البريد الوارد أحياناً " مذكرة استعجال أو مذكرة متابعة" للإدارة المختصة لحثها على الرد

وتثبت ذلك في خانة المتابعة في دفتر الوارد. والنموذج التالي يمثل نموذجاً لمذكرة متابعة بالكلية التقنية بجدة.

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جده

مذكرة متابعة

التاريخ: / /

من مدير مكتب:

إلى :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

تجدون أدناه بيان بالمعاملات التي تم تسليمها لإدارتكم:

رقم الوارد	تاريخ ورودها	الجهة المرسلة	موضوع المعاملة	مستلم المعاملة	تاريخ المتابعة

وحيث إنه وحتى تاريخه لم يردنا ما يفيد ما تم اتخاذه بشأنها نرجو التكرم بالرد على ذلك الخصوص.

مدير مكتب:

الاسم/

التاريخ / / التوقيع

الشكل رقم41 : يوضح نموذجاً لمذكرة متابعة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب- البريد الصادر

يقصد بالبريد الصادر مجموعة من المكاتبات التي تنشئها المنظمة للاتصال بالأفراد والمنظمات الأخرى وكذلك فروع المنظمة ذاتها. وتعتبر الإجراءات السليمة في معالجة البريد الصادر من المتطلبات الهامة لنجاح العمل المكتبي بإدارة الاتصالات الإدارية لتحقيق أهداف المنظمة، لأن الفشل في معالجة البريد الصادر يسيء إلى سمعة المنظمة لدى المتعاملين معها، كما أن التأخير في إرسال البريد الخارجي يؤدي بدوره إلى تعطيل أعمال المنظمة مما يفقدها فرص تحقيق الأرباح أو يُعرضّها لبعض الخسائر، وتحمل تكاليف غير ضرورية.

الشروط الواجب توافرها في البريد الصادر

١- يجب أن تعطي المكاتبات الصادرة صورة طيبة عن المنظمة ويتم ذلك باتباع المبادئ الرئيسية في إعداد المراسلات من حيث الجوانب الالشكلية أو الموضوعية، كما سنرى ذلك بالتفصيل عند الحديث عن موضوع المراسلات.

٢- يجب أن تكون إجراءات البريد الصادر ميسرة.

٣- يجب ألا ينشأ عن المكاتبة التزاماً أو تعهداً قانونياً لا ترغب فيه المنظمة.

٤- يجب مراعاة جوانب السرعة في إرسال الرسائل عن طريق وحدة البريد الصادر.

إجراءات البريد الصادر

هناك مجموعة من الخطوات التي تتبع في تصدير الرسالة فبعد أن يتم تجهيز الرسالة بالمواصفات الخاصة بالمراسلات الفعالة تتم عملية التصدير على النحو التالي:

١- تجميع البريد والمراسلات الصادرة من الإدارات المختلفة في أوقات معينة خلال النهار عن طريق المراسلين الذين يمرون على المكاتب لاستلام المراسلات الصادرة، أو عن طريق الأنابيب أو السيور المتحركة بين الإدارات لهذا الغرض.

٢- يقوم المسؤول في وحدة البريد الصادر بمراجعة الرسائل المستلمة طبقا للمواصفات السليمة لكتابة الرسائل كما سيأتي ذلك في الجزء الخاص بموضوع المراسلات.

٣- الاحتفاظ بنسخة (صورة) من الرسائل والمعاملات بوحدة البريد قبل القيام بإجراءات عملية التصدير.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٤- إذا لم تكن الإدارات المعنية قد قامت بإعداد المظاريف فيقوم العاملون في إدارة البريد الصادر بإعدادها طبقا للعنوان المبين على كل رسالة وقد تستعين المنظمة بمظاريف ذات واجهة شفافة يسهل من خلالها رؤية العنوان المكتوب على الرسالة ذاتها ، ويقلل هذا النوع من المظاريف من احتمالات الخطأ في كتابة العنوان أو وضع الرسالة في مظروف آخر، وفي جميع الأحوال ينبغي ترك مسافات مناسبة بين بداية كتابة العنوان وبين حواف المظروف سواء في الجزء العلوي أو السفلي أو الجزء الأيمن أو الأيسر للمظروف ويكتب العنوان على المظروف سواء بالنسبة للمرسل أو المرسل إليه مبتدئاً بالأصغر فالأصغر فيتم كتابة اسم الشخص ثم يليه رقم المبنى أو عنوان الشارع ثم صندوق البريد ثم المدينة أو المنطقة ثم الدولة.



الشكل رقم42 : نموذج يوضح كيفية كتابة العنوان على مظروف (مقاس ١٠)

٥- يتم فرز البريد الصادر تبعا للجهات المرسل إليها ، مع التفرقة بين البريد الخارجي والمراسلات المطلوب توزيعها بين إدارات المنظمة.

٦- يتم القيد في سجل البريد الصادر وتعطى كل رسالة رقما مسلسلاً في ذلك السجل.

٧- طي الخطابات بطريقة صحيحة حتى لا تتعرض الورقة المطوية للتلف بسبب كثرة الثني لها ومن ثم وضعها داخل المظاريف المناسبة. إلا أن من أبرز ما يتوجب على السكرتير مراجعة المحتوى قبل طي الرسالة ووضعها داخل المظروف ويجب أن يتم التأكد من:

- أن الرسالة موقعة من صاحب الصلاحية.
- صحة المرفقات الخاصة بالرسالة.
- صحة وسلامة العنوان الذي ستتجه إليه الرسالة.

وتبين الخطوات التالية على سبيل المثال الطريقة الصحيحة في كيفية طي الرسالة إدخالها داخل المظروف (بالنسبة لمظروف مقاس ١٠):

- ضع الرسالة على سطح مستو بطاولة المكتب على أن يكون وجهها للأعلى، ثم قم بثني ما يقارب من ثلث الصفحة السفلي إلى أعلى (وتأكد من استقامة الثنية) ثم اضغط بخفة.
- اثن الصفحة إلى أسفل إلى ما يقارب نصف بوصة من الثنية الأولى، واضغط بخفة.
- ادخل الرسالة في الظرف على أن تكون الثنية الثانية باتجاه قاع الظرف.

٨- يقوم مندوب وحدة البريد بالمنظمة بتسليم المظاريف إلى مكتب البريد في المدينة بموجب إيصالات استلام، أما البريد المطلوب توزيعه على الإدارات الداخلية أو على الجهات التي تقع في المدينة فعادة ما يتم تسليمه بواسطة المراسلين بحيث يوقع مستلم البريد بالاستلام في النماذج الخاصة بتسليم الرسائل البريدية.

(والشكل التالي يوضح صفحة من صفحات سجل البريد الصادر).

رقم الصادر	تاريخ التصدير	الجهة المرسل إليها	المرفقات	الموضوع	الإدارة المرسلة	طريقة التصدير	ملاحظات

الشكل رقم43 : نموذج من صفحة البريد الصادر

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تدريبات الوحدة الرابعة

تدريب١

على ضوء ما تعلمت. ناقش بالتفصيل ما يلي:

١- مفهوم البريد.

٢- أهمية البريد.

٣- فئات البريد المحلي.

٤- البريد الإلكتروني.

٥- الرمز البريدي.

٦- بعض آلات البريد.

٧- لماذا يجب فرز البريد؟

٨- ما أهمية أن يقرأ السكرتير محتوى بعض الرسائل الواردة قبل عرضها على الرئيس؟

تدريب ٢

بصفتك سكرتيراً لمكتب الرئيس . كيف تتصرف في المواقف التالية.

١- وصلت إليك رسالة غير معنونة.

٢- وجود اختلاف بين العنوان الموجود في صدر الرسالة والعنوان الموجود على الظرف.

٣- قمت بفتح رسالة شخصية لأحد الموظفين لديكم.

٤- وصلت إليك رسالة مستعجلة الرد والمدير غير متواجد بمكتبه والرسالة تحتاج إلى توجيهه حول كيفية التصرف حيالها.

٥- اكتشفت أنك أرسلت رسالة ذات معلومات سرية ومهمة بالخطأ إلى مؤسسة أخرى منافسة لنشاط مؤسستكم.

٦- قمت بإرسال رسالة إلى جهة ما ولم تقم بحفظ نسخة من الرسالة المرسلة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تدريب٣

بصفتك مسئولاً عن البريد الوارد بالكلية التقنية بجدة وردت إليك الرسائل التالية:

١- رسالة في ١٤٢٨/٣/٥هـ من شركة الكابلات السعودية برقم (٢٥٤١/م/ن) وتاريخ ١٤٢٨/٢/٢٩هـ تطلب تنفيذ برنامج تدريبي لمنسوبيها بالكلية، علماً أن الرسالة مرفق بها بيانات توضيحية مكونة من (٧) صفحات.

٢- رسالة في ١٤٢٨/٣/٦هـ من الكلية التقنية بالرياض برقم (٣٠٣/١٥٨) وتاريخ ١٤٢٨/٣/١هـ بخصوص نقل متدرب إلى الكلية التقنية بجدة ومرفق كامل ملف المتدرب.

٣- رسالة سرية في ١٤٢٨/٣/٨هـ من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.

المطلوب :

إثبات الرسائل الواردة بنموذج سجل الوارد التالي علماً بأن آخر رسالة واردة قد تم تسجيلها كانت برقم (٣٦٧) وتاريخ ١٤٢٨/٣/٤هـ

رقم الوارد	التاريخ	الجهة المرسلة	رقم وتاريخ المكاتبة لدى المرسل	الموضوع	المرفقات	الجهة المرسل إليها	الجهة المختصة	التوقيع	المتابعة		
									التاريخ	(١)	(٢)
٣٦٧	١٤٢٨/٣/٤	- - -	- - - - -	- - - -	- - -	- - -	- - -	- -	- - -	-	-

تدريب٤

بصفتك مسئولاً عن البريد الصادر بالكلية التقنية بجدة فقد قمت بتصدير الرسائل التالية:

١- رسالة برقم (٥٨٦) وتاريخ ١٤٢٨/٣/٩هـ إلى شركة التبريد السعودية بخصوص عقد توريد أجهزة تكييف لقسم الكهرباء بالكلية (بدون مرفقات) مرسلة بالبريد العادي.

٢- رسالة برقم (٥٨٧) وتاريخ ١٤٢٨/٣/١٠هـ بخصوص طلب إصدار تكليف رئيس قسم الميكانيكا لتولي مهام القسم ومرفق بالرسالة السيرة الذاتية والمؤهلات للرئيس المقترح (٤) صفحات وكذلك قرص ليزر (CD) مرسلة ببريد المنظمة العادي.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المطلوب :

إثبات الرسائل الصادرة بنموذج سجل الصادر التالي.

رقم الصادر	تاريخ التصدير	الجهة المرسل إليها	المرفقات	الموضوع	الإدارة المرسلة	طريقة التصدير	ملاحظات

تدريب ٥ (ميداني)

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بموضوعات هذه الوحدة وكذلك زيارة لاحد محلات بيع الأدوات المكتبية وأدوات معالجة أعمال البريد ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

1 -إجراءات السكرتارية

المراسلات الإدارية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الخامسة: المراسلات الإدارية

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع المراسلات بالشكل عام والمرسلات الإدارية (الكتابية) بالشكل خاص.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

١- مفهوم المراسلات الكتابية وأهميتها.
٢- مهارات المراسلات الكتابية (القراءة – الكتابة)
٣- أنواع الكتابة الإدارية.
٤- الرسالة الإدارية ومكوناتها.
٥- المذكرة الإدارية وأجزائها.

الوسائل المساعدة:

- جهاز حاسب آلي.
- جهاز عرض بروجكتور
- نماذج مختلفة من مقاسات أوراق كتابة الرسائل والمذكرات.
- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على تحرير الرسائل والمذكرات
- القدرة على التعامل مع برنامج Word .

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (١٤) ساعة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

تعد المراسلات الإدارية نوعاً من أنواع الاتصال الذي يتم من خلالها العمل على تحقيق هدف محدد لهذه الرسالة، ولئن كانت الرسالة بالشكلها المكتوب هي أكثر ما ينصرف إليه فهمنا للمراسلات إلا أن المراسلات يمكن أن تأخذ النوع الشفوي فتوجيهات الرؤساء للمرؤوسين هي في حقيقتها رسائل (اتصال) معينة ذات هدف محدد، وهكذا فإن تصرفاتنا تجاه الآخرين وتجاه أنفسنا هي رسائل لفظية وغير لفظية ننقلها للآخرين، ولما سبق الحديث عن الاتصالات بالشكل عام والاتصال الإداري والاتصالات الهاتفية بالشكل خاص كجزء من عمل السكرتير فإن حديثنا فيما يتعلق بموضوع المراسلات – التي تعد نوعاً من أنواع الاتصال - سيتركز على المراسلات الكتابية.

مفهوم المراسلات

يقصد بها كافة المكاتبات والرسائل المحررة المختلفة سواء ما يتداول منها بين الإدارات المختلفة للمنشأة الواحدة أو تلك التي تتلقاها أو تصدرها المنشأة بينها وبين العملاء والموردين والدوائر الحكومية ودوائر الأعمال المختلفة والهيئات والمؤسسات والأفراد"[١]".

أهمية المراسلات الكتابية

الكتابة الإدارية عملية فنية ليس كل فرد يمكنه إتقانها وإذا كانت هي نوع من أنواع الاتصال الذي يعتمد فيه كل من المرسل أو المستقبل على الكلمة المكتوبة فإنه يمكن القول إن هذا النوع من الاتصال تتجلى فيه بوضوح مهمة السكرتير فأغلب العمل الذي يقوم به يتمثل في تحرير الرسائل المكتوبة أو قراءتها أو التعامل معها بالإرسال أو الاستقبال عبر وسائل الاتصال المختلفة، والكتابة الإدارية ليست كالكتابة الأدبية أو التي ربما يكون الهدف منها مجرد الاطلاع والعلم بالمعلومة لكن الكتابة الإدارية تهدف إلى تحقيق غايات محددة ويوضحها مضمون تلك الكتابة الأمر الذي ينبغي الاهتمام به، وبالرغم أن هذا النوع من المراسلات لا يناسب إلا الأفراد المتعلمين إلا أن هناك بعض الأسباب التي تجعل من هذا النوع من المراسلات مرغوباً في كثير من المنظمات، ومن أهم تلك الأسباب ما يلي:

١- أن الاتصال المكتوب يتيح للكاتب إمكانية ترتيب أفكاره وتدوينها بالشكل متسلسل ومنظم يمكن قبوله بالشكل أفضل من قبل المُستقبل.
٢- سهولة استخدام الأوراق وتيسرها لكل الناس المتعلمين تقريباً.
٣- توفرها في المكاتب وبمقاسات وألوان وأشكال مختلفة ومتعددة.

---

(١) مصطفى نجيب شاويش، المراسلات التجارية، ط٢، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ١٤١٣هـ - ١٩٩٣م، ص ٢١.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- إمكانية الحصول على نسخ منها بيسر وسهولة عن طريق تصويرها.

٥- إمكانية حفظها مدة طويلة من الزمن.

٦- سهولة قراءتها بالعين المجردة دون الاستعانة بأجهزة خاصة بالقراءة.

٧- تحقق إشباعاً نفسياً للفرد لكونها بمثابة وثيقة رسمية لحفظ الحقوق.

٨- سهولة إضافة معلومات أخرى على الورقة كإعطاء الشروحات اللازمة عليها ، وكذلك إذا تطلب الأمر استخدام أوراق متعددة.

مهارات المراسلات الكتابية

تتطلب المراسلات الكتابية وجود بعض المهارات الخاصة كي تحقق الرسالة أهدافها. ومن أهم هذه المهارات ما يلي:

أ- مهارات القراءة

ويقصد بها وجود بعض القدرات الخاصة لدى الفرد والتي تُمكنّه من قراءة ومعرفة الرسالة المكتوبة معرفة دقيقة وهذا يتطلب ما يلي:

- تهيئة الظروف المادية المناسبة للقراءة: مثل الإضاءة الكافية والتهوية الجيدة والهدوء اللازم والأثاث الملائم وخاصة عندما تكون الرسالة رسالة متخصصة.
- القراءة السريعة للمادة المكتوبة: ففي كثير من الأحيان يستطيع السكرتير المحنك فهم محتوى الرسالة وهدفها بمجرد النظرة السريعة لها.
- التركيز أثناء القراءة : وهذا يقتضي الحد من تدخل العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى شرود الذهن مثل صوت المذيع أو التلفزيون أو الحركة الخارجية.
- التلخيص وكتابة الملاحظات: وهي من مهارات القراءة حيث يعمد المسئوول عن قراءة الجملة وتلخيص فكرتها في ورقة خارجية أو هامش من الورقة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ب- مهارات الكتابة

تعد وسائل الاتصال الكتابي (المراسلات والتقارير والنماذج وغيرها) ممثلاً صادقاً للشخص الذي يقوم بإعدادها فهي بمثابة توضيح لمدى تقدم ورُقيّ المنظمة، والكتابة تتطلب توفر بعض الخصائص اللازمة بها ومنها:

١- **الوضوح**: بمعنى أن تكون العبارات المكتوبة تعني نفس المعنى المقصود دون زيادة أو نقصان بحيث لا تجعل الفرد يؤول المعاني أو يتوقع المقصود منها، ولذلك فإن وضوح الكتابة يتطلب فهم واستيعاب موضوع الاتصال من مختلف جوانبه ومدى ارتباطه بجوانب أخرى، واستخدام الكلمات العبارات المفهومة والمألوفة والمتداولة بعيداً عن العبارات الصعبة أو الركيكة، وكذلك استخدام العبارات والمفردات ذات المعنى المحدد والدقيق فمثلاً يبتعد عن كلمات مثل " واسطة نقل" فهي قد تعني عدة معاني فهل هي السيارة أم الطائرة أم القطار..إلخ ؟ أو "تم عمل اللازم"، وكذلك الابتعاد عن الكلمات التي قد تثير الشك أو الريبة أو تجعل المُستقبل في حيرة من المقصود فمثلاً كلمات مثل "قيل لي " أو "سمعت" كلها قد تعيق عملية فهم الرسالة، كما يجب استخدام الجمل والعبارات القصيرة لان ذلك يساعد على تفهم الرسالة المكتوبة، وكذلك العمل على ترابط الجمل والعبارات والابتعاد قدر المستطاع عن الجمل الاعتراضية أو المفسرة.

٢- **الاختصار**: فيجب أن تكون الرسالة المكتوبة محققة لهدف الاتصال بأقل ما يمكن من الكلمات والجمل بعيداً عن التكرار غير المبرر، إلا أن فهمنا للاختصار لا يعني أن تترك بعض الكلمات والعبارات المهمة التي سيكون عدم وجودها مخل بالمعنى بدعوى الاختصار.

٣- **الخلو من الأخطاء**: فالرسالة التي تتصف بالأخطاء سواء في جوانبها الموضوعية أو الجوانب الإملائية أو اللغوية أو الرقمية أو التعارض مع التعليمات والأنظمة المعمول بها تبعث على عدم الاهتمام بها لدى المُتلقي.

٤- **التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات** في الرسالة المكتوبة وذلك بمراجعتها وتصحيحها قبل إرسالها إلى المُستقبل.

٥- **اللطافة في التعبير**: حيث إن الرسالة التي تفتقد هذا الجانب تُضعِف من تأثر المستقبل لها فمثلاً يجب مخاطبة الموظف بحسب مستوى وظيفته (معالي...، سعادة.....إلخ) وكذلك فإن عبارات مثل " نشكركم على ...، نقدر لكم ...إلخ " تعطي دفعاً معنوياً إيجابياً يساهم في تفهم الرسالة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٦- **الابتعاد عن العبارات الانتقادية**: فالرسالة التي يستخدم فيها البعض عبارات انتقاديه للطرف الآخر قد تُهمل ولا تعير قارئها أي اهتمام وهناك العديد من العبارات والكلمات لا يُفضل استخدامها في الكتابة الإدارية ومنها:

- ... وقد اكتشفنا إهمالكم لرسالتنا المرسلة .... إلخ.
- ... يسوؤنا ردكم غير المبرر...إلخ.
- ... فقد فشلتم في تحقيق ...إلخ
- ... وعليه فلن نتعامل معكم في المرات القادمة...إلخ

٧- **الالتزام بالجوانب الالشكلية للكتابة بالشكل عام**: حيث إن هناك العديد من هذه الجوانب الالشكلية المهمة والتي تعطي انطباعاً أولياً لدى متلقي هذه الرسالة أو الخطاب ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

- الاهتمام بالورق المستخدم في الرسالة أو الخطاب : فمثلاً في المراسلات الرسمية يفضل استخدام الورق الأبيض ذو المقاس (A4) ومن النوع الجيد والنظيف، أما في المرسلات الرسمية المطولة فقد يستخدم الورق الأبيض مقاس (A3) وفي المراسلات الرسمية القصيرة يمكن أن يستخدم الورق الأبيض مقاس (A5) أو (A6)، أما في المراسلات ذات الطابع الدعائي التجاري فقد يكون من الأفضل استخدام الورق المتعدد الألوان والمقاسات المختلفة (A4,A3,A5,A6)، وفي المراسلات الداخلية بين إدارات المؤسسة نفسها قد يستخدم الورق الأقل جودة وبالمقاسات المختلفة السابق ذكرها.

أبعاد مقاسات ورق المراسلات المحددة من الهيئة العربية للمواصفات والمقاييس(١)

رمز الورق	الأبعاد (المقاس)
A3	297 × 420 مم
A4	210 × 297 مم
A5	148 × 210 مم
A6	105 × 148 مم

جدول6 : أبعاد ومقاييس الأوراق المكتبية

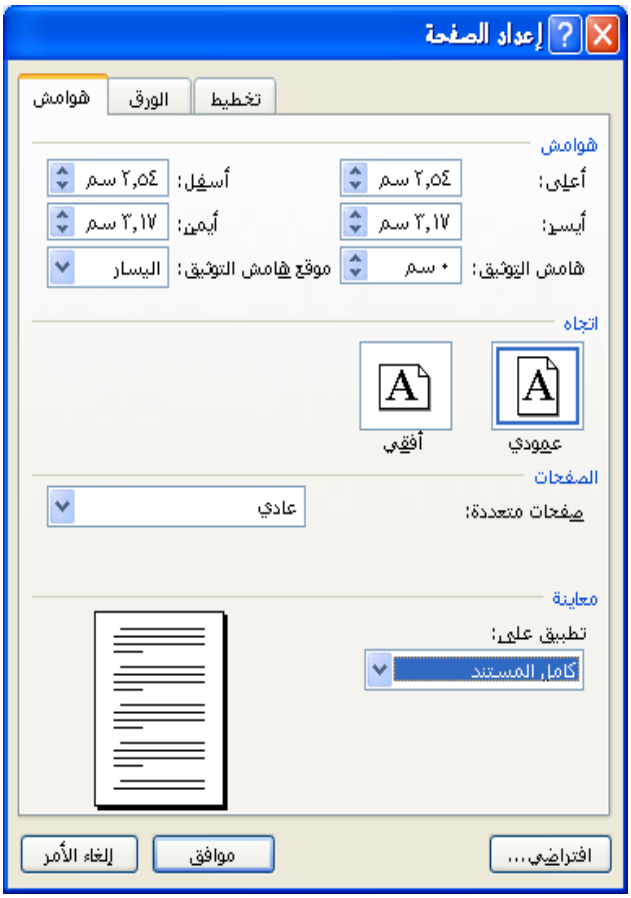
(١) المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، مراسلات وتقارير (حقيبة تدريبية) ص ١٨ بتصرف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

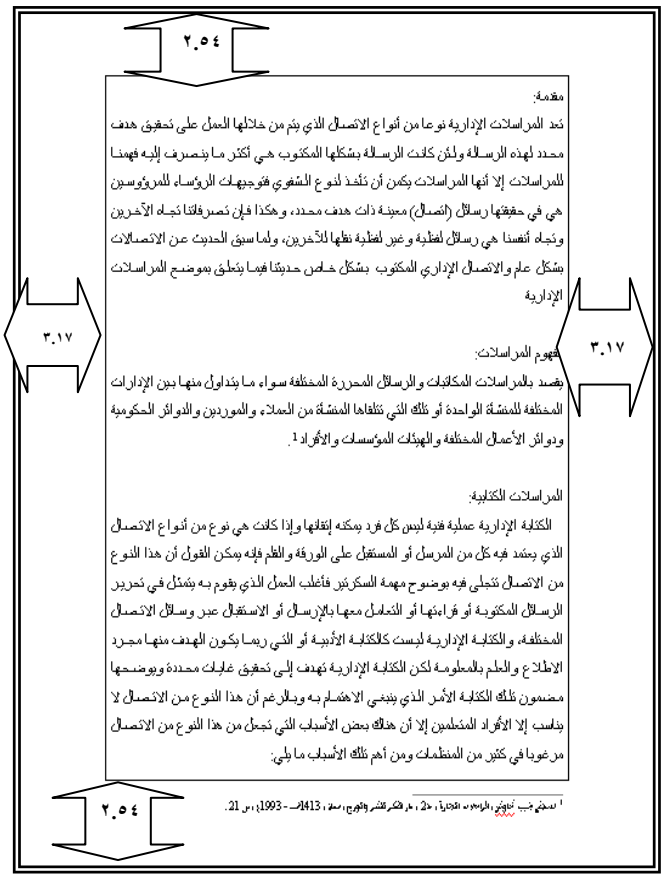
- المسافات: وهي عبارة عن المواضع الفارغة التي تفصل فيما بين الكلمة والكلمة أو السطر والسطر أو الفقرة والأخرى أو في بداية الفقرة، وهي (أي المسافات) تضفي على الرسالة قدراً من الترتيب فضلاً عن كونها ضرورية أحياناً كالمسافة بين الكلمة والأخرى . وتكون المسافة بين الكلمة والأخرى بما يعادل مسافة واحدة بمسطرة لوحة مفاتيح الطباعة، كما أن المسافة بين السطر والأخر تكون في حدود (٥ إلى ٩) ملم حسب نوعية الرسالة أما المسافة بين الفقرة والأخرى فتكون في حدود ترك سطر فارغ بينهما، ويترك ما يعادل (٥) مسافات بمسطرة لوحة مفاتيح الطباعة لبداية السطر الأول للفقرة الجديدة.
- الهوامش : وهي عبارة عن الأجزاء الفارغة بين حواف الورقة من مختلف جوانبها وحد الكتابة، وتعد الهوامش ضرورية لتحقيقها أكثر من فائدة فهي إلى جانب كونها تضفي الشكلاً جمالياً منسقاً للورقة فإن هذه الهوامش يستفاد منها في تخريم الأوراق لحفظها ضمن ملفات الحفظ المختلفة ناهيك عن كونها تترك مساحة مناسبة للشرح والتسويد في بعض الرسائل، وقد حددت المواصفات المعيارية للهوامش المختلفة للورقة وأصبحت وضعا افتراضياً ثابتاً في برنامج معالج النصوص (Word) مما سهل على السكرتاريين عناء القيام بعمل المقاسات اللازمة لهذه الهوامش . كما يتضح من الالشكل التالي:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

النموذج الافتراضي للهوامش ببرنامج وورد



نموذج لصفحة ورقة (مقاس A4)



الشكل رقم44 : نموذج الهوامش الافتراضية لصفحة الكتابة في برنامج وورد (صفحة A4)

- علامات الترقيم: : هناك بعض العلامات الرمزية التي تستخدم في كتابة الرسالة والتي يكون لكل منها هدف محدد يجب مراعاتها ومنها (1) :

- النقطة (.) وتستعمل عند الوقوف في نهاية الجملة التي انتهى المعنى عندها.
- الفاصلة (،) وتدل على أن معنى ما قبلها مرتبط بما بعدها سواء أكان ما يحيط بها جملاً أم بعض جمل.

(1) إبراهيم حمد القعيد، التقارير الإدارية والفنية: أساليب عملية للإعداد والتقديم، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، ١٤٢٢هـ، ص ١٩٣- ١٩٨ بتصرف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الشرطة (-) ولها عدة استعمالات منها: أنها تأتي بعد الحروف أو الأرقام التي في بدايات الفقرات، كما تستخدم بين رقمين مشيرة إلى عبارة (من - إلى)، وتستخدم بالشكل مزدوج لحصر الجملة الاعتراضية (..... - .....- .....)
- النقطتان الرأسيتأن وتسمى أحيانا علامة التوضيح (:) وتستعمل بعد عبارة تشير إلى بيانات تفصيلية وتوضيحية تالية.
- علامتا التنصيص ("...") وتستخدم لحصر الكلام المنقول بالنص عن الغير سواء طال ذلك النص المنقول أم قصر، وفي بعض الأحيان تستخدمان لإبراز العبارة إذا كانت مميزة عن المعتاد.
- القوسان ( ) ولهما عدة استعمالات منها: عند استخدام الآيات القرآنية في الطباعة العادية بدلاً من الهلالين المظهرين المعروفين في الكتب والبحوث المنشورة، أو عند تفسير كلمة أو بيان مرادفها في سياق الكلام، أو التذكير بمعلومات ماضية هي مناط الحديث، أو لتحديد رتبة إنسان أو موقع مكان ما، أو عند توثيق مصادر المعلومات إذا كان ذلك التوثيق يتم في أثناء الكتابة ، أو لحصر الأرقام عن الحروف خوفاً من حدوث الالتباس.
- علامة الاستفهام (؟) وتوضع في نهاية العبارات أو الجمل الاستفهامية، كما تستخدم بعد الجمل أو الكلمات أو التواريخ أو الأرقام المشكوك في صحتها أو التي بقيت مجهولة بعد البحث كتواريخ الميلاد أو الحوادث.
- علامة التعجب أو التأثر (!) وتوضع في نهاية الجملة التي تثير في الفرد شعوراً مثل الاستغراب أو التعجب أو الاستنكار أو الحزن أو التحذير وغير ذلك .
- علامة الحذف (...) وهي عبارة عن ثلاث نقط توضع للدلالة على أن في موضعها كلاماً محذوفاً.

- الكتابة السليمة للأرقام الحسابية عندما تكتب بحروف هجائية كما يلي (1) :

- الرقمان (١ – ٢) لا يذكر المعدود بعدهما – فيقال كتاب واحد أو جنيهان اثنان.
- الأرقام من (٣ – ١٠) يخالفان المعدود فيذكران مع المؤنث ويؤنثان مع المذكر فيقال : ثلاث غرف، ثلاثة كتب.
- الرقمان (١١ ، ١٢) يطابقان المعدود في التذكير والتأنيث فيقال: إحدى عشرة كراسة، أحد عشر رجلاً، اثنتا عشرة طالبة، اثنا عشر رجلاً.

(1) جمال غانم زيدان، السكرتارية والإدارة المكتبية ، ط١، دار الجبل، بيروت، ١٤١٧هـ - ١٩٩٧م، ص ٢٤٢ .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الأرقام من (٢٠ – ٩٠) لا تتغير لتذكير المعدود أو تأنيثه فيقال: عشرون طالباً، أربعون سيارة. وإذا ذكرت الآحاد تتوافق في التذكير والتأنيث بالنسبة للآحاد فقط فيقال: واحد وعشرون طالباً، وإحدى وعشرون طالبة.
- الأرقام من (١٠٠ – ١٠٠٠) لا يتغير لفظها فيقال: مئة طالب، ألف كراسة.

أنواع الكتابة الإدارية

تتخذ الكتابة الإدارية عدة أنواع وأشكال وينصرف الوقت الأكبر من عمل السكرتير في تحرير المادة المكتوبة سواء في مرحلتها الأولية المتمثلة بمسودة المادة المكتوبة أو في مرحلة المراجعة أو التحرير النهائي لها ومن أبرزها تلك المواد المكتوبة:

١- الرسالة الإدارية (أو الخطاب الإداري) .
٢- المذكرة الإدارية.
٣- التقرير الإداري.
٤- النموذج الإداري.

وأياً كان نوع هذه الكتابة الإدارية من الأنواع المذكورة فإن مهارات الكتابة السابق ذكرها يجب أن تتوافر فيها، وسوف نتحدث بنوع من التفصيل لاحقاً عن النوعين الثالث والرابع (التقرير الإداري والنموذج الإداري عند الحديث عن موضوعي التقارير الإدارية والنماذج الإدارية كموضوعات رئيسية ضمن مفردات هذه الحقيبة في الوحدة السادسة والسابعة) أما الرسالة الإدارية والمذكرة الإدارية فسوف نستعرضها ضمن هذه الجزئية، ولكن بالشكل عام يستطيع السكرتير أن يضع لنفسه عدة تساؤلات تساعده على معرفة مدى مناسبة المادة المكتوبة ومن تلك التساؤلات:

١- هل الهدف المراد تحقيقه من المادة المكتوبة واضح للقارئ؟
٢- هل اشتملت المادة المكتوبة على كافة المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق الغاية منها؟
٣- هل الكاتب على علم ودراية بالجهة أو الشخص المراد توجيه هذه المادة المكتوبة له بالشكل دقيق ومحدد؟
٤- هل وصلت المادة المكتوبة إلى الجهة المعنية في الوقت المناسب؟، وإذا تطلب الأمر أن يكون هناك نسخ متعددة للمادة المكتوبة فهل تحقق ذلك بالقدر الكافي؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٥- هل لدى الكاتب علم ودراية بالوسائل المناسبة لمعالجة المادة المكتوبة سواء في عملية جمع البيانات أو التحرير أو الإرسال ...إلخ؟

٦- هل الكاتب أصبح متأكدا من توافر كافة الجوانب الموضوعية والالشكلية في المادة المكتوبة؟

مفهوم الرسالة الإدارية (أو الخطاب الإداري)

هي عبارة عن عرض معلوماتي بمواصفات معينة يتسق مع الهدف من تلك الرسالة أو الخطاب.

وتختلف الرسائل الإدارية عن بعضها البعض حسب النظرة لها فمثلاً هناك رسالة إدارية هدفها نقل معلومة أو خبر لأعضاء الجهاز الإداري ،كما في حالة بعض التعاميم الإدارية الصادرة عن المنظمة، وهناك رسالة إدارية أخرى هدفها الاطلاع على بعض التقارير عن سير عمل المنظمة كما في حالة الدعوة لعقد اجتماع بأعضاء التنظيم، كما يمكن أن يكون هناك رسائل طويلة وأخرى قصيرة ...إلخ ، ولكن وبالشكل عام يمكننا تقسيم الرسالة إلى عدة أجزاء كما يلي(١):

أجزاء (مكونات) الرسالة

١- البسملة: وهي جزء مهم في المراسلات الإدارية في المجتمع المسلم وقد بدأ المصنفون كتبهم بالبسملة تأسيا واقتداء بالرسول الكريم ﷺ في مكاتباته إلى الملوك وغيرهم ، وعملاً بالحديث (كل أمر ذي بال لا يبدأ فيه بـ: بسم الله الرحمن الرحيم فهو أبتر) أي ذاهب البركة، كما أنها المدخل المناسب لبداية أي عمل فهي مناسبة لكافة المكاتبات.

٢- الجهة المصدرة للرسالة أو الخطاب: وهي الجهة التي قامت بتحرير الخطاب وتتضح من خلال الجزء العلوي من النماذج المطبوعة والجاهزة لدى الجهة (وهي ما يعرف بالترويسة) والتي يتضح فيها اسم الجهة سواء كانت وزارة أو مؤسسة خاصة وكذلك الشعار الخاص بها.

٣- الموضوع: وهو عبارة عن عدد محدود من الكلمات (نصف سطر مثلاً) تصف بالشكل مختصر فحوى الرسالة أو الخطاب بحيث يستطيع قارئها معرفة المضمون العام للرسالة ويقع تحت الترويسة مباشرة.

٤- الجهة المرسل إليها الرسالة أو الخطاب: وينبغي أن يتم استخدام اللقب الوظيفي لممثل تلك الجهة وليس الاسم الشخصي لصاحب المنصب الوظيفي وتختلف المصطلحات المستخدمة لمخاطبة الجهات

(١) مصطفى نجيب شاويش، المراسلات التجارية، ط٢، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٣م – ١٤١٣هـ ، ص ٢٩- ٣٨ بتصرف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بحسبها فمثلاً إذا كانت الشخصية المخاطبة بمرتبة وزير يستخدم مصطلح: معالي أو صاحب المعالي ...إلخ، أما إذا كانت الشخصية بمرتبة مدير إدارة فيستخدم مصطلح: سعادة مدير ...إلخ أما إذا كانت الشخصية المخاطبة تمثل شخصها ليس إلا فيستخدم مصطلح: المكرم ...إلخ وهكذا.

٥- تحية الافتتاح: وأفضل هذه التحايا هي قول: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وهي التحية المستخدمة في المجتمعات المسلمة أو يجب أن تكون كذلك، إلا أن الواقع الفعلي أن هناك بعض المكاتبات يستخدم أصحابها بعض التحايا مثل: تحية طيبة.

٦- متن الرسالة أو الخطاب: وهي عبارة عن العرض التفصيلي لمحتوى الرسالة أو الخطاب ومكوناتها الموضوعية، ومتن الرسالة أو الخطاب يختلف من رسالة أو خطاب لأخرى من حيث طولها وهدفها وطريقة عرض معلوماتها وفقاً لظروف كل رسالة.

٧- تحية الاختتام: وهي جملة أو عبارة تنم عن التقدير والاحترام للجهة التي سترسل لها الرسالة أو الخطاب وهذه التحية تختلف من جهة لأخرى فبعض الجهات تستخدم مصطلح : وتقبلوا خالص التقدير والاحترام، والبعض الأخر يستخدم مصطلح : وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ...إلخ، وينبغي أن تكون تحية الاختتام معتدلة وليس فيها مبالغة بل تكون في حدود ما سبق ذكره.

٨- الحرف الرمزي لمحرر الرسالة: وقد يكون هذا الرمز أكثر من حرف واحد يمثل الأول منها اسم محرر الرسالة أو الخطاب والحرف الثاني يمثل الإدارة أو القسم التابع له محرر الرسالة مثلاً.

٩- اللقب الوظيفي لمسئوول الجهة مرسلة الرسالة أو الخطاب: مثل : مدير عام أو المشرف العام، أو رئيس قسم ...إلخ.

١٠- توقيع مسئوول الجهة مرسلة الرسالة أو الخطاب: لأن التوقيع مهم ويضفي قدراً من الرسمية على المادة المكتوبة، فتصبح أكثر إلزامية في التعامل معها.

١١- الاسم الشخصي لمسئوول الجهة مرسلة الرسالة أو الخطاب.

١٢- رقم الرسالة أو الخطاب: وهو عبارة رقم تسلسلي يعطى للمعاملات والمكاتبات الإدارية، التي ترسل إلى الجهات المختلفة داخلياً أو خارجياً.

١٣- تاريخ الرسالة أو الخطاب: وهو عبارة عن تاريخ فعلي تسلسلي للمكاتبات الإدارية فيما بين الجهات المختلفة.

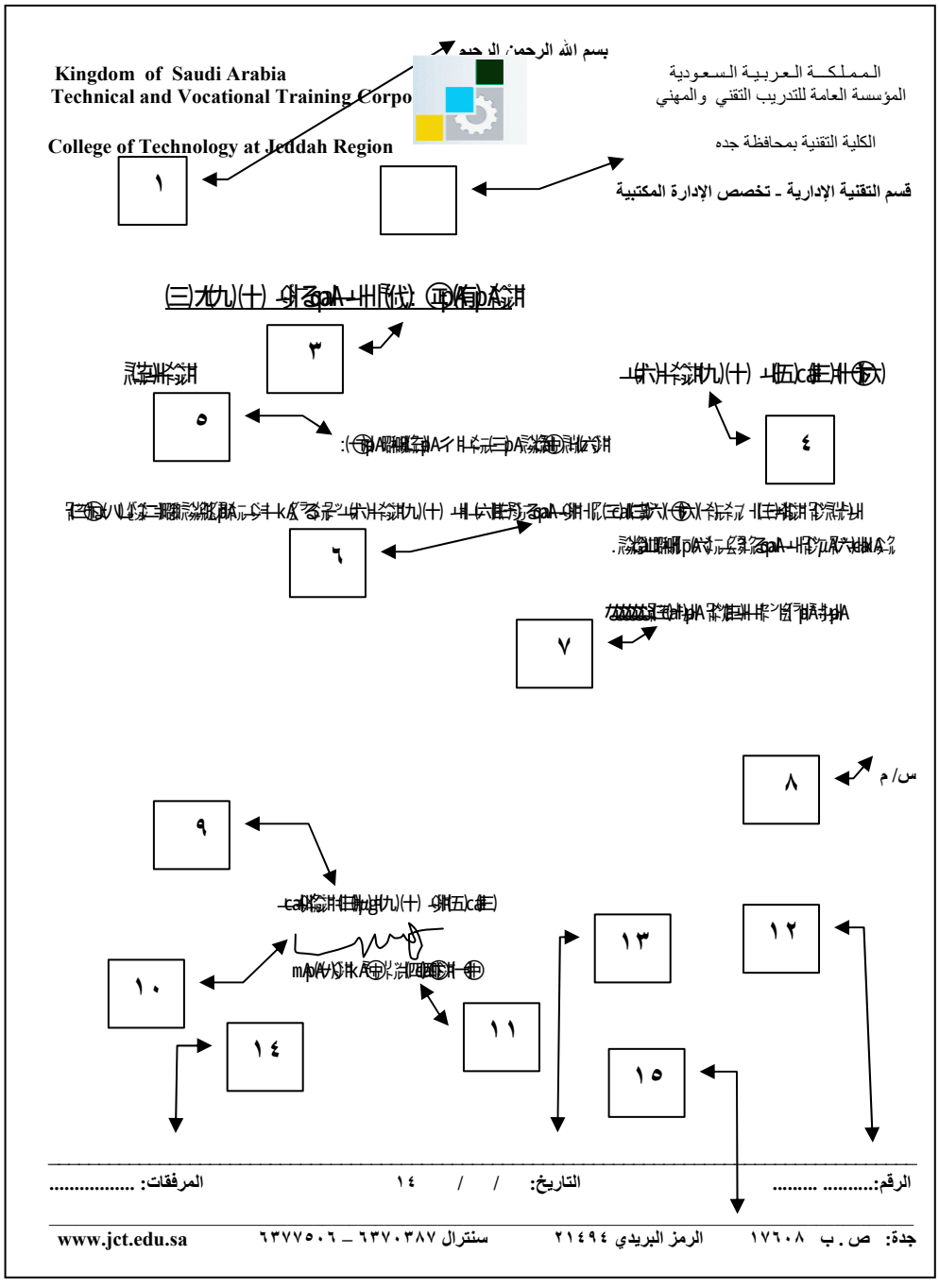
قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

١٤- المرفقات: وهي عبارة عن كل ما يمكن أن يرفق مع الرسالة أو الخطاب المرسل إلى جهة معينة وهذه المرفقات قد تكون أوراق إضافية أو ملف ما أو أقراص ممغنطة أو مواد أخرى خلاف ما ذكر.

١٥- عنوان الجهة المرسلة للرسالة أو الخطاب: ويشمل المدينة التي توجد بها جهة إنشاء الرسالة أو الخطاب وكذلك الصندوق البريدي لها وأرقام الهواتف وأرقام الفاكس والبريد الإلكتروني وموقع الجهة في الإنترنت.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

النموذج التالي يوضح أجزاء الرسالة أو الخطاب الإداري.



الشكل رقم45 : نموذج رسالة أو (خطاب) يوضح الأجزاء المختلفة للرسالة أو الخطاب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بعض أنواع الرسائل

الرسالة أو الخطاب الإداري يمكن أن تكون من قبل الجهات الحكومية أو المؤسسات الخاصة كما أن الرسالة يمكن أن يحررها الأفراد العاديون ومن صور الرسائل أو الخطاب الإداري ما يلي:

- الرسائل أو الخطابات الحكومية، ويستخدم هذا النوع من الرسائل في التخاطب فيما بين الجهات الحكومية وبعضها البعض أو عندما تخاطب جهة حكومية جهة غير حكومية، وقد تكون على الشكل رسالة أو تعميم أو مذكرة أو غير ذلك.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

تعميم

سعادة عميد الكلية التقنية بالرياض حفظه الله

سعادة عميد الكلية التقنية بجدة حفظه الله

سعادة عميد الكلية التقنية بمكة المكرمة حفظه الله

سعادة عميد الكلية التقنية بالباحة حفظه الله

سعادة عميد الكلية التقنية بالدمام حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نفيدكم بأننا بصدد تطبيق نظام التراسل الإلكتروني من خلال الشبكة الإلكترونية للمؤسسة، نأمل التنبيه على كافة منسوبي كليتكم ضرورة الحد من الاستخدام الورقي وأن تكون كافة مراسلاتهم عن طريق التراسل الإلكتروني وفق التعليمات المرفقة بهذا التعميم.

وتقبلوا خالص التقدير،،،،،

مدير عام تقنية المعلومات

د. صالح محمد النمر

الرقم: ..... التاريخ: / / ١٤ المرفقات: .....

الرياض: ص.ب ٤٢٥٢ الرمز البريدي ١١٥٣٥ سنترال ٤٥٢٦٣٢٥ – ٤٥٢٦٢٣٦ www.jctvg.edu.sa

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جده

الرقم: ..... التاريخ: / / ١٤ المرفقات: .....

الموضوع: تجهيز معامل الحاسب الآلي بالكلية

سعادة مدير عام التجهيزات حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

إشارة إلى خطابكم رقم (٣٣/١٥٨٦) وتاريخ ١٤٢٨/٣/٢٦هـ بخصوص إرسال احتياجات الكلية من التجهيزات المطلوبة للفصل الدراسي الأول ١٤٢٨هـ. عليه نفيدكم بأننا بحاجة إلى استبدال معامل الحاسب الآلي بناء على تقرير الدعم الفني بمركز الحاسب بالكلية (مرفق صورة التقرير) والذي يشير إلى كونها لا تفي بالاحتياجات التدريبية اللازمة.

وتفضلوا بقبول خالص التقدير، ، ، ، ، ،

عميد الكلية

د. منصور بن عبد الله الميمان

الالشكل رقم47 : نموذج لرسالة أو خطاب من جهاز حكومي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الخطاب أو الرسالة التجارية، ومثالها الرسالة التي قد تُعد من قبل المرسل بخصوص طلب عرض أسعار أو طلب مواصفات تجارية لسلعة ما أو غير ذلك من الأسباب التي قد تدعو لتحرير تلك الرسالة أو الخطاب التجاري.

المملكة العربية السعودية
مكتبة الوسائط
جدة – ص . ب ٦٥٣٦
هاتف ٦٢٥٢٢٥٦ / ٦٢٥٢٢٥٧

مكتبة الوسائط

السادة دار الفكر المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يسرنا أن نقدم لكم عرض خاص على أجهزة الكمبيوتر المحمولة، مع بيان بكيفية الدفع والتسليم ومدة العرض. أمل أن ينال راضاكم واستحسانكم.

وتفضلوا بقبول الاحترام، ، ، ،

المدير العام
خالد العمر

الشكل رقم48 : نموذج لرسالة أو خطاب من جهاز غير حكومي

- رسالة أو خطاب الدعوة، ومثالها الرسالة التي قد يحررها السكرتير أو مدير المكتب لدعوة أعضاء الإدارة لحضور اجتماع معين يقرره الرئيس.

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جده
تخصص الإدارة المكتبية

الرقم: ..... التاريخ: / / ١٤ المرفقات:

دعوة اجتماع

السادة أعضاء الهيئة التدريبية المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نتشرف بدعوتكم لحضور اجتماع التخصص يوم الثلاثاء الموافق ١٤٢٨/١٠/٣٠هـ بقاعة الاجتماعات (٢٠٨) بالقسم الساعة (١١) صباحاً، لمناقشة جدول الأعمال التالي:

- الإرشاد الأكاديمي للمتدربين.
- التدريب التعاوني.
- جدول الفصل الدراسي الثاني ١٤٢٨هـ.
- الاستعداد المبكر للاختبارات النهائية.
- ما يستجد من أعمال.

وتقبلوا خالص التقدير،،،،

رئيس التخصص

أ. عبد العزيز الغامدي

جدة: ص. ب ١٧٦٠٨ الرمز البريدي ٢١٤٩٤ سنترال ٦٣٧٠٣٨٧ – ٦٣٧٧٥٠٦ www.jct.edu.sa

الشكل رقم49 : نموذج لرسالة الدعوة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- رسالة أو خطاب الاستفسار، وهي عبارة عن رسالة يقوم محررها بالاستفسار عن موضوع ما حسب غرض الرسالة أو الخطاب.

المملكة العربية السعودية

مكتب الاستشارات المحاسبية

جدة – ص . ب ٢٥٤٦

هاتف ٦٨٥٩٥٤٥

السادة الكلية التقنية بجدة المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نرجو التكرم بإعلامنا عن مدى إمكانية التعاون معكم في مجال تدريب بعض المتدربين في تخصص المحاسبة. مرفق لكم نسخة من التقرير الخاص بالمعهد.

وتفضلوا بقبول الاحترام، ، ، ،

مدير عام المكتب

هاني السعيد

الشكل رقم50 : نموذج لرسالة الاستفسار

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- رسالة أو خطاب طلب الحصول على فرصة وظيفية أو فرصة قبول تعليمي.

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة مدير معهد الأمجاد المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

أفيدكم بأني أحد خريجي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز لعام ١٤٢٥هـ في تخصص إدارة أعمال بتقدير عام " ممتاز " وأرغب العمل بالمعهد في مجال التدريب الإداري.

ولكم الشكر والتقدير

مقدمه / خالد أحمد سعيد

العنوان :

جدة – هاتف ٦٥٦٣٦٢٢ جوال ٠٥٥٥٥٧٦٢٥٧ kaled30@hotmail.com

الشكل رقم51 : نموذج لرسالة الطلب الشخصي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الرسالة أو الخطاب المتعلق بشؤون الأفراد مثل خطابات التعريف، وخطابات الترقية، وخطابات النقل، وخطابات الانتداب، وخطابات التدريب وغيرها.

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جده
تخصص محاسبة

إفـادة

اسم المتدرب: ماجد حميد ناجي الجدعاني

رقم التسجيل بالكلية: ٢٣٢٠٧٠٢٩

التخصص: محاسبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يفيد قسم التقنية الإدارية بأن المتدرب أعلاه أحد متدربي القسم المتوقع تخرجهم بنهاية الفصل الدراسي الثاني ١٤٢٥/١٤٢٦هـ، وبناءً على طلبه أعطي هذه الإفادة.

وتقبلوا فائق التقدير، ، ، ، ، ،

رئيس التخصص

أ. سعيد الزهراني

الرقم: ..... التاريخ: / / ١٤ المرفقات: .....

الشكل رقم52 : نموذج لرسالة متعلقة بشؤون الأفراد

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- رسالة أو خطاب التزكية أو التوصية، ومثال ذلك الخطاب الذي يحصل عليه فرد ما من قبل جهة معينة يفيد بصلاحية الفرد المزكى لعمل معين.

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جده
تخصص تسويق

توصية

اسم المتدرب: صالح محمد سعيد

رقم التسجيل بالكلية: ٢٣٢١٠٠٦٢

التخصص: تسويق

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

لقد عرفت المتدرب أعلاه من خلال دراسته معي في (مادة دراسة السوق) لمدة فصل دراسي كامل (الفصل الدراسي الأول لعام ١٤٢٥هـ) وقد حصل المتدرب على تقدير "ممتاز" كما أني وجدت فيه بعض الخصائص المتميزة في البحث والتحليل والمشاركة الفاعلة، والمتدرب يتمتع بقدر عالٍ من الخُلق الرفيع وأتوقع له مستقبلاً جيدا في حياته العلمية والعملية، وبناءً على طلبه أعطي هذه الشهادة.

وتقبلوا وافر التقدير، ، ، ، ، ،

أستاذ المادة

أ. محمد الجحدلي

الرقم: ..... التاريخ: / / ١٤ المرفقات:.....

الشكل رقم53 : نموذج لرسالة التوصية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- رسالة أو خطاب الرد (الاعتذار – أو القبول – أو التوضيح ...إلخ) وهي عبارة عن الرسائل أو الخطابات التي تُحرر للرد على جهة أخرى في أي موضوع معين.

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جده

الموضوع: بخصوص طلب نقل المتدرب: سالم أحمد العلي

المحترم سعادة عميد الكلية التقنية بالطائف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى خطابكم رقم (٢٦/٨٠٨٠) وتاريخ ١٤٢٨/٨/٨هـ الخاص بطلب انتقال المتدرب: سالم أحمد العلي لقسم التقنية الإدارية بتخصص الإدارة المكتبية فإننا نعتذر عن قبول طلب المتدرب لعدم توفر الشروط الداخلية بالقسم لعملية النقل.

وتقبلوا خالص التقدير والاحترام، ، ، ، ، ،

عميد الكلية

د. منصور بن عبد الله الميمان

الرقم: ..... التاريخ: / / ١٤ المرفقات: .....

جدة: ص . ب ١٧٦٠٨ الرمز البريدي ٢١٤٩٤ سنترال ٦٣٧٠٣٨٧ – ٦٣٧٧٥٠٦ www.jct.edu.sa

الشكل رقم54 : نموذج لرسالة الرد

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- رسالة أو خطاب الشكوى، ومثال ذلك أن يقدم موظف ما تظلم معين إلى رئيسه أو رئيس الرئيس، أو تقدم إدارة ما شكواها من عدم حصولها على بعض الوسائل المساعدة لها لتحقيق أهدافها.

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة عميد الكلية التقنية بجدة المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

أفيدكم فيه بأن ما ورد في تقرير أدائي لعام ١٤٢٧/١٤٢٨هـ والذي حصلت فيه على تقدير "جيد" لا يمثل أدائي الحقيقي، وقد تفاهمت مع رئيسي المباشر بهذا الخصوص، إلا أنني لم أتوصل معه إلى نتيجة مقنعة لما ورد بالتقرير، لذا ألتمس من سعادتكم تسوية هذا الإشكال.

ولكم خالص الشكر والتقدير

مقدمه:

أ. خالد هادي سليم

الشكل رقم55 : نموذج لرسالة الشكوى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المذكرات الإدارية

مفهوم المذكرة

تمثل المذكرة نوعاً من التقارير صغيرة الحجم، عادة لا تتعدى صفحة أو صفحتين وهي شائعة الاستخدام في مختلف الأجهزة الحكومية والخاصة على حد سواء، وعادة ما تُعد هذه المذكرات كي تُرفع إلى من يشغلون المناصب الإدارية العليا، فمثلاً قد يرفع مدير المبيعات مذكرة إلى مجلس إدارة الشركة مقترحاً فيها افتتاح فرع جديد، ويدعم المذكرة بالأدلة التي يُمكن أن تقنع أعضاء مجلس الإدارة بفكرته. وقد يرفع مدير إدارة الشؤون المالية مذكرة إلى رئيس مجلس الإدارة أو إلى مجلس الإدارة يقترح فيها تعديل أسلوب دفع أجور العاملين ذاكراً بعض المبررات الداعمة لاقتراحه. وقد يرفع أحد المهندسين المكلفين بتنفيذ مشروع ما مذكرة إلى مدير عام الشركة أو رئيس مجلس الإدارة يشرح فيها بعض المالشكلات التي تواجه سير العمل.

موضوع المذكرة

١- تتعامل المذكرات مع عدد كبير من الموضوعات، مثل توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الإدارية العليا. وفي هذه الحالة عادة ما تنتهي المذكرة بعبارة مثل: " ... رجاء التكرم بالعلم ..." أو "... رجاء الإحاطة ... " أو " ... الرجاء الإحاطة والتوجيه ... " إلخ.

٢- قد تعرض المذكرة مالشكلة ويقترح كاتبها حلاً لها، وعادة ما تنتهي هذه المذكرة بعبارة مثل: "... رجاء التكرم بالموافقة ... " أي الموافقة على ما جاء من رأي أو حلول بخصوص المالشكلة التي تتعامل معها المذكرة.

٣- وقد تتعرض المذكرة لموقف معين أو مالشكلة ما ويرفع كاتب المذكرة إلى الرئيس يطلب منه التوجيه فيما يتعلق بأسلوب التعامل مع هذا الموقف أو المالشكلة وفي هذه الحالة عادة ما تنتهي المذكرة بعبارة مثل: " ... رجاء التكرم باتخاذ اللازم ... " أو "... رجاء التوجيه بما يجب اتخاذه ...".

الالشكل العام للمذكرة

تعتبر المذكرة بمثابة خطاب أو وسيلة اتصال مكتوبة وهي بالشكل عام تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية بخلاف الترويسة التي عادة ما تحتوي على معلومات الجهاز الإداري وشعاره – وذيل الصفحة –

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الذي عادة ما يحتوي على بعض المعلومات أيضاً مثل عنوان الجهاز الإداري وطريقة المراسلة وغيرها من المعلومات الأخرى- وهذه الأجزاء هي:

أ- الجزء العلوي ويتكون من:

١- عنوان المذكرة في وسط الصفحة مثل: "مذكرة داخلية" أو "مذكرة مستعجلة" أو "مذكرة تفسيرية" .

٢- الجهة التي أعدت المذكرة وعادة تبدأ بعبارة مثل: " من: رئيس قسم ..... " أو " من: مدير إدارة.....".

٣- الجهة التي سترفع إليها المذكرة وعادة ما تبدأ بعبارة مثل: " إلى: رئيس..... " أو " إلى: مدير.....".

٤- الموضوع الذي بشأنه تم إعداد المذكرة وهو عبارة مختصرة للموضوع الرئيسي الذي أعدت المذكرة من أجله وعادة ما تبدأ بعبارة مثل: " الموضوع: بشأن ....."

ب- الجزء الأوسط:

عادة ما يخصص هذا الجزء لذكر تفاصيل الموضوع الذي بشأنه تم تحرير المذكرة فبعد تحية الافتتاح " السلام عليكم ورحمة الله وبركاته" يتم البد بعرض تفاصيل موضوع المذكرة والمبررات أو الأسباب المرفقة أو غيرها من المعلومات، وعادة ما ينتهي هذا الجزء بعبارة مثل " ... برجاء الإحاطة ..." أو " ... أرجو التكرم باتخاذ ما ترونه مناسباً ..." أو غير ذلك من العبارات حسب الحالة أو الموقف.

الجزء السفلي من صفحة المذكرة:

وهو الجزء المخصص لاسم وتوقيع معد المذكرة وكذلك تاريخ المذكرة.

ويجب القول إن المهارات اللازمة للكتابة بالشكل عام يجب أن تتوافر في المذكرة سواء ما كان يتعلق منها بالجوانب الموضوعية أو الالشكلية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جده

شؤون المتدربين

الرقم: ..... التاريخ: / / ١٤ المرفقات: .....

مذكرة داخلية

من : مدير إدارة شؤون المتدربين

إلى: عميد الكلية

الموضوع : بشأن تمديد فترة الدراسة

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته وبعد:

تقدم لنا المتدرب/ صالح إبراهيم العمر؛ يرغب تمديد فترة دراسته لمدة فصل دراسي آخر، برجاء التكرم بالموافقة كي يتسنى لنا تعديل بياناته بالحاسب الآلي.

وتقبلوا فائق احترامنا وتقديرنا،،،،،

ع/ ر

مدير إدارة شؤون المتدربين

فايز أحمد النهاري

الشكل رقم56 : نموذج مذكرة داخلية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تدريبات الوحدة الخامسة

تدريب١

على ضوء ما درست . ناقش ما يلي:

١- مفهوم وأهمية المراسلات.

٢- مهارات القراءة.

٣- مهارات الكتابة.

٤- مفهوم الرسالة.

٥- الأجزاء التي تتكون منها الرسالة.

٦- الأنواع المختلفة للرسائل.

٧- مفهوم المذكرة الإدارية.

٨- الفرق بين الرسالة والمذكرة.

٩- الالشكل العام الذي تتكون منه المذكرة.

تدريب٢ (ورشة عمل جماعي)

بعد الانتهاء من هذه الوحدة يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة (مجموعتين أو أكثر) وكل مجموعة تتكون من (٣ - ٦) متدربين وذلك داخل القاعة التدريبية بعد أن يتم إعادة تنظيم القاعة بما يخدم العمل ويطلب منهم القيام بإعداد :

١- رسالة إدارية حول موضوع ما.

٢- مذكرة إدارية حول أي موضوع.

ثم يتم تبادل الرسائل والمذكرات فيما بين المجموعات كي يتم تقييم العمل المقدم ونقده من حيث جوانب القوة أو الضعف فيه (سواء فيما يتعلق بنوعية الورق المستخدم أو الخط المستخدم أو الهوامش أو بداية الرسالة أو المذكرة أو محتوى الرسالة أو المذكرة أو نهاية الرسالة أو المذكرة ...إلخ)، وذلك تحت إشراف المدرب.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تدريب ٣

وردت في الرسالة التالية العديد من الأخطاء. قم بمراجعتها وتحديد ماهية تلك الأخطاء.

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

وزارة الصحة **الرقم .....**

مستشفى حمى الوادي المتصدع الأهلي **التاريخ .....**

المرفقات.....

إدارة التقارير الطبية

الموضوع : إجازة طبية.

سعادة محمد بن صالح **المحترم**

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته

بناء على الخطاب رقم ١٥٧٥ وتاريخ ١٤٢١/١٢/١٥هـ بشأن طلب توضيح حول الحالة / المرضية للطالب إبراهيم العلي نفيدكم:

بأن المذكور تقدم : للمستشفى في يوم الجمعة ١٤٢١/١١/٣٠هـ وبالكشف عليه وجد أنه يعاني بعض الأمراض التي تستدعي إعطائه إجازة لمدة٢٥ يوما

وسوف نوافيكم بأي معلومات تستجد بخصوص الحالة المرضية للموضح اسمه أعلاه دون أدنى مسؤولية

المدير العام

جدة ت ٦٢٨٧٥٤٤ فاكس ٦٢٥٨٣٤١ ص ب ١٣٥٤ الرمز البريدي ٢١٨٦٢

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تدريب٣ (ورشة عمل فردي)

بصفتك سكرتيراً لمكتب الرئيس كلفك مديرك بإعداد رسالة موجهة إلى أحد المدراء العامين بإحدى المؤسسات التجارية تطلب فيها معلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة. على ضوء ما درست وفي ضوء ورشة العمل الجماعية السابقة، قم بإعداد الرسالة المطلوبة مراعياً فيها كافة الجوانب الموضوعية والالشكلية الواجب توافرها في الرسالة السليمة.

تدريب ٤ (ميداني):

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بموضوعات هذه الوحدة ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

1 -إجراءات السكرتارية

التقارير الإدارية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الوحدة السادسة: التقارير الإدارية

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع التقارير الإدارية.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

١- مفهوم التقرير وأهميته.

٢- أنواع التقارير.

٣- خطوات كتابة التقرير.

٤- أجزاء (مكونات) التقرير.

الوسائل المساعدة:

- جهاز حاسب آلي.
- جهاز عرض بروجكتور.
- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على تحديد المالشكلات أو الموضوعات الخاصة بإعداد التقارير.
- القدرة على جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها واستخلاص النتائج.
- القدرة على التعامل مع برنامج Word وبرنامج Excel وبرنامج PowerPoint.

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (١٤) ساعات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

تعتبر التقارير الإدارية وسيلة من وسائل الاتصال والتراسل فيما بين الإفراد والمنظمات على حد سواء، وفي محيط العمل لا يمكن الاستغناء عن هذه التقارير بغرض اتخاذ القرارات السليمة، وقد تطورت في العصر الحاضر التقارير سواء فيما يتعلق بآليات وطرق إعدادها أو إخراجها بفضل ما توفر للإنسان من وسائل معينة له في صناعة تلك التقارير.

مفهوم التقرير

التقرير هو عبارة عن " عرض معلوماتي (مكتوب أو شفوي) حول موضوع ما (ظاهرة أو مالشكلة أو ...إلخ) يتم بطريقة مبسطة بهدف إيجاد تفسير مناسب يؤدي إلى تقديم أفكار وتوصيات مناسبة تجاه تلك الظواهر أو المالشكلات.

من خلال التعريف السابق يمكن استنتاج ما يلي:

- أن التقرير يمثل عرضاً لمعلومات قد تكون كمية أو كيفية.
- أن التقرير قد يكون مكتوباً وقد يكون شفوياً.
- أن التقرير يناقش موضوعاً ما وهذا الموضوع قد يكون ظاهرة معينة حدثت مثل زيادة إيرادات المنظمة في فترة معينة وانخفاضها في فترة أخرى، أو مالشكلة ما مثل ارتفاع غياب الأفراد عن العمل خلال فترة معينة، أو تطوير معين مثل تقديم دراسة تفيد بجدوى افتتاح فرع للمنظمة في منطقة ما أو غير ذلك.
- أن التقرير يجب أن يقدم بطريقة مبسطة ومفهومة .
- أن التقرير يُفترض فيه أن يقدم أفكاراً وتوصيات مناسبة وتحقق الهدف منه من وجوده فالتقرير في حد ذاته وسيلة وليس غاية.

أهمية التقرير

تأتي أهمية التقرير من كونه الوسيلة المناسبة والأكثر موضوعية في بيان الأحداث التي تقع في المنظمة فهو يقوم على البيانات والمعلومات والحقائق لتقديمها بأبسط صورة وبالشكل يجعل المسؤول قادراً على

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اتخاذ القرار الرشيد ، كما أن أهمية التقرير تأتي من كونه يترك قدراً من الراحة والاطمئنان لدى متخذ القرار بموضوعية القرار المتخذ ، وكذلك لمن سيتأثر بالقرار.

لماذا نكتب التقارير ؟

لأننا نريد نقل معلوماتٍ ما إلى آخرين في الوقت الحالي أو في المستقبل أو كلاهما. فالموظف يكتب تقريراً لمديره ليُطلعه على تطور العمل أو الأنشطة الأسبوعية أو الشهرية. والمشرف على الإنتاج يكتب تقريراً لمديريه ليخبرهم بأهم الأحداث التي تخص الإنتاجية والمعدات خلال اليوم السابق أو الأسبوع السابق. والمهندس يكتب تقريراً ليوضح مالشكلة ما وأسلوب حلها أو ليقترح تطويراً ما. والطالب يكتب تقريرا ليشرح موضوعاً ما لأستاذه كإثباتٍ لفهمه للموضوع وقدرته على صياغة هذا الفهم في الشكل تقرير. والباحث يكتب بحثاً ليدون فيه الخطوات التي اتبعها والنتائج التي توصل إليها.

ولكن لماذا لا نكتفي بالتقارير والمحادثات الشفهية؟ لماذا يقوم الموظف بكتابة تقرير بدلاً من أن يخبر رئيسه شفهياً؟.

التقارير الشفهية تستخدم كثيراً ولكنها لا تغني عن التقارير المكتوبة في كثيرٍ من الأحيان. هناك الكثير من المميزات في التقارير المكتوبة التي تجعلها وسيلة الاتصال المناسبة في كثير من الأحيان مثل:

١- التقرير المكتوب يمكن توزيعه على أكثر من شخص ليقرؤوه وبالتالي نتمكن من نقل المعلومة لمجموعة من الأشخاص الذين قد يكونون متواجدين في أماكن مختلفة بل وقد يكون توقيت عملهم مختلفاً.
٢- التقرير المكتوب يمكن قراءته في أي وقت وبالتالي يمكن لمشرف الوردية الأولى كتابة تقرير في الصباح ثم يقرؤه مشرف الوردية الثالثة في الليل. ويمكن لقارئ التقرير أن يقرأه وقتما يريد وبالتالي يمكنه تنظيم وقته.
٣- التقرير المكتوب يمكن الرجوع إليه في أي وقت بمعنى أن المدير قد يقرؤه مرة ثم بعد ساعة يحتاج لاسترجاع معلومة ما فيرجع إلى التقرير.
٤- التقرير المكتوب يحفظ المعلومة للمستقبل بعكس التقارير الشفهية وبالتالي فهو يساعدنا على تذكر أو معرفة أحداث حدثت في الماضي وما تم فيها. قد نقوم بدراسة تطوير عمل ما ثم يفشل وقد يفكر شخص ما بعد سنوات في القيام بنفس الدراسة. إن لم نسجل هذه التجربة في تقرير ويتم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

حفظه فإن نفس المحاولة قد تتكرر مراراً. كثير من التقارير تكون لها قيمة كبيرة بعد زمن طويل فمثلاً تقارير الحالة الصحية للمريض وأعمال الصيانة والإصلاح للمعدات يتم الرجوع إليها بعد زمن طويل للاستفادة منها.

٥- التقرير المكتوب يمكن قراءة أجزاء منه بمعنى أنه يمكن لقارئ التقرير قراءة الجزء الذي يَهتم به ويُهمل الباقي بعكس التقارير الشفهية حيث يضطر المستمع للاستماع لكل التقرير.

٦- التقرير المكتوب يُمَكن من الاستعداد لمناقشة موضوع ما ، فيمكننا توزيع تفاصيل مشروع ما قبل الاجتماع لدراسته وبالتالي يكون الحاضرون على دراية بتفاصيل الموضوع.

٧- التقرير المكتوب يُمَكننا من متابعة ودراسة أمور لا يمكن متابعتها شفهياً ، فليس من الممكن أن نستمع لتقرير شفهي يحتوي على أرقام عديدة ومعادلات وحسابات. بالطبع يمكننا الاستماع ولكن لا يمكننا تتبع الأرقام وفهم المعادلات ولا يمكننا بالتالي اتخاذ القرار السليم.

٨- التقرير المكتوب يكون مُنظماً ويحتوي على المعلومات الأساسية وتحليل الموضوع والتوصيات بالشكل أفضل بكثير من التقارير والمحادثات الشفهية. ذلك راجع إلى أننا نأخذ وقتاً لإعداد التقرير المكتوب ومراجعته وصياغته بعكس التقارير الشفهية التي قد ننسى فيها ذكر معلومات هامة أو يخوننا ترتيب الموضوع.

٩- التقرير المكتوب يمكننا من رؤية الحقائق والأسباب والنتائج بعكس التقارير الشفهية التي قد تعرض بعض النتائج في وقت وبعضها في وقت آخر. بل أحياناً تجد أنك بعد كتابة التقرير قد تفهمت الموضوع بالشكل أفضل لأنك اضطررت لكتابة كل شيء في تقرير واحد بمعنى أن التفكير باستخدام الكتابة يساعدنا على تنظيم تفكيرنا. كذلك قراءة التقارير المكتوبة تساعدنا على دراسة الأمور بفكرٍ أكثر تنظيماً.

١٠- التقرير المكتوب يمكننا من استخدام أدوات جيدة لعرض الموضوع مثل الجداول والرسومات البيانية والتخطيطية ، كما سنرى ذلك لاحقا.

١١- التقرير المكتوب قد يستخدم كمستند رسمي في المستقبل عند حدوث مالشكلة ما تحتاج معرفة مصدر الخطأ والمسؤول عنه.

لذلك فإن الأمور البسيطة تُستخدم فيها التقارير والمحادثات الشفهية ولكن عندما نحتاج أن ننقل معلومات كثيرة فإننا نلجأ لكتابة التقارير وكذلك الحال في حالة الحاجة لحفظ المعلومة للمستقبل أو النواحي الرسمية. التقارير المكتوبة ليست غاية وإنما هي وسيلة وبالتالي إذا لم يكن هناك سبب لكتابة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التقرير فلا داعي لكتابته ولكن حين تكون هناك حاجة لكتابة التقرير فينبغي كتابته بصورة جيدة وبالحجم المناسب وأن يحتوي على المعلومات الهامة.

ما هي سمات التقارير الجيدة؟

١- تحتوي على المعلومات اللازمة لفهم الموضوع.
٢- منظَّمة ومقسمة إلى أقسام بحيث يسهل الوصول إلى أي معلومة.
٣- طويلة / قصيرة بالقدر الكافي والمعتاد في المؤسسة.
٤- لا تحتوي على تفاصيل لا علاقة لها بالموضوع أو معلومات لا تُهم القارئ.
٥- مُوَضَّح بها تاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته.
٦- تستخدم الوسائل التوضيحية المناسبة والمقبولة في المؤسسة.
٧- مكتوبة بأسلوب واضح وبلُغَةٍ سليمة ومفهومة.
٨- مكتوبة بأمانة سواء فيما يتعلق بالنقل أو الاقتباس أو غيرهما.

أنواع التقارير

تتعدد أنواع التقارير بحسب المعيار الذي ينظر به إلى التقرير وفي نفس الوقت فإن التقارير تكون متداخلة فيما بينها البين بمعني أن التقرير يمكن أن يتصف بصفتين في وقت واحد فمثلاً قد يكون هناك تقرير طويل وخارجي أو تقرير داخلي وقصير وهكذا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(أ)- التقارير حسب معيار طول أو قصر التقرير:

١- التقارير الطويلة: وهي عبارة عن تقارير ذات صفحات متعددة وليس هناك عدد معين من الصفحات لاعتبار التقرير طويلاً أم لا ولكنها عملية تقديرية وفقاً لظرف موضوع التقرير ومكانه وزمانه ولمن سوف يقدم وغيرها من الاعتبارات الأخرى.

٢- التقارير القصيرة : وهي عبارة عن تقارير محدودة الصفحات وربما يكون بعضها في صفحة واحدة .

(ب)- التقارير حسب معيار توقيت التقرير:

١- التقارير الدورية : وهي عبارة عن التقارير المجدولة التي تعد بانتظام في أوقات محددة ومعروفة سلفاً كالتقارير المالية الربع سنوية التي ترفع للمسؤول لاعتمادها أو التقارير السنوية عن أداء الموظفين وغيرها من التقارير.

٢- التقارير غير الدورية: وهي عبارة عن تقارير غير مجدولة وغير منتظمة ومثالها التقارير التي قد يطلبها المسؤول بشأن حدث معين أو التقارير التي تعد بسبب ظاهرة بعينها.

(ج)- التقارير حسب معيار مصدر التقرير:

١- تقارير داخلية : وهي عبارة عن التقارير التي تعد من قبل إدارة معينة أو شخص ما بالمنظمة.

٢- تقارير خارجية: وهي عبارة عن التقارير التي تُعد من قبل جهة خارجية ومثال ذلك لو أرادت المنظمة إحداث تطوير معين بها فقد تطلب من بعض المكاتب الاستشارية الخارجية إعطاءها دراسة (تقرير) حول ذلك التطوير المزمع ومثال آخر وهو لو أرادت المنظمة الدخول في مشروع اقتصادي فقد تعهد المنظمة إلى بعض المكاتب المتخصصة للقيام بدراسة الجدوى الاقتصادية من ذلك المشروع وتقديم تقرير لها بذلك وهكذا.

(د) – التقارير حسب معيار هدف التقرير: يصعب حصر التقارير وفقاً لهدف التقرير نظراً لتعدد الأهداف التي يمكن أن يحققها التقرير ولكن نذكر على سبيل المثال:

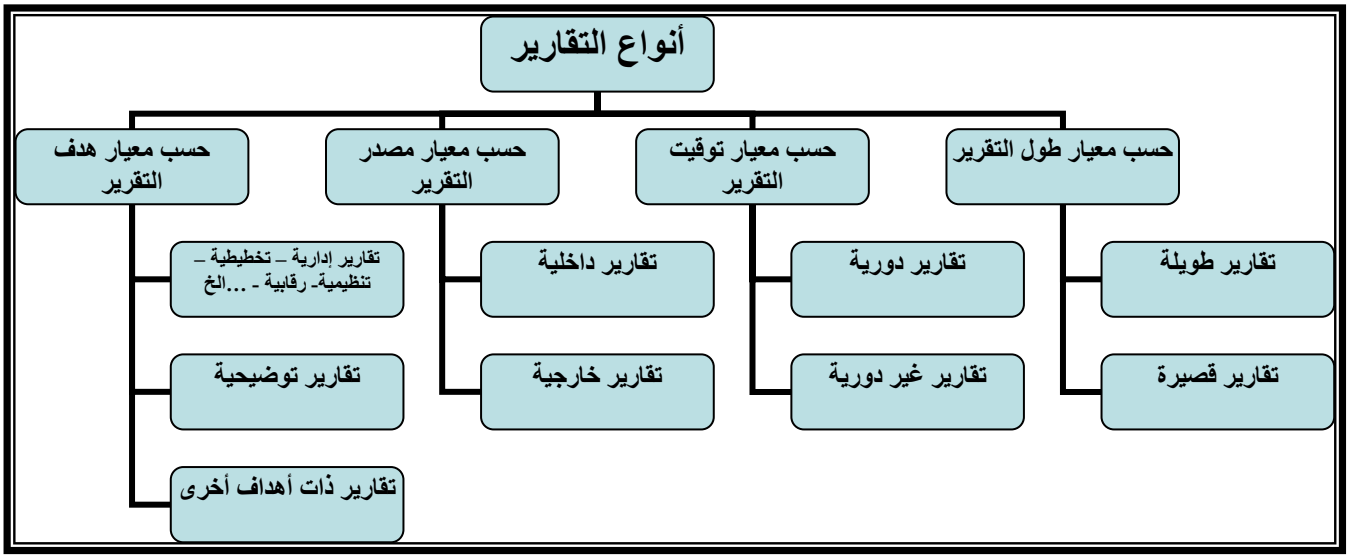
١- تقارير إدارية : وهي عبارة عن تقارير تُعد بغرض تسيير العمل الإداري والتنظيمي بالمنظمة ومنها التقارير التي تُعد لرسم الخطط الإدارية سواء كانت على المدى الطويل أو المتوسط أو القصير أو كانت الخطط التي تخص إدارة بعينها ، ومنها التقارير التنظيمية التي توضح الهياكل التنظيمية للمنظمة وطرق توزيع العمل وإجراءاته وتحديد العلاقات والسلطات والمسؤوليات، ومنها التقارير الرقابية التي تهدف إلى متابعة العمل والتأكد من أنه يسير وفقاً لما رسم له، ومنها التقارير المتعلقة بإدارة الموارد البشرية سواء ما يتعلق منها بتوصيف وتصنيف الوظائف أو نظام التحفيز والأجور والمكافآت أو ما يتعلق بتدريب الأفراد أو تقارير أداء العاملين وغيرها من التقارير الإدارية الأخرى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- التقارير التوضيحية: وهي عبارة عن تقارير يكون الهدف منها توضيح جانب معين سواء كان في محيط العمل أو في المحيط الخارجي.

٣- تقارير ذات أهداف أخرى: ومنها على سبيل المثال التقارير الصحية في المجتمع أو التقارير الأمنية وغيرها.

والنموذج التالي يوضح بعض التقارير طبقاً لبعض المعايير



الشكل رقم57 : يوضح أنواع التقارير حسب معيار التقسيم المستخدم

خطوات كتابة التقرير

تمر عملية إعداد التقارير بعدد من الخطوات سنتناولها بشيء من الإيجاز على النحو التالي:

١- **تحديد المالشكلة أو موضوع التقرير**: تعتبر عملية التفويض أساساً لعملية إعداد التقارير فبدون أن يكون هناك تفويض من صاحب الصلاحية بعمل تقرير فإن ذلك لا يعد تقريراً رسمياً، وعندما يفوض الرئيس المرؤوس أو جهة ما مثلاً في إعداد تقرير حول مالشكلة أو موضوع ما فإن أول عمل ينبغي أن يتم القيام به هو التحديد الدقيق والواضح لماهية المالشكلة وحدودها والأجزاء المرتبطة بها.

٢- **تحليل المالشكلة:** وهي المرحلة التي يتم خلالها معرفة العرض المؤدي إلى الغرض أو هي محاولة لإرجاع العناصر الرئيسية إلى عناصرها الفرعية المكونة لها هذه تتطلب البحث في مسببات المالشكلة موضوع الدراسة ومحاولة الحصول على المعلومات الكافية حولها وذلك من مختلف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مصادر تلك المعلومات سواء ما كان منها في الكتب أو البحوث أو المجلات والدوريات أو الصحف أو المقابلات أو الملاحظة أو الاستبيان ...إلخ كي تتضح كافة العلاقات والارتباطات المباشرة وغير المباشرة، لأن التحليل والتشخيص السليم بلا شك سيقود إلى نتائج سليمة والعكس صحيح، كما ينبغي أن تتعلق هذه المرحلة بتصفية البيانات والمعلومات والحقائق وتفسيرها بما يخدم التقرير.

٣- **وضع الترتيبات الأولية لإعداد التقرير**: وهذه الترتيبات تتعلق بعدة جوانب منها الوقت اللازم لتقديم التقرير في صورته النهائية للمسؤول وكذلك معرفة الإمكانيات المادية والبشرية والفنية المتاحة لإعداد التقرير.

٤- **كتابة المسودة الأولية للتقرير:** تختلف المسودة الأولية للتقرير عن مسودة التقرير النهائية فالمسودة الأولية يتم التركيز فيها على ثلاثة عناصر رئيسية وهي: المقدمة، وهيكل التقرير، وخاتمة التقرير، وما يتوجب أن يرد فيها من محتوى، دون الاهتمام بالجوانب الالشكلية المختلفة.

٥- **كتابة المسودة النهائية للتقرير:** هذه المسودة تمثل الكيفية التي سيظهر بها التقرير في الشكله النهائي لذا يجب قبل اعتمادها عرضها على المسؤول وأخذ رأيه بخصوصها ومن أبرز النقاط التي يتوجب على معد التقرير مراجعتها في هذه المسودة قبل عرضها على المسؤول ما يلي:

(أ)- **الهيكل العام للتقرير**: وفيه يتم مراجعة العنوان من حيث كونه يعبر عن الفكرة الأساسية للتقرير، وكذلك المقدمة من حيث كونها تشرح الأهداف والأسباب التي من أجلها تم إعداد التقرير، كذلك يتم مراجعة متن التقرير من حيث تسلسل الأفكار وتدرجها ومدى تغطية كل عناصر التقرير وطريقة عرض التقرير وأسلوبه، كما يجب مراجعة نهاية التقرير وخاتمته، وهل جاءت على الوجه المطلوب فمثلاً إذا كان التقرير يناقش مالشكلة ما فهل توصل التقرير في نهايته إلى أفكار تساعد على الحل ضمن توصيات التقرير.

(ب)- **محتوى التقرير**: وفيه يتم مراجعة الحقائق والأفكار الواردة بالتقرير وهل اعتمدت على الأدلة والبراهين أو الاستنتاج المقنع وهل كان بين تلك الحقائق أو الأفكار الترابط المطلوب.

(ج)- **الجوانب الفنية في إعداد وإخراج التقرير**: وفيها يتم التأكد من الجوانب المتعلقة بأصول الكتابة الصحيحة سواء ما يتعلق بالجوانب الإملائية والنحوية واستخدام الكلمات والمترادفات وعلامات الترقيم ...إلخ أو ما يتعلق بالجوانب التنسيقية مثل استخدام الخط المناسب والتباعد (الأسطر والهوامش) وإدراج الصور والرسوم وغير ذلك من مقتضيات الجوانب الفنية الأخرى.

مكونات (أجزاء) التقرير

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يتكون التقرير من عدة أجزاء رئيسية تمثل في مجموعها العدد الكلي لصفحات ذلك التقرير وسوف نحاول هنا ذكر أجزاء التقرير ذا الحجم النسبي (الوسط أو الطويل إلى حد ما) - وليس التقرير القصير الذي قد يكون أحياناً في صفحة أو صفحتين أو ما شابه ذلك، والنموذج التالي يوضح بالشكل عام تلك الأجزاء الرئيسة التي يتكون منها التقرير:

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



الشكل رقم58 : نموذج يوضح مكونات (أجزاء) التقرير

ولكي تكون الصورة أكثر وضوحاً سوف نأخذ مثالا عملياً نتتبع من خلاله مكونات التقرير الرئيسة :سنفترض أن المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني طلبت من الكلية التقنية بجدة إعطاءها

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تقريراً عن الملتقى الثاني للتدريب والتعليم التقني والإداري الذي نظمته الكلية التقنية بجدة في ١٤٢٨/٥/٢٥هـ. فإن أجزاء التقرير ستكون كما يلي:

١- **صفحة الغلاف الخارجي**: وهي عبارة عن صفحة عادة ما تكون من الورق المقوى وتغطي وجه التقرير ويحتوي وجه هذه الصفحة على العديد من المعلومات مثل شعار الجهة معدة التقرير واسمها واسم التقرير واسم الشخص (الأشخاص) الذي الذين قام بإعداد التقرير واسم الشخص أو الجهة التي سيقدم لها التقرير وفترة التقرير (سواء كانت فترة إعداد التقرير أو الفترة التي يغطيها التقرير.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني المهني
الكلية التقنية بمحافظة جده

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region





تقرير عن:

الملتقى الثاني للتدريب والتعليم التقني والإداري تحت شعار:

(التدريب التعاوني الواقع والمأمول)

(جدة: الإثنين ٢٥ /٥/ ١٤٢٨هـ)

(الموافق ١١ /٦/ ٢٠٠٧م)

إعداد

الكلية التقنية بمحافظة جدة

الشكل رقم59 : نموذج لصفحة الغلاف الخارجي

٢- **صفحة الغلاف الداخلية** : بالشكل عام يمكن القول إنها صفحة مماثلة تماماً لصفحة الغلاف الرئيسة، إلا أنه في بعض الأحيان يُكتفى في هذه الصفحة بالعبارات النصية أما الصور والشعارات فقد لا تظهر في هذه الصفحة.

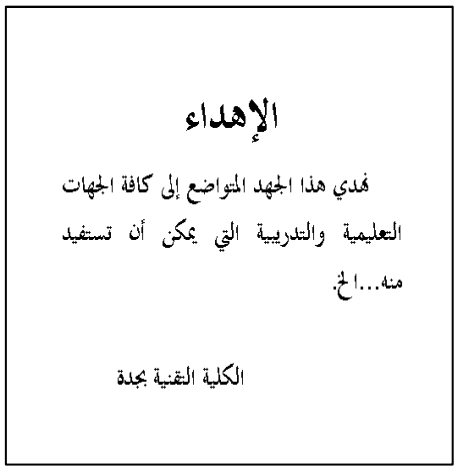
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٣- **صفحة البسملة**: وهي صفحة تخصص في بعض التقارير لكتابة البسملة بالشكل مزخرف على كامل الصفحة.



الشكل رقم60 : صفحة البسملة

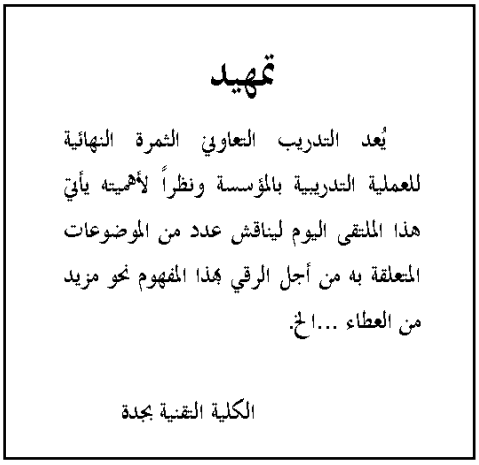
٤- **صفحة الإهداء**: وهي عبارة عن صفحة يهدي فيها معد التقرير تقريره إلى بعض الجهات (أفراد أو منظمات) وخاصة تلك التي كان لها دور فيما يتعلق بالتقرير بالشكل مباشر أو غير مباشر.



الشكل رقم61 : صفحة الإهداء

٥- **صفحة التمهيد**: وهي عبارة عن صفحة توضح الإطار العام للتقرير وهي تُعد بمثابة مدخل مهم لفهم لفكرة العامة من ذلك التقرير.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



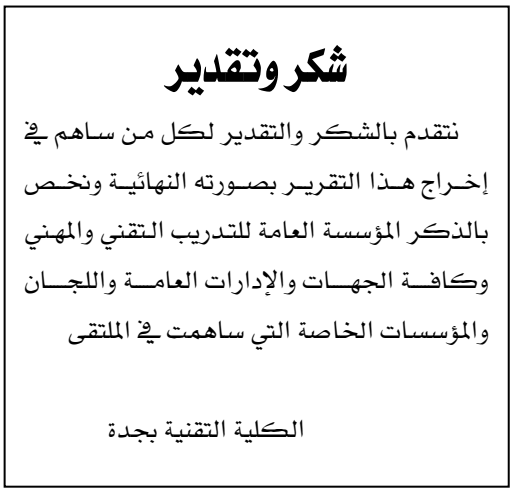
تمهيد

يُعد التدريب التعاوني الثمرة النهائية للعملية التدريبية بالمؤسسة ونظراً لأهميته يأتي هذا الملتقى اليوم ليناقش عدد من الموضوعات المتعلقة به من أجل الرقي بهذا المفهوم نحو مزيد من العطاء ...الخ.

الكلية التقنية بجدة

الشكل رقم62 : صفحة التمهيد

٦- **صفحة الشكر والتقدير**: وهي عبارة عن صفحة يقدم فيها معد التقرير شكره وتقديره لكل الذين ساهموا في إعداد وإخراج التقرير النهائي سواء فيما يتعلق بجمع البيانات أو تسهيل الحصول عليها ....إلخ.



شكر وتقدير

نتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم في إخراج هذا التقرير بصورته النهائية ونخص بالذكر المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وكافة الجهات والإدارات العامة واللجان والمؤسسات الخاصة التي ساهمت في الملتقى

الكلية التقنية بجدة

الشكل رقم63 : صفحة الشكر والتقدير

٧- **صفحة المقدمة**: وهي عبارة عن صفحة أو أكثر تتضمن الفكرة العامة عن التقرير المعد وكيفية إعداده والأجزاء أو الفصول التي تكّون منها بالشكل ملخص ومختصر.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله وبعد:

فلقد أقامت الكلية التقنية بجدة في يوم الإثنين ١٤٢٨/٥/٢٥هـ الملتقى الثاني للتعليم والتدريب التقني والإداري تحت شعار التدريب التعاوني: الواقع والمأمول وقُدّمتْ فيه العديد من الأوراق العلمية...إلخ.

الكلية التقنية بجدة

السبت ١٤٢٨/٦/٢٢هـ

الشكل رقم64 : صفحة المقدمة

٨- **صفحة قائمة المحتويات**: وهي عبارة عن صفحة أو أكثر على الشكل جدول بالموضوعات التي اشتمل عليها التقرير وأرقام صفحاتها داخل متن التقرير، ويساعد جدول المحتويات القارئ للوصول بيسر وسهولة وبالسرعة المطلوبة للأقسام المختلفة داخل التقرير، وينبغي اتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات جدول المحتويات لا يستخدم عادةً في التقارير القصيرة التي تتكون من بضع صفحات لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً ويكون النظر في جدول المحتويات تضييعاً للوقت.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	أ
التمهيد	ب
شكر وتقدير	ج
المقدمة	د
قائمة المحتويات	هـ
قائمة الجداول	و
قائمة الأشكال	ز
الفصل الأول: التدريب التعاوني	1
الفصل الثاني: أوراق العمل	25
الفصل الثالث: تجارب واقعية	50
الفصل الرابع: التوصيات والخاتمة	75

الشكل رقم65 : صفحة المحتويات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٩- **صفحة قائمة الجداول** : وهي عبارة عن صفحة توضح أرقام الجداول الواردة في التقرير وعناوينها وأرقام الصفحات التي تقع بها .

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	أعداد المتدربين الملتحقين بالتدريب التعاوني خلال عام 1423هـ	3
2	أعداد المتدربين الملتحقين بالتدريب التعاوني خلال عام 1424هـ	5
3	أعداد المتدربين الملتحقين بالتدريب التعاوني خلال عام 1425هـ	8
4	أعداد المتدربين الملتحقين بالتدريب التعاوني خلال عام 1426هـ	10
5	أعداد المتدربين الملتحقين بالتدريب التعاوني خلال عام 1427هـ	18

الشكل رقم66 : صفحة قائمة الجداول

١٠- **صفحة قائمة الأشكال**: وهي عبارة عن صفحة توضح أرقام الأشكال الواردة في التقرير وعناوينها وأرقام الصفحات التي وردت بها .

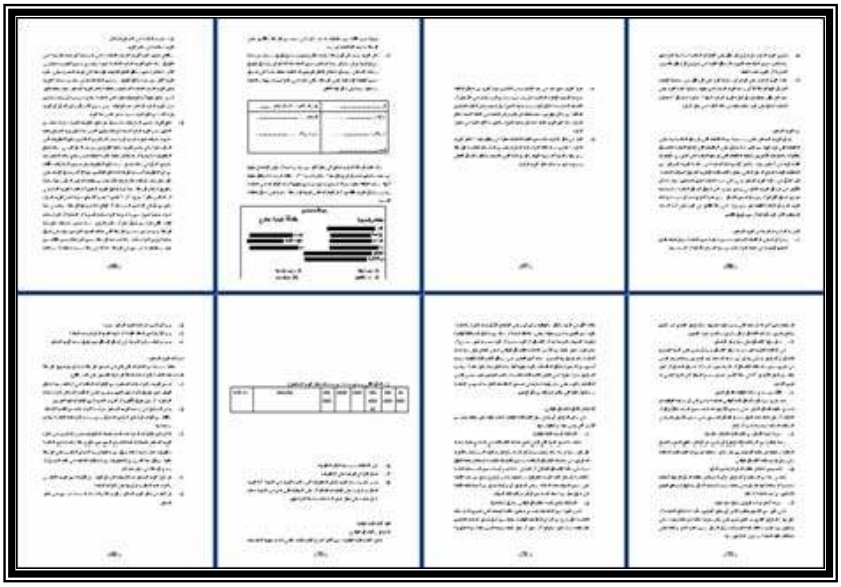
قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	خريطة توزيع المتدربين لعام 1423هـ	5
2	خريطة توزيع المتدربين لعام 1424هـ	9
3	خريطة توزيع المتدربين لعام 1425هـ	11
4	خريطة توزيع المتدربين لعام 1426هـ	14
5	خريطة توزيع المتدربين لعام 1427هـ	17

الشكل رقم67 : يوضح قائمة الأشكال

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١١- **صفحات متن التقرير**: وهي عبارة عن صفحات المحتوى الأساسي للتقرير التي تُظهر الجزء الموضوعي للتقرير وتشتمل صفحات الفصول والمباحث التي تكونت منها مادة التقرير سواء في الشكل معلومات أو بيانات أو أشكال رسومية أو تحليل للمحتوى...إلخ.



الشكل رقم68 : صفحات متن التقرير

١٢- **صفحات النتائج والتوصيات**: النتائج هي عبارة استنتاجات واستخلاص لمحتوى التقرير يتم سرده في الشكل نقاط معينة أو جداول محددة أو رسوم بيانية واضحة تثير لدى القارئ فهماً عميقاً لمحتوى التقرير وتجعله يستطيع الخروج بتوصيات أو اقتراحات معينة، وعلى الرغم من أهمية كافة أجزاء التقرير إلا أن الجزء الخاص بالنتائج والتوصيات يعد الجزء الأهم في التقرير، إذ من خلاله يمكن البناء عليه في اتخاذ القرارات السليمة، وهذا يحتم على الجهة معدة التقرير أن تعرض نتائج التقرير بأسلوب مبسط وجذاب ومن الوسائل المستخدمة في عرض النتائج أسلوب الرسوم البيانية التي غالباً ما تكون أكثر جاذبية وأيسر وأسرع للفهم، وتتيح برامج الأوفيس كبرنامج الجداول الإلكترونية (إكسل) وبرنامج العروض (بوربوينت) إمكانية عمل مثل ذلك العرض. أما التوصيات فإنها تعد بمثابة الفائدة الحقيقة التي سيحتويها التقرير وهي المرشد الذي يمكن من خلاله معرفة ما يجب على الإداري عمله ولذلك عادة ما يتم الاهتمام بصياغة هذه التوصيات بحيث تكون قابلة للتنفيذ.

١٣- **صفحات الملاحق** : وهي عبارة عن صفحات تشتمل على معلومات مساندة للتقرير توضع في نهاية التقرير في جزء يسمى بـ "الملاحق" وذلك للرجوع إليها للتأكد من صحة بعض ما احتواه التقرير

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويتم وضعها في نهاية التقرير لكون هذه الملاحق متعددة ومتنوعة بعضها على الشكل معلومات أو بيانات والبعض على الشكل جدول أو رسوم أو خرائط أو مقابلات أو صور أو غيرها وبالتالي قد يؤدي وضعها في ثنايا التقرير إلى إحداث نوع من بتر المعنى وعدم اتساقه لذا يتم وضعها للقارئ في نهاية التقرير بحيث يمكنه العودة لها أو لبعضها لمعرفة المزيد مما أشتمل عليه التقرير.



الشكل رقم69 : نموذج لبعض صفحات الملاحق

١٤- **صفحات المراجع**: وهي عبارة عن سرد للمراجع التي تم الاعتماد عليها في إعداد التقرير سواء كانت تلك المراجع كتباً أو مجلات علمية أو مطبوعات حكومية أو خاصة أو مقابلات شخصية أو مواقع بالإنترنت أو غيرها من مصادر المعلومات الخاصة بالتقرير، ومن الطرق - أي أنها ليست الطريقة الوحيدة- التي تكتب بها المراجع الترتيب التالي:اسم الباحث وبحيث تبعد بداية السطر الأول عن الأسطر التالية بعشر مسافات بمسطرة المسافات في لوحة المفاتيح ثم فاصلة (،) ثم عنوان التقرير أو الدراسة تحته سطر بعدها فاصلة (،) ثم مدينة النشر بعدها نقطتين فوق بعض(:) ثم دار النشر ثم فاصلة (،) ثم التاريخ ثم نقطة وقف النهاية (.) كما في المثال التالي:

إبراهيم صالح المساعد، التدريب التعاوني بالكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية، جدة: دار زاد المعرفة، للنشر والطباعة والتوزيع، ١٤٢٨هـ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الشكل رقم70 : صفحات المراجع

عرض التقارير

على الرغم من أن الفهم الصحيح لخطوات إعداد التقارير سيقود حتماً إلى أن يظهر بالصورة المرضية أو يجب أن يكون كذلك إلا أننا سنورد هنا بعض الأمثلة الخاصة بكيفية عرض البيانات بطرق مختلفة.

(١)- عرض البيانات داخل التقرير نفسه

إن تجميع البيانات والمعلومات على الرغم من أهميته الكبرى في الحصول على نتائج للتقرير، إلا أننا قد لا نبالغ إذا قلنا إن الاستفادة من تلك النتائج تبقى مرهونة بالكيفية التي تعرض بها ضمن ثنايا ذلك التقرير، وهناك العديد من الوسائل والطرق الخاصة بعرض تلك النتائج، ولقد وفرت مجموعة برامج مايكروسوفت أوفيس وغيرها من البرامج وكذلك وسائل العرض التقنية العديد من طرائق العرض المختلفة والتي تتيح لقارئ التقرير الفهم السريع لمحتويات ذلك التقرير، ولكي تكون الصورة أوضح سنفترض جدلاً أنه ومن خلال المصادر الرئيسية (كتب – و مقابلات – و مجلات – و جهات رسمية...إلخ) تم الحصول على العديد من البيانات والمعلومات المتعلقة بالتدريب التعاوني فإننا نستطيع عرض تلك البيانات ضمن التقرير السابق ذكره والمتعلق بالملتقى الثاني للتدريب والتعليم التقني والإداري تحت شعار: التدريب التعاوني الواقع والمأمول. على النحو التالي:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١- عرض البيانات بأسلوب الجداول

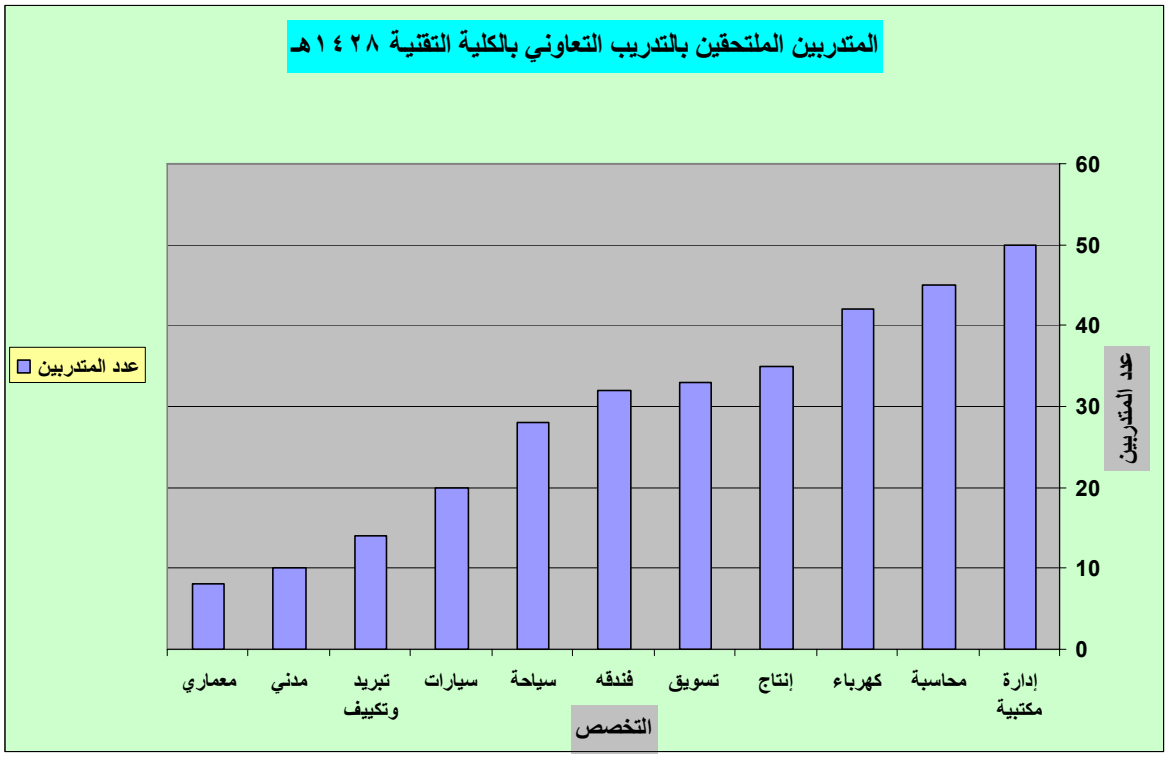
م	التخصص	عدد المتدربين
١-	إدارة مكتبية	٥٠
٢-	محاسبة	٤٥
٣-	كهرباء	٤٢
٤-	إنتاج	٣٥
٥-	تسويق	٣٣
٦-	فندقه	٣٢
٧-	سياحة	٢٨
٨-	سيارات	٢٠
٩-	تبريد وتكييف	١٤
١٠-	مدنى	١٠
١١-	معمارى	٨

الجدول7 : أعداد المتدربين الملتحقين بالتدريب التعاوني في تخصصات الكلية التقنية بجدة لعام ١٤٢٨هـ

كما يساعد برنامج إكسيل EXCEL في التحكم بكيفية عرض البيانات بالجدول حسب طريقة الفرز المختارة، حيث يلاحظ هنا أن عرضها تنازلياً حسب "عدد المتدربين".

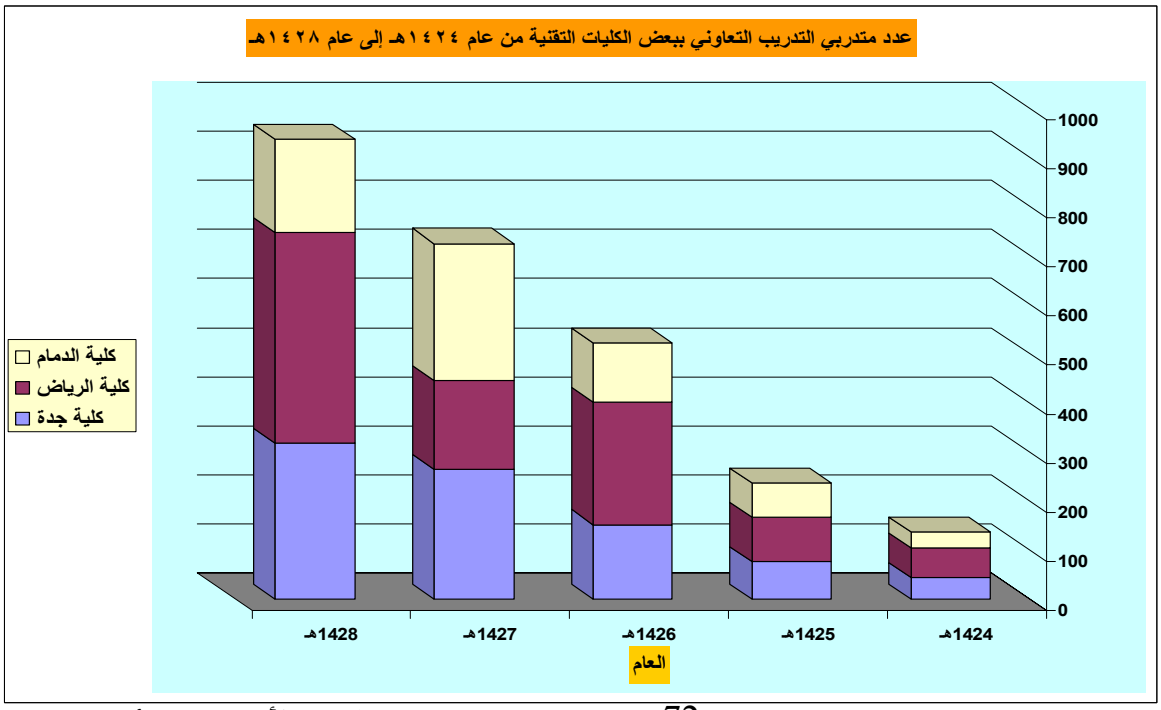
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- العرض بأسلوب الأعمدة البسيطة:



الشكل رقم71 : يوضح عرض البيانات بطريقة الأعمدة البسيطة

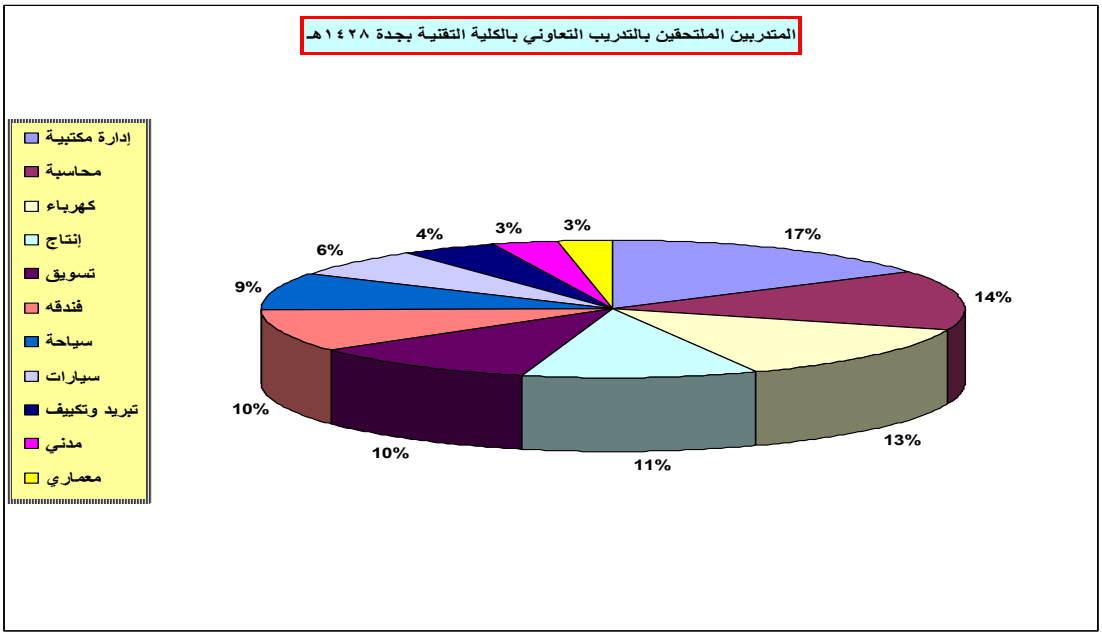
٣- العرض بأسلوب الأعمدة المجزأة



الشكل رقم72 : يوضح عرض البيانات بطريقة الأعمدة المجزأة

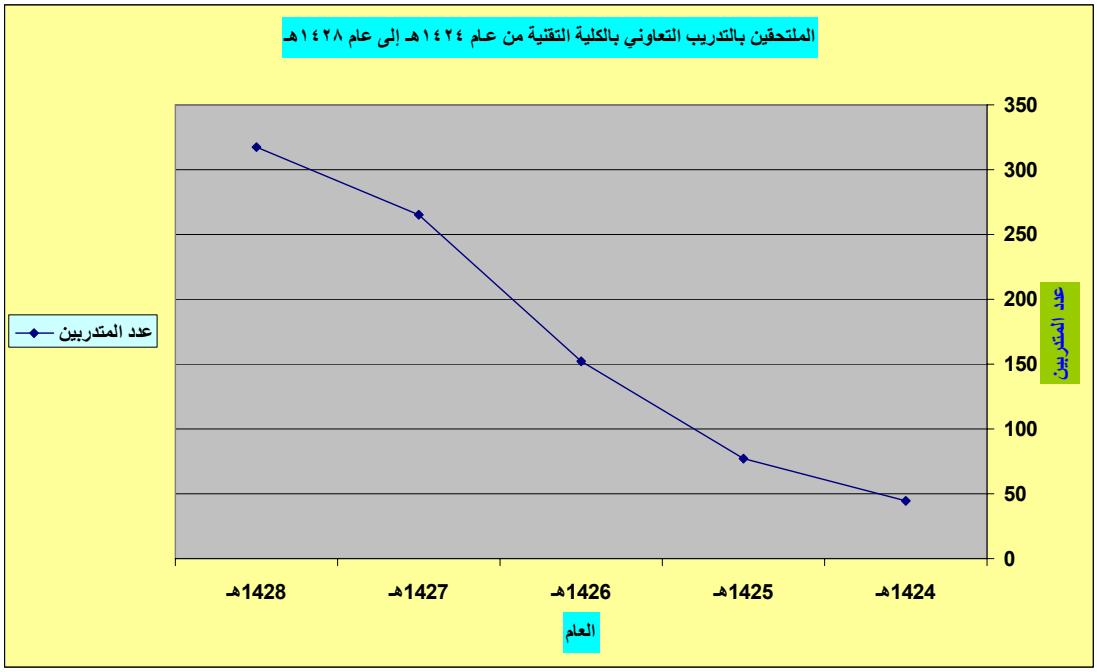
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤- العرض بأسلوب الدائرة



الشكل رقم73 : يوضح طريقة عرض البيانات بالأسلوب الدائري.

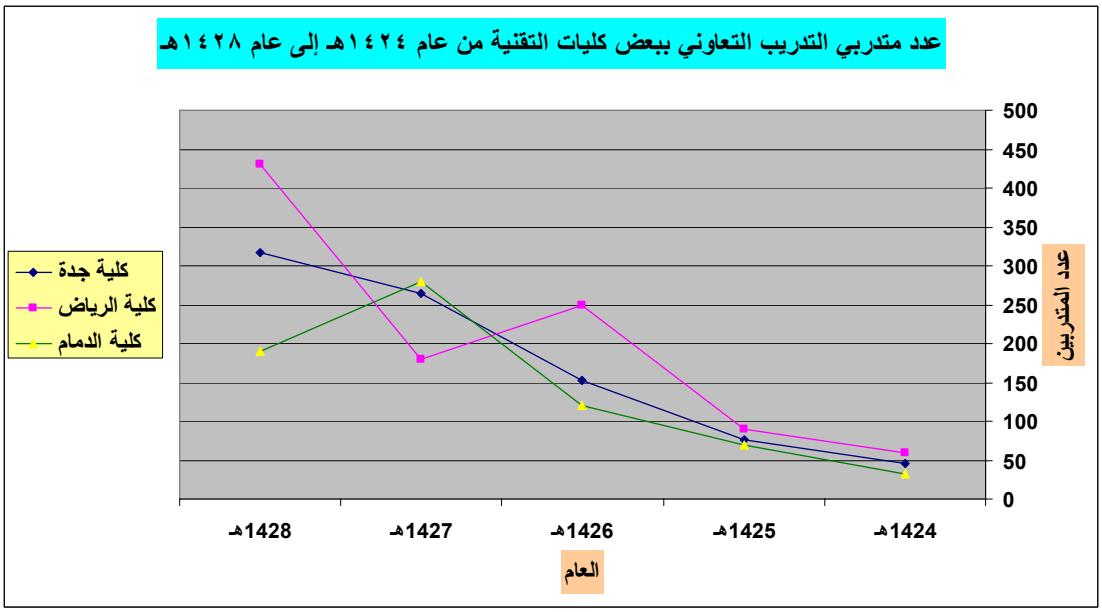
٥- العرض الخطي (لمعرفة التطور)



الشكل رقم74 : يوضح عرض البيانات بطريقة العرض الخطي (التطور)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦- العرض الخطي (للمقارنات)



الشكل رقم75 : يوضح عرض البيانات بطريقة العرض الخطي (للمقارنة)

الجدير بالذكر أن أساليب عرض التقارير هذه ليست هي الوحيدة لعرض التقارير وإنما هناك أساليب أخرى يتوقف استخدامها على التقرير ذاته.

(٢)- تقديم التقرير (عرض) للمسؤول أو الحاضرين[١]

إن إعداد عروض تقديمية Presentation جيدة هي من المهارات الهامة للفرد. فكثيراً ما يحتاج الإنسان لتقديم عرض تقديمي أثناء الدراسة وأثناء العمل لعرض نتائج دراسة أو مقترحات جديدة أو مشاكل تحت الدراسة أو نتائج العمل. قد يجد البعض صعوبة في إعداد هذه العروض نتيجة لعدم معرفة مقومات العرض الجيد.

أ- إرشادات تقديم العروض

[١] http://samehar.wordpress.com/index1/

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إعداد العروض التقديمية لا يحتاج موهبة فذة ولا مهارات غير طبيعية. فمن الطبيعي عندما تتحدث مع صديق لك لتعرض عليه مالشكلة ما ألا تتعمد تشتيت انتباهه عنك وأن تنظر إليه وألا تُعطيه ظهرك وأن توضح له الأمور التي تجعله يفهم الموضوع بدون الدخول في تفصيلات لا مُبرر لها ومن الطبيعي أن تكون مُرتديا للملابس التي تتناسب مع لقائك لصديقك ومن الطبيعي أن تتحدث بصوت مسموع. هذه الأمور الطبيعية هي محور الأمور التي يجب إتباعها عند إعداد العروض التقديمية. ولكننا عند إعداد العروض قد نتصرف بطريقة تُخالف الطريقة الطبيعية نتيجة للتوتر من مواجهة عدد كبير من الحاضرين ممن سيستمعون للتقرير المقدم، وبالتدريب المستمر على ذلك تستطيع أن تتقنه.

ب- أهمية تقديم عروض جيدة

تنبع أهمية مهارات تقديم العروض من أنها أحد الوسائل التي تستخدمها لنقل المعلومات ولعرض عملك أو تقريرك ولإقناع الآخرين. وبالتالي فقد تكون ممتازاً في عملك ولكن عندما يُطلب منك أن تَعرض نتائج عملك في عرض تقديمي لا تستطيع عرضه بالشكل جيد فيؤخذ عنك انطباع سيء. وقد يكون لديك فكرة عظيمة لمشروع جديد وعندما تعرضها على رؤسائك في عرض تقديمي تعرضها بطريقة سيئة فلا يوافقوا على فكرتك. لذلك فمن الأمور الأساسية لمعظم العاملين أن يكون لديهم قدرة على تقديم عروض جيدة. ليس المطلوب أن تكون أفضل متحدثٍ في العالم ولكن المطلوب أن تقدم عروضاً جيدة

ج- وسائل العرض المساعدة

أصبح من الشائع في العروض التقديمية استخدام الحاسوب لإعداد شرائح Slides باستخدام برنامج بور بوينت أو Power Point فكثيراً ما يكون ذلك مطلوباً في الجامعة وفي العمل وفي المؤتمرات. ولذلك فقد أصبح البعض يعتقد أن تقديم عرض معناه استخدام شرائح معدة ببرنامج بور بوينت وعدم استخدام أي شيء آخر. ولكن هذا غير صحيح فقد تستخدم أحياناً وسائل بديلة وقد تستخدم هذه الوسائل بالإضافة إلى الشرائح. فقد تستخدم لوحاً كبيراً للرسم والكتابة، بالإضافة إلى شرائح العرض وذلك يكون مُفيداً حين يكون هذا الرسم هو محور الموضوع وتحتاج للعودة إليه أثناء الشرح في أوقات مختلفة من العرض. وقد يكون هذا الرسم هو الوسيلة الوحيدة التي تحتاجها في العرض مثل أن يكون العرض يشرح تركيب جهاز أو آلة. من الوسائل المساعدة التي تناسب بعض العروض أن يكون معك نموذج مجسم أو عينة من المادة المستخدمة أو التي تم دراستها. وقد يُمكنك في بعض الأحيان أن تقوم بعمل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تجربة بسيطة جداً مثل توضيح تأثير الماء على مادة ما بشرط أن يكون جميع الحاضرين قادرين على متابعة وفهم ومشاهدة التجربة من أماكنهم.

على أي حال فإن استخدام الشرائح ببرنامج بور بوينت Powerpoint (أو ببرامج أخرى) هو عملية شائعة جداً في الوقت الحالي. الشرائح تساعد على عرض بعض البيانات والصور والرسومات وبعض النقاط الأساسية بالشكل منظم وتساعد في جعل العرض منظماً. ولكن ينبغي الحذر من أن:

١- الشرائح ليست هي جوهر العرض التقديمي ولكن جوهر العرض هو أنت وأسلوب إلقائك وما تقوله.

٢- الشرائح ليست بديلاً عن التقارير في معظم الأحيان لأن الشرائح هي مجرد وسيلة مساعدة في العرض ولكنها لا يمكن أن تحوي كل المعلومات الواردة في التقرير وبالالشكل المناسب.

د- محتويات العرض

محتويات العرض يمكن تقسيمها إلى البداية، الوسط (متن الموضوع)، الختام

البداية: لابد من وجود صفحة للعنوان Title تحتوي على اسم العرض أو موضوع العرض واسم معد العرض أو أسماء مُعدي العرض واسم الجهة التي ينتمون إليها وقد يوضع التاريخ. إن كان الحاضرون كلهم يعرفونك أو قام أحدٌ ما بالتعريف بك قبل بدء العرض فأنت لا تحتاج لتقديم نفسك. أما إن كان الحاضرون أو بعضهم لا يعرفونك ولم يقم أحدٌ بالتعريف بك قبل العرض فيكون عليك تقديم نفسك ببضع كلمات أو بضع شرائح - قبل الخوض في تفاصيل الموضوع- حسب طبيعة العرض. فعندما يكون العرض داخل نفس المؤسسة فيكفي أن تعرفهم باسمك ووظيفتك وأما إن كان العرض في مؤتمر دولي فربما أوضحت البلد الذي تنتمي إليه والأنشطة التي تقوم بها. يلي المقدمة أن تعرف الحاضرين بترتيب العرض باختصار وهذا قد يكون ببضع جمل تقولها وقد تخصص شريحة لذلك أو تكتفي بما تقوله شفهياً.

الوسط (أو متن الموضوع) : هذا هو الجزء الأساسي في العرض وفيه تشرح الموضوع مرتباً بالشكل يساعد الحاضرين على الفهم والمتابعة. فمثلاً قد تبدأ بعرض مالشكلة التقرير ثم الحلول ثم مقارنة الحلول ثم الحل الذي تقترحه، أو تبدأ بعرض نقطة البحث أو التقرير ثم نتائج الأبحاث أو التقارير السابقة ثم أسلوب إعداد التقرير والخلفية النظرية ثم النتائج وهكذا حسب طبيعة التقرير أو الدراسة. إن تقسيم هذا الجزء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

غالباً ما يتفق مع تقسيم التقرير الذي أعددته حول الموضوع مع مراعاة اختلاف قراءة تقرير عن متابعة عرض تقديمي له.

الختام: في نهاية تقريرك فإنك توضح الاستنتاجات الرئيسية أو التوصيات أو كليهما أو تكتفي بملخص لما عرضته حسب ما يتفق مع طبيعة الموضوع.

هذا هو الترتيب المعتاد وقد تخرج عنه بعض الشيء بما يخدم العرض. فقد تبدأ العرض بصورة تبين الأمر الذي تتحدث عنه لاستثارة ذهن الحاضرين مثل صورة طفل مريض إن كنت ستتحدث عن أمراض الأطفال أو صورة شلال مائي إن كنت ستتحدث عن مالشكلة لها علاقة بالمياه. وقد تتجنب توضيح أجزاء العرض مسبقاً في البداية لمزيد من التشويق وهذا قد يكون مناسباً في العروض الخاصة بالدعاية أو التسويق. وقد يكون الختام مجرد سؤال مفتوح عن مستقبل المالشكلة التي تتحدث عنها. ولكن في جميع الأحوال لابد من أن يعرف الحاضرون اسم الموضوع وهدفه واسمك وأن تبدأ بالتمهيد للموضوع ثم عرضه بالشكل جيد ثم تختم بعبارة تدل على سعادتك في قضاء ذلك الوقت مع المجموعة.

هـ- ملاحظات حول إعداد الشرائح

١- تجنب الاستخدام السيئ للألوان مثل الخلفية السوداء مع الكتابة باللون الأزرق أو الخلفية البيضاء مع الكتابة باللون الأصفر. من الخيارات الجيدة الخلفية البيضاء مع الكتابة باللون الأسود ، وكذلك الخلفية الزرقاء مع الكتابة بالأصفر. تجنب استخدام خلفية مزعجة مثل الخلفية الحمراء أو البرتقالية.

٢- اجعل الشرائح Slides بسيطة وواضحة. لأن الشرائح هي وسيلة مساعدة وليست هي أساس العرض ولكن أساس العرض هو ما تقوله أنت. ولا تكتب كل ما تريد أن تقوله على الشرائح ولكن اكتب عناوين ونقاط رئيسية في الشرائح وقم أنت بشرحها. ولا تجعل الشريحة مزدحمة ولكن سطرين إلى ستة أو سبعة أسطر تكون كافية.

٣- لا تستخدم صوراً لا علاقة لها بالموضوع كخلفية للشرائح. فلا تضع في الخلفية صوراً لمزارات سياحية في عرض تقديمي لطرق تصنيع البلاستيك مثلاً. إن الحاضرين قد أتوا لكي يستمعوا للموضوع الذي تطرحه ولم يحضروا للاستمتاع بالمناظر الطبيعية. وما الضرر في ذلك؟ الضرر هو أنك تُشتت الحاضرين بدلاً من أن تجذب انتباههم للموضوع الذي تتحدث فيه.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٤- استخدم خطوطاً مناسبة بحيث لا تقل عن الحجم (١٨) ولا تزيد عن (٤٤) في المعتاد، وذلك حتى يتمكن الجميع من قراءتها.

٥- اجعل لكل شريحة زمناً مناسباً مثل أن تخصص دقيقة أو دقيقة ونصف لكل شريحة في المتوسط. فإن كان زمن العرض خمسة عشر دقيقة فحاول أن تستخدم عشرة إلى خمس عشرة شريحة، وتذكر أن العرض لن يوضح كل التفاصيل التي قد تقدمها في تقريرك ولكن أن تعرض أساسيات الموضوع بالشكل واضح أفضل من أن تعرض تفاصيل كثيرة ثم يخرج الحاضرون ولم يفهموا شيئاً.

٦- الأفضل أن تستخدم نفس الخطوط Font والتنسيق Format في كل الشرائح.

٧- استخدم وسائل الإنعاش فيما يخدم موضوع العرض فقط فلا تجعل الأحرف تتساقط من السماء أو تنبت من الأرض ولا تجعل الكلمات تطير في الهواء. فالعرض التقديمي ليس اختباراً لقدراتك على عرض حركات بَهلَوَانِية ولكن الهدف من العرض هو توضيح موضوع ما. ليس معنى أنك تمتلك التكنولوجيا التي تمكنك من أن تجعل الحروف تتراقص والكلمات تتساقط من كل الجهات والجداول تهتز أن تستخدم هذه التكنولوجيا. هل أنت قادر على القَفز لأعلى؟ هل عندما تتحدث مع أي إنسان تقفز لأعلى أثناء الحديث لكي يكون الحوار ممتعاً؟ بالطبع لا..... قد تستخدم هذه الوسائل لتوضيح شيء ما مثل ظهور دائرة أو دوائر حول النقاط الهامة في الشكل أو جدول أو تمثيل حركة آلة ما. كذلك لا يفضل استخدم الأصوات المصاحبة (في برنامج بوربوينت) لظهور شريحة جديدة أو رسم ما فالعرض التقديمي ليس فيلماً تصويرياً، إلا إذا كان كذلك.

٨- لا تُكثر من استخدام الحِكم والمواعظ في المواضيع التي ليس لها طابع ديني. لا تَنْس أن الحاضرين أتوا ليسمعوا العرض في زمن محدد فاستغل الوقت في عرض الموضوع فليس العرض اختباراً لثقافتك الدينية. إن كان ولابد فلا تَزد عن آية أو حكمة واحدة في بداية العرض.

٩- لا مانع من استخدام تسجيلات فيديو قصيرة Video أو تسجيلات صوتية Audio طالما كانت توضح شيئاً هاماً في صُلب الموضوع مثل فيديو يعرض طريقة تصرف السكرتير تجاه موقف ما والتي أعددت تقريرك عنه أو فيديو يعرض صور الموضوع الذي تتحدث عنه أو تسجيلات صوتية Audio توضح آراء العملاء أو ما شابه. لا تستخدم تسجيلات فيديو ولا تسجيلات صوتية لا علاقة لها بالموضوع.

١٠- كُن أميناً في عرضك فلا تحاول عرض الموضوع بصورة تَخدع المستمعين، ولا تحاول عرض الصور أو الرسومات البيانية بأسلوب يُخفي المعلومات الحقيقية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١١- العرض الذي تضع عليه اسمك لابد أن يكون من إعدادك أنت أو هو فكرتك وليس من مصدر آخر دون ذكره لأن ذلك يُعد إخلالاً بالأمانة.

١٢- استخدم رسومات تخطيطية وجداول وصوراً ورسومات بيانية كلما كان ذلك مناسباً لأن الرسومات والصور والأرقام يسهل قراءتها وتذكرها. ولكن تأكد من وضوح الأشكال والصور ومن وضوح الكتابة على الرسومات البيانية فقد تحتاج لتكبير حجم الخط المكتوبة به الوحدات في الرسم البياني أو مفتاح الرسم أو الخط المكتوبة به محتويات الجدول.

و- مهارات إلقاء العرض

١- الوقوف والحركة

(١) لا تُعطِ ظهرك للمستمعين ووجهك إلى شاشة العرض. من المعتاد أن الإنسان ينظر إلى من يحدثه ولا يولّيه ظهره، فالعروض التقديمية تتبع نفس القاعدة.

(٢) لا تجعل جسمك ثابتاً وأعضاءك ثابتة بالشكل غير طبيعي فلا تقف مربَّع اليدين أو واضعاً يديك في جيبك أو واضعاً يديك خلف ظهرك. اجعل يديك بجانبك بتلقائية واستخدمها لتوضيح الأمور بالإشارة بالشكل طبيعي مع مراعاة عدم استخدام إشارات يُساء فهمها في البلد الذي أنت فيه فبعض الإشارات العادية في بلد تكون غير مقبولة في بلد آخر كما سبق ذكر ذلك في موضوع وسائل الاتصال غير اللفظي. باختصار: تحدث بالشكل طبيعي كما لو كنت تشرح موضوعاً لأصدقائك.

٢- الصوت والنظر

(١) لا تتحدث بسرعة زائدة بحيث لا يفهمك المستمعون. ولا تتحدث بصوت منخفض بحيث لا يسمعك الحاضرون ولا تتحدث بصوت مرتفع جداً بدون سبب بحيث ينزعج الحاضرون. اجعل صوتك واضحاً لكل الحاضرين كما تفعل حين تتحدث في حياتك العادية فأنت لا ترفع صوتك حين تتحدث مع شخصين يجلسان بجوارك ولكنك ترفعه قليلاً حين تخاطب عشرة أفراد وهكذا.

(٢) تَحدث بقدرٍ من الثقة والحماس يتناسب مع موضوع العرض خاصة إذا كنت تعرض نتائج عملك أو أمراً تقترحه. لا تظهر بمظهر المغرور أو بمظهر المهزوز أو غير الواثق مما يقوله. لذلك فلا تتحدث وكأنك أجبرت على أن تقدم هذا العرض ولا تتحدث بصوت غير مسموع ولا تنظر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في الأرض أو في السماء أو في الحاسوب طوال العرض. كذلك لا تقف وقفة المُعجب بنفسه ولا تجعل الحاضرين يشعرون وكأنك تَحتقرهم.

(٣) لا تتجنب النظر إلى المستمعين ولكن انظر إليهم. صحيح أنه في بعض الأحيان عندما نكون غير معتادين على الحديث أمام مجموعة من الناس يَرتابُنا خوفٌ من النظر إلى المستمعين وبالتالي ننظر في الأرض أو في السماء أو في أي مكانٍ بعيدٍ عن أعينهم. ولكن هذا لا يشجع المستمعين على متابعتك ويجعلهم يشعرون بأنك غير واثق مما تقول. لذا حاول أن تدرِّب نفسك على النظر إلى وجوه الحاضرين تدريجياً. وتجنب في نفس الوقت أن تنظر إلى شخص واحد من الحاضرين طوال العرض.

٣- المحتوى

(١) لا تقرأ الشرائح فالحاضرون قادرون على قراءتها ولكن اشرحها بكلامك.

(٢) يمكنك أن تسجل بعض الملاحظات التي تريد ذكرها مع كل شريحة وأن تستخدمها للتذكير فقط أثناء العرض. إن استطعت ألا ترجع إلى هذه الملاحظات فهذا أفضل وتذكر أنه يمكنك النظر إلى شاشة الكومبيوتر أو شاشة العرض نظرات سريعة لقراءة رقم تكون قد نسيته أو قراءة نقطة ما. وعلى أي حال لا تقرأ العرض كاملاً من الأوراق فهذا يجعل العرض سيئاً ويجعلك تبدو كما لو كنت لست على دراية بالموضوع. إن قراءة خطاب أو عرض من ورقة يكون مقبولاً في الأمور الرسمية عالية المستوى مثل أن يقوم وزير خارجية دولة ما بإلقاء خطاب في الأمم المتحدة لأن أي حرف يقوله في هذه الحالة يكون له تأثير عالمي. أما في العروض التقديمية في العمل وفي الجامعة وفي المؤتمرات فإما أن تتحدث من الذاكرة أو تستخدم الملاحظات التي دونتها للتذكرة من آن لآخر.

(٣) لا تخرج عن موضوع العرض ولا تدخل في تفاصيل لا أهمية لها وكذلك لا تُضيع وقتك في شرح الأمور الواضحة للحاضرين.

(٤) حاول أن تستثير ذهن الحاضرين باستخدام بعض الأسئلة في حديثك فبدلاً من أن تقول " إن كذا يؤدي إلى كذا " قل " هل كذا له تأثير على حدوث كذا؟ " فهذا يساعد الحاضرين على متابعتك.

(٥) استخدم لغة مناسبة فلا تستخدم كلمات غير لائقة ولا تستخدم كلمات أجنبية ما لم يكن هناك سبب مثل الحديث في المواضيع التكنولوجية. قد تكون لغة التقديم هي الإنجليزية أو

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

العربية مع المصطلحات الإنجليزية وقد تكون العامية. أياً كانت اللغة المناسبة فاستخدمها ولا تستخدم لغة غير مناسبة للحاضرين وثقافتهم فلا تستخدم الإنجليزية وأنت تتحدث لأناس لا يعرفون غير العربية ولا تستخدم العربية في حضور غير المتحدثين بالعربية وهكذا.

٤- التمرين

(١) تمَرَّن على إلقاء العرض ويفضل أن تعرضه لزميل أو صديق لكي يُعطيك بعض الملاحظات مثل عدم وضوح بعض الشرائح أو التطويل الزائد في الحديث عن شريحة ما أو عدم وضوح الموضوع أصلاً أو وقوفك بالشكل غير مناسب أو تحدثك كما لو كان المستمعون يعرفون كل تفاصيل الموضوع أو غير ذلك.

(٢) تمرَّن على تقديم العرض في الزمن المحدد حتى لا تفاجأ في العرض نفسه أن الوقت انتهى قبل أن تُنهي أنت عرض تقريرك.

(٣) إذا كنت ستقدم العرض مع آخرين فلابد من أن تَتَمَرَّنوا سوياً وأن يعرف كل واحد ما سيقوله الآخر حتى لا يحدث تكرار أو عدم ذكر شيء هام. كذلك فإن التَمرُّن على الالتزام بالوقت يكون مهماً.

٥- قاعة العرض

(١) زُر قاعة العرض قبل ميعاد العرض ولو أمكن أن تقوم بالتمرُّن على العرض فيها فافعل.

(٢) اختر المكان الذي ستقف فيه أو تتحرك فيه بحيث لا تكون عائقاً بين شاشة العرض ونظر الحاضرين وبحيث يمكنك التحكم في الحاسوب أو جهاز العرض.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



الشكل رقم76 : يوضح نموذج لقاعة العرض.

(٣) تأكد من أن الأجهزة تعمل وأن الحاسوب يعمل على جهاز العرض وجرب مكبر الصوت وتعرف على إمكانية الإضاءة.

(٤) إن كان تنظيم القاعة من مسؤولياتك فتأكد من أن القاعة كافية للحاضرين ومناسبة من حيث التكنولوجيا المتوفرة للعرض. تأكد من أن الجو لن يكون بارداً جداً أو حار اًجداً. وتأكد من أنه يمكنك التحكم في الإضاءة والتحكم في الستائر.

(٥) إن كان جهاز عرض البيانات الـ Data Show قوياً بحيث يستطيع الحاضرون المشاهدة بدون إطفاء الأنوار فلا تطفئها ، وإلا فحاول إبقاء بعض الأنوار التي تمكنهم من رؤيتك بوضوح لأن هذا يمكنهم من رؤية تعابير وجهك وحركات جسمك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الشكل رقم77 : يوضح عينة من أجهزة العرض (Data Show)

٦- يوم تقديم العرض

(١) ارتد ملابس مناسبة لا أكثر ولا أقل. قد تكون الملابس المناسبة هي زي العمل إن كان العرض أثناء العمل وكان هذا هو المعتاد في المؤسسة التي تعمل بها وقد يكون بدلة إن كان العرض في مؤتمر رسمي وقد يكون مجرد قميص وبنطال مع ربطة عنق أو بدون ربطة عنق في بعض المؤتمرات التي يكون فيها الزي نصف رسمي. وإن كان اللباس الوطني (الجلباب والعباءة وغطاء الرأس) هو المناسب لك فليكن كذلك. وإن كنت ستقدم العرض مع آخرين فاتفق معهم على ما سترتدونه من حيث الرسمية أو شبه الرسمية.

(٢) لا ترتد ملابس ضيقة تعوقك عن الحركة. إن قررت أن ترتد ملابس جديدة فحاول أن تُجربها وقتاً كافياً قبل يوم العرض للتأكد من أنها غير ضيقة أو غير مريحة.

(٣) حاول أن تصل إلى مكان العرض مبكراً - نصف ساعة على الأقل- حتى لا تكون متوتراً.

٧- تناسب العرض مع الحاضرين

أسلوب العرض ومحتواه والشرائح لابد أن تتناسب مع الحاضرين من حيث مستوى دِرايتهم بالموضوع وثقافتهم وغرضهم من حضور العرض. لذلك فلا تستخدم نفس الشرائح في مواقف مختلفة. فمثلاً الشرائح التي ستستخدمها في الشركة لعرض نتيجة المشروع تختلف عن تلك التي ستستخدمها في مؤتمر لعرض نفس الموضوع لأنك في عرضك داخل الشركة لا تحتاج للتعريف بالشركة وربما لا تحتاج للتعريف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بالمشروع ولكن الأمر يختلف حين تخاطب أناساً من خارج الشركة. وكذلك الشرائح التي يستخدمها أستاذ الجامعة للشرح للطلبة لابد أن تختلف عن تلك التي يستخدمها في دورة تدريبية. والشرائح التي يستخدمها أستاذ الجامعة في أمريكا لابد أن تختلف عن تلك التي سيستخدمها هو نفسه في جامعة في دولة عربية بحيث لا يستخدم مُسمَيات وأمثلة غير مفهومة ففي الولايات المتحدة قد تكون الأمثلة مرتبطة بشركات مثل سيرز ووول مارت ولكن في الدولة العربية لا يعرف الناس هذه الشركات فينبغي استخدام أمثلة من البيئة نفسها. .وأسلوب عرض موضوع طبي لأطباء يختلف عن أسلوب عرضه لغير الأطباء ويختلف عن أسلوب عرضه للأطفال فالأطباء يمكنهم فهم الموضوع ويكونون متشوقين للتفاصيل العلمية بينما غير الأطباء يحتاجون تبسيط للموضوع وشرح أطول ولا يهتم بالتفاصيل العلمية وبالطبع الأطفال يحتاجون عرضاً مختلفاً تماماً. أسلوب الإلقاء في بلد ما يختلف عن أسلوب الإلقاء في بلد آخر فإذا كنت في دولة عربية وبدأت تتجول وتجلس على المكتب في حضور مديريك فإن هذا قد يعتبر سوء أدب بينما في بعض الدول الغربية يعتبر أمراً عادياً. وأسلوب الإلقاء والشرائح لابد أن تناسبك فلا تحاول تقليد أسلوب لا يناسبك ولم تتمرن عليه. ربما تقرر يوماً ما أن تغير أسلوبك من رسمي إلى غير رسمي أو تلجأ إلى استخدام شرائح فيها صور أو كلمات قليلة جداً ، ولكن يجب أن تختبر قدرتك مع الأسلوب الجديد وتتمرن عليه وقد تجد أنه غير مناسب فبعض الأساليب لا تناسب بعض الشخصيات.

٨- تطوير مهاراتك

قد يقول قائل: أنا لا أحسن الحديث أمام الناس ويرتابني الذعر ولم أقدم عرضاً تقديمياً أو قدمت عرضاً فاشلاً فماذا أفعل؟. من اليسير أن تُحسن قدراتك على العرض بحيث تستطيع تقديم عروض جيدة وهذه بعض العوامل التي تساعدك على تحسين مهاراتك في تقديم العروض:

(١) تمرن جيداً قبل العرض.

(٢) اطلب من زميل أو صديق أن يوضح لك أخطاءك أثناء التمرن وبعد العرض نفسه.

(٣) حاول أن تسجل دقائق معدودة بالفيديو لنفسك وأنت تلقي عرضاً أو تتمرن عليه ثم شاهد هذه اللقطات مراراً واكتشف أخطاءك وعالجها.

(٤) عندما تحضر عرضاً تقديمياً ففكر في الأشياء التي جعلت العرض جيداً والأشياء التي جعلته فاشلاً. وعندما تقدم عرضاً في مؤتمر ويُقدم آخرون عروضهم فقارن أداءك بأدائهم وفكر في نقاط الضعف لديك.

(٥) حاول أن تقدم عروضاً تقديمية وأن تتحدث أمام زملائك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(٦) شاهد الأشخاص المميزين في الإلقاء وحاول التعرف على نقاط القوة لديهم. وهذا لا يعني أن تُقلدهم مثل أن تستخدم نفس تَعابير الوجه التي يستخدمها شخص أو تُقلد أسلوب ما يستخدمه ولكن قد تكتشف إنه يتكلم بحماس أو بثقة أو أن وجهه معبر فتبدأ بتقليد هذه الأشياء.

(٧) تجنب أن تُقدم عرضاً تقديمياً عن أمر أنت لا تعرفه بقدر كافٍ وتذكر أنه يمكنك أن تُنيب أحد المرؤوسين لتقديم العرض عندما يتعلق الموضوع بتفاصيل لست خبيراً بها.

وفي النهاية لا تهتم بالتجهيز للعرض على حساب أداء العمل الذي ستعرض نتائجه أو التقرير الذي ستعرضه. فالعرض هو وسيلة لعرض نتائج العمل أو التقرير فإن لم تؤد العمل نفسه بالشكل جيد أو تقوم بالدراسة بالشكل دقيق فإن العرض لن يكون ناجحاً.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تدريبات الوحدة السادسة

تدريب ١

من خلال ما درست. ناقش ما يلي:

١- مفهوم التقرير.

٢- أهمية التقارير.

٣- أنواع التقارير.

٤- خطوات كتابة التقرير.

٥- مكونات (أجزاء) التقرير.

٦- عرض البيانات وتقديمها.

تدريب٢ (ورشة عمل جماعي)

بعد الانتهاء من هذه الوحدة يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة (مجموعتين أو أكثر) وكل مجموعة تتكون من (٣ - ٦) متدربين وذلك داخل القاعة التدريبية بعد أن يتم إعادة تنظيمها بما يخدم العمل ويطلب منهم القيام باقتراح بعض المالشكلات والظواهر الإدارية التي يمكن أن تكون مناسبة لإعداد تقرير فيها مثل:

١- أسباب تسرب المتدربين بعد التحاقهم بالكلية التقنية.

٢- انطباعات المتدربين تجاه الفرص الوظيفية بالمؤسسات الخاصة.

٣- دور المتدرب في زيادة فاعلية العملية التدريبية.

ثم تحاول كل مجموعة أن تحدد الإطار العام لخطة إعداد التقرير وبعد الانتهاء من ذلك يتولى أحد أعضاء المجموعة شرح إطار خطة تقرير المجموعة فيما تقوم المجموعات الأخرى بتقييم خطة التقرير المقدم ونقده من حيث جوانب القوة أو الضعف (سواء فيما يتعلق بعنوان التقرير ومدى واقعيته من حيث إمكانية إعداد تقرير فيه وأجزاء التقرير المختلفة وكل ما يتعلق بالجوانب الالشكلية والموضوعية لخطة التقرير)...إلخ ، وذلك تحت إشراف المدرب.

تدريب ٣

بما أن التقارير هي إحدى الوسائل المناسبة لاتخاذ قرار سليم، وبصفتك سكرتيراً لأحد مدراء شركات القطاع الخاص العاملة في مجال تقديم الخدمات فقد طلب منك رئيسك أن تعد له تقريراً عن

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مدى نجاح فكرة تقديم خدمة إضافية (اقترح أنت أسماء الخدمات المقدمة وكذلك الخدمة الإضافية المزمع تقديمها) إلى جانب الخدمات المقدمة من قبل الشركة.

المطلوب : على ضوء ما درست في هذه الوحدة قم بإعداد تقرير مناسب للرئيس.

تدريب٤

يُعد التدريب التعاوني القائم على التعاون فيما بين الجهات التدريبية ومؤسسات القطاع الخاص رافداً مهماً من روافد تنمية الموارد البشرية، لذا عمدت كثير من المؤسسات التدريبية العامة والخاصة في المجتمع على إدراجه ضمن برامجها التدريبية لربط المتدرب عملياً بالواقع العملي في المنشأة.

المطلوب: على ضوء ما درست:

١- قم بإعداد تقرير عن التدريب التعاوني كمصدر من مصادر تنمية القوى البشرية في المجتمع.

٢- قم بعمل عرض تقديمي لتقريرك أمام زملائك والمدرب وأطلب منهم إعطاءك آرائهم حول التقرير وطريقة العرض التقديمي.

تدريب ٥ (ميداني)

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بموضوعات هذه الوحدة، وكذلك التعرف على بعض التقارير المعدة من قبل الإدارات المختلفة لتلك المؤسسات، وكذلك زيارة بعض مؤسسات بيع أجهزة العرض المختلفة للتعرف عليها. ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

1 -إجراءات السكرتارية

النماذج الإدارية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الوحدة السابعة: النماذج الإدارية

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع النماذج.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

١- مفهوم النموذج وأهميته.

٢- تصميم النماذج.

٣- واجبات مصممو النماذج.

الوسائل المساعدة:

- جهاز حاسب آلي.
- جهاز عرض بروجكتور.
- نماذج مختلفة من مقاسات الأوراق.
- المادة العلمية الواردة في هذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على تكوين الصورة الذهنية المبدئية لاستخدام الأشياء والرابط فيما بينها.
- القدرة على جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها.
- القدرة على التعامل مع برنامج Word .

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (٨) ساعات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة:

يُعد النموذج وسيلة من وسائل العمل المكتبي وقد أصبحت كافة المنظمات اليوم لا تستغني عن النموذج بالشكله الورقي أو الإلكتروني كوسيلة تساعد على سرعة انجاز العمل المكتبي وتنميطها لذلك نجد أن لدى كل منظمة نماذجها الخاصة بها وتختلف المنظمات فيما يبنها من حيث كمية المعلومات التي ينبغي أن تتوافر في النموذج وكذلك فيما يتعلق بالمظهر الخارجي للنموذج.

مفهوم النموذج:

هو عبارة عن صفحة (أو عدة صفحات) ورقية كانت أو إلكترونية تتضمن معلومات ثابتة تحتاج إلى استكمال من خلال فراغات تكون بجوارها أو أسفل منها تعبأ كي تكون المعلومة الثابتة ذات معنى محدد.

أهمية النماذج:

هناك عدة أسباب تدعو إلى استخدام النماذج وتزيد من أهميتها ومنها:

١- توفير الوقت وذلك من خلال تجنب تكرار تسجيل البيانات في أكثر من مكان، كما أن النموذج يساعد على توفير الوقت من خلال تحديده معلومات معينة يجب استكمالها دون أن يُترك ذلك لاجتهادات الفرد.

٢- تساعد على التركيز حيث إن النموذج يساهم في سرعة مراجعة المعلومات والبيانات ومعرفة مدى اكتمالها وكذلك يساعد النموذج على سرعة استرجاع الملفات الخاصة بالنماذج حسب تصنيفها.

٣- يساعد النموذج المسؤول في ترتيب النماذج حسب درجة أهميتها .

٤- يؤدي النموذج إلى تقليل الوقوع في الأخطاء حيث إن النموذج فيه فراغات محددة لمعلومات محددة دون زيادة أو نقصان.

٥- تساعد النماذج في الرقابة على المحتوى المطلوب للنموذج سواء كان ذلك بتوضيح المستندات المطلوب إرفاقها أو بالإقرار الذي يكون أحياناً في النموذج الذي يؤكد صحة المعلومات الواردة بالنموذج، أو حتى في المراحل الإجرائية التي يتم القيام بها من قبل أكثر من موظف.

٦- يضفي النموذج قدراً من الارتياح النفسي لدى القائم بتعبئة لشعوره بأنه استكمل كل المعلومات المطلوبة منه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٧- في بعض الأحيان يقوم النموذج مقام الحضور الشخصي للفرد ، فمثلاً قد تصمم بعض المؤسسات عبر مواقعها في الإنترنت نماذج معينة يكون بإمكان الفرد تعبئتها عبر أجهزة الحاسب الآلي بموجب أرقام سرية والتي تعطى للفرد كي يستطيع تعبئة النموذج.

٨- في بعض الأحيان يكون استخدام نموذج خاص بالمؤسسة أسلوباً دعائياً لمنتجات ونشاط المنظمة وقد يساهم في زيادة إيراداتها.

٩- التصميم الجيد للنموذج يساهم في تخفيض التكلفة حيث يمكن أن يخدم النموذج الواحد عدداً من الإدارات بالمنظمة.

١٠- يُعد النموذج مستنداً قانونياً لحماية حقوق كل الإطراف ذات العلاقة به.

١١- يساعد النموذج الموظفين في فهم آليات وإجراءات العمل الموجودة بالمنظمة من خلال فهم ارتباطات الإدارات بما جاء في النموذج من معلومات.

١٢- يساعد النموذج في تحديد المسؤولية من خلال التقسيمات الواردة به والتي تتطلب من كل مسؤول التوقيع الخطي أو الإلكتروني في المكان المخصص له.

أنواع النماذج :

يمكن تقسيم النماذج إلى عدة أنواع على النحو التالي:

أ- النماذج حسب طبيعة الاستخدام وتنقسم إلى :

١- **نماذج خارجية**: وهي التي تستخدم في معاملات المؤسسات مع الغير (مؤسسات خارجية – عملاء) ومنها على سبيل المثال: أوامر الشراء، و الفواتير، و كشف حساب بالبنك، و الشيكات، و الرسائل والمكاتبات المختلفة.

٢- **نماذج داخلية**: وتستخدم من قبل الموظفين داخل الإدارات المختلفة بالمؤسسة ومثال ذلك: المذكرات الداخلية، و طلبات المواد، و سجل الوقت للحضور والانصراف.

ب- النماذج حسب نوعية وكيفية الاستخدام وتنقسم إلى :

١- **نماذج ورقية** وقد تكون تلك النماذج مكونة من ورقة واحدة أو قد تتكون من ورقة أصلية تحوي عدداً من النسخ الكربونية للورقة الأصلية وهذه تستخدم عندما يلزم أن يوزع نسخة من النموذج بعد تعبئته على عدة جهات أو أشخاص.

٢- **نماذج إلكترونية** كتلك النماذج التي تقوم بوضعها المؤسسات المختلفة على مواقعها على شبكة الإنترنت أو على شبكتها الإلكترونية الداخلية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تصميم النماذج:

يقصد بتصميم النماذج تحديد الكيفية التي يجب أن يكون عليها النموذج سواء من ناحية الإطار العام للنموذج أو البيانات التي يجب أن يحتويها ، والحقيقة أن عملية تصميم النماذج ليست بالعملية السهلة إذ تتطلب فهما دقيقا لكل أجزاء المنظمة ونشاطها وغيرها من العوامل الأخرى لذا فإنه عند تصميم النموذج يجب أن تُؤخذ الاعتبارات التالية في الحسبان:

١- الحاجة إلى استخدام النموذج، فبدون الحاجة إلى النموذج لن نفكر في تصميم نموذج يفي بمتطلبات العمل ويوفر الجهد والوقت والمال.

٢- أن يكون لكل نموذج اسم معين ورقم معين يناسبان ما صمم لهما ، ويفضل أن يكون ذلك الاسم والرقم بلون ونمط مختلف عن بقية المعلومات في النموذج، وفي مكان بارز.

٣- يجب أن يتضمن النموذج توجيهات خاصة بكيفية وطريقة والغرض من استخدام النموذج، وهذه التوجيهات عادة ما تكون مكتوبة خلف النموذج (في النماذج الورقية ومرافقة للنموذج الإلكتروني) ، وقد تكون هذه التوجيهات بلون مختلف للون المكتوب به النموذج.

٤- ينبغي مراعاة تسلسل البيانات داخل النموذج حسب أهميتها وترابطها وأثر ذلك على طريقة تعبئة النموذج من قبل المراجعين، وكذلك أثر ذلك على كيفية نتائج البيانات الواردة التي يقوم بها مستخدمو النموذج في مرحلة تالية.

٥- يجب أن يساعد النموذج مستخدميه على سهولة إدخال البيانات، كما يجب أن يساعد على إعطاء بيانات صحيحة.

٦- يجب أن يساعد النموذج مستخدميه على سرعة وسهولة الحصول على البيانات المطلوبة وبما يساعد مصممي النموذج لمعرفة مدى مناسبته أم لا.

٧- يجب أن يكون الهدف من تصميم واستخدام النموذج واضحاً كما يجب أن تتوفر في النموذج المساحات الفارغة الكافية التي تساعد مستخدميه على تعبئته بصورة جيدة.

٨- يجب مراعاة عدم تكرار المعلومات عند عرضها وأن تكون هناك حاجة فعلية لهذه المعلومات، فإذا لم توجد الحاجة الفعلية للمعلومات بغرض تحليلها فإن ذلك يؤدي حتماً إلى زيادة التكلفة وضياع الوقت والجهد.

٩- يجب الاهتمام بالجوانب الالشكلية في النموذج سواء فيما يتعلق بالورق المستخدم أو طريقة التصميم للبيانات والفراغات التي يحتويها النموذج أو أي جانب من جوانبه المختلفة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

واجبات مصممو النماذج:

عادة ما توكل عملية تصميم نماذج المنظمة إلى الأشخاص العارفين بأنظمتها والقواعد التي تحكم سير عملها الذين يكون لديهم القدرة على التفكير الترابطي لعمل مختلف أجزاء المنظمة، ولذلك فإن من أهم الواجبات التي يتولاها المسؤولون عن تصميم النماذج ما يلي:

١- القدرة على التنسيق بين مستخدمي النماذج داخل الإدارة وعقد اللقاءات الدورية معهم للتعرف على الجوانب التكتيكية والتنظيمية والأهداف العامة التي يراد تحقيقها من وراء تصميم نموذج ما.

٢- تحليل البيانات التي تم الحصول عليها لتحديد البيانات التي يمكن أن يتضمنها النموذج والتي تؤدي إلى تحقيق الهدف من التصميم.

٣- وضع التصور المبدئي للنموذج والذي يتضمن:

- كافة البيانات المراد الاستفسار عنها.
- اسم ورقم مسلسل النموذج.
- الجهة المستخدمة له والغرض من الاستخدام.
- تحديد الأولويات التي سيتم من خلالها عرض البيانات داخل النموذج.
- وضع الإطار الداخلي للنموذج في حالة استخدام مربعات أو أشكال دائرية أو خلافه.
- سرد وشرح التوجيهات الخاصة بكيفية استخدام النموذج والغرض منه.

٤- تنفيذ وتجربة النموذج وذلك من خلال بعض الأشخاص الذين لهم علاقة باستخدام النموذج، فإذا ما ثبت صحة النموذج ومطابقته للحاجة التي دعت إلى تصميمه يتم عرضه على الإدارة المسؤولة عن إقرار صلاحيته للاستخدام.

٥- طباعة النموذج بعد تحديد الكمية الكافية خلال فترة معينة من الزمن تكون مناسبة لبقاء النموذج صالحاً للاستخدام دون أن يتعرض للتلف أو تغير في الالشكل أو اللون.

٦- البدء في الاستخدام الفعلي للنموذج ومتابعته بالشكل مستمر للتحقق من مدى تحقيقه للغاية التي صمم من أجلها ومن ناحية أخرى القيام بعملية تطويره وفقاً للمستجدات التي تطرأ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نموذج طلب ابتعاث لدراسة الماجستير[1]

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب والمهني
أمانة لجنة التدريب والابتعاث

ن/٨/ت
٢/١

أولاً : ما قبل البعثة :

الاسم رباعياً				جهة العمل	
تاريخ الميلاد		العمر		الحالة الإجتماعية	
مكان الميلاد				عدد المرافقين	
العنوان	هاتف العمل :		توصيلة	تاريخ بدء الخدمة الحكومية الرسمية	خارج المؤسسة
	هاتف المنزل		جوال		في المؤسسة
مسمى الوظيفة		المستوى / المرتبة / أخرى		رقم الحاسب	
مدة الخدمة				رقم الوظيفة	

المؤهلات العملية :-

م	الدرجة العلمية	التخصص العام	التخصص الدقيق	الجهة التعليمية	مكانها	سنة التخرج	مدة الدراسة	التقدير في الشهادة	المعدل التراكمي
١									
٢									

اللغات الأجنبية التي تجيدها ومستوى إجادتها :-

حدد نوع اللغة	جيد ☐		متوسط ☐		ضعيف ☐
حدد نوع اللغة	جيد ☐		متوسط ☐		ضعيف ☐

اذكر ثلاثة من البرامج التدريبية الأخيرة التي تم الإلتحاق بها في الداخل والخارج

م	اسم البرنامج	تاريخ الإلتحاق	مدته	الجهة المنفذه له	مقرها	التقدير	مدى ملائمته للوظيفة
١		/ / ١٤هـ					
٢		/ / ١٤هـ					
٣		/ / ١٤هـ					

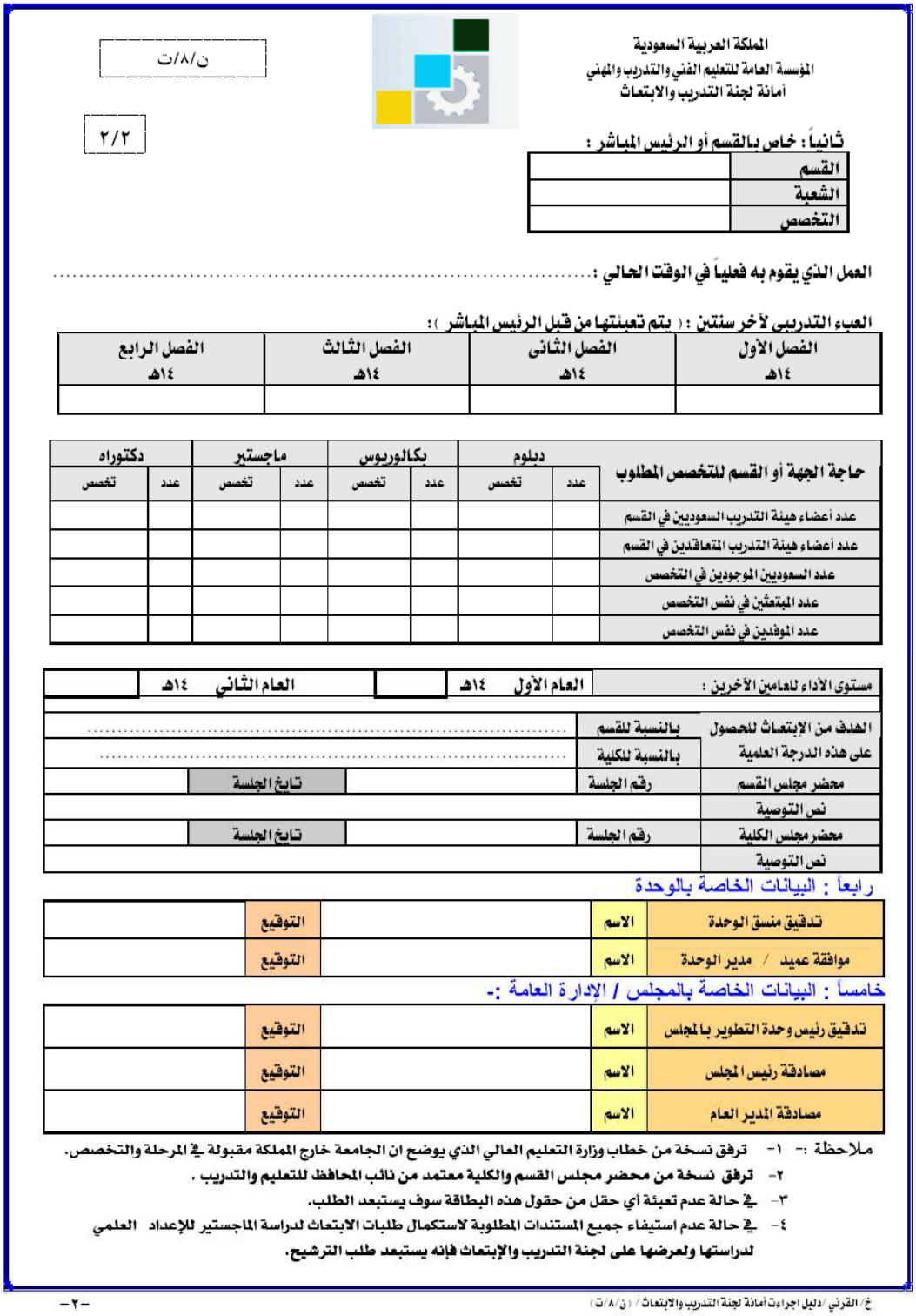
ثانياً : معلومات عن مرحلة الدراسة المتقدم لها :-

الدرجة العلمية المطلوب الحصول عليها		أسلوب الدراسة	بالبحث فقط بالمقررات فقط بالبحث والمقررات فقط	
التخصص	العام الدقيق		مدة الدراسة	اللغة ..... الماجستير .....
تاريخ بدء الدراسة	بدء دراسة اللغة	/ / ١٤هـ الموافق / / ٢٠٠م	تاريخ نهاية البعثة	/ / ١٤هـ الموافق / / ٢٠٠م
	بدء دراسة الماجستير	/ / ١٤هـ الموافق / / ٢٠٠م		
الجهة التعليمية المراد الإبتعاث او الإيفاد لها		جامعة :-	أسم الكلية	
مقر الدراسة	الدولة :			
	المدينة او الولاية :			
صفة القبول	نهائي			
	مشروط بـ :			

الالشكل رقم78 : نموذج طلب ابتعاث لدراسة الماجستير

[1] http://www.tvtc.gov.sa/General/gservices.htm

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب والمهني
أمانة لجنة التدريب والابتعاث

ن/٨/ت

٢/٢

ثانياً : خاص بالقسم أو الرئيس المباشر :

القسم	
الشعبة	
التخصص	

العمل الذي يقوم به فعلياً في الوقت الحالي : .....

العبء التدريبي لآخر سنتين : (يتم تعبئتها من قبل الرئيس المباشر):

الفصل الأول ١٤هـ	الفصل الثاني ١٤هـ	الفصل الثالث ١٤هـ	الفصل الرابع ١٤هـ

حاجة الجهة أو القسم للتخصص المطلوب	دبلوم		بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه	
	عدد	تخصص	عدد	تخصص	عدد	تخصص	عدد	تخصص
عدد أعضاء هيئة التدريب السعوديين في القسم								
عدد أعضاء هيئة التدريب المتعاقدين في القسم								
عدد السعوديين الموجودين في التخصص								
عدد المبتعثين في نفس التخصص								
عدد الموفدين في نفس التخصص								

مستوى الأداء للعامين الأخرين :	العام الأول ١٤هـ		العام الثاني ١٤هـ	
الهدف من الإبتعاث للحصول على هذه الدرجة العلمية	بالنسبة للقسم	.....		
	بالنسبة للكلية	.....		
محضر مجلس القسم	رقم الجلسة		تاريخ الجلسة	
نص التوصية				
محضر مجلس الكلية	رقم الجلسة		تاريخ الجلسة	
نص التوصية				

رابعاً : البيانات الخاصة بالوحدة

تدقيق منسق الوحدة	الاسم		التوقيع	
موافقة عميد / مدير الوحدة	الاسم		التوقيع	

خامساً : البيانات الخاصة بالمجلس / الإدارة العامة :-

تدقيق رئيس وحدة التطوير بالمجلس	الاسم		التوقيع	
مصادقة رئيس المجلس	الاسم		التوقيع	
مصادقة المدير العام	الاسم		التوقيع	

ملاحظة :- ١- ترفق نسخة من خطاب وزارة التعليم العالي الذي يوضح ان الجامعة خارج المملكة مقبولة في المرحلة والتخصص.
٢- ترفق نسخة من محضر مجلس القسم والكلية معتمد من نائب المحافظ للتعليم والتدريب .
٣- في حالة عدم تعبئة أي حقل من حقول هذه البطاقة سوف يستبعد الطلب.
٤- في حالة عدم استيفاء جميع المستندات المطلوبة لاستكمال طلبات الابتعاث لدراسة الماجستير للإعداد العلمي لدراستها ولعرضها على لجنة التدريب والإبتعاث فإنه يستبعد طلب الترشيح.

غ/ القرني/دليل اجراءات أمانة لجنة التدريب والابتعاث/ (ن/٨/ت)

-٢-

الشكل رقم79 : تابع نموذج طلب ابتعاث لدراسة الماجستير

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بيان عجز بقسم : شعبة:

الفصل التدريبي : عام:

سعادة المشرف العام على الجداول الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد ، ، ،

أفيدكم بأن هناك عجز متوقع في..... للفصل التدريبي ..... وبيانه كالتالي

يرجى الاطلاع والتوجيه بما ترونه مناسباً.

م	التخصص	الاحتياج المتوقع	الإمكانيات المتاحة	العجز المتوقع	العدد المطلوب

رئيس القسم: التوقيع: التاريخ:

المشرف العام للجنة الجداول

توجيه المشرف العام على لجنة الجداول

نموذج رقم ن ٠٢٢١- ٠٨ الإصدار:١ تاريخ الإصدار ١ /١١/١٤٢٥هـ

الشكل رقم80 : نموذج حصر الاحتياجات التدريبية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



نموذج طلب تغيير موعد أو مكان محاضرة

سعادة رئيس قسم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نرجو منكم التكرم بالموافقة على :

تغيير موعد المحاضرة لمقرر..... شعبة :..... حيث إن الموعد الأساسي لها .....

ومرفق طيه بيان بتوقيع جميع المتدربين على الموافقة على التغيير.

- ◊ تغيير مكان المحاضرة إلي :
- ◊ أخرى

وتقبلوا تحياتي ،،،

مدرب المقرر **رئيس قسم**

التوقيع **التوقيع**

.....

مرئيات رئيس لجنة الجداول

سعادة المشرف العام أفيد سعادتكم بأنه:

- ◊ لا مانع لدينا من التغيير المذكور
- ◊ لا يمكن الموافقة على التغيير المذكور للأسباب التالية

رئيس لجنة جداول الكلية

التوقيع

- ◊ موافق
- ◊ غير موافق

.....

نموذج رقم ن ٠٢٢١- ١٦ **الإصدار:١** **تاريخ الإصدار ١ /١١/ ١٤٢٥هـ**

الشكل رقم81 : نموذج طلب تغيير موعد أو مكان محاضرة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كشف تعديل نتيجة متدربين

لجنة النتائج الدراسية بقسم : السنة : الفصل :

سعادة مدير شئون المتدربين حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

حيث إن المتدربين التالية أسماؤهم :

☐ أجري لهم اختبار بديل	☐ أنهوا متطلبات مقرر مستمر	☐ أنهوا متطلبات مقرر غير مكتمل

للمقرر التالي :

رمز المقرر :..... اسم المقرر : ..... الشعبة : .....

لذا نرجو التكرم باتخاذ اللازم نحو تعديل نتائجهم السابقة لتصبح كالتالي :

م	رقم المتدرب	اسم المتدرب	ف	ن	ك	ت
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

مدرس المقرر

الاسم :

التوقيع :

التاريخ / / ١٤٢ هـ رئيس القسم

الاسم :

التوقيع:

نموذج رقم : ن ٥٠٨- ٠٢ رقم الإصدار: ١ تاريخ الإصدار: ٢٣ / ٢ /١٤٢٦هـ

الشكل رقم82 : نموذج كشف تعديل نتيجة طلاب

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



kAHpA

رقم الطلب	تاريخ الطلب / / ١٤٢ هـ

(: اسم منشئ الطلب: التوقيع :

: سعادة مدير الجودة نفيد سعادتكم بأنه تم دراسة الملاحظة أعلاه وتم اتخاذ الإجراء الوقائي التالي :

لا يمكن اتخاذ إجراء وقائي للأسباب التالية :

الاسم التوقيع: التاريخ / / ١٤٢ هـ

توصية مدير الجودة

الاسم : التوقيع : التاريخ / / ١٤٢ هـ

نموذج : ن ٠٤٠٦- ٠١ الإصدار: ١ تاريخ الإصدار: ١٤٢٥/١١/١٣هـ

الشكل رقم83 : نموذج طلب إجراء وقائي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



طلب اختبار بديل نتيجة غياب في امتحان نهائي

الفصل الدراسي/ ..... عام.....

سعادة رئيس قسم.: ..... (القسم الذي يدرس فيه المقرر)

تاريخ الطلب .....(يشترط أن لا يتجاوز ثلاثة أسابيع من الفصل التالي للاختبار)

معلومات المقرر والطالب:

اسم الطالب/ ..... رقم الطالب/ .....

القسم /..... .....التخصص/.....

رمز المقرر / .....اسم المقرر..... .رقم الشعبة/.....

اسم مدرس المقرر /.....

تاريخ الاختبار: اليوم /.....التاريخ /..... فترة الاختبار /.....

سبب الغياب .....

العذر المرفق/ .....(يجب أن يكون مصدقا من الجهة الرسمية ذات العلاقة)

تعهد الطالب: أتعهد بأن جميع المعلومات المدونة أعلاه وكذلك المتضمنة في العذر المرفق في منتهى الصحة والدقة وأنها كاملة تحت مسئوليتي وأتحمل وحدي نتيجة أي خطأ ورد فيها. توقيع الطالب.....

خاص بمجلس القسم: ☐ يوصي بالرفع إلى مجلس الكلية

☐ يوصي بعدم الرفع

☐ يرجأ البت لاستكمال.....

رقم المجلس/ .....تاريخ المجلس/..... رئيس

القسم ..... التوقيع.....

خاص بمجلس الكلية : ☐ يوافق على اختبار بديل للطالب

☐ لا يوافق على اختبار بديل للطالب

رقم المجلس .....تاريخ المجلس.....

الأصل للقسم الذي يدرس المادة.

صورة لقسم الطالب.

صورة لشؤون الطلاب

يعتمد

عميد الكلية

د. منصور بن عبد الله الميمان

الشكل رقم84 : نموذج طلب اختبار بديل نتيجة غياب في امتحان نهائي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نماذج من النماذج الإلكترونية بمواقع الويب

١- نموذج تحديث معلومات المستخدم [١]



تحديث معلومات المستخدم

مرحباً , عبدالعزيز علي محمد الغامدي

معلومات شخصية				
الاسم (عربي)	عبدالعزيز علي الغامدي			
الاسم (بالإنجليزي)	ALGHAMDI ABDULAZIZ ALI			
إسم المستخدم	alghamdi			
بريد إلكتروني	alghamdi@gotevot.edu.sa			
الإدارة	الكليةالتقنية بجـــدة			
*رقم الهاتف	026377506	*تحويلة	279	
الهاتف المباشر	0505603670	جوال	0505603670	
*السؤال السري		مهم عند الحاجة إلى تذكر كلمة المرور لاحقاً في حالة النسيان.		
*جواب السؤال السري		الإجابة يجب أن تكون بالاحرف أو الأرقام فقط.		

الدعم الفني			
هل تملك جهاز حاسب في مكتبك ؟	نعم ☑ لا ☐		
نوع جهاز الكمبيوتر		المعالج	
الذاكرة		الطابعة	
نظام التشغيل		نوع ال Office	

إلغاء

الشكل رقم85 : نموذج تحديث معلومات المستخدم

[١] http://www.tvtc.gov.sa/General/gservices.htm

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢- نموذج عرض نتائج المتدربين للفصل التدريبي الأول ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ (١)

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جدة

عرض نتائج المتدربين للفصل التدريبي الأول ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ

رقم المتدرب	28108043	* محمد ابراهيم دخيل الله المطرفي
الفصل التدريبي	2801	الفصل التدريبي الأول للعام١٤٢٨/١٤٢٩ هـ
اضغط هنا		

رمز المادة	اسم المادة	الوحدات	الدرجة
101حال	مقدمة لتطبيقات الحاسب	2	73
101سلم	ثقافة إسلامية ١	2	85
101سوق	مبادي ادارة اعمال	3	73
101عرب	لغة عربية	2	86
101نجل	لغة إنجليزية عامة	3	75
111ريض	رياضيات تخصصيه	3	80

نقاط فصلية	نقاط تراكمية	وحدات فصلية مكتسبة	وحدات تراكمية مكتسبة	اجمالي وحدات فصلية	اجمالي وحدات تراكمية
55.5	55.5	15	15	15	15

المعدل التراكمي : ٣.٧ من ٥.٠٠ التقدير التراكمي للطالب : جيد
المعدل الفصلي : ٣.٧ التقدير الفصلي للطالب : جيد

جميع الحقوق محفوظة ٢٠٠٧م - الكلية التقنية بمحافظة جدة

الشكل رقم86 : نموذج عرض نتائج المتدربين للفصل التدريبي الأول ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ

(١) http://www.jct.edu.sa/result/socresults.aspx

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تدريبات الوحدة السابعة

تدريب١ :

على ضوء ما درست . ناقش ما يلي:

١- مفهوم النموذج.

٢- أهمية النماذج.

٣- تصميم النماذج.

٤- واجبات مصممو النماذج.

تدريب٢ (ورشة عمل جماعي)

بعد الانتهاء من هذه الوحدة يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة (مجموعتين أو أكثر) وكل مجموعة تتكون من (٣ - ٦) متدربين وذلك داخل القاعة التدريبية بعد أن يتم إعادة تنظيم القاعة بما يخدم العمل ويطلب منهم القيام بتحديد بعض الموضوعات التي يمكن أن يُعد لها نماذج خاصة مثل:

١- نموذج طلب الحصول على وظيفة.

٢- نموذج طلب إصدار بطاقة شخصية.

٣- نموذج طلب الحصول على قبول دراسي بإحدى الجامعات ...إلخ

ثم يتم البدء بتصميم النموذج وفقاً للاعتبارات التي يجب مراعاتها عند تصميم النماذج، ثم يتم بعد ذلك عرض كل مجموعة للنموذج الذي قامت بتصميمه فيما تقوم المجموعات الأخرى بتقييم العمل المقدم ونقده من حيث جوانب القوة أو الضعف (سواء فيما يتعلق بالجوانب الموضوعية أو الالشكلية للنموذج المُعد...إلخ)، وذلك تحت إشراف المدرب.

تدريب ٣ (عملي)

بصفتك سكرتيراً لمكتب أحد الرؤساء قم بتصميم النماذج الإدارية التالية:

١- نموذج لحضور وانصراف الموظفين.

٢- نموذج يوضح أوجه مصروفات المكتب.

٣- نموذج لتقويم الموظفين.

٤- نموذج طلب إجازة للموظف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تدريب٤

قم بزيارة مواقع بعض المؤسسات بالإنترنت ثم قم بنسخ بعضاً من تلك النماذج الخاصة بتلك المؤسسات الموجودة على مواقع الويب ثم حاول التعرف على الغرض من استخدام تلك النماذج.

تدريب ٥ (ميداني):

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول التعرف على النماذج المستخدمة بإدارات تلك المؤسسات، ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المراجع

إبراهيم بن حمد القعيد، الرياض: التقارير الإدارية والفنية: أساليب عملية للإعداد والتقديم: سلسلة التطوير الإداري، الرياض: دار المعرفة للتنمية البشرية، ١٤٢٢هـ.

بولار أوديت، تنظيم مكان العمل، الطبعة الأولى، سلسلة التطوير الإداري، الرياض، دار المعرفة للتنمية البشرية، ١٤٢٣هـ

جمال غانم زيدان، السكرتارية والإدارة المكتبية، الطبعة الأولى، بيروت: دار الجبل، ١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م.

دكر برت، فن الاتصال، الطبعة الأولى، الرياض، دار المعرفة للتنمية البشرية، ١٤٢١هـ

عبد الحميد رضا عبد اللطيف، و بشير إبراهيم زنداح، الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، (الجزء الأول: الإدارة المكتبية)، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٠٨هـ.

عبد الحميد رضا عبد اللطيف، و بشير إبراهيم زنداح، الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، (الجزء الثاني: أعمال السكرتارية)، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٠٨هـ.

عبد الرحمن توفيق، السكرتارية: مهارات التعامل مع الآخرين - الجزء الثاني، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) ، ١٩٩٩م.

عبد الرحمن توفيق، السكرتارية: مهارات تنظيم وإدارة العمل - الجزء الأول، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، ١٩٩٩م.

عبد الرحمن عبد الباقي، و مصطفى السيد سعد الله، السكرتارية النظرية والتطبيقية، بيروت: دار الجبل، ١٩٨٥م.

عبد العزيز عبد الرحمن الحسن، إدارة المكاتب: علم وفن، الطبعة الأولى، الرياض، مركز الشرق الأوسط للتنمية البشرية، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، ١٤١١هـ.

عجلان بن محمد الشهري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، الرياض: مطابع معهد الإدارة العامة، ١٤٢٠هـ/١٩٩٩م.

علي ربابعة وآخرون أعمال المكاتب والسكرتاريا ، الطبعة الثانية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان: الأردن. ١٤١٧هـ /١٩٩٦م.

كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، ١٤١٥هـ/١٩٩٤م.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، التقنيات الحديثة في إدارة المكاتب، الطبعة الأولى، بيروت: الدار العربية للعلوم، ١٤٢٦هـ/٢٠٠٥م.

ماكفرلاند إيمنت ن إجراءات السكرتارية: إدارة المكاتب والأنظمة الآلية، الرياض، معهد الإدارة العامة، ١٤١٢هـ/١٩٩١م.

محمد نوري قوته، و عبد الحميد أحمد دياب، الاتصالات الإدارية ونظم المعلومات، الطبعة الأولى، الرياض: الشرق الأوسط، ١٤٢٢هـ.

مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م.

مصطفى نجيب شاويش، المراسلات التجارية، الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع ، ١٤١٣هـ/١٩٩٣م.

هلال بن محمد العسكر، و عجلان بن محمد الشهري، معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة (دراسة ميدانية)، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤١٦هـ

وفاء مصطفى، المفاتيح التسعة للتميز في السكرتارية والأعمال المكتبية (أسرار التميز والنجاح) سلسلة النجاح، الطبعة الأولى، بيروت: إصدار مركز التفكير الإبداعي، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، ١٤٢٢هـ/٢٠٠١م.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

قائمة الجداول

الجدول1 : سجل (يدوي) حضور وانصراف العاملين . . . . . - ١٦ -

الجدول2 : سجل دليل الهاتف. . . . . - ٣٩ -

الجدول3 : سجل الرسائل الهاتفية الواردة . . . . . - ٤٠ -

الجدول4 : سجل الرسائل الهاتفية الصادرة . . . . . - ٤٠ -

الجدول5 : رموز الامتدادات النهائية للمؤسسات العامة والخاصة بمواقع الويب . . . . - ٦٦ -

الجدول6 : أبعاد ومقاييس الأوراق المكتبية . . . . . - ٨٨ -

الجدول7 : الملتحقون بالتدريب التعاوني في تخصصات الكلية التقنية بجدة لعام ١٤٢٨هـ. - ١٣٣ -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة الأشكال

الشكل رقم1 : مكتب سكرتير شخصي. . . . . - ٣ -
الشكل رقم2 : أنواع السكرتارية . . . . . - ٦ -
الشكل رقم3 : علاقة السكرتارية بوظائف الإدارة . . . . . - ١٢ -
الشكل رقم4 : الموقع التنظيمي للسكرتارية:. . . . . - ١٣ -
الشكل رقم5 : ابرز مهام ووظائف السكرتير. . . . . - ١٤ -
الشكل رقم6 : نماذج من أجهزة متابعة الأشخاص بواسطة نظام البصمة . . . . . - ١٧ -
الشكل رقم7 : الاتصال: أشكاله ووسائله . . . . . - ٢٢ -
الشكل رقم8 : خصائص الاتصال . . . . . - ٢٤ -
الشكل رقم9 : وسائل الاتصال الحسية . . . . . - ٢٨ -
الشكل رقم10 : عناصر الاتصال الرئيسية . . . . . - ٢٩ -
الشكل رقم11 : مستويات الهيكل الإداري واتجاهات الاتصال فيه . . . . . - ٣٠ -
الشكل رقم12 : نموذج رسالة هاتفية واردة . . . . . - ٤١ -
الشكل رقم13 : نموذج تصريح بإجراء مكالمة خارجية. . . . . - ٤٢ -
الشكل رقم14 : يوضح مكان جهاز الهاتف ووضع السكرتير أثناء معالجة اتصال هاتفي - ٤٣ -
الشكل رقم15 : يوضح ضرورة التأكد من وضع سماعة الهاتف بالالشكل الصحيح. . - ٤٣ -
الشكل رقم16 : الهاتف اليدوي القديم. . . . . - ٤٨ -
الشكل رقم17 : هاتف القرص الدوار . . . . . - ٤٨ -
الشكل رقم18 : هاتف الأزرار . . . . . - ٤٩ -
الشكل رقم19 : جهاز الرد التلقائي. . . . . - ٤٩ -
الشكل رقم20 : جهاز الهاتف المتنقل (المحمول) . . . . . - ٥٠ -
الشكل رقم21 : جهاز النداء الداخلي . . . . . - ٥٠ -
الشكل رقم22 : جهاز الهاتف اللاسلكي . . . . . - ٥١ -
الشكل رقم23 : جهاز الفاكسميلي . . . . . - ٥١ -
الشكل رقم24 : نموذج يمثل الخلايا اللازم تعبئتها للحصول على عنوان بريد إلكتروني. - ٥٨ -
الشكل رقم25 : بقية خلايا النموذج الإلكتروني. . . . . - ٥٩ -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشكل رقم26 : النموذج الإلكتروني بعد تعبئة الخلايا بالبيانات. . . . . - ٦٠ -
الشكل رقم27 : النموذج الكامل المطلوب تعبئته لعنوان البريد الإلكتروني بصفحة ويب - ٦٥ -
الشكل رقم28 : أجزاء عنوان البريد الإلكتروني . . . . . - ٦٥ -
الشكل رقم29 : يوضح نافذة برنامج أوت لوك (Outlook) . . . . . - ٦٧ -
الشكل رقم30 : أقسام الرمز البريدي . . . . . - ٦٨ -
الشكل رقم31 : نموذج لإحدى آلات فتح الرسائل . . . . . - ٦٩ -
الشكل رقم32 : نموذج لإحدى آلات ختم الرسائل . . . . . - ٧٠ -
الشكل رقم33 : نموذج لإحدى آلات العنونة . . . . . - ٧٠ -
الشكل رقم34 : نموذج لإحدى آلات طي الرسائل . . . . . - ٧١ -
الشكل رقم35 : نموذج لإحدى آلات إدخال وطي الأوراق. . . . . - ٧١ -
الشكل رقم36 : نموذج لإحدى آلات لصق الظروف . . . . . - ٧٢ -
الشكل رقم37 : نموذج لإحدى موازين المراسلات . . . . . - ٧٢ -
الشكل رقم38 : نموذج لختم البريد الوارد . . . . . - ٧٥ -
الشكل رقم39 : نموذج لبطاقة الشرح والتوجيه . . . . . - ٧٦ -
الشكل رقم40 : نموذج من صفحة دفتر البريد الوارد . . . . . - ٧٧ -
الشكل رقم41 : يوضح نموذجاً لمذكرة متابعة . . . . . - ٧٨ -
الشكل رقم42 : نموذج يوضح كيفية كتابة العنوان على مظروف (مقاس ١٠) . . . . - ٨٠ -
الشكل رقم43 : نموذج من صفحة البريد الصادر. . . . . - ٨١ -
الشكل رقم44 : نموذج الهوامش الافتراضية لصفحة الكتابة في برنامج وورد (صفحة A4) - ٩٠ -
الشكل رقم45 : نموذج رسالة أو (خطاب) يوضح الأجزاء المختلفة للرسالة أو الخطاب. - ٩٦ -
الشكل رقم46 : نموذج رسالة أو خطاب من جهاز حكومي . . . . . - ٩٨ -
الشكل رقم47 : نموذج لرسالة أو خطاب من جهاز حكومي . . . . . - ٩٩ -
الشكل رقم48 : نموذج لرسالة أو خطاب من جهاز غير حكومي . . . . . - ١٠٠ -
الشكل رقم49 : نموذج لرسالة الدعوة . . . . . - ١٠١ -
الشكل رقم50 : نموذج لرسالة الاستفسار. . . . . - ١٠٢ -
الشكل رقم51 : نموذج لرسالة الطلب الشخصي. . . . . - ١٠٣ -
الشكل رقم52 : نموذج لرسالة متعلقة بشؤون الأفراد . . . . . - ١٠٤ -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشكل رقم53 : نموذج لرسالة التوصية . . . . . - ١٠٥ -
الشكل رقم54 : نموذج لرسالة الرد. . . . . - ١٠٦ -
الشكل رقم55 : نموذج لرسالة الشكوى . . . . . - ١٠٧ -
الشكل رقم56 : نموذج مذكرة داخلية . . . . . - ١١٠ -
الشكل رقم57 : يوضح أنواع التقارير حسب معيار التقسيم المستخدم . . . . . - ١٢٠ -
الشكل رقم58 : نموذج يوضح مكونات (أجزاء) التقرير . . . . . - ١٢٣ -
الشكل رقم59 : نموذج لصفحة الغلاف الخارجي . . . . . - ١٢٥ -
الشكل رقم60 : صفحة البسملة. . . . . - ١٢٦ -
الشكل رقم61 : صفحة الإهداء. . . . . - ١٢٦ -
الشكل رقم62 : صفحة التمهيد. . . . . - ١٢٧ -
الشكل رقم63 : صفحة الشكر والتقدير. . . . . - ١٢٧ -
الشكل رقم64 : صفحة المقدمة . . . . . - ١٢٨ -
الشكل رقم65 : صفحة المحتويات . . . . . - ١٢٨ -
الشكل رقم66 : صفحة قائمة الجداول . . . . . - ١٢٩ -
الشكل رقم67 : يوضح قائمة الأشكال . . . . . - ١٢٩ -
الشكل رقم68 : صفحات متن التقرير . . . . . - ١٣٠ -
الشكل رقم69 : نموذج لبعض صفحات الملاحق . . . . . - ١٣١ -
الشكل رقم70 : صفحات المراجع . . . . . - ١٣٢ -
الشكل رقم71 : يوضح عرض البيانات بطريقة الأعمدة البسيطة . . . . . - ١٣٤ -
الشكل رقم72 : يوضح عرض البيانات بطريقة الأعمدة المجزأة . . . . . - ١٣٤ -
الشكل رقم73 : يوضح طريقة عرض البيانات بالأسلوب الدائري.. . . . . - ١٣٥ -
الشكل رقم74 : يوضح عرض البيانات بطريقة العرض الخطي (التطور) . . . . . - ١٣٥ -
الشكل رقم75 : يوضح عرض البيانات بطريقة العرض الخطي (للمقارنة) . . . . . - ١٣٦ -
الشكل رقم76 : يوضح نموذج لقاعة العرض. . . . . - ١٤٤ -
الشكل رقم77 : يوضح عينة من أجهزة العرض (Data Show) . . . . . - ١٤٥ -
الشكل رقم78 : نموذج طلب ابتعاث لدراسة الماجستير . . . . . - ١٥٤ -
الشكل رقم79 : تابع نموذج طلب ابتعاث لدراسة الماجستير. . . . . - ١٥٥ -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشكل رقم80 : نموذج حصر الاحتياجات التدريبية . . . . . - ١٥٦ -
الشكل رقم81 : نموذج طلب تغيير موعد أو مكان محاضرة . . . . . - ١٥٧ -
الشكل رقم82 : نموذج كشف تعديل نتيجة طلاب . . . . . - ١٥٨ -
الشكل رقم83 : نموذج طلب إجراء وقائي . . . . . - ١٥٩ -
الشكل رقم84 : نموذج طلب اختبار بديل نتيجة غياب في امتحان نهائي . . . . . - ١٦٠ -
الشكل رقم85 : نموذج تحديث معلومات المستخدم . . . . . - ١٦١ -
الشكل رقم86 : نموذج عرض نتائج المتدربين للفصل التدريبي الأول ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ . . - ١٦٢ -

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المحتويات

الموضوع

رقم الصفحة
مقدمة .....-١-
تمهيد.....- ١ -
مقدمة . . . . . - ٣ -
مفهوم السكرتارية . . . . . - ٤ -
أهمية السكرتارية . . . . . - ٥ -
أنواع السكرتارية . . . . . - ٦ -
بعض الخصائص والمهارات الواجب توافرها في السكرتير . . . . . - ٨ -
أبرز وظائف الإدارة وعلاقتها بالسكرتارية . . . . . - ١٠ -
موقع السكرتير على الخريطة التنظيمية . . . . . - ١٢ -
وظائف السكرتارية . . . . . - ١٣ -
دور السكرتير في تنظيم وإدارة مكتب الرئيس . . . . . - ١٤ -
تدريبات الوحدة الأولى . . . . . - ١٨ -
الوحدة الثانية: الاتصالات .....- ٢١ -
الاتصالات . . . . . - ٢٢ -
مفهوم الاتصال . . . . . - ٢٣ -
خصائص الاتصال . . . . . - ٢٣ -
أهمية الاتصال. . . . . - ٢٥ -
عناصر الاتصال . . . . . - ٢٥ -
أنواع الاتصالات . . . . . - ٢٩ -
معوقات الاتصال . . . . . - ٣٥ -
تدريبات الوحدة الثانية . . . . . - ٣٦ -
الوحدة الثالثة: الاتصالات الهاتفية .....- ٣٧ -
مفهوم وأهمية الاتصال الهاتفي . . . . . - ٣٨ -

الاستخدام الأمثل للاتصال الهاتفي . . . . . - ٣٨ -
الشخصية الهاتفية ومعالجة الاتصالات الواردة والصادرة . . . . . - ٤٤ -
أجهزة الاتصال الهاتفي . . . . . - ٤٨ -
تدريبات الوحدة الثالثة . . . . . - ٥٢ -
الوحدة الرابعة: أعمال البريد ..... - ٥٤ -
مفهوم البريد . . . . . - ٥٥ -
أهمية أعمال البريد . . . . . - ٥٥ -
فئات البريد المحلي . . . . . - ٥٥ -
كيفية عمل البريد الإلكتروني؟ . . . . . - ٥٧ -
Mail . . . . . - ٦١ -
الرمز البريدي . . . . . - ٦٧ -
بعض الآلات البريدية: . . . . . - ٦٩ -
القواعد الواجب مراعاتها في تنظيم أعمال البريد . . . . . - ٧٣ -
إجراءات البريد . . . . . - ٧٣ -
أ- البريد الوارد . . . . . - ٧٣ -
إجراءات معالجة البريد الوارد . . . . . - ٧٣ -
ب- البريد الصادر . . . . . - ٧٩ -
الشروط الواجب توافرها في البريد الصادر . . . . . - ٧٩ -
إجراءات البريد الصادر . . . . . - ٧٩ -
تدريبات الوحدة الرابعة . . . . . - ٨٢ -
الوحدة الخامسة: المراسلات الإدارية ..... - ٨٤ -
مقدمة . . . . . - ٨٥ -
مفهوم المراسلات . . . . . - ٨٥ -
أهمية المراسلات الكتابية . . . . . - ٨٥ -
مهارات المراسلات الكتابية . . . . . - ٨٦ -
أ- مهارات القراءة . . . . . - ٨٦ -
ب- مهارات الكتابة . . . . . - ٨٧ -
أنواع الكتابة الإدارية . . . . . - ٩٢ -

مفهوم الرسالة الإدارية (أو الخطاب الإداري) . . . . . - ٩٣ -
أجزاء (مكونات) الرسالة . . . . . - ٩٣ -
بعض أنواع الرسائل . . . . . - ٩٧ -
المذكرات الإدارية . . . . . - ١٠٨ -
مفهوم المذكرة . . . . . - ١٠٨ -
موضوع المذكرة . . . . . - ١٠٨ -
الالشكل العام للمذكرة . . . . . - ١٠٨ -
تدريبات الوحدة الخامسة . . . . . - ١١١ -
الوحدة السادسة: التقارير الإدارية ..... - ١١٤ -
مقدمة . . . . . - ١١٥ -
مفهوم التقرير . . . . . - ١١٥ -
أهمية التقرير . . . . . - ١١٥ -
لماذا نكتب التقارير ؟ . . . . . - ١١٦ -
ما سمات التقارير الجيدة؟ . . . . . - ١١٨ -
أنواع التقارير . . . . . - ١١٨ -
خطوات كتابة التقرير . . . . . - ١٢٠ -
مكونات (أجزاء) التقرير . . . . . - ١٢١ -
عرض التقارير. . . . . - ١٣٢ -
(١)- عرض البيانات داخل التقرير نفسه . . . . . - ١٣٢ -
(٢)- تقديم التقرير (عرض) للمسؤول أو الحاضرين . . . . . - ١٣٦ -
أ- إرشادات تقديم العروض . . . . . - ١٣٦ -
ب- أهمية تقديم عروض جيدة . . . . . - ١٣٧ -
ج- وسائل العرض المساعدة . . . . . - ١٣٧ -
د- محتويات العرض . . . . . - ١٣٨ -
هـ- ملاحظات حول إعداد الشرائح . . . . . - ١٣٩ -
و- مهارات إلقاء العرض . . . . . - ١٤١ -
تدريبات الوحدة السادسة . . . . . - ١٤٨ -
الوحدة السابعة: النماذج الإدارية ..... - ١٤٩ -

مقدمة . . . . . - ١٥٠ -
مفهوم النموذج . . . . . - ١٥٠ -
أهمية النماذج . . . . . - ١٥٠ -
أنواع النماذج . . . . . - ١٥١ -
تصميم النماذج . . . . . - ١٥٢ -
واجبات مصممو النماذج . . . . . - ١٥٣ -
تدريبات الوحدة السابعة . . . . . - ١٦٣ -
المراجع..... ـ١٦٥ـ