خطـــة البحـــث

إهـــــــــــــــــــــــــــداء

بكـل حب وإحترام أهدي هذا العمل المتواضع إلى والـــدي وأرجوا من الله أن يمتد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول إنتظار وستبقى لكلماتـــك نجـــوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد إلى بسمة الحياة وسر الوجـود إلى من كـــان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى حبيبتي أمي شفاك الله من كل سقــم وبارك الله في عمرك .

- إلى الأخوات :" إسمهان,فاطمة "

- الإخـــــوة :" محمد, رضا , فاروق "

وإلى كل أفراد عائلتي الكريمة والأصدقاء و الزملاء إلى صديقتي المقربة كوثر وإلى كل من ساندني ووقف بجانبي سواء من قريب أو بعيد أهدي أحرأسمـــــى عبارات الشكر.

مرسلـــــي

مريــــم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إهـــــــــــــداء خـــــــــــــاص

قررت أن أكتب هذه الصفحة " إهداء خاص " إلى جدتي التي شاء القدر أن تفارقنا دون أن تشاركني هذه المناسبة السعيدة

رحم الله أجسادا تلتحف التراب ونحن في إشتياق مستمر لهم.

ربي نور قلوبهم وإرحمهم برحمتك.

رحم الله ضحكة لاتنسى وبسمة لا تغيب عن البال.

رحم الله وجها كان يشع نورا وفرحا

الله يرحمك ياجدتي .

مرسلي مريم

خطـــــــــــة البحـــــــــــــــث

الفصـل الأول: مفهـــــــــــوم الأمانـــــــــــة الأمينـــــــــــة.

مقدمـــــــــة:.....

المبحث الأول: عموميـــــات حـــــول الأمانـــــة.....

المطلب الأول: تعريف الأمانة واهميتها.....

المطلب الثاني: تعريف الأمينة من الناحية اللغوية.....

المطلب الثالث: تعريف الأمينة من الناحية القانونية.....

المطلب الرابع: صفات وشروط الأمنية.....

المبحث الثاني: أنـــــواع الأمينـــــــــة.....

المطلب الأول: تعريف الأمانة وأهميتها.....

المطلب الثاني: الأمينة الخاصة.....

المطلب الثالث: الأمينة المتخصصة.....

المطلب الرابع: الأمينة العامة.....

المبحث الثالث: الأعمال المكتبية للأمينة.....

المطلب الأول: الترتيب والحفظ.....

المطلب الثاني: تعريف الترتيب.....

المطلب الثالث: الحفظ والغرض منه.....

المبحث الرابع: المراسلات والبريد.....

المطلب الأول: المراسلات.....

المطلب الثاني: البريد.....

المبحث الخامس: الأعمال الإعتيادية الامينة.....

المطلـــب الأول: الإجتماعات ودورالأمينة فيها.....

المطلـب الثانـــي: علاقة الامينة بالهاتف وإستقبال الزوار و السفريات.....

المبحث السادس: عموميات حول الإتصال .....

المطلـــب الأول: مفهوم الإتصال وعناصره.....

المطلـب الثانـــي: أنواع الإتصال وخصائصه.....

المطلـب الثالـــث: مهام الإتصال وطرق تحقيقه ومعوقاته.....

المطلـب الرابـــع: علاقة الأمنية بوسائل الإتصال.....

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول المؤسسة الإستشفائية المتخصصة

""

المبحث الأول: عموميات عن المؤسسة الإستشفائية المتخصصة .....

المطلـــب الأول: نبذة تاريخية عن المؤسسة.....

المطلـب الثانـــي: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....

المطلـب الثالـــث: دراسة مهام أمانة مديرية المِؤسسة.....

المبحث الثاني: دراسة حالة.....

المطلـــب الأول: البريد.....

المطلـب الثانـــي: المراسلات.....

المطلـب الثالـــث: مذكرة.....

المطلـب الرابـــع: جداول.....

المطلـب الخامس: الإتصال.....

المطلـب السادس: الإجتماع.....

المطلـــب السابع: التصنيف.....
المطلـــب الثامن: الترتيب و الحفظ.....
المطلـــب التاسع: الأرشيف.....
خـــاتمـــــة.....

مقـــــدمـــــــــــــــة

المقدمـــــــــــة

ما أوسع هذا العالم الذي نعيش في كنفه,وما أعقد حلقاته وإتصالاته وشراييه و إمكانياته نعم نحن اليوم نعيش في عالم يتغير من حولنابسرعة هائلة لكن علينا ان نتكيف مع هذا المتغيرات العاصفة وأن نتفاعلمع حياتنا الشخصية,وأهداف مجتمعنا,والمنظمة في المجتمع الصغير الذي يظم افراد يساهمون في إنشاء عمل مشترك يتبنى أهدافا محددة من اجل بناء مجتمع كبير هؤلاء الافراد الذين يفاعلون فيما بينهم فيؤثرون ويتأثرون بعظهم ببعض ومن شان اي مؤسسة ان تتنذ سبلا تسهل عليها عملها فيكون المخرج الوحيد هو الإدارة ,فهي ذلك النشاط الإجتماعي المستمر الذي يعمل على إستغلال الموارد المتاحة سواء المادية او المعنوية إستغلال أمثال وذلك بإستخدام وظائف عدة,وتحقيق النمو و التوسع في بينه اعمال اليوم التي تتعدد فيها اشكال المنافسة و يحول المجتمع الدولي إلى فرية صغيرة يتطلب من المؤسسة الأعمال أن تجيد التعامل مع تحديات شتى.

- في البداية فإنها يجب أن تقدم شيئا دو قيمة الآخرين أهمهم العملاء بالطبع,لكي تنجـــح المؤسســـــــة وتستمر في عالم اليوم فانها يجب أن تمتلك قدرات تنافسية مميزة خاصة مع التحديات التي تواجه المؤسســـــة المعاصرة يمكن ان تشمل تحديات العولمة والجودة والتحدي الإجتماعي وكذلك التكنولوجيا والهيكلي .

وبناءا على كل ماسبق دعت الضرورة غلى طرح الإشكالية الآتية:

- ماهو دور الأمينة في المؤسسة العمومية ؟

وإنطلاقا من هذه الإشكالية الرئيسية يتبادر إلى دهننا مجموعة من التساؤلات الفرعية في مجملها:

1- ماذا يمكن القول عن مفهوم الأمينة؟

2- ماهي أهم الأعمال المكتبية والمهام الموجهة إليها؟

ما أوسع هذا العالم الذي نعيش في كنفه,وما أعقد حلقاته واتصالاته وشرايينه و إمكانياته نعم نحن اليوم نعيش في عالم يتغير من حولنا بسرعة هائلة لكن علينا ان نتكيف مع هذه المتغيرات العاصفة وأن نتفاعل مع حياتنا...وأن ننتج...ونبدع...ونتقاول ونحقق على الأقل جزءا من أهدافنا الشخصية,وأهداف المجتمع أو المنظمة في المجتمع التي تظم أفراد يساهمون في إنشاء عمل مشترك يتبنى أهدافا محددة من اجل بناء مجتمع كبير هؤلاء الأفراد الذين يتفاعلون فيما بينهم فيؤثرون ويتأثرون بعضهم ببعض ومن شأن أي مؤسسة أن تتخذ سبلا تسهل عليها عما فيكون المخرج الوحيـــد هو الإدارة ,فهي ذلك النشاط الإجتماعي المستمر الذي يعمل على إستغلال الموارد المتاحة سواء الماديـــة أو المعنوية إستغلال أمثل وذلك بإستخدام وظائف عدة,وتحقيق النمو و التوسع في بنيه أعمال اليوم التي تتعدد فيها أشكال المنافسة و يحول المجتمع الدولي إلى قرية صغيرة ,يتطلب من مؤسسة الأعمال أن تجيد التعامل مع تحديات شتى في البداية فإنها يجب أن تقدم شيئا دوله قيمة للآخرين وأهمهم العملاء بالطبع,لكي تنجـــــح المؤسســـــــة وتستمر في عالم اليوم فانها é« jccreيجب أن تمتلك قدرات تنافسية مميزة خاصة مع التحديات التي تواجه المؤسسة المعاصرة يمكن أن تشمل تحديات العولمة والجودة والتحدي الإجتماعي وكذلك التكنولوجياوالهيكلي

و من خلال هذا سأتناول موضوع مذكرتي من خلال طرح:

إشكالية البحث:

في ظل التطورات الحاصلة الهيكل التنظيمي الإداري ومع المشاكل التي تواجهها أغلب الإدارات الجزائرية وخاصة في السلك الإداري على مستوى الأمانة ,في ظل ذلك تبرز الإشكالية التالية:

ماهي أهمية الأمينة في أمانة المديرية؟

ومن الإشكالية العامة هناك إشكاليات فرعية:

1- ما مفهوم الأمانة و الأمينة ؟
2- ماهي الأعمال المكتبية التي تقوم بها الأمينة؟
3- ماهي الإجراءات والمهام الملقاة على عاتقها؟

فرضيات البحث:

انطلاقا من الإشكالية الفرعية المطروحة أعلاه يمكن اعتماد الفرضيات التالية:

ـ رغم اختلاف وجهات النظر لدى الباحثين في مجال أمانة المديرية الحديثة إلا أنهم اتفقوا على أن هذه الأخيرة تعد جزءا مهما لتحقيق التطور ورفع الكفاءة في المؤسسات .

ـ إجراءات و مهام السكرتارية هي مجموعة الأعمال التي تقوم بها الأمينة على مستوى المديرية.

الأسباب الشخصية :

نوع التخصص الذي ندرس فيه ألا وهو أمانة المديرية.

ضرورة الإهتمام بعنصر أمانة المديرية كونه العنصر المهم في استمرارية المؤسسة.

المنهج المتبع:

من أجل الوصول إلى هدف والإجابة عن السؤال المطروح ضمن إشكالية منهج دراسة حالة وذلك لبناء إطار تطبيقي لإجراءات ومهام الأمينة وأهميتها بالنسبة للمؤسسة ,ولتدعيم مختلف جوانب موضوع البحث سيتم الإعتماد على المراجع المتاحة التي تناولت موضوع البحث متمثلة في كتب ومذكرات ودروس ومواقع إلكترونية بصفة عامة,بغية إثراء وإضفاء مصداقية أكبر فيما يخص الجانب التطبيقي اعتمد على دراسة حالة للمؤسسة الإستشفائية .

الأسباب الموضوعية:

- اعتماد مدراء المؤسسات على أمناء المكاتب وأهمية وجودهم.

- توفر الإمكانيات التي تساعد على البحث في هذا المجال .

- توفرالمراجع المتعلقة بهذا الموضوع والتي تساعد على البحث فيه.

الهدف من الدراسة:

هو معرفة مهام الأمينة في المديرية,ومحاولة التعريف على مختلف أعمالها المكتبية وكيفية تسييرها.

محاولة التعرف على مدى نجاح الأمينة في التوفيق بين الأعمال المكتبية ومختلف إجراءات الأمانة.

حدود الدراسة:

1- المؤسسة محل الدراسة ذات طابع عمومي إداري .
2- اجراءات و مهام الامانة بالمؤسسة محل الدراسة.
3- الوقوف على واقع تسيير الأعمال المكتبية للأمينة,لذلك قمنا بابراز الاجراءات المتبعة من طرف المؤسسة.

المبحث الأول: عموميات حول الأمانة

تمهيد :

تلعب الأمانة دور بالغ الأهمية ولايمكن الإستغناء عنه في المؤسسة , وتشغل الأمينة دور فعال في مكتب المدير فصيرورة العمل وتدفقه تنطبق على الكوادر البشرية التي تقوم بالعمل المكتبي .

1 المطلب الأول: تعريف الأمانة

مصطلح (سكرتارية) تعريف للكلمة الإنجليزية secretarial ومعناها أمانة الأسرارأو حفظها, ومن ثم فالكلمة العربية الفصحى لكلمة (سكرتير) secretary هي (أمين أسرار), والإستخدام الدارج لهذا التقسيم التنظيمي داخل المنظمات هي (السكرتارية) أو (الأمانة العامة) .

أهمية الأمينة:

للسكرتير أهمية بالغة تستند جدورها من مسؤولياتها المباشرة عن إدارة و تنفيد برامج العمل,والتنسيق بين عمل الإدارات المختلفة بالمؤسسة كتحديد مواعيد الإجتماعات مع مسؤولي الإدارات والأقسام بالمؤسسة و الإعداد التمهيدي الخاص بها.

. الإطلاع على المعاملات الواردة للمؤسسة,والإشراف على الخدمات الإدارية وماتحتويه من أعمال وأسرارفي بعض الحالات.

. إذا كان البعض يقلل من البريق المعنوي للسكرتير,فإنه تجدر الإشارة إلى المديرالفعال هو الذي يسعى دائما إلى تعضيد مكتبه بالكوادرالبشرية (السكرتارية) القادرة على القيام بالعمل المكتبي والراغبة فيه.

فهويرى من خلالهم وبعيونهم أحوال العمل و سير وتدفق المعاملات,وخطط وبراج الإنجاز فهم يديرون وقتـــه بمهارة وينفدون تعليماته بدقة إذا تحلو بالمهارات الواجب توافرها فيهم, ولا جاز لنا أن نطلق عليهم بأنهم الساعـد للمديـــــر والعين الأخرى له وبهذا تحقق الفائدة

1-جمال غانم زيدان ,السكرتارية والادارة المكتبية,الطبعة الاولى,بيروت :دار الجبل,1418ه/1998م.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المرجوة من وجودهم في جهاز خدماتي معاون يجعل الصعب يسيرا و المستحيل ممكنا.

- المطلب الثاني: تعريف الأمين من الناحية اللغوية :

يعود مصدر كلمة سكرتيرة إلى الكلمة الفرنسية **secrétaire** المأخودة من كلمة سكرتارية وهي مشتقة من كلمة **secret** تعنـــــــــي الســـــــــــــــــــــــــر

وتعني كلمة سكرتير: كاتم السر ,أمين السر,حسب القاموس الفرنسي كما ذكر سابقا وهي تخص الشخص المكلف بالتحرير و المواسلات وحفظ الاوراق.

- **المطلب الثالث:** تعريف الأمينة من الناحية القانونية

يمكن تعريف مهنة الكاتب طبقا للمرسوم التنفيدي رقم 04/08المـؤرخ فـــــي 2008/01/19 و المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك المشتركة للمؤسسات و الإدارة العمومية طبقا للمادة 47 لسلك الكاتب والذي يتضمن أربع رتب :

1- رتبة عون حفظ البيانات
2- رتبة كاتبة
3- رتبة كاتبة مديرية
4- رتبة كاتبة رئيسية مديرية

نفس المرجع السابق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

-المطلب الرابع: شروط وصفات الأمينة

الفرع االأول :صفات الأمينة

إقتصرت نظرة المجتمع للأمنية على أنها تلك الشخصية التي ينصب إهتمامها على جمالها الأنثوي بالمقارنة بالجانب المهني كما يعتبرها البعض الآخر الديكور الذي يبهر الآخرين . لكن التطورات التي عرفتها المنظمات وطبيعة بعض المهن فرضت على مهنة سكرتيرة أن تتمتع بسمات شخصية عالية إلى جانب إكتساب مهارات فنية التي تضمن لها التأطيرفي معاهد العلوم الإدارية ومراكز التكوين .

لكي تتمكن الأمينة من أداء مهامها على أكمل وجه فعلى الأمينـــــــة أن تتسم بالمواصفات التالية:

* التمتع بروح مرحة ولطيفة في الظروف الصعبة
* التميز بروح المبادرة والمنافسة
* الإهتمام بلمسات الأناقة والجمال
* إيجاد الإختزال والآلة الكاتبة أعمال السكرتارية في العمل
* الولاء للرئيس والإيمان بمبادئه
* المواظبة والإنتظام
* أن تكون متقفة سريعة البديهة دقيقة ولبقة
* أن تكون ذكية في تعاملها مع رئيسها ليتسنى لها معرفة طبيعة شخصيته وأسلوبه وطباعه
* المنهجية وحسن التنظيم وسمة المواظبة
* أن تكون فضولية و طموحة وتتمتع بذاكرة قوية
* التمتع بالحسن الجماعي والقدرة على تنشيط المجموعة
* الولاء لقيم المؤسسة التي تنتمي إليها
* الصرامة في العمل

الفرع الثاني : شروط الأمينة

يجب أن تمتلك الأمينة مهارات تقنية تمكنها من نجاح المؤسسة التي تعمل فيها لهذا يجب أن

تتوفر فيها الشروط التالية:

*يجب أن تكون مواظبة على الدوام ,مستعدة عندما يحتاجها رئيسها أومديرها في العمل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

*يجب أن تكون لطيفة في كل الأوقات حتى في الظروف الصعبة

*أن تكون لها روح مرحة

*الإنصات بعناية و الإهتمام بالتعليمات التي يعطيها لها الرئيس ,حتى لاتصغى للسؤال عند التعليمات مرة أخرى مما يزعج الرئيس.

*يجب أن تلتزم الصمت بالنسبة لمشاكلها الخاصة و أسرار المكتب و عدم ذكر أي شيء عن شؤون الرئيس وأعماله.

*الإحتفاظ بمكتب الأمينة منظما و الأشياء الشخصية بالأمينة لايصح لها أن تكون ظاهرة ويحتفظ بها في درج أو دولاب وعلى الأمينـــة الإحتفاظ في مكتبها بمخزن مناسب من القرطاسين والمواد التي تحتاجها ويجب العناية التامة بصيانة الآلات الكاتبة و المعدات الآخرى بالمكتب.

*يجب أن يسود الهدوء فتغلق الأبواب بهدوء و الحديث يكون بصوت منخفض.

*يجب العناية بإختيار المكتب والمراجع التي تحتفظ بها في مكتبها ويجب أن يكون لديها قاموس للرجوع إليه حتى تكون كتابتها سليمة.

*على الأمينة الخاصة أن تبدأ عملها وهي في حالة نفسية هادئة وعليها أن تتجنب بدئ يومها وهي مضطربة أو ثائرة الأعصاب بسبب تأخرها في الطريق من بيتها إلى مكتبها وعلى الأمينة أن تأخذ قسطا وافرا من النوم والراحة حتى لاتشعر بالنعاس أثناء تواجدها بالمكتب وتزعج من حولها بكثرة تثاؤبها مما يقلل نشاطها وحيويتها وقوة تركيزها ويسئ إلى مظهرها.

خلاصة :

تعتبر الأمينة همزة الوصل في مكتب المدير وهي الساعد الأيمن له , فبدونها لاتتحقق الأهداف المرجوة فهي بدورها تنسق وتحدد وتنفذ وتقوم بجميع الأعمال المكتبية .

http //www.islamonline.net/arabic/eonomics/2005/05/article10.shtm

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثاني: أنواع الأمينة

تمهيد :

الأمينة جزأ لايتجزأ من الأمانة,فهي تقوم بالأعمال الروتينية المتعلقة بالمكتب وتعتبر الأمينة العنصر المهم في المؤسسة ويمكن تقسيم الأمينة على مستوى المؤسسة الى ثلاث أنواع وهدا ما سنتطرأ إليه في هدا المبحث .

المطلب الأول: الأمينة الخاصة

الأمينة التي تهتم بأعمال الإستقبال ,الإتصال الهاتفي و النقر على الآلة الكاتبة والتحصيل

بإستعمال الإعلام الآلي, المراسلات,حفظ الملفات ,و الأعمال التي قد تكون خاصة وسرية.

الأمينة الممتازة تمتلك موهبة طبيعية بالإضافة إلى ما تعلمته,إتفق رجال الأعمال ان الأمينة خاصة ان تتوفرعلى(اللياقة و الولاء)ويجب ان تعرف كيف تستعمل التلفون وتستقبل الزوار

وكذلك تعرف كيفية تنظيم رحلات العمل ,وكتابة الإجتماعات ...إلخ.

ومن أبرز أعملها نذكر مايلي:

*إستقبال الزوار, وتقديمهم إلى الرئيس.

*تنظيم الإتصال التلفوني,وتوصيل المكالمات الهامة إلى الرئيس.

*الإحتفاظ بمفكرة لتنظيم مواعيد الرئيس و مقابلاته اليومية.

*حفظ المستندات الخاصة بمكتب الرئيس.

* تنظيم الإجتماعات وكتابة محاضر الإجتماع.

* إستلام البريد الوارد الخاص بمكتب الرئيس والإطلاع عليه وعرض والرسائل

الهامة على الرئيس لإتخاد القرارالمناسب بشأنها.

* إعداد البريد الصادر إعتماده من الرئيس وإرساله إلى الجهات المعنية.

* الإشراف على صندوق المصاريف النثرية الخاص بمكتب الرئيس.

* إعداد ترتيبات سفرالرئيس.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

* تلخيص المذكرات والتقاريرإذ لزم الأمر.

* القيام بالواجبات الروتينية نيابة عن الرئيس وإنجاز بعض أعماله الخاصة.

* الإشراف على السكرتيرات مساعدات يلتحقن بمكتب الرئيس إذا كانت كمية العمل كبيرة .

* الإطلاع على الصحف اليومية وتلخيص مايهم الرئيس في حالة عدم وجود قسم للعلاقات العامة في المشروع.

المطلب الثاني: الامينة المتخصصة.

ويقتصد بها الامينة المتخصصة في فرع من فروع العمل او في مهنة من المهن ,كالامينة الهندسية,القانونية,الطبية,الصحفية...الخ وعلى الامينة التي تخطط للعمل في احدى المجالات السابقة ان تنمي خبراتها العامة في احدى المشروعات او في وظائف عمومية قبل التقدم الى وظيفة متخصصة و فيما يلي امثلة عن السكرتارية المتخصصة.

الامينة القانونية:- تقوم هذه الأمينة بأعمال متعددة في الأساس على حجم المشروع وطبيعة عمله ,سواء كان المشروع فردي أوجماعي,من الممكن ان تعمل الامينة في الادارة القانونية في المنشآة الكبيرة والحامي العام يشمل نشاطه كل أشكال العمليات القانونيـــــة وبمستوياتها المختلفة تقدم خبرات متعددة في أعمال السكرتارية.

- معرفة العبارات القانونية,نظام العمل مهم جدا لنجاح الامينة القانونية,حيث انها تقوم بتنسيق وطباعة المستندات القانونية.

- وفي المكتب الصغير نجد الأمينة تقوم بأعمال متعددة,وتتحمل مسؤولية القيام بأعمال الروتينية وعليها تجهيز القضايا التي ستنظرأمام المحكمة حسب تاريخها وتقديمها للرئيس في الوقت المناسب .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأمينة الطبية:

- يوجد أمام الأمينة الطبية فرص عمل كبير بالنسبة لجميع فروع السكرتارية المتخصصة,إذا إنها تلم إلماما شاملا بالمصطلحات الطبية تجيد الإختزال للطبيب ولديها خبرة في الأعمال المكتبية, تستطيع أن تختار الوظيفة التي تناسبها في هذه المجالات المختلفة,إن أكثر الوظائف تكون في مكاتب الأطباء ومكاتب الأسنان وكذلك المستشفيات ومكاتب وزارة الصحة العامة.
- إن الأمينة الطبية تختلف واجباتها تبعا للطبيعة وحجم مكان العمل وكذلك فإن التنوع في الوظائف يعتمد بالدرجة الأولى على عمق ومجال التخصص في المستشفى التي تعمل بها على سبيل المثال :
- إذا كانت تعمل في مجال التأمينات الصحية,فإنها ستتعامل مع دعاوي التعويضات .
- إذا كانت تعمل في عيادة خارجية لأطباء المتخصصين فإنها ستكون مسؤولة في تحديد مواعيد المرضى وتحويلهم إلى الإختصاصيين في المستشفيات الأخرى,وستشغل جزاء كبيرا من وقتها في حفظ الملفات الطبية.
- إن مسؤولية الأمينة الطبية تختلف طبعا لطبيعة وحجم مكان العمل , وكذلك تنوع الوظائف يعتمد على مجال ودرجة عمق التخصص في المستشفى التي تعمل بها ,ومن ضمن مسؤوليات الأمينة الطبية
- طباعة التقارير الطبية للمرضى.
- استلام فواتير العلاج.
- طلب مايلزم المكتب من مواد وأدوية
- وفي حالة الأمينة المؤهلة,أحيانا يفوض لها القيام ببعض الأعمال مثل كتابة تاريخ المراجع, قياس الضغط لديه وإعداد المريض للكشف عليه,وأحيانا تعقيم بعض الأدوات الطبية .
- ومن وصفات الأمينة الطبية القدرة على النظر بعين العطف للمشاكل الإنسانية المحافظة على أسرار المرضى.
- **الأمينة الفنية:**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تتخصص الأمينة الفنية في إعداد التقارير و المراسلات الفنية لأي مشروع ,ويجب أن تجيد الطباعة ,الإحصائيات والجداول العلمية المتخصصة,وتكون ملمة بالتخصصات ,و الإشارات المستعملة في الكيمياء ,الرياضيات, والهندسة ,على الأمنية الفنية أن تكون على دراية بأعمال المحاسبة المتداولة في المشروع .
- الأمينة التي تريد أن تعمل في هدا المجال عليها أن تعد إعداد جيدا في الفيزياء والكيمياء والرياضيات والإحصاء وعليها أن تلم بالمصطلحات العلمية والهندسية وكذلك تكون خبيرة في تسجيل إملاء الخاص بالموضوعات الفنية.

المطلب الثالث: الأمينة العامة

- تمثل المعاونات والخدمات المكتبية التي تقدم لمختلف الإدارات ,وتشكل فرعا يختص بجميع أعمال السكرتارية للتوزيع على أقسام المؤسسة .

وقد تختلف الأنشطة التي تدخل في إطار السكرتارية ،العامة من منشآة إلى أخرى.وهناك نسبة اتفاق أن عمليات الحفظ والتصنيف و الفهرسة إذا تمت بصورة مركزية في المنشأة بأنها تدخل في إطار نشاط السكرتارية العامة,وكذلك معالجة البريد الوارد للمنشأة و الصادر منها و الرقابة على هدا النشاط.

بعض من مهامها:

1- البريد الوارد والصادر.
2- الحفظ ,والتصنيف ,والفهرسة.
3- النسخ والطبع.
4- تنظيم وسائط النقل من حركة وصيانة ووقود.
5- تنظيم الإجتماعات .
6- متابعة دوام العاملين .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خلاصة :

يعود نجاح المدير إلى نجاح الأمينة , فهو وبإختياره الأمثل للأمينة يوفر على نفسه العناء وتنجز كل أعماله بسرعة وإتقان , فالأمينة ذات كفاءة عالية تعود بالفائدة على المؤسسة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عبد الحميد رضا عبد اللطيف ,وبشير ابراهيم زنداح,الادارة المكتبية واعمال السكرتارية في الاجهزة الحكومية ,(الجزء الاول:الادارة المكتبية),الرياض :معهد الادارة العامة,1307ه

المبحث الثالث: الأعمال المكتبية للأمينة

تمهيد:

إن نظام المؤسسة وتطورها يعتمد على دور الإدارة المساندة لها ،فالسكرتيرة تلعب دور مهم من خلال الاعمال المكتبية التي تقدمها والتي سنتطرق اليها من خلال هذا الفصل.

المطلب الأول : الترتيب و الحفظ

يعتبرالترتيب والحفظ مظهرا أساسيا من مظاهر الذكاء البشري وهذا سعيا من الإنسان في تنظيم وتبليغ معارفه وان الوثائق هي عبارة عن سند مادي سواء كانت مكتوبة أو مصورة أوعبارة عن أسطوانة أو شريط يسمح بالإحتفاظ بفكرة أو خبر أو معلومة.

المطلب الثاني: تعريف الترتيب

هوذاكرة المؤسسة ,ومن شرطه أن يكون بسيطا ودقيقا وجذريا وسريعا وسهلا (إيجاد مكانتها بيسر و سرعة) , وقابلا للتوسع (إدخال وثائق جديدة)و فعالة (سهولة التأكيد من عدم نقص أوسوء ترتيب آية وثيقة والقدرة على مساعدة الذاكرة بوسائل بسيطة كاستعمال معالم أو مؤشرات),وضمانا للمحافظة المادية والناجحة للوثائق(المحافظة ضد الإستعمال المفرط و الطفيليات و الحرائق الإخفاء العمدي ...).

للترتيب ثلاثة أنواع أصلية هي : النوع الأبجدي , العددي الإيديلوجي , وأربعة أنواع مشتقة وهي : النوع التاريخي , الأبجدي العددي , الجغرافي , و الإيديلوجي العددي.

1- الفرع الأول: أنواعه

1- **النوع الأبجدي** :وهو نوع من الترتيب يأخذ الإعتبار التعاقب الطبيعي للأبجدية,ومن مزاياه البساطة والسرعة والوضوح ومن مساوئه المحدودية في التطور.

2- **النوع العددي (الرقمي) :**وهو نوع يتخذ كقاعدة التعاقب الطبيعي للأعداد الصحيحة , فإذا كانت الأبجدية محدودة من حيث عدد حروفها فإن التعاقب الطبيعي للأعداد الصحيحة لامتناه من إيجابياته

3- البساطة والدقة (مكان الملف المحدد بدقة ومن السهل إكتشاف غياب أي ملف),ومن مساوئه إنقطاع

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الترتيب الذي يحدثه الخروج النهائي للوثيقة ويستعمل خاصة عندما تكون طبيعة الوثيقة المرغوب في ترتيبها تتطلب أمنا خاصا في الترتيب ونوعا من التحكم (ملفات الموظفين, سندات الطلبات الكشوف.

4- النوع الإيديلوجي :

وهو نوع يجلي محتوى الوثيقة وموضوعها , ويتم بواسطة مخطط ترتيب معد إنطلاق من معرفة موضوع مجزا إلى موضوعات فرعية توزع هي الأخرى بدورها مثل توزيع التربية إلى بدنية وخلقية ومدنية وغيرها ومن محاسنه الإنبساط وإمكانية إشتراكه مع أنماط أخرى , ومن عيوبه طول مدة التنظيم.

لأنه يتطلب تحليلا أوليا لإعداد خطة الترتيب وإنعدام الهامش الأمني إلى إذا إشترك مع الترتيب العددي , ويستعمل خاصة في المكتبات و الثوتيق (الفهارس , المقالات الصحفية , الدراسات الصادرة في المجلات...).

5-النوع التاريخي : وهو مزيج من الترتيب الأبجدي و الترتيب العددي , ويقتضى ترتيب الوثائق حسب تعاقي الطبيعي للتواريخ(السنوات , الشهور , الأيام),ومن محاسنه البساطة والتعذر التحديد وبروز أحداث وثيقة, ومن مساوئه صعوبة العثور على الوثيقة مجهولة التاريخ.

ويستخدم خاصة في ترتيب الوثائق والمراسلات في الملفات وترتيب النسخ الثانية من الرسائل والفواتير.

. النوع الابجدي العددي:

هو مزيج من الترتيب الأبجدي والترتيب العددي الذي يستدعي أولا توزيع الوثائق في طبقات أبجدية معدة سابقا، ثم إسناد رقم بداخلها حسب ترتيب وصولها، ومن مزاياه ضعف هامش الخطأ وسهولة

كتاب ادارة الاعمال المكتبية المعاصرة محمد محمد الهلدي الادارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات الرياض دار المريخ 1982ص 136 ص137

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الترتيب والبحث، من عيوبه ضرورة مسك فهرس لكل شريحة وصعوبة اكتشاف أي ملف ناقص، والبطء الجزئي خلال البحث (العودة إلى الفهرس الأبجدي قبل البحث عن الملف).

5. النوع الجغرافي:

وهو تطبيق خاص للترتيب الايديلوجي، يستعمل كلما كانت فكرة التوزيع تبعا للأماكن أساسية، يقوم على المعرفة الجغرافية (جهة، ناحية، الولاية، دائرة، بلدية، ...) ومن مزاياه البساطة في المبدأ والدقة والانبساط، ومن عيوبه أه يتطلب جدول البلديات وفهرس أبجدي لإختصار وقت الحث، ويستعمل من طرف المصالح التجارية ووكالات الإشهار.

6. النوع العشري (الايديلوجي العددي):

وقاعدة مبدأ الترقيم العشري العالمي، ذلك لأن مجموع المعارف البشرية مجزأة إلى عشر طبقات تمثل كل منها برقم واحد من صفر إلى تسعة، ومن محاسنه أنه مطابق للترتيب والبحث عن الوثائق وتعذر تحديدها، ومن عيوبه التنظيم الطويل وصعوبة كشف خطأ في الترتيب أو غياب وثيقة ويستعمل في المكاتب والتوثيق

الفرع الثاني: طرق الترتيب ومعداته.

تتبع الأمينة أربع طرق هي:

1) الترتيب القائم (العمودي): وتستخدمه الأمينة في ترتيب الكتب والسجلات والملفات الضخمة والمحافظات ... الخ، وتستند الأشياء هنا على ظهورها وتستمل هذه الطريقة في ترتيب الملفات والبطاقات.

2) الترتيب الأفقي أو المستوي: وتستخدمه الأمينة في ترتيب الملفات ذات الحجم الصغير والمطبوعات والمجلات ... الخ.

3) الترتيب المعلق: وتستعمل الأمينة في هذه الطريقة الأقمصة المعلقة (ترتيب ملفات الموظفين والتلاميذ ... الخ.

4) الترتيب الدائري: وتستخدم الأمينة في هذه الطريقة الأثاث الدائرية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثالث: الحفظ و الغرض منه

الحفظ عملية تخزين للوثائق والمستندات والمكاتبات بنظام يضمن سلامتها، وحتى يمكن الوصول إليها بسهولة إذا أردنا استعمالها، وعادة يعتبر الحفظ ذاكرة المؤسسة وهذه هي حقيقة لما للمحفوظات من كميات كبيرة ومعقدة من المستندات والبطاقات والمواد الأخربوالتي يتحتم استعمالها وحفظها في أي مؤسسة.

ويندرج ضمن مواد الحفظ الرسائل الواردة والصادرة وغيرها من أنواع المستندات والسجلات المختلفة ورغم أنه لا توجد طريقة متقنة وقياسية لحفظ جميع الأغراض لأن الأعمال المكاتب تختلف في تنظيمها هذا لا يمنع من أن تكون الأمينة ملمة بالأسس والنظم وأنواع الأجهزة والاحتياجات المتعددة الخاصة بالعمل.

الفرع الأول: طرق الحفظ.

1) طريقة الحفظ الرأسي:

الفكرة الأساسية في هذه الطريقة هي وضع جميع الكاتبات والمستندات الخاصة بموضوع ما أو عميل واحد في ملف واحد وتحفظ الملفات في هذه الطريقة جنبا إلى جنب في وضع رأسي بالأدراج.

2) طريقة الحفظ المعلق:

هي نفس الطريقة الرئيسية، إلا أن الملفات هنا تكون معلقة رأسيا في طريقة إلى سلكيين ممتدين على السلكيين في درج الحفظ بحيث يكون تحريك الملفات بسهولة كما يمكن فتحها من غير حاجة إلى رفعها من مكانها.

تعتبر هذه الطريقة أحدث طريقة لحفظ الملفات.

3) الطريقة الواقفة:

تحتفظ المستندات عمودية مرتكزة على الجانب العرضي، وفائدة ذلك أنها تشغل حيزا ضيقا من المكان وتستعمل هذه الطريقة في حفظ الكتب بعد ترقيمها ليسهل تمييزها، وفي علب الملفات والمحافظ، وهذه العلب مصنوعة من الكرتون مزودة من الداخل في بعض بضاغط يحفظ الأوراق في وضعها الصحيح، وهي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مثقوبة من الخلف حتى يمكن سحبها من فوق الرف بواسطة هذا الثقب يكتب على كعوبها ما يميزها ويشير إلى محتوياتها لسهولة الوصول إلى المحتويات والمستندات.

4) الطريقة الأفقية:

تحفظ المستندات في هذه الطريقة بعضها في مكان مسطح كالمناضد والأرفف وخزائن معدة لذلك.

الطريقة الأفقية هي الطريقة الصحيحة لحفظ مستندات كبيرة الحجم كالخرائط والرسوم التي يخشى عليها من التلف إذا طويت وكذلك المجلدات والمجلات والجرائد ... الخ.

الفرع الثاني: أدوات وتجهيزات الحفظ.

1) أدوات الحفظ:

* **البطاقات:** وتكون عادة مطبوعة وتتضمن بيانات مركزية عن الموضوع الذي تدل عليه.

* الدوسيهات: تستخدم في حفظ المراسلات.

* العلامات: توضع على أطراف الملفات وتستخدم في الإرشاد عن الملفات والأوراق المختلفة أثناء حفظها لتسهيل عملية إخراجها أو تستعمل لتنظيم الملفات.

2) تجهيزات الحفظ:

* الدواليب.

* الخزائن الحديدية.

* الأختام وهي عدة أنواع منها العادي المصنوع من المطاط والخاتم ذو التاريخ المتحرك الذي يبين الساعة.

* الخرامات والدبابيس.

* الفهارس.

خلاصة :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يجب على الأمينة أن تكون أكثر دراية بقواعد الحفظ فلا يوجد طريقة قياسية لحفظ جميع الأغراض لأن جميع أعمال المكاتب تختلف في تنظيمها , ولهذا يجب على الموظف أن يكون ملما بالنظم وأنواع الأجهزة والاحتياطات المتعدد الخاصة بالعمل .

المبحث الرابع: المراسلات والبريد.

تمهيد :

تعد المراسلات الإدارية نوعا من أنواع الاتصال الذي يتم من خلالها العمل على تحقيق هدف محدد لهذه الرسالة , إذ كانت هده الأخيرة بشكلها المكتوب هي أكثر ما ينصرف إليه فهمنا للمراسلات فهي بإمكانها أن تأخذ النوع الشفوي فتوجيهات الرؤساء للمرؤوسين هي في حقيقتها رسائل (اتصال) معينة ذات هدف محدد .

المطلب الأول: المراسلات.

يمكن تعريف المراسلات الإدارية بأنها " مجموعة الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها، وتستغلها كوسيلة اتصال بغيرها من الأشخاص أو الهيئات وذلك لقيام بعمليات الإدارية المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها ".

- أنواع المراسلات:

1) جدول الإرسال: جدول الإرسال (كشف أو ورقة الإرسال) هو وثيقة إرسال تسجل فيها بعض الأوراق المرسلة مع تحديد موضوعها، الإشارة إلى عددها ثم الملاحظات المتعلقة بها.

2) ويتبادل بين المصالح الإدارية لمتابعة سر قضية ما، دراستها ثم إيجاد حل لها.

كتاب ادارة الاعمال المكتبية للمؤلف الدكتور محمد محمد الهادي الادارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .الرياض دار المريخ .ص199ص200

أ- شكله:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يتضمن جدول الإرسال كالرسالة الإدارية، البيانات التالية:

- الدمغة، الطابع، المكان والتاريخ، رقم الترتيب، بيان المرسل إليه في الوسط وإلى اليسار، عنوان الوثيقة " جدول الإرسال "، وأخيرا الإمضاء.
- ويقسم جدول الإرسال في جزئه السفلي إلى ثلاثة أعمدة.
- تسجيل في العمود الأول الوثائق المرسلة من خلال تحديد نوعها، رقمها، تاريخها وموضوعها، إذن هو عبارة عن بيان مفصل للوثائق.
- ونشير في العمود الثاني إلى عددها.
- ونذكر في العمود الثالث الملاحظات التي تتنوع بحسب طبيعة الموضوع المعالج.

ب- الملاحظات:

إن تحديد الملاحظات بالمراسلة تمكن المرسل إليه من معرفة السبب الذي أدى إلى إرسال المستندات المشار إليها البيان، وذلك من خلال استعمال عبارات معينة والتي بينها:

- الإعلام:

وتستعمل هذه العبارة إذا كان الهدف من الإرسال وثائقيا محضا، بمعنى أن الوثائق التي أرسلت تتطلب إعطاء فيها وإنما لمجرد الإطلاع والحفظ.

- قصد التزيد بعناصر الجواب:

وتستعمل هذه العبارة حين يطلب من جهة المرسل إليه معلومات أو إيضاحات في مسألة عرضت على المرسل، لكن لا تتوفر لديه المعلومات الكافية عنها لدراستها.

- قصد التخصيص:

وتستعمل هذه العبارة حين يكون المستند من اختصاص المصلحة إليها لتتخذ ما تراه مناسبا وفي الغالب هي الجهة المرؤوسة، إلى غير ذلك من العبارات (مثلا للتنفيذ Pour exécution لإبداء الرأي Pour avis للنشر Pour diffusion ... الخ).

ج- الإشعار بالوصول أو الإفادة بالاستلام:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القاعدة العامة أن الرسائل الإدارية المصلحية لا تكون محل إشعار بالاستلام، وربما يعود ذلك لعوامل اقتصادية أو زمنية، ولكن قد يكون من الضروري الإشعار بالاستلام في حالات معينة كحالة ما إذا كانت طبيعة الإجابة تتطلب دراسات تحريات أو إجراءات معينة أو حالة ما إذا أبدى رغبته في ذلك لسبب ما.

3) البطاقة الهاتفية:

تستعمل البطاقة الهاتفية كوثيقة لتسجيل المكالمات الهاتفية التي تصل إدارة المؤسسة ولم يكن المعنى بها حاضرا وقت المكالمة.

إن هذا النوع من البطاقات يستعمل بكثرة في المؤسسة الكبرى (خاصة في حالة وجود هاتف مشترك) ويمكن مسكها حتى في الأداة الصغيرة تنظيمها ومراقبة الهاتف.

وقد تخصص بطاقة هاتفية لمكالمة واحدة كالنموذج التالي:

اسم الجهة الإدارية

بطاقة هاتفية

التاريخ: ..... الساعة .....

اسم الطالب: ..... الصفة: .....

العنوان: ..... الهاتف: .....

الشخص المطلوب: ..... موضوع المكالمة: .....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يمكن إعادة مكالمته بـ: .....من:
.....
إلى:
.....

أو بطاقة هاتفية لتسجيل عدة مكالمات مثل:

اسم الجهة الإدارية
بطاقة هاتفية

التاريخ	الساعة	طلب المكالمة	مكان العمل ورقم الهاتف	الموضوع والملاحظات

. المذكرة:

هي وثيقة إدارية من طبيعة داخلية، معنى ذلك أنها تستعمل داخل نفس الجهة الإدارية (القسم الوزاري، الولاية، الجامعة، مؤسسة عامة، ...) التي يتبعها محرر الوثيقة بهدف معالجة قضية جارية، ويمكن أن توجه إلى سلطة رئاسية (مذكرة صاعدة) وذلك عند توضيحها أو تعليمات أو ترسل إلى جهة إدارية مرؤوسة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(مذكرة نازلة عند تقديم معلومات أو توجيهات، وقد توجه إلى فرد معين رئيس مصلحة مثلا) أو مجموعة من الأفراد (أستاذ موظفين) فهي إذن إجراء من إجراءات التنظيم الداخلي ولكنها تختلف عن بعض الصور المشابهة كالمنشور الذي له أهمية مستمرة وصفة العمومية (تخرج عن دائرة في حين أن للمذكرة أهمية مؤقتة وداخلية).

أ- شكلها:

من الشكليات التي نجدها في المذكرة ما يلي:

كان المرسل إن الطابع، الذي يجسد الإدارة مصدرة المذكرة، التاريخ، بيان المرسل إليه مسبوقا بلفظ (مذكرة إلي جهة عليا وقد تكون مرقمة وتحمل note pour إن (كان المرسل إليه مرؤوسات أو l'attention) de note موضوعا بالمقابل لا نجد فيها بيانات عن المرجع أو الوثائق المرفقة ولا تتضمن صيغا للمجاملة.

ب- المضمون:

يقتصر نصها على الأساس فيها، وعليه فإن أسلوبها وجيز ودقيق المعيار.

أو لمضمون المذكرة أهمية فيها يتعلق بتكيف طبيعتها وتحديد صورها التي يمكن ترتيبها على النحو التالي المذكرة العادية: Note ordinaire

- المذكرة التوجيهية La note d'instruction
- المذكرة الإعلامية La note d'information التي تشبه الإعلان.
- المذكرة المصلحية La note de service التي لا تشبه المذكرة العادية بصورها السابقة إلا في التسمية والاستعمال الداخلي (أي ما بين المصالح الإدارية). إن هذه الوثيقة هي وثيقة علاقات تسلسلية تربط الرئيس الإداري بالمرؤوس، وتكون نازلة دائما وتوجه إلى مجموعة من الأفراد المرؤوسين.
- وأخيرا هناك المذكرة الدبلوماسية La note diplomatique المتبادلة ما بين الهيئات الدبلوماسية لتوضيح بعض المسائل تبليغ معلومات أو تلخيص مقابلة.
- المذكرة التلخيصية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4) الذاكرة: Le mémoire

الذاكرة وثيقة يحررها شخص أجنبي عن الإدارة، ويغلب عليها الطابع الذهني أو العلمي وغالبا ما يكون موضوع دراستها توجيه تحرك أو عمل السلطات العامة في مجال معين (كالتجارة العمران، الصناعة، الثقافة، ... الخ).

شكلها وموضوعها:

ويمكن أن نورد هنا المادة 26 من قانون البلدية، التي نصت على أنه يمكن رئيس اللجنة أن يستعين بأي شخص يستطيع بحكم اختصاصه تقديم معلومات مفيدة للأشغال اللجنة.

فالوسيلة المستعملة هنا في تقديم المعلومات هي الذاكرة مهما اختلفت تسميتها وطريقة تقديم المعلومات.

5. المحضر: La procés verbal

هو وثيقة إدارية رسمية من خلالها يروي عون الدولة ما قام به من عمل، سمع أو عناية، وينقل الوقائع أو التصريحات إلى رؤسائه الإداريين أو الجهة التي طلبت دون إبداء رأي بشأنها، والقاعدة أن المحضر يحرر بطلب من السلطة الإدارية أو القضائية.

6. طبيعته:

تتمثل مهمة محرر المحضر في عرض الوقائع بدقة أو نقل التصريحات دون تقديم ملاحظات اقتراحات أو استخلاص نتيجة وبذلك فهو يتميز عن التقرير وعرض الحال في نقطتين أساسيتين:

يعتبر المحضر تصرفا له دلالته في الإثبات إذ أنه وثيقة رسمية، إن قوة الإثبات هذه لا تكون صحيحة إلا إذا اكتمل شكله ويكون قد حرره وضعه أثناء مباشرة عمله، وأورد ما قد رآه، سمعه أو عاينه هو نفسه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وعليه فإن المحضر لا يحرر كقاعدة، إلا من طرف أشخاص مؤهلين لذلك وهو المكلفين بالضبط القضائي المذكورين في المواد 14 إلى 28 من قانون الاجراءات الجنائية، ومن هؤلاء ضباط الشرطة، أعوان الضبط القضائي، وكذلك الموظفون والأعوان المنوط بهم قانونا بعض مهام الضبط القضائي كالوالي، رئيس المجلس الشعبي البلدي، مفتش العمل وغيرهم.

يقتصر دور المحرر للمحضر على سرد الواقع أو نقل التصريحات كما هي دون زيادة أو نقصان.

الدمغة، الطابع، العنوان، وهو عبارة عن ذكر كلمة محضر في الوسط مع بيان نوعه (محضر تحقيق، محضر معاينة، ... الخ)، التاريخ، اسم ولقب المحرر بالكامل، صفته ثم الإمضاء.

وفي الواقع فإن المحضر سيكون مطبوعا سلفا في استمارات، وما على العون إلا أن يدون الشيء المطلوب منه في المكان المخصص له تسهيلا لمهمته.

المضمون:

يحرر المحضر دائما في الجمع المتكلم، ويبتدئ بكتابة التاريخ بالأحرف لا بالأرقام، مثلا: وفي الثاني فيفري من سنة أربعة وتسعين وتسعمائة وألف على الساعة التاسعة صباحا نحن ... (الاسم، اللقب، صفة المحرر ومكان عمله) انتقلنا إلى ... (ذكر المكان)، ثم تسجيل الواقع المشاهد أو التصريحات المسموعة، الأطراف المعنية، ثم ذكر الشهود إن وجدوا، فالإجراءات المتخذة. وينتهي المحضر عادة بعبارات معنية مثلا:

لقد حررنا هذا المحضر طبقا للإجراءات المعمول بها، ووقعناه مع الشهود بعدما قرأناه عليهم، وأثبتوا بأن ليس لهم شيء للزيادة أو النقصان، وذلك في اليوم والشهر والسنة المذكورة أعلاه.

أ- تعريفه:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هو وثيقة إدارية يحررها الموظف المرؤوس إلى رئيسه الإداري، ويقدم من خلاله عرضا عن حادث، وضعية أو مشكلة ما قد يرجو منه المصادقة على الإجراءات المقترحة أو الحصول على تعليمات عينة.

فهكذا يتميز التقرير عن المحضر وعرض الحال باعتباره يتضمن عرضا للوقائع ثم تقديم ملاحظات واقتراحات بشأنها، ويبقى الفصل للرئيس الإداري بقبولها أو رفضها.

وبالمقابل فإن ذو المحضر وعرض الحال يقتصر على سرد الوقائع دون تقييمها.

ب- شكله:

يحتوي التقرير في جزئه الأول على نفس الشكليات المعتمدة في الرسالة الإدارية المرفقة وذلك من حيث الطابع، التاريخ، بيان المرسل مسبوقات بكلمة " تقرير من ..... " ثم المرسل الموضوع، المرجع، المرفقات إن وجدت ثم الإمضاء في نهاية تحريره.

ج- الموضوع:

يتعين على المحرر أن يلتزم بمختلف الملاحظات والتوجيهات المقدمة بخصوص مميزات الإداري من موضوعيته، وضوح وبساطة إيجاز ودقة.

ويمكن والاستعانة بالتعبير والصيغ التي رتبناها عند دراستنا للرسالة الإدارية وعلى رأي حال فإن قدرة المحرر في التعبير تلعب دورها.

وتنقسم التقرير من حيث الموضوع إلى ثلاثة أجزاء غير متساوية الطول وهي:

1) التمهيد:

وهو عبارة عن عرض موجز لموضوع التقرير، ونشير في هذا التمهيد إلى الأسباب التي دفعتنا إلى كتابة هذا التقرير.

ويمكن أن يتناول التقرير أي موضوع له علاقة بعملنا، تحرير بشأن حالة موظف ما، سلوكه وصفاته، برامج تعليمية تنظيم مصلحة، تنفيذ ميزانية ... الخ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2) صلب الموضوع:

وهو أطول جزء في التقرير حيث يتوسع الموضوع ليشمل التالي:

- عرض للوقائع: سرد الوقائع وشرحها.
- تقييم تلك الوقائع وذكر الأوضاع الناجمة عنها.
- ذكر النتائج المحتمل ووقوعها وتقديم الاقتراحات من بدائل أو حلول.

3) الخاتمة:

ينتهي التقرير عادة بخاتمة يرجو من خلالها المحرر من المرسل إليه الموافقة على الاقتراح وإعطاء تعليمات لاتخاذ موقف ما.

ومن الصيغ المستعملة هنا:

- أرجو أن توافقوا على الاقتراح الذي يهدف إلى .....
- الرجاء منكم أن ترجعوا هذا التقرير مصحوبا بموافقة أو بتعليماتكم لاتخاذ ما ترونه مناسبا.

ويمكن أن نوجز تلك التفاصيل من خلال التصميم التالي:

هيكل التقرير: STRUCTURE DE RAPPORT

المكان والتاريخ

تقرير من: .....

الطابع إلى السيد: .....

الجزء الأول

الجانب الشكلي الموضوع:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المرجع:

المرفقات:

- تمهيد
- عرض الواقع وترتيب النتائج

الجزء الثاني صلب الموضوع:

(النص) - تقديم الاقتراحات

- الخاتمة

الامضاء

ب- بلورة التقرير: ELABORATION DU RAPPORT

يحرره المرؤوس بمبادرة منه أو ردا الرئيس الإداري الذي يقرر

فحتى يتبين الرئيس الإداري من تقديم الاقتراحات ورفه

التقرير إلى ترتيب النتائج عنها درستها مسألة ما

يبحث المرؤوس المحرر (ردا أو مباشرة في: طلب من المرؤوس تحرير تقرير

ويحرر التقرير من خلاله: جمع المعلومات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الإدارة المؤسسة	يدرس الوثائق أو الملف المقدم (مشروع قرار مثلا)	يلاحظ مباشرة مثلا (مهندس طرقات)	بالاستماع إلى الشهود الخ .....

5- الإعلان والبلاغ أو (البيان): L'avis et le communiqué

من الناحية النظرية هناك تمييز بينهم، فالإعلان يوجه إلى فئة محددة (طلاب، أساتذة موظفين)، ويخاطب البلاغ والبيان فئة أكبر من شرائح المجتمع (المعنيون بالخدمة الوطنية الجمهور) ومن الناحية العلمية كثيرا ما يقع الخلط بينهم لأدائهم نفس المهمة (نقل خبر ما).

وسنركز في دراستنا على الإعلان الذي يمكن أن نعرفه بأنه وثيقة (أو نص إعلامي) من خلالها تنقل الجهة المعنية نتائج مؤتمر ما، دراسة معينة، طرق العمل بإجراء قانوني معين أو خبر يهم الفئات الاجتماعية المعنية.

أ- شكله ووسيلة تبليغه:

يتوقف شكله على وسيلة التبليغ الملصقات (المعي البصري) وليست هناك شكليات معينة ما عدا الطابع الذي يشار إليه أحيانا في عنوان الوثيقة.

مثلا: إعلان من المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني.

وقد يلحق بعنوان الوثيقة صفة المخاطبين به، مثلا:

- إعلان إلى الطلبة في تخصص السكرتارية.
- إعلان إلى أساتذة في تخصص السكرتارية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كما يتوقف الإمضاء على كيفية التبليغ ففي حالة استعمال الملصقات يتعين الإمضاء LES AFFICHES مع بيان صفة الممضي وأن جرت العادة على كتابة كلمة الإدارة مع وضع الختم لإضفاء الرسمية عليه والأحسن كتابة الإمضاء بكل بياناته تحديدا للمسؤولية ومساعدة على تشخيص الوثيقة.

أما إذا كانت وسائل التبليغ هي الحافة المكتوبة المسموعة أو المرئية (جرائد، إذاعة التلفزة) فيتعذر بذلك إعلانيا.

الإعلان عن التوقيت الجديد في العمل، الإعلان عن النتائج السداسية. أو الإعلان عن نتائج مسابقة معينة أو اجتماع معين (ويؤدي هنا دور الاستدعاء الجماعي ... الخ).

المراسلات ذات الطابع الإداري.

تأتي أهمية المراسلات خلال الوثائق التي تؤديها المنظمات الإدارية الخاصة والعامة ويظهر ذلك في النقاط التالية:

- تسهيل عملية الاتصال بين الإداريين دون أن يكون هناك حاجة إلى اللقاء الشخصي بين المسؤولين.
- الرسالة ذات الصياغة الصادقة بمحتواها تنقل صورة جيدة بين الأطراف ذات العلاقة.
- تمثل المراسلات المتبادلة إثباتا رسمية في حالة حصول منازعات أو خلافات بين الأطراف.
- تعتبر مصدرا هاما للمعلومات ويمكن الرجوع إليها عن الحاجة.
- قلة التكاليف من حيث الوقت ومن جهة المال.
- المراسلات أكثر شمولا من وسائل الاتصال الأخرى من حيث المعلومات بحيث تتيح لكاتبها التصرف بالمواضيع بشيء من التفاصيل التي قد تتوافر في وسائل الاتصال الأخرى.

المطلب الثاني: البريد.

تعريف البريد:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إن وسيلة التخاطب والحوار الكتابي من الوسائل القديمة التي عرفها الإنسان ولقد سعت المؤسسات إلى تنظيم معالجتها، المعلومات المكتوبة عن طريق المراسلات الكتابية وخلق نظام معين كمكاتب التنظيم bureau d'ordre.

البريد الوارد والصادر وتمثل هذه المهمة جزءا كبيرا من مهام الكاتبة فهي التي تسهر على استلام البريد الوارد فتحه توجيهه قيده وفهرسته تسجيله وتوزيعه ومتابعة عرضه على المدير بالإضافة إلى إعداد البريد الصادر بعد اعتماده من الرئيس إرساله إلى الجهات المعنية.

ولقد تطورت تقنيات الاتصال خصوصا مع تواجد الشبكة العنكبوتية الانترنيت التي وفرت ما يسمى بالبريد الالكتروني الذي يعتبر أحدث وسيلة في تبليغ المعلومات بالإضافة إلى الشبكة الإعلامية التي عززت الاتصال داخل المؤسسات، فعلى الداخلية Internent الأمنية أن تتقن هذه الآليات.

إجراءات البريد الصادر:

ويراد به البريد الصادر عن المؤسسة من مراسلات ووثائق ردا على البريد الوارد أو انجاز الأعمال المطلوبة في الرزنامة الإدارية، أو التقارير والمراسلات الاستثنائية ويتم ذلك وفق ما يلي:

*تنجز الأعمال الإدارية المطلوبة في الرزنامة الإدارية، قبل أسبوع على الأقل من التاريخ المحدد لها، من أجل المراقبة والمراجعة وتحسب لأي طارئ.

*ترسل كل الوثائق ضمن جداول الإرسال، يدون عليها عدد الوثائق المرسلة، وتخصص خانة قصد تسجيل المعلومات الضرورية مثل:

ردا على مراسلتكم رقم ..... المؤرخة في ..... أو بناء على الرزنامة نرسل إليكم ..... أو الرجاء إشعارنا باستلام ... الخ.

*تنجز المراسلات وجداول الإرسال في ثلاثة نسخ، واحدة للإرسال والثانية يحتفظ بها في الخزانة أو ملف الترتيب، أما النسخة الثالثة فيستحسن الاحتفاظ بها للترتيب الزمني في حافظة البريد الصادر (كرونو).

*بعد انجاز البريد يسلم إلى المدير للإمضاء، وتجنبا لأي خلط بين الأعمال والوثائق المختلفة يفضل أن يمسك موظف الأمانة قميصا للبريد الوارد وقميصا للأعمال المطلوبة انجازها وثالثا ورابعا للإمضاءات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجراءات البريد الوارد:

هو الذي تستقبله المؤسسة ويتم تسليمه للمدير من طرف الأمانة ويقوم المدير بفتحه ودراسته وقراءته ثم يقيده للأمانة قصد تسجيله ثم تعمل السكرتيرة على تسجيله فورا في سجل البريد الوارد الذي يتضمن عنوان المرسل والموضوع والتاريخ ورقم الإرسال وتاريخ الوصول ورقم الإرسال وتعمل الأمانة على نسخه لتوزيعه على مختلف المصالح.

خلاصة :

تعد المراسلات الإدارية من أهم الوثائق الرسمية المستخدمة في كافة أنواع المؤسسات , لذالك تصنف على أنها الوثائق المهمة في المؤسسات لإنها تساهم في تحديد المسؤولية عن اتخاذ أي قرار وتحمل توابعه

المبحث الخامس: الأعمال الاعتيادية للأمينة.

تمهيد :

تشير الإجتماعات إلى التطبيق العملي لمبدأ المشاركة في الإدارة حيت يشترك الحضور فيها للتعبير عن الأراء بهدف الوصول إلى القرار الذي يؤثر إما إيجابيا أو سلبيا على نشاط المؤسسة .

المطلب الأول: الاجتماعات ودور الأمينة فيها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مذكرة تخرج لنوار جهيدة (الامينة و الاعمال المكتبية)دفعة 2009.2011

إن الاجتماعات ليست أكثر من أداة من أدوات الإدارة إذ يجب أن تستغل لتحقيق الأهداف الصحيحة وأن تدار بطريقة صحية إذا كانت ستحقق ما هو مرجو منها ولذا يجب إتباع النصائح التالية:

*تحضير وكتابة جدول الأعمال.

*تحضير قائمة المواضيع التي ستتم مناقشتها بشكل تسلسلي.

*تحديد الوقت المخصص لمناقشة كل موضوع.

*تحديد تاريخ ومكان وزمن الاجتماع ومدته.

*إبلاغ المشاركين بهدف الاجتماع.

*العمل على أن يتسلم كل عضو نسخة من جدول الأعمال قبل انعقاد الاجتماع والحرص على إحضار نسخ إضافية في حال نسيان أحد الأعضاء نسخة.

*التأكد من أن مكان الاجتماع مهيأ ومناسب لأهداف الاجتماع ومن أن عدد المقاعد وأن الإضاءة والحرارة والتهوية مناسبة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنواع الاجتماعات وأهدافها:

الفرع الأول: أنواع الاجتماعات.

توجد عدة أنواع للاجتماعات تبعا لتعدد أسس تصنيفها من حيث المدة والشكل والمستوى.

أولا: من حيث المدة والزمن:

أ- <u>الاجتماعات الدورية</u>: هي التي تعقد بصورة دورية وفي مواعيد محددة لبحث مسائل ومواضيع محددة مثل مجلس الأمة، مجلس الوزراء، ... الخ وقد تكون أسبوعية شهرية أو سنوية ويغلب عليها الطابع الرسمي.

ب- <u>الاجتماعات غير الدورية</u>: وهي التي كلما دعت الحاجة إليها ليس هناك وقت محدد لعقدها لبحث مسائل أو مواضيع طارئة أو لبحث موضوعات هامة.

<u>ثانيا: من حيث الشكل:</u>

اجتماعات يسودها قدر كبير من الشكليات ويتحكم في هذا الشكل الكثير من القواعد والنظم ويمكن تقسيم الاجتماعات أيضا إلى نوعين رسمية وغير رسمية ...

أ- الاجتماعات الرسمية: وهي التي يتحكم في تكوينها وسير إجراءاتها قوانين وأنظمة محددة " أسلوب التصويت بالاجتماع حق الأغلبية في إصدار القرارات، الفترة محددة للعضو للكلام."

كما أنها تعد من الاجتماعات التي تهدف إلى بحث مشاكل معينة في مؤسسة حكومية كانت أم تجارية، وأحيانا تهدف إلى دراسة عدة مواضيع تكون في جدول أعمالها هذه الاجتماعات قد تعقد بصورة دورية فمثلا قد تكون أسبوعية مثل اجتماعات مجلس الأمة أو شهرية كالاجتماعات مجلس الإدارة في المؤسسات أو سنوية كاجتماع الهيئة لمؤسسة ما.

ب- الاجتماعات غير الرسمية: وهي التي تحكم تكوينها قوانين أو منظمة مجددة وتتسم بالمرونة والسهولة وهي الاجتماعات التي تتم بمناسبات اجتماعية معينة مثل:

تأسيس مؤسسة أو محاضرة أو ندوة ثقافية فإن الأمينة تقوم على تنظيم وإعداد مثل هذه الحفلات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثالثا: من حيث المستوى:

أ- اجتماعات على المستوى الدولي أو العالمي مثل الاجتماعات الجامعة العربية أو هيئة الأمم المتحدة.

ب- اجتماعات على مستوى الدولة، مثل: اجتماع مجلس الوزراء، اجتماع مجلس الأمة.

ج- اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص مثل: مجالس الإدارات واللجان في الشركات.

الفرع الثاني: أهداف الاجتماع.

تعتبر الاجتماعات إحدى وسائل الاتصال الهامة في المنشأة على اختلاف أنواعها وللاجتماع أهداف هامة أهمها:

- إتاحة الفرصة لكل فرد عامل المؤسسة التعريف بأنشطتها.
- تزويد العاملين بكافة المعلومات الضرورية من أجل تحسين أدائهم للعمل.
- يتسنى للقيادات الإدارية التعرف على مطالب وحاجات العاملين وشكلياتهم.
- توصيل تعليمات السلطة العليا وأوامرها ووجهات نظرها للعاملين في المؤسسة.
- إتاحة الفرصة لاندماج الموظفين في جو العمل ومعرفتهم أساليب وأنشطة المؤسسة.

وعليه فالاجتماعات تعتبر وسيلة من وسائل الاتصال داخل المؤسسة الواحدة وبناءا على ما ذكر يمكن القول أن الاجتماعات مهما اختلفت صورها وأشكالها ومهما اختلفت أهدافها، فإنها تعمل وتساعد في الوصول إلى قرارات معينة بالنسبة لبعض المعلومات والبيانات بين الأفراد وعلى اختلاف مستوياتهم الإدارية.

دور الأمينة في الاجتماعات:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من مهام الملقاة على عائق الأمينة هي إعداد وتنظيم الاجتماعات التي قد تكون رسمية كمناقشة موضوعات محددة، اجتماعات الجمعيات العمومية للشركات والمؤسسات الاقتصادية الاجتماعية والتجارية وقد تعقد بصفة دورية وفي مواعيد محددة.

وتعقد بصفة غير دورية في أوقات طارقة لمناقشة مشكلة أو مسألة لم تكن في الحسبان أو دراسة موضوع هام. وقد تكون غير رسمية كالاجتماعات في ندوات ثقافية أو محاضرة علمية أو ف المناسبات، سواء كانت هذه الاجتماعات رسمية أو غير رسمية، فعلى الأمينة واجبات ومهام نحو إعدادها وتنظيمها بطريقة تكفل نجاحها وذلك باحتفاظها بمذكرة تبين لها مواعيد الاجتماعات الدورية التي سيشترك فيها رئيسها حتى تستطيع أن تحضر المعلومات الضرورية.

وأن تتأكد من ملائمة التواريخ والأوقات المحددة أو المقترحة لعقد أي اجتماع بالنسبة لظروف الأعضاء وذلك حتى لا تتضارب المواعيد فلا يحضر جزء كبير منهم وتضيع الفائدة المرجوة من الاجتماع.

ويمكن دور الأمينة في النقاط التالية:

الفرع الأول: دور الأمينة قبل الاجتماع.

عند انعقاد الاجتماع داخل المؤسسة يجب أن تحرص على تجهيز قاعة لاستقبال الأعضاء المدعوين للاجتماع وعند انعقاد الاجتماع خارج المؤسسة، يجب على الأمينة أن تحجز قاعة في إحدى المؤسسات الخاصة التي توفر الخدمة وتقوم الأمينة بعدد من الأعمال قبل الاجتماع حيث تنحصر على:

- تحديد موعد الاجتماع ومكانه، وإعداد جدول أعمال الاجتماع طبقا لتعليمات الرئيس.
- إعداد الدعوة للاجتماع وإرسالها للأعضاء قبل موعد الاجتماع بوقت كاف وتتضمن الدعوة الاجتماع ومكانه وجدول الأعمال، وقد يرفق بالدعوة بعض التقارير والبيانات والإحصائيات التي تهم الأعضاء للإطلاع عليها قبل حضورهم الاجتماع.
- تحرير بطاقات الاستدعاء والدعوة التي تتضمن ما يلي:
  - تحديد اسم الشخص المدعو والمتدخل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تحديد أسماء المشاركين.
- تحديد مكان، تاريخ وساعة انعقاد الاجتماع.
- تحديد جدول الأعمال.
- تحديد نوعية الوثائق المرفقة.

- التأكد من صلاحيات قاعة الاجتماع والتأكد من أن عدد المقاعد كافيا وأنها مرتبة حسب مركز كل عضو عن طريق لوحات اسمية مخصصة لكل عضو.
- أن تكون القاعة مضاءة ومجهزة بكل معدات اللازمة، والسندات الخاصة بالاجتماع، ... الخ.
- التأكد من توفير جميع وسائل الراحة والعمل كالإضاءة والتهوية والنظافة وكذلك تأمين الأدوات اللازمة للاجتماع كالأوراق والأقلام.
- أن تكون وضعية الطاولات تسمح بتسهيل عملية النقاش والحوار وتكون منضدتها دائرية أو مربعة أو مستديرة ونذكر ذلك الأشكال التالية:

شكل U شكل Buffet وكل ترتيب من الترتيبات يخدم هدفا معينا.

تحضير الأوراق والمستندات والملفات التي قد تلزم أثناء الاجتماع والتي قد يتناولها البحث طبقا لجدول الأعمال الذي أعد مسبقا، إحضار صورة من محضر الاجتماع السابق لتلاوته على المحاضرين في بداية الجلسة لهذا يخصص ملف الاجتماع يحتوي على كل ما نذكر سابقا.

الأمينة قبل الاجتماع

دور السكرتيرة أثناء وبعد الاجتماع:

- تسجيل أسماء المحاضرين للاجتماع وأسماء الغائبين والمعتذرين عن اجتماع.
- تلاوة محضر الاجتماع السابق وأخذ الموافقة عليه وتسجيل أي اعتراض من النقاط المدرجة فيه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسجيل وقائع الاجتماع والقرارات التي يتوصل إليها للأعضاء.
- مراعاة أن تكون متيقظة، منتبهة لكل ما يدور في الجلسة وأن تكون الساعد الأيمن لرئيسها وذلك بتذكيره ببعض المعلومات التي قد يحتاج إليها.
- تحرير محضر اجتماع فور انفضاض الجلسة.

المطلب الثاني: علاقة الأمينة بالهاتف، واستقبال الزوار وإعداد السفريات

هناك عدة مهام وأدوار تقوم بها الأمينة والتي تنقسم إلى نوعين مكتبية وأخرى شفهية منها الرد على الهاتف واستقبال الزوار.

الأمينة والاتصال الهاتفي:

إن الاتصال الهاتفي في أي مؤسسة يعد من أهم وسائل الاتصال الشفوي التي أنتجها العلم الحديث، إذ يتميز الاتصال الهاتفي بالسرعة كما أنه يعطي للمتحدثين فرصة للنقاش والأخذ والرد.

إن اتصال الأفراد والجماعات داخل المؤسسة الواحدة ينتج جوا اجتماعي وعلاقات إنسانية ووجود العلاقة الإنسانية في المؤسسة ضروري، فالإنسان بطبعه كائن اجتماعي وهذا ما ساعد على إقامة علاقات بين الأفراد والجماعات في المكتب.

إذ أنه يوجد أساليب اتصال أخرى متنوعة يمكن من خلالها تبادل العلاقات الطيبة بين الإدارة والموظفين كالمقابلات الشخصية أو اللقاءات في ندوات مفتوحة.

الهاتف: يعتبر الهاتف من أجهزة الاتصال الغير المباشرة ويعمل على تسهيل الاتصال غير مباشر الداخلي والخارجي. ومن فوائده نجد:

- سرعة الاتصال، إذ يمكن انجاز الأعمال من خلال محادثة هاتفية تتم في دقائق مهما بعدت المسافات.
- التكاليف بسيطة بالنسبة لما تكلفه الرسالة من نفقات الورق والطوابع وغيرها من الرسوم.
- الحديث المباشر الذي يعيقه الجواب، أما الاتصال بواسطة المراسلات فإجابة تحتاج إلى عدة أيام.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- توفير الجهود على المدراء والموظفين في السفر أو الانتقال وترك أعمالهم ومكاتبهم وانجازمهامهم من خلال المكالمة الهاتفية.

لهذا إن وجود الهاتف في مكتب الأمينة أو الموظف يساعد في الاتصال ببقية الموظفين بهدف انجاز الأعمال واستخدام الهاتف في المكتب يوفر الوقت والجهد الذين تبدلهما الأمينة في المقابلات الشخصية والمجاملات.

ومنه نستخلص أن الاتصالات الحديثة أتحت للمكالمات سرعة وسهولة للأعمال زيادة على ذلك التلكس والفاكس وغيرها من وسائل التكنولوجيات الحديثة.

استقبال الزوار:

إن الإلمام بالقواعد الأساسية لآداب وسلوك والبراعة في كيفية إرضاء الجميع عن طريق شعور كل منهم أنك في خدمة، ولطف معاملتهم يعتبر هاما من العلاقات العامة الطيبة التي يجب أن تخلقها الأمينة مع جمهور المؤسسة.

فاستقبال الزوار همة لها أثر كبير في تدعيم الصلة الطيبة بين رئيسها والغير، الأمر الذي يعود من على المؤسسة بالنفع الكبير، إذ يتعين عليها إبراز 80% إمكانياتها وسماتها الشخصية:

كالابتسامة والإصغاء والتركيز وهدوء الأعصاب ومعالجة الأمور بحكمة وفطنة حسن التخاطب والحوار، وأن تكون ممن يعرفون أسس العلاقات العامة، حتى تستطيع التعامل مع كل شخصية بما يلائم من التقنيات طبيعتها، بالإضافة 20% التي يجب أن تتحكم فيها، يمكن أن تنجح عملية.

الاستقبال بدون توفر معلومات دقيقة، فالاحتفاظ بالمفكرة لتنظيم المواعيد ومقابلات الرئيس اليومية يسهل مهمة الاستقبال والإشراف على تحضير قاعة اللقاء وضمان السير الحسن للمقابلة، لهذا يجب أن تكون الأمينة من الأشخاص سريعي التصرف وذكية.

إعداد السفريات:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من أبرز مهام الأمينة سواء في المؤسسة الحكومية هي إعداد وتنظيم السفريات التي يقوم بها الرؤساء أو موظفو المؤسسة التي تعمل بها خاصة تلك تتعلق بالعمل بها ولكي تنجح في هذه المهمة يجب عليها أن تكون:

- على صلة دائمة بمكاتب السياحة والمؤسسات الخاصة بالسفر وذلك للحصول على أحدث المواعيد والأسعار وخرائط الطرق.
- على اطلاع دائم بأدلة الفندق وذلك لمعرفة درجاتها وأسعارها والتسهيلات التي تقدمها.
- يجب أن يكون على دراية مستمرة بالأنظمة النقدية الخاصة بالبلاد التي سيمر عليها المسافر، إذ كان السفر خارجيا وذلك خلال اتصالها بالبنوك والمؤسسات المالية.

خلاصة :

تعتبر الإجتماعات جزء لا يتجزأ من حياة الإنسان , ولايمكن تصور بيئة عمل فاعلة ومنتجة دون إجتماعات فعالة تحقق من خلالها الأهداف , لكن لانستطيع أن ننسى دور الأمينة في هذه المهام فهي تحضر وتستقبل وتعد السفريات وتقع على عاتقها كل هذه الأعمال التي لاتتم ولاترى النجاح بدونها , فالنظام الجيد للمؤسسة يعود عليها بالفائدة والمردودية .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مصطفى نجيب شاويش ,ادارة المكاتب و الاعمال المكتبية ,الطبعة الاولى عمان :دار وائل للنشر والتوزيع,2002م

المبحث السادس: عموميات حول الاتصال.

تمهيد :

الاتصال عملية جوهرية للإنسان تخدمه بشكل كبير في حياته اليومية فبدون الإتصال نبقى معزولين عن الأرض التي نعيش عليها ، فالاتصال أمر هام طليعي في حدوثه بينما في ذلك فإن معظم المشكلات الكبيرة ذات الأبعاد المعقدة يمكن حلها من خلال نظم الاتصال الجيدة، وقد تناول الاتصال العديد من المكاتبات وفروع العلم المختلفة ومفاهيمه ولقد اختلفت هذه المتناولات فيما يخص بمفهوم مصطلح الاتصال في مختلف فروع المعرفة فكل منها يتناول من زاوية اهتمامه وما يتناسب مع طبيعة كل نوع من هذه المعارف وهذه بدوره يجعل من مفهوم الاتصال مانعة وجامحة ومن هنا يمكن توضيح موجات أساسية وهي:

- موجة ترتبط بتوضيح المصطلح من حيث أصله اللغوي.
- موجة ترتبط بتوضيح المفهوم من خلال بعض التعريفات.
- محاولة صياغة هذه التوضيحات في إطار تطبيقي يتناسب مع الأطر النظرية.

الموجة الأولى التي أشار إلى أن الاتصال Communication جاء من الأصل اللاتيني وهو عمومي وشائع أو مشترك communore ويقابله في اللغة الانجليزية communise بمعنى الشيوعية أو الملكية العامة وباللغة العربية كلمة الاتصال مشتقة من كلمة وصل وتعني الصلة وبلوغ الغاية وقد بدأ الاتصال يتطور استخدم في الفترات الأخيرة ليعبر عن الأخذ والعطاء والمشاركة في الأفكار المعرفية والمحتوى العلي عن طريق وسائل مختلفة مثل القراءة، الكتابة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- وغيرها من الوسائل بالإضافة إلى أنه يستعمل للتعبير عن وظيفة خارجية ليدل على وسيلة للوصول أو تقريب شخصين وتطور فيما بعد استخدامات الاتصال وتطور مفهومه في المراحل التاريخية الخالية خاصة بعد الحرب العالمية الثانية.[1]

- ومن هنا يمكننا القول بأن الاتصال هو العملية التي تنتقل بواسطتها رسالة معينة أو مجموعة رسالة مرسلة إلى المستقبل أو مجموعة من المستقبلين.

- أما الموجة التي ترتبط بمفهوم المصطلح من جانب بعض التعريفات قد عرف الاتصال على أنه نقل أو انتقال المعلومات والأفكار أو العواطف من شخص وجماعة للآخر أو للآخرين من خلال رموز معينة.

وبكلمات أخرى يمكن القول بأن الاتصال يقوم في جوهره على عملية ديناميكية، إذ تحدث نوع من التفاعل على القائم على المشاركة، وتتمثل هذه العملية الديناميكية في قياها على وظيفة أساسية تتمثل في توصيل المعاني التي يتضمنها هذا التفاعل بين المشاركين فيه كما تبين انتشارية الاتصال الإنساني بمعنى أنه لم يخلق ولم يبتكر في فترة زمنية معينة أو في مكان معين دون غيره ولكنه يؤكد أنه قائم على متى توافرت عناصره المشاركة في قيامه ومن خلال العملية الاتصالية يمكن التنبؤ كرد فعل للعملية الاتصالية.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال وعناصره.

الفرع الأول: مفهوم الاتصال.

الاتصال باللغة العربية مشتق من مصدر " وصل " بمعنى ربط أو وجود علاقة بين الطرفين فكلمة اتصال باللغة الفرنسية بمعنى la communication مقاسمة المعنى وجعله عاما بين شخصين أو مجموعة أو مجموعات، ومن ناحية أخرى يمكن أن نقول أن الاتصال سلوك إنساني عادي يمارسه في الحياة العادية.[2]

[1] : مذكرة تخرج لنوار جهيدة (الأمينة والأعمال المكتبية) دفعة 2009-2011.

[2] : درس خاص في الاتصال (أمينة مديرية رئيسية).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يرى عالم النفس " سنكر " أن الاتصال هو استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبادل المعلومات ويرى البعض أن الاتصال يعني انتقال المعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات وتبادلها بين العمال والإدارة وبين الإدارة والعمال وهذا الاتصال المستمر يستهدف للتفاهم والتوفيق بين أولائك وهؤلاء.

كما عرف عالم الاجتماع " تشارلز " الاتصال بأنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله تؤخذ العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تغيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباع والخطوط الحديدية والبرق والتلفون وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة.

ويرى " شامون " و " وفير " أن الاتصال يمثل كافة الأساليب والطرق التي تؤثر بموجبها في عقل آخر باستعمال رموز.[3]

كما أن عالم الاتصال الشهير " ولبر شارم " أن الاتصال هو المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات.

الاتصال: la communication

وتعني اتفاق عام communore: وهي كلمة لاتينية مشتركة بين شخصين أو أكثر والاتصال بالنسبة للجمعية الإدارية والأمريكية هو سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى وبصفة عامة وبسيطة فإن الاتصال هو عملية تتضمن نقل وتمرير المعلومات والأفكار من المرسل إلى المرسل إليه واللذان يعتبران عنصران هامين للاتصال واللذان يجب أن تتوفر عدة مزايا منها:

القدرة على إيصال المعلومات والقدرة والكفاءة في فك الرموز والقدرة على الاستيعاب.

الفرع الثاني: عناصره.

[3] : مذكرة تخرج لنوار جهيدة (الأمينة والأعمال المكتبية).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بما أن الاتصال هو انسياب المعلومات والمعارف والآراء والأفكار والاتجاهات وتدققها بين الأمينة ومديرها، من جهة وتعاملها مع الموظفين والعمال من جهة أخرى وجمهورها الخارجي من جهة ثالثة، فيتم التأثير وحدوث الاستجابة بما أن هذه العمليات عبارة عن تفاعلات وتبادلات فهي تتكون من عدة عناصر هي:

1/ المرسل:

ولديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أو يريد أن ينقلها إلى طرف آخر، ويتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمور وكذلك بخبراته السابقة، كما تؤثر حاجاته واهتماماته وميوله وقيمه وانفعالاته على الأفكار التي يقوم بإرسالها ويتم ذلك كله من خلال مجموعة من العمليات الوجدانية، كالتقييم والتذكير والحكم والإضافة والربط وغيرها، فالمرسل يمثل العمود الفقري لعملية الاتصال التي تعتمد إلى حد كبير على مدلى قدرته وكفاءته في نقل مضمون الاتصال للآخرين وإحداث التأثير المطلوب منه، ولكي يكون مصدر الرسالة فعالا يجب مراعاة ما يلي:

1) لابد أن تكون الفكرة المراد نقلها واضحة، محددة، مفهومة في ذهن المرسل.

2) أن يتمتع المرسل بثقة المستقبل.

3) أن يتمتع المرسل بمهارات لغوية تمكنه من صياغة مضمون الرسالة بصورة يسهل فهمها المرسل إليه.

4) أن يختار المرسل الوقت لمناسب لتوجيه رسالته.

5) أن يختار المرسل وسيلة الاتصال المناسبة.

6) أن يهتم بالمعلومات المرتدة وتقويم نتائج الاتصال لمعرفة أثره ومدى فعاليته.

2/ الرسالة:

هي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل وتحويل الأفكار التي قد تأخذ أشكالها عديدة منها الكلمات والحركات والأصوات والحروف، والأرقام والصور وتعبيرات الوجه والجسم وغيرها.

إن الاختيار الصحيح لصياغة الرسالة ورموزها يكون من الأهمية الكبرى لنجاح عملية الاتصال.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أما سوء الاختيار فيؤدي إلى مشاكل كبيرة فعلى المرسل أن يعرف أن الصيانة والرموز قد تكون لها معاني مختلفة باختلاف الناس كما قد تحتوي على معاني ضمنية أو خفية أو مترادفة أو متعارضة، فالرسالة هي ما يأمل المتصل (المرسل) في توصيله إلى المستقبل المستهدف ولكي تحقق الرسالة فعاليتها في إتمام عملية الاتصال يجب أن تتوفر على عدة خصائص هي:

1/ أن تصمم وترسل إلى المستقبل في صيغة تثير الانتباه.

2/ أن تصل إلى المستقبل في الوقت المناسب.

3/ أن تكون الرموز ذات دلالات معينة ومفهومة لدى المستقبل والمرسل معا.

4/ يجب وضوح المفهوم الضمني للرسالة حتى لا يكون خطأ في فهم الرسالة من قبل المتلقي.

3/ الوسيلة:

وهي الأداة يتم من خلالها نقل الرسالة للطرف الثاني في عملية الاتصال، وعلى المرسل يختار الوسيلة الأكثر تعبيرا وتأثيرا وفعالية على المستقبل لها وكذلك من بين وسائل الاتصال الشفهي كالمقابلات الشخصية والاجتماعات واللجان، الهاتف والندوات، المحادثات الشخصية والمؤتمرات وهناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير والمجلات والمنشورات الدورية والفاكس واللوائح، فالقناة تسمح بتوصيل المعلومة من المرسل إلى المستقبل فهي طريق حركة الرسائل لا يمكن تعريفها بالوسائل المادية التي تنبه المستقبل، صوتية أو مرئية وغيرها، وفي أي عملية اتصالية وخصائص القناة سوف تحدد القيود والحدود في قل الرسائل كما يجب أن يتميز اختيار الوسيلة كما يلي:

1/ مدى أهمية الرسالة.

2/ عدد الأفراد المطلوب الوصول إليهم.

3/ السرعة اللازمة لإجراء الاتصال.

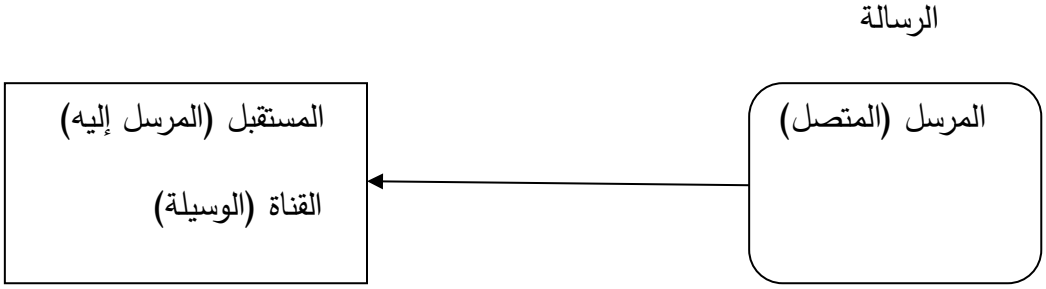
4/ المستقبل (المرسل إليه):

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وهو من توجه إليه سواء كان فردا أو جماعة، ويستقبلها من خلال حواسه المختلفة (السمع، البصر، الشم، الذوق، اللمس)، ثم يقوم بتفسير الرموز فيحاول إدراك معانيها.

5/ التغذية العكسية (الرجعة) أو الاستجابة:

وهي عادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل وتأكده من أنه فهمها والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة.



المطلب الثاني: أنواع الاتصال وخصائصه.

الفرع الأول: أنواع الاتصال.

1/ على أساس الاتجاه:

الاتصال فعال يسمح للأمينة تجاوز العراقيل والعقبات والمشاكل التي تتعرض لها المؤسسة فلا بد للمعلومات أن تكون سواء داخلية أو خارجية، وأن تسلك كل الاتجاهات الممكنة.

وما يميز الاتصال عن كل الوسائل التي تستعمل لنقل المعلومات أن لها عدة اتجاهات فعملية الاتصال توصل المعلومات من طرف إلى آخر عبر قنوات مختلفة من بين هذه الاتجاهات ما يلي:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

*** الاتصالات من الأعلى إلى الأسفل: الهابطة.**

يمكن تفهم فكرة الاتصال الرأسي الهابط من النظرة إلى البناء التنظيمي للمنظمة كمدرج هرمي للسلطة حيث يمثل الاتصال أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين حسب تدرج بالهرم التنظيمي، وتأخذ الرسالة أبعاد مختلفة في عالم الأعمال من حيث المهام. ومن أكثر الوسائل المستخدمة في مثل هذه النوع من الاتصالات هي الاجتماعات الرسمية، المقابلات وجها لوجه.

الإعلانات الكتيبات الصغيرة الخاصة بالموظفين، النشرات الدورية التي تصدر عن المنشأة.

*** الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى: الصاعدة.**

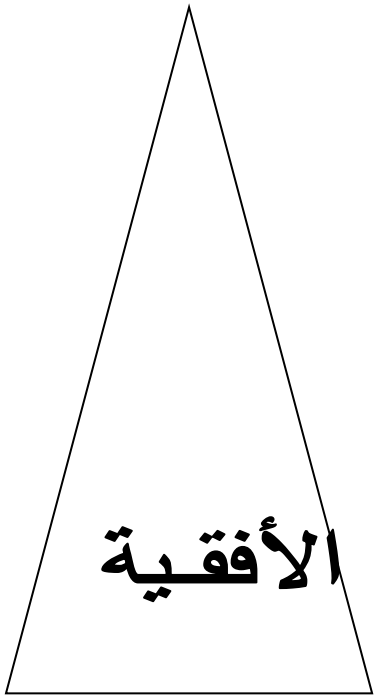
تنقل الرسالة في الاتصال الرأسي الصاعد من الأسفل إلى الأعلى ويعتبر الاتصال الصاعد مكملا للاتصال الهابط، فتفتح الإدارة بذلك طريقا ذا اتجاهين بينها وبين موظفيها وتربط هذه الفكرة تطور الفكر الإداري الحديث في مجال البحوث التنظيمية حيث يلاحظ فيس هذا النوع أن اتجاه الاتصال من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا.

فالإدارة العليا تعتمد على التدفق المستمر للمعلومات من مختلف المناطق والمراكز في التنظيم بهدف اتخاذ قرارات شديدة ويشترط في الاتصال الفعال بسرعة التقرير ودقتها، ولذلك يجب على المديرين تشجيع حرية تدفق المعلومات إلى أعلى وبذلك يمكن للمرؤوسين التعبير عن أرائهم ومقترحاتهم المتعلقة بالتطور في مثل هذه الظروف فإن الاتصال يأخذ شكل مقترحات ووتوصيات.

الاتصالات الأفقية:

ويعود هذا النوع من الاتصالات إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير الدراسات، لزيارة درجة التنسيق بين الوحدات الإدارية في المنشأة، ويستعمل في الاتجاهات كوسيلة رسمية لنقل المعلومات يؤدي الاتصال الأفقي إلى انجاز العديد من المهام المنظمة حيث يسمح بالتنسيق بين الأدوات المختلفة لتحسين الانتاجية ويعمل على حل العديد من المشكلات مما يرفع الروح المعنوية لدى الأفراد.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الاتصالات القطرية:

كذلك تنساب الاتصالات بشكل قطري، وهذا النوع من الاتصالات عند تبادل المعلومات بين مدير إحدى الإدارات أو الأقسام وأحد المرؤوسين في إدارة أو قسم آخر حيث يكون هذا الأخير مرؤوسا غير مبشرة لأول، وعلى نحو أن هذا النوع من الاتصالات يتعارض مع مبدأي وحدة الأمر، كما أنه يستخدم على نطاق أوسع وملموس في ظل الإدارة بالاجتماع.

2/ على أساس الرسمية:[4]

أ- الاتصال الرسمي:

هو ذلك الاتصال الذي يتم على المستويات الإدارية المختلفة في تنظيم هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها ومنها: المذكرات، التقارير الرسمية، المحاضر، جدول الأعمال، ... الخ حيث يوجد في كل هيئة أو منظم شبكة اتصالات رسمية يتم وضعها مع إعداد الهيكل التنظيمي لتوضيح الاتصال بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل.

ب- الاتصال غير الرسمي:

[4] : مذكرة تخرج لنوار جهيدة (الأمينة والأعمال المكتبية).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وفيه يتم التفاعل بطريقة غير الرسمية بين العاملين في مؤسسة ما، من خلال تبادل المعلومات والأفكار أو جهات النظر في الموضوعات التي تهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمي، مثل: اللقاءات الغير رسمية في مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص.

3/ على أساس أدوات التعبير:

الاتصال اللفظي:

هو ذلك الاتصال الذي يعتمد على اللفظ كأداة أو وسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة ومنها الخطابات والمناقشات والندوات وغيرها.

الاتصال الغير اللفظي:

هي تعبيرات اتصالية منظمة تشير إلى الحركات، الإشارات، الإيماءات المعنية بتوصيل رسالة معينة من المرسل إلى المستقبل ومضمون اتصالي معروف لدى المرسل والمستقبل أو المرسل إليه دون استخدام اللفظ ومنها:

التعبيرات الغير لفظية التي ترسل رسائل اتصالية مثل: تعبيرات العينين، الابتسامة، ... الخ ويؤخذ هذا النوع من الاتصال مركز الوسط بين الاتصال الكتابي والشفوي، ليس كما يعتقد العامة أن الكلام والتخاطب هما الوسيلتان الخاصتان بالاتصال المباشر بين الأفراد، كما هناك وسائل فعالة ومباشرة لاتصالات منها:

1- السكوت والإنصات:

إن هذا الأسلوب طريقة يعتد عليها الاتصال، مثلا عندما تدخل الأمينة للتخاطب مع المدير ولوجودها وسكونها، وسوف يدركون أنها تنتظر إنصاتهم قبل أن تبدأ إلقاءها.

2- الحركات وإيماءات الرأس:

يستخدم هذا المدخل في التعبير عن المعنى ويكون دليل على نفس الرسالة مثلا:

كمطالبة المدير في الاجتماع على موافقة قرار اتخذ في تلك اللحظة وذلك يرفع الأيدي مثلا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- التدريب العلمي أو التوضيحي:

تؤكد هذه الوسيلة في نقل الرسالة بدون اللجوء للتخاطب فتعريف العامل بكيفية تشغيل وإدارة آلة يكون أفضل من كتابة تعليمات له أبيان.

أنواع الاتصال حسب بالفار وباريت:

قام كل من بالفار وباريت سنة 1951 ولب فبتا سنة 1962 ببعض البحوث حول الاتصالات أهميتها في صنع الفرارات وكشف هذه البحوث أن التنظيم اللامركزية أكثر فعالية في حل المشكلات المعقدة وذكر العدلي في 1916 هجرية إلى أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط أو أشكال للاتصالات، جميعها تقريبا على الأنماط الثلاثة التالية:

1/ النمط الدائري:

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصال مباشرا بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد اللذين يتصل بهم اتصالا مباشرا

2/ نمط السلسلة:

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء وفي خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال مباشرة بفرد أخذ أو فردين، إلا إذا كان أحد الأفراد اللذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط أو منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الكبير في منصبه الوسطي.

3/ النمط المتشابك:

وفي هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة، الاتصال المباشر بأي فرد فيها وبمعنى آخر أن الاتصال هذا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات.

الفرع الثاني: خصائص الاتصال

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص منها:

1/ الديناميكية:أي أن علية الاتصال تتميز بالتغير الدائم لتغير الأهداف واختلافها من رسالة إلى أخرى ومن وقت إلى آخر كما أنه ليس لها نقطة بداية ونهاية محددة.

2/ التفاعل والتكامل بين عناصره:

فكل من المرسل والمستقبل يشتركان في رسالة واحدة من حيث الصياغة والتفسير والتصرف وكل منهما يؤثر على الطرف الآخر مثلا: قيام المدير بالاتصال مع أحد مرؤوسيه أو زملائه هذا يعتبر مصدر للمعلومات، أما المرؤوس يعتبر مستقبلا وذلك في لحظة الاستماع له، ثم ما يلبث أن يصبح مرسلا من خلال رد فعله أو المعلومات المرتدة التي يصدرها إلى المدير وكما تتميز عناصر الاتصال بالعلاقة التكاملية فغياب أي عنصر منها يؤدي إلى الفشل في الاتصال.

3/ عملية إدراكية وتفسيرية:

إن عملية إدراك الرسالة من طرف المستقبل تؤثر فيها مجموعة من العوامل الذاتية المتعلقة به من ميول دوافع معتقدات مهارات ... الخ، ولذلك يجب على المراسل أن يأخذ بعين الاعتبار هذه العوامل الذاتية وبناءها عليهما يتم إعداد الرسالة وصياغتها بالطريقة التي تمكن المستقبل من فهمها وإدراكها.

4/ تعدد مستويات الاتصال:

وتكون ما بين شخصين مثل الاتصال بين الرئيس والمرؤوس وبين البائع والمشتري وقد تكون أيضا بين فرد ومجموعة مثل الاتصال بين الرئيس مجلس الشعب وأعضاء مجلس الشعب، كما أنها تكون بين مجموعة أخرى مثل: الاتصال بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

5/ ظاهرة اجتماعية تتسم بالانتشار:

بين الأفراد المجتمع وتحقق الترابط بينهم ولها صفة تحسينية وتقصد بهذه الأخيرة أنها تجعل الإنسان دائم التفاعل مع الأفراد المحيطين به.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثالث: الاتصال وطرق تحقيقه ومعوقاته.

الفرع الأول: مهام الاتصال.

إن الاتصال يعتبر كدعامة رئيسية في الإدارة من المهام التي تؤدي من خلال مزاولة عملية الاتصال وعلى حد فول " ثير " يلاحظ أن الاتصال يتفرع بأربع مهام رئيسية إعلامية، انطباعية، إقناعية، وتكاملية.

1/ مهمة إعلامية:وتظهر الأهمية الإعلامية للاتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتقريرية والتنفيذية، فالمدير الناجح هو الذي يتخذ القرارات الناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الاتصال وعلى المستوى التنفيذي يجد أن العاملين بحاجة إل الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المنظمة والتغيرات المستمرة ويتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال.

وقد توجد معلومات أخرى ليس لها علاقة بالمنظمة أو الأداء الوظيفي إلا أن العاملين يحرصون على الاستخبار والعلم بما يجري حولهم ويساعد الاتصال فقي أداء هذه المهمة الإعلامية التي تمثل ضرورة حيوية للمنظمة والعاملين بها لتحقيق الهدف المنشود.

2/ <u>المهمة الانضباطية</u>:

يعتمد العمل بالمنظمة على مزاولة الكثير من العمليات التنظيمية من ضبط ورقابة والتنسيق بين الأنشطة المختلفة

وبالتالي يستلم وجود سياسات، قواعد ومجموعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية التي توضح لأعضاء المنظمة ما يجب إتباعه وما يجب تجنبه، وأن يتم كل هذا إلا بمزاولة عملية الاتصال وتعتمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها منطلقين بربط المنطق الأول بتحكم الإدارة في نقل المعلومات يحكمك كونها مركز السلطة ويأتي المنطلق الثاني من كون اقتصاد المعلومات والرسائل والمعنى الصادر على الإدارة على ما يتعلق بالعمل وظروفه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

/ المهمة الإقناعية:

أحيانا لا يكفي تمتع المؤسسة بقوة السلطة بضمان سير العمل بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمنظمة حرية التعبير عن وجهة النظر أمام الرؤساء ويرتبط بالمهمة الإقناعية في الاتصال التي يمكن انجازها من خلال مزاولة عملية الاتصال وتظهر أبعاد المهام الاقناعية في الاتصال ذو الطرفين حيث تعطي الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد من الاستفسارات بقصد الاقتناع بشيء معين ومما لا شك فيه أن العمل القائم على تنفيذ الأوامر بصرف النظر عما يجول بخاطر الموظف.

4/ المهمة التكاملية:

وتتبع أبعاد المهمة التكاملية للاتصال عن كونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الناس من أجل التكامل الذاتي والجماعي وتساعد المهمة التكاملية في زيادة روح الوحدة بالنسبة لأعضاء المنظمة ما يستلزم توفير الرسائل التي يستطيع بها موظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء اللا مجموعة ما بالمنظمة.

الفرع الثاني: طرق تحقيق الاتصال.

تبعا لأهمية الاتصالات والدور الذي تلعبه داخل المنظمة وخارجها، سطرت لها أهداف متعددة منها أهداف سياسية تخص مضمون ولتحقيق هذه الأهداف يجب أولا أن يتحقق الاتصال الذي هو موهون بشروط متعددة كما يستلزم أن يكون من النوعية الجيدة ورغم المسار الذي تنتهجه الاتصالات في المؤسسة باعتبارها وسيلة لتحقيق الأهداف وليس غاية إلا أن لها معوقات كثيرة منها عوائق تنظيمية متمثلة في الأخطاء التنظيمية وعوائق نفسية واجتماعية تتمثل في السلوك والمعاملات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1/ نوعية الاتصال الجيد:

تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية بصفة عامة سرعة تقديمها لمعلومات مرتدة وتسجيلها وتخصيصها على شخص معين وملائمة شكلها لمضمون بقائها في الذهن، تأثيرها على السلوك تكلفتها المنخفضة وسنتناول بعض العناصر بالشرح.

[1] : مذكرة تخرج لنوار جهيدة (الأمينة والأعمال المكتبية).

السرعة:

إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الوسيلة المستخدمة فعند مقارنة الهاتف بالخطاب يبين أن الأول أسرع بكثير من الثاني وهناك بعد آخر بالسرعة وهو وصول للمعلومات في الوقت المناسب حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في الوقت المناسب.

الارتداد:

توصل الرسائل الشفهية في الاتصال من إمكانيات حصول أطراف الاتصال على معلومات مرتدة تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عملية الاتصال بالنجاح، أما الوسائل المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير فهي بطيئة وغير فعالية في تقديم معلومات مرتدة إلى أطراف الاتصال.

التسجيل:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ في سجلات وملفات وذلك مثل: الخطابات محل الاتصال أو الوسائل الشفوية للاتصال فيصعب تسجيلها والاحتفاظ الرسمي بها.

الكثافة:

تتميز بعض الرسائل بأمها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير الأمر الذي يمكن من استخدامها في عرض المعلومات المعقدة أو الخطط أو نتائج المتابعة والرقابة بصفة عامة كلما قدمت وسيلة الاتصال معلومات كثيفة كلما كان أفضل.

الرسمية:

إذا كان موضوع الاتصال رسميا أمكن استخدام وسائل الاتصال تناسب ذلك فإعلام فرد لترقية أو النقل من خطاب يعتبر وسيلة مناسبة والاتصالات الداخلية بين الزملاء في العمل والأقسام قد تحتاج إلى وسائل أقل رسمية مثل المذكرات الداخلية والهاتف هناك اتصالات داخلية قد تحتاج إلى الشكل الرسمي مثل: الاجتماعات واللجان والتقارير.

التكلفة:

بصفة عامة كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة ذلك أفضل وتشتمل التكلفة الأدوات المكتبية المستخدمة والطبع والبريد والهاتف وأجور العملين المشتركين في الاتصال تتمثل في التكاليف الإرسال والاستقبال والتخزين والتحليل والاسترجاع والتكلفة عنصر نسبي حيث أننا قد نقول أنها تكلفة مناسبة وذلك مقارنة بالعوائد المحققة منها.

أهداف وشروط الاتصال:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

انطلاقا من أن المعلومات تستبق عملية الاتصال وحتى يمكن التهيئة لاستقبالها يجب أن تكون مفهومة وواضحة لدى المستقبل لها، إلا أنه لا يقف هدف عملية الاتصال في إعداد الرسالة الكاملة الواضحة المختصرة وإيصالها إلى المتصل به بل يتعدى ذلك إلى الهدف الجوهري لهذه العملية ألا وهو الوصول إلى التفاهم، أي على فهم المستقبل لمحتــوى

هذه الرسالة والوثوق بمضمونها، ومن هذا يتضح لنا جليا أن دف هذه العملية لا يتوقف على أن يتصل المرسل بالمستقبل بل يستلزم بالضرورة أن يلم الأول برد فعل الثاني، ورغم أن الهدف الأساسي للاتصالات هو الاهتمام بالمضمون وأقسام الاتصال فإذا أخذنا منهجية الاتصال لا يمكن أن نتجاهل الأهداف الأولية لمختلف الاتصالات التي تتم داخل المنظمة حسب الهيكل التنظيمي الرسمي والغير الرسمي.

أما هدف الاتصال الرسمي هو تحديد مسلك تنظيمي رسمي لنقل المعلومات يكون عبر التدرج الرئاسي الذي يحقق العلاقة التي تربط الرئيس بالمرؤوس، فالهدف من الاتصال بينهما هو الوصول إلى التفاهم بالإضافة إلى مساعدة المدير على معرفة مرؤوسيه وحاجتهم وتمكينه هو بدوره عن طريق الاتصال على أداء العملية الإدارية بشكل فعال.

أما هدف الاتصال الغير الرسمي هو تهيئة المناخ الملائم لتقديم الخطط والبرامج الفعالة وتشجيع العمال والتغلب على المشاريع السيئة.

أما إذا أخذنا طرق الاتصال فيكون الاتصال إما هدفه توفير التبادل السهل للعمليات والآراء والاقتراحات وتشجيع الأسئلة والإجابات ونقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد هذا مع إمكان الرجوع إليه في المستقبل.

ومن هنا نستنتج أن هدف الاتصالات الإدارية في المنظمة إضافة إلى إحداث التغيرات وتحقيق الأهداف وتعديل السلوك هو أن تصبح الفروق على مستوى السلوك أقل ما يمكن ذلك بالتسوية عن طريق التبادل للمعلومات والحوار والمناقشة. كما هناك أهداف جوهرية أخرى هي أداء الأعمال بطريقة أفضل والحصول على القبول للسياسات والفوز بتعاون الآخرين وجعل الأفكار والتعليمات تفهم بوضوح وأحداث التغيرات المرغوبة في الأداء تعتمد كلها على الاتصال اعتبارا لهذه الأهداف التي يكون تحقيقها مرهونا بتحقيق الاتصال قبل كل شيء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومن شروط الاتصال هناك شرط أساسي وهام يستوجب قبل كل شيء معرفة الأشخاص اللذين ستوجه لهم المعلومات، فلقد وصفت شبكة الاتصالات بأنها تدفق المعلومات أو الرسائل عبر قنوات مكونة من أشخاص يعلمون كمراكز الاتصالات وكل واحد من هذه المراكز يعتبر بؤرة الاستقبال أو الرسائل وبالتالي المعلومات الموجهة يكون لها شكل خاص ومختلف بالنسبة لكل واحد منهم وحتى بالنسبة لوسائل انتقالها وباعتبار الاتصالات لا تؤسس إلا في إطار علاقة متبادلة ذات اتجاهين فبناءا على معرفة هذه الاتصالات لمن هي موجهة هناك نتائج تتمثل في شرط أساسي آخر يستلزم على المعلومة المبعوثة أن تكون مصاغة بطريقة واضحة وبسيطة تمكن المستقبل لها من فهمها على الوجه التام وبكل سهولة حيث تختلف صياغة المعلومات من شخص لآخر إذا يمكن أن تحتفظ على شكلها الأصلي كما يمكن أن تطرأ عليها تجعلها تأخذ عدة أشكالا أخرى، وهي تختلف حسب حالة كل شخص الذي يقوم بإرسال أو استلام المعلومة والطريقة في التعامل معها ورد فعله لها وبالتالي يوضح رؤية وحكمة الذي يكون سواء متجه إلى الأعلى أو الأسفل بواسطة نفس نقاط المرور أو بتغيرها.

إما إمكانية تبادل المعلومات سواء بواسطة روتينية أو جديدة تغير عملية أساسية في تحقيق أهداف المنظمة الذي تضمن بدوره استمرارية حياة هذه الأخيرة فهي تتطلب شرط هام لإتمام الاتصال، ممثل في التفتح على الرأي الآخر.

أي إرجاع الأثر وهو استعداد لاستقبال المعلومات مهما كان محتواها في إطار منظم وذلك بقبوله سماع رأي الغير ومعرفة الاستماع له أي معرفة تحديد مكانة هذا الرأي بالنسبة لصلاحيات المنشأة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مصطفى الكامل أبو العزم عطية – السلوك التنظيمي .ص 173

الفرع الثالث: معوقات الاتصال.

تتعرض عملية الاتصال لبعض المعوقات التي تقلل من كفاءته وهذه المعوقات تؤدي إلى التشويش على عملية الاتصال إلى وعلى الاتصال نفسه وعليه يمكن تقسيم معوقات الاتصال إلى معوقات في المرسل ومعوقات في الرسالة ومعوقات في وسيلة الاتصال وفي المستقبل وبينة الاتصال.

1/ معوقات في المرسل:

وقد يقع المرسل في أخطاء سببها الخبرة والتعليم والفهم وإدراك الشخصية والعمليات الوجدانية والعقلية وفهم الآخرين لها.

من أهم هذه الأخطاء هي:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- سوء إدراك المرسل وفهمه للمعلومات التي يرسلها واختلاف وإدراك.
- الانفعال يؤثر في شكل المعلومات المرسلة.
- تصرفات المرسل تكون لمصلحة الشخصية غالبا، ولا تكون لمصلحة العمل.
- قيم ومعتقدات المرسل وميوله واتجاهه النفسي يؤثر على شكل المعلومات لديه.
- الحكم الشخصي والتقدير والإضافة والحذف لدى المرسل.
- الاعتقاد هو أن المرسل إليه ينظر بنفس الشكل الذي ينظر إليه هو.

2- معوقات في الرسالة:

تتعرض المعلومات أثناء وضعها في المرسل لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسيء إلى الطبيعة والشكل والحجم ومعنى الأفكار ويحدث الخطأ في الرسالة أثناء صياغة المعلومات وترميزها أو تحويلها إلى كلمات أو أرقام، وأشكال وحركات وجمل ..... ومن أهم المؤثرات ما يلي:

- سوء الإدراك أو فهم للمعلومات التي تتضمنها الرسالة.
- عدم القدرة على انتقاء كلمات سهلة.
- الافتقار إلى القدرة على تعزيز معنى الرسالة ببعض تغيرات الجسم والوجه

3- معوقات في وسيلة الاتصال:

تسبب عدم مناسبة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه في فشل الاتصال في الكثير من الأحيان ولذلك يجب على المرسل انتقاء الوسيلة المناسبة. ومن أهم المعوقات في وسيلة الاتصال ما يلي:

- عدم ملائمة وسيلة لاتصال للوقت المتصل فيه.
- عدم إتباع الرسائل في الإجراءات الرسمية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- المساواة بين الوسائل المكتوبة والشفوية للاتصال.

4- معوقات في المستقبل:

قد يقع المرسل إليه في الخطأ عند استقباله للمعلومات التي يرسلها وتتشابه مع الأخطاء التي يقع فيها المرسل.

1- معوقات في بيئة الاتصال:

يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة من بين ذلك تأثير البيئة المحيطة والتي تعرقل سير عملية الاتصال ويكون التأثير بالتشويش والنقص في فهم الرسالة ويظهر ذلك في:

- حد الأطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الطرف الآخر على خير وجه فيكون الاتصال معينا.
- عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة من قبل الرؤسشاء.

عدم توفير معلومات مرتدة عن مدى التقدم في عملية الاتصال يجعله محبطة.

المطلب الرابع: علاقة الأمينة بوسائل الاتصال.[5]

الفرع الأول: تعريف وسائل الاتصال.

تعتبر وسائل الاتصال من أهم الوسائل للتواصل بين الأشخاص وتتلف أهميتها حسب نوع الوسيلة ولكل وسيلة اتصال وظيفة خاصة بها.

إن وسيلة الاتصال هي القناة التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه، ففي أي عملية اتصال يختار المرسل وسيلة الاتصال المناسبة إما شفويا أو كتابيا أو بواسطة وسائل الشمعية البصرية.

1-<u>الاتصال الشفوي</u>:

أحمد ماهر، السلوك التنظيمي – مدخل بناء المهارات الجامعية الجديدة، الاسكندرية، ص35.

هلال بن محمد العسكر ,وعجلان بن محمد الشهري ,معوقات السكرتارية الفعالة في الاجهزةالحكومية بالمملكة (دراسة ميدانية),الرياض :معهد الادارة العامة ,1317هـ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- إن الاتصال الشفوي هو اتصال يستلزم وجود الأمينة بصورة واضحة للمرسل إليه ويظهر ذلك في:

1- استقبال الزوار:

وهي مهمة كبيرة تقوم بها الأمينة ويعود بالنفع على المدير والمؤسسة وذلك لأن المقابلة التي تقوم بها الأمينة يجب أن تتحلى بالوسامة والابتسامة والإصغاء ومعالجة الأمور تنجح وذلك بواسطة (المواعيد المدونة في المفكرة) وحسن تصرف الأمينة.

2- الاتصالات الهاتفية:

إن الرد على الهاتف من الأمور التي يجب على الأمينة التفوق فيها حتى يتم فهم الحوار الهاتفي وهدفه.

3- الندوات:

هي عبارة عن مواجهات ولقاءات مفتوحة بين الخبراء والمسئولين في المؤسسة معينة وبين جمهور الحاضرين بالموضوع المطروح في الندوة ويكون في العادة أحد الأفراد مسؤولا عن إدارة الندوة كأن يوجه الأسئلة للخبراء من قبل الحضور ويعطي لهم الفرصة في الرد ونسمي هذا الشخص بأمينة الندوة.

تتميز الندوة بأنها تسمح بالمشاركة الإيجابية وتساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين كما أنها تساهم في الكشف عن القيادات المستقبلية.

4. الاجتماعات:

لأمينة دور كبير في تنظيم الاجتماع وقد تعد بصفة دورية في أوقات محددة أو في أوقات طارئة لمناقشة مشكلة فعلى الأمينة أن تنظم لهذا الاجتماع وتسعى إلى نجاحه وتحقيق الأهداف المرجوة منه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومع تطور أجهزة الهاتف أصبحت الأجهزة أكثر من وسائل الاتصال صوتي بحيث أصبحت تستخدم كأجهزة استقبال البريد الضوئي، وتصفح الانترنيت ووضوح الكاميرا.

علاقة الأمينة مع الهاتف:

- من الأحسن عند رفع السماعة باليد اليسرى، وذلك لتسهيل الكتابة وتدوين المعلومات باليد اليمنى.
- على الأمينة أن تضع السماعة في مكانها المناسب لكي تسمع الرد.
- عليها أن تسجل المكالمات وتضبط المعلومات عن المتحدث.
- نلمح نقطة هامة تتمثل في عدم تردد الأصدقاء على السكرتيرة في مكان عملها لكي تعمل جيدا وتنتقل عن عملها.
- هناك ألفاظ يجب أن تستعملها مثل: لا تقول " لم يحضر المدير بعد " بل تقول " أم الممكن ترك رسالة أبلغها لسيادته.
- الإيجاز في الحديث.
- آداب استخدام الأمينة للهاتف.
- التحدث بصورة مهذبة.
- عدم الغضب أثناء الحديث.
- عدم تناول الطعام أثناء الحديث.
- الاعتذار عند أي تأخير.
- إعادة السماعة بهدوء إلى مكانها الصحيح.

ب- الفاكس:

- هو أحد وسائل الاتصال، وهو أداة هامة وسريعة في نفس الوقت.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

متى يستخدم الفاكس؟

يستخدم الفاكس في الرسائل القصيرة وذات الموضوع الواحد، ولا ينبغي أن يحتوي الفاكس على أثر من موضوع، ولا يستخدم في الحالات الآتية:

- إذا أرادت الحصول على تأكيد من أن صاحب الرسالة قد استلمها.
- إذا كنت تحتاج إلى بيان كتابي عن الاتصالات.

. اذا كانت المعلومات التي تقوم بارسالها سرية,حساسة او لها طبيعة قانونية.

. لا يفهم الفاكس في منتصف الليل تفاديا للازعاج.

علاقة الأمينة مع الفاكس:

يعتبر الفاكس من الوسائل التقليدية فقد كان ميلاده قبل ظهور الهاتف فهما يتشابهان إلى أن الفاكس وصل المعلومات بواسطة رسالة مرسلة أي تتحدث الأمينة مع الأشخاص اللذين نتعامل معهم وتستقبل الرسائل في آن واخد وتكون قصيرة.

ج- الكمبيوتر:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يعتبر الكمبيوتر هو الجهاز يقوم بمعالجة المعلومات وفق أجر محدد (الحاسوب) يرجع أصل الكلمة إلى الجذر " حسب " بمعنى أجرى العمليات الحسابية على الأرقام،

ومن هذا فإن الحاسوب يتكون من عتاد وبرمجيات يقومان مع في تأدية وظيفة محددة أو معنى آخر هو جهاز مصمم لمعالجة البيانات وذلك طبقا لمجموعة من التعليمات والأوامر والتي تدعى بالبرامج.

المعلومات التي يجب أن تخزن في الكمبيوتر:

- عنوان الملف.
- رقم ورمز.
- تاريخ فتح وإغلاق الملف.
- موقع الملف.
- موجز بسيط أو عن الملف.
- الملف.

علاقة الأمينة مع الكمبيوتر:

يجب أن يكون للأمينة القدرة على التعامل مع الكمبيوتر وأن تكون لديها معلومات كافية حول نظام التشغيل.

الكمبيوتر يسهل على الأمينة العمل وذلك كونها تستهل لوحة المفاتيح لذلك يجب عليها أن تتميز بالسرعة.

شرح أجزاء الحاسوب:

- الشاشة: يعرض فيها ما تمت كتابته أو رسمية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الذاكرة: يتم فيها خزن المعلومات.
- القارئ: يقوم بقراءة المعلومات.
- لوحة المفاتيح: لوحة الأزرار تحمل حروفا وأرقاما ورموزا.

1- مذكرة تخرج لنوار جهيدة(الأمينةو الأعمال المكتبية)

- الطابعة: تطبع المعلومات.
- الفأرة: وسيلة للتحرك داخل الشاشة.
- أقراص التخزين: حاملة المعلومات الجاهزة والمبرمجة.
- وظائف الحاسوب: للحاسوب وظائف عديدة منها:

تخزين المعلومات، يرتبها، يصنفها، ويعالجها.

يكتب ويرسم ويلون ويطبع.

يستنتج عن بعد ويعطي الأجوبة عن المعلومات.

يعطي نتائج العمليات الحسابية مهما صعبت.

يحول الأموال من حساب إلى آخر مع إمكانية سحبها في أي وقت.

أهمية الحاسوب: للحاسوب أهمية عظيمة حيث أنه:

يستخدم في كل المجالات.

يقتصد الوقت ويختصر المسافات ويوفر المال والجهد.

ينجز أعمالا دقيقة ومعقدة في لحظات وجيزة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ينقل إلينا الأخبار والمعلومات والأحداث.

د- الانترنيت:

ولدت الانترنيت من التزاوج بين التقنيتين الهامتين هما تقنية الإتصالات التي بدأت في حوالي منتصف القرن التاسع عشر وتقنية الحاسوب التي ظهرت في حوالي منتصف القرن العشرين إذ تنتمي هذه التقنيات إلى أسرة واحدة وهي أسرة الالكترونيات وتتعامل كل من هاتين التقنيتين من المعلومات، فتقنية الاتصالات تخص بنقل المعلومات عبر المسافات سلكيا أو لا سلكيا أو فضائيا أو على مستوى سطح الأرض، أما تقنية الحاسوب فتتعلق بحفظ المعلومات ومعالجتها بذكاء من خلال برامج الحاسوب يضيعها ذكاء الإنسان لتنفيذها الالكترونيات الحاسوب الانترنيت هي شبكة دولية لشبكات المعلومات تمد عبر أكثر 150 من دولة لتربط آلاف الشبكات وتضم ملايين الحواسيب وأعداد هائلة من المستخدمين اللذين يزدادون كل يوم.

- تتميز هذه الشبكة في أنها توجد العالم معلوماتيا حيث تسمح للجميع بالاطلاع على المعلومات التي وفرها الجميع، ويوجد على الانترنيت كم هائل من المعلومات المتنوعة والمفيدة التي يمكن أن تنتقل إلى جميع أنحاء العالم في بضع ثوان.

وبالنسبة للخدمات المتنوعة المتاحة في شبكة الانترنيت، يمكن حوصلتها في ما يلي: البريد الالكتروني: e-mail

Information

المحادثة: chat

البرامج: programmes

معلومات التجارة الالكترونية: e-business

الخدمات الحكومية: e-gouvernment

<u>شروط الاتصال بالانترنيت:</u>

الانترنيت هو مصدر المعلومات غني ومباشر يحتوي على:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- مواقع التعليم site d'éducation
- لوحات البلاغات panneaux de publicité
- مجموعة المحادثة chat
- البريد الالكتروني messagerie
- آخر الأخبار information

الفرع الثاني: المراسلات الإدارية وإجراءات البريد.

المراسلات الإدارية:

إن اتصال إدارة المؤسسة بمحيطها الخارجي أو الداخلي يستدعي بالضرورة استعمال وسائل الاتصال ومن أكثر الوسائل شيوعا المراسلات الإدارية إذ هي مخاطبة الغائب بلسان القلم وهي تخضع إلى عدة أساسيات يمكن إدراجها ضمن الجانب القانوني وهي:

- احترام السلم الإداري.
- التقيد بالاختصاص.
- المحافظة على سرية المراسلات الإدارية من هنا يتضح لنا التعريف على أنها مجموعة من الوثائق الإدارية التي تحرر بواسطة موظفيها إذ مستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من الأشخاص وذلك للقيام بعملياتها الإدارية بغية الوصول إلى الهدف المسطر.

ومن بين هذه المراسلات ما يلي:

الاستدعاء: وهي وثيقة إدارية مختصرة تتضمن طلب شخصي من رئيسي مجلس الاجتماع، وكذلك دراسة موضوع محدد في تاريخ معين أما شكله فهو عبارة عن رسالة وفيما يخص موضوعه فإن الاستدعاء يحوي البيانات الآتية:

- تاريخ الاجتماع والساعة المقررة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- مكان الاجتماع والساعة التي ينعقد فيها.

ومن شروط الاستدعاء ما يلي:

- الاستدعاء يجب أن يكون مكتوبا.
- أن يرسل في المدة الكافة لتحضير الشخص نفسه.
- أن يدون فيه تاريخ ومكان الطلب المذكور فيه.

المذكرة: هي عبارة عن وثيقة متداولة داخل الإدارة أو المرفق أو المؤسسة فإنه قد يضمن أنها سهلة التحرير ولا تقتضي احتراما صارما لقواعد الكتابة من حيث الشكل، الأسلوب ..... الخ لأن المرسل لهم موظفون من نفس الإدارة أو المرفق أو المؤسسة وهذا تصور خاطئ في الأذهان إذ يحقق القارئ سواء كان من داخل المؤسسة أو خارجها أن يتناول كتابات واضحة متناسقة تخلو من الإطلال والالتواء في الأسلوب.

أنواع المذكرة:

المذكرة الداخلية: الهدف منها عرض مختصر لإشكالية تتطلب معالجة فعالية في أقرب الآجال.

المذكرة الخارجية: الهدف منها إحاطة الموظفين بالمعلومات والمعطيات في تحقيق الأهداف المرجوة.

الدعوة: هي وثيقة إدارية تحرر من قبل محررها الهدف منها وهو الدعوة للحضور ويكون ذلك لقاء إجماع أو ندوة أو حفلات تكريمية.

وظائفها: للمراسلات الإداري دور كبير في الربط بين المصالح داخل المؤسسة وخارجها، فالمراسلات الإدارية هي كوسيلة من وسائل الاتصال المباشر لا غنى عنها في أي مجتمع من المجتمعات مهما كانت رقعة هذا المجتمع ووزنه، لقد استخدم الأولون الرسالة فكانت هي الوحيدة التي تنقل الخبر وتعلن أو تبلغ المخاطب بها بموقف من المواقف وازدهرت المراسلات المكتوبة واشتهرت بها كتاب وبقيت إلى الآن محل دراسة واهتمام وبتطور المجتمعات وبلوغها درجة عليا والرقي الفكري والحضاري زادت حاجتها وتنوعت مما تطلب تدخل الإدارة الحديثة في ميادين ما كانت لها من قبل إشباع تلك الحاجيات والقيام بتلك الخدمات. وغدت هذه الوثائق الإدارية الأداة الغالبة في الاستعمال وذلك لأهميتها الكبرى التي يمكن ترتيبها كالآتي:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1. **الوسيلة الغالبة في الاتصال وفي نقل المعلومات:** تشتغل المراسلات الإدارية في النشاط الإداري مكانة هامة إذ هي وسيلة الاتصال الغالبة والجاري بها العمل في العلاقات الإدارية باعتبارها كذلك فيجب حسن استعمالها.

2. **أنها مادة عمل وميدان للتطبيق:** وعليه فإن دراستها والإلمام بقواعدها ضروري للتحرير السليم والتحكم في المضمون فإن المرشح لوظيفة ما إن كان يرتقب لأصول المراسلة فإنه سيجد صعوبة في التحرير وإيصال المعلومات ونقلها إلى المخاطب بما كان يفهمها هو.

وعليه فإن أهميتها العملية لا تقتصر على العاملين بالإدارة فقط بل تشمل حتى المتعاملين معها باعتبار المراسلة بصفة عامة هي إقامة علاقة مع أشخاص آخرين بعيدين نسبيا عن بعضهم البعض وعليه هي أداة أساسية ووسيلة من وسائل الاتصال الرئيسية.

3. **أنها لها دلالة مادية في الإثبات:**

وذلك على أساس الوثائق الإدارية أوراق رسمية وأن الكتابة أأقوى الأدلة في الإثبات ومن مهام الأمينة التي تندرج في إطار الاتصال هو البريد الذي يتم تعريفه على أنه وسيلة تخاطب وحوار كتابي وهو وسيلة من وسائل الاتصال التي عرفها الإنسان ولقد سعت المؤسسات إلى تنظيم معالجتها للمعلومات المكتوبة عن طريق المراسلات الكتابية وخلق نظام معين كمكاتب التنظيم التي توجد في المؤسسات، وهي تهتم باستقبال البريد وتمثل هذه المهم جزءا كبيرا من مهام الأمينة. يوجد منه البريد الصادر والوارد الداخلي.

1. **البريد:**

للبريد أهمية خاصة في التسيير الإداري للمؤسسات وعليه لا بد من معالجاته من قبل المدير والحرص على توزيعه على مختلف المصالح.

يتولى تنظيم البريد أمانة المدير وذلك باطلاع المدير عليه إذ تؤكد المادة (22) من القرار الوزاري 76 الصادر من 02 مارس 91 ما يلي:

((يستقبل المدير البريد الإداري الوارد على مؤسسة ويقوم بفتحة وفرزه قبل تسجيله في الأمانة، ويحتفظ المدير بالبريد السري الموجه إلى المؤسسة)).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومن أنواعه:

أ- **البريد الصادر:** وكل ما يصدر عن المؤسسة من رسائل أو مكاتبات إلى المؤسسات والإدارات وانجاز الأعمال المطلوبة في الرزنامة الإدارية. تحرر المراسلات وجداول الإرسال في ثلاثة نسخ:

نسخة للإرسال والثانية للترتيب في خزانة الترتيب أو الملف، والثالثة للترتيب الزمني في حافظة البريد الصادر وتكون من ورق خفيف.

يوقع المدير أو البريد الصادر بعد التحقيق فيه، ويشترط أن يقدم له الإمضاء في سجل لهذا الغرض وفي الحالات غير المستعجلة.

ب- البريد الوارد:

هو البريد الذي تستقبله المؤسسة، ويتم تسليمه للمدير من طرف الأمانة، يقوم المدير بفتحه ودراسته وقراءته ثم يعيده للأمانة قصد تسجيله إلا ما كان سرا فيحفظه عنده، تقوم المؤسسة بوضع ختم المؤسسة على مستوى كل وثيقة واردة، مع ذكر تاريخ وصول ورقم الترتيب ثم تعمل على تسجيله فورا في سجل البريد الوارد الذي يتضمن عنوان المرسل والمضمون وتاريخ ورقم الإرسال وتاريخ الوصول ورقم التسجيل ورقم الأرشيف، ويشار إلى البريد الوارد غير المرقم أو الغير المؤرخ بوضع نقطة استفهام بدلا من تاريخ ورقم الإرسال، تعمل الأمانة على مستوى استنساخ ما يجب استنتاجه لتوزيعه على مختلف المصالح.

ج- البريد السري:

من اختصار مدير المؤسسة وحده فقط، سواء كان واردا أو صادرا، وهو المكلف بتسجيله على سجل خاص (للوارد والصادر) ويدعى البريد السري. ويكون فتح سجلات البريد بأنواعه على أساس السنة فيجب أن يكون حسب السنة الدراسية المدنية ابتداءا من 01: 01 أما الترتيب في الخزانة أو الأرشيف في حافظة الترتيب الزمني.

أ- توزيعه:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بعد تسجيل البريد الوارد وتصنيفه والقيام باستنساخه تقوم أمانة المدير بتوزيعه على مختلف المصالح، حيث تسلم كل الوثائق والمناشير الواردة ذات الطابع التربوي البيداغوجي أو الإداري أو المالي، أو التشريعي إلى الجهات المعنية وإن لم يكن لديها إمكانية الاستنساخ فإنها تسهر على استرجاع الوثائق المسلمة لتقوم بترتيبها وحفظها يتم تسليم الوثائق الهامة إلى مختلف الأشخاص المعنيين بعد الإمضاء على سجل الاتصال الذي يعد لهذا الغرض.

1:رشيد أورسلان(التسيير الإداري في المؤسسات التعليم الأساسي و الثانوي) قصر الكتاب البليدة 5

2:درس خاص في المراسلات الإدارية(أمينة رئيسية)

ب- الاستقبال:

تستقبل أمانة المدير البريد الوارد، إذ تعمل على تسجيله وتنظيمه وتصنيفه وتوزيعه، على المصالح المختلفة، كما تقوم باستقبال مختلف الأعمال المنجزة من المصالح الأخرى للرد على المراسلات الإدارية الواردة فيما يتعلق بالكشوف والجداول المنجزة من المصالح.

تعمل الأمانة على ترتيب الوثائق والمناشير حسب التصنيف المعمول به في المؤسسات التعليمية.

هذه المهمة يقوم بها المدير إذ يعمل على دراسة جميع المراسلات الواردة، ثم يقدم تعليمات للمصلحة المعنية قصد التنفيذ والتطبيق وتحضير ما يجب الرد عليه من المصالح المختلفة وتحرس الأمانة على الإجابة في الوقت اللازم تطبيقا للرزنامة الإدارية، وتحضير جداول الإرسال والمراسلات في وقتها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ت- المتابعة:

المدير المسؤول عن متابعة مختلف التعليمات والمناشير الواردة من السلطة السلمية لتنفيذها في الميدان، بحيث لا يبقى منغلقا على نفسه معتمدا على مساعديه فهو المسؤول الإداري الأول، وعليه فلا بد من تكثيف زياراته لمختلف المصالح.

دور الاتصال في تسهيل سير عمل الأمينة:

من المسلمات الأساسية لنجاح الإدارة هو ضرورة تعيين العناصر ذات الكفائة لا على مستوى رؤساءها فحسب بل على مستوى أعضاء الفريق الإداري، ومن هنا نبرز الدور الذي تلعبه الأمانة في الوصل بين المصالح وتبادل المعلومات والتقنيات المتطورة في الإدارة والتي من بينها الكمبيوتر الذي أضحى ضروري في عمل الأمينة حتى يسهل عليها كتابة البيانات والبحث عن المعلومات سواء لملفات الموظفين أو معلومات خاصة أخرى، وهذا لا يعني استعمال الانترنيت وهو وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة الذي أصبح العالم بأسره صغيرا عن ما هو عليه وذلك بالدور الكبير الذي لعبه الانترنيت في الربط بين الأشخاص حتى وإن بعدتهم الجغرافيا ولكنه قرب بينهم، وهذا ما سهل على الأمينة دعوة الأشخاص البعيدين وانجاز الأعمال في وقت قصير ولتسني لها العمل في أعمال أخرى تتطلب وقتا وجهدا كالتحضير للاجتماعات والاستقبالات والرد على الهاتف، عمل الأمينة ليس سهلا كما هو معتقد لدى فئة من الناس فهو عمل يتطلب السرعة والخفة والفطنة وكلها صفات يجب على الأمينة التحلي بها كما وأنه يجب توفير كل الوسائل المادية والمعنوية لها حتى تنجز عملها بدقة وانجاز وهذا الدور الذي يلعبه الاتصال في تسهيل عملها، وذلك بالسماح لها بالتواصل مع كل العمال وعوامل نجاح الأمينة وهذا بوسائله المادية (الهاتف، الفاكس، .....) والكتابية (المراسلات، البريد) إضافة إلى الاجتماعات والندوات في تنمي القدرات وتزويد في كفاءتها وتمنحها القدرة على المواصلة في الإعطاء والنجاح.

درس خاص في المراسلات الإدارية(أمينة رئيسية)

خلاصة :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يعود وجود الاتصال إلى وجود الإنسان , وتطور مع مرور السنين , فهو بدوره يخلق روح العمل الجماعي وتنمية العلاقات وهنا يظهر دور الأمينة الناجحة وقدرتها على الحديث والإصغاء للآخرين والحديث اللبق يسهل الأعمال المراد تنفيذها وهذا يعني أن الأمينة لها دور بارز في عملية الاتصال.

خلاصة الفصل :

مما سبق طرحه في هذا الفصل ، فقد تطرقنا إلى ماهية الأمانة ومن خلاله عرجنا إلى بعض المفاهيم كمفهوم الأمانة والأمينة والصفات التي تتوفر فيها ، والمهام التي تقوم بها وبالتالي فإن الأمانة تعد من أهم الأمور والمتغيرات التي تكون سببا في نجاح المؤسسات والإدارات على حد سواء ، وهذا راجع إلى التعقيد الكبير الذي عرفته جل الإدارات خاصة في العصر الحديث ، وقلة الوقت وكثرة الأعمال وتراكمها مما يستدعي الإهتمام بعنصر الأمانة التي تشكل مصدر التطور في الإدارات بالإضافة إلى النجاعة في الأداء المؤسساتي والتنظيمي .

كما لا ننسى الإشارة إلى عنصر الإتصال الذي يعد الرهان الأساسي في عملية تسيير وإدارة الأعمال المختلفة داخل وخارج المنشآت ، لأن هذا الأخير يساهم بشكل كبير في خلق الديناميكية والفعالية وتفعيل الأداء بين العاملين ومختلف عمليات تنظيم المعطيات والملفات ومعالجتها على أكمل وجه .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الأول :عموميات عن المؤسسة الإستشفائية

المطلب الأول: نبدة تاريخية عن المؤسسة الإستشفائية

أنشأت المؤسسة العمومية الإستشفائية "حمـــدان بختـــه " بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 97-497 المؤرخ في: 2 شعبان عام 1418 الموافق لي: 2 ديسمبر1997 والمعدل والمتمم لقواعد إنشاء تنظيم وتسيير المؤسسات الإستشفائية المتخصصة.

من مهامها:

- الإستشفاء وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص.
- الإعتناء بصحة ضمان حفظ الصحة و النظافة ومكافحة الأضرار وذلك بالقيام بدورات تكوينية خاصة في ضمان تحسين مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي: ينقسم إلى:

مجلس الإدارة : يتداول على الخصوص مخطط تنمية المؤسسة ومشاريع ميزانيتها و إتفاقيتها المتعلقة بالتكوين .

المجلس الطبي : هو المكلف بدراسة كل المسائل التي تهم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي .

المديـــــــــــر: وهو الذي يرأس المؤسسة وتحت تصرفه مباشرة عدة مديريات.

مديـــــر المالية: وهو من يقوم بإدارة أموال المؤسسة بفعالية وأمانة.

مدير الموارد البشرية: يقوم بالتوظيف والتعيين والتخطيط التنظيمي وتطوير قسم الموارد البشرية .

مدير المصالح الصحية: هو المسؤول عن تنظيم وتسيير جميع المصالح الصحية والاقسام التقنية.

مديرصيانةالتجهيزات : هوالمكلف بالمصالح الإقتصاديـــة والمنشـــآت والتجهيـــزات والوسائل

مصالحهـــــــــــــا:

المصالح الإستشفائية: وتضم :

1) – مصلحة طب الأطفال: وتضم وحدة حديثي الولادة , وحدة الرضع , وحدة الأطفال حتى من السادسة عشر(16).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2) – مصلحة التوليد وطب النساء: تضم وحدة ما بعد الولادة , وحدة الأمراض , وحدة الحمل فائق الخطورة.

3) – مصلحة الكشف والإستعجالات: تضم :

- وحدة الكشف الخاصة بطب الأطفال.
- جناح الجراحة.
- مخبر مصلحة الأشعة.
- بنك الدم والصيدلية.
- مصلحة الوقاية.

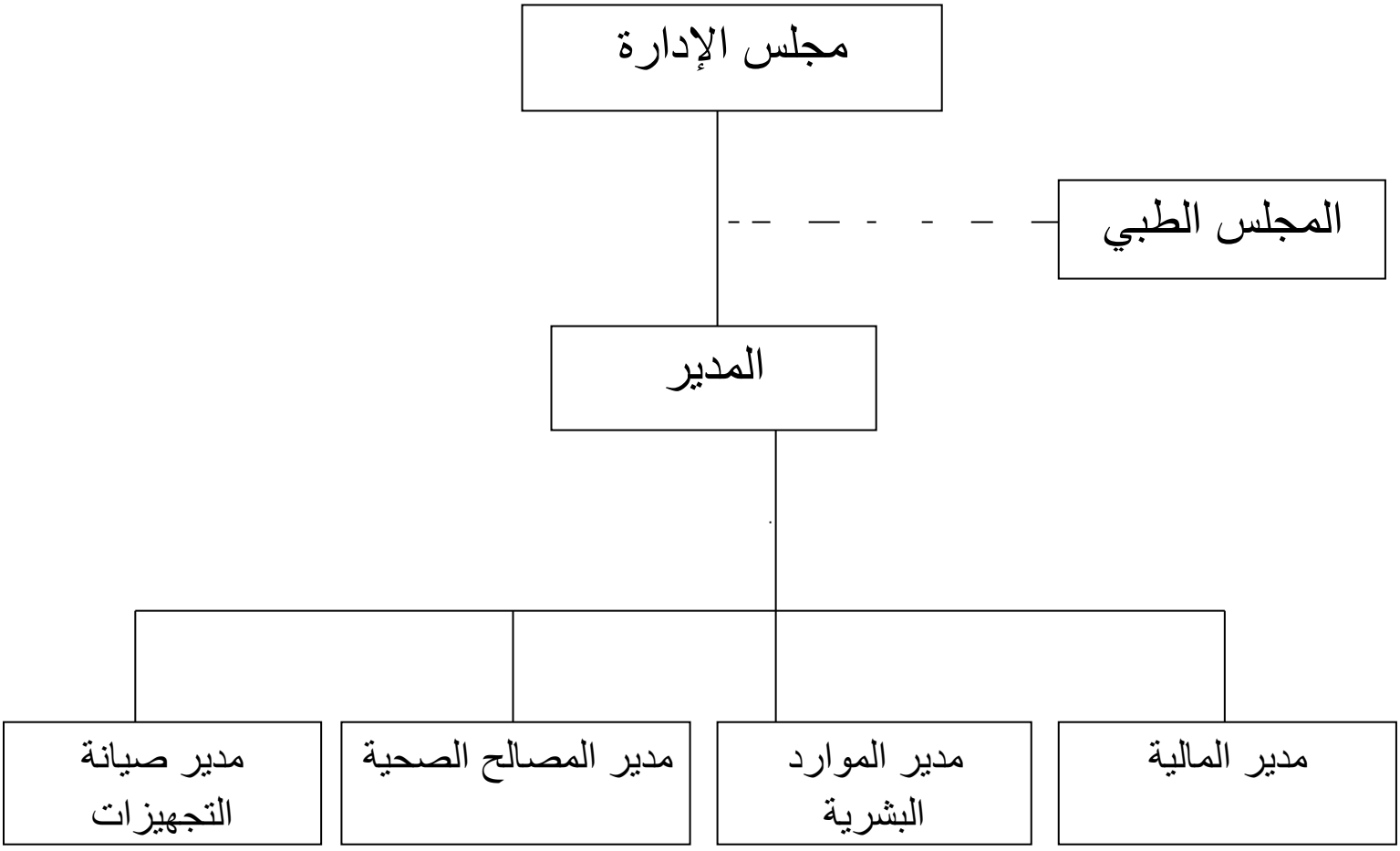
4 - المصلحة التقنية وتضم:

المطبخ , حظيرة السيارات , المغسلة , المخازن , صيانة العتاد الطبي و الهياكل , مصلحة حفظ الجثث.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الهيكل التنظيمي:

ويتمثل في المخطط التالي:



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثاني : دراسة حالة.

المطلب الأول: البريد الصادر والوارد.

يسعى النظام السليم لأعمال البريد إلى تدفق حركة البريد الداخلي والخارجي بسرعة وسهولة,وهذا ينطبق على النظام الذي نتبعه في المؤسسة لتسهيل العمل.

يرد للمؤسسة كل يوم العديد من الرسائل في بعض الأحيان تصل غلى عشرات الرسائل يوميا,سواء عن طريق جهاز البريد فاكس fax أو عن طريق ناقلي البريد أو البريد الإلكتروني أو غير ذلك.

- عند إستلامنا البريد الوارد إلينا نقوم ب :

1 – فرز وتصنيف البريد وفق أولوية التعامل معه أي يتم التعامل مع الرسائل العاجلة أولا, فمثلا يتم فرز البريد إلى بريد سريع (ممتاز) وبريد الدرجة الأولى والبريد الشخصي.

2 – نقوم بفتح البريد والإطلاع على محتوياته تحت إشراف السكرتيرة العامة التي تقوم بفحصه ، وعادة ما يرد بريد الصباح بكميات كبيرة, ولنا الحق في الإطلاع على البريد الوارد للمؤسسة ماعدا البريد الوارد بإسم المدير فهو بريد شخصي لايمكن الإطلاع عليه أو فتحه ، بعض الرسائل التي ترد إلينا تكون داخلية وبعضها خارجية .

3 – ختم البريد: نقوم بختم كل رسالة ترد إلينا بالخاتم البريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها مع ترقيمها برقم تسلسلي ويفضل إستخدام الختم من أجل حفظها ,والرجوع إليها عند الحاجة.

4 – القيد(التسجيل) في الدفتر الوارد: تخصص المؤسسة سجلا يطلق عليه سجل البريد الوارد, ليكون سجل لكافة المراسلات الواردة نسجل عليه المعلومات الخاصة بالرسالة وتاريخ ,وصولها ويوم ,وصولها ,ورقم الرسالة والباعث ,و الموضوع وتاريخ ورقم الإجابة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5– تقديم البريد للمدير:نقوم بتقديم البريد للمدير أولا لأخذ التوجيهات اللازمة منه, فنحن ومن خلال إطلاعنا على البريد نستطيع أن نحدد ما إذا كان ينبغي عرض كافة الرسائل أو لا فهناك رسائل موجهة لنائب المدير ولمديريات أخري في المؤسسة, وبغض النظر عن كل هذا ينبغي عرض الرسائل الأهم والعاجلة قبل العادية , وفي هذا الصدد نقوم بتخصيص ملفات بألوان و عناوين كبيرة وتواريخ تحدد نوعية الرسائل .

مثل : البريد الذي يرد إلينا من مديرية الصحة بشأن نظافة المؤسسة .

وفي حالة غياب المدير نحن على تواصل مستمر معه ليحدد لنا كيفية التصرف إتجاه الرسائل التي لا نستطيع تحديد التصرف المناسب إتجاهها .

6 – توزيع البريد الوارد : بعد أخذ توجيهات المدير تجاه الرسائل الواردة , يتم البدء في توزيع الرسائل على الإدارات من خلال المراسلين , وتوزيع البريد إلى الإدارات المعنية يتم مباشرة بعد أخذ التوجيهات على المراسلات, فبعض أنواع البريد يحتاج إلى متابعة لاحقة من السكرتيرة للتأكد من إستكمال الردود للرسائل التي تحتاج إلى مثل ذلك الإجراء.

البريد الصادر:

هو مجموعة الرسائل التي تنشأها المؤسسة للإتصال بالمؤسسات الأخرى , وكذلك مصالح المؤسسة وتعتبر الإجراءات السليمة في معالجة البريد الصادر من المتطلبات الهامة لنجاح عمل المؤسسة لأن فشلنا في معالجة البريد الصادر يسيء إلى سمعة المؤسسة كما أن التأخير في إرساله يؤدي إلى تعطيل عمل المؤسسة.

الشروط الواجب توافرها في البريد الصادر:

1- يجب أن تعطي الرسالة الصادرة صورة طيبة عن المؤسسة.
2- يجب أن تكون إجراءات البريد الصادر ميسرة.
3- يجب أن لا ينشأ عن الرسالة إلتزاما أو تعهد قانونيا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

الإجراءات التي نتخدها للبريد الصادر:

نقوم بمجموعة من الخطوات لإصدار الرسالة ,فبعد أن يتم تجهيز الرسالة بالمواصفات الخاصة بالمراسلات الفعالة نقوم بعملية الإصدار على النحو التالي :

1- تجميع البريد والمراسلات الصادرة من المصالح المختلفة في أوقات معينة خلال النهار (الصباح) عن طريق المراسلين الذين يمرون على المكاتب لإستلام المراسلات الصادرة.
2- نقوم بمراجعة الرسائل المستلمة طبقا للمواصفات السليمة.
3- نحتفظ بنسخة (صورة) من الرسائل قبل القيام بعملية بعث الرسائل.
4- نقوم بوضع الرسائل داخل المظاريف و عنونتها مع وضع ختم المدير على حواف الظرف و الشطب عليه.
5- يتم فرز البريد الصادر تبعا للجهات المرسل إليها.
6- نقوم بتسجيل البريد الصادر ويعطى كل رسالة رقما متسلسلا في السجل .
7- نقوم بطي الرسالة بطريقة صحيحة حتى لا تتعرض للتلف ويتوجب علينا مراجعة المحتوى قبل طيها ووضعها داخل الظرف كما يجب التأكد من:
   - أن الرسالة موقعة من طرف صاحب الصلاحية.
   - صحة المرفقات الخاصة بالرسالة.
   - صحة وسلامة العنوان الذي ستتوجه إليه الرسالة.

المطلب الثاني: المراسلات الإدارية :

تعد المراسلات الإدارية نوعا ما من أنواع الإتصال الذي يتم من خلالها العمل على تحقيق هدف محدد لهذه الرسالة ,ولئن كانت الرسالة بشكلها المكتوب هي أكثر ما ينصرف إليه فهمنا للمراسلات,إلا أن المراسلات,يمكن أن تأخذ النوع الشفوي . فتوجيهات الرؤساء, للمرؤوسين هي في حقيقتها رسائل (إتصال) معينة ذات هدف محدد.

-يقصد بالمراسلات كافة الرسائل المحررة المختلفة سواء ما يتداول منها بين مصالح المؤسسة أو تلك التي تتلقاها أو تصدرها المؤسسة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من أنواع المراسلات الإدارية ماستنظر إليه من:

إعلان

تقوم المؤسسة الإستشفائية "حمدان بخته " بنشر بعض الإعلانات كل فترة وذلك طلبا من رؤساء المصالح وما تعانيه المصالح من مشاكل وضغوطات يتم طرحها على المدير ومناقشتها ووضع الحلول لها وقد تكون هذه الإعلانات مبعوثة من مديرية الصحة و السكان لتسوية المشاكل الإدارية العالقة بالمؤسسة .

فمثلا: كانت تعاني المؤسسة من نقص في سلك الأطباء العامون وكان هناك إكتظاظ كبيرعلى مستوى مصلحة طب الأطفال , فتدخلت مديرية الصحة بشكل إيجابي لتسوية الوضع وقامت بإعلان على مستوى المؤسسة تعلم فيه المواطنين أن الفحوصات الطبية للأطفال تكون على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ب من 8 سا إلى 16 بإستثناء الفحوصات الطبية المتخصصة تكون وفقا لرسالة موجهة Lettre d'orienttation مرسلة من طرف الأطباء العامون للمؤسسة العمومية إلى إستعجالات طب الأطفال بالمؤسسة المتخصصة حمدان بخته [1] .

[1] انظر الملحق رقم 82 83

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثالث : مذكرة :

تعتبر المذكرة الوثيقة الأهم للإتصالات الإدارية فهي تعرض في سطورها قضية محددة وهي توجه في غالب الأحيان لشخص أو مصلحة بنفس الإدارة , وللتمييز بين المذكرات يجب الرجوع إلى المضمون الذي تهدف إليه , فهي تختلف بإختلاف.

أنواعها:

مذكرة إخبار

مذكرة إستفسار

مذكرة تحليل

مذكرة تقديم وعرض

مذكرة إدارية أو مصلحية

مثال:

تقوم إدارة المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بإصدار عدة مذكرات تقوم فيها بإعلام الموظفين وعمال المؤسسة بكل ما يطرأ من تغيرات في الدوام أو إجراءات جديدة تقوم بها الإدارة.

مثال: مذكرة مصلحة:

تكتب عن طريق الحاسوب الآلي مذكرة المصلحة و تتضمن مايلي:

- (ليكن في علم جميع عمال مصلحة طب الأطفال بخصوص ساعات العمل أثناء شهر رمضان .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- سيكون من الساعة 00 :09 صباحا إلى غاية الساعة الثانية زوالا 14:00 بإستثناء عمال المناوبة).
- ويمضيها المدير ونضع عليها الختم , وكذلك إمضاء رئيس مصلحة طب الأطفال وتعلق على باب المؤسسة [1] .

المطلب الرابع: جداول :

جداول المناوبات للعمال وطلبيات الصيدلية والدم :

جدول المناوبات :

- تعتمد مؤسسة حمدان بخته بعض الجداول لتنظيم ساعات العمل للموظفين وللعمال المهنيين, فمنهم من يعمل بتوقيت جزئي ومن يعمل يوميا...إلخ .

تحتوي جداول المناوبات على أسماء الأطباء و توقيت عملهم يعملون ساعات مناوبة أي من الساعة 16:00 مساءا إلى 08:00 صباحا , يعملون يوم ويومين عطلة , ويطبق جدول المناوبات على كل الموظفين من ممرضين وأطباء وعمال مصلحة الإستقبال ورؤساء المصالح ، حيث يسهرون على راحة المريضة و الطفل ويقدمون بدورهم كل ما يستلزم من علاج دوائي ونفسي.

جدول الطلبيات :

يستعمل عادة جدول الطلبيات للمؤسسة من طرف الصيدلاني فهو يعمل به بشكل

[1] انظر الملحق رقم 84
2-انظر الملحق رقم (جداول المناوبات 85 86 87) والملحق رقم (جداول الطلبيات 88 89 90 91)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

دائم ومستمر ,حيث يضع فيه كل ما تحتاجه المصالح الإستشفائية , داخل المؤسسة من أدوية مختلفة و ضمادات وقطن و معقمات و مصل...إلخ.

يسجل فيه :

- نوع الدواء.
- تحديد الجرعات.
- الكمية المطلوبة من كل دواء.
- ويبعث عن طريق الفاكس بعد ما يراه المدير ويوقع على الطلبية تبعث مباشرة , لبعث الطلب بسرعة , فالدواء هو أكثر ما يحتاجه المرضى في المشفى.

جدول الدم:

يعتبر بنك الدم من المصالح الأساسية في المؤسسة فهو يوفر للمريضة كميات من الدم و بزمرات مختلفة قد تحتاجه المريضة في الحالات الإستعجالية والتي تستدعي نقل دم.

تعمل هذه المصلحة على وضع , إعلانات و العمل مع جمعيات خيرية تؤمن الدم للمرضى من خلال حملات توعية يقوم بها الهلال الأحمر والجمعيات لتوعية المواطنين لمساعدة المرضى بالتبرع لهم ومساعدتهم على الشفاء فياتي المتبرع للمؤسسة حيث :

يسجل إسمه ولقبه وعنوانه ويسأله الطبيب إن كان يعاني من أي أمراض مزمنة و يكشف له ضغط الدم ويطلب منه بطاقة الزمرة للتأكد منها ومن ثم يستطيع التبرع للمريض , فهو سليم و يتمتع بصحة جيدة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كل ما ذكر يسجل في السجلات التي يستعملها عمال هذه المصلحة لتدوين معلومات المتبرعين ,وبين كل فترة وفترة يوضع جداول لعدد المتبرعين وكميات الدم التي تحصلت عليها المصلحة لعمل إحصائيات بذلك[1] .

[1] انظر الملحق رقم 92

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الخامس: الإتصال

أنواع الإتصال على مستوى المؤسسة :

تعتبر الاتصالات في وقتنا الراهن و بمختلف أشكالها عصب حياة الإنسان فهي تساعد على تحقيق أهداف ونجاح الجهاز الإداري .

فيما يخص الاتصالات على مستوى المؤسسة وبالأخص الإدارة فقد تطرقنا إلى :

- أهمية الاتصال.
- عناصره.
- أنواعه.
- أساليبه.
- معوقاته.

- أهميتـــــــه:

يلعب الإتصال دور مهم في الإدارات الخاصة فنحن ومن خلاله نحقق إحتياجاتنا ومتطلباتنا ولتحقيق أهداف المؤسسة يجب توفر النظام الفعال والجيد للإتصال.

نحن ومن خلال ما إكتسبناه من خبرة في التربص إعتمدنا على مهارتنا في تأدية مهامنا و مهارتنا في الإتصال والسكرتير الناجح لن يكون كذلك ما لم يكن قادرا على عملية الإتصال بكل كفاءة.

عناصر الإتصال: تتكون من عناصر أساسية هي:

أولا: المرسل : السكرتيرة.

ثانيا: المستقبل : المدير.

ثالثا: الرسالة : إتصال هاتفي نخبر فيه المدير أو نذكره بموعد الإجتماع.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

رابعا: وسيلة الإتصال (قناة الإتصال) : هاتف المكتب .

أنواع الإتصال : تنقسم الإتصالات من محيط العمل إلى :

أ - إتصالات رسمية : تجري وفق قواعد وإجراءات رسمية وتأخذ الإتجاهات التالية:

1- الإتصالات الهابطة :مثال: إتصال المدير برؤساء المصالح وفرض قراراته و أوامره ومقترحاته عليهم.

مثال على ذلك: أمره لهم بإتمام ساعات العمل وعدم الخروج قبل الوقت.

2- الإتصالات الصاعدة : مثال: إتصال رئيس المصلحة بالمدير وتقديم شكوى فيما يخص عدم إحترام ساعات زيارة المرضى .

3- إتصالات أفقية: مثال: إتصالات بين المصالح على مستوى المؤسسة ويكون هناك تبادل الآراء و الخبرات ...إلخ .

ب- إتصالات غير رسمية: داخل المؤسسة تجري هذه الإتصالات لكن ليس لها علاقة بالعمل أي إتصالات شخصية.

أساليب الإتصال:

(1).أسلوب الإتصال الشفوي: يأخذ الإتصال الشفوي أسلوبين لها :

1- إتصال شفوي مباشرا ووجها لوجه :

يتم هذا الإتصال مباشرة وجه لوجه ولا يحتاج لأداة إتصال مثل : الهاتف حيث نتبادل المعلومات و التوجيهات من المدير بشكل مباشر وجه لوجه و هذا يوفر لنا الكثير من الوقت ويعمل على تبادل المعلومات بسرعة سواء بين العمال في المؤسسة وجميع أفراد المجتمع.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومن بين صور الإتصال الشفوي :

أ – **إصـــدار الأوامـــر والتعليمـــات** : يقصـــد بـــالأمر مـــا يجـــب علـــى الموظـــف القيـــام التوضـــيح (الشـــرح) المفصـــل لتنفيـــذ العمـــل , ويعطـــي المـــدير مجموعـــة مـــن الأوامـــر والتعليمات الشفوية المباشرة تعبر عن رغبته في إنجاز عمل ما من الموظفين.

ب- **المقـــابلات** : يقـــوم المـــدير بقـــابلات عـــدة يســـعى مـــن خلالهـــا إلـــى تحقيـــق أهـــداف معينـــة , ولتحقيـــق مقابلـــة جيـــدة يجـــب أن نخطـــط لهـــا مـــن حيـــث المكـــان و الزمـــان والأطراف فمن المقابلات التي يقوم بها مثلا :

- **مقابلـــة الترقيـــة** : مـــن أجـــل تعريـــف الفـــرد المرقـــى للوظيفـــة بمهـــام وواجبـــات وظيفته الجديدة وتوقعات الإدارة منه.
- **مقابلـــة خاصـــة** : تقـــوم علـــى النظـــر فـــي الشـــكاوي المقدمـــة مـــن الموظـــف للمـــدير منـــه أوعليه للتأكد من ذلك وسماع الأقوال بشأنها [1] .

مقابلـــة التوظيـــف: عنـــد مـــا ترغـــب المؤسســـة فـــي تعيـــين بعـــض العـــاملين لـــديها فقـــد تجـــري لهـــم بعـــض المقـــابلات للتأكـــد مـــن صـــلاحيتهم للوظيفـــة، وكلمـــا تأكـــد إجـــراء المقابلـــة لمن سيشغلها.

ت- **الإجتماعـــات**: يقـــوم المـــدير وبمســـاعدة الســـكرتيرة بـــإجراء إجتماعـــات لتبـــادل الأفكـــار و الآراء ومناقشـــة مشـــاكل العمـــل أو بغـــرض إتخـــاذ قـــرارات تطويريـــة مـــن أجـــل التنســـيق بـــين عمـــال المؤسســـة , فمـــن خـــلال الإجتماعـــات يســـتطيع المجتمعـــون التوصـــل إلى حلول توفيقية .

(2)- **الإتصـــال الشـــفوي غيـــر مباشـــر**: وفيـــه نســـتعين (المرســـل) بـــبعض الوســـائل المســـاعدة فـــي عمليـــة الإتصـــال ففـــي بعـــض الأحيـــان يتعـــذر الإتصـــال المباشـــر وجهـــا لوجـــه , أي لا يكـــون المـــدير موجـــود أو الجهـــات المعنيـــة بـــالأمر فيتطلـــب الأمـــر الإستعانة بوسائل الإتصال :

كالهاتف أو الحاسب الآلي أو الفاكس و غيرها لتحقيق غاية الإتصال.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(3)- أسلوب الإتصال غير اللفظي (المصور أو الرمزي):

ينبغي على السكرتيرأن يكون أكثر دراية بالآخرين ويكون لديه التأهيل اللازم لفهم اللغة الغير اللفظية , فالرسالة غير اللفظية هي أكثر تعبير وصدق فعلامات الفرح و الغضب و الإنفعال التي تظهر على كل فرد يقوم بزيارتنا في المكتب تثبت ذلك.

معوقات الإتصال :

هناك عدة معوقات التي يمكن أن تعوق عملية الإتصال وهي :

- معوقات لها علاقة بكل ما يتعلق بالفرد من عادات وقيم ومعتقدات خاصة بطرفي عملية الإتصال وهما المرسل و المستقبل و هي تعرف بالمعوقات النفسية و الإجتماعية وهي التي تؤثر على درجة إدراك الرسالة و الإستجابة لها.
- معوقات ترتبط بالبيئة الخاصة بالإتصال وهذه المعوقات تعرف(بالمعوقات البيئية) وهي عادة تتعلق بأسلوب التنظيم وعدم وجود أجهزة إتصال متطورة تقوم بتحقيق الأهداف الموجودة.
- معوقات ترتبط بتوقيت كتابة الرسالة , وتعرف (بالمعوقات المعنوية) ففي بعض الأحيان تصل الرسالة إلى المستقبل في وقت غير مناسب وقد يكون في قمة غضبه مما يعوقه عن فهم وإستيعاب الرسالة و العكس صحيح.
- معوقات ترتبط بلغة المرسل و المستقبل وتعرف (بالمعوقات اللغوية) فمن الممكن أن تكون لغة المستقبل مختلفة عن لغة المرسل أو لغة تعبير كل منهما مختلفة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب السادس : الإجتماع:

الترتيبات الخاصة بالإجتماع:

تتمثل الإجتماعات في المؤسسة الإستشفائية حمدان بخته في إجتماعات بين المدير و الموظفين أو بزيارة مدير الصحة للمؤسسة لمناقشة بعض المواضيع والمشاكل التي تعانيها المؤسسة في جلسة رسمية للخروج بحلول بإمكانها تغيير الأوضاع للأحسن.

يتجسد دورنا للتحضير للإجتماع في :

أ – قبل الإجتماع :

- إختيار القاعة المناسبة للإجتماع .
- توجيه الدعوة للمشاركين في الإجتماع .
- إعداد الملفات المتعلقة بالمواضيع المدرجة في جدول الأعمال .
- تذكير المشاركين بموعد الإجتماع.وذلك قبل يوم من إنعقاده.
- التأكد من نظافة القاعة التي سيعقد فيها الإجتماع.
- تجهيز القاعة بالأدوات المساعدة اللازمة.
- توزيع المقاعد في قاعة الإجتماع.
- التأكد من أن أجهزة التكييف في القاعة تعمل بشكل جيد.
- وضع أقلام وأوراق على طاولة الإجتماع.
- إعداد سجل الحضور.
- تأمين الماء والمرطبات والأكواب.
- إعطاء التعليمات بعدم تحويل أي إتصالات واردة للمدير إلا عند الضرورة.
- إستقبال و توجيه المشاركين لدى حضورهم إلى مكان الإجتماع.

ب- أثناء الإجتماع :

- الجلوس في مكان مناسب يمكننا من الإستماع إلى ما يقال و تسجيل كافة وقائع الإجتماع.
- تمرير سجل الحضور على المشاركين و التأكد من أن الجميع قد وقع عليه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تدوين أسماء كل المشاركين في الإجتماع.
- تدوين أسماء الأشخاص الذين تغيبوا مع ذكرأعذار هذا الغياب.
- توزيع كافة الوثائق اللازمة على المشاركين وذلك لإستخدامها لدى مناقشة المواضيع المرتبطة بها.
- الإستماع جيدا إلى ما يجري من مناقشات لتدوينها بشكل سليم.
- الإشراف على تقديم الضيافة للمشاركين أثناء فترة الراحة.
- تسجيل كافة المقترحات التي قدمها المشاركون خلال الإجتماع.
- تدوين القرارات الأساسية المتخذة حرفيا كما وردت خلال المناقشات.
- ج- بعد الإجتماع :
- مرافقة الضيوف الذين حضروا الإجتماع إلى مدخل المؤسسة .
- عدم ترك أية ورقة على طاولة الإجتماع بعد مغادرة الجميع.
- جمع الملفات و الوثائق و محضر الإجتماع و سجل الحضور و حفظها في مكان آمن.
- طلب عامل النظافة بعد مغادرة الجميع للعمل تنظيف على غرفة الإجتماع.
- إعداد محضر الإجتماع النهائي والحصول على توقيع المدير.
- إعداد المراسلات التي تم الإتفاق عليها خلال الإجتماع.
- تسجيل أي موعد لإجتماعات قادمة تم تحديدها خلال الإجتماع .
- تذكير الأشخاص الذين تم تكليفهم بمسؤولية القيام ببعض المهام أو متابعة وتنفيذ بعض القرارات بإلتزاماتهم هذه, والتحقق دوريا من أن ذلك يتم وفقا لما هو مقرر .

المطلب السابع : التصنيف

تصنيف وثائق سكرتارية المدير:

ستحاول التعرف على الطريقة التي نستعملها في تصنيف وثائق المؤسسة,ويعود هذا للخبرة العملية للسكرتيرة,بماهية فيه التصنيف حتى يتم بطريقة منتظمة ، فالتصنيف الصحيح يعتبر العمود الفقري لعملية الفهرسة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- فحين تتجمع لدينا الوثائق يجب علينا أن نقوم بتقسيمها إلى مجموعات, وتوضع كل مجموعة في غلاف وهنا نكون قد أنشأنا لكل مجموعة ملف خاص بها , وهذا ما يساعدنا في :

تسهيل الوصول إلى الوثائق.

توفير الوقت والجهد.

فالتصنيف يعد من الأمور البديهية التي نطبقها في حياتنا اليومية فنحن نرتب أوراقنا بحيث نضع كل نوع سويا.

1- خصائصه :

- التدرج : يكون تسلسل الوظائف وتفريعاتها من العام إلى الخاص مثال : أصناف رئيسية تتفرع عنها أصناف فرعية ، والفرعية بدورها تتفرع إلى أقسام فرعية .
- المنطقية: يجب أن يكون هناك تجانس بين الأصناف وتفريعاتها حيث يتم الفصل بين ماهو مختلف والجمع بين ماهو متشابه,وبالتالي يكون هناك تسلسل بين الوثائق تسلسل منطقي.
- الشمولية: يجب أن يشمل نظام التصنيف جميع وثائق المؤسسة أي كان نوعها و شكلها ولكافة الوظائف الإدارية.
- القابلية للتمدد : عند إعداد نظام التصنيف يجب الأخذ بعين الإعتبار قابلية إحتواء النظام نوعيات جديدة من الوثائق التي قد يتم إنشاؤها.

– الطرق التي تستعملها المؤسسة الإستشفائية لتصنيف وثائقها:

تستعمل المؤسسة الإستشفائية حمدان بخته طريقتين في تصنيف وثائقها الإدارية وهما:

أولا: الطريقة الأبجدية :

نستخدم هذه الطريقة في كثير من المؤسسات فهي تسهل بدورها التعرف على الملفات ونحن نستخدمها في العمل لكثرة الوثائق و المعاملات , حيث يتم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التصنيف حسب الأسماء , حيث يتم إعداد ملف لكل إسم أو مجموعة مثل: أسماء الموظفين,أسماء الأطباء,أسماء الممرضين, أسماء المرضى...إلخ.

ويتم ترتيب الملفات طبقا للحروف الأبجدية.

مثال:

س				
ملف	ملف	ملف	ملف	ملف
سعدية	سعاد	سعيد	سامر	سلسبيل

ش				
ملف	ملف	ملف	ملف	ملف
شيماء	شهد	شهيناز	شامل	شكيب

ثانيا : الطريقة العددية :

يتم هنا وضع رقم لكل شخص يشار إليه به , ويتم من خلال هذه الأرقام تصنيف وترتيب الملفات , كما نضع فهارس تمكننا من معرفة أرقام الملفات المطلوبة بسهولة حيث تسهل , إمكانية إعادة الملفات إلى أماكنها, كما تسهل علينا إضافة ملف جديد بعد آخر رقم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مثال:

رقم الملف	إسم الملف
100	محمد
101	رضا
102	أمين
103	فاروق
104	بشير

3 – طرائق التصنيف المختلفة:

- الطريقة الأبجدية.
- الطريقة العددية.
- الطريقة الأبجدية العددية.
- الطريقة الموضوعية.
- الطريقة الجغرافية.
- الطريقية التاريخية.
- الطريقة العشرية

خلاصـــــة:

فـــي غالـــب الأحيـــان تســـتعمل المؤسســـات العموميـــة و الخاصـــة الطـــريقتين الأبجديـــة والعدديـــة فهمـــا يســـجلان العمـــل علـــى الموظـــف ويـــوفران عليـــه الوقـــت

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والجهد فهما يعتبران مفتاح لترتيب و تصنيف الوثائق كما يتضح لنا أن للتصنيف أهمية كبيرة في نجاح السلسلة الأرشيفية وبدونه تعم الفوضى وإكتظاظ الوثائق و المشاكل الإدارية.

المطلب الثامن: الترتيب والحفظ.

وثائق السكرتارية و طريقة ترتيبها و حفظها:

ترتيب الوثائق من أحد المهام الشاقة التي تتطلب مجهود ذهني وبدني كبير خاصة لو كانت بكميات كبيرة ولها تصنيفات متعددة وفي نفس الوقت تعتبر أحد المهام التي لاغنى عنها وقد تطرقنا خلال ترتيبها إلى بعض الخطوات التي سهلت علينا وبشكل كبير مهمة تصنيف الوثائق وترتيبها.

إعتمدنا في تنظيم الوثائق والملفات المكتب :

- تقسيم الملفات حسب الشهر(الزمن).

فبما أننا لدينا الكثير من الأوراق ولا وقت لدينا كافي لترتيبها حسب:(المجموعات,الأحرف...إلخ) فقد إخترنا الطريقة الأنسب لنا التي تعتمدها المؤسسة منذ النشأة,تقوم بتقسيم الملفات حسب التواريخ الشهرية والسنوية ثم وضعها في ملفات كرتونية ووضع بطاقات لاصقة على الملفات مكتوب عليها بالخط العريض.

- إسم الملف (صادر وارد,رسائل إدارية).
- تاريخ (الشهر).
- ومن ثم وضعها في الخزائن المخصصة لها بطريقة حفظ سهلة ومعتادة وتعتبر الطريقة التي نعمل بها الطريقة الأمثل والأسهل لتقليص الوقت والجهد في إستخراج أي وثيقة لاحقا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدول يوضح أنواع الملفات و طريقة الترتيب و نوع المعدات وطريقة الحفظ المناسبة

نوع المستند	طريقة ترتيبه	نوع الأثاث المعدة لترتيبه	طريقة الحفظ
سجل الصادر سجل الوارد	الطريقة الزمنية الطريقة العددية	رفوف خزائن خشبية	عمودية أو أفقية
رسائل إدارية	طريقة موضوعية زمنية	ملفات كرتونية مع كتابة موضوع الرسائل على الوجه الخارجي	عمودية أو **أفقية**
جداول	طريقة زمنية	ملفات كرتونية	عمودية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المطلب التاسع: الأرشيف:

نظام الأرشيف على مستوى سكرتارية المدير :

يعتبر الأرشيف همزة الوصل بين مصالح المؤسسة وهو ذاكرة المؤسسة الخاصة وذاكرة الوطن عامة.

ينقسم الأرشيف إلى نوعين:

- الأرشيف العام.
- الأرشيف الخاص.

الأرشيف العام هو الذي تعمل به المؤسسة العمومية , ويرجع نظام الأرشيف وترتيبه بشكل جيد إلى ما سبق ذكره من تصنيفا وترتيبا وحفظ جيد للوثائق فكلما كانت الملفات مرتبة موضوعة بشكل جيد يسهل الوصول إليها فهذا يجعل الأرشيف منظم.

ففي السكرتارية تقوم بأرشفة الوثائق مدة 5 سنوات في المكتب توضع الوثائق التى تكون قد مرت عليها سنة في علب كارتونية يوضع عليها تاريخ السنة مثلا : علبة تحمل بطاقـــــة ب سنة 2014

	ARRIVEE 2014

وتبقى الوثائق داخل العلب في المكتب داخل خزانة خاصة بالأرشيف لمـــــــــــدة (خمس سنوات05) مما يسهل الرجوع إليها في حالة ما كانت هناك دورات تفتيشية من قبل مفتشي وزارة الصحة,وبعد مرور خمس سنوات يتم تحويل علب الأرشيف إلى مصلحة الأرشيف إلى مكانها الخاص,فوجودها في السكرتارية يشكل اكتظاظ ويقلص من مساحة المكتب وهذا يشكل عائق على صيرورة العمل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- خلاصة القول,أن كل الوثائق الأرشيفية تمثل قيمة معينة تستمد من مدى استخدامها في المصالح المنتجة لها, تكون في بادئ الأمر ذات قيمة عملية وإدارية, تسير يها شؤون جارية لمصالح المؤسسة, لكن بعد فترة من الزمن تتغير تلك القيمة نحو فقدانها أو زيادة أهميتها لتصبح ذات قيمة تاريخية ليس للمصالح المنتجة لها فقط بل لعامة الناس كذلك, إذ تصبح وثائق إثبات حق.

ولا يقتصر حفظ الوثائق وأرشفتها فقط على الأرشيف اليدوي القديم فالعالم في تطور مستمر والمؤسسات المتطورة تستخدم أنظمة وبرامج خاصة للأرشفة الإلكترونية فهي لا تحفظ الوثائق بشكل متطور فقط فهي تستعمل أيضا في المراسلات بدلا من إهدار الوقت والمال (الوقت بإرسال البريد العادي سواء محلي أو دولي, المال لشراء مستلزمات الطباعة والأوراق بشكل مستمر.

خلاصة الفصل :

ختاما لما سبق ذكره في مهام أمانة المديرية بصفة عامة , نفهم أن وجود الأمينة واقع لا مفر منه في المؤسسة وضروري بالنسبة للمدير لتجنب المشاكل العملية وتأخير الوثائق والفوضى التي تطرأ في المكتب في حال غيابها بحيث تقف المؤسسة الإستشفائية بناءا على كوادر ساهموا في تطوير النظام العمومي باعتبار أن المؤسسة الإستشفائية أساسها عمومي .

كما ظهر من خلال ملاحظتي لجملة من المعوقات التي تواجه المؤسسة التى انحصرت في :

- عدم وجود قاعة للإجتماعات حيث يجتمع العمال في مكتب المدير ,مما يشكل إكتظاظ أثناء الإجتماع .
- صغر حجم المكاتب وغرف فحص المرضى.
- عدم إحترام الزوار لأوقات زيارة المرضى.
- عدم إستخدام الكمبيوتر في تدوين المعلومات على مستوى الأمانة والإكتفاء بالسجلات فقط.

نستخلص من كل هدا أن سوء التسيير يغلب على كثير من المؤسسات وليس بالمشكل الجديد, لذا يجب الاستعانة بكوادر وعمال ذو خبرة للحد من المشاكل التي تعود بالسلب على المريض بالدرجة الأولى والعامل بالدرجة الثانية ,والقيام ببعض التغييرات من شأنها أن تخدم المؤسسة ونذكر منها :

- إعادة التخطيط والبناء استعانة بمهندسين كفأ لتوسيع مرافق المشفى.
- فرض نظام التوقيت المخصص للزيارات ومعاقبة كل عامل مهني يسمح بالزيارة إستنادا لتوصية ما.
- استخدام الأجهزة المتطورة التي تقلص الوقت والجهد وتحفظ المعلومات على مدى السنين .

وبهذا نكون قد تطرقنا إلى كل مهام وإجراءات الأمانة وما تواجهه من معوقات .

وبهذا القدر نكون قد أنهينا بحثنا هذا ونرجوا من المولى القدير التوفيق والنجاح.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خاتمة :

في الأخير ، وختاما للعمل الذي قدمناه بشقيه النظري والتطبيقي ، فقد تمحورت دراستنا حول مهام وإجراءات السكرتارية في المؤسسة الإستشفائية "حمدان بخته" ومن خلاله تعرفنا على كل الإجراءات الإدارية المتعلقة بالتنظيم والمعالجة الوثائقية المختلفة داخل هذه المؤسسة ، ومنه فإن السكرتارية داخل هذه المؤسسة الإستشفائية تمثل العمود الفقري للعمل الإداري ، نظرا لطبيعة العمل الحساس والمتشعب كما رأيناه في الجانب التطبيقي لدراستنا .

وعليه فتبقى دراستنا هذه مجالا مفتوحا لعديدا من الدراسات المستقبلية ، لأن دراستنا كغيرها من الدراسات الأخرى تبقى ناقصة من عديد الجوانب على الرغم من محاولتنا الإلمام بعديد من النقاط المتعلقة بالبحث الميداني والنظري ، وتبقى السكرتارية السند الرئيس والأساسي داخل هذه المؤسسة التي تمتاز بطبيعة عملها الخدماتي ، الذي يتعامل مع مختلف السياقات الأخرى .

قائمـــــــة المراجـــــع

الكتـــــب:

محمد أحمد, إسماعيل "دورة في السكرتارية".

عبد الرحمان توفيق, السكرتاريـــــــة: مهارات التعامل مع الآخرين

رشيد أورليسان" التسييرالإداري في المؤسسات التعليـــم الأساســـي والثانوي "

المذكرات:

مذكرة تخرج أنوار جهيدة(الأمينة والأعمال المكتبية) دفعة 2011.2009

الدروس :

درس خاص في الأمانة.

درس خاص في المراسلات الإدارية.

درس خاص في الإتصال.

المواقع الإلكترونية :

www.alyaseer.net/vb/showthread.php

www.abane.co.uk

الفهـــــــــرس

الخطة :.....

المقدمة العامة :.....

الفصـــل الأول : مفهـــوم الأمانـــة الأمينـــة

المبحث الأول:عموميات حول الأمانة.....

المطلب الأول: تعريف الأمانة وأهميتها.....

المطلب الثاني: تعريف الأمينة من الناحية اللغوية.....

المطلب الثالث: تعريف الأمينة من الناحية القانونية.....

المطلب الرابع: صفات وشروط الأمينة.....

المبحث الثاني: أنواع الأمينة.....

المطلب الأول: الأمينة الخاصة.....

المطلب الثاني: الأمينة المتخصصة.....

المطلب الثالث: الأمينة العامة.....

المبحث الثالث: الأعمال المكتبية الأمينة.....

المطلب الأول: الترتيب والحفظ.....

المطلب الثاني: تعريف الترتيب.....

المطلب الثالث: الحفظ والغرض منه.....

المبحث الرابع: المراسلات والبريد.....

المطلب الأول: المراسلات.....

المطلب الثاني: البريد.....

المبحث الخامس: الأعمال الإعتيادية الأمينة.....

المطلب الأول: الإجتماعات ودورالأمينة فيها.....

المطلب الثاني: علاقة الأمينة بالهاتف وإستقبال الزوار و السفريات.....

المبحث السادس: عموميات حول الإتصال.....

المطلب الأول: مفهوم الإتصال وعناصره.....

المطلب الثاني: أنواع الإتصال وخصائصه.....

المطلب الثالث: مهام الإتصال وطرق تحقيق معوقاته.....

المطلب الرابع: علاقة الأمينة بوسائل الإتصال.....

الفصـــل الثاني : دراسة تطبيقية حول المؤسسة الإستشفائية المتخصصة

""

المبحث الأول: عموميات عن المؤسسة.....

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المؤسسة.....

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....

المطلب الثالث: دراسة مهام أمانة مديرية المؤسسة.....

المبحث الثاني: دراسة حالة.....

المطلب الأول: البريد.....

المطلب الثاني: المراسلات.....

المطلب الثالث: مذكرة.....

المطلب الرابع: جداول.....

المطلب الخامس: الإتصال.....

المطلب السادس: الإجتماع.....

المطلب السابع: التصنيف.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثامن: الترتيب والحفظ.....
المطلب التاسع: الأرشيف.....

خاتمـــــــــة:.....

الفهرس

الخطة:.....

المقدمة العامة:.....

الفصل الاول: عموميات حول الأمانة و الأمينة

المبحث الاول: مفهوم الامانة.....08

المطلب الاول: تعريف الامانة و اهميتها.....08

المطلب الثاني: تعريف الامينة من الناحية اللغوية.....09

المطلب الثالث: تعريف الامينة من الناحية القانونية.....09

المطلب الرابع: صفات و شروط الامينة.....10

المبحث الثاني: انواع الامينة.....12

المطلب الاول: الامينة الخاصة.....12

المطلب الثاني: الامينة المتخصصة.....13

المطلب الثالث:الامينة العامة.....16

الفصل الثاني: الأعمال المكتبة للأمينة

المبحث الثالث: الاعمال المكتبة للامينة.....17

المطلب الاول: الترتيب و الحفظ.....17

المطلب الثاني: تعريف التربيب.....17

المطلب الثالث: الحفظ و الغرض منه.....19

المبحث الرابع: المراسلات و البريد.....21

المطلب الاول: المراسلات.....21

المطلب الثاني: البريد.....30

المبحث الخامس: الاعمال الاعتيادية للامينة.....31

المطلب الاول: الاجتماعات و دور الامينة فيها.....34

المطلب الثاني: علاقة الامينة بالهاتف و استقبال الزوار و السفريات.....35

المبحث السادس: عموميات حول الاتصال.....38

المطلب الاول: مفهوم الاتصال و عناصره.....39
المطلب الثاني: انواع الاتصال و خصائصه.....42
المطلب الثالث: مهام الاتصال و طرق تحقيقه و معوقاته..... 52
المطلب الرابع: علاقة الامينة بوسائل الاتصال.....62

الفصل الثالث: دراسة حالة حول إجراءات ومهام السكرتارية للمؤسسة الإستشفائية" "

المبحث الاول: عموميات عن المؤسسة.....63
المطلب الاول: نبذة تاريخية عن المؤسسة..... 63
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....63
المطلب الثالث: مصالح المؤسسة.....64
المبحث الثاني: دراسة حالة.....
المطلب الاول: البريد.....66
المطلب الثاني: المراسلات.....68
المطلب الثالث: مذكرة.....70
المطلب الرابع: جداول.....71
المطلب الخامس: الاتصال.....73
المطلب السادس: الاجتماع.....77
المطلب السابع: التصنيف.....78
المطلب الثامن: الترتيب و الحفظ.....82
المطلب التاسع: الارشيف.....84
الخاتمة.....86