



لعامليتن بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي
بنجاح المسار الوظيفي
بعدد المتدرب

دليل
المتدرب

برنامج مهارات السكرتارية

درجة رابعة



الفهرس

| | |
|----|--|
| 2 | الباب الأول : السكرتارية..... |
| 2 | تعريف السكرتارية:..... |
| 2 | أهمية اعمال السكرتارية : |
| 3 | أنواع السكرتارية:..... |
| 5 | الوصايا العشر للسكرتير ومدير المكتب الناجح..... |
| 6 | الباب الثاني : مهارات الإتصال والتواصل الفعال..... |
| 6 | تعريف الإتصال..... |
| 6 | مكونات عملية الإتصال:..... |
| 6 | أهمية عملية الإتصال:..... |
| 7 | معوقات عملية الإتصال:..... |
| 7 | أنواع الإتصال:..... |
| 8 | الباب الثالث : السكرتير ومعالجة الإتصالات الهاتفية..... |
| 8 | معالجة السكرتير للإتصال الهاتفية:..... |
| 9 | بروتوكول الاتصال الشفهي : |
| 10 | الباب الرابع:السكرتير وتنظيم المقابلات والزيارات..... |
| 13 | الباب الخامس : دور السكرتير فى تنظيم الاجتماعات..... |
| 13 | أولاً: المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع..... |
| 14 | ثانياً المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:..... |
| 14 | ثالثاً: المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع:..... |
| 15 | الباب السادس : السكرتير والمكاتب الإدارية..... |
| 15 | أولاً : المراسلات..... |
| 17 | ثانياً: المذكرة : |
| 20 | ثالثاً : التقارير : |
| 22 | الباب السابع : إدارة الوقت |
| 22 | أولاً : إدارة الوقت..... |
| 23 | فوائد إدارة الوقت : |
| 25 | الباب الثامن : الأرشفة والحفظ..... |
| 25 | أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) : |
| 26 | أنواع المحفوظات : |
| 26 | ثانياً : الترقيم..... |
| 27 | ثالثاً : الفهرسة |
| 27 | الاسس والقواعد التي يجب على السكرتير مراعاتها في عملية الحفظ : |
| 28 | الباب التاسع : DMS..... |
| 28 | دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتدولة في الإدارة..... |
| 28 | دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS..... |

الباب الأول : السكرتارية

تعريف السكرتارية:

- كلمة سكرتارية مشتقة من اللفظ الإنجليزي **Secret** وهى تعنى سر، لذا يطلق على من يقوم بأعمال السكرتارية **أمين السر او كاتم السر**.
- هي مجموعة من الوظائف والأنشطة التي تؤدى بهدف المعاونة الكاملة للإدارة فى انجاز كافة الاعمال وتحقيق الكثير من الاهداف بالأسلوب العلمي والخبرة المكتبية وبالسرعة والكفاءة التي تتواءم مع التقنية العلمية لوسائل الادارة الحديثة من مهامات ومعدات مكاتب ووسائل اتصال سريع وقدره على التحليل الاقتصادي بإمكانيات عمليات متقدمة.

تعريف السكرتير:

الموظف الذي يتولى القيام بالأعمال المكتبية والإدارية المساعدة للرئيس من قبيل حفظ الملفات والمعلومات وأرشفتها وترتيب المواعيد والاجتماعات وتنظيم السفريات واستقبال الزوار ومعالجة الاتصالات وأعمال المراسلات والتقارير ويتمتع بثقة الرئيس ويحفظ أسراره.

أهمية اعمال السكرتارية :

- الواجهة التي تبدأ وتنتهي عندها جميع أنشطة وعمليات الشركة.
- سرعة انسياب العمل المكتبي.
- همزة وصل بين كافة الادارات في الشركة.
- همزة وصل بين الشركة والجمهور.
- المحافظة على أسرار العمل والعاملين.
- يرى من خلالها المدير جميع الاعمال، وسير وتدفق الاعمال داخل وخارج الشركة.
- امداد المديرين والرؤساء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- ادارة وترتيب وتنظيم جدول اوقات المديرين.
- الساعد الایمن للمديرين.
- طباعة ونسخ المستندات التي تساعد في ادارة العمل.
- اعداد وكتابة المراسلات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات.
- ادارة الاتصالات بكافة أنواعها.

أنواع السكرتارية:**أ. السكرتارية العامة:**

هي أحدى الإدارات أو الأقسام في الشركة، اذ تتولى انجاز الاعمال المكتبية وحفظ المستندات وتصنيفها ومساعدة جميع الإدارات وأقسام الشركة في تسيير الأعمال بإمدادها بكافة البيانات والمعلومات المطلوبة لها والخدمات العامة المرتبطة بها التي توفر ظروفاً مناسبة لسير العمل بها وقد يطلق عليها الشئون الإدارية.

ب. السكرتارية الفنية (المتخصصة):

تختص السكرتارية الفنية بدراسة الموضوعات التي تستلزم توضيح الرؤية للمدير أو الرئيس لاتخاذ القرارات المناسبة، لذا يلجأ بعض المديرين الى تعيين سكرتير متخصص في مجال من مجالات العمل الرئيسية، بحيث تتوافر فيه المؤهلات العلمية التي تستلزمها طبيعة هذا العمل لتحليل ودراسة ما يقدم له من موضوعات، وتزويده المدير بملحوظاته، وقد تتدخل السكرتارية المتخصصة في نطاق السكرتارية الخاصة في بعض الأحيان بهدف إتمام انجاز موضوع معين.

ت. السكرتارية الخاصة:

تعاون السكرتارية الخاصة مسئولي الإدارة العليا شخصياً في انجاز أعمالهم ومهامهم الوظيفية العادية والمساعدة، ولذلك تعتبر سكرتارية خاصة به، إذ تكون على مقربة منه وذات صلة وثيقة به لمساعدته في كل أعماله ومتطلباته الوظيفية وفي حالة زيادة عدد السكرتارية يعين مشرف عليهم يطلق عليه مدير مكتب.

ث. السكرتارية التنفيذية:

هو موظف في شركة يقوم بدعم السلطة التنفيذية، الرئيس التنفيذي، أو المدير، وله القدرة على اتخاذ القرارات التي تؤثر على الشركة في الوقت المناسب. وإدارة المكاتب بصورة شاملة من الألف إلى الياء.

ج. مدير المكتب:

المساعد الإداري لوظائف الإدارة العليا أيًّا كان نشاطها أو تخصصها فالوظائف الإدارية العليا تقوم بالخطيط للنشاط وحل المشكلات واتخاذ القرارات واعتماد النتائج المستهدفة في تخصص ذي خبرة متميزة، وتنجح لديه نتائج إنجازات المستويات الأدنى مما يجعله في حاجة لمساعد اداري لتكامل الاعمال وتقويضه ببعض الصلاحيات خاصة اذا كانت طبيعة عمل المسئول تجعله بعيداً عن المكتب بعض الوقت.

المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير:

- (1) استلام البريد الخاص بالشركة وفضه وتسجيله وتوزيعه.
- (2) ارسال البريد الصادر بعد التأكيد من استيفاءه لكافية الاجراءات والتوفيقات والمرفقات وتسجيله في برنامج DMS والاحفاظ بصورة.
- (3) نسخ القرارات وال اوامر الإدارية وتوزيعها داخل الشركة.
- (4) حفظ الملفات والسجلات الغير نشطة الخاصة بالشركة.
- (5) الاستعلامات واستقبال الزوار وارشادهم الى جهات الاختصاص.
- (6) ترتيب وتنسيق مكاتب الموظفين وتجاورها المنطقى لانجاز الاعمال.
- (7) مراقبة الحضور والانصراف الخاص بالعاملين بالشركة.
- (8) تشغيل عمال النظافة والخدمات المعاونة.
- (9) وضع وتنفيذ خطة صيانة لآلات واثاث الشركة وتوفير احتياجات الشركة من أدوات نظافة ومستلزمات الامن الداخلى والخارجى للمبانى ووضع اللافتات الارشادية.
- (10) الاشراف استلام المباني الجديدة ومتابعة متطلباتها والاشراف على تشغيل المصاعد واحتياجاتها
- (11) فتح وامساك سجلات العهد الشخصية الخاصة بالاثاث والأجهزة المختلفة التي يستلزمها العمل.

مهارات وقدرات السكرتير ومدير المكتب

1. التفكير الجيد والخلق.
2. المبادأة والابتكار.
3. لتخطيط الجيد.
4. التنظيم وتبسيط الأمور.
5. التوجيه والقيادة الرشيدة.
6. الرقابة
7. التعامل مع الآخرين.
8. الاتزان وعدم الغضب والانفعال.
9. التعرف على طبيعة عمل المسؤولين.
10. الصبر والانصات والاستماع.
11. المرونة.

الوصايا العشر للسكرتير ومدير المكتب الناجح

1. نفذ كل عمل في الوقت المحدد له حتى لا تتراءك عليك الاعمال وتصبح غير قادر على إنجازها.
 2. رتب الاعمال حسب درجة أهميتها والالحاح في طلبها وانجازها تبعاً لذلك.
 3. حافظ على معداتك وأدواتك واحفظها بطريقة تجعلها في متناول يدك عند طلبها.
 4. كن رقيقاً ونظيفاً في عملك لأن ذلك يرفع من شأنك في نظر رئيسك.
 5. لاتضيع وقتك في تناول المشروبات أو الاكل أثناء العمل.
 6. لا تستخدم هاتف العمل في مكالمات شخصية مطولة.
 7. احترم الغير واتخذ من الجميع أصدقاء لك وحاول مساعدتهم.
 8. حاول تبسيط إجراءات عملك وتؤديه بطريقة سهلة ومبسطة.
 9. تمرس على مهارة الانصات الجيد والحديث الفعال.
 10. طبق قواعد этиكيت والبروتوكول في تعاملاتك مع الغير.
- 1- كثرة توجيهه أسئلة الاستفسار دون محاولة فهم الإجابات.
- 2- تدخله في اعمال الغير بقصد تأخيرهم في تأدية عملهم.
- 3- تعوده تقديم الاعتذارات عن أخطاء متكررة.
- 4- استعانته بصفة مستمرة بإدارات أخرى وطلبه أدوات منهم بصفة مستمرة.

الباب الثاني : مهارات الاتصال والتواصل الفعال

مقدمة :

تعتبر الاتصالات الجيدة هي العنصر الاهم لنجاح السكرتير حيث تمكنه من تحقيق أهم النشاطات التي يمارسها .

تعريف الاتصال

هو عملية تبادل المعلومات والبيانات والافكار والاراء بين المرسل والمستقبل باستخدام وسيلة إتصال مناسبة بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجه المطلوبة.

مكونات عملية الاتصال

1. الراسل

2. موضوع الاتصال

3. وسيلة الاتصال (شفهية - كتابية - هاتفية)

4. المستقبل

5. التغذية الراجعة

أهمية عملية الاتصال:

تتوقف قدرة السكرتير على انجاز المهام المطلوب بها في معاونة الادارة على انجاز مهامها وتحقيق اهداف المنظمة على كفاءة الاتصالات.

مهارات الاتصال والتواصل الفعال:

1. أن يتضمن الاتصال الجيد كلاً من الحديث الفعال والانصات الجيد من حيث إدارة الحوار
2. وجود هدف محدد من عملية الاتصال
3. استخدام لغة ولفاظ بسيطة وموজزة
4. استخدام وسيلة اتصال مناسبة
5. التحدث بنبرة صوت واضحة
6. مراعاة لغة جسدة ولغة جسد الآخر
7. مراعاة ثقافة الآخر ومخاطبة الناس قدر عقولهم
8. احترام الآخرين واظهار الاهتمام لهم
9. تهيئة الجو والبيئة المناسبة للتواصل

10. الانصات الجيد
11. عدم مقاطعة الآخرين
12. مراعاة الحالة النفسية للاخرين
13. لدية قدرة على ضبط الذات
14. عدم التعالي والسرعة
15. ايجاد أجوبة وتفسير للموضوعات غير الواضحة
16. أن يكون منفتح الذهن ، ويتحلى بالصبر

معوقات عملية الاتصال:

- (1) عدم مراعاة الوقت و المكان المناسب
- (2) عدم الموضوعية والتحيز والتحديد
- (3) عدم استخدام وسيلة اتصال غير مناسبة
- (4) عدم استخدام اللغة والالفاظ المناسبة
- (5) عدم الاصغاء الجيد
- (6) عدم مراعاة اختلاف الثقافة والمستوى الاجتماعي
- (7) عدم احترام الآخرين

أنواع الاتصال:

لا يوجد تصنيف ثابت للاتصال الادارى ولكن يختلف وفقاً لموضوع ووسيلة واتجاه الاتصال ومن تلك

الأنواع الاتصال وفقاً للمستوى الادارى :

1. الاتصال النازل (الهابط) : من الرئيس إلى المرؤسين
2. الاتصال الصاعد: من المرؤسين إلى الرئيس
3. الاتصال الافقى : بين المستويات الادارية الواحدة

الباب الثالث : السكرتير ومعالجة الاتصالات الهاتفية

هو الاتصال الذي يعتمد على اللفاظ والكلمات والعبارات لبعث رسالة ما من طرف الى آخر. ويعتبر الاتصال الشفهي من أكثر الوسائل المستخدمة للاتصال يقوي روح التعاون والصداقه ويزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج مافي الصدور ويشجع على تبادل الاسئله ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم ويسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات و الآراء فهو يوفر الوقت والجهد ومن أهم صورها (المكالمات الهاتفية) وذلك لأهميةها والتي تتمثل في:

- سرعتها في نقل المعلومات
- قلة تكلفتها بالمقارنة بوسائل الاتصالات الأخرى .

معالجة السكرتير للاتصال الهاتفية:

1. وضع جهاز هاتف: ان يكون الهاتف على الناحية اليسري لحرية الكتابة والعكس عند الشخص اليسير.
2. القدرة على التعامل مع أجهزة الهاتف: يجب على السكرتير أن يكون قادرًا على تشغيل أجهزة الهاتف المتطورة بكفاءة وفاعلية.
3. استخدام نموذج تسجيل وتنظيم المكالمات الهاتفية : يجب على السكرتير ان يوفر دائمًا قلم ونماذج تسجيل المكالمات الهاتفية حيث يتضمن هذا النموذج (اسم المتصل – موضوع الاتصال – طريقة التواصل -.....).
4. الصوت : يجب مراعاة وضوح الصوت وسرعة الكلام.
5. اللغة والالفاظ : مراعاة البساطة والدقة في الالفاظ
6. اعطاء المعلومات : مراعاة الدقة والحضر في إعطاء أي معلومة وفقاً للمسوح للسكرتير الاصح عنده.
7. القدرة على إدارة حوار جيد
8. الانصات الجيد والتركيز في موضوع الاتصال .
9. التحدث في الموضوع مباشرة .
10. عدم التباطئ في الرد على المكالمات : حيث الرد مع الرنة الثانية
11. احترام الآخر : ابداء احترام الآخر كأنه يراك من خلال التفرغ التام للمكالمة
12. عدم المقاطعة والثناء عليه والشكر في نهاية المكالمة.
13. المتصل صاحب الحق في انهاء المكالمة وإن طالت المكالمة اكثراً مما ينبغي.
14. شكر المتحدث في نهاية المكالمة.
15. مراعاة التحويلات الهاتفية :

- فإذا كان المتصل مستواه الوظيفي أعلى: يترك التحويل لسكرتير المستوى الوظيفي الأعلى.
- إذا كان المتصل على نفس المستوى الوظيفي: يتم التحويل من السكرترين في نفس الوقت.
- إذا كان المتصل مستواه الوظيفي أدنى: فيتم رد السكرتير على المتصل أو لاً ثم يحولها إلى رئيسه

بروتوكول الاتصال الشفهي :

1. ادارة الحوار
2. التحلی بالصبر والاتزان والمرؤنة
3. وضوح نبرة ومستوى الصوت
4. استخدام لغة والفاظ واضحة و مناسبة
5. استخدام عبارات بسيطة وموجزة و محددة
6. احترام الاخرين وثقافتهم
7. مراعاة لغة الجسد وحركة العين
8. الانصات الجيد
9. ابداء الابتسامة
10. عدم استخدام لغة السخرية والاستهزاء

الباب الرابع: السكرتير وتنظيم المقابلات والزيارات

يعتبر تنظيم المقابلات والزيارات لمكتب المدير من النشاطات الرئيسية التي يقوم بها السكرتير، ويعتمد عليها المديرون بشكل كبير في أداء مهامهم على الوجه الصحيح بما يحقق الأهداف التي تسعى إليها المنشأة بأعلى درجة من الكفاءة

أنواع المقابلات :

1) بناءً على طلب الرئيس :

- معرفة بيانات المقابلة (اسم الشخص - وظيفته - الموضوع - الموعد)
- الاتصال بالشخص المطلوب للتأكد من الموافقة
- تجهيز متطلبات موضوع المقابلة
- تجهيز بيان المقابلات وموعد المتفق عليه

2) بناءً على طلب الطرف الآخر:

- معرفة موعد ومكان المقابلة
- عرضها على الرئيس مع عرض اجندة المواجه
- اذا وافق الرئيس اوعدل الموعد يتم الاتصال بالطرف الآخر.
- اذا اعتذر الرئيس يتم الاتصال بالطرف الآخر مع الاعتذار.

أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم:

1. الزوار بموعد سابق (مع تواجد المدير) :

يجب على السكرتير أي يستقبل جميع الزوار بحفاوة وترحيب، وبالاخص الزوار الذين يحملون موعداً سابقاً لمقابلة المدير، حيث يتم إستقباله والترحيب به ومن ثم الاستئذان منه باعطاء المدير خبراً بوصوله، ومن ثم إعطاؤه الفرصة للدخول لمقابلة المدير.

2. الزوار بموعد سابق (مع عدم تواجد المدير) :

قد يقع السكرتير في حرج في مقابلة بعض الزوار لديهم مواعيد لمقابلة المدير والمدير يكون غير موجود لأسباب طارئة. لذا يجب على السكرتير الاعتذار للزائر وشرح الأسباب وتحديد أقرب موعد لمقابلة المدير وبما يتماشى مع إمكانيات وقت الزائر. مع ملاحظة أنه من الضروري على السكرتير أخذ أرقام هواتف الزوار حين تحديد المواعيد للاعتذار لهم في حالة غياب المدير لسفره أو ارتباطه باجتماع طارئ.

3. الزوار بدون موعد سابق :

كثيراً ما يواجه السكرتير هذا النوع من الزيارات، فعلى السكرتير أن يتعامل معها ببلاقة وذكاء وذلك بمعرفة أسباب الزيارة فإذا كانت ملحة ولا يوجد مجال لتأجيلها فيجب عليه إبلاغ مديره بذلك وأخذ موافقته عليها. وإن كانت غير ذلك فإما أن يقوم السكرتير بتحديد موعد لمقابلة المدير أو تحويل الزائر لجهة أخرى تستطيع أن تؤدي الخدمة له.

4. الزوار من أصدقاء أو أقارب المدير :

يتميز هذا النوع من الزيارات بالطابع الاجتماعي والشخصي ، ويجب أن يكون هناك تفاهم بين المدير والسكرتير على كيفية التعامل مع هذه الزيارات ، وبالتالي فإن السكرتير يتبع كافة الإرشادات المعطاة له من قبل المدير لتنفيذ هذه الزيارة.

5. كبار الزوار :

على السكرتير أن يوفر هذا الزائر إما لمكانه أو لعمره ومساعدتهم بالقدر المستطاع وتقديم الضيافة المناسبة لهم مع إخبار المدير بوجودهم حتى يقابلهم وإن لم يستطع على السكرتير الاعتذار لهم مع ايجاد مبرر مع محاوله اجابة طلباتهم في حدود النظام.

6. الزوار غير مرغوب فيه :

كثيراً من الأحيان تجد المديرين لا يرغبون في مقابلة بعض الزوار وذلك لعدة أسباب. ويجب على السكرتير في هذه الحالة أن يتعامل مع الزائر غير المرغوب في مقابلته ببلاقة وكىاسة وذلك بإبلاغه بأن جدول المدير مشغول جداً ولا يسمح بالمقابلة وفي نفس الوقت محاولة مساعدته في حل مشكلته كتحويله لجهة أخرى تستطيع خدمته.

7. الزوار مثيري الشغب والمشاكل :

على السكرتير أن يتعامل مع هذا النوع من الزوار بنوع من الحرث الشديد والبلاقة وضبط النفس بعيداً عن المدير مع حرصه على عدم ارتفاع الصوت حيث يحاول أن يتمتص الانفعال مع التعرف على سبب الزيارة بشكل سريع مع عدم الدخول معه في مناقشات وإشعاره بمحاولة إنهاء الحوار وعدم الترحيب به

العوامل التي يجب على السكرتير مراعاتها عند استقبال الزائرين :

1. الترحيب بالزوار ببلاقة وتقديم الضيافة
2. اظهار الحفاوة والاهتمام بهم.
3. إشعارهم باهتمامك بمصالحهم.
4. العناية بالزوار حتى انتهاء الزيارة.
5. عدم الخوض مع الزوار في أحاديث جانبية أو خاصة.
6. توفير متطلبات الزيارة حسب التعليمات المتبعة.

7. الإعداد والتحضير المناسب للزيارة بحسب نوعية الزائرين.
8. أن تكون منصتاً جيداً للزائرين بحيث تفهم ما يريد الزائر منك بوضوح.
9. أن تكون لبقة في تعاملك مع الزوار.
10. معرفة أماكن تواجد المدير باستمرار حتى يمكن تذكيره بالمقابلات.
11. عدم الاعتماد على الذاكرة في تسجيل مواعيد المدير.

الباب الخامس : دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات

أولاً: المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع

(الترتيبيات اللازمة للاجتماع - جمع المعلومات - حجز القاعة - اعداد جدول الأعمال - توجيه الدعوة للمشاركين - تجهيزات القاعة - تجهيز ملف المدير للاجتماع - استقبال الأعضاء المشاركين في الاجتماع).

1. قبل الإعداد لأي اجتماع هناك العديد من الأسئلة التي يتطلب الامر الإجابة عليها قبل البدء بإعداد

الترتيبيات اللازمة للاجتماع ومنها:

أ- ما هو الغرض من الاجتماع؟

ب- ما هي مدة الاجتماع المتوقعة؟

ج- من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع؟

د- ما هي التجهيزات المطلوبة التي ستحتاجها المجتمعون؟

هـ- أين سيعقد الاجتماع (مكان الاجتماع) ومتى (الوقت)؟

2. حجز قاعة الاجتماعات:

3. اعداد جدول أعمال الاجتماع:

4. توجيه الدعوة للمشاركين في الاجتماع:

5. تجهيزات قاعة الاجتماعات:

(الاثاث والتجهيزات المكتبية - الأجهزة والمعدات - المشروبات والمأكولات الخفيفة). لكل اجتماع

متطلبات من التجهيزات، ولكن هناك تجهيزات أساسية لا تخلو منها أي قاعة اجتماعات:

6. تجهيز ملف المدير للاجتماع:

قبل أن يذهب المدير المسؤول إلى الاجتماع يجب تزويده بملف خاص بالاجتماع يتضمن جدول أعمال الاجتماع ومحضر الاجتماع السابق أن وجد وأى مطبوعات سوف يتم استخدامها في الاجتماع وأى ملاحظات متعلقة بالاجتماع (مراسلات أو مذكرات) بالإضافة إلى أي مواد أخرى قد يحتاجها المدير في الاجتماع.

ثانياً المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:

قد يُكلف السكرتير أو مدير المكتب ببعض المهام أثناء الاجتماع مثل القيام بكتابية محضر الاجتماع، تأمين بعض المستلزمات الطارئة، ولكنه حتماً مسؤول أثناء الاجتماع عن متابعة كافة الاحتياجات التي سبق الترتيب لها، مثل المشروبات والمأكولات الخفيفة إن وجدت، ومتابعة سير عمل التجهيزات والتأكد من عدم وجود أي خلل فيها.

يعد تدوين الملاحظات في الاجتماع للإعداد لمحضر الاجتماع أحد أهم المهام التي يقوم بها السكرتير أثناء الاجتماع حيث يمثل تسجيلاً مختصراً للأحداث والمناقشات التي تمت خلال الاجتماع؛ في الاجتماعات غير الرسمية يفترض أن يكون محضر الاجتماع متسمًا بالسهولة والاختصار؛ أما محضر الاجتماع الرسمي فقد يتطلب شيئاً من التفصيل والتوثيق؛ وإذا كُلف السكرتير أو مدير المكتب بكتابية محضر الاجتماع وتسجيل الملاحظات خلال الاجتماع.

ثالثاً: المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع:

بعد انتهاء الاجتماع مباشرة يجب البدء فوراً بكتابية محضر الاجتماع، وذلك لضمان عدم نسيان الأحداث التي تمت في الاجتماع وتوصيات المجتمعين، ولإنجاز ذلك يتم اتخاذ الإجراءات التالية:

أ. صياغة محضر الاجتماع (المسودة الأولية):

ب. توزيع محضر الاجتماع:

ج. اتخاذ الإجراءات الإدارية الالزامية لصرف المكافآت المستحقة لأعضاء الاجتماع لجميع الأشخاص المساعدين، وذلك وفقاً للنظم الداخلية أو لائحة الاجتماعات.

د. متابعة تنفيذ القرارات الصادرة في الاجتماع، والاتصال بالجهات التي يدخل في نطاق اختصاصاتها تنفيذ تلك القرارات وابلاغهم بها.

الباب السادس : السكريتير والمكاتبات الادارية

المكاتبات الادارية : هو الاتصال الذي يعتمد على الكلمة المكتوبة لبعث رسالة ما من طرف الى آخر. ويعتبر الاتصال الكتابي من أهم الوسائل المستخدمة للاتصال يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات ويوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل ويضمن نقل بعض المعلومات والاجوبه لعدد كبير من العاملين ، ومن أهم صوره (الرسالة – المذكرة – التقرير)

أولاً : المراسلات

• تعريف الرسالة :

هي مجموعه من التعبيرات والالفاظ توضع في شكل جمل قصيره ويمكن التعبير بواسطتها عن مضمون الرساله التي قد تحمل استفسارا معينا او بيانات او معلومات مطلوبه يتم تبادلها بين طرفين المرسل والمرسل اليه .

• اجزاء او مكونات الرسالة :

- **اسم الجهة المرسلة :** ويتضمن اسم الدوله ثم المنظمه ثم الاداره ويكتب عادة في الجانب اليمين ، وترجع اهميته الي تعريف المرسل اليه بالجهه المرسله وكذلك لتسهيل عمليه الرد علي الرساله فيما بعد.
- **الرقم :** وهو الرقم الذي تسجل به الرساله في بيان البريد الصادر ، ويكتب علي الجانب اليسير موازيا لاسم المرسل ، وترجع اهميته عندما يأتي الرد حاملا نفس الرقم فيمكن الرجوع الي الرساله السابقه ومعرفه موضوعها وربطه بالرد الوارد للوصول الي اطراف الموضوع كاملا .
- **التاريخ :** يكتب التاريخ في السطر التالي مباشره للرقم ، وتنظر اهميه التاريخ عندما تترتب عليه التزامات قانونيه او ماليه كما يفيد في تحديد المسئوليه الوظيفيه والشخصيه عندما يتغير عدة اشخاص علي وظيفه واحده .
- **المرفقات :** هي الاوراق او الوثائق التي قد تكون مرفقه بالرساله لتوضح موضوع الرساله او تدعمه بالمستندات التي تؤيدة ، وتنكتب المرفقات في السطر التالي مباشره للتاريخ ، ومحرر الرساله هو المسئول عن ذكر المرفقات وعدها وليس مسئوليه احد غيره ، اما موظف الصادر في الجهة المرسله فيعتبر مسؤولا عن التاكد من وجود المرفقات ومطابقتها لما هو مدون بالرساله فعلا قبل تغليفها ، وعلي موظف الوارد في الجهة المرسل اليها ان يتاكد من وجود المرفقات المبينه والا قام بردها فورا .
- **الموضوع او بشأن او بخصوص :** هو عنوان الرساله ويتضمن ملخص بسيط جدا لصلب الرساله ، يتيح لقارئ الرساله الوصول الي موضوعها بسهوله ، ويتيح ايضا سهوله توجيهها وتسجيلها في دفتر البريد ، ويكتب موضوع الرساله في صدر الرساله ابتداء من منتصف الرساله الي جهة اليسار .
- **المرسل اليه وعنوانه :** ويتضمن اسم المرسل اليه ثم المسمى الوظيفي له ثم العنوان ثم المدينه التي تقع بها مكان المنظمه ، ويفضل ان يكون ذلك علي ثلاثة اسطر في الجانب اليمين من الرساله .

- **التحية الافتتاحية :** هي بداية طيبة بهدف تدعيم الاتصال الجيد والود والفهم المتبادل بين المرسل والمستقبل وتنستخدم فيها العبارات التي تحمل معنى التحية مثل (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته او تحية طيبة وبعد او بعد التحية) وتنكتب في الجانب اليمين للرسالة بعد اسم المرسل اليه وعنوانه وفي فقرة جديدة .
- **صلب الرسالة او جسم الرسالة او نص الموضوع :** وهو الغرض من كتابة الرسالة ، ويجب ان لا تتضمن الرسالة اكثرا من موضوع واحد حتى يسهل توجيهها الى الاداره المختصه وايضا يسهل حفظها في الملفات الخاصه بالموضوع ويجب ان يكون الموضوع واضحا ودقيقا وموجزا ذو اسلوب سهل ومقسم الى عدة فقرات".
- **التحية الختامية :** التحية الختامية تنتهي بها الرسالة حتى تكون لها اثر نفسي طيب وتمهد نفسيه القارئ الى الاستجابه الي مطلب الرسالة ، وتنكتب في الجانب اليمين وتعامل كفقره مستقله تماما وتنستخدم فيها العبارات التي تحمل معنى التحية مثل (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته او وتفضلو بقبول وافر التقدير او تقبلوا تحياتنا او نشكر لكم حسن تعاونكم معنا او الخ) .
- **التوقيع :** التوقيع هو الذي يكسب الرسالة صفتها القانونيه والرسميه ويكتب في الجانب اليسير في اسفل الرسالة ويكون علي ثلاثة اسطر (السطر الاول يكتب فيه المسمى الوظيفي للقائم بالتوقيع والثاني نموذج التوقيع الذي يتم بخط اليدين والثالث اسم الشخص الذي قام بالتوقيع عليه) ، واذا كان القائم بالتوقيع غير صاحب المسمى الوظيفي المكتوب يحسن ان يكتب عباره (عنه) قبل التوقيع .
- **الصور :** قد تتعلق الرسالة باكثر من شخص او اكثرا من جهة ، وفي هذه الحاله يكتب علي اصل الصوره المرسله لكل شخص او كل جهة وذلك علي الجانب اليمين من الرسالة واسفل التوقيع مباشره.
- **عنوان الراسل :** يكتب في نهاية الهامش الاسفل للرسالة ويوضع فيه بيانات عن الجهة المرسله وهي (العنوان - صندوق البريد - الهاتف - الفاكس- موقع الانترنت - البريد الالكتروني) .

نماذج شكل الرسالة :

النموذج الاول: رساله خارجيه :

الرقم اسم الدولة

التاريخ: اسم وشعار المنظمة

المرفقات : اسم الإدارة :

الموضوع: (بخصوص او بشان)

السيد الاستاذ / (اسم المرسل اليه)

(المسئى الوظيفي للمرسل اليه)

(العنوان)

(التحية الافتتاحية)

(صلب الرسالة او جسم الرسالة او نص الموضوع)

(التحية الختامية)

المسئى الوظيفي (للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

صورة الي /

العنوان :

موقع الانترنت:

ص.ب :

البريد الالكتروني:

الهاتف :

الفاكس :

ثانياً: المذكرة :

- تعريف المذكرة : هي وسيلة اتصال موجزة تنقل بيانات وحقائق ومعلومات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة ، وايضا بين مختلف الادارات والاقسام داخل المنظمة .

- الشكل العام للمذكرة : يراعي بالنسبة للشكل العام للمذكرة ما يلي :-

- اسم وشعار المنظمه : يكتب في اعلى صفحه المذكرة على الجانب اليمين .
- اسم الاداره : يكتب في اعلى صفحه المذكرة على الجانب اليمين.
- الرقم : يكتب في اعلى صفحه المذكرة على الجانب اليسر.
- التاريخ : يكتب في اعلى صفحه المذكرة على الجانب اليسر.

- العنوان : ويوضع فيه الجهة او الشخص الذي ترفع اليه المذكرة
- الموضوع : وهو ملخص للمذكرة وهو الموضوع الذي بشانه اعدت المذكرة .
- العرض : وهو جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويكون عادة من عده اسطر او صفحه كامله او ربما اكثر من ذلك .
- الرأي : وهو نتتجه الدراسه التي توصل اليها مع المذكرة من عرضه .
- التوقيع : تنتهي المذكرة بتوقيع مع المذكرة علي الجانب الايسر وهو امر مطلوب لاقرار ما جاء في المذكرة ولتحديد المسئوليه .

نماذج اشكال المذكرات

الرقم :

اسم وشعار المنظمة

التاريخ :

اسم الإداره

مذكرة للعرض علي (المرتبة الوظيفية الأعلى)

بشان (عنوان موضوع المذكرة)

العرض : (جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويكون عادة من عدة اسطر او صفحه كامله او ربما اكثر من ذلك) .

الرأي : (وهو نتيجته الدراسة التي توصل اليها مع المذكرة) والامر معروض علي سعادتكم برجاء التكرم بالموافقة .

او بالنظر

او بالعلم

(وتتضمن المذكرة واحدة منها فقط)

او بالعلم والإحاطة

او باتخاذ اللازم

او بأبداء الرأي

او باتخاذ القرار المناسب

او بالتوجيه

او باتخاذ ما ترون مناسب

او بالاطلاع واتخاذ ما ترون مناسب

او بالاطلاع والنظر

المسمى الوظيفي (للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

ثالثاً : التقارير :**• مفهوم التقرير :**

ان اصل كلمة تقرير (REPORT) ترجع الي اللغة اللاتينيه وهي (REPORTARA) حيث تتكون من جزئين ومعناهما بالعربيه (يحمل الي) او (يرجع الي) او (يعود الي) .
اذن كلمة تقرير تعني باللغه العربيه (انه يحمل شيئاً في حياته او يرجع الي شيء ما في محتوياته) .

• تعريف التقرير :

التقرير عباره عن : عمليه اتصال بين طرفين : الاول شخص (او عدة اشخاص او جهه ما) لديه معلومات وحقائق عن موضوع او مشكله معينه والثاني شخص اخر (او عدة اشخاص او جهه ما) يرغب في استخدام هذه المعلومات والحقائق .

• أهمية التقارير :

- تعتبر التقارير وسيلة هامه من وسائل الاتصال المكتوب داخل المنظمات علي اختلاف انواعها اذ تعمل علي تدعيم كفاءه المنظمه وفعاليتها بما تتضمنه من معلومات وحقائق واقتراحات .
- تساعد التقارير المديرين في التعرف علي وجهات نظر العاملين في مختلف المستويات الاداريه بالنسبة للموضوعات والمشكلات المتصلة بالعمل .
- تساعد التقارير في تعرف الاداره علي الحلول المقترنة من العاملين لمواجهه المشكلات التي ت تعرض سير العمل .
- تساعد التقارير علي رفع كفاءه عمليه التخطيط بتوفير كميه من البيانات تساهي في اعداد الخطط طويله الاجل ورسم السياسات الامر الذي يكفل للادارة مقومات النجاح .
- تستخدم التقارير لتسجيل التطورات والاحاديث والاحصائيات والانجازات والاعمال السابقة خلال السنوات الماضيه فهي خير سجل لنشاط المنظمه .
- تعتمد الاداره علي المعلومات التي تتضمنها التقارير في معرفه حقيقه ما يجري داخل المنظمه وكذلك اتخاذ القرارات الهامه خاصه عندما تتعدد المستويات الاداريه وتطول خطوط الاتصال .
- تمكن التقارير الاداره من اجراء التغييرات الملائمه في سياسه المنظمه .
- تمكن التقارير الاداره من الرقابه علي الاداء من خلال مقارنه الانجاز بمعايير الاداء .
- تساعد التقارير في تدريب العاملين علي اعدادها وكتابتها في كافة المستويات الوظيفيه ومن ثم تتمي قدراتهم وتصقلهم فكرياً وإدارياً حتى يكونوا على استعداد لتولي اعمال اشرافيه وقيادييه فيما بعد .

• مرحله التنظيم والبناء الهيكلی للتقرير :

يتم في هذه المرحله تصميم وتحديد ما يلي :

- **المنطق العام للتقرير** : كاتب التقرير يحدد الافكار الرئيسية للتقرير وارتباطها بموضوع التقرير ، ويضع العناوين الرئيسية المناسبة والعناوين الفرعية لكل عنوان رئيسي ويتأكد من تسلسلها المنطقي داخل التقرير وارتباط النتائج التي تم الوصول اليها بالحقائق المجمعه .

- **الهيكل العام للتقرير** : يتضمن ثلاثة اجزاء اساسية هي :

○ **الجزء الاول (بدایه التقریر)** : ويشمل على (صفحه الغلاف – صفحه المحتويات – المقدمه – الاهمية – الهدف – اسلوب اعداد التقریر) .

○ **الجزء الثاني (وسط التقریر)** : ويشمل على (صلب التقریر- نتائج التقریر) .

○ **الجزء الثالث (خاتمه التقریر)** : ويشتمل على (المقررات والتوصيات - الملاحق والمرفقات – المراجع)

- **مرحلة كتابه التقرير**: تبدا عادة بكتابه مسودة او اكثر قبل الوصول للشكل النهائي للتقرير ولعل اصعب مهمه دائما هي كتابه المسودة الاولى وتسهيلها علي الكاتب فانه ينصح بعدم اعطاء اهتمام كبير في هذه المسودة لقواعد اللغة او اسلوب الكتابه حيث ان هذه المسودة تخضع لتعديلات كثيره ، ويجب ان يراعي في مرحله الكتابه ما يلى :

- أن يكون التقرير واضحا وملخصا وكمالا ودقيقا .
- أن تكون الفقرات قصيرة وتنضمن كل منها موضوعا واحدا
- أن يكون الانتقال من فقره لآخر بسلسله ويسرا.
- إختيار اسلوب الكتابه المناسب للقارئ.
- استخدام وسائل الايضاح المناسبه للمعلومات التي تعرض .

الباب السابع : إدارة الوقت

أولاً : إدارة الوقت مقدمة :

رأيت من واقع الحياة أن أكثرنا لا يحسن استغلال الوقت بفعالية، وللأسف هناك من الناس من يظن أن تنظيم الوقت معناه الجد التام ولا وقت للراحة أو التسلية، والبعض يظن بأن تنظيم الوقت شيء تافه لا وزن له ذلك لأنهم لا يقيمون لأهمية الوقت وزناً.

هذه المفاهيم تجعل عالمنا منخفض الإنتاجية، فمهما عملنا واجهتنا لعدة ساعات فإننا لن ننتج ولن تكون منتجين ما لم ننظم أوقاتنا ونخلص من كل ما يضيع علينا أوقاتنا.

مفهوم إدارة الوقت:

هي الطرق والوسائل التي تعين المرء على الاستفادة القصوى من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته ما بين الواجبات والرغبات والاهداف.

والاستفادة من الوقت هي التي تحدد الفارق ما بين الناجحين والفاشلين في هذه الحياة، إذ أن السمة المشتركة بين كل الناجحين هو قدرتهم على موازنة ما بين الأهداف التي يرغبون في تحقيقها والواجبات الالزامية عليهم تجاه عدة علاقات، وهذه الموازنة تأتي من خلال إدارتهم لذواتهم، وهذه الإدارة للذات تحتاج قبل كل شيء إلى أهداف ورسالة تسير على هداها، إذ لا حاجة إلى تنظيم الوقت أو إدارة الذات بدون أهداف يضعها المرء لحياته، لأن حياته ستسير في كل الاتجاهات مما يجعل من حياة الإنسان حياة مشتتة لا تحقق شيء وإن حققت شيء فسيكون ذلك الإنجاز ضعيفاً وذلك نتيجة عدم التركيز على أهداف معينة.

إذاً المطلوب منك قبل أن تبدأ في تنفيذ هذا الملف، أن تضع أهدافاً لحياتك، ما الذي تريد تحقيقه في هذه الحياة؟ ما الذي تريد إنجازه لتبقى كعلامات بارزة لحياتك بعد أن ترحل عن هذه الحياة؟ ما هو التخصص الذي ستتخصص فيه؟ لا يعقل في هذا الزمان تشتت ذهنك في أكثر من اتجاه، لذلك عليك ان تفك في هذه الأسئلة، وتوجد الإجابات لها، وتقوم بالتخطيط لحياتك وبعدها تأتي مسألة تنظيم الوقت.

وتوجد عدة تعاريفات لإدارة الوقت ، من أشملها تعريف الذي عرفها بأنها :

" عملية الاستفادة من الوقت المتاح والمواهب الشخصية المتوفرة لدينا ؛ لتحقيق الأهداف المهمة التي نسعى إليها في حياتنا ، مع المحافظة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الخاصة ، وبين حاجات الجسد والروح والعقل ".

فوائد إدارة الوقت :

- تحقيق نتائج أفضل في العمل.
- تحسين نوعية العمل.
- زيادة سرعة إنجاز العمل.
- التخفيف من ضغط العمل.
- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها.

- تعزيز الراحة في العمل. خطوات ومبادئ الإدارة الناجحة للوقت:

1) مراجعة الأهداف والخطط والأولويات .

يذكر الأمام الغزالى أن الوقت ثلات ساعات : ماضية ذهبت بخيرها وشرها ولا يمكن إرجاعها ، ومستقبلة لا ندري ما الله فاعل فيها ولكنها تحتاج إلى تخطيط ، وحاضرة هي رأس المال ، ولذا يجب على الإنسان المسلم أن يراجع أهدافه وخططه وأولوياته ، لأنه بدون أهداف واضحة وخطط سلية وأولويات مرتبة لا يمكن أن يستطيع أن ينظم وقته .

2) احتفظ بخطة زمنية أو برنامج عمل .

الخطوة الثانية في إدارة وقتك بشكل جيد ، هو أن تقوم بعمل برنامج عمل زمني (مفكرة) لتحقيق أهدافك على المستوى القصير (سنة مثلاً) توضح فيه الأعمال والمهام والمسؤوليات التي سوف تتجزئها ، وتاريخ بداية ونهاية إنجازها ، والمواعيد الشخصية

3) ضع قائمة إنجاز يومية .

الخطوة الثالثة في إدارة وقتك بشكل جيد ، هي أن يكون لك يوميا قائمة إنجاز يومية تفرضها نفسها عليك كلما نسيت أو كسلت ، ويجب أن تراعي عند وضع قائمة إنجازك اليومي عدة نقاط أهمها:

- أجعل وضع القائمة اليومية جزءاً من حياتك .
- لا تبالغ في وضع أشياء كثيرة في قائمة الإنجاز اليومية .
- تذكر مبدأ بتاريتو لمساعدتك على الفعالية (يشر مبدأ باريتو إلى أنك إذا حددت أهم نقطتين في عشر نقاط ، وقمت بإنجاز هاتين النقطتين فكأنك حققت 80% من أعمالك لذلك اليوم) .
- أعطي نفسك راحة في الإجازات وفي نهاية الأسبوع .

4)أغلق منافذ الهروب.

هي المنافذ التي تهرب بواسطتها من مسؤولياتك التي خطط لإنجازها (وخاصة الصعبة والثقيلة) فتصرفك عنها (مثل : الكسل والتردد والتأجيل والتسويف والترويج الزائد عن النفس ... الخ).

ويجب عليك أن تذكر دائمًا أن النجاح يرتبط أو لاً بالتوكل على الله عز وجل ثم بمحاجمة المسؤوليات الثقيلة والصعبة عليك ، وأن الفشل يرتبط بالتسويف والتردد والهروب ؛ كما يجب عليك إذا ما اختلطت عليك الأولويات ووجدت نفسك تتهرب من بعض مسؤولياتك وتضييع وقتك أن تسأل نفسك الأسئلة التالية :-

- ما أفضل عمل يمكن أن أقوم به الآن ؟ أو ما أفضل شيء أستغل فيه وقتني في هذه اللحظة ؟
- ما النتائج المترتبة على الهروب من مسؤولياتي ؟ وما المشاعر المترتبة على التسويف والتردد ؟ (مثل : الضيق ، القلق ، خيبة الأمل ، الشعور بالذنب ...الخ) ، والمشاعر المترتبة على الإنجاز ؟ (مثل : الرضا ، والسعادة ، والراحة ، والنجاح ، والرغبة في مزيد من الانجاز.....).

5) استغل الأوقات الهامشية .

المقصود بها الأوقات الصائعة بين الالتزامات وبين الأعمال (مثل : استخدام السيارة ، الانتظار لدى الطبيب ، السفر ، انتظار الوجبات ، توقع الزوار) ، وهي تزيد كلما قل تنظيم الإنسان لوقته وحياته . ويجب عليك أن تتأمل كيف تقضي دائمًا وقتك ، ثم تحلله ، وتحدد موقع الأوقات الهامشية ، وتضع خطة عملية للاستفادة منها قدر الإمكان (مثل : ذكر الله عز وجل ، الاستماع إلى الأشرطة المفيدة ، والاسترخاء ، والنوم الخفيف ، والتأمل ، القراءة ، والتفكير مراجعة حفظ القرآن ..الخ) .

6) لا تستسلم للأمور العاجلة غير الضرورية .

لأنها تجعل الإنسان أداة في برامج الآخرين وأولياتهم (ما يرون أنه مهم وضروري) ، وتسليبه فاعليته ووقته (من أكبر مضيقات الوقت) ، ويتم ذلك (استسلام الإنسان للأمور العاجلة غير الضرورية) عندما يضعف في تحديد أهدافه وأولوياته ، ويقل تنظيمه لنفسه وإدارته لذاته .

ولكي لا تقع ضحية لذلك فإنه يجب عليك – بعد تحديد أهدافك وأولياتك – تطبيق معايير (الضرورة ، والملازمة ، والفعالية) الواردة في التمارين القادمة على الأعمال والمهام والأنشطة التي تمارسها في حياتك

الباب الثامن : الأرشفة والحفظ

تعتبر عملية الحفظ واحدة من أهم النشاطات التي يمارسها السكرتير داخل المنظمة فهى عملية ترتيب الوثائق بأنواعها المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة مما ييسر وصول المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد وأدنى تكلفة ومع التقدم التكنولوجي أصبح الحفظ لا يتم بشكل ورقى فقط بل أصبح يتم أيضاً بشكل إلكترونى من خلال (قواعد البيانات – عمل صور ضوئية لكافة الوثائق الورقية) وربطها ببعض.

أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) :

1. **المرجع الرئيسي لأى منظمة:** نظراً لما تحتويه الوثائق من بيانات ومعلومات وإحصائيات .
2. **تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة :** تزويد الادارة بالحقائق والارقام والبيانات التي تتح لهم اتخاذ القرار.
3. **تساهم في متابعة وتقدير الخطط :** نظراً لما تحتويه من بيانات ومعلومات تساهم في عملية قياس مستوى الاداء.
4. **الحفظ على الوثائق المختلفة :** من التلف أو الضياع أو الحرائق أو إفشاء المعلومات السرية التي بداخلها
5. **توفير الوقت والجهد :** تيسير الاستفادة من المعلومات وسرعة توصيلها للمستفيدين لأداء اعمالهم بكفاءة.

أنواع المحفوظات :

- 1) **محفوظات نشيطة :** الوثائق التي يتطلب العمل الرجوع إليها في المنشآت بصفة مستمرة
- 2) **محفوظات متوسطة النشاط :** الوثائق التي يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها بين الحين والآخر وعلى فترات متقاربة
- 3) **محفوظات غير نشيطة:** تلك الوثائق التي لا يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها على الإطلاق، وتنقسم إلى:

- مستديمة : محفوظات دائمة الحفظ مثل القرارات الإدارية واللوائح والقوانين
- منتهية : هي الوثائق التي انتهت الحاجة إليها نهائياً مثل الدعوات والبرقيات

المراحل التي تمر بها عملية المحفوظات :

1. التصنيف
2. الترقيم
3. الفهرسة

أولاً: التصنيف

- **المفهوم :** هو عملية تجميع المحفوظات وترتيبها في مجموعات متشابهة ذات خصائص وسمات متشابهة وذلك بغرض سهولة استرجاعها حيث وجود تقسيمات رئيسية يتفرع منه تقسيمات فرعية وكل خاص هو رئيسى لتقسيمات فرعية .
- **أهمية التصنيف :** يستخدم التصنيف بغرض سهولة استرجاع الوثائق المختلفة مما يوفر الوقت والجهد
- **أنواع التصنيف :**
 1. التصنيف على أساس الموضوع .
 2. التصنيف على أساس النوع .
 3. التصنيف على أساس الأسم .
 4. التصنيف على أساس المكان الجغرافي .
 5. التصنيف على أساس التسلسل التاريخي .
 6. التصنيف على أساس فترات زمنية محددة .
 7. التصنيف على أساس الشكل الخارجي .
 8. التصنيف على أساس شكل موضوع المادة

ثانياً : الترقيم

- **المفهوم :** بأنه وضع رموز لوثائق سواء بالأرقام الحسابية أو بالحروف الهجائية أو بالاثنين معاً.

- **أهمية الترقيم :** يعطى كل فرع من فروع التصنيف رقم يميزه .
- **أنواع الترقيم :**
 1. الترقيم باستخدام الأعداد المسلسلة : مثل (1 - 2 - 3)
 2. الترقيم باستخدام الأعداد المسلسلة المركبة : مثل (1 ، 1-1 ، 2-1 ،)
 3. الترقيم باستخدام الحروف الأجنبية او الهجائية : مثل (أ - ب - ت -)

ثالثاً : الفهرسة

- **المفهوم :** بأنها وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها تلك الوثائق بهدف تسهيل استرجاعها بأسرع وقت واقل جهد
- **اشكال الفهارس :**
 1. **فهرس السجل :** وهو دفتر كبير مجلد – أو كراسة .
 2. **فهرس البطاقات :** وهو عبارة عن كروت من ورق مقوى ذات مقاسات مختلفة على حسب حجم الأدراج التي تحفظ بها .

الاسس والقواعد التي يجب على السكرتير مراعاتها في عملية الحفظ :

1. **مراجعة تصنيف الوثيقة لوضعها في المكان المناسب**
2. **القيام بعملية الحفظ اولاً باول دون تأجيل**
3. **مراجعة التصنيفات الرئيسية والفرعية**
4. **التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان متفق عليه**
5. **تحديد رقم الملف الذي ستحفظ فيه الورقة بدقة**
6. **ترقيم أوراق الملف الواحد بأرقام مسلسلة حسب تواريخ حفظها**
7. **إعداد قائمة محتويات لكل ملف يسجل فيها كافة أوراقه اولاً باول**
8. **مراجعة تزويد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدواليب أو الأدراج لحفظها من التلف.**
9. **وجود أجهزة اليكترونية مناسبة لسحب الوثائق صور ضوئية**

الباب التاسع DMS: Document Management System

دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتدولة في الإداره

يضطلع السكرتير بدور مهم في فحص جميع المراسلات المطلوب عرضها على المدير من وارد وصادر وطلبات شئون عاملين من حيث مطابقتها مع عدد من الضوابط المحددة لقبول المكاتبه حيث يتم فحص كل مكاتبه بما يخصها من الضوابط كما هو مبين لاحقاً .

- بالنسبة للوارد أو الصادر: يتم فحصه من حيث اختصاص الإداره في مجال الوارد/ال الصادر المعروض من عدمه، هل هذا الوارد مرقم ومحفظ؟ هل تم تحويل هذا الوارد بشكل صحيح على البرنامج من الجهة المرسلة إلى الإداره التابع لها السكرتير؟، بالنسبة لل الصادر ، هل تم استخدام النموذج الصحيح لقوالب الشركة؟، هل تم الحصول على التوقيعات السابقة؟، هل تم ربطه بالمواضيع ذات الصلة؟، هل وصل في موعد مناسب أو منتهي؟، هل تم رفع صورته على البرنامج؟
- وفي ضوء هذه الضوابط يتم تحديد قبول المراسلة من عدمه . هذه الضوابط محددة طبقاً لنوع المراسلة كما مشار إليه في الجدول التالي:

| الصورة | الصورة | وجود | | تأشيره | | رقم | DMS | اختصاص | وارد |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| | | المواعيد | الضوئية | الربط | التوقيعات | | | | الصادر |
| <input checked="" type="checkbox"/> | مذكرة |
| <input checked="" type="checkbox"/> | طلبات |
| | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ش عاملين |

- في حالة عدم استيفاء الضوابط السابق ذكرها ، يتم عدم استلام المكاتبه.

- في حالة قبول المكاتبه يتم التمهيد للعرض على المدير.

دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS

يقوم الموظف بالاستعلام عن توافر برنامج ال DMS في الشركة أو أي قاعدة بيانات أخرى لاستخدامها حيث أنه من المهم وجود قاعدة بيانات في أي شركة تكون مسؤولة عن تسجيل بيانات المراسلات المتدولة في الشركات .

- إذا توفرت قاعدة بيانات ال DMS :

○ يتقدم الموظف بطلب للحصول على username بإسمه تمكنه من الدخول على قاعدة البيانات واستعمالها .

○ يتقدم الموظف بطلب للإدارة المختصة للحصول على تدريب على الـ DMS لضمان القيام بالمهام بشكل صحيح .

- إذا لم تتوافر هذه الآلية في الشركة ، يتم الاستعانة بالبرامج الجاهزة مثل الـ Excell كديل لتسجيل جميع بيانات المراسلات المتداولة في الإداره/القطاع إلى أن توفر الشركة قاعدة البيانات المناسبة .

1- عملية التعامل مع الـ DMS في الخطابات الواردة من خارج الشركة

- تقوم الإداره المعنية بتسجيل الوارد بقاعدة بيانات DMS طبقاً لدليل المستخدم وذلك بإدخال بيانات الوارد على مستوى الشركة من حيث الجهة الراسلة، التاريخ، ملخص الموضوع، في شاشة "إدخال وارد". كما تقوم بتحويله إلى من يخصه الأمر في الشركة عن طريق شاشة "التأشيرات" .

- عند وصول الوارد إلى الإداره المعنية يقوم السكرتير بعرض جميع الخطابات الواردة على المدير والحصول على تأشيرته على جميع المراسلات .

- يقوم السكرتير بتحويل الوارد في "شاشة التأشيرات" إلى الأشخاص المشار إليهم في تأشيرة المدير وذلك لتأدية المطلوب منهم .

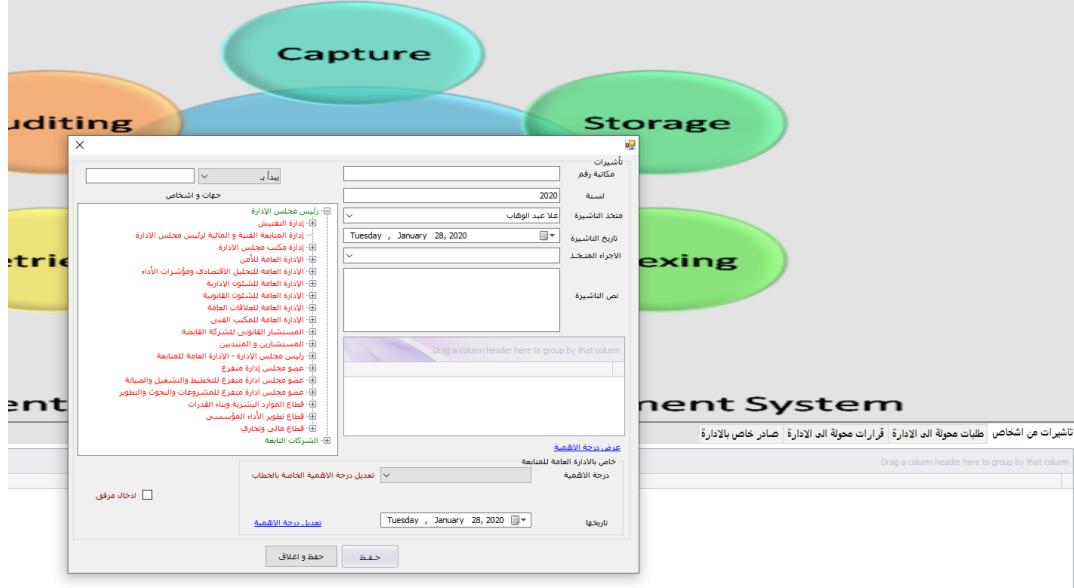
- يتم تسجيل تأشيرة المدير على برنامج DMS في خانة "نص التأشيرة" .

- يتم تحديد أهمية الخطاب بناء على تأشيرة الرئيس في حقل "الأهمية" كما يتم تحديد الموضوعات التي تحول للعلم سوءاً بناءً على تأشيرة المدير أو بعد استشارة المختصين بالإداره .

- بعد الانتهاء من إدخال التأشيرة يتم النقر على "حفظ" أو النقر على "إدخال مرفق" لاستخدام جهاز الماسح الضوئي لرفع صورة ضوئية من الخطاب بعد التأشيرة. كما يمكن الحصول على نفس النتيجة على البرنامج باستخدام شاشة "صور ضوئية" من شاشة "رفع صورة ضوئية" وذلك لرفع صورة ضوئية من أي خطاب .

- في نهاية عملية إدخال تأشيرات المدير يقوم السكرتير بطباعة تقرير التسليمات من خانة "التقارير" وذلك للحصول على توقيع المستلمين على النسخة الورقية من الإدارات المختلفة .

- يتم الاحتفاظ بصورة هذا التقرير في ملف خاص للرجوع إليه في حالة الحاجة .



2 - عملية إعداد الخطابات الصادرة إلى المؤسسات الخارجية (الصادر خارجي) عن طريق

البرنامـج

- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الخطاب الصادر والتأكد من خلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بوسائل التصحيح الإملائية المتوفرة في برنامج وورد على الكمبيوتر

يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتوفرة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الخارجي .

يقوم السكرتير باختيار شاشة " الصادر ومذكرات" من برنامج ال DMS و هنا وجب الإشارة إلى تعريف الصادر

 - **ال الصادر الخارجي :** هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ،
 - **ال الصادر الداخلي :** فهو صادر يتم تداوله بين إدارات وقطاعات الشركة وبين مناطقها الجغرافية ومن ثم يتم الاختيار في خانة "نوع الصادر" على صادر خارجي.

يقوم السكرتير بتحديد نوعية الخطاب الصادر بعد قراءة متأنية لتحديد سواء :

 - خطاب جديد ، في هذه الحالة يتم اختيار "نوع الجهة" ثم "الجهة المرسل إليها" وفي الأخير "الموضوع"
 - خطاب له صلة بخطاب وارد إلى الشركة ، وفي هذه الحالة الأخيرة وجب ربطه على البرنامج بالخطاب الوارد الخاص به في الخانة الخاصة بذلك "سبب إعداد الرد" وهنا وجب اختيار ما بين رد نهائي وهو أن يكون الصادر يرد على موضوع بشكل نهائي ، أما

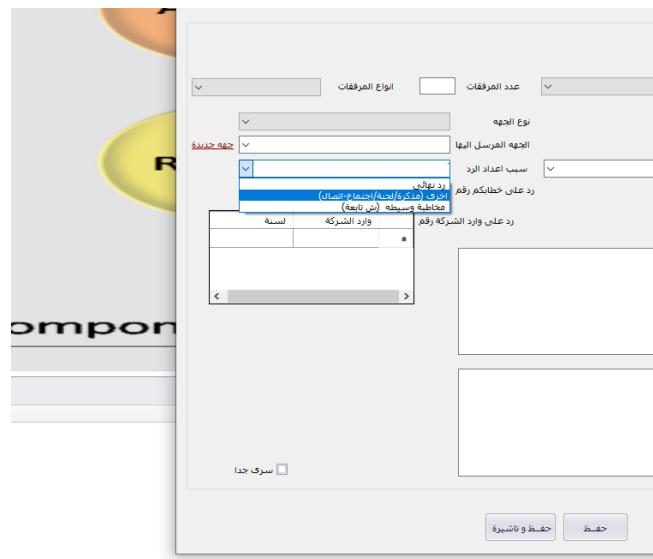
- مخاطبة وسية فهو لعمل صادر ليس ب رد نهائى بل هو صادر للحصول على معلومات من جهة تجهيزاً لتجمیع بيانات أو ما شابه لإعداد الرد النهائى في النهاية .
- بعد التأكيد من تسجيل جميع بيانات الخطاب الصادر في الحقول الخاصة بذلك في قاعدة ال DMS وفي النهاية يتم النقر على حفظ للحصول على رقم من البرنامج .
- بعد الحصول على الرقم يتم التأكيد من كتابة رقم الخطاب المصدر من ال DMS على الخطاب الصادر المعد على القوالب الخاصة بالشركة والمتحدة على برنامج ال DMS بشكل واضح في بداية الخطاب .
- التأكيد من تحويل الخطاب على البرنامج عن طريق استخدام شاشة التأشيرات في تحركات الخطاب بين الإدارات .
- يقوم السكرتير بالحصول على توقيع الرئيس الأعلى على النسخة الورقية من الخطاب .
- تقوم إدارة الأرشيف بالشركة برفع صورة ضوئية من الخطاب ثم تسليمها إلى الجهة الخارجية على أن يكون مختوماً بخاتم الشركة .
- يمكن الاستعانة بشاشة البحث في حالة الرغبة في التأكيد من قيام إدارة الأرشيف برفع صورة ضوئية من الخطاب بعد إرساله .

جميع التحركات الحادثة على الخطاب يتم تسجيلها فعلياً بين جميع المستخدمين بشكل رسمي على البرنامج سواءً ما تم توقيعه أو ما لم يتم توقيعه وذلك لتسهيل عملية تتبعها .

3 - عملية إعداد الصادر الداخلي (المراسلات المتداولة بين الإدارات والقطاعات في الشركة)

- يقوم السكرتير باختيار شاشة "صادر وذكريات" من برنامج ال DMS و هنا يتم اختيار الصادر الداخلي وليس الصادر الخارجي كما تم الشرح في الفقرة السابقة
- **ال الصادر الخارجي :** هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ، أما
 - **ال الصادر الداخلي :** فهو صادر يتم تداوله بين إدارات وقطاعات الشركة وبين مناطقها الجغرافية
 - يقوم السكرتير بالتأكد من تسجيل بيانات الصادر الداخلي من حيث الموضوع ، الجهة المرسل إليها وفي هذه الحالة تكون إدارة / قطاع كما يتم التأكيد من ربط المذكورة بأي خطاب وارد قد تكون ذا صلة به
 - يقوم السكرتير بكتابة رقم الصادر الداخلي المرقم بمعرفة البرنامج عند اختيار "حفظ" بشكل واضح على المخاطبة المطبوعة ليسهل تداولها .
 - يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتحدة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الداخلي.

- يقوم السكريتير بمراجعة لغة الصادر الداخلي وخلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بالتصحيح الإملائي



المتاح في برنامج وورد على الكمبيوتر للتأكد من خلو الصادر الداخلي من الأخطاء .

- يرفع السكرتير صورة ملف وورد من الصادر الداخلي/المذكرة على البرنامج .
 - يتم تحويل الصادر الداخلي على البرنامج بحيث يظهر في شاشة التأشيرات .
 - في بعض الحالات يكون هناك حاجة للحصول على رأي الشؤون القانونية أو التعاقدات مثلا قبل الحصول على اعتماد الرئيس الأعلى للشركة .
 - يقوم السكرتير بالحصول على توقيع المدير على المذكرة تمهيداً لتداولها في الشركة .

4- القيام بعملية متابعة الموضوعات المحولة للادارة.

- يقوم السكرتير بطباعة تقرير متابعة سواء باسم الإدارة أو باسم مديره بشكل دوري في بداية كل أسبوع -
لعرضه على رئيسه وإحاطته بما تم في الموضوعات المعلقة في الإدارة/القطاع التابع له.



- يتم مراجعة الموضوعات بحيث يتم تحديد الموضوعات من حيث أهميتها حيث تدرج درجة الأهمية طبقاً للموضوع أو التأشيرة المعطاة للموضوع. هناك موضوعات تصنف كالتالي:

- وأخرى تصنف "هام" تحتاج بحد أقصى 72 ساعة
 - وباقى الموضوعات تصنف "أقل أهمية" وتحتاج بحد أقصى أسبوع لإعداد الرد
 - ثم تحال بعض الموضوعات إلى موضوعات للإحاطة/للعلم وبالتالي لن تظهر في تقرير المتابعة الخاص بالإدارة.
- في نهاية عملية المتابعة يتم إفادة المسؤولين عن المتابعة بالشركة لتحويل بعض الموضوعات "للعلم" بناء على تعليمات المدير إذا لم تكن هذه الصلاحية متاحة للجميع.

تم اعداد المادة العلمية بواسطة كلاً من

- 1- أ / علا عبد الوهاب الشركة القابضة
- 2- أ / ايمان فريد شركة مياه القاهرة الكبرى



للاقتراءات والشكوى قم بمسح الصورة (QR)

