



الشركة القابضة  
لمياه الشرب والصرف الصحي

# برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي



## دليل المتدرب

### برنامج مهارات السكرتارية



### درجة رابعة

## الفهرس

2	الباب الأول : السكرتارية
2	تعريف السكرتارية:
2	أهمية أعمال 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 الاتصال:
7	معوقات عملية الاتصال:
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 في تنظيم الاجتماعات
13	أولاً: المسئوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع
14	ثانياً المسئوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:
14	ثالثاً: المسئوليات 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 المتداولة 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 والانشطة التي تؤدي بهدف المعاونة الكاملة للإدارة في انجاز كافة الاعمال وتحقيق الكثير من الاهداف بالأسلوب العلمي والخبرة المكتبية وبالسرية والكفاءة التي تتواءم مع التقنية العلمية لوسائل الادارة الحديثة من مهمات ومعدات مكاتب ووسائل اتصال سريع وقدره على التحليل الاقتصادي بإمكانيات عمليات متطورة.

### تعريف السكرتير:

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

### أهمية اعمال السكرتارية :

1. الواجهة التي تبدأ وتنتهي عندها جميع أنشطة وعمليات الشركة.
2. سرعة انسياب العمل المكتبي.
3. همزة وصل بين كافة الادارات فى الشركة.
4. همزة وصل بين الشركة والجمهور.
5. المحافظة على أسرار العمل والعاملين.
6. يرى من خلالها المدير جميع الاعمال، وسير وتدفق الاعمال داخل وخارج الشركة.
7. امداد المديرين والرؤساء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.
8. ادارة وترتيب وتنظيم جدول اوقات المديرين.
9. الساعد الايمن للمديرين.
10. طباعة ونسخ المستندات التي تساعد فى ادارة العمل.
11. اعداد وكتابة المراسلات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات.
12. ادارة الاتصالات بكافة أنواعها.

## أنواع السكرتارية:

### أ. السكرتارية العامة:

هي إحدى الإدارات أو الأقسام في الشركة، إذ تتولى إنجاز الأعمال المكتبية وحفظ المستندات وتصنيفها ومساعدة جميع الإدارات وأقسام الشركة في تسيير الأعمال بإمدادها بكافة البيانات والمعلومات المطلوبة لها والخدمات العامة المرتبطة بها التي توفر ظروفًا 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 إلى 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، وتزويد المدير بملاحظاته، وقد تتداخل السكرتارية المتخصصة في نطاق السكرتارية الخاصة في بعض الأحيان بهدف إتمام إنجاز موضوع معين.

### ت. السكرتارية الخاصة:

تعاون السكرتارية الخاصة مسؤولي الإدارة العليا شخصيًا في إنجاز 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 أيًا كان نشاطها أو تخصصها فالوظائف الإدارية العليا تقوم بالتخطيط للنشاط وحل المشكلات واتخاذ القرارات واعتماد النتائج المستهدفة في تخصص ذي خبرة متميزة، وتتجمع لديه نتائج إنجازات المستويات الأدنى مما يجعله في حاجة لمساعد إداري لتكامل الأعمال وتفويضه ببعض الصلاحيات خاصة إذا كانت طبيعة عمل المسؤول تجعله بعيدًا عن المكتب بعض الوقت.

**المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير:**

- (1) استلام البريد الخاص بالشركة وفضه وتسجيله وتوزيعه.
- (2) ارسال البريد الصادر بعد التأكد من استيفاءه لكافة الاجراءات والتوقيعات والمرفقات وتسجيله في برنامج DMS والاحتفاظ بصورة.
- (3) نسخ القرارات والوامر الإدارية وتوزيعها داخل الشركة.
- (4) حفظ الملفات والسجلات الغير نشيطة 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 للمباني 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 المرؤوسين.
10. الصبر والانصات والاستماع.
11. المرونة.

## الوصايا العشر للسكرتير ومدير المكتب الناجح

1. نفذ كل عمل في الوقت المحدد له حتى لا تتراكم عليك الاعمال وتصبح غير قادر على إنجازها.
  2. رتب الاعمال حسب درجة أهميتها والالاحاح في طلبها وانجازها تبعاً لذلك.
  3. حافظ على معدائك 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 وتأديته بطريقة سهلة وميسرة.
  9. تمرس على مهارة الانصات الجيد والحديث الفعال.
  10. طبق قواعد الاتيكيت والبروتوكول في تعاملاتك مع الغير.
- 1- كثرة توجيه أسئلة الاستفسار دون محاولة فهم الإجابات.
  - 2- تدخله في اعمال الغير بقصد تأخيرهم في تأدية عملهم.
  - 3- تعوده تقديم الاعتذارات عن أخطاء متكررة.
  - 4- استعانتة بصفة مستمرة بإدارات أخرى وطلبه أدوات منهم بصفة مستمرة.

## الباب الثاني : مهارات الإتصال والتواصل الفعال

### مقدمة :

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

### تعريف الإتصال

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

### مكونات عملية الإتصال

1. الراسل
2. موضوع الإتصال
3. وسيلة الاتصال (شفهيه – كتابيه - هاتفية)
4. المستقبل
5. التغذية الراجعة

### أهمية عملية الاتصال:

تتوقف قدرة السكرتير على انجاز المهام المطالب بها في معاونة الادارة على انجاز مهامها وتحقيق أهداف المنظمة على كفاءة الإتصالات.

### 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 والفاظ بسيطة وموجزة
4. استخدام وسيلة اتصال مناسبة
5. التحدث بنبرة صوت واضحة
6. مراعاة لغة جسده ولغة جسد الآخر
7. مراعاة ثقافة الآخر ومخاطبة الناس قدر عقولهم
8. احترام الآخرين و اظهار الاهتمام لهم
9. تهيئة الجو والبيئة المناسبة للتواصل

10. الانصات الجيد
11. عدم مقاطعة الاخرين
12. مراعاة الحالة النفسية للآخرين
13. لدية قدرة على ضبط الذات
14. عدم التعالى والسرعه
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 الاجتماعى
- (7) عدم احترام الاخرين

### أنواع الإتصال:

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

#### الانواع الاتصال وفقاً للمستوى الادارى :

1. الاتصال النازل (الهابط) : من الرئيس إلى المرؤسين
2. الاتصال الصاعد: من المرؤسين الى 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 والصدقة ويزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج مافي الصدور ويشجع على تبادل الاسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم ويسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات و الآراء فهو يوفر الوقت والجهد ومن أهم صورها ( المكالمات الهاتفية) وذلك لأهميتها 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 اليسرى لحرية الكتابة والعكس عند الشخص الايسر.
2. القدرة على التعامل مع أجهزة الهاتف: يجب على السكرتير أن يكون قادراً على تشغيل أجهزة الهاتف المتطورة بكفاءة وفاعلية.
3. استخدام نموذج تسجيل وتنظيم المكالمات الهاتفية :يجب على السكرتير ان يوفر دائماً 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 المعومات : مراعاة الدقة والحذر في إعطاء أى معلومة وفقاً للمسوح للسكرتير الافصاح عنه.
7. القدرة على إدارة حوار جيد
8. الانصات الجيد والتركيز فى موضوع الاتصال .
9. التحدث فى الموضوع مباشرة .
10. عدم التباطئ فى 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 فى نهاية المكالمة.
13. المتصل صاحب الحق فى انتهاء المكالمة وإن طالبت المكالمة اكثر مما ينبغى.
14. شكر المتحدث فى 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 السكرتيرين في نفس الوقت.
- إذا كان المتصل مستواه الوظيفي أدنى: فيتم رد السكرتير على المتصل أولاً ثم يحولها إلى رئيسه

### بروتوكول الاتصال الشفهي :

1. إدارة الحوار
2. التحلى بالصبر والالتزان والمرونة
3. وضوح نبرة ومستوى الصوت
4. استخدام لغة والفاظ واضحة ومناسبة
5. استخدام عبارات بسيطة وموجزة ومحددة
6. احترام الآخرين وثقافتهم
7. مراعاة لغة الجسد وحركة العين
8. الانصات الجيد
9. ابداء الابتسامه
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 المواعيد
- اذا وافق الرئيس او عدل 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، وبالأخص 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 الذين لديهم مواعيد لمقابلة المدير والمدير يكون غير موجود لأسباب طارئة. لذا يجب على السكرتير الاعتذار للزائر وشرح الأسباب وتحديد أقرب موعد لاحق 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 بلباقة 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 الارشادات المعطاة له من قبل المدير لتنفيذ هذه الزيارة.

**5. كبار الزوار :**

على السكرتير ان يوقر هذا الزائر إما لمكانته أو لعمره ومساعدتهم بالقدر المستطاع وتقديم الضيافة المناسبة لهم مع إخبار المدير بوجودهم حتى يقابلهم وإن لم يستطع على السكرتير الاعتذار لهم مع إيجاد 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 بلباقة وكياسة وذلك بإبلاغه بأن جدول المدير مشغول جداً ولايسمح بالمقابلة وفي نفس الوقت محاولة مساعدته في حل مشكلته كتحويله لجهة أخرى تستطيع خدمته.

**7. الزوار مثيرون الشغب والمشاكل :**

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

**العوامل التي يجب على السكرتير مراعاتها عند استقبال الزائرين :**

1. الترحيب بالزوار بلباقة 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 مايريده الزائر منك بوضوح.
9. أن تكون لبقاً 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

(الترتيبات 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 الأمر الإجابة عليها قبل البدء بإعداد

الترتيبات 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 سيحتاجها 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:

(الأثاث 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 المسئول الى الاجتماع يجب تزويده بملف خاص بالاجتماع يتضمن جدول أعمال الاجتماع ومحضر الاجتماع السابق ان وجد وأي مطبوعات سوف يتم استخدامها في الاجتماع وأي ملاحظات متعلقة بالاجتماع (مراسلات أو مذكرات) بالإضافة الى أي مواد أخرى قد يحتاجها المدير في الاجتماع.

**ثانياً المسئوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:**

قد يُكلف السكرتير أو مدير المكتب ببعض المهام أثناء الاجتماع مثل القيام بكتابة محضر الاجتماع، تأمين بعض المستلزمات الطارئة، ولكنه حتماً مسئول 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 للاعداد لمحضر الاجتماع أحد اهم المهام التي يقوم بها السكرتير أثناء الاجتماع حيث يمثل تسجيلًا مختصرًا للأحداث والمناقشات التي تمت خلال الاجتماع؛ في الاجتماعات غير الرسمية يفترض أن يكون محضر الاجتماع متسمًا بالسهولة والاختصار؛ أما محضر الاجتماع الرسمي فقد يتطلب شيئًا من التفصيل والتوثيق؛ وإذا كُلف السكرتير أو مدير المكتب بكتابة محضر الاجتماع وتسجيل الملاحظات خلال الاجتماع.

**ثالثاً: المسئوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع:**

بعد انتهاء الاجتماع مباشرة يجب البدء فورًا بكتابة 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 اللازمة 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 وإبلاغهم بها.

## الباب السادس : السكرتير 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 و الاجوبه لعدد كبير من العاملين ، ومن أهم صورته ( الرسالة – المذكرة – التقرير )

### أولاً : المراسلات

#### • تعريف الرسالة :

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

#### • اجزاء او مكونات الرسالة :

- اسم الجهة المرسله : ويتضمن اسم الدوله ثم المنظمه ثم الاداره ويكتب عادة في الجانب الايمن ، وترجع اهميته الي تعريف المرسل اليه بالجهة المرسله وكذلك لتسهيل عمليه الرد علي الرساله فيما بعد.
- الرقم : وهو الرقم الذي تسجل به الرساله في بيان البريد الصادر ، ويكتب علي الجانب الايسر موازيا لاسم المرسل ، وترجع اهميته عندما ياتي 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 ، وتظهر اهميه التاريخ عندما تترتب عليه التزامات قانونيه او ماليه كما يفيد في تحديد المسؤوليه 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 تؤيده ، وتكتب المرفقات في السطر التالي مباشره للتاريخ ، ومحرر الرساله هو المسؤول عن ذكر المرفقات وعددها وليست مسؤوليه احد غيره ، اما موظف الصادر في الجهة المرسله فيعتبر مسؤولا عن التأكد من وجود المرفقات ومطابقتها لما هو مدون بالرساله فعلا قبل تغليفها ، وعلي موظف الوارد في الجهة المرسل اليها ان يتأكد من وجود المرفقات المبينه والا قام بردها فورا .
- الموضوع أو بشأن أو 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 جهه اليسار .
- المرسل اليه وعنوانه : ويتضمن اسم المرسل اليه ثم المسمي الوظيفي له ثم العنوان ثم المدينه التي تقع بها مكان المنظمه ، ويفضل ان يكون ذلك علي ثلاثه اسطر في الجانب الايمن من الرساله .



- **التحية الافتتاحية :** هي بدايه طيبه بهدف تدعيم الاتصال الجيد والود والفهم المتبادل بين المرسل والمستقبل وتستخدم فيها العبارات التي تحمل معني التحيه مثل ( السلام عليكم ورحمه الله وبركاته او تحيه طيبه وبعد او بعد التحيه ) وتكتب في الجانب الايمن للرساله بعد اسم المرسل اليه وعنوانه وفي فقره جديده .
- **صلب الرساله او جسم الرساله او نص الموضوع :** وهو الغرض من كتابه الرساله ، ويجب ان لا تتضمن الرساله اكثر من موضوع واحد حتي يسهل توجيهها الي الاداره المختصه وايضا يسهل حفظها في الملفات الخاصه بالموضوع ويجب ان يكون الموضوع واضحا ودقيقا وموجزا وذو اسلوب سهل ومقسم الي عدة فقرات".
- **التحيه الختاميه :** التحيه الختاميه تنتهي بها الرساله حتي تكون لها اثر نفسي طيب وتمهد نفسيه القارئ الي الاستجابة الي مطلب الرساله ، وتكتب في الجانب الايمن وتعامل كفقره مستقله تماما وتستخدم فيها العبارات التي تحمل معني التحيه مثل ( السلام عليكم ورحمه الله وبركاته او وتفضلوا بقبول وافر التقدير او تقبلوا تحياتنا او نشكر لكم حسن تعاونكم معنا او ..... الخ ) .
- **التوقيع :** التوقيع هو الذي يكسب الرساله صفتها القانونيه والرسميه ويكتب في الجانب الايسر في اسفل الرساله ويكون علي ثلاثه اسطر ( السطر الاول يكتب فيه المسمي الوظيفي للقائم بالتوقيع والثاني نموذج التوقيع الذي يتم بخط اليد والثالث اسم الشخص الذي قام بالتوقيع عليها) ، واذا كان القائم بالتوقيع غير صاحب المسمي الوظيفي المكتوب يحسن ان يكتب عبارته ( عنه ) قبل التوقيع .
- **الصور :** قد تتعلق الرساله باكثر من شخص او اكثر من جهة ، وفي هذه الحاله يكتب علي اصل الصوره المرسله لكل شخص او كل جهة وذلك علي الجانب الايمن من الرساله واسفل التوقيع مباشره.
- **عنوان الراسل :** يكتب في نهايه الهامش الاسفل للرساله ويوضع فيه بيانات عن الجهة المرسله وهي (العنوان – صندوق البريد – الهاتف – الفاكس- موقع الانترنت – البريد الالكتروني ) .

## نماذج شكل الرسالة :

## النموذج الاول: رساله خارجيه :

اسم الدولة ..... الرقم .....

اسم وشعار المنظمة ..... التاريخ:.....

اسم الإدارة : ..... المرفقات : .....

الموضوع :.....(بخصوص او بشأن)

السيد الاستاذ / ( اسم المرسل اليه )

( المسمى الوظيفي للمرسل اليه )

( العنوان )

( التحية الافتتاحية )

( صلب الرسالة او جسم الرسالة او نص الموضوع )

( التحية الختامية )

المسمى الوظيفي ( للمرتبة الوظيفية الأدنى )

التوقيع :

الاسم :

صورة الي /.....

العنوان : ..... موقع الانترنت : .....

ص.ب : ..... البريد الالكتروني: .....

الهاتف : ..... الفاكس :

## ثانيا :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 المنظمة : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايمن .
- اسم الاداره : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايمن.
- الرقم : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايسر.
- التاريخ : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايسر.

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

## نماذج اشكال المذكرات

الرقم :

اسم وشعار المنظمة

التاريخ :

اسم الإدارة

مذكرة للعرض علي ( المرتبة الوظيفية الأعلى )

بشان ( عنوان موضوع المذكرة )

-----

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

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

او بالنظر

او بالعلم

( وتتضمن المذكرة واحدة منها فقط )

او بالعلم والإحاطة

او باتخاذ اللازم

او بأبداء الرأي

او بالتوجيه

او بالاطلاع واتخاذ ما ترونيه مناسباً

المسمى الوظيفي ( للمرتبة الوظيفية الأدنى )

التوقيع :

الاسم :

او باتخاذ القرار المناسب

او باتخاذ ما ترونيه مناسباً

او بالاطلاع والنظر

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

ان اصل كلمه تقرير (REPORT) ترجع الي اللغة اللاتينية وهي (REPORTARA) حيث تتكون من جزئين ومعناها بالعربي ( يحمل الي ) او ( يرجع الي ) او ( يعود الي ) .  
اذن كلمه تقرير تعني باللغة العربية ( انه يحمل شيئاً في حياته او يرجع الي شئ ما في محتوياته ) .

**• تعريف التقرير :**

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

**• أهمية التقارير :**

- تعتبر التقارير وسيله 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 بالنسبه للموضوعات والمشكلات المتصله بالعمل .
- تساعد التقارير في تعرف الاداره علي الحلول المقترحه المقدمه من العاملين لمواجهه المشكلات التي تعترض سير العمل .
- تساعد التقارير علي رفع كفاءه عمليه التخطيط بتوفير كميه من البيانات تساهم في اعداد الخطط طويله الاجل ورسم السياسات الامر الذي يكفل للإدارة مقومات النجاح .
- تستخدم التقارير لتسجيل التطورات والاحداث والاحصائيات والانجازات والاعمال السابقه 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 مقارنة الانجاز بمعايير الاداء .
- تساعد التقارير في تدريب العاملين علي اعدادها وكتابتها في كافه المستويات الوظيفيه ومن ثم تنمي قدراتهم وتصلحهم فكريا وإداريا حتي يكونوا علي استعداد لتولي اعمال اشرافيه وقياديه فيما بعد .

**• مرحله التنظيم والبناء الهيكلي للتقرير :**

يتم في هذه مرحله تصميم وتحديد ما يلي :

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

- **الهيكل العام للتقرير :** يتضمن ثلاثه اجزاء اساسيه هي :

○ **الجزء الاول ( بدايه التقرير ) :** ويشمل على ( صفحه الغلاف – صفحه المحتويات – مقدمه

– الاهميه – الهدف – اسلوب اعداد التقرير ) .

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

○ **الجزء الثالث ( خاتمه التقرير ) :** ويشتمل علي ( المقترحات والتوصيات - الملاحق والمرفقات

– المراجع )

- **مرحلة كتابه التقرير:** تبدأ عادة بكتابه مسودة او اكثر قبل الوصول للشكل النهائي للتقرير ولعل اصعب

مهمه دائما هي كتابه المسودة الاولى وتسهيلا 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 يراعى**

**في مرحلة الكتابه ما يلي :**

- أن يكون التقرير واضحا وملخصا وكاملا ودقيقا .
- أن تكون الفقرات قصيره وتتضمن كل منها موضوعا واحدا
- أن يكون الانتقال من فقره لاخري بسلاسه ويسر .
- 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 عملنا منخفض الإنتاجية، فمهما عملنا واجتهدنا لعدة ساعات فإننا لن ننتج ولن نكون منتجين ما لم ننظم أوقاتنا ونتخلص 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 اللازمة عليهم تجاه عدة علاقات، وهذه الموازنة تأتي من خلال إدارتهم لذواتهم، وهذه الإدارة للذات تحتاج قبل كل شيء إلى أهداف ورسالة تسيير 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 أن تفكر في هذه الأسئلة، وتوجد الإجابات لها، وتقوم بالتخطيط لحياتك وبعدها تأتي مسألة تنظيم الوقت.

وتوجد عدة تعريفات 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 الغزالي أن الوقت ثلاث ساعات : ماضية ذهبت بخيرها وشرها ولا يمكن إرجاعها ، ومستقبل لا ندري ما الله فاعل فيها ولكنها تحتاج إلى تخطيط ، وحاضرة هي رأس المال ، ولذا يجب على الإنسان المسلم أن يراجع أهدافه وخطته وأوليياته ، لأنه بدون أهداف واضحة وخطط سليمة 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 والمسئوليات التي سوف تنجزها ، وتواريخ 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 تبالي في وضع أشياء كثيرة في قائمة الإنجاز اليومية .
- تذكر مبدأ بتاريتو لمساعدتك على الفعالية ( يشر مبدأ بتاريتو 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 والترويح الزائد عن النفس...ألخ).



ويجب عليك أن تتذكر دائماً أن النجاح يرتبط أولاً بالتوكل على الله عز وجل ثم بمهاجمة المسؤوليات الثقيلة والصعبة عليك ، وأن الفشل يرتبط بالتسويق والتردد والهروب ؛ كما يجب عليك إذا ما اختلطت عليك الأولويات ووجدت نفسك تنهرب من بعض مسؤولياتك وتضيع وقتك أن تسأل نفسك الأسئلة التالية :-

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

#### 5) استغل الأوقات الهامشية .

المقصود بها الأوقات الضائعة 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 دائماً وقتك ، ثم تحلله ، وتحدد مواقع الأوقات الهامشية ، وتضع خطة عملية للاستفادة منها قدر الإمكان ( مثل : ذكر الله عز وجل ، الاستماع إلى الأشرطة المفيدة ، والاسترخاء ، والنوم الخفيف ، والتأمل ، والقراءة ، 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) ، وتسلبه فاعليته ووقته (من أكبر مضيعات 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 ، والملائمة ، 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 فهي 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 ورقي فقط بل أصبح يتم أيضاً بشكل إلكتروني من خلال (قواعد البيانات – عمل صور ضوئية لكافة الوثائق الورقية ) وربطها ببعض.

#### أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) :

1. المرجع الرئيسي لأي منظمة: نظراً لما تحتويه الوثائق من بيانات ومعلومات وإحصائيات .
2. تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة : تزويد الإدارة بالحقائق والأرقام والبيانات التي تتح لهم اتخاذ القرار.
3. تساهم في متابعة وتقييم الخطط : نظراً لما تحتويه من بيانات ومعلومات تساهم في عملية قياس مستوى الأداء.
4. الحفاظ على الوثائق المختلفة : من التلف أو الضياع أو الحريق أو إفشاء المعلومات السرية التي بداخلها
5. توفير الوقت والجهد : تيسير الاستفادة من المعلومات وسرعة توصيلها للمستفيدين لأداء أعمالهم 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 متفاوتة
- (3) **محفوظات غير نشطة:** 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 و البرقيات

## 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 رئيسي لتقسيمات فرعية .
- **اهمية التصنيف :** يستخدم التصنيف بغرض سهولة استرجاع الوثائق المختلفة مما يوفر الوقت والجهد
- **انواع 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 الخارجى .
8. التصنيف على أساس شكل موضوع المادة

## ثانياً : الترقيم

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

- أهمية الترتيم : يعطى كل فرع من فروع التصنيف رقم يميزه.
  - انواع الترتيم :
1. الترتيم باستخدام الأعداد المسلسلة : مثل ( 1 – 2 – 3 -.... )
  2. الترتيم باستخدام الأعداد المسلسلة المركبة : مثل ( 1 ، 1-1 ، 2-1 ، .... )
  3. الترتيم 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 وأقل 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 الأدرج التي تحفظ بها .

### الاسس والقواعد التي يجب على السكرتير مراعاتها في عملية الحفظ :

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

## الباب التاسع: DMS Document Management System

### دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتداولة في الإدارة

يضطلع السكرتير بدور مهم في فحص جميع المراسلات المطلوب عرضها علي 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 الإدارة في مجال الوارد/الصادر المعروض من عدمه، هل هذا الوارد مرقم ومختوم ؟ هل تم تحويل هذا الوارد بشكل صحيح على البرنامج من الجهة المرسله إلى الإدارة التابع لها السكرتير؟، بالنسبة للصادر ، هل تم استخدام النموذج الصحيح لقوالب الشركة؟، هل تم الحصول على التوقعيات 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 المراسله من عدمه . هذه الضوابط محددة طبقا لنوع المراسله كما مشار إليه في الجدول التالي:

#### وجود

#### تأشير

رقم	علي	نماذج	استيفاء	وجود	الصورة		
DMS	البرنامج	الشركة	التوقعيات	الربط	مواعيد	الضوئية	اختصاص
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	وارد
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	صادر
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	مذكرة
							طلبات
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					ش عاملين
			<input checked="" type="checkbox"/>				

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

- في حالة قبول المكاتبه يتم التمهيد للعرض علي 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 مسئولة عن تسجيل بيانات المراسلات المتداولة في الشركات .

- إذا توفرت قاعدة بيانات ال DMS :

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

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

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

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

- تقوم الإدارة المعنية بتسجيل الوارد بقاعدة بيانات DMS طبقا 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 "التأثيرات" .

- عند وصول الوارد إلى الإدارة 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 .

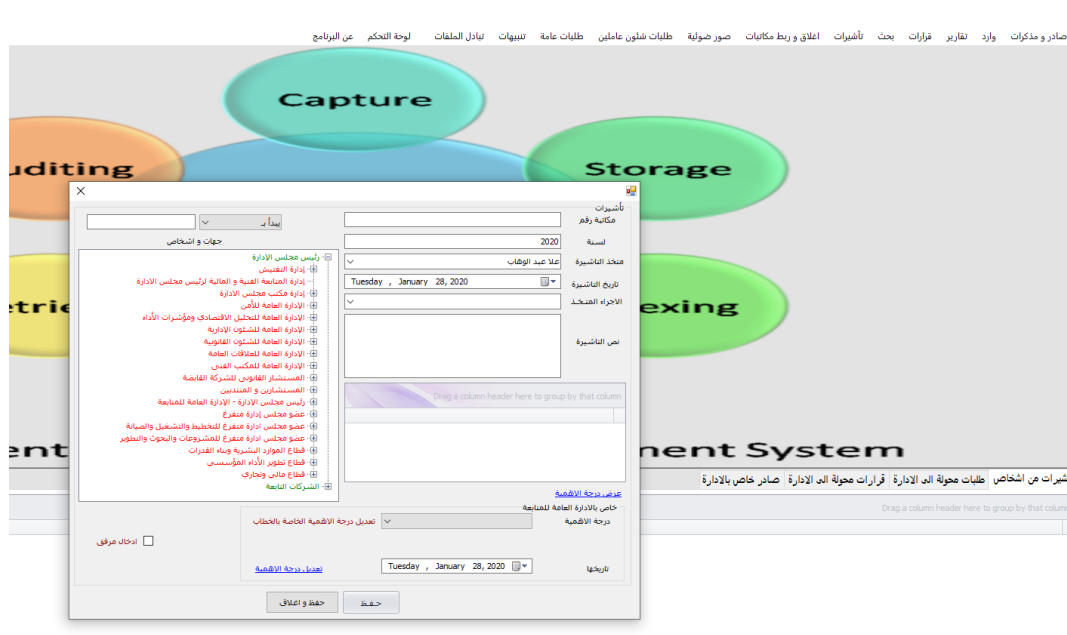
- يتم تسجيل تأشيرة المدير علي برنامج DMS في خانة "نص التأشيرة" .

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

- 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 علي نفس النتيجة علي 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 علي النسخة الورقية من الإدارات المختلفة .

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



## البرنامج

- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الخطاب الصادر والتأكد من خلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بوسائل التصحيح الإملائية المتاحة في برنامج وورد علي الكمبيوتر
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الخارجي .
- يقوم السكرتير باختيار شاشة "صادر ومذكرات" من برنامج ال DMS و هنا وجب الإشارة إلى تعريف الصادر

- **الصادر الخارجي :** هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ،
  - **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 وسيطة فهو لعمل صادر ليس ب رد نهائي بل هو صادر للحصول على معلومات من جهة تجهيزاً لتجميع بيانات أو ما شابه لإعداد الرد النهائي في النهاية .
  - بعد التأكد 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 التأكد من كتابة رقم الخطاب المُصدر من ال DMS علي الخطاب الصادر المعد على القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة على برنامج ال DMS بشكل واضح. في بداية الخطاب .
  - التأكد من تحويل الخطاب على البرنامج عن طريق استخدام شاشة التأشير في تحركات الخطاب بين الإدارات .
  - يقوم السكرتير بالحصول على توقيع الرئيس الأعلى على النسخة الورقية من الخطاب .
  - تقوم إدارة الأرشفة بالشركة برفع صورة ضوئية من الخطاب ثم تسليمه إلى الجهة الخارجية علي أن يكون مختوماً بخاتم الشركة .
  - يمكن الاستعانة بشاشة البحث في حالة الرغبة في التأكد من قيام إدارة الأرشفة برفع صورة ضوئية من الخطاب بعد إرساله .
- جميع التحركات الحادثة علي الخطاب يتم تسجيلها فعلياً بين جميع المستخدمين بشكل رسمي على البرنامج سواء 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 ومذكرات" من برنامج ال DMS و هنا يتم اختيار الصادر الداخلي وليس الصادر الخارجي كما تم الشرح في الفقرة السابقة
- **الصادر الخارجي :** هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ، أما
  - **الصادر الداخلي :** فهو صادر يتم تداوله بين إدارات و قطاعات 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 التأكد من ربط المذكرة 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 والمتاحة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الداخلي.



- جديد**

نوع المرفقات:  عدد المرفقات:

نوع الجهة:

الجهة المرسل اليها:

سبب اعداد الرد:

رد على خطابكم رقم:

رد على وارء الشركة رقم:

لغة:

وارد الشركة:

ملاحظة:

حفظ و تأشيرة  حفظ

- [illegible]

- 32

- وأخرى تصنف "هام" تحتاج بحد أقصى 72 ساعة
- وباقي الموضوعات تصنف "أقل أهمية" وتحتاج بحد أقصى أسبوع لإعداد الرد
- ثم تحال بعض الموضوعات إلي 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



للاقتراحات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)

