المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الملك سعود

السكرتارية التنفيذية

١٤٣٩هـ

نبذة عن المقرر

- **مسمى المقرر**: مباديء السكرتارية والإدارة المكتبية.
- **رمز المقرر**: ١٢١١ سير
- **الشعبة**: ١٩١٨
- عدد الطلاب هو (١٢) طالب.
- **المرجع الرئيس**: محمد سرور الحريري، إدارة المكاتب ومهارات السكرتارية التنفيذية الفعالة والمتقدمة، دار الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠١٢م

الوحدة الأولى: السكرتارية والإدارة المكتبية:المفاهيم والأهمية

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

- مفهوم السكرتارية
- مفهوم السكرتير ودلالات كلمة سكرتير
- مفهوم السكرتير التنفيذي
- أهمية السكرتارية

مفهوم السكرتارية

- (السكرتارية): عبارة عن " مجموعة من الأعمال تهدف إلى توفير المساعدة الإدارية داخل المنشأة» .
- (السكرتارية): عبارة عن «الوظيفة التي تسعى إلى تزويد الإدارة بكافة المعلومات، والبيانات التي تساهم في دعم بيئة العمل، من أجل توفير الوقت، والجهد وتخفيف الأعباء على الإدارة» .
- (السكرتارية): كلمة مشتقة من المصطلح (Secret) بمعنى «السر»، والسكرتارية في أصلها تشير إلى (أمانة السر).

تعريف السكرتير

- السكرتير هو : الموظف الذي يقوم بمساعدة رئيسه في حفظ أسراره وترتيب أعماله وتسجيل معلوماته وتنظيم وقته بشكل دقيق بسهولة ويسر.
- السكرتير: هو موظف في المنظمة مسئول عن السجلات والمراسلات والاتصالات.
- السكرتير: هو موظف يتعامل مع مراسلات المنظمة ويدير الأعمال الروتينية الخاصة بالمسئول.

دلالات متنوعة لكلمة سكرتير

١. سكرتير عام أو أمين عام بمعنى أعلى سلطة إدارية/

تُطلق كلمة سكرتير أو أمين عام على بعض الوظائف و التنظيمات التي لها صلة بالسلطات الأعلى إدارياً في المُنظمة مثل أمين عام الأمم المتحدة، أمين عام جامعة الدول العربية.

٢. سكرتير بمعنى"وزير" أو "وكيل" وزارة/

يُطلق على بعض الوزراء في الدول الغربية "سكرتير" مثل وزير الدفاع ووزير الخارجية في الولايات المتحدة الامريكية، كما يطلق اسم سكرتير على وكلاء الوزارة في بعض الدول.

٣. سكرتير بمعنى مُستشار/

بعض قادة الدول يُعينون أشخاصاً مهمتهم الأساسية هي تقديم الاستشارات لهم (مثال: السكرتير الخاص لجلالة الملك ، السكرتير العسكري لجلالة الملك.).

تعريف السكرتير التنفيذي

- السكرتير التنفيذي هو : موظف في المنظمة يقوم بدعم السلطة التنفيذية، الرئيس التنفيذي، أو المدير، وله القدرة على اتخاذ بعض القرارات التي تؤثر على المنظمة.
- السكرتير التنفيذي: هو موظف لديه مسئوليات إدارية وخصوصاً تلك التي ترتبط بإدارة الأنشطة التنفيذية في المنظمة.

تعريف الإدارة المكتبية ومدير المكتب

- الإدارة المكتبية: عبارة عن وظيفة تتضمن تخطيط وتنظيم وتنفيذ وتقويم العمل داخل المكتب أو المنظمة بصورة تضمن الارتقاء بالانتاجية وتزيد من الفعالية.

- مدير المكتب: عبارة عن موظف مسئول عن تنسيق وتنظيم العمليات المكتبية وتقديم الدعم الإداري في المنظمة.

أهمية السكرتارية

ازدات أهمية السكرتارية للمبررات التالية:

١. كبر حجم المنظمات وتعقد عملياتها جعل للإدارات المساندة أهمية خاصة فلم يعد لدى المدير الوقت الكافي للقيام بالمهام الروتينية ، والتي تعتبر لب عمل السكرتير او مدير المكتب مثل عملية تحرير المراسلات ، واعداد التقارير او معالجة البريد او الاتصالات الواردة او الصادرة ، او ما يتعلق بتنظيم المواعيد ، والزيارات لمكتب الرئيس او غيرها.

٢. القرارات الإدارية السليمة تعتمد على البيانات والمعلومات الصحيحة التي من الممكن أن يقدمها السكرتير بطريقة مبسطة ومختصرة وبحيث تصل الى صانع القرار في الوقت المناسب.

يتبع أهمية السكرتارية

ازدات أهمية السكرتارية للمبررات التالية:

٣. لم تعد السكرتارية من المهن البسيطة التي يعتقد بأن اي شخص يمكن ان يقوم بها وانما اصبحت من المهن التي تتطلب قدرا عاليا من التأهيل والتدريب سواء من الناحية المهارية او الناحية السلوكية لدرجة اننا نشاهد في بعض منظمات اليوم بعض موظفي السكرتارية يعدون بمثابة متخذي قرار كما في حالة السكرتير التنفيذي .

الوحدة الثانية: السكرتارية والإدارة المكتبية: الأنواع والوظائف

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

- أنواع السكرتارية
- السكرتير الخاص
- السكرتير المتخصص
- السكرتير العام

أنواع ووظائف السكرتارية

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من السكرتارية وهي كالتالي:

١. السكرتير الخاص.

٢. السكرتير المتخصص.

٣. السكرتير العام

السكرتير الخاص

السكرتير الخاص: هو أحد أفراد جهاز السكرتارية يختاره المدير بمواصفات معينة أبرزها الكفاءة والإخلاص والثقة ويمكن تلخيص مهامه أو وظائفه بما يلي: -

١. تحديد المواعيد واستقبال الزوار وفق جدول زمني محدد.
٢. الرد على المكالمات الهاتفية الواردة وتسهيل مكالمات مديره مع الغير
٣. تنظيم وقت مديره خارج المنظمة أو الوحدة.
٤. حفظ وصيانة الوثائق الخاصة بمكتب مديره بطريقة تمكنه من الرجوع إليها بسهولة .
٥. الاهتمام بالأعمال الكتابية الخاصة بالمدير.
٦. معاونة المدير في عقد الاجتماعات و إدارته.
٧. فرز وسائل وتقارير العمل الخاصة بالمدير وتنبيهه إلى بعض الفقرات الهامة.

السكرتير المتخصص

السكرتير المتخصص: هو ذلك الشخص الذي يختص بمجال عمل فني، مثل السكرتير القانوني أو الطبي أو الصحفي، ويمكن تلخيص وظائفه كالآتي: -

١. دراسة القضايا التي تدخل في إطار تخصصه، ومن ثم تقديم تقرير فني موجز عن الدراسة للمدير.

٢. ملازمة المدير في الاجتماعات الفنية التي تدخل في إطار تخصصه وتزويد المدير بالمعلومات والبيانات اللازمة.

٣. متابعة المستجدات من الأبحاث والتقارير العلمية المتعلقة بمجال تخصصه بغية تقديمها إلى مديره.

٤. حفظ وصيانة الوثائق المتعلقة بمجال تخصصه بما يمكنه من الرجوع إليها بسهولة و يسر .

أمثلة على السكرتير المتخصص

من الأمثلة على السكرتير المتخصص:

١. السكرتير الأكاديمي (التعليمي).

٢. السكرتير القانوني.

٣. السكرتير الطبي.

٤. السكرتير الصحفي.

٥. السكرتير الإحصائي.

السكرتير الأكاديمي (التعليمي)

وظائف السكرتير الأكاديمي (التعليمي): -

١.القيام بأعمال السكرتارية الخاصة للعميد او مدير المدرسة.

٢. مساعدة بعض اساتذة القسم في بعض البحوث التي يقومون بها.

٣. استقبال الافراد المترددين على القسم من طلاب وغيرهم.

٤. تولي سكرتارية اجتماع مجلس القسم.

٥. استقبال المكالمات الواردة للقسم.

السكرتير القانوني

وظائف السكرتير القانوني: -

١. فحص القضايا المرفوعة ضد المنشأة من الأفراد والمؤسسات الأخرى ، وإبداء الرأي فيها

٢. يقوم بإعداد مذكرات الإشعار أو الأخطار للمنشآت أو للأفراد لدى ارتكابهم لأخطاء إدارية مع منشأته

٣. دراسة الأنظمة والمشروعات والقوانين ووضعها في صيغة قانونية مناسبة.

٤. صياغة القرارات الإدارية من الناحية القانونية قبل إصدارها.

٥. الرد على الشكاوى والتظلمات الواردة من الأفراد والمنشآت الأخرى.

٦. حضور الجلسات مع الرئيس للاستعانة به من الناحية القانونية

السكرتير الطبي

وظائف السكرتير الطبي: -

١. استقبال المرضى وأفراد عائلاتهم.

٢. حفظ سجلات المرضى

٣. معالجة البريد الوارد والصادر الخاص بالمؤسسة الطبية أو عيادة الطبيب.

٤. استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها.

٥. إعداد كشوف الحساب الخاصة بالمرضى.

٦. المساهمة في تزويد العيادة أو المستشفى بالمستلزمات الضرورية

السكرتير الصحفي

وظائف السكرتير الصحفي: -

١. الاطلاع على الصحف واقتطاع الجزء الخاص بالمنشأة ولصقه على ورق معد خصيصاً لهذا الغرض ، وإرساله إلى الجهة المختصة للرد عليه . وبعد تلقى الرد يعرضه على الرئيس ثم إلى الصحف للنشر.

٢. تزويد الرئيس بجميع الأنباء المحلية والعالمية التي لها علاقة بمنشأته.

٣. الإطلاع على الصحف العالمية وترجمة المقالات المهمة منها إلى اللغة العربية وعرضها عل الرئيس.

٤. الإعداد للمؤتمرات الصحفية التي يعقدها الرئيس وتوجيه الدعوات وحضور تلك المؤتمرات.

مدير المكتب

وظائف مدير المكتب: -

١. تلقى التعليمات من الرئيس والعمل على تنفيذها عن طريق الاتصال بالآخرين

٢. البت في الرسائل الواردة وصياغة الردود المناسبة وعرض المهم فقط على الرئيس

٣. التمتع بحق التوقيع على بعض الرسائل الصادرة عن مكتب الرئيس

٤. لتنسيق بين السياسات الخاصة والعامة للمؤسسة مع المؤسسات الأخرى ومع سياسات واتجاهات الدولة

٥. حضور الاجتماعات مع الرئيس

٦. مرافقة الرئيس في رحلات العمل إذا طلب منه

٧. تدوين ملاحظات وتعليمات الرئيس والعمل على تحقيقها .

السكرتير العام

تعريف السكرتير العام: -عبارة عن موظف يقدم المساندة الإدارية والخدمات المكتبية لإدارات المنشأة المختلفة ويعمل ضمن وحدة مركزية في المنشأة.

وظائف السكرتير العام:

١. معالجة البريد الوارد والصادر .

٢. الحفظ والتصنيف والفهرسة .

٣. النسخ والطباعة.

٤. تنظيم وسائط النقل من حركة وصيانة ووقود.

٥. تنظيم الاجتماعات.

الوحدة الثالثة: صفات ومهارات العاملين في مجال السكرتارية والإدارة المكتبية

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

- الصفات الشخصية للسكرتير
- الصفات العلمية للسكرتير
- الصفات العملية للسكرتير
- المهارات العامة للسكرتير ومدير المكتب

صفات السكرتير الناجح

يجب أن يتمتع السكرتير الناجح بالصفات التالية:

١. الصفات الشخصية

٢. الصفات العلمية

٣. الصفات العملية

الصفات الشخصية للسكرتير

١. حسن المظهر و الهندام.

٢. قوة الشخصية والتمتع بثقة الجميع و تقبل النقد البناء.

٣. حسن التصرف في المواقف الحرجة التي قد يتعرض لها دون اللجوء إلى الكذب

٤. قوة الذاكرة وذلك للمساعدة في تذكر الأوامر الشفوية التي يتعرض لها وتذكّر التعليمات و توجيهات المدير.

٥. الالتزام بمواعيد العمل الرسمية، فيكون أول من يصل إلى المكتب و آخر من يغادر.

٦. المرونة في التفكير وحب التغيير والقدرة على الدفاع عن أفكاره الجديدة بطريقة موضوعية وبدون تعصب.

٧. هدوء الأعصاب والقدرة على ضبط الانفعالات.

الصفات العلمية للسكرتير

١. معرفة أصول إدارة وتنظيم المكاتب، حيث يجب أن يلم السكرتير بالأسلوب السليم لأداء العمل بالسرعة والدقة اللازمتين.

٢. معرفة اختصاصات الإدارات التي يشرف عليها المدير .

٣. معرفة النواحي المتعلقة بالاتصالات الكتابية كإعداد وصياغة المراسلات بمختلف أنواعها وتنفيذ إجراءات البريد الصادر.

٤. معرفة النواحي المتعلقة بالاتصالات الشفوية والتي تشمل تنظيم الاتصالات الهاتفية الخاصة بمكتب المدير وتنظيم مقابلات الزوار، وتنظيم الاجتماعات الخاصة .

٥. الإلمام بالطرق السليمة لتنظيم حفظ المعلومات.

٦. لديه إلمام بالأنظمة واللوائح.

٧. لديه مؤهل علمي في السكرتارية أو الإدارة المكتبية.

الصفات العملية للسكرتير

١. إتقان الطباعة والنسخ
٢. إتقان التعامل مع التجهيزات المكتبية
٣. إتقان الإملاء
٤. اتقان معالجة البيانات والمعلومات
٥. إتقان استخدام الحاسب
٦. التعامل مع برمجيات الإتصالات الإدارية
٧. إتقان فن التحرير والإملاء

المهارات التي يجب توفرها في السكرتير

- **المهارات العامة :**

١. مهارة المشاركة بالمناقشات.

٢. مهارة الحصول على المعلومات .

٣. مهارة الرد على الهاتف و استخدامه للمكالمات المحلية و الدولية.

٤. مهارة حسن الاستماع للتفاصيل.

٥. مهارة حسن الاستماع للخلاصة.

٦. مهارة قراءة المراسلات.

٧. مهارة النظام و الترتيب.

٨. مهارة العمل الجماعي .

المهارات التي يجب توفرها في السكرتير

المهارات التخصصية:

١. مهارة التدوين بالسجلات المكتبية.

٢. مهارة عمل و تطبيق أنظمة الأرشفة و الفهرسة.

٣. مهارة حفظ المستندات و الملفات.

٤. مهارة الاستدلال على المستندات.

المهارات التي يجب توفرها في السكرتير

- **مهارة استخدام اللغة:**

١. المقدرة على الكتابة و التحدث بلغة البلد التي يعمل فيها.

٢. مهارة كتابة التقارير العامة.

٣. القدرة على إعداد المراسلات.

٤. القدرة على إعداد التقارير الفنية.

المهارات التي يجب توفرها في السكرتير

- **المهارات الإدارية والسلوكية للسكرتير:**

١. مهارة التحكم و تنظيم وقت المديرين.

٢. مهارة الاتصال اللفظي.

٣. مهارة مرونة التعامل مع الرؤساء والاستفادة من الأنماط السيكولوجية للتعامل معهم.

المهارات التي يجب توفرها في السكرتير

- **المهارات المكتبية:**

١. فتح البريد

٢. كتابة المراسلات

٣. متابعة المراسلات الصادرة والواردة

٤. التخلص من الأوراق الزائدة

٥. استخدام آلة التصوير والطابعة والماسح الضوئي.

المهارات التي يجب توفرها في مدير المكتب

١. **المهارات الإدارية**: مثل مهارات الإشراف والتخطيط والتنظيم والتوجيه والتوظيف.

٢. **المهارات التحليلية** مثل: المهارات الإبداعية، مهارات التفكيرالنقدي، مهارات تحليل البيانات، مهارات البحث،

٣. **مهارة الانتباه إلى التفاصيل**: مثل الانتباه إلى طلب المستلزمات المكتبية في الوقت المناسب لضمان عدم تعطل العمل.

٤. مهارات الاتصال والقدرة على التفويض وحل النزاعات.

٥. مهارات استخدام الحاسب والانترنت والحوسبة السحابية.

٦. **مهارات قيادية**: مثل القدرة على بناء وإدارة فرق العمل.

٧. مهارات اجتماعية لكسب ود الاخرين.

الوحدة الرابعة: إدارة المكاتب:النظم والتطبيقات

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

- تعريف المكتب والأنشطة التي يزاولها
- وظائف الإدارة المكتبية
- علاقة مدير المكتب بالإدارة الأخرى
- أتمتة المكاتب والإدارة الالكترونية

تعريف المكتب والأنشطة التي يزاولها

تعريف المكتب : هو المكان الذي تزاول فيه جميع الأنشطة المكتبية مثل : استلام المعاملات وفرزها وترتيبها وإحالتها وأرشفتها واسترجاعها وتصديرها...

الأنشطة التي يتم مزاولتها في المكتب:

١. نقل وتبادل المعلومات

٢. توفير المعلومات للإدارات العليا بما يساعدها في اتخاذ القرارات.

٣. يعتبر بمثابة ذاكرة المنظمة لأنه الجهة التي يحفظ المعلومات ويوفرها عند الطلب.

وظائف الإدارة المكتبية

تقوم الإدارة المكتبية بإنجاز مجموعة من الوظائف الحيوية أبرزها:

أولاً: التخطيط: وهو النشاط الذي تريد الإدارة المعنية القيام به حالياً لتحقيق أهداف مستقبلية، ويشمل: تحديد الأهداف، تحديد الوسائل، تحديد البرامج التنفيذية.

- مراحل التخطيط للإدارة المكتبية:

١. دراسة وتحديد احتياجات الإدارات المختلفة من الخدمات المكتبية.
٢. دراسة البدائل الممكنة لأداء الخدمات المكتبية.
٣. اختيار البديل المناسب لأداء الخدمات المكتبية.
٤. تنفيذ البديل المناسب وتقييمه.

تتمة وظائف الإدارة المكتبية

ثانياً: التنظيم: وهو عبارة عن ترتيب الموارد المادية والبشرية في المكتب بأساليب وطرق مناسبة

-فوائد تنظيم الأعمال المكتبية:

١. تسهيل انسياب العمل
٢. تحديد إجراءات حفظ الوثائق والملفات
٣. تصميم النماذج اللازمة للعمل
٤. تحديد خطوط الاتصال بين الموظفين

- مراحل تنظيم الأعمال المكتبية:

١. تحديد الانشطة المكتبية
٢. تحديد التجهيزات والأدوات اللازمة للمكتب
٣. تجميع الأنشطة المتشابهة بما يحقق الكفاءة الاقتصادية
٤. توزيع المسئوليات الوظيفية على الموظفين

تتمة وظائف الإدارة المكتبية

ثالثاً: التوظيف: هو عبارة عن شغل الوظائف المكتبية بموظفين أكفاء والمحافظة عليهم وتدريبهم على الأعمال والمهارات المكتبية

- أنشطة التوظيف للإدارة المكتبية:

١. تحديد متطلبات الوظائف من الموارد البشرية.
٢. المساهمة في اختيار المرشحين للوظائف.
٣. تقييم أداء الموظفين الجدد والقدامى
٤. تدريب الموظفين

رابعاً: التوجيه والإشراف: عبارة عن تحفيز الموظفين للعمل المكتبي وإرشادهم وتحسين قنوات الاتصال معهم.

- أنشطة التوجيه والإشراف في الإدارة المكتبية:

١. شرح الخطوات الواجب اتباعها في العمل المكتبي
٢. طلب تقارير دورية من المسئولين عن سير العمل
٣. تحديد أسباب المشكلات التي تعترض العمل المكتبي
٤. إرشاد الموظفين للممارسات المثلى في العمل المكتبي

تتمة وظائف الإدارة المكتبية

خامساً: الرقابة: عبارة عن قياس الأداء في المكتب وتقييم النتائج وتصحيح الانحرافات

- أنشطة الرقابة في الإدارة المكتبية:

١. تحليل استخدامات الأجهزة المكتبية للتأكد من حسن الاستخدام
٢. مراقبة البيئة المادية للعمل المكتبي
٣. متابعة أداء العاملين وتقييمه.
٤. وضع معايير لأداء الأعمال المكتبية
٥. التأكد من عدم الانحراف عن الأهداف الموضوعة

علاقة مدير المكتب مع الأطراف الأخرى داخل المنظمة وخارجها

أولاً: علاقة مدير المكتب بالإدارة العليا:

مدير المكتب الناجح من وجهة نظر الإدارة العليا هو المدير الذي يحقق الأهداف التالية:

١. فهم أهداف ووظائف الإدارة العليا.
٢. تزويد الإدارة العليا بالمعلومات الدقيقة والحديثة
٣. تمثيل الإدارة العليا أمام المرؤوسين

ثانياً: علاقة مدير المكتب مع مرؤوسيه: يجب على مدير المكتب أن يقوم بالمهام التالية تجاه مرؤوسيه

١. تقديم النصح والإرشاد لهم بطريقة محببة
٢. تدريب الموظفين وتشجيعهم
٣. المساعدة على حل مشكلات الموظفين
٤. توفير بيئة العمل المناسبة للموظفين.
٥. إشراك الموظفين في تطوير الإدارة

تابع علاقة مدير المكتب مع الأطراف الأخرى داخل المنظمة وخارجها

ثالثاً: علاقة مدير المكتب بالزملاء:

يمكن تنمية هذه العلاقة من خلال:

١. احترام وجهات نظر المديرين الاخرين
٢. التعاون والتنسيق معهم عن طريق الاجتماعات واللقاءات
٣. مساعدتهم أثناء ضغط العمل
٤. تبادل الاراء والمعلومات معهم

رابعاً: علاقة مدير المكتب مع الجمهور : يجب على مدير المكتب أن يقوم بالمهام التالية تجاه الجمهور

١. متابعة معاملات المراجعين والعمل على إنجازها
٢. الاهتمام بمصالح المراجعين والاستماع الى مشكلاتهم
٣. معاملة الزوار والمراجعين بلباقة
٤. إعداد لوحات إرشادية للمراجعين
٥. الظهور بمظهر حسن

أتمتة المكاتب والإدارة الالكترونية

مفهوم أتمتة المكاتب : عبارة عن استخدام التقنيات الحديثه ووسائل الاتصال لتسريع إنجاز الأعمال المكتبية وتطويرها بهدف الحصول على أعلى مستويات الاداء وضمان وجود ودقه وسرعه المعلومه المنجزه.

المكونات الرئيسة لأتمتة المكاتب:

(١) **الموارد البشريه**: المقصود بهم المستخدمين سواء كانوا مديرين، مشرفين، مهنيين، سكرتارية.

(٢) **الأدوات والتكنولوجيا**: مثل وسائل الاتصال الالكترونية المختلفة وأجهزة الحواسيب والبر مجيات وغيرها

(٣) **البيانات والمعلومات**: تشمل الوثائق والمعاملات الواردة والصادرة وكل الملفات والتسجيلات الصوتية والمرئية والمخططات والخرائط والصور والرسوم والنصوص المكتوبة .

(٤) **المعالجة والتشغيل**: تتضمن العمليات التي تتم على الملفات والوثائق والمعاملات مثل الجمع والتصنيف والتسجيل والتوثيق والتوزيع والتحليل الارشفة الورقية والالكترونية .

أهم تطبيقات أتمتة المكاتب

اهم تطبيقات نظم اتمتة المكاتب مايلي:

١. **أنظمة معالجة النصوص** من اجل اعداد التقارير الطويلة وقوائم الاسعار وغيرها
٢. **الأرشيف الالكتروني: استخدام** الحواسيب والماسحات والطابعات ويوفر هذا الارشيف امكانية تصوير وقراءة وتخزين الوثائق الكترونيا وامكانية الفهرسة الالكترونية.
٣. **البريد الإلكتروني: توفير** السرعة والتكاليف وتكاملية الخدمة والوثوقية والسرية والتماشي مع متطلبات العصر الحالي.
٤. **البريد الصوتي** : استخدام الصوت في نقل الرسائل بدلا من الكتابة.
٥. **التنظيم الالكتروني للمواعيد : تنظيم** مواعيد المدير والذي يمكن مراجعته وتعديله في أي وقت.
٦. **المؤتمرات السمعية:** عقد المؤتمرات عن طريق خطوط الاتصال حيث تستطيع اجهزة الهاتف الحديثة القيام بمثل هذه الاتصالات دون أي تدخل من عامل الهاتف.
٧. **المؤتمرات المرئية** أي اضافة الفيديو إلى الشبكة السمعية مثل عرض القاعة التي يتم فيها المؤتمر على شاشة مسطحة كبيرة على جدار.
٨. **الفاكس** الذي يعني نقل الصور طبق الأصل وبسرعة فائقة بدل انتظار الوقت الطويل لتصل بطرق البريد الأخرى.

إيجابيات أتمتة المكاتب

وتتمثل أهم إيجابيات نظام اتمتة المكاتب في:

- يؤدي إلى الدقة في اداء العمل.
- يخفض من تكاليف اداء العمل.
- يؤدي لتقليل الجهد المبذول من موظفي الاعمال الادارية المختلفة.
- يؤدي لتخفيض الأعمال المكتبية الورقية.
- يؤدي إلى السرعة في اداء العمل المكتبي.
- يؤدي إلى تسهيل عملية الاتصال داخل فروع المؤسسة أو الشركة.
- يساعد على تطوير معارف ومهارات موظفي الاعمال الادارية.
- يساعد على تخفيض عدد موظفي الاعمال الادارية.

الإدارة الالكترونية في المكاتب

تعريف الإدارة الإلكترونية: عبارة عن إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات للعملاء عن طريق شبكة الإنترنت أو الانترانت.

أهداف الإدارة الالكترونية:

١. تقليل تكلفة إنجاز المعاملات بالطرق التقليدية.
٢. زيادة كفاءة عمل الإدارة.
٣. استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء في وقت واحد.
٤. إلغاء العلاقة ما امكن بين طرفي المعاملة للتخلص من الاعتبارات الشخصية.
٥. إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بالأرشيف الإلكتروني.
٦. التخفيف من البيروقراطية.
٧. إلغاء عامل المكان.
٨. إلغاء تأثير عامل الزمان.

متطلبات تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية:

١. بنية تحتية متطورة: شبكة انترنت واتصالات سلكية ولاسلكية حديثة.
٢. مزود خدمة انترنت بأسعار معقولة.
٣. تدرب الموظفين وبناء قدراتهم.
٤. توافر ميزانية مناسبة.
٥. توافر مستوى عالي من الأمن الالكتروني (أمن المعلومات).

المستلزمات والتجهيزات التقنية التي تساعد على تفعيل عملية الأتمتة والإدارة الالكترونية:

١. الهاتف بأنواعه المختلفة
٢. أجهزة الحاسب والمودم والراوتر والطابعات والشاشات والماسحات الضوئية ووسائط التخزين وأجهزة العرض والخادم والتوصيلات والميكروفون والشبكة اللاسلكية والسماعات، ووحدات الإدخال.
٣. البرمجيات المكتبية.
٤. برامج اتصالات الانترنت.

الوحدة الخامسة: تخطيط أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

- مفهوم التخطيط لأعمال السكرتارية وأنواعه
- التخطيط السنوي لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية
- التخطيط الشهري لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية
- التخطيط الأسبوعي واليومي لأعمال السكرتارية

مفهوم تخطيط أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية وأنواعه

مفهوم تخطيط أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية: عبارة عن تحديد الأهداف الخاصة بالسكرتارية والأعمال المكتبية ووسائل تحقيقها وترتيب الأولويات.

أنواع التخطيط لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:

١. تخطيط سنوي (خطة سنوية)

٢. تخطيط شهري (خطة شهرية)

٣. تخطيط أسبوعي (خطة أسبوعية)

٤. تخطيط يومي (خطة يومية)

التخطيط السنوي لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

مفهوم التخطيط السنوي لأعمال السكرتارية: عبارة التخطيط طويل الأجل لأعمال السكرتارية والذي يتضمن الخطوط العريضة لجميع النشاطات المتوقع إنجازها خلال سنة.

أمثلة على الأعمال التي يمكن أن تتم بشكل سنوي:

١. إعداد بطاقات المعايدة للمناسبات السنوية
٢. الإعداد لاجتماع الهيئة العامة للمساهمين
٣. الإعداد لتقارير الموظفين السنوية
٤. تجديد الوثائق السنوية

تابع التخطيط السنوي لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

فوائدالتخطيط السنوي لأعمال السكرتارية:

١. يصلح للأعمال التي يتطلب إنجازها فترة طويلة

٢. يصلح للأعمال التي تحتاج الى الاستمرارية لمدة سنة مثل الإجراءات

٣. يساعد في توقع الأحداث والاستعداد لها

سلبيات التخطيط السنوي لأعمال السكرتارية:

١. صعوبة مواجهة الظروف الطارئة

٢. لا يصلح للأعمال التي يتطلب إنجازها فترة قصيرة

التخطيط الشهري لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

مفهوم التخطيط الشهري لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية: عبارة عن وضع تصور متوسط الأجل عن سير العمل خلال شهر وهي بذلك خطة مفصلة أكثر من الخطة السنوية، وقد تكون جزءاً من الخطة السنوية.

أمثلة على الأعمال التي تتم بشكل شهري:

١. إصدار نشرات شهرية حول أخبار وفعاليات المنشأة
٢. الاعداد للاجتماع الشهري لمجلس الإدارة
٣. الإعداد لاجتماع اللجان الشهرية
٤. إعداد التقارير الشهرية حول الإنجازات
٥. إعداد جداول ومحاضر الاجتماعات الشهرية

التخطيط الشهري لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

فوائد التخطيط الشهري لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:

١. أكثر مرونة من التخطيط السنوي

٢. توضيح وتفصيل الخطة السنوية

٣. تصلح للأعمال الدورية الشهرية

سلبيات التخطيط الشهري لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:

١. لا يصلح للأعمال التي يتم إنجازها بشكل أسبوعي

٢. لا يصلح للأعمال التي يتم إنجازها بشكل سنوي

التخطيط الأسبوعي لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

مفهوم التخطيط الأسبوعي لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية: عبارة عن وضع تصور قصيرالأجل عن سير العمل خلال أسبوع وهي بذلك خطة مفصلة أكثر من الخطة الشهرية والسنوية ، وقد تكون جزءاً من الخطة الشهرية.

أمثلة على الأعمال التي تتم بشكل أسبوعي:

١. إصدار نشرات أسبوعية حول أخبار وفعاليات المنشأة
٢. الاعداد للاجتماعات الأسبوعية بين المدير والموظفين
٣. وضع الترتيبات اللازمة لدفع المصاريف النثرية
٤. إعداد التقارير الأسبوعية حول الإنجازات
٥. الإعداد لتوزيع التعاميم والنشرات الدورية

التخطيط الأسبوعي لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

فوائد التخطيط الأسبوعي لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:

١. تصلح للأعمال التي تحتاج إلى أسبوع لإنجازها
٢. المرونة وإمكانية التعامل مع الظروف الطارئة
٣. يوفر معلومات تساعد على إنجاز الخطط السنوية والشهرية
٤. يحقق إدارة أفضل لأولويات العمل

سلبيات التخطيط الأسبوعي لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:

١. لا يصلح للأعمال التي يتم إنجازها بشكل شهري أو سنوي

التخطيط اليومي لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

مفهوم التخطيط اليومي لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية: عبارة عن وضع تصور قصيرالأجل عن سير العمل ليوم واحد وهي بذلك خطة مفصلة أكثر من الخطة الأسبوعية والشهرية والسنوية

أمثلة على الأعمال التي تتم بشكل يومي :

١. فتح البريد الوارد
٢. تدوين ملاحظات المدير
٣. تأمين القرطاسية والمواد الاستهلاكية للمكتب
٤. إعداد المراسلات
٥. إعداد جدول يومي بمواعيد المدير
٦. إعداد التقارير الدورية
٧. استقبال الزوار

تابع التخطيط اليومي لأعمال السكرتارية والأعمال المكتبية

فوائدالتخطيط اليومي لأعمال السكرتارية:

١. أكثر أنواع التخطيط مرونة

٢. يعتبر أفضل نوع لمواجهة الظروف القاهرة

٣. يصلح للأعمال التي تستغرق مدة قصيرة لإنجازها

٤. يساعد على التذكر وعدم إغفال التفاصيل

سلبيات التخطيط اليومي لأعمال السكرتارية:

١. لا يصلح للأعمال التي يتطلب إنجازها مدة أكثر من يوم

٢. لا يصلح للأعمال التي تتطلب الإعداد المسبق للمواد والتجهيزات والأثاث

الوحدة السادسة: التصنيف والترميز وحفظ الملفات والمستندات

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

- مفهوم المحفوظات وأنواعها
- التنظيم الفني للمحفوظات
- طرق حفظ الوثائق والمحفوظات

المحفوظات: المفاهيم والأنواع

المحفوظات: تعني كافة الوثائق المحفوظة التي تحمل معلومات ليمكن الرجوع إليها مستقبلاً.

الوثيقة: أية مادة تحمل معلومات سواء كانت ورقة أو شريطاً مسجلاً أو مصوراً أو كتاباً أو خريطة أو إحصائية أو بياناً إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات سواء في الجهات الحكومية أو المنشآت الاقتصادية.

أهمية وأهداف المحفوظات: أصبحت " المعلومات " بالنسبة للمنظمات الحكومية والمنشآت التجارية هى الأساس في إنجاز الأعمال بأنواعها المختلفة ، لذلك فإن وظيفة الحفظ تهدف بشكل محدد إلى:

((ضمان وصول المعلومات إلى أيدى المستفيدين منها بأسرع وقت وأقل جهد وبأدنى تكلفة))، ويتبع ذلك هدف اخر يتمثل في حماية المستندات من التلف أو الضياع. ومن هذه الأهداف نبعت أهمية وظيفة الحفظ

أنواع المحفوظات

تقسم المحفوظات طبقاً لنشاط كل منها إلى:

(ا) محفوظات نشطة:

وهى الوثائق المتداولة التي ترجع إليها إدارات الشركة بصفة مستمرة لإنجاز الأعمال، وهى تحفظ في وحدات المحفوظات في كل إدارة – أى أنها تحت أيدى الموظفين حسب أعمالهم وتخصصاتهم.

(ب) محفوظات متوسطة النشاط:

تمثل المحفوظات(المؤقتة) وتتمثل في السجلات والمستندات التي تدعو الحاجة للرجوع إليها على فترات متباعدة حسب طبيعة العمل في الشركة ، وهذا النوع من المحفوظات أما أن يحفظ في الوحدات اللامركزية في الإدارات ، أو أن ترسل لوحدة الحفظ المركزى بمركز الاتصالات والمحفوظات ، وذلك وفق التنظيم الإدارى المتبع في كل منظمة.

أنواع المحفوظات

(جـ) محفوظات غير نشطة :

وهى السجلات والأوراق والمستندات التي لا تدعوا الحاجة للرجوع إليها ربما لانتهاء العمل بها أو لعدم الحاجة إليها ، أو لمرور سنوات طويلة عليها – هذا بعد أن يتم فرزها إلى قسمين (مستديمة ، منتهية).

(د) المستديمة :

وهى الأوراق والسجلات التي تتضمن مبادئ والتزامات متعلقة بالصالح العام أو ذات أهمية تاريخية ، وهذه لا يستغنى عنها أبداً مثل العقود واتفاقيات الدول والأوامر والقرارات السارية المفعول

(هـ) المنتهية :

وهى الأوراق التي انتهى العمل بها تماماً أو ليس لها أى قيمة مثل : المسودات والصور الزائدة من المراسلات الصادرة والدعوات إلى اجتماعات ، وبطاقات التهانى بالأعياد والمناسبات التي مضى وقت كبير عليها.

التنظيم الفني للمحفوظات

تمر المحفوظات في أى منظمة بثلاث مراحل رئيسية هى :

(ا) التصنيف (ب) الترقيم (الترميز) (جـ) الفهرسة

المرحلة الأولى: التصنيف:

تعريف التصنيف: تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة وفصل الوثائق غير المتشابهة تبعاً لدرجة اختلافها ، وذلك بغرض التعرف على أى منها بسهولة.

طرق التصنيف :

١ - التصنيف الموضوعى :

أى تصنيف الأوراق على حسب موضوعاتها - وفتح ملف لكل موضوع مثل (الإجازات- الانتدابات - التقارير) .

٢ - التصنيف الجغرافي :

أى تصنيف الأوراق على حسب المناطق أو البلاد أو الفروع الواردة منها أو الصادر إليها الأوراق مثل (فرع المحمدية- فرع المروج) .

التنظيم الفني للمحفوظات

٣ -التصنيف الزمنى :

أى تصنيف الأوراق على حسب تواريخها أن كانت بالسنة أو بالشهر مثل ملفات (ميزانية الشركة لسنة - إيرادات شهر ربيع الأول).

٤ -التصنيف الاسمى :

أى تصنيف الأوراق على حسب أسماء أصحابها إن كانوا موظفين أو موظفات بالشركة أو جمهور أو شركات مثل (محمد - حسن - ليلى - شركة الإضاءة الكهربائية).

٥ - التصنيف الشكلى :

أى تصنيف الوثائق على حسب أشكالها مع مراعاة نوعها مثل (الفواتير - القرارات - أذون التسوية) فيوضع كل منها في ملف مستقل حسب أشكالها .

التنظيم الفني للمحفوظات

المرحلة الثانية: الترقيم (الترميز):

تعريف الترقيم أو الترميز: وضع رموز للوثائق سواء بالأرقام الحسابية أو بالحروف الهجائية أو بالاثنين معاً ، وتعتبر هذه الرموز أرقاماً للوثائق.

طرق الترقيم :

١ -الترقيم العددى المركب :

يتم باستخدام الإعداد الحسابية التي تبدأ من (١ - ٢ - ٣ - ٤ - .....الخ) ، مثل الملفات التي يكتب عليها مثلاً (٣ / ١ / ٥ ، ٦ / ٢ / ٣) .

٢ -الترقيم الهجائى:

يتم باستخدام الحروف الهجائية التي تبدأ من (أ - ب - ت - ث - ج .....ى) مثل الملفات التي تكتب عليها (ل / ن/ أ ، ج / أ / و) .

٣ - الترقيم المزدوج :

عبارة عن دمج الحروف الهجائية مع الأرقام الحسابية وقد استخدمت هذه الطريقة في الترقيم لتلافي قصور الطريقة الهجائية السابقة لأنها محدودة ب ٢٨ حرف فقط ، لذلك تم التغلب على قصور هذه الطريقة بجعل أخرها عددياً وبهذا تكون الأرقام مفتوحة إلى ما لا نهاية ، حكمها حكم الطريقة العددية المركبة - مثل الملفات التي يكتب عليها (ن / أم ٥ ، أ / ب / ٣)

التنظيم الفني للمحفوظات

المرحلة الثالثة: الفهرسة:

تعريف الفهرسة: عبارة عن ترتيب المستندات والمعاملات بطرق متعارف عليها بهدف سرعة استرجاعها عند الحاجة إليها

وهناك العديد من أشكال الفهارس التي يتم استخدامها ولكن سنركز على أهم شكلين منهما وهما :

١ - فهرس السجل ٢ - فهرس البطاقات

١ - فهرس السجل :

وهو دفتر كبير مجلد - أو كراسة - أو حتى أوراق سائبة ، يسجل فيها المسئول عن الحفظ أسماء وأرقام الملفات التي لدية وكذلك أماكن وجودها في أجهزة الحفظ إلا أنه له بعض العيوب الواضحة عند استخدامه وهى :

صعوبة الإضافة إليه أو الحذف منه ، وكذلك تعرضها للتلف السريع ، وعدم محافظته على سرية المعلومات لانه مكشوف .

٢ - فهرس البطاقات:

وهو عبارة عن كروت من ورق مقوى ذات مقاسات مختلفة على حسب حجم الأدراج التي تحفظ بها

طرق حفظ الوثائق والمستندات

الحفظ : عبارة عن عملية ترتيب الوثائق بأنواعها المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة داخل الأرشيف بنظام محدد يضمن سلامتها ويمكن بموجبه الوصول إلى أى وثيقة منها بسرعة عند الحاجة.

أسس وقواعد الحفظ:

- التأكد من انتهاء إجراءات معالجة موضوع الورقة قبل البدء في حفظها .
- التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان متفق عليه .
- حفظ الأوراق المطلوب حفظها بسرعة أول بأول دون تأجيل .
- تحديد رقم الملف الذى ستحفظ فيه الورقة بدقة .
- إعداد قائمة بمحتويات الملف .

طرق الحفظ:

١ -الحفظ الرأسي :

يصلح هذا النوع من الحفظ للملفات العادية أو العلاقية بحيث يكون الملف موضوع في الدرج رأسياً ، أى إلى اسفل وفتحته إلى أعلى ، وتبرز من كل ملف زائدة بلاستيكية بها ورقة صغيرة يسجل عليها رقم الملف ، وهذه الزائدة البلاستيكية كثيراً ما تعرف بأسم "المرشدة"

طرق حفظ الوثائق والمستندات

٢ - الحفظ الأفقى :

يصلح هذا النوع من الحفظ للوثائق كبيرة الحجم مثل السجلات والمظاريف الكبيرة والخرائط الغير ملفوفة والرسومات الهندسية التي تحفظ بحالتها بدون طى - مع تمييزها بعناوين صغيرة ليمكن التعرف عليها.

٣ - الحفظ الواقف :

يصلح هذا النوع من الحفظ للعديد من الوثائق مثل الخرائط الملفوفة أسطوانياً وعلب المحفوظات الأسطوانية

الوحدة السابعة: الاتصالات الإدارية

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

- الاتصالات الإدارية: المفهوم والأهداف
- وسائل الاتصالات الإدارية
- أنواع الاتصالات الإدارية

الاتصالات الإدارية: المفهوم والأهداف

- **تعريف الاتصال :** عبارة عن عملية تبادل المعلومات والأخبار والاراء عن طريق الكتابة أو الكلام أو الايماءات بما فيها لغة الجسد وتعبيرات الوجه. (your dictionary)
- **تعريف الاتصالات الإدارية:** عبارة عن نقل كافة أشكال المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة عبر المستويات الإدارية المختلفة داخلياً وخارجياً.

-أهداف الإتصال الإداري :

١. تسهيل عملية اتخاذ القرارات .
٢. تمكين المرؤوسين من معرفة أهداف المنظمة .
٣. تعريف المرؤوسين بالتعليمات المتعلقة بتنفيذ العمل .
٤. التعرف على مدى تنفيذ الأعمال .
٥. نقل كافة أشكال المعلومات ومنها :
   - معلومات عن البيئة الخارجية .
   - معلومات عن المنظمات المشابهة .
   - معلومات داخلية عن المنظمة .
٦. التأثير في الاتجاهات .

وسائل الاتصالات

وسائل الإتصال :

أولاً :وسائل الإتصال الشفوية والكتابية :

١. وسائل الإتصال الشفوية : هي الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات من خلال الكلام .

ومن الأمثلة على الوسائل الشفوية :

-الأوامر الفردية .

-الاجتماعات .

-الندوات والمؤتمرات .

- مزايا الاتصالات الشفوية :

-البساطة والوضوح .

-مناسبتها للموظفين في المستويات الإدارية الدُنيا .

-تُساعد المُستقبل على استيضاح النقاط الغامضة .

-تُساعد على تقوية العلاقات الإنسانية .

-تُتيح الفرصة للتعبير عن الآراء .

وسائل الاتصالات

- عيوب الاتصالات الشفوية :

-عدم الدقة .

-عدم إتقان البعض للاتصال الشفوي .

-تفقد الرسالة جزء من محتواها بعد صدورها .

-لا تصلح للمنشئات كبيرة الحجم .

-غير موثقة وبالتالي لا تُعتبر دليل أمام المحاكم .

٢. وسائل الإتصال الكتابية :

أمثلة على وسائل الاتصال الكتابية : الشكاوى ، التقارير الدورية .

- مزايا الإتصال الكتابي :

-يعتبر وسيلة إثبات .

-حسن صياغة الرسالة لتوفر الوقت الكافي .

-يصلح عند الرغبة في تعميم الرسالة على عدد كبير من العاملين .

- عيوب الإتصال الكتابي :

-يحتاج إلى قدرة على التعبير .

-تكدس (أي تراكم) الأوراق وصعوبة حفظها .

وسائل الاتصالات ومعوقات الاتصال

معايير اعتماد وسيلة الإتصال الشفوية أو الكتابية :

١ -السرعة المطلوبة .

٢ -طبيعة ومحتوى الرسالة .

٣ -التكلفة .

٣ - طبيعة وقُدرات المرسل .

٤ - طبيعة وقُدرات المستقبل .

٦ - حجم وطبيعة نشاط المنشأة .

ثانياً: وسائل الاتصال المباشر وغير المباشر:

١ -الإتصال الشخصي : وهو الإتصال الذي يتم وجه لوجه بين المُرسل والمُستقبل.

٢ -الهاتف .

٣ -وسائل الأعلام مثل : الصحف والمجلات .

٤ -وسائل الاتصالات اللاسلكية مثل : الدوائر التلفزيونية .

معوقات الإتصال :

أولاً: المعوقات النفسية والاجتماعية والشخصية :

١ -اختلاف الإدراك والاتجاهات بين الأشخاص يؤدي إلى سوء فهم الرسالة .

٢ -اختلاف الدوافع يؤدي إلى سوء فهم الرسالة .

٣ -اختلاف المستويات الإدارية يؤدي إلى تقليل التفاهم بين الأفراد .

٤ -اختلاف العِرق والمنطقة الجغرافية يؤدي إلى سوء الإتصال .

٥ -نقص المهارات الشخصية

معوقات الاتصال وزيادة فعالية الاتصال

ثانياً: المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم :

١ -غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات بدقة .

٢ -مركزية التنظيم تؤدي إلى بطئ عملية الإتصال .

٣ -عدم التجانس في الجماعات .

ثالثاً: المعوقات الفنية أو التقنية :

١ -عدم كفاءة أدوات الإتصال .

٢ -عدم مناسبة أدوات الإتصال للرسالة المنقولة .

٣ -عدم وضوح الأهداف .

٤ -ضعف الخطط .

فعالية الإتصال :

لزيادة فعالية الإتصال يُنصح بتباع الأمور التالية :

١ -وضوح الرسالة المنقولة .

٢ -مراعاة مستوى الفهم لدى المستقبل .

٣ -الاهتمام بعناصر الإتصال .

٤ -اختيار الوقت المناسب لعملية الإتصال .

٥ -المتابعة والتقييم المستمرين لعملية الإتصال .

عناصر عملية الاتصال

عملية الإتصال (عناصر عملية الإتصال) :

١ -المرسل : يتمثل في الجهة التي ترسل المعلومات إلى المستقبل وقد تكون شخصاً أو كتاباً . . . الخ .

٢ -قناة الإتصال : تتمثل في الوسيلة التي يتم من خلالها نقل المعلومات .

٣ -الرسالة : تتمثل في موضوع الإتصال .

٤ -المستقبل : يتمثل في الجهة التي تتلقى الرسالة وتقوم بفك رموزها .

٥ -التغذية العكسية : تتمثل في المعلومات المرتدة عن المستقبل (استجابة المستقبل).

٦ -التشويش : يتمثل في معيقات الإتصال مثل : الضجة ، عدم وضوح الرسالة .

أنواع الاتصالات الإدارية

١ - الاتصالات الهابطة :

هي الاتصالات التي تنساب من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدُنيا ، ومن الأمثلة عليها : القرارات والتعليمات والأوامر .

٢ -الاتصالات الصاعدة :

هي الاتصالات التي تصدر عن المستويات الإدارية الدُنيا إلى المستويات الإدارية العليا ومن الأمثلة عليها : الشكاوى ، والاقتراحات ، والاجتماعات التي تجمع المرؤوسين بالرؤساء .

٣ -الاتصالات الأفقية :

هي الاتصالات التي تتم على نفس المستوى الإداري ،كأن يتصل مدير المشتريات بمدير الإنتاج أو التسويق والغاية الأساسية من هذه الاتصالات هي تحقيق التنسيق بين الأقسام المختلفة في المنشأة

٤ -الاتصالات القُطرية :

هي الاتصالات التي تربط مدير إحدى الإدارات بموظف في إدارة أو قسم خارج إدارته .

٥ -الاتصالات الشبكية :

هي الاتصالات التي تتم في جميع الاتجاهات .

الوحدة الثامنة: تطبيقات الحوسبة السحابية في الأعمال المكتبية

أهداف الدرس: يتوقع من الطالب بعد نهاية هذا الدرس أن يتعرف على:

عناصر عملية الاتصال

عملية الإتصال (عناصر عملية الإتصال) :

١ -المرسل : يتمثل في الجهة التي ترسل المعلومات إلى المستقبل وقد تكون شخصاً أو كتاباً . . . الخ .

٢ -قناة الإتصال : تتمثل في الوسيلة التي يتم من خلالها نقل المعلومات .

٣ -الرسالة : تتمثل في موضوع الإتصال .

٤ -المستقبل : يتمثل في الجهة التي تتلقى الرسالة وتقوم بفك رموزها .

٥ -التغذية العكسية : تتمثل في المعلومات المرتدة عن المستقبل (استجابة المستقبل).

٦ -التشويش : يتمثل في معيقات الإتصال مثل : الضجة ، عدم وضوح الرسالة .