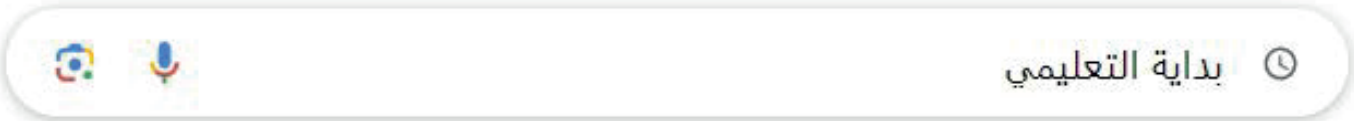
تم تحميل الملف
من موقع بداية

بداية
beadaya.com | موقع بداية التعليمي

للمزيد اكتب
في جوجل Google



موقع بداية التعليمي كل ما يحتاجه **الطالب والمعلم**
من ملفات تعليمية، حلول الكتب، توزيع المنهج،
بوربوينت، اختبارات، ملخصات، اختبارات إلكترونية،
أوراق عمل، والكثير...

حمل التطبيق

GET IN ON Google Play

Download on the App Store

قررت وزارة التعليم تدريس
هذا الكتاب وطبعه على نفقتها



المملكة العربية السعودية

السكرتارية والإدارة المكتبية

التعليم الثانوي - نظام المسارات
السنة الثالثة

قام بالتأليف والمراجعة
فريق من المتخصصين

طبعة 1446 - 2024



وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

ⓒ وزارة التعليم، ١٤٤٤هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

وزارة التعليم
السكرتارية والإدارة المكتبية - التعليم الثانوي - نظام المسارات - السنة الثالثة. / وزارة التعليم .- الرياض ، ١٤٤٤هـ
١٧٢ ص ؛ ٢١ × ٢٥,٥ سم

ردمك: ٣-٥١٩-٥١١-٦٠٣-٩٧٨

١- السكرتارية - تعليم ٢- ادارة المكاتب ٣- التعليم الثانوي - السعودية - كتب دراسية أ.العنوان

ديوي ٦٥١,٠٧١٢ ١٤٤٤/١٢١١٦

رقم الإيداع: ١٤٤٤/١٢١١٦
ردمك: ٣-٥١٩-٥١١-٦٠٣-٩٧٨

حقوق الطبع والنشر محفوظة لوزارة التعليم

www.moe.gov.sa

مواد إثرائية وداعمة على "منصة عين الإثرائية"

ien.edu.sa

أعزاءنا المعلمين والمعلمات، والطلاب والطالبات، وأولياء الأمور، وكل مهتم بالتربية والتعليم:
يسعدنا تواصلكم؛ لتطوير الكتاب المدرسي، ومقترحاتكم محل اهتمامنا.

fb.ien.edu.sa

أخي المعلم/أختي المعلمة، أخي المشرف التربوي/أختي المشرفة التربوية:
نقدر لك مشاركتك التي ستسهم في تطوير الكتب المدرسية الجديدة، وسيكون لها الأثر الملموس في دعم العملية التعليمية، وتجويد ما يقدم لأبنائنا وبناتنا الطلبة.

fb.ien.edu.sa/BE

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

المقدمة

تحــرص المملكة العربية الســعودية على متانة النظــام التعليمي، وتكامله، واتصافه باســتمرارية التطوير ومواكبة متطلبات العصر وطموحات المجتمع السعودي، من خلال الاستثمار في التعليم وإحداث تغييرات فاعلة وشاملة تنطلق من رؤية المملكة العربية السعودية 2030 لتحقيق وتبني مبدأ "التعلم من أجل العمل"، وتزويد أبنائنا بالمعارف والمهارات اللازمة لســوق العمل، ووظائف المســتقبل وتقديم أفضل الممارسات في الاستثمار الأمثــل لرأس المال البشــري، وإكســاب الطالب كافة المعــارف، والمهارات والقيم اللازمة لــه في عصر الثورة الصناعية الرابعة، والقرن الحادي والعشرين ومهارات التفكير المستقبلي.

ويأتي مقرر (السكرتارية والإدارة المكتبية) مقررًا تخصصيًا، يدرس في السنة الثالثة من مسار إدارة الأعمال ليهيئ الطالب للانخراط في ســوق العمل بعد إكمال المرحلة الثانوية. كما يهيئه للدراسة الجامعية التخصصية وهو مزود بالمعارف والمهارات والتعاملات في بيئة عمل متغيرة ومتجددة.

ويشــتمل هذا المقرر على خمس وحدات دراسية تبدأ بالمعارف والمفاهيم العامة عن السكرتارية والسكرتير والبيئة المكتبية المادية والافتراضية، وتنظيمها. مهام الســكرتارية التي تعتمد على المهارات الشخصية والتقنية والإنســانية التي تمكن الســكرتير من إدارة مهامه، وتحديد أولوياته، والتغلب على ضغوط العمل وكثرة الأعباء، كمــا ويمنح هذا المقرر الطالــب منهجية علمية تمكّنه من إدارة الوقت بطريقة عملية متميزة، ويســاعده على تطوير شــخصيته الإداريــة والاجتماعية؛ لتكون لديه القدرة على التعامل الفعّال مع الشــخصيات المختلفة في بيئة عمل الســكرتير من: رؤســاء وزملاء وعملاء، وما تتطلبه وظيفة السكرتير من فهم قواعد السلوك الرسمي وغير الرسمي.

كمــا يقدّم هــذا المقرر للمعلم والمتعلــم حزمة من الوســائل المعينة في قياس معــارف الطالب ومهاراته وتقييمها؛ من خلال ما يتضمنه من أسئلة وأنشطة وتقييمة في نهاية الدروس والفصول.

وكلنا أمل أن يكون هذا المقرر مفيدًا جاذبًا عاكسًــا لبيئة العمل الحقيقية، كما نأمل أن يجد المعلم والمتعلم في هذا المقرر الدراســي ما يحقق الأهداف المنشــودة والفائدة المرجوة؛ لبناء مستقبل أفضل لوطننا، بسواعد أبنائه.

والله ولي التوفيق.

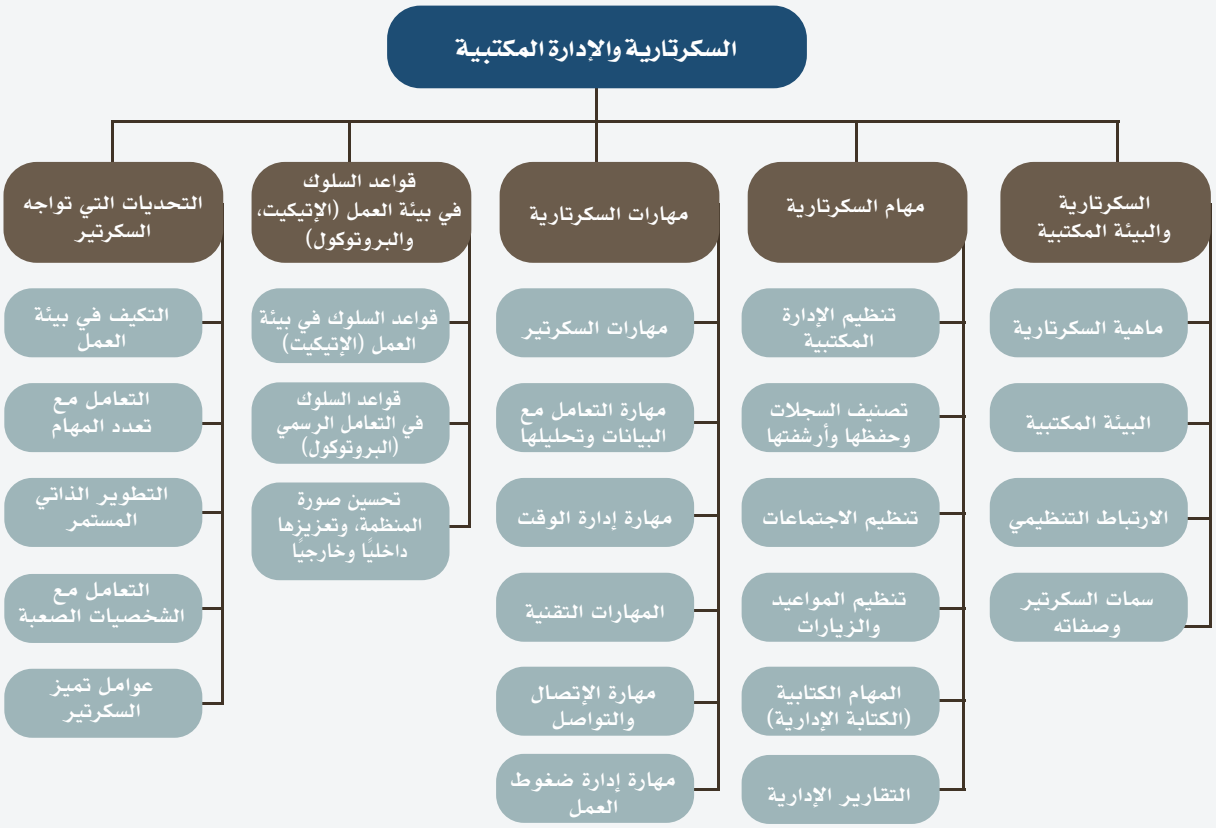
وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

فهرس المحتويات

الدرس	الصفحة
الوحدة الأولى: السكرتارية والبيئة المكتبية	7
الدرس الأول: ماهية السكرتارية	9
الدرس الثاني: البيئة المكتبية	15
الدرس الثالث: الارتباط التنظيمي	20
الدرس الرابع: سمات السكرتير وصفاته	24
مشروع تقييم الوحدة الأولى	27
الوحدة الثانية: مهام السكرتارية	29
الدرس الأول: تنظيم الإدارة المكتبية	31
الدرس الثاني: تصنيف السجلات وحفظها، وأرشفتها	37
الدرس الثالث: تنظيم الاجتماعات	43
الدرس الرابع: تنظيم المواعيد والزيارات	53
الدرس الخامس: المهام الكتابية (الكتابة الإدارية)	59
الدرس السادس: التقارير الإدارية	69
مشروع تقييم الوحدة الثانية	76
الوحدة الثالثة: مهارات السكرتارية	77
الدرس الأول: مهارات السكرتير	79
الدرس الثاني: مهارة التعامل مع البيانات وتحليلها	86
الدرس الثالث: مهارة إدارة الوقت	90
الدرس الرابع: المهارات التقنية	98
الدرس الخامس: مهارات الاتصال والتواصل	104
الدرس السادس: مهارة إدارة ضغوط العمل	109
مشروع تقييم الوحدة الثالثة	114
الوحدة الرابعة: قواعد السلوك في بيئة العمل (الإتيكيت، والبروتوكول)	115
الدرس الأول: قواعد السلوك في بيئة العمل (الإتيكيت)	117
الدرس الثاني: قواعد السلوك في التعامل الرسمي (البروتوكول)	124
الدرس الثالث: تحسين صورة المنظمة وتعزيزها داخليًا وخارجيًا	128
مشروع تقييم الوحدة الرابعة	132
الوحدة الخامسة: التحديات التي تواجه السكرتير	133
الدرس الأول: التَّكيّف في بيئة العمل	135
الدرس الثاني: التعامل مع تعدد المهام	142
الدرس الثالث: التّطوير الذاتي المستمر	146
الدرس الرابع: التعامل مع الشخصيات الصعبة	153
الدرس الخامس: عوامل تميز السكرتير	160
مشروع تقييم الوحدة الخامسة	168

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

مخطط لمحتويات المنهج



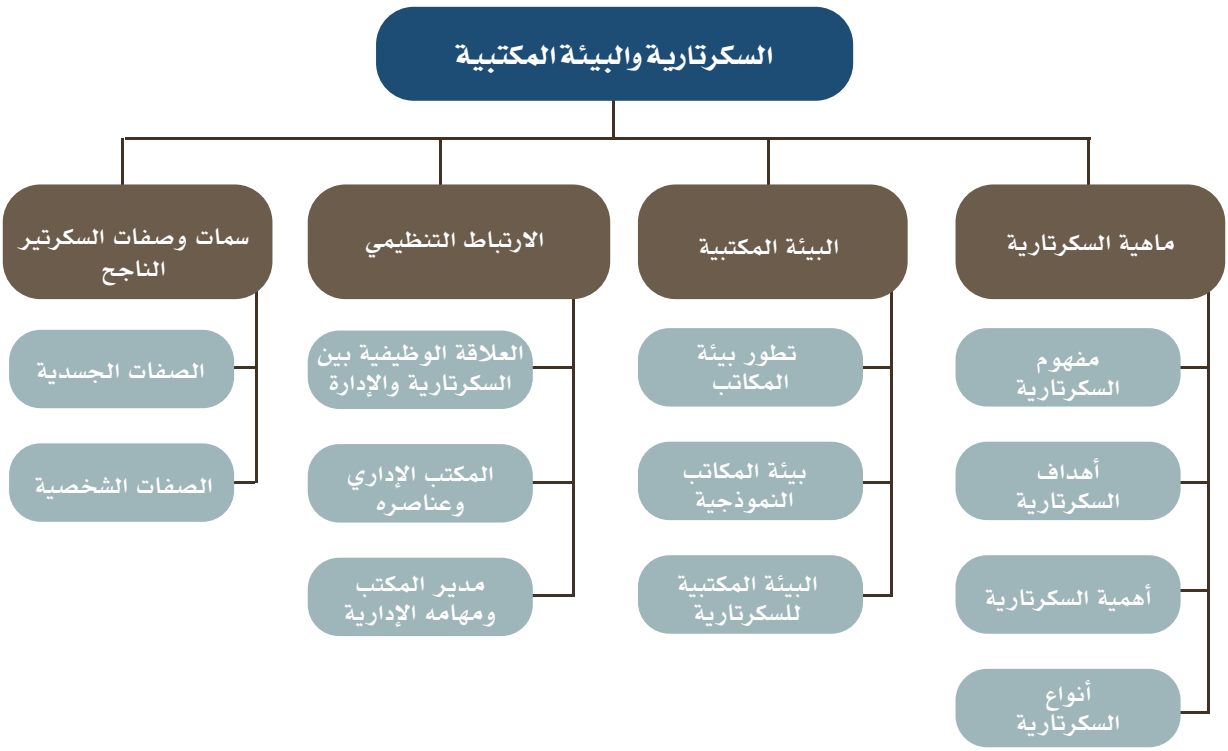
وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الوحدة الأولى

السكرتارية والبيئة المكتبية

- **الدرس الأول:** ماهية السكرتارية.
- **الدرس الثاني:** البيئة المكتبية.
- **الدرس الثالث:** الارتباط التنظيمي.
- **الدرس الرابع:** سمات السكرتير وصفاته.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446



وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

ماهية السكرتارية

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف مفهوم السكرتارية.
- أحدّد أهداف السكرتارية.
- أناقش أهمية السكرتارية.
- أصنّف أنواع السكرتارية.

مفاهيم الدرس

- السكرتارية (Secretarial)
- السكرتير (Secretary)

تؤدي السكرتارية دورًا مهمًا، وحيويًا في المنظمات على اختلاف أحجامها ونشاطاتها، وتسهم في مساعدة المديرين، والرؤساء على أداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية، ويحرص أصحاب العمل على استقطاب أفضل الموظفين في أعمال السكرتارية، لمساهمتهم الفعالة في تحقيق جودة العمل، وفي تحسين صورة المنظمة.

مفهوم السكرتارية

يطلق مصطلح سكرتارية على الوحدة الإدارية التابعة للإدارات في المنظمات، وتقدم لهم الخدمات الفنية أو المكتبية، يقدمها فريق من الموظفين الذين يُنجزون كافة الأعمال المكتبية المتمثلة في تحرير المراسلات، وإعداد التقارير، ومعالجة البريد الوارد والصادر، وتنظيم أرشيف المكتب.

السكرتارية التنفيذية

هي ذلك الجهاز من العاملين لتنظيم العمل الإداري في مكاتب المُديرين، والرؤساء، ومساعدتهم في أداء أعمالهم، وإنجازها، وهي من الوظائف المهمة والأساسية في الهيكل الإداري للمنظمات.

مفهوم السكرتير

كلمة سكرتير مشتقة من كلمة (secretaries) التي تعني حرفيًا كاتم الأسرار، ومن هنا جاءت هذه التسمية نظرًا لطبيعة عمله الذي يتضمن معرفته لكثير من البيانات، والمعلومات التي قد لا تتاح لغيره من موظفي المنظمة، وتتطلب أن يكون مؤتمنًا عليها، وحافظًا لها.

نشـاط 1

بأسلوبك الخاص اذكر مفهومًا آخر للسكرتارية.

.....

.....

ويعـرف السـكرتير بأنه: "الموظف الذي يتولـى أداء مهام الأعمال المكتبية، والإدارية المسـاندة للرئيس؛ كحفظ الملفات، والمعلومات، وأرشـفتها، وترتيب المواعيد، والاجتماعات، وتنظيم السـفريات، واسـتقبال الزوار والمراجعين، ومعالجة الاتصالات، وأعمال المراسلات، والتقارير، ويتمتع بثقة الرئيس (المدير)، ويحفظ أسرار العمل".

أهداف السكرتارية:



1. تقديم الخدمات، والمعلومات في المجالات الفنية والمكتبية.
2. نقل المعلومات والبيانات، وتبادلها بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى.
3. يوفر للإدارة العليا والوسطى المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات.
4. مساعدة إدارات المنظمة على إنجاز أعمالها إنجازًا منظمًا.
5. توفير الخدمات التي تساعد المديرين في بيئة العمل.
6. تنظيم الأعمال الإدارية، وحفظ كافة المعلومات السرية الخاصة بالعمل، أو الشخصية للعاملين.
7. التنسيق بين الإدارات لإنجاز الأعمال.
8. متابعة دورة الوثائق الإدارية، والإشراف على جميع الأعمال الإدارية.
9. تسهيل تدفق المعاملات، وإنجاز العمل في الوقت المطلوب.

إثراء

تعرَّف على مهام السكرتير الأساسية عن طريق الرجوع إلى دليل التصنيف المهني السعودي.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

أهمية السكرتارية:



- تساعد القيادات وأصحاب القرار في المنظمات على أداء مهامهم بكفاءة، وفاعلية.
- تساهم بفعالية في تحسين صورة المنظمة للمستفيدين.
- تقديم الخدمات والمعلومات في المجالات الفنية، والمكتبية.
- حساسية عملها؛ لاطلاعها على جميع الوثائق، والقرارات قبل أن تُنشر.
- يُعدُّ السكرتير مركزًا للمعلومات، ومصدرًا لها؛ فلديه ملفات المنظمة، أو الوحدة الإدارية، ويتولى إدارتها.

نشاط 2

ابحث في مصادر التعلم عن المزيد من الأعمال التي تبين أهمية السكرتارية للمنظمات، والمؤسسات الخاصة والحكومية.

.....

.....

إثراء

أصدرت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في عام (1443هـ) قرارًا وزاريًّا يقضي بقصر العمل على السعوديين في مهن السكرتارية، والترجمة، وأمناء المخزون، وإدخال البيانات في كافة مناطق المملكة.يمكنك الاطلاع على الدليل الإجرائي لقرار توطين المهن الإدارية المساندة على الرابط الآتي:

الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

أنواع السكرتارية:

يختلف تصنيف السـكرتارية وفقاً لطبيعة عملها، وارتباطها التنظيمي، وللسـكرتارية أنواع كثيرة، وأسماء مختلفة، وحديثة؛ منها: السكرتير، مدير المكتب، فريق الدعم والمساندة، المساعد الإداري، المنسق الإداري، وغيرها من الأسماء التي تؤدي الأهداف العامة نفسها لوظيفة السكرتارية. ولقد قُسِّمت وفق معايير محددة كالتالي:



شكل (1): معايير تقسيم أنواع السكرتارية.

أنواع السكرتارية وفق معيار أهمية العمل:

- **السـكرتير التنفيـذي:** يؤدي سلسـلة متكاملة من مهـام السـكرتارية التنفيذية في مكاتب المديرين والرؤسـاء التنفيذيين.
- **سـكرتير الفئة (أ):** يمارس القائم بها نطاقًا غير محدود من مهام السكرتارية لمسؤول واحد، أو أكثر من مسؤولي الإدارة الوسطى.
- **سـكرتير الفئة (ب):** يمـارس نطاقًا محدودًا من مهام السـكرتارية في المنظمات الصغـيرة، أو لدى مشرف في منظمة كبيرة.

أنواع السكرتارية وفق معيار الغرض منها:

- **السكرتارية العامة:** وهي إدارة أو قسم مهم في أي منظمة، أو منشأة تتولى إنجاز كافة الأعمال المكتبية على مستوى المنظمة؛ مثل: أعمال البريد، والنسخ والتصوير والمحفوظات ، والاستعلامات وترتيب المكاتب وتأثيثها، ومراقبة الحضور والانصراف، ومتابعة أعمال صيانة الآلات المكتبية وإصلاحها، ووضع اللافتات الإرشادية في أماكنها الضرورية.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

- **السـكرتارية الخاصة:** الخدمات التي تقدم لمكاتب المديرين أو الرؤسـاء؛ لتيسير أداء مهامهم، وإنجاز أعمالهم؛ كتحرير المراسـلات، وإعداد التقارير والاتصالات الهاتفية، والكتابة والنسخ والتصوير، واستقبال الزائرين وتنظيم الاجتماعات، وتلخيص المقالات والتقارير المطولة، وتنظيم سـفريات الرئيس، وأخيرًا أداء ما يكلفه به الرئيس من أعمال أخرى تتعلق بصلب عمل المنظمة.
- **السـكرتارية المتخصصة:** ويطلق عليها السـكرتارية الفنية، وهي مكونة من المكاتب الفنية الاستشارية التي تُلحق بمكاتب كبار المسـؤولين؛ لتقديم الاستشـارات الفنية المتخصصة، ودراسـتها على اختلاف أنواعها؛ مثل السكرتارية القانونية، والاقتصادية، والطبية، والهندسية، والإعلامية، وغيرها من مختلف المجالات الفنية، ويتولى هذه الوظائف غالبًا خبرات من ذوي المؤهلات العليا.

أنواع السكرتارية وفق معيار الزمن:

- **سـكرتارية دائمة:** وهي وحدة إدارية دائمة في الهيكل التنظيمي، وتتولى أداء المهام المكتبية المسـاندة وفقاً لما هو مطلوب منها.
- **سكرتارية مؤقتة:** وهي وحدة إدارية تُنشأ لمشروع مؤقت، أو شخص يُكلف بمهام عمل السكرتارية لمشروع محدد، وتنتهي مهامها بانتهاء المشروع.

نشـاط 3

قم بزيارة أحد مكاتب السكرتارية ودوِّن الأعمال التي يؤديها مكتب السكرتارية، ثم صنفها من حيث النوع.

.....

.....

.....

إثراء

السكرتير هو الامتداد الحقيقي لعمل المدير؛ لأنه الساعد الأيمن للمدير أو الرئيس، وهو مصدر المعلومات الدقيقة، والحافظ الأمين للمعاملات، والملفات، والمتابع الجيد لتنفيذ الأوامر والتعليمات.

التقويم

1. علل: يشترط في السكرتير أن يحفظ الأسرار.

.....

.....

.....

2. وضح أوجه الاختلاف بين أنواع السكرتارية وفقًا للزمن، مع طرح أمثلة توضيحية.

.....

.....

.....

3. ابحث في مصادر التعلم عن الفرق بين السكرتير الخاص والسكرتير التنفيذي، ثم دونه بأسلوبك الخاص.

.....

.....

.....

4. اكتب المفهوم المناسب لما يأتي:

مجموعة من المهام الوظيفية التي تسهل العمل على الرؤساء، وتساعدهم على أداء المهام المختلفة. كما أنها الجهة التي تقدم خدمات للمدير، أو للمنظمة في مجال الأعمال المكتبية.	الموظف الذي يتولى القيام بمهام الأعمال المكتبية، والإدارية المساندة للرئيس؛ كحفظ الملفات، والمعلومات، وأرشفتها وترتيب المواعيد، والاجتماعات وتنظيم السفريات.
.....	.....
.....	.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

البيئة المكتبية

رابط الدرس الرقمي
www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف البيئة المكتبية.
- أوضّح التطور التاريخي للبيئة المكتبية.
- أميّز البيئات المكتبية النموذجية.
- أحدّد مواصفات البيئة المكتبية للسكرتارية.
- أعدّد محتويات البيئة المكتبية.

مفاهيم الدرس

- البيئة المكتبية (office environment).



تعد البيئة المكتبية أساسًا لنجاح سير الأعمال في المنظمات؛ حيث تنعكس جودتها وتكاملها على جودة أداء السكرتير؛ لأن أعمال السكرتارية أصبحت فرعًا من علم الإدارة.

مفهوم البيئة المكتبية

هي مكان أداء الأعمال؛ بما في ذلك المساحات المكتبية التقليدية، والمساحات المكتبية غير التقليدية، وكل ما يحيط بالموظف من عوامل مادية داخل المكتب.

يركز برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية على البيئة المكتبية، ونص في أحد أهدافه على تطوير بيئة العمل؛ تحقيقًا لرؤية المملكة في هدفها العام "تحسين جودة الحياة"؛ لأن إتاحة بيئة العمل الملائمة للإنسان، وتطويعها لحاجاته، وطاقاته، وقدراته من أهم روافد جودة الأداء والقدرات التنافسية للمؤسسات والجهات المختلفة. وتعتمد معظم المنظمات على ما يُعرف ب "الهندسة البشرية"، أو "الإرجونوميكس" Ergonomics، (أو هندسة العوامل البشرية، وهو العلم الذي يهتم بتصميم بيئة العمل بطريقة تعزز إنتاجية العاملين وكفاءتهم مما يحسن من أدائهم ويقلل من الإجهاد والإرهاق البدني والذهني. وتشمل عناصر بيئة العمل: تصميم الآلات والأجهزة، وتنظيم المكاتب، وتحسين جودة الإضاءة والتهوية، وتدريب العاملين على كيفية استخدام المعدات بطريقة سليمة وتنظيم أماكن العمل لتوفير بيئة عمل مريحة وآمنة.

تطور بيئة المكاتب:

يرتبط الأداء والإنتاجية ارتباطًا مباشرًا ببيئة المكتب وتصميمه، فعندما يُرتب المكتب ترتيبًا صحيحًا؛ فإنه - في الواقع- يعمل على إلهام الموظفين، ويأخذهم إلى مستويات جديدة من الإبداع والابتكار. كما تُضمِّنُ المنظمات عناصر

متنوعة في بيئة مكاتبها؛ لتحسين طريقة عمل موظفيها، وتطوير العمل الذي يؤدونه أيضًا.

كانت بدايات المكاتب مكونة من غرف ذات جدران ممتدة من الأرض إلى السقف، مرتبة لإنشاء مكاتب فردية لكل مكتب منها باب خاص به، وكلها منفصلة عن بعضها، وبعد ذلك رأى المصممون وأصحاب العمل فوائد خفض تلك الجدران الممتدة من الأرض إلى السقف، وأصبحت مقصورات. ثم فُصِلَ أعضاء فريق العمل (الموظفين) من ثلاث جهات بجدران ذات ارتفاع متوسط ؛ فتوفر الانفتاح على المكتب الرئيس؛ مما سمح للمدير أو الرئيس بمتابعة الموظفين، مع توفير الخصوصية الفردية. وفي التسعينيات انهارت الجدران تمامًا، وظهر مفهوم المكتب المفتوح، وترتَّبت المكاتب في غرفة واحدة كبيرة، وتوزَّعت بطريقة تعزز العمل الجماعي والتعاون، وكان لهذا التغيير أثر على الموظفين إذ استمتعوا بهذا الانفتاح الجديد، كذلك رأى المديرون والمالكون فوائد في توفير التكاليف، والمرونة في المكتب المفتوح.

نشاط 1

ما المقصود بالهندسة البشرية؟ وماعلاقتها بالبيئة المكتبية؟

.....

.....

.....

بيئة المكاتب النموذجية:

تُعدُّ البيئة المكتبية من أكبر المحفزات على العمل، وزيادة الإنتاجية، وسرعة أداء الأعمال، ودقتها، ومن أهم ملامح هذه البيئة المكتبية ما يلي:

1. توفير وصول سهل لجميع أجزاء المكتب:

إذا كانت البيئة المكتبية مكونة من مساحة كبيرة ومفتوحة؛ فتُرتَّب المكاتب أو الطاولات في مجموعات صغيرة مع وجود مساحة على كلا الجانبين؛ ليكون التنقل في المكتب أكثر سهولة.

2. تقليل الضوضاء والحركة:

تؤثر الضوضاء والحركة - خاصة في المساحات الكبيرة - على تركيز الموظف، وإنتاجيته؛ لذا فإنه لابد أن تُمارس آداب المكتب؛ مثل احترام الخصوصية، وإعطاء الأولوية للتنظيم، وهما أمران بالغا الأهمية لنجاح العمل. كما يمكن التقليل من تأثيرات الضوضاء والحركة عن طريق فصل المساحات الواسعة المفتوحة بالخزائن، أو النباتات، أو الأرفف؛ لتوفير المساحة بين المكاتب. كما يمكن دعم الشعور بالخصوصية عن طريق فصل مناطق العمل بقطع كبيرة من الأثاث؛ مثل خزائن الملفات، أو خزانات التخزين.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

3. خلو البيئة المكتبية من الفوضى:

يجب أن تكون البيئة المكتبية نظيفة ومنظمة؛ إذ تؤثر البيئة المكتبية الفوضوية على سعادة الموظفين، وإنتاجيتهم، وكذلك تعطي انطباعا سلبيًا لدى العملاء، والمستفيدين، والزائرين عن المنظمة. ويمكن تنظيم المكتب بطرق سهلة وميسرة؛ مثل تنظيم أسلاك الكهرباء والتوصيلات، واستعمال الأجهزة اللاسلكية قدر الإمكان، واستثمار حلول التخزين، وتقليل العناصر الموجودة في المكتب، وأن يكون لكل موظف مساحة تخزين خاصة به، ومتابعة النظافة (سواء كان من يقوم بها شركة متعاقد معها، أم موظفون من نفس المنظمة).

نشاط 2

ابحث عن طرق إبداعية للحفاظ على بيئة مكتب خالية من الفوضى، ثم وضح بأسلوبك كيفية تطبيقها.

.....

.....

.....

4. إنشاء مناطق للتواصل بين الموظفين:

العلاقات الاجتماعية عامل رئيس للإبداع في العمل، ويمكن تخصيص مساحة، أو منطقة في البيئة المكتبية تُمكِّن الموظفين من التحدث مع بعضهم والتعاون في مناقشة موضوع مستجد، أو أفكار جديدة، أو البحث عن حلول لبعض التحديات التي تواجههم في العمل؛ مما يساعد في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، ويمكن أن يكون تصميم المساحة مرنًا كأن يُستعمل للقاء (4) موظفين للعمل معًا، ويمكن إضافة مساحات لأداء الصلاة و التشارك بالأفكار والتعارف، وزيادة الألفة بين الموظفين.

5. خيارات الجلوس في أماكن العمل:

مع انتشار التكنولوجيا سواء في الهواتف، أو في الأجهزة الذكية الأخرى؛ كالجهاز اللوحي (Ipad)، والحاسوب المحمول (Laptop)، وممارسة العمل عن بعد؛ لم يعد الموظفون مرتبطين بمكاتبهم، ويؤدون بعض أعمالهم من مكان آخر غير المكتب. إن مجرد التغيير من الجلوس إلى الوقوف يساعد على زيادة مستويات طاقة الموظفين .

ويمكن تجهيز البيئة المكتبية بمجموعة متنوعة من أماكن العمل، وخيارات المقاعد للموظفين؛ مما يمنح الموظفين المرونة التي يحتاجون إليها من خلال دمج مكاتب ذات ارتفاع قابل للتعديل، وطاولات متعددة الأشخاص، ومقاعد، ومجموعة متنوعة من خيارات الجلوس الأخرى في بيئة المكتب.

نشاط 3

يتطلب عمل السكرتير الجلوس لفترات طويلة على كرسي المكتب، والعمل أمام جهاز الحاسب الآلي.

ابحث في مصادر التعلم عن مواصفات كرسي المكتب، وطريقة الجلوس الصحي أثناء العمل، وشاركها زملاء الصف.

6. الإضاءة والألوان.



تؤدي الإضاءة دورًا حيويًا في أداء الموظفين لأعمالهم، وسلوكهم، فالمكاتب الحديثة معظمها تحتوي على نوافذ كبيرة تساعد في دخول ضوء الشمس، وإذا لم يكن من الممكن دمج الإضاءة الطبيعية عبر النوافذ؛ فهناك خيارات أخرى باستعمال التقنيات الجديدة في الإضاءة التي تسمح لإضاءة المكتب بتقليد الضوء الطبيعي؛ إذ تتغير الإضاءة التَّكيّفية تلقائيًا وفقًا للوقت من اليوم.

إن الألوان إضافة مهمة لأي بيئة مكتبية، وتؤدي دورًا مهمًا في الحفاظ على نشاط الموظفين وإنتاجيتهم؛ لذا يفضل أن تكون هناك مناطق بالمكتب ذات ألوان زاهية.

البيئة المكتبية للسكرتارية:

للبيئة المكتبية والمكتب الخاص بعمل السكرتارية أهمية بالغة، فلابد من تصميمه وفق معايير؛ للتميز في سرعة سير العمل، وتسهيل التركيز على إيجاد الحلول، وإنجاز الأمور. إن البيئة المكتبية الإيجابية للسكرتارية تسهم في رفع معنويات العاملين، والاحتفاظ بهم، وزيادة إنتاجيتهم، كما أن لها تأثيرات هائلة على العلاقات بين السكرتارية والمديرين، وتسهم في تحفيزهم ؛ مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لهم، وتعزز ولاءَهم، وتقلل نسبة الغياب.

إثراء

يمكن إدراك إمكانية العمل بفعالية من أي مكان، فيما تحتاج بعض المهام إلى وجود الموظفين في مكان العمل بصورة منتظمة.

تتمثل العناصر الأساسية للمكتب في الموارد البشرية، والأدوات المكتبية اليدوية، والتكنولوجيا الإدارية؛ مثل الحواسيب، والبرمجيات، ومعدات أخرى؛ كالطابعات، والماسح الضوئي، والهاتف، والفاكس، إضافة إلى البيانات، والمعلومات؛ كالوثائق، والمعاملات الواردة، والصادرة، وعمليات المعالجة والتشغيل التي يقصد بها الإجراءات التي تعتمد على الدراسة، والتحليل، والتوثيق، والتصنيف، والتسجيل، والأرشفة الورقية، أو الإلكترونية، وتبرز- هنا- أهمية ترتيب مكتب السكرتارية، وتنظيمه، إذ أن المكتب المنظم يشعرهم بالراحة والألفة؛ مما يؤدي إلى تحسين أداء السكرتير، فحين تكون الأدوات المكتبية مرتبةً، والمعاملات والوثائق مصنفةً، يقل التوتر لدى السكرتير، ويشعر بالاطمئنان، ويسهل عليه الوصول إلى أي أداة، أو معاملة.

نشاط 4

اهتمت المملكة العربية السعودية من خلال رؤيتها 2030، بجودة الحياة وما يتصل بها كبيئة العمل، حيث أصدرت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لائحة التنظيم الموحد لبيئة العمل في منشآت القطاع الخاص. من خلال الاطلاع على اللائحة، والبحث في مصادر التعلم اذكر أبرز مكونات بيئة العمل النموذجية.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. تعطي الصورة العامة للبيئة المكتبية انطباعًا عن مستوى اهتمام الجهة بموظفيها. ( )

ب. ترتبط إنتاجية السكرتير بكبر مساحة مكتبه. ( )

ج. تعتمد المنظمات في تنظيم بيئة العمل على الطريقة التي تناسب إمكانات موظفيها. ( )

د. هناك علاقة طردية بين ارتفاع مستوى الإنجاز وتوفر بيئة مكتبية مناسبة للعمل. ( )

2. اكتب المفهوم المناسب لما يأتي:

المكان الذي تُنجز فيه الأعمال، بما يتضمنه من المبنى، والمكاتب، والخزائن، وكذلك الإضاءة، والتهوية، والتجهيزات بجميع أنواعها.	علم حديث اهتم بهندسة المكان ومتطلبات العمل، وبيئته المادية، والفيزيائية؛ ليشمل كل ما يحيط الإنسان، ويتفاعل معه، ويناسبه من مفردات البيئة المكانية.
.....	.....
.....	.....

3. تحتوي البيئة المكتبية على مجموعة عناصر، ناقش أهمية هذه العناصر.

.....

.....

.....

.....

الارتباط التنظيمي للسكرتارية

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف الارتباط التنظيمي.
- أحـدّد العلاقـات الوظيفيـة بيـن السكرتارية والإدارة التي تتبعها.
- أستنتج عناصر المكتب الإداري.
- أحدد المهام الإدارية لمدير المكتب.

مفاهيم الدرس

- الارتباط التنظيمي (Organizational link).

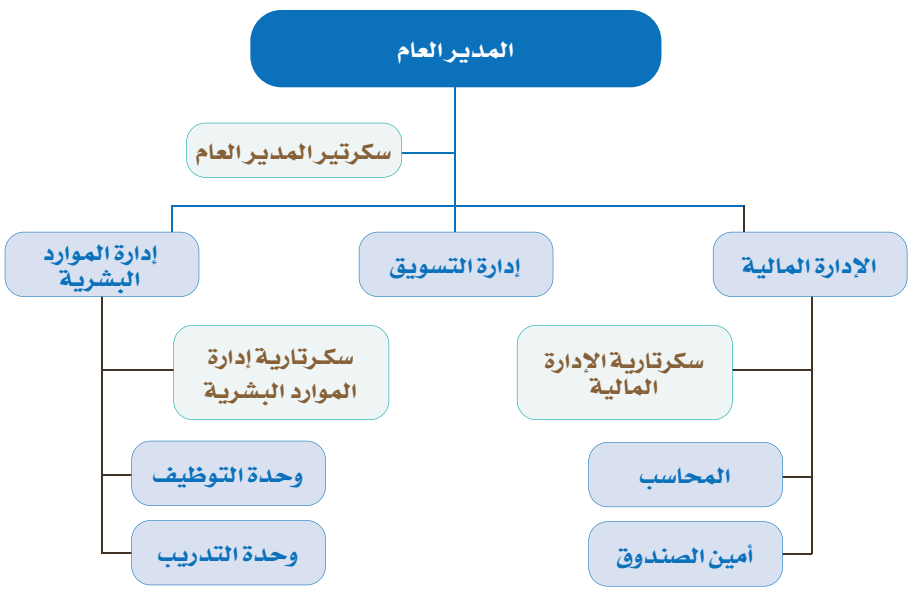
يهـدف التنظيـم إلى توجيه أنشـطة المنظمـة المختلفة من أجـل تحقيق أهدافهـا، وتحديد القواعـد، والمهام، والمسـؤوليات، ويوضح الهيكل التنظيمي للموظفين مواقعهم في المسـتويات المختلفة داخل المنظمة، وكيفية تدفق المعلومات بين المستويات في المنظمة.

مفهوم الارتباط التنظيمي

هو التزام الموظف تجاه المنظمة، وقيمها، وأهدافها.

العلاقة الوظيفية بين السكرتارية والإدارة:

يتطلب كل عمل إداري أو إشرافي وجود وحدة سكرتارية، وسكرتير يسهم في المساعدة في إنجاز الأعمال على أكمل وجه، ويختلف موقع وحدة السـكرتارية وفقاً لنوعها، والإدارة التي تتبعها، ويوضح الهيكل التنظيمي بالإدارة الارتباط التنظيمي للسكرتارية.



شكل (2) العلاقة الوظيفية بين السكرتارية والإدارة في الهيكل التنظيمي.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نشـاط 1

هند سكرتيرة مدير المبيعات في شركة للأجهزة الإلكترونية، تلقت طلبًا من مدير المشتريات بالتواصل بالبريد الإلكتروني مع إحدى الشركات الموردة لبعض المواد التي تحتاجها الشركة.

وفقًا لفهمك للارتباط التنظيمي ناقش هذه الحادثة من حيث:

- هل يعدُّ هذا الطلب سليمًا إداريًا؟
- من الذي يفترض أن تستقبل منه هند التوجيهات والطلبات؟
- ما المشكلات الإدارية المترتبة على تجاوز الارتباط التنظيمي؟

المكتب الإداري وعناصره:

هـو مركـز العمل الإداري في أي منظمة، وفيـه تجري الأعمال الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وإشـراف، وتوجيه، ورقابة، وتنسيق، والتمهيد لاتخاذ القرار، وهو المكان الذي تحفظ فيه المستندات كافة، وهو حلقة الاتصال بين المنظمة والجمهور.



عناصر المكتب المعاصر:

أن المكتب هو مركز العمل الإداري لأي شـركة، أو مؤسسة، أو جهة عامة، وفيما يأتي أهم عناصر المكتب:

- الموارد البشرية (المديرون – المشرفون- المهنيون- السكرتارية).
- الأدوات والتكنولوجيا؛ ولاسيما وسائل الاتصال الإلكترونية المختلفة، وأجهزة الحواسيب، والبرمجيات والمعدات الأخرى.
- البيانـات والمعلومات، وتشـمل الوثائق، والمعاملات الـواردة والصادرة، وكل الملفات، والتسـجيلات الصوتية والمرئية، والمخططات، والخرائط، والصور، والرسوم، والنصوص المكتوبة، وغير ذلك.
- المعالجة والتشـغيل، وتتضمـن العمليات التي تُنفـذ على الملفات، والوثائـق، والمعاملات، مثـل؛ الجمع والتصنيف، والتسجيل، والتوثيق، والتوزيع، والتحليل، والأرشفة الورقية والإلكترونية، وغير ذلك.

مدير المكتب ومهامه الإدارية:

هو المسـؤول عن تنظيم مكتب الإدارة، ومسـاعدة المدير العام، أو المدير التنفيذي في الأعمال المعتادة، والتأكد من تطبيق النظام المعتمد بمكتب الإدارة، وعادة ما يرتبط مدير المكتب بالإدارة العامة للمنظمة بشـكل مباشـر، فهو مديـر مكتـب المدير العام، أو المدير التنفيذي، أو أعضاء الإدارة العليا، وعادة ما تكون هذه الوظيفة ثابتة لا تتعلق بالأشخاص؛ فهي متعلقة بالمكاتب.

المهام الإدارية لمدير المكتب:



1. يضع أهدافًا لإدارة المكتب تساعد على إنجاز المهام وتنفيذها بدقة.
2. يصمم خطط المكتب، ويضع الخطط الخاصة بتحقيق الأهداف، والاحتياجات لتنفيذها.
3. استقبال زوار المدير العام، أو زوار المدير التنفيذي.
4. التنسيق ووضع الجداول للمقابلات، والمواعيد الخاصة بالمدير العام أو بالمدير التنفيذي.
5. تنظيم التقارير الواردة من الإدارات والأقسام، وفهرستها، وأرشفتها، وعرضها على المدير العام، أو على المدير التنفيذي، ومتابعة قرارات المدير حول ذلك.
6. تعميم القرارات على الإدارات التابعة.
7. الإشراف على أعمال الصيانة.
8. مراجعة الخطابات، والمكاتبات قبل عرضها على الإدارة العليا، أو توجيهها لجهات أخرى.
9. المساهمة في تطوير وتنظيم الملفات وترتيبها.
10. استلام وإرسال البريد، وعرضه على المدير العام أو المدير التنفيذي.
11. توجيه الدعوات للمشاركين في الاجتماعات.
12. التحضير للاجتماعات الخاصة بالمدير العام أو بالمدير التنفيذي، وتجهيز ما يتعلق بذلك من وثائق، ومستندات.
13. حضور جميع الاجتماعات التي يحضرها المدير العام أو المدير التنفيذي.
14. متابعة المتطلبات المتعلقة برحلات العمل الخاصة بالمدير العام، أو بالمدير التنفيذي كحجوزات الفنادق وتذاكر السفر.
15. تأهيل أفراد السكرتارية التنفيذية المساعدين له، وتمكينهم، ومحاولة الارتقاء بمستواهم الوظيفي.
16. متابعة إعداد التقارير الشهرية، والأسبوعية، واليومية.

نشـاط 2

فرق بين مهام مدير المكتب والسكرتير.

م	مدير المكتب	السكرتير
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. ابحث في مصادر التعلم عن إحدى المنظمات المحلية موضّحًا؛ هيكلها التنظيمي، والمهام الإدارية لمدير المكتب.

.....

.....

.....

2. اذكر مفهوم الارتباط التنظيمي.

.....

.....

.....

3. ارسم هيكلًا تنظيميًا لمدرستك موضحًا؛ موقع مدير المكتب -إن وجد- أو السكرتير أو كلاهما.

سمات السكرتير وصفاته

رابط الدرس الرقمي
www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرَف السمات والصفات.
- أحـدّد سـمات السـكرتير الناجـح، وصفاته.

مفاهيم الدرس

- السمات والصفات للسكرتير (Traits and Characteristics)

عنـد دخولك لإحدى الشركات لإجـراء المقابلة الشخصية، استقبلـك سكرتير الشـركة ورحب بك، ذاكرًا اسمك، والابتسـامة على وجهه، وعرَّفك بنفسه، وأبلغك بموعـدك مع المدير من خلال مفكرة كانت بيـده، وقام بالاتصال مباشرة بالمدير وأخذ السيرة الذاتية من أحد الأدراج، وقدمك للمدير حسب الموعد المحدد للمقابلة.



- ما انطباعك عن هذا السكرتير؟
- ما السمات الخلقية التي تحلى بها السكرتير؟
- ما أثر إتقان السكرتير لعمله على المنظمة؟

مفهوم السمات والصفات

تتشير السمات إلى الخصائص الشخصية الفطرية والتي قد يُولد بها الفرد؛ لهذا تكون ثابتة نسبيًا على مر الزمن وتُعد جزءًا من الشخصية. من أمثلتها: النزاهة والذكاء والطموح. بينما تشير الصفات إلى المزايا والخصائص والتي قد تكون فطرية أو مكتسبة من التجارب الحياتية أو التعلم. من أمثلتها: الانضباط، والقدرة على التواصل، واتخاذ القرارات، والقدرة على العمل تحت الضغوط.

سمات السكرتير الناجح، وصفاته:

السكرتير هو واجهة المنظمة، وهو الخط الأول لمقابلة زوار المنظمة، ومراجعيها، ولابد لمن يشغل وظيفة سكرتير أن يتمتع بصفات تساعده على أداء مهامه بكفاءة وفاعلية.

سمات وصفات السكرتير الناجح:

- **القدرة الجسدية:** تحتاج مهنة السكرتير إلى لياقة جسمانية تتحمل أعباء العمل الحركية، والذهنية.
- **سلامة السمع والبصر:** يتطلب عمل السكرتير تلقي المعلومات، والرد على المكالمات، والكتابة، والعرض والتنظيم، وهذا كله يحتاج إلى سلامة السمع والبصر.

وراء كل مـدير ناجح سـكرتير ناجح.

- **القدرة الذهنية:** يحتاج عمل السكرتير إلى قدرات ذهنية؛ منها الذاكرة القوية، والذكاء، والقـدرة عـلى الحفظ، وعلى الربط والتحليل؛ نظـرًا لخطورة بعض المهام، وأهميتها؛ فهو يحتـاج إلى عمل الجدولة وفق

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الأولويات، وتذكر المواعيد، وأماكن عقد الاجتماعات، وأوقاتها، وغيرها من المهام التي تحتاج إلى ذهن صافٍ.

- **مبدع:** يملك تفكيرًا إبداعيًّا خلاقًا، ويسهم في تقديم الحلول الابتكارية لتطوير وتحسين العمل.
- **سريع البديهة:** قادر على إحداث قفزات نوعية بالعمل، والإنتاج من خلال سرعة بديهته عندما يزاول عمله.
- **كاتم للأسرار:** وهي من أهم الصفات التي لابد أن يتحلى بها السكرتير؛ نظرًا لطبيعة عمله التي تمكنه من الاطلاع على الكثير من الأسرار الخاصة بالعمل، وبالموظفين.
- **الصدق، والأمانة، والمحافظة على الممتلكات العامة:** فهو مؤتمن على نجاح العمل في المنظمة بالإضافة إلى تعدد معاملاته مع المدير، والعملاء، والزملاء؛ مما يتطلب الصدق والأمانة في نقل المعلومة، وحفظها، وكذلك الاستعمال الأمثل للأدوات، والاستفادة منها.
- **الصبر والقدرة على التحمل:** يتميز عمل السكرتير بالعديد من المهام، والتعامل مع العديد من الشخصيات؛ فلابد أن يتمتع بالصبر، ويتميز بالقدرة على تحمل الضغوط.
- **حل المشكلات:** موقع السكرتير ضمن مكتب الرئيس، أو المدير يجعله يواجه الكثير من المشكلات التي لابد أن يكون لديه القدرة على حلها، دون أن تؤثر على استمرارية العمل.
- **ضبط النفس:** والسيطرة الإيجابية على الانفعالات، وتجاوز الصعاب.
- **اللباقة في الحديث والتعامل، والقدوة الحسنة:** يقضي السكرتير جل وقته في الرد على المكالمات، واستقبال العملاء، بالإضافة إلى تحدثه مع مديره؛ وهذا كله يحتاج إلى اللباقة، والتحدث بأدب ورقيٍّ مع الجميع.
- **القدرة على سرعة التَّكيّف:** وتقبل التغيير خاصة عند تغير المديرين، أو تغير أنظمة وإجراءات العمل داخل المنظمة.

إن نجاح المدير أو الرئيس في تأدية عمله يعتمد بشكل كبير على درجة كفاءة السكرتير الخاص، ونشاطه، وسلوكه الذي يوفر للمدير أو الرئيس كل ما يحتاجه، لينجزه بسرعة وإتقان.

نشاط 1

ابحث عن صفات وسمات أخرى للسكرتير تساعد في نجاحه وأدائه لعمله بفاعلية.

.....

.....

.....

.....

التقويم

1. في الجدول التالي، دون الصّفات الشخصية والقدرات والمهارات التي يجب أن يتمسك بها السكرتير في حياته العملية.

م	الصّفات الشخصية	القدرات والمهارات
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....

2. للسكرتير الناجح العديد من الصّفات والمهارات التي تُكسبه ثقة رئيسه.

اذكر – من وجهة نظرك- أهم خمس صفات للسكرتير الناجح، موضحًا سبب اختيارها.

.....

.....

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

مشروع تقييم الوحدة الأولى

المشروع الأول:

- **عنوان المشروع:** زيارة مكتب سكرتير في إحدى الجهات أو الشركات.
- **هدف المشروع:** التعرف على عناصر عمل السكرتير.
- **فكـرة المشروع:** زيارة مكتب السـكرتير في إحدى الـشركات، وإجراء مقابلة مع السـكرتير، والتحدث معه عن عمله.

المطلوب تنفيذه

إعداد تقرير عن:

- سمات السكرتير وصفاته.
- الارتباط التنظيمي للسكرتارية.
- تحديد نوع السكرتارية.
- تقديم التقرير من خلال عرض تقديمي.

مشروع تقييم الوحدة الأولى

المشروع الثاني:

- **عنوان المشروع:** تصميم مكتب سكرتارية لإحدى الجهات أو المنظمات.
- **هدف المشروع:** التعرف على البيئة المكتبية.
- **فكرة المشروع:** الاطلاع على البيئات المكتبية المختلفة وفق اختلاف المنظمات.
- **المطلوب:** تصميم بيئة مكتبية باستخدام برامج التصميم الإلكتروني.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الوحدة الثانية

مهام السكرتارية

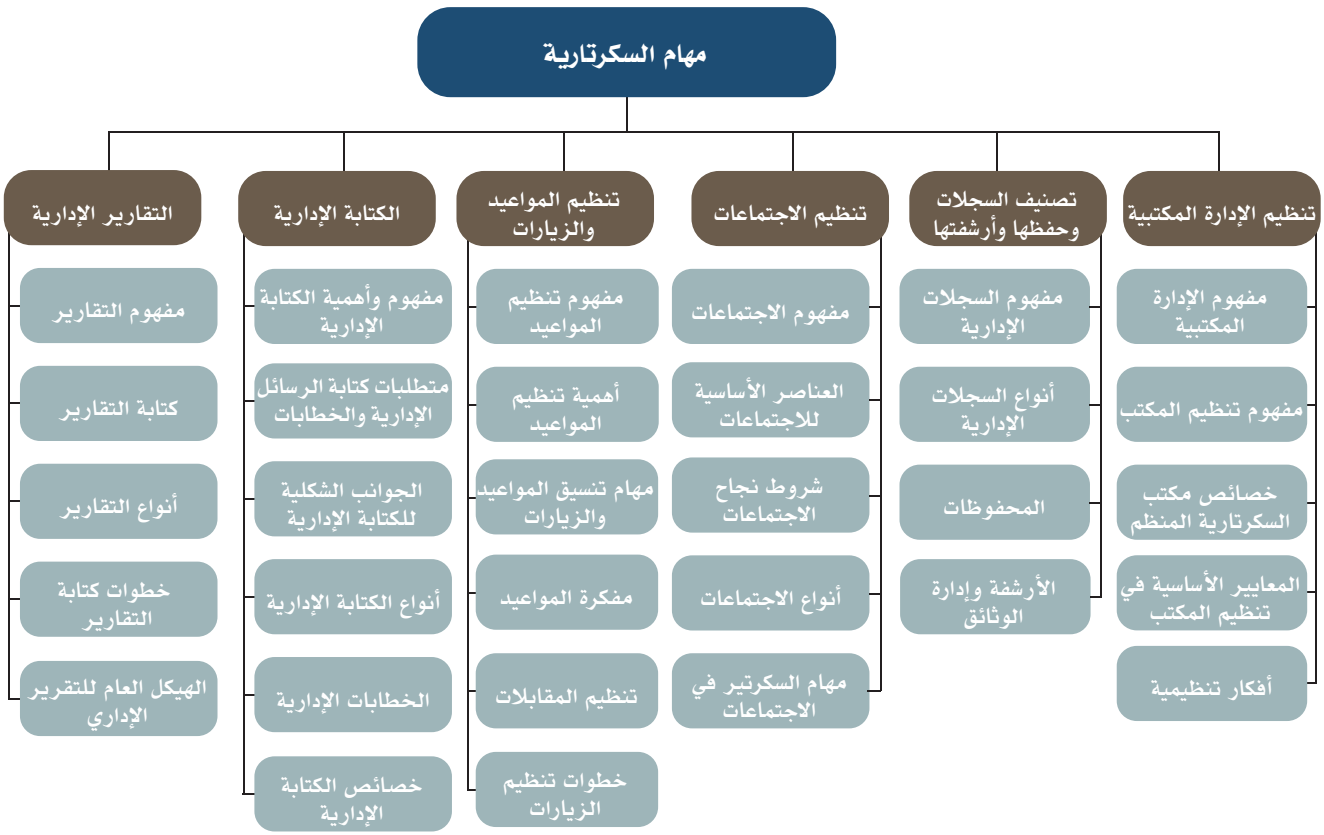
أولًا: مهام تنظيمية:

- **الدرس الأول:** تنظيم الإدارة المكتبية.
- **الدرس الثاني:** تصنيف السجلات، وحفظها، وأرشفتها.
- **الدرس الثالث:** تنظيم الاجتماعات.
- **الدرس الرابع:** تنظيم المواعيد والزيارات.

ثانيًا: مهام كتابية:

- **الدرس الخامس:** المهام الكتابية (الكتابة الإدارية).
- **الدرس السادس:** التقارير الإدارية.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446



وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس الأول

تنظيم الإدارة المكتبية

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أبين مفهوم الإدارة المكتبية.
- أستنتج مفهوم تنظيم المكتب.
- أصنف مراحل تنظيم المكتب.
- أحدد خصائص المكتب المنظم.
- أستنتج المعايير الخاصة بتنظيم المكتب.
- أميز بين مكتب السكرتير المنظم وغير المنظم.

مفاهيم الدرس

- الإدارة المكتبية (Office administration).
- تنظيم المكتب (Office organization).

يعتمد نجاح المنظمات بكافة أشكالها على حسن تنظيم أعمالها المكتبية سواءً التنظيمية أو الكتابية، وحيث أن تنظيم الإدارة المكتبية من صميم أعمال السكرتير ومهامه الأساسية سيُركز على أهم المهام التنظيمية والكتابية التي يحتاجها السكرتير فهمًا وعلمًا وممارسة؛ مما يستوجب أن يكون ملمًّا بها مع المعرفة بالمنظمة، والقوانين ذات العلاقة بهذه الأعمال.

مفهوم الإدارة المكتبية:

مجموعة واسعة من المهام والعمليات اليومية مثل التخطيط، والتنظيم للأنشطة التي تدعم عمل المكتب، وحل المشكلات اليومية والعلاقات مع الموظفين والعملاء والمراجعين.

مفهوم تنظيم المكتب:

طريقة ترتيب وتنسيق مكان العمل وموارده وتوزيع المساحات المكتبية والإضاءة والأثاث لتحقيق بيئة عمل منظمة ومنتجة.



خصائص مكتب السكرتارية المنظم:

لمكتب السكرتارية المنظم عدد من الخصائص؛ منها:

المرونة:

قدرة التنظيم المكتبي على التَّكيّف، ومواجهة المشكلات المختلفة، والقدرة على إيجاد الحلول المناسبة، ومواجهة الاحتياجات المتغيرة للعمل في ظل التغيرات الإدارية، والتقنيات الحديثة.

الدقة:

القدرة على الحصول على المعلومات الحديثة والدقيقة من مصادرها الموثقة، وتزويد المديرين، أو المستفيدين منها في الإدارات الأخرى بالقدر والوقت المناسبين، وكذلك الحرص على دقة اختيار قنوات تدفق المراسلات، وتوزيعها، وحفظ الوثائق، وتداولها.

السرعة:

تنظيم العمل في مكتب السكرتارية بما يحقق السرعة في تَسلُّم الوثائق، والمعلومات، والبيانات، وتسليمها للمدير، أو للإدارات المعنية في الوقت المناسب، وسرعة إنجاز المعاملات، وإنهاء إجراءاتها.

المعايير الأساسية في تنظيم المكتب:

تُعدُّ المكاتب وإدارتها عنوانًا لمن يعملون بها ؛ فتستطيع أن تحكم على تنظيم السكرتير من خلال إلقاء نظرة على الشكل العام لمكتبه، وهناك معايير أساسية تسهم في تنظيم وتهيئة بيئة المكتب المادية؛ لتكون جاذبة وآمنة منها:

- نظافة المكتب وترتيبه، مناسبة الإضاءة ونوعيتها، والهدوء وقلة الضوضاء، ومستوى تكييف الهواء، ونظام الألوان المستعملة، مع أهمية وجود عناصر جمالية في المكتب؛ مثل النباتات، واللوحات الجدارية.
- وجود وسائل السلامة، مثل طفاية الحريق.
- موقع المكتب: يُستحسن أن تكون مكاتب السكرتارية قريبة من المدخل؛ بحيث يسهل الوصول إليها.
- التجهيزات المكتبية التي لابد من وجودها في أماكن محددة حتى لا تعيق الحركة، وتكون قريبة من السكرتير؛ لكي يؤدي عمله بالسرعة والمرونة المطلوبتين. فقد نجد بعض التجهيزات كالطابعات، أو آلة التصوير، أو سماعة الهاتف بعيدة عن مكتب السكرتير مما يضطره للنهوض من مكتبه كثيرًا؛ وهذا يضيع وقته ويفقده التركيز في العمل.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

- يجب وضع جهاز الاتصال (الهاتف) على الجهة اليسرى للمتصل (للسكرتير)؛ حتى يتمكن من مسك السماعة بيده اليسرى، ويستعمل يده اليمنى في تدوين بعض ملحوظات الاتصال، أو البحث عن معلومة، وغير ذلك، ولكن قد يكون السكرتير أعسرَ (يستخدم اليد اليسرى بدل اليمنى)؛ فلابد له أن يغير مكان الهاتف إلى الجهة الأخرى؛ ليتسنى له استعمال يده اليسرى في كتابة الملحوظات، وغيرها أثناء الحديث مع المتصل.

المعايير الخاصة باختيار الأثاث المناسب لعمل السكرتير:

الأثاث المكتبي يختلف من مكتب لآخر، ولكن توجد معايير محددة تناسب جميع أعمال المكاتب؛ منها:

- تناسب حجم الأثاث مع المساحة المتوفرة لعمل السكرتير سواء في مكتب مخصص، أم في مساحة مفتوحة، ومراعاة الفراغات المناسبة.
- تناسب شكل الأثاث، والمكاتب والكراسي، ومراعاة انسجام الألوان.
- تناسب الأثاث مع المكانة الأدبية للمدير، والسكرتير، والموظفين مع مراعاة عدد الزائرين، ونوعيتهم عند تصميم أماكن استقبالهم في مكتب السكرتارية.
- الأثاث المستعمل قابل للتحريك، وتغيير التصميم المناسب في ضوء نمو حجم العمل، أو تغيير أسلوبه، أو عند استبدال الأثاث.
- الكراسي صحية للوقاية من آلام الظهر، ومناسبة لطبيعة عمل السكرتارية.
- الدواليب مصنوعة ضد الحريق والرطوبة، ويكون لها أقفال؛ لحفظ الأوراق والملفات بها؛ نظرًا لطبيعة عمل السكرتارية التي تتطلب حفظ الملفات والمستندات، وأرشفتها التي تتميز -كذلك- بالسرية.
- يصمم ترتيب المكاتب للموظفين بما يتناسق مع تدفق حركة المعاملات داخل مكتب السكرتارية؛ خاصة إذا كان مكتب السكرتير يعمل فيه أكثر من موظف.
- تتناسق أحجام قطع الأثاث وارتفاعها، وأنواع أرضيات المكتب، أو أغطية الأرض المستعملة والسجاد.
- استعمال أدراج المكاتب، والدواليب للأغراض المخصصة فعليا لها.
- توفير وسائل السلامة في المكتب؛ لتجنب الحوادث والإقلال منها؛ مثل توفير طفايات الحريق، وحقيبة الإسعافات الأولية، وغيرها.

نشـاط 1

لمكتب السكرتارية مواصفات خاصة تختلف من مكتب لآخر وفق طبيعة العمل، اكتب مقالًا لا يقل عن خمسة أسطر عن مواصفات مكتب السكرتارية.

أفكار تنظيمية:

يمكنك استعمال بعض الأفكار التنظيمية للتركيز على العمل الأساسي؛ مما يزيد من الإنتاج، فتنظيم المكتب يساعد على التركيز، وتجنب التشتت ومنها:

- اجعل الأشياء التي تستخدمها يوميًا قريبة منك، كمفكرة المهام والأقلام، وغيرها.
- تخلص من أي عنصر لاتحتاجه، وضع كل عنصر حولك في مكانه بشـكل مرتب؛ ليسـهل عليك اسـترجاعه وقت الحاجة.
- نظم الأدراج، واجمع الأشـياء المتشابهة مع بعضها، واستعمل منظمات الأدراج للأشياء الصغيرة؛ كمشابك الورق، ولا تنسَ أن تخصص درجًا لأشيائك الشخصية.
- تنظيم سطح مكتب جهاز الحاسب (Computer) الخاص بك، في نهاية كل أسبوع من خلال فرز الملفات، وتصنيفها في مجلدات وفق التاريخ، أو الموضوع.
- احرص على وضع سـلة مهملات بالقرب من مكتبك، أو أسـفله، وكذلك مفرمة الورق؛ لكيلا تتراكم الفوضى على مكتبك.
- حدد أولويات الإنجاز لديك، لتنظيم وقتك، وإنجاز الأعمال في ضوء الأولوية.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نشـاط 2

قارن بين المكتب المنظم وغير المنظم، من حيث الشكل وجودة أداء السكرتير.

المكتب المنظم	المكتب غير المنظم
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

التقويم

1. ابحث في مصادر التعلم عن أهم الأعمال المكتبية التي يقوم بها السكرتير.

.....

.....

.....

2. بيِّن من خلال المعايير الآتية أهم ما ينبغي مراعاته عند تصميم المكاتب وتوزيعها في المنظمة:

المعيار	ما ينبغي مراعاته عند التصميم
تسلسل الأعمال في اتجاه واحد	....
مرونة التصميم	....
سهولة الإشراف	....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

الدرس الثاني

تصنيف السجلات وحفظها، وأرشفتها

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أستنتج مفهوم السجلات الإدارية.
- أصنف أنواع السجلات الإدارية.
- أقارن بين أنواع المحفوظات.
- أعدد مراحل التنظيم الفني للمحفوظات.
- أستنتج العلاقة بين الحفظ والفهرسة للوثائق.

مفاهيم الدرس

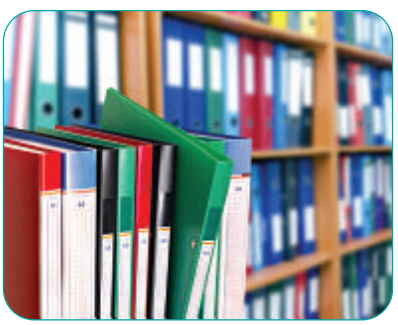
- السجلات الإدارية (Administrative records).
- الوثائق (documents).
- الأرشفة (archives).
- الإتلاف (destruction).
- الفهرسة (Indexing).

يعتمد عمل السكرتير على تنظيم العمل في سجلات وملفات مصنفة ومحددة بالإضافة إلى تقنيات الأرشفة والحفظ التي تساعد على الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المحدد.

مفهوم السجلات الإدارية

السجلات الإدارية هي مجموعة من المستندات والوثائق غير المتداولة التي تخص المنظمة، أو المكتب، وتستعمل -غالبًا- عند عمليات اتخاذ القرار، كما تُجمع السجلات الإدارية لأغراض تنظيمية مختلفة، وتختلف السجلات شكلًا، وحجمًا وفق كل منظمة أو مكتب، وترتبط بالموضوع، أو نوع المستندات والوثائق.

أنواع السجلات الإدارية:



للسجلات الإدارية عدة أنواع مختلفة يمكن تصنيفها أقسامًا وفق طبيعة المستندات، ونوعها؛ ومنها السجلات الآتية:

- **سجلات اللوائح والسياسات:** تحوي الأنظمة، واللوائح، والسياسات، والخطط، وإجراءات العمل المعتمدة في المنظمة التي تُنفذ من خلالها مسؤولياتها ووظائفها، كما تشمل التعاميم والتعليمات.
- **سجلات التقارير:** تحوي جميع أنواع التقارير التي تصدرها المنظمة أو المكتب؛ مثل التقرير السنوي، وتقرير الأداء، والتقارير الدورية، وتقارير المشاريع، وغيرها من التقارير.
- **سجلات الصادر والوارد:** تحوي المراسلات الواردة، أو الصادرة من المنظمة، أو المكتب، وتكون -عادة- مرقمة ومصنفة وفق التوجيهات المعتمدة في المنظمة، أو المكتب.

- **السجلات السرية:** تحوي مستندًا يحمل خاصية السرية التي لا يُسمح بالاطلاع عليها إلا لأشخاص محددين، وتعتمد درجات السرية المطلوبة للحفاظ على أمن المعلومات في السجل، وسلامتها.
- **سجلات المشاريع:** تتضمن جميع المستندات الخاصة بالمشاريع التي تقوم بها المنظمة، أو المكتب، ويمكن تقسيمها وفق نوع المشروع .
- **السجلات المحاسبية:** تحوي على المستندات الخاصة بالأمور المالية من مشتريات، أو تعويضات، أو مستحقات للموظفين، والمديونيات، والقوائم المالية، والميزانيات، وغيرها من الأمور المالية.
- **السجلات الإلكترونية:** وهي السجلات التي تُنشأ عن طريق الوسائل الإلكترونية، بما في ذلك الفاكس والبريد الإلكتروني، والرسائل عبر الإنترنت، والرسائل الإلكترونية المرسلة، أو المستلمة.
- **سجلات متنوعة:** وهي السجلات التي لا تغطيها أنواع السجلات الأخرى، وليس لها تصنيف ضمن قائمة بعينها.

نشاط 1

ابحث مع مجموعتك عن أنواع أخرى من السجلات؛ مع ذكر نوع الوثائق والمستندات التي تتضمنها.

.....

.....

.....

.....

المحفوظات:

الحفظ هو ترتيب الأوراق والمستندات والسجلات الأصلية، أو صور منها، وتخزينها في أماكن خاصة، وبطريقة معينة؛ للمحافظة على سلامتها من أجل سهولة الرجوع إليها بسرعة عند الحاجة سواء حفظها ورقيًا، أم إلكترونيًا.

لذلك يجب وضع نظام حفظ مرن ليتناسب مع أي تغير في الظروف؛ بحيث يسهل معرفة أماكن الملفات، وإعادتها إلى أماكنها بعد الاطلاع عليها.

أنواع المحفوظات:

- **محفوظات نشطة:** هي الوثائق المتداولة التي يُرجع إليها باستمرار لإنجاز المهام، وتكون تحت تصرف الموظفين ووفق مهامهم، وتخصصاتهم الوظيفية، وموجودة -غالبًا- في كل إدارة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

- **محفوظات متوسطة النشاط:** هي السجلات والمستندات التي يُرجع إليها في فترات متباعدة حسب طبيعة العمل.
- **محفوظات غير نشـطة:** هي السجلات والمسـتندات التي انتهى العمل بها، ولا يُرجع إليها؛ إما لعدم الحاجة إليها، أو لمرور سنوات طويلة عليها. ويمكن تقسيمها إلى قسمين:
  - مسـتديمة: هي الوثائق التي انتهـت إجراءاتها؛ لكن يُحتمل الرجوع إليها مسـتقبلًا؛ مثل الوثائق التاريخية، والوثائق التي تحمى حقوق المنظمة، والعاملين بها.
  - منتهية: هي التي لا يُرجع إليها إطلاقًا، ولابد من إتلافها.

نشـاط 2

اذكر مثالين لكل نوع من أنواع المحفوظات وفق الجدول التالي:

محفوظات نشطة	محفوظات متوسطة النشاط	محفوظات غير نشطة

التنظيم الفني للمحفوظات:



تنظيم المحفوظات في أي منظمة له ثلاث مراحل رئيسة؛ هي:

1. **التصنيف:** يقصد بالتصنيف تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة؛ وذلك للتعرف عليها، وتمييزها بسهولة عند الحاجة إليها، وتُصنَّف بعدة طرق؛ منها:

- **التصنيف الموضوعي:** أي تصنيف الملفات وفق موضوع محدد؛ مثل الصادر، الوارد، التقارير، وهكذا.
- **التصنيـف الجغـرافي:** أي تصنيف الملفات وفق المناطق التي بها فروع للمنظمة، سـواء داخل المدينة الواحدة، أم في مناطق ودول مختلفة.
- **التصنيف الزمني:** أي تصنيف الأوراق أو الملفات وفق التاريخ والتسلسـل الزمني؛ مثلًا، بالشـهر أو السـنة، أو ربع سنوية، وتختص عادة بالأمور المالية؛ مثل الإيرادات، أو المصروفات، والميزانيات، وكذلك الخطط التشغيلية.

- **التصنيف الاسمي:** أي تصنيف الأوراق والمستندات وفق الأسماء؛ سواء لأشخاص، أم شركات، أم مشاريع.

2. **الترقيم (الترميز):** وتأتي هذي المرحلة بين التصنيف وإعداد الفهارس؛ فهي مهمة في ترتيب الوثائق تبعًا لترقيمها الذي سيكون أساسيًّا في إعداد الفهارس لتلك الوثائق. ويعرف الترقيم (الترميز) بأنه وضع رموز للوثائق؛ سواء بالأرقام الحسابية؛ أم بالحروف الهجائية، أم بالاثنين معًا.
3. **إعداد الفهارس:** عملية إعداد الفهارس هي المرحلة الثالثة من مراحل التنظيم الفني للمحفوظات، وهي المرحلة المتممة لمرحلة التصنيف والترميز. ويمكن أن تعرف الفهرسة بأنها وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها تلك الوثائق بهدف تسهيل استرجاعها بأسرع وقت، وأقل جهد؛ ومنها على سبيل المثال:

- **فهرس السجل:** وهو دفتر مجلد/أوراق متفرقة يسجل فيها السكرتير المسؤول عن الحفظ أسماء الملفات التي لديه، وأرقامها، وكذلك أماكن وجودها في أجهزة الحفظ، إلا أنه له بعض العيوب الواضحة عند استعماله؛ وهي صعوبة الإضافة إليه، أو الحذف منه، وكذلك تعرضها للتلف السريع، وعدم محافظته على سرية المعلومات؛ لأنه مكشوف.
- **الفهرس الآلي أو المحوسب:** عبارة عن فهرسة الملفات عن طريق الحاسب الآلي من خلال برامج خاصة، بإدخال البيانات، وتظهر البيانات للمستفيد على الشاشة.

نشاط 3

اقترح تصنيفًا لحفظ الملفات في مكتب مدير المدرسة أو الوكيل من خلال دراسة الحالة.

.....

.....

.....

قواعد عامة لحفظ الملفات والوثائق والمستندات، وأرشفتها:



يرتبط جزء كبير من عمل السكرتير بالوثائق والمستندات والسجلات، وحفظها؛ لذا يجب أن تكون لديه القدرة الكافية، والمعرفة التامة بعملية الحفظ، وهناك عدد من القواعد الأساسية التي عليه الالتزام بها؛ ومنها:

- إجراء عملية الحفظ المرتب من خلال التقسيم الصحيح، والتصنيف الجيد لجميع الوثائق الواردة قبل الحفظ.
- التأكد من أن الأوراق موضوعة في الملف الصحيح.
- وضع الأوراق في الملفات حسب التعاقب الصحيح للتواريخ؛ بحيث يكون المستند الأقرب عهدًا في الأعلى.
- تجنب الملفات الكبيرة التي لا تصلح في الوقت الحاضر.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

- ألا تُستخرج أوراقٌ شخصية من أي ملف، وإن كانت هناك ضرورة؛ فإنه يجب وضع ورقة في أول الملف ويُدون بها بيانات الأوراق التي اُستخرجت.
- القيام بالحفظ يوميًّا حتى يكون نظام الحفظ حديثًا دائمًا.
- عند حفظ الوثيقة يجب تحديد تاريخ ترحيلها، وإتلافها؛ لتسهيل عمليات الفرز، والترحيل، والإتلاف.
- استعمال البرامج والتطبيقات الرقمية في عمليات الحفظ، والأرشفة.

العلاقة بين الحفظ والفهرسة:

إن العلاقة بين الحفظ والفهرسة وثيقة، فهما مكملان لبعضهما؛ لأن الاختبار الحقيقي لأي نظام حفظٍ هو الوصول للأوراق والملفات في أسرع وقت، ولأن عملية الوصول إلى هذه الأوراق والملفات هي آخر عملية من عمليات الحفظ، والوظيفة الأساسية لعملية الفهرسة هي حصر الوثائق والمستندات الموجودة في المنظمة، أو المكتب، والفهرسة الصحيحة هي مفتاح الوصول إلى مكان الأوراق، فالهدف الأساسي لعملية الفهرسة هو تسهيل البحث عن المعلومات.

الأرشفة وإدارة الوثائق:

عملية الأرشفة توفر للمنظمة قاعدة بيانات كاملة، ومعلومات شاملة تسهم في دقة اتخاذ القرارات وسرعتها، وهي عملية تخزين البيانات والمعلومات التي تُعدّ جزءًا مهمًّا من نظم المعلومات الإدارية، وهي أساسٌ لإدارة المعرفة في المنظمة، ويتوفر -حاليًّا- عدد من برامج الأرشفة الإلكترونية، وكذلك الأرشفة والتخزين السحابي.

مفهوم الإتلاف

هو التخلص من الوثائق التي لم تعد هناك حاجة للرجوع إليها، وأصبحت عبئًا ثقيلًا على جهاز الحفظ.

وتُتلف الوثائق للأسباب الآتية:

- عدم أهميه المعلومات التي تحويها الأوراق بالنسبة لأعمال المنظمة، أو المكتب.
- أن تكون المعلومات التي تحويها الأوراق تعليمات قد ألغيت من مدة طويلة.
- محددة بفترة زمنية حسب أهميتها.

نشـاط 4

نعيش الآن في عصر المعلومات، استنتج من خلال البحث أنواعَ المعلومات الموجودة في المنظمات.

.....

.....

.....

التقويم

1. اكتب إيجابيات وسلبيات كلاً من: فهرس السجل، والفهرس الآلي المحوسب.

الفهرس	الإيجابيات	السلبيات
فهرس السجل		
الفهرس الآلي المحوسب		

2. من خلال اطلاعك والتعرف على السجلات الإدارية والمحفوظات والأرشفة، تقمص شخصية السكرتير، واكتب أهم السجلات موضحًا (أسماءها، وآلية حفظها، ومكانها).

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

تنظيم الاجتماعات

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أستنتج مفهوم الاجتماعات.
- أوضح العناصر الأساسية للاجتماعات.
- أحدد شروط نجاح الاجتماعات.
- أميز بين أنواع الاجتماعات.
- ألخص أهم القدرات والمهارات اللازمة لتنظيم الاجتماعات.
- أطبق دور السكرتير في الاجتماعات.

مفاهيم الدرس

- الاجتماعات (meetings).

تحتاج عمليات اتخاذ القرار، وتسيير الأعمال وحل المشكلات إلى عقد اجتماعات دورية؛ ولتحقق هذه الاجتماعات أهدافها لابد أن تنظم بشكل جيد من حيث المكان، والوقت والمستلزمات المادية، وهذا من صميم عمل السكرتير.

مفهوم الاجتماعات

هو التقاء عدد من الأشخاص في مكان محدد، وفي وقت محدد؛ لمناقشة موضوعات معينة تختص بأهداف محددة. وتعقد الاجتماعات -عادة- في جميع مستويات المنظمة، ولها أهمية عالية في دراسة ومناقشة الكثير من القضايا والمواضيع التي تهم المنظمة.

العناصر الأساسية للاجتماع، هي:



- **الأشخاص:** لا يقل عددهم عن اثنين، على أن يتولى أحدهم قيادة الاجتماع.
- **الزمان:** يُحدد تاريخ الاجتماع واليوم والساعة التي سيعقد فيها الاجتماع.
- **المكان:** يُحدد المكان المناسب لعقد الاجتماع، وفي حالة الاجتماع عن بعد يُحدد البرنامج الذي سيجتمعون من خلاله.
- **الأهداف:** يجب تحديد الغاية من الاجتماع، والأهداف المرجو تحقيقها من عقده.
- **جدول الأعمال:** أي الموضوعات التي ستُناقش أثناء الاجتماع، وتتداول (أجندة الاجتماع بين المدعوين للاجتماع).

شروط نجاح الاجتماعات:

لنجاح أي اجتماع لا بد أن يتوفر فيه ما يأتي:

- وجود سلطة لعقد الاجتماع المتمثلة في رئيس الاجتماع، بصرف النظر عن مستواه الوظيفي.

- أن يتوفر العدد القانوني لعقد الاجتماع المتمثل في عدد الأعضاء، أو ثلث عدد الأعضاء، وذلك بحسب طبيعة نظام المنظمة فيما يتعلق بهذا الخصوص.
- أن تتوفر في رئيس الاجتماع المهارات الإدارية لعقد الاجتماعات، والقدرة على إدارة الحاضرين بفاعلية.
- أن يكون للاجتماع هدف يسعى لتحقيقه.
- أن تتوفر للاجتماع الوسائل المادية المناسبة؛ لتسهم في إنجاحه.
- الاستعداد المسبق للاجتماع، والتنسيق مع الأشخاص المعنيين به.

القدرات والمهارات اللازمة لتنظيم الاجتماعات:



- المعرفة التامة بالاجتماعات، وجوانبها الشكلية، ومتطلباتها المختلفة.
- الفهم الدقيق لسلطة عقد الاجتماعات.
- القدرة على التنسيق الفعَّال بين المعنيين لحضور الاجتماع.
- حسن الإصغاء؛ لتدوين مداولات الاجتماعات.
- القدرة على استعمال بعض التجهيزات المكتبية التي تساعد في تنظيم الاجتماعات.
- القدرة على التعامل مع المدعوين بمختلف مستوياتهم الإدارية.
- إتقان التحدث بلغة أجنبية، أو أكثر.

أنواع الاجتماعات:



- **الاجتماعات الدورية:** هي تلك الاجتماعات التي تُعقد على فترات زمنية منتظمة؛ لمناقشة موضوعات محددة بصفة مستمرة في المنظمة، أو الإدارة؛ مثل أعمال اللجان المختلفة داخل المنظمة.
- **الاجتماعات الطارئة:** هي تلك الاجتماعات التي تُعقد في حالات الطوارئ، وغالبًا يكون الاستعداد لها مفاجئًا، ويجب على السكرتير أن تكون لديه خطة مسبقة تمكنه من الترتيب للاجتماع الطارئ.
- **الاجتماعات الدولية أو الإقليمية:** هي تلك الاجتماعات التي تُعقد على مستوى عالٍ؛ كاجتماعات رؤساء الحكومات.
- **اجتماعات المديرين التنفيذيين لشركات عالمية، أو لفروع المنظمة .**
- **الاجتماعات السرية:** بعض الاجتماعات تأخذ الطابع السري، ولا تُعلن نتائجها إلا لأعضائها لأسباب معينة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نشـاط 1

ارسم خريطة مفاهيم عن تنظيم الاجتماعات، ثمَّ اعرضها على زملاء الصف وتناقش معهم حولها،على أن تشمل الخريطة العناصر الآتية

-عناصر الاجتماعات. -شروط نجاح الاجتماعات. - أنواع الاجتماعات.

مهام السكرتير وواجباته في الاجتماعات:



للسـكرتير مهام معينة، وواجبـات محددة في الاجتماعـات لابد أن يؤديها بكفاءة عالية للمسـاهمة في إنجـاح الاجتماع، وعليه أن يكـون على علم كافٍ، ومعرفة عملية بمهامه وواجباته قبل الاجتماع، وأثناء وبعد الاجتماع.

قبل الاجتماع	أثناء الاجتماع	بعد الاجتماع
◂ حجز القاعة التي تقرر الاجتماع فيها.	◂ الجلـوس في مـكان مناسـب يمكنه من الاسـتماع إلى ما يقال، وتسجيل كافة وقائع الاجتماع.	◂ مرافقة الضيـوف الذين حضروا الاجتماع إلى مدخل المؤسسة.
◂ القيام بالإجراءات اللازمة لتوجيه الدعوة إلى المشاركين في الاجتماع لحضوره.	◂ تمريـر سـجل الحضـور عـلى المشـاركين، والتأكد من أن الجميع قد وقع عليه.	◂ عدم تـرك أي ورقة عـلى طاولة الاجتماعات بعد مغادرة الجميع.

قبل الاجتماع	أثناء الاجتماع	بعد الاجتماع
◂ إعداد كافة الملفات المتعلقة بالموضوعات المدرجة في جدول الأعمال.	◂ تدوين اسم كل شخص حضر الاجتماع، ووظيفته.	◂ جمع الملفات والوثائق ومحضر الاجتماع وسجل الحضور، وحفظها في مكان آمن.
◂ تذكير المشاركين بموعد الاجتماع، وذلك قبل يوم من انعقاده.	◂ تدوين أسماء الأشخاص الذين تغيبوا عن حضور الاجتماع، مع ذكر أعذار هذا التغيب (إن وجدت).	◂ الطلب إلى عامل النظافة بعد مغادرة الجميع تنظيف غرفة الاجتماع، والتأكد من إنجازه التنظيف على أكمل وجه.
◂ التأكد من نظافة القاعة التي سيعقد فيها الاجتماع.	◂ توزيع كافة المستندات والوثائق اللازمة على المشاركين، وذلك ليستعملوها لدى مناقشة الموضوعات المرتبطة بها.	◂ إعداد محضر الاجتماع النهائي، والحصول على توقيع رئيس الاجتماع عليه، وتصوير نسخ منه لتوزيعها على الأشخاص المعنيين.
◂ تجهيز القاعة بالأدوات المساعدة اللازمة.	◂ الاستماع جيدًا إلى ما يجري من مناقشات، واستيعابها جيدًا؛ للتمكن من تسجيلها تسجيلًا صحيحًا.	◂ إعداد المراسلات التي اتُفق على إعدادها خلال الاجتماع.
◂ تصميم المقاعد، وتوزيعها في قاعة الاجتماع.	◂ تدوين وقائع الاجتماع باختصار لا يخل باكتمال الموضوع.	◂ تسجيل أي موعد لاجتماعات قادمة حُددت خلال الاجتماع، وذلك في كل من مفكرته، ومفكرة رئيس الاجتماع، بما في ذلك موعد عقد الاجتماع المقبل إذا ما حُدد.
◂ وضع اسم المشترك أمام المكان الذي سيجلس فيه على الطاولة.	◂ الإشراف على تقديم الضيافة للمشاركين أثناء فترة الراحة.	◂ فتح ملف للاجتماع المقبل، والبدء بإعداد جدول أعماله.
◂ التأكد من أن أجهزة التكييف في القاعة تعمل جيدًا.	◂ تسجيل كافة المقترحات التي قدمها المشاركون خلال الاجتماع، وتحديد ما إذا رُفضت أو اعتُمدت أو أُجِّلت.	◂ تذكير الأشخاص الذين كُلفوا بمسؤولية إنجاز بعض المهام، أو متابعة تنفيذ بعض القرارات، والتحقق دوريًا من أن ذلك يجري وفقًا لما هو مقرر.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

قبل الاجتماع	أثناء الاجتماع	بعد الاجتماع
◂ وضع أوراق نظيفة، وأقلام للكتابة على الطاولة أمام كل مقعد من المقاعد.	◂ تدوين القرارات الأساسية المتخذة حرفيًا كما وردت خلال المناقشات.	
◂ إعداد سجل الحضور.	◂ تسجيل أسماء المشاركين الذين صوتوا مع/ أو ضد أي قرار اتُخذ، أو أي اقتراح قُدم، وكذلك أسماء الذين امتنعوا عن التصويت وذلك وفقاً للأنظمة المتبعة في هذا المجال.	
◂ تأمين الماء والمرطبات والأكواب.	◂ تدوين أسماء المشاركين الذين أوكل إليهم إنجاز مهام معينة بعد الاجتماع، وتدوين هذه المهام بدقة، ووضوح.	
◂ لصق ورقة على باب قاعة الاجتماع، مكتوب عليها جملة "اجتماع الرجاء عدم الإزعاج".		
◂ إعطاء التعليمات بعدم تحويل الاتصالات الواردة إلى المشاركين، أثناء انعقاد الاجتماع، إلا عند الضرورة القصوى.		
◂ استقبال وتوجيه المشاركين لدى حضورهم إلى مكان الاجتماع.		

إثراء

مصطلحات خاصة بالاجتماعات:

- **التصويت:** يحدد النظام الداخلي للجهة طريقة التصويت اللازمة لاتخاذ القرارات، وقد تكون إحدى الطرق الآتية:
  - اتخاذ القرارات بالإجماع.
  - اتخاذ القرارات بالأغلبية إذا تجاوز التصويت ثلثي عدد الأعضاء.
  - اتخاذ القرار بالأغلبية المطلقة (النصف زائدًا واحدًا).
  - اتخاذ القرارات بأغلبية إذا تعادل عدد الأعضاء المؤيدين أو غير المؤيدين للقرار؛ فيُرجَّح الرأي الذي يصوت له الرئيس (في حالة تعادل الأصوات).
- **سلطة عقد الاجتماع:** تتمثل سلطة الدعوة إلى عقد الاجتماع في الشخص ذي الصلاحية، وعادة ما ينص على ذلك في النظام الداخلي للمنظمة. ويتقيد صاحب السلطة بالنظام الأساسي الذي غالبًا ما ينص فيه على عدد مرات الاجتماع التي قد تكون أسبوعية، أو شهرية، أو سنوية، إضافة إلى الاجتماعات الطارئة الأخرى.
- **النصاب القانوني للاجتماع:** المقصود بالنصاب القانوني للاجتماع ذلك العدد من الأعضاء اللازم حضوره لحظة عقد الاجتماع بوصفه الحد الأدنى لصحة الجلسات، وحتى تكون نتائج الاجتماع من قرارات وتوصيات نظامية وقانونية صحيحة.
- **رئيس الاجتماع:** وهو أحد الأعضاء المجتمعين، يعين مسبقًا نظاميًّا أو يختاره الأعضاء أنفسهم، ويتولى إدارة الاجتماع، وتوجيه المناقشات خلال الجلسات والإشراف على صياغة وإعداد القرارات والمحاضر الناتجة عن الجلسات.
- **سكرتير الاجتماع:** ويكون شخصًا متخصصًا في أعمال السكرتارية أو أحد الأعضاء المجتمعين، وعادة ما يُختار السكرتير ويُحدَّد بشكل نظامي، أو يقوم رئيس الاجتماع بتحديده.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نشـــاط 2

بالتعاون مع مجموعتك خطط لعقد اجتماع، ثم وزع الأدوار بينكم؛ لمناقشة موضوع من اختياركم، على أن يكون أحدكم الرئيس، والآخر السكرتير، وبقية المجموعة أعضاء الاجتماع، ثم مثلوا الأدوار أمام الجميع على أن تُطبق عناصر الاجتماع الجيد.

نموذج دعوة للاجتماع

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية التاريخ/ .....

(اسم المنشأة) .....

السيد/ ..... المحترم

(المسمى الوظيفي)

الموضوع: دعوة لحضور الاجتماع السنوي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بداية نهديكم أطيب الأمنيات، ونرجو أن تصلكم دعوتنا هذه وأنتم بأحسن حال.

إشـــارة إلـــى توجيهات رئيس مجلـــس الإدارة تقرر عقـــد الاجتماع ..... لمناقشـــة الموضوعات الموضَّحـــة في جدول الأعمال، وذلك يوم ..... الموافق ..... في تمام الســـاعة الثامنة والنصف مساءً في قاعة .....

نأمل الحضور في الموعد المحدد.

وتفضلوا بقبول فائق احترامنا وتقديرنا،،

المرفقات: جدول أعمال

المدير العام

.....

نموذج مقترح لجدول الأعمال

بسم الله الرحمن الرحيم

(اسم المنشأة والشعار الخاص بالمنشأة) .....

جدول أعمال الاجتماع .....

اليوم/ ..... التاريخ/ .....

من الساعة ..... إلى .....

الموضوع	الوقت
1. كلمة ترحيبية من رئيس مجلس الإدارة	8:30 الى 8:40
2. قراءة محضر الاجتماع السابق	8:40 الى 8:50
3. مناقشة احتياجات المنشأة	8:50 الى 9:35
4. تحديد الاجتماعات الدورية للسنة القادمة	9:35 الى 9:45
5.	

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نموذج لمحضر اجتماع

محضر اجتماع	موضوع الاجتماع

مكان الاجتماع:	تاريخ الاجتماع:	وقت بداية الاجتماع: .....

المشاركون		الاسم	الوظيفة	التوقيع
	1			
	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			

محاور الاجتماع		
	1	
	2	

قرارات الاجتماع، وتوصياته:		
	1	
	2	
	3	
	4	

ملحوظات		
	1	
	2	

معد المحضر:	تاريخ إعداد المحضر: .....
وقت انتهاء الاجتماع:	تاريخ الاجتماع التالي: .....

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. عناصر الاجتماع هي الأشخاص، والزمان، والمكان، والأهداف، وأجندة الاجتماع. ( )

ب. ليس من شروط نجاح الاجتماع أن يكون للاجتماع رئيس. ( )

ج. يعدُّ السكرتير عنصرًا مهمًّا في تنظيم الاجتماعات. ( )

د. يعتمد نجاح الاجتماعات على قوة شخصية السكرتير. ( )

هـ. تختلف أنواع الاجتماعات وفق أهدافها. ( )

2. صمم خريطة ذهنية مبتكرة يسهل نقلها وحملها بحيث تساعد السكرتير على معرفة مهامه (قبل وبعد وأثناء الاجتماعات).

3. صمم دعوة لحضور اجتماع فريق العمل التطوعي بحضور رائد النشاط.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

تنظيم المواعيد والزيارات

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أحدد مفهوم تنظيم المواعيد.
- أعلل أهمية تنظيم المواعيد.
- ألخص مهام السكرتير في تنسيق المواعيد والزيارات.
- أحدد الطرق المناسبة لتنظيم مقابلات الزائرين.
- أستنتج خطوات تنظيم الزيارات.
- أنظم جدول المواعيد.

مفاهيم الدرس

- تنظيم المواعيد (Organizing appointments).
- مفكرة المواعيد (Appointments notebook).

تقوم الأعمال على سلسلة من المواعيد، والمقابلات، والزيارات مما يحتاج إلى جدولة وتنظيم، وترتيب، ويعد هذا من صميم عمل السكرتير، ومن مهامه الأساسية التي تعكس حسن الإدارة والتنظيم.

مفهوم تنظيم المواعيد

تنظيم المواعيد هي عملية تهدف إلى لتنظيم وقت المدير في المنظمة؛ وذلك لأداء النشاطات والأعمال اليومية المتمثلة في استقبال الزائرين، والاجتماعات، والمقابلات بصفة عامة، وغيرها من المهام.

أهمية تنظيم المواعيد وتأثير ذلك على وقت المدير:



- استثمار الوقت المتاح للمدير بفاعلية.
- أداء مزيد من النشاطات للمدير وللمنظمة الإدارية.
- التخطيط والتنظيم لأعمال ونشاطات المدير والمنظمة بكفاءة.
- تقديم انطباع حسن، وصورة جيدة عن الإدارة، وعلاقتها مع المستفيدين منها.

مهام تنسيق المواعيد والزيارات:

تُعدّ مهمة تنسيق المواعيد والزيارات من المهام الصعبة التي يقوم بها السكرتير، فالزائرون مختلفون ولكل منهم طريقة معينة، سواء في الاستقبال أم عند إنهاء المقابلة، والإجابة على تساؤلات المراجعين، أو المتصلين هاتفيًا، وحل مشكلاتهم، وتتضمن مهام تنسق المواعيد مايأتي:

- تحديد جدول أعمال المدير لجميع الأيام والتنسيق معه على كيفية عرضها عليه يوميًا أو أسبوعيًا.أو غير ذلك.

- تحديد المواعيد لمقابلة المدير أو المسؤول، وكذلك مواعيد الاجتماعات.
- استقبال الزوار الحاصلين على مواعيد مسبقة، وترتيب دخولهم إلى المدير بانتظام.
- حل مشكلات المراجعين والزوار، وإحالتهم إلى جهات الاختصاص.
- استقبال الضيوف الرسميين من داخل وخارج المنظمة، والزوار الحاصلين على مواعيد مسبقة وترتيب دخولهم بانتظام ومرافقتهم.

ولإنجاح هذه المهمة يجب مراعاة ما يأتي:

- تدوين المواعيد في نماذج مخصصة، أو على برنامج خاص بذلك على الحاسب الآلي، وعدم الاعتماد على الذاكرة في تحديد المواعيد والزيارات.
- عدم السماح للزائر بالدخول على المدير قبل إبلاغه بذلك.
- معرفه أماكن وجود المدير لإمكانية تذكيره بالمواعيد.
- العناية بالنظافة، وترتيب المكتب، وتوفير المقاعد للانتظار، وبعض الكتيبات.

المواعيد:

قبل البدء بتسجيل المواعيد، لابد من التنسيق مع المدير للإجابة على عدد من التساؤلات لتحديد المواعيد المناسبة، وهي:



- في أي وقت من اليوم يبدأ بجدولة المواعيد؟ ومتى تنتهي؟
- ما المدة الزمنية المقترحة التي يجب تخصيصها لكل موعد.
- ما المواعيد التي يجب إعطاؤها الأولوية.
- ما الذي يجب قوله لرفض إعطاء موعد لشخص يصر على الحصول على موعد.
- كيف يُبلغ المدير عن وصول زائر.
- ما الإجراءات التي سوف تُتبع عند تقديم الزائر، أو المدير.
- كيف يمكن إنهاء المقابلة التي تمتد أكثر من الوقت المخصص لها.
- ما الإجراءات التي سوف تُتبع عند تقديم الضيافة للزائر.

تحديد المواعيد:

عند تحديد أي موعد لمقابلة المدير لابد أن يكون لدى السكرتير البيانات والمعلومات الآتية:

- معرفة اسم صاحب الموعد، والمنظمة التي يعمل بها واسمه الوظيفي.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

- تاريخ الزيارة، أو المقابلة، ووقتهما، ومكانهما (المكتب أو قاعة اجتماع).
- الغرض من الزيارة.
- المستندات والوثائق المطلوب تجهيزها للمدير قبل المقابلة إن وجدت.



بعد الانتهاء من المقابلة أو الزيارة مع المدير؛ فإنه يتعين على السكرتير الآتي:

- اصطحاب الزائر عند المغادرة، وتقديم الشكر له، وتوديعه.
- تحديد موعد جديد إذا تطلب الأمر ذلك.
- تسجيل نتائج المقابلة بالتنسيق مع المدير، ونسخها.
- حفظ نتائج المقابلة في ملف الموضوع إذا لزم الأمر ذلك.

نشـاط 1

صمم نموذجًا لتسجيل مواعيد المقابلات متضمنًا ما تراه مناسبًا من بيانات،مع كتابة عدة أمثلة مختلفة فيه.

.....

.....

.....

مفكرة المواعيد اليومية للمدير:

يمكن للسكرتير أخذ توصيات من المدير، والتأكد من إمكانية إنجاز كافة الأعمال المجدولة لهذا اليوم، أو أن يُعدل المدير بعض المواعيد والاجتماعات.

وتظهر أهمية عرض جدول العمل اليومي على المدير في الآتي:

- يتيح الفرصة للمدير لتخطيط وقته خلال اليوم.
- يساعد السكرتير على معرفة مدى إمكانية الوفاء بالتزامات المكتب من المقابلات، أو الاعتذار لمن سبق إعطاؤهم مواعيد قبـل حضورهم إلى المكتب؛ الأمر الذي يحفظ لهم وقتهم، وكذلك يقلل من الإحراج الذي قد يقع فيه السـكرتير.
- يساعد المدير في تذكر الأعمال المطلوب إنجازها، والإعداد لها.
- يساعد السكرتير في تحديد نوعية المعلومات المطلوبة للمدير، خاصة إذا كان لديه موعد اجتماع، أو لقاء يتطلب ذلك.

نشـاط 2

ما الفوائد المرجوة من وجود مفكرة لمواعيد المدير لدى السكرتير؟

.....

.....

.....

تنظيم مقابلات الزائرين:



في بداية عمل السـكرتير يفضـل أن يعرف تفضيلات المديـر فيما يخص زوار المكتب؛ لأن كثيرًا من الزوار قد يكون لديهم علاقات خاصة وسـابقة، ولهم أسـلوب خاص في التعامل معهم؛ مثل مدير عام المنظمة (أو أي مدير أعلى مسـتوى وظيفي مـن المدير الذي يعمل معـه)، وبعض المراجعين، والعملاء المهمين، ولن يسـتطيع السـكرتير تحديـد ذلك؛ ولهذا يفضـل أن يُحدد ذلك من خلال سياسـة عمل يقرها المدير في بداية عمل السكرتير معه.

ولمعرفه تفضيلات المدير يمكن للسـكرتير توجيه الأسـئلة الآتية للمدير الذي يعمل معه:

- هل لديك قائمة بأسـماء الأشـخاص الذين تريد أن تراهم حال وصولهم بغض النظر عن مدى انشغالك وقت الحضور؟
- هل هناك وقت محدد أو معينٌ تخصصه لمقابلة الأشخاص؟
- كيف تتعامل مع الزوار الذين لم تقابلهم بعد؟
- هل يفضل أن يتولى السكرتير تقديم المدير للزوار؟ أم يقدم المدير نفسه إليهم؟
- فالإجابة عن هذه الأسـئلة سـوف تساعد السكرتير على إعطاء صورة أفضل عن المنظمة التي يعمل بها، وتمنع وقوع السكرتير في أي حرج مع أي زائر للمكتب.
- إن الاحتفاظ بسـجل رواد المكتب طريقة مجربة للحصول على المعلومات المطلوبة من الزوار، تلقائيًا يُطلب من كل زائر أن يسجل المعلومات الضرورية في هذا السجل، وقد يرفع هذا السجل الحرج عن موظفي المكتب من سؤال الزائرين عن المعلومات المطلوبة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

- كما أن هناك طريقة أخرى مناسبة تساعد في الحصول على المعلومات المطلوبة؛ وهي طلب كرت الشخص الذي يتضمن اسمه، ووظيفته، والمنظمة التي يعمل بها، وأرقام الاتصال به، وتوفر هذه الطريقة كافة المعلومات الضرورية التي يحتاجها السكرتير، أو مدير المكتب للتعرف على شخصية الزائر.

نشاط 3

تعد مهمة تنظيم الزيارات واستقبال الزائرين من المهام الصعبة التي يمارسها السكرتير، ناقش ذلك مع مجموعتك وحددوا سبب الصعوبة، وكيف يمكن تجاوزها؟

.....

.....

.....

خطوات تنظيم الزيارات:

- **الإعداد للمقابلة:** يعد السكرتير نفسه للمقابلة بتجهيز البيانات والمعلومات المطلوبة، وبتذكير المدير بالزيارة بحسب نشاطات المدير اليومية.
- **استقبال الزائر:** يُستقبل الزائر قبل دخوله إلى المدير بترحاب يُظهر مدى الاهتمام به، وبزيارته إلى المنظمة والإدارة؛ كي يخلق انطباعًا حسنًا لدى الزائرين، ويُكوِّن علاقات طيبة معهم، ويُحسِّن سمعة المنظمة.
- **تقديم الزائر:** يصطحب السكرتير الزائر إلى غرفة المدير، ويُقدِّمه إلى المدير.
- **تسجيل الزيارة:** يُسجل محاضر الزيارة بعد الانتهاء منها، وذلك بتدوين ملخص للمعلومات التي تُوصِّل إليها في المقابلة للرجوع إليها وقت الحاجة، ويكون ذلك وفق نموذج معد خصيصًا لوقائع الزيارات.

نموذج سجل الاتصالات والزوار والبريد الشبكي (email) اليومي

م	اليوم والتاريخ	الساعة	اسم الزائر/ المتصل/ البريد الشبكي	عنوانه ورقم هاتفه	الموضوع	اتصال/ زيارة	ملاحظات

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. تنظيم وقت المدير هو في الحقيقة تنظيم لوقت السكرتير نفسه. ( )

ب. يهتم السكرتير بتحضير معلومات عن موضوع الموعد إذا طلب المدير منه ذلك. ( )

ج. من مهام السكرتير تذكير المدير بمواعيده كل نهاية أسبوع. ( )

د. يُعتذر لصاحب الموعد عن إلغاء الموعد إذا حضر للمكتب. ( )

2. ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

يطلب السكرتير البيانات الأساسية لتحديد موعد مع المدير ما عدا:

أ. اسم صاحب الزيارة .
ب. صورة بطاقة الهوية الوطنية.
ج. الهدف من الزيارة.
د. تاريخ الزيارة.

3. من وجهة نظرك من المسؤول الأول عن وضع سياسة تحديد المواعيد والزيارات، المدير؟ أم السكرتير؟ مع التعليل.

.....

.....

4. بين أهم الجوانب التي تُظهر أهمية تنظيم مواعيد المدير، مع توضيح أهم ما يمكن للسكرتير الناجح القيام به: (قبل الموعد- أثناء الموعد- بعد الموعد).

.....

.....

5. تقمص دور السكرتير ووضح التصرف الذي ستقوم به في كل حالة من الحالات الآتية:

م	الحالة
1	اتصل شخص لطلب موعد مع المدير.
	التصرف: .....
2	حضر شخص وطلب مقابلة المدير فورًا.
	التصرف: .....
3	حضر شخص لا يرغب المدير بمقابلته.
	التصرف: .....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

الدرس الخامس

المهام الكتابية (الكتابة الإدارية)

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أستنتج مفهوم الكتابة الإدارية.
- أحدد متطلبات الكتابة الإدارية.
- أميز بين أنواع الكتابة الإدارية.
- أصيغ الخطابات الرسمية بطريقة صحيحة.
- أوضح خصائص الكتابة الإدارية الرسمية.

مفاهيم الدرس

- الكتابة الإدارية (Administrative writing)
- الخطابات الرسمية (Official correspondence)

التعاملات الرسمية في المنظمات تكون عبر المكاتبات ذات الصبغة الإدارية، وفق نماذج وأساليب محددة لكل منظمة، توضح وتوثق العمل، والتعاملات الداخلية والخارجية، وتحدد المسؤوليات المطلوبة وتنظم العمل بين الجهات، ومن خلالها يُحدد الموضوع والهدف منه، والمسؤول والجهة المرسل لها الخطاب أو الوثيقة. وترسل الخطابات أو المكاتبات الرسمية إما مناولة أو عن طريق البريد الإلكتروني أو غيره؛ لتصبح وثائق يعتد بها.



مفهوم الكتابة الإدارية، وأهميتها

يقصد بالكتابة الإدارية كافة المكاتبات من الخطابات الرسمية، والتقارير المتنوعة، سواء ما يتداول منها بين الإدارات المختلفة للمنظمة الواحدة، أم تلك التي تتلقاها المنظمة أو تصدرها للعملاء والجهات، والمنظمات الخارجية.

متطلبات كتابة الرسالة الإدارية أو الخطاب الإداري، وقراءتهما:

- تهيئة الظروف المادية المناسبة للقراءة والكتابة في المكتب؛ مثل الإضاءة الكافية، والتهوية الجيدة، والهدوء اللازم.
- القراءة السريعة للمادة المكتوبة؛ ففي كثير من الأحيان يستطيع السكرتير صاحب الخبرة فهم محتوى الرسالة، وهدفها بمجرد إلقاء نظرة سريعة عليها.
- التركيز أثناء القراءة والكتابة؛ وهذا يقتضي الحد من تدخل العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى شرود الذهن؛ مثل الأصوات العالية سواء الصادرة من الأشخاص، أو من التجهيزات، أو من حركة صاخبة خارج المكتب.
- التلخيص وكتابة الملاحظات؛ وهي من مهارات القراءة؛ حيث يعمد المسؤول عند قراءة الجملة إلى تلخيص فكرتها

في ورقة خارجية، أو هامش من الورقة.

- الالتزام بالصفات الشكلية للكتابة عامة؛ ولكل منظمة أسلوب خاص في إخراج مراسلاتها الكتابية.

الجوانب الشكلية للكتابة الإدارية الرسمية:

هناك العديد من الجوانب الشكلية للكتابة الإدارية؛ منها:

- الاهتمام بالورق المستعمل في الرسالة أو الخطاب؛ فمثلا في المراسلات الرسمية يفضل استعمال الورق الأبيض ذي المقاس (A4)، ومن النوع الجيد والنظيف.
- في المراسلات الداخلية بين إدارات المنظمة نفسها قد يُستعمل الورق الأقل جودة.

إرشادات عامة

1. هوامش الكتابة في كل الاتجاهات (1.5 - 2.0 سم) ما عدا الهامش الأيمن (2.5 - 3.0 سم) لإعطاء مسافة كافية للتجليد أو التخريم.
2. في أعلى الصفحة (الترويسة) تتوازى أفقيًا في الكتابة كل من: المملكة مع الرقم، الوزارة مع التاريخ، واسم الجهة المعدة مع المرفقات.
3. لا يتجاوز حجم شعار الوزارة بحديه العلوي والسفلي حدود الترويسة، ويكون في الوسط بمسافة متساوية من الجانبين الأيمن والأيسر .
4. تنسق كتابة المملكة مع الوزارة مع اسم الجهة المعدة بالتوسيط.
5. تكون بداية ونهاية كتابة الرقم والتاريخ والمرفقات واحدة، ثم مسافة ثم النقطتان الرأسيتان (:).
6. يستبعد وضع أي شعار كخلفية سائدة للورقة.
7. تكتب كلمة (الموضوع) بعد ترك مسافة (2 سم) إلى الأسفل في الجهة اليسرى ابتداء من وسط الصفحة باتجاه اليسار ثم مسافة ثم النقطتان الرأسيتان (:) يليها كتابة موضوع الرسالة باختصار.
8. نص الخطاب يكون به حجم الخط (16 - 18) حسب الخط (المهند).
9. يكون حجم الخط المرسل إليه واسم المرسل واحد.
10. يجب التأكد من صحة اسم وظيفة المرسل إليه ولقبه، فإذا كان في مرتبة وزير أو المرتبة الممتازة ومن في حكمهما يستخدم لقب «معالي» ولقب «سعادة» للوكلاء ومديري العموم ومن في حكمهم.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

المسافات

إن الاهتمام بالمسـافات داخل الورقة يعطيها مظهراً جميلاً ومتناسـقًا، ويعمل على توزيع أجزائها بشكل متسق يساعد على القراءة السريعة وفهم موضوعها، وتنقسم المسافات إلى قسمين هي:

المسافة السطرية:

وتكون بين سطرين متتالين في الفقرة الواحدة، ويجب أن تكون المسافة بين السطور متساوية بحدود 6 نقاط (1.15).

مسافة بداية الفقرة:

وهـي مسافة التي تُترك في بداية السطر الأول لكل فقرة جديدة في حدود (7.5 ملم).

علامات الترقيم:

هناك بعض العلامات الرمزية التي تُستعمل في كتابة الرسالة التي يكون لكل منها هدف محدد يجب مراعاتها؛ ومنها:

أشهر استخدامات علامات الترقيم:

العلامة	شكلها	أشهر استخداماتها		
النقطة	.	بعد نهاية الجملة التامة المعنى		بعد نهاية الفقرة
الفاصلة	،	بين عبارات كاملة المعنى		بين أجزاء الشيء
النقطتان الرأسيتان	:	قبل كلام منقول بنصه أو معناه		قبل أجزاء مفسرة لما قبلها
الشرطة	-	تحد كلمة أو كلمات معترضة من الجهتين	بعد رمز الفقرة المرقومة	بين تاريخين مرتبطين ببعضهما
التنصيص	" "	توضع بينهما العبارات المقتبسة بنصها	ما بينهما قرآن أو حديث	ما بينهما مصطلح علمي أو فني
الحصر	()	حصر معنى عام سابق عليها		الإشارة إلى مرجع في وسط الكلام
الاستفهام	؟	للدلالة على السؤال أو التساؤل		
التعجب	!	بعد التعبير الدال على التأثر	بعد استغاثة أو تهديد	
الحذف	...	للدلالة على الإيجاز والاختصار		

نشـاط 1

اكتب خمسة أسطر عن عن أحد برامج ومشاريع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، مستعملًا فيه علامات الترقيم استعمالًا صحيحًا.

.....

.....

.....

.....

.....

أنواع الكتابة الإدارية:

تتخذ الكتابة الإدارية عدة أنواع وأشكال، وينصرف الوقت الأكبر من عمل السكرتارية في تحرير المادة المكتوبة؛ سـواء في مرحلتها الأولية المتمثلة بمسـودة المادة المكتوبة، أم في مرحلة المراجعة، أم التحرير النهائي. ومن أنواع الكتابة الإدارية:



- الرسالة الإدارية (الخطاب الإداري).
- القرار الإداري.
- التقرير الإداري.

الخطابات الإدارية:

الخطاب الإداري الرسـمي هو عرض معلوماتي بمواصفات معينة يتسـق مع الهدف من تلك الرسالة، أو الخطاب. وتختلف الرسـائل الإدارية عن بعضها حسـب الهدف منها؛ فمثلًا هناك رسـالة إدارية هدفها نقـل معلومة -أو خبر- لأعضاء الجهاز الإداري، كما في حالة بعض التعاميم الإدارية الصادرة عن المنظمة، وهناك رسالة إدارية أخرى هدفها الاطلاع على بعض التقارير عن سير عمل المنظمة، كما في حالة الدعوة لعقد اجتماع بفريق العمل، كما يمكن أن يكون هناك رسائل طويلة، وأخرى قصيرة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

مكونات الخطاب الإداري الرسمي:

تتكون الخطابات الرسمية من عدد من العناصر الأساسية التي لابد من وجودها في الخطاب عند كتابته من قبل السكرتير، وهي:

- **الجهة المصدرة للخطاب:** وهي الجهة التي حررت الخطاب، وتتضح من خلال الجزء العلوي من النماذج المطبوعة والجاهزة لدى الجهة (وهي ما يعرف بالترويسة) التي يتضح فيها اسم الجهة؛ الشعار الخاص بها.

- **الموضوع:** هو عدد محدود من الكلمات (نصف سطر تقريبًا) تصف باختصار فحوى الخطاب؛ بحيث يستطيع القارئ معرفة المضمون العام للرسالة، ويقع تحت الترويسة بالضبط.

- **الجهة المرسل إليها الخطاب:** وينبغي أن يُستعمل اللقب الوظيفي لمثل تلك الجهة، وليس الاسم الشخصي لصاحب المنصب الوظيفي، وتختلف المصطلحات المستعملة لمخاطبة الجهات بحسبها؛ فمثلًا إذا كانت الشخصية المخاطبة بمرتبة وزير؛ فيستعمل مصطلح معالي، ونحوه، أما إذا كانت الشخصية بمرتبة مدير إدارة؛ فيستعمل مصطلح سعادة مدير إدارة، ونحوه، أما إذا كانت الشخصية المخاطبة تمثل شخصها ليس أكثر؛ فيستعمل مصطلح المكرم، وهكذا.

- **تحية الافتتاح:** وأفضل هذه التحايا هي قول: "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته"؛ فهي التحية المستعملة في المجتمعات المسلمة، وبعض التحايا المغايرة؛ مثل تحية طيبة.

- **متن الخطاب:** هو العرض التفصيلي لمحتوى للخطاب، ومكوناته الموضوعية، ومتن الخطاب يختلف من خطاب لآخر من حيث طوله، وهدفه، وطريقة عرض معلوماته وفقًا لظروف كل خطاب.

- **تحية الختام:** وهي جملة تنم عن التقدير والاحترام للجهة التي سيرسل لها الخطاب، وهذه التحية تختلف من جهة لأخرى؛ فبعض الجهات تستعمل مصطلح: "وتقبلوا خالص التقدير والاحترام"، وجهات أخرى تستعمل مصطلح: "وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام"، وينبغي أن تكون تحية الختام معتدلةً، ليس فيها مبالغة.

- **اللقب الوظيفي لمسؤول المنظمة (المدير)المرسلة:** مثل مدير عام، أو المشرف العام، أو رئيس قسم، وهكذا.

- **توقيع مسؤول الجهة مرسلة الخطاب:** لأن التوقيع مهم، ويضفي قدرًا من الرسمية على المادة المكتوبة؛ فتصبح أكثر إلزامية في التعامل معها.

- **الاسم الشخصي:** لمسؤول الجهة مرسلة الخطاب.

- **رقم الخطاب:** وهو رقم تسلسلي يُعطى للمعاملات والمكاتبات الإدارية التي تُرسل إلى الجهات المختلفة؛ داخليًّا أو خارجيًّا.

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

- **المرفقات:** وهي كل ما يمكن أن يرفق مع الخطاب المرسل إلى جهة معينة، وهذه المرفقات قد تكون أوراقًا إضافيةً، أو ملفًا، أو موادَّ أخرى.

- **عنوان الجهة المرسلة للخطاب:** ويشمل المدينة التي توجد بها منظمة إنشاء الرسالة أو الخطاب، وكذلك الصندوق البريدي الخاص بها، وأرقام الهواتف، وأرقام الفاكس، والبريد الالكتروني (email)، وموقع الجهة في الإنترنت. ويكون -عادة- في ذيل الصفحة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نموذج خطاب رسمي



نشاط 2

اكتب خطابا رسميًّا بصيغة إدارية صحيحة إلى مدير مدرستك، أو معلمك مسترشدًا بالنموذج أعلاه.

القرار الإداري:

هو رسـالة كتابية تصدر من صاحب الصلاحية بمقتضى الأنظمة واللوائـح والتعليمات؛ بهدف المصلحة العامة؛ ليكون مرتكزًا نظاميًّا لممارسة صلاحيات محددة بالنظام.

ويكون القرار الإداري وفقاً للنموذج الآتي:

نموذج قرار إداري

1.5 سم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
280
الجهة المعدة للقرار

وزارة التعليم
Ministry of Education

1.5 سم

الرقم: .....
التاريخ: .....
المرفقات: .....

2.5 سم

قرار وزاري (إداري)

1.5 سم

إن وزير (مدير) .....

بناءً على الصلاحيات الممنوحة له: .....

.....

حدود الورقة

وبناءً على ما تقتضيه مصلحة العمل.

وبعد الاطلاع على: .....

.....

يقرر ما يلي:

أولاً: .....

ثانياً: .....

والله ولي التوفيق..

الرمز:

الصور:

وزير (مدير) .....

(رسم التوقيع)

الاسم:

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

خصائص الكتابة الإدارية الرسمية:

الكتابة الإدارية تتطلب توفر الخصائص اللازمة لها؛ ومنها:

- **الوضـوح:** بمعنى أن تكون الجمـل المكتوبة تعني نفس المعنى المقصود دون زيادة أو نقصان؛ فوضوح الكتابة يتطلب فهم الموضوع، واسـتيعابه من مختلف جوانبه، واسـتعمال الكلمات، والجمل المفهومة، والمألوفة، والمتداولة بعيدًا عن الجمل الصعبة، أو الركيكة، واستعمال الجمل القصيرة؛ لأن ذلك يساعد على فَهم الرسالة المكتوبة.
- **الاختصار:** يجب أن تكون الرسـالة المكتوبة محققة لهدف الاتصال بأقل عدد من الكلمات، والجمل؛ مع الانتباه إلى أن الاختصار لا يعني الإخلال بالمعنى المطلوب بدعوى الاختصار.
- **الخلو من الأخطاء:** الرسـالة التي يكـثر فيها الخطأ في جوانبها الموضوعية، أو الجوانـب الإملائية، أو اللغوية، أو تتعـارض مع التعليمات والأنظمة المعمول بها؛ تبعث على عدم الاهتمام بها لدى المتلقي، كما يجب التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات في الرسالة المكتوبة؛ وذلك بمراجعتها، وتصحيحها قبل إرسالها إلى المستقبل.
- **اللطافة في التعبير:** حيث إن الرسـالة التي تفتقد هذا الجانب تقلل من تأثر متلقيها؛ مثلًا تجب مخاطبة الموظف بحسـب مستوى وظيفته (معالي، سـعادة ...)، وكذلك فإن جملًا مثل: نشكركم على ...، نقدر لكم... ، ونحوها تعطي شعورًا إيجابيًا يسهم في تفهم الرسالة.
- **الابتعاد عن الجمل الانتقادية:** الرسـالة التي تحوي جملًا انتقادية للطرف الآخر؛ قد تُهمل، ولا يُعيرها القارئ أي اهتمام، وهناك العديد من الجمل والكلمات التي يجب تجنبها في الكتابة الإدارية؛ منها:
  - وقد اكتشفنا إهمالكم لرسالتنا المرسلة ... .
  - يسوؤنا ردكم غير المسوغ ... .
  - فقد أخفقتم في تحقيق...
  - وعليه؛ فلن نتعامل معكم في المرات القادمة.

إضاءة

تماشياً مع رؤية 2030، فإن التحول الرقمي للحكومة السعودية يُعد إستراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسـريع التحول الحكومي بكفاءة وفعالية؛ لتحسـين إجراءات العمل وتعزيز التحول الرقمي في كافة الأعمال والأنشطة ليواكب توجهات الرؤية وإيجاد بيئة مثالية بلا ورق.

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. كلما زاد عدد صفحات التقرير كان أفضل. ( )

ب. يمكن فهم الكلام في الخطابات والتقارير مع غياب علامات الترقيم. ( )

ج. الكتابة الإدارية تحتاج متخصصًا باللغة العربية. ( )

د. تختلف الكتابة الرسمية عن الكتابة الشخصية. ( )

2. ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1. من خصائص الكتابة الإدارية:

أ. كتابة اسم السكرتير أسفل الخطاب.

ب. الإطالة والإسهاب في الشرح والتوضيح.

ج. البعد عن الانتقادات المباشرة.

د. كتابة الموضوع مباشرة بعد التحية.

2. عند كتابة الخطاب الإداري يتطلب منا معرفة ما يلي:

أ. شخصية المرسل إليه الخطاب.

ب. سياسات المنظمة ولوائحها.

ج. توجهات المدير المستقبلية.

د. علاقة المرسل إليه بالمدير.

3. لكتابة الخطاب الرسمي خصائص عديدة، اذكرها، وناقش أهميتها.

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

التقارير الإدارية

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أذكر مفهوم التقرير.
- أستنتج خطوات كتابة التقارير.
- أصنف أنواع التقارير.
- أوضح الهيكل العام للتقرير الإداري.
- أتقن كتابة تقريرٍ متبعًا خطوات كتابة التقارير.

مفاهيم الدرس

- التقارير (reports).

تعد التقارير الإدارية وثيقة إدارية مهمة في أي منظمة؛ فهي من وسائل الاتصال الإداري، وأداة لاتخاذ القرارات الإدارية، ويعتمد عليها في جمع المعلومات وتلخيصها للاستفادة منها، وهي تتطلب مهارات عالية لكتابتها ليستطيع الآخرون قرءاتها.

مفهوم التقارير

التقارير الإدارية هي وثائق تعتمد أساسًا على تجميع الحقائق، والمعلومات بشأن موضوع محدد، أو قضية معينة، وتُعد التقارير من الوسائل التي تستعمل من قبل الإدارة العليا لاتخاذ القرارات، والمتابعة؛ فمن خلالها يُطلع على الصورة الحقيقية والواقع للمنظمة، وقضاياها. ولابد أن يكون التقرير مقروءًا وشائقًا ومقدمًا بشكل جيد، وألا يزيد عن الحد الضروري.

كتابة التقارير

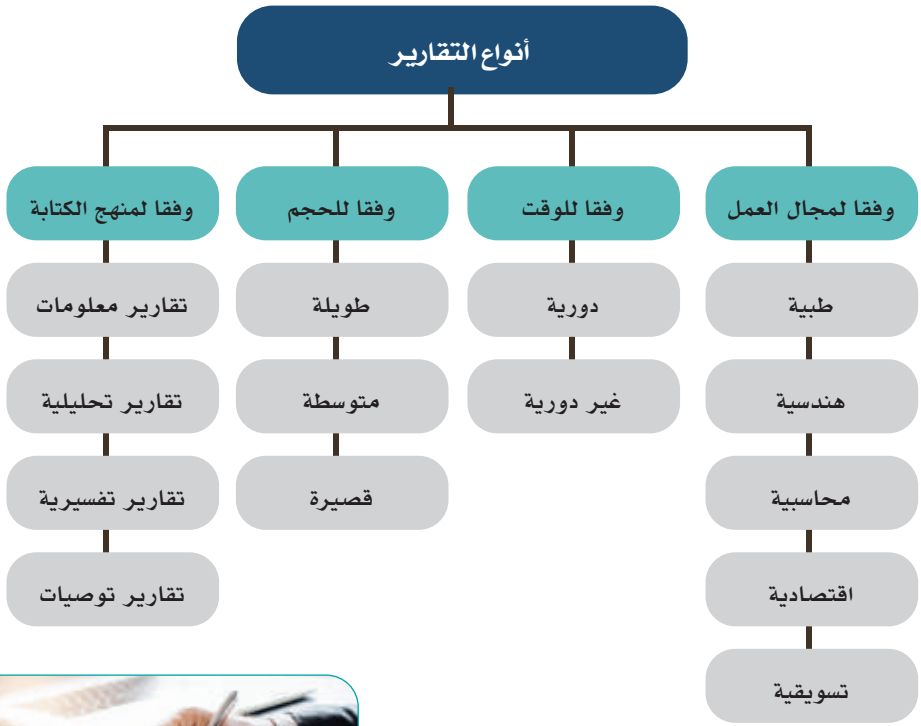
التقرير المكتوب بصيغة جيدة، ومقبولة، وبلغة مفهومة، وواضحة يحقق الكثير للسكرتير، ومن ذلك:



- إيصال ما تريده أو تهدف إليه بفاعلية.
- يحسن من سمعتك، وقدرتك، ووضعك، ومستقبلك الوظيفي.
- يساعد على نجاح العمل من خلال تحسين أسلوب الاتصال.
- يحسن من صورة المنظمة داخليًا، وخارجيًا.
- يساعد كثيرًا في التخطيط، واتخاذ القرار.
- يوضح الحقائق والاستشهادات عن المشاريع، والأعمال.

أنواع التقارير:

يوجد عدد من التصنيفات لأنواع التقارير حسب الشكل الآتي:





خطوات كتابة التقارير

عند كتابة التقرير على السكرتير اتباع الخطوات الآتية:

1. الإعداد:

عند الإعداد لعملية الكتابة الفعلية للتقرير ينبغي للسكرتير أن:

- يلـم بالشروط المرجعية، والأهداف التي ينبغي أن تحدد الأسـباب التي تحتم كتابـة التقرير، ونوعه، ونطاق الموضوع الذي سيتناوله، والفترة الزمنية.
- يحدد من سـيقرأ التقرير؛ هل الشـخص الذي طلب التقرير هو القارئ الوحيد له؟ أم هناك غيره سـيرى التقرير؟ ما الذي يتوقع من القارئ معرفته عن الموضوع؟
- يحدد الأهداف، ويقدم هذه الأهداف بوصفها نتائجَ يرجى تحقيقها بطريقة عملية.

2. جمع المعلومات:

تتطلـب التقارير البحث عن المعلومات وجمعها والتأكد من صحتها، إجـراء البحث عنها وجمعها، وقراءة تقارير أخـرى ومحاكاتهـا، وإجـراء مقابلات مع الموظفين، أو إجـراء بحث أولي، أو جمع المعلومـات من عدد مختلف من المصادر والمواقع.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

نشـاط 1

ابحث مع زملائك عن أبرز مصادر الحصول على المعلومات والبيانات لكتابة التقارير.

.....

.....

.....

3. كتابة التقرير:

كتابة التقرير تأتي بعد عملية جمع المعلومات والمرتبطة بالهدف، ولابد أن يراعي السكرتير عند ذلك ما يأتي:

- الاقتصار على ذكر المعلومات التي يحتاج القارئ معرفتها.
- تجنب استعمال الجمل المعقدة والطويلة؛ وخاصة تلك التي تحوي العديد من الجمل المركبة.
- تجنب استعمال الكلمات الطويلة إلا عند الضرورة.
- استخدام الكلمات القصيرة للإيجاز والإيضاح.
- عدم استخدام المصطلحات الفنية إلا إذا كانت ضرورية وعندما يكون متأكدًا من فهم القارئ لها، وقد يحتاج الأمر إضافة هامش لتفسير بعض المصطلحات.
- إضافة الرسـومات، أو الصور، والإنفوجرافيـك لها أهمية كبيرة في التعبير عـن المعلومات، كذلك الجداول الإحصائية، وإذا احتاج الموضوع تفاصيل أكثر من الإحصائيات والصور؛ فتوضع في نهاية التقرير.

4. المراجعة:

ينبغي على السكرتير أن يراجع ما كتبه، وحبذا أن يراجع التقرير بعد الانتهاء من كتابته حالًا، إذ أن مراجعة التقرير مباشرة في نفس اليوم ستكون أكثر فاعلية؛ حيث تكون الأفكار مازالت واضحة في ذهنه، ويكون قادرًا على تحليل ما كتبه بموضوعية، ويُركز عند المراجعة على ما إذا كان التقرير يعبر عما يريد؟ أم لا؟ كما يُراجع الشـكل العام للتقرير والإملاء، وعلامات الترقيم، والتصحيح اللغوي، ويراجع ما إذا كان التقرير يحقق الهدف منه؟ والتأكد من سهولة فهم التقرير، وتنظيمه.

5. الإخراج والتسليم:

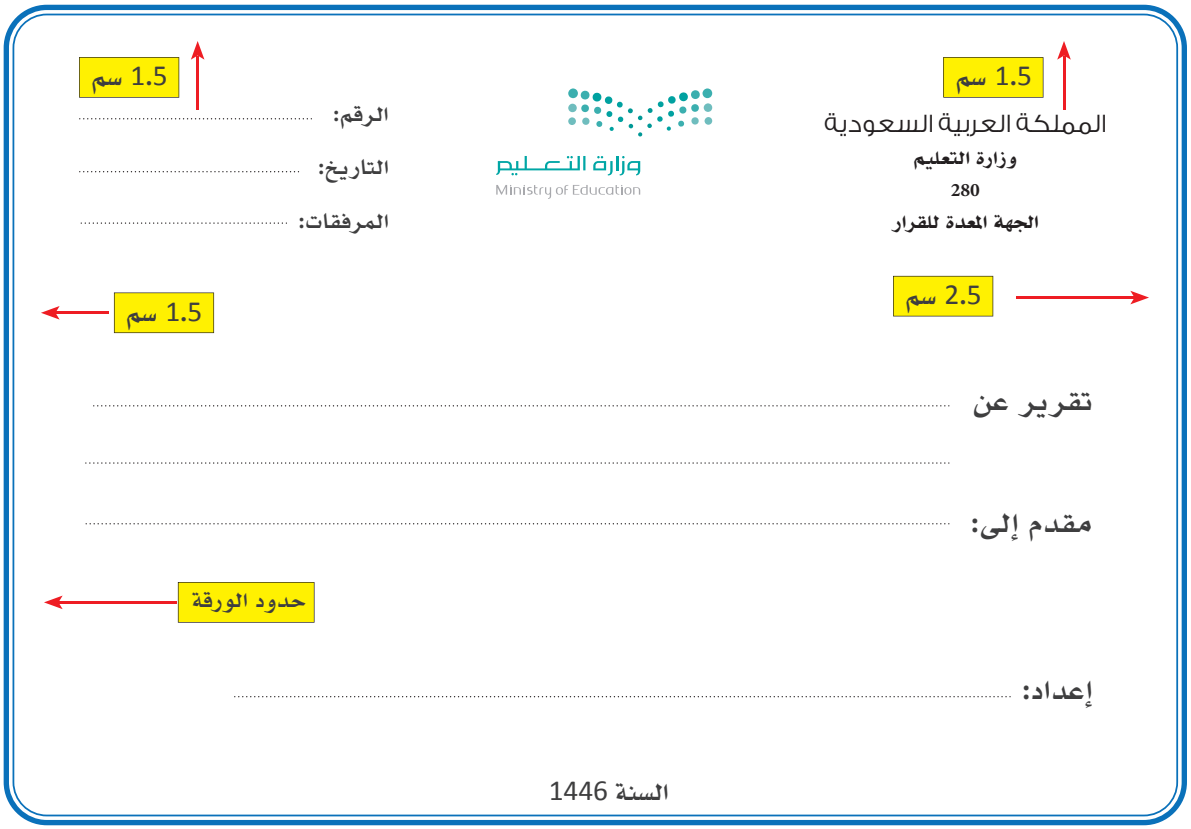
لـكل منظمة أسـلوب كتابة محدد، وآليات معينة؛ مما يحدد أسـلوب الطباعة في الهوامـش، ونوع الخط وحجمه، وتباعد الأسطر، على أن يُسلَّم التقرير قبل الموعد المحدد.

الهيكل العام للتقرير الإداري:

بداية التقرير	◂ صفحة الغلاف. ◂ صفحة المحتويات. ◂ المقدمة (الأهداف، المجال). ◂ ملخص الإدارة.
صلب (متن) التقرير	◂ عرض المعلومات والحقائق. ◂ الجداول. ◂ الرسوم البيانية. ◂ الدراسة والتحليل.
خاتمة التقرير	◂ النتائج . ◂ التوصيات. ◂ الملاحق.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نموذج محتويات صفحة غلاف التقرير الإداري:



نشاط 2

بعد الاطلاع على هيكل التقرير الإداري، ونموذج محتويات صفحة الغلاف للتقرير الإداري؛أعِدّ تقريرًا إداريًّا.

التقويم

1. للتقارير أنواع متعددة تختلف باختلاف مجال التقرير، اختر أحد مجالات وبرامج رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وابحث في مصادر التعلم الموثوقة عن تقرير مناسب للمجال وحدد نوعه وعنوانه.

المجال	نوع التقرير	عنوان التقرير

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

التقويم

2. تعــدُّ التقارير من أهم أســاليب الاتصال في كثــير من المنظمات، صمم خريطة مفاهيــم تبين من خلالها عناصر إعداد التقرير الجيد.

مشروع تقييم الوحدة الثانية

- **عنوان المشروع:** "الكاتب المحترف".
- **هدف المشروع:** ممارسة الطلبة الكتابة الإدارية الصحيحة.
- **فكرة المشروع:** يختار كل طالب مشكلة إدارية؛ ليكتب خطابات رسمية بذلك، وتقريرًا خاصًّا عنها.

المطلوب تنفيذه

إعداد تقرير عن:

- اختيار مشكلة إدارية.
- كتابة خطاب إداري رسمي لجهة الاختصاص بشأن المشكلة الإدارية.
- كتابة تقرير عن المشكلة بعد جمع معلومات عنها، وكذلك الأنظمة واللوائح الخاصة بموضوعها.
- طباعة التقرير وفق الخصائص الشكلية للكتابة الإدارية، مع استعمال علامات الترقيم.

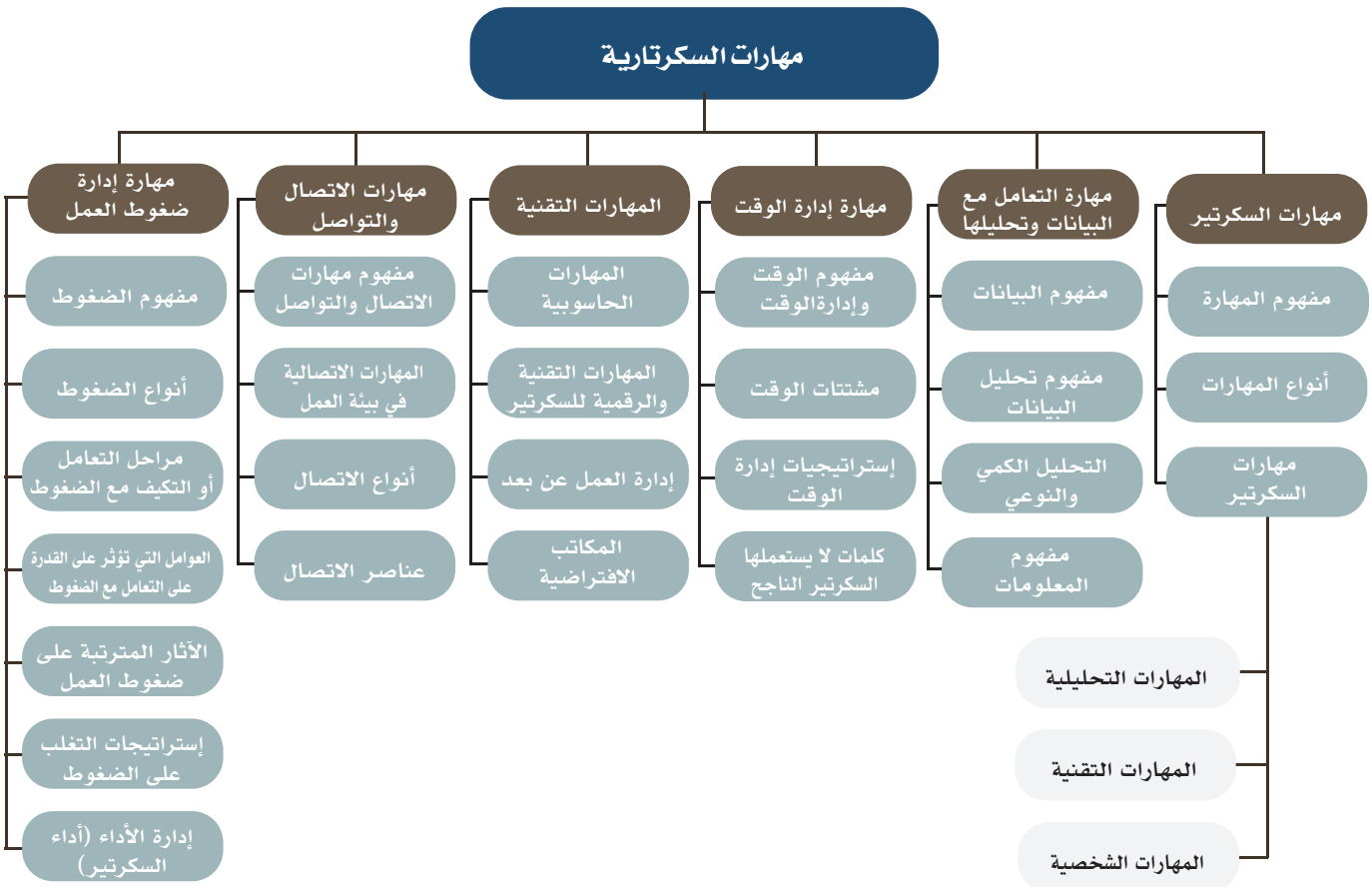
وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الوحدة الثالثة

مهارات السكرتارية

- **الدرس الأول:** مهارات السكرتير.
- **الدرس الثاني:** مهارة التعامل مع البيانات وتحليلها.
- **الدرس الثالث:** مهارة إدارة الوقت.
- **الدرس الرابع:** المهارات التقنية.
- **الدرس الخامس:** مهارات الاتصال والتواصل.
- **الدرس السادس:** مهارة إدارة ضغوط العمل.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446



وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

مهارات السكرتير

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرف مفهوم المهارة.
- أميز بين أنواع المهارات.
- أستنتج المهارات اللازمة للسكرتير.
- أحدد مفهوم المشكلة.
- أوضح مراحل المشكلة.
- أُطبق أسلوب حل المشكلات.

مفاهيم الدرس

- المهارة (skill).
- المهارات التحليلية (Analytical skills).



يحتاج السكرتير العديد من المهارات لإنجاز مهامه المتعددة على أكمل وجه؛ منها المهارات التحليلية، والتقنية، والشخصية، ويمنح هذه المهارات السكرتير ميزة التفوق في العمل وأداء المهام.

مفهوم المهارة

مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات، والسلوكيات التي تَطورت خلال مراحل العمل عن طريق الممارسة والتدريب، ويجب توفرها عند إنجاز العمل.

نشاط 1

تخرج أحمد وسارة من المرحلة الثانوية مسار إدارة الأعمال، وأرادا دخول سوق العمل والبحث عن وظيفة السكرتارية في إحدى الشركات، وبدأ الاثنان بتعبئة نموذج السيرة الذاتية بالمهارات المطلوبة التي اكتسباها أثناء مسيرتهما العلمية، وأضافا عليها بعض الدورات الأساسية التي تكسب السكرتير مهارة إدارة أعماله، ومهامه باحترافية كاملة، وتمكنه منها.

بالتعاون مع زملائك اذكر أهم المهارات التي يحتاجها سوق العمل.

.....

.....

.....

أنواع المهارات



المهارات الصلبة:

هي القدرات والمهارات التي تُكتسب من خلال التعليم، والممارسة، والتكرار، كما يمكن تطوير هذا النوع من المهارات من خلال زيادة التعلم؛ فيمكن للفرد الحصول عليها من المدرسة، والجامعة؛ أو من الكتب، وتعد المهارات الصلبة من المهارات القابلة للقياس الكمي، وتشمل المهارات الصلبة المعرفة والقدرات التقنية، والأمور الحسابية، والتحليل، والبحث.

المهارات الناعمة:

يُطلق عليها أيضًا المهارات الشخصية؛ وهي مهارات غير ملموسة تعبر عن سمات الفرد وشخصيته، وسلوكياته، وتُكتسب من الحياة اليومية، وبعضها تُكتسب من خلال التعلم في المدرسة، أو الجامعة، أو من خلال برامج معينة مثل البرامج التي تساعد على تطوير العمل الجماعي، ويمكن تحسينها وتطويرها، وهذا النوع من المهارات يعد من الصعب قياسها؛ لأنها تختلف من فرد إلى آخر، وهي مهارات مطلوبة لحل النزاعات، وللاستماع الجيد، والتواصل، ولحل المشكلات، ولكل منظمة -أو بيئة عمل- قواعد تختلف عن الأخرى، ويعد هذا النوع من المهارات مهمًا ومفيدًا؛ لأنها تساعد على تطوير الحياة المهنية للفرد على المدى الطويل، وترقيته بشكل أسرع، كما أنها تساعد على العمل، والتعامل جيدًا مع الآخرين.

نشاط 2

بالتعاون مع مجموعتك اذكر أهم المهارات الصلبة والناعمة التي يحتاجها السكرتير.

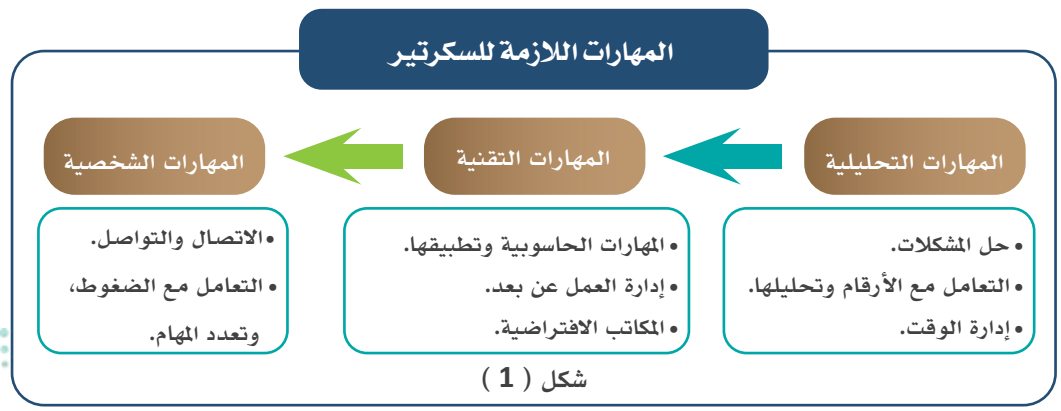
.....

.....

.....

المهارات اللازمة للسكرتير:

يحتاج السكرتير لعدد من المهارات، والشكل الآتي يوضح أهم المهارات.



شكل (1)

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

أولاً: المهارات التحليلية

المهـارات التحليلية هي القدرة على فك الرموز البسـيطة -أو المعقدة- من خـلال المعلومات المتاحة، وتتضمن العديد من المهارات، مثل: الانتباه للتفاصيل، اتخاذ القرارات، مهارات البحث، القدرة على التخيل، الحسـاب، والتفكير النقدي، وذلك للوصول إلى تفسـير منطقـي لما لدينا من معلومات وبيانات، والاسـتفادة منها، وتُعد مهارة التحليل مـن المهارات المهمة التي يبحث عنها أرباب العمل؛ لأنها تظهر مدى قدرة السـكرتير على تزويد أصحاب القرار بما يفيدهم من معلومات وبيانات.

مفهوم المهارة التحليلية

هي القدرة على قراءة ما بين السـطور، والأشـياء الصغيرة، وغير الملحوظة، وتحليلها عبر التفكير الدقيق في معطياتها، ومستجداتها العملية المصاحبة لدورها، وتأثيرها الواقعي.

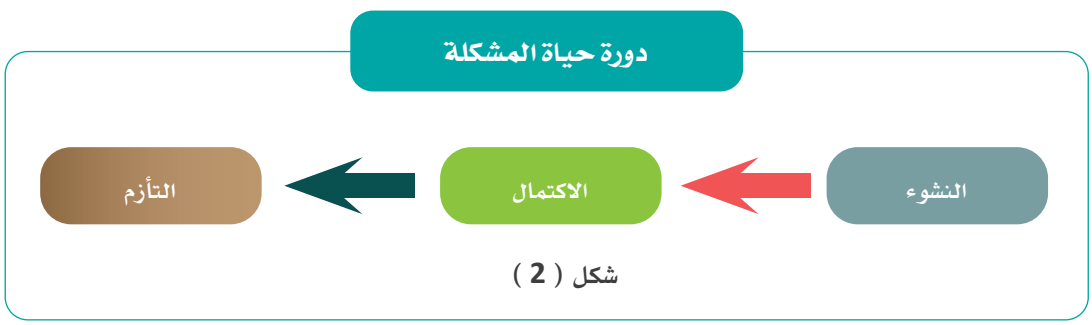
وهـي -أيضًا- القدرة على تصور المشـكلات، والمفاهيم المعقدة، وغير المعقـدة، وتفكيكها، وترتيبها ترتيبًا منطقيًا، وحلها، واتخاذ القرارات الصحيحة حيالها.

مفهوم المشكلة

عائق أو حاجز يحُول بين الشخص ووصوله إلى هدف معين، حيث تسير الأمور نقيض توقعاتنا، أو رغباتنا.

لذلـك يجب علينا أن نفهم كيف تحدث المشـكلة؟ وما مراحلها؟ وكيف يمكننـا أن نتعامل معها؟ ونحلها بطريقة علمية، بحيث نحدد أصل المشكلة من جذورها.

تمر المشكلة بثلاث مراحل تعرف بدورة حياة المشكلة؛ هي:



شكل (2)

1. مرحلة النشوء:

تتكون المشــكلة في البدايات، وقد لا ينتبه لها الســكرتير، أو أنها تكون صغيرة، أو لا تتطلب العجلة؛ فتهمل حتى تنمو، وتكبر، وتكتمل، وهذا ما يفترض الانتباه له، وحل المشكلة في بداياتها وقبل أن تتأزم.

2. مرحلة الاكتمال:

وفيها تكتمل المشكلة، وتصبح واقعًا، وظاهرة، وواضحة.

نشــاط 3

طلب المدير من السكرتير أحمد في قسم المشتريات إحصائية بيع منتج معين؛ لعمل تقرير مفصل عن نسبة بيعه؛ لاتخاذ قرار باستمرار شرائه من الموردين، أو إيقافه. اعتذر سكرتير المبيعات بحجة عدم جاهزية البيانات للإرسال.

أحمد لديه يومان لا يمكن تجاوزها. ما الذي ينبغي عليه القيام به، حتى لا تتطور المشكلة وتنتقل إلى المرحلة التالية؟

.....

.....

.....

3. مرحلة التأزم:

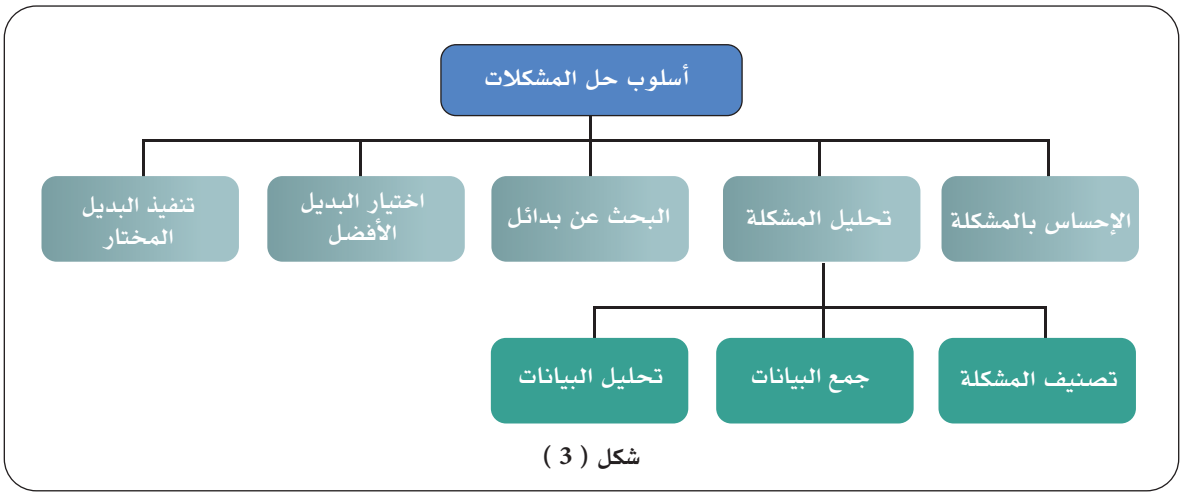
وفي هذه الحالة تحولت المشكلة إلى أزمة حقيقية قد يصعب حلها، أو أن حلها قد يكون مكلفًا ومجهدًا.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446



أساليب حل المشكلات:

هنـاك العديد مـن الأسـاليب العلمية المتميزة لحل المشـكلات؛ ولهـا عدد من الخطوات، والمراحل تصل في نهايتها إلى حل المشكلة من جذورها منها:



شكل (3)

1. الإحساس بالمشكلة:

يُعد إدراك المشـكلة بوضوح وصحة من المهارات الأساسـية للسكرتير الناجح الذي ينبغي عليه أن يرتب المشكلات الإدارية وفقا لأولوياتها، ودرجة أهميتها؛ وبخاصة إذا كانت من النوع الخفي الذي لا يسهل إدراكه.

2. تحليل المشكلة:

عند الإحسـاس بمشـكلة ما؛ ينبغي على السـكرتير أن يتعرف على أبعاد هذه المشـكلة مـن جذورها، وليس فقط أعراضها الظاهرة؛ من خلال الإجابة على عدد من الأسئلة؛ أهمها ما حدة المشكلة؟ ما درجة إلحاح المشكلة؟ ماذا يمكن أن يحدث إذا لم تُعالج المشكلة؟

ويتضمن تحليل المشكلة الخطوات الآتية:

أ. **تصنيف المشكلة:** ويشمل تحديد حجمها ، ونوعها، ومصدرها الحقيقي، ودرجة تعقيدها ،وطبيعة الحل المطلوب لمعالجتها؛ علما بأن التشخيص الدقيق للمشكلة يسهم كثيرًا في تصنيفها، ووضعها في شكلها النهائي.

ب. **جمع البيانات المطلوبة:** تجمع البيانات بوسائل عدة؛ منها دراسة السجلات، والوثائق، والتقارير السنوية، والإحصائية، والملحوظة الشخصية، والاستبيان، والمقابلات، والزيارات الميدانية.

ج. **تحليل البيانات والمعلومات:** بهدف دراسة مسببات المشكلة، والتعرف على العلاقة بين العوامل والمؤثرات التي أدت لحدوثها، وتحليلها.

3. البحث عن بدائل لحل المشكلة:

بعد أن تُحدد المشــكلة بدقة؛ تبدأ مرحلة البحث عن بدائل لحلول مناســبة لمواجهتها، والتغلب عليها؛ ولكي تتاح فرص النجاح لهذه الخطوة لا بد لمتخذ القرار من أن يعتمد التفكير المبدع الخلاق لابتكار بدائل مختلفة، وبخاصة عند مواجهة مشكلات جديدة.

4. اختيار البديل الأفضل:

ويجب أن يتوفر في الحل البديل شرطان؛ هما أن يسهم الحل البديل في تحقيق النتائج المطلوبة، وأن تتوافر له إمكانية الحل عند اختياره دون غيره من البدائل الأخرى.

5. تنفيذ البديل المختار:

يُنفذ البديل المختار بصفته حلًا أفضل للمشكلة الحالية من حيث الكلفة، والوقت، والجهد.

نشــاط 4

اعتمد السكرتير أحمد في قسم المشتريات على وعد سكرتير المبيعات في إرسال البيانات حال اكتمالها، ولم يتابع -أو يتذكر- إلى أن حان وقت تسليم التقرير للمدير؛ حينها أحس أحمد أنه في مشكلة كبيرة؛ فكيف سيُعلل للمدير عدم متابعته التقرير وإنجازه؟

مستعينًا بخطوات حل المشكلة كيف يمكن حل هذه المشكلة؟

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. قارن بين أنواع المهارات (الناعمة –الصلبة)، وكيفية اكتسابهما.

.....

.....

.....

2. تضمنت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 م الكثير من المشاريع، وأهمها مشروع "نيوم" ومشروع البحر الأحمر ومشروع القدية. هذه المشاريع العملاقة سوف تخلق الكثير من الوظائف والمشروعات المتوسطة والصغيرة، ولكن سوف تختلف متطلبات هذه الوظائف من التقليدية إلى متطلبات تعتمد على التقنية والذكاء الاصطناعي.

اكتب تقريرًا عن أهم المهارات التي يتطلبها العمل المستقبلي، مسترشدًا بما تعلمته.

.....

.....

.....

3. صمم خريطة ذهنية تبين من خلالها مراحل حل المشكلة.

4. في ضوء قراءاتك السابقة في الكتب التي تناولت حل المشكلات، اذكر أساليبَ أخرى لحل المشكلات.

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

مهارة التعامل مع البيانات وتحليلها

رابط الدرس الرقمي
www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرِّف مفهوم البيانات وتحليلها.
- أعرِّف مفهوم المعلومات.
- أميِّز بين البيانات الكمية، والنوعية، ودلالاتها.
- أطبِّق تحليل البيانات.

مفاهيم الدرس

- البيانات (data).
- تحليل البيانات (data analysis).
- المعلومات (Information).



البيانات من الموارد الهامة للمنظمة؛ حيث تساعد في عمليات التخطيط والتطوير، والتحسين المستمر المعتمد على حقائق، ومعلومات يسترشد بها في العمليات الإدارية المختلفة عن طريق التحليل والاستنتاج والاستدلال.

مفهوم البيانات

هي أرقام، أو رموز، أو أسماء، أو حروف لها دلالة معينة، ويستفاد منها عن طريق الدراسة والتحليل، والتفسير، والربط، والتبويب.

مفهوم تحليل البيانات

تحليل البيانات هي عملية تقسيم بيانات موضوع-أو مادة معقدة- إلى أجزاء صغيرة من أجل الحصول على فهم أكمل، واستيعاب أفضل لهذا الموضوع، أو المادة. وتقسم البيانات بواسطة تطبيق تقنيات علوم الرياضيات والربط والاستنتاج. ليسهل فهمه واستيعابه عن طريق التحليل الذي يحتاج إلى ربط واستنتاج.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

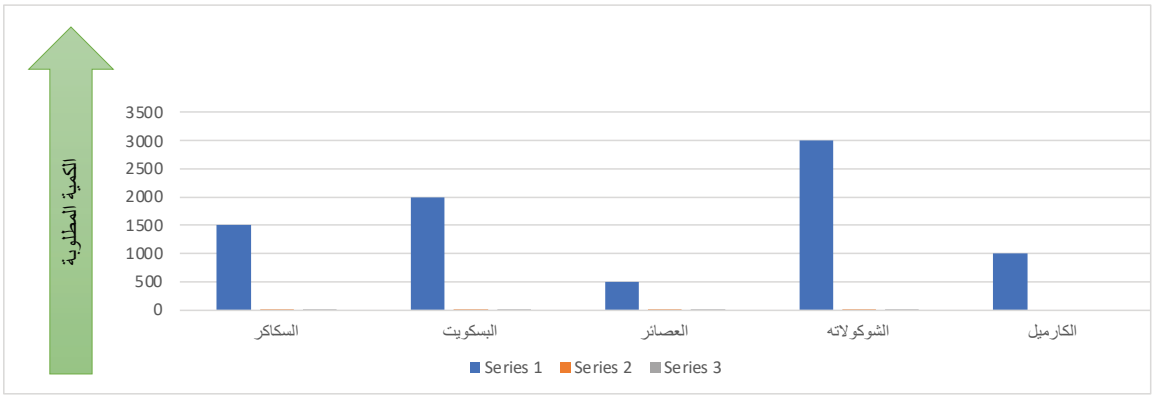
أسلوب التحليل النوعي، والكمي:



يعتمد الأسلوب الكمي على تحليل الأرقام التي يمكن مراقبتها بدقة، ومعالجتها بطرائق إحصائية مختلفة. في حين يعتمد الأسلوب النوعي على تحليل أوصافٍ ودلالات رمزية أو وصفية، أو عبارات يمكن أن تحلل إلى دلالات يستفاد منها. ويعتمد السكرتير على مهارة تحليل البيانات عندما يضطر إلى التعامل مع كمية كبيرة من الوثائق، والمستندات، والتقارير المستقاة من جهات عدة.

مثال على الاستفادة من البيانات الكمية:

شركة توريد حلويات رصدت طلبات التوريد لمدة ستة أشهر وجاءت البيانات حسب التالي:



الأنواع المطلوبة من الحلويات والعصائر

السكاكر	البسكويت	العصائر	الشوكولاته	الكارميل
1500	2000	500	3000	1000

شكل (4)

النتائج المستفادة من البيانات هي **معلومات** نستند عليها في اتخاذ القرارات.

مفهوم المعلومات

هي بيانات عُولجت ونُظمت وأصبحت ذات سياق مفهوم يؤدي لمعرفة حقيقية.

نشـاط 1

لاحظ أحمد أن الوضع في إدارته التي يعمل فيها سكرتيرًا لم يكن جيدًا، وذلك بناءً على نظرته التحليلية للأرقام الواردة في التقرير الذي يكتبه حيث يتضح فيها تناقص عدد الموظفين رغم الحاجة الشديدة إليهم، وأن من يترك العمل بسبب الاستقالة أو الانتقال إلى عمل آخر قبل إكمالهم عامهم الأول فوق المتوسط؛ مما دعاه إلى نقل استنتاجه في صورة بيانات رقمية إلى مديره لعمل دراسة، وإيجاد الحلول التي منها:

1. **الأسباب المحتملة لترك العمل:**

.....

.....

2. **الحلول المقترحة:**

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1. من أنواع البيانات:
   - أ. بيانات كمية.
   - ب. بيانات نوعية.
   - ج. بيانات عامة.
   - د. أ وب صحيحتان.

2. من أشكال البيانات:
   - أ. أرقام، ورموز، وأسماء.
   - ب. وثائق، ومستندات.
   - ج. تقارير.
   - د. جميع ما ذكر صحيح.

2. حلل البيانات النوعية والكمية الآتيتين:

أ. تعمل في شركةٍ ما، وجاء وقت جمع تقارير المبيعات من أقسام الإنتاج المختلفة، الجميع قدم تقاريره في وقتها ما عدا قسم واحد اشتهر بتأخير معاملاته وتقاريره؛ وفقًا للمعلومات التي لديك ما الأسباب المحتملة للتأخير؟

.....

.....

.....

ب. لاحظت من البيانات الرقمية للمبيعات أن أحد المنتجات يزداد بيعه في شهرين من السنة أكثر من غيره لمدة ثلاث سنوات على التوالي، حلل البيانات واكتب السبب بناءً على:

- نوع المنتج (الآيسكريم).
- المنطقة (الرياض).
- الشهران (يوليو، أغسطس).

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس الثالث

مهارة إدارة الوقت

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف مفهوم إدارة الوقت.
- أستنتج مشتتات الوقت المختلفة.
- أميِّز بين أولويات المهام في العمل.
- أقارن بين المهام العاجلة والمهام المهمة.
- أطبِّق إستراتيجيات إدارة الوقت.
- أستنتج فوائد خرائط جانت.

مفاهيم الدرس

- مفهوم إدارة الوقت (Time management).
- إدارة المهام والأولويات (tasks management).



يعتمد النجاح والتميز في إدارة الأعمال على الاستفادة القصوى من الوقت، فالجميع دون استثناء لديه 24 ساعة وهو زمن إذا ضاع أو انتهى لا يمكن تعويضه، أو تخزينه أو شراؤه، لذلك يعتمد النجاح على استغلال دقائقه وساعاته وأيامه بما يفيد وينفع.

مفهوم إدارة الوقت

تحديد زمن محدد لإنجاز المهام المجدولة وفقًا لأهميتها، وأولوية إنجازها، وسرعته، وبأقل جهد وكلفة ممكنة، دون مماطلة، أو تسويف، أو إهمال.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نشـاط 1

ناقش زملاءك حول معنى العبارة الآتية: كونك مشغولاً لا يعني أنك فعالٌ. فأحيانًا نرى أشخاصًا يظهر عليهم الانشغال؛ ولكن إنجازاتهم قليلة جدًا.

.....

.....

.....

مشتتات الوقت:

هي كل ما تهواه النفس ولا يدخل في صميم العمل، ومتطلباته، ولا يضيف لك تطورًا في مجال العمل، وللمشتتات دور كبير في إضاعة وقتنا الثمين؛ ومن هذه المشتتات:

1. صراع عوامل الجذب:

هناك عوامل جذب تشـد السـكرتير في اتجاهين متضادين، وعليه أن يعي ما عليه من متطلبات، وعدم ترك نفسه فريسة لعوامل الجذب المشتتة لعمله، وأهدافه، والمضيعة لأوقاته. ومثال ذلك: الاستمتاع بالأحاديث الجانبية والانشغال بها عن انجاز العمل.

2. المشتتات الداخلية والمشتتات الخارجية:

المشتتات الداخلية:

وهي إشـعارات داخلية تشغله عن التركيز في العمل، ويشعر السكرتير بعدم الراحة إلى أن تزول، أو أن يتكيف معها؛ مثل الجوع، أو الارهاق، أو القلق من أمر ما.

المشتتات الخارجية:

وهي إشـارات تنبعث من البيئـة الخارجية المحيطة؛ مثـل الضوضاء، أو الأجهزة الإلكترونيـة، وتطبيقاتها، ووسائل التواصل الاجتماعي، والألعاب، والتحدث مع الزملاء، والمقاطعات التي تأتي من رنين الهاتف، أو الزيارت المكتبية، وغيرها.

3. التأجيل والتسويف:

قد يضيع الوقت في التركيز على المهام المحببة لنا، وتأجيل بعض المهام التي لا نشعر بالاستمتاع أثناء أدائها رغم أنها قد تكون مهمة.

إستراتيجيات إدارة الوقت



هناك عدد من إستراتيجيات إدارة الوقت التي يمكن توظيفها لإنجاز المهمات المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة مع الاقتصاد في الوقت والجهد، ويمكن أن يذكر من هذه الإستراتيجيات ما يأتي:

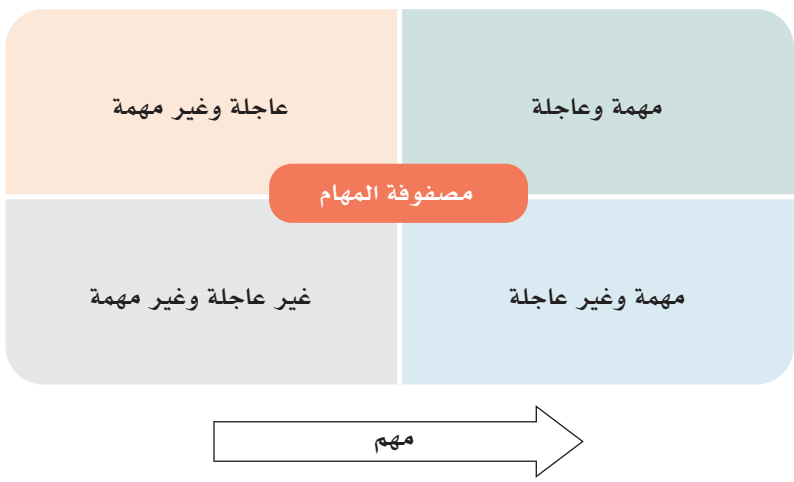
1. تحديد الأولويات:

تساعد عملية ترتيب الأولويات على التركيز على المهمات الأكثر أهميةً لإنجازها، وعدم هدر الوقت في المهمات غير الضرورية، أما إذا كانت جميع المهمات ضرورية فمن الممكن تحديد الأولويات حسب الموعد النهائي لكل مهمة، ويمكن تصنيف المهمات التي ينبغي القيام بها إلى عدة أنواع، كالآتي:

- مهمات يمكن التخلص منها؛ لأنها غير ضرورية مما يساعد على الحفاظ على الوقت، وعدم إهداره في أمر غير ضروري.
- مهمات يمكن توكيلها لشخص آخر لإنجازها.
- مهمات مستعجلة يجب البدء بها حالًا؛ لأن تأجيلها قد يسبب إثارة مشاعر القلق والتوتر.
- مهمات تحتاج إلى وقتٍ طويل لكنها غير مستعجلة.

2. مصفوفة المهام:

تعتمد مصفوفة المهام على مربع مجزأ أربعة أجزاء، وفي كل جزء من هذه الأجزاء يمكننا وضع بعض المهام والمسؤوليات بحسب أولوية المهمة؛ تشمل المهم والعاجل، المهم وغير العاجل، غير المهم والعاجل، غير المهم وغير العاجل. وهنا شرح للمربعات الأربعة التي تحتويها المصفوفة، وكيف يمكن بناءً عليها ترتيب الأولويات، وتنظيم الوقت لدينا.



شكل (5)

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

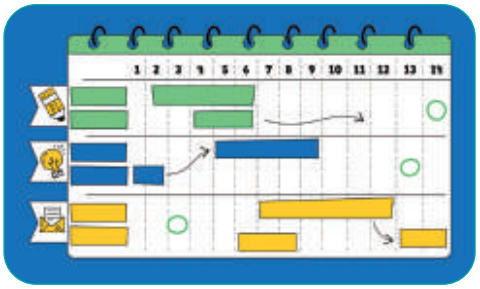
- **المربــع الأول المهم والعاجل:** المربع الأول من المصفوفة مخصص للأمور المهمة والعاجلة، الأشــياء التي يجب أن نفعلها الآن ولا مجال لتأجيلها بتاتًا؛ مثل التحضير لمؤتمر قريب الموعد، أو عمل ما تجاهلناه في السابق وحان وقته الآن، أو اجتــماع مهم، أو اتصال بعميــل قد تخسره في حال لم تتصل به الآن، وأية مهام أخرى لا تحتمل التأجيل، ومن الضروري تنفيذها الآن.
- **المربع الثاني المهم وغير العاجل:** إن كنت تدير وقتك بالطريقة الصحيحة؛ فإنه يجب عليك قضاء القسم الأكبر من وقتك في هذا المربع. هذا المربع يشكل أمورًا مهمة ولكنها غير عاجلة؛ مثل العمل على التقارير التي تحتاج إلى وقت في تجميع بياناتها، التخطيط الجيد للمقابلات الرســمية والاجتماعات المهمة المســتقبلية، وأمور أخرى مهمة ولكنهــا غــير ملحة. وكلما قضينا وقتًا أكثر في المربع الثاني كان ذلــك أفضل، وقللنا من المهام بالمربع الأول وبقية المربعات؛ وبالتالي إدارة الوقت بفعالية، والتخفيف من الضغوط على صعيد الوقت.
- **المربع الثالث غير المهم والعاجل:** هي الأشياء غير المهمة لكنها تكون عاجلة، وتأتي في أوقات حرجة؛ مثل المكالمات الهاتفية التي تتقاطع مع مهامنا الأخرى، الرد على التعاميم والخطابات، الاجتماعات العاجلة، الدعوات الاجتماعية، تصفح الإنترنت، وما إلى ذلك من الأمور غير المهمة، أي نفذها بسرعة، وتخلص منها بأقل وقت ممكن.
- **المربع الرابع غير المهم وغير العاجل:** هي الأمور غير المهمة على الإطلاق، ولا تعود علينا بأي نفع، أي باختصار هي الأمور التي يمكننا الاســتغناء عنها تمامًا، ودون أي يكون لذلك أي تأثير علينا، أو على أي من جوانب حياتنا. في هذا المربع أمور من قبيل مشــاهدة التلفاز، استعمال وسائل التواصل الاجتماعي، المحادثات على برامج التواصل دون هدف، وغير ذلك من الأمور التي تضيع الوقت دون فائدة تذكر.

نشــاط 2

لديك هذه المهام؛ صنفها، وضعها في المربع المناسب من مصفوفة المهام:

- تنظيم الملفات.
- إعادة ترتيب مكتبك.
- تقرير لابد من تسليمه بعد شهر من الآن.
- توزيع دعوات لاجتماع بعد يومين من الآن.
- تنسيق مقابلة المدير مع وفد إحدى الشركات غدًا.
- مكالمة صديق.
- متابعة تطبيقات التواصل الاجتماعي.
- تصفح الإنترنت.
- الرد على البريد الإلكتروني.

3. استعمال خرائط جانت:



خَريطة الجدول الزمني هي رَسمٌ بياني يوضح الجدول الزمني لعمل ما؛ مثل مشروع إنشائي، أو عملية صيانة، أو عملية تطوير، أو مشروع تطوير مُنتج جديد، وتصنيعه، وتسويقه. هذه الخريطة تَستعمل الخطوط العرضية Bars؛ لتُوضح الزمن الذي تستغرقه كل خطوة من خطوات المشروع، ومتى تبدأ، ومتى تنتهي. وهذه الخريطة تساعدنا على التخطيط للمشروع، وعلى نقل هذا التخطيط لمديرينا، وزملائنا، وكل من له علاقة بالمشروع. هذه الخريطة تُعدّ وسيلة جيدة جدًا في متابعة تَطور الأعمال، وعرض هذه المتابعة بشكل يسهل استيعابه بسرعة. فيمكننا أن نستعمل خطوطًا أفقية أخرى لتحديد الوقت الفعلي لتنفيذ الأعمال؛ بمعنى أن الخريطة يظهر عليها الزمن المخطط، والفعلي. هذه الخريطة منسوبة إلى Henery Gantt والذي ابتدعها في عام 1917م، ومازالت مستعمله حتى الآن، بل هي أشهر وسيلة مستعملة في عرض الجداول الزمنية.

مثال على خرائط جانت

المهام	أسابيع شهر يناير			
	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
تحضير اجتماع رؤساء الأقسام.				
استقبال عملاء جدد.				
توزيع الدعوات لحضور الاجتماع الشهر المقبل.				
تحضير استقبال وفد إحدى الشركات.				
كتابة تقرير المبيعات.				
تسليم تقرير هذا الشهر.				

فوائد خرائط جانت:

- إذا كان لديك مهمات متتابعة يعتمد كل منها على انتهاء المهمة السابقة؛ فإن خرائط جانت تعد من الأدوات المفيدة في التخطيط لإنجازها.
- تساعد على تنفيذ المهام المتعددة، والمحددة بوقت معين للتسليم.
- تساعد على متابعة الأعمال المتأخرة، وتحديد سبب التاخير والشخص المسؤول عن التأخير، ومكانه.
- تساعد على التذكير بقرب تسليم المهام.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

نشـاط 3

لديك تقرير ختامي لمبيعات المنتجات سيسلم بعد شهرين، ويحتاج منك إلى:

- جمع الإحصائيات من الأقسام.
- طباعة التقرير.
- كتابة مقدمة التقرير من قبل المدير العام.
- تغليف التقرير.
- كتابة التقرير من قبلك بصفتك السكرتير.
- رفع التقرير.

بالتعاون مع زملائك ضع المهام أعلاه في خريطة جانت، موضحًا فيها التوزيع المناسب لهذه الأعمال خلال الشهرين الباقيين.

المهام	أسابيع شهر يناير				أسابيع شهر فبراير			
	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الأول	الثاني	الثالث	الرابع

كلمات وجمل لا يستعملها السكرتير الناجح:

- **كلمة "لا":** يظل مديرك يطالبك بأعمال ومهمات قد تثقل كاهلك، أو تتعارض مع مهام قد طلبها منك مسبقًا، أو تتعارض مع تخطيطاتك لإنهاء بعض المهام العاجلة، وهنا يجب ألا تعارض مديرك، أو ترفض المهام الزائدة بحجة الانشـغال، وأيضًا لابد أن تنقل له وضعك مع المهام الأخرى، وأنك تُنجز مهامًا كُلفت بها سـابقًا، وعليه أن يختار أن تكملهـا، أو أن توقفها وتـؤدي المهام الجديدة؛ لذلك لابد أن تلم بمهارات نقـل وجهة نظرك مدعمة بالحقائق والإثباتات التي قد تؤخر إنجاز بعض الأعمال دون أن تنطق بكلمة "لا" .
- **"لا أسـتطيع":** لا تقل لمديرك: "لا أسـتطيع"؛ لأن هذه الجملة تنقل لمديرك بعض السمات السلبية عنك، إنها تعني أنك شخص لا يمتلك الثقة والعزيمة، ولا يمكنك تحمل المسؤولية.
- **"هذا ليس عملي":** يحتاج العمل إلى بعض المرونة، لهذا قد يلجأ المدير لتكليفك ببعض الأعمال في هذه الحالة لا يجب أن تقول: "إن هذا العمل ليس من اختصاصي"؛ لأن هذا يعني أنك شخص غير متعاون في إنجاز العمل.

- **" لا أعرف":** من الطبيعي أنك لا تمتلك الأجوبة لكافة الأسئلة التي يطرحها عليك المدير، ومن الطبيعي -أيضا- أن المدير لا يحب سماع جملة "لا أعرف"، فكيف يكون التصرف الصحيح في حال توجيه سؤال لا تعرف إجابته إليك؟ يجب أن تظهر لمديرك رغبتك في الوصول إلى الإجابة، وسعيك للحصول عليها في أقرب فرصة.
- **"هذا ما سمعته":** هذه الكلمة من أسوأ الكلمات التي يمكنك أن تستعملها في حوارك مع مديرك؛ لأنها تعطي المدير انطباعا سيئًا عن شخصيتك؛ فهي تعني أنك تعتمد في قراراتك على ما تسمعه لا ما تعلمه؛ مما يعطي انطباعًا عن ترددك، وتدعو مديرك إلى عدم الوثوق بك .
- **"لقد جربت ذلك من قبل":** هذه الجملة تعطي للمدير انطباعًا بأنك موظفٌ كسول أو متكاسل، وتجربتك السابقة لطريقة العمل لا تعني أنه لا يجب إعادة التجربة؛ فالمدير يضع عددًا كبيرًا من البدائل، ويفاضل بينها، وقد يحتم الموقف -أو القرارات- شئيًا ما قد جربته سابقًا.
- **"أنا أنفذها بهذه الطريقة":** عندما يوجهك المدير إلى تنفيذ أمر ما بطريقة محددة لا تقل له: "أنا أنفذه بهذه الطريقة"، ويمكن أن تنقل له نفس المعنى باستعمال جمل أخرى لا توحي بأنك تعترض على الطريقة التي يطلبها المدير.
- **"هذا ليس خطأي! هذا خطأ زميلي فلان":** لا تلقِ باللوم على الآخرين، ولا تلقِ بأخطائك على الآخرين؛ لأنك بذلك تعطي انطباعًا بأنك موظف يتهرب من المسؤولية، وأنك إنسانٌ تحمل الكثير من الضغائن تجاه زملائك.
- **"لن أعمل مع هذا الشخص":** يجب ألا تتعارض الأمور الشخصية مع العمل.
- **"المدير السابق كان يفعل كذا وكذا":** لا تتكلم عن طريقة عمل المدير السابق مع مديرك الحالي، ولا تقارن بينهما؛ لأن ذلك يعطي للمدير صورة بأنه في موضع مقارنة مع سلفه، ولا تعاند طريقته في العمل بالانتقال إلى طريقة المدير السابق، وكن على علم بأن المدير الجديد دائمًا ما يشعر بأنه أفضل من القديم.
- **"ليس لدي حل":** لا تعرض المشكلات على مديرك دون أن تعرض معها الحل، فالحكمة تقول: "إن القادة يتكلمون عن الحلول، بينما يتكلم التابعون عن المشكلات"، فكن من القادة لا من التابعين.
- **"هل يمكنني الانصراف مبكرًا فليس لدي عمل أؤديه":** وضح له حاجتك في الانصراف مبكرًا؛ لكن لا تقل: "ليس لدي عمل أؤديه".
- **"هذا مستحيل":** لا يرغب مديرك في سماع كلمات سلبية أو محبطة، وكلمة "المستحيل" كلمة منبوذة في العمل الإداري، وتعطي انطباعًا بأنك شخص غير ابتكاري، وتقليدي غير متطور.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. إذا كان لديك مهمات متتابعة يعتمد كل منها على انتهاء المهمة السابقة ؛ فإن خرائط جانت تعد من الأدوات المفيدة في التخطيط لإنجازها. ( )

ب. خرائط جانت تساعد على تقسيم المهام إلى أربعة أجزاء؛ توضح المهام والمسؤوليات بحسب الأولوية. ( )

ج. إدارة الوقت هي تحديد زمن محدد لإنجاز المهام المجدولة وفقاً لأهميتها، وأولوية إنجازها، وسرعته، وبأقل جهد، وكلفة ممكنة،دون مماطلة، أو تسويف، أو إهمال. ( )

2. قارن بين المشتتات الداخلية والخارجية مع ذكر أمثلة.

.....

.....

.....

3. ارسم مصفوفة المهام مع الأمثلة لكل مربع في المصفوفة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

المهارات التقنية

رابط الدرس الرقمي
www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرف مفهوم المهارات الحاسوبية.
- ألخص أهم المهارات الحاسوبية الهامة للسكرتير.
- أستنتج مفهوم العمل عن بعد.
- أعرف مفهوم المكاتب الافتراضية.
- أوضح أسباب انتشار المكاتب الافتراضية.

مفاهيم الدرس

- المهارات التقنية (Technical skills).
- المهارات الحاسوبية (Computer skills).
- إدارة العمل عن بعد (Remote work management).
- المكاتب الافتراضية (Virtual offices).

تعد المهارات التقنية مطلبًا هامًا في الوقت الذي سيطرت التقنية على المعاملات الصغيرة والكبيرة، حيث تربط هذه المهارة بالحصيلة العلمية والمعرفية والتطبيقية؛ لإنجاز الأعمال حضوريًا أو عبر المنصات أو المكاتب الافتراضية.



أولاً: المهارات الحاسوبية وتطبيقاتها

تتطلب معظم الوظائف الآن بشكل عام والسكرتارية بشكل خاص استخدام أجهزة الحاسب وبرامجه وتطبيقاته والمنصات والبوابات الرقمية.

مفهوم المهارات الحاسوبية

تعرف المهارات الحاسوبية (Computer Skills) بأنها جميع المعارف والمعلومات المتعلّقة باستعمال أجهزة الحاسب، وبرامجه، وتطبيقاته.

ومع التطور التكنولوجي والتقدّم التقني الذي يشهده عالمنا اليوم؛ أصبحت المهارات الحاسوبية من أهمّ متطلبات سوق العمل؛ حيث يصعب الحصول على وظيفة مناسبة إن كان الإنسان يفتقر إلى المهارات الحاسوبية اللازمة، حتى وإن كانت خلفيته الأكاديمية جيدة، وخبرته العملية متميزة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

المهارات الحاسوبية الهامة للسكرتير:

تختلف المهارات الحاسـوبية التي قد يطلبها أرباب العمل باختلاف الوظيفة أو القطاع؛ إلاّ أنّ هناك مجموعة من المهارات الحاسوبية العامة التي تتطلبها مختلف أنواع الوظائف، ومنها السكرتارية؛ نذكر منها الآتي:

1. **مهارات تشغيل الأنظمة الحاسوبية** (Operating Systems): نظام التشغيل هو البرنامج الذي يدعم الوظائف الأساسية للحاسوب (Computer)، ويديرها. على الرغم من وجود العديد من أنظمة التشغيل المختلفة؛ إلا أنّ معظم أرباب العمل يستخدمون (Windows) أو(MacOS). ويحتاج من يعمل بالسكرتارية إلى اكتساب معرفة أساسية حول هذه الأنظمة، وطرق تشغيلها، واستعمالها.



2. **مهارات البرمجيات المكتبية** (Office Software): تضمّ مجموعة (Office) عددًا من البرمجيات المختلفة التي تستعمل في الوظائف المكتبية؛ مثل: (Microsoft Word) و(Outlook) و(Excel)، كما أنّ معالجات النصوص؛ مثل(Microsoft Word Word Perfect – Mac Write) هي من أكثر البرمجيات المستعملة لإنشاء المستندات والخطابات في العمل المكتبي للشركات والمؤسسات.
3. **مهارات العروض التقديمية** (Presentation skills): يُعدّ إتقان العمل على برامج العروض التقديمية من أكثر المهارات أهمية في مختلف المجالات الوظيفية، فهي الطريقة الأكثر شيوعًا لعرض الأفكار، وترتيبها؛ ومن أشهر برمجيات العروض التقديمية: (PowerPoint)، وهو أكثر البرامج استعمالًا، بالإضافة إلى العديد من التطبيقات والبرامج الموجودة على شبكة الإنترنت.



4. **مهارات التعامل مع جداول البيانات** (Spreadsheets): جداول البيانات هي تطبيقات تستعمل لتنظيم البيانات والمعلومات الأخرى في الجداول، وحساب الأرقام بسرعة. كما يمكن -أيضًا- استعمالها في عملية تحليل البيانات المتقدمة؛ ومن أهمها برنامج (Microsoft Excel) .
5. **مهارات التعامل مع برمجيات التواصل** (Communication Tools): تستعمل العديد من المؤسسات البرمجيات المختلفة في عملية التواصل بين موظفي المؤسسة فيما بينهم، أو العملاء الخارجيين؛ فمنهم من يكتفي بالتواصل عبر البريد الإلكتروني، في حين يفضّل بعضهم استعمال برامج مثل (zoom)، أو (Skype)، وغيرها من البرامج المتجددة التي تحتاج من السكرتير متابعتها، وإتقان ما يخدم عمله، ويسهله.
6. **مهارات وسائل التواصل الاجتماعي**(Social Media): تسعى المؤسسات بأنواعها إلى تعزيز حضورها على شبكة الإنترنت، الأمر الذي يجعل من مهارات التعامل مع مختلف وسائل التواصل الاجتماعي مثل: إكس، إنستجرام، فيسبوك سمة مميزة، ومرغوبة من قبل أرباب العمل.

7. **معالجة البريد وترتيب المواعيد:** تستعمل في إدارة البريد الشبكي، وإدارة المواعيد، وتنظيمها؛ ومن أمثلة هذه التطبيقات (Microsoft outlook).



8. **مجالات استعمال برامج الحاسب الآلي وتطبيقاته في العمل المكتبي:** لتسهيل العمل المكتبي تستعمل برامج الحاسب وتطبيقاته في المجالات التالية:

- **تسجيل بيانات ومعلومات المستفيدين والعملاء، ومعالجتها:** بحيث تُخزن، وتُحدث حسب التغييرات التي تطرأ عليها؛ على سبيل المثال بيانات عملاء البنوك.
- **أنظمة المخازن:** تُسجل جميع السلع والأصناف بواسطة برامج الحاسب، وتُحدث باستمرار، ويُطبع الباركود (Barcode)؛ مثل أنظمة المخازن والمتاجر الكبيرة.
- **أنظمة حسابات العملاء والدائنين:** يكون لكل عميل حساب خاص تُسجل فيه كافة تعاملاته؛ مثل أنظمة البنوك، وشركات الاتصالات، وشركة الكهرباء.
- **أنظمة الرواتب والأجور:** وتستعمل برامج وتطبيقات الحاسب في إدخال الرواتب والمكافآت والبدلات والانتدابات والحسومات، وتسجيلها، ورصد التغييرات التي تحدث عليها آليًا.

نشاط 1

بالتعاون مع مجموعتك، ابحث عن برامج إلكترونية تُستعمل لتسهيل العمل المكتبي مع ذكر مثال على استعمالاتها.

.....

.....

.....

ثانياً: إدارة العمل عن بعد (إدارة العمل إلكترونيًا)

العمل عن بعد والمكاتب الافتراضية نتاج التطور والمواكبة في مجال التقنيات؛ لذا ظهر مفهوم "عمل جديد" أطلق في الثمانينات على يد العالم "بيرغمان" الذي كان يرى أن نظام العمل التقليدي قديم ولا يواكب التغيرات المتسارعة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

مفهوم العمل عن بعد

هو العمل باستعمال تقنية المعلومات والاتصالات دون مقر ثابت، ومن أي مكان بالعالم يتوفر فيه الاتصال بالإنترنت.

إدارة العمل إلكترونيًا عن بعد تقوم على الرقمنة (برامج وتطبيقات الحاسب مع الاتصال بالإنترنت)، فإذا لم يكن لديك المعرفة الكافية بالعمل على برامج الحاسب وتطبيقاته؛ فلن تكون قادرًا على أداء هذه الوظيفة.

ثالثًا: المكاتب الافتراضية Virtual Office



نظرًا للتطور الإلكتروني في تطبيق المكاتب الافتراضية المتكاملة اتجهت الكثير من المنظمات إلى إدارة أعمالها افتراضيًا؛ وذلك للأسباب الآتية:

- توفر البرامج الإلكترونية المتميزة ساعد في إيجاد البيئة المكتبية المتكاملة افتراضيًا.
- خفض تكاليف التشغيل، والإيجار، والمباني، والصيانة، وغيرها من المصاريف المكلفة.
- انتشار المنظمة في المكان الواحد، أو انتشارها جغرافيًا.
- أدى ظهور برامج مثل (Skype) و(Google Hangouts) و(Zoom)، والعديد من المنصات الأخرى إلى تمكين رواد الأعمال من تقليل تكاليف إيجار المكاتب، ومنحت هذه المرونة المؤسسات الناشئة القدرة على تشكيل فرقها عن بعد؛ وتقليل التكاليف.

مفهوم المكاتب الافتراضية

هو مكتب غير حقيقي، وليس له وجود مادي، ويمارس العاملون فيه أعمالهم رقميًا عن طريق برامج الحاسب وتطبيقاته المتصلة بشبكة الإنترنت، وتكون موثقة بموقع قانوني يمكن أن تدير أعمالك من خلالها.

أسباب انتشار المكاتب الافتراضية:

من أسباب التوجه إلى العمل عن بعد عبر المكاتب الافتراضية الآتي:

1. توفر البرامج الإلكترونية التي تسمح بالتواصل في أي مكان.

2. انتشار التعاملات الإلكترونية.
3. القضاء على النزاعات ومشكلات العاملين.
4. التركيز على الإنجاز، وليس على الحضور والانصراف.
5. يمكِّن المنظمة من الانتشار جغرافياً.
6. إعادة تصميم المكاتب وفق الحاجة سريعًا، وبتكاليف أقل.

نشـاط 2

أرادت شركة معروفة في إحدى مدن المملكة العربية السعودية أن تتوسع بفتح فروع لها في أنحاء المملكة، اقتُرح فتح مكاتب افتراضية في بعض المدن؛ فتساءل أحد الشركاء: هل من المعقول أن تكون شركتنا مجرد بريد الكتروني؟

بالتعاون مع زملائك، اشرح له مفهوم المكتب الافتراضي، وما مميزاته؟

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. ما أهم الأسباب التي ساهمت في وجود المكاتب الافتراضية؟

2. أعد تقريرًا عن أهم المهارات الحاسوبية الهامة للسكرتير.

3. - قارن بين إدارة العمل عن بعد والمكاتب الافتراضية.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس الخامس

مهارات الاتصال والتواصل

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أذكر مفهوم مهارات الاتصال والتواصل.
- أستنتج مهارات الاتصال والتواصل في بيئة العمل.
- أعدِّد أنواع الاتصال.
- أطبِّق عناصر الاتصال.

مفاهيم الدرس

- مهارات الاتصال والتواصل (Communication skills).

يقضي السكرتير جل وقته متصلاً ومتواصلاً مع الآخرين كتابياً وشفهياً، حضورياً أو عن بعد، مديره يعتمد عليه في إنجاز مهامه ومقابلة العملاء وزائري المدير بالإضافة إلى تواصله مع المكاتب الأخرى؛ لمتابعة إنجاز المهام وإبلاغ توجيهات المدير؛ ولذلك لابد أن يتحلى السكرتير بالعديد من مهارات الاتصال والتواصل.



مفهوم مهارات الاتصال والتواصل

يمكن تعريف مهارات الاتصال والتواصل بأنها تلك المهارات الممارسة في الحياة العملية التي ينقل الشخص من خلالها أفكارًا، أو معلومات عن طريق رسائل كتابية، أو شفهية مصحوبة بتعبيرات الوجه والجسد يُرد عليها وفق ما يفهمه الطرف الآخر.

مهارات الاتصال والتواصل في بيئة العمل:

1. **لغة الجسد:** هي تلك الحركات التي تستعمل فيها اليد، أو تعبيرات الوجه أو هز الكتف أو الرأس أو الابتسامة، وتؤثر في الطرف الآخر، وتسهم في نجاح إيصال الرسالة. ولغة الجسد هي أصدق اللغات وأكثرها تأثيرًا.
2. **مهارة الاستماع والإنصات:** الاستماع والإنصات هو تركيز جميع حواسك نحو المتحدث بصمت واهتمام بالغين، مع بعض الحركات التي تنم عن الاهتمام بما تسمع.
3. **مهارة التحدث:** يعد السكرتير واجهة المنظمة؛ فهو مسؤول عن المقابلات، والاستقبال، ونقل المعلومات، وتلقيها؛ لذلك لابد أن يمتلك مهارة التحدث بلباقة، واحترام، وتقدير، وثقة دون تشعب،أو إسهاب.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

4. **مهارة المناقشة والإقناع:** حيث إن السكرتير مسؤول -أحيانًا كثيرة- عن نقل المعلومات والتعليمات للموظفين، والعملاء؛ لذلك لابد أن يمتلك مهارة الإقناع؛ لكسب مشاعرهم ورضاهم.

5. **مهارة العرض والتقديم:** يعتمد عمل السكرتير على العروض التقديمية التي تبرز إنجازات المنظمة، وخططها الطموحة، بالإضافة إلى أنها طريقة جذب وإقناع؛ لذلك لابد أن يضع السكرتير في حسبانه أن تحوي هذه العروض ما يأتي:

- المعينات البصرية من رسومات وخرائط وصور.
- التركيز على الهدف من العرض.
- الاختصار وعدم التعقيد.
- تجنب إقحام أكثر من فكرة.

نشـاط 1

دخل أحد العملاء على السكرتير للإدلاء بمقترح لتطوير العمل في القسم، وقابله السكرتير جالسًا وقال له: "تفضل" بدأ العميل بالكلام، والسكرتير مشغول تارة بفتح جهازه الحاسوبي، وتارة يقاطعه لعمل اتصال، وإذا عاد للاستماع يبدأ بتحريك جسده يمينًا، ويسارًا، ويحرك القلم بين أصابعه بطريقة سريعة، ثم يبدأ بالنقر على المكتب مما جعل العميل يختصر الحديث، ثم استأذن ولم يكمل.

برأيك ماذا فهم العميل من حركات السكرتير؟وكيف فسرها؟ وهل تؤيد تصرفه؟

.....

.....

.....

أنواع الاتصال للسكرتير:

الكتابي	اللفظي	غير اللفظي	الإلكتروني
◂ التقارير. ◂ المذكرات. ◂ المنشورات. ◂ الشكاوى. ◂ العروض البيانية. ◂ الجداريات. ◂ التعليمات والتوجيهات. ◂ الخطابات.	◂ المقابلات الشخصية. ◂ الاجتماعات. ◂ المكالمات الهاتفية. ◂ المحاضرات. ◂ المؤتمرات. ◂ اللجان	◂ الإيماءات. ◂ حركات الوجه. ◂ الابتسامة. ◂ السلام باليد. ◂ السكوت. ◂ الغضب. ◂ الانفعال.	◂ اللقاءات والاجتماعات الإلكترونية. ◂ البريد الإلكتروني. ◂ التقارير والخطابات الإلكترونية. ◂ الأجهزة الذكية وتطبيقاتها.

الاتصال الكتابي:

◂ يسهل الرجوع إليه؛ لتحديد المسؤوليات (وثيقة مرجعية ثبوتية، وقانونية رسمية).

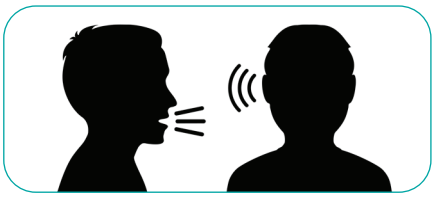


◂ يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل.

◂ يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين وأينما كانوا دون تغيير في المحتوى أو المضمون؛ وتُعد وسيلة منخفضة التكاليف بالمقارنة مع بقية الأساليب.

◂ فعالية الرسالة في إيصال الفكرة من خلال الصياغة الجيدة، مع إمكانية تضمينه عروض توضيحية.

الاتصال اللفظي:



◂ يقوي روح التعاون والصداقة.

◂ يزيل التوتر والضغوط نتيجة إخراج ما في الصدور.

◂ يشجع على تبادل الأسئلة، ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم (سهولة العرض والتقديم).

◂ يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء، فهو يوفر الوقت والجهد.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الاتصال غير اللفظي

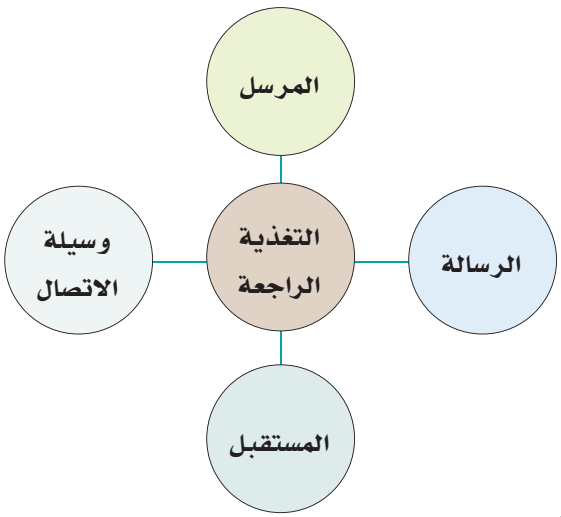
- يوضح ردود الفعل العكسية.
- مؤثر في الروح المعنوية للموظفين؛ لأن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات.
- له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات، والثقافة العالية.

الاتصال الإلكتروني:

- يمتاز بسرعة اتخاذ القرارات.
- الاتصال والتواصل في أي وقت وأي مكان.
- محدود التكلفة المادية.
- يعد وسيلة مثلى للتوثيق.

وعلى أية حال علينا قبل كل شيء أن ندرك مع من نتحدث، لنعرف كيف نتحدث، وأن نفهم خلفيات وخبرات ومعلومات من نتحدث معهم؛ لنختار أفضل طريقة لإيصال الرسالة، كما علينا أن نبدي الاحترام للآخرين، واستخدام الكلمات بدقة يجعلنا نجد الكلمات التي توضح المعنى المقصود بصورة أفضل.

عناصر الاتصال:



نشاط 2

بناءً على قراءاتك ومن خلال البحث في شبكة الإنترنت، وضِّح المقصود بكل عنصر من عناصر الاتصال السابقة، وكيف تحقق الهدف منها؟ مع ذكر أمثلة عليها.

.....

.....

.....

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. مهارات الاتصال هي تلك المهارات الممارسة في الحياة العملية، وينقل الشخص من خلالها أفكارًا، أو معلومات عن طريق رسائل كتابية أو شفهية مصحوبة بتعبيرات الوجه والجسد، يُرد عليها وفق ما يفهمه الطرف الآخر. ( )

ب. الاتصال الكتابي يسهل الرجوع إليه؛ لتحديد المسؤوليات (وثيقة مرجعية ثبوتية، وقانونية رسمية). ( )

ج. الابتسامة وتعابير الوجه، هي من مهارات لغة الجسد التي لا يجب أن يستعملها السكرتير. ( )

2. تعتمد عملية التواصل على مهارات متعددة لابد أن يتقنها السكرتير. اكتب أهم هذه المهارات وكيف يستفيد منها السكرتير عند تطبيقها؟

.....

.....

.....

.....

3. ما مهارات الاتصال والتواصل للسكرتير عند:

- مقابلة الوفود.
- التحدث مع مديره.
- العرض التقديمي.

.....

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس السادس

مهارة إدارة ضغوط العمل

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف مفهوم ضغوط العمل.
- أميّز بين أنواع ضغوط العمل
- أفرّق بين مراحل التعامل مع الضغوط.
- أوضح العوامل المؤثرة على التعامل مع ضغوط العمل.
- أوضح الآثار المترتبة على ضغوط العمل.
- أطبق إستراتيجيات التغلب على ضغوط العمل.

مفاهيم الدرس

- ضغوط العمل (work stress).
- الإدارة (Administration).
- الأداء (performance).
- إدارة الأداء (Performance Management).



تتعدد مهام السكرتير وتتشعب، وقد يمر بضغوطات عمل تؤثر سلبًا على أدائه إذا لم يتداركها منذ البداية، ويصبح من الصعوبة بمكان التعامل معها؛ حيث تبدأ بإنذار وتتطور إلى أن تكبر وتكبر وقد يصعب حلها عندما تصل إلى الإنهاك.

مفهوم ضغوط العمل

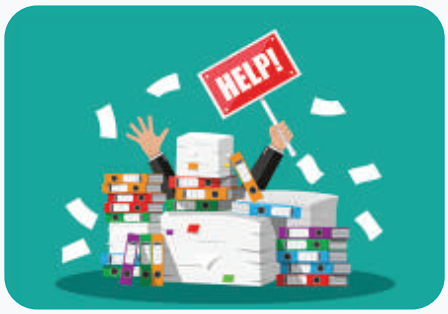
زيادة أعباء العمل ومتطلباته عن الحد المحتمل لدى الموظف؛ لأسباب شخصية أو خارجية واستمرارها لفترة زمنية كبيرة، وتظهر في صورة إما مرضية أو سلوكية تعبر عن مستوى المعاناة غير المحتملة وتؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء الموظف.

أنواع ضغوط العمل:

لابد أن نفرق بين نوعين من الضغوط؛ حيث إن الضغوط ليست سلبية في مجملها؛ ولكن هناك ضغوط إيجابية وتنتج مزيدًا من النجاح والتقدم، وهذا ما يوضحه الجدول الآتي:

الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
■ تمنح التحدي ومضاعفة العمل.	■ تراكم الأعمال.
■ تساعد على التفكير وتوليد الأفكار.	■ ارتباك وفوضى في العمل.
■ تزيد من التركيز على النتائج.	■ سرعة الانفعال والغضب.
■ تمنح الشعور بالإنجاز.	■ انخفاض الروح المعنوية.
■ إيجاد المنافسة الإيجابية المحمودة.	■ تقديم الأداء السيء.
■ التفكير بحكمة نتيجة ضبط الانفعالات.	■ نشوء الصراعات بين الزملاء.

نشـاط 1

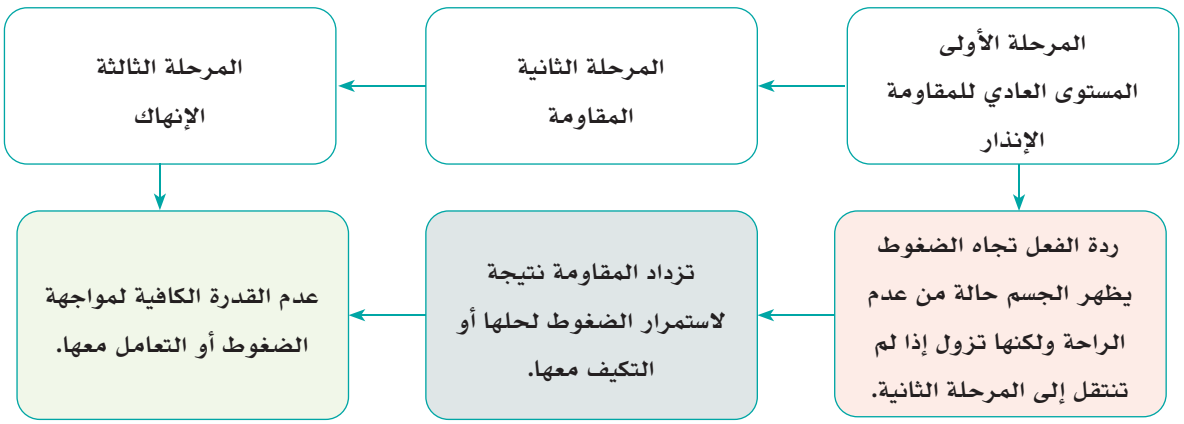


يتعرض السكرتير للعديد من المواقف التي قد تسبب ضغوطًا إيجابية أو سلبية، مثل:

- مواعيد يجب الوفاء بها.
- أخطاء يجب تصحيحها.
- كتابة تقارير عاجلة.
- مشكلات عمل تحتاج إلى حل سريع.
- علاقات عمل متوترة.
- كثرة الأعباء التي يصعب الوفاء بها.

- **حدد الضغوط الإيجابية والسلبية التي تمر بها في الوقت الحالي.**

مراحل التعامل أو التكيف مع الضغوط:



العوامل التي تؤثر على القدرة على التعامل مع ضغوط العمل وإدارتها:

- **أولاً:** العوامل الشـخصية: تؤثر شخصية السكرتير في نتائج تعامله مع الضغوط؛ حيث إن نمط الشخصية، وقوتها، أو ضعفها، أو حساسـيتها الزائدة، أو سرعة غضبها، وعدم قدرتها على التحكم في الانفعالات له دور كبير في نتائج التعامل مع الضغوط.
- **ثانياً:** عوامل خاصة بالوظيفة:
  - كثرة الأعباء والمهام الإدارية.
  - عدم توفر المواد والأجهزة المعينة على العمل.
  - ضعف الرواتب والحوافز.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

لا تقتصر آثار ضغوط العمل على الموظف بل تتعداه إلى الآثار السلبية على المنظمة التي تتمثل في:

- قصور الأداء، وانخفاض الإنتاجية.
- التغيب المتكرر عن العمل.
- صعوبة التركيز على المهمات المطلوبة.
- سوء الاتصال والتواصل مع الرئيس والعملاء والزملاء.
- تراكم العمل وتأخره.
- التسرب الوظيفي وترك العمل.

إستراتيجيات التغلب على الضغوط:

وظيفة السكرتير الأساسية ترتكز على تقليل الأعباء الإداريّة على المديرين؛ من خلال القيام بالأعمال الروتينيّة الخاصة في المكاتب، وتفعيل التنسيق بين والأعمال المرتبطة بهم. كذلك تزويد المديرين بالمعلومات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة، وتأمين التواصل الفعال بين الإدارة والجهات الأخرى داخل المنظمة وخارجها. لذلك يواجه السكرتير ضغوطًا قد تكون شديدة لإنجاز كافة المهام، وينبغي عليه القيام بعدد من الخطوات لإدارة هذه الضغوط؛ منها ما يأتي:

إدارة الأداء (أداء السكرتير):

لكي تقوم بمهامك بنجاح؛ ولتتجنب الضغوط المصاحبة التي قد تؤثر في أدائك لمهامك؛ ومتطلبات عملك لابد أن تدير هذا الأداء إدارة صحيحة.

مفهوم إدارة الأداء

تنفيذ المهام، والقيام بالمسؤوليات، والواجبات عن طريق التخطيط، والتنسيق، والتنظيم، وإدارة الوقت وفقًا للأولويات المطلوبة لكل مهمة.

1. تخطيط الأداء ويتضمن:

- **تحديد الأهداف:** وهي الخطوة الأولى التي تُدير أداءك جيدًا، حيث تحدد الأهداف، وفق أولويات المهام.
- **تحليل الأداء الحالي:** يُحلل مستوى الأداء الحالي ويُقارن بما هو مطلوب تحقيقه.
- **تحديد الأداء المطلوب:** وضع أبعاد لمستوى الأداء المراد تحقيقه والوصول إليه.

2. تنظيم الأداء ويتضمن:

- جمع المهمات المتشابهة، والبدء بالمهمة التي تعتمد عليها المهمة الأخرى.
- تفعيل قنوات الاتصال بين السكرتير ومديره، وكذلك العملاء؛ سواءً داخل المنظمة، أم خارجها.
- **اللوائح والقوانين:** اتباع اللوائح والقوانين التي تنظم سير العمل.

3. توجيه الأداء ويتضمن:

- **الإرشاد:** هذه المرحلة تُرشد المتعاملين معك إلى أصول سير العمليات، وإنجازها في الوقت المطلوب.
- **التغذية الراجعة:** يُعتمد على التغذية الراجعة للاستفادة من الأخطاء والتجارب السابقة.
- **تصحيح الأخطاء:** من خلال العمل على الاستفادة من الخطوة التي سبقتها و المعلومات المتوفرة عن طريق التغذية الراجعة إذ تُصحح الأخطاء بسهولة، ووقت أقل.
- **مراقبة التقدم:** وفيها يُقاس مقدار التقدم الحاصل في مستوى الأداء.

نشـاط 2

وفقًا لدراستك موضوع ضغوط العمل، قم بتعبئة الجدول الآتي، وإعادة ترتيب المهام وفقًا لأولويتها بوضع رقم أمام المهمة يعكس أولويتها من (1-7) علمًا بأن (1) يعني عالي الأهمية.

المهمة	الوقت	أولويتها 1 – إلى7
اختبارات نهاية العام	بعد 8 أشهر	
اختبار القدرات	3 أسابيع	
عمل الواجبات اليومية	يوم واحد	
تسليم التكاليف	شهران	
كتابة تقرير عن نشاط	أسبوعان	
الاختبارات الدولية	6 أشهر	
الاختبار الشهري	أسبوع	

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. حدد ثلاثة أنواع من ضغوط العمل التي يمر بها السكرتير، موضحًا إستراتيجيات التعامل معها.

2. قارن بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية مع ذكر أمثلة.

3. عدد أسباب ضغوط العمل مع ذكر الأمثلة لكل نوع.

مشروع تقييم الوحدة الثالثة

اصطحب زملاء الصف لزيارة مؤسسة حكومية أو ربحية؛ بهدف تسجيل ما تلاحظونه حول ما يأتي:

- **أولاً:** مدى توفر المهارات التي درستها في هذه الوحدة؛ وهي:

1. مهارات الاتصال والتواصل:

- مهارة التحدث (نبرة الصوت، مخارج الحروف، اللباقة، الحكمة في الرد).
- مهارة الإنصات وما يدل عليها.

2. مهارة إدارة الوقت:

- هل هناك استعمال لأدوات تنظيم الوقت؟
- هل هناك ارتباك من السكرتير وهو يؤدي مهامه؟
- هل هناك مكالمات ومطالبات بإنجاز أعمال متأخرة؟

3. استعمال البرامج المنظمة للعمل:

- هل يستعمل برامجَ جديدة لتنظيم العمل؟
- هل يستعمل برامجَ لإدارة عمله عن بعد؟

4. كيف يدير هذا السكرتير ضغط العمل:

ما إستراتيجياته للتغلب على ضغط العمل؟

- **ثانيًا:** عمل مقابلة مع المدير المباشر لهذا السكرتير، وسؤاله عن أهم المهارات التي لابد أن يمتلكها السكرتير.

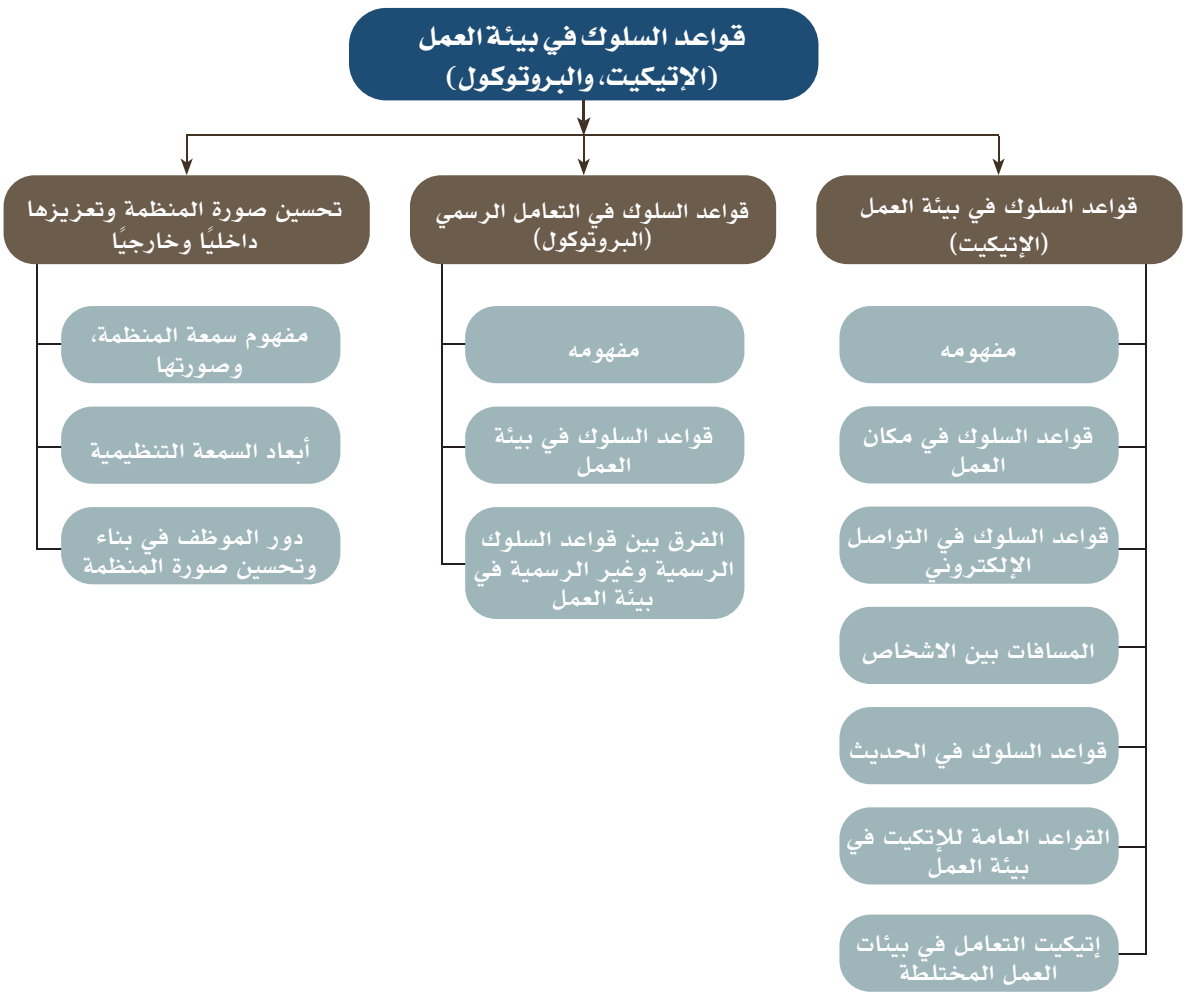
وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الوحدة الرابعة

قواعد السلوك في بيئة العمل (الإتيكيت، والبروتوكول)

- **الدرس الأول:** قواعد السلوك في بيئة العمل (الإتيكيت).
- **الدرس الثاني:** قواعد السلوك في التعامل الرسمي (البروتوكول).
- **الدرس الثالث:** تحسين صورة المنظمة وسمعتها، وتعزيزها داخليًا وخارجيًا.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446



وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس الأول

قواعد السلوك في بيئة العمل (الإتيكيت)

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أُعـرّف مفهـوم قواعـد السـلوك (الإتيكيت).
- أوضح قواعد السـلوك في بيئة عمل السكرتير.
- أميّز قواعد السلوك في بيئة العمل.
- أحـدّد قواعد التعامل في بيئة العمل المختلطة.

مفاهيم الدرس

- الإتيكيت (Etiquette).
- بيئة العمل المختلط (All gender work environment).



قواعد السـلوك في بيئة العمل يعكس السـلوك والتصرف والاحترام والرقي، والتهذيـب في التعامل في البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة، ويُكسـب الالتزام بقواعد السلوك (الإتيكيت) الأفراد والمنظمات احترامًا وتقديرًا وسمعة راقية.

مفهوم قواعد السلوك في بيئة العمل (الإتيكيت)

هو التصرف الذي يسـاعد الأشخاص على الانسجام مع غيرهم من الأفراد، ومع المجتمع الذي يعيشون فيه. وهو كلمة تعني التهذيب، واللياقة، وقدرة الفرد على تحسين علاقته مع غيره. وهو القدرة على التصرف الجيد، واللطف بالتعامل؛ وذلك للحصول على احترام الذات، وتقدير الآخرين.

ويعبر عنه بأنه ردود الأفعال والتصرفات، وأسـاليب التعامل مع الآخرين التي يقوم بها الشـخص اسـتجابة لانفعالتهم وتصرفاتهم.

قواعد السلوك في مكان العمل(الإتيكيت):

فن من فنون الحياة، يضفي على الإنسان ذوقًا رفيعًا في كل أموره وتصرفاته اليومية، وهـذا الفن أصبح ضروريًا لجميع الموظفيـن لتهذيب تصرفاتهم، وتدريبهـم على كيفيـة التحكم فـي ردود أفعالهم الشـخصية، وتصرفاتهم وسـلوكهم داخـل محيـط العمـل، والتخلص من بعـض الصفات السـلبية المتعلقـة بالانفعال والغضـب، ومنحهم طرقًا مقننـة للتعامل مع الآخرين.

تذكر قواعد السلوك في بيئة العمل (الإتيكيت) يمكن أن تختلف تبعًا لمهنتك ومنظمتك.

قواعد السلوك في بيئة عمل السكرتارية:

يعمل موظفو السـكرتارية في مكاتب مختلفة وفق طبيعة عمل مختلفة، ومستوى إداري متعدد؛ ولكن هناك بعض الممارسات المنتمية إلى آداب السلوك الوظيفي الذي لابد من ممارسته أثناء العمل؛ ومنها ما يأتي:



أولاً: قواعد السلوك في التواصل الإلكتروني:

أدت التطـورات التقنيـة وخاصة الاتصـالات الإلكترونية إلى تعقيد العمل، فلا بد من بذل الجهد عند استعمال وسائل الاتصال الإلكتروني للوصول إلى الممارسات الإيجابية في التواصل، وعدم الوقـوع في أخطاء قد تؤثـر على عملية التواصـل؛ وعلى الأداء والإنجاز؛ ومنها:

1. قواعد السلوك عند استعمال هاتف العمل الثابت:

- التعرف على قواعد المنظمة الخاصة باستعمال الهاتف.
- الإجابة في أسرع وقت ممكن.
- التحدث بشكل واضح ومميز، مع ذكر اسمك واسم منظمتك وجملة ترحيبية.
- استعمال نبرة صوت لطيفة واحترافية.
- تحويل المكالمات إلى الموظفين المناسبين إذا لم تكن المكالمة خاصة بمكتبك.
- تلقي الرسائل الصوتية، وتسليمها سريعًا إلى رئيسك، أو الموظفين المناسبين.
- الرد على الاستفسارات بوضوح، ودقة.
- إنهاء المكالمة بلطف، وبكلمات طيبة ولطيفة.

2. آداب استعمال الهاتف المحمول (الجوال):

- تعرف على قواعد منظمتك لاستعمال الهاتف المحمول.
- إيقاف تشغيل الهاتف المحمول (أو ضبطه على الاهتزاز)؛ حيث قد يؤدي الرنين إلى إزعاج الآخرين.
- تجنب تلقي المكالمات في منتصف اللقاءات الخاصة في العمل.
- حافظ على استعمال مكبر صوت الهاتف والصوت العالي في الحد الأدنى؛ احترامًا لبيئة العمل المهنية الخاصة بك.
- إذا كنت ستستعمل مكبر الصوت الخاص بك؛ فأغلق باب مكتبك.
- عند إجراء محادثة خاصة؛ تأكد من عدم إجرائها أمام الآخرين.
- لا تستعمل وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بك أثناء وقت العمل.
- يجـب الابتعـاد عن الصوت العـالي أثناء الحديث في الهاتف، وإلا فقد يسـمع باقي الزمـلاء كل ما يدور في هذه

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446



المكالمــة، مع الحرص على عــدم التجول في أرجــاء المكتب أثنــاء التحدث، ومراعاة ضبط الهاتف الجوال على وضعية الاهتــزاز أو الصامت؛ لأن رنات الهاتف تتســبّب في إزعاج الموظفين، وتؤدي إلى التشويش عليهم.

- تجنب المكالمات الشخصية الطويلة خلال ساعات العمل.

3. آداب البريد الإلكتروني:

- تعرف على قواعد منظمتك لاستعمال البريد الإلكتروني.
- كتابة موضوع البريد الإلكتروني واضحًا وباختصار غير مخل بالمعنى.
- أن تكون الرسالة مختصرة.
- الانتباه للقواعد اللغوية والإملائية.
- لا تقم بإعادة توجيه البريد غير المهم.
- الرد بالبريد الإلكتروني لا يجب أن يشمل الكل، وعند الرد على بريد الإلكتروني استعمل "الرد على الكل" باعتدال، وإذا كان متطلبًا فقط.
- افهم الاختلافات والتداعيات بين النقر على "رد" و "الرد على الكل" عند الرد على رســالة البريد الإلكتروني. ضع في حسبانك ما إذا كان يجب تضمين جميع الأطراف التي تلقت البريد الإلكتروني الأولي في ردك، أم لا.
- أثناء التواصل عبر رسائل البريد الإلكتروني، تأكد من أن رئيسك في العمل على دراية واطلاع.
- لا تستعمل الرموز التعبيرية، أو علامات التعجب المتعددة (إن وجدت) في رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالعمل.

نشــاط 1

بالتعاون مع زميلك الذي يجلس بجوارك أذكر أربعًا من قواعد التعامل في بيئة العمل.

.....

.....

.....

.....

ثانياً: المسافات بين الأشخاص:

هـي المسـافة الموجودة بيننا وبيـن الآخرين (الحيز) أثناء الحديث نأخذ في الحسـبان نـوع العلاقة بيننا وبين الآخرين. وتختلف المساحة من مجتمع إلى آخر، ومن ثقافة إلى أخرى ؛ لكن المسافات الآتية هي المعيارية:

- من 15-45 سم، المسافة القريبة (تقتصر على أفراد الأسرة والأصدقاء المقربون).
- من 45 – 120سم، المسافة الشخصية (تستعمل في معظم التعاملات العادية).
- من 120 – 360سـم، المسافة الاجتماعية (مع الغرباء والموظفين الجدد).
- في المصعد وبعض الأماكن تنعدم المسافة؛ فلابد من تجنب الأشخاص الطفيليين، والاتصال البصري، أو الكلام، حاول أن تجعل وجهك خاليًا من أي تعبيرات قد تحسب عليك.



حافظ على مسافة مهذبة، واحترم المساحة الشخصية؛ لتجعل الآخرين يشعرون بالارتياح.



لا تقف على مسافة قريبة جدًا أو بعيدة جدًا عن هؤلاء الذين تتحدث معهم، وتختلف المسافة المهذبة المناسبة اعتمادًا على ما إذا كانت تربطك بجهة الاتصال علاقة مهنية، أو عائلية أو ودية.

ثالثًا: قواعد سلوك الحديث:



يجب أن يكون الحديث لبقًا ومتزنًا، وأن يكون المتحدث طبيعيًا في حديثه غير متكلف، وبصـوت هادئ رزين، ومقنعًا، وأن تكون نظـرة المتحدث طبيعية هادئة؛ فالحديث يعبر عن شخصية المتحدث، وهو دائمًا سبب نجاح الفرد، وبلوغه ما يريد.

ومن فنون وقواعد الحديث:

- اختيار الموضوع اللائق وتنويعه؛ بحيث يتصف بالذوق فيسـتمتع به المسـتمع مع اختيار الكلمات اللائقة، ومراعاة الحصول على أحسن الألفاظ، والمعاني مع ابتسامة رقيقة.
- أثناء الحديث يجب أن نعطى فرصة للشـخص الآخر لكي يعبر عن رأيه، وأن يتبادل الحديث معنا، وعلينا أن نصغي لما يقول، وعدم مقاطعة المتحدث إلا بعد الاستئذان، أو في حالة توجيه سؤال، ويكون الرد على قدر السؤال وبطريقة سهلة.
- عدم الدخول في مناقشات ذات شؤون حساسة تمس الذوق العام، أو الشؤون الشخصية؛ فقد يتطور الأمر إلى إساءة العلاقة بين المتحدثين.
- في حالة وجود مجموعة يجب أن يكون الحديث بلغة يفهمها الجميع، وفى حالة تعذر ذلك يمكن أن يُتبادل الحديث مع كل شخص مدة قصيرة؛ حتى لا يشعر بعدم الرضا.
- ألا يتطرق الحديث إلى النقد المستمر، وهناك حدود للصراحة لا تتدخل في العلاقات الشخصية.
- من الأمور المنافية لآداب الحديث أن يتثاءب الشخص أثناء الحديث فإن هذا سلوك غير لائق.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

رابعًا: قواعد السلوك العامة في بيئة العمل:

- إذا كان الباب مغلقًا؛ فاتركه مغلقًا. لا تقاطع الاجتماع المغلق ما لم يكن طارئًا.
- الوقت هو أعظم سلعة، فوقت الشخص في العمل هو سلعته الأكثر قيمة، وعندما تطلب اجتماعًا؛ كن مستعدًا واستهلك الوقت الذي طلبته فقط.
- تذكر أن تقول "شكرًا لك"؛ التعبير عن الامتنان في مكان العمل أمر ضروري .
- عطلة نهاية الأسبوع للشخص هي ملكه الخاص، لا تتواصل من أجل العمل فيه، يمكنك الانتظار حتى صباح يوم الأحد.
- النزاهة في العمل، لا تتأخر، ولا تغادر مبكرًا.
- عندما تتأخر بسبب طارئ؛ اتصل مسبقًا لإبقاء زملاء العمل على اطلاع.
- الابتعاد عن الصوت العالي، أو الإفراط في إظهار المشاعر، كالانفجارات العاطفية وغيرها، فإذا كنت تشعر بحزن شديد أو غضب قوي؛ فأغلق باب المكتب حتى تتمالك نفسك، وتعود إلى هدوئك، والبعد كليًا عن التلفظ بألفاظ نابية.
- الابتعاد عن الأسئلة الشخصية؛ مثل بكم اشتريت هذه الساعة؟ أو السيارة؟ لماذا لم تتزوج؟ هل حصلت على ترقية؟ وغيرها.
- الابتعاد عن الطلب من موظفيك، أو زملائك أن يؤدوا أعمالك الشخصية؛ مثل قضاء مشاويرك الخاصة؛ ما لم تكن هذه الأمور قد اتفق عليها في عقد العمل.
- يجب مخاطبة الزملاء أو المدير بالألقاب، كالسيد، أو السيدة، أو الأستاذ فلان بوصفها نوعًا من الاحترام، والتحفظ اللغوي، إلا في حال طلب منك المدير أن تناديه باسمه فقط دون لقب، فافعل ذلك حين تكون وحدك معه وليس أمام الآخرين.
- يجب أن يكون الموظف على دراية كاملة بحسن التصرف واللباقة؛ كمعرفة كيفية الوقوف أمام أبواب المكتب، والمصعد، والدخول إليها، والخروج منها. وهذا مهم جدًا.
  - أقرب شخص إلى باب المصعد يجب أن يخرج أولًا، أو يدخل أولًا.
  - الشخص الذي يصل إلى الباب أولًا عليه أن يفتحه، ويمسك الباب للآخرين حتى يمروا.
  - على الموظف أن يقف لتحية عميل زائر، أو زوار للمكتب، أو أي شخص يقابله للمرة الأولى.
- حافظ على الإيجابية؛ فالإيجابية تعزز مشاركة الموظفين مع بعضهم، وتجعل بيئة العمل جاذبة.
- لا تحدث ضوضاء، أو روائح غير ضرورية.
- احترام خصوصية الآخرين؛ ففي بعض الأحيان سوف تسمع معلومات تجارية، أو شخصية غير مخصصة لأذنيك؛ فقط أبقها لنفسك.
- ارتداء الملابس المناسبة للمكتب.

خامساً: قواعد السلوك في التعامل في بيئات العمل المختلطة:

قواعد السلوك "الإتيكيت" لغة عالمية أنيقة جدًا، تساعد المرأة والرجل في التعامل داخل محيط العمل باحترافية، فعلاقتهم في مجال العمل يجب أن تكون علاقة احترام وتعاون، وهي قواعد لا تفرق بين الرجل والمرأة في مجال العمل، ولكن هناك قواعد مهمة في التعامل بينهما لا يجب تجاوزها، وهي:

- هناك فرق كبير بين الصداقة والزمالة؛ فعلاقة الموظف مع بقية الموظفين "زمالة" تنتهي بانتهاء وقت العمل، فمن غير اللائق أن يطلب المدير من الموظفين إضافته على وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة به.
- يجب احترام المساحة الشخصية، كمسافة بين أي شخصين، ولا يصح تجاوزها.
- معرفة آداب تقديم هدايا العمل من الأمور المهمة جدًا؛ فمثلا، إذا حصل أحد الموظفين في العمل على ترقية أو زواج، فيفضل تقديم الهدايا الجماعية التي يشترك بها جميع الموظفين داخل القطاع الذي يعمل به هذا الزميل، ولا تقدم الهدية بشكل فردي. وكذلك الحال إذا حصل المدير على ترقية ما، فيجب أن تكون هدية جماعية، مع تجنب الهدايا الفردية؛ لأن هذا يعد تصرفًا غير نظامي.
- الموظف يجب أن يكون أكثر رقيًا واحترامًا؛ فمن غير اللائق مثلًا أن يكون الصوت عاليًا صاخبًا، حتى ولو كان المدير، ويجب أن لا تكلف الموظفة بأعمال تتنافى مع طبيعتها.

نشاط 2

اذكر بعض قواعد التعامل في بيئات العمل المختلطة التي لم تذكر ضمن القواعد السابقة.

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. اكتب مقالًا من خمسة أسطر عن قواعد السلوك في الحديث مع الاستشهاد بالأمثلة.

2. قدم نصائح في قواعد السلوك في بيئة العمل لزميلك الذي عُيِّن سكرتيرا في إحدى المنظمات.

3. هناك قواعد عامة للسلوك في البيئة المدرسية تحدث عنها.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس الثاني

قواعد السلوك في التعامل الرسمي (البروتوكول)

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعـرّف مفهـوم قواعـد السـلوك الرسمي.
- أوضّح قواعد السـلوك الرسـمي في العمل.
- أفرّق بين قواعد السـلوك الرسـمية وغير الرسمية.

مفاهيم الدرس

- **البروتوكول: (Protocol).**



تتطلب الأعمال أنظمة وقواعد وإجراءات تحكم تعاملاتها الرسـمية وعلاقاتها الخارجية نظـرًا لانفتاحها على المجتمع الداخلي والخارجي ممـا تحتاج معه هذه، الأنظمة وممارسـاتها السـلوكية إلى درجة عالية من التطبيق، وسـن بعض سلوكيات التواصل مع فئة معينة ومحددة من الشخصيات وهو ما يعرف بقواعد السلوك الرسمي (البروتوكول).

مفهوم قواعد السلوك الرسمي (البروتوكول)

هو فن المعاملة الرسـمية، ويشمل مجموعة من قواعد السـلوك والإجراءات المرئية التي يُلتزم بها، وتُتبنَّى من قبل المسـؤولين الدبلوماسـيين والحكوميين في علاقاتهم الدولية أو الداخلية، وهو وثيقة قانونية تطبقها المنظمات تتضمن جميع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللباقة التي تسود المعاملات والاتصالات الرسمية، كما إنها تنظم قواعد المجاملة، والأسبقية في المناسبات والاجتماعات الرسمية.

قواعد السلوك الرسمية في بيئة العمل (البروتوكول):

تختلف قواعد السلوك الرسمي في العمل باختلاف المنظمات، وأنشطتها المهنية، ولكنها تشترك في بعض القواعد المهمة؛ منها ما يأتي:



- تقديم التهاني بالمناسبات والأعياد.
- إرسال رسالة شكر لحسن الاستقبال عند انتهاء الزيارات.
- حضور الاجتماعات في الوقت المحدد.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

- جلوس الضيف باتجاه اليد اليمنى، والمضيف باتجاه اليد اليسرى.
- شكر قائد الاجتماع.
- إغلاق الهاتف أو عدم اصطحابه في الاجتماعات والمناسبات الرسمية.
- مراعاة الأسبقية في التحية.
- المصافحة تكون باليد اليمنى، وعدم استعمال اليدين.
- يجب أن تكون المصافحة وقوفًا.
- عدم التصوير.

ويوجد الكثير من قواعد السلوك الرسمية التي تعرف كذلك بالمراسم، ويوجد في المملكة العربية السعودية قواعد للمراسم لابد من التعرف عليها، ومحاولة تطبيقها في المناسبات الرسمية، والسكرتير أو موظفو العلاقات العامة يحتاجون معرفتها؛ لتطبيقها وممارساتها أثناء تأديتهم عملهم.

نشاط 1

بالتعاون مع مجموعتك، اذكر بعض الآيات أو الأحاديث الشريفة التي تتضمن دعوة إلى التخلق ببعض القواعد السلوكية في التعامل مع الرؤساء، والزملاء، والأقارب، والعملاء. مع ربطها ببيئة عمل السكرتير.

الفرق بين قواعد السلوك الرسمية وغير الرسمية في بيئة العمل:

لا يفرق بعض الناس بين القواعد الرسمية -البروتوكول - وفن المعاملة (الإتيكيت). وكل من يعمل في مجال البروتوكول والمراسم يجب أن يُحاط علمًا بجميع قواعد السلوك غير الرسمي، وهي تلك المتعلقة بالأخلاق الحميدة، والصفات الحسنة، وآداب السلوك في مختلف المناسبات، فنذكر منها آداب الحديث، وآداب الجلوس، وآداب الطريق، والعلاقات الاجتماعية المختلفة أثناء الزيارات والتعارف، والمحادثات التليفونية، والمجاملات في الأعياد والمناسبات المختلفة، والجدول الآتي يوضح الفرق بينهما:

المعيار	قواعد السلوك غير الرسمي (الإتيكيت)	قواعد السلوك الرسمي (البروتوكول)
التطبيق	اختياري، فهو فن إظهار التصرف شديد التهذيب والسمات الحسنة بين الأشخاص في مجتمعات العمل، وغيرها.	إجباري وغير اختياري ويُلتزم بالقواعد المتعارف عليها في التعاملات الرسمية .
التوجه	يتوجه نحو الأمور الخاصة.	يتوجه نحو العلاقات الرسمية.
التنظيم	ينظم تصرفات الفرد أمام الأفراد الآخرين.	ينظم تصرفات الأفراد الآخرين أمام الفرد.
التنفيذ	آداب التصرفات، وكيفية الالتزام بها.	يتعلق عمومًا بتنفيذ الإجراءات والتنظيم.
العلاقات	يمثل آداب التصرفات والسلوكيات الجيدة التي تختص بالروابط الفردية، في المجموعات ومنها مجموعات العمل.	يمثل مجموعة من الأنظمة، والالتزامات، والإجراءات في العلاقات الرسمية وشبه الرسمية.
اللباس والموعد	عند الدعوات، يتحكم بنوع اللباس الرسمي من حيث اللون والشكل ونوع القماش المستعمل.	هو الالتزام باللباس الرسمي في حفلة رسمية يكون مدعوًا إليها.
السياق	هو فن إدارة الحياة العامة بكافة أشكالها وفروعها المختلفة، وتمثل صفة النجاح للإنسان أو فشله. ولا يمكن لشخص أن ينجح في إدارة حياته والتعامل مع الأشخاص المحيطين به، ويفشل في التعامل مع إدارة العمل في الوظيفة.	بإمكان أي شخص أن يمارس البروتوكول ضمن بيئَة بسيطة أو ضمن مجتمع صغير، ويركز على بعض القواعد العملية من تنظيم الحفلات والمناسبات وعقد المؤتمرات، وممارسة الاختصاصات المتعددة، وذلك بهدف تحسين العلاقات بين الجهات، أو الدولة.

نشاط 2

للمملكة العربية السعودية قواعد سلوك ومراسم رسمية تتبعها في علاقاتها. بمشاركة زميلك،ابحث في مصادر المعلومات الموثوقة، وقدم تقريرًا عن أهم المراسم والبروتوكولات الرسمية التي تلتزم بها المملكة العربية السعودية عند استقبال ضيوف الدولة الرسميين، موضحًا أوجه التشابه بين قواعد السلوك الرسمية وقواعد عمل السكرتير.

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. قواعد السلوك الرسمية في بيئة العمل هي ممارسات اختيارية. ( )

ب. لافرق بين قواعد السلوك الرسمية وقواعد السلوك غير الرسمية في بيئة العمل. ( )

ج. قواعد السلوك الرسمية يطلق عليها -أيضا- المراسيم. ( )

د. جميع المهتمين بتطبيق القواعد والمراسم الرسمية لابد من أن يتقنوا فن وقواعد السلوك غير الرسمية. ( )

2. قارن بين قواعد السلوك الرسمية وقواعد السلوك غير الرسمية، وتطبيقاتهما في بيئة العمل.

3. ابحث عن إحدى المنظمات المحلية، وتحدث عن قواعدها الرسمية الخاصة بأعمالها.

الدرس الثالث

تحسين صورة المنظمة وتعزيزها داخليًا وخارجيًا

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرف مفهوم سمعة المنظمة.
- أوضح أهمية سمعة المنظمة.
- أحدد أبعاد السمعة التنظيمية.
- أشرح كيفية بناء سمعة المنظمة.

مفاهيم الدرس

- السمعة التنظيمية. (Organizational Reputation).



تُعد سمعة المنظمة وصورتها الخارجية والداخلية، من أهم الأصول الإستراتيجية غير الملموسة التي تمتلكها المنظمة، وتسعى المنظمات لبنائها، والحفاظ عليها، وصورة المنظمة هي انعكاس لما يُشاهد، ويُحكم عليها من خلاله؛ فهي خلاصة تقييم العملاء ومشاعرهم وأحاسيسهم ومواقفهم تجاه المنظمة، والطريقة التي يعبرون بها عن آرائهم في تعامل المنظمة.

مفهوم سمعة المنظمة وصورتها

هي انطباع إدراكي عام عن المنظمة من حيث صورتها، وهويتها، والآليات التسويقية التي تستعملها، وهي التقييم العام للإدراك والخبرات الإيجابية لدي القادة حول أنشطة المنظمة، وثقافتها، وهي التقييم الكلي للمنظمة من قبل العميل حول رضاه عن المنتجات والخدمات التي تقدمها، ومدى قدرة المنظمة واستعدادها لتلبية حاجاته ورغباته.

ويمكن تقسيم صور المنظمة إلى ثلاث صور:

- **الصورة المرغوبة:** هي التي ترغب المنظمة إيصالها إلى الفئات المستهدفة.
- **الصورة الحقيقية:** هي التي تعكس الواقع الحقيقي والفعلي للمنظمة.
- **الصورة المدركة:** هي الصورة التي تدركها الفئات المستهدفة.

نشاط 1

ما الصورة التي ترغب أن تصل إليها مدرستك؟ وجه هذا السؤال لمدير المدرسة، وناقشه حول توقعات الأداء التي يسعى لتحقيقها من خلال الطلاب للوصول للصورة المرغوبة.

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

أبعاد السمعة التنظيمية:

تعتمد السمعة التنظيمية على عدد من الأبعاد منها:

- الميل العاطفي تجاه الخدمات والمنظمة.
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
- التوجه الإستراتيجي للرؤية والقيادة.
- الثقافة التنظيمية.
- مرونة المنظمة.
- الاهتمام بالعميل.
- جودة الخدمات.
- بيئة العمل، ومكانه.
- القوة المالية للمنظمة.
- دعم الإدارة العليا للعاملين بها.

نشـاط 2

اذكر اسم منظمة لها سمعة حسنة وصورة زاهية؛ واكتب الأسباب التي أسهمت في تحقيق ذلك.

.....

.....

.....

بناء سمعة المنظمة، وتحسين صورتها الداخلية والخارجية:

إن بنـاء سـمعة المنظمة لا يقتصر فقط على العلامـة التجارية، واختيار ألوان الهويـة البصرية وخطوطها، وما تحويه من عناصر بصرية فنية وإبداعية؛ بل إن سمعة المنظمة وبناءها يتجاوز إلى ما هو أبعد من ذلك. وتمثل سمعة المنظمـة الصورة الذهنية العامة التـي يمتلكها الآخرون من جمهور وعملاء وموظفين عن المنظمة، وتُعدّ واحدة من الأصول التي تمتلكها المنظمة إلى جانب قيمتها السوقية، لذلك فإنه:



- يرتفع شأن الموظف بثلاث صفات مهمة وأساسية؛ هي: الاحترام والنظام والذوق، وإذا ارتفع شأن الموظف يرتفع شأن المنظمة، وتسمو العلاقات الإنسانية في بيئة العمل.
- لتحسين آداب عمل الموظف تأثير إيجابي على حياته المهنية؛ فعندما يستعمل المجاملة العامة، ويضع في حسبانه احتياجات الآخرين، ومشاعرهم؛ يؤدي هذا السلوك إلى الأخلاق الحميدة واللباقة المشتركة، وتحسين سمعة المنظمة، وصورتها.
- استعمال الاحترافية في الأداء، والدقة في المواعيد، وحسن الاستقبال للمستفيدين يسهم بفاعلية في تحسين سمعة المنظمة، وصورتها.

تعتمد المنظمة على تحسين سمعتها داخليًّا وخارجيًّا على أداء موظفيها وخاصة الذين يعملون في الصفوف الأمامية؛ ومنهم موظفي مكتب السكرتارية، الذين -غالبا- يكونون هم واجهة المنظمة الذين يقدمون صورة كاملة عنها، ويقدمون للعملاء انطباعًا كاملًا عنها من خلال:

- **عدم التحدث عن الرئيس أو الزملاء في العمل:** إن النميمة هي واحدة من الأخطاء الأساسية في العمل المكتبي التي نهى عنها ديننا الإسلامي. فعندما يمارسها الموظف يؤذي نفسه، ويؤثر على سمعة المكتب الذي يعمل فيه والمنظمة كاملة.
- **اللباقة في الرد على الرئيس في العمل:** حتى لو لم يكن هناك فارق كبير في السن بين الموظف والرئيس؛ ينبغي على الموظف اللباقة في النقاش وإبداء وجهة النظر مع إظهار الاحترام لرئيسه دائمًا، هذا لا يعني أنه لا يمكن الاختلاف معه حول جوانب العمل؛ لكن اختيار الطريقة التي يُحاور بها هو المقصود.
- **الاستعداد لمساعدة زملاء العمل:** إذا طلب أحد الزملاء في العمل المساعدة في إكمال مهمة ما؛ فتجب المساعدة في حال القدرة على ذلك.

نشاط 3

مع مجموعتك ابحث في المصادر الموثوقة عن إجابة السؤال الآتي: كيف يمكن بناء سمعة المنظمة؟

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

التقويم

1. للسكرتير عدة أدوار مهمة في بناء وتحسين سمعة المنظمة، اذكر أهم هذه الأدوار مع التوضيح بالأمثلة.

2. لسمعة المنظمة عدد من الأبعاد، ماهي؟ مع التوضيح.

مشروع تقييم الوحدة الرابعة

- **عنوان المشروع:** قواعد السلوك الرسمي/ وغير الرسمي في بيئة العمل (الإتيكيت، والبروتوكول).
- **الهدف:** نشر ثقافة تطبيق قواعد السلوك الرسمي/ وغير الرسمي في بيئة العمل (الإتيكيت، والبروتوكول).
- **فكـرة المـشروع:** إعـداد دورات تختص بقواعد السـلوك الرسـمي/ وغير الرسـمي في بيئة العمـل (الإتيكيت، والبروتوكول).

المطلوب تنفيذه

- تختـار كل مجموعة الموضوع؛ إما قواعد السـلوك غير الرسـمي في بيئة العمـل (الإتيكيت) أو قواعد السلوك الرسمي في بيئة العمل (البروتوكول).
- البحث عن قواعد السلوك الرسمي وغير الرسمي في بيئة العمل (الإتيكيت، والبروتوكول).
- التي يمكن تطبيقها في المدرسة، وفي الحياة العامة للطالب.
- إعدادها؛ إما بمقطع فيديو أو بشريحة إنفوجرافيك.
- تقديمها بدورات قصيرة للزملاء .
- كتابة تقرير عن الدورات، ونتائجها الإيجابية والسلبية.

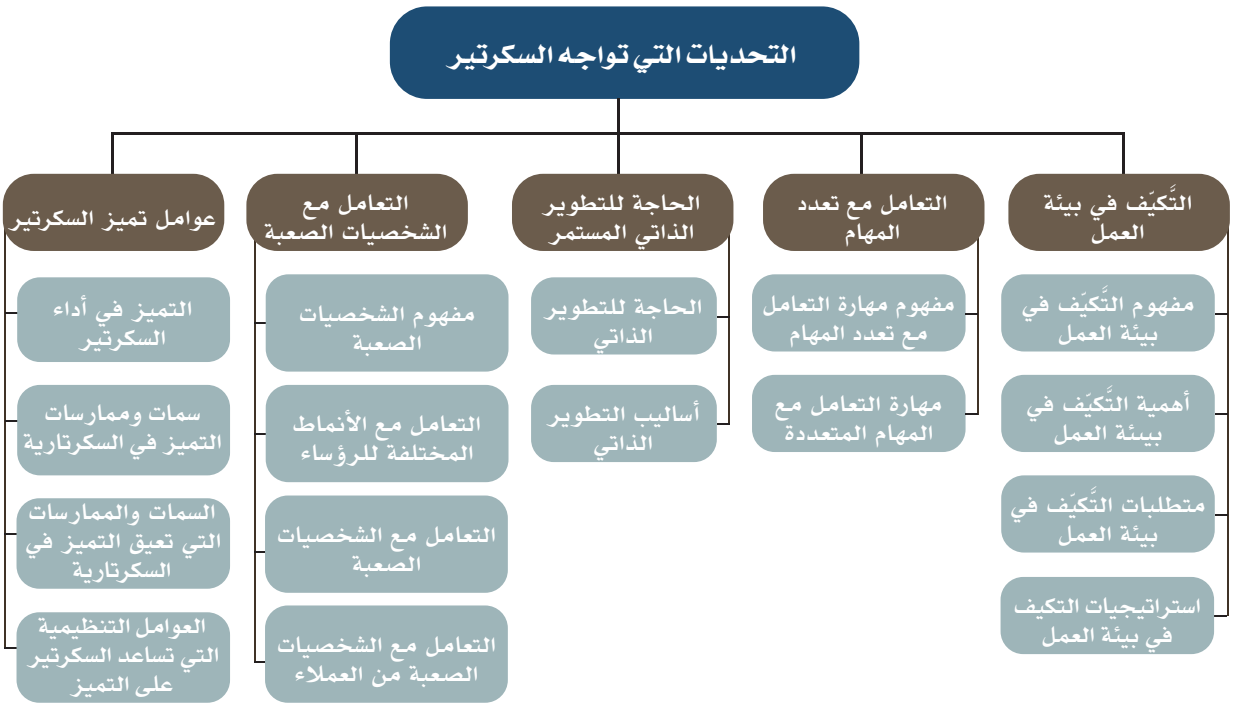
وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الوحدة الخامسة

التحديات التي تواجه السكرتير

- **الدرس الأول:** التَّكيّف في بيئة العمل.
- **الدرس الثاني:** التّعامل مع تعدد المهام.
- **الدرس الثالث:** التطوير الذاتي المستمر.
- **الدرس الرابع:** التّعامل مع الشخصيات الصعبة.
- **الدرس الخامس:** عوامل تميز السكرتير.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446



وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس الأول

التَّكيّف في بيئة العمل

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف مفهوم التَّكيّف في بيئة العمل.
- أفرّق بين القدرة على التَّكيّف لدى السكرتير الجديد/ السكرتير ذي الخبرة.
- أحدّد متطلبات التَّكيّف في بيئة العمل الجديد.
- أوضّح الإستراتيجيات المساعدة على التَّكيّف في بيئة العمل.

مفاهيم الدرس

- التَّكيّف في بيئة العمل (Adaptability at Work Environment).



يعد تكيف الموظف مع بيئة العمل التي يعمل فيها بكافة عناصرها المادية والبشرية أمراً ضروريًا، ومطلبًا ملحًا تركز عليه المنظمات بكافة أشكالها؛ نظراً لأهميته الكبيرة وأثره العالي على إنتاجية المنظمة واستقرارها وظيفيًا، وتركيزها عمليًا على الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

مفهوم التَّكيّف في العمل

يُعرَّف التَّكيُّف بأنه: القدرة على التعامل مع التغيرات المختلفة التي تحدث من وقت لآخر. والتَّكيّف في مكان العمل يعني القدرة على الاستجابة إلى التغيّر في ظروف عمل متجددة متوقعة وغير متوقعة من أجل الاستمرار في العمل وتحقيق النجاح والتميز.

أهمية التَّكيّف في العمل:

بالنسبة للسكرتير الجديد:

- تكوين انطباع جيد لدى رؤسائه.
- القدرة على تجاوز المخاوف.
- فهم متطلبات العمل.
- كسب احترام الزملاء وثقتهم.

السكرتير ذو الخبرة:

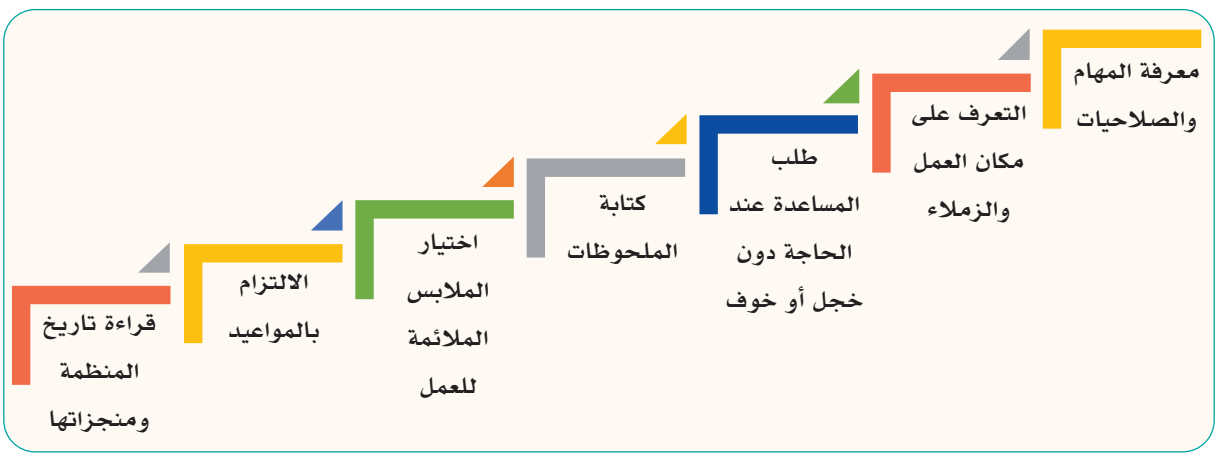
- الاستمرار في العمل.
- القدرة على التطوير والتطور.
- القدرة على أداء المهام بمهنية عالية.
- القدرة على كسب ثقة رؤسائه وزملائه.
- القدرة على التركيز على المهام ومتطلبات العمل.

متطلبات التَّكيّف في بيئة العمل:

- **قراءة تاريخ المنظمة ومنجزاتها:** لابد من أخذ فكرة مسبقة عن جهة عملك عن طريق قراءة تاريخها ومنجزاتها، وأين وصلت، وما طموحها ؟حتى لا تشعر بالغربة، أو الانعزالية.
- **الالتـزام بالمواعيـد:** الوصـول في الموعد المحدد يعد أول علامـات التزام الموظف الجديد، كذلـك الالتزام بوقت المغادرة، وينصح بعض الخبراء أن يصل الموظف الجديد قبل موعده، ويكون آخر من يغادر.
- **اختيـار الملابـس الملائمة للعمل الجديد:** في حـال لم يكن هناك زيّ موحد في عملـك الجديد؛ عليك اختيار الثياب والألوان المناسبة لطبيعة العمل.
- **التعـرف على مكان العمل:** حاول أن ترسـم خريطة ذهنية لمكان العمل، وكيف يمكـن أن تتجول به للتعرف على المكاتب التي ستتعامل معها.
- **المحافظـة على الترتيب والتنظيم:** حاول أن تبدأ بتنظيم مكتبك بطريقـة جيدة، والحفاظ على نظافة مكان العمل وترتيبه، كما يجب عليك أن تكون ملتزمًا بالآداب العامة في مكان العمل؛ مثل تجنب الصوت المرتفع، والأكل في الأماكن غير المخصصة.
- **ارسم خريطة لطريقة العمل:** ابدأ من اليوم الأول في العمل الجديد بوضع تصوّر لسير العمل، حاول أن تفهم تسلسـل المهـمات، وكيف يتفاعـل عملك مع عمل الآخرين، ومـا الخطوات التي يجب أن تسـير عليها لأداء المهمات بطريقة مثلى.
- **فهم توقعات الإدارة من الموظف الجديد:** تبني الإدارة توقعات عن الموظفين الجدد بناءً على حاجتها إليهم، وتنتظر منهم أن يفاجئوها بما لا تتوقعه من الإنجاز المتميز؛ لذلك لابد أن تترك انطباعًا جيدًا بالعمل الجاد المتميز.
- **التعرف إلى أصحاب القرار:** ستواجه في عملك الجديد العديد من الأمور التي تتطلب قرارًا سريعًا، يجب أن تفهم مَن المسؤول عن اتخاذ القرارات المختلفة في المؤسسة، ومَن يجب أن تخاطب في حال كنت تحتاج اتخاذ قرار، واحذر التورط باتباع تعليمات من أشخاص ليسوا أصحاب القرار الفعليين.
- **الالتزام بالتسلسـل الإداري المعتمد:** تمر العملية الإدارية بتسلسـل هرمي في معظم المؤسسات، وقد يقع الموظف الجديد في فخ تجاوز التسلسـل الإداري من خلال مخاطبة مسـتويات إدارية أعلى أو أدنى، لذلك لابد من التعرف خلال الأيام الأولى على الرؤساء، والتسلسل الإداري.
- **اكتـب الملاحظات باسـتمرار:** احتفظ بدفـتر الملاحظـات ودوّن كل معلومة تحصل عليهـا، دوّن- أيضًا- بعض الملحوظات الهامشية والأفكار، ولا تتردد بتدوين أسماء الأشخاص ووظائفهم.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

- **اهتــم بالتعلُّم:** الوظيفة الجديدة تعني أنك تلميذ في الأيــام الأولى، تحتاج للتعلّم والإلمام بتفاصيل العمل لذلك حاول أن تستمع جيدًا، وأن تهتم بالمعلومات التي تحصل عليها بشكل مباشر أو عرضي.
- **لا تخجل من طلب المساعدة:** ستحتاج بلا شك للمساعدة؛ لفهم التفاصيل الصغيرة والأمور المعقدة؛ أو الغامضة في مجــال عملــك الجديد، لذلك عليك أن تكون جريئًا بطلب المســاعدة، ويجب أن تعرف ممّن تطلب المســاعدة، ومتى؟
- **ابدأ بعلاقات جيدة مع الجميع:** العلاقات الشخصية في بيئة العمل عنصر أساسي في الرضا والاستقرار الوظيفي لذلك يجب أن تمنح العلاقة مع الزملاء والإدارة أهمية استثنائية لا تقل عن أهمية أداء العمل، أو التميز فيه.
- **لا تترك شيئًا غامضًا:** حاول منذ البداية أن يكون كلّ شيء واضحًا، واطلب من الإدارة تزويدك بجميع المعلومات اللازمة لأداء عملك على أكمل وجه، لكن لا تكن لحوحًا بالاستيضاح في العمل الجديد، فبعض الأمور تتطلب وقتًا لتصبح واضحة.
- **اطرح الأســئلة الضرورية في وقتها:** الموظفون الذين يطرحون الأســئلة في العمل الجديد يســتطيعون إثبات تميّزهم، وتحقيق الاســتقرار في الوظيفة الجديدة بسرعة أكبر، لكن الأسئلة يجب أن تكون متعلقة بعملك حصرًا، أو ما يخدم عملك، كما أن توقيت طرح السؤال مهم للغاية للموظف الجديد.
- **تمسّك بالخطابات الرسمية:** في البداية على الأقل يجب أن تحافظ على وسائل المخاطبة الرسمية مع الإدارة، من رســائل البريد الإلكتروني الداخلية أو خطابات مكتوبة أو شــفوية، كذلك على مستوى الخطاب اللغوي مع الإدارة يجب أن تتمسك بالصيغة المعتمدة في المؤسسة ولا تحاول الاجتهاد، ربما لاحقًا تُكلَّف بتنظيم صيغة خطابات أفضل، لكنك الآن موظف جديد.



شكل (1): متطلبات التَّكيّف في بيئة العمل.

نشـاط 1

ما المتطلبات التي تراها ضرورية لبداية عمل جديد ولم تدرج سابقًا؟

على المستوى الشخصي

على مستوى علاقات العمل

على مستوى الوظيفة

إستراتيجيات التَّكيّف في بيئة العمل:

إن التَّكيّف مع البيئة غير المألوفة، والمتغيرة، والديناميكية بشكل متكرر يتطلب من العاملين إيجاد حلول لمشكلات جديـدة وغير مألوفة سـابقًا؛ فبيئة العمـل الحالية تتطلب من العاملين أكثر من أي وقـت مضى زيادة قدرتهم على التَّكيّف والمرونة النفسية والذهنية، وقدرة العاملين وسرعتهم في تعديل سلوكهم بيسر وسهولة أمر حتمي للاستمرار في العمل، والترقي فيه إلى أعلى المناصب؛ لذلك فإن التَّكيّف يحتاج إلى ممارسـة عددٍ من الإستراتيجيات المساعدة، والمعينة على التَّكيّف في بيئة العمل منها:

- **المرونـة (Flexibility at Work):** المرونـة هي القدرة على التَّكيّف والتغـير والتعامل مع المتطلبات الجديدة والمهمات المتغيرة في العمل بكل سلاسـة ونجاح، كما إن مناقشـتك للأمور والمشكلات المختلفة مع الآخرين، والاستماع الجيد لوجهات نظر المحيطين بك يكسبك مرونة أكبر، ويمنحك نظرة أعمق للأمور.



- **الذكاء العاطفـي (Emotional Intelligence):** الذكاء العاطفي هو القدرة على التعرف على عواطفك ومشـاعرك تجاه نفسك وتجاه الآخرين والتعامل معها وإدارتها بما يساعدك على استمرار علاقاتك الجيدة والسوية مع الجميع وفي جميع المواقف العملية.



- **التفكـير الناقـد (Critical thinking):** عنـد مواجهة التحـدي المتمثل في التَّكيّف مع مشروع أو بيئة أو هدف جديد، فأنت بحاجة إلى مهارات التفكير الناقـد؛ لتقـرر كيفية المضي قدمًا بكفاءة. غالبًا ما يكون الأشـخاص الذين

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

لديهم قابلية للتكيف، مفكرين، ومحللين ومســتنتجين منطقية الأحداث؛ لأنهم يستطيعون تقويم الموقف والنظر في جميع الجوانب والنتائج وتحديد أفضل مسار للعمل. وتتضمن أمثلة مهارات التفكير النقدي ما يأتي: التحليل، الملاحظ، حل المشكلات، الربط، الاستنتاج.

نشــاط 2

سعيد موظف يعمل سكرتيرًا في شركة عريقة حضر هذا اليوم على غير عادته متعكرًا مزاجه، يصرخ مرة ويرد بعصبية مرة أخرى على كل من خاطبه، أو طلب منه عملًا. ناقش مع زملائك آلية التعامل معه لمساعدته لإعادته إلى التَّكيّف مع الجميع عن طريق:

- **مراقبة الحالة:**

.....

- **تحليل الحالة:**

.....

- **الاستنتاج:**

.....

- **حل المشكلة:**

.....

- **الاســتمرار في التعلم (Continuous learning):** من أهم المهــارات المطلوبة للتكيف في بيئة العمل هي القدرة على الاستمرار في التعلم، حيث أن المهارات المطلوبة اليوم قد لا تكون مهمة غدًا، نعلم أن المهارات اليوم غير ثابتة ويتغير الطلب عليها بسرعة، ويزيد الطلب على غيرها، والجديد منها بشكل مستمر، حيث يتمتع المتعلمون المرنون بفرصة أفضل؛ لتحقيق النجاح والازدهار على المدى الطويل عندما تتاح لهم فرصة التعلم والتطور المستمر.

- **التعامل مع الاجهــاد (Dealing with Stress):** يرتبط التَّكيّف في العمــل بالقدرة على التعامل مع الإجهاد والتوتر في مكان العمل. من الممكــن التنبؤ -أيضًا- بمدى التزام الشــخص تجاه منظمته، ومــدى انخراطه وتفاعله في وظيفته، والمدة التي من المحتمل أن يستمر فيها دون طلب نقل أو استقالة.



- **تقبل التغيير (accept changes):** تبقى "فكرة التغيير" ليست جديدة، ولكن أحداث العام 2020م مع وباء كورونا سلطت الضوء على أهمية هذه المهارة، حيث كانت دائمًا القدرة على التَّكيّف مع التغييرات، والتعافي من التحديات تدفعنا بشكل كبير نحو النجاح.
- **احترام التنوع الثقافي (Cultural diversity):** مع انفتاح الدول وانتشار التعاملات الإلكترونية والمكاتب الافتراضية قد تعمل مع زملاء من دول، وثقافات أخرى يحتاج منك الأمر إلى فهم الاختلاف، واحترامه والتركيز على العمل وعلاقاته ونجاحه.

نشاط 3

اشتكى أحمد إلى زميله عدم قدرته على التَّكيّف في عمله الذي قضى فيه إلى الآن ثلاث سنوات، ومع حبه لعمله ومجاله إلا أنه يواجه صعوبة في تعاملاته مع الزملاء في العمل.

من وجهة نظرك، ما النصائح والإستراتيجيات التي سيقدمها زميله لتساعده على التَّكيّف مع بيئة عمله؟

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. المرونة تعني القدرة على التعامل مع المتطلبات الجديدة بكل سلاسة. ( )

ب. الرئيس الذي يتسم بالقسوة يساعد على الإبداع. ( )

ج. الاهتمام الذي يجب أن أركز عليه في العمل أولًا وأخيرًا هو الرئيس. ( )

2. ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1. من السهولة التَّكيّف في بيئة العمل إذا:

أ. قبلت بأي وظيفة متاحة.

ب. سَهُل العمل وقلَّت متطلباته.

ج. فَهمتَ بيئة العمل والعاملين فيها.

2. من إستراتيجيات التَّكيّف في بيئة العمل امتلاك مهارة:

أ. الذكاء العاطفي.

ب. أخذ إجازات متكررة.

ج. البحث باستمرار عن وظائف أخرى.

3. ابحث في مصادر التعلم عن كيف يتكيف الموظف الجديد في:

أ. بيئة عمل افتراضية:

.....

.....

.....

ب. بيئة عمل واقعية:

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التّعامل مع تعدد المهام

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أذكر مفهوم تعدد المهام.
- أفرّق بين المهـام العاجلة والأعمال اليومية المعتادة.
- أبيّن إستراتيجيات إدارة المهام.

مفاهيم الدرس

- تعدد المهام (Multitasking).

يحتاج السـكرتير الذي يتميز بكثرة مهامه وتعدد جوانبها ومجالاتها إلى إنجاز أقصى حد من المتطلبات الإدارية والكتابية يوميًا مما يشـكل تحديًـا كبيراً، وهذا يتطلب توفر عدد من المهارات لدى السـكرتير؛ للتعامل مع هذا الكم الهائل من المهام.



مفهوم مهارة التعامل مع تعدد المهام

القدرة على توزيع التركيز بين أكثر من مهمة وإنجازها في الوقت نفسه.

مهارة التعامل مع المهام المتعددة:

أولًا: فرز الأعمال:

- **جدول الأعمال الثابتة:** تضع فيه جميع الأعمال والمهام التي لابد أن تقوم بها بشكل دوري وثابت ويقسم إلى:
  - الأعمال اليومية الثابتة.
  - الأعمال الأسبوعية الثابتة.
  - الأعمال الشهرية الثابتة.
  - الأعمال السنوية الثابتة.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

- **جدول الأعمال العام المتجدد:** تضع فيه جميع الأعمال التي تطلب منك، وتستحدث باستمرار وغير موجودة في الأعمال الثابتة من خلال مراجعة البريد الإلكتروني والمهام التي تصل في البريد الورقي، وعن طريق الهاتف ومن الخطة الإجرائية الموضوعة وتقسّمه إلى:

أ. **المهمات الملحة:** وهي المهام التي لابد من إنجازها خلال اليومين القادمين كحد أقصى.

ب. **المهمات الآنيّة:** وهي المهام أو الأعمال التي يجب إنجازها خلال أسبوع كحد أعلى.

ج. **المهمات القادمة:** وهي المهام والأعمال التي يمكن إنجازها بعد أسبوع فأكثر.

ثانيًا: مراجعة الجدول اليومي:

في بداية كل يوم عمل عدّ إلى جدول الأعمال الثابتة لترى ماذا عليك أن تنجز من أعمال في هذا اليوم؛ لتضعها في جدول أعمالك اليومي؛ وكذلك الرجوع لجدول الأعمال العام المتجدد؛ لترى ماذا يجب عليك أن تنجزه اليوم وتضعه في الجدول اليومي أيضًا، وبعد وضع جدول أعمال اليوم، ابدأ بإنجازه، ستجد بالتأكيد أعمالاً جديدة. هنا تضعها على جدول الأعمال العام المتجدد، وتصنفها حسب الأقسام الثلاثة (المهمات الآنيّة الملحة، المهمات الآنيّة، المهمات القادمة)، أما إذا كانت مستعجلة أو إنجازها لا يحتاج لأكثر من 10 دقائق؛ فضعها في جدول أعمال اليوم لإنجازها حالًا، مع مراعاة ألا يتكرر ذلك أكثر من مرة خلال اليوم.

وهذا الجدول يفضل أن يُحدث كل نهاية أسبوع عمل؛ لتبقى على سيطرة كاملة على هذه المهام، وتُنجزها في الوقت المحدد.

نشاط 1

قم بإعادة الجدولة وفقاً للمستجدات.

	الأعمال المجدولة		الأعمال المستجدة
الجدول اليومي للأعمال الثابتة	◂ اجتماع أسبوعي للمدير مع رؤساء أقسام المشتريات، والمبيعات، وخطوط الإنتاج.	الجدول اليومي	◂ شخصية مهمة للإدارة طلبت مقابلة.
	◂ الرد على البريد الإلكتروني.		◂ تنظيم استقبالها من المطار.
	◂ كتابة خطابات رسمية.		◂ قيامه بجولة في الإدارة.
	◂ تنظيم دخول المراجعين.		

ثالثًا: مراجعة الجدول الأسبوعي والشهري:

◂ جمّع المهام المعلقة والمتلاحقة وغير المنجزة كافة وضعها أمامك، ودوّنها على أجندتك، أو قائمة المهام باستعمال تطبيق "Google Keep"، أو غيره، أو ملف خاص بالمتابعات.

- حدد التزاماتك، وقرر ما يجب عليك إتمامه أولًا.
- سجل جدول بأعمالك بتوقيت زمني ورتب الأعمال حسب الأولويات، ثم ابدأ بالعمل من جديد.
- راجع جدول الأعمال العام المتجدد كاملًا في نهاية كل أسبوع للتحديث، وحذف المهام المنجزة.
- راجع جدول الأعمال الثابتة بشكل متقطع كل ثلاثة شهور، فيمكن حذف مهام، أو إضافة مهام، أو تعديل وقت إنجاز مهام حسب المتغيرات.
- ألزم نفسك بإنجاز جدول أعمال اليوم الذي وضعته، ولا تسمح للمقاطعات، وكن حازمًا في قول "لا يوجد لدي متسع في جدول أعمالي لليوم".
- استعمال التطبيقات والتخزين السحابي للحفظ، والمشاركة في الملفات التي يحتاجها الجميع.

نشـاط 2

ابحث عن تطبيقات جديدة تسهم في التخفيف من أعباء عمل السكرتير، واكتبها.

.....

.....

.....

إضاءة

السـر في تحقيق الهدف الكبير هو تحقيق الهدف الصغير، وسـر النهاية هو البداية، وسـر البداية هو تجزئة المهام الكبيرة إلى أجزاء صغيرة، ثم العمل على أصغرها وأسهلها، وأولها يجب أن نبدأ لكي ننجز!

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. مهارة التعامل مع تعدد المهام هي القدرة على توزيع التركيز بين أكثر من مهمة وإنجازها في الوقت نفسه. ( )

ب. أن أكون مشغولًا دائمًا هذا يعني أني ذو إنتاجية عالية. ( )

ج. لابد من إنهاء الأعمال المجدولة اليومية قبل النظر إلى الأعمال المستجدة. ( )

2. فرق بين الأعمال الملحة والأعمال الآنية والأعمال القادمة.

.....

.....

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

الدرس الثالث

التّطوير الذاتي المستمر

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف مفهوم التطوير الذاتي.
- أستنتج أساليب التطوير للذات.
- أطبّق إستراتيجيات تطوير الذات.

مفاهيم الدرس

- التّطوير الذاتي (Self-development).



يتميز هذا العصر بسرعة التغير في تنفيذ الأعمال، ومتطلباتها ومهاراتها مما يستدعي التأقلم، ومواكبة كل ما هو جديد عن طريق التطوير الذاتي والتحسين المستمر في المعلومات والمعارف والمهارات.

مفهوم التّطوير الذاتي

التطوير الذاتي: هو التعديل والتحسين لما هو أفضل؛ لمواكبة واكتساب وتطبيق كل ما هو جديد لينعكس إيجابًا على تحسين الأداء وتجويده.

لماذا يجب أن أطور نفسي بصفتي سكرتيرًا؟



تعددت الأسباب والعوامل الملحة في عالمنا اليوم لتطوير الذات والبحث عن التميز من قبل العاملين وخاصة السكرتير في عالم سريع التغير في متطلباته المهارية والتقنية والعملية ومن هذه العوامل:

- **تحسين فرصتك في التقدم الوظيفي:** كلما عمل الموظف على تطوير مهاراته وقدراته ومعارفه؛ كان لديه فرص وظيفية مستقبلية أفضل سواءً داخل المنظمة الحالية أو بالانتقال لمنظمات أخرى.
- **دمج التطوير الذاتي:** تسعى العديد من المؤسسات إلى دمج التطوير الذاتي وجعله جزءًا من استراتيجية تطوير الإدارة في هذه المؤسسات. لذلك فجزء من تقدمك يعتمد عليك، وعليك العمل جاهدًا لمواكبة التطورات والنقلات السريعة في تسيير الأعمال.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

- **سرعة تقادم التقنية:** كلما ظهرت تقنية جديدة ظهرت معها طرقٌ مختلفة للأداء؛ فقد أفسحت الدواليب الضخمة لتخزين الملفات المجال لأشرطة الميكروفيلم التي احتفظت بالبيانات الضخمة، ثم داهمتها الأقراص المرنة، ثم وسائط التخزين الحديثة؛ لتكون أسهل تناولًا وحجمًا، وما زال الحجم يزداد صغرًا، وسعته للتخزين تزداد أضعافًا مضاعفة حتى وصلنا إلى التخزين السحابي من خلال شبكة الإنترنت، والدخول إلى ملفاتك، وإدارتها من أي مكان توجد فيه.

- **زيادة التوقعات:** ازدادت متطلبات المنظمات للمهارات المتلائمة مع متطلبات العصر المتسارع؛ فأرباب العمل يتوقعون منك المبادرة والعمل المبتكر دون أن يطلب منك صراحة، كما ازدادت توقعات العملاء من ارتقاء الخدمات والمنتجات.



- **البقعة العمياء:** كثيرًا ما نعتاد على سير الأمور حيث لا نرى لها بديلًا، البحث عن التطوير يجعلك تخرج من هذه البقعة لترى أن هناك طرقًا أفضل تجود الأداء، وترفع من قيمته.

- **حقك في التطوير:** قد لا تكون أول من تولى هذه الوظيفة في هذه المنظمة فما تقوم به الآن هو من اختيارات سابقيك؛ فهل تفضل الاستمرار فيه دون تطوير أو تحسين؟ أم أن لديك القدرة للتغيير والتحسين والتطوير.

نشاط 1

من خلال العصف الذهني وبمشاركة زميلك، أجب عن الآتي:

- **ماذا يحتاج مني مديري؟**

.....

- **اكتب فكرة تريد تحقيقها في حياتك العملية.**

الفكرة هي .....

قدراتي ومهاراتي الحالية: .....

- **ماذا تحتاج هذه الفكرة من المهارات لتنفيذها؟**

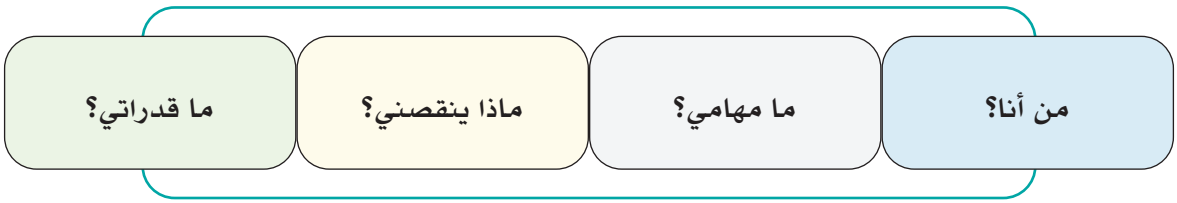
.....

- **كيف أكتسب هذه المهارات؟**

.....

أساليب تطوير الذات:

التطوير الذاتي يبدأ بعملية التحليل من خلال الإجابة عن الأسئلة الأتية:



1. نافذة جوهاري:

أداة لتحسين التفاهم والاتصال بالآخرين ولها أربعة أبعاد؛ هي:

- **المنطقة المكشوفة:** هي المعروفة للجميع مثل الشهادات والأعمال والخبرات.
- **المنطقة المخبأة:** هي نقاط الضعف المكشوفة لديك، ولا تريد أن يطلع عليها أحد، وتسعى إلى تطويرها، أو التخلص منها.
- **المنطقة العمياء:** هي السمات والصفات الجيدة أو غير الجيدة التي يلاحظها الآخرون ويعرفونها في شخصيتك، ولكنك لا تعرف عنها أنت.
- **المنطقة المجهولة:** هي السمات والصفات التي قد تكون موجودة لديك، ولكنها غير مكتشفة ومعروفة لديك، وغير معروفة -كذلك- لدى الآخرين.

إن عملية التحليل الذاتي تساعدك في رفع مستوى الوعي الذاتي، ومعرفة جوانب القوة، وجوانب الضعف، وما يحتاج منك إلى تعلم، أو تغيير أو تطوير. وهناك العديد من الأساليب التي تساعدك على رفع مستوى الوعي لديك عن احتياجاتك التطويرية؛ منها:

المنطقة العمياء (مالا تعرفه عن نفسك ويعرفه الآخرون)	المنطقة المخبأة (ما تعرفه عن نفسك ولا يعرفه الآخرون)
المنطقة المجهولة (مالا تعرفه عن نفسك ولا يعرفه الآخرون)	المنطقة المكشوفة (ما تعرفه عن نفسك ويعرفه الآخرون)

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

نشـاط 2

في ضوء نافذة جوهاري دون أنت وزملائك في هذه النوافذ ما تراه في زميلك، وما يراه فيك قد يكون مجهولًا لديكم ومكشوفًا لدى الآخرين:

الاسم (المقيم)	المنطقة العمياء (نقاط القوة والضعف) لكل من:
أحمد	محمد ..... عمر ..... سعد .....
محمد	أحمد ..... عمر ..... سعد .....
عمر	أحمد ..... محمد ..... سعد .....
سعد	أحمد ..... محمد ..... عمر .....

2. تحليل سوات (SWOT): وهي الحروف الأولى لـ:

- نقاط القوة Strength: مقدرتك والأمور التي تجيدها.
- نقـاط الضعف Weakness: المهـارات التي تتطلبهـا الوظيفة ولا تجيدها.
- الفرص Opportunities: الفرص الوظيفية، التوسع في المناطق.
- التهديدات Threats: المنافسة الشديدة، المتطلبات المتجددة.

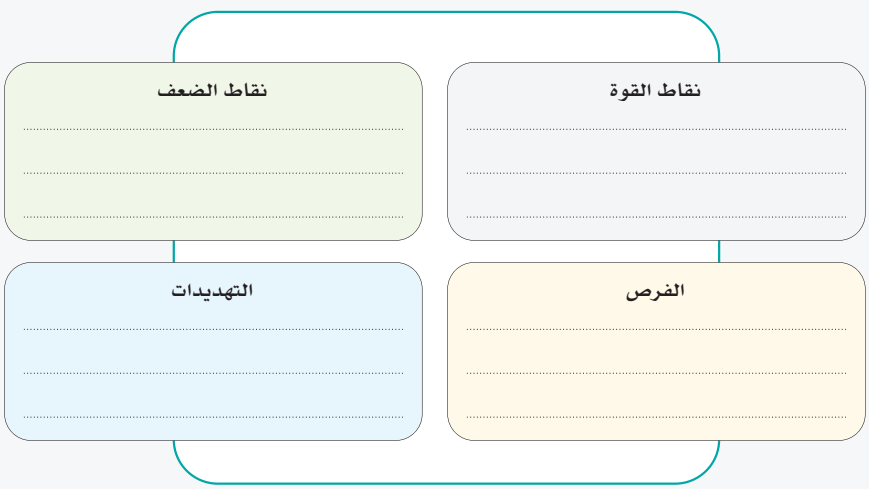


مثال تطبيقي:

نقاط القوة (Strength)	نقاط الضعف (Weakness)
القدرة على الاتصال والتواصل. القدرة على إدارة الضغوط. القدرة على تعلم المهارات، واكتسابها.	نقص بعض المهارات التقنية اللازمة لأداء العمل. نقص مهارة كتابة التقارير. ضعف التحدث باللغة الإنجليزية.
الفرص (Opportunities)	**التهديدات (Threats)**
وجود المدير الداعم. توفر الدورات التدريبية عن بعد . توفر الأدوات المكتبية اللازمة لأداء متميز.	المنافسة الشديدة متطلبات الترقية. المتطلبـات المتجددة في وظائف السـكرتير من مهارات تقنية وعملية وشخصية.

نشـاط 3

طبق تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر (سوات) على نفسك.



وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

3. **تحليــل الوظيفة:** بالإمــكان الرجوع إلى الوصف الوظيفــي الذي يعني المهام والواجبــات المكتوبة والمقررة لعملك سكرتيرًا، ومن ثم معالجة جوانب النقص في المهارات المطلوبة عن طريق التدريب والاستفادة من الزملاء، وذوي الخبرة والسؤال عما تحتاج فهمه واستيعابه.

4. **مراجعة تقويم الأداء:** الاستفادة من تقويم الأداء، ومعرفة جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب الضعف للعمل على تطويرها وتحسينها.

5. **مناقشة الزملاء:** النقاش مع الزملاء عما يرونه من جوانب تحتاج إلى التطوير والتحسين أمر في غاية الأهمية؛ حيث أنه وفقًا لنافذة جوهاري، هناك جوانب لا نراها، ولا نعرفها في شــخصياتنا، وتكون واضحة لهم؛ لذلك لابد من التنبيه إلى ضرورة تقبل الآراء، وعدم أخذها بحساسية، لأن الهدف منها التعديل والتحسين.

إضاءة

إن لم نكن نعرف شــخصيتنا وإمكاناتنا فنحن بذلك نترك المجال للآخرين أن يقودونا وفق ما يرونه؛ بحيث يحددون من نكون؟ وأين نكون؟ وفق انطباعاتهم غير الحقيقية؛ لذلك لابد أن نستعد، ونمكن أنفسنا من المهارات المطلوبة، ونقود أنفسنا بطريقة صحيحة.

نشــاط 4

يقدم أحد مراكز التدريب الدورات الآتية في مجال السكرتارية والإدارة المكتبية:

1. مهارات التعامل مع المستفيدين	6. تنظيم وإدارة الاجتماعات.
2. إدارة الوقت في السكرتارية.	7. الكتابة الإدارية المتميزة.
3. الإدارة الإلكترونية للسكرتارية.	8. التصنيف والأرشفة الإلكترونية.
4. تنمية مهارات السكرتير في التواصل.	9. مهارات السكرتارية التنفيذية.
5. تقليص الأعمال الورقية في المكاتب.	10. مصطلحات إنجليزية في العمل المكتبي

ما أهم خمس دورات (من وجهة نظرك) يمكن أن تلتحق بها في حال كنت سكرتيرًا تنفيذيًا تنشد التميز في أداء وظيفتك، مع توضيح مبررات الاختيار.

التقويم

1. ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

أ. يكتفى بالشهادات العلمية في التقديم للوظائف. ( )

ب. مديري في العمل هو الشخص الوحيد الذي يعرف ما ينقصني. ( )

ج. المنطقة العمياء هي السمات والصفات الجيدة، أو غير الجيدة التي يلحظها الآخرون ويعرفونها في شخصيتك، ولكنك لا تعرف عنها شيئًا. ( )

د. يحق للموظف أن يتحدث عن رئيسه أمام العملاء. ( )

2. علل يحتاج السكرتير لتطوير مهاراته بشكل مستمر.

.....

.....

.....

3. ما تحليل سوات، كيف يُطبق على مدرستك.

.....

.....

.....

4. اذكر بعض الأمثلة للمنطقة المجهولة في نافذة جوهاري، وما السبيل لجعلها معروفة.

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

التَّعامل مع الشخصيات الصعبة

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أعرّف مفهوم الشخصيات الصعبة.
- أميّز بين الأنماط المختلفة للرؤساء.
- أفهم سمات كل شخصية.
- أوضّح كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة.

مفاهيم الدرس

- مفهوم الشخصيات الصعبة (difficult characters).

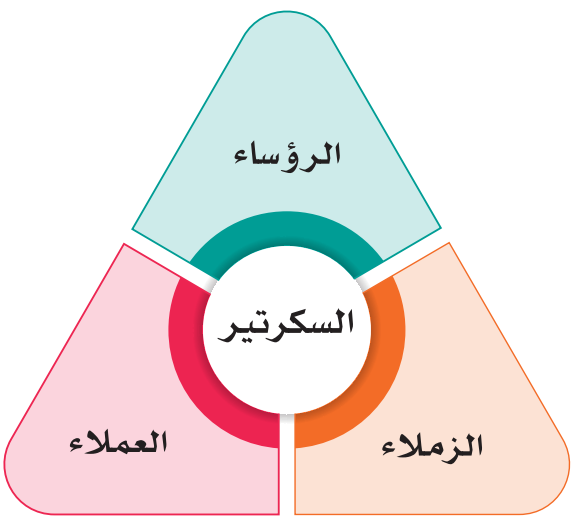
يعد التعامل مع الشخصيات الصعبة تحديًا في بيئات العمل، حيث يصعب تجاهلهم أو إحلالهم أو استبدالهم؛ مما يدخل السكرتير في صراع مع نفسه ومع الآخرين، يحتاج معها إلى اكتساب مهارات التعامل مع هذه الشخصيات.

مفهوم الشخصيات الصعبة

هي الشخصيات التي تظهر عليها سلوكيات يصعب تقبلها إذا تكررت أكثر من مرة، ويتسم أصحابها بعدم القدرة على التحكم بانفعالاتهم، أو ردود أفعالهم.

مع مَن يتعامل السكرتير؟

في بيئة العمل التي تحتاج منك التَّكيّف معها، وفيها لابد أن تضع في حسبانك اختلاف الشخصيات مع من تتعامل ومن تعمل معهم وهم (الرؤساء، الزملاء، العملاء).



أولًا: التعامل مع الأنماط المختلفة للرؤساء:

■ **التقليدي:** وهو الرئيس الذي يسير العمل دون تجديد أو ابتكار ويتخوف من كل ما هوجديد.



ويُتعامل معه عن طريق:

- التقيد بالقوانين.
- الانضباط في الحضور والانصراف.
- التقيد بالتعليمات الموجهة منه.

- سد نقص التطوير بالدورات والاطلاع والبحث عن كل ما هو جديد.

■ **المتسلط:** هو الرئيس الذي يركز في تعاملاته على سلطته ومنصبه رئيسًا، ويميل إلى القسوة والتعنيف عند حدوث الأخطاء.

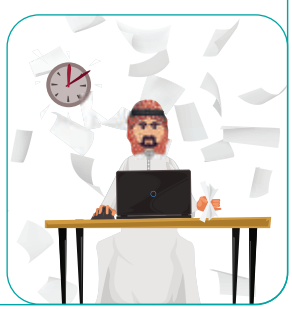


ويُتعامل معه عن طريق:

- الالتزام بالقوانين والانضباط في العمل.
- فهم اللوائح وقوانين العمل.

- فهم تام لمتطلبات الوظيفة.
- العمل على التطوير الذاتي الذي قد لا يوفره مثل هذا المدير.

■ **الفوضوي:** هو الذي يشتته العمل ويصعب عليه اتخاذ القرارات وقد لا يوجه أو يعاتب.



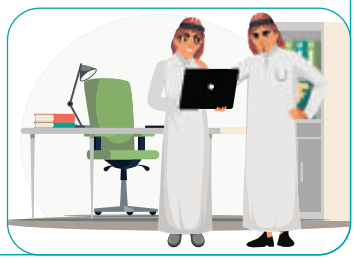
ويُتعامل معه عن طريق:

- استغلال هذه الحرية بالبحث عن أفضل السبل لتطوير العمل وفق منهجية صحيحة.
- العمل مع الزملاء كفريق عمل متكاتف متعاون.

- مساعدته على التخطيط الجيد وتوزيع الأدوار بشكل يتفق مع القدرات والخبرات والميول.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1445

■ **الداعم:** وهو لا يعد شـخصية صعبة على من يحب الإنجاز والتطوير؛حيث يشـارك ويسـأل ويدعم ويسـتمع ويطور ويعمل جاهداً على حل المشكلات التي قد تعيق العمل.



ويُتعامل معه عن طريق:

- التركيز على العمل.
- التجديد والابتكار.
- الاستفادة من الخبرات المقدمة.
- توليد الأفكار وتطويرها.

إضاءة

لا تأخذ ملحوظات رئيسك بشكلٍ شخصي؛ وتقبّل النقد بصدرٍ رحب، ولا تنظر إليه على أنّه هجومٌ شخصيّ، بل حاول دائمًا أن تتقبّل جميع الملحوظات والآراء من رئيسك، وأن تعمل على الاستفادة منها قدر الإمكان.

نشـاط 1

إليك بعض السلوكيات التي قد يخاطبك بها رئيسك، اكتب نمط الشخصية المناسب أمام ما ينطبق عليها من الشخصيات الإدارية.

المكانة	الشخصية	المعرفة	الشخصية	الخبرة	الشخصية
لا تنسَ من أنا ومن أنت.		أنت مفوض فأنت تعرف أكثر مما أعرف.		يمكنني عمل ما قمت به بطريقة أفضل.	
لا تسألني عن شيء وتنصرف.		كيف تجرؤ على تجاوزي، وعدم الاستئذان والرجوع إلي.		لكل منا خبرته المفيدة.	
نحن شركاء نجاح.		دع الأمور تسير، لا داعي للتدخل.		الخبرة المكتسبة هي تطبيق اللوائح وتنفيذ التعاليم.	
أنا سعيد بما وصلت إليه، ولا أطمح للتغيير.		لا داعي للتفكير بطرق جديدة فما تعودنا عليه أفضل.		أطبق اللوائح بلا رحمة على من يخالف.	

ثانياً: التعامل مع الشخصيات الصعبة:

هناك أمورٌ تعتمد عليك بصفتك موظفًا قادرا على التعايش، والتَّكيّف، والاستمرار بنجاح دون أن يكون للمديرين تدخــلٌ فعليٌّ فيهــا، ومنها العلاقات التعاملية مع الزمــلاء والعملاء، إذ لابد أن تفهم وتتفهم الشــخصيات المختلفة التي لابد أن تلتقيها كلها -أو بعضها- في بيئة العمل، والتعامل مع كل شــخصية بما يناســبها ويتوافق معك؛ من هذه الشخصيات على سبيل المثال لا الحصر ما يأتي:

1. المحب للسيطرة (Controlling personality):

سماته:



هذا الشخص "مهووس بالسيطرة" لديه شخصية قوية جدًّا، فهو يشعر بأنه مهم، وأنه يعرف دائمًا أفضل الطرائق -وغالبًا ما يعتقد أنها الطريقة الوحيدة- لإنجاز المهام. وبســبب هذه العقليــة؛ لا يحصل الآخرون على فرصة كافية لإظهار مواهبهم، لأن مهووس الســيطرة مشــغول جدًّا بغلق المجال عليهم بـ"طريقته الصحيحة" لمعالجة الأمور.

كيفية التعامل معه:

أولاً: عليــك أن تحافــظ على مهنيتك في العمــل، وإذا تجاوزت الأحداث المحبطة التي تتعرض لها بســببه حدود قدرتك على التحمل؛ فقم بتخصيص وقت للتحدث مع زميلك "المتســلط" على انفراد عندما يكون هادئًا، واشــرح له ســبب انزعاجك من الوضع، وتأثيره عليك، واقترح أن تتساعدا معا للتوصل إلى حل يرضي الطرفين، بحيث يمكن أن تعملا معًا جيدًا.

2. سريع الغضب (Short-tempered):

سماته:



يتســم بســرعة الغضب وأخذ حقه بالصراخ والانفعال والتهديد، لا يتحكم بانفعالاته أو كلماته مما يجعله يشعر بأن له سيطرة في المكان، وهذا- غالبًا- لا يستمر في العمل؛ لأنه يصعب على الآخرين تحمله؛ ولكن إذا وجد هذا الزميل وأنــت مضطر إلى التعامل معه بحكم العمــل فعليك تعلم كيف تتعامل معه.

كيفية التعامل معه:

- أن يكون تعاملك معه في حدود العمل فقط.
- أن يكون العمل واضحًا ومحددًا.
- أن تكون الأهداف مكتوبة، وموزعة، ومنصوصًا فيها على ما يخصه؛ حتى لا يستطيع اللوم، أو إلحاق التأخير بك.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

3. الغيور (Jealous Co-worker):



الغيرة شعور طبيعي إذا لم تتعدَّ حدود المنافسة الشريفة نحو التميز؛ لكنها تصبح صفة غير حميدة ولا مرغوبة إذا وصلت إلى حد الإيذاء العملي، والتسبب في عرقلة النجاح والتفوق والترقي للزملاء الآخرين؛ فإذا وجد مثل هذا الزميل في العمل فإن التعامل معه كالآتي:

كيفية التعامل معه:

- عدم التفاخر بالمنجزات الشخصية أمامه.
- تجنب الانزعاج منه بشكل شخصي.
- ذكر محاسنه والإشادة بمنجزاته.
- حاول أن تكون تعاملاتك مع رئيسك مباشرةً، أو زملائك الآخرين.
- تجنب نقل ما تسمعه عنه، أو عن غيره.

نشاط 2

فيما يأتي عددٌ من الشخصيات الصعبة التي قد تواجهها في العمل، ابحث في مصادر المعلومات وأكمل المطلوب كما في الجدول الآتي:

شخصية زميل العمل	سماته	كيفية التعامل معه
العدواني		
الثرثار		
الشكاء البكاء		
المتملق		
الكذاب		

ثالثًا: التعامل مع الشخصيات الصعبة من العملاء:

يعد السكرتير واجهة الجهة التي يعمل بها، وهو أحد المسؤولين عن استمرار التعاملات مع الآخرين بحكم مهامه الوظيفية، لذلك يتطلب عمله التعامل مع شخصيات مختلفة تتطلب منه الصبر، والحنكة، والحكمة، والسيطرة على الانفعالات والدبلوماسية والإتيكيت، وتطبيق البروتوكولات اللازمة لتستمر المنظمة في تعاملاتها المهمة مع عملائها الذين يعدون سببًا في استمرارها ونجاحها.

ولكي يتقن فن التعامل مع العملاء يجب أن يكون على معرفة تامة بأنواع العملاء، وكيفية التعامل معهم؛ فالعملاء أنواع، ولكل نوع منهم طريقة في التعامل تختلف عن غيره، فعلى الموظف أن يكون قادرًا على التعامل مع كل نوع من هذه الأنواع:

الشخصيات الصعبة				
العميل الثرثار.	العميل المماطل.	العميل المغرور.	العميل المستعجل.	العميل المتردد.
العميل المجادل.	العميل العصبي.	العميل الطماع.	العميل المتظاهر بالعلم.	
العميل المشكك.	العميل المندفع.	العميل الكاذب.	العميل الإيجابي	

كيفية التعامل مع العملاء:

1. **المصداقية:** من أهم التعاملات مع العملاء خاصة في عالم تنافسي يعتمد على السمعة، وصدق القول والفعل.
2. **احترام وقت العميل:** فالانتظار حتى ولو لمدة قصيرة قد يسبب الانزعاج ؛لذلك لابد من الاستعداد؛ والتجهيز لاستغلال الوقت في التنفيذ حالًا.
3. تطبيق مهارة الاتصال والتواصل من استماع وتحدث.
4. إعطاء العميل ما يستحقه من الاهتمام.
5. مراعاة الشخصيات المهمة، وتطبيق البروتوكولات معهم.
6. مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة من العملاء؛ لكسبهم وتحقيق سمعة جيدة لجهة عملك.
7. عدم مجادلة الشخصيات المجادلة؛ "فالعميل دائما على حق"، والتركيز على التعاملات واستمرارها.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. صمم خريطة ذهنية للأنماط المختلفة للرؤساء وطريقة التعامل مع كل نمط من هذه الأنماط.

2. علل: لماذا تعد المصداقية من أهم صفات التعاملات مع العملاء؟

3. ناقش العبارة التالية:

عدم التفاخر بالمنجزات العملية أمام زميل العمل الغيور.

4. من خلال رحلتك الدراسية لابد أنك صادفت واحدة أو أكثر من الشخصيات الصعبة، اذكر نوعها، وكيف تعاملت معها.

عوامل تميز السكرتير

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

الأهداف

- أوضح أساليب الأداء المتميز للسكرتير.
- أصنف العوامل التي تميز السكرتير.

مفاهيم الدرس

- التّميز (excellence).
- الأداء (performance).

تبحث المنظمات في الوقت الحالي عن المتفوقين في قدراتهم الشخصية والمهارية بشكل عام؛ حيث لا يتوقف الأمر عند من يؤدي المهام المطلوبة منه فقط، وإنما يتعداها إلى تقديم أداء يفوق التوقعات مما يتطلب من الموظف الابتكار والتميز في الأداء.

التميز في أداء السكرتير:



لتحقيق التميز لابد للسكرتير قبل البدء بالعمل -ومن أول يوم- أن يعقد لقاءً مع الرئيس المباشر للتعرف عليه شخصيًا، واستكشاف طريقة العمل والتعامل التي يفضل؛ ومن أهم الأمور التي لابد أن تكون لدى السكرتير معرفة بها ما يأتي:

- معرفة تفضيلات المدير المباشر، وفهمها بتوزيع وقت العمل والاتفاق على ذلك.
- التعرف على أولويات المدير المباشر سواء بالموضوعات، أم آليات العمل؛ مثلا قد تكون أولوياته الجوانب الشكلية للمعاملات، أو يكون مهتمًا بالجوانب الإنسانية لها.
- إدراك طبيعة عمل مديره المباشر، ومعرفته؛ هل هو عمل ميداني؟ أم تخطيطي؟ وهل عمله يسير؟ أم معقد؟
- تصنيف من يتعامل المدير معهم؛ هل هم أفراد مستفيدون من خارج المنظمة؟ أم هم مرؤوسون؟ أم زملاء في العمل؟ أم أفراد رسميون من جهات أخرى؟
- التعرف على المنظمات؛ سواء الحكومية، أم غير الحكومية، ويتطلب عمل المدير التعامل معها، وطريقة التعامل؛ مثلا: هل هناك اجتماعات أو لقاءات تعقد معها؟ وهل لها وقت محدد؟ أو هي -فقط- مراسلات كتابية؟ أو هناك زيارات متبادلة؟
- التواصل مع المدير ومعرفة آلية إعداد المراسلات؛ سواء الورقية أم الإلكترونية من حيث تفضيلاته بالصياغات الترحيبية، والختامية وتفضيلاته بصياغة التوقيع عليها، وكذلك عناصر التقارير التي تطلب عادة، ومواعيدها

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

والجهات التي تطلبها، وإذا توجد تقارير خاصة بعمل مكتب السكرتارية تقدم للمدير؛ متى؟ وكيف؟

- الاتفـاق مـع المدير على آلية إنهـاء اللقاءات معه التي قد تطول عـن الزمن المحدد لها ، وكذلـك آلية التعامل مع الزائرين غير المرغوب بهم من قبل المدير، أو الزائرين بلا موعد.
- يفترض بالسكرتير حذف جملة "لا أعرف" من قاموس مفرداته.

نشـاط 1

يوجد في المجتمع بعض الشخصيات التي تعرفها، وكان لهم أثر إيجابي، وبصمة تميز في أعمالهم ومجتمعهم؛ اكتب عن إحدى هذه الشخصيات، ولماذا اخترتها؟ وبماذا تميزت؟

.....

.....

.....

سمات وممارسات التميز في السكرتارية:

دقة المواعيد:

يحرص السكرتير المتميز على أن يكون ملتزمًا ودقيقًا في أعماله ومواعيده، فهو يُدرك أهمية الوقت، ويعرف أنّ جدول العمل -غالبًا- ما يكون مليئًا بالنشاطات والمواعيد، وأنّ أيّ تقصير سيُؤثر على سير العمل.

الإنجاز الفردي:

وهي قدرة السـكرتير على أداء عمله وإكماله بمفرده، دون طلب مساعدة من أحد، بالإضافة إلى القدرة على إيجاد الحلول للمشكلات، لذلك على من يرغب بالتّميّز في عمله الانتباه جيدًا في فترة التجربة، وكتابة الملحوظات المهمة، فالإنجاز الفردي يثير إعجاب الرؤساء في العمل.

التأقلم بسرعة:

تحدث أحيانًا بعض التغيرات في العمل؛ مثل التغيرات في نظام العمل وسياساته، أو استعمال نظام حاسوب جديد، ويأتي التميّز من خلال التأقلم مع التّغيير بأسرع ما يمكن، وتعلّم كل ما هو جديد، وفهم سير الأمور، وأداء العمل بمرونة.

التركيز على العمل:

إنّ بــذل الجهــد والطاقة في العمل من أهم الصفات التي تميّز الســكرتير في عملــه ، فلذلك أثر كبير في تقوية علاقة الشّخص برئيسه.

التنظيم:

يُعدُّ الســكرتير المُنظّم شــخصاً فعّالاً في عمله، خاصةً أنّه يُخطّط لعمله، ولمواعيد التسليم لديه، كما للتنظيم دور في التزام الشخص بالجداول الزمنية خاصته، مما يسمح له بالرد على البريد الشبكي أو المكالمات.

قوة الملاحظة:

تمنح قوة الملاحظة الشــخص القدرة علــى التركيز في عمله، والانتباه إلى تفاصيله كلّها، وعدم التّشــتّت في أداء المهام، بالإضافة إلى دورها في معرفة الكثير عن العملاء، والأمور المفضّلة لديهم.

الشغف بالعمل:

يجب ألا يكون الحماس للعمل مؤقتًا أو غير حقيقي، فعلى من يرغب بالتميّز في عمله الشــعور الحقيقي بالشــغف والنشاط لأداء مهام عمله، فالشخص المميز يأخذ عمله على محمل الجد.

التفكير المبدع:

يتمتع الســكرتير المتميــز في عمله بالقدرة على حلّ المشــكلات بطريقة مبدعة، ويمتلك أفــكارًا جديدة دائمًا، وخارجة عن الصندوق.

المبادرة في العمل:

وهي نقيض التردد في تحمّل المسؤولية، وتعني الاندفاع بشكل ذاتي إلى تحقيق الأهداف، وإيجاد حلول للمشكلات التي تظهر في العمل؛ ليكون بذلك سكرتيرًا مميّزًا تبحث المنظمات عنه لاستقطابه مما يفتح له فرص عمل أكبر.

الإيجابية في العمل:

وهو شعور السكرتير بالتفاؤل والتفكير بطريقة إيجابية، حيث إنّ التفاؤل له تأثير على زملاء العمل، ومكان العمل نفسه، فتلك الطاقة الإيجابية تولّد أفكارًا جديدةً.

النزاهة:

يتصف السكرتير الذي يرغب بالتميّز في عمله بالصدق والنزاهة، خاصةً في تصرفاته مع المستفيدين الداخليين والخارجيين؛ الأمر الذي يجعله جاذبًا لهم؛ ممّا يعود بالازدهار على العمل.

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

تقبّل النقد:

العمل على تحسين عمله، وأخذ النقد بموضوعية، وجدية .

اتّباع قواعد المنظمة وسياساتها:

عملية اتباع الأنظمة واللوائح لها أثر كبير على تميز السكرتير.

المظهر:

من خلال الاهتمام بالملابس و سائر المظهر الخارجي- لكن دون مبالغة- ليظهر الشخص بهيئة محترفة ومهنية ناجحة، فالمظهر يؤدي دورًا مهمًا عندما يكون السكرتير ممثلا وواجهة للمنظمة التي يعمل فيها. ويكون ذلك بالاهتمام بالمظهر الخارجي الأنيق والجذّاب، بارتداء الملابس المناسبة.

العمل الجماعي:

قد يحتاج أداء بعض المهام إلى العمل ضمن فريق ، ولكي يتحقق التميز للسكرتير عليه أن يكون شخصًا فعّالًا، ويقدم المساعدة لزملائه، كما يسعى لتكوين علاقة صداقة معهم.

التواضع:

ويكون -عادة- واضحًا من خلال تصرفات السكرتير في مكان العمل، إذ يعمل بجودة عالية، وهدوء.

تعلم مهارات جديدة:

نعيش في عالم متغير في الأعمال مما يتطلب تعلم مهارات جديدة باستمرار؛ فلكي يتميز السكرتير و يحصل على فرص عمل أخرى أعلى لابد من الاهتمام بتعلم كل ما هو جديد في عالم الأعمال. فيكون مطلعًا على أيّ تطورات تخص عمله، ويهتم بأخذ دورات تدريبية تُحسّن من مهاراته وتُطورها لتحقيق أفضل النتائج.

تحمّل المسؤوليات:

خاصةً عند مواجهة عوائق في سير العمل، بالإضافة إلى البحث عن فرص قيادية، حتّى إن لم يكن هناك عرض لمنصب قيادي؛ فمن الممكن التّطوع لذلك من خلال مشروع صغير، أو تدريب الموظفين الجدد، واستغلال أيّ فرصة للقيادة في مكان العمل. ويمكن الاعتماد عليه في الظروف السيئة والأوقات الصعبة، والموظف المتميز هو الذي يعرف كيف يتصرف في مثل هذه المواقف.

امتلاك علاقات جيدة:

يكوِّن علاقات مع كافة الأشخاص في العمل من الرئيس إلى أصغر موظف؛ فذلك يخلق الحلفاء الجيدين في مكان العمل، وذلك من خلال منح الآخرين الانتباه، والاهتمام، والاستماع.

التعامل بمهنية في العمل:

مــن خلال تســليم العمل في وقتــه المُحدّد، والرد على البريد الشــبكي، وعدم التحدث بالســوء عن زملاء العمل، ويحترم الزملاء ، ويحرص أن يكون صادقًا في تعامله معهم، ويرفض أن يشترك في النقاشات السلبية والإشاعات، فهو يســعى أن يُحافظ على مهنته ويُفكر فيما يقول ويتصرف أثناء وجوده في العمل، ويمتنع عن إلقاء النكات والقصص غير اللائقة.

طموح:

يُعدُّ أمرًا عظيمًا يجعل من الســكرتير موظفا مُميّزًا، وعضوًا فعّالًا، ومُجتهدًا في المنظمة. كما أنّ اكتســاب المعرفة والمهارات الجديدة يُعدُّ بحدّ ذاته قيمةً ومكسبًا جوهريًّا يعود عليه بالفائدة الكبيرة، ويجعله شخصًا مُختلفًا عن البقيّة؛ فالمثابرة والاجتهاد في سبيل النجاح وتحقيق الطموحات ترتبط بالتميز.

تجنّب الشكوى والتذمر:

على السكرتير التوقف عن ذلك خاصة المكرر والدائم، والاستعاضة عنه بالصبر والعمل والإرادة التي تُساعده على تخطّي الصعوبات، والنجاح في حياته.

محاولة ترك انطباعٍ جيد ولطيف:

خاصــة لدى الأشــخاص عند اللقاء الأول بهــم، والذي يجعلهم يتذكرونــه، ويصفونه بالجذّاب والمميّز؛ بســبب شخصيّته المُتفردة، وأسلوبه اللائق والمُهذّب.

نشــاط 2

تفاجئ أحمد الذي يعمل سكرتيرًا في إحدى المنظمات بأن تقييمه السنوي جيد (5/3) على الرغم بأنه يقوم بكافة الأعمال المطلوبة منه، وضّح لأحمد عوامل الحصول على درجة التميز (5/5).

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

السمات والممارسات التي تعيق التميز في السكرتارية:

العداء:

إن إظهار العداء للآخرين والمجاهرة به يسبب تعطل مسيرة تقدم السكرتير وقد يكون العداء بإظهار الغضب في موقف معين.

الملل:

قد يكون سببًا لتأخر الأعمال، أو عدم أدائها بجدية، وإعطائها الحد الأدنى من الأهمية.

الإفراط في المثالية:



يعمد السكرتير إلى التميز والبحث عن الكمال في جميع أعماله التي قد لا تتحقق لأي سبب من الأسباب فيصاب بالإحباط والتوقف عن الأداء الجيد لاعتقاده أنه خسر في معركة العمل؛ ففي العمل سيواجه السكرتير الكثير من المحبطات من جميع الجهات، ودوره أن يتعامل معها بإيجابية وحسن تصرف.

التسويف:

وتعني تأخير العمل إلى آخر لحظة من الوقت المقرر لإنجاز العمل، وهذا قد يجعله لا يستطيع إنجاز -أو إكمال- العمل في وقته لأي ظرف يطرأ عليه، إضافة إلى أنه يسبب ضغط عمل غير طبيعي عليه.

العوامل التنظيمية التي تساعد السكرتير على التميز:

لكل منظمة ثقافة خاصة بها، وأنظمة وسياسات داخلية تميزها عن بقية المنظمات بجميع أنواعها، وتختلف عنها في الإيجابيات والسلبيات ، فبعض الجهات وبعض الرؤساء قد يكونون عوامل جذب للموظفين المتميزين وغيرهم، ولديهم من الأنظمة ما تساعدهم على بقاء الموظفين، ورفع درجة الأداء لديهم، والنقيض صحيح، ومن العوامل التنظيمية التي قد تساعد السكرتير على التميز:

نظام حوافز:

امتلاك المنظمة لنظام حوافز يساعد السكرتير على تحقيق التميز من خلال الأداء الجيد لعمله.

معايير الأداء ومؤشراته:

إن وضع معايير للأداء ومؤشرات له يسهم في حث السكرتير وغيره من الموظفين على الأداء وفق هذه المعايير التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وتصنيف الموظفين.

أدلة تنظيم العمل:

مثل الدليل التنظيمي، ودليل تفويض الصلاحيات، ودليل إجراءات العمل.

الحوكمة:

وثيقة الحوكمة للمنظمة تسهم في التأكد من أداء الأعمال على الوجه المطلوب، والطريقة الصحيحة محققًا بذلك الشفافية، والنزاهة في الأعمال.

الهيكل التنظيمي:

وهو الذي تُحدد فيه خطوط السلطة والمسؤولية، وخطوط الاتصال الرسمي، والعلاقات بين شاغلي الوظائف داخله.

الموارد البشرية:

تدعم أنظمة الموارد البشـــرية اختيار الأشخاص المناسبين للعمل في الأماكن المناسبة وفق مؤهلاتهم وقدراتهم. وبناء مسارات وظيفية لهم تحقق طموحاتهم، مع تدريبهم وتمكينهم للعمل، وتقديم تأمين صحي، وأنظمة عمل مرنة، وتناسب الراتب مع حجم العمل الذي يؤديه.

نشـــاط 3

مع مجموعتك ابحث في مصادر التعلم عن عوامل تنظيمية أخرى غير ما ذكر أعلاه.

.....

.....

.....

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

التقويم

1. ابحث في مصادر التعلم عن الصعوبات التي تواجه السكرتير لتحقيق التميز، وسبل التغلب عليها.

2. قارن بين السكرتير العادي والسكرتير المتميز.

3. لتحقيق التميز هناك العديد من السمات والصفات التي لابد أن يمارسها السكرتير، وضّحها.

مشروع تقييم الوحدة الخامسة

في ضوء التحديات السـابقة (التَّكيّف في بيئة العمل، كثرة الأعباء والأعمال العاجلة، الحاجة للتطوير الذاتي المتسـارع والمستمر، التعامل مع الشـخصيات الصعبة) اختر قريب لك يعمل في أحد الجهات، وأجب عن السؤال التالي:

س: هل يشعر بالاستقرار والتَّكيّف في عمله؟ ☐ نعم ☐ لا

أولاً: إذا كانت الإجابة "نعم"؛ اذكر الأسباب من حيث:

1. تعامله مع كثرة المهام.

.....

.....

2. تعامله مع الشخصيات الصعبة:

الرؤساء .....

الزملاء .....

العملاء .....

3. ما الإستراتيجيات التي يستعملها لتطوير ذاته؟

.....

.....

ثانياً: إذا كانت الإجابة "لا":

1. طبق عليه تحليل سوات وكذلك نافذة جوهاري؛ لتحديد جوانب الضعف وعدم القدرة على التَّكيّف في بيئة العمل من حيث:
   - التعامل مع الشخصيات الصعبة من الرؤساء، الزملاء، العملاء.
   - تعامله مع كثرة المهام وتعددها.
2. ما الاحتياجات التطويرية التي يحتاجها للتكيف مع بيئة العمل بمهامها الكثيرة، واختلاف شخصيات من يتعامل معهم؟

وزارة التعليم
Ministry of Education
2024 - 1446

المراجع

