

مراجعة مادة السكرتارية والإدارة المكتبية



الوحدة الأولى - الثانية

أ. مشاعل المويشير

السؤال الأول : ضعي المصطلح المناسب أمام تعريفها الصحيح:

(السجلات الإدارية – التقارير – الارتباط التنظيمي - البيئة المكتبية - السكرتارية – الإدارة المكتبية – الاجتماعات)

- الوحدة الإدارية التابعة للإدارات، تقدم لهم الخدمات الفنية او المكتبية منها تحرير المراسلات ومعالجة البريد (**السكرتارية**)
- مكان أداء الأعمال، بما في ذلك المساحات المكتبية التقليدية، والغير تقليدية وكل مايحيط بالموظف من عوامل مادية داخل المكتب (**البيئة المكتبية**)
- انجاز المهام المكتبية بما تشمله من تنظيم سير الاعمال واجراءاته بطرق ميسرة وواضحة وسلسلة بأقل جهد و وقت وتكلفة (**الإدارة المكتبية**)
- مجموعة مستندات و وثائق غير متداولة تخص المنظمة، وتستعمل غالبا في اتخاذ القرارات (**السجلات الادارية**)
- التقاء عدد من الأشخاص في مكان محدد، وفي وقت محدد لمناقشة موضوع معين (**الاجتماعات**)
- وثائق تعتمد أساسا على تجميع الحقائق والمعلومات بشأن موضوع محدد (**التقارير**)
- التزام الموظف تجاه المنظمة وقيمها وأهدافها (**الارتباط التنظيمي**)

السؤال الثاني : اختاري الإجابة الصحيحة من بين الخيارات :

- تنقسم التقارير حسب حجمها إلى : (طويلة و قصيرة - تحليلية وتفسيرية - طبية وهندسية - دورية وغير دورية)
- من خصائص الكتابة الإدارية : (كتابة اسم السكرتير أسفل الخطاب - الإطالة والاسهاب في الشرح والتوضيح - البعد عن الانتقادات المباشرة - كتابة الموضوع مباشرة بعد التحية)
- عند كتابة الخطاب الإداري يتطلب منا معرفة مايلي : (شخصية المرسل إليه الخطاب - سياسات المنظمة ولوائحها - توجيهات المدير المستقبلية - علاقة المرسل إليه بالمدير)
- يطلب السكرتير البيانات الأساسية لتحديد موعد مع المدير ماعدا : (اسم صاحب الزيارة - الهدف من الزيارة - صورة بطاقة الهوية الوطنية - تاريخ الزيارة)
- تلك الاجتماعات التي تقعد على مستوى عالي هي الاجتماعات : (الدورية - السرية - الإقليمية - العلانية)
- هو التخلص من الوثائق التي لم تعد هناك حاجة للرجوع لها : (التهكير - الأرشفة - التصنيف - الاتلاف)
- تصنيف الأوراق والملفات وفقا لأسمائها : (التصنيف الزمني - التصنيف الاسمي - التصنيف الموضوعي - التصنيف الجغرافي)
- تحتوي على المستندات الخاصة بالأمور المالية : (السجلات المحاسبية - سجلات المشاريع - السجلات السرية - سجلات اللوائح والسياسات)
- العلم الذي يهتم بالاشياء التي يتعامل معها البشر لتوفير الراحة والأمان : (الجيولوجيا - الارجونومكس - الهندسة - التصميم)
- من أنواع السكرتارية وفقاً لأهمية العمل هي : (الدائمة والمؤقتة - فئة أ و فئة ب - العامة والخاصة - القديمة والحديثة)

السؤال الثاني : حددي العبارات الصحيحة من الخاطئة فيما يلي :

- كلما زادت عدد صفحات التقرير كلما كان افضل (خطأ)
- الكتابة الإدارية تحتاج متخصصا في اللغة العربية (خطأ)
- تختلف الكتابة الرسمية عن الكتابة الشخصية (صح)
- الخطوة الأولى من خطوات كتابة التقارير هي الاعداد (صح)
- يتم الاعتذار لصاحب الموعد عن الموعد اذا حضر للمكتب (خطأ)
- تنظيم وقت المدير هو في الحقيقة تنظيم لوقت السكرتير نفسه (صح)
- يهتم السكرتير بتحضير معلومات عن موضوع الموعد اذا طلب منه المدير ذلك (خطأ)
- من عناصر الاجتماع الأشخاص والزمان والمكان واجندة الاجتماع. (صح)
- ليس من شروط الاجتماع ان يكون للاجتماع رئيس (خطأ)
- يجب ترتيب مكاتب الموظفين فيما يتناسب مع تدفق حركة المعاملات داخل المكتب (صح)
- ترتبط إنتاجية الموظف بكبر مساحة مكتبه (خطأ)
- تعطي الصورة العامة للبيئة المكتبية انطباعا عن مستوى اهتمام الجهة بموظفيها (صح)
- من اهداف السكرتارية التنسيق بين الإدارات لانجاز الاعمال (صح)

وضحي العلاقة بين الحفظ والفهرسة

إن العلاقة بين الحفظ والفهرسة وثيقة، فهما مكملان لبعضهما؛ لأن الاختبار الحقيقي لأي نظام حفظ 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.

وضحي 2 من مهام السكرتير و واجباته في كل من :
(قبل الاجتماع – اثناء الاجتماع – بعد الاجتماع)

قبل الاجتماع : حجز القاعة التي تقرر الاجتماع بها – توجيه الدعوة إلى المشاركين لحضور الاجتماع.

اثناء الاجتماع : الجلوس في مكان مناسب وتسجيل كافة وقائع الاجتماع – تدوين أسماء الحضور والغياب في الاجتماع

بعد الاجتماع : مرافقة الضيوف الذين حضروا الاجتماع إلى مدخل المؤسسة- جمع الملفات ومحضر الاجتماع وحفظها في مكان آمن.

عللي : يشترط على السكرتير ان يحفظ الاسرار

نظرا لطبيعة عمله الذي يتضمن معرفته للكثير من البيانات والمعلومات، التي لا تتاح لغيره من موظفي المنظمة وتتطلب ان يكون مؤتمناً عليها وحافظاً لها.

عددي اهم ملامح بيئة المكاتب النموذجية

توفير وصول سهل لجميع أجزاء المكتب – تقليل الضوضاء والحركة – خلو المكتب من الفوضى – انشاء مناطق للتواصل بين الموظفين – توفر خيارات الجلوس في بيئة العمل – مناسبة الإضاءة والألوان.

اذكري أهم 5 صفات للسكرتير الناجح

ضبط النفس – حل المشكلات – سرعة البديهة – القدرة الجسدية – اللباقة في الحديث والتعامل

عدي خصائص الكتابة الإدارية الرسمية

الوضوح – الاختصار – الخلو من الأخطاء – اللطافة في التعبير – البعد من
الجميل الانتقادية

الهيكل العام للتقرير الإداري:

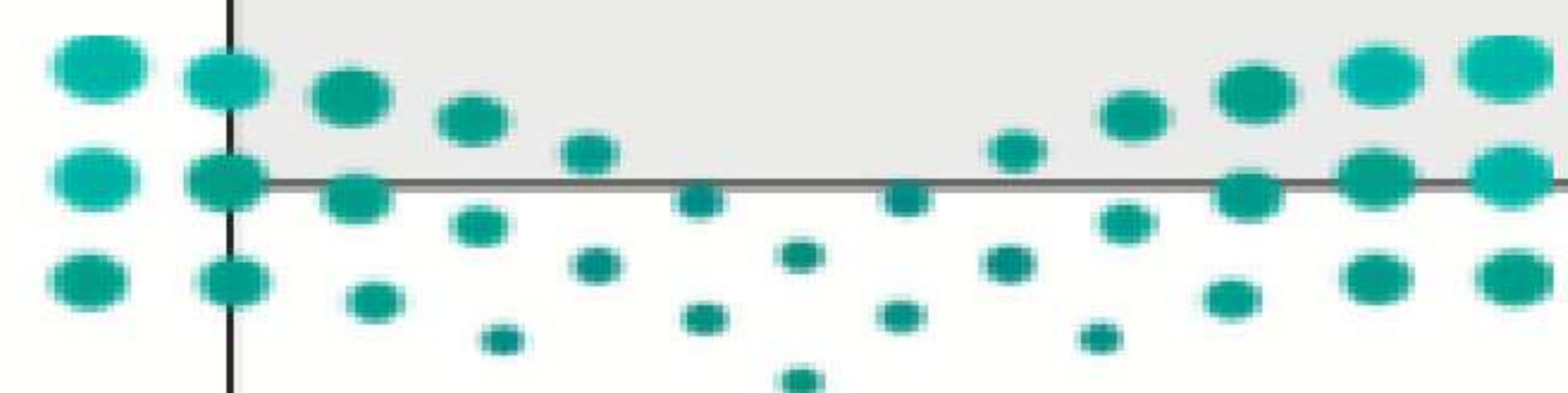
◀ صفحة الغلاف. ◀ صفحة المحتويات. ◀ المقدمة (الأهداف، المجال). ◀ ملخص الإدارة.	بداية التقرير
◀ عرض المعلومات والحقائق. ◀ الجداول. ◀ الرسوم البيانية. ◀ الدراسة والتحليل.	صلب (متن) التقرير
◀ النتائج . ◀ التوصيات. ◀ الملاحق.	خاتمة التقرير

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
التنصيص	" "	توضع بينهما العبارات المقتبسة بنصها	ما بينهما قرآن أو حديث
الحصر	()	حصر معنى عام سابق عليها	الإشارة إلى مرجع في وسط الكلام
الاستفهام	؟	للدلالة على السؤال أو التساؤل	
التعجب	!	بعد تعبير عن إعجاب أو فرح أو حزن	بعد استغاثة أو تهديد
الحذف	...	للدلالة على الإيجاز والاختصار	



مراجعة مادة السكرتارية والإدارة المكتبية



الوحدة الثالثة – الرابعة

أ. مشاعل المويشير

السؤال الأول : ضعي المصطلح المناسب أمام تعريفها الصحيح:
(المهارات الحاسوبية – مهارة الاتصال – المهارة - المشكلة – البيانات – المهارة التحليلية – العمل عن بعد – المعلومات – البيانات الوصفية)

- عائق يحول بين الشخص ووصوله إلى هدف معين، حيث تسير الأمور نقيض توقعاتنا أو رغباتنا
(**المشكلة**)
- مجموعة المعارف والخبرات والقدرات الشخصية التي تطورت خلال مراحل العمل عن طريق الممارسة
(**المهارة**)
- أرقام او رموز لها دلالة معينة ويستفاد منها عن طريق الدراسة والتحليل والتفسير والربط والتبويب
(**البيانات**)
- جميع المعارف والمعلومات المتعلقة باستعمال أجهزة الحاسب وبرامجه وتطبيقاته
(**المهارات الحاسوبية**)
- القدرة على قراءة ما بين السطور والاشياء الصغيرة وتحليلها عبر التفكير الدقيق **(المهارة التحليلية)** (
- العمل باستعمال تقنية المعلومات و الاتصالات بحيث يتم العمل دون مقر ثابت **(العمل عن بعد)**
- المهارات الممارسة في الحياة العملية التي ينقل من خلالها الشخص أفكار ومعلومات **مهارة الاتصال**
- بيانات تمت معالجتها وتنظيمها وأصبحت ذات سياق مفهوم يؤدي لمعرفة الحقيقة **(المعلومات)** (

السؤال الثاني : اختاري الإجابة الصحيحة من بين الخيارات :

- تعني التهذيب واللياقة والقدرة على التصرف الجيد: (**الاتيكييت** - القواعد - البروتوكول - الأنظمة)
- من قواعد السلوك الرسمية في بيئة العمل جلوس الضيف باتجاه : (**اليد اليمنى** - في المنتصف - اليد اليسرى - في المقدمة)
- من آداب البريد الإلكتروني (الرسالة المبهمة - **الرسالة المختصرة** - استعمال الرموز التعبيرية - الرسالة الطويلة)
- عند كتابة التقارير يجب (**تجنب المصطلحات الفنية** - استعمال الكلمات الطويلة - عدم إضافة الرسومات - استعمال الجمل المركبة)
- من استراتيجيات إدارة الوقت (**هرم ماسلو** - الأسلوب العلمي لحل المشكلات - **خرائط** - **جانت** - الاستعانة بالاصدقاء)

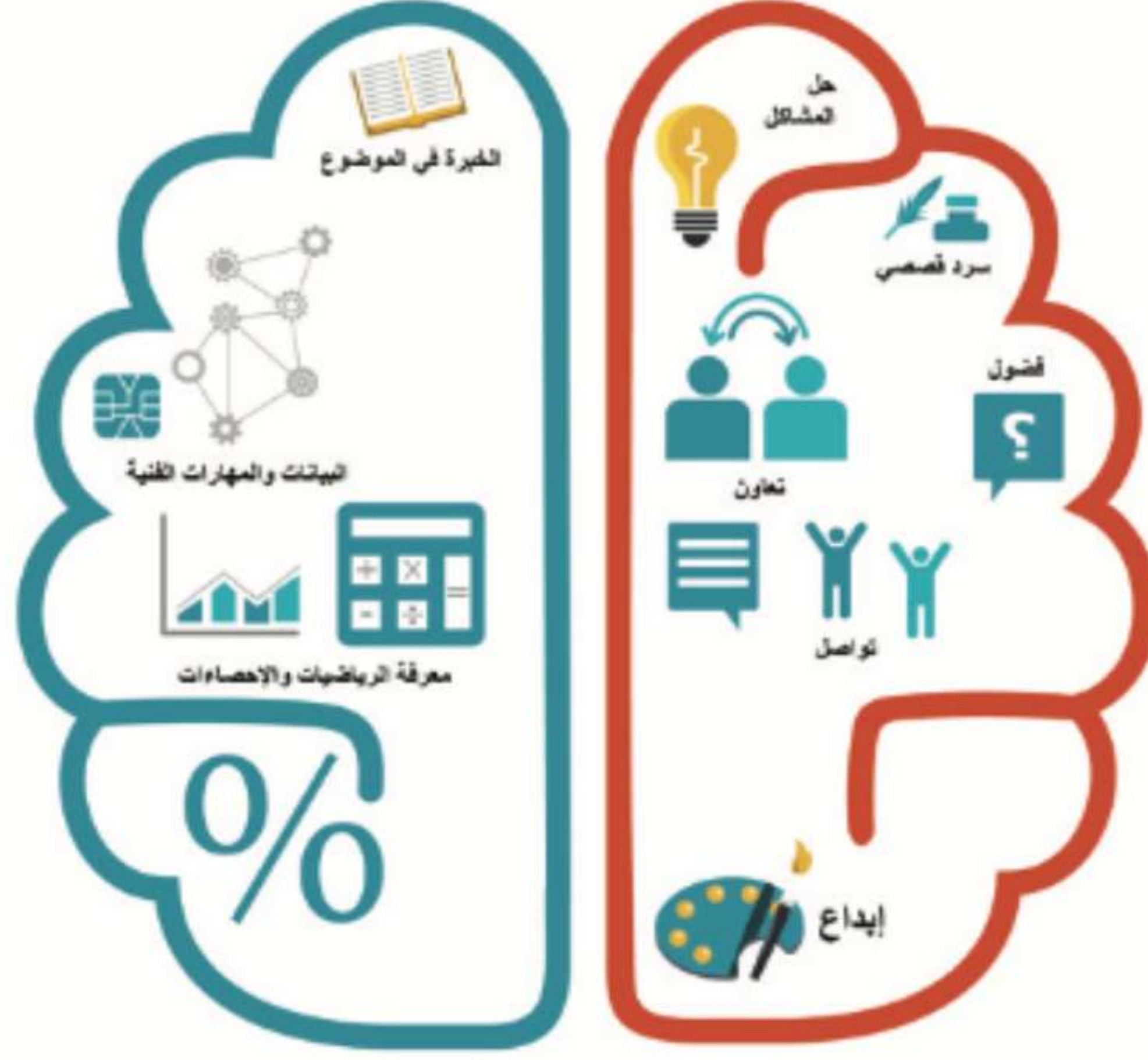
السؤال الثاني : حددي العبارات الصحيحة من الخاطئة فيما يلي :

- من آداب استعمال الهاتف في العمل عدم استخدامه في اجراء المكالمات الشخصية (صح)
- الصورة المدركة هي الصورة التي ترغب المنظمة في ايصالها للفئات المستهدفة (خطأ)
- قواعد السلوك الرسمية في بيئة العمل هي ممارسات اختيارية (خطأ)
- في بيئة العمل المختلطة حصل أحد الزملاء على ترقية فيجب تقديم الهدايا الفردية (خطأ)
- من ميزات الاتصال الالكتروني انه الوسيلة المثلى للتوثيق (صح)
- خرائط جانت تساعد على تقسيم المهام إلى أربعة أجزاء منها، توضح المهام والمسؤوليات بحسب الأولوية (خطأ)
- النتائج المستفادة من البيانات هي معلومات نستد عليها في اتخاذ القرارات (صح)

وضحي الفرق بين المهارات الصلبة والناعمة

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 الصعبة من المهارات القابلة للقياس الكمي، وتشمل المهارات الصعبة المعرفة والقدرات التقنية، والأمور الحسابية، والتحليل، والبحث.

المهارات الناعمة:

يُطلق عليها أيضاً 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، والاستماع الجيد، والتواصل، وحل المشكلات، ولكل منظمة -أو بيئة عمل- قواعد تختلف عن الأخرى، ويعد هذا النوع من المهارات مهماً ومفيداً؛ لأنها تساعد على تطوير الحياة المهنية للفرد على المدى الطويل، وترقيته بشكل أسرع، كما أنها تساعد على العمل، والتعامل جيداً مع الآخرين.

قارني بين المشتتات الداخلية والمشتتات الخارجية مع إعطاء مثال عليها

2. المشتتات الداخلية والمشتتات الخارجية:

المشتتات الداخلية:

وهي إشعارات 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 إشارات تنبعث من البيئة الخارجية المحيطة؛ مثل الضوضاء، أو الأجهزة الإلكترونية، وتطبيقاتها، ووسائل التواصل الاجتماعي، والألعاب، والتحدث مع الزملاء، والمقاطعات التي تأتي من رنين الهاتف، أو الزيارات المكتبية، وغيرها.

تعدد ابعاد السمعة التنظيمية وتتمثل في عدة أمور ، اذكر 4 منها :

الميل العاطفي اتجاه الخدمات والمنظمة – المسؤولية الاجتماعية للمنظمة – التوجه الاستراتيجي للرؤية والقيادة – الثقافة التنظيمية – مرونة المنظمة – الاهتمام بالعميل – جودة الخدمات- بيئة العمل – القوة المالية للمنظمة – دعم الإدارة العليا للعاملين فيها .

قارني بين الضغوط الإيجابية والسلبية مع ذكر أمثلة

الضغوط الإيجابية هي التي تمنح التحدي ومضاعفة العمل وتساعد على التفكير وتوليد الأفكار وتمنح الشعور بالإنجاز . مثل : المذاكرة لاختبار القدرات
بينما الضغوط السلبية هي تؤدي إلى تراكم الأعمال وانخفاض الروح المعنوية وتقديم الأداء السيء . مثل : أداء جميع الواجبات والمشاريع في وقت واحد

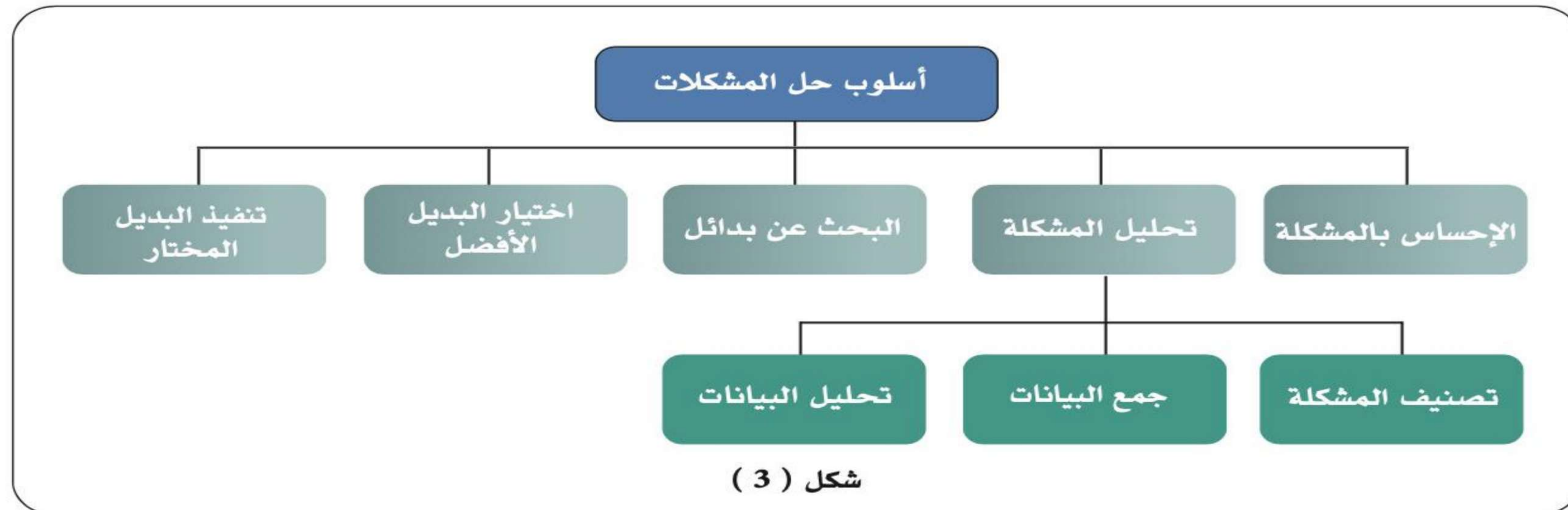
اذكري 4 من أسباب انتشار المكاتب الافتراضية

القضاء على النزاعات ومشكلات العاملين – يمكن المنظمة من الانتشار جغرافيا – توفير البرامج الالكترونية التي تسمح بالتواصل في أي مكان - التركيز على الإنجاز وليس الحضور والانصراف

عددي الآثار المترتبة على ضغوط العمل

الغياب المتكرر – انخفاض الإنتاجية – صعوبة التركيز – سوء التواصل مع الرئيس والزملاء – تراكم وتأخر العمل – التسرب الوظيفي

صممي خارطة ذهنية بيني من خلالها خطوات حل المشكلات



المعيار	قواعد السلوك غير الرسمي (الإتيكيت)	قواعد السلوك الرسمي (البروتوكول)
التطبيق	اختياري، فهو فن إظهار التصرف شديد التهذيب والسماح بالحسنة 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 بيئة 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.

أنواع الاتصال للسكريتر:

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