



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



## تخصص إدارة مكتبية

### إجراءات السكرتارية - 2

٢٢٦ دار

طبعة ١٤٢٩ هـ

## مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " إجراءات السكرتارية - ٢ " لتدربي تخصص " إدارة مكتبية " في الكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه: إنه سميع مجيب

الدعاء.

## الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## تهييد

نتناول في هذه الحقيبة أربع وحدات، الوحدة الأولى تشمل تنظيم الاجتماعات، ونهدف من خلالها أن يعرف المدرب الاجتماعات وأنواعها، ويعرف كيفية حجز قاعة الاجتماعات وتوجيه الدعوة للمشاركين، ويتقن مهارة تجهيز قاعة الاجتماعات واستقبال الأعضاء المشاركين، ويعرف كيفية تدوين الملاحظات في الاجتماع وتوزيع محضر الاجتماع، وتتناول الوحدة الثانية استقبال الزوار، ونهدف من خلالها أن يعرف المدرب كيفية تسجيل بيانات الزوار وعرض الأجددة اليومية على المدير، ويعرف كذلك كيفية تجهيز البيانات المطلوبة للمدير واستقبال الزوار وتوجيههم للمكان المخصص لذلك، ويعرف كيفية اتخاذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة، ويتقن مهارة استقبال كبار الضيوف، ثم نتناول في الوحدة الثالثة ترتيبات السفر، ونهدف من خلالها أن يعرف المدرب كيفية جمع البيانات المتعلقة بالسفر، ويتقن مهارة عمل الحجوزات اللازمة ومتابعتها، يعرف كيفية تجهيز ملف السفر، والتأكيد على الجهة المضيفة عن موعد وصول المدير، ويعرف إلغاء الزيارة حسب طلب المدير. ثم نتناول في الوحدة الرابعة والأخيرة تنظيم المحفوظات والتي نهدف من خلالها أن يكون لدى المدرب القدرة التامة على معرفة أهم الطرق لتصنيف المحفوظات، ويتعرف على وسائل ترميز المحفوظات، ويتعرف كذلك على الوسائل المساعدة لحفظ المعلومات وطريقة حفظها وأنواع وسائل الحفظ، ويتقن مهارة التخلص وإتلاف المواد المحفوظة عند عدم الحاجة لها، ويكون لديه القدرة التامة على استخدام الوسائل التقنية لإحضار الملفات عند طلبها.

## إجراءات السكرتارية – ٢

تنظيم الاجتماعات

## الوحدة الأولى : تنظيم الاجتماعات

**الجدارة:** تحديد مفهوم الاجتماعات وكيفية الإعداد لها .

### الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على:

- ١- تعريف الاجتماعات وأنواعها.
- ٢- حجز قاعة الاجتماعات وتوجيه الدعوة للمشاركين.
- ٣- تجهيز قاعة الاجتماعات واستقبال الأعضاء المشاركين.
- ٤- تدوين الملاحظات في الاجتماع وتوزيع محضر الاجتماع.

**الوقت المتوقع للتدريب** ١٠ دقيقة .

### الوسائل المساعدة :

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

**متطلبات الجدارة:** لا يوجد.

## مقدمة

يمضي المديرون التنفيذيون معظم وقتهم في الاجتماعات مع المديرين في المستويات الإدارية العليا بمعدل (٥٠%) من وقتهم<sup>(١)</sup> ، الأمر الذي يجعل حاجتهم للمساعدة هامة وحاسمة من قبل الموظفين الذين يعملون معهم فيما يتعلق بالترتيب لهذه الاجتماعات .

ويرتبط نجاح أي اجتماع بمستوى التخطيط والتنفيذ له ، فالتنظيم الجيد للاجتماع يضمن الحد الأدنى لنجاحه. وقد يكون السكرتير أو مدير المكتب هو المكلف بإعداد كافة الترتيبات للاجتماعات التي تعقد في الإدارة التي يعمل بها ، ويُعد ذلك من الواجبات المهمة للسكرتير أو مدير المكتب.

## تعريف الاجتماعات:

وتعرف الاجتماعات (الاجتماع) بإنها تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين.

## أنواع الاجتماعات:

يمكن تقسيم الاجتماعات على النحو التالي:

أولاً: من حيث زمن عقدها:

- ١- اجتماعات دورية: وهي الاجتماعات التي تعقد في فترات منتظمة ، قد يتضمنها النظام الداخلي للجهة. ومن الأمثلة على ذلك اجتماع لجان شؤون العاملين. كما يطلق على هذا النوع من الاجتماعات بالاجتماعات العادية.
- ٢- اجتماعات طارئة: وهي اجتماعات غير دورية وتعقد في فترات زمنية غير منتظمة عند حدوث أمر طارئ أو مشكلة طارئة ، كالاجتماع الطارئ لمجلس الإدارة.

ثانياً: حسب مستوياتها:

- ١- اجتماعات عالمية: وهي اجتماعات تشارك فيها دول العالم كاجتماعات الأمم المتحدة ، أو المنظمات العالمية التابعة لها كمنظمة العمل الدولية ، واليونسكو.
- ٢- اجتماعات إقليمية: وهي اجتماعات تعقد بين دول يجمع بينها قاسم مشترك كاجتماعات جامعة الدول العربية ، أو اجتماعات مجلس التعاون الخليجي.
- ٣- اجتماعات محلية: وهي اجتماعات تعقد محلياً داخل حدود الدولة الواحدة ، وتجمع بين أكثر من جهة واحدة.

(١) Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P463).

ثالثاً: من حيث حساسية الموضوعات المطروحة في الاجتماع:

- ١- اجتماعات سرية (مغلقة): حيث لا يسمح للجمهور بحضورها أو المشاركة فيها ، ويقتصر الحضور على أعضاء معينين.
  - ٢- اجتماعات علنية (مفتوحة): حيث يدعى لها العاملون في الجهة وتتناول موضوعات عامة ، وهناك بعض الاجتماعات العلنية التي يدعى لها الجمهور لحضورها والمشاركة فيها.
- رابعاً: من حيث الشكليات:

١- اجتماعات رسمية: ويتمثل هدفها الأساسي في مصلحة المنظمة ويحكم هذه الاجتماعات قدرًا كبيراً من الشكليات والقواعد المحددة في النظام الداخلي للجهة ، إذ توضح مكان عقدها ، وسلطة عقدها ، والنصاب القانوني للاجتماع ، والتصويت وانتخاب رئيس الجلسة. الخ. ومن الأمثلة على هذه الاجتماعات اجتماعات الهيئة العامة للمساهمين ، واجتماعات مجلس إدارة الغرف التجارية.

٢- اجتماعات غير رسمية: ويتمثل هدفها في مصلحة الافراد ولاتلتي غالباً مع مصالح المنظمة و تتم دون وقت محدد ، وليس لها جدول أعمال مسبق ، كما أنه لا يوجد نظام لعقدها ولا تتحكم فيها الشكليات والقواعد المحددة من الجهة. وتشبه الاجتماعات غير الرسمية تلك الاجتماعات التي تحدث ضمن الإدارات والأقسام التي تتكون في المنظمة لدراسة مشكلات معينة.

### الجوانب الشكلية والمصطلحات الخاصة بالاجتماعات:

التصويت:

يحدد النظام الداخلي للجهة طريقة التصويت اللازمة لنجاح القرارات، وقد تكون إحدى الطرق التالية:

- اتخاذ القرارات بالإجماع.
- اتخاذ القرارات بأغلبية ثلثي الأعضاء.
- اتخاذ القرارات بالأغلبية المطلقة ( النصف زائداً واحد ).
- اتخاذ القرارات بأغلبية نصف الأعضاء مع ترجيح الرأي الذي يصوت له الرئيس ( في حالة تعادل الأصوات).

سلطة عقد الاجتماع:

تتمثل سلطة الدعوة إلى عقد الاجتماع ، في الشخص ذي الصلاحية ، وعادة ما يُنص على ذلك في

النظام الداخلي للجهاز.

ويتقيد صاحب السلطة لعقد الاجتماع بالنظام الأساسي الذي غالباً ما ينص فيه على عدد مرات الاجتماع التي قد تكون أسبوعياً أو شهرياً أو سنوياً ، إضافة إلى الاجتماعات الطارئة الأخرى.

#### النصاب القانوني للاجتماع:

المقصود بالنصاب القانوني للاجتماع ، ذلك العدد من الأعضاء اللازم حضوره لحظة عقد الاجتماع كحد أدنى لصحة الجلسة أو الجلسات وحتى تكون نتائج الاجتماع من قرارات وتوصيات نظامية وقانونية صحيحة ، وعلى العكس إذا قل عدد الأعضاء الحاضرين عن النصاب القانوني ، فيكون الاجتماع باطلاً ، ويترتب على ذلك بطلان القرارات المتخذة وأية نتائج أخرى.

ويُحدد النصاب القانوني في النظام الأساسي أو في اللوائح والأنظمة الداخلية للمنظمة التي تعنى بتنظيم أعمال الاجتماعات. وعلى رئيس الاجتماع التأكد من توافر النصاب القانوني قبل بدء الجلسات ، وفي حالة عدم توافر هذا النصاب ، عليه أن يعلن تأجيل عقد الاجتماع إلى موعد آخر.

#### رئيس الاجتماع:

وهو أحد الأعضاء المجتمعين ، يعين مسبقاً بشكل نظامي ، أو يختاره الأعضاء أنفسهم ، ويتولى إدارة الاجتماع ، وتوجيه المناقشات خلال الجلسات ، والإشراف على صياغة وإعداد القرارات والمحاضر الناتجة عن الجلسات.

وعلى رئيس الاجتماع أن يلم إماماً كافياً بموضوعات الاجتماع وبأسماء الأعضاء ووظائفهم ، وبإجراءات سير الاجتماع ، كإعلان بدء الاجتماع وانتهائه ، والتأكد من توافر العدد القانوني ، وكيفية حفظ النظام خلال الاجتماع ، وأن يكون لديه المهارة في إثراء المناقشات وتوجيهها لتحقيق أهداف الاجتماع.

وعلى رئيس الاجتماع مراعاة الخطوات التالية للتوصل إلى قرار:

- إعطاء بيان موجز عن الموضوع المطلوب بحثه ومناقشته في الاجتماع ، وعرض الحقائق والبيانات الأساسية حوله.
- إبداء رأيه بصراحة وبطريقة لبقة بحيث لا يبدو متحمساً أو متحيزاً له.
- الاتصاف بالموضوعية في النظر إلى الأمور ، فلا يدافع عن رأي معين أو يتحيز لوجهة نظر معينة ، وإنما عليه أن يترك للأعضاء مطلق الحرية في المناقشة وتداول الرأي.



- تلخيص الآراء التي أثيرت ووضعها في صيغ دقيقة ومفهومة.
- التأكد من أن كل عضو قد اقتنع بالرأي أو الاقتراح الذي اتفق عليه الأعضاء.
- التأكد من صحة القرارات الصادرة عن الاجتماع.

#### سكرتير الاجتماع:

ويكون شخصاً متخصصاً في أعمال السكرتارية ، أو أحد الأعضاء المجتمعين ، وعادة ما يتم اختيار السكرتير وتحديد شكل نظامي ، أو يقوم رئيس الاجتماع بتعيينه. ومن الضروري أن يكون لكل اجتماع سكرتير مؤهل يتولى جميع الأعمال المكتبية اللازمة لعقد الاجتماع ، والأعمال التي تتم أثناء الجلسات ، إضافة إلى الأعمال المكتبية الخاصة بمرحلة ما بعد الاجتماع.

#### نقطة النظام:

يمكن تعريف نقطة النظام ، بالاعتراض الذي يبديه العضو على أية مخالفة أو انحراف يحدث خلال الاجتماع. ومن حق أي عضو في الاجتماع إثارة نقطة نظام واحدة أو أكثر ، بحيث توجه إلى رئيس الاجتماع ، وغالباً ما يبيت في هذه الأمور بسرعة بالاحتكام إلى الأنظمة والإجراءات التي تحكم تنظيم الاجتماعات.

ويبدي العضو المعترض نقطة النظام ، برفع يده اليسرى وهي مفرودة بشكل عمودي ، ووضعاً أطراف أصابع يده اليمنى بشكل أفقي في وسط راحة يده اليسرى متجهاً إلى الرئيس ، وبرغم أن استخدام هذه الإشارة شائع في الاجتماعات ، إلا أنه يجوز للعضو تقديم نقطة النظام بشكل مكتوب.

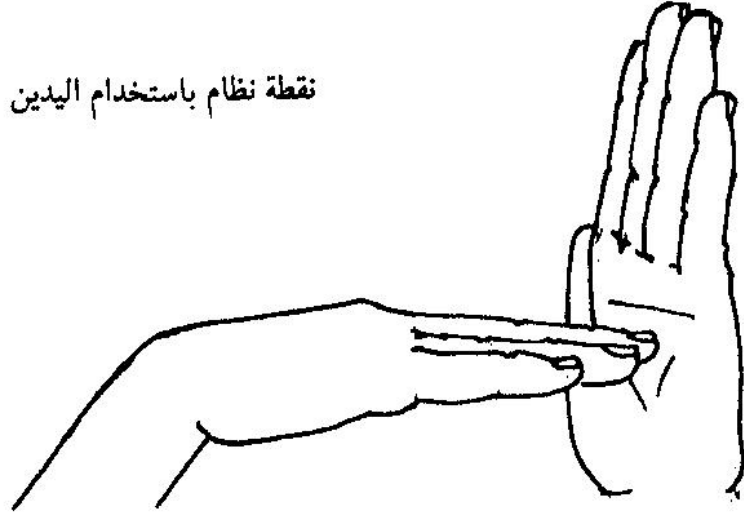
ومن الأمثلة لبعض المخالفات التي تؤدي إلى نقطة النظام نذكر ما يلي:

- عدم اكتمال النصاب القانوني اللازم لعقد الاجتماع أو للتصويت على مشروع قرار مثلاً.
- إثارة موضوعات أو نقاط غير مدرجة في جدول أعمال الاجتماع ، أو التعرض لموضوع خارج اختصاص الاجتماع.

- مخالفة بعض الأنظمة والقوانين العامة أو الخاصة للمنظمة أو الاجتماع ، وذلك خوفاً من التوصل إلى قرارات أو نتائج مبنية على مخالفات قانونية.

## شكل رقم (١)

نقطة نظام باستخدام اليدين



دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات:

أولاً : المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع .

ثانياً : المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع.

ثالثاً : المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع .

وسوف نستعرضها بشيء من التفصيل فيما يلي.

**أولاً : المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع.**

أ - قبل الإعداد لأي اجتماع هناك العديد من الأسئلة التي يتطلب الأمر الإجابة عليها قبل البدء

بإعداد الترتيبات اللازمة للاجتماع ومنها (٢):

(١) ما هو الغرض من الاجتماع.

(٢) ما هي مدة الاجتماع المتوقعة.

(٣) من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع.

(٤) ما هي التجهيزات المطلوبة التي سيحتاجها المجتمعون.

(٥) أين سيعقد الاجتماع ( مكان الاجتماع ) ومتى ( الوقت ).

ويمكن تفصيل ذلك كما يلي:

(<sup>2</sup>) - Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.370).

١- ما هو الغرض من الاجتماع؟

إن تحديد الهدف من الاجتماع سوف يساعد من يقوم بالإعداد للاجتماع بتحديد الكثير من المتطلبات والاحتياجات والمكان المناسب ، كما يساعد المدير في تحديد من يحضر الاجتماع ، ويمكن الحصول على الهدف من الاجتماع من الشخص المسؤول الذي طلب الترتيب للاجتماع ، وغالباً يكون المدير الذي نعمل معه. كما أن تحديد الهدف من الاجتماع ضروري للإشارة إليه في المخاطبات التي تتم مع الأعضاء الذين سيحضرون الاجتماع.

٢- ما هي مدة الاجتماع المتوقعة؟

يجب أن يتم تحديد المدة التي سوف يستغرقها الاجتماع ، وذلك لإعطاء فرصة للمشاركين في الاجتماع لتخطيط أوقاتهم وترتيب أعمالهم خلال هذه الفترة ، فضلاً عن أن ذلك سوف يساعد في إعداد الترتيبات اللازمة للمجتمعين فيما يتعلق بالمرطبات وغيرها.

٣- من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع؟

إن معرفة الأشخاص المشاركين في الاجتماع أمر ضروري ، وذلك لإعداد الترتيبات الخاصة بكل فرد منهم والوفاء باحتياجاتهم الخاصة ، خصوصاً عندما يكون بعض الأعضاء من خارج المدينة التي ينفذ فيها الاجتماع ، فقد يحتاجون إلى أن يتم الترتيب لاستضافتهم وتسهيل حجوزاتهم والمواصلات إلى غير ذلك.

٤- ما هي التجهيزات المطلوبة التي سيحتاجها المجتمعون؟

من خلال الإجابة على الأسئلة السابقة فإن مُعد الاجتماع يستطيع بمساعدة المسؤول عن الاجتماع تحديد التجهيزات المطلوبة لتنفيذ الاجتماع ، ومثال ذلك حاجة المجتمعين إلى الأدوات المكتبية ، وعدد المقاعد ، وأجهزة العرض ، ووسائل الشرح وغيرها من التجهيزات الضرورية التي تساهم في نجاح الاجتماع.

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

لتحديد وقت ومكان الاجتماع ، يتطلب ذلك التنسيق مع كافة الأعضاء لتحديد الوقت والمكان المناسب للجميع ، وقد يتم تحديد موعد الاجتماع بواسطة المسؤول عن الاجتماع دون تنسيق مسبق مع الأعضاء خصوصاً إذا كان الأعضاء أقل مستوى وظيفياً من رئيس الاجتماع.

وقد يتطلب الأمر التنسيق بين كافة المجتمعين لاختيار موعد ومكان الاجتماع إذا تساوى المجتمعون في المستويات الوظيفية ، ولإتمام عملية التنسيق بين كافة الأعضاء ، يقوم السكرتير بالاتصال بالأعضاء وتحديد المواعيد المناسبة لكل عضو والبدائل لذلك إلى أن يتم التوصل إلى

موعد يناسب الجميع . ومن المهم معرفة مكان ووقت الاجتماع لإكمال بقية الترتيبات والمتطلبات، مثل: مخاطبة الأعضاء لإبلاغهم بموعد الاجتماع (اليوم - التاريخ - الوقت - المكان)، تجهيز مكان الاجتماع بما يتناسب والغرض منه.

ب - جمع المعلومات عن الاجتماع ( فتح ملف خاص بالاجتماع ):

سوف تساهم الإجابة على الأسئلة السابقة بجمع معلومات جيدة عن الاجتماع. وكثير من المتخصصين ينصحون بأن يقوم السكرتير أو مدير المكتب حال تكليفه بالترتيب لعقد اجتماع سواء على مستوى المنظمة أو الإدارة التي يعمل بها، أن يقوم بفتح ملف باسم هذا الاجتماع، يحفظ فيه كافة المعلومات التي يحصل عليها عن الاجتماع والأعضاء وكافة المخاطبات التي تتم بشأن هذا الاجتماع، وذلك لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة. وعند إهمال ذلك فإن السكرتير أو مدير المكتب سوف يجد الأوراق المتعلقة بهذا الاجتماع مبعثرة في أماكن متعددة قد لا يستطيع الرجوع إليها في الوقت المناسب. بالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن للسكرتير استخدام التقييم لتسجيل أي تفاصيل قد تساعد في تنظيم الإعداد للاجتماع ، مثل متى يتم طلب التجهيزات الخاصة إذا كانت هناك حاجة لها ، متى يتم إرسال دعوات الاجتماع إلى الأعضاء وغيرها ، وهذا يعنى أن يتم استخدام التقييم للتذكير لمثل هذه المتطلبات.

ج - حجز قاعة الاجتماعات:

بعد تحديد الغرض من الاجتماع وعدد الأعضاء المشاركين في الاجتماع ومكان الاجتماع، يقوم السكرتير أو مدير المكتب، بعد أخذ توصيات المدير المسؤول فيما يخص القاعة المناسبة للاجتماع بالقيام بحجز قاعة الاجتماعات قبل وقت كافي من موعد الاجتماع ، ويكون ذلك وفق الإجراءات المحددة في المنظمة التي يعمل بها ، سواء كان ذلك عن طريق الاتصال الهاتفي ، أو إرسال مذكرة لطلب حجز القاعة من الإدارة المسؤولة عن قاعات الاجتماعات ، أو إرسال بريد إلكتروني، وعليه أن يتابع ذلك حتى يحصل على تأكيد حجز القاعة المطلوبة.

في بعض المنظمات يكون هناك نموذج مخصص لعملية حجز القاعات يتضمن معلومات كاملة عن القاعات المتوفرة في المنظمة، وقائمة بمتطلبات الاجتماعات مثل التجهيزات الخاصة (جهاز الحاسب الآلي، جهاز العرض، التجهيزات المكتبية، الأثاث وغيرها) و يمكن للسكرتير أو مدير المكتب استخدام هذا النموذج والتأشير حسب الاحتياجات التي يتطلبها الاجتماع، و قد يكون هناك إدارة مختصة - إدارة العلاقات العامة مثلاً - تتولى إدارة قاعات الاجتماعات التي تكون مجهزة ببعض

المتطلبات الأساسية مثل التجهيزات المكتبية، والمرطبات حسب طلب الإدارات المستفيدة ( انظر النموذج رقم (١) نموذج حجز قاعة ).

معلومات أساسية عن الاجتماع	
موضوع الاجتماع: عدد الحضور: مكان الاجتماع:	رئيس الاجتماع: وقت الاجتماع:
تجهيز القاعة	
عدد الكراسي: التقنيات المطلوبة: أخرى:	وسائل الايضاح: الأدوات المكتبية:
المشروبات والأطعمة	
المشروبات: الاطعمة:	التوقع: التوقيع:
سكرتير الاجتماع: مسئول القاعة:	التوقع: التوقيع:

نموذج 1 نموذج حجز قاعة

إن تأكيد حجز قاعة الاجتماعات المناسبة قبل وقت كافي يضمن عدم إرباك المجتمعين وفي حال وجود خلل في عملية الحجز، فإن ذلك قد يضطر المجتمعين إلى تحويل اجتماعهم إلى قاعة أخرى قد لا تكون مناسبة ولا تفي بجميع متطلبات الاجتماع ، كل ذلك يوقع الإدارة التي تقيم هذا الاجتماع في حرج شديد ، ولهذا فإن على السكرتير أو مدير المكتب أن يتابع عملية الحجز حتى يحصل على التأكيدات الكافية التي تضمن تخصيص غرفة الاجتماعات المناسبة للاجتماع في الوقت المحدد.

#### د - إعداد جدول أعمال الاجتماع:

جدول أعمال الاجتماع يمثل قائمة بالموضوعات التي سيتم مناقشتها في الاجتماع ومحدد أمام كل موضوع الشخص المسؤول عنه والوقت المخصص لمناقشته، وتختلف جداول الاجتماعات باختلاف أنواعها والغرض من تنفيذها. و جدول أعمال الاجتماعات غير الرسمية يتميز بالسهولة حيث يتم وضع قائمة بالموضوعات التي سيتم مناقشتها خلال الاجتماع، بينما تكون هناك بعض التفاصيل في جدول أعمال الاجتماع إذا كان رسمياً ، كأن يتضمن الموضوعات التي سيتم مناقشتها والوقت المخصص لكل موضوع

المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الإدارة العامة للمناهج			
جدول أعمال اجتماع - - - - -			
المسئول	الموضوع	الوقت	
		من	إلى
	كلمة الرئيس والترحيب بالحضور	١٠,٣٠	١١,٣٥
	تلاوة محضر الاجتماع السابق ان وجد	١١,٣٥	١٢,٠٠
	مناقشة - - - -	١٢,٠٠	١٢,٣٠
	مناقشة - - - -	١٢,٣٠	٠٢,٣٠
	مناقشة - - - -	٠٢,٣٠	٠٤,٠٠
	مايستجد من اعمال	٠٠٤,٣٠	٠٠٤,٠٠
	تحديد موعد الاجتماع القادم	٠٤,٣٠	٠٤,٣٥

لشخص المسؤول (المتحدث) عن كل موضوع . انظر مثلاً لجدول أعمال اجتماع ( نموذج رقم ٢ ).

نموذج رقم ٢ جدول أعمال اجتماع

إن مصادر جدول أعمال الاجتماع يمكن الحصول عليها بواسطة المدير المسؤول عن الاجتماع ، وكذلك يمكن التنسيق مع جميع الأعضاء لبحث إضافاتهم التي يرغبون في مناقشتها في الاجتماع ، بحيث يعرض جدول أعمال الاجتماع على المدير المسؤول قبل تعميمه على الأعضاء المشاركين ويتم الحصول على الموافقة النهائية على محتويات جدول الأعمال .

من الموضوعات التي عادة تضمن جدول أعمال الاجتماع ، مناقشة محضر الاجتماع السابق إن وجد ، تقديم عرض من أحد الأعضاء عن موضوع معين ، حضور متحدث من غير الأعضاء لعرض موضوع معين ، مناقشة موضوعات محددة إلى غير ذلك .

- توجيه الدعوة للمشاركين في الاجتماع:

قبل البدء بإبلاغ المشاركين في الاجتماع ، يجب على السكرتير أو مدير المكتب إعداد قائمة بمن سيحضرون الاجتماع ، وذلك ليتأكد بأن الجميع قد تم إبلاغه بموعد ومكان وموضوع الاجتماع. وتتعدد وسائل إبلاغ المشاركين في الاجتماع بموعده ومكان انعقاده ، فإذا كان الاجتماع طارئاً فقد يكون من المناسب توجيه الدعوة للمجتمعين بواسطة الاتصال الهاتفي ، لأن الغالب في الاجتماعات أن يتم إقرار انعقادها قبل موعد الاجتماع بأيام قليلة وأحياناً في نفس اليوم ، ولهذا فإن الاتصال الهاتفي يكون الأسرع بحيث يتم حال معرفة السكرتير في موعد ومكان الاجتماع.

أكثر الوسائل استخداماً لإبلاغ المشاركين في الاجتماعات بموعدها ومكان انعقادها المذكورة الداخلية خصوصاً للاجتماعات الرسمية التي تتم داخل المنظمة<sup>(٣)</sup>. ومثال على ذلك ( نموذج رقم ٣ )

المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

الإدارة العامة للمناهج

مذكرة داخلية

إلى : جميع مديري الإدارات

من : مدير عام الإدارة العامة للمناهج

التاريخ : ١١ رمضان ١٤٢٢

الموضوع : الدعوة لاجتماع .

تحية طيبة

نفيدكم بأنه تقرر عقد اجتماع لمناقشة تطوير المناهج في الكليات التقنية ، وسوف يكون ذلك في يوم ( )

تاريخ / / ، الساعة العاشرة والنصف ، في غرفة الاجتماعات الرئيسية بالدور الأول . مرفق لكم جدول أعمال الاجتماع ،

في حال عدم قدرتكم على الحضور لأي سبب ، نأمل سرعة إشعارنا بذلك .

( نموذج رقم ٣ ) مذكرة داخلية للدعوة لاجتماع مديري الإدارات

( ٣ ) Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P469).

وتمثل مذكرة داخلية للدعوة لاجتماع مديري الإدارات لمناقشة تطوير المناهج. وقد ترسل المذكرة بالبريد العادي داخل المنظمة أو عن طريق البريد الإلكتروني، ويجب دائماً أن يتبع ذلك اتصال هاتفي للتأكد من وصول المذكرة لكل عضو مشارك في الاجتماع. أما إذا كان من سيحضر الاجتماع من خارج المنظمة فيتم اعداد خطاب رسمي لكل عضو وبشكل دائم يجب الحصول على تأكيد من جميع الأعضاء سواء بالحضور للاجتماع أو عدمه، أو التأخير ومقداره، وعدم ترك أي عضو من الأعضاء دون تحديد لاستجابته سواء بتأكيد حضوره أو بتأكيد عدم قدرته على الحضور، أو تأخيره ومدته، وذلك لكي لا يحدث أن نجد معظم المجتمعين غير متواجدين في موعد الاجتماع إذا لم يتم ذلك. كما أنه من المفضل معرفة سبب عدم الحضور من الأعضاء الذين يعتذرون عن الحضور، لأنه قد يوجه إليك سؤال عن سبب عدم حضورهم. كما يجب توضيح أسماء الأعضاء الذين وافقوا على الحضور ولكن بعد بدء الاجتماع يجب أن يوضح ذلك لرئيس الاجتماع وللأعضاء الحاضرين أيضاً، ويمكن استخدام النموذج الخاص بذلك ( نموذج رقم ٤ ) لإيضاح ذلك للمجتمعين.

المملكة العربية السعودية					
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني					
الإدارة العامة للمناهج					
قائمة الحضور للاجتماع					
موضوع الاجتماع : مناقشة خطة العام القادم					
موعد ووقت الاجتماع : الأحد ٨ شوال ١٤٢٢هـ الساعة ٠٨,٠٠ صباحاً.					
الاسم	الإدارة	سوف يحضر	لا يستطيع الحضور	السبب	سوف يتأخر
محمد عودة	المالية	×			
خالد الناصر	الميزانية		×	انتداب خارجي	
سعيد الهاشم	التخطيط	×			
منصور الزايد	الهندسية	×			
خالد المحمدي	البرامج	×			
تميم الفواز	الصيانة				٠٩,٣٠
فيصل الصالح	المستودعات	×			
ماجد الرشيد	الموظفين				١٠,٠٠
وليد الفهد	المشتريات	×			

- توزع على المجتمعين ( ضمن حقيبة الاجتماع ) إن كان هناك مصلحة من وراء ذلك وإلا فيحتفظ بها



## قائمة الحضور للاجتماع

وفي حالات أخرى، إذا كان الأعضاء المشاركون في الاجتماع من خارج المنظمة، فإنه يتم إرسال رسائل رسمية لجميع الأعضاء لإبلاغهم بموعد، ومكان، وموضوع الاجتماع، ويمكن أن ترسل الرسالة عبر البريد العادي، أو المسجل حسب أهمية الاجتماع، أو بواسطة البريد الإلكتروني، ويفضل دائماً متابعة الرسالة بواسطة الاتصال الهاتفي.

انظر (نموذج رقم ٥) مثلاً لرسالة تتضمن الدعوة لاجتماع موجهة لأعضاء من خارج المنظمة. كما يمكن في حالة الاجتماعات العامة إذا تطلب الأمر أن يقوم السكرتير بنشر دعوة الاجتماع في الصحف المحلية والتنسيق مع محرري الصحف لتغطية الحدث اعلامياً.

الرقم : ٢١/٢١٥٤/ب أ	المملكة العربية السعودية
التاريخ : / / ١٤	المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
المرفقات : جدول أعمال الاجتماع	الإدارة العامة للمناهج
الموضوع : الدعوة لحضور اجتماع	سعادة مدير الكلية التقنية بالرياض
	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
	نفيدكم بأنه تقرر عقد اجتماع لمناقشة تطوير المناهج في الكليات التقنية ، وسوف يكون ذلك في يوم ( ) تاريخ / / ١٤ هـ ، الساعة العاشرة والنصف ، في الدور الأول في غرفة الاجتماعات الرئيسية . مرفق لكم جدول أعمال الاجتماع ، في حال عدم قدرتكم على الحضور لأي سبب . نأمل سرعة إشعارنا بذلك على الهاتف رقم ٤٧٤٠٠٠ - ٠١ .
	وتقبلوا خالص تحياتي ، ، ،
مدير عام الإدارة العامة للبرامج	

نموذج رقم (٥)

رسالة رسمية - دعوة لحضور اجتماع

كما يفضل دائماً أن يتم إرفاق بعض المعلومات المتعلقة بموضوع الاجتماع، مثل محضر الاجتماع السابق إن وجد، جدول أعمال الاجتماع، وأي معلومات قد يتطلب الأمر اطلاع الأعضاء المشاركين في الاجتماع عليها قبل حضورهم للاجتماع، بالإضافة إلى مخطط لموقع الاجتماع يوضح كيفية الوصول إلى الموقع ، إذا كان هناك من الأعضاء من سيحضر لأول مرة .

وتجهيز قاعة الاجتماعات:

لكل اجتماع متطلبات من التجهيزات، ولكن هناك تجهيزات أساسية لا تخلو منها أي قاعة

اجتماعات:

١ - الأثاث والتجهيزات المكتبية: يجب على السكرتير التأكد من توفر كافة التجهيزات الضرورية لغرفة الاجتماعات، مثل طاولة الاجتماعات، عدد المقاعد المتوفرة، الإضاءة، وسائل السلامة، التجهيزات المكتبية، التكييف (درجة الحرارة المناسبة) وغيرها، كل هذه التجهيزات في حال توفرها بشكل دائم في غرفة الاجتماعات فإن على السكرتير أو مدير المكتب أن يتأكد من وجودها وسلامتها قبل الاجتماع بوقت كافٍ.

كما يجب على السكرتير أو مدير المكتب أن يتأكد وقبل وقت كافٍ من بداية الاجتماع من مناسبة المكان للاجتماع، وسهولة الوصول إليه من قبل الأعضاء المشاركين في الاجتماع. ومن جانب آخر قد يطلب من السكرتير أن يجهز حقائب الاجتماع بنسخة من جدول أعمال الاجتماع، ومحضر الاجتماع السابق - إن وجد - وأي أوراق أو مراسلات تتعلق بموضوع الاجتماع لكل عضو من أعضاء الاجتماع بالإضافة إلى أي مواد مكتبية قد يحتاجها المجتمعون خلال الاجتماع.

٢ - الأجهزة والمعدات المكتبية: لكل اجتماع متطلبات من الأجهزة والمعدات المكتبية، وعلى السكرتير التأكد من توفر كافة المتطلبات الخاصة حسب نوع الاجتماع ومتطلباته والتي تضمن نجاح الاجتماع مثل (أجهزة العرض، الفيديو، جهاز حاسب آلي، شبكة حاسب آلي، أدوات مكتبية، حقائب، توفر وسائل الاتصالات (هاتف - فاكس)، ووسائل وأدوات الشرح، والتجهيزات المكتبية، آلة تصوير مستندات، التجهيزات الصوتية) والترتيب لتحضير أي من هذه التجهيزات حسب الحاجة، ويجب أن لا يتردد السكرتير أو مدير المكتب بأخذ توصيات المسؤول عن الاجتماع وكذلك جميع الأعضاء عن متطلباتهم التي قد يحتاجونها خلال الاجتماع قبل وقت كافٍ من بداية الاجتماع وذلك للسعي لتحضيرها داخل غرفة الاجتماعات.

٣ - تجهيز المرطبات والمأكولات الخفيفة: تختلف نوعية الاجتماعات من حيث المستوى (مستوى الحضور)، وعددهم، ومدة الاجتماع، والوقت الذي سوف يستغرقه، وبناءً على هذه المعلومات يتم تحديد احتياجات المجتمعين من المرطبات والمأكولات الخفيفة. لذا فالاجتماعات القصيرة (من ساعة إلى ٣ ساعات)، قد لا يتطلب الأمر سوى تجهيز المشروبات (الساخنة والباردة أو إحداهما) حسب إمكانات المنظمة. أما إذا زادت مدة الاجتماع عن ذلك فقد يفضل الإعداد لتحضير بعض المأكولات الخفيفة للمجتمعين، أما إذا تخلل الاجتماع فترة غداء أو عشاء، فقد يتطلب الأمر لذلك للمجتمعين،

وبالتأكيد فإن إمكانات المنظمة المالية، تؤثر على مثل ذلك ويستحسن أخذ توصيات المسؤول عن الاجتماع لمثل هذه الترتيبات.

وعندما يتطلب الاجتماع تحضير وجبة (غداء أو عشاء) فقد تنحصر مسؤولية السكرتير أو مدير المكتب بتحديد محتويات الوجبة، والكمية المطلوبة، والعمل على تنسيق ذلك مع المتعهد، وتحديد مكان تقديم الوجبة. وتتأثر مستوى الخدمة المقدمة حسب المشاركين من حيث (الجنسية، المستوى الوظيفي، ...)، وكل ذلك يتطلب التنسيق بشكل مباشر مع المدير المسؤول عن الاجتماع وأخذ توصياته وتوجيهاته بشأن ذلك.

ويراعى بشكل نهائي وقبل بداية الاجتماع التأكد من توفر هذه الخدمات حسب ما تم إعداده مسبقاً وذلك تلافياً لحدوث أي خلل في اللحظات الأخيرة التي تسبق بداية الاجتماع. ويقوم السكرتير بإعداد بطاقة بأسماء المشاركين ووظائفهم وتوضع أمام كل عضو على طاولة الاجتماع.

#### ز - تجهيز ملف المدير للاجتماع:

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

#### ح - استقبال الأعضاء المشاركين في الاجتماع :

في الاجتماعات غير الرسمية قد لا يتطلب الأمر من السكرتير أو مدير المكتب القيام باستقبال المشاركين في الاجتماع خصوصاً إذا كان الاجتماع داخل المنظمة، أما إذا كان الاجتماع رسمياً فإن على السكرتير أن يتولى أو ينظم عملية استقبال المشاركين في الاجتماع وأن يتأكد من سهولة وصولهم إلى مقر الاجتماع باستخدام اللوحات الإرشادية التي ترشدتهم من المدخل الرئيس إلى موقع الاجتماع حيث يكون باستقبالهم والترحيب بهم، وتقديم بعض المرطبات لهم لحين بدء الاجتماع. كما يتم إرشادهم إلى موقع جلوس كل عضو على طاولة الاجتماعات.

## ثانياً : المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:

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

أ - تدوين الملاحظات في الاجتماع :

محضر الاجتماع يمثل تسجيلاً مختصراً للأحداث والمناقشات التي تمت خلال الاجتماع ، في الاجتماعات غير الرسمية يفترض أن يكون محضر الاجتماع متسماً بالسهولة والاختصار. أما محضر الاجتماع الرسمي فقد يتطلب شيئاً من التفصيل والتوثيق. وإذا كلف السكرتير أو مدير المكتب بكتابة محضر الاجتماع وتسجيل الملاحظات خلال الاجتماع فهناك بعض التعليمات التي يجب أخذها بالاعتبار عند إنجاز هذه المهمة<sup>(٤)</sup> :

- ١- احصل على نسخة من جدول الأعمال إذا لم تكن الشخص الذي قام بإعداده ، وإذا كان هناك مصطلحات فنية لا تعرفها ، ابحث عن طريقة للتكيف معها وفهمها بمفاهيم عامة . كما أن آخر محضر اجتماع وأي أوراق موزعة في الاجتماع ، والمواضيع ذات العلاقة ، كلها تعتبر من المصادر المناسبة والمساندة لك لكتابة محضر الاجتماع .
- ٢- اكتب الملاحظات خلال الاجتماع . ويلاحظ أن استخدام التسجيل الصوتي أو تصوير الفيديو يتطلب موافقة جميع الأعضاء دون استثناء ، وفي حال عدم موافقة أحدهم فيجب عليك عدم القيام بذلك.
- ٣- اكتب بدقة ( حرفياً ) جميع القرارات التي يتم التوصل إليها ، والتعديلات ، والخاتمة. ويلاحظ أن الصيغ التي يتم التصويت عليها يجب أن تكتب بعناية فائقة ويفضل توقيع الأعضاء عليها بعد اتخاذ قرار بشأنها .
- ٤- كتابة جميع الصيغ والعبارات الهامة بعناية ودقة .
- ٥- لا تتردد بالاستفسار من المجتمعين عن أي بند غير واضح ، أو صيغة ، أو عبارة بحيث تحصل على المساعدة في كتابة ما هو صحيح ، بحيث تتجنب الاجتهادات في تحديد المسؤوليات والقرارات التي يناقشها المجتمعون .
- ٦- ضع علامة مميزة لتحديد البنود التي تتطلب اتخاذ إجراء .

(٤)- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.377).

- ٧- اكتب مختصرات ، ولكن حولها إلى مسودة كاملة بأسرع وقت بعد نهاية الاجتماع.
- ٨- مساعدة رئيس الاجتماع في ادارة الاجتماع مثل التنبيه على صحة عقد الاجتماع من عدمه أو الالتزام بالأوقات المحددة لكل بند.
- ٩- الاحتفاظ بأرقام هواتف مسئولى الصيانة والخدمات والتي يمكن الاحتياج لها في أثناء الاجتماع والتنسيق معهم بذلك.

### ثالثاً : المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع:

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

#### أ - صياغة محضر الاجتماع ( المسودة الأولية ):

- ١- ابدأ بصياغة محضر الاجتماع بشكله النهائي ( مسودة ) ، والتأكد من اكتمال كافة البنود التي تمت مناقشتها.
- ٢- لا تضيف انطباعاتك الشخصية عن الموضوعات التي تم مناقشتها.
- ٣- لا تتردد بالاستفسار من الأعضاء أصحاب العلاقة عن أي قرار أو موعد أو نتيجة تعتقد بأن لديك حالة عدم تأكد بشأنها.
- ٤- اعرض مسودة المحضر على المدير المسؤول عن الاجتماع لإجراء التعديلات .
- ٥- استخدم العناوين التالية عند طباعة محضر الاجتماع:
- اسم الاجتماع، المكان، التاريخ ، الوقت .
- قائمة بأسماء الأعضاء الذين حضروا الاجتماع، حدد المسؤولين ، وبقية الموظفين (مسميات الوظائف).
- التعديلات على المحضر السابق إن وجد.
- تقارير الموظفين، وتقارير اللجان إن وجدت.
- الأعمال التي لم تنجز، المناقشات، التطورات في الأعمال.
- الأعمال الجديدة والإجراء الواجب اتخاذه .
- التطورات في الإنجاز ، وأسماء المسؤولين عن إكمالها .
- موعد ومكان الاجتماع القادم .
- التأجيل لأي أعمال ووقت التأجيل .
- توقيع سكرتير الاجتماع ، والمدير المسؤول عن الاجتماع إذا تطلب الأمر ذلك.

- ٦- انسخ ( اطبع ) المحضر بأسرع وقت بعد الاجتماع ، وتأكد من حصولك على موافقة المدير المسؤول عن الاجتماع بشكل نهائي على المحضر قبل توزيعه ، بحيث يراه بشكله النهائي.
- ٧- في نهاية المحضر يجب إضافة أي معلومات خاصة بالمتابعة ، ويحدد فيها التاريخ والوقت والمكان. انظر النموذج رقم ( ٦ ) محضر اجتماع .

المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

الإدارة العامة للمناهج

### محضر اجتماع تطوير المناهج

مكان الاجتماع : الدور الأول - غرفة الاجتماعات الرئيسية.

تاريخ الاجتماع : ٢٣ رمضان ١٤٢٢هـ

وقت الاجتماع : الساعة العاشرة والنصف.

أسماء الحضور :

رئيساً	مدير عام تطوير البرامج	د.محمد ناصر منصور	١-
عضواً	نائب مدير عام تطوير البرامج	خالد فهد سعيد	٢-
عضواً	مدير الكلية التقنية	د.تميم خالد فواز	٣-
عضواً	مدير عام الميزانية	فيصل صالح خالد	٤-
عضواً	رئيس قسم التخصصات الإدارية	د.تميم صالح	٥-
عضواً	رئيس قسم تخصصات الحاسب	د. عيسى عبد الله	٦-
عضواً	رئيس قسم تخصصات الهندسية	د. منصور خالد	٧-
سكربتيراً	سكربتير المدير العام	يزيد محمد زايد	٨-

الموضوعات التي تم مناقشتها :

افتتح المدير العام الاجتماع بالترحيب بالمجتمعين ، واستعرض جدول أعمال الاجتماع بدأ الاجتماع وفقاً لما يلي :

١ - قدم الدكتور تميم صالح عرضاً عن خطة تطوير المناهج في التخصصات الإدارية وقد أبدى المجتمعون ملاحظاتهم ، وأيد المجتمعون بعض الملاحظات وفق ما ورد في التقارير المرفقة مع هذا المحضر وسوف يتم التعديل على خطة

التطوير ورفعها للاعتماد بتاريخ ٣٠/١٠/١٤٢٢هـ. (المسؤول د. تميم صالح )

٢ - قدم الدكتور عيسى عبد الله عرضاً عن خطة تطوير مناهج الحاسب الآلي وتم قبولها كما هي ( مرفق صورة )

وسوف ترفع للاعتماد في ٣٠/١٠/١٤٢٢هـ . ( المسؤول : د. عيسى عبد الله )

٣ - قدم الدكتور منصور خالد عرضاً عن خطة التخصصات الهندسية ، وقد رأى المجتمعون تشكيل لجنة لمراجعة المقترحات مكونة من د. عيسى عبد الله و د. منصور خالد ( وتقديم تقرير يتم عرضه في الاجتماع القادم.(المسؤول :

د. منصور خالد )

الاجتماع القادم :

الاجتماع القادم في يوم السبت ٢١/١٠/١٤٢٢هـ ، الساعة الثامنة والنصف ، في الدور الأول - غرفة الاجتماعات

الرئيسة .  
سكربتير الاجتماع : يزيد محمد

**ب - توزيع محضر الاجتماع:**

عند الانتهاء من طباعة محضر الاجتماع والحصول على موافقة المدير على المحضر بشكله النهائي، اتخذ الإجراءات التالية:

١- أرسل نسخة من محضر الاجتماع وأي مرفقات ( تقارير، عروض، أوراق ) للأعضاء الذين حضروا الاجتماع .

٢- أرسل نسخة من محضر الاجتماع وأي مرفقات ( تقارير ، عروض ، أوراق ) للأعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع.

٣- التأكد من وصول النسخ المطلوبة لجميع الأعضاء من خلال الاتصال الهاتفي.

تتنوع طرق ووسائل توزيع محضر الاجتماع، حسب كل منظمة ، ونوعية الاجتماع ( رسمي، غير رسمي) وأماكن الأعضاء ، فمثلاً إذا كان جميع الأعضاء من داخل المنظمة فإنه يتم تصوير محضر الاجتماع وإرساله بشكل مباشر ، كما يمكن إرسال محضر الاجتماع بواسطة البريد الإلكتروني إذا كانت هذه الوسيلة معتمدة في المنظمة ، أما إذا كان الاجتماع رسمياً وأعضاؤه من منظمات مختلفة فإنه يفضل إرسال محضر الاجتماع ومرفقاته برسالة رسمية.

وتلجأ بعض المنظمات إلى وضع قائمة بأسماء الأعضاء على غلاف محضر الاجتماع تسمى (قائمة توزيع) وبعد أن يتم نسخ المحضر يجب التأشير بعدد الأسماء في هذه القائمة وتوزع عليهم بعد التأشير أمام اسم كل عضو فيها ( نموذج ٧ قائمة توزيع محضر اجتماع).



المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الإدارة العامة للمناهج		
التوقيع	الوظيفة	الاسم
	مدير عام تطوير البرامج	١- د. محمد ناصر منصور
	نائب مدير عام تطوير البرامج	٢- خالد فهد سعيد
	مدير الكلية التقنية	٣- د. تميم خالد فواز
	مدير عام الميزانية	٤- فيصل صالح خالد
	رئيس قسم التخصصات الإدارية	٥- د. تميم صالح
	رئيس قسم تخصصات الحاسب	٦- د. عيسى عبد الله
	رئيس قسم التخصصات الهندسية	٧- د. منصور خالد

نموذج رقم ( ٧ ) قائمة توزيع محضر اجتماع

- ج- اتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة لصرف المكافأة المستحقة لأعضاء الاجتماع لجميع الأشخاص المساعدين ، وذلك وفقاً للنظم الداخلية أو لائحة الاجتماعات.
- د - متابعة تنفيذ القرارات الصادرة في الاجتماع ، والاتصال بالجهات التي يدخل في نطاق اختصاصاتها تنفيذ تلك القرارات وإبلاغهم بها ، فمثلاً عليه الاتصال بمدير الشؤون الإدارية والمالية فيما يختص بصرف مبلغ ما وفي حدود المدة المقررة مسبقاً من قبل المجتمعين أو وفقاً للأنظمة واللوائح المالية.
- هـ - في بعض القرارات المهمة على السكرتير أن يرسلها للجهات المعنية بموجب مذكرة داخلية موقعة من رئيسه إذا كانت مرسلة داخل المنظمة ، أو بموجب رسالة خارجية إذا كانت مرسلة خارجها ، وتعد المذكرة أو الرسالة من أصل وصورة بحيث تعاد له الصورة بعد التوقيع بالاستلام ، وهذا الإجراء يضمن تنفيذ القرارات ، وأي تأخير في ذلك تقع مسؤوليته على الجهات الأخرى.

**أسئلة للمناقشة**

- ١- لخص المسؤوليات التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب القيام بها قبل بداية الاجتماع؟
- ٢- عدد المسؤوليات التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب القيام بها خلال الاجتماع ؟
- ٣- عدد المسؤوليات التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب القيام بها بعد الاجتماع ؟
- ٤- ما هي الأسئلة التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب الإجابة عليها قبل البدء بإعداد الترتيبات اللازمة للاجتماعات ؟
- ٥- قم بإعداد ملخص عن المتطلبات التي يجب تجهيز قاعة الاجتماعات بها قبل بدء الاجتماع؟
- ٦- ما هي محتويات الملف الذي يجب تجهيزه للمدير قبل الاجتماع ؟
- ٧- ما هي التعليمات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تكليفك بتدوين الملاحظات خلال الاجتماع لغرض إعداد محضر الاجتماع بعد نهاية ؟
- ٨- ما هي الإجراءات التي يجب اتخاذها عند كتابة محضر الاجتماع وما هي محتوياته؟
- ٩- ما هي الإجراءات التي يجب اتخاذها لتوزيع محضر الاجتماع ؟

## إجراءات السكرتارية – ٢

استقبال الزوار

استقبال الزوار

٢

## الوحدة الثانية : استقبال الزوار

**الجدارة :** أهمية العلاقات في المكتب والتعامل مع الزوار .

### الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي :

- ١- تسجيل بيانات الزوار وعرض الأجندة اليومية على المدير.
- ٢- تجهيز البيانات المطلوبة للمدير واستقبال الزوار وتوجيههم للمكان المخصص لذلك.
- ٣- اتخاذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة .
- ٤- استقبال كبار الضيوف.

**الوقت المتوقع للتدريب :** ٥ ساعات .

### الوسائل المساعدة :

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

**متطلبات الجدارة:**

## مقدمة

يقضى معظم الموظفين جزءاً كبيراً من وقتهم في العمل مع الناس، من رؤسائهم، أو مرؤوسيههم، زملائهم في العمل، أو المراجعين و الزوار من خارج المنظمة . ويحكم وظيفتك كسكرتير أو مدير مكتب سوف تلتقي الكثير من زوار المكتب، وسترد على الكثير من الاتصالات الهاتفية، الكثير من هؤلاء الناس قد تكون المرة الأولى التي يتصل بها بالمنظمة التي تعمل بها، يتطلب ذلك أن تتصرف بأسلوب متخصص ومتمكن يتميز بحسن ولطف الاستقبال سواء عند لقاء هؤلاء الناس وجهاً لوجه أو عند الرد على اتصالاتهم الهاتفية، وذلك حتماً سوف يعزز من مصداقيتك ومصدقية المنظمة التي تعمل بها، كلما استمعت جيداً لطلبات العملاء والمراجعين وزوار المكتب بعناية واهتمام وحاولت الإجابة على استفساراتهم<sup>(٥)</sup>.

## استقبال الزوار:

هذا الفصل سوف يساعدك لتستطيع التعامل مع المراجعين والعملاء وزوار المكتب، بشكل متخصص لبناء صورة متميزة عن شخصك وعن المنظمة التي تعمل بها ، وسوف يتم تغطية الموضوعات الرئيسية التالية :

**أولاً : أهمية العلاقات العامة للمكتب .**

**ثانياً : أنواع الزوار والمراجعين**

**ثالثاً : استقبال الزوار .**

**رابعاً : تسجيل بيانات الزوار.**

<sup>5</sup> - Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P221).

**أولاً : أهمية العلاقات العامة للمكتب :**

يتركز دور العلاقات العامة على المحاولة الجادة والدائمة لخلق انطباعات جيدة لدى جمهور المتعاملين(العملاء، المراجعين، الزوار) ، وفي حال نجاحها فإن فرص التعامل مع المنظمة سوف تكون جيدة. ولأهمية العلاقات العامة مع جميع المتعاملين مع المنظمة ، تلجأ كثير من المنظمات إلى إنشاء إدارة متخصصة يديرها موظفون مؤهلون يتولون مهمة المحافظة على صورة المنظمة لدى جمهور المتعاملين . ونظراً لأن السكرتير أو مدير المكتب أحد واجهات المنظمة ، لأنه يتعامل مع الكثير من المراجعين والعملاء والزوار للمدراء ، فإن معرفته وإتقانه لأساليب التعامل مع الآخرين ، يُعد من أهم الأعمال التي يجب أن يتقنها ، ليكون قادراً على خلق انطباع حسنٍ وجيدٍ لدى جميع المراجعين والعملاء والزوار الذين يقصدون مكاتب المديرين .

ثانياً : أنواع الزوار والمراجعين:

هناك أنواع مختلفة للزوار والمراجعين ويجب على السكرتير أخذ توجيهات المدير في كيفية

التعامل معهم ، وفيما يلي بعض من هذه الأنواع:

- ١ - زائر بدون موعد سابق.
- ٢ - زائر من العاملين في الجهة.
- ٣ - زائر أعلى مرتبة من المدير.
- ٤ - زائر صديق أو قريب للمدير ،
- ٥ - زائر إعلامي.
- ٦ - زائر غير مرغوب في مقابلته.

**ثالثاً : استقبال الزوار وكبار الضيوف:**

في هذا الجزء سوف نحاول التعرف على:

- ١ - المبادئ العامة لاستقبال الزوار والمراجعين تحديد سياسة استقبال الزوار
- ٢ - الترحيب بزوار المكتب وتوجيههم للمكان المخصص.
- ٣ - اتخاذ الإجراءات المناسب حسب غرض الزيارة .

## ١ - مبادئ استقبال الزوار والمراجعين:

- أن تكون المقابلات بمواعيد محددة مسبقاً.
- تدوين المواعيد في النماذج المخصصة أو على برنامج خاص بذلك على الحاسب الآلي وعدم الاعتماد على الذاكرة في تحديد المقابلات.
- عدم السماح للزائر بالدخول على المدير قبل إبلاغه بذلك.
- معرفة أماكن تواجد المدير لإمكانية تذكيره بمواعيد المقابلات ،
- العناية بنظافة وترتيب المكتب وتوفير مقاعد للانتظار وبعض الجرائد والمجلات.
- عدم السماح إلا بالمقابلات الضرورية التي يلزم الأمر أن تتم مع المدير.

## ٢ - تحديد سياسة استقبال الزوار:

في بداية عمل السكرتير أو مدير المكتب، يفضل أن يتم معرفة تفضيلات المدير المسؤول فيما يخص زوار المكتب ، لأن كثيراً من الزوار قد يكون لديهم علاقات خاصة وسابقة ، ولهم أسلوب خاص بالتعامل معهم مثل مدير عام المنظمة ( أو أي مدير أعلى مستوى وظيفي من المدير الذي تعمل معه ) ، بعض المراجعين الهامين ، بعض العملاء الهامين ، ولن يستطيع تحديد ذلك سوى المدير المسؤول الذي تعمل معه ، ولهذا يفضل أن يتم تحديد ذلك ، من خلال تحديد سياسة عمل يقرها المدير المسؤول في بداية العمل ، لأن أهمية وظائف هؤلاء الأشخاص تحتم عدم إبقائهم في الانتظار وأن يتم إعطائهم الانتباه حال حضورهم للمكتب.

ولمعرفة تفضيلات المدير المسؤول يمكنك توجيه الأسئلة التالية للمدير الذي تعمل معه (٦):

- هل لديك قائمة بأسماء الأشخاص الذين تريد أن تراهم حال وصولهم ، بغض النظر عن مدى انشغالك ووقت وصولهم ؟
- هل تحدد وقتاً معيناً تخصصه لمقابلة الناس ؟ وآخر لإنهاء الأعمال الورقية ؟
- هل لديك قائمة بأسماء الأقارب أو الأصدقاء الذين يحضرون بدون موعد مسبق ؟
- هل لديك قائمة بالأشخاص الذين لا تفضل رؤيتهم تحت أي ظرف مثل : المتقدمين لطلبات الوظيفة ، مندوبي المبيعات ؟

<sup>6</sup> - Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P222).



- كيف تريدني أن أتعامل مع الزوار الذين لم تقابلهم بعد ؟ هل تفضل أن أتولى تقديمك للزوار أم تتولى ذلك بنفسك ؟

إن الإجابة على هذه الأسئلة سوف تساعد السكرتير أو مدير المكتب على إعطاء صورة أفضل عن المنظمة التي يعمل بها ، وتمنع الوقوع في أي حرج مع أي زائر للمكتب.

٣ - استقبال الزوار وتوجيههم للمكان المخصص :

في المنظمات الكبيرة قد يوجد موظفو استقبال في المدخل الرئيس يتولون عملية استقبال الزوار للمنظمة ككل ، بحيث يتم التعرف على الزائرين وتوجيههم حسب حاجاتهم ، وقد يطلب من الزوار الانتظار في صالة الاستقبال في المدخل الرئيس حتى يتم استدعاؤهم من قبل جهات الاختصاص التي يقصدونها ، وفي حال وجود هذه الخدمة فإنه يجب توظيفها بشكل مناسب لخدمة زوار المكتب ، بحيث يتم إبلاغ مكتب الاستقبال الرئيس بأسماء جميع الزوار المتوقع وصولهم في كل يوم ، وعند وصولهم يتم الاتصال بالمكتب لإبلاغ السكرتير عن تواجدهم ، وإذا كانت زيارتهم لأول مرة فإنه قد يكون من مهام مدير المكتب أو السكرتير الذهاب لمكتب الاستقبال الرئيس واصطحبهم إلى مكتب المدير.

عند دخول الضيف إلى المكتب يجب إعطاؤه وبسرعة الانتباه والاهتمام ، لأنه من غير المناسب أن تترك شخصاً ينتظر واقفاً على مكتبك وأنت تتجوز عملاً آخر ، مثل وضع ورقة في ملف ، أو البحث عن ورقة ، أو إعداد تقرير ، ويجب أن تسارع للاعتذار من الضيف إذا تطلب الأمر الرد على الهاتف أثناء وقوف ( الزائر ) على مكتبك. كما أن استقبال الزوار يتطلب الترحيب بهم حال لقائهم ، و كما أن الترحيب بالضيف مع ذكر اسمه بشكل مهذب ، يضيف بعض التقدير والاحترام للضيف ، ومن الصيغ التي يمكن استخدامها (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... ، صباح الخير أستاذ ... ، مساء الخير دكتور ... ، أهلاً وسهلاً سيد ...). ويجب أن يعامل الزائر للمكتب كضيف يحظى بكل العناية والاهتمام . لأن لقاء الزائرين مباشرة وبصدق وإخلاص يحسن صورتك ويرفع سمعة المنظمة التي تعمل بها ويؤكد تخصصك وإتقانك لمهنتك<sup>(٧)</sup>.

ومن المهم عند استقبال زوار المكتب أو المتصلين أن تتعرف على أسمائهم ، لأن ذكر اسم الشخص يعنى الكثير للأشخاص أنفسهم لأنه يظهر أنهم معروفون ، كما أنه مهم جداً عند تقديمهم للمدير المسؤول ، وهذه بعض النقاط التي تساعد في كيفية تعلم الأسماء خصوصاً الأجنبية<sup>(٨)</sup> :

١ - استمع بعناية فائقة عندما يقوم الشخص بنطق اسمه .

<sup>7</sup>- Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P223).

<sup>8</sup>- Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P223).

- ٢- إذا لم تفهم الاسم ، لا تتردد بأن تطلب منه بشكل مهذب أن يعيده عليك .
- ٣- اكتب الاسم كما سمعته إذا كان نطقه صعباً .
- ٤- استخدم الاسم حال معرفته في محادثتك .
- ٥- خاطب الشخص باسمه بشكل دائم.
- ٦- اطلب كرت التعريف الخاص بالشخص في حال توفره. كما يمكن استخدام نموذج طلب مقابلة تحتوي على اهم المعلومات التي تساعد الرئيس في اتخاذ قرار بشأن الزائر كما هو موضح في الشكل التالي:

## نموذج طلب مقابلة زائر

	الاسم
	الوظيفة
	جهة العمل
	سبب المقابلة
	رأى الرئيس

عند حضور شخص سبق أن حضر إلى المكتب في وقت سابق ، ولكنك لا تذكر اسمه ، فمن الأفضل البدء بالترحيب به بالعبارة التالية " لقد سعدنا بلقائك مرة أخرى " وبذلك سوف تشعره بأنك تذكره ، فضلاً عن أن ذلك يعطيك فرصة للنظر في جدول المواعيد أو في الكرت الخاص به لتتذكر اسمه .

بعد التعرف على الزائرين فإنه يتم السعي لإنجاز مهمتهم سواء بمقابلة المدير المسؤول أو توجيههم حسب جهات الاختصاص وذلك بأسرع وقت ممكن ، ويتم توجيههم للجلوس في حال وجود فترة انتظار وتقديم بعض المرطبات لهم ، والاعتذار لهم بين الحين والآخر إذا طالت مدة انتظارهم لحين تحقيق غرضهم من الزيارة .

## ٤ - اتخاذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة :

عندما يأتي زائر سبق تحديد موعد له ، فإن من الطبيعي أن يعرف السكرتير أو مدير المكتب الغرض من الزيارة ، ولكن عند استقبال زائرين بدون مواعيد مسبقة ، فإنه يجب معرفة سبب حضورهم إلى المكتب ، ولهؤلاء الأشخاص يجب أن تقرن تحيئتهم وعبارات الترحيب بهم بعبارة خاصة تساعدنا في معرفة الغرض من الزيارة ، مثل " أهلاً وسهلاً هل أقدم لكم أي خدمة ، وهذه العبارة تعطى فرصة

للشخص الزائر لتقديم نفسه وتحديد الغرض من زيارته للمكتب . وإذا لم يتطوع الزائر بتقديم المعلومات الكافية عن اسمه وسبب زيارته للمكتب ، فيجب أن نبادر إلى سؤاله عنها ، ولكن يجب أن نتجنب الأسئلة المباشرة والجافة مثل : ما هو اسمك؟ ماذا تريد؟ أين تعمل؟ بل يجب أن نحصل على هذه المعلومات بشيء من اللباقة واللفظ والصبر.

#### رابعا : تسجيل بيانات الزوار :

إن الاحتفاظ بسجل لزوار المكتب طريقة مجربة ومؤدبة للحصول على المعلومات المطلوبة من الزوار ، وبشكل تلقائي يتم الطلب من كل زائر أن يسجل المعلومات الضرورية في هذا السجل ، وقد يتولى السكرتير أو مدير المكتب تسجيل هذه المعلومات بعد أن يوضح للزائر أهمية هذا السجل ، وقد يرفع هذا السجل الحرج عن موظفي المكتب من سؤال الزائرين عن المعلومات المطلوبة ، ( انظر نموذج رقم ١ ) ، كما أن هناك طريقة أخرى مناسبة تساعد في الحصول على المعلومات المطلوبة وهي طلب كرت الشخص والذي يتضمن اسمه ووظيفته والشركة التي يعمل بها وأرقام الاتصال الخاصة به ، وتوفر هذه الطريقة كافة المعلومات الضرورية التي قد يحتاجها سكرتير المكتب أو مدير المكتب للتعرف على شخصية الزائر .

وفي بعض الأحيان ، يكون سبب الزيارة خارج حدود اهتمامات أو مسؤوليات المدير المسؤول ، وهناك يأتي دور السكرتير أو مدير المكتب بالمحافظة على وقت الزائر وكذلك وقت المدير المسؤول ، من خلال توجيه الزائر إلى المكان والشخص المناسب الذي سوف يساعده في قضاء حاجته وتلبية طلبه ، ويجب أن يتم التأكد من توجيه الزائر إلى المكان الصحيح من خلال الاتصال هاتفياً بمن تعتقد أنه سوف يساعد الزائر في انجاز طلبه وأنه على استعداد لذلك قبل أن ترسله إليه بشكل نهائي.

وإذا كان من الضروري عمل موعد لاحق للزائر في يوم آخر ، لأي سبب من الأسباب ، يجب أن يتم تحديد الموعد بالاتفاق مع الزائر على الوقت المناسب.

#### رابعاً : تسجيل المواعيد :

نظراً لضرورة تنظيم وقت المدير المسؤول ، فإن سياسة تسجيل المواعيد تعتبر إحدى الوسائل المناسبة لتنظيم وتخطيط وقت المدير المسؤول ، وقبل البدء بتسجيل المواعيد يجب الإجابة على التساؤلات التالية التي قد يساعدك بالحصول على إجاباتها المدير نفسه أو أي من زملائك في المكتب (٩) :

١ - في أي وقت من اليوم يبدأ بجدولة المواعيد ومتى تنتهي .

(٩) - ماكفيرلاندي. إجراءات السكرتارية ( مترجم ) . ص ( ٤٩٠ ) .

- ٢- تحديد الإجراءات التي تضمن عدم وجود تداخل في تسجيل المواعيد بينك وبين المدير المسؤول.
  - ٣- ما هي المدة الزمنية المقترحة التي يجب تخصيصها لكل موعد .
  - ٤- ما هي المواعيد التي يجب إعطائها الأولوية .
  - ٥- ما الذي يجب قوله لرفض إعطاء موعد لشخص يصر على الحصول على موعد .
  - ٦- كيف يتم إبلاغ المدير المسؤول عن وصول زائر .
  - ٧- ما هي الإجراءات التي سوف يتم اتباعها عند تقديم المرطبات للزائر .
  - ٨- كيف يمكن إنهاء المقابلة التي تمتد أكثر من الوقت المخصص لها .
  - ٩- ما هي المعلومات التي يجب عدم التصريح بها عند إلغاء موعد سبق تحديده .
- إن الإجابة على التساؤلات السابقة ، سوف تساعدك على تقدير الموقف وتحديد المواعيد للزائرين والتعامل معهم بسهولة ، علماً بأنه كلما زادت خبرتك في المكتب فإنك سوف تدرك تماماً ما يحتاجه كل زائر من الوقت حسب موضوع الزيارة .
- إن تحديد أيام أو أوقات مخصصة لمقابلة الجمهور من قبل المدير المسؤول يساعد المدير المسؤول على إنجاز أعماله الرئيسية الأخرى ، كما أنه يحد من المقاطعات التي قد تحدث بسبب وصول زائرين في أوقات غير مناسبة .
- هناك عدة وسائل لتحديد المواعيد ، فمنها ما يعطى بواسطة الهاتف ، ومنها ما يتم بواسطة مذكرة مكتوبة ، أو من خلال مقابلة الزائر وجهاً لوجه ليحدد له موعداً لاحقاً للمقابلة. وأياً كانت الطريقة التي تم تحديد الموعد بها ، فإن الأمر يتطلب توثيق ذلك بواسطة فكرة المواعيد الخاصة بذلك ، أو بأي وسيلة أخرى ، فالبعض قد يستخدم فكرة طاولة المكتب ( التقييم ) لتسجيل المواعيد ، والبعض الآخر قد يستخدم فكرة خاصة ( كتيب تقييم ) ، والبعض الآخر قد يستخدم برامج حاسب آلي متخصصة بهذا الغرض وهو الأنسب . وأياً ما كانت الوسيلة فإن هناك معلومات أساسية يجب توفرها لكل موعد ، فعند التسجيل لأي موعد يجب الإجابة على التساؤلات التالية:
- ١- اسم صاحب الموعد ، والمنظمة التي يعمل بها ، ومسمى وظيفته.
  - ٢- تاريخ ووقت ومكان المقابلة.
  - ٣- الغرض من الزيارة ( المقابلة ) .
  - ٤- المطلوب تحضيره للمدير قبل المقابلة إن وجد.
- ويمكن استخدام النموذج رقم ( ٨ ) المقترح لتسجيل المواعيد

دور السكرتير بعد انتهاء الزيارة:

بعد انتهاء المقابلة أو الزيارة مع المدير فإنه يتعين على السكرتير القيام بما يلي:

- ١ - اصطحاب الزائر في الخروج وتقديم الشكر له وتوديعه ،
- ٢ - تحديد موعد جديد إذا تطلب الأمر ذلك.
- ٣ - تسجيل نتائج المقابلة بالتنسيق مع الرئيس ونسخها .
- ٤ - حفظ نتائج المقابلة في ملف الموضوع.

إلغاء المقابلات:

يمكن أن يتعذر على المدير إتمام مقابلة في الوقت المحدد لها لأسباب وظروف طارئة وخارجة عن الإرادة ، وعلى السكرتير في هذه الحالة سرعة الاتصال بالزوار التي تعذر إتمام مقابلاتهم في الوقت المحدد والاعتذار لهم بأسف ، وبيان سبب الإلغاء ، وإبداء الاستعداد لتحديد مواعيد جديدة ، كما يمكن عرض إمكانية مقابلة موظف مختص يقوم مقام المدير.

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني				
جدول مواعيد				
اليوم : _____ التاريخ : _____				
الوقت	الاسم	جهة العمل	الوظيفة	الغرض من الزيارة
٠٨,٣٠				
٠٩,٠٠				
٠٩,٣٠				
١٠,٠٠				
١٠,٣٠				
١١,٠٠				
١١,٣٠				
١٢,٣٠				
٠١,٠٠				
٠١,٣٠				

نموذج رقم (٨)

نموذج تسجيل المواعيد

### عرض الأجنحة اليومية على المدير:

في بداية عمل كل يوم، يطلب من السكرتير أو مدير المكتب القيام بعرض الأعمال التي يجب القيام بها لهذا اليوم، وتتضمن جدول عمل المدير لهذا اليوم، محددًا فيه مواعيد الاجتماعات والمقابلات مع المسؤولين في المنظمة، ومقابلة الزائرين من المراجعين والضيوف والمتعاملين (الموردين)، وبعد عرض هذه الأجنحة على المدير المسؤول، يمكن للسكرتير أخذ توصياتها ومحتواها والتأكد من إمكانية القيام بكافة الأعمال المجدولة لهذا اليوم، أو أن يقوم المدير المسؤول بإجراء التعديل على بعض المواعيد والاجتماعات وتقليل الالتزامات لعدم توفر الوقت بحيث يقوم مدير المكتب أو السكرتير باتخاذ الإجراءات المناسبة حسب توجيهات المدير المسؤول.

إن أهمية عرض أجنحة العمل اليومية على المدير تتيح الفرصة للمدير المسؤول لتخطيط وقته خلال اليوم، كذلك تساعد السكرتير على معرفة مدى إمكانية الوفاء بالالتزامات المكتب من المقابلات أو الاعتذار لمن سبق إعطاؤهم مواعيد قبل حضورهم إلى المكتب الأمر الذي يحفظ لهم وقتهم وكذلك يقلل من الإحراج الذي قد يقع فيه مدير المكتب أو السكرتير. فضلاً عن أن ذلك يساعد المدير في تذكر الأعمال المطلوب إنجازها والإعداد لها، والتجهيز للاجتماعات والمقابلات المجدولة قبل حدوثها.

### جمع البيانات المطلوبة للمدير:

من خلال متابعة السكرتير أو مدير المكتب للأعمال الواردة لمكتب المدير المسؤول، فإنه من خلال خبرته في المكتب يقوم بإعداد جميع البيانات التي يتوقع طلبها من قبل المدير، فمثلاً عند ورود مخاطبات لها خلفيات سابقة وتقارير فيمكن للسكرتير تحضير مثل هذه البيانات وإرفاقها بالخطاب الوارد إلى مكتب المدير.

كما أن السكرتير أو مدير المكتب يتلقى طلبات المدير بشكل دائم عن المعلومات التي يتطلب تحضيرها، إما من الإدارات ذات الاختصاص أو من المعلومات المتوفرة في المكتب، ومن جانب آخر فإن السكرتير أو مدير المكتب ومن خلال أجنحة العمل اليومية يستطيع تحديد نوعية المعلومات المطلوبة للمدير، فإذا عرف مثلاً عن وجود اجتماع لدى المدير فإنه من المؤكد ضرورة تجهيز محضر الاجتماع السابق وأي تقارير ذات علاقة بموضوع الاجتماع.

حالة دراسية

على افتراض أنك سكرتير وضح كيف يتم التصرف في حال حضور أحد الأنواع التالية من الزوار إلى المكتب:

- زائر بدون موعد سابق حضر لمقابلة الرئيس في امرهام على حد تعبيره.

- زائر من العاملين في الجهة طلب مقابلة الرئيس ولديه بعض المواضيع الروتينية .

- زائر أعلى مرتبة من المدير ويريد مقابلة المدير فوراً على الرغم من انشغال الرئيس بإجتماع دوري داخل مكتبه.

- حضر والد الرئيس وهو كبير في السن وطلب مقابلة المدير رغم أن لديه اجتماع مع رئيس إحدى الأقسام بالمؤسسة.

- زائر عرف بنفسه بأنه يعمل في جريدة ويرغب في مقابلة الرئيس لاجراء حوار صحفي معه علماً بأن الرئيس خارج المكتب.

- زائر غير مرغوب في مقابلته لعدم اختصاص المؤسسة بموضوعه.



## أسئلة للمناقشة

- ١- ناقش مع زملائك أهمية العلاقات العامة في المكتب، ولخص أهم ما تم التوصل إليه ؟
- ٢- كيف تحدد سياسة استقبال زوار المكتب ؟
- ٣- كيف يتم الترحيب بزوار المكتب واستضافتهم عند وصولهم إلى المكتب ؟
- ٤- كيف يمكنك التعرف على تفضيلات المدير بخصوص التعامل مع الزوار ؟ وما هي الأسئلة التي يجب أن توجهها للمدير لتحديد ذلك ؟
- ٥- يواجه الكثيرون مشكلة عدم حفظ اسم الزائر. ما هي الإجراءات التي تراها مناسبة لتلافي هذه المشكلة ؟
- ٦- عند معرفتك بالغرض من زيارة الضيف. ما هي الإجراءات التي يجب اتخاذها مع ذلك الزائر ؟
- ٧- ما أهمية تسجيل بيانات الزوار ؟ وكيف يتم ذلك ؟
- ٨- ما أهمية تسجيل مواعيد لزوار المكتب ؟ وكيف يتم ذلك ؟
- ٩- ماذا تتضمن الأجندة اليومية للمدير ومتى يتم إعدادها ؟

## إجراءات السكرتارية – ٢

ترتيبات السفر

## الوحدة الثالثة: ترتيبات السفر

**الجدارة:** أهمية السفريات للمدير وكيفية الإعداد لها .

### الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي :

- ١- جمع البيانات المتعلقة بالسفر.
- ٢- عمل الحجوزات اللازمة ومتابعتها.
- ٣- تجهيز ملف السفر .
- ٤- التأكيد على الجهة المضييفة عن موعد وصول المدير .
- ٥- إلغاء الزيارة حسب طلب المدير.

**الوقت المتوقع للتدريب :** ٢٥٠ دقيقة .

### الوسائل المساعدة :

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

### متطلبات الجدارة:

## مقدمة

تتعدد وسائل الاتصال بين المديرين من بلدان مختلفة ، حيث توجد المراسلات ، والاتصالات الهاتفية ، والبريد الإلكتروني ، والاتصال عن طريق الفيديو ، وغيرها ، ويعقد رجال الأعمال والمديرون على اختلاف مستوياتهم العديد من الاجتماعات مع نظرائهم في المنظمات المختلفة حول العالم ، إلا أن كل ذلك لا يلغي الحاجة إلى السفر ، واللقاء والاجتماع مع الآخرين وجهاً لوجه لأعمال تتطلب طبيعتها مثل ذلك ، ولهذا فإن كثيراً من المديرين تضطربهم ظروف أعمالهم للسفر بشكل دائم ، الأمر الذي يجعل مساندتهم في إعداد الترتيبات لهذه السفريات أمراً مهماً حفظاً لأوقاتهم وتوفيراً لراحتهم ليتمكنوا من الوفاء بالتزاماتهم.

## أسباب ودوافع سفريات المدير:

- ١ - زيارة وتفقد فروع المنظمة.
- ٢ - إجراء المقابلات لعقد الصفقات وإبرام العقود.
- ٣ - البحث عن مواد ومستلزمات تحتاج المنظمة إلى التزود بها.
- ٤ - زيارة المعارض المتخصصة في مجالات ذات علاقة بعمل المنظمة ،
- ٥ - الحضور والمشاركة في المؤتمرات والندوات واللقاءات العلمية.
- ٦ - حضور الدورات التدريبية لرفع المستوى الوظيفي للعاملين.
- ٧ - المشاركة في اجتماعات اللجان محلية كانت أو إقليمية أو دولية.
- ٨ - النزهة والاستجمام أو العلاج.

## أولاً: ترتيبات السفر

- لا تختلف المنظمات في إعدادات السفر لموظفيها كثيراً ، فغالباً لا تخرج عن أحد الوسائل التالية:
- ١- قد تعتمد المنظمة على إدارة محددة داخل المنظمة تتولى القيام بترتيبات السفر لموظفيها ، وفي هذه الحالة قد تقوم هذه الإدارة بإعداد ترتيبات السفر للمديرين وللموظفين بشكل عام من خلال الاتصال مباشرة بمقدمي الخدمة مثل شركات الطيران ، والفنادق ، وشركات تأجير السيارات . أو أن تلجأ هذه الإدارة إلى تنسيق ذلك مع وكالة سفر متخصصة .
  - ٢- أن تعتمد على إحدى وكالات السفر للقيام بهذه المهمة ، دون تخصيص إدارة محددة داخل المنظمة .
  - ٣- أن تترك المنظمة للمدير نفسه القيام بإعداد ترتيبات سفره بالطريقة التي تناسبه.

٤- أن يتولى سكرتير كل إدارة أو مدير المكتب القيام بإعداد الترتيبات اللازمة لسفر المدير المسؤول بالتنسيق مع شركات الطيران والفنادق وشركات تأجير السيارات وغيرها. وأياً ما كانت الطريقة المتبعة في المنظمة التي تعمل بها فإن هناك مهاماً تقع ضمن مسؤوليات السكرتير أو مدير المكتب ، وتتطلب معرفة ترتيبات السفر والمهام التي يجب القيام بها.

**ثانياً: وسائل السفر :**

تتعدد وسائل السفر وتختلف من مكان إلى آخر ، ويمكن حصرها في ثلاث طرق :

- ١- السفر عن طريق البر: بواسطة سيارة خاصة ، شركات النقل ( باصات ) ، سيارة مؤجرة ، القطارات .
  - ٢- السفر عن طريق البحر: مراكب تجارية كبيرة ، مراكب تجارية صغيرة ، مراكب خاصة ، وتستخدم في حال وجود أعمال أو مؤتمرات في جزر لا يتوفر فيها مطارات .
  - ٣- السفر عن طريق الجو: بواسطة الطائرات بأنواعها .
- يتم استخدام الطريق والوسيلة المناسبة حسب وجهة السفر ، وميزانية السفريات في المنظمة ، والمستوى الوظيفي للمسافر ، وعامل الوقت قد يكون العنصر الرئيس في اختيار وسيلة السفر المناسبة خصوصاً للمدراء الذين يشعرون بشكل دائم بحاجتهم الماسة لتوفير الوقت لكثرة التزاماتهم العملية . ويجب على السكرتير أو مدير المكتب قبل البدء في ترتيبات السفر أن يقوم بالإجابة على التساؤلات التالية (١٠):

- ١- ما هي السياسات والأنظمة التي تنظم عملية السفر داخل المنظمة؟
- ٢- هل توجد إجراءات يجب اتباعها داخل المنظمة عند القيام بإعداد ترتيبات السفر للمدير المسؤول؟
- ٣- هل لدى المدير المسؤول بطاقة ائتمان من المنظمة التي يعمل بها؟
- ٤- هل هناك وكالة سفر محددة يجب التعامل معها؟
- ٥- كيف يتم التعامل مع مصروفات السفر وكافة التكاليف الخاصة به؟
- ٦- هل هناك أيام محددة لانتداب المدير تحتسب لغرض السفر ، خلاف الأيام التي يحتاجها لإنجاز المهمة المطلوبة؟
- ٧- هل هناك دفعات مالية مقدمة يمكن أن يحصل عليها المكلف بالسفر؟
- ٨- هل هناك شركة طيران معتمدة لدى المنظمة التي تعمل بها؟
- ٩- هل هناك شركة فنادق محددة يتم التعامل معها من قبل المنظمة التي تعمل بها؟
- ١٠- هل هناك شركة سيارات معتمدة يتم التعامل معها من قبل المنظمة التي تعمل بها؟

<sup>10</sup>- Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P494).

١١- هل هناك تفضيلات لدى المدير المسؤول الذي تعمل معه بشأن شركة طيران محددة ، أو شركة فنادق ، أو شركة تأجير سيارات؟

١٢- ما هي تحديداً مسؤولية السكرتير أو مدير المكتب فيما يخص ترتيبات السفر؟

### ثالثاً: جمع البيانات المتعلقة بالسفر:

عندما يتم تكليف السكرتير أو مدير المكتب بالقيام بترتيبات السفر الخاصة بالمدير المسؤول، فإن هناك معلومات يجب أن يحصل عليها قبل البدء باتصالاته وإجراءاته لترتيب السفر ، ويمكن حصرها فيما يلي (١١) :

تجهيز ملف خاص بالسفر يحتوى على المعلومات الأساسية التالية والتي يجب تحديثها بشكل دائم:  
أ - سياسات وأنظمة وإجراءات ترتيبات السفر داخل المنظمة مثل (المخصصات المالية ، التواقيع المعتمدة ، الإجراءات المطلوب إتباعها ، النماذج المستخدمة وغيرها).

ب - عناوين وكالة السفر المعتمدة ، شركة الطيران المعتمدة ، شركة الفنادق المعتمدة ، شركة تأجير السيارات المعتمدة لدى المنظمة وغيرها من المؤسسات ذات العلاقة بالسفر.

١- تجهيز ملف مؤقت خاص بتفضيلات المدير المسؤول يحتوى على المعلومات التالية :

- الأيام التي يفضلها لبدء السفر .
- وقت المغادرة المفضل لدى المدير ( الصباح الباكر ، منتصف النهار ، المساء )
- نوع خطوط الطيران التي يفضلها ومستوى الخدمة ( أولى - رجال الأعمال - السياحية ).
- عدد المرافقين ، عدد الضيوف ، ومعلومات كاملة عنهم .
- التكاليف المتوقعة للرحلة .
- موقع الفندق المطلوب ، نوع ومستوى الخدمة ، الخدمات المطلوبة في الفندق ، نوع الغرفة ومكانها في الفندق .
- نوع وحجم السيارة المطلوبة ، ووسائل التنقل البرية .

٣- تحديد تفاصيل الرحلة مع شخص المسافر ( المدير المسؤول ) ، مثل وجهة السفر ( المدينة - المطار ) ، اليوم والتاريخ ، موعد ومكان الاجتماع .

٤- قم بإعداد خطة السفر عند القيام بالحجز ، انظر النماذج رقم ( ٩ أ ، ٩ ب ) ، على أن يكون ذلك قبل عمل الحجز النهائي ، وذلك لإعطاء فرصة للمدير المسؤول للموافقة على الترتيبات المبدئية ، وقد تحتوي خطة السفر على بدائل ليختار المدير المسؤول ما يناسبه منها .

<sup>11</sup> - Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.332).

- ٥- تجهيز ملف لكل شخص تقوم بإعداد ترتيبات السفر له ، على أن يحتوى على جميع المواد (المطبوعات - نشرات الفنادق - نشرات المطاعم المقترحة - خرائط للمواقع والمدن ) ومعلومات الحجز الخاصة به وتأكيداته ، المواعيد ، العناوين ، وأرقام الهواتف ذات العلاقة ، خيارات وسائل النقل داخل المدينة .
- ٦- تجهيز معلومات عن الطقس في المدينة التي يتجه إليها المدير المسؤول .
- ٧- تذكير المدير المسؤول ليقوم بالتأكد على أعضاء الاجتماع بموعده ومكان إنعقاده، وذلك بالاتصال هاتفياً أو إرسال رسائل لكل عضو عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد العادي أو عبر الفاكس .
- ٨- التأكيد على كافة الحجوزات التي تم إنجازها قبل يومين من سفر المدير المسؤول.
- ٩- احتفظ بملف خاص بكل شخص قمت بإعداد الترتيبات له ، على أن يتضمن الملف المعلومات التالية: أرقام الهواتف ذات العلاقة بالرحلة ، الأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم في حالة الطوارئ ، أرقام جوازات السفر ، وصورة من بطاقات الائتمان .

#### رابعاً: عمل الحجوزات اللازمة ومتابعتها :

عند تجميع المعلومات المطلوبة للقيام بترتيبات السفر، يتم البدء بعمل الترتيبات وفقاً لما يلي (١٢) :

##### (أ) حجز الطيران :

حجز الطيران يعتبر من أوائل أعمال الحجز التي يجب القيام بها بعد أن يتم اعتماد رحلة العمل ، وبعد جدولة مواعيد العمل والاجتماعات التي ستتم خلال الرحلة وهناك معلومات يجب توفرها قبل حجز المقاعد على الرحلة وهي :

- موعد الإقلاع والمدينة ، والتاريخ والوقت .
- موعد الوصول والمدينة ، والتاريخ والوقت .
- تحديد تكاليف الرحلة والخصومات المتاحة .
- عدد الأشخاص المسافرين ، وأسمائهم ، وعناوينهم ، وأرقام هواتفهم .
- الناقل ( شركة الطيران ) ومعلومات عن مدة الرحلة ومحطات التوقف إن وجدت .
- درجة الخدمة ( أولى - رجال أعمال - سياحية - أخرى ) نوع الرحلة ، المقاعد المفضلة للمسافرين ، حجم الوزن المسموح بحمله من الأمتعة .

<sup>12</sup>- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.332).



- الوجبات الخاصة ، مثل خضار خالصة ، الفواكه ، مأكولات قليلة الدسم ، والاحتياجات الخاصة التي يمكن تحديدها لموظف شركة الطيران .
  - التجهيزات الإلكترونية المتوفرة على الرحلة. مثل إمكانية تشغيل الحاسب الشخصي المحمول ، أجهزة الاتصال الهاتفية المتوفرة ، القنوات التلفزيونية ... إلخ .
  - رقم الرحلة ، واسم المطار المحدد للوصول .
  - نوع المواصلات المتوفرة في المطار وكيفية الوصول إليها ، وتكلفتها ، والمسافة بين المطار ووسط المدينة .
  - مدى توفر خدمة النقل المجاني من المطار إلى الفندق وكيفية الوصول إليها .
  - الترتيبات المطلوبة للحصول على التذاكر ، وكيفية دفع التكاليف .
  - رقم هاتف شركة الطيران في بلد الوصول ، مدى توفر نادي لشركة الطيران والخدمات التي يقدمها للمسافرين ، المكتب الرئيس لشركة الطيران في محطة الوصول .
  - اسم الشخص الذي قام بعمل الحجز لدى شركة الطيران ، أو في وكالة السفر . وتاريخ تنفيذ الحجز ، وتاريخ تأكيد الحجز .
  - تعليمات السلامة خلال الرحلة وأي تفاصيل عنها .
- ويمثل النموذجان ( أ٩ ) و ( ب٩ ) خطة سفر مقترحة ويمكن الاخذ بواحد منهما حسب الحاجة.

خطه السفر المقترحة (أ)						
الاسم : _____ الإدارة : _____						
بطاقة الائتمان : النوع : _____ رقم البطاقة : _____ تاريخ الصلاحية : _____						
بيانات الرحلة : شركة الخطوط : _____ رقم الرحلة : _____						
ملحوظة : في حقل مصدر المعلومات اكتب اسم الشخص الذي قدم المعلومات لووكالة السفر.						
مصدر المعلومات			معلومات تفضيلات رحلة الطيران			
_____			الناقل : _____			
_____			المقاعد : _____			
_____			الأيام المفضلة في الأسبوع : _____			
_____			وقت الإقلاع : _____			
_____			الاحتياجات الخاصة : _____			
_____			أخرى : _____			
_____			تفضيلات السكن			
_____			الفندق ، أخرى : _____			
_____			موقع الفندق ، أخرى : _____			
_____			الدور ، موقع الغرفة : _____			
_____			نوع السكن : _____			
_____			الخدمات المطلوبة : _____			
_____			تفضيلات تأجير السيارة			
_____			الموديل ، النوع ، الحجم : _____			
_____			الخدمات المطلوبة : _____			
الاسم : _____ الإدارة : _____						
الهاتف : العمل : _____ المنزل : _____ الفاكس : _____						
شركة الخطوط : _____ عدد المسافرين : _____						
محطة الوصول : _____ تاريخ السفر : _____						
خط السير :			رحلة الذهاب			
التاريخ	محطة الإقلاع		محطة الوصول		الخطوط - رقم الرحلة	المطار
	المدينة	الوقت	المدينة	الوقت		
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
القيود _____						
رحلة العودة						
التاريخ	محطة الإقلاع		محطة الوصول		الخطوط - رقم الرحلة	المطار
	المدينة	الوقت	المدينة	الوقت		
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
القيود _____						

نموذج رقم (٩)

نموذج خطة سفر المقترحة (أ)

## خطة السفر المقترحة ( ب )

## رحلة الذهاب

التاريخ	محطة الإقلاع		محطة الوصول		الخطوط - رقم الرحلة	المطار
	المدينة	الوقت	المدينة	الوقت		
						القيود

## رحلة العودة

التاريخ	محطة الإقلاع		محطة الوصول		الخطوط - رقم الرحلة	المطار
	المدينة	الوقت	المدينة	الوقت		
						القيود

درجة الخدمة: \_\_\_\_\_ المقعد: \_\_\_\_\_ نوع الطائرة: \_\_\_\_\_

الوجبة الخاصة: \_\_\_\_\_ المتوفر: \_\_\_\_\_

تاريخ الحجز: \_\_\_\_\_ الخيارات المتاحة: \_\_\_\_\_ اسم الموظف: \_\_\_\_\_

تاريخ تأكيد الحجز: \_\_\_\_\_ اسم الموظف: \_\_\_\_\_ رقم هاتف شركة الطيران: \_\_\_\_\_

التكلفة: \_\_\_\_\_ طريقة الدفع: \_\_\_\_\_ إيصال التذاكر: \_\_\_\_\_

الرحلات التي تتفق مع الخيارات المطلوبة: \_\_\_\_\_

الرحلات البديلة للخيارات المطلوبة: \_\_\_\_\_

وسيلة النقل إلى المطار: \_\_\_\_\_ المسافة إلى المطار: \_\_\_\_\_

ملاحظات: \_\_\_\_\_ موافقة المدير المسؤول: \_\_\_\_\_

فندق السكن: \_\_\_\_\_

اسم الفندق: \_\_\_\_\_

عنوان الفندق: \_\_\_\_\_ رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

تاريخ السكن: \_\_\_\_\_ رقم الحجز: \_\_\_\_\_

نوع الغرفة: \_\_\_\_\_ عدد الأشخاص: \_\_\_\_\_

وقت الدخول: \_\_\_\_\_ وقت المغادرة: \_\_\_\_\_

مواصفات الاجتماعات: \_\_\_\_\_ مواصفات الوجبات وحجمها: \_\_\_\_\_

مخطط الوصول إلى ومن الفندق: \_\_\_\_\_

وسائل النقل المطلوبة: \_\_\_\_\_

التكلفة: \_\_\_\_\_ ضمانات الوصول: \_\_\_\_\_ طريقة الدفع: \_\_\_\_\_

الخدمات الخاصة: \_\_\_\_\_ الإلغاء بواسطة: \_\_\_\_\_

وكيل الحجز: \_\_\_\_\_ موافقة المدير المسؤول: \_\_\_\_\_

حجز السيارة: \_\_\_\_\_

اسم الشركة: \_\_\_\_\_ اسم السائق: \_\_\_\_\_ نوع وحجم وموديل السيارة: \_\_\_\_\_

خدمات خاصة: \_\_\_\_\_ تاريخ الحاجة للسيارة: \_\_\_\_\_

خطوط الطيران ورقم الرحلة: \_\_\_\_\_ مكان استلام السيارة: \_\_\_\_\_

مكان تسليم السيارة: \_\_\_\_\_ التكلفة: \_\_\_\_\_ طريقة الدفع: \_\_\_\_\_ تاريخ الحجز: \_\_\_\_\_

نموذج رقم (٩) نموذج خطة السفر المقترحة (ب)

## (ب) حجز الفنادق:

وكالات السفر، أو الإدارة المختصة في المنظمة يمكن أن تقوم بحجز الفنادق، كما بإمكانك القيام بذلك بنفسك، ويكون ذلك بالاتصال مباشرة بالفنادق أو الاتصال بها من خلال مواقعها على الإنترنت ومراسلتها عن طريق البريد الإلكتروني، كما يمكنك الحصول على كافة المعلومات من خلال الدخول على مواقع الفنادق المختارة ومعرفة مستوى الخدمات المتوفرة، ومستوى الأسعار، وعدد الغرف ومواقع الفندق، وقبل البدء بعملية الاتصال يجب تحضير المعلومات التالية<sup>(١٣)</sup>:

- ١- اسم الموظف - الموظفين - والشركة التي يعمل - يعملون - بها.
- ٢- تاريخ ووقت الوصول، تاريخ ووقت المغادرة، وتحديد مدة التأخير في الوصول إن وجدت.
- ٣- حدود التكلفة المتوقعة.
- ٤- عدد الأشخاص في كل غرفة، مقياس السرير في كل غرفة، غرف للمدخنين أو غير المدخنين، أدوار مخصصة للنساء، موقع الغرفة.
- ٥- طريقة الدفع (إذا كانت عن طريق بطاقة الائتمان فيجب تحضير رقمها).
- ٦- معلومات كاملة عن كل شخص.
- ٧- تحديد موقع الفندق المطلوب.
- ٨- مدى الحاجة إلى التوصيل من المطار إلى الفندق والعكس، ومواعيد هذه الخدمة وموقع تواجدتها في المطار.
- ٩- موعد ووقت الوصول إلى الفندق وموعد ووقت المغادرة النهائية من الفندق، والموعد المعتمد للمغادرة من الفندق ومدى الحاجة إلى تمديد وقت المغادرة لعدد من الساعات.
- ١٠- التأكد من جميع الخدمات في الفندق، وخصوصاً الخدمات التي يحتاجها المدير المسؤول والتأكد من وجودها وتكلفتها.
- ١١- مستوى خدمات السكرتارية في الفندق، ومدى وجود مركز لرجال الأعمال والخدمات التي يقدمها مجاناً وتكلفة الخدمات غير المجانية.
- ١٢- مواصفات النادي الصحي في الفندق والخدمات التي يقدمها.
- ١٣- مستوى الخدمات التي يقدمها لعقد الاجتماعات والمناسبات الرسمية مثل غداء أو عشاء رسمي وغيرها.

<sup>13</sup>- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.338).

١٤- الحصول على رقم تأكيد الحجز للفندق. ( تعطى الفنادق العالمية عادة رقم يفيد بتأكيد الحجز، عند الرغبة في الرجوع إلى هذا الحجز فيكتفي بتقديم هذا الرقم ).

### (ج) حجز سيارة:

تتواجد عادة مكاتب لشركات تأجير السيارات في معظم المطارات العالمية والمحلية والإقليمية، وإن لم يكن فتكون في مواقع قريبة من المطارات، وفي بعض الفنادق الكبيرة، وفي وسط المدن، عند القيام بحجز سيارة للمدير المسؤول يجب توفير المعلومات الضرورية التالية<sup>(٤)</sup> :

- ١- تاريخ الحاجة للسيارة، موعد وموقع استلامها وموعد موقع تسليمها.
- ٢- اسم الشخص المستأجر واسم السائق في حالة الاختلاف.
- ٣- شركة الخطوط ورقم الرحلة التي سوف يصل عليها المستأجر.
- ٤- تحديد الأسعار، التخفيضات المتاحة، حدود التأجير (داخل المدينة - خارج المدينة - خارج البلد).
- ٥- محددة الكيلومترات (بعض الدول تعتمد المسافات بالميل) أو غير محددة، وشروط تسليم السيارة من ناحية الوقود (بعض الشركات تسلم السيارة وقد تم شحنها بالوقود، وتشتري لتسليمها كذلك، وتفرض رسوماً مكلفة عند مخالفة ذلك).
- ٦- نوع السيارة، موديلها، حجمها.
- ٧- تكاليف تسليم السيارة في غير الموقع الذي تم استلامها منه.
- ٨- نوع المواصفات والخدمات المتوفرة في السيارة وتكاليفها.
- ٩- تغطية التأمين ومعرفة أنواع التأمين علماً بأن أنواع التأمين تختلف من دولة إلى أخرى وكذلك معرفة حدود مسؤولية المستأجر.

### خامساً: وكالات السفر التجارية:

نظراً لأن الطريقة الشائعة في كثير من المنظمات، هي اختيار وكالة سفر تجارية تتولى القيام بإعداد الترتيبات اللازمة لسفر المسؤولين في المنظمة، وذلك لمعرفةها وبشكل مستمر بالتغيرات التي تحدث في وسائل السفر، وجدول الرحلات وشركات الطيران، والفنادق القائمة والتي يستحدث منها، وشركات تأجير السيارات القائمة والمستحدثة، والفرص المتاحة فيما يخص الأسعار والتخفيضات، خصوصاً أن كثيراً من وكالات السفر لا تحتسب تكاليف للخدمات التي تقدمها لأنها تحصل على نسب تخصصها لها شركات الطيران والفنادق وشركات تأجير السيارات كما أن وكالات السفر تقدم

<sup>14</sup>- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.340).

خدمات تتمثل في الحجوزات للطيران ، والفنادق ، والسيارات وغيرها وتقوم بقطع التذاكر وكوبونات الحجز وتوصيلها إلى المستفيد بالإضافة إلى العديد من الخدمات، لذلك فإنه من المناسب التعرف على كيفية اختيار وكالة السفر المناسبة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية (١٥):

- ١- ما هي الوكالة التي تستخدمها المنظمات الأخرى ؟ وهل المنظمات الأخرى راضية عن مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الوكالة ؟ ويمكنك الحصول على هذه المعلومات من خلال الاتصال بالمنظمات الأخرى المماثلة للمنظمة التي تعمل بها.
- ٢- هل هذه الوكالة عضوا في أي منظمة عالمية ، أو محلية ؟ لأن عضوية المنظمة في أي منظمة عالمية تساعد على الحصول على خدمات ذات مواصفات قياسية ، ويمكن اللجوء إلى مثل هذه المنظمات في حال وجود مشكلة مع هذه الوكالة .
- ٣- هل هذه الوكالة معترف بها من قبل شركات الطيران وشركات الفنادق العالمية ؟
- ٤- هل هذه الوكالة مرخصة نظاماً ؟ ولديها التأهيل اللازم لممارسة هذا النوع من الأعمال ؟
- ٥- هل هذه الوكالة لديها الإمكانيات والخدمات التي ترغب في تحقيقها ومتخصصة في ذلك ؟
- ٦- هل هذه الوكالة مستقلة أم أنها تابعة لوكالة رئيسة أخرى ؟
- ٧- هل هناك تكلفة لأي نوع من الخدمات التي تتوقع الحصول عليها ؟ وفي حال وجود مثل هذه التكاليف يجب مقارنتها مع الوكالات الأخرى ، علماً بأن معظم الوكالات تحصل على نسب مخصصة من شركات الطيران العالمية ، وكذلك الشركات الأخرى مثل شركات الفنادق وتأجير السيارات وغيرها .
- ٨- ما نوعية أجهزة وأنظمة الحاسب المستخدمة لدى الوكالة ؟ وهل هناك توافق بين هذه الأنظمة والأنظمة الموجودة في المنظمة التي تعمل بها بحيث يكون هناك إمكانية للدخول على أنظمة هذه الوكالة والاستفادة من خدماتها مباشرة .
- ٩- هل يناسب المنظمة التي تعمل بها طريقة وإجراءات الدفع التي تعتمدها وكالة السفر؟
- ١٠- هل المظهر العام لهذه الوكالة مناسب ويؤكد تخصصها في هذا المجال ؟
- ١١- هل توفر هذه الوكالة تذاكر مخفضة ، وتقدم بشكل دائم بدائل مناسبة للسفر؟

### سادساً : تجهيز ملف السفر :

عند الانتهاء من الإعداد والترتيب لسفر المدير المسؤول، فإن على السكرتير إعداد ملف السفر للمدير ، والذي يحتوي على المعلومات الرئيسية التالية :

<sup>15</sup> - Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.325).

- ١- تذاكر السفر مرفق بها مستخرج للحجوزات وتحتوى على أرقام الرحلات ومواعيد الإقلاع والوصول والمدن والمطارات التي سيتم الوصول إليها .
- ٢- مطويات ( مطبوعات ) عن الفنادق التي سيتم السكن بها ، ومخطط يوضح الطريق إليها ، وأسمائها وعناوينها وأرقام الهواتف الخاص بها ، ومستند يثبت تأكيد الحجز ومواعيد الوصول والمغادرة منها
- ٣- أي مستندات ومخاطبات وتقارير ذات علاقة برحلة العمل .
- ٤- مستندات إثبات تأجير السيارة ، وعنوان شركة التأجير ، وأرقام الهواتف ، ومخطط يوضح كيفية الوصول إلى مقر شركة التأجير ومكان وموعد استلام السيارة .
- ٥- جدول عمل الرحلة الفعلي (انظر النموذج رقم ١١) ، والذي يجب إعداده قبل سفر المدير المسؤول وبعد الانتهاء من الترتيبات .

### سابعاً: جدول الرحلة الزمني :

يتم إعداد جدول الرحلة الزمني لجميع الأشخاص المسافرين، ويوضح جدول عمل المدير المسؤول يوماً بيوم خلال السفر ، ومرشد مخطط الرحلة يعتبر مصدراً مناسباً لإعداد جدول الرحلة الزمني، ويتضمن جدول الرحلة الزمني المعلومات التالية<sup>(١٦)</sup> :

- ١- تاريخ ووقت الإقلاع والوصول .
- ٢- المدن التي سيتم الانطلاق منها وتلك التي سيتم الوصول إليها .
- ٣- شركة الخطوط ( الناقل ) ، ورقم الرحلة ، رقم المقعد ، والوجبات المختارة .
- ٤- النقل من المطار إلى الفندق ، أرقام هواتف شركات النقل ، رقم الفندق .
- ٥- شركة تأجير السيارات ، نوع السيارة ، وموديلها ، وحجمها .
- ٦- رقم تأكيد الحجوزات التي تم تنفيذها .
- ٧- المواعيد اليومية للمدير المسؤول .

<sup>16</sup> - Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.358).

## الجدول الزمني للرحلة

الاسم : محمد منصور

من ١٠ إلى ١٢ شوال ١٤٢٢

## زيارة معرض تقنيات الحاسب الآلي بجدة

يوم السبت ١٠ شوال :

٠١,٣٠ ظهراً مغادرة الرياض إلى جدة  
الخطوط السعودية ، رحلة رقم ٠٢٢  
بدون توقف.  
٠٣,٠٠ ظهراً الوصول إلى جدة  
الاستقبال بواسطة فندق جدة شيرتون  
رقم الهاتف : ٣٨٥٠٠٠٠٠ تحويلة ٤٤٤  
الفندق : فندق جدة شيرتون - الحمراء  
التاريخ : ١٠ و ١١ شوال  
رقم الحجز في الفندق : CS85474 بواسطة السيد خالد  
مؤكد الوصول .

ملاحظة:

عند الوصول اتصل بالسيد فهد محمد بشأن تقديم عرض في الاجتماع عن وسائل التعليم الحديثة

يوم الأحد ١١ شوال :

٠٧,٣٠ صباحاً اجتماع على الإفطار مع السيد أسعد محمود  
عن التقنيات المكتبية الحديثة.  
مقهى الجزيرة ( داخل الفندق ) الدور الخامس  
الاتصال بمركز رجال الأعمال في الفندق وطلب تصوير وتجهيز القراءات الخاصة بالاجتماع .  
١٠,٠٠ صباحاً تقديم عرض عن وسائل التعليم الحديثة بواسطة خالد محمد في قاعة المحار في الفندق  
٠١,٠٠ ظهراً تناول الغداء مع مدير عام شركة سوني للإلكترونيات  
مطعم درة العروس - درة العروس  
٠٤,٠٠ عصرراً لقاء جميع منسوبي المنظمة في المنطقة الغربية  
قاعة الاحتفالات الكبرى - درة العروس  
٠٧,٣٠ مساءً اجتماع على العشاء مع السيد / جون دنفير المدير التنفيذي لشركة التقنيات البريطانية  
مطعم البحار - فندق جدة شيرتون - الدور السادس

يوم الإثنين ١٢ شوال

٠٧,٣٠ صباحاً اجتماع على الإفطار مع السيد محمد البديري مدير شركة الإلكترونيات  
مقهى الدلفين - فندق جدة ماريوت - الدور الأول  
١٠,٠٠ صباحاً اجتماع مع مديري الفروع في المنطقة الغربية  
قاعة الفارس - فندق جدة شيرتون - مركز المؤتمرات  
١٢,٣٠ ظهراً اجتماع عمل على الغداء مع السيد كوشي باشي مدير عام شركة بنسونيك  
مطعم البحار - فندق جدة شيرتون - الدور السادس  
٣,٣٠ ظهراً مغادرة جدة - الخطوط السعودية رحلة رقم ٠٢٣ - بدون توقف - مأكولات خفيفة  
٠٥,٠٠ عصرراً الوصول إلى الرياض



### ثامناً : التأكيد على الجهة المضييفة عن موعد وصول المدير :

قبل مغادرة المدير المسؤول بيومين، يجب على السكرتير التأكد من كافة الإجراءات التي تم إنجازها في ترتيب سفر المدير، وعليه التأكد من سلامة حجز الطيران من خلال الاتصال على شركة الطيران وتدقيق مواعيد السفر، والاتصال بالفندق أو الجهة المضييفة وتأكيد وصول المدير في المواعيد التي سبق تحديدها، وكذلك في حال تأجير سيارة يجب التأكد من توفر السيارة المطلوبة في المكان والموعده والمحدد.

إن القيام بعملية التأكد النهائي تضمن عدم حدوث أي مشاكل، وفي حال وجود أي نقص فإنه بالإمكان تلافيه قبل سفر المدير المسؤول. كما يجب على السكرتير مراجعة ملف السفر والتأكد من اكتمال كافة البيانات المطلوبة.

### تاسعاً : إلغاء الزيارة حسب طلب المدير :

في بعض الأحيان يضطر المديرون إلى تأجيل رحلاتهم أو إلغائها، وإذا حدث ذلك فإن على السكرتير أو مدير المكتب حال معرفته بذلك الرجوع إلى ملف السفر الخاص بالرحلة، والتأكد من إلغاء كافة الالتزامات التي تم الارتباط بها لهذه الرحلة، ومنها إلغاء حجز الطيران، وحجز الفنادق، وحجز السيارة، وذلك لعدم تحمل تكاليف لا مبرر لها. وكذلك يتطلب الأمر إلغاء أي اجتماعات تم تحديدها والالتزام بها، وذلك لضمان المصداقية لجميع المتعاملين مع المنظمة والمحافظة على سمعة المدير المسؤول وكذلك المنظمة التي يعمل بها.

دور السكرتير في أثناء وبعد سفر الرئيس:

- دور السكرتير أثناء سفر المدير:

إن فترة غياب المدير ليست فترة راحة للسكرتير، بل يجب عليه مضاعفة الجهد وتقسيم الأعمال التي ترد إلى المكتب حسب أهميتها وإمكانية التصرف فيها، فهناك أعمال روتينية يمكن للسكرتير التصرف فيها وفقاً لسابق خبرته مع المدير، وهناك أعمال يمكن أن تحال إلى نائب المدير، وهناك أعمال عادة تحول إلى الموظفين المختصين، وهناك أعمال لا يمكن البت فيها إلا من قبل المدير نفسه فيجب تجميعها في ملف يسلم للمدير بعد عودته.

كما يمكن تلخيص الأعمال التي يقوم بها السكرتير أثناء سفر المدير فيما يلي:

- ١ - الرد على المكالمات الهاتفية الواردة إلى مكتب المدير أثناء غيابه وتسجيل معلومات عنها في النماذج المخصصة لهذا الغرض.
- ٢ - استقبال الزائرين الذين يحضرون إلى مكتب المدير أثناء غيابه وتسجيل جميع المعلومات المتعلقة بذلك.
- ٣ - إعداد ملف يحتوي على الأعمال التي قام نائب الرئيس أو المكلف بالبت فيها وإنجازها.
- ٤ - إعداد ملف بالأعمال المؤجلة التي لا يمكن البت فيها إلا من قبل المدير نفسه .
- ٥ - الاتصال بالمدير من وقت لآخر لإبلاغه بالأمر الهامة والقضايا المستعجلة.
- ٦ - إعداد تقرير عن ما تم من نشاطات وأعمال في المنظمة أثناء غياب المدير.

دور السكرتير بعد عودة المدير:

يتعين على السكرتير بعد عودة المدير القيام بما يلي:

- ١ - الترتيب مع إدارة العلاقات العامة لاستقبال المدير وتزويدهم بالمعلومات اللازمة لذلك.
- ٢ - تقديم ملف المعاملات المؤجلة للمدير بعد مباشرته لعمله.
- ٣ - تزويد المدير بتقرير الأعمال والنشاطات التي تم إنجازها خلال غيابه.
- ٤ - تزويده بنماذج المكالمات الواردة والزيارات التي سجلت أثناء غيابه ،
- ٥ - تنظيم وفهرسة الوثائق والأوراق التي جاء بها المدير وحفظها في الملفات الخاصة بها.
- ٦ - مساعدة المدير في إعداد تقرير الرحلة ،
- ٧ - إعداد وإرسال رسائل الشكر والتقدير باسم المدير أو باسم المنظمة للأشخاص والهيئات التي تعاونت مع المدير وساهمت في إنجاز مهمته.

**أسئلة للمناقشة**

١- ما هي الطرق التي تعتمد عليها المنظمات في إعداد السفر؟

٢- ما هي التساؤلات التي يجب عليك الإجابة عليها قبل البدء بإجراءات ترتيبات السفر للمدير المسؤول؟

٣- كيف يتم جمع البيانات المتعلقة بسفر المدير؟

٤- ناقش مع زملائك الكيفية التي يتم فيها عمل الحجوزات اللازمة للمدير على رحلات الطيران ، وحجز الفنادق ، وحجز سيارة ، ولخص أهم ما يتم التوصل إليه ؟

٥- كيف تجهز ملف السفر للمدير ؟ وما هي محتوياته ؟

٦- كيف تؤكد للجهة المضييفة موعد وصول المدير ؟

٧- كيف تقوم بإلغاء كافة الترتيبات التي قمت بها عندما يطلب منك المدير ذلك ؟

## حالات عملية

### حالة عملية رقم (١)

على ورقة خارجية ، قم بإعداد رحلة عمل وهمية للمدير تستغرق خمسة أيام ، حدد البلدان التي سوف يزورها ، وأيام الاجتماعات ، و قم بإشغال أيام الراحة ( يومين ) ببرامج سياحية مناسبة ، استخدم النماذج ( ١ أ - ب ) . بعد ذلك قم بإعداد جدول الرحلة الزمني ؟

### حالة عملية رقم (٢)

قم بزيارة احدى وكالات السفر والسياحة في المدينة التي تقيم فيها ، ووجه لهم جميع التساؤلات الواردة تحت عنوان ( وكالة السفر ) في وحدة ترتيبات السفر ، واطلع على الإمكانيات المتاحة لديهم ، بعد ذلك قم بإعداد تقرير عن تلك الزيارة ، وامل عرضاً لزملائك عن الذي وجدته لدى تلك الوكالة .

## إجراءات السكرتارية – ٢

### تنظيم المحفوظات

## الوحدة الرابعة: تنظيم المحفوظات

**الجدارة:** المعرفة التامة لأصول حفظ المعلومات وتداولها وطريقة الحفظ المناسبة لكل مادة.

### الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي:

١. القدرة التامة على معرفة أهم الطرق لتصنيف المحفوظات.
٢. التعرف على وسائل ترميز المحفوظات.
٣. التعرف على الوسائل المساعدة لحفظ المعلومات وطريقة حفظها وأنواع وسائل الحفظ.
٤. التخلص وإتلاف المواد المحفوظة عند عدم الحاجة لها.
٥. القدرة التامة على استخدام الوسائل التقنية لإحضار الملفات عند طلبها.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ١٢ ساعة.

### الوسائل المساعدة:

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

### متطلبات الجدارة:

## أولاً : تعريف الحفظ

يعرف الحفظ بأنه ترتيب الأوراق والمستندات والسجلات الأصلية أو صور منها وتخزينها بالطريقة التي تكفل سرعة معرفة مكانها واستخراجها عند الحاجة.

وأيضاً يمكن تعريف الحفظ بأنه عملية الاحتفاظ بالأوراق والملفات والمستندات في أماكن خاصة للمحافظة على سلامتها ومن أجل سهولة وسرعة الرجوع إليها عند الحاجة.

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

مفهوم المحفوظات :

يطلق مفهوم المحفوظات على ٣ أمور كمايلي:

١- مواد المحفوظات (الوثائق) :

وهي كل مادة تحتوي على بيانات ومعلومات ناتجة عن ممارسة الجهاز الحكومي لنشاطاته المختلفة وتحفظ للرجوع إليها مستقبلاً ، وقد تكون ورقية مثل الخرائط والرسوم ، أو أشرطة ، وأفلام .

٢- مكان الحفظ :

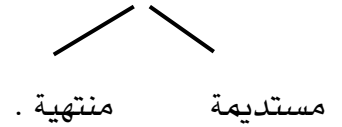
هي الوحدة الإدارية المسؤولة عن مهام (أعمال) المحفوظات النشطة في الجهاز أياً كان حجمه أو مسمياته .

## ٣- أعمال الحفظ :

وهي الإجراءات التي تتبع للرقابة على المعاملات من لحظة إنشائها حتى تستهلك مثل التصنيف ، الترميز ، الفهارس ، الحفظ والتداول ، الفرز والترحيل والإتلاف والمحفوظات (الوثائق) يمكن تقسيمها إلى ٣ مراحل من حيث درجة النشاط وهي :

- ١- المرحلة النشطة : وهي الوثائق التي يتم الرجوع لها بشكل مستمر ويتم الاحتفاظ بها داخل مكاتب الموظفين وتستخدم الملفات العلاقية لحفظ هذه الوثائق .
- ٢- المرحلة المتوسطة النشاط : هي التي يتم الرجوع إليها في فترات متباعدة مثل ملفات أداء العمال ، ويتم الاحتفاظ بها في مستودع الحفظ المركزي .

## ٣- المرحلة غير النشطة :



المستديمة : هي الوثائق التي انتهت إجراءاتها ولكن يحتمل الرجوع إليها مستقبلاً مثل الوثائق التاريخية ، والوثائق التي تحمي حقوق الأفراد والدولة.

المنتهية هي التي لا نرجع إليها أبداً ولا بد من إتلافها .

ويكمن الغرض من تنظيم المحفوظات في أي منشأة عامة كانت أو خاصة أن يتم ترتيب الأوراق مع بعضها البعض وعزلها عن الأوراق التي لا تتشابه معها ، وذلك باستخدام الطريقة المناسبة التي يسهل توصيلها إلى المستفيدين ويتضمن ذلك ترتيب جميع الألفاظ والأشياء والأفكار المفردة في مجموعات تبعاً لدرجة التشابه والاختلاف التي توجد بينهم.

ومن الملاحظ أن كل أنظمة الحفظ سواء كانت آلية أو تقليدية تبنى حول تجميع كل الأوراق أو تصنيفها تصنيفاً منطقياً ، وعند تصميم أي خطة من الخطط التي تزمع إدارة المحفوظات جمع جميع مخططاتها يلزمها الإجابة على مجموعة من الأسئلة حتى تسهل عملية التصنيف ومن هذه الأسئلة :

- ١- هل الإطار المستخدم في نظام الحفظ وأقسامه مرتب بنظام ومنسق بطريقة يسهل الحصول عليها؟



- ٢ - جميع الألفاظ المستخدمة واضحة ومختصرة وهل تستطيع أن تعني نفس الشيء بالنسبة للمستخدم؟
- ٣ - هل جداولها المستخدمة مكتوبة في شكل مبسط؟
- ٤ - هل يوجد في نظام الحفظ موضع للعموميات التي تدرج تحت أي من الموضوعات الأخرى؟
- ٥ - هل روعي في التصنيف والحفظ أن تكون خطته مرنة؟
- ٦ - هل نظام التصنيف المستخدم يسمح بتبيان وجهة النظر؟

أسباب عدم السرعة في استرجاع الوثائق والمستندات:

#### ١- التنظيم الإداري :

- ( أ ) فقدان عنصر الرقابة لعدم وجود نظام ضبط لعملية إدارة المحفوظات أو نظام فرز الملفات واستيعاب القديم غير المستعمل ، وعدم وجود نظام لمراقبة مواعيد إعادة الملفات للحفظ ، وعدم توزيع العمل حيث يختص كل موظف بعملية معينة .
- ( ب ) عدم وجود دليل أو لائحة لنظام المحفوظات ، ووصف لخطوات العمل العادي (الروتيني) حتى يستطيع الموظف الحديث أن يدرك دقائق العمل، كي يستطيع أولئك الذين يستخدمون المحفوظات أن يعرفوا طريقهم إليها .
- ( ج ) عدم تنظيم العمل مما يجعل الموظفين يشكون من عمليات لا ضرورة لها .
- ( د ) اختفاء موقع تنظيم الملفات مما يجعل طريقة الوصول إليها معقدة .
- ( هـ ) سوء تنظيم الملفات مما يجعل طريقة الوصول إليها معقدة .

#### ٢- الإدارات والمكان :

- ( أ ) سوء حالة خزائن الحفظ وأدراج الفهارس.
- ( ب ) وجود الأغلفة الرديئة التي تتمزق بسرعة.
- ( ج ) شحن الملفات بأوراق أكثر مما تتحمل.
- ( د ) كتابة البيانات على الغلافات كتابة يدوية رديئة.
- ( هـ ) عدم وجود أرفف أو أدوات كافية للعمل.
- ( و ) سوء الإضاءة .
- ( ز ) ضيق الممرات بين الدواليب .
- ( ح ) عدم التنسيق في وضع دواليب الحفظ بمكان الحفظ .

## ٣- الموظفون العاملون:

- ( أ ) عدم توفر الموظفين المؤهلين في أعمال المحفوظات.
- ( ب ) عدم وجود برامج تدريبية متخصصة في أعمال حفظ الوثائق.
- ( ج ) عدم وجود عدد كاف من الموظفين.

## ٤- الأوراق المحفوظة:

- ( أ ) صعوبة قراءة بعض محتويات الوثيقة نتيجة لتخريم أو التصوير الرديء.
- ( ب ) الأخطاء في كتابة الاسماء والعناوين الخاصة بالوثائق.
- ( ج ) حفظ الأوراق المتجمعة التي تتضمن أكثر من موضوع دفعة واحدة تحت موضوع واحد.

## ٥- عدم التعاون بين الوحدات الادارية و وحدة الحفظ المركزي:

- ( أ ) عدم التأشير على الأوراق قبل إرسالها إلي الحفظ.
- ( ب ) احتفاظ بعض الرؤساء بالأوراق في أدراج مكاتبهم بدلاً من إرسالها إلي الوحدة المختصة بحفظ الوثائق.

## - إجراءات حفظ الملفات:

- ١- حفظ الملفات طبقاً للقائمة في المكان المخصص بعد التأكد من موضوع أو اسم الملف ، رقم الملف ، تاريخ الملف.
- ٢- إعداد بطاقة بيانات أساسية لكل ملف يوضح عليها : اسم الملف ، ورقم الملف ، تاريخ الملف كحد أدنى مع بيان اسم الإدارة التابع لها هذا الملف.
- ٣- إعداد بطاقة حركة متابعة الملف وتداوله بين الإدارة والغير ( سواء داخل الإدارة أو خارجها ) موضعاً فيها بيانات الملف علاوة على الفترة الزمنية عند خروج الملف ، ومدة الإعارة أو التداول أو الاطلاع.
- ٤- استخدام علامات معينة مرئية حتى يمكن - بمجرد النظر - معرفة ما إذا كان الملف موجوداً في المكان المخصص له أم لا.

- قواعد عامة للحفظ :
- ١ - قم بعملية الحفظ بشكل مرتب وأنيق. وذلك من خلال التقسيم والتصنيف الجيد لجميع الوثائق الواردة قبل الحفظ.
  - ٢ - تأكد من أن الأوراق موضوعة في الملف الصحيح.
  - ٣ - ضع الأوراق في الملفات حسب التعاقب الصحيح للتواريخ بحيث يكون المستند الأقرب عهداً فوق الأوراق كلها.
  - ٤ - تجنب الملفات الضخمة "الكبيرة" والتي لا تصلح في الوقت الحاضر حيث تخزن في ملف خاص "مهمل" ، وذلك للمفات النشطة.
  - ٥ - لا تستخرج أوراقاً شخصية من أي ملف. وإذا كان هناك ضرورة فإنه يجب وضع ورقة في الملف مدوناً بها بيانات الأوراق التي استخرجت.
  - ٦ - إذا لم تكن المراسلات الواردة من مصدر ما كافية لكي تبرر فتح ملف شخصي .. فيجب أن نضعها في ملف "متنوعات".
  - ٧ - قم بالحفظ يومياً حتى يكون نظام الحفظ دائماً حديثاً.
  - ٨ - عند حفظ الوثيقة يجب تحديد تاريخ ترحيلها واتلافها لتسهيل عمليات الفرز والترحيل والاتلاف.

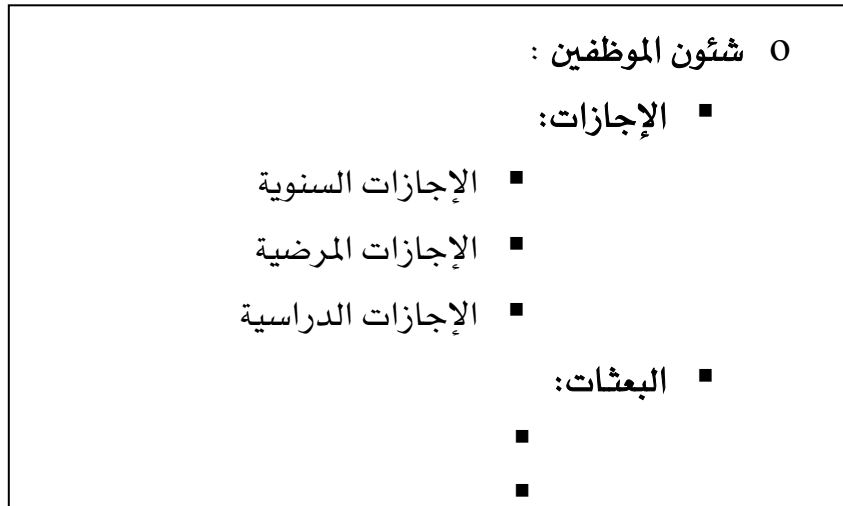
### ثانياً : التصنيف :

- تعريف التصنيف يمكن تعريف التصنيف بأنه تقسيم الأوراق والسجلات والمستندات إلى مجموعات ذات صفات مشتركة تحفظ كل مجموعة منها معاً في مكان واحد تحت اسم واحد حتى يسهل معرفة مكان المستند أو السجل المطلوب استخراجها من بين المستندات أو السجلات الأخرى.
- وعموماً فإن أنواع التصنيف التي سيتم التعرف عليها هي :
- أنواع التصنيف:

### النوع الأول / التصنيف الموضوعي :

إن كل المستندات والأوراق المتعلقة بموضوع معين توضع معاً في ملف واحد ولو وردت هذه المستندات من مصادر متعددة كذلك يحتوي الملف الخاص بالموضوع على رسائل من الأشخاص المختلفين.

تعتبر هذه الطريقة عملية وتتطلب معرفة دقيقة بالحفظ وهي أكثر طرق التصنيف صعوبة بسبب التشابه في موضوع الورقة المراد تصنيفها مما يتطلب من الأشخاص العاملين في عملية الحفظ أن يتدربوا على هذه الطريقة تدريباً كافياً. وإن عملية التصنيف الموضوعي تقوم على أساس نشاط المؤسسة بحيث تتم هذه العملية بطريقة منطقية تبدأ حسب الأبواب والفصول فالفروع كما هو موضح بالشكل رقم (١٢).



شكل رقم ( ١٢ )

نموذج التصنيف الموضوعي

شؤون الموظفين يتدرج تحته عدة موضوعات منها موضوع الإجازات ويتفرع من هذا الموضوع عدة فروع كالإجازات السنوية، المرضية، الدراسية، الأمومة. ويمكن أن نجعل هذه الطريقة أكثر تبسيطاً من خلال الطلب من الرئيس الذي تعرض عليه التأشير على الورقة في أي الملفات يجب أن توضع حتى لا يحدث اختلاف بين العاملين أين يجب حفظها.

ويجب علينا عند اختيار العنوان أو الاسم الذي يؤخذ من الملف أو الموضوع التعامل معه بمنتهى الدقة والعناية والحذر.

- وتمتاز هذه الطريقة بما يلي :

- ١- سهولة الوصول إلى مستند معين إذا عرف الموضوع الذي يتعلق به هذه المستند.
- ٢- لا تحتاج إلى أثاث خاص لتطبيقها.
- ٣- إن هذه الطريقة تقوم على أساس تقسيم الموضوعات إلى أبواب وتقسيم الأبواب إلى فصول وتقسيم الفصول إلى موضوعات ويمكن الاستمرارية في التقسيم.

- ويعاب عليها :

- ١- البطء : إذ إن على الموظف قراءة المستند جيداً قبل أن يقرر أي الموضوعات يخص.
- ٢- زيادة التكاليف إذ يحتاج إلى موظفين متدربين وهذا يتطلب دفع أجور عالية قياساً بالعمال العاديين.

### النوع الثاني / التصنيف الجغرافي

حسب هذه الطريقة تقسم الملفات إلى مجموعات حسب الموقع الجغرافي فتوضع ملفات الأشخاص الذين يقطنون في حي أو مدينة أو محافظة أو قطر في ملف خاص. حيث توضع بطاقة إرشاد قبل حي أو مدينة أو محافظة أو قطر ومن ثم توضع ملفات الأشخاص الذين ينتمون إلى هذا الحي مرتبة ترتيباً أبجدياً أو هجائياً.

ويناسب هذا النظام بصفة خاصة المؤسسات التي لها أقسام مبيعات في مناطق مختلفة حيث يخصص لكل قسم ملف تبعاً للمنطقة الجغرافية التي يتواجد بها وكذلك تناسب المؤسسات الحكومية كوزارة الخارجية وأيضاً وكالات السفر والسياحة وشركات الشحن.

- مزايا هذه الطريقة:

- ١ - يمكن استخراج الملف بسرعة عند معرفة المنطقة الجغرافية التي ينتمي إليها صاحب الملف.
- ٢ - صعوبة الخلط بين ملفات الأشخاص الذين تتشابه أسماءهم.
- ٣ - تستغني عن استعمال الفهارس.

- عيوبها:

- ١ - لا يمكن استخراج ملف أحد الأشخاص إلا إذا عرف اسمه وعنوانه.
- ٢ - قد يختلط الأمر على الموظفين الذين يقومون بالحفظ فيضعون بعض الملفات في غير مناطقها لجهلهم بأسماء المدن ومواقعها.

### النوع الثالث / التصنيف الزمني أو التاريخي

ترتب المحفوظات في هذه الطريقة بحسب التاريخ الذي وصلت فيه إلى المؤسسة حيث يعتبر هو الأساس في عملية التصنيف وتستعمل هذه الطريقة في كثير من المؤسسات حيث ترتب أوراق القبض حسب تواريخ استحقاقها فتعمل لكل شهر درج توضع فيه ملفات بعدد أيام الشهر وكذلك تستعمل في المكتبات لترتيب الصحف والمجلات.

إلا أن أشهر الأوراق التي ترتب حسب هذه الطريقة هي :-

- ١ - التعليمات التي تصدر من المنشأة تجمع سنة بسنة ، مثل القرارات والأنظمة والقوانين.
- ٢ - مجموعة صور الخطابات الصادرة التي تجمع تاريخياً لتسهيل الرجوع إلى أية صورة عند الطلب.
- ٣ - أوراق الميزانية العمومية التي يفضل الكثيرون تجميعها سنة بسنة.

### النوع الرابع / التصنيف الاسمي

ويعني تجميع الوثائق التي تخص شخصاً معيناً أو جهة معينة مع بعضها وفصلها عن الوثائق التي لا تخص نفس الشخص أو تلك الجهة . وبموجب هذا التصنيف يتم تقسيم الوثائق تبعاً للأسماء المتعلقة بها سواء كانت أسماء أشخاص أو أجهزة أو مؤسسات أو شركات الوثائق تبعاً للأسماء المتعلقة بها سواء كانت أسماء أشخاص أو أجهزة أو مؤسسات أو شركات ..... إلخ بغض النظر عن موضوعها أو المنطقة الجغرافية المتعلقة بها ، أو الفترة الزمنية التي تخصها ، أو الشكل الظاهري لها .

ويستخدم التصنيف الإسمي عندما يكون طلب الوثائق أو المعلومات التي تضمها عند الاسترجاع وفقاً للأسماء التي تتعلق بها .

مثال :

- إدارات الجوازات : فيما يتعلق بالأوراق الخاصة باستخراج الجوازات .
- إدارة المرور : فيما يتعلق بالملفات الخاصة باستخراج رخص القيادة .
- البنوك : بالنسبة لحسابات العملاء .
- المدارس ، المعاهد ، الكليات : فيما يختص بملفات الطلبة والطالبات .
- المستشفيات : بالنسبة لملفات المرضى .

### النوع الخامس / التصنيف الشكلي

ويتمثل في تجميع الوثائق التي تتشابه في شكلها الظاهري أو في الصيغة التي صيغت بها مع بعضها ، وفصلها عن تلك التي لا تتشابه معها .  
من ذلك يتضح أن التصنيف الشكلي يهتم بناحيتين :

- ١- الشكل الظاهري للوثائق من حيث اللون أو الجسم أو المقاس ، ويصلح ذلك لتصنيف الخرائط والرسوم الهندسية ، والجغرافية ، والتنظيمية .
- ٢- الشكل الذي صيغ فيه موضوع الوثيقة من حيث كونها قراراً ، أو تعميماً ، أو فاتورة .

مثال :

- إنشاء ملف خاص بالقرارات تجمع فيه جميع القرارات بغض النظر عن موضوعها أو مصدرها أو تاريخها .
- إنشاء ملف التعميمات ، وتجمع فيه أيضاً كان موضوعها أو مصدرها أو تاريخها .
- إنشاء ملف للفواتير دون النظر إلى موضوعها ، أو مصدرها أو تواريخها .

### ثالثاً : الترتيب :

#### - تعريف الترتيب

يعرف الترتيب بأنه ذلك النظام الذي تتبعه المؤسسة عند وضع الملفات في أماكنها وهو الذي يحدد مكان الملف بالنسبة للملفات الأخرى وتتبع الطرق التالية لعملية الترتيب :

#### - طرق الترتيب ( التقييم والتمييز ) :

##### الطريقة الأولى : الطريقة الهجائية " الأبجدية " :

ترتب الملفات في هذه الطريقة حسب الحرف الأول والثاني والثالث ... إلخ للأسماء تأتي الأسماء المبتدئة بحرف الألف أولاً ثم التي تبدأ بحرف الباء وهكذا .. وترتب الأسماء التي تبدأ بحرف الألف فيما بينها حسب الحرف الثاني من الاسم الأول وإن اتفقت فيه رتبت حسب الحرف الثالث وهكذا في جميع الحروف حتى نهاية الاسم.

وتوضع الملفات في أدراج ويوضع على الدرج من الخارج بطاقات تحمل الحرف أو الحروف التي تمثل الملفات الموجودة بداخل الدرج.

ومن أجل سهولة الرجوع إلى الملفات داخل الدرج تستعمل بطاقات إرشاد يدون على الجزء البارز منها حرف من الحروف الهجائية ويكون خلف هذه البطاقة جميع الأسماء التي تبدأ بنفس الحرف.

#### عيوب هذه الطريقة :

أنها لا تحدد مكاناً ثابتاً للملف.

احتمال الوقوع في الخطأ والخلط بين الأسماء المتشابهة.

الارتباك الذي يحدث كثيراً نتيجة لتعدد المواضيع في الخطاب الواحد.

كثيراً ما يلاقي موظفو الحفظ صعوبات في اختيار الكلمة التي يمكن أن تكون بداية العنوان مثل نادي المملكة الرياضي.

تحتاج لجهد كبير في ترتيب واستخراج وإعادة الملفات لأماكنها.



## - قواعد الترتيب الهجائي :

من المعروف أن لكل أمة تقاليدھا الخاصة في تسمية أبنائها. وفي الأمة العربية يختلف الأمر بين دولة وأخرى ، ففي المملكة العربية السعودية نجد أنه كثيراً ما يستعمل لفظ (بن) بين اسم الشخص وأبيه ، أو يستعاض عن هذا اللفظ بـ (ال) التعريفية للدلالة على البنوة فبدلاً من أن يقال (محمد بن عبد الله العجلان) يقال محمد العبد الله العجلان وعلى ذلك يجب إهمال كلمة بن إذا جاءت بين مقاطع الاسم كما تهمل (ال) التي تحل محلها. كذلك لفظ (ال) الذي يرد في نهاية الاسم للانتساب إلى أسرة معينة يجب أن يهمل لعدم ثباته.

وفي جنوب الجزيرة العربية يستعملون لفظ (با) للانتساب إلى أسرة معينة مثل ، با سميح ، با وزير ، وفي دول شمال إفريقية يستعملون لفظ (بو) لنفس الغرض مثل ، بو معزة ، بو تفيقة ، وهما تحريفان للفظ (بن) إلا أنهما ثابتان لذلك يعتبران جزءاً من الاسم ، فيبقيان ولا يهملان.

يجرد الاسم من أداة التعريف ال ، ولا يعني هذا حذفها وإنما المقصود إسقاطها من الحساب عند الترتيب الهجائي فقط ، فالاسم (الأمين) تعتبر حروفه (أ م ي ن) والاسم (الصادق) تعتبر حروفه (ص ا د ق). أما (ال) الأصلية في الاسم فتبقى كما في (الطائف) و(البيير).

إذا وردت أداة التعريف (ال) في وسط الاسم فإنها تبقى مثل (عبد الحميد) تعتبر حروفه (ع ب د ا ل ح م ي د). كذلك ابن و بنت إذا وردت في أول الاسم فإنها تدخل في الترتيب الهجائي وتعتبر الجزء الأول من الاسم. تهمل الألقاب في الترتيب الهجائي للأسماء (الدكتور - المهندس - الأمير - صاحب المعالي - الرائد - الفريق ... ) ويجب هنا التفريق في اللفظ المستعمل إن كان لقباً أو اسماً فكثير من الناس يسمون (السيد) ويجب أن يتبع اللقب بشرطة مائلة دائماً (السيد / ...).

الاسم الذي تنتهي حروفه أولاً ، يأتي قبل الاسم الذي لم تنته حروفه إذا تشابهت كل الحروف فالاسم: علي محسن حمد يأتي قبل علي محسن حمدان.

الأسماء المركبة من لفظين مثل :

عبد الحميد ( مضاف ومضاف إليه )

جاء الله ( فعل وفاعل حمد الله ( فعل ومفعول )

تعامل هذه الأسماء على أنها كلمة واحدة لأنها مركبة من مقطعين متصلين اتصالاً وثيقاً فإذا اعتبرنا (حمد الله) مركبة من لفظين (حمد) و (الله) فإنها في الترتيب الهجائي تسبق (حمدات). ولكن في هذه القاعدة نجد أن (حمدات) تسبق (حمد الله)، خيرات (تسبق خير الله)، (آمال) تسبق (أم الرزق) حيث أنها ستعامل على أنها كلمة واحدة.

إذا كان الاسم مركباً من كلمتين مثل :

محمد الأمين ( موصوف وصفة )

محمد فريد (اسمان مطلقان على شخص واحد ثم يأتي اسم الوالد بعد ذلك )

فإن مثل هذه الأسماء تعامل على أنها مكونة من اسمين منفصلين.

يكون الترتيب تبعاً لكتابة الأسماء ولا عبارة بالنطق وعلى ذلك فإن :

حماد تعتبر ( ح م أ د ) رغم الحرف المشدد.

طه تعتبر ( ط هـ )

آدم تعتبر ( أ د م ) برغم علامة المد.

الهمزة على السطر تعتبر ألف مثل وفاء ( و ف ا ا )

الهمزة على الواو تعتبر واو مثل فؤاد ( ف و ا د )

الهمزة على الياء تعتبر ياء مثل وائل ( و ا ي ل )

التاء المربوطة تعتبر هاء مثل فاطمة ( ف ا ط م هـ ).

بعض الأسماء تكتب بطريقتين مثل ( يس ) ، ( ياسين ) فإذا لم توضع قاعدة تبين أن الاسم

يكتب بطريقة واحدة وتعمل له إحالة من الطريقة الأخرى فإنه سينتج من جراء ذلك مشاكل كثيرة ،

لذلك يثبت الاسم بالطريقة الأكثر شيوعاً وتعمل إحالة من الطريقة الأخرى مثل : يس انظر ياسين.

#### - قواعد ترتيب أسماء المؤسسات:

بالنسبة لترتيب أسماء المؤسسات هجائياً يراعى ما جاء في القواعد السابقة مع إضافة الآتي :

- ١- المختصرات ترتب حسب نطق الكلمة الأصلي فمثلاً (ش.م.م) "شركة مساهمة محدودة.
- ٢- أسماء الأماكن الجغرافية المركبة تعامل كاسم واحد مثل "رأس تنورة".
- ٣- أسماء المؤسسات الحكومية تعامل مع الأصل الذي تنسب إليه مثل "وزارة المواصلات - مصلحة الطرق" ، "وزارة الأوقاف - الإدارة العامة للمكتبات".
- ٤- المؤسسات المستقلة ترتب حسب اسمها مثل : معهد الإدارة العامة.

#### الطريقة الثانية : طريقة الترتيب العددي:

هذه الطريقة تعتبر من أكثر الطرق اتباعاً في المؤسسات والشركات التجارية حيث يوضع رقم على

كل ملف حسب أقدمية أو حسب إنشائه ثم ترتب الملفات في خزائن خاصة أو إدراج.

تحتاج هذه الطريقة إلى فهرس خاص يتكون من بطاقات يكتب عليها اسم الشخص ورقم الملف وبعض المعلومات عنه وتصنف في الأدرج حسب الحروف الهجائية. وعند البحث عن ملف عميل ما فما علينا إلا الرجوع إلى درج البطاقات لمعرفة رقم الملف. فيصبح من السهل الوصول إليه.

#### - مزايا هذه الطريقة :-

- ١- يمكن المحافظة على سرية المحتويات بإخفاء موضوع الملف عن الآخرين.
- ٢- إمكانية حمل الملف رقماً جديداً يلي الرقم القديم.
- ٣- تلافي عيوب الطريقة الهجائية خصوصاً في حال تشابه الأسماء.
- ٤- يغني فهرس البطاقات عن عملية الرجوع إلى الملفات للحصول على معلومات عامة.
- ٥- سهولة إرجاع الملفات إلى أماكنها بعد الاطلاع عليها.

#### - عيوب هذه الطريقة :-

- ١- تتطلب هذه الطريقة وجود بطاقات فهرسة للرجوع إليها عند استخراج الملف.
- ٢- تستدعي هذه الطريقة فتح ملف جديد لكل عميل تتعامل معه المؤسسة.

#### الطريقة الثالثة: طريقة الترتيب العشري :

ابتكر هذا النظام ملفل ديوي لأول مرة في عام ١٨٧٣ ، وذلك لتصنيف الكتب في المكتبات وهي أيضاً لتصنيف الأوراق. وتقوم الفكرة على أساسين هما :-

أ - أنه من الممكن إضافة أي عدد من الأرقام العشرية على يمين أي رقم إلى ما لا نهاية.

ب - أنه يمكن إدخال بين كل رقمين عشريين متتاليين من درجة واحدة تسعة أرقام عشرية من الدرجة التي تليها مباشرة.

وعلى ذلك يمكن تقسيم كل قسم من أقسام الموضوع الواحد إلى تسعة أقسام فرعية وكل قسم من الأقسام الفرعية الجديدة إلى تسعة أقسام أخرى ... إلخ فيكون أرقام الفروع كالتالي :-

- ١،٢ إجازات مرضية.
- ٢،٢ إجازات دراسية.
- ٣،٢ إجازات أمومة.
- ٤،٢ إجازات سنوية.

**- مزايا هذه الطريقة :**

- ١- يمكن إنشاء أقسام فرعية للموضوعات أو الوظائف الرئيسية حسب الحاجة دون انتقال من الرقم الأول إلى الذي يليه.
- ٢- يؤدي الترتيب المبني على هذه الطريقة إلى جمع الملفات التي تتعلق بموضوع واحد في مكان واحد.

**- العيوب :**

- ١- أن التقسيم لا يمكن أن يزيد في أية مرحلة عن عشر وحدات وبالتالي فإنه يتسم بعدم المرونة.
- ٢- في كثير من الأحيان ما يكون هذا النظام عرضة لعمليات التعديل والتبديل.

**رابعاً : طرق الحفظ :**

نتيجة لاختلاف حجم المؤسسات وضخامة حجم العمليات التي يقوم بها فإن كل مؤسسة تتبع نظاماً خاصاً بها للحفظ لكي تتلاءم مع طبيعة وضعها المادي بالإمكانات المتاحة لديها من المساحات.

وأهم طرق الحفظ هي :

**الطريقة الأولى / الطريقة الأفقية :**

تحفظ المستندات والأوراق والوثائق حسب هذه الطريقة بوضعها فوق بعضها البعض على أرفف أو فوق الطاولة ويتصل بكل محفوظات زائدة صغيرة يمكن بواسطتها التعرف على ما يراد استخراجها.

**ومن عيوبها :**

- ١- تعرض بعض المحفوظات للتلف والتمزق نتيجة لعمليات الرفع والترحيل.
- ٢- يتطلب استخراج أي محفوظات رفع المحفوظات التي تعلوها.

**الطريقة الثانية / طريقة الحفظ الرأسي:**

الفكرة الرئيسية في هذه الطريقة هي وضع جميع المستندات والمحفوظات الخاصة بعمل معين أو موضع معين في ملف واحد تحفظ الملفات جنباً إلى جنب في الأدراج.

**- مزايا هذه الطريقة :**

- ١- لا تشبك الأوراق بالملف مما يساعد على سرعة وضع الأوراق واستخراجها.
- ٢- يسهل وضع الملفات في أماكنها لوجود بطاقات إرشاد.
- ٣- يمكن الاستغناء عن الفهارس في كثير من الأحيان.

**- عيوبها :**

- ١- لا تحفظ مكاناً ثابتاً للمعاملات بداخل الملف.
- ٢- سرعة تلف كعب الملف نتيجة لتلامسها مع قاع الأدراج.

**الطريقة الثالثة / طريقة الحفظ الرأسي المعلق:**

هذه الطريقة طورت وحسنت عن طريق الحفظ الرأسي لكي تتلافى عيوبها المتمثلة في سرعة تلف الملفات ، حيث صمم حسب هذه الطريقة أن يكون الملف معلقاً بين جانبيه بواسطة سلكين أو قضيبين ممتدين على حافتي درج الحفظ.

**ويمكن أن تتحقق المزايا التالية :**

- ١- أن الملف المعلق يحفظ مكاناً ثابتاً لملف التداول ويحميه من التمزق والتلف.
- ٢- في حالة طلب ملف التداول من قبل الموظف أو دائرة قسم يمكن تدوين ملاحظة على بطاقة مخصصة لذلك.

**الطريقة الرابعة / طريقة الحفظ الجانبي ( الواقفة ) :**

توضع المحفوظات في هذه الطريقة عمودية مرتكزة على الجانب العرضي ، وتستعمل هذه الطريقة في حفظ الكتب في المكتبات بعد أن يكتب على كعوبها أسماء مؤلفيها وكما تستعمل ملف من الكرتون المقوى وأطرافه قطعة معدنية لتحافظ عليه من الاهتراء ويكتب على كعب الملف بعض المعلومات الخاصة عن محتوى هذا الملف.

**خامساً : الكمبيوتر والحفظ ( الحاسبات الإلكترونية ) :**

لقد شهدت السنوات الأخيرة نمواً ملحوظاً للنتائج والمكانة والإقناع المتزايد الذي يحظى به الكمبيوتر لما يترتب على استخدامه من توفير في الوقت والجهد والمال ، فقد ساعد الكمبيوتر على معالجة البيانات والمعلومات بسرعة مذهلة.

## - مزايا استخدام الكمبيوتر:

- ١- الزيادة والسرعة في الإنتاج مع تخفيض التكاليف.
- ٢- كفاية إنتاجية عالية مع ندرة احتمالات الخطأ.
- ٣- استيعاب وتشغيل البيانات الإحصائية لإجراء الدراسات المختلفة عليها.
- ٤- الارتفاع بكفاءة الجهاز الإداري والوصول بالخدمات إلى مستوى عال من الدقة والسرعة.
- ٥- إمكانية المتابعة لنشاط كافة الوحدات الإنتاجية ووحدات الخدمات.
- ٦- تبسيط الإجراءات والتحليل من الروتين المعقد.

## - عيوب استخدام الكمبيوتر:

- ١- إن صناعة الكمبيوتر محتكرة على عدد محدود من الدول المتقدمة ، وتعتمد الدول النامية على الدول المتقدمة في هذا المجال.
- ٢- تحتكر الشركات الصانعة للكمبيوتر أسرارها المعقدة وهي بذلك تفرض وصايتها على السوق وعلى من يقتنون هذه الأجهزة.
- ٣- يؤدي استخدامه من قبل الدول النامية إلى اعتمادها على الدول الصناعية من حيث الاستخدام والتشغيل والصيانة.
- ٤- قبل استخدام جهاز الكمبيوتر لا بد من إعادة دراسة طرق العمل وأساليبه ومزاياه وتطويرها جميعاً بما يتلاءم واستخدامات الكمبيوتر ، كما يلزم تدريب وإعداد كوادر فنية لتتولى العمل على هذا النوع من الأجهزة.
- ٥- أنه باهظ التكاليف من حيث الثمن والصيانة.
- ٦- إن استخدامه لا يعني إنهاء المشاكل لأنه لا بد من ورود احتمال الخطأ البشري.

## رابعاً : الفهرسة

### أولاً : معنى الفهرسة :

هي إعداد كشوف بأسماء وعناوين الأشياء موضع الحفظ بعد ترتيبها على أساس معين يكفل استخراج أي ملف من ملفاتها بأقل جهد وفي أقصر وقت ممكن.

### ثانياً : العلاقة بين الحفظ والفهرسة :

إن العلاقة كبيرة ووثيقة وهي مكملة لبعضها البعض لأن الاختبار الحقيقي لأي نظام حفظ هو الوصول للأوراق والملفات لأن عملية الوصول إلى هذه الأوراق والملفات هي آخر عملية من عمليات الحفظ ويمكن القول بأن الوظائف الرئيسة لقسم الفهارس تنحصر في أداء عمليات تنتج عنها سجلات خاصة لما تحويه المؤسسة من مستندات ووسائل "أي ما هو محفوظ لديها" فالفهرسة الصحيحة هي مفتاح الوصول إلى الأوراق وأن الفهرسة غير الصحيحة هي التي تمنع الوصول إلى مكان هذه الأوراق ، فالهدف الأساسي لعملية الفهرسة هو تسهيل البحث عن المعلومات.

### ثالثاً : أنواع الفهارس :

توجد عدة أشكال للفهارس يمكن توضيحها فيما يلي :

#### النوع الأول / فهرس السجل (دفتر الفهرس):

وهو من أبسط أنواع الفهارس وهو عبارة عن دفتر قد تكون أوراقه سائبة يخصص عدد منها لكل حرف من الحروف الهجائية ويوجد بين كل حرف والذي يليه ورقة فاصلة تكون عادة من ورق مقوي ذي لون خاص وذات نتوء بارز يحمل الحرف الهجائي المميز لها ويدون بالفهرس اسم كل عميل في الصفحات التي تبدأ بالحرف الأول من اسم هذا العميل ثم يدون بجانب اسمه المعلومات الخاصة به كرقم الملف وصفحة الأستاذ وعنوانه ورقم تلفونه ونوع تعامله إن وجد وجميع المعلومات الأخرى التي تفيد العمل والشكل رقم (١٧) يوضح ذلك.

	رقم	رقم	رقم	رقم	الاسم
أ	.....	.....	.....	.....	.....
ب	.....	.....	.....	.....	.....
ت	.....	.....	.....	.....	.....
ث	.....	.....	.....	.....	.....
ج	.....	.....	.....	.....	.....

شكل رقم (١٧)

نموذج لفهرس السجل

#### - عيوب دفتر الفهرس :

- ١- قد تخلو بعض صفحات الدفتر من الأسماء ، بينما تضيق بعض الصفحات بالأسماء.
- ٢- قد تزدحم بعض صفحات الفهرس بشكل لا يسمح بإضافة أسماء جديدة ، وقد تضطر إلى إضافة بعض الأسماء الجديدة مع التغاضي عن الترتيب الهجائي.

#### النوع الثاني: فهرس البطاقات:

يتكون هذا الفهرس من جملة بطاقات يخصص فيها لكل عميل أو موضوع واحد بطاقة واحدة يكتب عليها البيانات الخاصة كالاسم والعنوان ورقم الملف وجميع المعلومات التي تفيد العميل ، وأن أبسط الطرق الحديثة لحفظ هذه البطاقات هو ترتيبها هجائياً في دواليب صغيرة من الصاج تشمل على أدراج فهارس ذات مقاسات تناسب مساحة البطاقة وترتب البطاقات في أدراج بحيث تصبح جميع الأسماء في ترتيب هجائي صرف من الأمام إلى الخلف.

ولسهولة استخدام هذا النوع من الفهارس يستحسن استعمال بطاقات الإرشاد وهي بطاقات ذات نتوء بارز من ورق أكثر سمكاً من البطاقات العادية وذات لون مخالف للون البطاقات الأخرى (بيضاء) ويكتب على النتوء البارز حرف هجائي أو اسم العميل أو اسم الموضوع وتسمى هذه الطريقة بالطريقة العمياء ، لأن من يفتح درج البطاقات لا يرى إلا البطاقة الأولى فقط.



**مزايا فهرس البطاقات:**

أكثر مرونة في الترتيب أي أنه قابل للمزيد من البطاقات.  
 يمكن سحب البطاقة لأي فرد إذا توقف تعامله أو لأي سبب آخر دون إخلال للنظام العام للبطاقات.  
 يسهل استبدال البطاقات البالية بقليل من النفقات.  
 يمكن كتابة البطاقات على الآلة الكاتبة.  
 يمكن الإبقاء على البطاقات في حالة نظيفة ونظام حسن حتى يمكن تفسيرها بسهولة.  
 لا يبقى في الفهرس إلا البطاقات المستعملة فقط.  
 يحقق الترتيب الهجائي الصرف.  
 يمكن استخدام البطاقات للحصول على المعلومات الرئيسة دون الرجوع للملف ولذلك فهو يطلق عليه السجل الثاني.

**النوع الثالث / الفهرس المرئي :**

تحفظ البطاقات في هذا النظام في وضع أفقي على درج مسطح بحيث تدرج في الوضع ، فيظهر الجزء المكتوب عليه الاسم أو العنوان من كل بطاقة من أسفل سابقتها.  
 وتسمى هذه الطريقة بالطريقة المنظورة أو المرئية للبطاقات.

**النوع الرابع / الفهرس الدائري :**

فهرس بطاقات تركيب فيه البطاقة على بكرة دائرية تدور حول محور أفقي مثبت على حاملين في وضع رأسي وهو سهل الاستعمال يصلح لأقسام الاستعلامات وكثير من الأعمال التي تحتاج فيها إلى الكشف عن بعض المعلومات الهامة بسرعة.

**رابعاً : التخلص من المستندات وإتلافها**

إن مشكلة تضخم حجم الأوراق المحفوظة في المؤسسة تحتم من البداية تقدير تنمية وفائدة الوثائق المحفوظة عند تصميم وتطوير نظام الحفظ.  
 فمعظم السجلات والوثائق تكون نشيطة في بدء حياتها أو استخدامها ثم تصبح أقل نشاطاً بمرور الزمن.

ويراعى في هذا الصدد ما يلي:

١. يجب أن تحفظ الوثائق النشيطة جداً في المحفوظات التي يسهل الوصول إليها بسرعة.
٢. عندما تصبح الوثائق في منتصف العمر مثلاً أو تعتبر أقل نشاطاً يتم نقلها إلى مكان آخر لتفسح الطريق أمام الوثائق الأكثر نشاطاً واستخداماً.
٣. عندما تصبح الوثائق غير نشيطة ولكن يجب أن تحفظ للرجوع إليها في المستقبل.. فيجب أن تنقل إلى أماكن أخرى للحفظ غير النشط في المؤسسة والذي يكون ذا تكاليف ضئيلة.

**ملحوظة:**

لا يجوز التخلص النهائي من الوثائق الأصلية إلا بعد أخذ موافقة الجهات المسؤولة على ذلك، سواء داخل الشركة أو خارجها ( دار المحفوظات أو دار الوثائق ).

**خامساً: تداول واسترجاع المستندات ( إحضار الملفات عند الطلب )**

إن الإدارة الرشيدة للمحفوظات التي تتعدى مرحلة الحفظ والتنظيم الفني ، وتتادي بتطبيق نظام رقابة محكم حتى يمكن حصر كل الوثائق سواء كانت في المحفوظات أو معارة في الخارج. والنظام الرقابي: هو الذي يعمل على بيان الوثائق المعارة خارجياً من المحفوظات ، ونوعياتها، والأفراد الذين استعاروها وتاريخ رجوعها مرة أخرى إلى الحفظ.

**والرقابة الجيدة على تداول الأوراق تضمن ثلاث خطوات رئيسية هي :**

- إعداد نموذج طلبات الحصول على الوثائق المحفوظة.
- قيد الوثائق المعارة خارجياً على الأفراد الذين استعاروها.
- متابعة الوثائق المعارة خارجياً حتى ترجع إلى أماكنها في الحفظ مرة أخرى.

ولا شك أن حجم المؤسسة سوف يقرر حجم الأعمال والبيانات الواجب تضمينها في كل خطوة من الخطوات الثلاث السابقة.

إلا أن نموذج تداول المستندات يجب أن يشتمل على البيانات التالية :

- ١- تاريخ إرجاع الوثيقة.
- ٢- الترميز الذي تحمله الوثيقة أو الملف.
- ٣- عنوان أو موضوع الملف أو التجميع وعدد الأوراق.
- ٤- عنوان أو موضوع الوثيقة ورقمها.
- ٥- جهة إصدار الوثيقة.
- ٦- تاريخ تحرير الوثيقة.
- ٧- اسم المستعير وتوقيعه.
- ٨- الإدارة التي يتبعها المستعير.
- ٩- تاريخ الاستعارة.
- ١٠- تاريخ طلب إرجاع الوثيقة



مفهوم الترحيل :

- ١ - نقل الوثائق متوسطة النشاط من الحفظ النشط إلى مستودع الحفظ المركزي .
  - ٢ - نقل الوثائق غير النشطة (المستديمة) من الحفظ المتوسط النشاط بمستودع الحفظ إلى الجهاز المسئول عن المحفوظات المركزية للدولة .
- وتساعد عملية الترحيل على ترميز أماكن ومعدات وأجهزة الحفظ لما يستبعد من وثائق .

طرق الترحيل :

الترحيل المقنن	الترحيل الفتري
إن أساس الترحيل المقنن هو أهمية المعلومات التي تضمها الوثائق ومدى الحاجة إليها بغض النظر عن عمرها . وهي الطريقة المثلى .	يعتمد على عمر الوثيقة بغض النظر عن أهمية المعلومات التي تضمها ومدى الحاجة إليها .

مفهوم الإتلاف :

هو التخلص من الوثائق التي لم تعد هناك حاجة للرجوع إليها وأصبحت عبئاً ثقيلاً على جهاز الحفظ

حيث يتم إتلاف الوثائق للأسباب التالية :

- ١ - عدم أهمية المعلومات التي تحويها الأوراق بالنسبة لأعمال الجهاز والدولة .
- ٢ - أن تكون المعلومات التي تحويها الأوراق عبارة عن تعليمات قد ألغيت من مدة طويلة .
- ٣ - أن تكون ملفات الأجهزة ألغيت .

ويجب على الأجهزة الحكومية القضاء على أسباب تضخم المحفوظات وذلك من خلال تنظيم عمليات

الفرز والترحيل والإتلاف الخاصة بمحفوظاتها من خلال التالي :

- ١ - تشكيل لجنة دائمة للمحفوظات بكل جهاز .
- ٢ - إعداد لائحة مدد الحفظ الخاصة .
- ٣ - تأسيس مستودع للحفظ المركزي في كل جهاز .
- ٤ - تنظيم العمل في مستودع الحفظ بطريقة تضمن المحافظة على محتوياته .

## تمارين وأسئلة للمناقشة

ضع علامة ( ✓ ) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة ( X ) أمام العبارة الخاطئة وصححها :

- ١- الحفظ هو تنظيم الأوراق والمستندات والسجلات الأصلية أو صورة منها وتخزينها. ( )
- ٢- يشترط في الحفظ السليم أن يكفل سرعة معرفة مكان الأوراق واستخراجها عند الحاجة. ( )
- ٣- أهم ما في عملية الحفظ هو سهولة معرفة أماكن الأوراق وإعادتها إلى أماكنها. ( )
- ٤- التصنيف هو تقسيم الأوراق والسجلات والمستندات إلى مجموعات ذات صفات مشتركة. ( )
- ٥- المهم هو اختيار طريقة التصنيف السليمة بصرف النظر عن طبيعة عمل المؤسسة. ( )
- ٦- التصنيف الجغرافي هو كل الأوراق والمستندات المتعلقة بموضوع معين. ( )
- ٧- تعتبر طريقة التصنيف الموضوعي أصعب طرق التصنيف بسبب تشابه موضوع الأوراق. ( )
- ٨- يمكن تسهيل عملية الحفظ إذا أشر الرئيس على الأوراق بالحفظ في ملف معين. ( )
- ٩- من مزايا طريقة التصنيف الموضوعي سهولة الوصول إلى المستند إذا عرف موضوعه. ( )
- ١٠- من عيوب طريقة التصنيف الموضوعي البطء في قراءة موضوعات المستندات. ( )
- ١١- التصنيف الجغرافي يناسب المؤسسات التي تعمل في مدينة واحدة. ( )
- ١٢- طبقاً للتصنيف الجغرافي يمكن الاستغناء عن الفهارس. ( )
- ١٣- يشترط لنجاح طريقة التصنيف الجغرافي معرفة اسم الشخص وعنوانه. ( )
- ١٤- المؤسسات الحكومية ووكالات السفر والسياحة يناسبها التصنيف الجغرافي. ( )
- ١٥- يصلح التصنيف الزمني أو التاريخي في البنوك عند تنظيم أوراق القبض طبقاً لتاريخ استحقاقها ( )
- ١٦- لا يصلح التصنيف الزمني مع القرارات والقوانين التي تصدرها المؤسسة. ( )
- ١٧- يفضل تجميع أوراق الميزانية العمومية طبقاً للتصنيف الزمني. ( )
- ١٨- عندما يمكن التعبير عن رؤوس الموضوعات المراد تصنيفها فإننا نستخدم التصنيف الهجائي. ( )
- ١٩- إذا أمكن تنظيم الملفات في الأدراج هجائياً فإننا نكون بصدد الطريقة الهجائية المركبة. ( )
- ٢٠- في طريقة التصنيف البسيطة يتم ترتيب الفروع تحت الأصول هجائياً. ( )
- ٢١- لا تحتاج الطريقة الهجائية المركبة. ( )
- ٢٢- إذا تشابهت الأسماء عند تهجئتها فإننا نستخدم التصنيف اللفظي. ( )
- ٢٣- يمكن تقسيم الحروف الهجائية العربية إلى ثماني مجموعات وفق مخرج الأصوات. ( )
- ٢٤- الترتيب هو النظام الذي تتبعه المؤسسة عند وضع الملفات في أماكنها. ( )
- ٢٥- من عيوب الطريقة الهجائية في الترتيب احتمال وقوع خطأ. ( )

- ٢٦- الترتيب العددي يستخدم غالباً في المؤسسات التجارية. ( )
- ٢٧- طبقاً للترتيب العشري يمكن تقسيم كل قسم من أقسام الموضوع إلى تسعة أقسام. ( )
- ٢٨- في طريقة الحفظ الأفقية توضع الملفات فوق بعضها البعض على أرفف. ( )
- ٢٩- لا فرق بين طريقة الحفظ الرأسي والحفظ الرأسي المعلق. ( )
- ٣٠- استخدام الكمبيوتر في الحفظ يكلف كثيراً من الجهد والمال. ( )
- ٣١- الفهرسة هي إعداد كشوف بأسماء وعناوين الأشياء موضع الحفظ. ( )
- ٣٢- لا علاقة بين الحفظ والفهرسة فكلاهما مستقل عن الآخر. ( )

## حالة عملية

### "سرعة الحصول على الوثائق المطلوبة"

يشكو الكثير من المشرفين والإداريين من نظم الحفظ والتوثيق المتوفرة في مؤسساتهم ، خاصة عندما لا يستطيعون الحصول على الوثائق التي يحتاجون إليها بسرعة. وغالباً ما يرجعون السبب في ذلك إلى عدم القدرة على الحفظ أو التوثيق الصحيح للمستندات وأحياناً يلقون اللوم على عدم ملاءمة وتخلف نظام التخزين والاسترجاع في الاستجابة الفورية لاحتياجاتهم. على أنهم نادراً ما يعترفون بمشاركتهم ومساهماتهم في الوصول لهذه المشكلة.

ناقش ما سبق موضعاً "من وجهة نظرك":

أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث مشاكل في تخزين وحفظ الوثائق والمستندات في منطمتك، وعدم قدرتها على استرجاع الوثائق وما تحويه من معلومات بسرعة.



## تمرين

- فيما يلي قائمة بموضوعات بعض الوثائق ، والتي عرضت عليك في تاريخ ٥/٧/١٤٢٨هـ بغرض تحديد الوثائق المستديمة والمنتھية :
- (س) تعني مستديمة ، (ن) تعني منتھية .
- ( ) خطاب مرفق ببطاقة دعوة لحضور حفل تخرج طالبات جامعة الملك سعود بتاريخ ١٠/٧/١٤٢٨هـ .
- ( ) صورة مرسوم ملكي باعتبار يومي الخميس والجمعة إجازة أسبوعية صادر في عام ١٣٩٧هـ .
- ( ) صورة خطاب تعريف بإحدى المتعاقدات لجمرك مطار الملك خالد بتاريخ ١/٥/١٤٢٨هـ .
- ( ) صورة من الهيكل التنظيمي للفرع النسائي عند تأسيسه علماً بأنه تم تغييره عدة مرات .
- ( ) صورة خطاب طلب إعارة خدمات الدكتور إيمان السعيد من جامعة الملك سعود بتاريخ ٢٢/١٢/١٤٢٧هـ .
- ( ) صورة خطاب الانتهاء من إعداد استشارة لمعهد الأمل وتسليمها له بتاريخ ١٣/٤/١٤٠٨هـ .
- ( ) فواتير شراء مستلزمات لمعامل الحاسب الآلي بتاريخ ١٠/٧/١٤٢٧هـ .
- ( ) الإنجاز السنوي لنشاطات الفرع النسائي لعام ١٤٠٨هـ .
- ( ) صورة من الخطة التدريبية (١٩٩٧) للمركز الإداري بالقاهرة لترشيح موظفي الجامعة لها .
- ( ) قرار إداري بتقسيم القبول والتسجيل إلى قسم القبول والتسجيل وقسم خدمات المتدربات بتاريخ ١٤/٦/١٤١٦هـ .
- ( ) قرار فصل المتدربة سامية الحسن من الجامعة لإقدامها على تزوير أوراق رسمية بتاريخ ٨/٢/١٤٠٩هـ .
- ( ) مذكرة بتفويض مديرة الفرع النسائي باعتماد نتائج البرامج الإعدادية والتدريبية نيابة عن المدير العام بتاريخ ١٥/١٠/١٤١٦هـ .
- ( ) لائحة الدراسة بالبرامج الإعدادية صادرة عام ١٤٠٧هـ علماً بأنه صدرت لائحة أخرى عام ١٤١٤هـ .

المراجع

( ) Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P463).

( ) - الطيب ، حسن أبشر . كيف تنظم مؤتمرات واجتماعات فعالة (ص ٢٦).

( ) - Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.370).

## المحتويات

المقدمة . . . . .

١ . . . . . الوحدة الأولى : تنظيم الاجتماعات

٢ . . . . . تعريف الاجتماعات

٢ . . . . . أنواع الاجتماعات

٣ . . . . . الجوانب الشكلية والمصطلحات القانونية للاجتماعات

٥ . . . . . دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات

٢٠ . . . . . الوحدة الثانية : استقبال الزوار . . . . .

٢٢ . . . . . أهمية العلاقات العامة للمكتب

٢٢ . . . . . أنواع الزوار والمراجعين

٢٣ . . . . . استقبال الزوار

٢٥ . . . . . تسجيل بيانات الزوار

٣٠ . . . . . الوحدة الثالثة : ترتيبات السفر . . . . .

31 . . . . . أسباب ودوافع سفر الرئيس

٣١ . . . . . الترتيبات اللازمة لسفر الرئيس

٤١ . . . . . دور السكرتير في أثناء سفر الرئيس وبعد عودة الرئيس

٤٦ . . . . . الوحدة الرابعة : تنظيم المحفوظات . . . . .

٤٧ . . . . . تعريف الحفظ والمحفوظات

٥١ . . . . . تصنيف الوثائق

٥٤ . . . . . ترتيب الوثائق

٦١ . . . . . الفهرسة

٦٦ . . . . . فرز وترحيل وإتلاف الوثائق

## فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١-	نموذج حجز غرفة	٦
٢-	جدول أعمال اجتماع	٧
٣-	مذكرة داخلية للدعوة لاجتماع مديري الإدارات	٩
٤-	قائمة الحضور للاجتماع	١٠
٥-	رسالة رسمية - دعوة لحضور اجتماع	١١
٦-	محضر اجتماع	١٧
٧-	قائمة توزيع محضر اجتماع	١٩
٨-	نموذج تسجيل المواعيد	٣١
٩-	نموذج خطة سفر المقترحة (أ)	٤٣
١٠-	نموذج خطة سفر المقترحة (ب)	٤٤
١١-	الجدول الزمني للرحلة	٥٠
١٢-	نموذج التصنيف الموضوعي	٦١
١٣-	الطريقة الهجائية البسيطة	٦٣
١٤-	الطريقة الهجائية المركبة	٦٤
١٥-	الرقم الرمزي ومجموعة الأحرف التي يرمز لها	٦٦
١٦-	حروف كل مجموعة ورقمها الرمزي	٦٦
١٧-	نموذج لفهرس السجل	٧٧

