

محتوى متاح من الدبلوم المشارك المهني
السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب
العليا



الإدارة المكتبية

مقدمة

- لقد تزايد الاهتمام بشكل كبير بموضوعات و أفكار الإدارة المكتبية اليوم. وأصبحت ذات أهمية وجدوى وفقاً لما أشارت إليه التطورات التي رافقت الثورة الإدارية وعلى هذا لا يمكن للمصلحة التنافسية أن تتجاهل المعلومات، حيث تقدم هذه الحقيقة تزايداً كبيراً في أعداد ونوعيات الموظفين المكتبيين.
- إن المديرين ذوي الخبرات العالية في هذا المجال العلمي إلهام نادراً ما يوجدون نشاطات التعلم والتدريب والتعليمات المترافقة معها لا تحمل منفعة كاملة في الظروف المتغيرة.
- وعليه فإن الفرص في الإدارة المكتبية مثمرة جداً الآن.



العملية الإدارية المعاصرة: The Modern Management Process

وهي تتضمن الاستعمال لمجموعة من المهارات الإدارية من أهمها:



The Modern Management Process : العملية الإدارية المعاصرة

ويعتمد تطوير هذه المهارات الإدارية على العوامل الثلاثة الرئيسية التالية:

ج. تعلم التقانات والطرائق
المترافقة والحصول على طرائق
وتقانات جديدة.

ب. اكتساب المعرفة الكافية
بالنظم المترافقة مع كل مهارة
والاهتمام بالتعليم.

أ. الفرصة المناسبة للتدريب
والممارسة والتجربة.

العاملون بالإدارة المكتبية

- وظيفة مدير مكتب.
- وظيفة القائمون بالأعمال المكتبية



برنامج الادارة العامة الحديثة

• الإطار النظري الحديث للإدارة العامة

- طبيعة علم الادارة
- طبيعة حقل الإدارة العامة
- مفهوم النظرية في الإدارة العامة
- تطوير نظريات الإدارة العامة



طبيعة علم الإدارة

• طبيعة علم الإدارة

- المعرفة والعلم
- العلم ذلك الفرع من الدراسة الذي يتعلق بكيان مترابط ومناهج موثوق بها لاكتشاف الحقائق الجديدة في نطاق هذه الدراسة
- هنا نود التحدث عن ملاحظات في شأن العلم :
- كل علم هو معرفه وليس كل معرفه علم
- كل علم مجموعة حقائق وليست كل مجموعه حقائق علما
- العلم مجموعة من الخبرات الإنساني تجعل الانسان قادر على التنبؤ



التعريف بالإدارة العامة:

• التعريف بالإدارة العامة:

- عرفها الاستاذ الدكتور ابراهيم درويش بانها مجموعة انماط متداخله متعلقة بعملية صنع القرار لأنشطة مختلفة داخل المؤسسات الرسمية.

- و عرفها الاستاذ الدكتور محمد بدران بانها اسلوب لتنفيذ السياسات العامة وممارسة اعمال وانشطة حكومية لتحقيق أهداف الدولة بكفاءة وفعالية

- و عرفها الاستاذ الدكتور أحمد رشيد ان الادارة العامة كنشاط ادارى هي العملية الادارية التي تقوم بها المؤسسات المكلفة لتنفيذ السياسات العامة.

إدارة الجودة الشاملة

• إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

- يعتبر من المداخل الحديثة في الإدارة ولاقت رواجاً كبيراً لتطوير إدارة المنظمات عن طريق بناء ثقافته عميقه عن الجودة بمعناها الشامل .
- فهو أسلوب متكامل للتطوير التنظيمي
- الجودة الشاملة عبارة عن خلق وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل فرد في المنظمة يعلم ان الجودة في خدمة العميل تمثل الهدف الأساسي لها
- وأن طرق العمل الجماعي والتعامل مع المشاكل والتغيير تتحدد بما يدعم ويحافظ على تحقيق ذلك الهدف الرئيسي للمنظمة .
- عرف معهد الجودة الفيدرالية ادارة الجودة الشاملة القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح من اول وهله وتحسين الأداء .

الكيان البرمجي للحاسب الآلي: Software

- المكونات الناعمة البرمجية أو البرامج هي الأوامر والتعليمات التي تخبر الحاسوب بما يجب فعله. بعبارة أخرى، هي "العقل" وراء الأجهزة المادية للحاسوب. تخيل الحاسوب كجسم، والبرامج هي العقل الذي يتحكم في هذا الجسم ويجعله يقوم بالمهام المطلوبة.

الكيان البرمجي للحاسب الآلي: Software

أهمية المكونات البرمجية

- تسهيل استخدام الحاسوب: تجعل البرامج من السهل على المستخدمين التفاعل مع الحاسوب وإنجاز مهامهم دون الحاجة إلى فهم التقنيات المعقدة.
- تنفيذ المهام: تقوم البرامج بتنفيذ مجموعة واسعة من المهام، من معالجة النصوص إلى تحرير الصور والفيديوهات، والوصول إلى الإنترنت، وتشغيل الألعاب، وغيرها الكثير.
- إدارة الموارد: تتولى البرامج إدارة الموارد المختلفة للحاسوب، مثل الذاكرة ووحدة المعالجة المركزية، لضمان عمل الحاسوب بكفاءة.

الكيان البرمجي للحاسب الآلي: Software

العلاقة بين المكونات البرمجية والمادية

تتفاعل البرامج مع الأجهزة المادية للحاسوب بشكل مستمر. على سبيل المثال، عندما تكتب شيئاً في معالج نصوص، فإن البرنامج يرسل إشارات إلى لوحة المفاتيح لمعرفة الأزرار التي ضغطت عليها، ثم يرسل هذه الإشارات إلى المعالج الذي يقوم بتخزين البيانات في الذاكرة.

المكونات البرمجية هي جزء لا يتجزأ من أي حاسوب، وهي المسؤولة عن تحويل الحاسوب من مجرد آلة إلى أداة قوية قادرة على تنفيذ مجموعة واسعة من المهام.

استخدام لوحة المفاتيح الحاسب والطباعة بطريقة اللمس

تعريف الطباعة باللمس

الطباعة باللمس : Touch typing هي عبارة عن تقنية تساعد في الكتابة بشكل أسرع وبكفاءة أكثر باستخدام جميع الأصابع، ويتم ذلك بدون النظر إلى لوحة المفاتيح حيث يتم تقسيم لوحة المفاتيح بين الأصابع فيتم إعطاء كل إصبع قسم خاص به فتتعلم الأصابع مواقع لوحة المفاتيح من خلال التدريب بانتظام وكسب ذاكرة عضلية تزيد من السرعة أثناء الكتابة.



مميزات الطباعة باللمس

- تساعد الطباعة باللمس على تقليل إجهاد الرقبة وذلك لأن الرأس يبقى في نفس الوضع دون الحاجة للنظر إلى لوحة المفاتيح.
- يمكن الطباعة في الظلام أو في أي حالة إضاءة، وذلك لأن الشخص لا يحتاج إلى البحث للعثور على المفاتيح.
- تساعد الطباعة باللمس الأفراد الذين يعانون من صعوبات التعلم أو إعاقة بصرية في تخفيف الصعوبات التي يواجهونها بالكتابة اليدوية.

مثلث المعالجة الإلكترونية للبيانات : Data Electronic triangle Processing

- المعالجة الإلكترونية:

- المعالجة الإلكترونية هي معالجة ليست يدوية كما أنها ليست ميكانيكية والحرارية، أي أن المعالجة الإلكترونية بكل بساطة هي عبارة عن معالجة بواسطة أجهزة إلكترونية وهذه الأجهزة يقصد بها الكمبيوتر لأنه مكون من عدة أجهزة تعمل كلها بواسطة شرائح إلكترونية وهذه الشرائح الإلكترونية هي المتحكم في كل عمليات المعالجة وبالتالي فهي معالجة إلكترونية.

الكيان المادي للحاسب الآلي: Hardware

هو المكونات التي يتكون منها الكمبيوتر الشخصي وهي عبارة عن مجموعة من المعدات والأجهزة تكون معا كالاتي:

١. وحدة المعالجة المركزية. Central Unit Processing
٢. وحدات إدخال. Units Input
٣. وحدات إخراج. Output Units
٤. وحدات تخزين. Units Storage

إدارة الاجتماعات

إدارة الاجتماعات

• تستخدم كلمة اجتماع للدلالة على التقاء عدد معين من الأفراد في زمان ومكان ما لمناقشة موضوع معين بهدف التوصل إلى هدف محدد. وبذلك فإن الاجتماعات وسيلة وليست هدفاً بحد ذاتها. وتتمثل أركان الاجتماع في الأبعاد

• **الثلاثة التالية:**

• ١- مجموعة من الأفراد Group of People

• ٢- زمان محدد Defined Time

• ٣- مكان محدد Defined Place

- أحد وسائل الاتصال التي تتيح الفرصة للأعضاء المشاركين فيه للتفاعل والحوار وتبادل الرأي".
- وهناك تعريف آخر للاجتماع هو أنه: " إحدى الوسائل الهامة لمناقشة موضوع معين وطرحه بين الحاضرين، والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة ومناقشتها جيداً بهدف التوصل إلى قرار حكيم وصائب يستطيع المسؤولون تنفيذه بوفاء وإخلاص كاملين إيماناً منهم بأنهم وراء صنع هذا القرار من خلال مساهمتهم في إعداده".
- إن الوقت المنقضية في الاجتماعات والمؤتمرات إما أن يكون واحداً من أكبر مضيعات الوقت التي يواجهها المدبرون أو أن يكون عوناً كبيراً لهم، وتحديد أي فئة ينتمي إليها هذا الوقت يعتمد على عدة عوامل.
- إن أعضاء الإدارة العليا ورؤساء الأقسام يجتمعون لمدة طويلة كل
- أسبوع بهدف متابعة الأمور، ولك أن تتخيل مدى التطور الذي يمكن أن يحدث

أهمية الاجتماعات:

يتطلب حل العديد من المشكلات الهامة التي قد تصادف المنظمة الاستماع جيداً إلى كافة المختصين فيها والذين لهم علاقة مباشرة باتخاذ القرار. ومن هنا تتضح لنا أهمية الاجتماعات ودورها في إدارة الوقت

• من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الهامة، ومنها:

١. التعاون الكامل بين الإدارة العليا والإدارات التنفيذية الأخرى في المنظمة.
٢. الدراسة التفصيلية للموضوعات المطروحة والإلمام بالتفاصيل الضرورية للمشاكل الحالية والاستماع لوجهات النظر المختلفة في كافة جوانب الموضوع.
٣. اتخاذ القرار بالإجماع وبأسلوب ديمقراطي يتيح للقائمين على التنفيذ المشاركة الجادة في أدائه.
٤. إتاحة الفرصة لتدريب القيادات الصغيرة وإعدادها مستقبلاً لتحمل مسؤولية المشاركة في اتخاذ القرار وتوفير الوقت يجعل برامج التدريب أكثر واقعية.

أهمية السكرتارية وإدارة المكاتب

تلعب السكرتارية وإدارة المكاتب دورًا هامًا في تسيير الأعمال بسلاسة وفعالية. فمن خلال توفير الدعم الإداري والتنظيمي، تساهم هذه المهام في تحقيق الأهداف التالية:

١- تعزيز الإنتاجية:

إدارة الوقت:

- يقوم موظفو السكرتارية وإدارة المكاتب بجدولة المواعيد، وتنظيم الاجتماعات، وإدارة البريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية، مما يسمح للموظفين الآخرين بالتركيز على مهامهم الأساسية.

تحسين سير العمل:

- يضمن موظفو السكرتارية وإدارة المكاتب سير العمل بسلاسة من خلال تنسيق المهام بين الإدارات المختلفة، ومتابعة تقدم المشاريع، وتقديم الدعم اللازم للموظفين.

توفير المعلومات:

- يقوم موظفو السكرتارية وإدارة المكاتب بجمع المعلومات وتنظيمها وتوزيعها على الموظفين حسب الحاجة، مما يوفر لهم الوقت والجهد.

أهمية السكرتارية وإدارة المكاتب

- مهارات السكرتارية وإدارة المكاتب مطلوبة في جميع قطاعات الصناعة، ويمكن أن تؤدي إلى مجموعة متنوعة من فرص العمل المثيرة.

مهارات التواصل الفعال للسكرتيرة

بالإضافة إلى المهارات المذكورة أعلاه، من المهم أيضًا للسكرتيرة أن تتمتع بمهارات تنظيمية ممتازة ومهارات إدارة الوقت. كما يجب أن تكون قادرة على العمل بشكل مستقل وضمن فريق.

بتطوير مهارات التواصل الفعال، يمكن للسكرتيرة أن تصبح عضوًا قيمًا في أي فريق وتساهم بشكل كبير في نجاحه .

المراجع

- عبدالله عبدالعزيز موسى عن كتاب (مقدمة في الحاسب الآلي والانترنت)
- IC3
- ICDL
- CIT
- عمر عنابي عن كتاب احترف استخدام برنامج Microsoft access