

الفصل الأول: الإدارة المكتبية

مفهوم الإدارة المكتبية:

كانت في الماضي تعالج يدوياً وكانت تتطلب مهارات بسيطة مثل القراءة والكتابة, أما في وقتنا الحاضر أصبحت مجال مثير لكثير من الموظفين المهرة, متأثرة بالتطور التقني الذي ساعد في رفع كفاءة العمل المكتبي وسهّلها بإدخال البرامج التطبيقية (مثل برامج مايكروسفت أوفيس) ومع هذه التطورات زادت أعباء ونشاطات الإدارة المكتبية .

أهمية الإدارة المكتبية:

1. تستقبل وتسلم جميع المعلومات المتعلقة بالجهاز الإداري.
2. تقوم بتسجيل تلك البيانات لتكون متناول جميع إدارات.
3. تقوم بتبويب وتصنيف المعلومات وترتيبها طبقاً لنظام محدد.
4. تقوم بتزويد المعلومات إلى الإدارات المختلفة بناءً على طلبها.
5. تقوم بالتخطيط للعمل المكتبي المطلوب إنجازه ومن ومكان وزمان التنفيذ.

وظائف الإدارة المكتبية:

أولاً: التخطيط:

ويشتمل على: تحديد الأهداف, وضع الأساليب المناسبة, تصميم برامج الإنجاز.

ومن شروط التخطيط الجيد:

- وضوح الأهداف
- الاستفادة من تجارب الماضي
- اشترك العاملين من ذوي الخبرات
- شمول الخطة
- الدقة في صياغتها
- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة
- المرونة ومراعات الاحتمالات

مراحل التخطيط للأعمال المكتبية:

1. دراسة وتحديد احتياجات الإدارة
2. دراسة مختلف البدائل
3. اختيار البدائل المناسبة
4. تقييم مدى فاعلية البدائل المختارة

أنواع التخطيط:

- تخطيط حسب الفترة الزمنية

- تخطيط حسب درجة الشمول
- تخطيط حسب استعمال الخطة (وحيدة الاستعمال أو متكررة الاستعمال)
- التخطيط حسب الوظيفة المشروعة

ثانياً: التنظيم:

فوائد تنظيم الأعمال المكتبية:

- يسهل عملية انسياب العمل
- يحدد إجراءات حفظ واسترجاع الوثائق
- يساعد على تصميم النماذج اللازمة لتداول المعلومات
- يحدد خطوط الاتصال بين العاملين

مراحل تنظيم العمل المكتبي:

1. تحديد النشاطات المكتبية
2. تحديد التجهيزات المكتبية
3. تجميع النشاطات المكتبية
4. توزيع المسؤوليات المكتبية

ثالثاً: التوظيف ويتضمن:

- تحديد متطلبات الوظائف
- المساهمة في اختيار المرشحين
- تقييم أداء العاملين القدامى والجدد
- وضع خطة تدريبية لتنمية قدراتهم

رابعاً: الوجيه والإشراف ويتضمن:

- شرح الخطوات الواجب إتباعها لقيام بالعمل المكتبي
- طلب تقارير دورية من رؤساء الأقسام عن سير العمل والمشكلات التي تواجههم
- تحديد سبب المشكلات المكتبية
- إرشاد الموظفين الذين ينخفض مستواهم
- تفهم دوافع الموظفين ودراسة حاجاتهم

خامساً: الرقابة:

وتتضمن الرقابة بالنسبة لمدير المكتب الآتي:

- تحليل استخدامات الأجهزة المكتبية للتأكد من حسن استخدامها
- مراقبة البيئة المادية للأعمال المكتبية للتأكد من توفر عناصر سير العمل المناسبة
- تقييم أداء العاملين للتعرف من جوانب القوة والضعف لديهم وتطويرها.

مفهوم المكتب:

هو المكان الذي يزاول فيه جميع الأنشطة المكتبية (كاستلام الأوراق والمعلومات وفرزها وتبويبها وتصنيفها وتسجيلها وحفظها واسترجاعها وتداولها ..الخ)

أنشطة المكتب:

- يساهم في تبادل المعلومات بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى
- يوفر للإدارة العليا والوسطى المعلومات البيانات المساعدة في اتخاذ القرارات
- يساعد إدارات المنظمة على إنجاز أعمالها بشكل منظم
- يعتبر الذاكرة الحية للمنظمة للاحتفاظ بالوثائق والسجلات

الفصل الثاني: مدير المكتب

وظيفة مدير المكتب:

إنتاج وعرض المعلومات اللازمة لعمليات التنظيم والتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات من قبل الإدارة العليا

مسؤوليات وواجبات مدير المكتب:

1. مسؤوليات وواجبات فنية:
 - أعمال المحفوظات: وهي الأعمال المتعلقة بحفظ الأوراق والوثائق الناتجة عن نشاطات المنظمة.
 - أعمال الاتصالات الإدارية: وهي الأعمال المتعلقة بالإجراءات الواردة والصادرة.
 - أعمال السكرتارية الخاصة: وهي الأعمال المكتبية المساعدة.
 - أعمال تحرير المراسلات وإعداد التقارير: وتتطلب مهارات عالية في التعبير بلغة سليمة خالية من الأخطاء وأسلوب واضح
 - أعمال النسخ: يتطلب الإلمام بقواعد تنسيق الكتابة وإعداد المراسلات
2. المسؤوليات والواجبات الإدارية:
 - مسؤوليات وواجبات التخطيط
 - مسؤوليات وواجبات التنظيم
 - مسؤوليات وواجبات التوجيه والإشراف
 - مسؤوليات وواجبات الرقابة

علاقات مدير المكتب:

1. علاقته مع الإدارة العليا:
 - فهم أهداف ووظائف الإدارة العليا
 - تزويد الإدارة العليا بالمعلومات الدقيقة
 - تمثيل الإدارة العامة أمام مرؤوسيه
2. علاقته مع مرؤوسيه:
 - تقديم العون والنصح لهم
 - تدريبهم وتشجيعهم لرفع كفاءتهم
 - المساعدة على حل مشكلاتهم
 - العمل على رفع روحهم المعنوية
 - توفير بيئة العمل المناسبة
 - إشراكهم في تطوير العمل بالإدارة
 - احترام وجهات نظرهم وأفكارهم
 - الدفاع عن مصالحهم أمام الإدارة العليا
 - تنمية روح العمل الجماعي

- نقل وجهات نظرهم الى الإدارة العليا بكل أمانة
- 3. علاقته مع زملاء العمل:
- احترام وجهات نظرهم
- التعاون والتنسيق معهم عن طريق الاجتماعات
- مساعدتهم أثناء ضغط الأعمال
- تبادل الخبرات والآراء
- الرغبة الصادقة لتقديم النصح والمساعدة
- طلب المشورة منهم حول تطور الأعمال المكتبية
- 4. علاقته مع الجمهور:
- متابعة معاملات المراجعين
- الاهتمام بمصالح المراجعين
- معاملة الزوار والمراجعين بلطف

الصفات والمهارات الواجب تواجدها في مدير المكتب:

1. القدرات والمهارات الفنية: مثل مهارات الاتصال ومهارات قيادية
2. القدرات والمهارات الإنسانية: مثل أصول التعامل مع الآخرين وتفهم المشكلات
3. القدرات والمهارات الفكرية: مثل تصميم أنظمة جديدة وترجمة العلاقات المعقدة
4. الصفات الشخصية لمدير المكتب: مثل حسن المظهر واللباقة وحسن التصرف

الفصل الثالث: تنظيم المكتب

أهمية تنظيم المكتب:

- تحديد واجبات الوظائف ومعايير اختيار العاملين
- تحديد قنوات الاتصال
- تحديد السلطة والمسؤولية

خصائص التنظيم المكتبي الجديد:

- المرونة
- الدقة
- السرعة
- البساطة
- الشمول

المبادئ العامة لتنظيم المكتب:

- وحدة الأمر: وتعني أن يتلقى الموظف الأوامر من شخص واحد
- وحدة الهدف
- التخصص وتقسيم العمل
- توازن السلطة مع المسؤولية
- تحديد الصلاحية والاختصاص: مثل الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف وتقسيمها إلى وظائف وواجبات مع مراعاة الظروف المحيطة
- تحديد العلاقات وتسلسل خطوط السلطة
- تحديد درجة المركزية المناسبة: وتتأثر بحجم المنظمة وعدد وحداتها وأهمية عنصر السرعة وغيرها من المؤثرات
- نطاق الإشراف: ويتأثر بطبيعة العمل وقدرات المرؤوسين والوقت المتاح
- التنظيم الغير رسمي

خطوات تنظيم المكتب:

1. تحديد الأهداف
2. تحديد النشاطات اللازمة
3. تجميع النشاطات المتشابهة
4. تحديد الوظائف اللازمة
5. تقدير حجم العمل
6. تحديد العلاقات الوظيفية
7. إعداد الهيكل التنظيمي

إعادة تنظيم المكتب:

قد يكون هناك بعض المشاكل والمبررات لإعادة تنظيم المكتب كالتأخير في إنجاز العمل أو ظهور المخالفات، ولنجاح إعادة التنظيم يجب إتباع عدة خطوات منها:

- الاطلاع على الأهداف
- الاطلاع على الوصف الوظيفي
- وضع لمقترحات
- إعداد التقارير النهائية

الفصل الرابع: تصميم المكتب

مفهوم تصميم المكتب:

يعني وضع خطة متكاملة تبين مواقع الأشياء والعناصر المتعلقة بالمكتب داخل المبنى الذي يوجد به المكتب.

أهمية وفوائد تصميم المكتب:

- استغلال المساحات
- انسياب الأعمال
- سهولة الإشراف

المبادئ العامة لتصميم المكتب

- مراعاة تدفق سير العمل
- مرونة التصميم
- كفاية المساحات المخصصة للعمل
- تجميع الأنشطة المتشابهة والمكاملة لبعضها في مكان واحد
- ترتيب مكاتب المشرفين خلف مكاتب المرؤوسين
- توفير السرية والهدوء
- قرب الموارد والأدوات
- مراعاة الذوق في التصميم
- توفير عوامل الأمن والسلامة

أنواع المكاتب:

1. مكاتب مفتوحة: ويقصد به وجود قاعدة فسيحة يجلس فيها جميع الموظفين الذين تتشابه أعمالهم، ويستخدم أحياناً بعض الفواصل الخشبية أو البلاستيكية بين المكاتب. ومن مزايا هذا النوع من المكاتب:
 - استغلال المساحة
 - سهولة الإشراف
 - سهولة التشاور وتبادل الآراء
 - وعيوب المكاتب المفتوحة:
 - انعدام الخصوصية
 - الضوضاء والإزعاج

2. المكتب المغلق: ويقصد به توفير غرفة خاصة للموظف ليمارس عمله فيها. مزاياه:

• ضمان الهدوء والتركيز

• المحافظة على السرية

عيوبه:

• صعوبة الاتصال

• استهلاك مساحة كبيرة

3. المكاتب المختلطة: وهي خليط بين المكاتب المفتوحة وبين المغلقة, وتأخذ من مزاياهما

وعيوبهما.

الفصل الخامس: البيئة المادية للمكتب

أثر البيئة المادية على العاملين والمراجعين:

- سلبيات عدم الاهتمام بعناصر بيئة العمل:

1. انخفاض مستوى الانتاجية

2. تغيب العاملين

3. زيادة شكاوي الموظفين

- إيجابيات تحسين البيئة:

1. التأثير الإيجابي على مستوى العاملين

2. زيادة الإنتاجية

3. مفيدة لصحة العاملين

عناصر البيئة المادية:

- عناصر مباشرة مثل: النظافة والإضاءة والتكييف.

- عناصر غير مباشرة مثل: التصميم والأثاث

الأثاث المكتبي:

هو ما يمثل موجودات المكتب من طاولات وكراسي وخزانات ومعدات تستخدم في العمل.

عوامل اختيار الأثاث:

- الغرض من الاستخدام

- الملائمة للموظفين

- الجودة والمتانة

- التكاليف

- المقاومة للحرائق

أنواع الأثاث:

1. طاولات المكتب: يجب مراعاة سطح الطاولة وارتفاعها والملاحق الإضافية.

2. كرسي المكتب: مع مراعات أن يكون مريح ومرن وممتين.

3. خزانات حفظ الملفات: مع مراعات أن تكون متينة ومرنة وبسعر مناسب. وهناك أنواع

من الخزانات منها: خزائن حفظ الملفات في الوضع المعلق, وخزائن حفظ الملفات في

الوضع الواقف, وخزائن حفظ الخرائط والرسومات الهندسية, وخزائن حفظ متعددة

المهام. وخزائن حفظ أمانة(خزائن حديدية).

متطلبات المكتب من المواد والمستلزمات:

العمل المكتبي يستهلك كثيراً من المواد والمستلزمات مثل الحبر وورق التصوير وقطع الغيار للآلات ومشابك الورق والأقلام وآلات التدبيس والملفات وغيرها, ومدير المكتب سيكون المسؤول عن تنسيق الحصول على متطلبات المواد وتوفيرها وقت حاجتها عن طريق الجهات المؤمنة مثل المستودعات أو الشراء المباشر بموجب الفواتير.

متى يتم طلب المواد واللوازم؟ من خلال عدة خطوات:

1. التعرف على وجود حاجة للشراء
2. وصف الحاجة: ويكون عن طريق تعبئة نماذج
3. اختيار مصدر أو مصادر التوريد
4. الاتفاق على سعر
5. تحرير أمر الشراء

كيفية استلام المواد والمستلزمات للإدارة:

1. أحضر أصل الطلب
2. التأكد من مطابقة ما تم توريده مع ما ورد في الطلب
3. الاستعانة بمتخصص للتأكد من المواصفات الفنية
4. الاستعانة بمتخصص للتأكد من صلاحية المواد
5. تسليمها للشخص الذي طلبها.

ومن المهم من تحفظ رصيد من المواد التي يترتب على عدم توفرها توقف أو تعطل العمل.

الفصل السادس: التقنيات المكتبية

العمليات الأساسية التي يقوم بها الحاسب: مدخلات, معالجة, مخرجات

مكونات الحاسب الآلي: أجهزة, برامج.

أهم البرامج:

- برامج معالجة النصوص(وورد)
- برامج الجداول الإلكترونية(اكسل)
- برنامج أكسس
- برنامج البريد الإلكتروني
- برنامج العروض التقديمية(بوربوينت)

الأجهزة

1. آلات التصوير:
 - آلات التصوير شخصية
 - آلات التصوير للشركات الصغيرة
 - آلات التصوير للشركات الكبيرة
2. الفاكس
3. الطابعات:
 - طابعات نفطية
 - طابعات نافثة بالحبر
 - طابعات ليزر
4. أجهزة السنترال:
 - سنترال يدوي
 - سنترال آلي
5. أجهزة العرض الرأسية (بروجكتر)
6. فرامة الورق