

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/ECRI/2007/Technical Paper.1
13 December 2007
ORIGINAL: ARABIC



اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

مهارات السكرتاريا الإدارية والتنفيذية

ملاحظة: طبعت هذه الوثيقة بالشكل الذي قدمت به ودون تحرير رسمي.

07-0490

تنويه

وضعت السيدة نادية شريف فصول هذا الكتاب، والسيدة الشريف أستاذة درست مختلف المواد المتعلقة بمهنة السكرتارية لمدة تقارب ثلاثين سنةً. ولها عديد من الكتيبات التدريبية التي تم اعتمادها للتدريب في هذا المضمار من قبل المديرية العامة للتعليم المهني والتقني في لبنان. كما ساهمت السيدة ربما رسلان وهي معلمة وخبيرة في هذه المادة، بوضع الفصل الخاص باستثمار الحاسب واستعراض أهم تطبيقاته في إنجاز مهام السكرتاريا.

مقدمة

بينما تتركز الجهود على إعادة إعمار العراق، تجنح معظم المبادرات إلى إنجاز أنشطة الإغاثة المباشرة والتقديمات الإنسانية. ولكن هذه الأنشطة بالرغم من أهميتها تبقى ذات نتائج محدودة في المدين المتوسط والبعيد. إن لم ترافق مع التوجه في أبكر وقت ممكن نحو إنجاز مشاريع للتنمية المحلية لإحراز نتائج مستدامة. وذلك من خلال تطوير المهارات الفردية وتمكين المجتمعات المحلية للنهوض بحاجاتها والاستجابة لمتطلباتها الاجتماعية والاقتصادية.

يهدف مشروع التجمعات الذكية، الذي تقوم وحدة القضايا الطارئة والنزاعات في لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (إسكوا) بتنفيذه في العراق، إلى دعم التنمية المحلية في المجتمع العراقي الرازح تحت وطأة النزاعات منذ سنوات. ويسعى المشروع الذي تم تمويله من مجموعة الأمم المتحدة الإنمائية/صندوق ائتمان العراق، إلى بناء القدرات الفردية وتطويرها باستخدام مداخلات تكنولوجية حديثة لمختلف طبقات المجتمع المحلي. مع التركيز على فئتي الشباب والنساء. وذلك بغية إتاحة فرص أفضل للعمل وبالتالي تخفيف وطأة الفقر الذي يشكل في معظم الأحيان الوسط الأمثل لاحتضان التطرف والعنف.

وحيث أن التدريب المهني هو من أساسيات الحصول على عمل مجزٍ يمكن المتدرب من التنافس في سوق العمل. يقوم مشروع التجمعات الذكية بتطوير برامج للتدريب المهني وبناء القدرات الفردية تشمل التدريب على مهارات السكرتاريا الإدارية والتنفيذية التي يتناولها هذا الكتيب. ويشكل ملخصاً عملياً للأسس الصحيحة والمهارات التي يجب أن تتوافر في أصول الاتصال والتنظيم والعمليات التجارية التي يجب إتباعها في إدارة شؤون وأعمال المكتب اليومية بدقة واحتراف.

يمثل برنامج التدريب على مهارات السكرتاريا الادارية والتنفيذية أحد محاور برنامج التدريب المهني وبناء القدرات في مشروع التجمعات الذكية للعراق. يشمل برنامج تدريبي على أسس وقواعد الجودة في التصنيع الزراعي/ الغذائي، وصناعة الألبان والأجبان. وتطوير برنامج تدريبي للمحاسبة المعلوماتية بهدف تعميمه على الجامعات والجمعيات غير الحكومية. هذا، بالتوازي مع اعتماد برامج للتوعية والتثقيف موجهة نحو النساء والفتيات في المجتمعات المحلية تحت مظلة برامج لمحو الأمية وتعليم الكبار كما التوجه نحو إعداد وتصوير تدريبات نسائية غير تقليدية مدرة للدخل بواسطة أفلام وضعت على أقراص مدمجة وتوزيعها على عدد من المراكز والجمعيات النسائية في العراق للتدريب عليها.

فهرس الكتاب

فهرس القسم الأول

السكرتير ومهارات الاتصال المهني

الدرس الأول

-

 ١٤ بساء: المواصفات التي يجب أن تتوافر في السكرتير من الناحية العملية
 ١٤ جيم: المواصفات التي يجب أن تتوافر في السكرتير من الناحية الشكلية
 ١٦ تمارين الدرس الأول

الدرس الثاني

- ١٧ تطبيقات عملية لبعض مهام السكرتير في مكتبه
 ١٧ الف: التعامل مع الزوار
 ١٧ بساء: كيف نعلن عن قدوم زائر
 ١٩ نموذج عن السيرة الذاتية
 ٢٠ نموذج عن الإستقبال
 ٢١ جيم: السكرتير والتحضير لعقد الإجتماعات
 ٢٨ تمارين الدرس الثاني

الدرس الثالث

-

 ٢٤ أسئلة إمتحان

الدرس الرابع

- ٢٥ وظيفة الإتصال المهني وأهميته للسكرتير
 ٣٦ الف: أهمية قسم أمانة السر كمركز للإتصال
 ٣٦ بساء: أشكال الإتصال
 ٢٨ تمارين الدرس الرابع

الدرس الخامس

- ٢٩ كيفية أداء الإتصال الخطي
 ٢٩ الأدوات المستعملة في هذا المجال
 ٤٦ الف: الإتصال الكتابي «المدون»
 ٦٦ بساء: نماذج متنوعة عن الرسائل التجارية تتعلق بعدة عمليات تجارية
 ٦٥ تمارين الدرس الخامس

الدرس السادس

- ٦٨ الإتصال الشفهي والأدوات المستعملة في هذا المجال

٧٦	تمارين الدرس السادس
٧٧	أسئلة إمتحان
٧٨	تمرين أحب بصح أو خطأ
٨٢	حل التمرين

فهرس القسم الثاني

السكرتير ومهارات التنظيم

الدرس الأول

٨٧	الف : تعريف المكتب داخل المؤسسة
٨٧	باء: تصميم المكتب وتأمين اللوازم المكتبية
٨٨	جيم: شروط نجاح العمل في المكتب
٩٠	نموذج تصميم مكتب لشركة
٩٢	دال : تنظيم المكتب والهيكلية الإدارية المتبعة
٩٦	تمارين الدرس الأول

الدرس الثاني

٩٧	ألف: تصنيف وترتيب الملفات والمستندات
٩٨	باء: شرح طرق التصنيف الرئيسية
١٠٩	جيم: طرق التصنيف المشتقة

الدرس الثالث

١١٩	باء: طرق تصنيف الملفات وحفظها
١١٩	جيم : إنشاء الملفات وتداولها
١٢٠	البطاقات
١٢٤	تمارين الدرس الثالث

الدرس الرابع

١٢٥	الحاسوب/ الكومبيوتر في حياة السكرتير(ة)
١٢٥	ألف: ما هو الحاسوب/ الكومبيوتر
١٢٦	برمجة الحاسوب /الكومبيوتر
١٢٦	نظام تشغيل الحاسوب /الكومبيوتر
١٢٧	الإنترنت (The Internet)
١٢٨	البريد الإلكتروني Electronic Mail
١٢٩	تمارين

١٣٠	الكومبيوتر وحفظ الملفات	بء:
١٣٠	حفظ الملفات على الكومبيوتر	
١٣١	كيفية إنشاء ملف على الكومبيوتر	
١٤٠	التمرين الأول	
١٤٢	تدريب عملي على مختلف الآلات المكتبية الحديثة	
١٤٣	أسئلة إمتحان	

فهرس القسم الثالث

السكرتير ومهارات النشاط التجاري

الدرس الأول

١٥٣	تمارين الدرس الأول	

الدرس الثاني

١٥٤	وظيفة الشراء أي التموين	ألف:
١٥٦	وظيفة التخزين	باء:
١٥٨	وظيفة البيع	جيم:
١٧١	تمارين الدرس الثاني	

الدرس الثالث

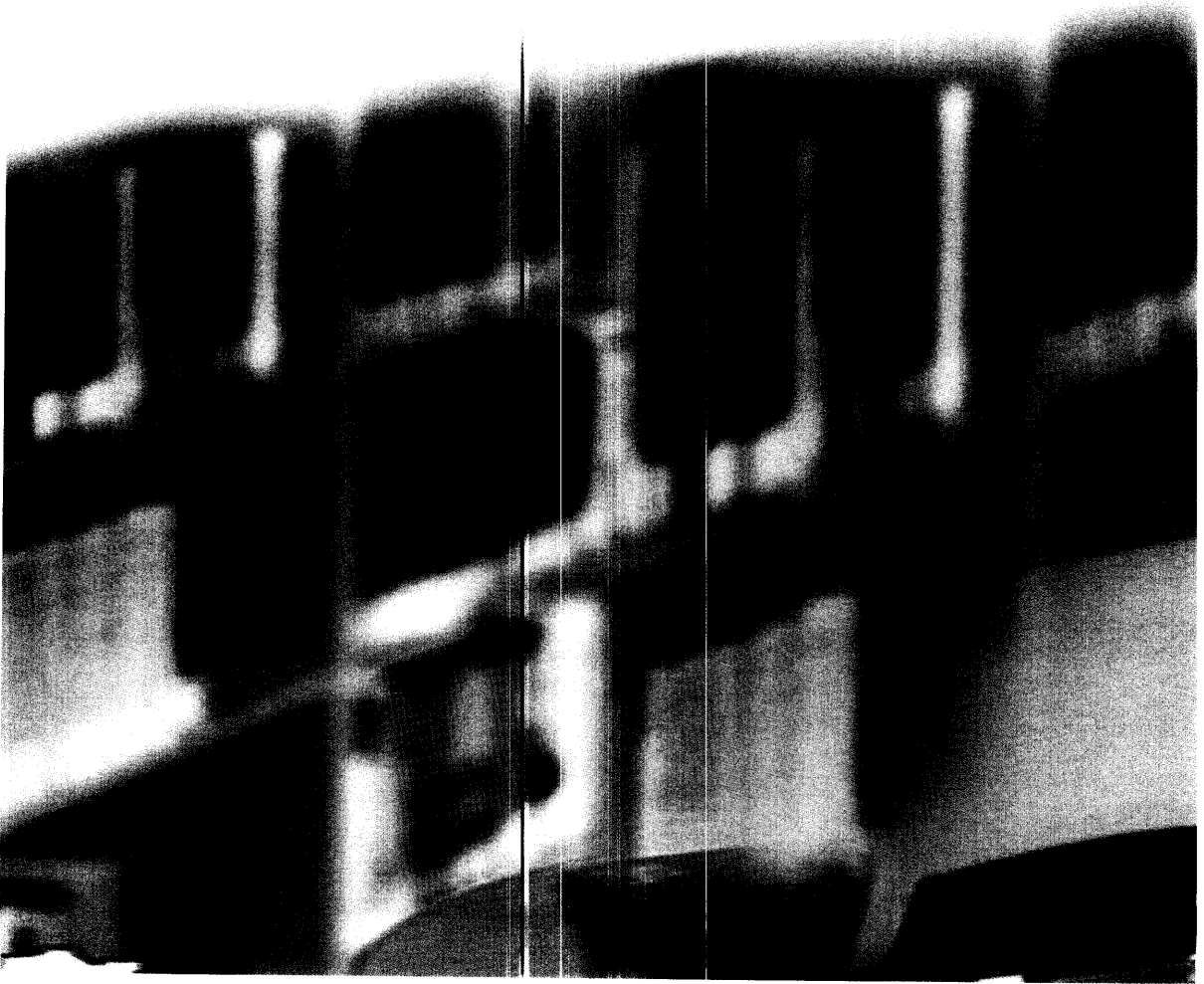
١٧٢	المصارف	
١٧٢	أنواع المصارف	
١٧٣	البنك المركزي	ألف:
١٧٣	المصارف المتخصصة	باء:
١٧٤	المصارف التجارية	جيم:
١٧٦	تمارين الدرس الثالث	

الدرس الرابع

١٧٧	طرق التوزيع في السوق التجاري - أهمية وظيفة الإعلان	
١٧٧	طرق التوزيع في السوق التجاري	ألف:
١٧٩	أهمية وظيفة الإعلان - عمليات الترويج	باء:
١٨١	تمارين الدرس الرابع	
١٨٢	أسئلة إمتحان	
١٨٣	تمرين أجب بصح أو خطأ	
١٨٦	حل التمرين	

القسم الأول

السكـرتير
ومهارات الإتصال المهني



السكرتير

ألف - تعريف السكرتير

نعني بكلمة السكرتير " أمين السر " للدلالة على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء فيخصه الرئيس بالثقة ويعتمد عليه في إنهاء كثير من الاعمال الخاصة والهامة والسرية، فيقوم بإستقبال زوار الرئيس ويرتب له المواعيد ويحفظ أوراقه وملفاته ويساعده في إعداد المراسلات وتطلق كلمة السكرتاريا على بعض الوظائف في كثير من الدول لتدل على أعلى سلطة إدارية سياسية أو حزبية مثل أمين عام جامعة الدول العربية أو سكرتير عام الأمم المتحدة.

وتقسم أعمال السكرتاريا الى قسمين:

- أ- أعمال السكرتاريا الخاصة
- ب- أعمال السكرتاريا المتخصصة

أ- أعمال السكرتاريا الخاصة

وتعد هذه الاعمال جوهر الاعمال المكتبية التي يُستخدم من أجلها الموظفون من الرجال والنساء ويمثل أكبر قطاع من العاملين في المؤسسات وأجهزة الدولة.

أهم الاعمال التي تقوم بها السكرتاريا الخاصة، هي:

- (١) أعباء الإتصالات الداخلية والخارجية.
- (٢) كتابة الرسائل والمذكرات.
- (٣) حفظ وتبويب الأوراق والملفات.
- (٤) إستلام البريد الوارد وكتابة ومعالجة البريد الصادر.
- (٥) إستخدام وتشغيل الآلات المكتبية الحديثة لتأمين كافة الخدمات من طباعة وإتصال والحصول على المعلومات.
- (٦) التحضير للاجتماعات والمؤتمرات.

ب- أعمال السكرتاريا المتخصصة

ويقصد به الأمين المتخصص في فرع من فروع العمل مثل، السكرتير القانوني والسكرتير الصحفي والسكرتير التقني "مهندس مثلاً" وطبيعة عمل السكرتير المتخصص تعتمد على الدراسة والبحث لتزويد رئيسه بأحدث التطورات والبحوث المتعلقة في النشاط المتخصص به.

باء - المواصفات التي يجب أن تتوافر في السكرتير من الناحية العملية

يحدد النشاط الذي تمارسه المؤسسة المهام المفروض أن يباشرها السكرتير الخاص وتبعاً لذلك يجوز أن تتناول إختصاصاته كل أو بعض المهام الآتية:

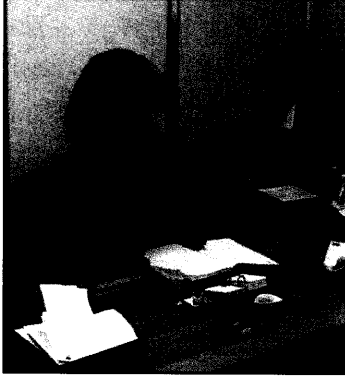
- (١) ترتيب مكتب الرئيس من ناحية الأثاث وبقية محتويات المكتب إذا كانت موجودة في أوضاعها الطبيعية وإستكمال الأوراق والمساطر والاختام والأقلام والمفكرة... الخ من الأدوات المكتبية والمراجع والكتب.
- (٢) تذكير الرئيس يومياً بالإجتماعات والمقابلات وبالأعمال المحدد لها مواعيد .
- (٣) تسجيل الرسائل الواردة الخاصة بالإدارة وعرضها على الرئيس بعد التأشير عليها ووضع خط تحت العبارات الهامة وبالقلم الاحمر.
- (٤) تحرير "كتابة" بعض المكاتبات الصادرة التي لا تحتاج الى توقيع الرئيس.
- (٥) تنظيم الإتصال بين رئيسه وبين الزائرين أو المتحدثين هاتفياً بعد التأكد من أهمية الإتصال.

- (٦) إستخدام ما يلائم المؤسسة من أنظمة التصنيف والفهرسة لحفظ الوثائق والسجلات الخاصة.
- (٧) سرعة إعداد ما يحتاج إليه الرئيس من تقارير أو مذكرات وتزويده بمخلص للبيانات والمعلومات الضرورية.
- (٨) تنفيذ التعليمات التي يتلقاها من الرئيس أو متابعة تنفيذها.
- (٩) الإعداد لإجتماعات العمل أو اللجان أو مجالس الإدارة وكتابة محضر عنها.
- (١٠) الإعداد للحفلات والولائم وتنظيمها وفقاً للأصول السائدة.
- (١١) القيام بما تتطلبه إجراءات السفر والحجوزات وإجراءات الشحن وغيرها.

جيم - المواصفات التي يجب أن تتوافر في السكرتير من الناحية الشكلية "المظهرية"

السكرتير هو المثل الأعلى الذي يجب أن يحتذى به في الأخلاق والمظهر والمعاملة وهو الواجهة الأمامية للمؤسسة التي ينتمي إليها ويعمل فيها وقد يمتلك السكرتير صفات طبيعية: مثل الوجه البشوش والطيبة في المعاملة وعدم الإنفعال أو العصبية.

أهم الصفات المكتسبة:



- (١) الثقافة.
- (٢) سعة الإطلاع والرغبة في متابعتها للإحاطة بكل جديد يتفق والأعمال التي يمارسها السكرتير وينمي معلوماته وشخصيته.
- (٣) الإطلاع على جميع القرارات والمذكرات التي تنظمها المؤسسة التي يعمل بها والتي تربطها بغيرها من الدوائر والمنشآت.
- (٤) الإلمام بأصول وكيفية تنظيم المكاتب.
- (٥) كيفية كتابة وتنسيق المراسلات التجارية والإدارية.
- (٦) إتقان واحدة من اللغات الأجنبية أو أكثر.

أهم الصفات الخارجية أو المظهرية:

- (١) أن يكون أنيقاً في حدود الكمال وبغير تكلف حتى لا يدع مظهره لسخرية الآخرين.
- (٢) أن يكون طبيعياً في مشيته وجلسته بغير تصنع.
- (٣) التعامل مع الآخرين وخاصة زملاء العمل بإحترام وعلى أساس من المودة والتعاون.
- (٤) عدم التعالي على الزملاء بل مخاطبتهم بعبارة لطيفة.
- (٥) أن لا يقوم السكرتير بتصريفات تسيء الى سمعته أو سمعة زملائه. وبوجه عام تتطلب وظيفته شخصاً سياسياً بطبعه لحماية علاقاته العامة سواء في داخل المؤسسة أو في خارجها.

أما علاقة السكرتير برئيسه فيجب أن تراعي التالي:

- (١) أن تكون قائمة على التفاهم والوفاء.
- (٢) أن يكون التقدير والإحترام متبادلاً دون رفع الكلفة ومناقشة موضوعات لها علاقة بالعمل فقط.

تمارين

التمرين الأول:

عند سماعك كلمة سكربتير، ماذا تعني لك هذه الكلمة على الصعيد المهني؟

التمرين الثاني:

انت معجب بأعمال السكربتاريا الخاصة وصديقك يخالفك الرأي ويفضل السكربتاريا المتخصصة، حدد الفرق بينهما؟

التمرين الثالث:

إشرح ما هي إختصاصات السكربتير بوجه عام.

التمرين الرابع:

حدد ماذا تعني بالصفات التالية للسكربتير:

١ الصفات الطبيعية.

٢ الصفات المكتسبة

٣ الصفات الخارجية أو المظهرية.

تطبيقات عملية لبعض مهام السكرتير في مكتبه

ألف - التعامل مع الزوار

الإستقبال له أهمية خاصة لدى كل مؤسسة تسعى الى تحسين صورتها في محيطها ولدى المتعاملين معها لذا يتطلب الامر التعامل مع الزوار بشفافية لكسب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

وعند الإستقبال يجب إحترام بعض القواعد المتبعة "البروتوكول":

- (١) تقديم الشخص الأصغر سناً الى الأكبر سناً.
- (٢) يجب تقديم الرجل الى المرأة.
- (٣) تقديم الأصغر شأنًا الى الأعلى شأنًا.
- (٤) تقدم أولاً شخصاً من المؤسسة الى شخص من خارجها.

ومن عناصر الإستقبال الجيدة:

- (١) أن يظهر السكرتير بمظهر لائق.
- (٢) إستعمال لغة ولهجة تتناسب مع الزائر والإستماع اليه جيداً.
- (٣) تخصيص قاعة للإستقبال مفروشة بأثاث مناسب من مقاعد مريحة ومنضدة عليها الجرائد والمجلات أو وثائق حديثة وكتيبات تساعد الزائر على الإطلاع على نشاط المؤسسة أو تلفزيونية بحيث لا يشعر الزائر بالملل.
- (٤) يستحسن وجود فتاة للإستقبال تكون لائقة المظهر وتحدث بشكل جيد يتناسب مع مختلف الزائرين وأن تتحلى بالإيتساممة الدائمة.
- (٥) معرفة إسم الزائر وعمله والشركة التي يمثلها أو يعمل بها.

باء - كيف نعلن عن قدوم زائر

أول شخص يقابله الزائرون لذوي المناصب القيادية هو السكرتير الخاص وعليه أن يستقبل زائره بالبشاشة والترحيب ويسمح له بالدخول بعد أن يعرف إسمه ويحييه بإسمه أو بلقبه. وليس من المرغوب فيه المبالغة في الجاملات وإنما عدم إغفال الواجبات. ثم يخبر السكرتير رئيسه عن قدوم الزائر ثم يسمح له بالدخول إلا إذا كان الزائر شخصية سياسية هامة أو زائراً له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة

فيدخل مباشرة إذا رأى السكرتير إمكانية ذلك. ويمكن تقسيم الزائرين الى ثلاث فئات:

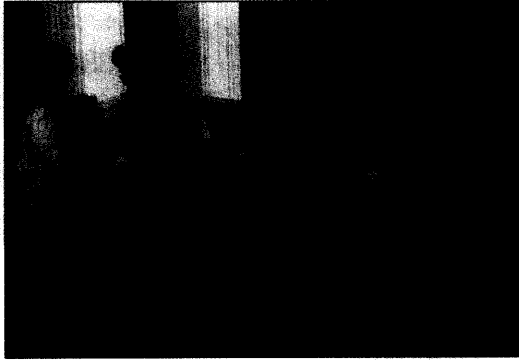
١- زائر محدد له موعد

هنا يخصص يوم من أيام الأسبوع لمقابلة الزائرين المحدد لهم مواعيد سابقة ويصبح بالإمكان تنظيم هذه الزيارات. وعند وصول الزائر على السكرتير إبلاغ رئيسه بقدمه وأن يكون السكرتير على إستعداد دائم لتزويد رئيسه بما يحتاج إليه من بيانات أو ملفات ويدوّن في مفكرته تعليمات الرئيس بشأن كل زيارة تمت.

٢- زائر غير منتظر حضوره

إذا كان الزائر غير معروف سألته السكرتير عن الخدمة المطلوبة ويسأله عن إسمه أو يقدم الزائر بطاقة لمعرفة إسمه ومركزه فيجب الترحيب به بإسمه ويرشده السكرتير الى الجهة التي تحقق غرضه من الزيارة. أما إذا كان الموضوع هاماً ومن إختصاص رئيسه شخصياً فمن واجبه عرض موضوع الزائر على رئيسه لتلقي تعليماته بشأنه وإذا سمح له بالدخول على السكرتير أن يرافقه ويقدمه الى رئيسه بنفسه.

٣- زائر غير مرغوب فيه



يحدث كثيراً أن يتردد على المؤسسة زائرون من أجل تقديم شكوى أو طلب وظيفة أو خدمة خاصة. فيجب إرضاء الزائر بالإستماع الى حديثه والتصرف معه بلباقة. كأن يطلب إليه كتابة طلب يحدد فيه الهدف من الزيارة وإذا كان من طالبي الوظائف يطلب تقديم سيرة ذاتية. C.V مع الطلب وإبلاغه أنه سيتم الرد عليه في الوقت المناسب.

نموذج عن السيرة الذاتية

.....	الإسم الثلاثي:
.....	إسم الأم:
.....	تاريخ الميلاد:
.....	العنوان:
.....	رقم الهاتف:
.....	البريد الإلكتروني:
.....	الحالة الإجتماعية:
.....	المؤهل العلمي:
.....	مصدر الحصول عليه:
.....	تاريخ الحصول عليه:
.....	الخبرة العملية:
.....	إسم المؤسسة التي عملت بها سابقاً:
.....	العنوان:
.....	اللقب الوظيفي:
.....	الفترة الزمنية:
.....	المهام المتاحة:
.....	أسماء أشخاص معرفين:
.....	الإسم: الوظيفة:
.....	الإسم: الوظيفة:
التوقيع	

نموذج عن الإستقبال

قاعة الإستقبال	موظف الإستقبال
<ul style="list-style-type: none"> • يجب أن تكون: سهل الوصول إليها - نظيفة - مضيئة - واسعة -عملية ومناسبة لطبيعة العمل والمقاعد مريحة/ علاقة ثياب آلة القهوة أو المرطباتالخ. - نضع بعض الزهور. طاولة للكتابة. - توفر الهدوء الى حد ما. 	<ul style="list-style-type: none"> • الأهداف - إرضاء الزبون - توجيه الزبون - إعلامه بكل جديد • يجب أن يكون: - ودوداً وأخذ المبادرة أي سؤال الزبون عما يريد. وإذا كنت مشغولاً يجب أن تعلم الزبون بأنك لاحظت وجوده وسوف تهتم به فور الإنتهاء من عملك. - إستعمال كلمات الترحيب+ الإبتسام -الديناميكية والحيوية مطلوبة أي معرفة الخدمات التي تقدمها الشركة وما هو نوع منتجاتها. - مظهر لائق. - يجب أن يكون عملياً أي بعد الشرح والتوضيح يجب سؤال الزائر إذا كان راضياً. - خلال المقابلة يجب الإعتذار قبل الإجابة على محادثة تليفونية.
<ul style="list-style-type: none"> • لا يجب أن يشعر الزائر بالوحدة أو الغربة. للهلة الأولى هي واجهة المؤسسة التي تترك أثراً أولياً لدى الزائر. 	<ul style="list-style-type: none"> • ما لا يجب أن يكون: - لا تكن عبوساً - غير مبالي - مسيطر -مهمل للطلبات المتوجهه عليك

جيم - السكرتير والتحضير لعقد الإجتماعات

تعتبر الإجتماعات من وسائل الإتصال الهامة والمباشرة التي تكون فيها المناقشات حرة ومفتوحة تتفاعل فيها الآراء للوصول الى تفاهم وإتفاق وتبادل خبرات تعود نتيجتها بالنفع العام. بالإضافة الى تعويد الأشخاص على حسن التحدث والإنصات ومهارة الإقناع عن طريق المواجهة المباشرة بين المستمعين والمتحدث كما أن الإجتماعات أسلوب جيد ووسيلة سريعة لتوصيل المعلومات.

ويُحضر السكرتير عادة للإجتماع فيحتفظ بمذكرة تبين له مواعيد الإجتماعات التي يشترك بها رئيسه ويتأكد من ملائمة الوقت المحدد أو المقترح بالنسبة الى ظروف الأعضاء ويقوم بتحضير المعلومات والوثائق اللازمة لكل إجتماع. وقد ينعقد الإجتماع بصفة دورية "إجتماع رسمي" أي كل فترة زمنية محددة خلال السنة أو بصفة غير دورية كلما دعت الضرورة لذلك لمعالجة مشكلة طارئة مثلاً. أما الإجتماعات غير الرسمية فتضم الندوات الثقافية والمحاضرات العلمية ولا تلزم المدعو إليها بالإلتزام بالحضور. على السكرتير التحضير للإجتماع ضمن الخطوات التالية:

- قبل الإجتماع؛
- أثناء الإجتماع؛
- بعد الإجتماع.

(١) التحضير قبل الإجتماع

- تحديد الموعد "المكان والزمان".
- تحضير لائحة بأسماء الأشخاص المدعوين الى الإجتماع وإرسال بطاقة دعوة لحضور الإجتماع لكل عضو.
- التأكد من صلاحية قاعة الاجتماع بتوفير العدد اللازم من المقاعد وترتيبها حسب مركز كل عضو ووضع لوحة تحمل إسمه في المكان المخصص له. وبعد تأكمن حضوره.
- تحضير جدول أعمال الإجتماع طبقاً لتعليمات الرئيس وتوجيهاته.
- إرسال نسخة عن جدول الأعمال الى كل عضو من المدعوين للإجتماع قبل الموعد المقرر "بمدة كافية" مع رسالة الدعوة.
- تحضير لائحة بأسماء الأشخاص المشاركين بعد التأكد من المشاركة.
- تحضير محضر الجلسة السابقة والقرارات التي أتخذت فيها.
- تحضير أوراق قد تدعو للضرورة للإطلاع عليها قبل بدء الإجتماع.
- توفير وسائل الراحة والتأكد من صلاحية أجهزة التكييف والإنارة وتأمين الأدوات الكتابية أمام الأعضاء وتحضير الملفات والإحصاءات اللازمة وكل ما يلزم طبقاً لجدول الأعمال.

(٢) أثناء الإجتماع

- تسجيل أسماء الحاضرين وأسماء الغائبين والمعتذرين. من خلال إعداد (إستمارة تسجيل) يتوجب على كل مشارك إكمالها قبل بدء الإجتماع " أنظر النموذج".
- تلاوة محضر الإجتماع السابق وأخذ الموافقة عليه.
- تسجيل وقائع الإجتماع والقرارات التي يتوصل إليها المجتمعون بدقة وبدون إخلال بالمعنى والإنتباه لكل ما يدور في الإجتماع .
- تذكير الرئيس ببعض النقاط أو المعلومات التي يحتاج إليها أو يسهو عنها.

(٣) بعد الإجتماع



- إعادة قاعة الإجتماع الى وضعها السابق للإجتماع.
- التأكد من أن جميع الاوراق والمستندات قد اعيدت الى الملفات.
- كتابة محضر بالإجتماع فوراً لأن تفصيلات الإجتماع تكون واضحة في ذهنه والإستعانة بأشرطة التسجيل أو ما كتب بطريقة الإختزال .

- فيما بعد يتم توزيع محضر الإجتماع على جميع الاعضاء لدراسته بعد إعتماده من رئيسه وأخذ تواقيع الأعضاء على المحضر.
- إعادة قاعة الإجتماع الى وضعها السابق للإجتماع.

نموذج دعوة لحضور إجتماع مجلس الإدارة

شركة	ص.ب
بريقاً	بريقاً
بيروت في / / ٢٠٠٧	السيد عضو مجلس الإدارة
بعد التحية،	أتشرف بدعوتكم لحضور الجلسة..... لمجلس الإدارة وذلك في تمام الساعة
من يوم	الموافق / / ٢٠٠٧
المدير العام	

نموذج آخر لرسالة دعوة

شعار الشركة إسم الشركة	بيروت في شباط/فبراير ٢٠٠٧
حضرة السيد(ة)	المحترم،
قىة طيبة وبعد،	"....."
تسرنا دعوتكم للمشاركة (أو دعوتكم لحضور) في إجتماع	للفترة اليوم/ الشهر/ السنة، المكان
يهدف الإجتماع	للمزيد من المعلومات وللإطلاع الرجاء الاتصال أو زيارة الموقع الإلكتروني
سنتم موافاتكم لاحقاً بجدول الاعمال المفصل.	نتطلع لمساهمتم الناشطة (حضوركم الكريم) في الاجتماع.
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.	الإسم اللقب الوظيفي الإمضاء

نموذج إستمارة تسجيل

شعار المؤسسة إسم الإجتماع	التاريخ
المكان:	
الإسم:	
الجمعية/ المنظمة:	
المنصب الوظيفي:	
العنوان الرسمي الدائم:	
رقم الفاكس:	رقم الهاتف:
البريد الإلكتروني:	
العنوان في الدولة الراعية للمؤتمر:	

نموذج جدول أعمال

إسم الإجتماع إسم الشركة	بيروت في / / ٢٠٠٧
ص.ب:	
ت:	
تلكس:	
النقاط التي سيتم بحثها في الاجتماع:	
- التصديق على محضر الاجتماع السابق.	
- توظيف عدد ٢ في قسم الحسابات.	
- فتح فرع جديد للشركة في منطقة:	
- إعطاء زيادة أجور بنسبة ٢٠%	
- أعمال أخرى قد تستجد.	
التوقيع	

نموذج لمحضر جلسة مجلس إدارة شركة

شركة:	ص.ب:	ت:
التاريخ: ٢٠٠٧/ /		
محضر الجلسة	مجلس الإدارة	
إجتمع مجلس الإدارة بتاريخ / / ٢٠٠٧ الساعة	في	للنظر
في جدول الاعمال المرسل للسادة الأعضاء	وتاريخ	مع
رسالة الدعوة رقم	تاريخ	برئاسة
وحضور السادة:	الاسم	الوظيفة
١-
٢-
٣-
وقد إعتذر عن الحضور كل من السادة		
١-
٢-
وعدّ الاجتماع صحيحاً لحضور		
و بعد تلاوة محضر الاجتماع السابق من قبل الأمين وسؤال الرئيس عن صحة ما ورد		
في هذا المحضر إعتمه الرئيس.		
وتم مناقشة النقاط الاساسية التالية:		
أولاً:	ثالثاً:
ثانياً:	رابعاً:
وقد إنتهت الجلسة وإنقضى الاجتماع في تمام الساعة		
وتحدد يوم		
تاريخ / / ٢٠٠٧ موعداً للجلسة القادمة.		
السكرتير		

نموذج عن محضر جلسة

اسم الشركة:

العنوان:

ص.ب:

ت:

البريد الالكتروني:

محضر الجلسة
رقم

اجتمع مجلس الإدارة المكون من:

الرئيس:

الاعضاء: السيد: والسيد: والسيد:

السكرتير: وبحضور المدير المالي السيد تم عقد الاجتماع في مبنى الشركة بمنطقة الساعة من يوم الاثنين بتاريخ وأعتبر الاجتماع صحيحاً نظراً لعدم غياب أحد من المدعوين لحضور الاجتماع. أفتتحت الجلسة برئاسة السيد رئيس مجلس الإدارة وبعد تلاوة محضر الاجتماع السابق والموافقة عليه تم إعتماده من الرئيس ووقع عليه من جميع الحاضرين.

ثم طلب الرئيس من السكرتير قراءة الموضوع الوحيد الوارد في جدول الاعمال وهو تزويد كافة الموظفين في مكاتبهم بأجهزة الكمبيوتر وتطبيق البرامج التي تناسب وطبيعة عمل المؤسسة. وقد بين مدير شؤون الأفراد أهمية هذا الموضوع من ناحية الإسراع في العمل وإحداث تطور نوعي في أداء العاملين لمجاراة التقنيات الآلية الحديثة.

وقد جرت مناقشة حادة بين الأعضاء وبين المدير وهو المعترض على هذه الخطوة. أخيراً تم الاتفاق على تزويد جميع أقسام المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر (الحاسوب) على أن يتم تنظيم دورات تدريبية للموظفين.

وقد تم تكليف السيد /المدير المالي وبمساعدة مدير قسم المشتريات إعداد تقرير حول العدد المطلوب من الاجهزة وكذلك النوعية المتوافرة في الأسواق مبيناً أيضاً المواصفات والاسعار ضمن الإمكانيات المالية للمؤسسة.

إنتهى الاجتماع في الساعة وحدد تاريخ الساعة موعد الاجتماع المقبل في مبنى المؤسسة الرئيسي شارع للإطلاع على التقرير الذي سيعد لهذا الموضوع وإصدار قرار بشراء ما يلزم.

توقيع
رئيس مجلس الإدارة

توقيع
أمين السر

نموذج لصفحة أجندة "مفكرة"

لتسجيل المواعيد في المكتب ومع "الرئيس"

		اليوم والتاريخ
ملاحظات		الساعة
	مقابلات مع المدير	٨,٣٠
	الاسم الوظيفة	
	الاسم الوظيفة	
	عرض البريد الوارد	٩,٣٠
	الاتصال تلفونيا بـ:	١٠,٣٠
	اجتماع لجنة المبيعات	١٠,١٥
	عرض البريد الصادر و توزيعه	١٢,١٥
	موعد زيارة الرئيس خارج المؤسسة	١٢,٤٥

تمارين

التمرين الأول:

- ضع صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تبرير الخطأ.
- ١- تقديم الشخص الأكبر سناً إلى الأصغر سناً.
 - ٢- يجب تقديم الرجل إلى المرأة.
 - ٣- تقديم الأعلى شأنًا إلى الأصغر شأنًا.
 - ٤- تقديم أولاً شخص من خارج المؤسسة إلى شخص من المؤسسة.

التمرين الثاني:

ما هي برأيك عناصر الإستقبال الجيدة؟

التمرين الثالث:

- كيف ستتصرف كسكرتير مع كل فئة من هؤلاء الزوار:
- ١- زائر محدد له موعد.
 - ٢- زائر غير منتظر حضوره.
 - ٣- زائر غير مرغوب فيه.

التمرين الرابع:

عبارة مشهورة تقول (إن سوء إستقبال الزبون يؤدي إلى فقدانه). اشرح هذه العبارة من خلال الجدول الخاص بموظف الإستقبال وقاعة الإستقبال.

التمرين الخامس:

- من المهام الملقاة على عاتق السكرتير التحضير لعقد الإجتماع. فما هي الخطوات التي ستتبعها:
- ١- قبل عقد الإجتماع.
 - ٢- اكتب نموذجاً لبطاقة دعوة لحضور الإجتماع.
 - ٣- اكتب نموذجاً لجدول أعمال على سبيل المثال.

السؤال السادس:

- ١- ما هي الخطوات التي سيتبعها السكرتير أثناء عقد الإجتماع وبعد إنتهاء الإجتماع؟
- ٢- اكتب نموذج إستمارة تسجيل لاجتماع الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

السكرتير وإدارة الوقت

ألف - أهمية أو ضرورة إدارة الوقت بالنسبة للسكرتير

(١) إدارة الوقت عنصر يؤمن الإستقرار إن الذي يرهق ليس العمل في حد ذاته ولكن تحديد وضع الأوليات وما يجب أن نفعله ولا نفعله هذا القول يبين أهمية إستغلال الوقت بشكل كامل وفعال. فإذا عرفنا كيف ندير الوقت بشكل صحيح نتفادى الضغط العصبي والإرباك في تصرفاتنا العادية اليومية والإنزعاغ من أي تصرف. كما اننا نتفادى عدم الرضى عن انفسنا وعن ما يحيط بنا وعدم إدارة الوقت بسبب مشاكل معقدة إذ تتضارب المواعيد وأعمالنا المعيشية الحياتية اليومية.

(٢) إدارة الوقت عنصر عملي عند القيام بعمل معين ونحن نعلم مسبقاً أنه أمامنا متسع من الوقت أو على الأصح وقت طويل. نلاحظ أن هذا العمل سيستغرق الوقت كله دون أن يحتاجه. علينا إذن أن نسعى دائماً لإتمام العمل المطلوب في الوقت المناسب بهمة ونشاط. وأي تأجيل في عمل معين سنضطر لإجازه فيما بعد بشكل ناقص وغير متكامل. لهذا يجب وضع خطة لتنفيذ أعمالنا الخاصة حسب الأولويات. ومن المستحسن تنظيم فكرة صغيرة بما ننوي القيام به يومياً.

(٣) وضع لائحة بالأعمال التي يجب تحقيقها على السكرتير ملاحظة أن المؤسسة عادة تتبع نظاماً للعمل حسب لائحة توضع مسبقاً قبل البدء بخطوات التنفيذ. هذه اللائحة تبين برنامج العمل ليوم واحد أو لمدة أسبوع أو لمدة شهر. ويجب مراقبة تنفيذ العمل وأن يكون متطابقاً مع برنامج اللائحة وما هي المشاكل التي تواجه البرنامج المحدد. وكل عمل لا يتم في الفترة المحددة له يصبح أولوية في الفترة التالية.

(٤) تقدير أو تحديد الوقت بعض الأعمال يمكن تحديد الوقت اللازم لأدائها بطريقة قد تكون إلزامية مثل مواعيد قيام القطارات أو إقلاع الطائرات أو إنطلاق ووصول سيارات النقل العامة كذلك تحديد الدوام الرسمي للموظفين من الساعة ٨-٢ وهكذا هذه الأوقات نستطيع تغييرها فجأة. إلا أنه هناك مهام وأعمال يقوم السكرتير بتقدير الوقت اللازم لإجازها.

باء - المشاكل التي تواجه إدارة الوقت

إن المشاكل التي تعترض إدارة الوقت قد تنتج عن:
 (١) إعلان حالة الطوارئ. أي قد تفاجأ المؤسسة بطلبات غير متوقعة وتفوق قدرتها الإنتاجية من ناحية عدد العمال أو توافر المواد الأولية مما يؤدي إلى إعلان حالة الطوارئ لتتمكن من تنفيذ هذه الطلبات. وتبدأ المؤسسة بالتساؤل هل هناك وقت محدد وما هو الوقت المتبقي للتنفيذ. وعلى السكرتير مراقبة هذه المشاكل والعمل على حلها مع مديره المباشر.

(٢) عدم تنفيذ الطلبية في الوقت المحدد مما يؤدي إلى تراكم الطلبات مضافاً إليها الطلبات الجديدة. فتتهدم الثقة بين المؤسسة والزبائن لعدم تسليم البضاعة في الوقت المحدد والنتيجة حوّل الزبائن إلى منتج آخر.

جيم - إدارة الوقت

(١) جمع النشاطات ذات النوع الواحد
 • إختصاراً للوقت يمكن جمع النشاطات والمهام ذات النوع الواحد لإجازه بنفس الوقت في فترة محددة. مثلاً إجراء المكالمات التليفونية في فترة معينة تكون مخصصة لإجراء جميع المكالمات.

• تخصيص المقابلات والاجتماعات في يوم واحد للمناطق المتقاربة جغرافياً.
 • تجميع الفواتير أو الكمبيالات أو أي التزامات مالية لتسديدها في يوم واحد.

(٢) إجراء عمليتين في وقت واحد
 مثلاً مناقشة الأعمال أثناء تلبية دعوة غداء أو عشاء (عشاء أو غداء عمل) القراءة أو العمل أثناء السفر بالقطار أو الطائرة (سفر+ عمل أو قراءة) أو سماع الراديو أثناء القيادة.

(٣) عدم تضييع الوقت
 تركيز الإهتمام بالعمل دون الإنشغال عنه بأي إهتمامات أخرى حتى يأتي العمل متكاملًا مثلاً عدم الرد على الهاتف إذا كنا ندرس ملفاً معيناً. عدم دخول أي زائر عند عقد إجتماع عمل أو عند إجراء مقابلة مع شخص له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة.

(٤) استغلال أوقات الفراغ
مثلاً متابعة عمل معين خلال إنتظار تحويل مكالمة هاتفية يمكن كتابة نص رسالة أو مراجعة تقرير سنوي تنوي رفعه الى الإدارة العليا.

(٥) التخطيط
لتنظيم الاعمال الشخصية أو العملية لا بد من الإستعانة بمفكرة لتدوين الاعمال المنوي القيام بها. ويمكن تنظيم برنامج عمل يومي أو أسبوعي مع الأخذ بعين الإعتبار التجارب السابقة والإستفادة من أخطاء الماضي لعدم تكرارها.

(٦) توضيح لادوات إدارة الوقت
يمكن لأي إداري أو السكربتير على الأخص. إستعمال العديد من الادوات المكتبية التي تكون بمثابة الذاكرة للإداري الناجح وهذه الأدوات هي:
أ- المفكرة: تسمح بتدوين ما يجب عمله كل يوم ولها عدة أشكال لتناسب مع متطلبات العمل وطريقة إستعمالها. مثل الفهرس التليفوني أو فهرس العناوين أو بطاقة الفهارس وتسمى بالمنظم عندما تكون عبارة عن مجموع هذه الفهارس (التليفون، العناوين، البطاقة) مع مساحات لتسجيل الملاحظات.
ب- المفكرة الإلكترونية.
ت- المصور- الهيكل التنظيمي للعمل.

- ولإدارة وقتك بفعالية وكفاءة قم بالآتي بصفة مستمرة:
- إحتفظ بمفكرة (أجندة) تظهر كيفية إستهلاك الوقت.
- حلل المشاكل الهامة التي تواجهها وإبحث عن الحل المناسب.
- قم ببناء خطط للأعمال والتصرفات حتى تستطيع تحقيق الاهداف الهامة.
- نمّ عادة التخطيط اليومي.
- حدّد أولوياتك بشكل جيد. وإبدأ دائماً بالأولويات.
- فوّض جزءاً من مهامك (خاصة الروتينية) لغيرك.
- تخلص من المهام ذات الطبيعة أو الأهمية المنخفضة.
- إقض على عادة التأجيل.
- قسّم المهام الكبيرة الى مهام صغيرة من السهل إنجازها.
- حدّد ساعة هدوء حتى تعيد ترتيب أفكارك وأعمالك.
- تعلم أن تقول "لا" إذا كان لديك عمل مهم يجب إنجازة.
- لا تشغل جدولك بالكامل وأترك جزءاً من الوقت لمواجهة الازمات الطارئة والمقاطعات غير المتوقعة.

- تجنّب المهام الروتينية أو قلّل منها بقدر الإمكان.
- قم بتجميع المهام المتجانسة وقم بإجازها في نفس الوقت.
- تجنّب المسؤوليات المتزايدة، وكن مرناً في تحديد ما يمكنك إجازه في الوقت المتاح.

تمارين

السؤال الأول:

لماذا إدارة الوقت عنصر مهم بالنسبة لمهام السكرتير؟

السؤال الثاني:

- ١- ما هي الخطوات التي يمكن إتباعها لإدارة الوقت؟
- ٢- اذكر الأدوات المكتبية الحديثة التي تساعد على إدارة الوقت.

السؤال الثالث:

كيف يمكن أن تعود نفسك على إدارة وقتك بفعالية وكفاءة؟

أسئلة إمتحان

المدة ساعة ونصف

السؤال الأول:

- ١- اشرح أهم الأعمال التي هي من إختصاص السكرتير:
- ٢- اعط نموذجاً لصفحة "أجندة" مفكرة قمت بتنظيمها لرئيسك.
- ٣- السيرة الذاتية وثيقة معتمدة ليقدمها طالب الوظيفة. اكتب نموذجاً للسيرة الذاتية مع كافة البيانات.

السؤال الثاني:

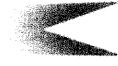
اشرح ما يلي:

- ١- كيف يمكن للسكرتير التصرف مع الزائر غير المرغوب فيه؟
- ٢- اعط نموذجاً عن رسالة دعوة لحضور إجتماع وكذلك نموذجاً عن إستمارة تسجيل لأحد الأعضاء المشاركين في الإجتماع.

السؤال الثالث:

اشرح ما يلي:

- ١- عود نفسك على إدارة وقتك بفعالية وكفاءة. كيف يتم ذلك؟
- ٢- نظم جدول أعمال من أربعة نقاط سيتم مناقشته في إجتماع ستعقده المؤسسة التي تعمل بها كسكرتير.



وظيفة الإتصال المهني وأهميته للسكرتير

ألف - أهمية قسم أمانة السر كمركز للإتصال

إن أعمال ومهام قسم أمانة السر عديدة ومتنوعة حيث أنه المركز الرئيسي للإتصال بين كافة العناصر التي تتعامل مع المؤسسة من الداخل أو الخارج حيث أن السكرتير هو حلقة الإتصال بين الرئيس وبقية العاملين والمتعاملين مع المؤسسة. بل أصبح السكرتير الناجح هو العقل المنظم لحركة العمل في الجهاز الإداري ويتم هذا التنظيم للعمل داخل المؤسسة لأنه يسهل عملية الإتصال لنقل المعلومات والأفكار والإجتهادات والإنطباعات بين الأفراد وبعضهم البعض وبين الجماعات . إذ أن الإتصال يتم في مجال نقل المعلومات بين:

فرد ← وآخر

فرد ← ومجموعة

مجموعة ← ومجموعة

المجتمعات ← والجماعات المكونة لها.

ولتحليل حالة إتصال تمت في أي مؤسسة وبأي من وسائل الإتصال يجب التعرف على عناصر الإتصال والتي تتألف من:

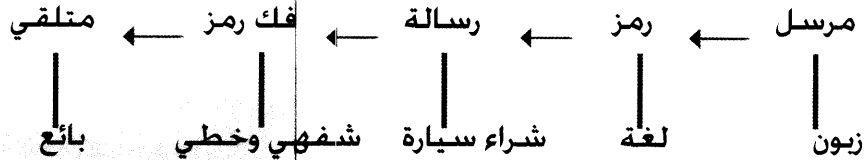
(١) المرسل: "المتصل" هو الشخص الذي ينقل المعلومة ويأخذ المبادرة بالإتصال.

(٢) المستقبل أو المتلقي: يقصد به الشخص الذي يتلقى الإتصال، يستقبل المعلومة ولا يستطيع شخص بمفرده أن يحقق الإتصال إذ لا بد من وجود شخص آخر ليتلقى التعليمات أو الأوامر فيكون متمماً لوظيفة الإتصال.

(٣) قناة الإتصال: نعني بها وجود أداة أو وسيلة لإتمام الإتصال ونقل المعلومة أو موضوع الإتصال سواء تم شفها بواسطة الهاتف أو كتابياً بواسطة رسالة أو فاكس أو بريد إلكتروني... الخ.

(٤) لغة الإتصال: أن تكون مفهومة لدى طرفي الإتصال ليكون فعالاً ويحقق الهدف المطلوب.

(٥) موضوع الاتصال: هو النص الذي يتضمن معلومات يريد المرسل أن يبلغها للمتلقي وقد تكون رسالة شفوية بواسطة التليفون أو الإجتماع أو مقابلة أو رسالة خطية واداتها رسالة بريدية أو فاكس أو تليكس أو بريد إلكتروني e-mail



(٦) ردة الفعل Feed - Back أي فهم موضوع الإتصال ومدى فهم المتلقي لضمون رسالة المتصل وإنعكاساته عليه.

باء - أشكال الإتصال

(١) الإتصال الكتابي

يعتبر من أشكال الإتصال "الرسمي" في العمل الإداري لانه يعتمد على الإتصال بواسطة الوثائق في أشكالها المختلفة وعلى التقارير والمراسلات والنشرات والأوامر والتعليمات الإدارية.

(٢) الإتصال الشفهي أو الإتصال غير الرسمي

فهو إتصال يتم عن طريق المناقشة وتبادل الآراء سواء كان ذلك مباشرة (إجتماع- ندوات- محاضرات- مؤتمرات) غير مباشر بواسطة الهاتف أو الراديو والتلفزيون.

(٣) الإتصال غير الناطق: ويعتمد على الإشارات والإيماءات.

(٤) الإتصال المباشر

أي إلتقاء المرسل والمستقبل في مكان وزمان معينين للتداول في أمور مختلفة ولا داعي لوجود أداة إتصال بينهما ويشمل اللقاءات الشخصية- المجالس- اللجان- الندوات- الإجتماعات- المحاضرات.

(٥) الإتصال غير المباشر

يحتاج الى أداة إتصال بين المرسل والمستقبل كالرسائل والبرقيات والفاكس والهاتف والنشرات والبريد الإلكتروني.

(٦) الإتصال التنازلي

هو إتصال إداري رسمي يقوم على أسلوب نقل الأوامر من أعلى إلى أسفل التنظيم الإداري .

(٧) إتصال تصاعدي

يقوم على نقل الإقتراحات والرغبات من أسفل الى اعلى التنظيم الإداري. يهدف الى تبادل المعلومات والآراء أي وجهات النظر بين المستويات الإدارية المتساوية.



إتصال أفقي

(٨) الإتصال الثنائي

ويتم بين شخصين لتبادل المعلومات أو مناقشة موضوع معين

(٩) الإتصال الجماعي

أي وجود عدة أشخاص يتواصلون أثناء ندوة أو إجتماع.

(١٠) الإتصال الداخلي

لتسهيل التواصل بين جميع العاملين في المؤسسة وفروعها.

(١١) الإتصال الخارجي

يتم الإتصال من وإلى المؤسسة مع جميع المتعاملين معها مثل الزبائن- البنوك- الموردين- هيئات التأمين- الضمان والإدارات العامة.

• ويمكن حصر الإتصال الداخلي والاتصال الأخرجي بالإضافة إلى الأدوات المستعملة لكلا العنصرين:

الأدوات	عناصر الإتصال الأخرجي	الأدوات المستعملة	عناصر الإتصال الداخلي
التيكس الرسائل E- mail الانترنت التيكس الإحتمالات الكالوج - حرائد معلومات متخصصة معلومات فاكس - تليكس نشرات الخ	مرسل ومستقبل من المنشأة من المنشأة من المنشأة من المنشأة من المنشأة من المنشأة من المنشأة من المنشأة من المنشأة من المنشأة	الذاكرة الإدارية مذكورة الخدمة الظواهر مفكرة الإشارات التليفونية السيرة الذاتية للموظف C.V. بطاقة أو ملف للموظف سجل الشهود القرارد والعاصر الإحتجاج	مرسل ومستقبل المدير العام رئيس قسم موظف فرع مديرية أو قسم مديرية أو قسم

تمارين

السؤال الأول:
اشرح بالتفصيل عناصر الإتصال.

السؤال الثاني:
ضع علامة صح أم خطأ مع تبرير الإجابة:
رسالة ← رمز ← مرسل ← فك ← رمز ← متلقي

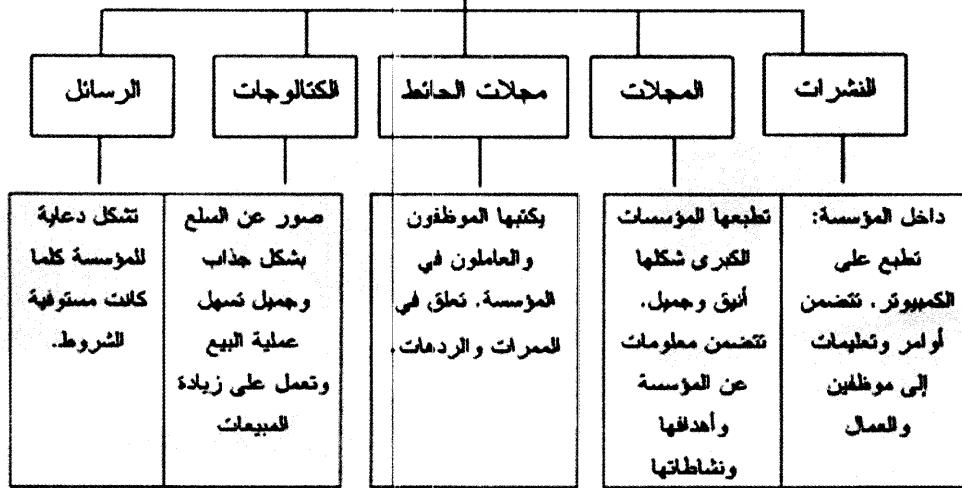
السؤال الثالث:
ما المقصود بالتالي:
١- الإتصال غير الناطق؟
٢- الإتصال غير المباشر؟
٣- الإتصال التنازلي؟
٤- إتصال أفقي؟

كيفية أداء الإتصال الخطي الأدوات المستعملة في هذا المجال

ألف - الإتصال الكتابي "المدوّن"

وهو من وسائل الإتصال غير المباشر لأنه يعتمد وسائل وأدوات لنقل المعلومات المختلفة أو الأوامر من الرؤوساء الى المرؤوسين. كما يسمح بنقل محتوى الرسالة بدقة وفعالية لأن الإتصال المكتوب تتم صياغته وفقاً لرغبة المرسل فيما يتعلق بالمعلومات أو الطلبات أو المقترحات والخصائص العامة للإتصال الكتابي أنه يؤمن تدفق المعلومات والعودة إليها عند الضرورة ويمنع تزويرها أو تحويرها كما أن المكاتبات وسيلة إثبات في حال المنازعات القضائية والوسائل الكتابية تشمل النشرات. مجلات الحائط. المجلات الاقتصادية. الكتالوجات ومختلف أنواع الرسائل ويمكن حصرها بالجدول التالي:

الاتصال الكتابي



وقبل إعطاء نماذج عملية عن الإتصال الكتابي وخاصة الرسائل لا بد من ذكر الوسائل الآلية للإتصال الكتابي ويكون مجالها التطبيق العملي بإشراف الأستاذ المختص وهذه الوسائل هي:

- (أ) الكمبيوتر: كأداة للطباعة. حفظ المعلومات. برامج تساعد على معالجة عدد كبير من الأعمال. الإتصال بشبكات الانترنت. إرسال وإستقبال البريد الإلكتروني e - mail
- (ب) الفاكس. التلكس. شاشات الهاتف النقالة. وآلات التصوير.

تطبيقات عملية على الإتصال الكتابي**١ - نموذج عن مذكرة إدارية تصدر من الإدارة العليا الى بقية رؤساء الأقسام**

التاريخ	معامل سايبس للدهانات شويات - لبنان ص.ب: ت: البريد الإلكتروني:
مذكرة رقم ٢٠٠٢/٦٥	
الموضوع: ضبط العناوين الكاملة للعاملين	
لما كانت الإدارة بحاجة الى معرفة العناوين الكاملة للموظفين والعمال كي يسهل الإتصال بهم عند الضرورة سواء كان ذلك في مركز العمل أم في المنزل. لقد جرى إعداد بطاقات خاصة لهذه الغاية كي تملأ من أصحاب العلاقة وفقاً للنموذج المعد لذلك وتعاد الى قسم شؤون الأفراد بأقرب وقت. تبلغ لرؤساء الأقسام بالعمل بها من تاريخه.	
التوقيع	
رئيس مجلس الإدارة	

٢- نموذج عن مذكرة الخدمة التي تصدر عن احد رؤساء الأقسام الى بقية العاملين

التاريخ:	إسم المؤسسة:
مذكرة خدمة رقم:	العنوان:
	الإسم التجاري:
الموضوع: إغلاق أماكن العمل أثناء فترة الظهيرة	
<p>لاحظ المسؤولون في الشركة حدوث أضرار وأضرار في أماكن العمل بسبب دخول بعض العمال والموظفين الى أماكن العمل خلال إستراحة الظهيرة. أما تلك الأضرار فهي:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- رمي الأوساخ في أماكن العمل؛ ٢- إتساخ الجدران نتيجة لوضع الأرجل عليها؛ ٣- إستعمال المكاتب كموائد للطعام؛ ٤- إختفاء بعض الأوراق والملفات؛ <p>لذلك قرر قسم إدارة الافراد إغلاق أماكن العمل خلال فترة الظهيرة. وكل من ضبط في هذه الأماكن بعد صدور هذه المذكرة يتحمل كافة الأعباء الناتجة عن الأضرار والإتلاف.</p> <p style="text-align: right;">نرجو تنفيذ هذه المذكرة</p>	
التوقيع	
رئيس قسم إدارة الأفراد ختم المؤسسة	

٣- نموذج عن منشور تجاري

منشور تجاري موضوعه الإعلان عن تصفية البضاعة في محلاتك بنصف الثمن
ملبوسات الهداية

التاريخ:

بيروت- الحرش

بناية البوتاري

ش:

ت:

الموضوع:

الى زبائننا الكرام
نظرا لإقتراب حلول فصل الصيف نرغب بتغيير شامل لديكور محلاتنا
وبهذه المناسبة سنقوم بتصفية البضاعة وخصم ٥٠ % على جميع الأسعار.
إنتهزوا هذه الفرصة قبل إنتهاء مدة الحسومات.

التوقيع

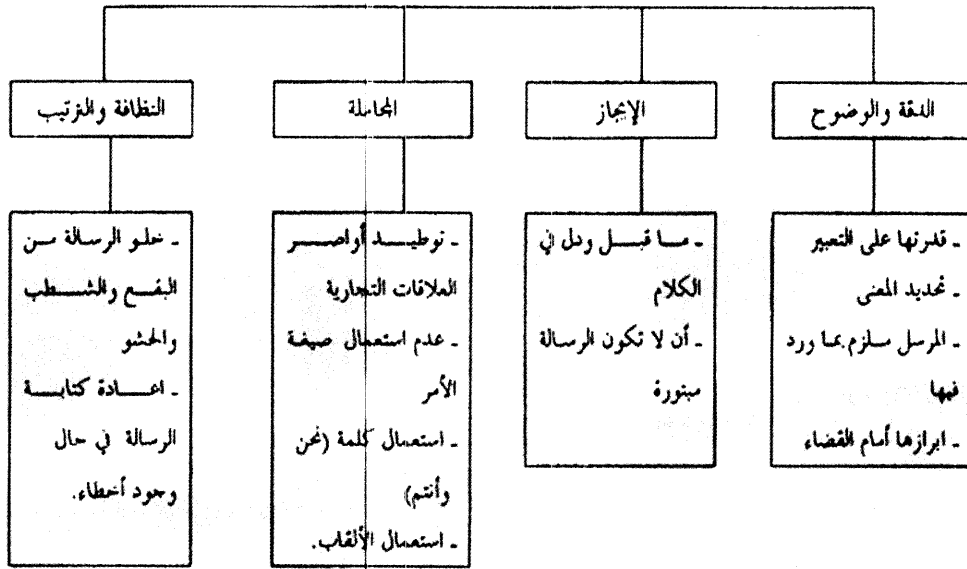
ملبوسات الهداية

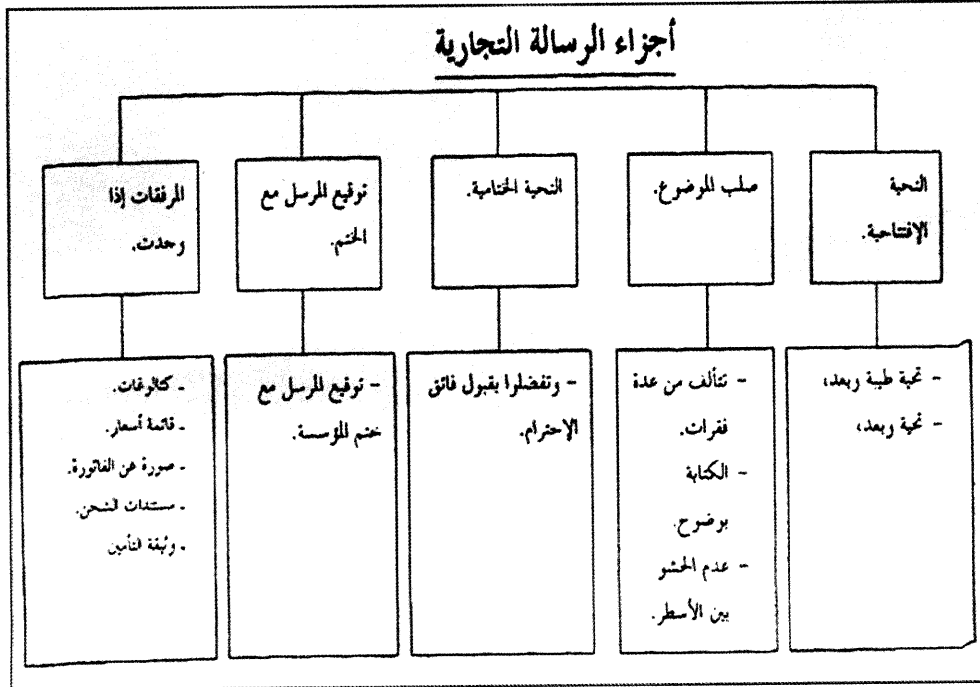
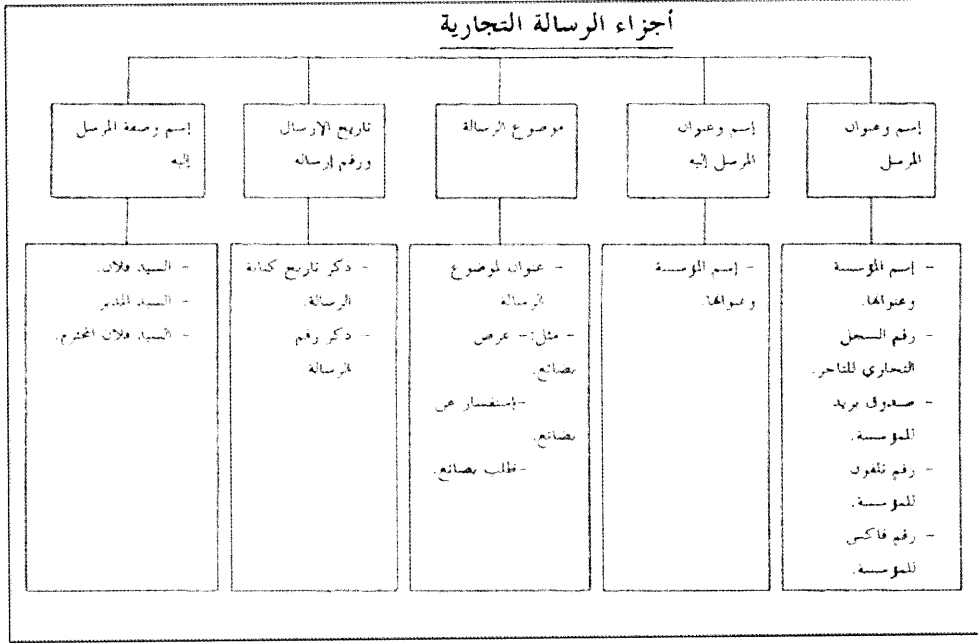
٤- الرسالة التجارية

المراسلات هي حلقة الإتصال بين المنشأة وعملائها. كما إنها حلقة الإتصال بين مختلف أقسام المشروع الكبير نفسه فهي بمثابة الشرايين في جسم الإنسان. إذ يتوقف على دقتها سلامة المشروع ورفاهيته ويجب أن تتوفر في الرسالة التجارية الصفات الآتية:

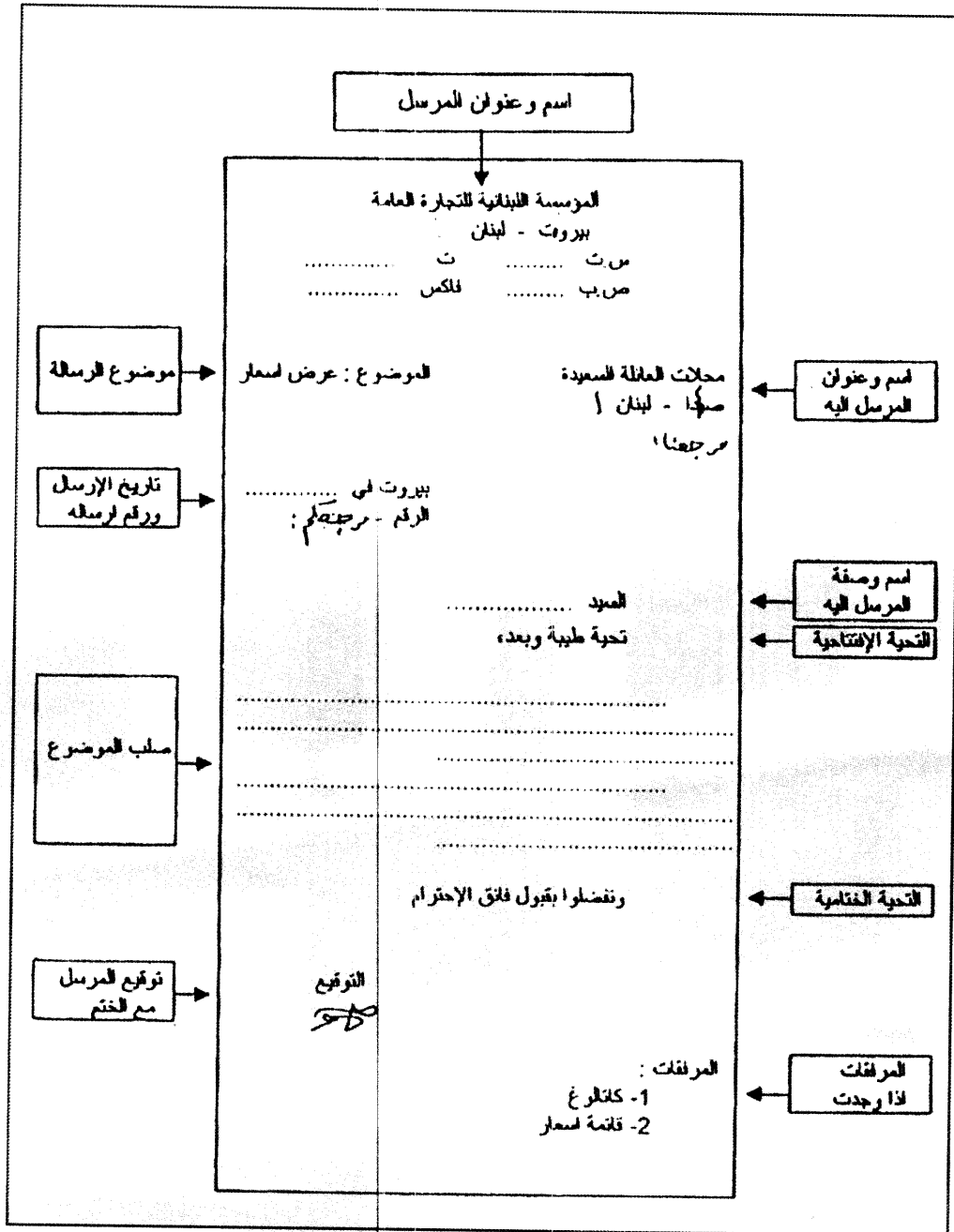
- (١) البساطة في التعبير والاسلوب.
- (٢) الوضوح والدقة: فلا تستعمل إلا المصطلحات والكلمات التي يكون المحرر واثقاً من معناها وإستعمال الجمل القصيرة وتخصيص فقرة لكل فكرة ليكون المعنى واضحاً.

مقومات الرسالة الناجحة





ويمكن حصر البيانات السابقة للرسالة التجارية في شكل نمطي "موحد" على الشكل التالي:



نموذج لرسالة تجارية

<p>البلد والتاريخ الموضوع</p>	<p>اسم المرسل العنوان ت فاكس ص ب س ت</p>
<p>اسم المرسل إليه: عنوانه:</p>	
<p>تحية الافتتاح</p>	
<p>نص الموضوع</p>	
<p>تحية الختام</p>	<p>مرغبات</p>
<p>التوقيع</p>	

باء - نماذج متنوعة عن الرسائل التجارية تتعلق بعدة عمليات تجارية المتعلقة بالشراء والبيع

(١) المستندات التي تسبق عمليات الشراء

يرتبط العمل التجاري بعمليات الشراء والبيع حيث أن طبيعة العمل تتطلب الإلمام بهذه الناحية الأساسية التي تعتبر على غاية الأهمية في كل عمل تجاري خاص أو عام. وتتخذ عمليات الشراء والبيع عدة خطوات أساسية منذ بدء التفكير في عقد الصفقة التجارية حتى الإنتهاء منها وذلك بتسديد قيمتها بالطرق المتعددة والمعروفة في وفاء الدين والتي سنعرفها فيما بعد.

(٢) الإستفسار أو رسالة الاستفسار

عندما تفكر المنشأة التجارية في عقد صفقة ما فإنها تلجأ الى المنتجين الذين يبيعون هذه السلع حتى تتم عملية شرائها. مثلاً: عندما ترغب محلات (مرقص حرب) وشركاه في عقد صفقة من الأقمشة القطنية أو الحريرية فإنها ترسل الى شركة (بيروت للغزل والنسيج) في المكلس تستفسر عن أسعار هذه الأصناف. وأيضاً عن شروط الدفع والتسليم. هذه الرسالة التي تبعث بها محلات مرقص حرب وشركاه الى شركة بيروت للغزل والنسيج بهذا الخصوص يطلق عليها اسم رسالة إستفسار أي رسالة إستعلام عن كافة البيانات التي تهم مرقص حرب وشركاه لإمكان الشراء.

تتعدد رسائل الاستفسار الى أكثر من منشأة حتى يمكن الحصول على أجود الأصناف مع أفضل الأسعار والشروط الملائمة من حيث الدفع والتسليم. كما ينتظر المستفسر حتى يصله رد المنتج برسالة. تسمى رسالة التسعير.

نموذج رسالة الاستفسار

التاريخ:.....
مرجعكم:.....

البيانات المتعلقة بالمرسل
عنوان:.....
تلفون:.....
فاكس:.....

بيانات متعلقة بالمرسل إليه
عنوان:.....
إسم المرسل إليه:..... المحترم

الموضوع:.....

التحية الافتتاحية
حية طيبة وبعد.
نرجو من سيادتكم التفضل بموافاتنا بأحدث قائمة أسعار للمنسوجات الموضحة
أدناه مع مراعاة توضيح شروط البيع من ناحية طريقة الدفع والتسليم بمحلاتنا.

عدد	صنف
٥٠	ثوب حرير طبيعي
٢٠٠	ثوب حرير إصطناعي
٢٥٠	ثوب كتان سادة

التحية الختامية
وتفضلوا بقبول الاحترام.
مرفقات

التوقيع

(٣) رسالة التسعير

عندما تصل رسالة الاستفسار الى المنتج "البائع" فإنه يعدّ رسالة أخرى يرسلها بدوره الى "المشتري" يجيب فيها عن كل ما جاء برسالة الاستفسار وتسمى رسالة التسعير. متضمنة أسعار السلع وشروط الدفع والتسليم وحيانا يرد البائع معذراً عن عدم وجود الأصناف.

التاريخ		
البيانات المتعلقة بالمرسل		
عنوان:		
تلفون:		
فاكس:		
بيانات متعلقة بالمرسل إليه		
عنوان:		
اسم المرسل إليه: المحترم		
الموضوع:		
حُية طيبة وبعد.		
رداً على إستفساركم بخصوص طلب تسعيرة المنسوجات التي حددت برسالتكم السابقة نتشرف بإفادتكم بأن أسعار البضائع المذكورة هي:		
عدد	صنف	الأسعار ل.ل
٥٠	ثوب حرير طبيعي	٨٥٠٢١٠٠
٢٠	ثوب حرير إصطناعي	٢٠٠٠٠٠٠
٢٥٠	ثوب كتان سادة	٣٠٠٠٠٠٠
علماً بأن الدفع سيتم على دفعتين، نصف المبلغ عند إستلام البضاعة والباقي على ثلاث دفعات بموجب كمبيالات تستحق الدفع على التوالي لمدة ثلاثة أشهر من تاريخ الاستلام علماً بأن الدفع سيتم في بنك..... في بيروت الذي سيسلمكم سندات الشحن بعد التوقيع على الكمبيالات.		
وتفضلوا بقبول الاحترام .		
التوقيع		
مدير شركة بيروت للغزل والنسيج		

(٤) رسالة طلب البضائع

يذكر طالب البضاعة في الفقرة الأولى قائمة الأسعار أو العينات التي بناءً عليها طلب المشتري البضاعة. ثم يبين نوع السلعة المطلوبة وكميتها و ثمنها بدقة. والمكان الذي يرغب ان تسلم فيه البضاعة وطريقة دفع الثمن وطريقة شحن البضاعة سواء كان بالسكك الحديدية أو بالسيارات او عن طريق البحر. كما يجب على طالب البضاعة أن يذكر تاريخ تسليم السلع. كأن يقول خلال أسبوع أو خمسة عشرة يوماً من تاريخ إستلام الرسالة. ويختتم رسالته برجاء يوجهه للمرسل إليه يطلب فيه الاعتناء بلف وحزم البضاعة والاهتمام بطريقة إرسالها والتأمين عليها.

ولسهولة تنفيذ الطلبات يجب على المرسل أن يكتب رسالته بلغة سهلة وواضحة ، وأن يكون دقيق التعبير ليتجنب ما قد يحدث من خطأ في فهم المضمون وخصوصاً فيما يتعلق بأسعار السلع إذ يجب كتابة المبالغ بالأرقام والحروف.

(٥) رسالة الرد والاعتراف باستلام رسالة طلب البضائع وأهم فقراتها

- ١- تاريخ إستلام الرسالة طلب البضاعة.
- ٢- الاعتراف بإستلام الطلب مع ذكر تفاصيله والكمية والنوع.
- ٣- ذكر شروط التسليم والدفع والسعر بوضوح.
- ٤- إذا نقص صنف من الأصناف المطلوبة يجب الاعتذار عن تأمينه وان يقترح عليه صنفاً آخر إذا أمكن.
- ٥- على المرسل أن يبين إستعداده في الاعتناء بكل طلباته الحالية والمستقبلية مع الرجاء بأنها تحوز رضى طالب البضاعة.

وبعد إستلام رسائل طلب البضاعة على البائع أن يجهز البضاعة ويضعها في صناديق حمايتها من التلف والعطب ثم يقوم بالإجراءات الضرورية فيرسل إلى المشتري ما يسمى برسالة تنفيذ الطلب.

نموذج (١) لرسالة طلب البضاعة

التاريخ:.....		البيانات المتعلقة بالمرسل		
رقم الملف:.....		عنوان:.....		
		تلفون:.....		
		فاكس:.....		
		ص.ب:.....		
		بيانات متعلقة بالمرسل إليه		
		عنوان:.....		
		اسم المرسل إليه:..... المحترم		
		الموضوع:.....		
والمؤرخة في		حبة طيبة وبعد. بالإشارة إلى تسعيرتكم ذات الرقم أرجو إرسال البضائع التالية:		
شروط التسليم	سعر الوحدة	الوحدة	نوع البضاعة	الكمية
محلاتنا	ل.40.000	كنزة نسائية	صوف ملون	150
محلاتنا	ل.50.000	قميص ولادي	كثان رقم ك2	100
محلاتنا	ل.50.000	بطلون رجالي	جينز ألوان مختلف	300
التوقيع		وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.		

نموذج (٢) لرسالة طلب البضائع

التاريخ:.....

مرجعكم:.....

البيانات المتعلقة بالمرسل

عنوان:.....

تلفون:.....

فاكس:.....

مرجعنا:.....

بيانات متعلقة بالمرسل إليه

عنوان:.....

اسم المرسل إليه:..... المحترم

الموضوع:.....

خية طيبة وبعد.

وصلتنا تسعيرتكم الأخيرة وشاهدنا العينة التي عرضها علينا مندوبكم فأعجبنا تشكيلتكم وسررنا لجودتها كما سررنا جميع من شاهدها من عملائنا ونرجو سرعة إرسال المطلوب لنتمكن من عرضه في الموسم المقبل والبضائع هي:

عدد	صنف	الأسعار ل.ل.
50	ثوب حرير طبيعي	8502100
200	ثوب حرير اصطناعي	3000000
250	ثوب كتان سادة	2000000

وهذه الأسعار تسليم محلنا وسيكون الدفع على ثلاثة أقساط بموجب ثلاث كمبيالات تستحق الدفع على التوالي بعد مرور ثلاثة أشهر من تاريخ الاستلام. ونحن على إستعداد للتوقيع عليها في بنك.... بعد إستلام سندات الشحن وسند دفع نصف المبلغ نقداً عند الإستلام.

ونرجو أن تكون الألوان متنوعة ونوصيكم بالمحافظة على موعد التسليم مع الاعتناء بحزم البضاعة ولفها وأن توضع في صناديق من الورق المشتمع.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

مرفقات

التوقيع

مدير محلات مرقص حرب وشركاه

نموذج للرد على إستلام طلب البضائع

التاريخ:

مرجعكم:

البيانات المتعلقة بالمرسل

عنوان:

تلفون:

فاكس:

ص.ب:

مرجعنا:

بيانات متعلقة بالمرسل إليه

عنوان:

اسم المرسل إليه: المحترم

خية طيبة وبعد،

نتشرف بإخباركم أن رسالتكم المؤرخة بتاريخ قد وصلتنا وأن طلباتكم هي:

عدد	صنف	الاسعار ل.ل.
50	ثوب حرير طبيعي	8502100
200	ثوب حرير اصطناعي	3000000
250	ثوب كتان سادة	2000000

ونحن مستعدون لإرسالها إليكم في أوائل الشهر المقبل على ان يكون الدفع بعد تسلمكم البضاعة وبالطريقة التي ذكرت في رسالتكم بموجب ثلاث كمبيالات ونصف المبلغ نقداً. وإذا تم الدفع نقداً سنمنحكم حسماً مقداره ٢,٥ ٪ سنبدل جهدنا لتنفيذ هذا الطلب على خير ما نتوقعون وإننا على إستعداد دائم لتحقيق رغباتكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

مرفقات

التوقيع

مدير شركة بيروت للغزل والنسيج

جيم - المراسلات المتعلقة بدفع قيمة البضائع ونقلها وتسليمها

شروط الإستلام وشروط الدفع

في رسالة التسعير يتعهد البائع إيضاح الشروط التي بمقتضاها يتم تسليم البضاعة، وكذلك الشروط المنظمة لعملية الدفع. ولهذه الأمور أهمية قصوى حيث أن شروط التسليم لها علاقة في تحديد سعر البضاعة. فمثلاً تسليم البضاعة في محل البائع يختلف عن تسليمها في محل المشتري، حيث أن البائع في الحالة الثانية يضيف على السعر كافة المصاريف التي تحملها هو في سبيل نقل البضاعة الى محل المشتري، ثم إن شروط الدفع لها أهمية أيضا حيث أنها تنظم العلاقة المالية بين المشتري والبائع والتي بمقتضاها يعرف كل منهما وسيلة الدفع وكيفيته. وهناك عدة شروط للتسليم وأخرى للدفع نوضحها تفصيلاً فيما يلي:

شروط التسليم

(١) التسليم في محل البائع: في هذه الحالة يكون سعر السلعة واجب الاداء من المشتري كما هو واضح بقائمة الأسعار على أن يتحمل المشتري كافة المصاريف لنقل البضاعة من محل البائع الى محله هو من شحن وتأمين وأجرة نقل وغير ذلك. وقد جرت العادة على أن يكلف المشتري البائع بشحن البضاعة بمعرفته، في هذه الحالة يضيف البائع كل المصاريف التي يتحملها على فاتورة المشتري.

(٢) تسليم محطة البائع: في هذه الحالة يكون البائع مكلفاً بشحن البضاعة حتى محطة سكة الحديد أو مركز إنطلاق السيارات في المنطقة الموجودة فيها مخازنه. أما بعد ذلك فيكون النقل على حساب المشتري وهو الذي يتحمل مسؤوليتها فإذا فرض وكلف المشتري البائع بشحن البضاعة بمعرفته، وفقاً لهذا الشرط فإن المصاريف التي تبدأ بعد وصول البضاعة الى محطة الانطلاق فقط هي التي تضاف على حساب المشتري.

(٣) تسليم محطة المشتري: وهنا يتحمل البائع كل النفقات اللازمة لشحن البضاعة حتى محطة سكة الحديد ومرائب السيارات الواقعة في دائرة محطة المشتري. أما المشتري نفسه فلا يتحمل إلا النفقات الخاصة بنقل البضاعة من محطة الوصول الى محلاته.

(٤) تسليم محل المشتري Franco: ومعناها ان المشتري لا يتحمل على الإطلاق أي نوع من النفقات ويلتزم بالسعر الوارد في قائمة الاسعار على ان تصله البضاعة الى محلاته دون إرتباط بأي نفقات تتعلق بالشحن والتأمين. في ظل هذا الشرط يكون السعر أعلى مما هو في الحالات السابقة.

شروط الدفع

- (١) الدفع عند الطلب: يعني هذا الشرط أن يتم دفع ثمن البضاعة عند طلبها بمجرد إرسال رسالة الطلب إذ يجب أن يرفق بها سداد ثمن البضاعة.
- (٢) الدفع نقداً: الدفع بهذه الحالة يتم خلال عشرة أيام من تاريخ إرسال البضاعة وقد تمتد هذه المدة الى شهر وفقاً للاتفاق بين الطرفين.
- (٣) الدفع بالأجل: وقد يتم الاتفاق بين المشتري والبائع على الدفع بعد مدة طويلة فإذا زادت هذه المدة عن شهر فإن العرف التجاري قد جرى على تحرير سند بمديونية المشتري لصالح البائع، وينص فيه على تاريخ الاستحقاق أي تاريخ سداد الدين وقد يتم الدفع على أقساط لمدة محددة بالاتفاق بين الطرفين.
- (٤) الدفع عند التسليم: في ظل هذا الشرط يتحتم على المشتري سداد قيمة البضاعة بمجرد إستلامها ووصولها الى محلاته.
- (٥) الدفع بعد منح خصم تعجيل الدفع أو خصم نقدي: هذه الطريقة تتبع في حالة الحاجة الماسة للأموال السائلة عند الافراد والمؤسسات وهي وسيلة إغراء حيث ينص البائع في رسالة التسعير على أن الدفع لو تم خلال مدة معينة فإن المشتري له الحق في الحصول على نسبٍ مئوية من قيمة البضاعة كخصم، نتيجة الدفع العاجل خلال هذه المدة، وتنظيماً لذلك إن لم ينص على مدة للحصول على الخصم جرى العرف التجاري على إحتساب هذه المدة سبعة أيام، أي لو تم الدفع في خلالها فإن حق المشتري في الخصم يصبح قائماً.

دال - المراسلات المتعلقة بدفع وتسديد الحسابات

تختلف حجج ولهجة المطالبة بتسديد ودفع الحساب باختلاف ظروف المدين. ويجب أن تتوفر في مثل هذه الرسائل شروط خاصة بسبب دقة موضوعها، فعلى التاجر أن يتجنب قدر الإمكان إغصاب عملائه ونحن نعلم أنه ليس هناك أصعب على النفس من المطالبة بالحقوق مع مراعاة عدم الإضرار بمصالحه وحقوقه، وتحرير هذه الرسائل يستدعي لباقة أدبية حتى لو دعت الظروف لإستعمال لهجة شديدة، واحياناً يضطر الدائن (أي البائع) أن يلجأ الى تهديد المدين ومطالبته بالطرق القانونية، ولكن التهديد لا يجب أن يستعمل إلا في المدينين الذين لا يوجد أي أمل في دفع المستحق عليهم بالطرق الودية.

١- نموذج لرسالة المطالبة بتسديد حساب

التاريخ:.....	البيانات المتعلقة بالمرسل
مرجعكم:.....	عنوان:.....
	تلفون:.....
	فاكس:.....
	ص.ب:.....
	مرجعنا.....
بيانات متعلقة بالمرسل إليه	
عنوان:.....	
اسم المرسل إليه:..... المحترم	
الموضوع:.....	
خية طيبة وبعد،	
نظراً لكثرة الدفعات التي أقوم بها هذه الأيام، أجد نفسي مضطراً لأن أجمع جميع المبالغ الصغيرة المستحقة لي. فأرجو أن تتكرموا بتسديد قيمة الفاتورة الأخيرة المرفق عنها صورة ضمن هذه الرسالة، وثقوا بأني لولا الاحتياج الشديد لهذه المبالغ لما أزعجتكم بالمطالبة وأمل أن تستمر معاملتنا كالسابق ونحن على إستعداد دائم لتلبية جميع طلباتكم التي ستلقى منا العناية والاهتمام.	
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.	
مرفقات: صورة فاتورة	
التوقيع	

٢- نموذج لرسالة المطالبة بتسديد الحساب

التاريخ:	البيانات المتعلقة بالمرسل
مرجعكم:	عنوان:
	تلفون:
	فاكس:
	ص.ب:
	مرجعنا:
بيانات متعلقة بالمرسل إليه	
عنوان:	
اسم المرسل إليه:	
الموضوع:	
	تحية طيبة وبعد.
	إسمحوا لي أن أذكركم بأن المبلغ المطلوب منكم بموجب الفاتورة الأخيرة التي أرسلناها
	لكم بتاريخ
	لم تدفع لنا بعد.
	ولا يمكنني أن أعلل سبب ذلك التأخير إلا بالنسيان أو فقدان الفاتورة. لذلك فإنني أرسل
	لكم طي هذه الرسالة صورة عنها وأرجو إرسال المبلغ في أقرب وقت ممكن حتى لا أضطر
	للكتابة إليكم مرة ثانية نظرا لضالة المبلغ المطلوب.
	وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.
	مرفقات: صورة فاتورة
التوقيع	

٣- نموذج لرسالة تسديد حساب

بيروت/٢/٢٠٠٧

مؤسسة الحسام للأقمشة

تاجر جملة

طرابلس - لبنان

ص.ب:

ت:

محلات الانوار
لتجارة الاقمشة
السبيل

الموضوع: إشعار شحن

خية طيبة وبعد.

سررنا لإستلام طلبية الشراء المرفقة مع رسالتكم المؤرخة في ٢٥/١/٢٠٠٦. ولقد قام قسم التوضيب بلف وحزم البضاعة بعناية فائقة لتصلكم بحالة جيدة. نعلمكم أن البضائع قد شحنت بالامس على عنوانكم....نرجو إضافة قيمة الفاتورة المرفقة الى رصيدنا الدائن لديكم. على أمل إستلام المزيد من طلبيات الشراء منكم لتنفيذها بأقصى سرعة.

وتفضلول بقبول فائق الاحترام.

التوقيع
مؤسسة الحسام.

٤- نموذج آخر لرسالة نقل بضائع بواسطة إحدى شركات الملاحة

التاريخ:.....	البيانات المتعلقة بالمرسل
مرجعكم:.....	عنوان:.....
	تلفون:.....
	فاكس:.....
	ص.ب:.....
	مرجعنا:.....
بيانات متعلقة بالمرسل إليه	
عنوان:.....	
اسم المرسل إليه:..... المحترم	
الموضوع:.....	
	حبة طيبة وبعد،
	نظراً لرغبتنا في تصدير ١٠,٠٠٠ - "عشرة آلاف" صندوق من الفواكه والحمضيات
	الى ميناء همبرغ في ألمانيا الغربية، نرجو التكرم بمنحنا إذن شحن على الباخرة
	صيدون المتوقع حضورها في
	وذلك عن:
	- المرسل:.....
	- المرسل إليه:.....
	- الوزن:.....
	- الجهة المرسل إليها:.....
	- النولون: يدفع مقدماً أو عند الوصول حسب الإتفاق مع الإفادة عن موعد وصول
	الباخرة تماماً وعن رقم رصيف الشحن لاتخاذ الاستعدادات اللازمة.
	وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.
التوقيع	

٥- نموذج رسائل لتسليم البضاعة

التاريخ:	البيانات المتعلقة بالمرسل
رقم الملف:	عنوان:
	تلفون:
	فاكس:
	ص.ب:
بيانات متعلقة بالمرسل إليه	
عنوان:	
اسم المرسل إليه:	
الموضوع:	
	خية طيبة وبعد.
	نرجو التكرم بتسليم شركة الصاوي زنتوت للنقل بالسيارات في المركز الموجود في بيروت البضائع الآتية من أصل مجموع الكمية المتفق عليها سابقا وهي:
	* ١٦ صندوق معكرونة ماركة غندور.
	* ٢٠ صندوق بسكويت ماركة جبر.
	* ١٧ صندوق شعيرية ماركة إيطالية.
	أرجو أن تقدموا التسهيلات اللازمة لندوب محلاتنا حتى يتمكن من تسهيل عملية توصيل البضاعة الى محلاتنا في صيدا.
	وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.
التوقيع	

٦- نموذج لرسالة الإعلام بإستلام البضاعة بحالة جيدة

التاريخ:.....	البيانات المتعلقة بالمرسل
رقم الملف:.....	عنوان:.....
	تلفون:.....
	فاكس:.....
	ص.ب:.....
	بيانات متعلقة بالمرسل إليه
	عنوان:.....
	اسم المرسل إليه:..... المحترم
	الموضوع:.....
	خية طيبة وبعد،
	إستلمنا بحالة جيدة جميع الأصناف المبينة بفاتورتكم المرسلة مع خطابكم
	ضمن البضاعة المتفق عليها سابقاً والبالغة قيمتها ١٠,٠٠٠,٠٠٠ ل.ل عشرة
	ملايين ليرة لبنانية وبعد خصم مبلغ ٠٠,٠٠٠ مئة الف ليرة هو عبارة عن الجسم
	التجاري الممنوح لنا. يكون الرصيد المستحق لكم ٩٩٠٠,٠٠٠ ل.ل تسعة ملايين
	وتسعمائة الف ليرة لبنانية.
	وستجدون ضمن هذه الرسالة شيكاً بالمبلغ المطلوب مسحوباً على البنك اللبناني
	التجاري.
	نشكر لكم عنايتكم.
	وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.
	مرفقات: شيك بقيمة ٩٩٠٠,٠٠٠ ل.ل
التوقيع	

٧ - نموذج عن رسالة شكوى من إرسال بضاعة مخالفة للعيينة المطلوبة

التاريخ:	البيانات المتعلقة بالمرسل
مرجعكم:	عنوان:
	تلفون:
	فاكس:
	ص.ب:
	مرجعنا:
بيانات متعلقة بالمرسل إليه	
عنوان:	
اسم المرسل إليه:	
الموضوع:	
	تحية طيبة وبعد،
	إستلمت اليوم عشرة صناديق من الصابون مرسله بواسطة شركة نقليات الغزال. ولقد تبين أن البضاعة المرسله مخالفة للعينات التي سبق وعرضت علينا، فضلا عن أنها من الصنف الذي كثرت منه شكوى عملائنا، ولما كان من المستحيل تصريف هذه البضاعة فإني اعيد إليكم الصناديق العشرة وسأنتظر في أقرب فرصة البضاعة التي طلبت حسب الاتفاق.
	أرجو أن لا يتكرر هذا الخطأ في المستقبل حتى نضمن الإستمرارية في التعامل سويا.
	وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.
التوقيع	

٨- رسالة إحتجاج على حدوث أضرار ومطالبة بتعويض

التاريخ:	البيانات المتعلقة بالمرسل
رقم الملف:	عنوان:
	تلفون:
	فاكس:
	ص.ب:
	بيانات متعلقة بالمرسل إليه
	عنوان:
	اسم المرسل إليه:
	المحترم
	الموضوع:
	حياة طيبة وبعد،
	يؤسفني أن أفيدكم أن عدداً كبيراً من الصناديق التي تُولف شحنتكم الأخيرة إلينا، وهذه الشحنة التي وصلتنا قبل ١٠ أيام تقريباً قد كشف عليها خبير في شركة التأمين البحري فوجدها مصابة بأضرار بالغة. وتجدر طية نسخة عن التقرير الذي نظمه بشأنها.
	بناءً عليه أرجو منكم التكرم بالتعويض عن الخسائر والاضرار الملحوظة في التقرير المذكور في أقرب فرصة ممكنة.
	وبانتظار جوابكم على هذه الرسالة أتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح.
	وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.
	مرفقات: نسخة عن تقرير
التوقيع	

٩- نموذج إحتجاج على حدوث أضرار ومطالبة بتعويض

التاريخ:.....	البيانات المتعلقة بالمرسل
مرجعكم:.....	عنوان:.....
	تلفون:.....
	فاكس:.....
	ص.ب:.....
	مرجعنا:.....
بيانات متعلقة بالمرسل إليه	
عنوان:.....	
اسم المرسل إليه:..... المحترم	
الموضوع:.....	
حبة طيبة وبعد.	
لقد تسلمت كشف حسابي الجاري طرفكم. ولقد لاحظت أن كشفكم هذا يجعل رصيد حسابي طرفكم مدينا بمبلغ..... ل.ل مع العلم بأني واثق بأن رصيدي دائن بقيمة هذا المبلغ مما يدل على خطأ في تسجيل حركة الحساب. فأرجو إعادة النظر بهذا الخطأ الفادح وإني بانتظار ردكم. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.	
التوقيع	

هاء : تسجيل البريد

وبعد إستعراض عدة نماذج للرسائل التجارية يمكن أن نتساءل كيف يتم التعامل معها إداريا وبعد إنتهاء الغرض منها؟

نلاحظ من خلال النصوص أنه يصبح لدينا بريد وارد الى المؤسسة وعند الردعليه ينتج عنها بريد صادر ومن الضروري الإحتفاظ بكل ما يرد إلينا في ملفات خاصة. والإحتفاظ بصورة "كمستند" لكل ما يصدر عن المؤسسة مع ضرورة تسجيل حركة الوارد والصادر في سجل خاص يمكن الرجوع إليه في أي وقت للإطلاع على ما يرد أو يصدر عن المؤسسة من مكاتبات، حتى لو استعمل لهذا الغرض أجهزة تقنية حديثة وهذا السجل ينقسم الى قسمين:

١- سجل البريد الوارد.

٢- سجل البريد الصادر.

نموذج عن سجل البريد الوارد

رقم المتسلسل	تاريخ الورد	تاريخ الرسالة	اسم المرسل وعنوانه	الجهة المستلمة	موضوع الرسالة ورقم الهاتف	تاريخ الرد

نموذج عن سجل البريد الصادر

رقم المتسلسل	تاريخ التصدير	اسم المرسل إليه وعنوانه	الجهة المصدرة	موضوع الرسالة	نوع البريد	ملاحظات

هذان السجلان يعتبران مصدراً مهماً لتصنيف البريد.

تمارين

التمرين الأول:

اكتب نموذجاً عن مذكرة إدارية صادرة عن مؤسسة "التعمير والإنشاء" الى المديرين المساعدين تطلب منهم تحضير التقارير السنوية عن الاقسام التي يرأسونها لتقديمها خلال الإجتماع السنوي.

السؤال الثاني:

اكتب نموذجاً عن منشور تجاري صادر عن محلات "سيدتي الجميلة" لتخبر زبائنها عن إنتقالها الى عنوان الجديد مع ذكر سبب الإنتقال.

التمرين الثالث:

محلات الأجوّاح الحديثة أرسلت الى المعامل الوطنية رسالة تطلب منها الاستفسار عن أسعار ثلاثة مجموعات من الأقمشة "أنت تختارها".
اكتب نص الرسالة.

التمرين الرابع:

سوبر ماركت السنونو أرسل طلبية الى أحد تجار الجملة في الدانمارك يطلب منه إرسال كميات أنت تختارها وتختار أصنافها من الحليب المجفف.
اكتب نص رسالة الطلب.

التمرين الخامس:
اكتب رسالة تطلب فيها من أحد الزبائن أن يسدد قيمة مشترياته. انت تختار بيانات المرسل والمرسل اليه.

التمرين السادس:
اكتب رسالة الى موردك تخبره فيها أنك إستلمت البضاعة التي طلبتها منه بحالة جيدة وفي الرسالة:
١- أشكره على ذلك وكيف ستسدد له المبلغ المطلوب.
٢- انت تختار بيانات المرسل والمرسل اليه.

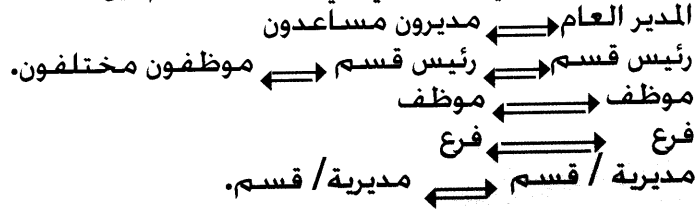
التمرين السابع:
١- ارسم جدولاً لتسجيل البريد الوارد.
٢- ارسم جدولاً لتسجيل البريد الصادر.

الاتصال الشفهي والأدوات المستعملة في هذا المجال

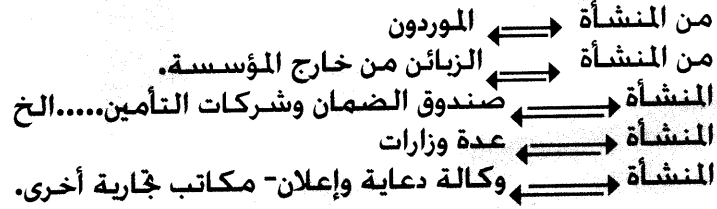
ألف - الإتصال الشفهي

وهو من أكثر وسائل الإتصال فعالية لتنمية العلاقات الإنسانية والعملية بين الأفراد العاملين في المنشأة. وكذلك المتعاملين معها في محيطها كما يبدو في الجدول. كما أن الإتصال الشفهي أكثر ملائمة لتبادل المعلومات وحل المشاكل العالقة وتوضيح الأوامر وتفسير الإشارات والتعليمات.

الإتصال الداخلي الشفهي في المؤسسة يتم بين:



باء - الإتصال الخارجي في منشأة ما يتم مع عدة جهات أخرى

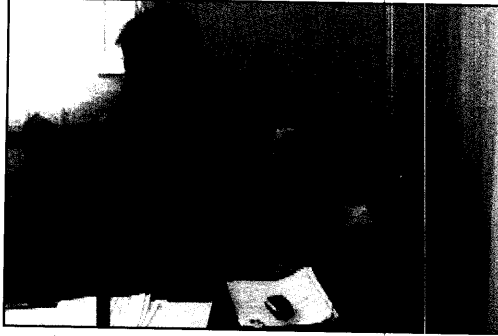


والإتصال الشفهي أكثر تعبيراً من الإتصال المكتوب لأنه يعطي فرصة للمستقبل كي يستوضح ماذا يريد منه المرسل مباشرة وفي ذلك إختصار للوقت. اما قنوات الإتصال الشفهي هي:

- الهاتف
- المعارض والمهرجانات
- المؤتمرات الصحفية
- الزيارات المهنية
- أدوات الاتصال الشفهي عبر الإنترنت
- الانترنت
- عقد ندوات ثقافية وإجتماعية
- الإجتماع
- المقابلات

جيم - الهاتف

يعدّ الهاتف من أكثر الأجهزة أهمية في المؤسسات والمصالح كأداة للاتصال لأنه يؤمّن الإتصال السريع والمباشر بالآخرين إرسالاً وإستقبالاً فيما يتعلق بتلقي المعلومات أو تبليغ إرشادات أو تنفيذ أوامر. وهذا الجهاز العجيب الذي يقرب المسافات في لحظة البصر كفيل من أن يبعد أو يقطع العلاقات في لحظة البصر أيضاً إذا أسيء إستعماله، فيجب على من يستعمله ان يكون حريصاً في محادثاته التليفونية ويجب مراعاة الأمور التالية عند إستعماله:



- (١) الرد على النداء بأسرع ما يمكن لأن دقائق جرس التليفون المتكررة فيها إزعاج.
- (٢) التكلم في السماعه لا حولها حتى يصل صوتك للمستقبل بوضوح.
- (٣) تحدث بصوتك الطبيعي ووضح الكلام دون رفع الصوت.
- (٤) تحدث الى الغير بالطريقة التي تحب أن يتبعها في حديثه معك.
- (٥) إحمل السماعه بيدك اليسرى حتى تتمكن من إستخدام اليد اليمنى في الكتابة.
- (٦) إذا تم الإتصال مع المخاطب فيحسن عدم إستعماله كلمة "ألو" بل عرفه بنفسك أولاً كأن تذكر إسمك ووظيفتك (في مكان العمل فقط).
- (٧) ليكن أسلوبك في الحديث خير إعلان عن المنشأة أو المصلحة التي تعمل بها.
- (٨) لا تغضب أثناء الحديث بل كن مبتسماً على الدوام لأن إنفعالاتك تنقلها نبرات صوتك الى محدثك.
- (٩) إذا حدث خطأ في الرقم الذي أردت الاتصال به فيجب عليك أن تبدأ بالإعتذار.
- (١٠) إبتعد عن الترحيب بجمل كثيرة ومتنوعة والإكثار من السؤال عن الصحة

والأحوال وإكتفِ بتحية قصيرة ثم الدخول الى الموضوع مباشرة.

(١١) إذا كان في مكتبك أكثر من هاتف وصادف أن طلبت للتكلم في أكثر من هاتف في آن واحد فيجب الاعتذار بلباقة من احدهما حتى إنتهائك من الآخر مع الأخذ بعين الاعتبار مركز وأهمية الشخص المتحدث.

(١٢) طالب المحادثة في الهاتف هو الذي يجب ان ينهي المكالمة.

(١٣) ود نفسك على تعزيز المكالمات الهاتفية برسائل مكتوبة عند الحاجة لإثبات ذلك وهذه الرسائل تسمى مفكرة الإشارات التليفونية Message.

نموذج (١) عن مفكرة الإشارات الهاتفية

التاريخ:.....
اليوم:.....
الساعة:.....
اسم المتحدث:.....
وظيفته:.....
رقم هاتفه
الموضوع:.....
اسم وتوقيع متلقي المخابرة

نموذج (٢) عن مفكرة الإشارات الهاتفية

إشارة تلفونية رقم	
التاريخ:	الساعة:
من:	تليفون رقم:
إلى:	تليفون رقم:
النص الحرفي للإشارة	
.....	
.....	
.....	
إمضاء مستلم الإشارة	
.....	
تعليمات الرئيس:	
.....	
.....	
التاريخ: إمضاء الرئيس	

نموذج المفكرة الهاتفية

لا تقل	قل
- لم يحضر بعد	- غير موجود بالمكتب الآن
- خرج لتناول القهوة	- هل أطلب إليه أن يتصل بسيادتك؟
	- أمن الممكن ترك رسالة أبلغها لسيادته؟
- إنه في إجازة.	- إنه على سفر. أيمن لشخص آخر أن يجيب طلب سيادتك؟
- إنه في اجتماع.	- إنه في اجتماع هل اطلب إليه أن يتصل بسيادتك عقب إنقضاء الاجتماع؟
انتظر دقيقة	- دقيقة واحدة من فضلك لأن جرس التليفون الآخر يدق.
- انتظر حتى أحضر ورقة وقلماً.	- لحظة واحدة من فضلك.
- من الذي يتكلم؟	- أيمن أن أخبر السيد..... من الذي يتكلم؟
- ما الذي تريد أن تتحدث إليه في شأنه.	- أمن الممكن أن تخبرني عما تريد أن تتحدث إليه في شأنه؟
يتطلب إحضار البيانات المطلوبة وقت إتصل لاحقاً	- يتطلب إحضار البيانات التي تطلبها سيادتك بضع دقائق. انتظر على التليفون أو تفضل أن أطلب سيادتك بمجرد إعدادها.
- ليس ذلك من إختصاص هذا المكتب.	- يوسفني ان أقول إن سيادتك إتصلت بالمكتب غير المختص، ويمكنك ان تتصل برقم.
- أرفع صوتك لاني لا أستطيع سماعك.	- أسف إنني لا أستطيع سماعك جيداً.
- لا يمكنني ان أفهم شيئاً مما تقول.	- أمن الممكن إعادة ما قلت ثانية من فضلك لأتأكد من وضوح المعنى؟
- أخبره بأن يتصل بي على رقم	- أرجو أن تخبر سيادته بأن يتصل بي على رقم....

دال - خطوات خطة إتصال هاتفي

(١) إستقبال الإتصال:

عليك أن تستقبل الإتصال بعبارات الترحيب والمجاملة ثم تعرف عن نفسك وبعد ذلك تستفسر عن شخصية المتصل.

(٢) معرفة سبب الإتصال:

أن يكون الدافع ليكون ردك منسجماً أو مناسباً مع ردة الفعل لدى الطرف الآخر "المتلقي".

(٣) الهدف من الإتصال:

لتوضيح بعض الأمور او إستفسار أو إعطاء بعض المعلومات أو لإجراء طلبية جارية.

(٤) إنهاء المحادثة:

التأكيد على بعض الأمور الهامة ثم إلقاء خية الوداع.

نموذج عن محادثة تليفونية

جرس الهاتف يرن.....

مقسم الهاتفي: هنا مؤسسة سايبس للدهانات والبويا.

السيد /عصام: يا سيد...أريد التحدث مع السيد وليد إذا سمحت.

المقسم الهاتفي: إبق معي على الخط.

السيد/ وليد: نعم أنا وليد.

السيد/ عصام: معك عصام أرجو أن تنفذ لي الطلبية التي طلبتها منذ أسبوع.

السيد/ وليد: أهلاً سيد عصام تفضل وأعطني البيانات اللازمة لأسجلها على بطاقة طلبية تابعة للطلبية السابقة.

السيد/ عصام: ١٠ علب لدهان الحيطان بأرقام ٥٤.٦٠.٨٥.٨٠

١٥ فرشاة لدهانات البويا

٢٠ فرشاة لدهانات الحيطان

٥ علب بويا للأبواب والشبابيك رقم ١٦

السيد/ وليد: لقد سجلت كافة البيانات التي ذكرتها. وإني أشكرك وسوف تكون الطلبية عندك غداً كما وعدتك وأتمنى لك أوقاتاً سعيدة وإلى اللقاء.

السيد/ عصام: إني أعتهد عليك في تنفيذ الطلبية وإلى اللقاء.

رسالة من خلال مجيب صوتي

بعد أن يدق جرس التليفون يسمع صوت يقول.....هنا منزل فلان وأنا غير موجود الآن ولا أستطيع الإجابة لذا يرجى ترك رسالة.... أو رقم الهاتف بعد سماع إشارة توتوت...ونحن نجيبك عندما نعود.

هاء - الإتصال الشفهي الجيد

إن فن الإصغاء لا يقل أهمية عن فن الحديث لتحقيق فعالية الإتصال والهدف منه. ولا بد أن يعطي المرسل فرصة للمتلقى لكي يتكلم ويعبر عن أفكاره. وعلى المرسل ان يستمع إليه ولا ينشغل عنه مركزاً ذهنه على ما يسمعه ليتمكن من مناقشة موضوع الإتصال مع الطرف الآخر.

اختبار عملي للإصغاء الجيد لمعرفة موقف وسلوك المتلقي في الحالات التالية:

- ١- هل تحب الإستماع الى الآخرين والعمل بنصائحهم؟
 - ٢- هل تستمع الى من هم أصغر منك سناً؟
 - ٣- إذا صودف أن المرسل أخطأ في تفسير معاني رسالة الإتصال هل تصحها له؟
 - ٤ إن كان المرسل يعاني من صعوبة في التعبير أو تأتأة في الكلام هل تساعد؟
 - ٥- هل تصغي الى شخص بينك وبينه عداوة قديمة؟
 - ٦- هل تصغي الى المرسل حتى نهاية حديثه حتى لو اختلف معك بالرأي وبنفس الوقت، أنت غير مقتنع بشخصيته كلياً؟
 - ٧- هل تتركه قبل أن يكمل كلامه أم تتمالك نفسك حتى ينهي حديثه؟
 - ٨- هل تعطيه رأيك بصدق وشفافية أم توحى له بالإصغاء حتى تتخلص منه بأسرع ما يمكن؟
 - ٩- هل تتمالك نفسك بعدم الرد عليه لإنهاء المناقشة أم تنتهز الفرصة لتسخر منه.
 - ١٠- إذا ندمت على تصرفك السيء تجاه المرسل هل تعتذر منه؟
- من خلال إجابتك عن هذا الإختبار يمكن معرفة الموقف والسلوك إجمالاً لإتمام الإتصال الجيد، ولا بد ان تتوافر في رسالة الإتصال الدقة والوضوح والإختصار وإختيار لغة التخاطب "شعبي أو رسمي" أو ألفاظ "عادية أو تقنية".

تمارين

التمرين الأول:

اكتب بإختصار عن الأمور التي يجب مراعاتها عند إستعمال الهاتف.

التمرين الثاني:

اكتب جدولاً يبين ما يجب أن يقال أو لا يقال أثناء التحدث بالهاتف.

التمرين الثالث:

أعط نموذجاً عن مفكرة الإشارات الهاتفية.

التمرين الرابع:

إشرح خصائص الإتصال الشفهي أثناء المقابلات.

أسئلة إمتحان

ساعة ونصف

السؤال الأول:

ضع إشارة صح أم خطأ مع التبرير.
فك ← رمز ← متلقي ← رسالة ← رمز ← مرسل

السؤال الثاني:

اعط نموذجاً عن مذكرة خدمة صادرة من مؤسسة الشمس للحلويات تطلب فيها من العاملين الحضور والإنصراف في أوقات العمل المحددة مع توضيح العقوبات التي ستفرض في حال المخالفة.

السؤال الثالث:

أرسلت محلات العائلة السعيدة للأجبان والألبان رسالة الى أحد المعامل تطلب فيها بضاعة. اكتب رسالة الطلبية مع توضيح شروط الدفع والتسليم.

السؤال الرابع:

سوبر ماركت النجوم كتبت الى موردها شركة كونسروة الإيطالية تشكو من وصول ما نسبته ٥٠٪ من مرابطين المرعى مكسورة. اكتب الرسالة مع بيان كيفية تسوية هذه المشكلة.

السؤال الخامس:

اكتب نموذجاً عن محادثة هاتفية يطلب فيها المتصل من أحد المعامل تأمين لائحة من السلع المستعملة في مجال مهنة المتصل.



تمرين

أجب بصح أو خطأ:

- ١- السكرتير يساعد الرئيس في إنهاء الكثير من الأعمال الخاصة والهامة والسرية.
- ٢- أعمال السكرتاريا الخاصة يستخدم من أجلها الموظفون من النساء فقط.
- ٣- يقصد بالسكرتير المتخصص أن يمارس نشاطه في أكثر من فرع من فروع العمل.
- ٤- يقوم السكرتير بتحرير بعض المراسلات التي لا تحتاج إلى توقيع الرئيس.
- ٥- الثقافة والإلمام بكيفية تنظيم المكاتب وإتقان لغة أجنبية كلها صفات مكتسبة للسكرتير.
- ٦- لا بد من رفع الكلفة بين السكرتير ورئيسه ومناقشة كافة المواضيع دون عائق.
- ٧- من قواعد البروتوكول تقديم المرأة إلى الرجل.
- ٨- تقديم شخصاً من المؤسسة إلى شخص من خارجها.
- ٩- عند الاستقبال استعمال لغة ولهجة تناسب مع الزائر ومستواه الثقافي والعلمي.
- ١٠- وظيفة الاستقبال تقتصر على الفتيات فقط.

- ١١- عند استقبال زائر على السكرتير أن يدخله إلى مكتب الرئيس.
- ١٢- تعتبر الاجتماعات من وسائل الاتصال الهامة وغير المباشرة.
- ١٣- الاجتماعات غير الرسمية مثل الندوات والمحاضرات لا تلزم المدعو إليها الالتزام بالحضور.
- ١٤- تسجيل أسماء الحاضرين والغائبين عن الاجتماع من خلال استمارة تسجيل يتوجب على كل مشارك إكمالها قبل بدء الاجتماع.
- ١٥- كتابة محضر الاجتماع في اليوم التالي للاجتماع.
- ١٦- يتم توزيع جدول الأعمال الخاص بالاجتماع عند بداية عقد الاجتماع.
- ١٧- أي تأجيل في عمل معين سمنضطر لإجازه فيما بعد بشكل ناقص وغير متكامل.
- ١٨- كل عمل لا يتم في الفترة المحددة له يصبح في الترتيب الأخير من الأعمال المخصصة للفترة التالية.
- ١٩- الرسالة الشفهية تتم بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني.
- ٢٠- ردة الفعل أي قدرة المرسل على شرح مضمون رسالته للمتلقي.
- ٢١- الاتصال المباشر يتم دون وجود أداة أو وسيلة اتصال بين طرفين.
- ٢٢- الاتصال التصاعدي يتم من أعلى السلطة الإدارية إلى أدناها.
- ٢٣- الاتصال التنازلي يتم من أدنى المستوى الإداري إلى الأعلى.

- ٢٤- الاتصال الأفقي يهدف إلى تبادل المعلومات والآراء بين المستويات الإدارية المتساوية.
- ٢٥- الاتصال الكتابي من وسائل الاتصال غير المباشر.
- ٢٦- الاتصال الشفهي من وسائل الاتصال المباشر.
- ٢٧- المذكرة الإدارية تصدر من رئيس قسم إلى بقية العاملين.
- ٢٨- مذكرة الخدمة تصدر من الإدارة العليا إلى بقية رؤساء الأقسام.
- ٢٩- المراسلات هي حلقة الاتصال بين المنشأة وعملائها فقط.
- ٣٠- رسالة الاستفسار أولى خطوات العملية التجارية بين المنتج والمشتري.
- ٣١- رسالة التسعير هي الرد على رسالة الاستفسار.
- ٣٢- السعر الأعلى للبضائع يتحدد ضمن شرط التسليم في محل البائع.
- ٣٣- السعر الأقل للبضائع يتحدد ضمن شرط التسليم في محل المشتري.
- ٣٤- الدفع عند التسليم يعنى سداد قيمة البضاعة بعد مدة من الزمن.
- ٣٥- لا بد من الاحتفاظ بصورة عن البريد الصادر.
- ٣٦- لا داعي للاحتفاظ بالبريد الوارد حتى لا تتكدس في الملفات.
- ٣٧- الاتصال الشفهي أكثر فعالية من الاتصال الكتابي.
- ٣٨- الاتصال الكتابي تعطي فرصة للمرسل إليه كي يستوضح ماذا يريد منه المرسل مباشرة.
-

٣٩- لا تغضب أثناء التحدث هاتفياً لأن انفعالاتك تنقلها نبرات صوتك.

٤٠- متلقى المحادثة الهاتفية هو الذي يجب أن يُنهي المكالمة.

٤١- إذا طلب منك تسجيل بعض المعلومات هاتفياً أثناء العمل يجب أن تطلب من المتصل أن ينتظر قليلاً حتى تحضر ورقة وقلم.

٤٢- قل لمُحدثك هاتفياً إذا كان صوته منخفضاً ارفع صوتك لأنني لا أستطيع سماعك.

٤٣- إذا صودف أن المرسل أخطأ في تفسير معاني رسالة الاتصال فإني أصححها له.

حل التمرين

- | | |
|---------|---------|
| ١- صح | ١١- خطأ |
| ٢- خطأ | ١٢- خطأ |
| ٣- خطأ | ١٣- صح |
| ٤- صح | ١٤- صح |
| ٥- صح | ١٥- خطأ |
| ٦- خطأ | ١٦- خطأ |
| ٧- خطأ | ١٧- صح |
| ٨- صح | ١٨- خطأ |
| ٩- صح | ١٩- خطأ |
| ١٠- خطأ | ٢٠- خطأ |

٢١- صح	٣٢- خطأ
٢٢- خطأ	٣٣- خطأ
٢٣- خطأ	٣٤- خطأ
٢٤- صح	٣٥- صح
٢٥- صح	٣٦- خطأ
٢٦- صح	٣٧- صح
٢٧- خطأ	٣٨- خطأ
٢٨- خطأ	٣٩- صح
٢٩- خطأ	٤٠- خطأ
٣٠- صح	٤١- خطأ
٣١- صح	٤٢- خطأ

٤٣- صح



القسم الثاني

السكرتير ومهارات التنظيم



10/10/10

10/10/10

مكتب أمانة السر

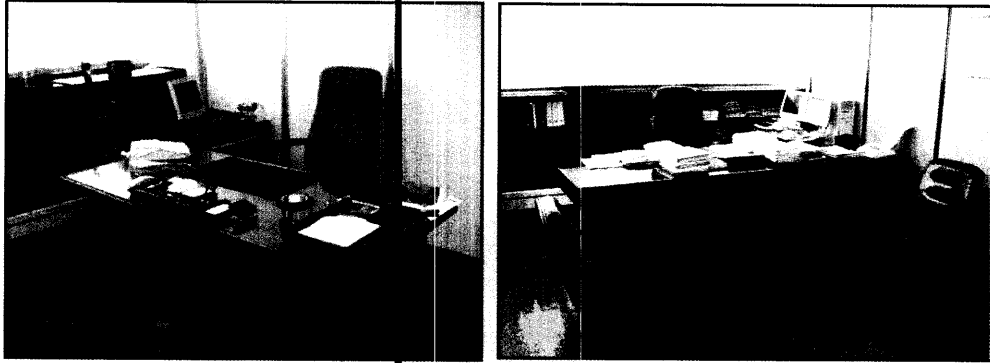
ألف - تعريف المكتب داخل المؤسسة

المكتب مركز العمل الإداري وقسم السكرتاريا فيه يمثل جوهر الوظائف الكتابية. لأن قسم السكرتاريا يقع على عاتقه أعمال عديدة مثل تبويب وتصنيف الأوراق والرسائل وحفظها ضمن الملفات. ويقوم بأعمال التصوير والطباعة والاتصال لأن المكتب حلقة الإتصال بين المنشأة وجمهور المتعاملين معها ومركز حفظ السجلات والبيانات والتقارير ويلتقي فيه البريد الصادر والوارد ويقوم بالعمل داخل المكتب:

- (١) الموظفون الإداريون والكتبة العاديون والمحاسبون:
- (٢) السكرتيريون الخصوصيون:
- (٣) العاملون في مجال الطباعة والمحاسبة والاتصالات المختلفة:
- (٤) يرئس العمل مدير المكتب.

باء - تصميم المكتب وتأمين اللوازم المكتبية

- (١) وضع رسم تفصيلي يبين مواقع الإدارات والحجرات وقاعات الإستقبال ودورات المياه ومساحة كل منها.
- (٢) عدد الموظفين المطلوب إستخدامهم وعدد الآلات وأنواعها وأحجامها.
- (٣) توافر مكاتب خاصة للمدير أو مكتب مفتوح يضم عددا من الأقسام.
- (٤) الأوراق والسجلات والأقلام والصمغ والدبابيس والملفات والبطاقات ... الخ.



جيم - شروط نجاح العمل في المكتب

عند تأييد أي مكتب لا بد من مراعاة شروط أساسية. سواء كانت تتعلق بالآلات والادوات المستخدمة داخل المكاتب أو تتعلق بكيفية ترتيب وتنظيم قطع الأثاث (أي المفروشات والادوات والآلات). وكيفية تأمين الجو الملائم من ناحية الإضاءة والتحكم بها وجو العمل العام من ناحية توافر الهدوء والابتعاد عن الضجيج. ولتأمين ذلك يجب مراعاة الشروط التالية لتنظيم غرفة المكتب بشكل عام من النواحي التالية:

- إختيار الكرسي
- المكتب
- الألوان
- الإضاءة والتدفئة والتبريد
- الأصوات والضجة
- مفروشات المكاتب

١- الكرسي: إن المعامل المنتجة للأدوات المكتبية مواصفات عامة لكرسي المكتب. بحيث يمكن التحكم بإرتفاع أو إنخفاض المقعد بما يتناسب وطول الشخص والوضع الذي يلائمه وحركته بكافة الإجاهات بواسطة دواليب متحركة.

٢- المكتب: الإرتفاع المناسب حوالي ٧٥ سنتم يطلو بلون غير لامع "ناشف" حتى يعطي إنعكاساً مريحاً للنظر.

٣- الألوان: كل لون له إنعكاس معين. مثلاً:

الأخضر: يوحى بالبرود والهدوء.

الأحمر: لون دافىء ومثير يوحى بالقلق.

البرتقالي أو الأصفر: لوانان دافئان تقريبا.

الموف "ليلكي" الأبيض: لوانان هادئان. باردان وغير مشجعين.

الأزرق: لون هادىء ومريح.

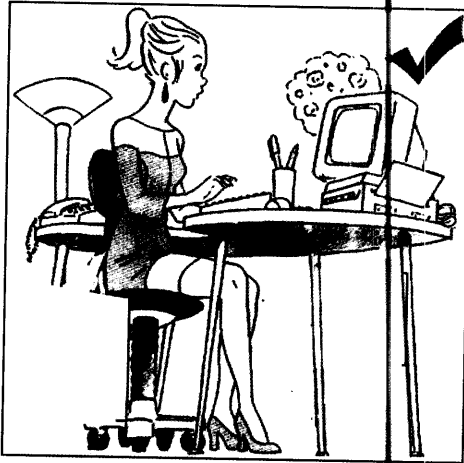
الرمادي: لا أثر له ولا إنعكاس معيناً.

٤- الإضاءة والتدفئة والتبريد: يجب ان لا تكون الإضاءة قوية بل موزعة في جوانب الغرفة بطريقة كافية. وأن يخصص إضاءة فوق المكتب مباشرة لتكون الرؤية

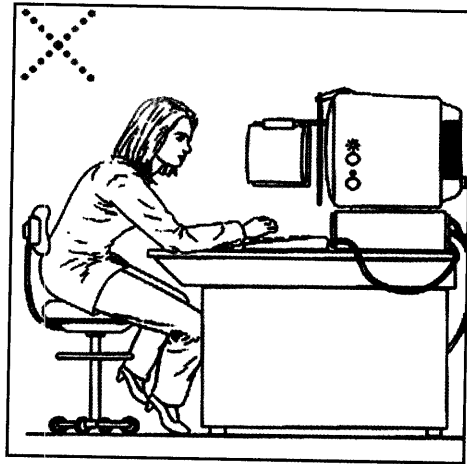
واضحة. وتفضل الإضاءة الطبيعية خلال النهار "نور الشمس" ويكون مصدرها من خلف مكان الجلوس وكذلك الأمر بالنسبة للإضاءة الاصطناعية.

٥- الأصوات: الآلات المكتبية إجمالاً تصدر أصواتاً مزعجة لذا يفضل وجودها بالقرب من غرفة المكتب وليس بداخله. وعادة تسعمل أسقف وجدران من مادة عازلة للصوت وإذا كان لا بد من وجود أصوات يجب أن لا تتعدى مجرد محادثة عادية بصوت طبيعي.

٦- مفروشات المكتب: ضمن فراغ عادي يمثل حجم غرفة المكتب ويجب توافر المساحة الكافية لزيائن المكتب حتى يكون وضعهم مريحاً أثناء الزيارة. مع تأمين المقاعد الكافية والموكيت والستائر المناسبة وبتك مساحة كافية بين المكتب ومقاعد الزوار. وعادة يوضع المكتب في صدر الغرفة وليس وراء الباب. وطلاع الحيطان بألوان ناشفة.



الطريقة السليمة للجلوس إلى طاولة الكمبيوتر



نقد طريقة الجلوس إلى طاولة الكمبيوتر:

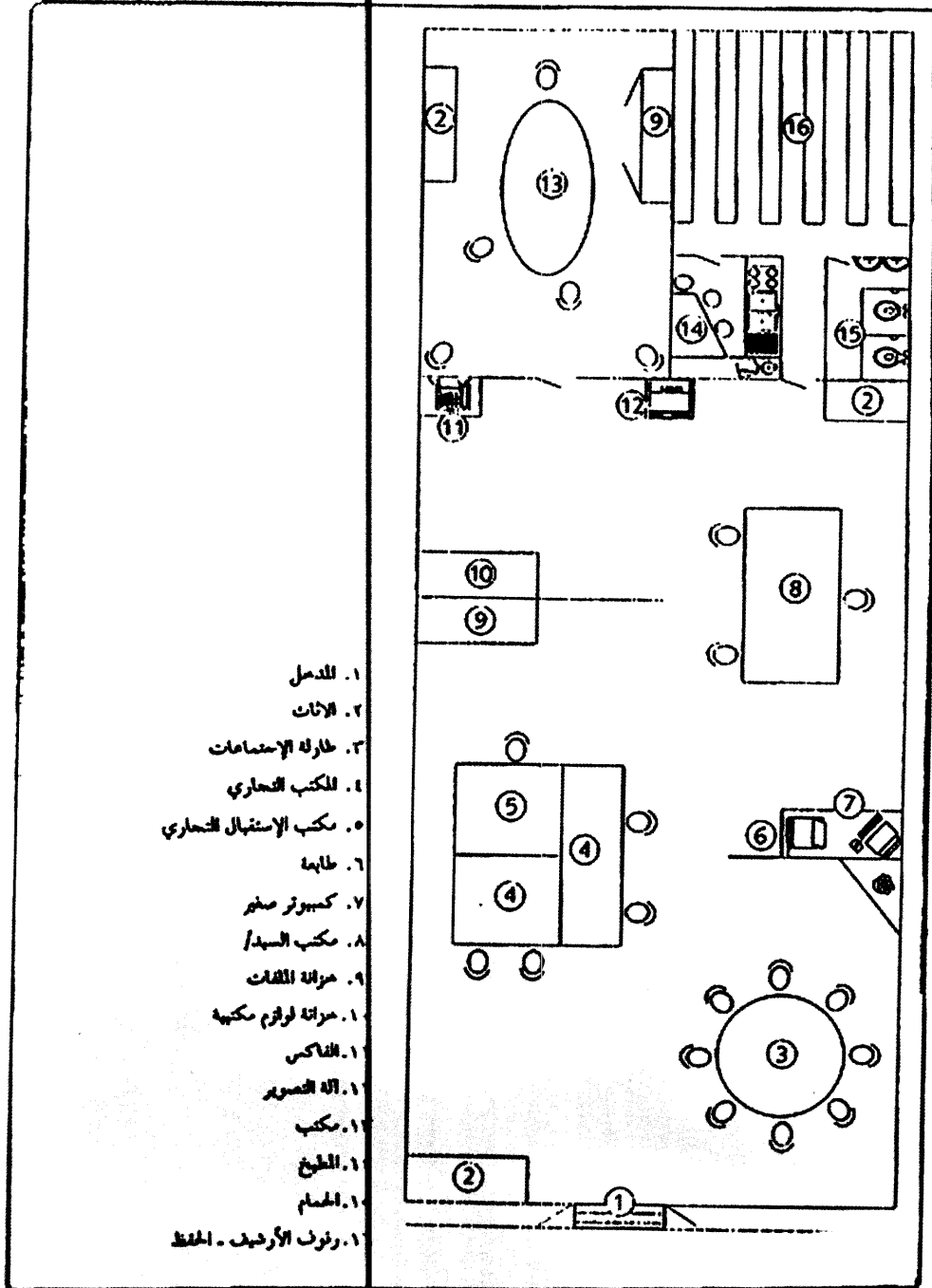
خطأ

- ١- وضع إضاءة مباشرة على شاشة الكمبيوتر.
- ٢- الرجلان تعلوان عن الأرض.
- ٣- وضع الذراعين.
- ٤- الظهر منحنى.
- ٥- المكتب قليل الارتفاع.
- ٦- الكرسي ليس بالإرتفاع المناسب للظهر.
- ٧- شاشة الكمبيوتر ليست بمستوى النظر.
- ٨- عجلات الكرسي ٤ فقط.

صح

- ١- وضع إضاءة تهبط عمودياً.
- ٢- وضع سند تحت القدمين.
- ٣- الذراعان يوضعان على الطاولة ويشكلان زاوية ٩٠٪.
- ٤- الظهر جالس وغير منحن.
- ٥- معدل إرتفاع المكتب ٧٥ سنتم تقريباً.
- ٦- المقعد مناسب للعمود الفقري.
- ٧- الشاشة تبعد ٤٠ سنتم عن العين.
- ٨- الكرسي له ٥ عجلات.

وفيما يلي نموذج لتصميم مكتب لشركة تاجر بالملبوسات الرياضية.



١. المدخل
٢. الأثاث
٣. طاولة الاجتماعات
٤. المكتب التجاري
٥. مكتب الاستقبال التجاري
٦. طاولة
٧. كمبيوتر صغير
٨. مكتب السيدات
٩. حوزة المقات
١٠. حوزة لوزوم مكتبية
١١. الفاكس
١٢. آلة التصوير
١٣. مكتب
١٤. المطبخ
١٥. الحمام
١٦. رفوف الأرشيف - الحفظ

دال: تنظيم المكتب والهيكلية الإدارية المتبعة

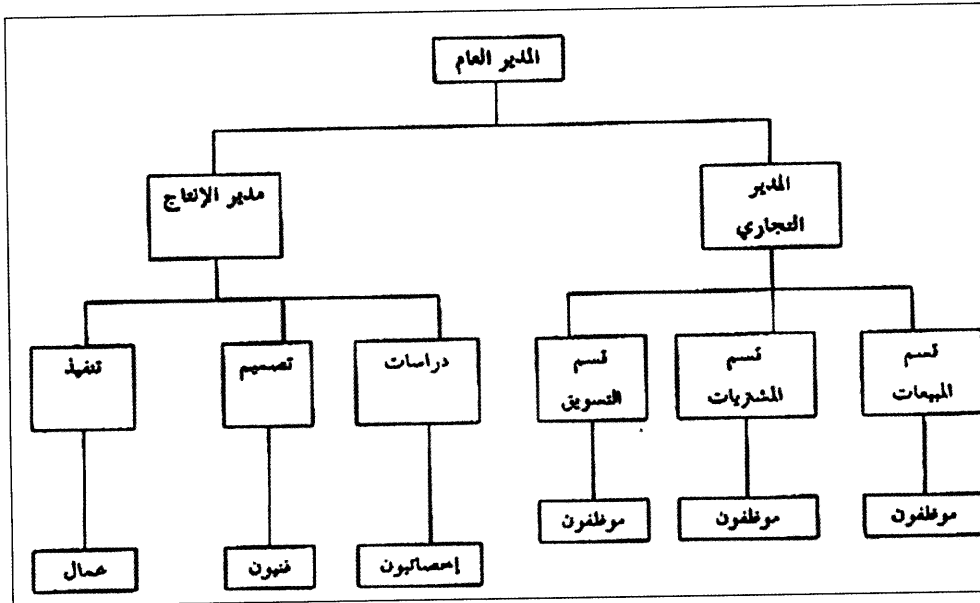
- أي مؤسسة أو منشأة بحاجة لتنظيم المهام والأعمال التي تؤديها .
- الهيكلية الإدارية توضح العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.
- إنتشار المعلومات صعوداً ونزولاً وسرعة إنتقالها.
- توزيع العمل بين الأفراد العاملين الذين يشغلون وظائف مختلفة كل حسب تخصصه في أداء الأعمال.
- مستوى المسؤولية الملقاة على عاتق أعضاء التنظيم.
- تسهيل عملية الرقابة في مختلف المستويات الإدارية.
- تحقيق الإهتمام الملائم.

الهيكلية الرئيسية

(١) الهيكلية التسلسلية:

المرؤوسون في هذه الهيكلية تابعون لرئيس وحيد بالتسلسل والسلطة فيها تظهر بشكل هرمي تكثر أو تقل حسب عدد المستويات التسلسلية. فكل رئيس له عدد محدد من المرؤوسين تستخدم في المشاريع ذات النشاطات القليلة الإختلاف. تسمح بإتصالات سريعة وقرارات من الإدارة العليا الى باقي المستويات الإدارية.

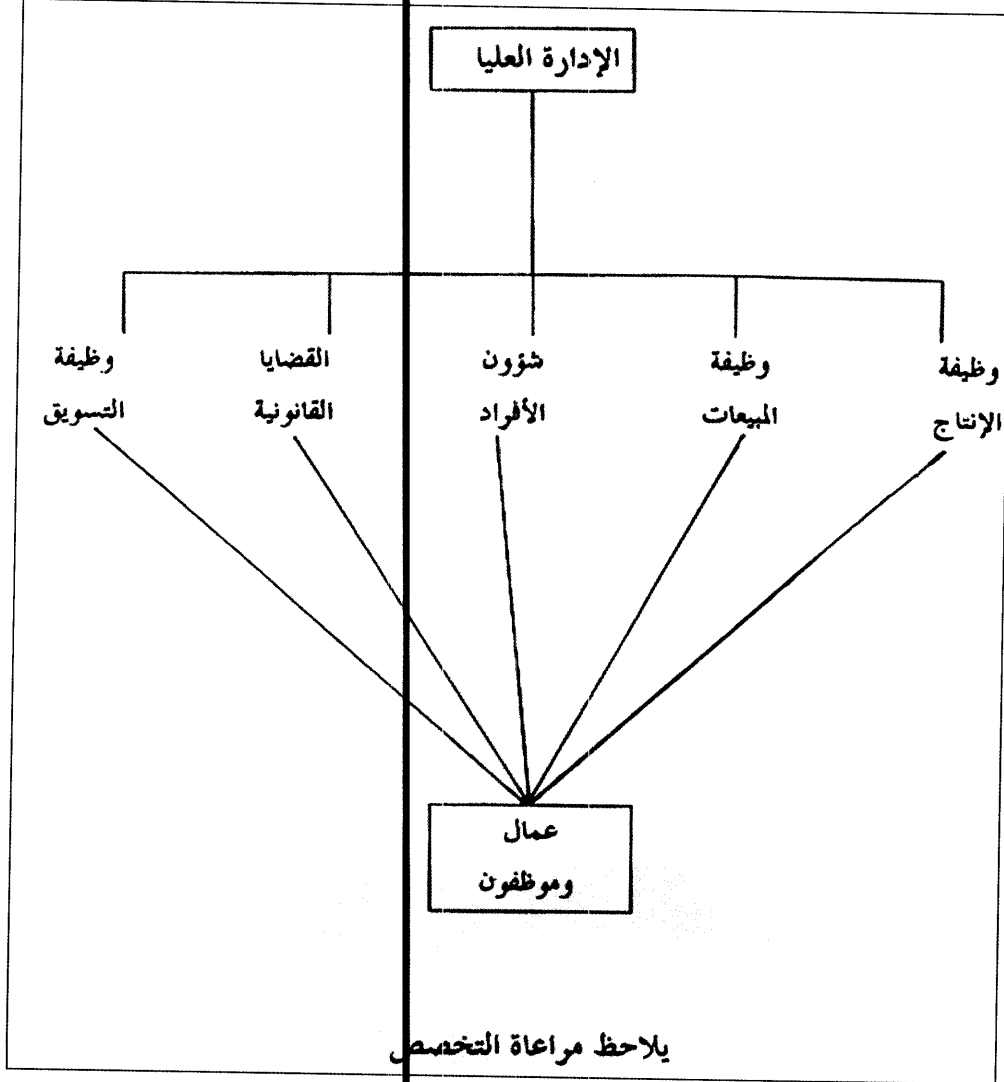
نموذج عن الهيكلية التسلسلية



(٢) الهيكلية الوظيفية:

يطبق في هذا التنظيم مبدأ التخصص فيعين رؤساء الأقسام كل حسب إختصاصه ويصدرون تعليماتهم لمجموع العاملين فينتج عنه أن كل فرد يكون مسؤولاً أمام كبير من الرؤساء للإفادة الى أقصى حد من التخصص.

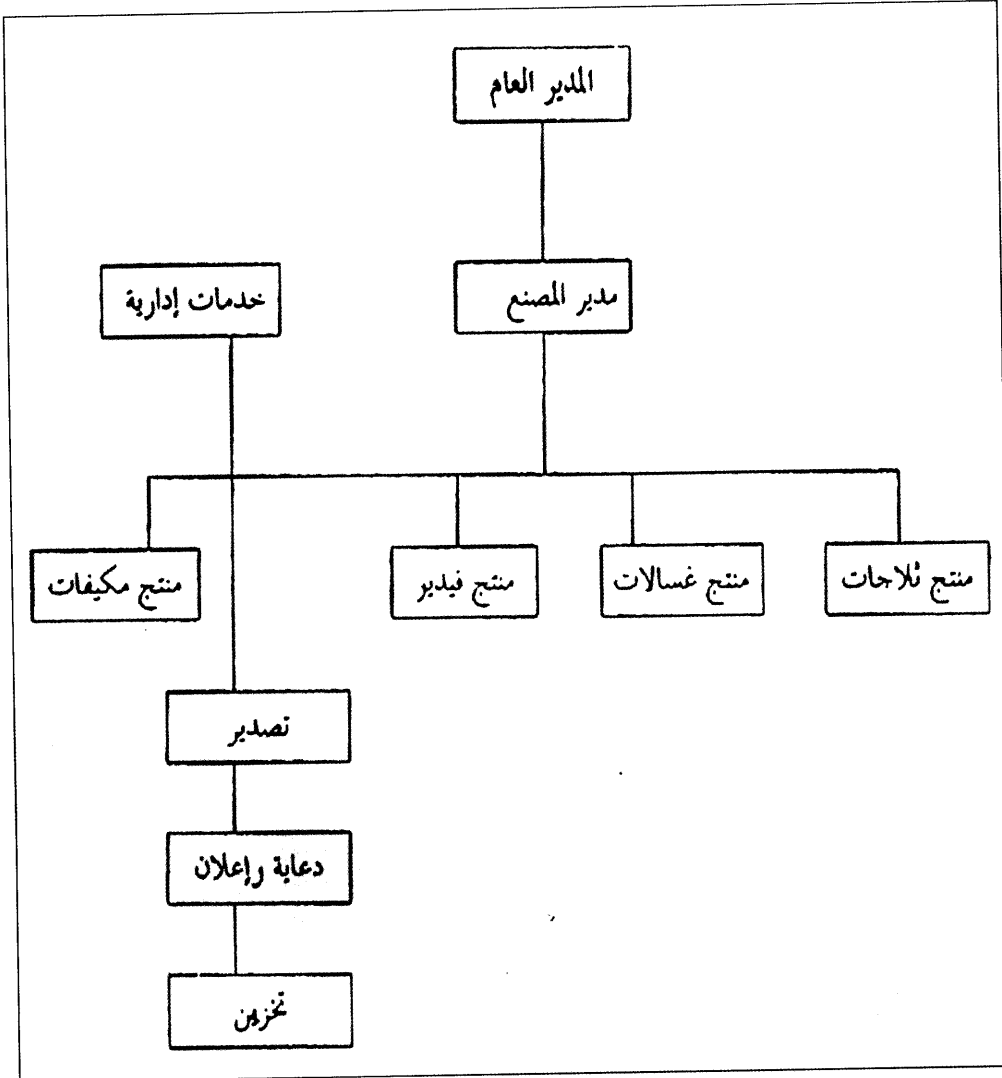
نموذج عن الهيكلية الوظيفية



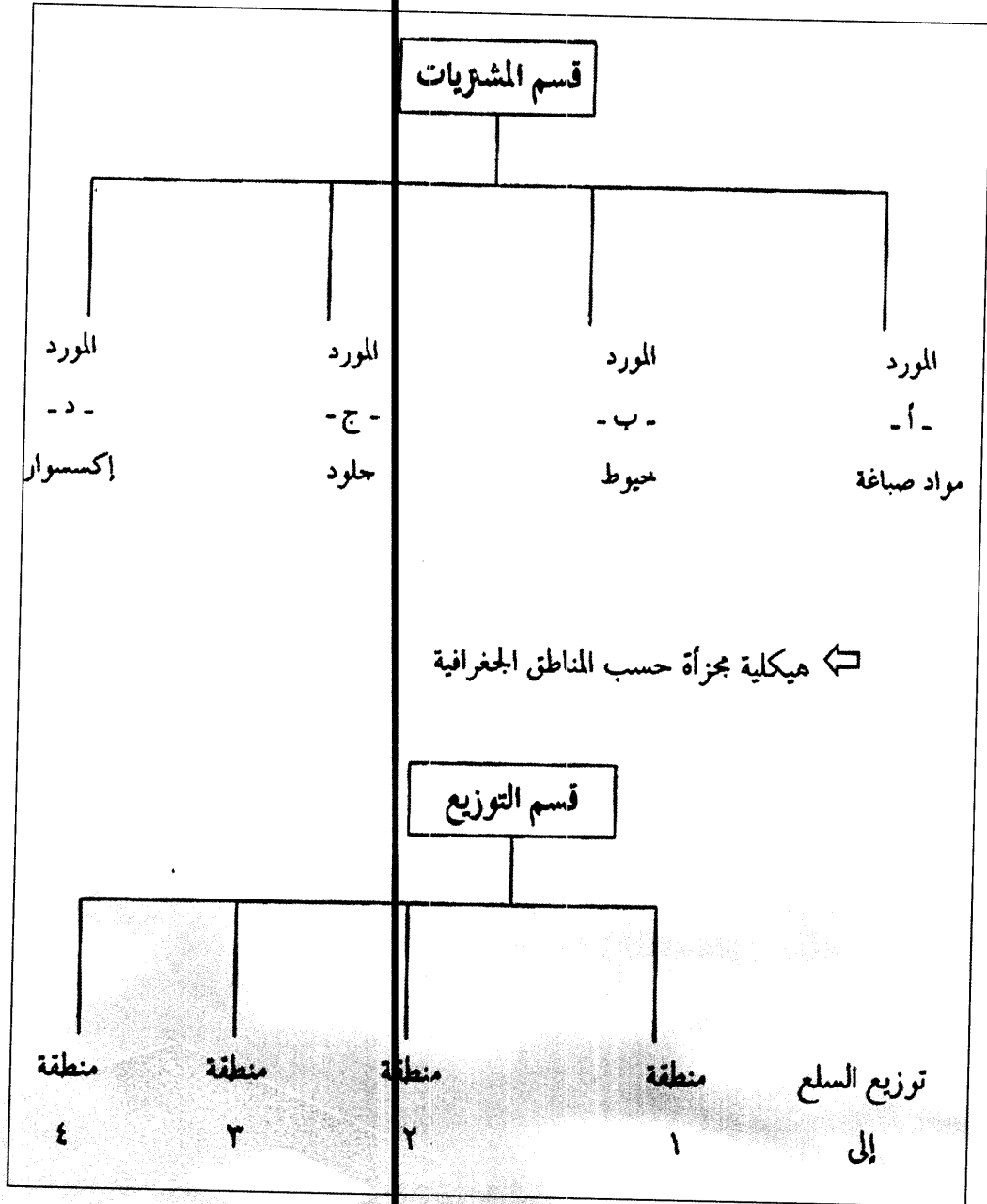
(٣) هيكلية مجزأة حسب المنتج:

الهيكلية تقسم على أساس السلعة المنتجة بمعنى جميع الاعمال والموارد على أساس تشكيلة المنتجات التي تنتجها المؤسسة. فالسلعة المنتجة هي محور الإهتمام والمسؤوليات واضحة ومحددة في كل قسم المستقل عن الآخر ومن السهل تدريب المدير أو العمال.

نموذج عن الهيكلية المجزأة حسب المنتج



هيكلية مجزأة حسب العملاء أو الموردين



تمارين

السؤال الأول:

حدد تعريفاً عاماً لمكتب السكرتاريا ومن يقوم بالعمل فيه؟

السؤال الثاني:

كيف يمكن تصميم وتنظيم غرفة المكتب من ناحية المفروشات والادوات المكتبية الاخرى؟

السؤال الثالث:

- بعد إستعراض الهيكليات الإدارية المختلفة:
- التسلسلية
 - الوظيفية
 - الجزأة جغرافياً أو حسب المنتج أو الموردين
- أي نوع من هذه الهيكليات تفضل ولماذا؟

التصنيف والترتيب

ألف - تصنيف وترتيب الملفات والمستندات

مسألة الحفظ أصبحت اليوم من أهم ما يشغل بال رجال الأعمال ومنظمي المكاتب بسبب كثرة الأوراق التي يتسلمها التاجر وصور ما يرسله منها. حتى أصبحت المستندات والأوراق الوسيلة الأهم في إنجاز الأعمال والدور الذي تؤديه عملية الحفظ ويتلخص في:

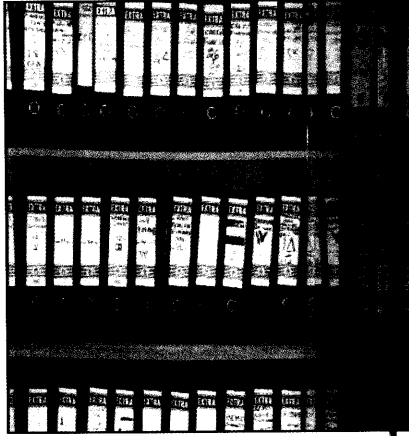
- فرز الأوراق المراد حفظها.
- تصنيفها أبجدياً أو عددياً أو جغرافياً... الخ.
- ترتيب الملفات التي تضم هذه الأوراق أفقياً مثلأ أو رأسياً... الخ. وأهمية تطبيق طرق التصنيف في عملية الحفظ أنها ضرورة حتمية لأنها تمكن من الرجوع الى المستندات في أقل وقت وبأقل مجهود وتجعلها في مأمن من التلف أو الضياع.

(أ) طرق التصنيف الرئيسية. هي

- التصنيف الأبجدي.
- التصنيف العددي.
- التصنيف حسب الموضوع.
- التصنيف الجغرافي.

(ب) طرق التصنيف المشتقة الفرعية. وهي:

- التصنيف الأبجدي العددي.
- التصنيف العشري أو طريقة ديوي.
- الترتيب الزمني.



أ- ب- ت- ث- ج- ح- خ- د- ذ- ر- ز- س- ش- ص- ض- ط- ظ- ع- غ- ف- ق- ك- ل- م- ن- ه- و- لا- ي.

باء - شرح طرق التصنيف الرئيسية

(١) التصنيف الأبجدي

ترتب الملفات أو الأوراق أو الألفاظ ترتيباً أبجدياً، أي أنها توضع مرتبة حسب ترتيب الحروف الأولى من أسماء الأشخاص الذين تخصهم هذه الأوراق من الحروف الأبجدية الثمانية والعشرين، مثلاً: الملفات التي تخص -حسن- ثابت- محمود- عمران توضع بالترتيب الآتي: أولاً، ثابت ثم حسن وبعده عمران وأخيراً محمود وجميع الأسماء التي تبدأ بحرف واحدٍ تجمع مع بعضها ثم تجمع كل مجموعة بترتيب الحروف الأبجدية مرة أخرى تبعاً للحرف الثاني من الاسم وهكذا.

• وقد ترتب أسماء بالنسبة للحروف الأولى منها فقط يكون لدينا ثمانية وعشرون قسماً للثمانية والعشرين حرفاً أبجدياً- وقد ترتب الأسماء بالنسبة وللحرفين الأولين ألف-ألف-ألف-باء- ألف تاء وهكذا.

• وقد ترتب الأسماء بحسب الحروف الثلاثة الأولى مثال: أ-أ-أ / أ-أ-ب / أ-أ-ت.... لا يجوز التوسع في التقسيم من حيث الحروف الأولى ولا يتطرق إلى الذهن أو أن كل هذه الأقسام لا بد من إيجادها، ونظرة واحدة إلى دفتر تلفون أو قاموس لغوي يثبت لنا ذلك مما يدعو إلى استعمال جزء فقط من الأقسام المتقابلة للحروف الأبجدية فلو كان لدينا مثلاً الأسماء التالية:

محمود حسن الشوبجي - محمود سلام - محمود عثمان - محمود أدهم.
فإنها ترتب هكذا: نضع أولاً محمود أدهم ثم محمود سلام ثم محمود الشوبجي ثم محمود عثمان.

والطريقة الأبجدية أكثر الطرق شيوعاً وإستعمالاً وهي في الواقع أساس الطرق الأخرى. أما عيوبها فهي:

(١) صعوبة: إختيار الكلمة الواجب إستعمالها لتحديد الحرف الأبجدي أي القسم الذي يوضع فيه الملف، خصوصاً إذا كان الاسم لشخص معنوي مثل الشركات والهيئات والجمعيات والنوادي، فمثلاً يصعب إختيار الحرف الذي يوضع فيه ملف شركة مدور لغزل ونسيج القطن فهل نأخذ الحرف ميم من مدور أو غين من غزل أو نون من نسيج أو قاف من قطن، إن حل هذه المشكلة هي أن تخصص عدداً من البطاقات لنفس اسم الشركة أي أن إسم الشركة مكوّن من أربع كلمات هي مدور لغزل ونسيج القطن، فيوضع بطاقة بإسم الشركة الكامل عند كل كلمة تحمل إسم الشركة بحيث يوضع بطاقة تحت الحرف ميم من مدور وغين من كلمة غزل ونون من كلمة نسيج وهكذا.

(٢) إحتمال الغلط في حالة الأسماء المتشابهة مثل:
بطرس بطرس- إيلي إيلي- محمد محمد- حسن حسن.
هذه الطريقة تحل بواسطة إسم الأب أو إسم الأم وإسم الجد للفرقة بينهما.

(٣) بعض الحروف لها أسماء عديدة مثل الحروف: ميم - شين.
وبعض الحروف قليلة العدد من أسماء أصحابها مثل أحرف: الواو- الياء- الدال
والهاء.

لا تنس: عند ترتيب الملفات تحت كل حرف على حدة يجب عليك أن تعتمد الترتيب
الأبجدي الكامل، أي مراعاة الترتيب الأبجدي للحروف المكوّنة منها الكلمات أو
الاسماء كما هو الحال في القواميس.

مثال تطبيقي

ضع خطأً تحت الكلمة الرئيسية لكل من العبارات التالية وإعتمد التصنيف
الأبجدي:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| ١- محطة جونية | ٢- ملبوسات الرياضة المتنوعة |
| ٣- شركة نبار للترابة | ٤- ملبوسات ولادية بتي بوسي |
| ٥- شركة الغزل والنسيج اللبنانية. | ٦- شركة مارتان إخوان |
| ٧- كاليري نعوم العائلي | ٨- مفروشات عطا الله إخوان |
| ٩- بوتيك كروان | ١٠- بوتيك بارعة |
| ١١- مطعم بيار | ١٢- مخازن فريد |
| ١٣- عطور ماريز | ١٤- أحذية الخطيب |
| ١٥- مدرسة جنة الأطفال | ١٦- مطعم خيزران |

خطوات الحل

(١) وضع خط تحت الكلمة الرئيسية لوضع الملف الخاص بها وراء الدليل الأبجدي:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| ١- محطة جونية | ٢- ملبوسات الرياضة المتنوعة |
| ٣- شركة نبار للترابة | ٤- ملبوسات ولادية بتي بوسي |
| ٥- شركة الغزل والنسيج اللبنانية. | ٦- شركة مارتان إخوان |
| ٧- كاليري نعوم العائلي | ٨- مفروشات عطا الله إخوان |
| ٩- بوتيك كروان | ١٠- بوتيك بارعة |
| ١١- مطعم بيار | ١٢- مخازن فريد |
| ١٣- عطور ماريز | ١٤- أحذية الخطيب |
| ١٥- مدرسة جنة الأطفال | ١٦- مطعم خيزران |

(٢) ثم نحدد الدليل الأبجدي للحروف الأولى الواردة معنا وذلك بالتسلسل الأبجدي كما يلي:

ب- ج- خ- ر- ع- ف- ك- ل- م- ن

ب	ج	خ
بوتيك بارعة (بوتيك)	مدرسة حنة الاطفال (مدرسة)	احذية الخطيب (احذية).
مطعم بيار (مطعم)	محطة حونية (محطة)	مطعم خبز ان (مطعم)
ملبوسات ولاديه بتي بوسي (ملبوسات)		

ر	ع	غ
ملبوسات الرياضه الملبو عه (ملبوسات)	مفرو سبت عطا الله اخو ان (مفرو سبت)	شركة الغزل و النسيج اللبنانية (شركة)

ف	ك	ل
مخازن فريد (مخازن)	بوتيك كروان (بوتيك)	شركة الغزل و النسيج اللبنانية (شركة)

م	ن
شركة مارتان (شركة)	شركة نبار للتراية (شركة)
عطور ماريز (عطور)	شركة الغزل و النسيج اللبنانية (شركة)

(٢) التصنيف العددي

مقتضى هذه الطريقة أن تنشأ ملفات بعدد المرسلين أو الاشخاص أو الاشياء المراد حفظها ويرمز لكل منها بعدد حسب ترتيب الأعداد التسلسل دون مراعاة حروف اسم صاحب هذه الأوراق أو موضوعها. وعلى ذلك فأول ملف يأخذ بالرقم واحد والثاني يأخذ بالرقم اثنين وهكذا كلما أنشئ ملف جديد يأخذ رقماً تالياً لآخر رقم أستعمل ثم ترتب الملفات في خزائن خاصة.

لسهولة الرجوع الى هذه الملفات يجب وضع فهرس أبجدي بالبطاقات بأن تخصص لكل ملف بطاقة يكتب عليها اسم الشخص ورقم ملفه وعنوانه ورقم تليفونه وتوضع هذه البطاقات في صندوق معد لذلك وبه دلائل (دليل) مرتبة ترتيباً أبجدياً. فإذا أردنا إستخراج ملف حسن محمود نبحث في الفهرس وراء الدليل الحامل للحرف (ح) سنجد بطاقة الراسل وهذه البطاقة تحمل او تدلنا على رقم ٢٣٠. ما يعني رقم ملف حسن محمود ٢٣٠ ثم نعيد البطاقة مكانها ثم نبحث عن الملف رقم ٢٣٠ بين الملفات في المكان المخصص له وهذه الفهارس تستعمل بكثرة في دور الكتب والمؤسسات والتجار يطبعون في رأس رسائلهم رقم الزبون او الإحالة لكي يذكره الزبون دائماً في رسالته. ويمكن ان تستعمل نفس هذه الطريقة ولكن من خلال طبع وحفظ الفهرس الأبجدي مع الأسماء والعناوين على جهاز الحاسوب مما يسهل عملية الإستخراج والحفظ.

محاسن هذه الطريقة:

- ١- نخفي موضوع الملف لعدم ذكر موضوعه امام الزبائن ولا يظهر منه سوى رقمه فيحافظ على سرية المعاملة.
- ٢- يمكن إستخدام صغار الكتبة لسهولة إحضار الملف من خلال معرفة الرقم فقط.
- ٣- تبقى الملفات نظيفة لان العمل يكون أكثر على البطاقات.
- ٤- يمكن الرجوع الى البطاقات لمعرفة بعض المعلومات مثلاً عنوان المرسل أو سجله التجاري أو رقم تليفونه أو الفاكس والتلكس.

عيوبها:

- ١- لها مرحلتان من العمل على الفهارس ثم على البطاقات.
 - ٢- نفقاتها كثيرة لإنشاء ملف وبطاقة لكل زبون.
- لا تنس: المؤسسة او المنشأة التي تحمل اسم صاحبها بالكامل. يؤخذ بالاسم الاول الصغير وليس اسم العائلة مثال: مؤسسة كامل شبلي للحلويات يتم تصنيف ملفه لاسم كامل وبطاقة ملفه وراء الحرف الأبجدي "ك"

مثال تطبيقي

آخر ملفات الزبائن كانت تحمل الرقم ٢٥٠ ووصلتك مجموعة أوراق ومراسلات لوضعها في ملفات بالتواريخ المذكورة ادناه، إعتد الطريقة العددية في ترتيب الملفات واكتب على المرجع الخاص التصنيف الأبجدي مع ذكر الرقم الخاص لكل ملف.

شركة كتاني	2006/1/15
مصرف لبنان	2006/1/12
محطة فرعون	2006/2/14
أحذية باتا	2005/12/29
كوافير صباح	2006/1/11
مشاتل عيتاني	2006/1/19
الكتريك مروان	2006/1/17
مطعم مروش	2006/2/16
بوتيك بلعة	2005/12/25
مستشفى ميادة	2005/12/21
محلات إنشراح	2006/3/18
مؤسسة عامر العشي	2005/12/8
مستشفى أبو جودة	2006/1/13
مستشفى لييب أبو ظهر	2005/12/12
البنك اللبناني العربي	2006/1/10
مؤسسة صفير الغذائية	2006/2/28
مركز ميراي للازياء	2006/3/22
مبوسات عطا الله فريج	2006/2/2

خطوات الحل

الخطوة الأولى: بما أن آخر ملفات الزبائن كانت تحمل الرقم ٢٥٠ فالملف الذي سبليه سيأخذ الرقم ٢٥١ مع الأخذ في الاعتبار أقدمية التاريخ... وهكذا على التوالي حتى نصل بالترقيم الى أحدث تاريخ يحويه آخر ملف.... والآن سنعطي الملفات الأرقام كما يجب من التاريخ الأقدم وصولاً للتاريخ الأحدث.

251		مؤسسة عامر العشي	2005/12/8
252		مستشفى لبيب أبو ظهر	2005/12/12
253		مستشفى ميادة	2005/12/21
254		بوتيك بلعة	2005/12/25
255		احذية باتا	2005/12/29
256		البنك اللبناني العربي	2006/1/10
257		كوافير صباح	2006/1/11
258		مصرف لبنان	2006/1/12
259		مستشفى أبو جودة	2006/1/13
260		شركة كتاني	2006/1/15
261		الكتريك مروان	2006/1/17
262		مشاتل عيتاني	2006/1/19
263		ملبوسات عطاء الله فريج	2006/2/2
264		محطة فرعون	2006/2/14
265		مطعم مروش	2006/2/16
266		مؤسسة صفير الغذائية	2006/2/28
267		محلات اشراح	2006/3/18
268		مركز ميراي للزبائن	2006/3/22

الخطوة الثانية: ترتيب البطاقات الخاصة بتلك الملفات حسب الترتيب الأبجدي الكامل دون مراعاة تسلسل الأرقام لأن الملفات هي التي ترتب بالتسلسل العددي. أما البطاقات فتوضع وراء الدليل الأبجدي التي تحمل أسماء أصحابها ذات الحرف الأبجدي كما يلي:

الرقم	ب
255	إحدىة باتا
254	بوتيك بلعة

الرقم	ا
259	مستشفى أبو جودة
267	محلات إنشراح

الرقم	ف
264	محطة فرعون

الرقم	ع
251	موسسة عامر العشي
263	منبوسات عظام الله فريج
262	مشاتل عبتاني

الرقم	ص
257	كوافير صباح
266	موسسة صفيير الغذائية

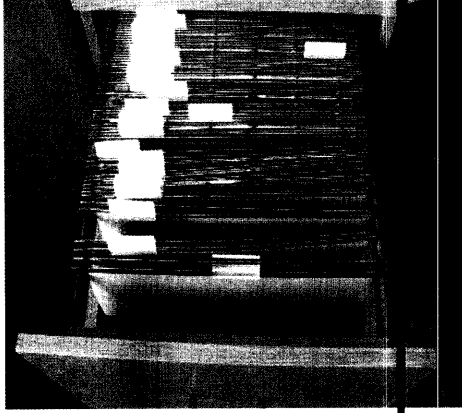
الرقم	م	الرقم	ل	الرقم	ك
261	الكتريك مروان	256	البنك اللبناني العربي	260	شركة كتاني
265	مطعم مروش	252	مستشفى لبيب أبو ظهير		
253	مستشفى ميادة				
268	مركز ميري				

نلاحظ أن أسماء أصحاب الملفات تم ترتيبها داخل البطاقات حسب الترتيب الأبجدي الكامل بينما أرقام الملفات غير متسلسلة.

(٣) التصنيف حسب الموضوع

مقتضى هذه الطريقة أن توضع كل الأوراق المتعلقة بموضوع واحد في ملف واحد. ترتب الملفات بعد ذلك بالطريقة الأبجدية بإستعمال الحروف التي تبدأ بها الكلمات الأساسية في الموضوع. وعلى ذلك فموضوع الورقة هو الذي يحدّد مكان حفظها.

هذه الطريقة تمكن أي شخص من إستخراج ما يريد من الأوراق، ولكن يجب مراعاة الدقة في هذا النوع من التصنيف ووضع الأوراق في محلها وإلا وقعت أخطاء مضرّة. يحسن أن يتبع في ترتيب الأوراق الطريقة الزمنية الآتي ذكرها لاحقاً. يستعمل هذه الطريقة المحامون، فهم ينشئون لكل عميل أو قضية ملفاً خاصاً ويبدلون جهدهم في حفظ كل ما يتعلق بالعميل أو بالقضية بدلاً من حفظ هذه الأوراق في عدة ملفات، فيما لو إتبعنا طرقاً أخرى للتصنيف مما يربك العمل ويعقده، ويستعملها أيضاً التجار في حفظ الكتب واللوحات والنشرات الدورية حسب موضوعها.



كذلك يمكن الترتيب بالطريقة الأبجدية أو العددية ضمن الطريقة الموضوعية إذا كثرت الملفات، ولسهولة الوصول للموضوع المطلوب من بين الملفات الكثيرة العدد.

مثال لتطبيق هذه الطريقة في المؤسسة التي تستخدمك كأمين سر وبهدف إحصاء بعض الأدوات الكهربائية تم تسجيل أسماء بعض الشركات التي تعرض في الصالة الدولية للأدوات المنزلية وقد سجلت العملية الإحصائية في مجلة الصناعة.

المطلوب: وضع التصنيف للعبارات التالية حسب إختصاص كل مؤسسة:

شركة فيليبس	أجهزة تلفزيونية	آلات تسجيل
مؤسسة مونيكس	خلاطات صغيرة	برادات
شركة الكترولكس	مكنس كهربائية	جلايات
مؤسسة ناصر	غسالات	جلايات
جنرال الكترولكتاني	غسالات	برادات
بولس اخوان	أجهزة تلفزيونية	أجهزة تشغيل أسطوانات (مدورات)
شركة طيارة	جلايات	غسالات
مصنع زيدان	برادات	مكنس كهربائية
مؤسسة شريتح للأدوات الكهربائية	أجهزة تلفزيونية	برادات - مكنس
الكترول للأدوات المنزلية	مكنس كهربائية	أجهزة تشغيل أسطوانات (مدورات)

حل التمرين

ذكر نوع أو طبيعة البضاعة التي تباع ويمكن ترتيبها بالطريقة الأبجدية. ثم نكتب اسم المؤسسات أو المحلات التي تباع هذا النوع من البضاعة. والموضوع الأساسي هنا موضوع البضاعة التي تباع وتصنف المؤسسات أبجدياً أمام موضوع البضاعة.

محلل البيع	موضوع البيع
مصنع زيدان - مؤسسة شريتح - جنرال الكترو كتناني - مؤسسة مولينكس	برادات
شركة فيليبس	آلات تسجيل
بولس إخوان - شركة فيليبس - مؤسسة شريتح للأدوات الكهربائية	تلفزيون
الكترو لكس - شركة طيارة - مؤسسة ناصر	جلايات
مؤسسة مولينكس	خلاطات
جنرال الكتريك - شركة طيارة - مؤسسة ناصر	غسالات
الكترو للأدوات المنزلية - بولس إخوان	مدورات لتشغيل إسطوانات
شركة الكترو لكس - مصنع زيدان - مؤسسة شريتح للأدوات الكهربائية	مكائن كهربائية

* نلاحظ طبقاً للتصنيف حسب الموضوع أنه يجب:

(١) تحديد موضوع كل نوع من المبيعات على حدة.

(٢) بجانب السلعة نرتب أبجدياً أو المؤسسات التي تباع السلعة ذاتها بعد أن نحدد الكلمة الرئيسية للمؤسسة مثل: بولس - فيليبس - شريتح - كتناني - طيارة - ناصر وهكذا.

(٤) التصنيف الجغرافي

يتم التصنيف تبعاً لأقسام جغرافية قارات أو مناطق أو ممالك أو بلدان أو أحياء حسب الظروف وكلما كثرت الملفات وجب تصنيفها بأقسام جغرافية أصغر. وهذه الطريقة لا تعتبر مستقلة فهي تعتمد على طرق الترتيب. فأسماء الأقسام الجغرافية ترتب أبجدياً ثم ان ملفات الأشخاص. ترتب أيضاً ترتيباً أبجدياً أو عددياً تبعاً لأسماء أصحاب الملفات في حال إزداد عددهم في المنطقة الجغرافية الواحدة.

هذه الطريقة شائعة الاستعمال في البيوت التجارية التي يكثر عملاؤها في بلدان أو ممالك مختلفة. مثل متاجر البيع بالمراسلات ودور الصحافة وشركات الاستعلامات. فيكفي أن ينشأ مجلد يجمع ملفات الأشخاص الذين يقطنون كل قارة أو مملكة أو قطر أو حي... الخ. ثم ترتب بطريقة ما.

محاسن هذه الطريقة

أولاً: إنها تتلافى الخلط بين الأسماء المشابهة وأسماء الأشخاص المعنوية. وهذا الخلط هو أحد مساوئ طريقة الترتيب الأبجدي.

ثانياً: تغني هذه الطريقة عن استعمال الفهارس التي يتحتم إستعمالها مع الطريقة العددية.

ثالثاً: تسهّل الحفظ حيث أنه يمكن الاستدلال على البلد أو القطر أو القارة بسهولة من ختم مصلحة البريد في حالة الرسائل.

تمرين عن التصنيف الجغرافي

وردت المراسلات التالية لإحدى الشركات من مختلف المناطق اللبنانية وهذه المراسلات واردة من الزبائن التي تتعامل مع هذه الشركة. رتب داخل الملفات هذه الرسائل تبعاً للطريقة الجغرافية حسب المحافظات:

- | | |
|--------------|-------------------------------|
| زغرتا | - شركة مدور إخوان |
| شتورا | - محلات جابر للألبان والاجبان |
| جزيل | - معمل بيضون للبرادي |
| بعلبك | - مركز ترميم القطع الأثرية |
| طرابلس | - دار الفنون للأزياء الحديثة |
| بيت مري | - أوتيل بلازا |
| الاشرفية | - مكتبة الاداب |
| وادي العرايش | - محلات شلهوب للأحذية |
| صور | - ملبوسات الشريف |
| عاليه | - مكتبة علم |
| صيدا | - معمل الشوك والسكاكين |
| جل لديب | - معمل دبغ الجلود |
| إهدن | - مركز بيع أدوات التزلج |
| الحريرا | - مصرف لبنان |

في هذه الطريقة تصنف أسماء المناطق الجغرافية ضمن كل منطقة بالترتيب الأبجدي الكامل.

حل التمرين

المحافظة	أسماء أصحاب الملفات	المنطقة
البقاع	مركز ترميم القطع الأثرية محلات جابر للاجبان والالبان محلات شلهوب للاحذية	بعلبك شتورا وادي العرايش
بيروت	مكتبة الآداب مصرف لبنان	الاشرفية الحمرا
جبل لبنان	اونيل بلازا معمل دبغ الجلود مكتبة علم	بيت مري جل الدبيب عاليه
الجنوب	معمل بيضون للبرادي ملبوسات شريف "ال" معمل الشوك والسكاكين	جزين صور صيدا
الشمال	مركز بيع أدوات التزلج شركة مدور اخوان دار الفنون للازياء	اهدن زغرتا طرابلس

لا تنس: المحافظات أو المناطق ترتب أبجدياً.
الملفات ضمن كل منطقة ترتب أبجدياً إذا وجد أكثر من ملف ضمنها، وفي التمرين السابق ورد ملف واحد لكل منطقة. وأحياناً لا ترتب أسماء أصحاب الملفات أبجدياً إذا تعارض ذلك مع ترتيب المناطق أبجدياً.

مثال على ما سبق
لنفترض أن معمل الشوك والسكاكين - منطقة صور
ملبوسات شريف منطقة صيدا

يجب أن ترتب: صور أولاً ثم صيدا على الرغم من أن ملبوسات الشريف أبجدياً
تسبق معمل الشوك والسكاكين.

جيم - طرق التصنيف المشتقة "الفرعية"

(١) التصنيف الأبجدي- العددي

تتبع بعض المنشآت هذه الطريقة فتدمج بين الطريقتين الأبجدية والعددية للإنتفاع بمزاياهما. إذ تستفيد هذه المنشآت من سهولة معرفة مكان الملف المطلوب نتيجة الترتيب الأبجدي كما تستفيد من مرونة الترتيب العددي وسهولته في إعادة الملفات. وطبقاً لهذه الطريقة تخصص بطاقة إرشاد لكل الحروف الأبجدية- أ- ب- ت... الخ ثم توضع خلف كل بطاقة ملفات الأشخاص الذين تبدأ أسماؤهم بالحروف المخصصة لكل بطاقة على حدة كما هو الحال في الترتيب الأبجدي ولكن في هذه الحالة لا تكون الملفات مرتبة فيما بينها ترتيباً أبجدياً كاملاً فيخصص لكل ملف رقم وترتب هذه الملفات ترتيباً عددياً متسلسلاً خلف بطاقة الإرشاد التي تحمل الحرف التابع لها. هذه الطريقة تنقسم إلى قسمين:

١- تصنيف بطاقات الإرشاد تصنيفاً أبجدياً.

٢- ترتيب الملفات ترتيباً عددياً وبالتسلسل.

ب	أ
ب 1	أ أحمد 1
ب 2	أ أمين 2
ب 3	أ أكرم 3

لا تنس: نضع الملفات وراء الحرف الأبجدي المخصص لها بعد أن يأخذ الملف الرقم الخاص به بالتسلسل تبعاً لأقدمية التاريخ.

عند إضافة ملف جديد يوضع خلف البطاقة المخصصة للحرف الذي يبدأ به إسم الشخص صاحب الملف. ولكنه لا يوضع بالترتيب الأبجدي الكامل بل وراء آخر ملف خلف بطاقة الإرشاد المخصصة لهذا الحرف ويأخذ الرقم التالي.

تمرين للتطبيق العملي

أنت تعتمد الطريقة الأبجدية في تصنيف الملفات. سجل العبارات التالية واكتب على بطاقة المرجع الحرف الأبجدي المناسب ثم أعط الرقم الخاص لكل ملف آخذاً بعين الاعتبار تواريخ هذه الملفات.

شركة أبي نادر	2006/3/12
مؤسسة صقر أبناء عم	2006/3/9
مطعم لوسي	2006/3/11
بوتيك سمراني	2006/2/19
العاب بلاتش نيچ	2006/3/7
ملبوسات سليم بيضون و أولاده	2006/3/30
مؤسسة بيبولوس للمنتوجات الكيماوية	2006/2/1
صيدلية بدورة	2006/3/4
مخزن نعمة	2006/2/3
كوافير لحد	2006/3/5
ملبوسات سامر عبدالله	2006/3/22
مركز بدارو	2006/3/6
محمصة حماصني	2006/4/25
مؤسسة صابر و أولاده	2006/3/21
البنك اللبناني العربي	2006/4/8
مستشفى الجامعة الأميركية	2006/2/9
بن نجار	2006/3/28
مؤسسة حواصلني	2006/2/10
صيدلية حداد	2006/4/11
مركز سارولا	2006/3/10

خطوات الحل

- (1) بطاقة تحمل الحرف الأبجدي لنضع خلفها الملفات العائدة لأسماء تحمل الحرف نفسه.
- (2) نفرز الملفات حسب أقدمية التاريخ وراء كل بطاقة.
- (3) نعطي أرقاماً متتالية للملفات وراء كل بطاقة.

الرقم	أ	التاريخ
أ 1	شركة أبي نادر الغذائية	2006/3/12
	ب	
ب 1	بيبلوس للمنتجات الغذائية	2006/2/1
	ج	
ج 1	مستشفى الجامعة الأميركية	2006/2/9
	ح	
ح 1	مؤسسة حواصل	2006/2/10
	س	
س 1	بوتيك سمراني	2006/2/19
	ص	
ص 1	مؤسسة صقر أبناء عم	2006/3/9
ص 2	مؤسسة صا بر و أولاده	2006/3/21
الرقم	ل	التاريخ
ل 1	كوافير لحدود	2006/3/5
ل 2	مطعم لوسي	2006/3/11
ل 3	البنك اللبناني العربي	2006/4/8
	ن	
ن 1	مخزن نعمة	2006/2/3
ن 2	بن نجار	2006/3/28

(٢) التصنيف العشري (ديوي)

إبتكر ملفل ديوي هذه الطريقة وتستند طريقته الى عاملين أساسيين:

- الأول: أنه من الممكن إضافة أي عدد من الأرقام العشرية الى اليمين من أي رقم الى ما لا نهاية .

- الثاني: إنه من الممكن إدخال تسعة أرقام عشرية بين كل رقمين عشريين متتاليين من درجة واحدة.

تستخدم الطريقة العشرية هذه بإعطاء رقم لكل موضوع أو وظيفة وتقسيم الموضوعات الى فروعها. فتعطي الأرقام العشرية الى يمين رقم الموضوع الأساسي. كذلك يمكن تقسيم أي موضوع الى فروع وتقسيم هذه الفروع الى فروع أخرى مع مراعاة الاحتفاظ برقم الموضوع الأساسي .ويكون التمييز بينها باختلاف الأرقام العشرية التي تكون على يمين الرقم الأساسي.

ولتوضيح ذلك / نفترض أن منشأة ما أعطت موضوع التأمين رقم /٣/ وأنها وجدت تقسيم هذا الموضوع الى فروع هي:

- التأمين ضد الحريق.
- التأمين ضد الحوادث.
- التأمين على الحياة....الخ

فيمكن لهذه المنشأة إعطاء فروع موضوع التأمين الأرقام التالية:

- التأمين /٣/
- التأمين ضد الحريق ٣,١
- التأمين ضد الحوادث ٣,٢
- التأمين على الحياة ٣,٣.....الخ.

كما يمكن لهذه المنشأة تقسيم فروع أخرى وإعطاؤها الأرقام العشرية التي تلي الرقم العشري السابق.

ففي مثالنا السابق: إذا أردنا تقسيم التأمين ضد الحريق الى فروع جديدة أخرى ولتكن:

- التأمين ضد الحريق على المصانع.
- التأمين ضد الحريق على البضائع.
- التأمين ضد الحريق على المباني.....الخ.

فإنها ستأخذ الرقم التالي:

التأمين ضد الحريق ٣,١

• التأمين ضد الحريق على المصانع ٣,١١

• التأمين ضد الحريق على البضائع ٣,١٢

• التأمين ضد الحريق على الأفراد ٣,١٣الخ.

تمكّن هذه الطريقة المنشآت أو المؤسسات من إنشاء أقسام فرعية لموضوعات أعمالها بحسب الحاجة وتبين في الوقت نفسه ارتباط الموضوع الفرعي بالموضوع الرئيسي. كما يؤدي الترتيب المبني على هذه الطريقة الى جمع الملفات التي تتعلق بموضوع واحد في مكان واحد.

(٣) التصنيف أو الترتيب الزمني

ترتب المحفوظات في هذه الطريقة بحسب تاريخ كل منها ذلك لأن التاريخ يعدّ أهم بياناتها. كأن تكون الأوراق أثرية أو تاريخية. فتحتفظ بترتيب عهدها التي تعود إليها أو تواريخها أو ان تكون مستندات مالية أو كمبيالات تستحق الدفع في مواعيد معينة فترتب بحسب تاريخ هذه المواعيد. ويمكن تطبيقها أيضاً في كل طرق التصنيف السابقة الذكر إذا راعينا تاريخ محتويات كل ملف. وتستعمل هذه الطريقة في المصارف لترتيب أوراق القبض وحفظها حيث يخصص في خزائن الحفظ درج أو أكثر لكل شهر من شهور السنة. ليكون فيه لكل يوم من الشهر ملف توضع فيه الأوراق التي يستحق قبضها فيه بحسب مواعيد استحقاقها.

أهم الأوراق التي ترتب بحسب التصنيف الزمني ما يلي:

(١) التعليمات التي تجمع سنة بسنة كالقوانين والقرارات.

(٢) مجموعة صور الكتب الصادرة التي تجمع تاريخياً ليسهل الرجوع الى أي صورة منها عند الطلب.

(٣) أوراق الميزانية التي يفضل الكثيرون جمعها وحفظها سنة بسنة لتكون مجارية مع مشروع الميزانية السنوية.

أخيراً، يجدر الإنتباه الى ضرورة استخدام الفهرس وبطاقات الإرشاد في جميع طرق التصنيف التي ذكرناها لتكون دليلاً سهلاً بواسطة معرفة مكان الملف في الحفظ وترتيبه بين سائر الملفات.

كما يجب الانتباه إلى ضرورة إعادة الملف إلى مكانه الخاص به بين الملفات بعد الانتهاء منه حرصاً على دوام النظام وخوفاً من الضياع.

توصية: يوصى بضرورة الوقوف عملياً وإطلاع الطلبة على طرق التصنيف والترتيب والحفظ المختلفة، وذلك بالقيام بزيارات إلى بعض الدوائر والمؤسسات التي إقتضت ضرورة العمل فيها اتباع النظام المركزي واللامركزي في الحفظ.

تمارين

التمرين الأول:

ضع خطأ تحت الكلمة الرئيسية لكل من العبارات التالية واعتمد التصنيف الأبجدي:

١- مكتبة أنوار الشرق- عطور داليا- محلات هادي حمد- بوتيك منارة الغرب- مياه طاووس- بوتيك أناهيد درماجيان- مطعم دوالي- باتيسري هونولولو- سيارات مازدا- مستشفى طراد- مدرسة أمجاد الطلبة- معامل عيراني للاجبان والألبان- كاليري درباس- مسرح هاواي- مجوهرات الطاووس.

التمرين الثاني:

آخر ملفات الزبائن وردت إلينا بالتواريخ المذكورة مع العلم أن آخر ملف لديك في الأرشيف يحمل الرقم ٢٣٠ وقد أعتمدت التصنيف العددي.

اكتب على المرجع الملفات التالية مع ذكر الرقم الخاص بكل ملف.

بنك لبنان و المهجر	2003/12/20	مستشفى جواد	2004/1/2
محطة فرهود	2004/2/18	محلات مونوبري	2004/2/14
أحذية بلعة	2003/12/23	مؤسسة عماد بيضون	2004/12/29
أحذية ريد شوز	2004/10/8	مركز فرنسيس دمياطي	2004/1/19
الكتريك كمال ديراني	2004/3/13	مطعم أبو فراس	2006/1/17
مطعم نوار	2003/12/12	المركز الطبي الفرنسي	2004/1/16
بوتيك بلال	2004/3/28	مؤسسة ميرنا شلالا	2004/2/28

التمرين الثالث:

جمع لدى التاجر محمد الأوراق والمستندات التالية وطلب من السكرتير تصنيفها بالطريقة الموضوعية مع مراعاة التواريخ وتطبيق الترتيب الزمني:

نوعية المستند	التاريخ
كمبيالة برسم التحصيل مسحوبة على الزبون أحمد	2002/1/2
شيك مظهر (مجبر) من عصام لصالحنا.	2002/1/3
فاتورة مؤجلة الدفع لتحويل قيمتها من العميل سمير	2002/1/4
كمبيالة مسحوبة علينا تستحق الدفع في بنك لبنان والمهجر	2002/3/5
كاتالوج من محلات أزياء باريس	2002/4/6
كمبيالة برسم التحصيل مسحوبة على التاجر رشاد.	2002/7/6
شيك لأمر المورد مروان	2002/1/1
فاتورة من المورد أديب	2002/1/13
كمبيالة تستحق الدفع للمورد أديب	2002/3/8
كاتالوج من شركة أديداس - باريس	2002/4/2

التمرين الرابع:

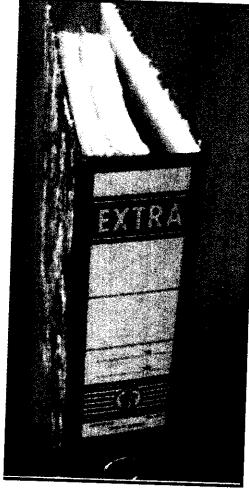
في أحد المتاجر أعتد الرقم الاساسي ٤ لتصنيف المواد الغذائية. ثم أنشئ عدة أنواع لتلك المواد الغذائية.

- ١- إستنتج خمسة أصناف بأرقام عشرية على يمين الرقم الأساسي المعتمد.
- ٢- ثم أعتد أحد هذه الأصناف الخمسة واستخرج منه خمسة أصناف أخرى بأرقام عشرية مضافة على يمين الرقم المعتمد من الخطوة رقم ١.

الملفات والبطاقات

ألف - أنواع الملفات

إن أحجام الملفات ومقاساتها موحدة عالمياً مهماً اختلف مصدرها ومن الأنواع المتعارف عليها:



(١) الكلاسيك أي الملف العادي وهو مصنوع من الكرتون السميك وبلون أسود إجمالاً وفي منتصفه من الداخل أداة معدنية يعلق بها كمية كبيرة من الأوراق بعد تثقيبها ويكتب اسم الملف أو رقمه على الكعب ويأخذ الكلاسيك وضعاً قائماً (واقفاً) على الرف. ويوجد منه عدة مقاسات تبعاً لمقاس الورق الذي سيحفظ بداخله. وسماكة الملف ٤ أو ٨ سنتيم لكل مقاس. ويوجد دائرة مفرغة عند طرف كعب الملف لتمكين بواسطتها من سحب الملف من مكانه على الرف.

(٢) ملفات من الكرتون الرقيق لها جوانب مطوية لحفظ الأوراق التي بداخلها من السقوط وهذا النوع يصلح لكميات قليلة من المستندات السائبة.

(٣) ملفات تستعمل في المدارس والجامعات لحفظ مستندات خاصة بالطلاب لها حواف معدنية يعلق بواسطتها الملف داخل أدراج خزائن حفظ الملفات. بحيث يكون قعره إلى أسفل ودفته إلى أعلى بوضع رأسي ويعلو حافظته قطعة من البلاستيك تحمل بطاقة إرشاد عن صاحب الملف. ويستعمل في مراكز أعمال متنوعة وتسمى ملفات معلقة يمكن رؤيتها من فوق.

(٤) حواف معلقة كجيوب حمل الملفات أو المستندات السائبة مع إمكانية الرؤية جانبياً.

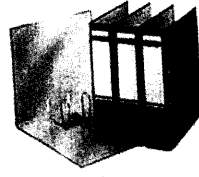
(٥) حافظات أوراق لها شريط من المغيظ وهي مرنة الإتساع أي قابلة للزيادة أو الإنكماش.

(٦) ملفات بسيطة من الكرتون أو النايلون تصلح لنقل رسائل أو تقرير أو مستندات منقولة من قسم إلى آخر.

(٧) ملفات ضخمة توضع فوق بعضها مسطحة .

صور لأنواع الملفات

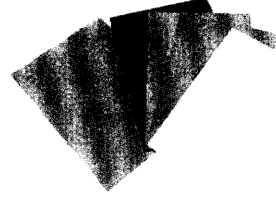
ملفات من الترتون السميك منتشرة الاستعمال



ملفات بكميات كبيرة من الأوراق



ملفات بسيطة عادية



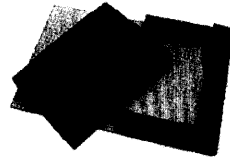
ملفات مغلقة تقراً جانبياً وتعلق داخل الأرفف



ملفات مزودة بغطاء



ملفات لها جوانب مضمونة



باء - طرق تصنيف الملفات وحفظها

إن طريقة وضع ملف في أثاث معين تحدد طريقة تصنيفه:

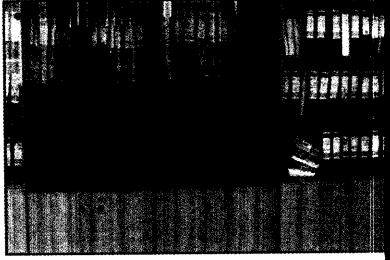
(١) الطريقة الرأسية

الأساس في هذه الطريقة هو وضع جميع الرسائل والمستندات الخاصة بزيون أو بموضوع معين في ملف واحد. وحفظ الملفات جنباً إلى جنب في وضع رأسي بالأدراج وبشكل يكون قعر الملف إلى أسفل ودفناه إلى أعلى. بحيث تبرز من هذه الملفات زوائد صغيرة يكتب عليها اسم الزيون أو الموضوع أو رقم الملف ويمكن بواسطته التعرف على الملف المطلوب وإستخراجه بسرعة.

(٢) الطريقة الأفقية

في هذه الطريقة توضع الملفات فوق بعضها البعض وكعب الملف (ظهره) ينبغي أن يكون مواجهاً لمن يريد إستخراجه ويكتب عليه إسم أو رقم صاحب الملف تصلح هذه الطريقة لحفظ المستندات الكبيرة الحجم كالتي لا يراد طيها خشية من التلف وتصلح للملفات والمراجع الضخمة. ومن عيوبها أنه لإستخراج أي ملف أو كتاب لا بد من رفع كل ما هو فوقه.

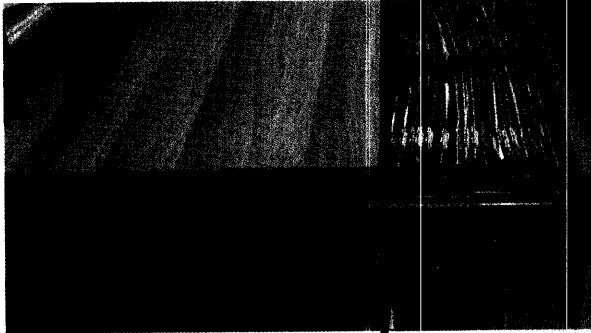
(٣) الطريقة القائمة عمودية



توضح الملفات بشكل قائم على الجانب العرضاني من الملف أو الكتاب وظهره مواجه لمن يستخرجه. وتصلح هذه الطريقة للملفات السمكية (السوداء اللون) والكتب السمكية ومن مميزاتهما صغر المساحة التي تشغلها المحفوظات.

(٤) التصنيف العمودي المعلق

توضع الملفات بداخل مستطيل من الكرتون الذي يعلق من طرفيه وبطاقة الإرشاد فيه التي تدل على اسم صاحب الملف يمكن قراءتها من فوق أو جانبياً.



لا تنسَ: يجب إحضار جميع أنواع الملفات إلى الصف لمشاهدتها ومعرفة كيفية إستعمالها.

جيم - إنشاء الملفات وتداولها

يشترط لإنشاء ملف جديد وجود موضوع جديد لم يسبق إنشاء ملف له حتى لا تتوزع أوراق الموضوع بين أكثر من ملف. ويجب ترقيم الأوراق المحفوظة في الملف لضمان عدم إنتزاع أية ورقة. وإذا تطلب الامر إخراج أحد الملفات من قسم الأرشيف "المحفوظات" لا بد من إستعمال بطاقة تداول الملف لمعرفة مصيره خوفاً من الضياع.

نموذج عن بطاقة التداول

تعد بطاقة لكل ملف وتنقسم هذه البطاقات عدة أقسام يتضمن كل منها البيانات المبينة في النموذج الآتي:

حركة الملف رقم:

الموضوع:

التوقيع	تاريخ الإعادة	تاريخ التسليم	الإسم

وعند إعارة الملف تستخرج البطاقة من داخله ويخصص درج لحفظ هذه البطاقات حسب أرقام الملفات. وعلى الموظف المختص أن يراجع كل يومين بطاقات الحركة حتى إذا وجد أن أحد الملفات قد تأخر أكثر من أسبوع واحد بادر إلى إستعجال عودته.

دال - البطاقات

(١) البطاقة كمستند يستخدم داخل المكتب:
البطاقة عبارة عن مستند يستعمل داخل المؤسسة "مستند داخلي" وتحتوي على مجموعة معلومات منظمة تتعلق بموضوع واحد. منها:

• بطاقة شؤون الموظفين "الأفراد"

يكتب على البطاقات الخاصة بموضوع "شؤون الموظفين" المعلومات التي تهم المؤسسة حول كل موظف ويصبح لديها بطاقة لكل موظف تحفظ معا داخل علبة البطاقات.
وتسمى بالبطاقة اليدوية لأن المعلومات التي ستكتب امام كل بند من بنود البطاقة ستكتب يدويا وليس باستعمال أي آلة من آلات الكتابة.

• البطاقات المبرمجة

البطاقة المبرمجة "ممكنة" تحتوي على مجموعة معلومات تسجل بواسطة الكمبيوتر بالوسائط الخاصة بهذا الجهاز الآلي.

• تصميم البطاقة

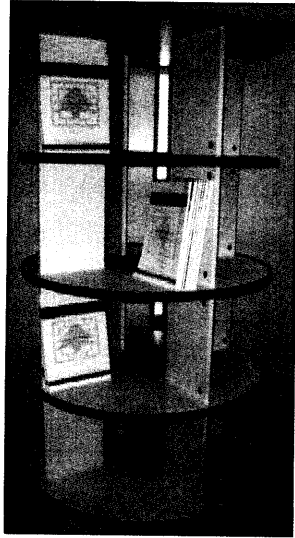
البطاقة المبرمجة تحتوي على حقول Fields والنقل يتضمن نوعاً معيناً من البيانات، ويتطلب الأمر الإجابة عن هذه البيانات وكل عنوان من هذه الحقول يكون مكتوباً بشكل مختصر مثل حقل خاص لإسم العميل وحقل لعنوانه وحقل لإسم المدينة.... وهكذا.

وقد يكون الحقل بشكل:

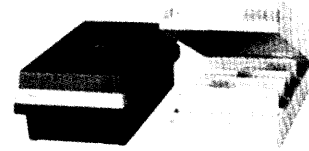
- أحرف أبجدية.
- أرقام.
- أسئلة مفتوحة حيث تكتب البيانات بحرية دون قيود.
- أسئلة مغلقة تكون الإجابة بنعم أو لا أو إشارة .

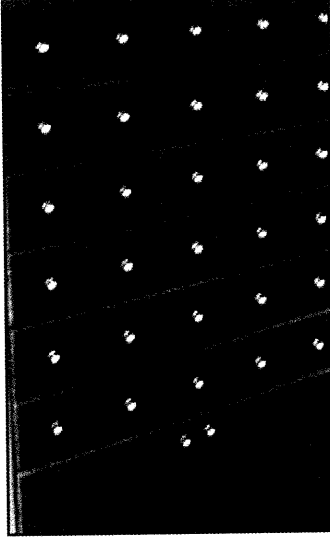
(٢) أشكال البطاقات Types de fiches

يختلف شكل البطاقة حسب المعلومات التي تحتويها وتصمم تبعاً لجهة إستعمالها.



خزانة دورانية لحفظ
البطاقات أو الملفات





خزائن حفظ البطاقات

- وتصنع من الكرتون "الورق المقوى" بالأشكال التالية:
- بطاقة عادية بالطول حسب الطريقة الفرنسية.
 - بطاقة عادية بالعرض حسب الطريقة الإيطالية.
 - بطاقة على شكل حرف T.
 - بطاقة معلقة.

أما الأحجام المتداولة فهي:

٤ ٢١ × ٢٩,٧ سم. A

٥ ٢١ × ١٤,٨ سم. A

٦ ١٠,٥ × ١٤,٨ سم. A

٧ ١٠,٥ × A سم.

وهذه نماذج متنوعة للبطاقات تبعاً لوجهة إستعمالها (مطبوعة).

بطاقة إفادة عن مصير مادة مضمونة

حضرة رئيس /ة مكتب/ وكالة بريد المحترم/ة
المستدعي/ة
العنوان: اسم البناية: اسم الشارع:
الطابق: المنطقة: المدينة:
يرجى الافادة عن مصير المادة البريدية المضمونة ذات الرقم مع إشعار
بالاستلام المودعة في مكتب/ وكالة بريد بتاريخ:
والمرسلة الى:
على العنوان التالي:
اسم البناية: اسم الشارع:
الطابق: المنطقة: المدينة:
طابع أميري
١٠٠٠ ل.ل

الاسم الكامل:
التاريخ:
التوقيع:

نموذج عن بطاقة موظف

المعامل الوطنية لأحضان والأطفال شتر - أ - البقاع رقم:	
الإسم	
الشهرة	
الأب:	
الأم:	
تاريخ الميلاد:	
الموئل العلمي	
خبرة سابقة	
تاريخ الالتحاق بالوظيفة	
الرتبة	
القسم الذي يعمل فيه	
ملاحظات	

نموذج عن بطاقة تلميذ

الإسم:	رقم:
الشهرة:	
تاريخ الولادة:	
الجنسية:	
عنوان السكن:	
هاتف:	
مهنة الأب:	
عنوان العمل:	
عدد الإخوة:	
ذكور:	العمر:
إناث:	العمر:
ترتيب التلميذ بين الإخوة:	
متى التحق بالمدرسة:	
المدرسة السابقة:	

تمارين

السؤال الأول:

اشرح الطرق التي يتم بها وضع الملفات في الخزائن والرفوف.

السؤال الثاني:

إرسم نموذجاً عن بطاقة تداول الملف وحركته في الأقسام.

السؤال الثالث:

- ١- صمم نموذجاً عن بطاقة لموظف.
 - ٢- صمم نموذجاً عن بطاقة لتلميذ.
-

الحاسوب/ الكمبيوتر في حياة السكرتير(ة)

ألف - تعريف الحاسوب واستخداماته

الكمبيوتر في أبسط تعبير عنه هو آلة إلكترونية تستخدم لمعالجة البيانات المدخلة للجهاز ويتم ذلك بواسطة برامج تكون معروفة للكمبيوتر. انه ليس أكثر من جهاز كهربائي ولكن يتم برمجته ليقوم بعمليات متنوعة بوقت قصير وبدقة عالية.

يمكن استعمال الحاسوب في كتابة الرسائل أو استعماله كآلة حاسبة للقيام بعمليات الجمع والطرح وغيرها، كما يمكنه القيام بتخزين أرقام التليفونات، ولعب المباريات، وإنتاج رسوم ذات تقنية عالية. يمكن للكمبيوتر أيضاً أن يقوم بتشغيل ومراقبة خطوط العمل في المصانع، ويقوم بتنظيم مهمات الأجهزة داخل الطائرات أو الصواريخ وغيرها. إلا أن جهاز الكمبيوتر لا يستطيع القيام بأي عملية مهما بسطت من دون البرمجة الصحيحة له.



باء - برمجة الحاسوب / الكمبيوتر

إن برمجة الكمبيوتر يعني احتواءه على التعليمات المفصلة خطوة بخطوة. وتحديد كيفية القيام بتنفيذ المهمة المطلوبة من البداية وحتى النهاية. ولكن علينا أولاً أن نقوم بإدخال التعليمات بواسطة لوحة المفاتيح أو الماوس أو غيرها. مع الكمبيوتر يجب أن تكون دقيقاً. فالكمبيوتر يستقبل تعليمات البرنامج في شكل إشارات رمزية خاصة لأنه عبارة عن آلة تقوم بمعالجة المعلومات ومعطياتها. والتي يمكن أن تعني أموراً مختلفة ومتعددة. فيمكن برمجة الكمبيوتر ليقوم بعمليات الجمع والطرح والضرب والقسمة بطريقة أكثر تعقيداً من الآلة الحاسبة العادية. كما يمكن أن يبرمج لمقارنة كميتين وتقرير أيهما أكبر. ويمكن أن يبرمج ليقوم بأعمال بسيطة مثل ترتيب مجموعة من الأسماء أبجدياً. كما يمكن أن يبرمج لإجراء أعمال معقدة كالتحكم في إطلاق سفينة فضاء مثلاً.

بإختصار، إن الكمبيوتر عبارة عن جهاز إلكتروني قادر على استقبال معطيات المعلومات التي نرغب في إدخالها وتخزينها به. وكذلك تخزين التعليمات الخاصة بالبرامج التطبيقية للقيام بمعالجة تلك المعلومات وإيجاد الحل. ثم قادر على إخراج هذا الحل بسرعة شديدة. إن لدى الكمبيوتر الامكانية للقيام بعمليات معقدة. إلا أنه وكما أوضحنا يقوم باتباع تعليمات ويؤدي مهمات مخططة ومبرمجة مسبقاً. لكنه يستطيع تأدية هذه المهمات بسرعة خارقة قد تصل للملايين العمليات في الثانية.

جيم - نظام تشغيل الحاسوب / الكمبيوتر

نظام التشغيل هو ببساطة، كما يوحي الاسم، برنامج يعمل على الكمبيوتر الشخصي، هو ما يوليه المستخدمون الاهتمام كثيراً، وهو يعمل، من جهة، كمنظم يتحكم بتدفق البيانات في الكمبيوتر، ويشغل ويوقف تشغيل مختلف العمليات فيه. ويعتبر، من جهة أخرى، الوساطة التي تستطيع التطبيقات عبرها الوصول إلى الآلات الأخرى الموصولة على الكمبيوتر مثل الماوس، ولوحة المفاتيح، الطابعة وغيرها.

إحدى المهمات الأساسية لنظام التشغيل، هي التحكم بالوصول إلى الأقراص ووسائط التخزين. وكان اسم أنظمة تشغيل الأجهزة الشخصية في أيامها الأولى، يتضمن اللفظة الأوائلية DOS، وهي تتكون من أوائل الكلمات **Disk Operating System**. لكن نظام التشغيل لم يكن مجرد نظام للوصول إلى الأقراص ووسائط التخزين، فقد كان منذ البداية أداة للتحكم بعمليات نظام الكمبيوتر، وإدارة مهمات البرامج، أيضاً. فهو كشرطي السير الذي ينظم سير الأوامر التي يقوم مستخدم الكمبيوتر بإعطائها، ومع تطور أجهزة الكمبيوتر وتنوع استعمالاته وإتساع الفئات المستخدمة له، فقد أتاح أمام مستخدميه والعالم الكثير من الخدمات والتي من أهمها تسهيل الاتصال والتواصل عبر ما يسمى بشبكة الإنترنت.

دال - الإنترنت (The Internet)

الإنترنت هي شبكة عالمية تربط بين ملايين الشبكات الموصولة بالكمبيوتر- الحاسوب. وهي أهم الخدمات التي يسهلها الحاسوب.

(Internet) بالإنكليزية عبارة مشتقة من كلمة (International Network) الشبكة العالمية . وتعني لغوياً (ترابط بين الشبكات). وتاريخ الإنترنت يرجع الى أوائل الستينات. افترضت وزارة الدفاع الأمريكية وقوع كارثة نووية ووضعت التصورات لما قد ينتج عن تأثير تلك الكارثة على الفعاليات الختلفة للجيش. وخاصة فعاليات مجال الاتصالات الذي هو القاسم المشترك الأساسي الموجه والمحرك لكل الأعمال. وأتت الفكرة وكانت غاية في الجرأة والبساطة. وهو أن يتم تكوين شبكة اتصالات ليس لها مركز حكم رئيسي. فإذا ما دمرت أحدها أو حتى دمرت مائه من أطرافها فان على هذا النظام أن يستمر في العمل. لذا فان الباحثين أسسوا شبكه أطلق عليها اسم شبكه وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة ARPANET Advanced Research Projects Agency Network وذلك كمشروع خاص لوزارة الدفاع الأمريكية . وكانت هذه الشبكة بدائية مرتبطة بواسطة توصيلات التلفون في مراكز أبحاث تابعه لجامعات أمريكية.

وقد جعلت الوزارة هذه الشبكة ميسره للجامعات ومراكز الأبحاث والمنظمات العلمية الأخرى ولأجراء الأبحاث من اجل دراسة إمكانيات تطويرها. إن هذه الشبكة كونت العمود الفقري للبنية التحتية للانترنت وخاصة بعد أن رفعت الحكومة الأمريكية يدها عنها. وقد تصدرت شبكة الحاسوب العالمية (Internet) خلال السنوات القليلة الماضية وسائل الإعلام الختلفة كوسيلة فعالة للاتصال وكمصدر عالي للمعلومات وبالرغم من حداثة انتشار استخدام هذه الشبكة على نطاق عالمي فإن عمرها في الواقع قد تجاوز الربع قرن من الزمان. ولكن خلال السنوات الخمس الماضية نمت هذه الشبكة بمعدلات مذهلة حيث تضاعف عدد الحواسيب المرتبطة بها سنوياً ولا توجد أي مؤشرات على أن هذه المعدلات سوف تنخفض في المستقبل القريب.

ومما لا شك فيه أن محاولات البحث عن المركز الرئيسي للانترنت في أي مدينه بل وفي أي مكان في العالم سوف تبوء بالفشل لسبب بسيط وهو أن الانترنت ليس له إدارة أو مركز رئيسي على الإطلاق. فهو يدار من تشكيلة من آلاف شبكات الكمبيوتر التابعة للشركات والأفراد كل منهم يقوم بتشغيل جزء منه. وكل شبكة تتعاون مع الأخرى لتوجيه حركة مرور المعلومات حتى تصل لكل منهم وبمجموع هؤلاء تتكون الشبكة العالمية.

إن أهم ما يميز الإنترنت هو الكم الهائل من المعلومات الذي يمكنك الوصول إليه من خلالها. فيمكنك الحصول على معلومات عن أي موضوع تريده وبسرعة كبيرة. وكمحرك بحث، حيث أنها تعد محرك بحث متميزة جداً. فسواء كنت تجمع معلومات عن شركة منافسة في الجانب الآخر من العالم أم تبحث عن معلومات عن شخصية تاريخية معينة، ستجد الكثير من المعلومات التي تريدها متاحة على الإنترنت. فلم تعد شبكة الإنترنت متاحة أمام فئة عمرية أو مهنية معينة بل أصبحت من أهم طريقة للتواصل عبر العام

تقدم شبكة الإنترنت كم هائل من المعلومات المتجددة والمتنوعة تحت أي موضوع تقوم بالبحث عنه. كما أنها تمنح المستخدم فرصة للالتقاء بعشرات الملايين من الأشخاص الذين يشاركونه ميوله ودراساته. هنالك العديد من الشركات التي تقدم البرامج المجانية بطريقة دعائية وتكون عادة لمصلحة المستخدم. بالإضافة إلى الحصول على الأخبار بجميع مجالاتها سواء السياسية أو الاقتصادية من خلال أجهزة البث المختلفة سواء التلفزيونية أو الصحف والمجلات. بالإضافة إلى التسوق وشراء مختلف أنواع البضائع دون أن يغادر الشخص مكانه. وأهم ما أتاحة الإنترنت هو التواصل وربط الأشخاص والمؤسسات عن طريق البريد الإلكتروني.

هاء - البريد الإلكتروني Electronic Mail

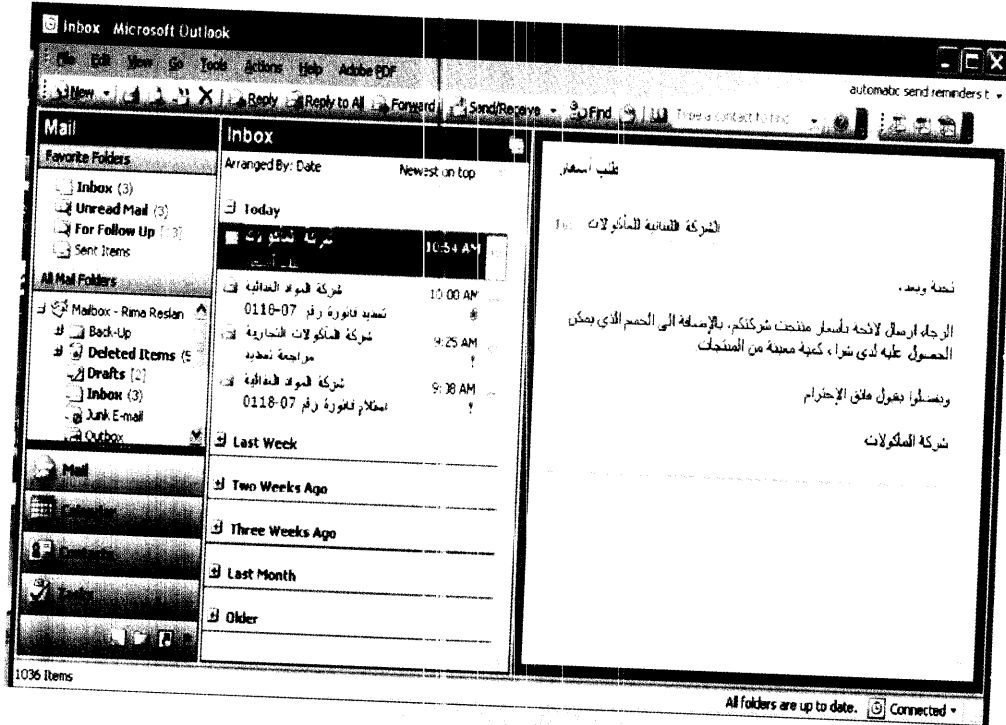
للبريد الإلكتروني E-mail استخدامات كثيرة ومتنوعة ولكن أصبح استخدامه من ضروريات التواصل مع الأفراد والمجموعات والمؤسسات عبر العالم، عندما ترسل رسالة بالبريد الإلكتروني، فإن هذه العملية تتم بصورة فورية. وعند إرسال رسالة لشخص ما في بلد آخر، وبخلاف استخدام الهاتف، لا يجب أن تقلق بشأن ما إذا كان مستقبل الرسالة الذي يعيش في الجانب الآخر من العالم موجوداً على الطرف الآخر من الاتصال أم لا. فيمكنه قراءة رسائل البريد الإلكتروني التي وصلته والرد عليها في أي وقت، يمكن إرسال رسالة البريد الإلكتروني ذاتها إلى العديد من الأشخاص في الوقت ذاته، وقد يكون هذا مفيداً في أية بيئة عمل. لكي تقوم بإرسال رسائل بريد إلكتروني واستقبالها، ستحتاج إلى حاسوب، إلى جانب المودم وبرامج اتصال مع الإنترنت.

تمارين

تمرين (١): التعرف على الكمبيوتر وإستعراض التشغيل و البرامج الضرورية لعمل السكرتيريا.

تمرين (٢): التعرف على الإنترنت وكيفية دخول شبكة الإنترنت وزيارة المواقع الإلكترونية المختلفة.

تمرين (٣): التعرف على كيفية فتح بريد إلكتروني خاص للمستخدم ووسائل إرسال وإستقبال وتخزين الرسائل في البريد الإلكتروني الخاص لكل مستخدم



واو - الكمبيوتر وحفظ الملفات

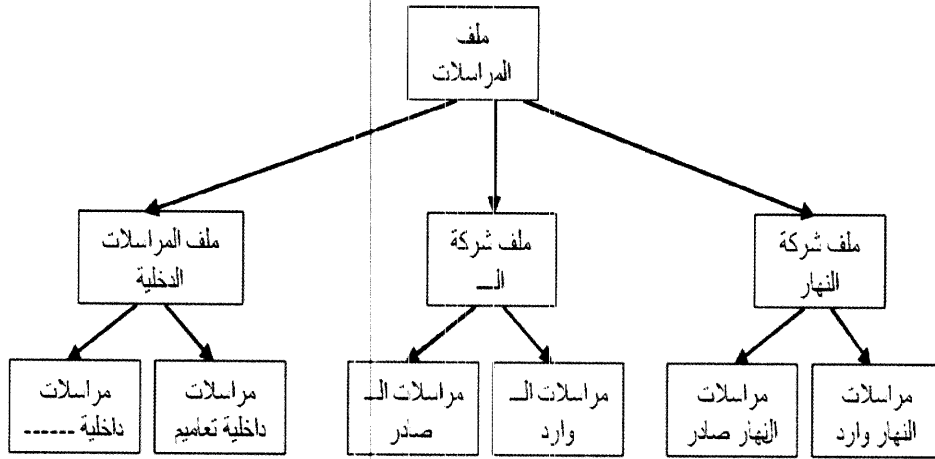
لقد أصبح الكمبيوتر الآلة الأهم في الحياة العملية لدى السكرتير(ة) حيث انها اذا استخدمته كما يجب فإنه سيسهل الكثير من الأمور عليها. في الزمان القريب كانت السكرتير(ة) تستخدم الآلة الكاتبة وكانت إذا اخطأت في الطباعة عليها في معظم الأحيان إعادة ما تم طباعته. هذا الأمر أصبح اسهل بكثير من خلال استخدام الكمبيوتر. إذ انه ليس على السكرتيرة سوى استخدام الماوس او لوحة المفاتيح للوصول الى الخطأ الذي يجب ان يصحح. وبهذا لا تكون قد خسرت كل العمل الذي قامت به. وبرنامج MS Word قد سهل إستخدامات الكمبيوتر/ الحاسوب واتاح أمام السكرتير(ة) القيام بالطبع وتخزين الملفات والمعلومات والقيام ببعض العمليات الحسابية البسيطة. بالإضافة الى اعداد الفواتير وغيرها بطريقة سهلة ومرنة قابلة للتصحيح والتخزين والرجوع الى هذه المعلومات متى كانت الحاجة إليها.

(١) كيفية حفظ الملفات على الكمبيوتر

سوف نقوم في هذا الجزء بتعريف كيفية حفظ الملفات على الكمبيوتر وقد سبق وتطرقنا في فصل سابق من الكتاب الى كيفية تصنيف وحفظ الملفات يدويا داخل الملفات وعلى الرفوف. اما الآن فإن التصنيف سيكون مختلفا نوعا ما حيث أن لتقنيات الحفظ على الكمبيوتر ميزات في السهولة وحيد المساحة مقارنة بالحفظ على الرفوف او في الجوارير.

لحفظ الملفات داخل الكمبيوتر طريقة خاصة علينا ان نكون دقيقين وواضحين في كيفية حفظ الملفات. فهذه المهمة لا تكون فقط بمجرد حفظ الملف بل الأهم كيفية استعادة الملف عند الحاجة. وكما اشرنا سابقا فإن عامل الوقت هو رئيسي في استخدام ميزات الكمبيوتر إذ انه يوفر الكثير من الوقت على السكرتيرة ولهذا فوجب حفظ الملفات بشكل يسهل العودة إليها.

وإذا فهمنا كيفية وطرق الحفظ الصحيحة هذه الملفات لنستطيع العودة الى اي ملف في سرعة ودون هدر الوقت. فعلينا اتباع التالي:
إنشاء ملف نطلق عليه إسم الملفات, او إسم مؤسستنا. او اي إسم آخر للتعريف ان محتوى هذا الملف كمثلأ ملف الرسائل الصادرة والواردة لدينا (في سياق هذا الفصل سنتعلم كيفية إنشاء هكذا ملف). داخل هذا الملف نقوم بإنشاء ملف لكل شركة نتعامل معها. والمراسلات الداخلية التي تقوم السكرتيرة بطباعتها



(مثل التعاميم أو المذكرات الإدارية). على السكرتيرة حفظها ايضاً. يمكن إطلاق اسم مراسلات داخلية على سبيل المثال على هذا الملف. وهكذا يصبح لدينا ملف يحتوي على كل الملفات التي يجب حفظها.

إذا أردنا أن نتخيل مثلاً أن الملف الأول الأساسي كملف المراسلات هو بمثابة الخزانة التي تحتفظ بها السكرتيرة كل ملفاتنا. فداخل هذه الخزانة نجد ملف باسم كل شركة نتعامل معها. بالإضافة إلى الملفات الخاصة بشركتنا وغيرها حسب الحاجة وطبيعة المراسلات والعمل. حيث نستطيع مثلاً تصنيف ملفات مراسلات الشركة تحت ملف مراسلات الواردة وأخرى الواردة ومن ثم تحت الملف الصادر ننشئ ملفات بأسماء الشركات أو أنواعها وأخرى للمراسلات الواردة.

(٢) كيفية إنشاء ملف على الكمبيوتر

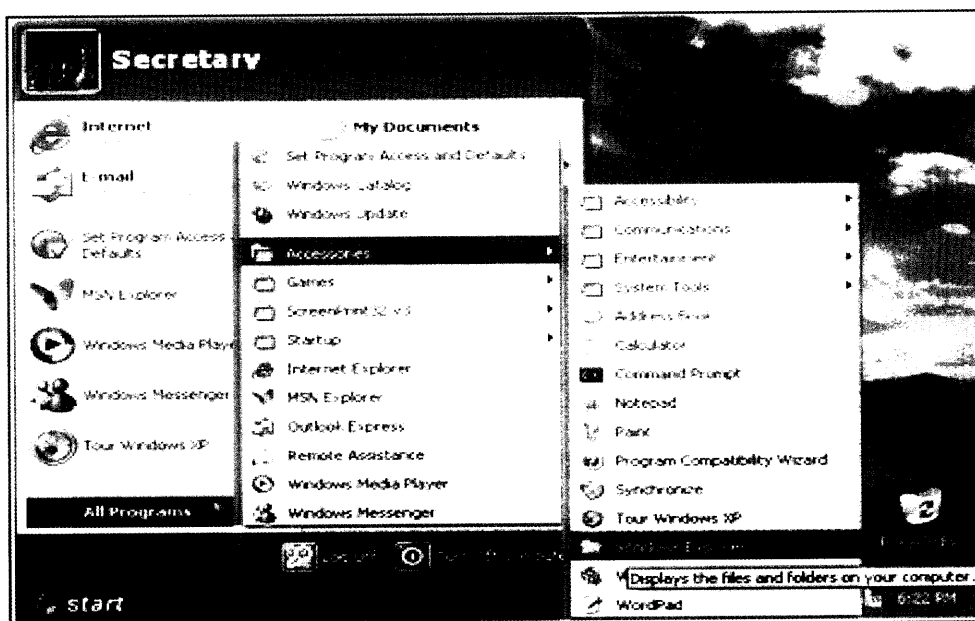
- إذا أردنا أن ننشئ ملف/ات على الكمبيوتر. هناك طريقتان لنقوم بهذا العمل:

الطريقة الاولى:

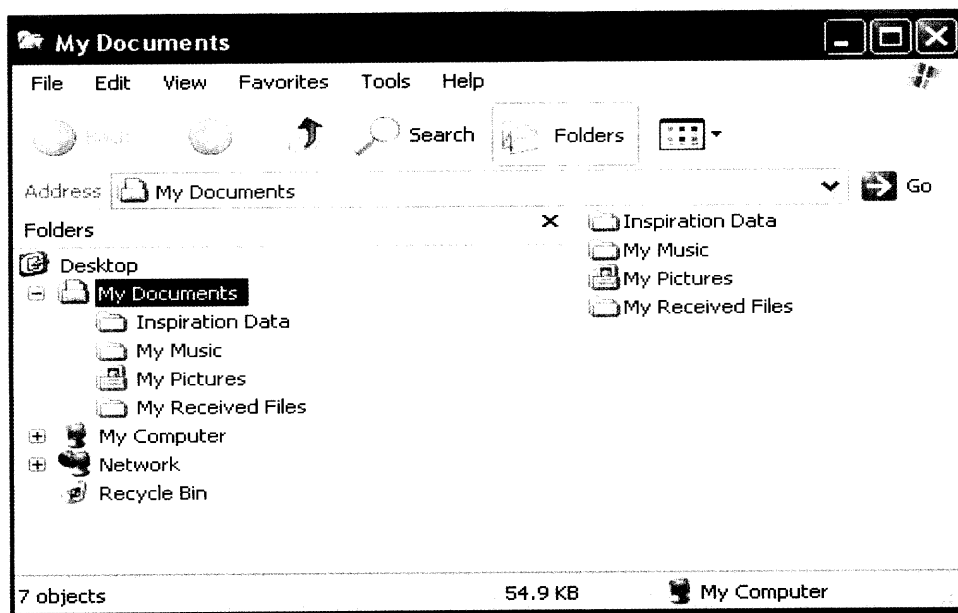
علينا فتح البرنامج Windows Explorer باستخدام الطريقة التالية:

Start → All Programs → Accessories → Windows Explorer

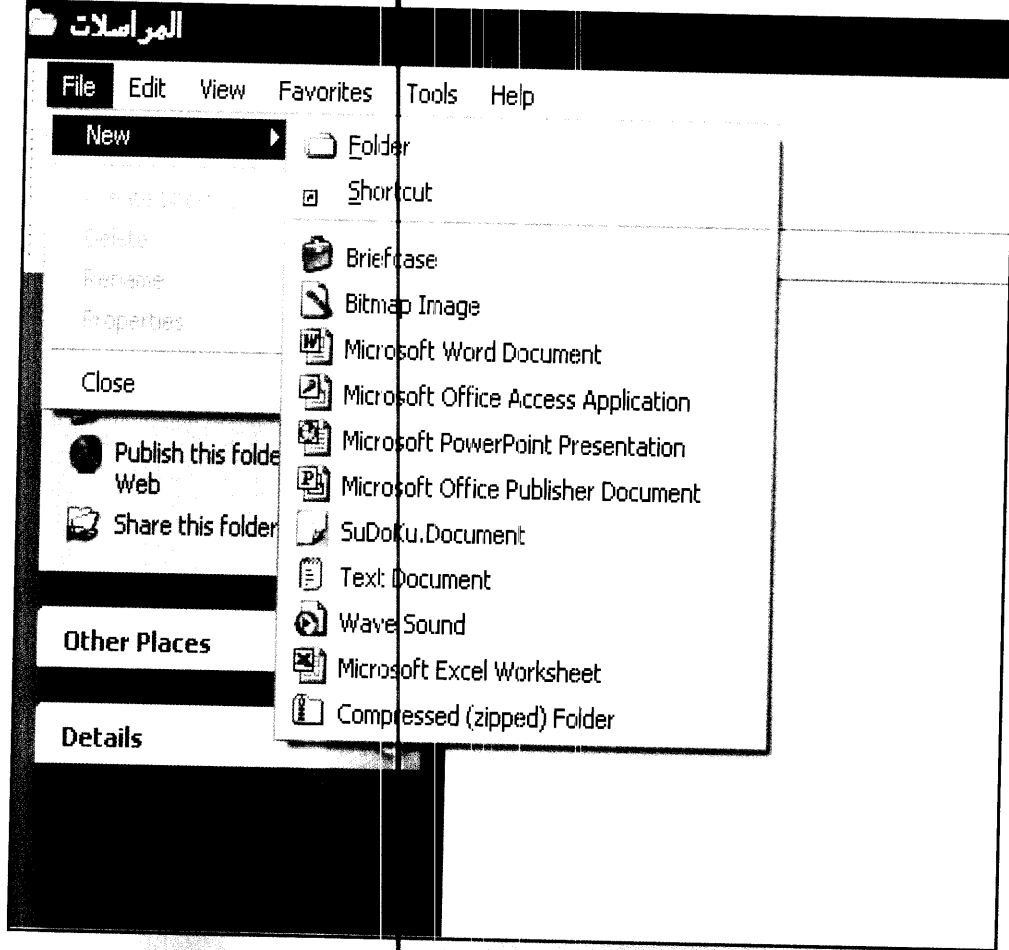
كما هو مبين في الصورة ادناه:



عندها يظهر أمام المستخدم صفحة كهذه:



ونختار المكان الذي نريد إنشاء الملف داخله. نتأكد من أننا اخترنا المكان المرغوب بحيث نجد الاسم محاط بلون أزرق. كما أننا نجد الإسم في الـ Address Bar كما هو مبين في المثال اعلاه. وفي معظم الحالات يتم تخزين الملفات في (وثائقي)

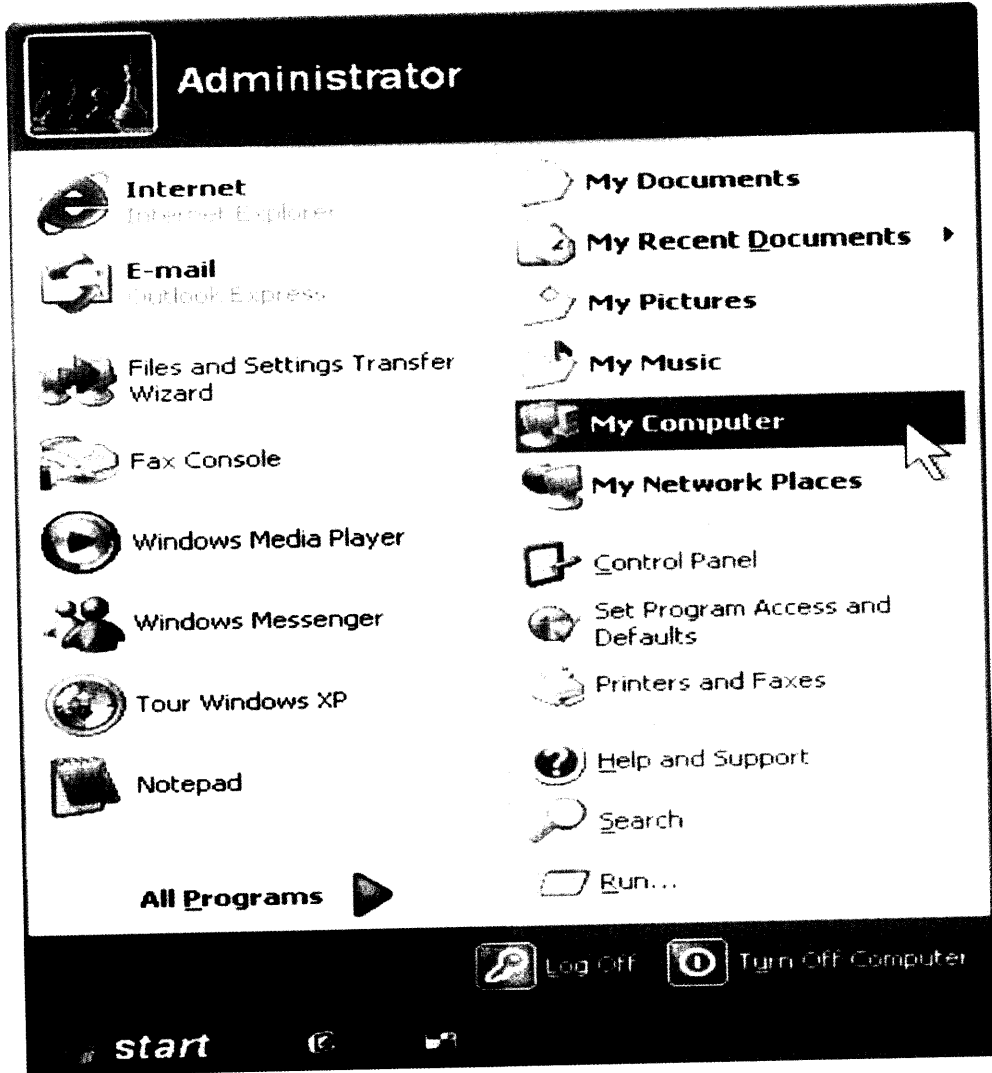


ثم ننقر على الـ **New Folder** → **New** → **File** لإنشاء ملف جديد. ثم نطلق على الملف الإسم الذي نريده كما هو مبين في الصورة اعلاه. يمكن حفظ العديد من الملفات في ملف واحد كما يمكننا حفظ رسائل انشأت في مختلف البرامج كالـ **PowerPoint**, **Excel**, **Word**, وغيرها بالإضافة الى مختلف الصور.

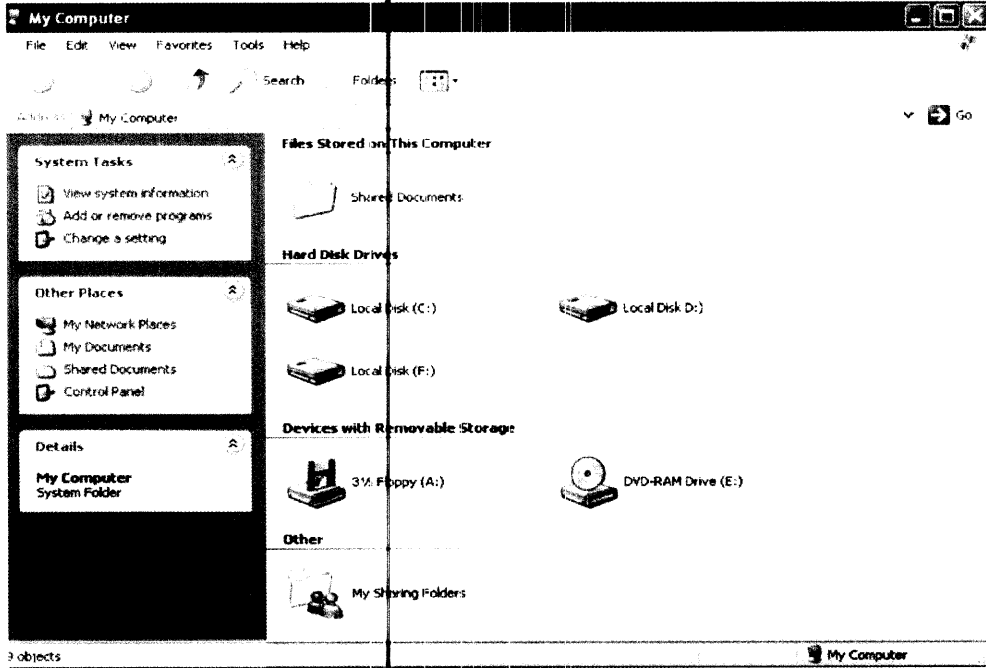


الطريقة الثانية:

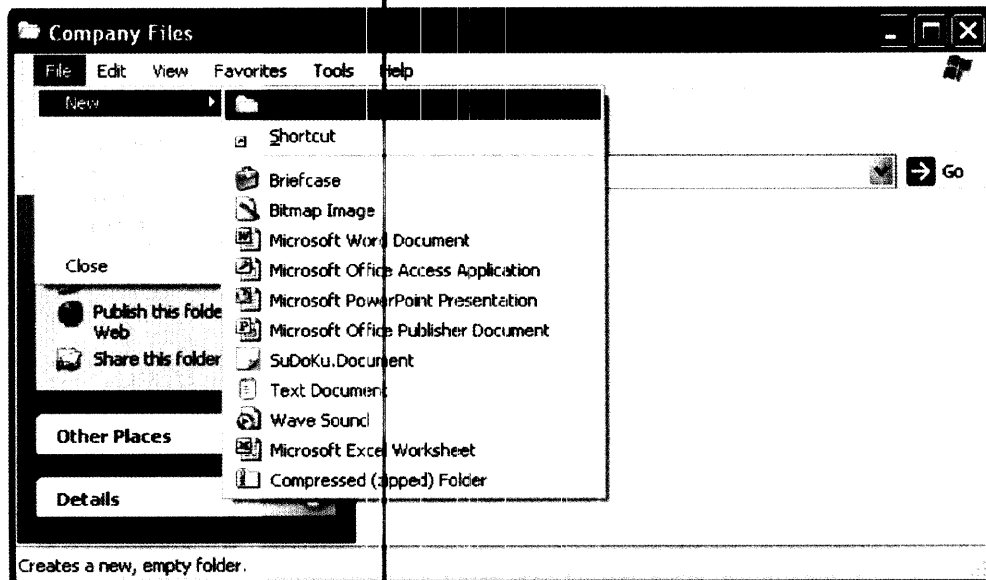
يمكننا ان ننشئ ملف عبر استخدام My Computer ايضاً.
لولوج برنامج My Computer يمكننا اما استخدام Start → My Computer او
النقر على صورة My Computer على الشاشة الأساسية



في كلتا الحالتين نجد انفسنا امام صورة كهذه. عندها ننقر على المكان الذي نريد ان ننشئ ملفاتنا داخله



لنفترض انه لدينا ملف باسم Company Files حيث نريد ان ننشئ ملفاتنا داخله وحفظ الرسائل داخل هذه الملفات.

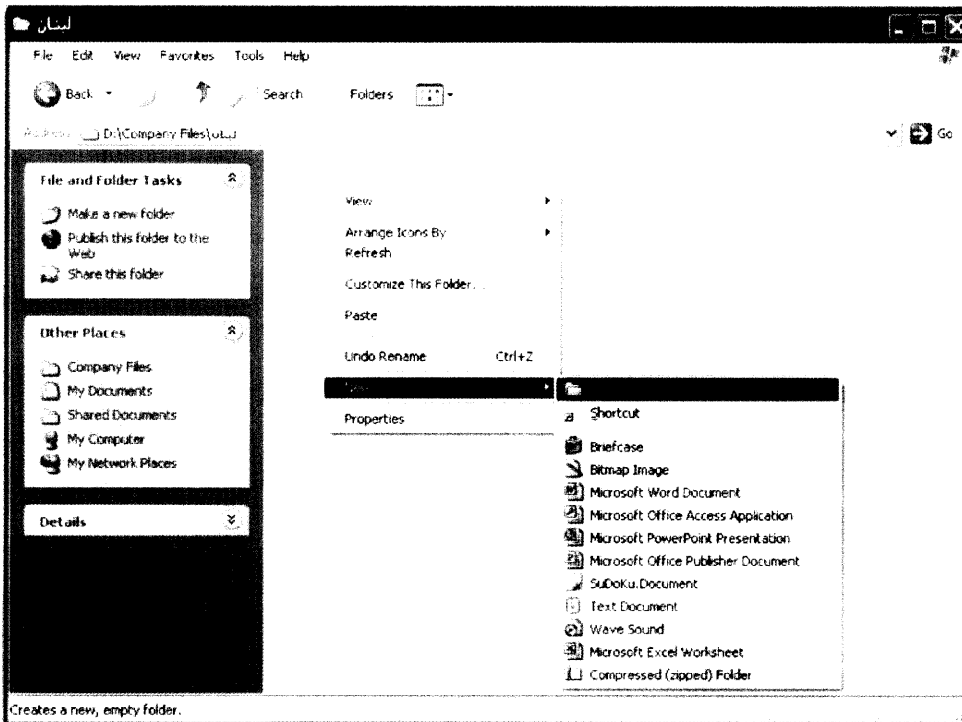


يجب إتباع الخطوات المبينة في الشكل أعلاه. عندما نجد انفسنا امام صورة تقول **New Folder** كل ما علينا القيام به هو طباعة الأسم الذي نريد إطلاقه على الملف، في مثالنا هذا "لبنان".



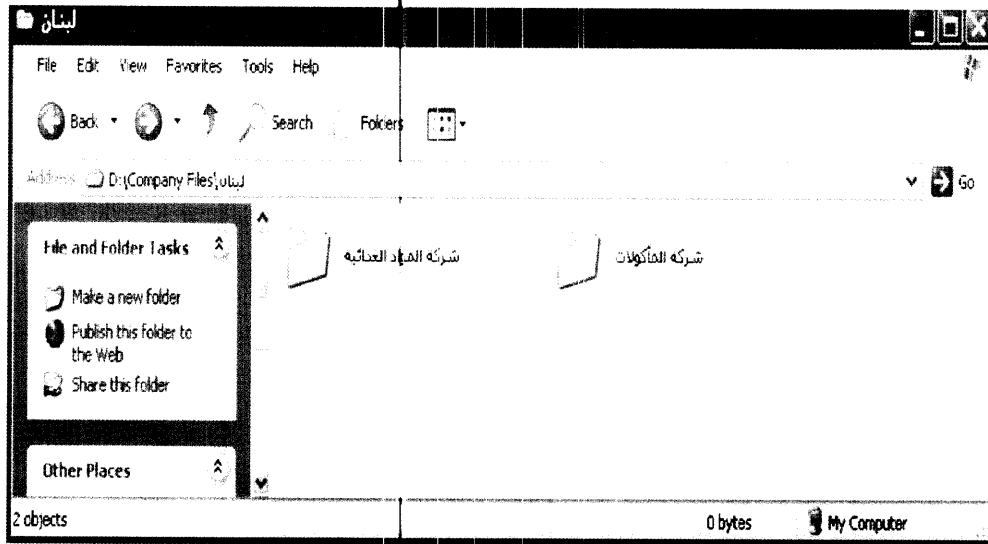
وإذا نقرنا على صورة الملف بال **Mouse** يمكننا عندها إنشاء ملفات اخرى.

يمكننا استخدام ال **Mouse** أيضاً لإنشاء الملفات وبمساعدة الضغط على الزر اليمين للفأرة، فإذا ضغطنا عليه نحصل الى الصورة التالية.

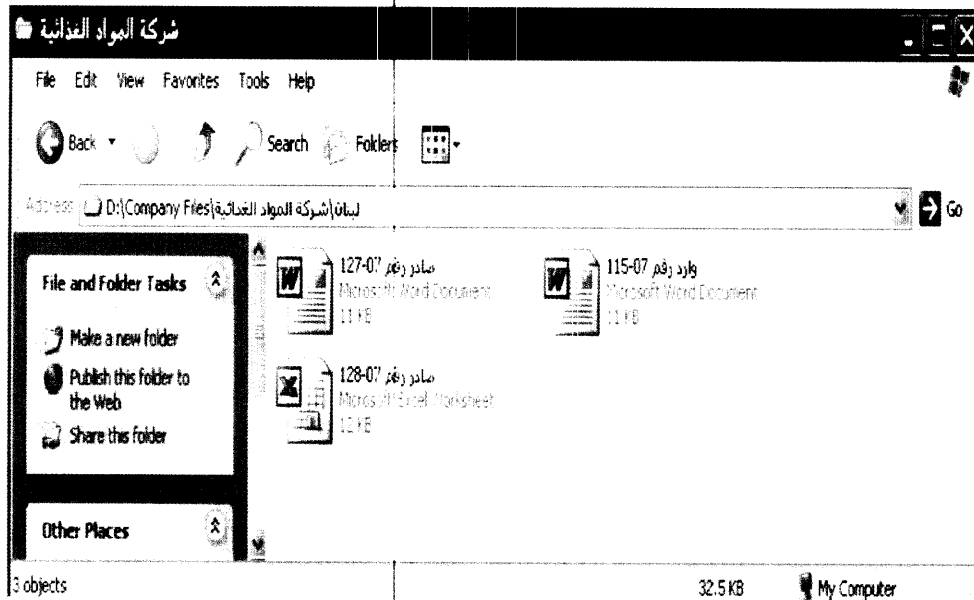


الملاحظ في الصورة أعلاه أن عنوان الصفحة اختلف عن ما كان عليه، فالآن وبما أننا داخل الملف "لبنان" فإن عنوان الصفحة اصبح لبنان. وداخل ال **Address Bar** نجد أيضاً لبنان **D:\Company Files** بهذا نستطيع التأكد من اننا ننشئ الملفات في المكان الصحيح.

لنأخذ على سبيل المثال اننا نعمل في شركة تجارية تقوم بالمعاملات التجارية مع شركات في مختلف البلدان منها أميركا، ألمانيا، لبنان. ولنأخذ لبنان على سبيل المثال حيث نفترض انه لدينا شركتين: شركة المأكولات وشركة المواد الغذائية.



وإذا فرضنا ان داخل ملف شركة المواد الغذائية لدينا بعض المراسلات كما هو مبين في الصورة ادناه.

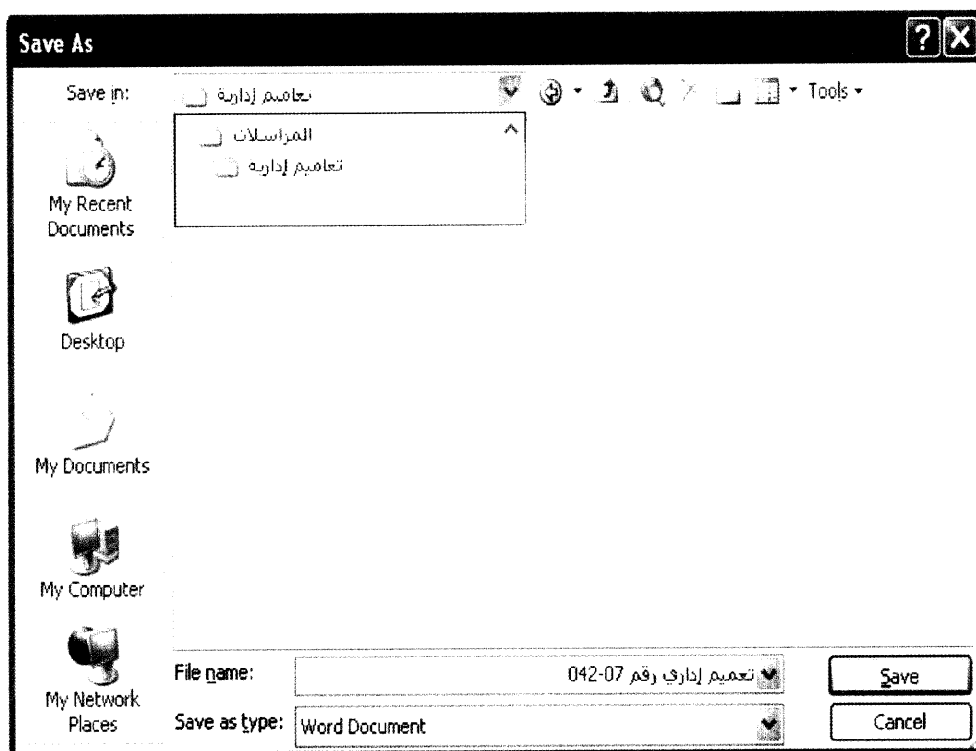


الملاحظ هنا ان في اسفل الصورة نجد عدد الملفات او الرسائل الموجودة داخل هذا الملف. بالإضافة الى حجم هذه الملفات والرسائل. والأهم هو إسم البرنامج المستخدم وهنا هذا البرنامج هو **My Computer** .

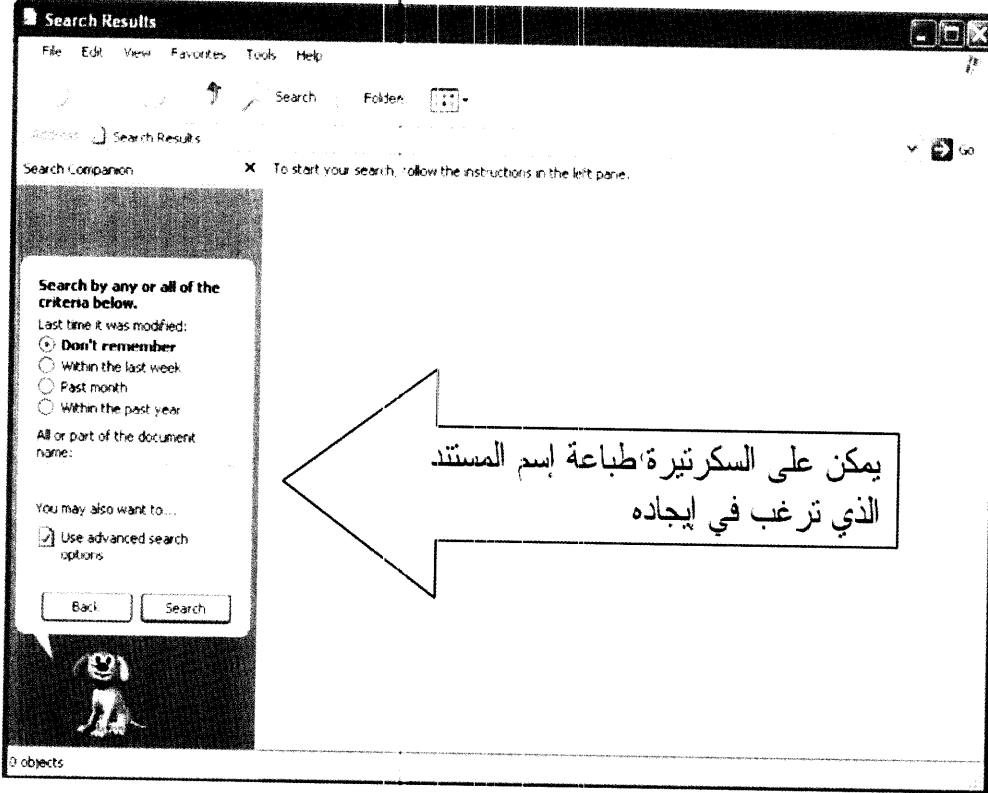
هناك الكثير من البرامج التي تقدم الكثير من التسهيلات للسكرتيرة (ة) في عملها. نذكر منها: **Windows, Windows Explorer, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Outlook**

بالإضافة الى برامج اخرى يمكن ان تسهل الكثير من الأمور على السكرتيرة (ة) مثل: **Microsoft Access, Microsoft Power Point, Microsoft Publisher** .

في معظم الحالات تطبع السكرتيرة المستند مستخدمة برنامج الـ **MS Word** ويتم تخزينه في المكان الذي تراه مناسباً لها.



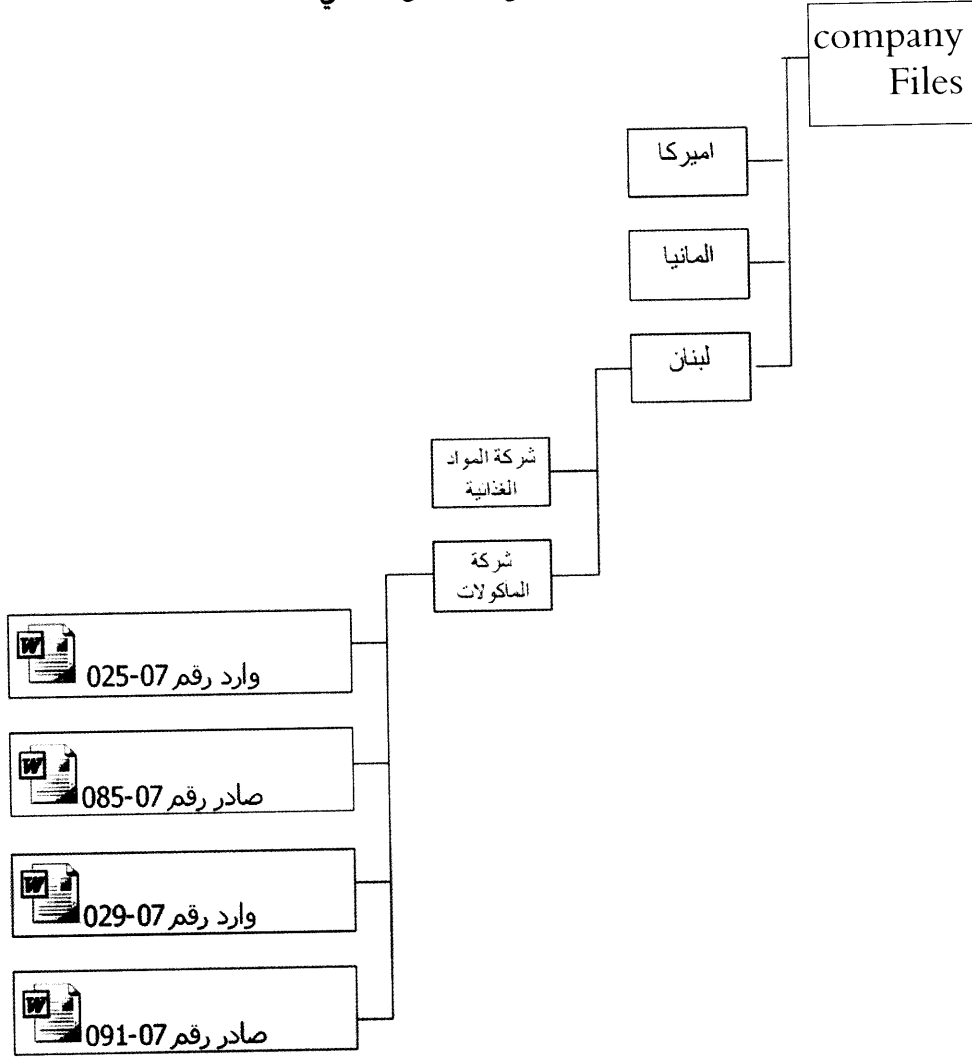
في الصورة أعلاه نجد أن على السكرتيرة أن تختار ليس فقط الأسم الذي ترغب حفظ الرسالة به، بل عليها أيضا اختيار المكان الذي تريد حفظ هذا المستند به. على السكرتيرة ان تتمكن لدى اختيار المكان الذي ترغب حفظ المستند به لأنها اذا ما حفظت المستند في مكان خاطئ فهذا الملف يعتبر بحكم الضائع. هناك طرق يمكن إيجاد الملفات الضائعة به. عبر استخدام البحث Find



تمارين

التمرين الأول:

قم بإنشاء ملفات ورسائل لتكون على الشكل التالي:



يجب استخدام برنامج الورد MS Word لإنشاء هذه المستندات.
 قم بتحديد المدة لقيام بهذا التمرين:
 المرة الأولى: _____

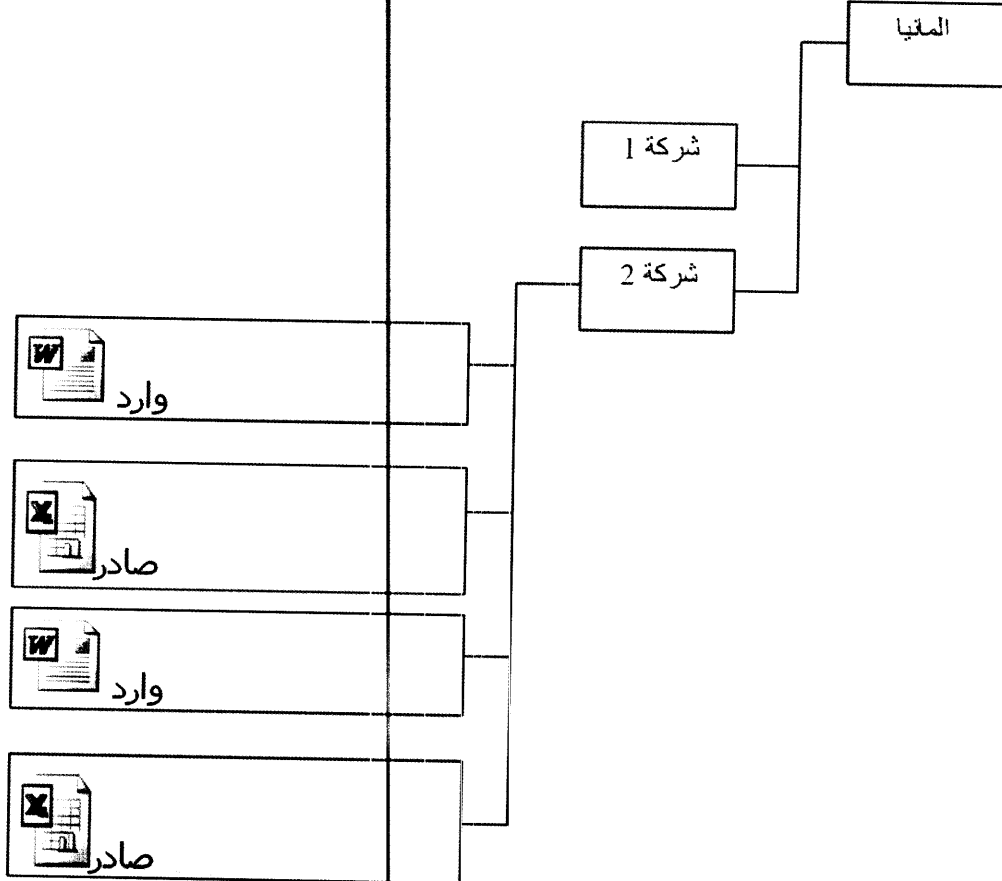
المرّة الثانية:

المرّة الثالثة:

يجب ان تكون السرعة اكثر عند الإنتهاء من القيام بالتمرين للمرة الثانية.

التمرين الثاني:

والآن حاول إضافة بعض الملفات والرسائل على التمرين الأول:



قم بتعبير الوقت للقيام بهذا التمرين أيضاً:

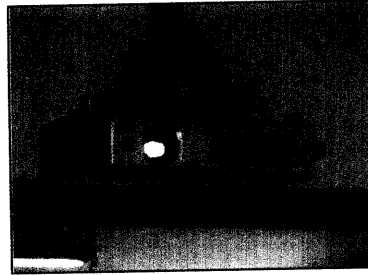
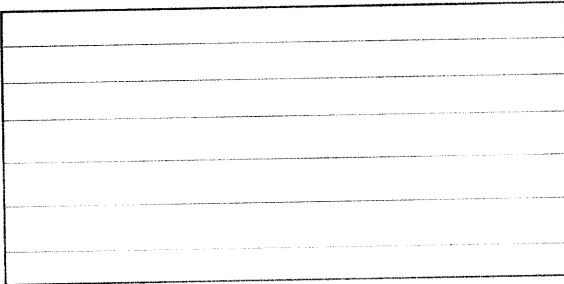
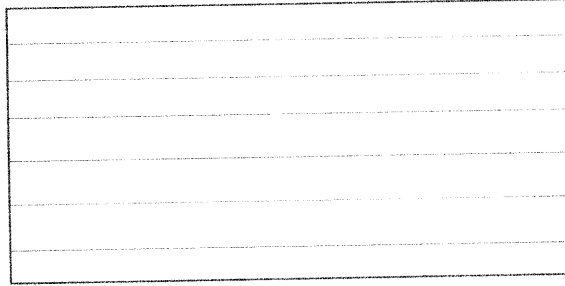
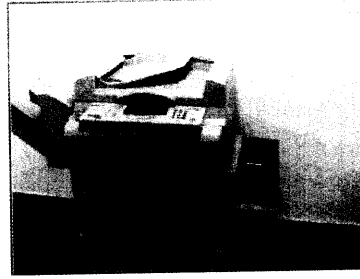
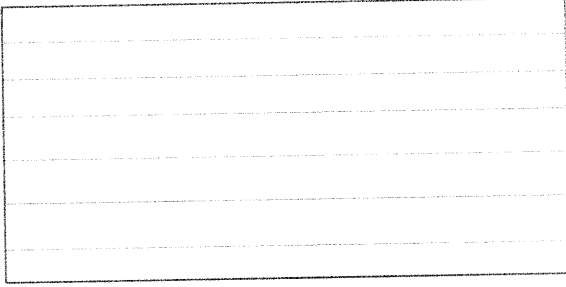
المرّة الأولى:

المرّة الثانية:

المرّة الثالثة:

طبعاً يجب ان تكون الآن اسرع.

تدريب عملي على مختلف الآلات المكتبية الحديثة



أسئلة إمتحان

المدة ساعة ونصف

السؤال الأول:

آخر ملفات الزبائن وردت إلينا بالتواريخ المذكورة مع العلم أن آخر ملف لديك في الأرشيف يحمل الرقم ٢٣٠ وقد أعتهدت التصنيف العددي.
اكتب على المرجع الملفات التالية مع ذكر الرقم الخاص بكل ملف.

بنك لبنان و المهجر	2003/12/20	مستشفى جواد	2004/1/2
محطة فرهود	2004/2/18	محلات مونويري	2004/2/14
أحذية بلعة	2003/12/23	مؤسسة عماد بيضون	2004/12/29
أحذية ريد شوز	2004/10/8	مركز فرنسيس دمياطي	2004/1/19
الكتريك كمال ديراني	2004/3/13	مطعم أبو فراس	2006/1/17
مطعم نوار	2003/12/12	المركز الطبي الفرنسي	2004/1/16
بوتيك بلال	2004/3/28	مؤسسة ميرنا شلالا	2004/2/28

السؤال الثاني:

ضع خطأ تحت الكلمة الرئيسية لكل من العبارات التالية واعتمد التصنيف الأبجدي:
مكتبة أنوار الشرق- عطور داليا- محلات هادي حمد- بوتيك منارة الغرب- مياه طاووس- بوتيك أناهيد درماجيان- مطعم دوالي- باتيسري هونولولو- سيارات مازدا- مستشفى طراد- مدرسة أمجاد الطلبة- معامل عيراني للاجبان والألبان- كاليري درباس- مسرح هاواي- مجوهرات الطاووس.

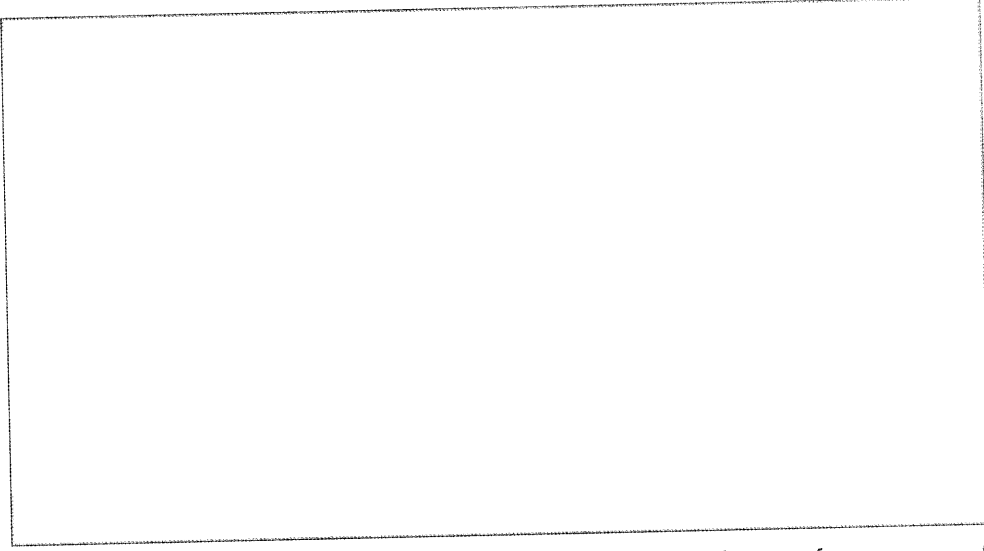
السؤال الثالث:

أثناء الجلوس الى طاولة الكمبيوتر حدد:

طريقة الجلوس الخاطئة	طريقة الجلوس السليمة

السؤال الرابع:

ارسم هيكلية إدارية مجزأة حسب المنتج.



أجب بصح أو خطأ:

- ١- المكتب هو مركز العمل الإداري والأهمية الأولى لقسم السكرتاريا.
- ٢- المساحة المتوافرة للمكتب هي التي تحدد كيفية تقسيمه.
- ٣- يجب أن تكون الإضاءة مركزة ومنبعثة من وسط غرفة المكتب.
- ٤- المكتب يوضع خلف باب غرفة المكتب حتى لا يراه أحد من خارج الغرفة.
- ٥- طلاء الحيطان والستور بألوان لامعة لتضفي بريقاً على غرفة المكتب.
- ٦- وضع الإضاءة مباشرة على شاشة الكمبيوتر.
- ٧- كرسي المكتب له ٥ عجلات.
- ٨- في الهيكلية الإدارية المتسلسلة الرؤوسون تابعون لرئيس وحيد والسلطة تظهر بشكل هرمي.
- ٩- في الهيكلية الوظيفية يطبق مبدأ التخصص.

- ١٠- في الهيكلية الوظيفية كل فرد مسؤول أمام رئيس واحد.
- ١١- في الهيكلية الجزأة يمكن وضع الهيكلية حسب السلعة المنتجة أو حسب المنطقة الجغرافية.
- ١٢- طرق التصنيف المشتقة أو الفرعية هي: التصنيف الأبجدي والعددي والجغرافي والتصنيف حسب الموضوع.
- ١٣- طرق التصنيف الرئيسية هي التصنيف الأبجدي-العددي والتصنيف العشري أو طريقة ديوي ثم الترتيب الزمني.
- ١٤- في التصنيف الأبجدي ترتيب الملفات ترتيباً أبجدياً كاملاً.
- ١٥- إذا وقع خطأ في تشابه الأسماء في التصنيف الأبجدي يمكن تصحيح الخطأ عن طريق اسم الأب أو اسم الجد أو اسم الأم.
- ١٦- في التصنيف العددي يتبع النظام الأبجدي على البطاقات التي تحمل أرقام الملفات.
- ١٧- في التصنيف العددي البطاقات تبقى نظيفة لأن العمل يكون على الملفات.
- ١٨- في التصنيف العددي يطبق الترتيب الأبجدي الكامل على البطاقات. أما الملفات ترتب بالتسلسل العددي.
- ١٩- التصنيف حسب الموضوع توضع كل الأوراق المتعلقة بموضوع واحد بملف واحد.
- ٢٠- التصنيف الجغرافي لا يعتمد على التصنيف الأبجدي.
- ٢١- في التصنيف الأبجدي العددي تفرز الملفات حسب أقدمية التاريخ وراء كل بطاقة تحمل الحرف الأبجدي لتلك الملفات.
- ٢٢- مقاسات الملفات موحدة عالمياً.
- ٢٣- البطاقة التي تصمم بالطول تكون مصممة حسب الطريقة الإيطالية.
- ٢٤- البطاقة التي تصمم بالعرض تكون مصممة حسب الطريقة الفرنسية.

حل التمرين

١- صح

٢- صح

٣- خطأ

٤- خطأ

٥- خطأ

٦- خطأ

٧- صح

٨- صح

٩- صح

١٠- خطأ

١١- صح

١٢- خطأ

١٣- خطأ

١٤- صح

١٥- صح

١٦- صح

١٧- خطأ

١٨- صح

١٩- صح

٢٠- خطأ

٢١- صح

٢٢- صح

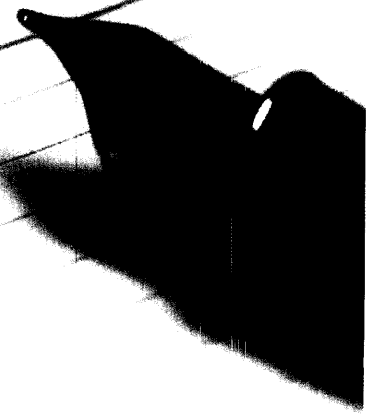
٢٣- خطأ

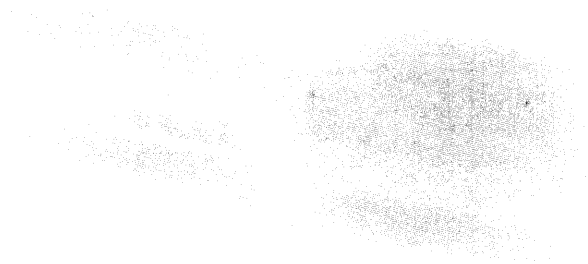
٢٤- خطأ



القسم الثالث
السكرتير ومه
النشاط التجاري

NOTES





التجارة

ألف - تعريف التجارة

التجارة هي عبارة عن تبادل السلع والبضائع، تتم بإنتقال السلع من المنتج او البائع الى المستهلك أي الراغب بشرائها. وقد تتم هذه العملية مباشرة أو عن طريق عدة وسطاء لعدم تمكن المستهلك من الوصول الى البائع الأساسي. حيث أن وجود الوسطاء يسهل وصول السلع الى المستهلكين وإن يكن بسعر مرتفع قليلاً لقاء الخدمة التي يقدمها هؤلاء الوسطاء.

ولقد عرفت التجارة تقدماً ولم تعد مقتصرة على أفراد البلد الواحد بل إتسعت لتشمل العالم كله نظراً لتوافر خدمات النقل البحري والجوي والبري، كما ان إنتشار وسائل الإتصال والفاكس والبريد الإلكتروني وشبكات الأنترنت سهل إرتباط الدول وإلتقاء التجار. كما ان سهولة إنتقال البضائع ورؤوس الأموال واليد العاملة بين جميع دول العالم، أدت الى ظهور المصانع الكبيرة والى زيادة الإنتاج وتحسينه مما أدى ذلك الى البحث المستمر عن أسواق جديدة لإستيعاب التنوع الهائل في المنتجات من السلع والبضائع.

باء - أقسام التجارة

تقسم التجارة من حيث المكان الإقليمي الى :

- (١) التجارة الداخلية: وتتم داخل حدود الدولة وتكاد تكون محصورة بتجارة الجملة وتجارة المفرق "التجزئة".
- (٢) التجارة الخارجية: تقوم على نقل السلع والبضائع من خارج حدود الدولة الى الداخل وتسمى بعملية الإستيراد أو بالعكس. أي إنتقال السلع والبضائع من داخل حدود الدولة الى الخارج وتسمى هذه العملية بالتصدير.
- (٣) تجارة الترانزيت: أي مرور البضائع من دولة الى أخرى عبر دول معينة فيحق لهذه الدول تقاضي عمولة لمرور هذه البضائع على أراضيها.

جيم - تحديد المؤسسة التجارية

المؤسسة التجارية هي الاداة التي يستخدمها المشروع التجاري لتحقيق أهدافه، فهي تسمى بالمحل التجاري أو المتجر إذا خصصت لممارسة مهنة التجارة بحد ذاتها، وبالمصنع إذا خصصت لتصنيع السلع والبضائع. ويفترض بالمؤسسة التجارية مزاوله مهنة تجارية هدفها تحقيق الربح بعد القيام بالعمليات التجارية أي عمليتي البيع والشراء. والتجار هم الأشخاص الذين تكون مهنتهم القيام بأعمال تجارية كذلك الشركات التي يكون موضوعها تجارياً، ويكتسب صفة تاجر الشخص الذي يمارس الأعمال التجارية بصورة إعتيادية مستمرة وأن يجعل منها حرفة يعتاش منها.

لذا يفرض القانون على التاجر بعض الإلتزامات لتنظيم مهنة التجارة مثلاً:

(١) توافر الأهلية القانونية أي صلاحية الشخص لمباشرة الأعمال أو التصرفات القانونية، وهي تعتمد في وجودها على ما يتوفر للشخص من قدرة إرادته على مباشرة هذه التصرفات.

(٢) مسك الدفاتر التجارية لتبين حقيقة وضع التاجر المالي وتسهل على الدولة تحديد الضريبة وفقاً لهذه الدفاتر.

(٣) القيد في السجل التجاري وهو أداة للنشر تؤمن لمن يتعامل مع التاجر الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بنشاط التاجر ووضعه القانوني، فعلى التاجر تدوين جميع البيانات المتعلقة به وبنشاطه التجاري في السجل التجاري.

تمارين

السؤال الأول:

عرّف التجارة؟

السؤال الثاني:

ما هي أقسام التجارة من حيث المكان الإقليمي؟

السؤال الثالث:

ما هي الإلتزامات التي يفرضها القانون على التاجر لتنظيم مهنة التجارة؟

الوظيفة التجارية شراء- تخزين- بيع

تعتبر الوظيفة التجارية من الوظائف الأساسية في كثير من المشاريع. وإزدادت أهميتها مع التطور التقني وتمركز المشروعات وإتساع نشاطها، تتولى هذه الوظيفة عملية شراء أي تمويل المشروع بالمواد الأولية والآلات والمعدات اللازمة للعمل وللإنتاج، كما إن الوظيفة التجارية تشرف على إدارة مخازن المشروع "عملية التخزين" وهي المسؤولة وتصريف إنتاجه "عملية البيع".

ألف - وظيفة الشراء أي التمويين

يتطلب برنامج التمويين مراقبة عمليات الشراء والحرص على تسليم كافة الأقسام حاجاتها في الوقت المناسب حتى لا يضطرب الإنتاج، وهذا يستدعي شراء كميات كافية تخزن في مخازن المشروع ليتم إدارتها بشكل يتناسب وعمليات الإنتاج، فيجب أن تستند عملية الشراء على خطة عملية تتناسب مع مصلحة المشروع لذلك تعتمد خطة الشراء عملية تتناسب مع مصلحة المشروع لذلك تعتمد خطة الشراء على المبادئ التالية:

١- توقيت الطلبية: أي معرفة الوقت المناسب لتقديم الطلبية للممّون المناسب وتتضمن الطلبية الكميات المطلوبة من كل مادة والأسعار وشروط الدفع والتسليم والبيانات المتعلقة بالبائع "الممّون" والمشتري "المشروع".

٢- نوعية السلع والمواد المطلوبة: يركز تحديد نوعية ودرجة جودة المواد المطلوب شراؤها على تعليمات الأقسام التقنية في المشروع لأن ذلك سينعكس على نوعية الإنتاج.

٣- الكمية: إن تحديد الكمية المطلوبة يخضع لعدة إعتبارات منها الحصول على حسومات من الممّون في حال الشراء بكميات كبيرة، أو إمكانية التخزين، أو قابلية المواد المطلوبة للتلف.

٤- السعر: المقارنة بين عدة أسعار من عدة ممّنين، وإختيار السعر المناسب والممّون المناسب الذي يعرض أفضل سعر بأفضل شروط.

٥- مهل التسليم: الأقسام التقنية تحدد مهل التسليم وفقاً لحاجات الإنتاج وعلى الممّون مراعاتها بدقة قبل نفاذ المخزون من المواد قبل تواريخ التسليم بعدة أيام.

٦- شروط الدفع: هناك الدفع النقدي أو الدفع بالتقسيط أو الإقراض من البنوك، فيختار المشروع شروط الدفع التي تناسبه.

تتم عملية الشراء على مراحل متعددة:

المرحلة الأولى- تحضير الطلبية في المخازن:

يستقبل قسم المخازن طلبات الأقسام العاملة في المشروع والتي تتضمن حاجاتها من مواد أولية أو نصف مصنعة، والتي تدخل في عملية الإنتاج ومعدات وأدوات مختلفة فيلبي هذه الطلبات من المخزونات المتوفرة لديه. وكلما قاربت المخزونات من النفاذ يطلب قسم المخازن من قسم الشراء إعادة التمويل وذلك بتحضير طلبية بالمواد والسلع المطلوبة مع تحديد الكميات والمواصفات.

المرحلة الثانية- تحضير الطلبية في قسم المشتريات:

يراجع قسم المشتريات ملفات الممّون للمواد المطلوبة لإختيار العرض الأنسب من بين عروض مختلف الممّون من ناحية الأسعار والمواصفات وشروط الدفع والتسليم.

المرحلة الثالثة- توجيه الطلبية الى الممّون: "بون الطلبية":

بعد أن يقع الإختيار على الممّون، يوجه قسم المشتريات الطلبية التي ينظمها، والطلبية عبارة عن رسالة بين المشتري والبائع. أي بين المشروع والممّون وتمثل رسالة بين المشتري والبائع أي بين المشروع والممّون. وتمثل رسالة الطلبية عقد شراء يتولى إعداده قسم المشتريات. ومن الضروري تنظيم الطلبية بعناية كما يجب ان تحتوي على المعلومات التالية:

١- رقم خاص يسهل عملية الحفظ بالمحفوظات "الأرشيف".

٢- اسم المشتري وعنوانه "المشروع".

٣- اسم وعنوان المؤسسة المطلوب منها إرسال البضاعة "الممّون".

٤- مواصفات البضاعة المطلوبة من ناحية النوعية- الكمية- السعر الإفرادي والسعر الإجمالي.

٥- تاريخ الإرسال.

٦- تاريخ وطريقة التسليم.

٧- التوقيع والختم.

تكتب الطلبية على عدة نسخ ترسل الاصلية الى الممّون وتسلم نسخة الى المخازن ويحتفظ قسم المشتريات بنسخة عنها.

المرحلة الرابعة- إستلام المشتريات:

تنفيذ الطلبية يتم بتسليم المشتريات المتفق عليها الى قسم المخازن. ويتم التسليم في الأوقات المحددة ومرفقا ببيان أي فاتورة تسليم من الممّون تشير الى كميات المواد وأسعارها ومواصفاتها. على ان يتم مراقبة المواد المسلمة ومقارنتها مع بون الطلبية.

بون التسليم صك مطبوع يرافق عملية إستلام البضاعة التي تم شراؤها ويرسل من البائع أي الممّون الى المشروع المرسل إليه البضاعة. ويرسل بون التسليم مع الشخص المكلف بتسليم البضاعة وقد يكون الشاحن ناقل البضاعة وهو دليل على وصول البضاعة سليمة عندما يوقعه المستلم ويمكن أن يحل مكان الفاتورة وبون التسليم يتضمن البيانات التالية:

- ١- عبارة بون / إستلام ورقمه.
- ٢- عبارة تسليم البضاعة الى أو " إستلمنا البضاعة من
- ٣- إسم وعنوان المرسل وإسم وعنوان المرسل إليه
- ٤- مواصفات البضاعة المرسله مثل النوع -الكمية- السعر
- ٥- تاريخ التسليم
- ٦- التواقيع

المرحلة الخامسة- تسديد المبالغ المطلوبة:

بعد تدقيق فواتير الممّون بالمقارنة مع رسالة الطلبية وبيانات التسليم في قسم المحاسبة يتم تسديد المبالغ المطلوبة للممّون "البائع" من المشروع المنتج "المشتري". وتعتبر الفاتورة المستخدمة في هذه المرحلة من اهم المستندات التجارية التي يرسلها البائع للمشتري. ويبين له فيها تفاصيل البضاعة المباعة والسعر الواجب دفعه. وتكتب على عدة نسخ وترسل نسخة للمشتري مع البضاعة. والهدف منها معرفة الثمن المتوجب على المشتري دفعه وأهم بياناتها:

- عبارة فاتورة مع الرقم المتسلسل.
- إسم وعنوان البائع.
- إسم وعنوان المشتري مسبوقه عادة بعبارة المطلوب من
- تاريخ تحرير الفاتورة.

نموذج (١) لفاتورة / بون طلبية

مؤسسة حمدان للملبوسات الجاهزة
 صيدا- شارع فخر الدين
 ص.ب ٢١١٨ - فاكس: ٢٣٤٥٣٩
 ت: ٧٢٠١٢٤-٧٢٠١١٩

بون طلبية: رقم ٤٨

التاريخ: ٢٠٠٧/٢/١٢

المطلوب من الشركة العالمية للملبوسات
 الشويقات - بيروت
 إرسال الطلبية التالية:
 البيان المبالغ (١٠٠٠ ل.ل.)

البيان				المبالغ (1000 ل.ل.)		
رقم الصنف	نوع البضاعة	العدد	القياس	اللون	جزئي	كلي
48	بنطلون	10 عشرة	38	أسود	18	180
19	قميص	20 عشرون	38	أبيض	22	440

على أن يتم التسليم في مخازننا الكائنة في صيدا شارع فخر الدين - بناية سيتي
 هول سنتر. بتاريخ ٢٠٠٧/٣/٨ وسيتم الدفع بموجب شيك يسلم لعميلكم يوم
 التسليم.

التوقيع والطابع
 حمدان

نموذج (٢) لفاتورة / بون الطلبية

مؤسسة ملكة للأدوات الكهربائية
 صيدا - شارع الأوقاف
 س.ت. ص.ب.
 فاكس. ت.

التاريخ:

بون طلبية رقم
 المطلوب من الشركة المتلبيحة المحترمة

المبالغ (١٠٠٠ ل.ل)		البيان		
كلم	جزئي	المدد أو الكمية	نوع البضاعة ومواصفاتها	رقم الصف
.....
.....
.....
.....
.....

على أن يتم التسليم في موعد تمام

بتاريخ وسيتم الدفع

المندوب
 مؤسسة ملكة

نموذج (٣) لفاتورة / بون الطلبية

مؤسسة يونس للتجارة
صيدا- شارع فخر الدين
س.ت.....ص.ب.....
تلکس.....ت.....

فاتورة رقم 92
المطلوب من السيد حسام يونس
تسديد المبالغ الواردة أنناه
ثمننا للبضاعة المباعة له بتاريخ 2001/4/1

التاريخ 2001/14/2

المبالغ (1000 ل.ل.)		البيان	العدد أو الكمية
إجمالي	جزئي		
1000 -	500 -	براد جينرال 20 قدماً	2
1200 -	300 -	غسالة هيتاشي سعة 5 كيلو	4
2000 -	200	تلفزيون ملون سوني 24 إنش	10
1200 -	150	مكنسة كهربائية هوفر	8
5400 -	---		المجموع
108 -	---		حسم 2 %
50 -	---		مصاريف حزم ونقل
5342	---		المبلغ المطلوب دفعه
			فقط خمسة ملايين وثلاث مئة وإثنان وأربعون الف ليرة لبنانية لا غير

التوقيع والطابع

باء - وظيفة التخزين

المخزن هو المكان المخصص لحفظ البضائع والمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والمعدات والادوات المخصصة لعمليات الإنتاج والتي لم يتم تسليمها الى الاقسام المخصصة لها. بالإضافة الى المنتوجات التي تم تصنيعها وأصبحت معدة للبيع. لذلك فالمشاريع تقرر كمية الإنتاج وفقاً للتنبؤات بالطلب. فيمكن تلخيص الوظيفة الأساسية للمخازن وهي تحقيق التوازن بين العرض والطلب. كما إنها تمثل جزءاً مهماً من رأسمال المشروع. لذا يقوم كل المنتجين و تجار الجملة و تجار التجزئة بالتخزين وبكميات تتفق مع حجم مبيعاتهم. لذا فإنه من الضروري إدارة هذه المخزونات بطريقة تسمح بمراقبة المخزون لئلا يتعرض للتلف او العطب او السرقة ويتم ذلك عن طريق:

١- مراقبة دخول المواد الى المخزن

يجب التأكد من بون التسليم ومن مطابقة المواد الداخلة من ناحية الكميات والمواصفات وفقاً لطلبية الشراء وبعدها في سجلات المخزن. ثم يتم تخزين البضاعة في مكانها المخصص لها لحين الحاجة اليها.

٢- مراقبة خروج المواد من المخزن

بالنسبة لعلاقة المخزن مع التجار الذين يمثلون جانب الشراء فيتم خروج المواد بواسطة بون تسليم صادر عن إدارة المنشأة يذكر فيه البضاعة المباعة مع الكمية أو العدد والتاريخ وإسم المشتري والمبلغ المطلوب دفعه. وفي حال إرجاع تلك المواد أو السلع يتم ذلك بموجب بون إعادة "ترجيع".

٣- مراقبة الحد الأدنى والحد الأقصى للمخزون, يتم عبر المؤشرات التالية:

- يتم إعادة التخزين "التموين" كلما قارب المخزون من الحد الأدنى.
- عدم تخزين كميات كبيرة أكثر من الحد الأقصى المسموح به لأن ذلك يعتبر تجميداً لجزء من رأسمال المشروع الذي يحتاج له.
- تتم مراقبة موجودات المخزن بإعتماد عدة خطوات من الجردة وبوجود المكننة المتطورة تستطيع إجراء الجردة في أي لحظة.

- المستندات المتعلقة بوظيفة التخزين

ينظمها أمين المستودع بالإستناد الى بطاقات الإستلام وسند إخراج البضاعة، ويرسل نسخة عنها الى قسم المحاسبة وقسم التمويل وفي ما يلي نموذج لبطاقة مخزون يظهر فيها المواد الداخلة والمواد الخارجة.

نموذج (١) لبطاقة المخزون

التاريخ	المرجع	المستند	الداخل	الخارج	الرصيد	التاريخ	المرجع	المستفيد	الداخل	الخارج	الرصيد
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

رقم البطاقة: اسم الصف: رقم الصف:

سند إخراج بضاعة				
Date	التاريخ	Source	المصدر:	اسم الصف:
Weight	Quantity	Unit	Designation	Part No
الوزن	الكمية	الوحدة	اسم الصف	رقم الصف
.....
.....
.....
.....
.....

Receiver	Storckeeper	Accountant
المستلم	أمين المستودع	المحاسب

نموذج (٢) لبطاقة المخزون

بطاقة مخزون				
الشهر - أيلول				
الحد الأعلى للمخزون : ١٠٠		الحد الأدنى للمخزون : ٢٠		
المخزون الاحتياطي : ١٠		المخزون الكلي : ٣٠		
متوسط المبيعات في الاسبوع : ٢٠		مهل التسليم : ٧ أيام		
الرقم :		وحدة البيع : ١٠ قطع		
الصف : مصابيح للمكتب				
التاريخ	العمليات	دخول	خروج	ستوك
	المخزون الباقي			٤٢
٩/٢	بون خروج رقم ٦٤٨		٢٠	٢٢
٩/٤	بون خروج رقم ٩٩٨		٢٢	٠
٩/٦	بون دخول رقم ٩٤٩	٤٠		
٩/٦	بون خروج رقم ٩٠٥		٩	٣١
٩/٩	بون دخول	٩٠		١٢١
٩/٩	بون خروج رقم ٩٣٣		٢٠	١٠١
٩/١٠	بون خروج رقم ٩٣٦		٢٢	٧٩
٩/١١	بون خروج رقم ٩٤٠		٩	٧٠

جيم - وظيفة البيع

البيع من أهم نشاطات الوظيفة التجارية، يشرف قسم المبيعات على المشروع في الأسواق. ويقدر نجاح المشروع بنجاح عمليات البيع يكون نجاح المشروع وبالتالي يشكل تحقيق الأرباح الهدف النهائي للمشروع. وحتى تصبح وظيفة البيع قانونية يتم أحياناً إبرام عقد بيع يلتزم فيه البائع بتفريغ ملكيته عن شيء مقابل التزام الشاري بدفع الثمن. بعد أن يتم الاتفاق الصريح حول مواصفات البضاعة والسعر وشروط الدفع وشروط الإكراه والغبن. ويعتبر العقد صحيحاً بتوفر الرضى الخالي من الغلط وشروط الخداع والإكراه والغبن.

١- أشكال البيع:

- البيع نقداً وفي هذه الحالة يتم تسليم البضائع ودفع الثمن فوراً .
- الدفع بعد مدة معينة وفي هذه الحالة يتم الاتفاق على دفع ثمن البضاعة بعد مضي مدة معينة يتفق عليها بين الطرفين المشتري والبائع. ويمكن إثبات حق البائع بواسطة سندات حرر لهذا الغرض.
- البيع بالتقسيط في هذه الحالة يدفع الشاري الثمن على عدة أقساط خلال مهلة معينة يتفق عليها الطرفان وتتم غالباً بواسطة سندات السحب والتي سيتم تناولها في درس لاحق.

٢- مراكز البيع:

١- المتاجر وصالات العرض
إن إتمام عمليات البيع في المحلات أو المتاجر أو صالات العرض هي من أقدم وأهم طرق البيع إذ تعتمد على عرض البضائع بطريقة ملفتة للنظر تشجع المستهلك على إختيار ما يحتاج اليه وفي ظل المنافسة يمكن إعطاء حسومات للزبائن.

٢- محلات الخدمة الذاتية
طريقة حديثة للبيع إذ تعتمد على وضع سلال أو عربات خاصة بتصريف الزبائن الذين يقومون باختيار السلع ومن ثم دفع ثمنها على الصندوق. لذلك يجب الإهتمام بعرض السلع وإبراز أسعارها.

٣- البيع الأتوماتيكي
يعتمد على مبدأ الخدمة الذاتية، إنما بواسطة آلات أوتوماتيكية يتم عن طريقها إختيار الصنف ودفع الثمن والحصول عليه بإستعمال أزرار خاصة في الآلة، وتوضع هذه الآلات في أماكن عامة وفي المستشفيات أو الجامعات.

٤- البيع الشخصي أو مندوبين مع ضرورة توصيل السلعة شخصياً الى المستهلك بواسطة مندوبين ومع ضرورة الإهتمام بإختيارهم وتدريبهم.

٥- البيع عن طريق الزيارات في المنازل ويتم البيع بشكل جماعي، إذ تعقد حلقات منزلية لتشجيع المجتمعين على الشراء ثم يعطي هدية لصاحبة المنزل.

٦- البيع عن طريق وسائل الإعلام

• البيع بالمراسلة: حيث أصبح الأسهل على المستهلك إختيار حاجاته عبر الكتلوج ومراسلة المتجر للحصول عليها بعد ذكر طريقة دفع ثمنها.

• البيع التلفزيوني: يعتمد على إعداد فيلم وعرضه على التلفزيون لتجاربه أجريت على السلعة لتشجيع المستهلك على الشراء عن طريق الإتصال بالبائع بواسطة رقم هاتفي فيتم توصيل السلعة ودفع ثمنها.

• البيع عبر الأنترنت: يعتبر من أحدث وسائل التسويق والتعرف على أدق التفاصيل عن المؤسسة ومنتجاتها، ويتم الاتصال بها لإرسال ما يحتاجه المستهلك، إلا أنه يشترط توافر جهاز كمبيوتر لدى المستهلك والإشتراك بشبكات الأنترنت.

دال - الطرق والسندات المستخدمة في وظيفة البيع عند الدفع نقداً

الدفع نقداً من أبسط الدفع إذ يقبض التاجر ثمن البضاعة المباعة نقداً لدى التسليم، وبعد إتمام عملية الدفع يجب إثباتها بواسطة إيصال بالمبلغ المدفوع يعطى لمن دفع المبلغ.

(١) الإيصال

- الإيصال هو مستند خطي يثبت الدفع ويتضمن البيانات التالية:
- عبارة تفيد الدفع وصلني بموجب هذا الإيصال....
 - إسم وعنوان الشخص الذي دفع المبلغ.
 - إسم وعنوان الشخص أو المؤسسة التي إستلمت المبلغ.
 - المبلغ المدفوع بالأرقام والأحرف.
 - سبب دفع المبلغ المذكور بالإيصال.
 - تاريخ تحرير الإيصال.
 - إسم وتوقيع المستلم ووضع طوابع أميرية يفرضها القانون.

نموذج عن الإيصال

مؤسسة فرعون المرزعة- بيروت	التاريخ: إيصال رقم: ٥٢ وصلنا من السيد / اسم المشتري / المحترم: المبلغ وقدره ثلاثة آلاف دولار أميركي لا غير: والمبلغ بدل قيمة طلبية الشراء رقم ١١٥ .
المبلغ: // ٣٠٠٠ // دولار أميركي	
التوقيع مؤسسة فرعون طابع أميري	

(٢) الدفع بواسطة الشيكات

بعد إتساع نطاق العمليات التجارية أصبح الشيك أسهل وسيلة للتعامل عند الدفع نقداً لأنه عنصر الأمان حتى لا يتعرض حامل النقود الى مخاطر تهدد حياته كما أن الشيك وسيلة إثبات الدفع بدل الإيصال. والشيك وثيقة مطبوعة تنزع من دفتر الشيكات المعطى من قبل المصرف، ويحرر الشيك الساحب ويأمر بموجبه المسحوب عليه - أي المصرف - بدفع مبلغ معين من حسابه في هذا المصرف لشخص يسمى المستفيد. وذلك تبعاً للتاريخ المذكور على الشيك، او لدى الإطلاع.

اما أهم البيانات الواجب توافرها في الشيك هي:

- اسم المصرف أي المسحوب عليه.
- اسم الساحب ورقم حسابه، الذي يكتب بحبر مغنط من ناحية المصرف لسهولة التأكد منه وتسجيله.
- كلمة شيك.
- أمر صريح بالدفع من قبل الساحب الى المصرف مثلاً "إدفعوا بموجب هذا الشيك....."
- المبلغ المطلوب دفعه بالأرقام والحروف.

- محل إقامة المصرف المسحوب عليه.
- تاريخ سحب الشيك ليقدمه المستفيد للمصرف المسحوب عليه بعد هذا التاريخ.
- اسم المستفيد وقد يكون الشيك لحامله أو لأمر الساحب نفسه.
- توقيع الشيك من قبل الساحب وان يكون التوقيع مطابقاً لنموذج توقيع الساحب الموجود لدى المصرف عند فتح الحساب بإسمه.
- ولا ننسى أن لكل شيك "كعب" بدفتر الشيكات يسجل عليه معلومات مختصرة عن الشيك مثل المبلغ والمستفيد والرصيد المتبقي.

أنواع الشيكات، هي:

١- الشيك العادي أو الشيك لأمر: هو أكثر أنواع الشيكات استعمالاً، ويمكن أن يكون لأمر مستفيد معين أو لحامله أو لأمر الساحب نفسه، ويتضمن أمراً من الساحب إلى المسحوب عليه بدفع مبلغ معين إلى المستفيد ويتوجب على المصرف صرف الشيك بعد التحقق من صحته.

٢- الشيك المسطر:

هو شيك يوجد عليه خطان متوازيان من قبل الساحب منعاً للتزوير أو السرقة، ولا يستطيع المستفيد في هذه الحالة تحصيل قيمة الشيك نقداً بل يتم تحصيله بواسطة المصرف، والتسطير نوعان:

- تسطير عام: في هذه الحالة لا يكتب إسم أي مصرف بين الخطين فيمكن للمستفيد تحصيل قيمة الشيك من المصرف الذي يتعامل معه المستفيد.
- تسطير خاص: ويذكر بين الخطين إسم مصرف محدد يتم بواسطته صرف الشيك.

٣- الشيك المصدق:

هذا النوع من الشيكات يقدم للمسحوب عليه أي المصرف للتأشير عليه تلبية لرغبة الساحب، فيتم حجز قيمة الشيك لمصلحة المستفيد وتذكر عبارة بهذا المعنى على ظهر الشيك "مقبول ومحجوز لغاية مبلغ فقط".

٤- الحوالة البريدية:

أو الشيك البريدي وهو صادر عن إحدى الدوائر التابعة لمصلحة البريد إذ يستطيع صاحب هذا الشيك إيداع المبلغ في منطقة معينة وصرفه في منطقة أخرى.

٥- الحوالة المصرفية:

هي وثيقة يحررها الزبون يطلب فيها من المصرف الذي يتعامل معه أن يسحب مبلغاً معيناً من المال من حسابه وتحويله إلى حساب شخص آخر "المستفيد" في نفس المصرف أو أحد فروعها أو في مصرف آخر يدفعه له. والحوالة المصرفية تسهل نقل الأموال بمجرد تغيير القيود في دفاتر المصرف أو بين مصرفين.

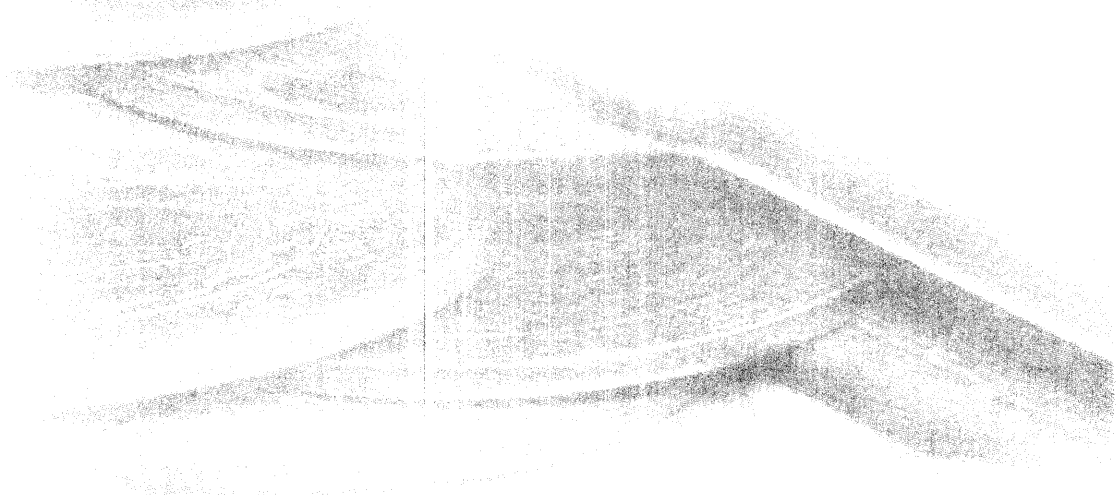
٦ - شيكات المسافرين:

يسحب هذا النوع من الشيكات من قبل مصرف موجود في بلد ما على فرع أو مصرف خارج هذا البلد كي يسهل على زبائنه المسافرين مشقة نقل أموال نقدية.

تظهير الشيك أو تجييره يعني إنتقاله من شخص لآخر. فإذا كان الشيك مسحوباً لحامله فتنقل ملكيته بمجرد حيازته. أما إذا كان بإسم شخص معين فيتم التظهير بالتوقيع على ظهر الشيك.

عندما يتقدم حامل الشيك لتحصيل قيمته من المصرف المسحوب عليه الشيك فيتم تحصيله نقداً أو يتم ترصيده في حساب المستفيد. وقد يرفض المصرف دفع قيمة الشيك في الحالات التالية:

- (١) عند عدم ذكر المبلغ أو التوقيع أو التاريخ.
- (٢) إذا كان الرصيد غير كافٍ لصرف الشيك.
- (٣) إذا لم يتمكن المستفيد من إثبات شخصيته.
- (٤) إذا اختلفت القيمة المذكورة بالأرقام عن القيمة المذكورة بالأحرف.
- (٥) إذا وصل أمر من الساحب بوقف الدفع في حالة ضياع الشيك أو سرقة.
- (٦) إذا كان توقيع الساحب غير واضح أو اختلف التوقيع عن النموذج المقدم للمصرف.
- (٧) عند إفلاس المصرف



٣- الكارت الإئتماني

وهي من أحدث الوسائل الرائجة للدفع نقداً، ومن أحدث الخدمات المصرفية التي إستحدثتها البنوك التجارية، ومن المؤسسات التي تزاول هذه الخدمة الأمير كان إكسبرس- باركليز بنك- فيزا - ماستر كارد.




نموذج لشيك

التاريخ	اسم البنك	المبلغ بالأرقام
	إدفعوا بموجب هذا الشيك	لأمر: إسم المستفيد
		المبلغ بالأحرف
	في تاريخ	الإمضاء
	يدفع في	

نموذج لشيك مسطر

التاريخ	اسم البنك	المبلغ بالأرقام
	إدفعوا بموجب هذا الشيك	لأمر: إسم المستفيد
		المبلغ بالأحرف
	في تاريخ	الإمضاء
	يدفع في	

No.	ادفعوا بموجب هذا الشيك
Pay against this check	لأمر
To the order of	
The sum of	مبلغاً قدره
in letters	
Payable at	الإمضاء
	signature
place	
date	

هاء - المستندات المستخدمة في وظيفة البيع عند الدفع المؤجل

في حال تم الإتفاق على الدفع المؤجل أي بعد فترة زمنية معينة، يجب إثبات هذه العملية بواسطة الأسناد التجارية أو الأوراق التجارية وهي صكوك قابلة للتداول، وتكون مستحقة الإيفاء لدى الإطلاع أو بعد تاريخ يذكر على السند، ويطلق عليها الكمبيالة حيث تضمن علاقة بين ثلاثة أشخاص:

١- الساحب: وهو الذي يصدر الأمر بالدفع وهو دائن للمسحوب عليه.

٢- المسحوب عليه: عليه إلتزام الدفع ويكون مديناً للساحب.

٣- المستفيد: الذي يقبض قيمة الكمبيالة مهما اختلفت حالة المديونية.

ويتوافر في الكمبيالة عدة بيانات يمكن حصرها او إستنتاجها ضمن النموذج التالي:

البائع: سمير عطوي رقم ٨٨	البلدة: _____ إستحقاق ٢٠٠٧/٩/١ المبلغ: ٩٠٠٠٠٠٠٠ ل.ل	
مكفول:	حضرة السيد/ عصام وهبي المحترم إدفعوا بموجب سند السحب هذا. لأمرنا سمير عطوي - مؤسسة الإتحاد الكهربائية. مبلغاً وقدره تسعة ملايين ليرة لبنانية لا غير وذلك ثمننا لأدوات كهربائية. على أن يتم دفع المبلغ في مؤسستنا.	
اسم الكفيل:	
العنوان:	
توقيع الكفيل	توقيع المسحوب عليه	توقيع الساحب
	عصام وهبي	سمير عطوي
		التاريخ:

تمارين

السؤال الأول

اعط نموذجاً لبون طلبية مرسله من محلات فرح للادوات الكهربائية الى مؤسسة "النار والنور" للبيع بالجملة وتطلب فيها -١٠- برادات -٢٠- فرن غاز -١٥- غسالة أوتوماتيكية.

السؤال الثاني:

نظم فاتورة للمشتريات السابقة وحدد فيها كل من المشتري والبائع.

السؤال الثالث:

اعط نموذجاً لبون تسليم وحدد عليه البيانات اللازمة والضرورية.

السؤال الرابع:

ناقش وحلل أهمية التخزين والمخزن بالنسبة للتجار والمشاريع بشكل عام.

السؤال الخامس:

اشرح أشكال البيع وما هي مراكز البيع التي يقصدها المستهلك.

السؤال السادس:

عند البيع نقداً يستعمل لإثبات عملية الدفع:

١- الإيصال

٢- الشيك

تكلم عنهما مع إعطاء نموذج عن الإيصال فقط.

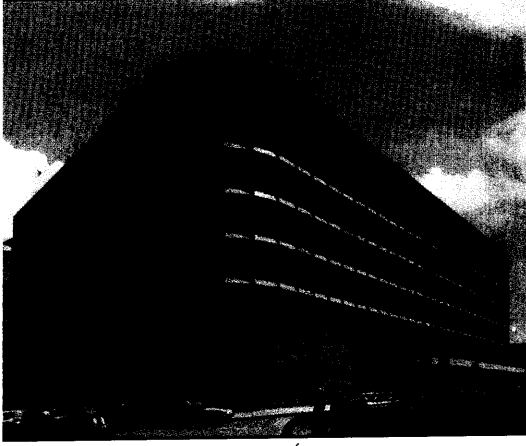
السؤال السابع:

ما هي الحالات التي لا يتم فيها صرف الشيك للمستفيد.

السؤال الثامن:

عند الدفع المؤجل يستخدم سند السحب "الكمبيالة" لإثبات حق الدائن لدى المدين ومن خلال النموذج الذي إطلعت عليه، إستنتج البيانات الواردة في الكمبيالة.

المصارف



مبنى لأحد البنوك

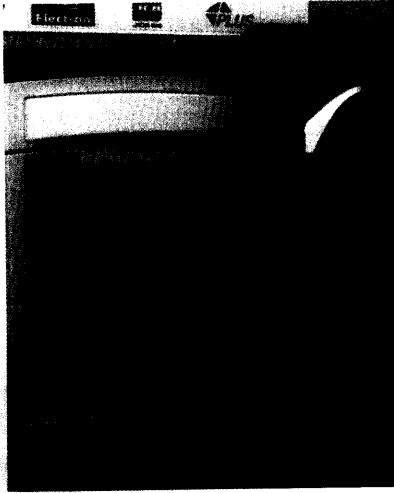
تشكل المصارف أهم الأجهزة التمويلية في الدول ذات النظام الرأسمالي وتلعب دوراً رئيسياً في تنشيط العمليات الاقتصادية.

والمصرف هو مؤسسة موضوعها النقود فتتلقى المدخرات في شكل ودائع وتستخدمها في تمويل النشاطات الاقتصادية. أما عن دور المصرف الاقتصادي يمكن تلخيصه بما يلي:

- يؤدي المصرف دور خلق أي توافر المال المتداول عن طريق القروض أو التسليفات التي يمنحها لمختلف القطاعات الاقتصادية.

- تلعب المصارف دور الوسيط بين صاحب رأس المال وصاحب المشروع الذي هو بحاجة الى رأس المال.

- تؤمن المصارف سوقاً للعمل. ففي القطاع المصرفي يعمل العديد من الأفراد في عدة إختصاصات مالية ومصرفية.



المصرفي الآلي

- تؤمن المصارف إيرادات للخزينة إذ فرضت القوانين رسوماً وضرائب على العمليات المصرفية.

أنواع المصارف

يتكون الجهاز المصرفي من:

- البنك المركزي
- المصارف المتخصصة
- المصارف التجارية

ألف - البنك المركزي

يتميز البنك المركزي عن غيره من البنوك التجارية بأن هدفه ليس الربح كما هو الحال بالنسبة للبنوك الأخرى. أما أهم وظائفه فهي:

١- إصدار وتنظيم العملة داخل الدولة

يتمتع البنك المركزي دون سواه بإمتهياز إصدار النقد. فهو الذي يحدد كمية الأوراق النقدية وقيمة كل منها وحجمها ونصوصها ورسوماتها والعلامات الفارقة فيها منعا للتزوير.

٢- تأدية الخدمات المصرفية للدولة

إن البنك المركزي هو مصرف الحكومة ومستشارها المالي فيقوم بجميع الخدمات المصرفية للدولة.

٣- هو بنك البنوك

إن البنك المركزي هو البنك الأم فيحتفظ بالإحتياطيات الإلزامية للبنوك والتي فرضها عليها لمساعدة هذه البنوك عندما تواجه أزمات مادية. كما يشرف على عمليات المقاصة بين البنوك وتسوية الحسابات بينها.

٤- المحافظة على الإحتياطي من العملات الأجنبية

وذلك لتسهيل المعاملات الخارجية وللمحافظة على قيمة العملة الوطنية ومن أجل ذلك يمكنه أن يعمل في السوق بالإتفاق مع وزير المالية مشترياً أو بائعاً للعملات الأجنبية.

٥- القيام بأعمال المقاصة

يحتفظ كل مصرف لدى المصرف المركزي بإحتياطي نقدي فرضه القانون الخاص بهذا الشأن. ويتم في غرفة المقاصة نقل حقوق الودائع المصرفية من شخص لآخر وبين مصرف وآخر توفيراً للوقت ومصاريف الإنتقال في عمليات التحصيل مع كل بنك على حدة.

باء - المصارف المتخصصة

وهي مؤسسات مالية موضوعها النقود تقوم بتمويل بعض القطاعات الإقتصادية لأجل متوسطة وطويلة وتدعم السلطات الرسمية. هذا النوع من المصارف وقد تكون شريكة معها لتمويل بعض القطاعات التي تنوي تشجيعها وتقسم هذه المصارف الى عدة أقسام حسب القطاعات التي تمدّها بالأموال. منها:

- المصارف الزراعية التي تمد المزارعين بالمعونات التي لا تتوفر لهم.
- المصارف الصناعية تتخصص في تمويل الإستثمارات الصناعية.
- مصرف الإسكان يتخصص في تمويل شراء أو بناء المساكن لذوي الدخل المحدود.

جيم - المصارف التجارية

هي مؤسسات مالية موضوعها النقود وهدفها تحقيق الأرباح الناجمة عن الفرق بين الفائدة التي تسلف على أساسها والفائدة التي تعطيها للمودعين. وأيضا من العمولة التي تستوفيها عن مختلف الخدمات التي تقدمها لزيائنها. ويقسم النشاط الأساسي للمصرف التجاري الى أربعة أنواع:

- قبول الودائع على إختلاف أنواعها.
- تشغيل موارد المصرف في شكل قروض وإستثمارات.
- المحافظة على السيولة والموافقة بين مدة توظيفها وتاريخ إستردادها.
- تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة.

(١) الودائع وأنواعها:

الوديعة هي مبلغ من المال يحتفظ به الشخص في المصرف ضمن حساب الودائع. ويتعهد له المصرف بأن يرد إليه قيمته دفعة واحدة أو على عدة دفعات حسب الشروط المتفق عليها. وتشكل الوديعة نوعا من الإدخار بالنسبة للشخص المودع. وبالنسبة للمصرف تؤمن له المبالغ اللازمة لعمليات منح القروض التي تؤمن له عمولات وفوائد على عمليات التسليف. أما عن انواع الودائع فهي:

أ- ودائع تحت الطلب:

في هذا النوع من الحساب يمكن للمودع حق إسترداد المبالغ المودعة بكاملها أو جزء منها في أي وقت يشاء. لذلك فإن المصرف يدفع عليها فائدة متدنية ويمكن أم لا يعطي عليها فائدة وتثبت عمليات الإيداع والسحب بكشوفات دورية.

ب- الودائع لأجل:

وهي الودائع التي يتفق على عدم إستردادها قبل مدة زمنية محددة. وهذا النوع هو الأفضل بالنسبة للمصرف لأنه يتمكن من إستثمار هذه المبالغ لمدة أطول قبل إستردادها من ناحية المودع ويدفع المصرف للمودع فائدة أعلى نسبيا.

ج- ودائع بإخطار سابق:

يكون للمودع حق إستردادها بعد إبلاغ المصرف بنية سحب المبلغ بمهلة كافية قبل تاريخ السحب. والفائدة هنا تحتسب للمودع بنسبة أقل مما يحتسب على الودائع لأجل.

(٢) الحساب الجاري

ينشأ الحساب الجاري بين طرفين بينهما علاقة عمل دائمة (مصرف - عميل) بمعنى ان العميل يودع مبلغا من المال لدى المصرف ويقوم بسحبه كله او بعضه أو ما يزيد عليه فيتحول الحساب هنا تحت اسم "حساب مكشوف" ويتم السحب بمجرد الطلب وتنقسم الحسابات الجارية في البنوك الى نوعين:

(أ) حسابات دائنة وفيها يكون رصيد العميل عادة دائنًا.

(ب) حسابات مدينة وفيها يكون رصيد العميل مدينًا.

وتختلف نسبة الفائدة حسب شكل الرصيد، إما فائدة دائنة أو فائدة مدينة.

(٣) الحسابات المستقلة

• الحسابات المشتركة:
ويكون هذا الحساب بإسم عدة أشخاص يتمتعون بالأهلية القانونية ولهم حق التوقيع إن بالسحب أو بالإيداع إما مجتمعين أو منفردين.

• الحسابات المرقمة أو السرية:
لا يعرف أصحاب هذه الحسابات إلا مدير المصرف إذ يأخذ الحساب رقماً معيناً.

ومن الخدمات الأخرى التي تقدمها المصارف التجارية هي:

أ- عمليات التسليف:
لعمليات التسليف أهمية كبيرة في حياتنا المعاصرة إذ تمد أصحاب المشاريع بالأموال اللازمة. وتختلف عمليات التسليف باختلاف نوع المصرف فمنها ما تكون:

- قروض قصيرة الأجل لا تتجاوز مدتها الستة أشهر.
- قروض متوسطة الأجل تتراوح مدتها بين ستة أشهر وسنة.
- قروض طويلة الأجل ويعود للمصرف حرية تحديد مدتها.

ب- تأجير خزائن:
يقوم المصرف بتأجير خزائن للزبائن للإحتفاظ بالسندات والذهب والمجوهرات. ويتم تأجير الخزائن لمدة معينة ويدفع العميل لقاء ذلك عمولة تدفع سلفاً ويأخذ مفتاح للخزانة ويبقى المفتاح الثاني لدى المصرف ولا تفتح الخزانة إلا بوجود هذين المفتاحين.

ج- شراء وبيع العملات الأجنبية:
وذلك لإجراء عملية تبديل العملة الوطنية بالعملية الأجنبية أو بالعكس ويستفيد المصرف من الفرق بين سعر البيع وسعر الشراء.

تمارين

السؤال الأول:

ما هي وظيفة البنك المركزي؟

السؤال الثاني:

اشرح أشكال الودائع في المصارف التجارية.

السؤال الثالث:

من الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية تقديم التسليفات وفتح حسابات للجمهور وللقطاعات الاقتصادية المتنوعة.
اشرح هذه العبارة

السؤال الرابع:

هناك خدمات أخرى ثانوية تقدمها البنوك التجارية .
اشرح هذه الخدمات

طرق التوزيع في السوق التجاري أهمية وظيفة الإعلان

ألف - طرق التوزيع في السوق التجاري

إن هدف التسويق هو تصريف الإنتاج من خلال إرضاء المستهلك وذلك بإيصال السلعة إليه. فهناك عدة طرق يمكن أن تسلكها السلعة بين المنتج والزبون، وتقسم هذه الطرق الى قسمين رئيسيين:

- (أ) طرق التوزيع المباشرة
(ب) طرق التوزيع غير المباشرة

١ - طرق التوزيع المباشرة:

يلجأ المنتج الى بيع إنتاجه الى المستهلك مباشرة دون الاعتماد على الوسطاء (جار جملة أو جار مفرق).

• حسنات التوزيع المباشر:

- الإتصال المباشر بالزبائن لمعرفة حاجاتهم ورغباتهم.
- الحصول على كامل الربح دون مشاركة الوسطاء.
- توصيل السلعة الى المستهلك بسرعة مع الرقابة على ذلك.

• سيئات التوزيع المباشر:

- الجهود والكلفة على تدريب جهاز تسويقي ومراقبة مبيعاته.
- مخاطر التعامل مع عدد كبير من المستهلكين.
- كلفة التخزون الكبير للسلع الجاهزة للتسليم.

٢- طرق التوزيع غير المباشرة:

(أ) مراكز بيع ملحقة بمراكز الإنتاج لبيع المنتوجات الى المستهلكين مباشرة والاستعانة برجال بيع تابعين للمنتج مباشرة.

(ب) التوزيع بواسطة مندوبين ولا يحتاج الى فتح مراكز بيع. بل يقوم المندوبون بزيارة المستهلكين فيأخذون الطلبات من الزبائن ثم ترسل البضاعة الى الزبون. هذه الطريقة لا تحقق مبيعات كبيرة لصعوبة الإتصال بعدد كبير من المستهلكين وإرتفاع عمولة المندوبين.

(ج) تقنيات البيع غير الشخصي والبيع عن بُعد مثل البيع بالمراسلة: يعتمد المنتج هنا في تسويق منتجاته على الخدمات البريدية ويتطلب إعداد كتالوجات تتضمن بيانات عن سعرها وطريقة الدفع، ولها مزايا تتمثل بزوال المسافة بين المنتج والمستهلك والبيع بأسعار مخفضة وخدمة سريعة تبعا لخدمات البريد. أما عيوبها عدم رؤية الزبون للسلعة وزيادة نفقات النقل والبريد على سعر السلعة، ثم ضياع بعض السلع أو تلفها لتعثر الخدمات البريدية.

(د) إستعمال الآلات في التوزيع لبيع السلع الخفيفة مثل المرطبات والسجائر...

(هـ) يعتمد التوزيع عن طريق الموزعين أو الوسطاء الذين يقومون بإيصال السلعة من المنتج الى المستهلك. في هذه الحالة يمكن ان يتم التوزيع عبر عدة قنوات أهمها:

١- المدار القصير

من المنتج ← الى تاجر التجزئة ← الى المستهلك .
في هذه الحالة يحاول تجار التجزئة جميع أكبر عدد وتشكيله من السلع. ثم يعرضونها في الوقت المناسب والمكان المناسب أمام المستهلك الأخير. وهناك عدة أنواع من متاجر التجزئة مثل المتاجر العامة- المتاجر المتخصصة- متاجر السوبر ماركت ثم متاجر الأقسام.

٢- المدار الطويل

من المنتج ← الى وكيل ← الى تاجر جملة ← تاجر تجزئة ← الى المستهلك.
وقد يتدخل في مرحلة من المراحل السمسار. فتظهر في هذه الحالة أهمية تاجر الجملة لأنه الوسيط الذي يملك البضاعة موضوع التعامل، فيشتريها من المنتج ثم يعيد بيعها الى تجار التجزئة. ويقدم تاجر الجملة عدة خدمات لتاجر التجزئة. ويزداد السعر كلما زاد عدد الوسطاء، مثلا:
- جميع كميات كبيرة من السلع وتقسيمها الى كميات تناسب تجار التجزئة.
- يمنح لتجار التجزئة تسهيلات في الدفع الى جانب إقراضهم ثمن السلع.
- يتحمل مخاطر التسويق على مسؤوليته.

ملاحظة: في هذا المدار يزداد السعر كلما زاد عدد الوسطاء.

باء - أهمية وظيفة الإعلان - عمليات الترويج

إن السلعة مهما كانت جيدة ولضمان بيعها لا بد من جهود ترويجية وإعلانية تساعد المستهلك في التعرف على السلعة وخصائصها وأسعارها وكيفية استعمالها وصيانتها وأماكن بيعها وما يميزها عن سلع المنافسين.

دور الإعلان وأهميته:

- (١) يؤثر الإعلان في سلوك وتصرفات المستهلكين لما يحويه من معلومات وطريقة عرض وإخراج هذه المعلومات.
- (٢) يركز الإعلان على إبراز مزايا السلع والمنتجات لإغراء المستهلك فيقبل على شرائها فيحرص المنتج على إجراء التحسينات باستمرار.
- (٣) يساعد الإعلان على زيادة حرية المستهلك في إختيار السلع التي تحمل إشارات وأسماء تميزها عن غيرها ويطلبها المستهلك هي بذاتها ويرفض الأصناف الأخرى.
- (٤) تحرض الدعاية المستهلك على الشراء إنطلاقاً من تعرّفه على السلعة.
- (٥) تخلق نوعاً من الرفاهية في نمط الإستهلاك لأن الإعلان يخلق الدافع لإشباع حاجات مستجدة لدى المستهلك.

الآثار السلبية للإعلان:

- (١) قد يؤدي الإعلان الى خداع الجماهير خاصة إذا كان كاذباً في المعلومات التي يشير اليها في المنتجات والسلع.
- (٢) يدفع المستهلك لشراء سلع ليس في مقدوره إفتنائها لأن سعرها يفوق قدرته الشرائية.
- (٣) يساعد على إنتشار الإحتكار لأن المستهلك يعتقد أن السلعة المعلن عنها أفضل بكثير من السلع غير المعلن عنها.

وقد يستتبع الإعلان وسائل ترويجية كي يصل الإعلان الى مشاعر المستهلكين، وكان حملات الترويج عمل تطبيقي لمجال الإعلان ومن الوسائل المتبعة في حملات الترويج هي:

- (١) العينات أي توزيع عينات مجانية من السلعة نفسها.
- (٢) إجراء مسابقات مثل إجراء سحبيات على كوبونات الشراء أو إعطاء هدية مجانية لكل مبلغ محدد من قيمة المشتريات أو جميع صور تمثل أجزاء سلعة ما فتكون من نصيب المستهلك حامل الصورة .
- (٣) تقديم الهدايا أو سياسة التنزيلات، الفوز برحلة ما... الخ .

جيم - أنواع الوسائل الإعلامية

- (١) الإعلانات المكتوبة والمطبوعة: منها المنشورات والملصقات ويكون لحجم الإعلان وكتابته ورسومه ومكان عرضه أهميه كبرى في فعاليته.
- (٢) عرض المنتوجات في محلات التوزيع مع مراعاة الشروط الفنية من توضيب وإضاءة وإبراز الشعارات والعلامات التجارية.
- (٣) الصحف والمجلات: إن إختيار الصحيفة أو المجلة والعبارات المستعملة ومكان وأيام النشر يلعب دوراً مهماً في نجاح الإعلان.
- (٤) الوسائل السمعية البصرية مثل الإذاعة والتلفزيون والسينما. وتعتبر الكلمات والموسيقى والصور والألوان والإخراج الفني من اهم عناصر الإعلان في هذه الوسائل.
- (٥) الإتصال المباشر بالزبائن عن طريق الزيارات الى المنازل أو المقابلات في مراكز التوزيع أو الطرقات وتقديم الكتالوجات والمنشورات والنماذج المجانية.
- (٦) الإعلان بواسطة اللوحات المضيئة ليلاً والملصقات على وسائل نقل الركاب من الخارج أو الداخل والترام ومترو الأنفاق وغيرها. والإعلانات على الملابس والأكواب والأكياس والأدوات المكتبية ثم بث رسائل الإعلان على أجهزة الهاتف الجوال.

تمارين

السؤال الأول:

لتصريف السلع والبضائع يمكن إعتقاد طرق التوزيع المباشر وطرق التوزيع غير المباشر .
اشرح هاتين الطريقتين

السؤال الثاني:

للإعلان دور مهم في عمليات توزيع السلع. تكلم عن اهمية الدعاية والإعلان والآثار
السلبية للإعلان.

السؤال الثالث:

ما المقصود بالمدار القصير والمدار الطويل في عملية توزيع السلع والبضائع؟

أسئلة إمتحان

المدة الزمنية ساعة ونصف

السؤال الأول:

ما المقصود بكل من:

١- جارة الترانزيت

٢- جارة الجملة

السؤال الثاني:

- ١- نظم فاتورة تختار بياناتها متضمنة اسم البائع واسم المشتري.
- ٢- نظم نموذجاً لطلبية تتعلق بطلب ملابس رجالية ونسائية وحدد عليها أشخاص أي أطراف العملية التجارية.

السؤال الثالث:

إشرح التالي:

١- الحوالة البريدية

٢- الحوالة المصرفية

٣- الشيك المسطر

السؤال الرابع:

إشرح التالي:

١- أشكال الودائع في المصارف التجارية

٢- أنواع التسليفات

٣- أنواع الوسائل الإعلامية للترويج للسلع والبضائع

السؤال الخامس:

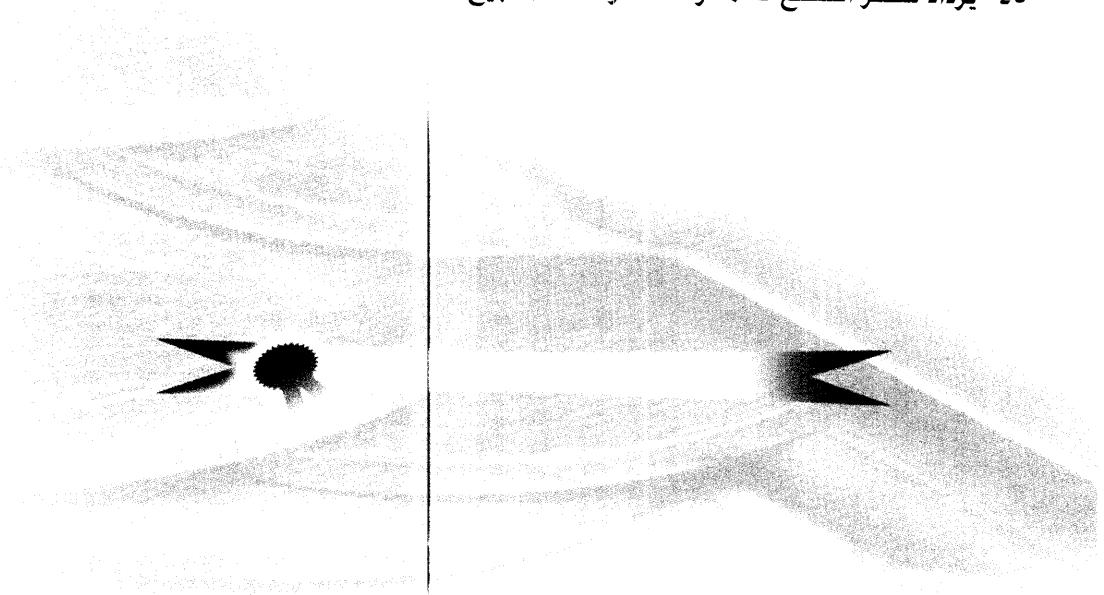
الدعاية والإعلان من الوسائل الحديثة للترويج ولها آثار إيجابية وآثار سلبية. أعط رأيك

أجب بصح أو خطأ:

- ١- التجارة عبارة عن تصنيع السلع والبضائع.
- ٢- السلع تنتقل من المنتج أو البائع إلى المستهلك أي المشتري.
- ٣- وجود وسطاء يعرقل وصول السلع إلى المستهلكين.
- ٤- تدخل الوسيط التجاري في العملية التجارية يؤدي إلى ارتفاع سعر السلعة.
- ٥- التجارة الخارجية عبارة عن تجارة الجملة والمفرق (التجزئة).
- ٦- تجارة الترانزيت تتمثل باستيراد السلع وتصديرها.
- ٧- على التاجر تدوين جميع البيانات المتعلقة به وبنشاطه التجاري في السجل التجاري.
- ٨- الوظيفة التجارية تتكون على التوالي من وظيفة التخزين - البيع - الشراء.
- ٩- يجب أن تتناسب مهل تسليم المواد من الممّون مع نفاذ المخزون.
- ١٠- رسالة الطلبية عقد شراء يتولى إعداده قسم المخازن.
- ١١- تكتب الطلبية على نسخة واحدة ترسل إلى الممّون.
- ١٢- تنفيذ الطلبية يتم بتسليم المشتريات إلى قسم المخازن.
- ١٣- يرافق عملية تسليم المشتريات بون التسليم الذي تتم مقارنته مع بون الطلبية.
- ١٤- يتم تدقيق فواتير الممّون بالمقارنة مع رسالة الطلبية.
- ١٥- المخزن هو المكان المخصص لحفظ المواد الأولية والمنتجات التامة الصنع.
- ١٦- عندما ينتهي المخزون يتم إعادة التخزين.

- ١٧- يجب تخزين كميات كبيرة أكثر من الحد الأقصى ليصبح وضع الخزون أفضل.
- ١٨- بطاقة الخزون يظهر فيها المواد الداخلة والمواد الخارجة من الخزن.
- ١٩- قسم المبيعات هو الذي يشرف على إنتاج المشروع.
- ٢٠- محلات الخدمة الذاتية تعتمد على توصيل طلبات الزبائن إلى المنزل.
- ٢١- البيع الشخصي يقصد به حضور المشتري إلى محل البائع.
- ٢٢- يجب إثبات عملية الدفع بالتقسيط بواسطة إيصال.
- ٢٣- الشيك وسيلة إثبات على الدفع بدل الإيصال.
- ٢٤- يحرر الشيك المستفيد.
- ٢٥- يقبض قيمة الشيك المسحوب عليه.
- ٢٦- يوقع الشيك الساحب.
- ٢٧- في الشيك لحامله يتم دفع قيمة الشيك لمن يحمله.
- ٢٨- في تسطير الشيك العام يذكر اسم مصرف محدد لتحصيل قيمة الشيك منه.
- ٢٩- في تسطير الشيك الخاص لا يذكر اسم مصرف ليتم بواسطته صرف الشيك.
- ٣٠- الشيك المصدق يقدم للمسحوب عليه للتأشير عليه تلبية لرغبة الساحب وذلك لصلحة المستفيد.
- ٣١- في الحوالة البريدية يمكن إيداع المبلغ في منطقة ما وصرفه في منطقة أخرى.
- ٣٢- الحوالة المصرفية تسهل نقل الأموال بمجرد تغيير القيود في الدفاتر.
- ٣٣- إذا كان الرصيد لا يكفي يتم صرف الشيك إرضاءً للزبون.
- ٣٤- إذا لم يكتب التاريخ على الشيك يتم صرفه عند تقديمه للمصرف.
- ٣٥- لا يتم صرف الشيك إذا اختلفت القيمة بالأرقام عنها بالحروف.

- ٣٦- في سند السحب الساحب مدين للمسحوب عليه.
- ٣٧- في سند السحب المسحوب عليه مديناً للساحب.
- ٣٨- المستفيد هو الذي يقبض قيمة الكمبيالة مهما اختلفت حالة المديونية.
- ٣٩- يتكون الجهاز المصرفي من المصارف التجارية والمصارف المتخصصة.
- ٤٠- المصارف التجارية تحقق الأرباح الناجمة عن الفرق بين الفائدة التي تسلف على أساسها والفائدة التي تعطيها للمودعين.
- ٤١- الوديعة تشكل نوعاً من الإدخار بالنسبة للشخص المودع.
- ٤٢- في حساب ودائع بإخطار سابق تحتسب للمودع فائدة أقل مما يحتسب على الودائع لأجل.
- ٤٣- في الحسابات السرية لا يعرف الرقم إلا صاحب الحساب.
- ٤٤- في البيع عن بُعد يعتمد المنتج في تسويق منتجاته على الخدمات البريدية.
- ٤٥- يزداد سعر السلع كلما زاد عدد وسطاء البيع.



حل التمرين

- ١ خطأ
- ٢ صح
- ٣ خطأ
- ٤ صح
- ٥ خطأ
- ٦ خطأ
- ٧ صح
- ٨ خطأ
- ٩ خطأ
- ١٠ خطأ
- ١١ خطأ
- ١٢ صح
- ١٣ صح
- ١٤ صح
- ١٥ صح
- ١٦ خطأ
- ١٧ خطأ
- ١٨ صح
- ١٩ خطأ
- ٢٠ خطأ
- ٢١ خطأ
- ٢٢ خطأ
- ٢٣ صح
- ٢٤ خطأ

٢٥ خطأ
٢٦ صح
٢٧ صح
٢٨ خطأ
٢٩ خطأ
٣٠ صح
٣١ صح
٣٢ صح
٣٣ خطأ
٣٤ خطأ
٣٥ صح
٣٦ خطأ
٣٧ صح
٣٨ صح
٣٩ خطأ
٤٠ صح
٤١ صح
٤٢ صح
٤٣ خطأ
٤٤ صح
٤٥ صح