إدارة المكاتب

قسم العلاقات العامة كلية الإعلام

جامعة السودان المفتوحة

تأليف: بروفيسور عمر الشيخ هجو

مقدمة

إن وراء كل انجاز حضاري جهود علماء كرسوا حياتهم من أجل تقدم المجتمعات والشعوب فان وراء هذا التقدم تكمن دوماً الإدارة الناجحة التي تستطيع توظيف الكفاءات العلمية مع الامكانات المتاحة بأفضل السبل وبأقل التكاليف الممكنة من أجل خير المجتمع وضبط حسن سير العمل وكفاءة الأداء. ولا يختلف اثنان لما لأهمية الإدارة في نجاح أي منظمة سواء كانت شركة أو مؤسسة أو مدرسة أو مستشفى أو مزرعة. ولكن اختلاف طبيعة نشاط هذة المنظمات قد ينعكس على شكل الإدارة لا جوهرها ومن ثم فأي نشاط يحتاج الى إدارة ناجحة تتواءم مع طبيعة هذا النشاط.

من ناحية أخرى، فإن المكتب هو أداة للإدارة. الغرض منه هو المساعدة في إدارة الأعمال التجارية بكفاءة وفعالية أكبر. إدارة المكاتب هي ذلك الفرع من الإدارة، مع تطبيق مبادئ الإدارة لإنجاز العمل من خلال المكتب. تتمثل الوظائف الأساسية للمكتب الحديث في تلقي المعلومات وجمعها وتسجيلها وترتيبها ومعالجتها وإبلاغها. في الآونة الأخيرة، اكتسب مصطلح "إدارة المعلومات" عملة أوسع من مصطلح "إدارة المكاتب". هناك مصطلحات أخرى مثل "إدارة المكتب الإداري" و "إدارة المكتب العلمي" وما إلى ذلك، والتي يتم استخدامها لتعكس الوضع الجديد لمسؤولية المكتب ولإدراك أهمية وظائف المكتب. هذا الكتاب يتعلق بالتطورات الحالية والتفكير الرسمي في مجال إدارة المكاتب.

إدارة المكاتب المعنى والتعريف والعناصر

المكتب هو النقطة المركزية لأي أنشطة تجارية. إنه مثل الدماغ في جسم الإنسان. نظرًا لأن الأنشطة البدنية البشرية يتم تنظيمها والتحكم فيها بواسطة الدماغ، فإن أنشطة القسم والأفراد في المكتب يتم تنظيمها والتحكم فيها من المكتب.

الإدارة هي مفتاح النجاح لأي منظمة ؛ يتم تطبيقه عالميًا في جميع مجالات النشاط البشري المنظم. لذلك تعد إدارة المكاتب جزءًا لا يتجزأ من الإدارة الكلية للمنظمة. يوفر إرشادات مركزية، والتي تحول الجهود الفردية نحو هدف أو أهداف مشتركة. لذلك يتطلب كل مكتب اتخاذ القرار وتنسيق الأنشطة والتعامل مع الموظفين وإجراء تقييم للأداء الموجه نحو الأهداف. يتم أيضًا تنفيذ أنشطة المكتب من قبل مجموعة من الأشخاص (موظفي المكتب) الذين يعملون بالوسائل المناسبة (الأدوات والمعدات) وتحت بيئة مناسبة لهدف أو غرض مشترك – وهو تقديم خدمة كتابية فعالة واقتصادية إلى "المنظمة". تتمثل

وظيفة إدارة المكاتب في تنظيم وتوجيه ومراقبة أنشطة موظفي المكتب لتحقيق هذه الأهداف المشتركة. لهذا السبب تم تعريف إدارة المكاتب على أنها فن إرشاد موظفي المكتب في استخدام الوسائل المناسبة لبيئته من أجل تحقيق غرضه المحدد.

إدارة المكاتب ليست ضرورية فقط لتنظيم الأعمال ولكنها ضرورية أيضًا للمنظمات غير التجارية. في مجتمع الإنترنت الحديث أيضًا، هناك حاجة إلى توجيه الجهود الفردية نحو هدف أو هدف مشترك. يتم إعطاء الاتجاه من مكان مثل المكتب.

يمكن التعامل مع العملية على أنها إدارة مكتب. يتم تنفيذ الأعمال من قبل رجل الأعمال بمساعدة مجموعة من الأشخاص. هذه المجموعة من الأشخاص لها اهتمامات وموهبة وشعار مختلف. لذلك، فإن وظيفة إدارة المكتب هي تنظيم وتوجيه ومراقبة أنشطة هذه المجموعة من الأشخاص لتحقيق أهداف العمل.

معنى إدارة المكاتب

تشير إدارة المكاتب إلى عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والتواصل والتوجيه والتنسيق والتحكم في أنشطة مجموعة من الأشخاص الذين يعملون لتحقيق أهداف العمل بكفاءة واقتصاد. تتضمن إدارة المكتب تخطيط وتصميم وتنفيذ العمل في المنظمة ومكاتبها. وهذا يشمل خلق بيئة عمل مركزة، وتوجيه وتنسيق أنشطة موظفي المكتب لتحقيق أهداف العمل.

تعريف إدارة المكاتب

يمكن تعريف إدارة المكاتب على أنها فن إرشاد وتوجيه التنسيق والتحكم في الأشخاص الذين يتقاضون رواتب في المؤسسة من أجل تحقيق هدف محدد في غضون جدول زمني.

عناصر إدارة المكاتب

تسمى عناصر إدارة المكاتب بأنها ركائز المبنى. إذا كان العمود قويًا، فالمبنى قوي أيضًا. ومن ثم، فإن كفاءة أداء إدارة المكاتب تستند إلى عناصر إدارة المكاتب. فيما يلي العناصر الأساسية لإدارة المكاتب.

1. الأفراد

يقوم موظفو المكتب بالفعل بأداء أعمال المكتب. بشكل عام، يتم اختيار وتنسيب موظفي المكتب من قبل مدير المكتب في منظمة صغيرة. في المنظمة الكبيرة، يتم التوظيف من قبل قسم إدارة الموارد البشرية.

في كلتا الحالتين، يتم تنفيذ العمل المكتبي من خلال تخصيص العمل لكل فرد وفقًا لكفاءته، وتوجيه الموظفين للقيام بالعمل بمساعدة الوسائل المتاحة في المكتب خلال فترة زمنية محددة والتحكم في أنشطة المكتب شؤون الموظفين. يجب على مدير المكتب القيام بكل هذه الأنشطة.

2. الوسائل

الوسائل تشير إلى الأدوات المستخدمة لأداء أعمال المكتب. الوسائل تشمل قلم، قلم رصاص، ممحاة، ورق، حبر، نماذج مكتبية، آلة كاتبة، كمبيوتر، طابعة، آلة حاسبة وما شابه. تم توفير الأدوات المناسبة في المكتب ووضعها في الاستخدام الأكثر كفاءة واقتصادية لتحقيق الأهداف.

3. البيئة

تحدد طبيعة العمل بيئة المكتب. يجب تنفيذ الأعمال المكتبية المختلفة في ظل ظروف أو بيئة معينة. يتم إنشاء بيئة عمل والحفاظ عليها من أجل الأداء السلس للعمل المكتبي. من واجب ومسؤولية مدير المكتب توفير البيئة المناسبة من خلال اعتماد إجراءات وممارسات مختلفة.

4. الغرض

يجب أن يكون موظفو المكتب على دراية بالغرض الذي يتم من أجله تنفيذ عمل معين وتأثير هذا العمل على أداء الآخرين. مدير المكتب يعلم الغرض للمكتب الشخصي. إذا لم يكن الأمر كذلك، فإن أداء العمل المكتبي لا يحقق الاستخدام الأكثر كفاءة واقتصادية لموارد المكتب ويحقق الأهداف.

مفهوم إدارة المكاتب

إدارة المكاتب هي جزء من الإدارة التي تهتم بالإدارة المنهجية للعمل المكتبي من أجل تحقيق هدف المكتب. إنها عملية تخطيط وتنظيم وقيادة وتوجيه ومراقبة الأنشطة الرسمية. تهدف إدارة المكتب إلى تحقيق المكتب الموضوعي.

يتم إنشاء كل عمل بهدف تحقيق الهدف المنشود. حيث أن المكتب هو مركز المنظمة بأكملها. إدارة المكاتب مهمة للغاية لتحقيق الهدف التنظيمي. تساعد إدارة المكتب على تحقيق السلاسة في أداء الأنشطة التجارية. يوفر تدفقًا منتظمًا للتواصل بين كل قسم ومستوى الأشخاص.

وفقًا لجورج آر تيري، "يمكن تعريف إدارة المكاتب على أنها مهمة تخطيط التنسيق وتحفيز جهود الآخرين نحو الهدف المحدد في المكتب".

في الختام، إدارة المكاتب هي عملية التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والتحكم في أنشطة المكتب من أجل تحقيق هدف المكتب بنجاح. إنه جزء من الإدارة الذي يهتم بالإدارة المنهجية للأنشطة المكتبية. إنه جزء لا غنى عنه من الإدارة.

أهمية إدارة المكاتب

المكتب هو مركز المنظمة بأكملها. إنه مثل دماغ جسم الإنسان. الإدارة المنهجية للمكتب هي مفتاح نجاح أي إنجاز ناجح لأنشطة الأعمال. يمكن تفسير أهمية إدارة المكاتب بالنقاط التالية:

1. تدفق سلس للعمل

تساعد إدارة المكاتب في الحفاظ على علاقة وثيقة بين مختلف الإدارات والأفراد. يزود بانتظام الطلبات والأوامر والتعليمات لأشخاص مختلفين. يؤدي وظائف مختلفة مثل التخطيط والتنظيم والسيطرة والتوظيف والإشراف والتحفيز والقيادة الفعالة. لذلك، فإن إدارة المكاتب تجلب السلاسة إلى العمل.

2. الاستخدام الأمثل للموارد:

يستخدم المكتب الموارد البشرية وغير البشرية لتحقيق هدف العمل. في المكتب المُدار بشكل منهجي، يقوم المدير بتطوير نظام وإجراء للاستفادة الفعالة من المورد. يساعد على تقليل إهدار الوقت والموارد وإساءة استخدام المورد. يساعد على الاستفادة القصوى من الموارد.

3. **الحفاظ على التنسيق:**

يعمل المكتب كمنسق لوحدة مختلفة من رجال الأعمال والأفراد. يزود بانتظام المعلومات المحدثة للأشخاص المطلوبين والقسم. التواصل المنتظم يتجنب الصراع وسوء الفهم. لذلك، فإن إدارة المكاتب تعزز التنسيق.

4. مواجهة المنافسة

تتغير بيئة الأعمال اليوم بشكل متكرر. إنها حقيقة أن تلك الأعمال التي لا يمكنها تبني التغييرات لا يمكنها الاستمرار كذلك. تجمع إدارة المكتب المعلومات المتعلقة بالتغيرات في البيئة وتدرب موظفيها على العمل في بيئة متغيرة. هذا مفيد لبناء القدرة التنافسية للمنظمة.

5. المحافظة على كفاءة المكتب

في المكتب المُدار بشكل منهجي، سيوفر المدير توجيهات الدعم المستمر والتوجيه للموظفين لإنجاز عملهم بنجاح. عندما يتم توجيه الموظف بشكل صحيح، سيتم تقليل إهدار الموارد والاستهلاك المفرط للوقت في الوظيفة. وبسبب هذا، سيتم تحسين كفاءة الموظف.

6. النهج الديناميكي

بيئة الأعمال اليوم تتغير باستمرار. إدارة المكاتب مفهوم ديناميكي جيد. سيجمع المعلومات المتعلقة بالتغييرات في البيئة ويقترح تطبيقها في الأعمال التجارية. تعزز إدارة المكاتب المنهجية البحث والتطوير لمعالجة التغيرات في السوق.

7. تقديم الابتكار

المكتب المنهجي دائمًا ما يتبنى تغييرات جديدة. لديها مرافق مناسبة للبحث. يشجع ويحفز الموظف على العمل في بيئة جديدة تتبنى التغيير. يساعد على التوسع والتنويع.

8. تعزيز القيادة

القيادة هي القدرة على تغيير سلوك الآخرين. توفر الإدارة الجيدة للمكتب مسؤولية السلطة المناسبة للموظفين على أساس قدرته. إنه يروج لآلية منهجية لتطوير واحدة كقائد للأعمال التجارية في المستقبل. يوفر برامج التدريب والتطوير لتعزيز القيادة.

ما هي مفاهيم الإدارة الفعالة للمكتب؟

التدفق السلس للعمل:

يزود بانتظام النظام والقيادة والتعليمات لأشخاص مختلفين. يؤدي وظائف مختلفة مثل التخطيط والتنظيم والسيطرة والتوظيف والإشراف والتحفيز والقيادة الفعالة. لذلك، فإن إدارة المكاتب تجلب السلاسة في العمل.

ما هي العناصر الخمسة لإدارة المكاتب؟

على المستوى الأساسي، الإدارة هي تخصص يتكون من مجموعة من خمس وظائف عامة: التخطيط، التنظيم، التوظيف، القيادة، والتحكم

ما هي العناصر الأربعة لإدارة المكاتب؟

تم تحديدها في الأصل من قبل Henri Fayol على أنها خمسة عناصر، وهناك الآن أربع وظائف مقبولة بشكل عام للإدارة والتي تشمل هذه المهارات الضرورية: التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والتحكم.

ما هو المفهوم الحديث للمكتب؟

يشرح المفهوم الحديث للمكتب المكتب كنشاط وليس مكانًا. تسمى الأنشطة العادية لجمع المعلومات وتوزيعها بالوظيفة الأساسية. ترتبط الوظيفة الإدارية بإدارة منظمة الأعمال.

ما هي أنواع إدارة المكاتب؟

على هذا النحو، يتنوع الدور، وغالبًا ما يشمل المسؤوليات عبر مجموعة متنوعة من الوظائف مثل:

- إمساك الدفاتر.
- تخطيط العمليات التجارية.

- حساب التكلفة.
- خدمة الزبائن.
- إدارة قاعدة البيانات.
- إدارة المرافق.
- تصميم قوالب النموذج أو الوثيقة.
- الموارد البشرية.

ما أهم وظائف لإدارة المكاتب؟

أهم وظائف الإدارة هي ثمانية كا يلي:

- الوظيفة رقم 1. التخطيط:
- الوظيفة رقم 2. التنظيم:
- الوظيفة رقم 3. التوظيف:
- الوظيفة رقم 4. الإخراج:
- الوظيفة رقم 5. التحفيز:
- الوظيفة رقم 6. التحكم:
- الوظيفة رقم 7. المشاركة في التنظيم:
- الوظيفة رقم 8. الاتصال:

ما هي الأهداف الرئيسية للمكتب؟

يهدف المكتب إلى خدمة الأهداف التالية:

- تقديم الدعم للإدارة.
- العمل كقناة اتصال.

• تسهيل التنسيق.

• العمل كمركز للمعلومات.

• العمل كمركز تحكم.

• العمل كمركز خدمة.

اما وظائف رئيسية للإدارة عند لوثر كلك؟

قام Luther Gulick، خليفة Fayol، بتعريف وظائف للإدارة – التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والتنسيق وإعداد التقارير والميزنة.

ما هي الوظائف الست للإدارة لدي فايول؟

التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة. يميز فايول بين مبادئ وعناصر الإدارة...

• التخطيط: يعني التخطيط اتخاذ قرار مسبق بشأن ماذا وكيف ومتى يجب القيام بشيء ما.

• تنظيم:...

• التوظيف:...

• الإخراج:...

•المتابعة:...

• التنسيق:

من المسؤول عن إدارة المكاتب؟

مديرو المكاتب مسؤولون عن الحفاظ على المكتب يعمل بسلاسة والإشراف على الدعم الإداري. يمكن أن تتنوع الوظيفة على نطاق واسع في الواجبات والمسؤوليات، من الاستقبال وتحرير النسخ والدعم، إلى التعامل مع نوع معين من الأعمال الورقية أو التسجيل في قسم معين.

ما هو الدور الرئيسي للمكتب؟

المنظمة بحاجة للاتصال والمكتب هو مركز الاتصال. لذلك، المكتب ضروري لكل منظمة. تحتاج المنظمة إلى إدارة فعالة لعملها ونموها. تعني الإدارة إنجاز الأشياء من خلال جهود الآخرين.

لماذا يسمى المكتب؟

ظهر مكتب الكلمات الإنجليزية لأول مرة في عام 1395، في إشارة إلى "مكان يتم فيه التعامل التجاري" ولكن الكلمة لها جذور أقدم بكثير. وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية officium، والتي لا تشير بالضرورة إلى مكان معين، بل تشير إلى مكتب بمعنى الموظفين، أو المعنى الأكثر تجريدًا للوظيفة الرسمية.

ما هي الوظائف الست للمكتب؟

يؤدي المكتب بشكل أساسي تلك الوظائف المتعلقة بإدارة المعلومات. يساعد في تلقي المعلومات وتسجيلها وترتيبها وتحليلها ونقلها...

•عملية الإدارة....

•العلاقات العامة....

• تطوير نظام المكاتب والإجراءات....

• الحراسة الآمنة للأصول....

• تصميم الشكل والتحكم فيه.

ما هي الأهداف الخمسة الذكية؟

إن الأهداف الذكية تختصر في الكلمط الانجليزية SMART وهي تعني محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وذات صلة ومحددة زمنيًا. يساعد تحديد هذه المعايير من حيث صلتها بهدفك على ضمان إمكانية تحقيق أهدافك في غضون إطار زمني معين.

مبادئ الإدارة الأربعة عشر لدى هنري فايول

قدم هنري فايول، المعروف أيضًا باسم "أب نظرية الإدارة الحديثة" تصورًا جديدًا لمفهوم الإدارة. قدم نظرية عامة يمكن تطبيقها على جميع مستويات الإدارة وكل قسم. يمارس المديرون نظرية فايول لتنظيم وتنظيم الأنشطة الداخلية للمؤسسة. ركز على تحقيق الكفاءة الإدارية.

يتم شرح المبادئ الأربعة عشر للإدارة التي أنشأها هنري فايول أدناه.

1- تقسيم العمل

يعتقد Henri أن فصل العمل في القوى العاملة بين العمال سيعزز جودة المنتج. وبالمثل، خلص إلى أن تقسيم العمل يحسن إنتاجية وكفاءة ودقة وسرعة العاملين. هذا المبدأ مناسب لكل من مستوى العمل الإداري والفني.

2. السلطة والمسؤولية

هذان هما الجانبان الرئيسيان للإدارة. تسهل السلطة الإدارة للعمل بكفاءة، والمسؤولية تجعلهم مسؤولين عن العمل المنجز تحت توجيههم أو قيادتهم.

3. الانضباط

بدون انضباط، لا يمكن إنجاز أي شيء. إنها القيمة الأساسية لأي مشروع أو أي إدارة. الأداء الجيد والعلاقات المتبادلة المعقولة تجعل مهمة الإدارة سهلة وشاملة. يساعد السلوك الجيد للموظفين أيضًا على بناء حياتهم المهنية والتقدم فيها بسلاسة.

4. وحدة القيادة

هذا يعني أن الموظف يجب أن يكون لديه رئيس واحد فقط ويتبع أوامره. إذا كان على الموظف متابعة أكثر من رئيس واحد، فإن هناك تضاربًا في المصالح قد يؤدي إلى حدوث ارتباك.

5. وحدة الاتجاه

يجب أن يكون لكل من يمارس نفس النشاط هدفًا موحدًا. هذا يعني أن كل شخص يعمل في شركة ما يجب أن يكون لديه هدف ودافع واحد يجعل العمل أسهل ويحقق الهدف المحدد بسهولة.

6. تبعية المصلحة الفردية

يشير هذا إلى أن الشركة يجب أن تعمل بشكل موحد من أجل مصلحة الشركة بدلاً من المصلحة الشخصية. كن خاضعًا لاغراض المنظمة. يشير هذا إلى سلسلة القيادة الكاملة في الشركة.

7. الأجر

يلعب هذا دورًا مهمًا في تحفيز العاملين في الشركة. يمكن أن تكون المكافأة نقدية أو غير نقدية. ومع ذلك، يجب أن يكون ذلك وفقًا لجهود الفرد التي بذلها.

8. المركزية

في أي شركة، يجب أن تكون الإدارة أو أي سلطة مسؤولة عن عملية اتخاذ القرار محايدة. ومع ذلك، هذا يعتمد على حجم المنظمة. أكد هنري فايول على ضرورة وجود توازن بين التسلسل الهرمي وتقسيم السلطة.

9. التسلسل العددي أو التدرج الهرمي

يسلط فايول على هذا المبدأ الضوء على أن التدرج الهرمي يجب أن يكون من الأعلى إلى الأدنى. هذا ضروري حتى يعرف كل موظف كبيره المباشر كما يجب أن يكون قادرًا على الاتصال بأي شخص، إذا لزم الأمر.

10. الترتيب

يجب أن تحافظ الشركة على أمر عمل محدد جيدًا للحصول على ثقافة عمل مواتية. سيعزز المناخ الإيجابي في مكان العمل من الإنتاجية الإيجابية.

11. حقوق الملكية

يجب معاملة جميع الموظفين على قدم المساواة واحترام. تقع على عاتق المدير مسؤولية عدم تعرض أي موظف للتمييز.

12. الاستقرار

يقدم الموظف الأفضل إذا شعر بالأمان في وظيفته. من واجب الإدارة توفير الأمن الوظيفي لموظفيها.

13. المبادرة

يجب على الإدارة دعم وتشجيع الموظفين على اتخاذ مبادرات في المنظمة. سيساعدهم ذلك على زيادة اهتمامهم وجعل ذلك يستحق.

14. روح الفريق أو الجامعة

تقع على عاتق الإدارة مسؤولية تحفيز موظفيها ودعم بعضهم البعض بانتظام. تطوير الثقة والتفاهم المتبادل سيؤدي إلى نتائج إيجابية وبيئة عمل.

تُستخدم مبادئ الإدارة الأربعة عشر هذه لإدارة منظمة وهي مفيدة للتنبؤ والتخطيط وصنع القرار والتنظيم وإدارة العمليات والرقابة والتنسيق.

الدليل الحديث لإدارة المكاتب

تعد إدارة المكاتب مهمة كبيرة وتتضمن الكثير من أصحاب المصلحة. يتعلق الأمر بأكثر من مجرد تسليم اللوازم المكتبية والتعامل مع المهام الإدارية الأخرى – إنه في الواقع يتعلق بالتأكد من أن مكتبك الحديث وكل من بداخله يعملون بشكل متناغم.

في هذا الدليل، سنلقي نظرة على إدارة المكاتب، كما يفعلها مديرو المكاتب الحديثة. سننظر في متطلبات وظيفة إدارة المكاتب، والمهارات المطلوبة للنجاح، وكيف يتغير الدور، وكيف يمكنك التفوق في هذا المجال.

ما هي إدارة المكاتب؟

إدارة المكاتب هي وظيفة تركز على تحسين الإنتاجية والكفاءة وظروف العمل داخل المكتب. قد ينطوي على مجموعة واسعة من المسؤوليات، بما في ذلك إدارة مكان العمل الحديث، والتعامل مع المعدات المكتبية، وبناء بيئة مكتبية دافئة، وإدارة ميزانية المكتب، والترحيب بالزوار والموظفين الجدد في مكان العمل، وتنظيم الأنشطة في المكتب والفعاليات خارج الموقع للمكتب شؤون الموظفين والتخطيط وحجز السفر للموظفين، وإدارة الاتصالات الداخلية، والحصول على أثاث المكاتب، وأكثر من ذلك.

مدير المكتب هو مسمى وظيفي محدد سيختلف عمله اختلافًا كبيرًا من شركة إلى أخرى، اعتمادًا على الصناعة، وحجم الشركة، وتكوين الإدارات الأخرى. ستختلف إدارة المكاتب اختلافًا كبيرًا اعتمادًا على ما إذا كنت تعمل في شركة كبيرة أو صغيرة.

هناك عدد من الألقاب البديلة للدور مثل:

• مدير مكان العمل

• رئيس عمليات المكتب

•مدير منشأة

•مدير إداري

مهارات مدير المكتب

المهارات الشخصية ضرورية لمدير مكتب جيد، قبل كل شيء. غالبًا ما يعمل مديرو المكاتب كوسيط للإدارات المختلفة، سواء كان ذلك التواصل بين الإدارة العليا والموظفين، أو بين الموارد البشرية والموظفين، أو بين الشركة والعاملين الآخرين في المبنى، مثل موظفي الحراسة. اقرأ مقالنا حول كيفية تحسين مهاراتك في إدارة المكاتب والأدوات التي يجب أن تتقنها لتعزيز حياتك المهنية.

هذا لا يعني أن الكفاءات الفنية ليست مهمة، فهذه بالتأكيد يمكن أن تضيف قيمة. خاصة مع استمرار تغيير دور مدير المكتب بمرور الوقت، تزداد أهمية الخبرة الفنية والتعليم، مثل القدرة على استخدام البرامج أو فهم قوانين العمل.

مع ذلك، فإن المهارات الأساسية والواجبات الرئيسية لمدير المكتب التي يجب أن تركز عليها هي:

• المهارات التنظيمية ومهارات إدارة الوقت، حيث أن الطلبات الكمية والمتنوعة على الدور تعني أن مديري المكاتب الأفضل تنظيماً فقط هم من سيؤدون أداءً جيدًا حقًا.

• المهارات الشخصية والقيادية، والتي ستسمح لهم بالحفاظ على موظفين سعداء، وإحداث انطباع أول جيد لدى الزوار، وإزالة الخلافات المتوترة بين الفرق. ستحتاج أيضًا إلى العمل مع الكثير من الإدارات المختلفة، بما في ذلك الموظفون الإداريون وأدوار السكرتارية والفرق المالية والموارد البشرية والمزيد.

• مهارات الاتصال، بحيث يكون لدى أعضاء الفريق فكرة واضحة عما تخطط الإدارة العليا للمستقبل، وما يتوقعونه من الموظفين. سيتطلب هذا على الأرجح بعض مهارات PowerPoint.

• مهارات التفاوض، لتحسين أي اتفاقيات قد تعقدها الشركة مع مقدمي الخدمات الخارجيين. على سبيل المثال، إذا كنت تقوم بتغيير مباني المكاتب، فستحتاج إلى مهارات التفاوض وقدرات اتخاذ القرار للحصول على أفضل صفقة لشركتك.

ما هي الأنواع النموذجية لإدارة المكاتب؟

بغض النظر عن الصناعة، هناك مجال لمنصب مدير مكتب في معظم الشركات. ومع ذلك، يمكن أن تختلف المهام الموكلة إلى هذا الموظف اختلافًا كبيرًا وقد تعتمد على عدد من العوامل، ليس أقلها الصناعة التي تعمل فيها الشركة.

الأنواع الأكثر شيوعًا لمديري المكاتب هي:

• مدراء مكاتب الشركة

• مدراء المكاتب القانونية

• مديرو المكاتب الطبية وطب الأسنان

• مديري المكاتب الافتراضية

مدراء مكاتب الشركات

في الشركة، تحيط المهام الرئيسية لمديري المكاتب بتحسين أداء الإدارات العاملة داخل المكتب. يجب أن تكون البيئة التي يعمل فيها الموظفون مناسبة للعمل الذي يقومون به، وكذلك للعلامة التجارية وثقافة الشركة نفسها.

ضمن إعدادات الشركة، قد يشارك مديرو المكاتب في عمل الإدارات الأخرى، مثل الموارد البشرية (الموارد البشرية والتوظيف) والتمويل وحتى التسويق.

بالنسبة للشركات الكبيرة، من الشائع وجود فروع متعددة منتشرة في جميع أنحاء البلاد، أو حتى في جميع أنحاء العالم. في هذه الحالة، عادة ما يتم تعيين مدير مكتب واحد على الأقل للإشراف على المهام في

كل فرع، مع تقديم كل تقرير إلى مدير مكتب أعلى، يعمل بشكل عام في المكتب الرئيسي، والذي يدير العمليات الإجمالية لإدارة المكتب.

مدراء المكاتب القانونية

توظف المكاتب القانونية مديري المكاتب لإدارة بيئات العمل لموظفي وعملاء الشركة. تختلف مسؤولياتهم بين المكاتب، ولكن غالبًا ما يتم تكليف مديري المكاتب القانونية بالتعامل مع العملاء القادمين والزائرين الآخرين للمبنى، والتعامل مع المساعدين الإداريين، والتعامل مع كشوف رواتب الموظفين، والعمل في المشاريع جنبًا إلى جنب مع فريق الموارد البشرية.

إحدى المسؤوليات الرئيسية لمدير المكتب القانوني هي مساحة المكتب نفسها. نظرًا لأن هذه الأماكن غالبًا ما يأتي العملاء الحاليون والمحتملون للتحدث مع مجلسهم القانوني، يجب أن توفر مساحة العمل أعلى إحساس بالاحتراف.

يتطلب العمل كمدير مكتب قانوني بشكل عام فهم القانون، لا سيما في أي مجال تتخصص فيه الشركة.

مديري المكاتب الطبية وطب الأسنان

في صناعة الرعاية الصحية، غالبًا ما يتم توظيف مديري المكاتب في المستشفيات ومكاتب الأطباء ومكاتب أطباء الأسنان. في هذه الحالة، يُطلب من مديري المكاتب عمومًا أن يكون لديهم مستوى معين من المعرفة الصناعية ذات الصلة. يمكن أن يشمل ذلك التعليم في مجال الرعاية الصحية أو علم التشريح، والإجراءات المخبرية، وحتى القانون المحيط بالرعاية الصحية.

لا يزال مدير مكتب يعمل في مجال الرعاية الصحية مسؤولاً عن مساحة العمل، مع التركيز على خلق بيئة مناسبة للمرضى. قبل كل شيء، تعتبر النظافة الصارمة أمرًا حيويًا في جميع أنحاء المنشأة.

من المهم أيضًا راحة المرضى وشعورهم بالراحة، لذلك يجب أن تتمتع غرف الانتظار وغرف العمليات بجماليات مهدئة وآمنة، ويجب تشجيع الموظفين على إعطاء حضور مماثل عند التعامل مع المرضى.

قد تشمل المهام الإضافية لمديري المكاتب في مجال الرعاية الصحية التعامل مع سرية المرضى، وضمان اتباع الممارسات المناسبة للتخلص من النفايات الطبية، وربما حتى الإشراف على المساعدين الطبيين.

مديري المكاتب الافتراضية

لا تحتاج العديد من الشركات إلى مدير مكتب يعمل بدوام كامل في مكان واحد. قد تكون الشركة صغيرة جدًا وغير قادرة على تحمل تكاليف شخص ما لهذا المنصب، أو قد يكون لديهم ساعات قليلة فقط من العمل في الأسبوع لرعايتها. كما أصبح من الشائع أيضًا إدارة شركة مع جزء كبير من الموظفين، أو ربما جميع الموظفين، الذين يعملون عن بُعد.

بالنسبة لشركات مثل هذه، أصبح دور مدير المكتب الافتراضي أكثر شيوعًا وحيويًا للنجاح. يسمح لمدير المكتب بالتعامل مع المهام المهمة بشكل صحيح دون إجبار الشركة على التغيير إلى إعداد أكثر تقليدية.

ستعتمد مسؤوليات مدير المكتب الافتراضي بشكل كبير على الشركة نفسها – ما تحتاجه الشركة، وعدد الساعات التي يتوقع أن يعمل بها الموظف في الأسبوع، وثقافة الشركة، وما إلى ذلك. ولكن، ستظل معظم مسؤوليات مدير مكتب الشركة سارية.

يتمثل الاختلاف الأكبر مع مدير المكتب الافتراضي في عدم وجود مساحة فعلية للإدارة. قد يبدو وجود مدير مكتب بلا مكتب أمرًا زائدًا عن الحاجة، لكن هذا اعتقاد خاطئ.

مع المكتب الافتراضي، لا يزال يتعين على مدير المكتب التوفيق بين معظم مهام مدير المكتب التقليدي – مثل تنظيم السفر، والتخطيط لأحداث الشركة خارج الموقع، والمساعدة في المشاريع للفرق الأخرى، وتنفيذ أدوات مؤتمرات الفيديو – ولكن هذا يتطلب الآن التعامل مع فرق منتشرة عبر مواقع مختلفة.

وقد يعني هذا أيضًا بلدانًا مختلفة في مناطق زمنية مختلفة تمامًا. قد يبدو الأمر غير منطقي، ولكن قد يكون تعيين مدير مكتب أمرًا بالغ الأهمية في حالة عدم وجود مكتب فعلي على الإطلاق.

تغيير مفهوم إدارة المكاتب

تطورت إدارة المكاتب بشكل كبير في السنوات الأخيرة. لقد تحول هؤلاء الموظفون من موظفي استقبال وسكرتيرات مكلفين بعمل نسخ ضوئية ونقل الرسائل، الآن إلى أدوار ذات مستوى استراتيجي أكبر في الشركة.

يلتقي العديد من مديري المكاتب الآن مع كبار الموظفين بانتظام حيث يتم تكليفهم بقرارات مهمة مثل موقع المكتب وتحسين الإنتاجية والمزيد.

إدارة المكاتب الحديثة

من المتوقع أن يكون لمديري المكاتب الحديثة تأثير مباشر أكثر على توليد الإيرادات للشركة. إنهم مكلفون بتخطيط وتنفيذ وتحليل مشاريعهم الخاصة تمامًا مثل الأقسام الأخرى في الشركة – وكل ذلك بهدف تحقيق قيمة حقيقية للشركة.

أصبح مديرو المكاتب أكثر فأكثر يشاركون في عمل الفرق الأخرى – مثل المساعدة في صياغة حملات تسويقية وعلامات تجارية كبيرة، والمساعدة في تخطيط الأحداث التي تديرها الشركة، ومساعدة فريق الموارد البشرية في المشاريع التي تهدف إلى تحسين رضا الموظفين وإنتاجيتهم.

عادةً ما يتم تكليف مدير المكتب بإيجاد وإنشاء برامج عافية للموظفين مناسبة، عادةً بالتنسيق مع الموارد البشرية.

مع هذه المسؤولية الإضافية والمجال للنمو الوظيفي تأتي توقعات أعلى. يجب أن يتمتع مدير المكتب الناجح بالخبرة والمعرفة في البرامج المختلفة التي تستخدمها الشركة.

مهارات إدارة المشروع أمر لا بد منه، حيث يصبح الدور أكثر أهمية ويبدأ من تلقاء نفسه. من المهم أن يظلوا على اطلاع دائم بالمعرفة الصناعية، مثل الاتجاهات واللوائح والأخبار.

قد يُطلب من مدير المكتب ارتداء العديد من القبعات المختلفة. قد لا يكون لشركتين فقط مجموعة مختلفة تمامًا من التوقعات للمنصب، ولكن مسؤوليات مدير المكتب في الشركة قد تتغير بشكل كبير من أسبوع لآخر.

إذا بدأت الإدارات الأخرى مشاريع تحتاج إلى مساعدة، أو إذا اقترب حدث كبير للشركة، أو إذا حدث تغيير مفاجئ في الصناعة، فقد يُطلب من مدير المكتب التخلي عن مهامهم الحالية والمساعدة في التقاط فترة الركود.

ما هي الوظائف الرئيسية لإدارة المكاتب؟

ستعتمد مسؤوليات مدير المكتب داخل الشركة على الكثير من العوامل، مثل الصناعة والحجم وثقافة الشركة. لذلك ستركز هذه القائمة على المسؤوليات النموذجية لمدير مكتب حديث في مكتب الشركة.

يمكن تقسيم المجالات النموذجية لإدارة المكاتب إلى:

1. مساحة المكتب
2. إدارة شؤون الموظفين
3. تخطيط لحدث
4. سفر الموظفين
5. طاقم عمل المنشأة
6. الاتصال الداخلي
7. السلامة والأمن

مساحة المكتب

إن مفهوم مساحة المكتب في دور إدارة المكتب القياسي، غالبًا ما تكون هذه هي المسؤولية الرئيسة. من المهم تحقيق التوازن بين الشكل والوظيفة – ضمان جو إيجابي، مع المساعدة على الأداء العالي.

أمثلة على المهام:

- الحرص على تطابق جماليات المساحات المكتبية مع العلامة التجارية والأشخاص العاملين هناك.
- وضع ثقافة ومعايير وتنظيم العمل داخل المكتب.
- خلق مساحة عمل مناسبة للموظفين لتحسين الإنتاجية والروح المعنوية.
- استبدال المعدات المكسورة أو المستعملة أو القديمة.
- التعامل مع مساحات الاجتماعات التي تستخدمها الفرق المختلفة.

إدارة شؤون الموظفين

في كثير من الأحيان، على الرغم من عدم وجود بعض الجدل، سيُطلب من مدير المكتب مساعدة الموارد البشرية مع بقية الموظفين. وفي الشركات الصغيرة والصاعدة، قد لا يكون هناك فريق موارد بشرية على الإطلاق، ويمكن أن تقع هذه المسؤوليات بأكملها على عاتق مدير المكتب.

في هذه الحالات، لا ينبغي التفكير في وجود مدير عام للمكتب، بل يجب إحضار شخص لديه معرفة واسعة بقانون العمل.

في أي حال، قد يتضمن إشراك مدير المكتب في مسؤوليات الموارد البشرية مهامًا أكثر ليونة، مثل الاستماع إلى المخاوف وردود الفعل من الموظفين، بالإضافة إلى المهام المتعلقة بالأجور والمزايا.

أمثلة على المهام:

- إدارة الامتيازات وبرامج الرفاهية.
- فهم كيفية عمل الموظفين في المكتب بشكل أفضل، وما هي احتياجاتهم ورغباتهم.
- العمل مع الموارد البشرية على التوظيف والتوظيف.
- إدارة المدفوعات والترقيات للموظفين الحاليين
- المساعدة في خلق حافز خارجي للموظفين.

إدارة موظفي المنشأة

غالبًا ما لا يكون موظفو الشركة هم الأشخاص الوحيدون الذين يعملون داخل مساحة المكتب. غالبًا ما يكون المقاولون الخارجيون والموظفون في المبنى المستأجر حاضرين في المكتب، وتقع إدارتهم عمومًا ضمن اختصاص مدير المكتب.

أمثلة على المهام:

- العمل مع الأشخاص الذين يعملون في المكاتب، ولكن ليسوا موظفين في الشركة، مثل عمال الصيانة أو موظفي الحراسة أو سائقي التوصيل.
- التواصل مع المالك أو مدير الممتلكات.
- إقامة علاقات مع الإمدادات الخارجية.

التخطيط لحدث

من الواضح أن إدارة الأحداث التي تجري داخل مساحة المكتب تقع ضمن مجال اختصاص مدير المكتب. غالبًا ما يمتد هذا أيضًا إلى الأحداث خارج المكتب، سواء كانت أحداثًا لبناء الفريق أو تلك التي تتضمن عملاء وآفاق.

أمثلة على المهام:

• تخطيط وتنظيم احتفالات الأعياد في المكتب.

• إدارة الرحلات خارج الموقع، مثل ورش العمل وفعاليات بناء الفريق والخلوات وما إلى ذلك.

• التعامل مع الأماكن والبائعين والمقصورات ومسارات الرحلات.

سفر الموظفين

تعد إدارة سفر الموظفين جزءًا كبيرًا من إدارة المكاتب الحديثة. هناك الكثير من الأجزاء المتحركة التي يجب مراعاتها، ويمكن أن يكون عبء العمل لإدارة السفر هائلاً وفوضويًا للغاية في بعض الأحيان.

يمكن أن يكون للمضاعفات غير المتوقعة مع السفر عواقب وخيمة على الشركة إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح، حيث قد يعني ذلك تفويت حدث مهم في الصناعة، أو فقدان عميل محتمل كبير.

أمثلة على المهام:

• إدارة ميزانية السفر للموظفين.

• التعامل مع الرحلات الجوية، والنقل من وإلى المطارات، والإقامة.

• التعامل مع حالات الطوارئ، مثل الرحلات الملغاة أو الفائتة.

الاتصال الداخلي

يعتبر الاتصال بين الإدارة العليا للشركة والموظفين العاملين في غاية الأهمية للعمل المنتج للشركة. غالبًا ما يتم تكليف مدير المكتب بإدارة هذا. حتى إذا كان لدى الشركة قسم اتصالات أو متخصصون في الاتصال داخل فريق التسويق، فقد يُطلب من مدير المكتب المساعدة في هذا النوع من العمل.

أمثلة على المهام:

• توصيل احتياجات وأهداف الشركة لموظفيها.

• إطلاع الموظفين على تغييرات الشركة، مثل العلامات التجارية والتعيينات وتحديثات الأقسام.
• الاستماع ومراعاة اهتمامات واحتياجات الموظفين.

السلامة والأمن

لا يمكن التقليل من أهمية خلق بيئة عمل آمنة. هذا يعني أن ظروف العمل للموظفين يجب أن تكون آمنة، كما يجب أن تكون الشركة آمنة من التهديدات الخارجية المحتملة.

• تنظيم وإجراء التدريبات، على سبيل المثال للحرائق أو الرماة النشطة
• التأكد من إغلاق المبنى ليلاً
• إدارة فرق الأمن أو الدوائر التلفزيونية المغلقة
• توزيع وتتبع المفاتيح والجوازات للموظفين والضيوف
• ضمان الوصول إلى معدات السلامة المناسبة
• اعتماد الأدوات والمواد المستخدمة من قبل الموظفين المناسبين
• (بالاشتراك مع تكنولوجيا المعلومات) أمن البيانات
• (بالاشتراك مع الموارد البشرية) التعامل مع المضايقات أو التمييز أو التهديد بين الموظفين، وإظهار الغضب والإحباط من قبل الموظفين

يستمر دور المسؤول الإداري في التطور، مع المزيد من الطلبات على المنصب كل عام. واحدة من أفضل الطرق لمقارنة مهاراتك بالسوق هي إلقاء نظرة على التوصيفات الوظيفية لمدير المكتب، وسترى التوقعات العالية لدى العديد من الشركات.

يمكن للشركات أن ترى التأثير المباشر لمديري المكاتب على بيئة عملهم، وبالتالي من غير المحتمل أن يختفي الدور في أي وقت قريب. بالنسبة لمديري المكاتب، فإن الدور صعب لدرجة أنه يمكن أن يؤدي إلى مناصب عليا في الشركة من رئيس الأركان إلى مدير العمليات.

إدارة المكاتب: التعريف والأمثلة

تعد إدارة المكاتب أمرًا بالغ الأهمية في مكان العمل حيث تعمل بمثابة النفط للحفاظ على استمرار الشركة. جزء من إدارة المكتب هو الحفاظ على بيئة منتجة ومتناغمة تساعد الموظفين على العمل بفعالية. يمكن أن يساعدك فهم ماهية إدارة المكاتب من حيث توقعات ومسؤوليات مدير المكتب

في تحديد ما إذا كان هذا مجالًا ترغب في استكشافه في حياتك المهنية. في هذا المقال نجيب على سؤال "ما هي إدارة المكاتب؟" قم بفحص المهام المتضمنة في إدارة المكاتب وشارك الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتصبح مدير مكتب.

ما هي إدارة المكاتب؟

من الضروري معرفة إجابة السؤال "ما هي إدارة المكاتب" قبل أن تقرر ممارسة مهنة في هذا المجال. ببساطة، تضمن إدارة المكتب عمل المكتب بسلاسة. عادة ما يكون مجال العمل هذا مواجهًا للداخل، مما يعني أن الجمهور المستهدف الذي يهدف مدير المكتب إلى إرضاءه هو الشركة نفسها، على عكس المستهلكين. في حين أن البعض قد لا يتمتع بإدارة المكاتب، فإن العمل الإداري الذي يؤديه مديرو المكاتب قد يكون لا غنى عنه. من المرجح أن يكون لدى الشركة التي لديها تدبير منزلي جيد موظفين سعداء يتمتعون بعقول حرة للتركيز على عملهم ومساعدة الشركة على تحقيق المزيد من الإيرادات.

هناك العديد من الطرق لتنفيذ إدارة المكاتب لتحقيق الهدف المتمثل في الحفاظ على المكتب وتشغيله بأقل قدر من العقبات. قد تتضمن بعض المهام اليومية لمدير المكتب ما يلي:

تكامل الأعمال الإدارية

كل قسم في الشركة مشغول بمهامه الخاصة ولا يختلف مدير المكتب عن ذلك. كجزء من ضمان إدارة الشركة بشكل جيد، عادة ما يكون مدير المكتب مسؤولاً عن العمل الإداري الذي قد لا يكون مرئيًا للآخرين على الفور ولكنه بالغ الأهمية. يمكن أن يشمل هذا العمل الإداري جرد المواد المكتبية مثل القرطاسية والوجبات الخفيفة الخاصة بالمؤن، وشراء وتنظيم المواد التي تفتقر إلى الإمداد وإجراء الفحوصات الروتينية للمكتب لضمان مستويات عالية من الأمن والسلامة.

ومع ذلك، يمكن أن تأتي إدارة اللوازم المكتبية بأشكال مختلفة اعتمادًا على ما إذا كان لدى الشركة مكتب فعلي أم لا. إذا كان المكتب افتراضيًا، فقد لا يقوم مدير المكتب بإدارة الإمدادات المادية في مخازن الشركة كمهمة مهام. بدلاً من ذلك، قد يحتفظ مدير المكتب بمخزون عبر الإنترنت للمواد التي توفرها الشركة أو تسلمها إلى منازل كل عضو في الفريق.

التواصل مع مختلف أصحاب المصلحة

في المكتب، يمكنك العمل مع أنواع مختلفة من الأشخاص ذوي الاحتياجات وأساليب العمل المختلفة. قد يرغب مدير المكتب في مقابلة مختلف أصحاب المصلحة في المكتب لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم ورغباتهم. التواصل مهم عند الحصول على تعليقات من المتخصصين في الشركة. قد يرغب مدير المكتب في جدولة اجتماعات عرضية مع كل قسم للاستماع إلى مخاوفهم واقتراحاتهم للتحسين. تساعد هذه الاجتماعات عادةً في تسهيل محادثة مفتوحة حتى يعرف مدير المكتب كيفية تنظيم المكتب لتحقيق أقصى قدر من الراحة للموظفين.

اقتراح تحسينات على الشركة ورفاهية الموظفين

كمتابعة للمحادثات مع مختلف أصحاب المصلحة في الشركة، قد يرغب مدير المكتب الذي يسعى إلى إضافة قيمة إلى الشركة في التفكير في اقتراح بعض التحسينات على فريق الموارد البشرية التي يمكن أن تحسن رفاهية الموظفين. هذا يمكن أن يساعد في إبقاء المهنيين سعداء. يمكن أن يساعد الاهتمام الجيد باحتياجات فريقك في الحفاظ على إنتاجيتهم، مما يؤدي بدوره إلى تحقيق المزيد من الإيرادات والأرباح للشركة.

قد يرغب مدير المكتب في أن يضع في اعتباره أنه ليس ملزمًا بالموافقة على جميع الطلبات المقدمة من أصحاب المصلحة وأن هذه المحادثات هي فقط لفهم آراء وملاحظات الموظفين. قد يطلب بعض المحترفين مزايا أو امتيازات تتجاوز إمكانيات الشركة أو يقترحون أفكارًا لا يشاركها الآخرون في الشركة. في مثل هذه الحالة، يتمثل دور مدير المكتب في توحيد وفحص الملاحظات لاستخلاص ما سيكون في مصلحة الشركة وموظفيها.

عمليات التفتيش الروتينية لمقر الشركة

غالبًا ما يعتبر الناس سلامة وتوافر المرافق في المكتب أمرًا مفروغًا منه. يذهب الكثير من العمل في صيانة مرافق المكتب وضمان أمن المكتب. تقع مسؤولية القيام بذلك على عاتق مدير المكتب. قد يختار مدير المكتب التجول في المكتب بشكل دوري على مدار اليوم للحذر من الشخصيات المشبوهة في المكتب والتي ليست جزءًا من الشركة. اعتمادًا على الموقف والخطورة، يجوز لمدير المكتب الاتصال بفريق الأمن إذا اكتشفوا تدخلاً في المكتب.

هذه الفحوصات الروتينية ضرورية أيضًا لمساعدة مدير المكتب في الكشف عن أي مرافق معطلة. على سبيل المثال، قد يكون باب المخزن مفكوكًا ويمكن لمدير المكتب الذي يدرك ذلك اتخاذ خطوات لإصلاح الباب. بدلاً من ذلك، يمكن أن تومض أحد الأضواء في غرف الاجتماعات باستمرار ويعرقل الاجتماعات التي تُعقد هناك. قد يرغب مدير المكتب في الاتصال بفني كهربائي لإصلاح المصابيح.

أمثلة على المسميات الوظيفية لإدارة المكاتب

كما هو موضح، تختلف إدارة المكاتب على نطاق واسع في النطاق، وبالتالي ليس من المستغرب وجود العديد من العناوين المختلفة في السوق لدور إدارة المكاتب. للشركات الحرية في إنشاء وظائف مختلفة لنفس نطاق العمل بشكل أساسي. إذا كنت حريصًا على بدء حياتك المهنية كمدير مكتب، فقد ترغب في البحث عن بعض مناصب إدارة المكاتب. فيما يلي بعض المسميات الوظيفية المختلفة التي قد تستكشفها:

1. مسؤول إداري
2. مدير الإدارة
3. نائب مسؤول مدير المقر
4. مساعد مكتب تنفيذي
5. مدير تنفيذي منشأة
6. المدير الإداري
7. رئيس إدارة المكتب
8. مدير مكتب
9. مدير المتابعة
10. مكتب دعم تنفيذي
11. مدير العمليات والمكتب
12. إدارة الممتلكات والمكاتب
13. مدير مكان العمل

كيف تصبح مديراً لمكتب؟

إدارة المكاتب مجال يمتد على مختلف الصناعات. قد تختلف احتياجات المكاتب بسبب طبيعة العمل الذي ينطوي عليه تلك الصناعة. ضع في اعتبارك اهتماماتك وخبراتك ومهاراتك الشخصية لمساعدتك في العثور على دور في إدارة المكتب. على سبيل المثال، إذا كنت تحب تنظيم الأمور والحفاظ عليها بشكل منظم، فقد تجد دورًا أكبر في إدارة المكتب الإداري ليكون مهنة مُرضية. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لمساعدتك في أن تصبح مدير مكتب:

1. **متابعة المؤهلات التعليمية ذات الصلة**

كجزء من تقييم ما إذا كانت إدارة المكتب مناسبة لك، قد ترغب أيضًا في التفكير في الحصول على درجات أو دبلومات معينة لمساعدتك في رحلتك لتصبح مدير مكتب. يميل مديرو المكاتب إلى الحصول على درجة علمية في إدارة الأعمال أو الدبلومات الأخرى المتعلقة بالأعمال من المعاهد الفنية التي تزودهم بمهارات الاتصال والتنظيم اللازمة النموذجية لمديري المكاتب الجيدين. توفر هذه المؤهلات المهنية أساسًا للمعرفة الموضوعية التي يمتلكها مدير المكتب عادةً.

2. **تطوير علاقات وشبكات مهنية جيدة**

يمكن أن يساعدك لقاء أشخاص جدد من خلال أحداث التواصل وتجمعات الشركات الأخرى على تحقيق حلمك في أن تكون مدير مكتب. يمكنك مقابلة مدير التوظيف الذي يعمل في شركة مع منصب مدير مكتب مفتوح من خلال مثل هذه الأحداث. بدلاً من ذلك، قد تقابل باحثًا عن الكفاءات قد يقدم لك وظيفتك التالية.

3. **التسجيل في الدورات**

إذا كنت ترغب في أن تكون مدير مكتب، فحاول تقييم ما إذا كانت مجموعة مهاراتك الحالية تتوافق مع مجموعة المهارات التي يمتلكها مدير المكتب عادةً. لاكتساب مهارات مدير المكتب، يمكنك أخذ دورات أو متابعة الشهادات لزيادة ملاءمتك لدور مدير المكتب. إن استثمار بعض الوقت والجهد في نفسك يفتح خيار جني الفوائد طويلة المدى لتحسين الذات. قد يجد صاحب العمل الفرد الذي يسعى باستمرار إلى التحسين أكثر ملاءمة من مرشح آخر مهاراته راكدة.

4. **عليك بالتدريب**

لمساعدتك في رحلتك لتصبح مدير مكتب، قد ترغب في التفكير في إكمال التدريبات ذات الصلة خلال وقت فراغك. قد تستفيد من الفرصة المباشرة لمراقبة كيفية عمل مدير المكتب، ومهام ومسؤوليات مدير المكتب وإجراء اتصالات مفيدة قبل أن تدخل قوة العمل. إذا كنت تؤدي أداءً جيدًا أثناء فترة التدريب، فقد تعرض عليك الشركة وظيفة بدوام كامل بعد التخرج.

طبيعة العمل المكتبي

وفقًا للمفهوم القديم، فإن "العمل المكتبي" يهتم في الغالب بسجلات المؤسسة وإنشاء السجلات والاحتفاظ بها لاستخدامها مرة أخرى، ومن ثم يمكننا تسمية العمل المكتبي على أنه عمل كتابي. ولا يقتصر عمل المكتب على التعامل مع السجلات فحسب، بل يشمل أيضًا الاتصالات ومعالجة البيانات الميكانيكية والتخطيط والجدولة وما إلى ذلك. يهتم عمل المكتب بشكل أساسي بالأعمال الكتابية أو الأعمال الورقية. لكن هذه نظرة ضيقة للغاية وهي مفهوم قديم للعمل المكتبي. في الوقت الحاضر، يتمتع العمل المكتبي بنطاق واسع جدًا. يهتم عمل المكتب في المقام الأول بإنشاء السجلات وحفظها واستخدامها. تهتم السجلات بالشراء والإنتاج والبيع والمحاسبة والمراسلات والمخزونات والمذكرات المكتوبة أو المطبوعة بجميع أنواعها. هذه السجلات ضرورية للتحكم الفعال والفعال في المنظمة. يعمل المكتب كمركز للذاكرة ومركز تحكم للمنظمة. يؤدي المكتب العديد من الخدمات مثل الاتصال والاستنساخ والبيانات الميكانيكية والمعالجة وشراء القرطاسية والأثاث والمعدات والمساعدة السكرتارية وما إلى ذلك إلى الإدارات الأخرى في المنظمة. المكتب عبارة عن وحدة يتم فيها إعداد السجلات ذات الصلة بغرض التحكم والتخطيط والإدارة الفعالة للمنظمة ومعالجتها وحفظها. يوفر المكتب تسهيلات للاتصال الداخلي والخارجي وينسق أنشطة الإدارات المختلفة في المنظمة. الغرض من المكتب هو:

1. الاحتفاظ بجميع سجلات الأعمال.

2. التعامل مع المراسلات الواردة.

3. تخطيط سياسات العمل والتأكد من تنفيذها.

4. توجيه وتنسيق أنشطة الإدارة المختلفة

5. الاحتفاظ بالحسابات والدفاتر القانونية وغير النظامية وغيرها من الأعمال.

أما أصحاب الاختصاص في العلاقات العامة في المؤسسات الإعلايمة الذين هم مدراء المكاتب والعاملين في الشؤون الإدارية والمالية والفنية والقانونية والسكرتارية والإدارة المكتبية وإدارة العلاقات العامة والاستقبال وخدمة العملاء ومختلف الأقسام في القطاعين الحكومي والخاص والمشترك عليهم الإلمام بالعناصر الأساسية الآتية:

1. مفهوم الإدارة الحديثة
2. السكرتارية (المفهوم ، الواجبات)
3. مهارات الاتصال والتفاوض
4. العلاقات العامة
5. إعداد التقارير والمراسلات
6. استخدام التقنيات الحديثة في إدارة المكاتب
7. إدارة الوقت
8. تنسيق الاجتماعات تنسيق التقديم اللائق

أتمتة المكاتب

حتى الآن، من المعتاد نقل المعلومات وتخزينها على الورق. مع تزايد شهرة الإجراءات والأنظمة الإلكترونية الجديدة في المكتب المؤتمت الحديث، أصبح ما يسمى بـ "المكتب اللاورقي" حقيقة واقعة. "المكتب غير الورقي" هو المكتب الذي تم فيه استبدال الورق بأنظمة ومعدات معالجة إلكترونية ورقمية وصغيرة ومايكرو. يقال ذلك بجدارة. "المكتب الآن في فترة انتقالية" حيث يتم أتمتة المزيد والمزيد من وظائف معالجة المعلومات من خلال أنظمة إلكترونية متطورة، أصبح المكتب غير الورقي ممكنًا اليوم. في المائة في المكتب التقليدي، يعتقد الكثير من الناس أنه لن يتم تحقيق مكتب بلا أوراق بالكامل في المستقبل القريب ". وفقًا لوليام بينيدون في "المجتمع اللاورقي" ؛ حقيقة أم خيال، "هناك ستة عوائق رئيسية تحول دون استخدام الأوراق بالكامل ؛ وهي 1. القيم التقليدية. 2. المتطلبات القانونية. 3. المحاسبة وقيم المراجعة. 4. القيم التشريعية. 5. القيم المجتمعية و. 6. القيم الإجرائية. في المقابل، غالبًا ما يشتكي محللو النظام ومديرو السجلات وغيرهم من المتخصصين الإداريين من التكلفة العالية

لإنشاء المستندات الورقية وتخزينها واسترجاعها ونسخها ونشرها. تقوم المكاتب الحديثة بتحويل جميع البيانات الواردة والأصلية بشكل متزايد إما إلى شكل إلكتروني أو ميكروفيلم، والذي يمكن بعد ذلك تحريره أو فهرسته أو تخزينه أو استرجاعه أو تحويله إلى ورق. في بعض الشركات، يدمج "المكتب اللاورقي" المدخلات الصوتية ومعالجة الكلمات والتعرف البصري على الأحرف والبريد الإلكتروني والتقويمات وإرسال الرسائل وتوجيهات الملفات وتحرير النصوص وفهرسة الكمبيوتر ومعالجته و COM و Micrographics والتخزين والاسترجاع الآلي والاتصالات السلكية واللاسلكية واللون أنظمة الرسومات في منشأة مكتبية مؤتمتة بالكامل. تطور المكتب المتكامل إلى "مكتب اتصالات متكامل". تتواصل أنظمة Office مع بعضها البعض باستخدام الأقمار الصناعية. توفر العديد من المكاتب الحديثة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية ومؤتمرات الفيديو عن بعد والبريد الإلكتروني والربط من كمبيوتر إلى كمبيوتر للاستخدام داخل الشركة.

كل مكتب له شخصية خاصة به. هذه الشخصية هي انعكاس للغرض الذي يوجد من أجله المكتب. سيكون لمكتب التصنيع ملف تعريف يختلف عن ذلك الخاص بمكتب المبيعات. سيكون لمكتب المحاسبة توجه مختلف عن مكتب البحث والتطوير. عند تنظيم مكتب جديد، يجب على مدير المكتب أولاً تحديد السبب الرئيسي لوجود هذا المكتب ثم إضافة المكونات الضرورية لتحقيق كيان تشغيل فعال يحقق نتائج محددة مسبقًا:

على الرغم من أن المكاتب تختلف عن بعضها البعض في المسؤولية الرئيسية، يتم تنفيذ العديد من الأنشطة بشكل عام من قبل جميع المكاتب. بعض هذه الأنشطة هي:

أ. معالجة البريد الوارد.

ب. معالجة البريد الصادر.

ج. صيانة السجلات (الحفظ والفهرسة).

د. وضع المعيار في العمل المكتبي.

هـ. التصميم والشراء في النماذج المكتبية والقرطاسية وما إلى ذلك.

و. توظيف وتدريب موظفي المكاتب.

ز. صيانة الأثاث والآلات والأجهزة المنزلية وما إلى ذلك.

ح. إعداد البيانات والتقارير وما إلى ذلك.

أنا. مسك الحسابات والسجلات المالية الأخرى.

ي. التعامل مع المكالمات والاستفسارات الهاتفية.

ك. إعداد معلومات التحديث للشركة بأكملها.

ل. ترتيب البيانات بشكل سريع وسهل الاستخدام.

م. حماية الأصول.

ن. الحفاظ على معالجة سريعة ودقيقة لأوامر الاستفسارات وما إلى ذلك.

س. الحفاظ على كفاءة سير العمل في المكتب.

أنظمة فرعية لمكتب آلي

يقال إن نظام المكاتب الحديث يحتوي على الأنظمة الفرعية التالية المدمجة في المكتب الآلي

1. نظام الصوت.

2. معالجة الكلمات.

3. التعرف الضوئي على الحروف (OCR).

4. معالجة البيانات.

5. نسخ.

6. الميكروغرافيا

7. التواصل والفاشيميل

8. نظم الرسوم البيانية.

9. الاتصالات

(ط) عقد المؤتمرات عن بعد

(2) التداول بالفيديو.

(3) مؤتمرات الكمبيوتر

(4) التواجد عن بعد (أحدث ابتكارات شركة CISCO Inc.)

10. البريد الإلكتروني.

11. التركيب الضوئي.

12. شبكات الحاسوب

13. الروبوتات، إلخ.

يخضع مكتب الأعمال حاليًا لتغيير جذري، وهو تحول مفاجئ من الإجراءات القديمة التي تم تطويرها بشكل أساسي لأكثر من قرن من الزمان إلى أنظمة متطورة ومتكاملة تتضمن تكنولوجيا الحواسيب الصغيرة الإلكترونية والمتقدمة.

خلاصة الوحدة

في هذه الوحدة، تعرفت على معنى وتعريف وطبيعة وأتمتة المكاتب ووظيفة وأهمية إدارة المكاتب. يتم تعريف مصطلح "المكتب" بشكل عام على أنه المكان الذي يتم فيه إنجاز جميع أنواع الأعمال الكتابية. المكتب هو قسم خدمة لمنظمة. يهتم بالتعامل مع سجلات المؤسسة. يوفر خدمات كتابية مثل الطباعة والنسخ والبريد وحفظ الملفات وما إلى ذلك لجميع الإدارات الأخرى. يمكن تصنيف وظائف المكتب إلى فئتين رئيسيتين الوظائف الأساسية والوظائف الإدارية. الوظائف الأساسية ضرورية لوجود المكتب. وتشمل هذه جمع المعلومات ومعالجتها وتسجيلها وتخزينها وتأثيثها. تتمثل الوظائف الإدارية في تنظيم الأنشطة المكتبية، ومراقبة الأدوات المكتبية، وشراء المعدات، والحراسة الآمنة للأصول، وإدارة الموظفين وما إلى ذلك. يحتل المكتب المركز المركزي في المنظمة بأكملها. المكتب يتعامل بشكل رئيسي مع إدارة المعلومات. إنه يحقق التنسيق بين الأقسام. كما يوفر الاتصالات الداخلية والخارجية. يحاول عرض صورة العمل. وتبقى على اتصال مع الجمهور العام والإدارات الحكومية.

الوحدة الثانية

مدير مكتب

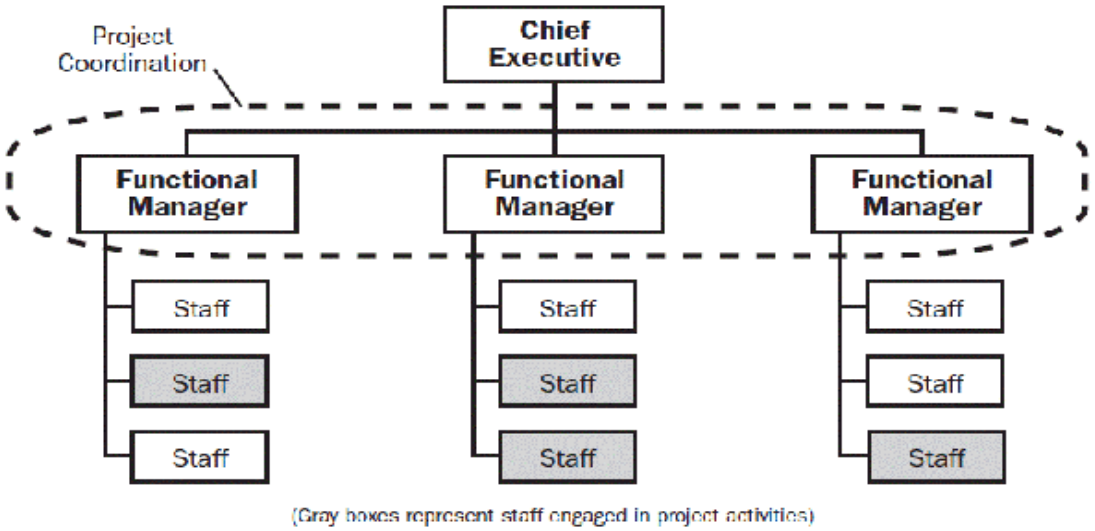
مقدمة

مدير المكتب مسؤول عن تسهيل الأداء الفعال للمكتب من خلال مجموعة من المهام الإدارية والكتابية والمالية والإدارية. موظف في شركة أو مؤسسة تشمل واجباته عادةً تخصيص الموارد المادية مثل المساحات المكتبية والإمدادات، وجدولة الأحداث الداخلية، والإشراف على الموظفين التشغيليين مثل المحاسبين والفنيين والموظفين الإداريين، وغيرها من التفاصيل اللازمة لإدارة مكتب في أي صناعة أو مجال.

مدير المكتب هو الشخص المسؤول عن إدارة المكتب والحفاظ على سير عمل الشركة بسلاسة. يتطلب هذا الموقف نوعًا خاصًا من الأشخاص. ليس كل شخص لائقًا ليكون مدير مكتب. غالبًا ما تكون واجبات هذه الوظيفة متنوعة مثل الشركة نفسها. بينما تحافظ معظم الأقسام على نفسها ولا تحتاج إلى التفاعل كثيرًا مع الأقسام الأخرى، يحتاج مدير المكتب إلى التفاعل مع جميع الأقسام وفهم ما يجري في كل قسم تمامًا. إلى جانب الرئيس التنفيذي لشركة ما، لا أحد يعرف المداخل والمخارج أفضل من مدير المكتب.

المدير الوظيفي Functional Manager

المدير الوظيفي هو الشخص الذي يتمتع بسلطة إدارية على وحدة تنظيمية – مثل الإدارة – داخل شركة أو شركة أو مؤسسة أخرى. يتحمل المديرون الوظيفيون مسؤوليات مستمرة، ولا يرتبطون عادة بشكل مباشر بفرق المشروع، بخلاف ضمان توافق الأهداف والغايات مع الاستراتيجية والرؤية الشاملة للمؤسسة.



كل ما تمت مناقشته أعلاه يشير بوضوح إلى مجال الأنشطة وهو مجال عمليات مديري المكاتب. يتم تلخيص وظائفه هنا لفائدة الطلاب:

القيادة

يجب أن يتحكم في مكتبه. مدير المكتب مهم للتشغيل السلس للمنظمة. هو المسؤول عن العلاقات العامة. يساعد الإدارات الأخرى على تحقيق أهدافها. لديه سيطرة كاملة على العمل المنجز في المكتب.

التنسيق

عليه أن يختار الأشخاص المناسبين للوظائف المناسبة.

أ. سيتعين عليه العمل ويرى بعناية تنفيذ السياسات التي وضعتها الإدارة.

ب. إنه حلقة الوصل بين الإدارة العليا والعاملين. يتوجه العمال إليه بسبب مظالمهم وصعوباتهم ويجب على المدير تصحيحها. إذا كان غير قادر على فعل المحتاج، فعليه أن يعرضه على الإدارة

ج. عليه أن يعمل ويحمي الشركة، حيث يعمل مديرًا للمكتب و

د. واجبه الأساسي هو الإدارة والواجب الثانوي للعمال. يجب أن يرضي كلا الطرفين. إذا كان أي من الطرفين منزعجًا أو مهملاً، فسيتم اعتباره مديرًا للسرير.

استقطاب الموظفين

عليه أن يختار الشخص المناسب للوظيفة المناسبة. لذلك يقوم بدعوة الطلبات وإجراء المقابلات واختيار الموظفين.

تدريب الموظفين

يوفر التدريب للموظفين الجدد وكذلك الموظفين القدامى لتحسين مهاراتهم في أحدث تقنيات الإدارة.

التحفيز

إنه يقيس عمل الموظفين ومخرجاتهم ويقدم مكافآت تزيد من كفاءتهم وتضمن تعاونهم بشكل أفضل وتؤدي إلى ترقية الموظفين.

التأديب

الانضباط في المكتب يعتمد عليه. يجب أن تتبع قواعد ومبادئ الإدارة من قبل المرؤوسين.

يجب أن يكون لديه القدرة على الكلام. لا يمكن قبول طرق جديدة، ما لم يتم اتباع شرح كامل. عليه إقناع الآخرين بالنتائج التي توصلت إليها الحقيقة.

المحاسبة

عليه أن يظل على اتصال وثيق بقسم المحاسبة وتقدير التكاليف.

الضوابط ثابتة

عليه أن يحافظ على الأثاث والتجهيزات والآلات والمعدات وأنواع مختلفة من السجلات.

خدمات سكرتارية

يحتفظ بالدفاتر القانونية والحسابات، ويعقد الاجتماعات، ومسودات التقارير والمحاضر وما إلى ذلك. وبالتالي فهو يقوم بمهام السكرتير.

المنظم والمشرف

ينظم ويشرف على المراسلات المكتبية وخدمات السعاة ونظام الاتصالات والملء والفهرسة وحماية السجلات وما إلى ذلك. لا توجد قاعدة صارمة وسريعة لوظائف مدير المكتب. تعتمد وظائفه على نوع وحجم المنظمة.

دور مدير المكتب

مديرو المكاتب مسؤولون عن إدارة المكتب، وحفظ اللوازم المكتبية تخزينها، والتأكد من بقاء الشركة مربحة.

هذا صحيح، يعمل مديرو المكاتب أيضًا مع المديرين الماليين والمديرين التنفيذيين الماليين الآخرين للشركة للتأكد من بقاء نفقات الشركة في حدود الميزانية. لماذا ا؟ لأن مدير المكتب هو الذي يتفاعل مع جميع أقسام الشركة. يتأكدون من أن كل قسم يعرف ما يتعين عليهم القيام به. كما يقومون بجمع التقارير المالية والعملية من جميع الإدارات. مدير المكتب هو الذي يقوم بإجراء مقابلات مع الموظفين واختيارهم ثم تعيينهم في أقسام مختلفة من الشركة. مدير المكتب هو أيضا نموذج يحتذى به للشركة.

يقوم بتدريب واستشارات وتدريب الآخرين حسب الحاجة لضمان الإنتاجية وبيئة العمل الصحية.

قد يكون الوصف الوظيفي النموذجي لمدير المكتب هو في النقاط التالية:

1. الحفاظ على وظائف المكتب من خلال تنظيم ومراقبة الموظفين.
2. حافظ على المكتب منظمًا لزيادة كفاءة المكتب.
3. ألاحتفاظ بسجلات مهمة للشركة والحفاظ على إجراء لمعالجة البيانات الحساسة بما في ذلك التخزين والتخلص منها.
4. إعداد التقارير لإبقاء الإدارة على علم بالأنشطة الشركة.
5. جدولة الموظفين وتعيينهم والإشراف عليهم.
6. قم بإعداد الميزانية السنوية وخطة الشراء للبقاء ضمن نطاق الدخل.
7. الحفاظ على روح الفريق وبيئة العمل الصحية.

الصفات الأساسية لمدير المكتب

ما تتوقعه الإدارة من مدير المكتب واضح من بعض مؤهلاته ومن وجهة نظر الإدارة العليا يتم تحديد هذه المؤهلات من خلال حجم التنظيم والأهمية النسبية التي توضع على أنشطة المكتب.

وفيما يلي عرض صفات مدير المكتب أدناه.

1. يجب أن يكون مدير المكتب قادرًا على تخطيط أعمال المكتب، تنظيم العمل بين موظفي المكتب حسب إمكانياتهم والاستعداد وتوجيه وتحفيز الموظفين لأداء العمل بكفاءة والاقتصاد والحفاظ على الانضباط والانسجام بين الموظفين بشكل عادل وحازم.

2. مدير المكتب الجيد يجب أن يكون واسع ومتنوع خبرات العمل قدر الإمكان.

3. يجب أن يتقن مدير المكتب اللغة.

4. يجب أن يكون قائدًا نموذجيًا لموظفي مكتبه.

5. يجب أن يتعامل مع المشاكل بمزيد من الثقة والحزم.

6. يجب أن يكون منظمًا جيدًا.

7. يجب أن يكون قادرًا على اتخاذ قرار سليم وحازم وعدم التسرع في اتخاذ القرارات.

8. يجب أن يكون على دراية جيدة بالعمل المكتبي والغرض من القيام بهذا العمل.

9. يجب أن يكون لديه القدرة على إعطاء توجيه واضح للآخرين. وبعبارة أخرى، يجب أن يفهم المستمع ما يعنيه مدير المكتب.

10. يجب أن يكون هو الانسان العادي لكل موظفي المكتب.

11. أن يكون رائداً في القيام بالأعمال المكتبية.

12. يجب أن يكون صادقاً في القيام بواجباته.

13. يجب أن يفهم مشاعر موظفي المكتب وطبيعتهم الإنسانية.

14. يجب أن يحضر المكتب قبل ساعة المكتب ويكون متاحاً طوال ساعة المكتب.

15. يجب أن يكون قادرًا على خلق روح الفريق بين موظفي المكتب.

16. أن يكون لديه الثقة بالنفس وضبط النفس

17. لا يغضب مهما كان الأمر جللاً.

18. يجب أن يكون على اتصال دائم بالحقائق والأساليب الجديدة في العمل المكتبي من أجل زيادة كفاءة موظفي المكاتب.

19. معظم الصفات المذكورة أعلاه متأصلة أو فطرية، على الرغم من أنه يمكن اكتساب بعض هذه الصفات أو تحسينها من خلال الممارسة والتدريب.

الصفات القيادية

غالبًا ما يوصف قائد المشروع الفعال بأنه يمتلك رؤية إلى أين تذهب والقدرة على التعبير عنها. الحالمون ينشدون التغيير والقدرة على رسم حدود جديدة. قيل ذات مرة أن القائد هو شخص – "يرفعنا، ويعطينا سببًا للوجود ويعطي الرؤية والروح للتغيير".

يمكّن القادة أصحاب الرؤى الناس من الشعور بأن لديهم مصلحة حقيقية فيها عملهم. أنها تمكن الناس من تجربة الرؤية على مشاريعهم.

تعزز المهارات القيادية القوية "المتابعة" بين الموظفين وأعضاء الفريق، وعلى الرغم من أنه لن يلعب الجميع دوراً، فسيكون لكل فرد دور بغض النظر عن المساهمة في الجهد الجماعي.

ضع في اعتبارك أن غالبية الأفراد في فريق أو تفي المنظمة بشكل روتيني بالحد الأدنى من متطلبات مهمتها أو مسؤولياتها ويقوم الأفراد الباقون إما بإضافة مخاطر أو تعويض المخاطر.

غالبًا ما يوصف قائد المشروع الفعال بأنه يمتلك رؤية إلى أين تذهب المؤسسة والقدرة على التعبير عنها. فالحالمون ينشدون التغيير والقدرة على رسم حدود جديدة. قيل ذات مرة أن القائد هو شخص–

"يرفعنا، ويعطينا سببًا للوجود ويعطينا الرؤية وروح التغيير ".

يمكّن القادة أصحاب الرؤى من الشعور بأن لديهم مصلحة حقيقية فيها عملهم. أنها تمكن الناس من تجربة الرؤية على واقعهم.

تعزز المهارات القيادية القوية "المتابعة" بين الموظفين وأعضاء الفريق، وعلى الرغم من أنه لن يلعب الجميع دوراً، فسيكون لكل فرد دور بغض النظر عن المساهمة في الجهد الجماعي.

ضع في اعتبارك أن غالبية الأفراد في الفريق أو المنظمة يؤدون بشكل روتيني بالحد الأدنى متطلبات مهمتهم أو مسؤولياتهم وأن الأفراد الباقين إما يضيفون المخاطر أو يقابلونها.

القائم بالاتصال الماهر A Good Conductor

يتم دائمًا تسمية القدرة على التواصل مع الأشخاص على جميع المستويات على أنها ثاني أهم مهارة من قبل المديرين. تتطلب قيادة المدير التواصل الواضح حول الأهداف والمسؤولية والأداء والتوقعات وردود الفعل. هناك قدر كبير من القيمة التي توضع على الانفتاح والصراحة. المدير هو أيضًا رابط الفريق أو القسم الأكبر بالمنظمة. يجب أن يكون لدى المدير القدرة على التفاوض الفعال واستخدام الإقناع عند الضرورة لضمان نجاح الفريق أو المشروع. من خلال التواصل الفعال، يدعم المديرون الإنجازات الفردية والجماعية من خلال وضع مبادئ توجيهية واضحة لتحقيق النتائج والتقدم الوظيفي.

التكامل Integrity

من أهم الأشياء التي يجب على المدير تذكرها أن أفعاله، وليس الأقوال، هي التي تحدد طريقة عمل الفريق. تتطلب القيادة الجيدة الالتزام بالممارسات الأخلاقية وإثباتها. إن إنشاء معايير للسلوك الأخلاقي للذات والعيش وفقًا لهذه المعايير، وكذلك مكافأة أولئك الذين يمثلون هذه الممارسات، هي من مسؤوليات القادة.

الحماس Enthusiasm

القادة المتحمسون ملتزمون بأهدافهم ويعبرون عن هذا الالتزام من خلال التفاؤل. تظهر القيادة عندما يعبر شخص ما عن مثل هذا الالتزام الواثق بمشروع يرغب الآخرون في مشاركة توقعاته المتفائلة. الحماسة معدية والقادة الفعالون يعرفون ذلك.

العطف Empathy & Sympathy

ما هو الفرق بين العطف والتعاطف؟ على الرغم من أن الكلمات متشابهة، إلا أنها في الواقع متنافية. وفقا لنورمان بول، في التعاطف مع شخص ما يتم امتصاص مشاعره الخاصة حيث يتم إسقاطها على الموضوع ولا يهتم كثيرًا بواقع وصحة التجربة الخاصة به.

الكفاءة Competence

ببساطة، للتجنيد في قضية شخص آخر، يجب أن نصدق هذا الشخص يعرف ما يفعله. ومع ذلك، فإن الكفاءة القيادية لا تشير بالضرورة إلى القدرات الفنية للقائد في التكنولوجيا الأساسية للأعمال. مع استمرار الاعتراف بإدارة المشروع كمجال في حد ذاته، سيتم اختيار القادة بناءً على قدرتهم على قيادة الآخرين بنجاح بدلاً من الخبرة الفنية، كما في الماضي. إن امتلاك سجل حافل بالفوز هو أضمن طريقة لاعتبارك كفوًا. الخبرة في المهارات القيادية بعد آخر في الكفاءة. يجب إثبات القدرة على التحدي، والإلهام، والتمكين، والنموذج، والتشجيع إذا أردنا أن يُنظر إلى القادة على أنهم قادرون ومؤهّلون.

القدرة على تفويض المهام Ability to Delegate Tasks

الثقة عنصر أساسي في العلاقة بين القائد وفريقه أو فريقها. أنت تظهر ثقتك في الآخرين من خلال ما تقوم به من أعمال– كم تحقق وكيف تتحكم في عملهم، وما تفوض من مهام ومسؤويات ومدى السماح للأشخاص بالمشاركة.

العمل تحت الضغط Cool under Pressure

في عالم مثالي، سيتم تسليم المشاريع في الوقت المحدد، وفق الميزانية وبدون مشاكل أو عقبات كبيرة للتغلب عليها. لكننا لا نعيش في عالم مثالي – فالمشاريع بها مشاكل. إن القائد الذي يتمتع بسلوك صارم سيأخذ هذه المشاكل خطوة بخطوة. عندما يواجه القادة حدثًا مرهقًا، فإنهم يعتبرونه مثيرًا للاهتمام، ويشعرون أنه يمكن أن يؤثر على النتيجة ويرون أنها فرصة لاثبات التحمل والعمل تحت الضغط.

مهارات بناء الفريق Team–Building Skills

أفضل ما يمكن تعريفه بباني الفريق هو أنه شخص قوي يوفر العوامل التي تربط الفريق معًا في هدف مشترك نحو الهدف الصحيح. لكي يتقدم الفريق من مجموعة الغرباء إلى وحدة واحدة متماسكة، يجب على القائد فهم العملية والديناميكيات المطلوبة لهذا التحول.

مهارات حل المشاكل Problem Solving Skills

على الرغم من أن القائد الفعال يشارك في حل المشكلات والمسؤوليات مع الفريق، نتوقع أن يتمتع قادتنا بمهارات ممتازة في حل المشكلات بأنفسهم.إذ يتمتعون باستجابة جديدة ومبتكرة للفرص الحالية، وليس لديهم الكثير من الاهتمام بكيفية أداء الآخرين. (كوز 1987)

الصفات الإدارية

يضمن مديرو المكاتب بشكل أساسي التشغيل السلس للمكتب على أساس يومي وقد يدير فريقًا من الموظفين الإداريين أو فريق الدعم. وتشمل المسؤوليات عادة:

1. تنظيم الاجتماعات وإدارة قواعد البيانات
2. حجز المواصلات والإقامة
3. تنظيم فعاليات أو مؤتمرات الشركة
4. طلب القرطاسية والأثاث
5. التعامل مع المراسلات والشكاوى والاستفسارات
6. إعداد الخطابات والعروض التقديمية والتقارير
7. الإشراف والرقابة على عمل الكادر الإداري
8. إدارة ميزانيات المكتب
9. الاتصال بالموظفين والموردين والعملاء
10. تنفيذ وصيانة الإجراءات / أنظمة المكتب الإدارية
11. تفويض المهام للموظفين المبتدئين
12. تنظيم برامج تعريفية للموظفين الجدد
13. ضمان تحديث سياسات الصحة والسلامة
14. استخدام مجموعة من حزم البرامج

15. حضور الاجتماعات مع الإدارة العليا
16. مساعدة المنظمة بالحفاظ على سجلات الموظفين وتحديثها وترتيب المقابلات.

المهارات الإدارية

أفضل صفة للمسؤول هي التنظيم. يجب أن يتحلى المدير الجيد بالصبر الأول ومهارات الاتصال الجيدة ليكون قادرًا على فهم الأسئلة والإجابة عنها، وله لغة جسد إيجابية، والشيء الطبيعي هو مساعدة الناس والقيام بمهام أخرى وأن يتصف بالمهارات مثل:

1. مهارات الاتصال، أي مهارة التواصل بين الأشخاص ربما تكون مهارات العلاقات والاستماع هي الأعلى من بين الصفات المطلوبة التي تبحث عنها كل شركة في المساعدين الإداريين.
2. المهارات التنظيمية
3. مهارات إدارة الوقت
4. الموثوقية والموثوقية.
5. السرية
6. توجيه خدمة العملاء أو العملاء

الإشراف والمشرفون SUPERVISION AND SUPERVISORS

التأكد من أن العمل يتم حسب الجدول الزمني

ممارسة الرقابة المنتظمة على كمية ونوعية منتجات الشغل

الإبلاغ عن متأخرات العمل إن وجدت لموظفي المكتب

التأكد من الالتزام بالمواعيد

التحكم في استخدام القرطاسية والمستلزمات الأخرى

صيانة المعدات وما إلى ذلك في ظروف عمل مناسبة

الحفاظ على المكتب جيد التنظيم نظيفا ومرتبا

أن يقف مدير المكتب على السياسة الداخلية وتنسيق أنشطة المنظمة لصالح المنظمة ككل. علاوة على ذلك، يجب عليه التأكد من وجود تنسيق على مستواه.

وبالتالي، يجب أن يكون هناك تعاون كامل بين مدير المكتب ومديري الإدارات الوظيفية الأخرى لضمان الأداء الفعال لجميع وظائف الإدارة. كما لا ينبغي أن يتردد في استشارة المديرين الوظيفيين الآخرين بشكل متكرر. سيمكنه ذلك من معرفة المعلومات التي يحتمل أن تكون ضرورية حتى يتمكن من الاحتفاظ بالسجلات مناسبة ولا شيء أكثر من ذلك أو أقل. لن السجلات غير المرغوب فيها قد تؤدي إلى تكلفة باهظة.

الخلاصة

مدير المكتب هو المسؤول التنفيذي عن المكتب ووظيفته الرئيسية هي التنظيم والسيطرة على مثل هذه الطريقة ويتم تنفيذ وظيفة خدمة مدير المكتب بهذه بكفاءة وفعالية. يجب أن يقف مدير المكتب على السياسات الداخلية وينسق أنشطتها لصالح المنظمة ككل. علاوة على ذلك ، يجب عليه التأكد من وجود تنسيق جيد على مستواه.

الوحدة الثالثة

تنظيم المكتب OFFICE ORGANIZATION

مقدمة Introduction

إن تنظيم المكتب يتسم بالكفاءة التي تعني التخطيط الدقيق لما يجب القيام به، ومن يقوم به، ومن سيشرف عليه. يتضمن تنظيم المكتب تقسيم أنشطة المكتب إلى أقسام معينة بالإضافة إلى أشخاص محددين. أي أن مدير المكتب يحدد الأنشطة ويخصصها، بحيث يمكن تنفيذها بشكل أكثر فاعلية . هذا يعني تحديد الواجبات وإسنادها للعاملين، وكذلك إنشاء العلاقات الرسمية بين هذه الأنشطة المجمعة والحفاظ عليها. ويعمل كل قسم بالتنسيق مع الأقسام الأخرى. فالتنظيم هو العمود الفقري للإدارة ومع الرعاية المناسبة على جميع المستويات، يصبح من الممكن للإدارة تحقيق الهدف المنشود.

علاوة على ذلك، يقسم كل قسم الوظيفة إلى العديد من الوظائف العمليات ذات البسيطة؛ ويتم تشغيل كل عملية من قبل شخص بعينه. التقسيم الفرعي لوظيفة مقسمة فرعيًا يجعل العمل بسيطًا وسهل الفهم وسريع الأداء. يمكن تقسيم المكتب على أساس الحجم وطبيعة الاهتمام. ومع ذلك، وتحسباً للمخاوف الكبيرة قد تكون هناك الأقسام التالية:

1) قسم الحسابات.
2) قسم النقد،
3) قسم المراسلات.
4) قسم المشتريات.
5) قسم المبيعات،
6) قسم الدعاية والإعلان
7) قسم تعبئة (تسجيل) الخ.

علاوة على ذلك، إذا كان القلق كبيرًا جدًا، فقد يكون هناك قسم الائتمان، وإدارة شؤون الموظفين، وما إلى ذلك. من الناحية العملية، يعني مبدأ تقسيم العمل إلى تنظيم مكتبي هو تقسيم المكتب (العمل)

إلى العديد من الإدارات حسب الضرورة وكل قسم هو يكون مسؤولاً عن زيادة المبيعات. قسم المشتريات مسؤول عن الشراء الجيد ويكون مسؤولاً في حالة شراء سلع ذات جودة سيئة. يكون قسم الائتمان مسؤولاً في حالة زيادة الديون المعدومة، وهكذا دواليك. وبالتالي، يتم تحديد المسؤولية على جميع الإدارات. بالإضافة إلى ذلك، يصبح الشخص الذي يتعامل في عنصر واحد باستمرار خبيرًا ومتخصصًا. من خلاله يمكن الحصول على نتيجة أفضل وأسرع للإدارة.

لذلك، من خلال تقسيم العمل يمكن تحديد مسؤولية الأفراد. ويكتسب العاملون كفاءة أكبر في العمل (على سبيل المثال، أمين صندوق البنك)

معنى التنظيم Meaning of organization

ينظم رجل الأعمال العديد من عوامل الإنتاج مثل الأرض، والعمل، ورأس المال، والآلات، وما إلى ذلك لتوجيهها إلى أنشطة إنتاجية. يصل المنتج أخيرًا إلى المستهلكين من خلال وكالات مختلفة. تنقسم الأنشطة التجارية إلى وظائف مختلفة، ويتم تعيين هذه الوظائف لأفراد مختلفين. ويجب أن تؤدي الجهود الفردية المختلفة إلى تحقيق أهداف العمل المشتركة. التنظيم هو الإطار الهيكلي للواجبات والمسؤوليات المطلوبة من الموظفين في أداء وظائف مختلفة بهدف تحقيق أهداف العمل من خلال المنظمة.

تحاول الإدارة الجمع بين الأنشطة التجارية المختلفة لتحقيق أهداف محددة مسبقًا. ولتفادي التعقيد في نظام العمل يجب تشغيل الوحدات بكفاءة للبقاء في عالم الأعمال التنافسي. فالوظائف المختلفة يجب أن يؤديها الأشخاص الأكثر ملاءمة لها. بادئ ذي بدء، يجب تجميع الأنشطة المختلفة في وظائف مختلفة. وتكون السلطة والمسؤولية ثابتة على المستويات المختلفة. يجب بذل كل الجهود لتنسيق الأنشطة المختلفة لتشغيل الوحدات بكفاءة بحيث يمكن تقليل تكلفة الإنتاج وزيادة ربحية الوحدة.

تعريفات التنظيم Definition of organization

التنظيم هو أحد الوظائف الأساسية للإدارة. بعد التفكير في هدف المؤسسة ومسار العمل الذي يجب اتباعه، من الضروري إعطاء شكل عملي للعمل الذي يتعين القيام به لتحقيق هذا الهدف. في التنظيم، نقسم العمل ونعد خطة هيكلية. "التنظيم هو مجموعة من الأشخاص الذين يتعاونون في ظل اتجاه القيادة لتحقيق غاية مشتركة "

يرى **رالف سي ديفيس**. "التنظيم هو ترتيب الوظيفة التي تعتبر ضرورية لتحقيق الهدف وهو مؤشر على السلطة والمسؤولية الموكلة إلى الفرد المكلف بتنفيذ وظائفه"

لويس ألين، "التنظيم هو عملية تحديد وتجميع العمل الذي يتعين القيام به، وتحديد وتفويض المسؤولية والسلطة وإقامة علاقات بغرض تمكين الأشخاص من العمل معًا بشكل أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف ". على حد تعبير ألين، التنظيم هو أداة لتحقيق أهداف تنظيمية. يتم تحديد عمل كل شخص ويتم تحديد السلطة والمسؤولية لتحقيق ذلك.

ويلر، "التنظيم الداخلي هو الإطار الهيكلي للواجبات والمسؤوليات المطلوبة من الموظفين في أداء الوظائف المختلفة داخل الشركة. إنه في الأساس مخطط للعمل يؤدي إلى آلية لتنفيذ الوظيفة لتحقيق الأهداف التي وضعتها إدارة الشركة ". من وجهة نظر ويلر، فإن التنظيم هو عملية تحديد واجبات ومسؤوليات الأشخاص في المؤسسة بحيث يتم تحقيق أهداف العمل.

كونتز وأودونيل، "إنشاء علاقات ذات سلطات مع توفير التنسيق بينهما، رأسياً وأفقياً في هيكل المؤسسة." ينظر هؤلاء إلى التنظيم كنقطة تنسيق بين مختلف الأشخاص في تنفيذ الاعمال.

أوليفر شيلدون، "التنظيم هو العملية التي تجمع بين العمل الذي يتعين على الأفراد أو المجموعات القيام به مع المعينات الضرورية لتنفيذه. و أن الواجبات التي يتم أداؤها على هذا النحو توفر أفضل القنوات للتطبيق الفعال والمنهجي والإيجابي والمنسق للجهود المتاحة ". يساعد التنظيم في الاستخدام الفعال للموارد من خلال تقسيم واجبات الأشخاص باختلاف وحداتهم وواجباتهم.

م. نورثكوت، الترتيب الذي يتم من خلاله تعيين المهام للرجال والنساء بحيث تساهم جهودهم الفردية بشكل فعال في بعض الأغراض المحددة بوضوح إلى حد ما والتي تم جمعهم من أجلها ". وفقًا لشركة Northcott، فإن الغرض من التنظيم هو تنسيق أنشطة مختلف الأفراد العاملين في المنظمة لتحقيق أهداف المؤسسة.

L.H. Haney، "التنظيم هو تعديل منسجم للأجزاء المتخصصة لتحقيق بعض الأغراض المشتركة أو المقاصد". التنظيم هو تعديل الأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف المشتركة.

من الملاحظات السابقة، من الواضح أن الحاجة إلى التنظيم ستنشأ عندما تكون هناك حاجة لجهود جماعية. فالتنظيم يلي وظيفة التخطيط في عملية الإدارة

أهداف المشاريع التجارية Objectives of business enterprises

ينظر المؤلفون المختلفون إلى كلمة "تنظيم" من زاويتهم الخاصة. الشيء الوحيد المشترك في جميع وجهات النظر هو أن التنظيم هو إنشاء علاقة سلطة بين الأشخاص بحيث تساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية.

تتم دراسة بعض خصائص التنظيم على أنها كما يلي:

1. تقسيم العمل

تتعامل المنظمة مع المهمة الكاملة للأعمال. ينقسم إجمالي عمل المؤسسة إلى أنشطة ووظائف. يتم تحديد أنشطة مختلفة لأشخاص مختلفين لكفاءتهم في الإنجاز. وهذا لايعني أن الفرد لا يستطيع القيام بالعديد من الوظائف ولكن التخصص في الأنشطة المختلفة ضروري لتحسين كفاءة الفرد. يساعد التنظيم في تقسيم العمل إلى أنشطة ذات صلة بحيث يتم تعيينها لأفراد مختلفين.

2. التنسيق

تنسيق الأنشطة المختلفة أمر أساسي مثل تقسيمها. يساعد في تكامل الأنشطة المختلفة ومواءمتها. كما يتجنب التنسيق الازدواجية والتأخير. في الواقع، تعتمد الوظائف المختلفة في المنظمة على بعضها البعض ويؤثر أداء أحدها على الآخر. ما لم يتم تنسيقها جميعًا بشكل صحيح، فإن أداء جميع القطاعات يتأثر سلبًا.

3. الأهداف المشتركة

كل الهيكل التنظيمي هو وسيلة لتحقيق الإنجاز من أهداف المؤسسة. أهداف القطاعات المختلفة تؤدي إلى تحقيق أهداف العمل الرئيسة. الهيكل التنظيمي يجب أن تتمحور حوله أهداف مشتركة وواضحة. وهذا سوف يساعد في الإنجاز الصحيح.

4. العلاقة التعاونية

تنشئ المنظمة علاقة تعاونية بين مختلف أعضاء المجموعة. لا يمكن تشكيل تنظيم بواسطة شخص واحد. فالتنظيم يتطلب ما لا يقل عن شخصين أو أكثر. التنظيم هو نظام يساعد في خلق علاقة هادفة

بين الأشخاص. كما يجب أن تكون العلاقة رأسية وأفقية بين أعضاء الإدارات المختلفة. ويجب تصميم الهيكل بحيث يحفز الأشخاص على أداء دورهم في العمل معًا.

5. تحديد السلطات

علاقات المسؤولية في المنظمة تتكون من مناصب مختلفة مرتبة في تسلسل هرمي بسلطة محددة جيدًا والمسؤولية. هناك دائمًا سلطة مركزية تمتد منها علاقة متسلسلة من السلطة في جميع أنحاء المنظمة. يحدد التسلسل الهرمي للمواقع الإدارية خطوط الاتصال ونمط العلاقات داخل المنظمة.

تنظيم المكتب Organizing the office

تنظيم المكتب هو ترتيب العمل مثل أن يتم تقسيم أنشطة المؤسسة بين موظفيها ويتم توزيع المهام والمسؤوليات. وهي تتألف من العلاقة الرسمية المتبادلة بين الموظفين بحكم واجباتهم والمسؤوليات. تنشأ الحاجة إلى التنظيم عندما يعمل شخصان أو أكثر معًا. لن تواجه الأعمال الفردية أي صعوبة في تنسيق جهود الشراء والبيع والوظائف الإدارية الأخرى للشركة. "ولكن عندما يبدأ النشاط التجاري في النمو، ويتم إنشاء أقسام منفصلة للشراء. كالمبيعات وإدارة المحاسبة وما إلى ذلك، تزداد الحاجة إلى التنظيم معها ". مع التعقيدات المتزايدة لمنظمة واسعة النطاق، نمت الحاجة إلى التنظيم وأهميته بشكل كبير. يمكن أيضًا الحكم على أهمية التنظيم من حقيقة أن التنظيم الجيد يعتبر الآن أساس لادارة فعالة.

خطوات إدارة التنظيم Steps in organization management

يشير التنظيم إلى تجميع الأنشطة اللازمة لبلوغ الهدف. كما يشير إلى السلطة والمسؤولية الموكلة إلى الفراد المكلفين بتنفيذ وظائفهم.

يتم تضمين الخطوات التالية في تنظيم هيكل المؤسسة:

1. معرفة الأهداف

أثناء التنظيم، من المهم أن تضع في اعتبارك الهدف أو هدف المنظمة أو القسم. يجب أن يكون الهدف

مصمم، مع مراعاة الوضع البيئي. كما يجب أن تكون الأهداف واضحة ودقيقة وكاملة وخالية من الغموض أو اللبس. ما لم يعرف المدير أو المشرف الهدف، فقد لا يكون قادرًا على التنظيم بشكل صحيح وتحفيز الناس نحو تحقيق الهدف.

2. تقسيم العمل إلى أنشطة

بعد وضع الأهداف، يجب على المدير تحديد مجموع العمل المتضمن في تحقيقها. على سبيل المثال، في مجموع العمل يمكن تقسيم المشاركة في مؤسسة التصنيع إلى الإنتاج والتمويل والموظفين والتسويق وأنشطة أخرى من هذا القبيل.

3. تجميع الأنشطة

الخطوة التالية هي تجميع الأنشطة المختلفة في وحدات عملية بناءً على أوجه التشابه والأهمية، والإشارة إلى الشخص الذي سيقوم بالعمل. على سبيل المثال، قد يتم وضع الشراء والتشغيل الآلي والتجميع تحت التصنيع أثناء التوظيف، بينما يتم وضع درجات التدريب على الوظائف والتعويضات تحت إدارة شؤون الأفراد.

4. تحديد الأنشطة للوظائف وتخصيصها

يجب تحديد الوظائف بوضوح وكذلك الأنشطة المتعلقة بها يجب تحديدها وتعيينها بوضوح. سيساعد هذا الإدارة على تحديد سلطة الموظفين المعنيين ومسؤوليتهم.

الادارة

هناك اختلاف حاد في الرأي بين الخبراء حول معنى مصطلح "الإدارة" وأهميته، و"الإدارة" و "التنظيم". يؤكد بعض الكتاب أنه لا يوجد فرق بين هذه المصطلحات، بينما يرى البعض الآخر أنها ليست مترادفة ولها معاني مختلفة.

الإدارة Management مقابل الإدارة Administration

- مصطلح الإدارة **ADMINISTRATION** هو وظيفة المؤسسة التي تتعلق بالتحديد الشامل للسياسات والأهداف الرئيسة. الإدارة **ADMINISTRATION** هي وظيفة "تحديد السياسات التي يجب على المؤسسة أن تدار، في حين أن وظيفة الإدارة **MANAGEMENT** هي تنفيذ السياسات التي وضعتها مجموعة الإدارة **ADMINISTRATION**. – ليفينغويل وروبنسون.
- "الإدارة Administration حاسمة إلى حد كبير، في حين أن الإدارة management تنفيذية بشكل أساسي "– أوليفر شيلدون

- "تشمل الإدارة Administration صنع السياسات والإدارة management على نطاق واسع هي جزء أو عنصر من عناصر الإدارة Administration "– الأستاذ. والتر.

غالبًا ما يستخدم مصطلح "الإدارة **ADMINISTRATION** " في الأعمال غير التجارية والشركات أو الإدارات الحكومية. بينما يمكن استخدام مصطلح الإدارة **MANAGEMENT** للمؤسسات التجارية وغير التجارية.

مبادئ التنظيم PRINCIPLES OF ORGANIZATION

يمكن إجراء عملية التنظيم بكفاءة إذا كان المديرون لديهم إرشادات معينة حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات والعمل. وللتنظيم بطريقة فعالة، فإن المبادئ التالية تمكن المدير من استخدام التنظيم بفاعلية.

1. مبدأ التخصص Principle of Specialization

وفقًا للمبدأ، يجب تقسيم العمل المعني بأكمله بين المرؤوسين على أساس المؤهلات، القدرات والمهارات. فمن خلال تقسيم العمل يمكن تحقيق التخصص الذي ينتج عنه تنظيم فعال.

2. مبدأ التعريف الوظيفي Principle of Functional Definition

وفقًا لهذا المبدأ، فإن جميع الوظائف المعنية يجب تحديدها بشكل كامل وواضح للمديرين والمرؤوسين. يمكن القيام بذلك من خلال تحديد المهام بوضوح، المسؤوليات والسلطة وعلاقات الناس كل منه تجاه الآخر. يساعد وصوح علاقات السلطة والمسؤولية في تحقيق التنسيق وبالتالي يمكن أن يحدث التنظيم على نحو فعال. على سبيل المثال، الوظائف الأساسية للإنتاج، يجب تحديد علاقات التسويق والتمويل والسلطة في هذه الإدارات بوضوح لكل شخص مرتبط بهذا القسم. فالتوضيح لعلاقة السلطة والمسؤولية يساعد في التنظيم الفعال.

3. مبادئ مدى الرقابة / الإشراف Principles of Span of Control/Supervision

وفقًا لهذا المبدأ، فإن نطاق التحكم هو مدى الإشراف الذي يحدد عدد الموظفين الذين يمكن التعامل معهم والتحكم فيهم بشكل فعال من قبل مدير واحد. وفق هذا المبدأ، يجب أن يكون المدير قادرًا على أن يقرر عدد الموظفين الذين يمكن التعامل معهم تحت قيادته. يمكن اتخاذ هذا القرار عن طريق الاختيار من نطاق واسع أو ضيق وهناك نوعان من مدى السيطرة:

أ. نطاق واسع من السيطرة

هو الذي يستطيع المدير من خلاله الإشراف والرقابة بشكل فعال على مجموعة كبيرة من الأشخاص في مره واحده. ميزات هذا النطاق هي: –

- أقل تكلفة عامة للإشراف
- استجابة سريعة من الموظفين
- تواصل أفضل
- إشراف أفضل
- تنسيق أفضل
- مناسب للوظائف المتكررة.

وفقًا لهذا المدى، يمكن لمدير واحد التعامل بفعالية وكفاءة مع عدد كبير من المرؤوسين في وقت واحد.

ب. مدى ضيق من التحكم

وفقًا لهذا المدى، فإن العمل والسلطة مقسمة بين العديد من المرؤوسين و المدير لا يشرف ويتحكم في مجموعة كبيرة جدًا من الناس الذين تحته. المدير حسب فترة زمنية ضيقة يشرف على عدد مختار من الموظفين في وقت واحد. والميزات هي: –

- في العمل الذي يتطلب رقابة صارمة وإشرافًا، على سبيل المثال، الحرف اليدوية، وأعمال العاج، وما إلى ذلك، والتي تتطلب مهارة، يكون هناك نطاق التجكم الضيق أكثر فائدة.
- التنسيق صعب التحقيق.
- يمكن أن تظهر فجوات في الاتصال.
- إن الرسائل قد تكون مشوهة.
- يمكن تحقيق العمل التخصصي.

4. مبدأ التسلسل الهرمي Principle of Scalar Chain

هو مبدأ تسلسل الأوامر أو تتدفق السلطة من أعلى إلى أسفل. مع وجود سلسلة من السلطات المتاحة، يتم تقليل إهدار الموارد إلى الحد الأدنى، ويتأثر الاتصال، ويتم تجنب التداخل في العمل وكذلك يسهل التنظيم. يسهل **مبدأ التسلسل الهرمي** سير العمل في المؤسسة مما يساعد في تحقيق نتائج فعالة.

نظرًا لتدفق السلطة من أعلى إلى أسفل، فإنها توضح مناصب السلطة للمديرين على جميع المستويات مما يسهل التنظيم الفعال.

5. مبدأ وحدة القيادة Principle of Unity of Command

إنها تعني علاقة مرؤوس واحد برئيس واحد. كل مرؤوس مسؤول ومحاسب أمام رئيس واحد في وقت واحد. وهذا المبدأ من شأنه أن يساعد في تجنب فجوات الاتصال وردود الفعل والاستجابة سريعة. تساعد وحدة القيادة أيضًا في الجمع الفعال للموارد، أي الموارد المادية والمالية التي تساعد في التنسيق السهل، وبالتالي التنظيم الفعال.

تدفق السلطات من أعلى إلى أدنى
المدير الإداري Managing Director
مدير التسويقMarketing Director
مدير المبيعات والمدير الإعلاميSales /Media Director
المبيعاتSales

وفقًا للجدول أعلاه، يتمتع العضو المنتدب بأعلى مستوى من السلطة. يتم تقاسم هذه السلطة من قبل مدير التسويق الذي يشارك سلطته مع مدير المبيعات. من هذا التسلسل الهرمي، السلسلة الرسمية للاتصالات

تصبح واضحًا مما يعد مفيداً في تحقيق النتائج ويوفر الاستقرار لدى المعنيين بالأمر.ويمكن القول إن تتدفق سلسلة القيادة القياسية هذه دائمًا من أعلى إلى أسفل وتحدد مواقع السلطة لمديرين مختلفين على مستويات مختلفة.

لا يستطيع أحد الهروب من المسؤوليات بالقول أن الخطأ الذي تم ارتكابه هو من قبل عامل معين. وبذلك تتحق المبادئ الآتية:

- مبدأ المرونة.
- مبدأ تقسيم العمل
- مبدأ الانضباط.
- مبدأ استمرارية العمليات.

- مبدأ مشاركة الموظف.

تصنيف التنظيمات

يتم تصنيف **التنظيمات** بشكل أساسي على أساس العلاقات. هناك نوعان من **التنظيمات** التي تشكلت على أساس العلاقات في المنظمة.

1. التنظيم الرسمي Formal Organization

يشير هذا إلى هيكل من الوظائف المحددة تحديداً جيدًا لكل منها وتتحمل قدرا من السلطة والمسؤولية.

إنه تحديد واعٍ يحقق الناس به الأهداف من خلال الالتزام بالمعايير التي وضعها الهيكل. هذا النوع من التنظيم هو عبارة عن إعداد تعسفي يكون فيه كل شخص مسؤولاً عن أدائه. **التنظيم الرسمي** ذو إعداد رسمي لتحقيق الأهداف المحددة مسبقًا.

التنظيم الرسمي هو التنظيم الذي يتم فيه تحديد الموقع والمسؤولية والسلطة والمساءلة على كل مستوى بوضوح.

يلتزم **التنظيم الرسمي** بالقواعد والأنظمة والمنتجين والأساليب على النحو المنصوص عليه من قبل الإدارة العليا من وقت لآخر.

مزايا التنظيم الرسمي

1. تجنب دور الصراع.

2. تجنب تداخل السلطة مع المسئولية

3. ميزة التخصص

4. تحديد وتوحيد أنظمة وقواعد وسياسات وإجراءات المؤسسة، إلخ.

سلبيات التنظيم الرسمي

1. لا يعترف بالعلاقات غير الرسمية ؛

2. يخلق مشكلة الاتصال.

3. يركز على الهيكل وليس الناس

2. التنظيم غير الرسمي Informal Organization

إنه يشير إلى شبكة العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تنشأ تلقائيًا ضمن الإعداد الرسمي. تطور التنظيمات غير الرسمية علاقات مبنية على إبداء الإعجاب وعدم الإعجاب والمشاعر و الأحاسيس. لذلك، يمكن تسمية شبكة المجموعات الاجتماعية القائمة على الصداقات بالتنظيمات غير الرسمية. لا توجد جهود مقصودة بذلت لتكون تنظيم غير رسمي ينبثق من التنظيم الرسمي ولا يعتمد على أي قواعد وأنظمة كما في حالة التنظيم الرسمي.

يوجد تنظيم غير رسمي دائمًا جنبًا إلى جنب مع التنظيم الرسمي في كل مؤسسة. في المنظمة، نجد الناس يطورون المجموعات غير الرسمية فيما بينها والتي ترتبط ببعضها البعض في العمل الاجتماعي والتكنولوجي المشترك أو الاهتمامات الأخرى. مثل هذه المجموعات تشكل تنظيماً غير رسمي.

وفقًا لديفيز "التنظيم غير الرسمي هو شبكة العلاقات الشخصية والاجتماعية التي لم يتم إنشاؤها من قبل التنظيم الرسمي". إنها حقيقة مقبولة أنه حيثما يعمل الناس معًا، لا بد أن تنشأ العلاقات الاجتماعية والتجمعات بسبب اتصالهم المتكرر مع بعضهم البعض مما يؤدي إلى ظهور منظمات غير رسمية.

مزايا التنظيم غير الرسمي Informal Organization

1. يوفر قناة اتصال مفيدة.

2. أنه يغطي أوجه القصور في المنظمات الرسمية.

3. يؤثر على المنظمات الرسمية للعمل بعناية.

4. إنه يحقق التبادلية بين أعضاء المجموعة الذين ينشأون الرضا الوظيفي من خلال تبادل الأفكار ووجهات النظر، إلخ.

سلبيات التنظيم غير الرسمي Informal Organization

1. الميل إلى العمل على أساس سيكولوجية الغوغاء.

2. قد يكون مصدر إشاعات أو إهدار للوقت

3. الميل إلى معارضة التغيير

الهيكل التنظيمي ORGANIZATIONAL CHART

تعريف المخطط الهيكلي أو "مخطط المؤسسة" هو رسم تخطيطي يعرض تقريرًا أو تسلسلًا هرميًا للعلاقة. التطبيق الأكثر شيوعًا للمخطط التنظيمي هو إظهار هيكل شركات الأعمال أو الحكومية أو أي مؤسسة أخرى. وللمخططات الهيكلية استخدامات متنوعة ويمكن هيكلتها بعدة طرق مختلفة. يمكن استخدامها كأداة إدارة، لأغراض التخطيط، أو كدليل لإدارة شئون الأفراد، على سبيل المثال. ربما لا تعمل مؤسستك بأسلوب "القيادة والسيطرة" ولكنها تعتمد بدلاً من ذلك على الفريق.

لماذا استخدام الهيكل التنظيمي؟

اعتمادًا على المرحلة التي يمر بها عملك، قد يكون من السهل حاليًا تتبع مكان كل موظف في الفريق. في النهاية، على الرغم من ذلك، بدون بنية محددة، قد تتشوش الخطوط وقد يصبح التسلسل القيادي أقل وضوحًا. هذا يمكن أن يسهل على الناس تجاوز المسؤولية، أو التنصل من المسؤولية، أو تقويض سلطة الإدارة مع نمو شركتك. تساعد الهياكل التنظيمية في تنفيذ هيكل الأعمال الصغيرة الذي ينسق الموظفين مع استراتيجية الشركة ورؤيتها؛ وسيساعدك الهيكل التنظيمي للأعمال الصغيرة على:

- تحديد التسلسل الهرمي للإدارة والسلطة
- توضيح الأدوار داخل الشركة
- اشرح خطوط الاتصال
- مساعدة في توجيه الموظفين الجدد والموظفين عن بعد
- تعزيز كفاءة التشغيل
- خطة للمستقبل

- أظهر للمستثمرين والشركاء أن عملك منظم للنجاح وأن الأدوار الحاسمة يتم شغلها، والتي قد تكون عنصرًا في خطة عملك

تساعدك الهياكل التنظيمية في عملك على البقاء في المسار الصحيح حيث ينمو بشكل أكبر وأكثر تعقيدًا. إن الهياكل التنظيمية تحدد القسم الذي يرتبط به الجميع، ومن المسؤول، ومن يجب الاتصال به.

أنواع الهيكل التنظيمي Types of organizational chart

هناك ثلاثة أنواع رئيسية من الرسوم البيانية وهي،

1. المخطط العمودي

2. مخطط أفقي

3. مخطط دائري أو متحد المركز

المخطط العمودي Vertical Chart

المخطط العمودي هو النوع التقليدي والأكثر استخدامًا من المخططات. ينتقل من أعلى إلى أسفل. يُعرف أيضًا باسم المخطط الهرمي الذي يوضح التدفق الرأسي للسلطة. في هذا المخطط، يتم عرض الوظائف الرئيسة في الدالات العليا والمرتبة الثانوية في المراكز السفلية المتتالية. في هذا المخطط، يتم تشغيل المستويات القياسية أفقياً ويتم تشغيل الوظائف رأسيًا. تظهر السلطة العليا في الأعلى بينما السلطة الأدنى في الأسفل.

ارجو رسم مخطط عمودي

مخطط تنظيمي تقليدي (عمودي)

ارجو رسم مخطط تدفق السلطة في التنظيم الخطي

تدفق السلطة في التنظيم الخطي

أرجو رسم مخطط التنظيم الخطي والموظفين

مخطط التنظيم الخطي والموظفين

المخطط أفقي Horizontal Chart

يتحرك المخطط الأفقي من اليسار إلى اليمين. في هذا المخطط، يمثل العمود الرأسي المستويات ويظهر تدفق السلطة من الأعلى إلى الأدنى من خلال الحركات من اليسار إلى اليمين.

أرجو رسم مخطط تنظيمي أفقي (أو من اليسار إلى اليمين)

مخطط تنظيمي أفقي (أو من اليسار إلى اليمين)

مخطط دائري أو متحد المركز Circular or Concentric Chart

هو عرض رسومي آخر للهيكل التنظيمي في شكل مخطط تنظيمي دائري أو متحد المركز ويعرف بعين الثور.

أرجو رسم مخطط دائري أو متحد المركز

مخطط دائري أو متحد المركز

مزايا الهيكل التنظيمي Advantages of organization chart

1. يوضح المخطط التنظيمي بسرعة من هو المسؤول عن وظيفة معينة.

2. يؤشر نقطة ضعف المنظمة.

3. المعلومات الواردة في المخطط التنظيمي تكمل التفاصيل المتاحة في دليل التنظيم.

4. يمكن أن يكون المخطط التنظيمي بمثابة جهاز تدريب وكأداة دليل في التخطيط للتوسع.

5. المخطط التنظيمي مفيد في إظهار طبيعة المنظمة، والتغييرات، إن وجدت، في الموظفين الحاليين والقادمين الجدد

عيوب الهيكل التنظيمي Disadvantages of organization chart

1. يحتاج المخطط التنظيمي إلى تحديث متكرر.

2. يظهر صورة ثابتة للأعمال الديناميكية.

3. يؤدي إلى صلابة معينة في الهيكل وقد يشجع الروتين. وذلك لأن المخطط التنظيمي يحدد القنوات المحددة التي يجب أن تتدفق المعلومات من خلالها. قد تؤدي الاختصارات، في بعض الأحيان، إلى تحسين الكفاءة. 4. من الصعب جدا وضع العلاقات الإنسانية على الهيكل التنظيمي.

LINE AND STAFF AUTHORITY

تتضمن عملية التنظيم تجميع الأنشطة وإقامة علاقات السلطة بين هذه الأنشطة. لكن حتى هذا لا يكفي. يجب أن تكون الأنشطة المختلفة بالضرورة منسقة لتحقيق الأهداف التنظيمية.

هناك أربعة أنواع مختلفة من التنظيمات، وهي

(1) التنظيم الخطيLine organization

(2) التنظيم الوظيفيFunctional organization

(3) التنظيم الخطي والموظفين Line and staff organization

(4) تنظيم اللجانCommittee organization



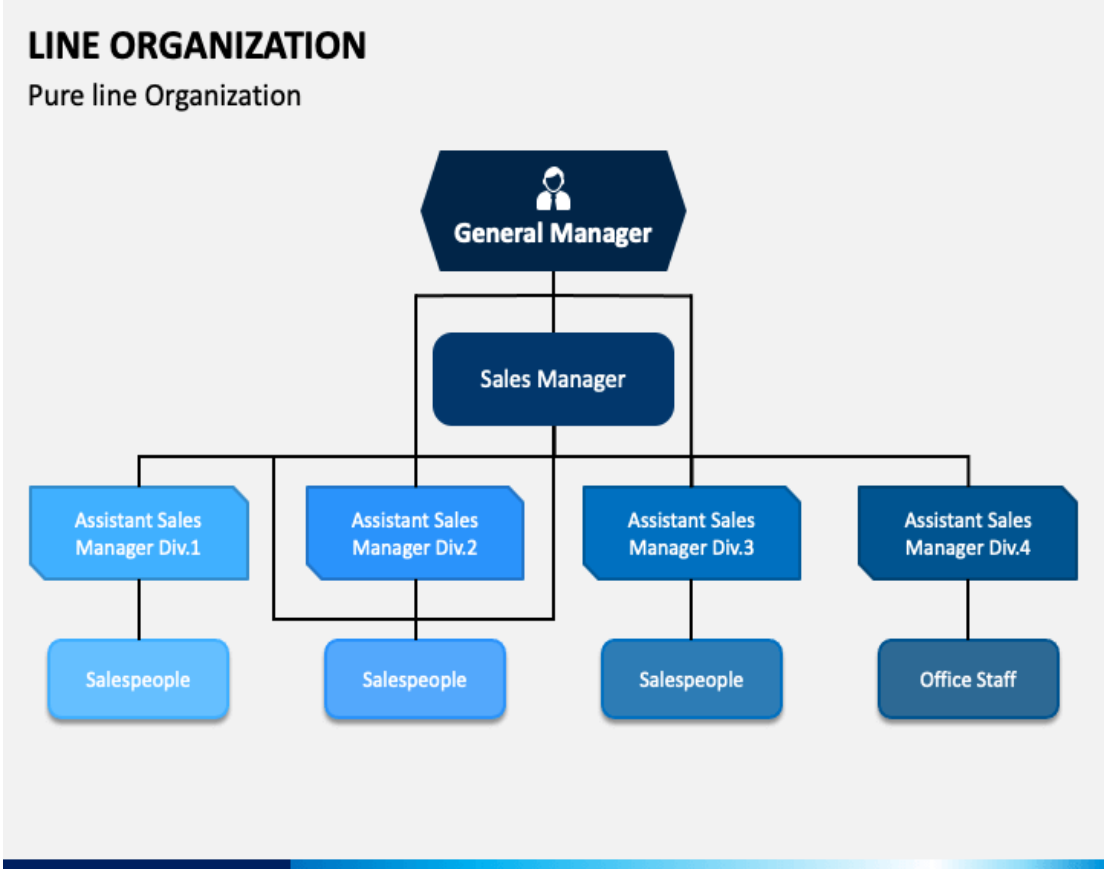
1. التنظيم الخطيLine organization

التنظيم الخطي هو أبسط وأقدم شكل من أشكال الهيكل التنظيمي. يطلق عليه نوع المؤسسة العسكرية أو الإدارية أو العددية. بموجب هذا النظام، تتدفق السلطة بشكل مباشر ورأسي من أعلى التسلسل الهرمي الإداري "نزولاً إلى مستويات مختلفة من المديرين والمرؤوسين ونزولاً إلى المستوى

التشغيلي للعمال. يحدد التنظيم الخطي بوضوح السلطة والمسؤولية والمساءلة على كل مستوى. الأفراد في التنظيم الخطي تشارك بشكل مباشر في تحقيق أهداف المنظمة.

يحدد التنظيم الخطي بوضوح السلطة والمسؤولية والمساءلة على كل مستوى. يشارك الموظفون في التنظيم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المنظمة.

انظر الهيكل التنظيمي الخطي أدناه:



مزايا التنظيم الخطي

أ. الهيكل التنظيمي الخطي بسيط للغاية في الفهم وسهل التشغيل.

ب. التواصل فيه سريع وسهل ويمكن التصرف بناءً عليه أسرع.

ت. المسؤولية ثابتة وموحدة في كل مستوى وسلطة والمساءلة واضحة المعالم، وكل موظف بالمؤسسة من هو المسؤول عنه.

ث. لوحظ أنه مفيد بشكل خاص عندما تكون الشركة صغيرة الحجم، يوفر مزيدًا من التحكم والانضباط في المنظمة.

ج. يسهم في اتخاذ قرارات سريعة ويمكن التنسيق الفعال، لذا إنه اقتصادي وفعال.

ح. يتعرف الأشخاص في نوع المنظمة على بعضهم البعض بصورة أفضل ويميلون إلى الشعور بالقرب من بعضهم البعض.

خ. إن النظام في المؤسة قادر على التكيف مع الظروف المتغيرة لسبب بسيط هو أن كل مسؤول تنفيذي هو المسؤول الوحيد في مجاله الخاص.

سلبيات التنظيم الخطي

أ. إنه شكل جامد وغير مرن من التنظيم.

ب. هناك ميل للسلطة الخطية لتصبح ديكتاتورية.

ت. يثقل كاهل السلطة التنفيذية بالأنشطة الملحة بحيث غالبًا ما يتم إهمال التخطيط بعيد المدى وصياغة السياسات.

ث. لا يوجد نص خاص بالمتخصصين والتخصص وهو ضروري للنمو والتحسين.

ج. قد تهتم الإدارات المختلفة كثيرًا بمصالحها الذاتية، بدلاً من المصالح التنظيمية الشاملة.

ح. يحتمل أن يشجع على المحسوبية.

خ. لا يوفر أي وسيلة يمكن من خلالها أن يكون العامل الجيد يكافأ والسيئ يعاقب.

(2) التنظيم الوظيفيFunctional organization

تم تطوير التنظيم الوظيفي بواسطة FW Taylor أثناء عمله كرئيس عمال. واقترح ثمانية رؤساء عمال، أربعة في المصنع وأربعة في قسم التخطيط كما يلي:

قسم المصنع

(1) رئيس،

(2) رئيس السرعة،

(3) المفتش، و

(4) رئيس الصيانة أو الإصلاح.

قسم التخطيط

(1) كاتب،

(2) كاتب بطاقة التعليمات،

(3) كاتب الوقت والتكلفة، و

(4) كاتب الانضباط.

لقد طور نظام التنظيم الوظيفي الخاص به، والذي يتكون من "تقسيم عمل الإدارة بحيث يكون لكل رجل، بدءًا من المشرف المساعد إلى أسفل، أقل عدد ممكن من الوظائف لأدائها".

وفقًا لتيري، "تشير التنظيم الوظيفي إلى التنظيم الذي ينقسم إلى عدد من الوظائف مثل التمويل والإنتاج والمبيعات والموظفين والمكاتب والبحث والتطوير وكل وظيفة يؤديها خبير ".

مزايا التنظيم الوظيفيAdvantages of Functional organization

أ. كل مدير خبير في مجاله. عليه أن يؤدي عددًا محدودًا من الوظائف. لذلك سيكون التخصص الكامل في التنظيم الوظيفي.

ب. تؤدي درجة التخصص الأكبر إلى التحسن وجودة المنتج.

ت. نظرًا لأن متطلبات الوظيفة محددة وملموسة، يمكن للمنظمة تحقيق الاستخدام المكثف لمبدأ تخصص العمل على المستوى الإداري.

ث. التخصص سيؤدي إلى الإنتاج الضخم والتوحيد القياسي.

ج. نظرًا لأن الخبراء يحصلون على وقت كافٍ للتفكير الإبداعي، فإن التخطيط والإشراف يتسمان بالكفاءة.

ح. يزيد من الرضا عن العمل للمتخصصين الذين يفترض أنهم يفعلون ما يحلو لهم.

سلبيات التنظيم الوظيفيDisadvantages of Functional organization

أ. نظرًا لعدم وجود رئيس أو مراقب مباشر للعمال، يصعب تحقيق التنسيق.

ب. بما أن العمال يخضعون لرؤساء مختلفين، فمن الصعب الانضباط والتوصل ونتيجة لذلك سيكون هناك انخفاض معنويات من جانب العمال.

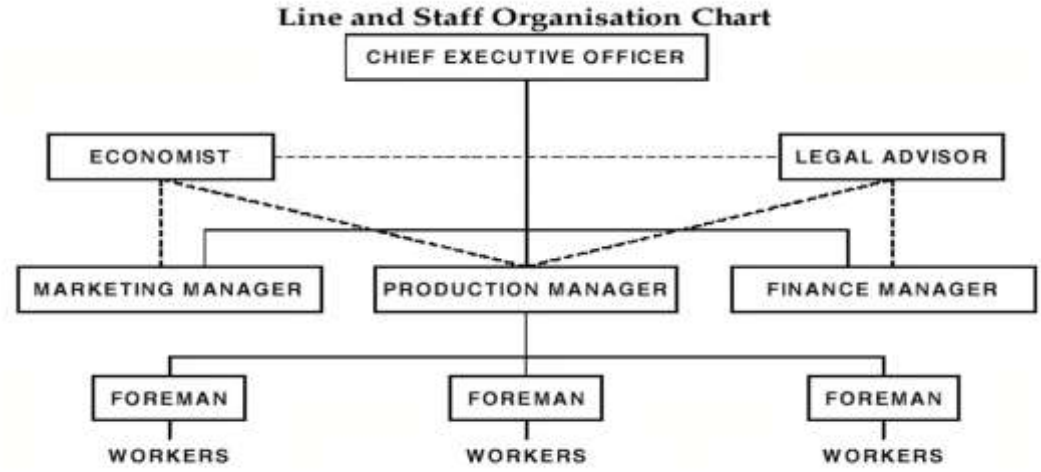
ت. الموظفون غير المشرفين غير متأكدين ممن يجب أن يلتمسوا النصيحة والمساعدة عندما تتطلب المشكلة نوعاً من التحليل والدراسة.

ث. بسبب تقسيم هذا التحكم، لا يمكن اتخاذ إجراء على الفور حيث سيكون هناك العديد من رؤساء العمال من نفس الرتبة في القسم، وقد ينشأ تضارب القيادة.

ج. فهو يقلل من فرص تدريب المديرين التنفيذيين من جميع النواحي لتولي مزيد من القيادة في الشركة.

(3) التنظيم الخطي والموظفين Line and staff organization

التنظيم الخطي والموظفين هو تعديل للتنظيم الخطي وهو أكثر تعقيدًا من التنظيم الخطي. وفقًا لهذا التنظيم الإداري، يتم إلحاق الأنشطة المتخصصة والداعمة بخط القيادة من خلال تعيين المشرفين على الموظفين والمتخصصين من الموظفين الملحقين بالسلطة التنفيذية. تظل سلطة القيادة دائمًا مع المديرين التنفيذيين والمشرفين على الموظفين الذين يجلسون للمديرين التنفيذيين ويوجهون المشورة. والسكرتير الشخصي للمدير العام هو موظف من الموظفين.



سمات التنظيم الخطي والموظفين

1. هناك نوعان من الموظفين:

أ. مساعدو الموظفين: مساعد المدير العام، سكرتير المدير ومدير التسويق.

ب. مشرف الموظفين: مدير مراقبة العمليات، مدير الجودة

2. التنظيم الخطي والموظفين هو حل وسط من التنظيم المباشر ولكنه أكثر تعقيدًا من الخط المعني.

3. تقسيم العمل والتخصص يحدث في خط وتنظيم الموظفين.

4. تنقسم المنظمة بأكملها إلى مجالات وظيفية مختلفة يلتحق بها موظفون متخصصون.

5. يمكن تحقيق الكفاءة من خلال سمات التخصص.

6. هناك نوعان من خطوط السلطة التي تتدفق في وقت واحد على المعنيين:

أ. سلسة المسؤوليات

ب. هيئة الموظفين

7. تظل سلطة القيادة في يد المدير التنفيذي والموظفين يخدمون فقط كمستشارين.

مزايا التنظيم الخطي والموظفين

يعتبر المعين لخط المديرين التنفيذيين

في التنظيم الخطي والموظفين، تقسم المشورة التي تقدم إلى المديرين التنفيذيين خط العمل بين الاثنين.

يمكن للمدير التنفيذي التركيز على تنفيذ الخطط ويتم إعفاؤهم من تشتيت انتباههم إلى العديد من المجالات.

راي المخصصين

يسهل تنظيم الخط والموظفين تقديم مشورة الخبراء إلى الخط التنفيذي وقت الحاجة. والمشورة في التخطيط والوقوف عليه في المسائل المختلفة يمكن القيام بها من قبل الموظفين المتخصصين ويمكن للمسؤولين التنفيذيين التركيز على تنفيذ الخطط.

فائدة التخصص

إن التنظيم الخطي والموظفين من خلال الاهتمام الكامل يقسم السلطة إلى نوعين من السلطة ويقسم المشروع إلى دوائر ومجالات وظيفية. بهذه الطريقة يمكن لكل ضابط أو مسؤول التركيز في منطقته الخاصة.

تنسيق أفضل

التنظيم الخطي والموظفين من خلال التخصص قادرعلى توفير امكانية اتخاذ قرارات أفضل وتركيز السلطة في أيدي قليلة. تساعد هذه الميزة في تحقيق التنسيق في العمل حيث يركز كل مسؤول في منطقته الخاصة.

فوائد البحث والتطوير

من خلال نصيحة الموظفين المتخصصين، والمديرين التنفيذيين، يحصل المدراء التنفيذيون على وقت لتنفيذ الخطط من خلال اتخاذ قرارات مثمرة مفيدة للمعنيين. هذا يعطي مجالاً واسعاً للمدير التنفيذي لجلب الابتكارات والاهتمام بالعمل البحثي في تلك المجالات، وكل هذا ممكن في ظل وجود موظفين متخصصين.

التدريب والتطوير

يركز التدريب على التحسينات الفورية بينما يركز التطوير على الأهداف طويلة المدى، ويعتمد أداء الموظف على التدريب الذي يحصل عليه من الشركة، فالشركات لديها مستويات مختلفة من التدريب وتوقعات أداء الموظفين حسب الحالة، بالإضافة إلى ذلك لا ينتهي التدريب عند الإعداد، فإذا لم يتلق الموظفون أي تدريب بعد الأسابيع القليلة الأولى من عملهم، فسيشعرون أن الشركة لا تستثمر في تنميتهم، لذلك يجب أن توفر الشركات بيئة تعليمية سلسة للموظفين تعزز التقدم الوظيفي لهم. بسبب وجود الموظفين المتخصصين ونصائح الخبراء الذين بمثابة أرضية لتدريب المسؤولين، يمكن للمديرين التنفيذيين إعطاء قراراتهم ما تستحق من التركيز والمتابعة. وهذا في حد ذاته يعد ساحة تدريب لهم.

قرارات متوازنة

يساعد عامل التخصص الذي يحققه فريق العمل في تحقيق التنسيق وتوثيق العلاقة و تنتهي هذه العلاقة تلقائيًا بالمسؤول الخطي لاتخاذ قرار أفضل وأكثر توازناً.

وحدة العمل

وحدة العمل هي نتيجة السيطرة الموحدة وتحدث السيطرة وفعاليتها عندما يكون التنسيق موجودًا بين المعنيين. في التنظيم الخطي وسلطة الموظفين، يحصل جميع المسؤولين على استقلالية اتخاذ القرارات. وهذا يعد بمثابة سيطرة فعالة في المؤسسة بأكملها.

سلبيات Disadvantages

سوء الفهم Lack of understanding

في التنظيم الخطي والموظفين، هناك سلطتان تتدفقان في وقت واحد مما ينتج عن هذا الخلط سوء الفهم بين الاثنين. ونتيجة لذلك، فإن العمال غير قادرين على فهم سلطة القيادة الخاصة بهم. ومن ثم فإن مشكلة الفهم يمكن أن تكون عقبة في التشغيل الفعال.

عدم وجود المشورة السليمة Line and staff conflicts

يعتاد مسؤول الخط على نصيحة الخبراء للموظفين. في بعض الأحيان، يتخذ الموظف المتخصص قرارات خاطئة يتعين على المسؤول التنفيذي مراعاتها، ويمكن أن يؤثر هذا سلباً على التشغيل الفعال للمؤسسة.

تعارضات الخط والموظفين Line and staff conflicts

الخط والموظفين هما سلطتان تتدفقان في نفس الوقت. يمكن أن تشكل عوامل التعيينات والمشاعر التي تؤثر على المكانة المرتبطة بعلاقتهم ضائقة في أذهان الموظفين. هذا يؤدي إلى تقليل التنسيق الذي يعيق عمل المعنيين.

مكلفة Costly

في التنظيم الخطي والموظفين المعنيين، يجب أن تظل المخاوف عالية فيما يتعلق بمكافآت الموظفين المتخصصين، هذا يكون مكلفاً للمؤسسة ذات التمويل المحدود.

تولي السلطة Assumption of authority

إن السلطة بيد المسؤول المباشر ولكن الموظفين يكرهون لأنهم أكثر دراية منه بالعمل.

سرقة فرحة الآخرين Staff steals the show

تساعد الإدارة الفعالة في تحسين التحفيز والمشاركة والأداء لدى الموظفين، أما الإدارة السيئة فلها تأثير معاكس إذ تقلل كلًا من الرضا والإنتاجية والأداء، ويوجد عدد من الدراسات التي تشير إلى أن أداء الموظف يعتمد كثيرًا على الإدارة. بالنسبة للتنظيم الخطي ومجموعات الموارد البشرية، تعتبر العوائد الأعلى نتيجة لاستشارات الموارد البشرية. يشعر المديرون التنفيذيون بعدم الرضا واليأس لأن فرحتهم سرقها آخرون لم يكن لهم دور، لذلك يعتبر رضا الموظفين المباشرين مهم جدا لتحقيق نتائج فعالة.

(4) تنظيم اللجانCommittee organization

اللجنة عبارة عن مجموعة من الأشخاص يتم تشكيلها بغرض تقديم المشورة بشأن بعض المشكلات المهمة، والتي لا يمكن للفرد حلها عادةً. إنه أسلوب يساعد من خلال تجميع أفكار العديد من الأشخاص حول المشكلات التي تنطوي على وظائف متعددة وعرضها للنقد. لذلك، تضيف العديد من الشركات الكبيرة حاليًا شبكة من اللجان إلى المديرين التنفيذين والموظفين. قد تكون هذه اللجان إما "دائمة" يشار إليها أحيانًا باللجان الدائمة أو قد يتم تنظيمها لخدمة وظيفة مؤقتة فقط. من أمثلة الالتزامات لجنة البحث، والتنسيق، واللجنة الاستشارية، ولجنة الشراء، ولجنة التعليم، إلخ

اللجنة هي أداة لتطوير الأفكار والتوصيات للسياسات والإجراءات. إذ إنها تجلب خططاً وسياسات أفضل للعمليات ويؤدي إلى تعاون أفضل في التنفيذ. إن القرار النهائي بوضع توصيات اللجنة موضع التنفيذ هو من اختصاص المدير وتكون بذلك تؤدي اللجنة ببساطة وظيفة استشارية. وفي الواقع، تشبه اللجنة الموظفين ويعتقد العديد من المالكين أنها بديل مكلف للموظفين ولكن تبين أنه لا توجد طريقة أخرى فعالة جدًا في حل المشكلات الشائعة أو في الحصول على أفكار جديدة كتنظيم للحصول على حكم جماعي في أمر يعينه.

مزايا تنظيم اللجانAdvantages of Committee organization

1. بما أن "مفكرين" أفضل من "مفكر واحد"، لذلك نجد أن اللجان سريعة وذات قيمة يمكن اتخاذ القرارات.

2. بهذا، يتم وضع جدول زمني ومتابعة مناسبة بسبب إجراءات سريعة.

3. يكون القرار المتخذ غير شخصي ويطلق سراح الرئيس من النقد الشخصي.

4. بما أن الأعضاء من جانب المصنع، فإنهم يعرفون بشكل أفضل ماذا يجري في المتاجر ويمكنهم تقديم الاقتراحات الصحيحة والتعاون مع الأشخاص والإدارات الأخرى.

5. هناك حافز نحو العمل التعاوني.

6. يتم استخدام معرفة الخبراء.

سلبيات تنظيم اللجانDisadvantages of Committee organization

1. في بعض الأحيان قد تكون اللجان كبيرة جدا من حيث العدد و تتسبب في تأخير الإجراءات وإضاعة الوقت.

2. هي شكل من أشكال التنظيم المكلف جداً مثل مكافآت الأعضاء الخارجيين وبدل سفر مدفوع الأجر وأتعاب لحضور الاجتماعات.

3. تميل اللجان إلى التمسك بعضويتها حتى بعد انتهاء الغرض من تكوينها.

4. بما أن الأعضاء ينتمون إلى أقسام مختلفة، فقد لا يصلون إلى الاستنتاج النهائي على الإطلاق.

5. تعمل اللجان ببطء شديد.

حيث أن هناك مسئولية مشتركة للأعضاء. ومن ثم، فإنه يصل إلى اللامسؤولية، حيث أن "عمل كل شخص ليس من اختصاص أي شخص".

العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار في تنظيم المكتب

Factors to be taken care in office organization

إن اختيار النوع الصحيح للمؤسسة ليس بالأمر السهل. أثناء اتخاذ قرار بشأن نوع التنظيم ، يجب على الإدارة أن تضع في اعتباها العوامل التالية:

- طبيعة حجم العمل
- فترة التأسيس

- استمرارية تدفق العمل
- التشتت الجغرافي
- قوة الموظفين ودرجة الميكنة
- تأكد من حصولك على المعدات المناسبة
- اكتب جدول مكتب
- استخدم تقويم الموظفين
- احتساب النفقات العامة
- احتفظ بقواعد بيانات لكل شيء
- إدارة مساحتك بفعالية
- اجعل موظفيك سعداء
- تحقق من تقدمك

تدريبات

1. عرف التنظيم.
2. اشرح مبادئ امتداد وحدة التحكم؟
3. ما هو التنظيم الرسمي؟

أسئلة تقويم ذاتي

1. ما التنظيم؟
2. ما التنظيم الوظيفي؟
3. اشرح مبادئ امتداد وحدة التحكم؟
4. ما إدارة السجلات؟
5. أذكر أنواع التنظيمات.
6. ما المقصود بالإدارة؟
7. ما التنظيم غير الرسمية؟

الإجابات

1. "التنظيم هو مجموعة من الأشخاص الذين يتعاونون تحت القيادة لتحقيق الغاية المشتركة "– رالف سي ديفيس.
2. وفقًا لهذا المبدأ ، فإن نطاق السيطرة هو نطاق الإشراف الذي يحدد عدد الموظفين الذين يمكن التعامل معهم والتحكم بهم بشكل فعال من قبل مدير واحد، ويجب أن يكون المدير قادرًا على التعامل مع عدد الموظفين الذين يجب تحديدهم تحت إشرافه. ويمكن اتخاذ هذا القرار باختيار إما من نطاق واسع أو ضيق.
3. التنظيم الرسمي هو الذي يتم فيه تحديد المنصب والمسؤولية السلطة والمساءلة على كل مستوى بوضوح. ويلتزم التنظيم الرسمي بالقواعد والأنظمة والمنتجين والأساليب التي تحددها الإدارة العليا من وقت لآخر زمن.

خلاصة الوحدة

في هذه الوحدة ، تعرفت على تنظيم المكتب ، والأهداف ، وتنظيم المكتب ، والمبادئ ، والرسم البياني ، وسلطة الخط والموظفين والعوامل التي يجب مراعاتها في تنظيم المكتب الداخلي.

الإدارة العامة هي مفتاح النجاح لأي منظمة. والإدارة هي عملية تتم عادة من مكتب مركزي. يقدم هذا المكتب إرشادات مركزية توجه الجهود الفردية نحو هدف مشترك. تتكون عملية إدارة المكتب من أنشطة مثل اتخاذ القرار والتنظيم والتوظيف والتخطيط والتحكم في الاتصال والتوجيه.

تعد صيانة السجلات والحفاظ عليها من الوظائف الرئيسة للمكتب. ويتم تحويل المعلومات الواردة إلى تقارير وبيانات ورسوم بيانية ، الكتب والسجلات وما إلى ذلك يتم نقلها إلى الإدارة وكذلك للموظفين.

نظرًا لأن حجم المكتب إما صغير أو كبير ، يصبح تنظيم الأعمال أو الأنشطة لازماً من أجل تحقيق الهدف المحدد بشكل فعال بأقل تكلفة. ومن ثم ، فلذلك يجب تقسيم الأنشطة ذات الصلة إلى العديد من العمليات أو وظائف (تسمى الأقسام). الترتيب الصحيح للتنظيم جنبًا إلى جنب مع الأجهزة المكتبية سيسهل سرعة أداء العمل المكتبي. بهذه الطريقة ، يتم تنظيم المكتب على الروتين المنظم والإجراءات والتدفق المستمر للعمل.

تعريف المصطلحات باللغة الانجليزية

1. Office Organization

An office organization involves the division of office activities into certain departments as well as persons. Office Manager Assigns activities, so that they can be most effectively executed.

2. Co-ordination

Co-ordination of various activities is as essential as their division. It helps in integrating and harmonizing various activities.

3. Responsibility Relationships

An organization consists of various positions arranged in a hierarchy with well-defined authority and responsibility.

4. Administration

Administration is largely determinative, whereas management is essentially executed.

5. Unity of Command

It implies one subordinate-one superior relationship. Every subordinate is answerable and accountable to one boss at one time.

6. Formal organization

A structure of well-defined jobs each bearing a measure of authority and responsibility. It is a conscious determination by which people accomplish goals by adhering to the norms laid down by the structure.

7. Informal Organization

It is an accepted fact that wherever people work together, social relationships and groupings are bound to arise on account of their frequent contact with one another which give rise to informal organizations.

8. Chart

A diagram that displays a reporting or relationship hierarchy. The most frequent application of an org chart is to show the structure of a business, government, or other organization.

9. Line and staff authority

The process of organization involves the grouping of activities and the establishment of authority relationships among these activities.

10. Committee organization

A committee is a group of persons formed for the purpose of giving advice on certain important problems, which cannot usually be solved by an individual.

أسئلة تقويم ذاتي

1. ما التنظيم؟

2. ما التنظيم الوظيفي؟

3. اشرح مبادئ امتداد وحدة التحكم؟

4. ما إدارة السجلات؟

5. أذكر أنواع التنظيمات.

6. ما المقصود بالإدارة؟

7. ما التنظيم غير الرسمية؟

8. ما الهيكل التنظيمي؟

9. عرف السلطة.

10. اشرح خصائص التنظيم.

11. وضح أهمية التنظيم

12. صف خطوات التنظيم.

13. ما الفرق بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي؟

14. اشرح مبادئ التنظيم.

15. ما تنظيم اللجنة؟ ما هي مزاياه وعيوبه؟

16. صف أنواع مختلفة من الهيكل التنظيمي.

الوحدة الرابعة

تصميم المكتب "إدارة المكاتب والملفات والتقارير"

مفهوم تصميم المكتب:

يعرف د. جعفر عبد الله موسى إدريس المكتب بأنه ذلك الموقع الذي تتم فيه تأدية الأعمال الكتابية والورقية، وهو المكان الذي تترجم فيه الأهداف إلى واقع، حيث توافر المكاتب، لما لها من أهمية في المستويات الإدارية كافة، ففيه تمارس كل وظائف الإدارة.

ويتضمن المكتب عناصر عدة لها أهمية كبيرة نتيجة لمساهمتها في إنجاز الأعمال وهي:

1. العنصر البشري
2. درجة التكنولوجيا المستخدمة فيه
3. البيانات والمعلومات
4. المعالجة وهي العمليات التي تتم بموجبها معالجة المدخلاته وتحويلها إلى مخرجات.

ويقصد بتصميم المكتب، وضع خطة متكاملة تبين مواقع الأشياء والعناصر التالية داخل المبنى الذي يوجد به المكتب:

1. مواقع الإدارات والأقسام التنظيمية للمنظمة من بعضها البعض، وبعبارة أخرى مدى تقاربها أو تباعدها، ويعتمد ذلك على مدى التشابه والتكامل في النشاطات والأعمال التي تقوم بها تلك الوحدات التنظيمية

2. مواقع مكاتب الموظفين داخل البني وكيفية ترتيبها، وأماكن جلوس هؤلاء الموظفين، والمساحة المخصصة لكل منهم.

3. مواقع الأثاث، وكيفية توزيعه وترتيب غرف وقاعات المكتب.. مواقع المعدات والآلات والأجهزة المكتبية، وتوزيعها على الغرف المختلفة، وكيفية تثبيتها، وطريقة الوصول إليها لاستخدامها بسهولة ويسر.

5 – الظروف المادية المحيطة بالمكتب، كانظمة الإضاءة، وتكييف الهواء، ووسائل تخفيضه او القضاء على الضوضاء وكذلك مواقع الخدمات الموظفين كالمطعم، وغرف الاستراحة دورات المياه.... الخ.

ويكون تصميم المكاتب بمثابة خارطة توضح مواقع الوحدات الإدارية وأقسامها وترتيبها وتحديد ما يلزم للقيام بها مع ضرورة العمل على توفير المناخ الملائم لذلك، فالتنظيم الإداري يتطلب ضرورة إعداد

مكاتبة مناسبة تساعد على قيام الموظفين بأداء الأعمال، **ويتوقف تصميم المكتب، على اعتبارات منها:**

1. إحداث تغييرات في إجراءات وأساليب العمل، حيث لابد من مراعاة تصميم وترتيب المكاتب بما يتماشى مع أي تغيير جديد لأن ذلك يسهل على العاملين القيام بأعمالهم ويساعد على تسلسل وحسن سير العمليات الإدارية.

2. تغير في إعداد العاملين سواء بالنقص أو الزيادة، فزيادة عدد العاملين، تستدعي ضرورة إحداث مكاتب جديدة تقدم للعاملين كل ما هو مطلوبين لتأدية الأعمال.

3. ضيق المساحة الحالية للمكاتب القائمة، إذ إن تنوع الأعمال وكثرتها تتطلب ضرورة توافر مكاتب بمساحات، معقولة.

4. إن ادخال التكنولوجيا العمل، تتطلب ضرورة دراسية ومراجعة المكاتب القائمة.

5. إعادة البناء التنظيمي للتنظيم القائم تتطلب ضرورة دراسة ومراجعة المكاتب الحالية وإعادة تصميمها بما يتماشى مع ما هو جديد.

6. التأخير في إنجاز الأعمال، وكذلك شكاوى الموظفين.

قد يكون المكتب في المبنى الذي تشغله المنظمة نفسها أو أي مبنى آخر. وأيا كان موقعه فإنه لابد من ملاءمة المساحة للوحدات التنظيمية التي يتكون منها المكتب، وأن تتوافر التسهيلات المطلوبة من مصاعد ومياه وإضاءة طبيعية وتهوية.

تتبع أهمية المكتب من قيامه بتجميع البيانات من مصادر داخلية وخارجية وتسجيلها وتبويبها وتحليلها وإتاحتها للوحدات التنظيمية للإفادة منها. وتمثل هذه الأعمال المكتبية خدمات مساعدة وهي بالتالي تسهم بطريقة غير مباشرة في تحسين قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.

لقد بات من الضروري أن تضع المنظمة خططا لإعادة النظر في التصميم الداخلي المكاتبها بصورة دورية. (وبكلمات أكثر وضوحا ويجب أن تتم إعادة تصميم المكاتب كلما نشأت مواقف، أو ظهرت حالات، علي نحو ما سنرى، تستدعي إجراء تغيير في هذا التصميم لما لذلك من تأثير على رضا العاملين، ولإعطاء المتعاملين مع المنظمة فكرة حسنة عنها.

ولتصميم المكتب أهمية كبيرة وذلك لأنه يؤثر على مدير العمل في المنظمة. وعلى مقدار الاستفادة من مساحة المكتبه، وعلى راحة الموظفين ورضاهم عن مستعديل العمل، وعلى إعطاء الزائرين فكرة حسنة من المنظمة.

ولعلك على درجة كبيرة من الوعي على أنه من المفروض أن يتم تصميم مبنى المنظمة قبل بنائه، وذلك مثل وضع تصمية (مخطط) للبيت قبل القيام ببنائه، كي يتلام مع خطة ترتيب المكاتب، وفي هذه الحالة فإن المنظمة لن تواجه مشاكل في ترتيب المكاتب بعد الانتهاء من إقامة المهني. ولكن مشاكل الترتيب. تكون كبيرة عندما تحاول أن ترتب مكاتب المنظمة في مبنى لم ينشأ أساسا ليتلاءم مع حاجاتها ومكاتبها.

أهداف دراسة التصميم:

1 – انتقال العمل في اتجاه واحده وبشكل متسلسل: يراعى عند ترتيب أماكن الموظفين في كل إدارة أو قسم، أن ينساب العمل من موظف لآخر، ومن إدارة لأخرى في نفس الاتجاه، وفي خط مستقيم قدر الإمكان حتى يتم الانتهاء منه. إن مراعاة هذا المبدأ يؤدي إلى إنجاز الأعمال بسرعة، إذ إن المعاملات مستمرة بأقصر طريق ودون تأخيرها هنا أو هناك، ويمكن مناولتها من موظف لأخر دون الحاجة الانتظار مراسل لنقلها.

2 – الاستفادة القصوى من مساحة المكتب: يجب أن يراعى عند تصميم المكتب درجة الاستفادة من مساحته بحيث تكون أكبر ما يمكن والعمل على عدم ترك مساحات زائدة لا يستفاد منها، لذلك يجب عنده تقسيم مساحة المكتب وتخصيص مكان ملائم الاتساع لكل إدارة يتسع لموظفيها والأثاث والآلات المكتبية اللازمة لها.

عند تصميم مبنى المكتب يجب الأخذ في الاعتبار توفير ظروف العمل المحيطة المناسبة للموظفين. إذ إن توفير الإضاءة الكافية والتهوية وتكييف الهواء المناسبين والاهتمام بنظافة المكتبه، والإقلال من الضوضاء، تؤدي كلها إلى راحة الموظفين أثناء تأديتهم لأعمالهم.

3 – سهولة الإشراف على الموظفين: إن التصميم الملائم يجب أن يؤدي إلى تسهيل مهمة الإشراف على الموظفين الذين سيعملون فيه. ففي بعض الأعمال التي تتطلب إشرافا مباشرة يتم ترتيب أماكن الموظفين بحيث تتجه انتظارهم إلى نفس الاتجاه، ويجلس المشرف في المكان نفسه مع موظفيه بحيث يكون خلفهم، وبذلك يستطيع الإشراف على جميع موظفيه في وقت واحد.

كما يجب ألا يوضع أكثر من مكتبين (طاولتين) بجانب بعضها في مساحة مكتبية أو محطة عمل. أو وضع ثلاثة مكاتب (طاولات) ثلاثة موظفين بحيث تكون هذه الطاولات متجاورة مما سيعيق تحرك الموظف. كما يمكن تصميم المكتب (مكان العمل) بحيث يجلس الموظفون الذين يشغلون وظائف متشابهة بالقرب من بعضهم.

4- راحة الموظفين: عند تصميم مبنى المكتب يجب الأخذ في الاعتبار توفير ظروف العمل المحيطة المناسبة للموظفين، إذ إن توفير الإضاءة الكافية والتهوية وتكييف الهواء المناسبين، والاهتمام بنظافة المكتب، والإقلال من الضوضاء، تؤدي كلها إلى راحة الموظفين أثناء تأديتهم لأعمالهم.

5- اعطاء الزوار وجمهور المتعاملين انطباعا حسنا عن المكتب: يجب أن يحمل التصميم على تحسين المظهر العام المكتب، مما يشجع الموظفين على الإقبال على العمل، ويكون هذا المظهر الجيد للمكتب عاملا من عوامل الإعلان للمنظمة، نتيجة الفكرة الحسنة والانطباع الجيد التي يعطيها للزائرين وجمهور المتعاملين مع المنظمة.

6- مرونة التصميم وسهولة تعديله: من المحتمل حدوث بعض التغييرات في المكتب نتيجة إضافة إدارة أوقسم جديد، أو إلغاء ذلك أو دمج دائرتين أو قسيمين، لذلك فإن تصميم المكتب يجب أن يكون مرنا، أي قابلا للتعديل بأقل جهد وتكلفة.

7- تجنب ابتعاد الموظفين من أماكن عملهم: إن التصميم الجيد هو الذي يقلل من فرص ابتعاد الموظفين عن أماكن عملهم، ويمكن أن يتحقق ذلك بوضع المعدات والأجهزة المكتبية التي يحتاج إليها الموظف بحيث تكون قريبة منه، إذ إن اضطرار الموظف للانتقال يؤدي إلى ضياع وقت ليس بالقليل، كأن يمكن أن يصرفه عن أداء عمل منتج.

دواعي تصميم المكتب

هناك مجموعة من العوامل التي تدفع باتجاه إعادة النظر في تصميم المكاتب ومن أهمها:

1. اتساع نشاط المنظمة وحدوث تغييرات في إجراءات العمل، فالارتباط وثيق بين إجراءات العمل وتصميم المكتب، فكل منهما مؤثر بالآخر ومتأثر به.

2. تغيير محدد العاملين (بالزيادة أو بالنقص) في الوحدات التنظيمية، مما يلقي بأثره علي المساحة العالية للمكتب.

3. الانتقال إلى مبنى جديد، أو استخدام معدات جيدة مختلفة عما هو مستخدم منها، فاقتناء آلات جديدة سيترتب عليه تغير في إجراءات العمل وواجبات ومسؤوليات الموظفين المتأثرين بإدخال هذه الآلات أو المعدات.

4. تعديل الهيكل التنظيمي للمنظمة، مما يترتب عليه استخدام وظائف أو إدماج واجبات وظيفة بواجبات وظيفة أخرى، أو تجزئة وحدات تنظيمية بها.

5. تغيير نظم العمل، مما يؤدي إلى تعديل إجراءات العمل المطبقة.
6. شكاوى العاملين من التصميم الحالي للمكتب، ووقوع حوادث أو إصابات عمل.
7. تأخير إنجاز الأعمال ووجود اختناقات، وأخطاء ترتكب في إنجاز العمل.
8. إعادة تصميم النماذج المعتمدة في المنظمة لإنجاز الأعمال.

مزايا التصميم الجيد للمكتب

يحقق التصميم الجيد لكان العمل المزايا الآتية:

1. تسهيل التنسيق والإشراف.
2. رفع معنويات العاملين وبالتالي الإسهام في تحقيق الرضا الوظيفي.
3. تسهيل عملية الاتصال الداخلي في تحسين الأداء من خلال القضاء على حالات الاختناق في تدفق العمل.
4. الاستخدام المناسب للمعدات والتجهيزات المكتبية.
5. الاستخدام الاقتصادي للمساحة المكانية.

العوامل المحددة لتصميم المكتب:

هنالك مجموعة من العوامل المحددة لتصميم المكتب وأهمها:

1. المساحة المكانية المتاحة وشكلها Space.
2. عدد العاملين وطبيعة العمليات التي يضطلعون بها.
3. العلاقات التنظيمية Interdepartmental Relationships.
4. تدفق العمل Work Flow.
5. الأثاث والمعدات والآلات المستخدمة
6. راحة العاملين Personnel Comforts والمنتفعين من الخدمة.
7. عدد المكاتب الخاصة Number of Private Offices
8. لياقة المظهر العام للمنظمة.

مبادئ تصميم المكتب

من أجل تحقيق أهداف التصميم السابقة، لا بد أن نتذكر أن مديري المكاتب يمكن أن يساهموا في ذلك. ودعنا نذكر أن هذه المبادئ هي عبارة خلاصة الخبرات العلمية الكثير من المنشآت التي تعتبر إرشادات يمكن أن يستفاد منها عند تصميم المكتب. وفيما يأتي عددا من هذه المبادئ

1. يجب أن ينتقل العمل في اتجاه واحد وعلى شكل خط مستقيم كلما أمكن ذلك.
2. يجب وضع الإدارات والأقسام التي تتشابه في طبيعة عملها، والتي يوجد علاقة فيما بينها بحيث تكون متجاورة وذلك من أجل تقليل الوقت اللازم لانتقال العمل فيما بينها.
3. مجموعات الخدمات المركزية مثل الطباعة، غرف الملفات، ووحدات معالجة المعلومات يجب أن تكون مواقعها بالقرب من الإدارات والموظفين الذين يستغناء هروبها أكثر من غيرهم.
4. يجب ترتيب أثاث ومعدات الموظفين في المكتب، في خطوط مستقيمة متماثلة، بحيث لا يبرر عن ذلك سوى أثاث، (طاولة وكرسي) الموظف المشرف.
5. يجب توزيع مساحة المكتب بدقة وذلك حسب احتياجات العمل وراحة الموظفين
6. يستحسن أن يكون الأثاث والمعدات والأجهزة المكتبية موحدة (أي من مقاسات وأحجام موحدة) لأن ذلك يؤدي إلى زيادة المرونة في استعمالها بالإضافة إلى المظهر الحسن للمكتب،
7. يجب أن تكون الممرات في المكتب واسعة بحيث تسمح للمشاة بالمرور دون الاصطدام بطاولات الموظفين وأثاثهم. كذلك يجب أن يكون هناك ممر مفتوح باستمرار بين أماكن جلوس الموظفين، وأماكن مياه الشرب ودورات المياه وغيرها.
8. يجب ترتيب الموظفين في المكتب بحيث تسهل مهمة الإشراف عليهم، مثال ذلك: أن تتجه أنظارهم إلى نفس الاتجاه، بحيث تكون أماكن رؤسائهم خلفهم.
9. يجب ترتيب أماكن الموظفين بحيث لا يواجه أحدهم مصدر الإضاءة مباشرة، بل يجب أن تأتي الإضاءة إلى الموظف، من الأعلى ومن الخلف قليلا.
10. وضع الوحدات والأقسام التي تستخدم ويصدر عنها ضوضاء، مثل الآلات الكاتبة وأجهزة معالجة المعلومات.... غيرها، في أماكن معزولة عن باقي الأقسام الأخرى لضمان عدم إزعاجها
11. يجب تخصيص أماكن أو مكاتب خاصة بالموظفين الذين تتطلب طبيعة عملهم تركيز ذهني كبير لتمكينهم من أداء أعمالهم جو هادئ.
12. وضع الوحدات والأقسام ذات العلاقة الكبيرة بالجمهور في أماكن يسهل الوصول إليها من قبل المراجعين دون أن يحدث إزعاج لموظفي الإدارات الأخرى
13. وضع الإدارات والأقسام ذات الأعمال غير المرتبة بعيدة عن نظر الزائرين.
14 يجب توفير الإضاءة الكافية و تكييف الهواء المناسب لجميع الموظفين.

15 وضع المكاتب الخاصة في الأماكن التي يكون فيها تأثيرها السلبي على الآخرين أقل ما يمكن، وذلك من حيث حجبها للإضاءة والتهوية الطبيعية على سبيل المثال

16. يجب تقدير الحاجة إلى الموظفين والمعدات المكتبية في الحاضر والمستقبل.

أنواع المكاتب:

يمكن تصنيف المكاتب إلى نوعين أساسين من المكاتب، الأول يطلق عليه المكتب المفتوح والثاني يعرف باسم المكتب الخاص (المغلق)، وسنتناول هذين الأساسين فيما يلي:

أولا: المكتب المفتوح

المكتب المفتوح هو المكان الواسع الذي لا يفصل بين العاملين فيه حوافز عالية كالجدران، الواصلة من الأرض إلى السقف، إنما يجوز أن نستعمل فواصل غير مرتفعة كثيرة، معدة من مواد مصنعة مسبقا كالخشب أو الألمنيوم أو غيرها، بحيث يسهل تركيبها وفكها لإزالتها أو نقلها إذا لزم الأمر. كما يمكن أن لا يكون هناك فواصل بل يكتفي بالممرات الجانبية التي تفصل الإدارات أو الموظفين عن بعضهم.

هناك اتجاه بأن لا تقل مساحة المكتب المفتوح عن خمسة إلى ستة آلاف قدم مربع، وأن يصل عدد من يعمل فيه إلى أربعين موظفا، بحيث توجد في إحدى زواياه طاولة اجتماعات، يمكن أن يخصص المكتب المفتوح لموظفي إدارة واحدة، أو لموظفي عدد من الإدارات، تكون في العادة مرتبطة بالأعمال.

مزايا المكتب المفتوح

يحقق المكتب المفتوح عددًا من المزايا مع أنه لايخلو من العيوب أما أهم مزاياه فهي:

1 – يوفر في المساحة المكانية المتاحة للمكتب وذلك بتوفير مساحات الممرات الجدران والفواصل الدائمة.

2 – يسهل عملية الإشراف على الموظفين وزيادة كفاءتهم.

3 – يمكن بسهولة من مسايرة المتغيرات الطارئة والمستقبلية لمرونة تصميمه، ذللك بزيادة أو تقليل المساحة دون حاجة المهد، هم الجدران وازالتها

4– يؤدي إلى تطوير البيئة المادية للمكتب ، مثل الإضاءة والتهوية وذلك لعدم وجود الفواصل الثابتة العالية التي تحب الضوء الطبيعي والهواء يعمل ذلك على تحسين بيئة العمل الموظفين وزيادة فاعليتهم.

5– يعمل على تحسين الاتصالات المكتبية وتخفيض تكلفتها، وذلك بسبب وجود معظم الإدارات والموظفين في مكان واحدا، وانعدام الحواجز العالية مما يؤدي إلى تحقيق عملية الاتصال بسهولة ويسر وسرعة. ويؤدي المكتب المفتوح كذلك إلى زيادة التنسيق بين الإدارات المختلفة، وتقليل المكالمات الهاتفية

وتقلل الاعتماد على المراسلين، وكذلك تقليل تبادل المذكرات الداخلية بين الموظفين، والتي يمكن لها بالاتصال الشفهي.

6. يؤدي إلى سرعة سير العمل بين الموظفين والأقسام دون عوائق تعترض تدفق سير العمل.

7. يمكن من المكتب المفتوح استخدام الآلات والمعدات المكتبية بشكل جماعي، مما يوفر التكلفة والمساحة المستعملة لهذه الآلات والمعدات.

٠8 يعتبر المكتب المفتوح داينما للموظف للاهتمام بنظافة وترتيب، مكتبه (طاولته ومكان عمله المعتاد) لأنه سيكون على مرأى من جميع زملائه.

مشكلات المكتب المفتوح

يمكن أن ينتج عن استخدام المكتب المفتوح المشكلات أو العيوب الأتية:

1. انعدام الخصوصية وخاصة بالنسبة للأعمال التي تتطلب السرية.

2. تشتت انتباه الموظفين نظرا لكثرة الزائرين، وكثرة الأحاديث الجانبية بين الموظفين

3. يحصدهمية توفير مستوى واحد من درجة الإضاءة والتهوية بما يناسبه، جميع الموظفين.

ثانيا، المكاتب الخاصة أو المغلقة

يقصد بالمكتب الخاص تلك الغرفة التي تم تخصيصها لأحد المدن بيرين أو أحد كبار الموظفين ليؤدي عمله فيها، دون أن يشاركه أحد من الموظفين فيه. كما قد يخصص مثل هذا المكتب لأي موظف تقتضي طبيعة عمله ذلك. وبما أن المكاتب الخاصة تسبب مشكلات كثيرة للمنظمة التي تستعملها فقد أصبح هناك ميل كبير إلى ضرورة تخفيض عددها إلى أقل حد ممكن

مبررات استعمال المكاتب الخاصة " مزايا"

1. تعتبر مناسبة للأعمال ذات الطبيعة السرية (Confidential work) التي يجب أن لا يطلع عليها غير العاملين فيها.

2. تعتبر مناسبة للأعمال التي تحتاج من القائم بها إلى تركيز ذهني كبير، مثل إعداد التقارير المهمة، والأبحاث والدراسات، وأعمال التخطيط وما شابهها.

3. توحي بالاحترام والتقدير لبعض الوظائف والقائمين بها (Prestige.

عيوب المكاتب الخاصة

1. الإسراف في المساحة المستخدمة.

2. صعوبة الإشراف على الموظفين، وصعوبة الاتصال وكثرة تكاليفه.

3. تؤدي إلى تعقيد مشكلتي الإضاءة والتهوية الطبيعيتين.

4. تعرقل تسلسل العملي وانسيابه في اتجاه واحد على شكل مستقيم.

5. ارتفاع تكاليف إعداد مثل هذه المكاتب وكذلك صيانتها

تحليل مكان العمل

إن التوصل إلى تصميم مناسب لمكان العمل يفرض ما يأتي:

1. دراسة التصميم الحالي بما يشمله من دراسة موقع الآلات والمعدات والعلاقات التنظيمية، والتعرف على أوجه القصور في التصميم القائم سبيلا إلى مقارنة الترتيبات الحالية بالترتيبات الجديدة.

2. حصر الأعمال التي تقوم بها الوحدات التنظيمية، وذلك من خلال الاستعانة بالخريطة التنظيمية، والتعرف كذلك على الخطط المستقبلية للمنظمة سواء تعلق ذلك بمنتجات جديدة أو بفلسفة إدارية جديدة.

3. رصيد إجراءات العمل الحالية

4. تحديد مجالات حركة العاملين في المنظمة والمتعاملين معها

5. دراسة مستحية لاحتياجات العاملين واستطلاع رأي المشرفين في مواقع عمل الوحدات التنظيمية.

6. دراسة مسحية للمعدات والأثاث المستخدمة فعلا ومقارنتها باحتياجات العاملين.

7. تحديد المساحات المطلوبة للوحدات التنظيمية والعاملين، ومقارنة المساحة المطلوبة بالمساحة المتاحة، ومن ثم القيام بعملية التخصص على أساس موضوعي.

استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتب

تتوافر الآن مجموعة كبيرة من منتجات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات للمكتب. هذه مجموعة من الآلات الكاتبة الإلكترونية ومعالجات النصوص لأنظمة المراسلات الإلكترونية. ويجري الآن على نطاق واسع استخدام مصطلحات مثل المكاتب اللاورقية ومكتب المستقبل. على الرغم من الدعاية ، لا يزال هناك قدر كبير من سوء الفهم حول طبيعة تكنولوجيا التشغيل الآلي للمكاتب ؛ أشار 71٪ من عدد الشركات في مسح حديث إلى أنهم لم يتلقوا معلومات واضحة ودقيقة عن المنتجات والأنظمة..

حسن إدارة المكاتب: المبادئ ونصائح لإدارة الملفات

تعتمد الإدارة الجيدة للمكاتب على معرفة الأشخاص المسؤولين عن ماذا – الأشخاص الذين يخضعون للمساءلة والذين ينجزون الأمور. ماذا سيحدث ، على سبيل المثال ، إذا كان الشراء لشركتك الصغيرة قد تم من قبل متى؟ هل ستتمكن من العثور على مشبك ورق عندما تريد واحدة؟ أو طباعة قبالة تقرير

عندما كنت في حاجة إليها؟ إن تحميل شخص واحد طلب شراء جميع المعدات واللوازم يحل المشكلة ويبقي الأمور بسلاسة. هو نفسه مع إدارة أنظمة (الكمبيوتر). يجب أن يكون لديك شخص واحد مسؤول عن أمان نظام الكمبيوتر الخاص بك وتتبع أشياء مثل الحسابات وكلمات المرور والبرامج. خلاف ذلك ، سوف تتكاثر الفوضى. يبدو أن الاحتفاظ بالسجلات هو أسهل جزء من الإدارة.

تخطيط المكاتب وإدارة الفضاء

لتبدأ صورة واضحة للأهداف ، للإشارة بحرية إلى المبادئ العامة للتخطيط التخطيط المتاحة للنظر بعناية في احتياجات الفضاء الخاصة للشركة ، واتبع اتباع نهج خطوة بخطوة في التخطيط الفعلي للتخطيط. يمكن تعريف تصميم المكتب على أنه ترتيب للمعدات ضمن المساحة الأرضية المتاحة. إدارة الفضاء يمكن التفكير في توفير الفضاء الذي سيحقق أقصى قدر من الإنتاجية والإدارة.

أفضل مبادئ للإدارة

المبدأ هو قاعدة عامة أو حقيقة يمكن توقع تطبيقها في ظروف مشابهة في أي مكان. بما أن التنظيم هو مشكلة عالمية في المؤسسات من جميع الأنواع ، فقد تم العثور على العديد من المبادئ التي تكمن وراء العلاقات التنظيمية الناجحة. وتشكلان معًا إطارًا لعلامة منظمة – من المسلم بهما علمًا شابًا ، وبعيدًا عن كونه درسًا دقيقًا. إن دراسة شاملة لمبادئ المنظمة ليست ممكنة أو مستحسنة هنا.

إدارة المكتب: الإجراءات والطرق

يقف الإجراء بين نظام وعملية. يتكون نظام لإتمام عملية البيع من شبكة من الإجراءات ، من المحتمل أن يكون أحدها تحصيلًا لمبيعات الائتمان ؛ من المرجح أن يكون أحد العمليات في إجراءات التحصيل هو حسابات المستحقات "القديمة" للإشارة إلى التعامل الملائم مع الوضع لفترات زمنية مختلفة. إجراءات تجلب النظم إلى مستوى عمليات العمل الفعلية والمسؤوليات الفردية. يحدد الإجراء تسلسل الخطوات المتبعة عادة في إجراء نوع متكرر من العمل – ومعظم أعمال مشروع نموذجي متكررة، إذا تم تصميمها بشكل جيد.

إدارة المكتب: التخطيط ودور المدراء وواجبات الموارد البشرية

تخطيط المكتب: كل مستوى من العاملين في المكاتب لديه أنواع مختلفة من المسؤولية. يكمن الاختلاف الأساسي في الدرجة التي تلعب بها الروتينيات الميكانيكية دورًا في عمل الموظف ؛ تشكل المهام التي يمكن التنبؤ بها جزءًا كبيرًا من يوم الكُتُب ، ولكن جزءًا أصغر بكثير في حياة مدير القسم. يمكن أن يؤدي تصوير "المكتب المتكامل" إلى الاعتقاد الخاطئ بأن الأدوات الإلكترونية نفسها توفر الإجابة على الحاجة إلى إنتاجية أفضل على كلا المستويين.

إدارة الرواتب: إدارة المكاتب

خطة تعويض الموظفين: تهدف خطة التعويض هذه إلى تلبية ثلاثة من الرغبات الأساسية لجميع العمال: 1. تعويض عادل ومعقول "للعمل المنجز. 2. الاعتراف بالعمل الجيد – من خلال تصنيف الجدارة ، الذي تأخذ فيه الشركة علماً بجودة وكمية العمل ، وفي بعض الحالات ، من خلال استخدام أنظمة الدفع التشجيعية ، والتي يتم فيها منح مكافآت إضافية لكمية استثنائية من العمل. 3 – الترويج داخل شركة الأعمال التجارية ، وليس على أساس الأقدمية وحدها ، ولكن أيضا على أساس الجدارة. وتشكل هذه الرغبات الثلاثة الحاجة إلى خطة موحدة للتعويض ، ويجب النظر فيها مع جميع علاقاتها المتبادلة. لكن يجب تحليل هذه الرغبات فيما يتعلق بالأساس المبني على العدالة

إدارة المكتب وأهميتها

إدارة المكتب وأهميتها! إدارة المكتب هي أسلوب تخطيط وتنظيم وتنسيق ومراقبة أنشطة المكاتب بهدف تحقيق أهداف العمل ، وتعنى بالأداء الكفء والفعال لأعمال المكتب. يعتمد نجاح العمل على كفاءة مكتبه. زاد حجم العمل الورقي في المكاتب في هذه الأيام بسبب التصنيع ، والانفجار السكاني ، والسيطرة الحكومية وتطبيق قوانين الضرائب والعمل المختلفة على أي مشروع تجاري.

5طرق لخفض تكلفة المكتب

هنالك خمس طرائق يتم بها خفض تكلفة المكتب أو حفظها. وهي:

1. برامج الادخار المتوازن

2. مشاركة الموظف

3. برنامج الادخار المستمر

4. تطوير معنى الوعي الكافي

5. تشكيل المجموعات.

إعداد ميزانية نفقات المكتب الإداري

إن المبادئ الرئيسة لإعداد ميزانية نفقات المكتب الإدارية هي: اعداد ميزانية لمصروفات المكتب الاساسي المبدأ رقم 1. المبدأ الرئيسي: المسؤولية ينبغي تعيين المرحلة الأولية من إعداد ميزانية المكتب للموظفين الرئيسيين على المستوى التشغيلي بحيث تتدفق الميزانية صعوداً من المشرفين الإداريين إلى مدير المكتب. عمليات إعداد الميزانية على المستوى الأدنى مرغوبة لتطوير الوعي التكلفة على كل مستوى في المنظمة وفي ذهن كل موظف. ومع ذلك ، سيكون من الضروري تعيين مسؤولية دمج الميزانيات المختلفة إلى مسؤول تنفيذي متمرس لديه رؤية ومعرفة بالتمويل وفهم للهيكل المؤسسي ، والقدرة على رؤية صورة المؤسسة بأكملها

ميزانية المكتب: المعنى ، أهمية وقيود ميزانية المكتب

معنى مكتب الميزانية: يمكن تعريف ميزانية المكتب بأنها "جهاز يتكون من ترتيب منظم للبيانات تحدده التخمينات المحسوبة ويغطي جميع مراحل المشروع لفترة زمنية محددة في المستقبل". مراقبة الميزانية هي عملية استخدام الميزانية من خلال مقارنة النتائج الفعلية مع التخمينات المحسوبة من أجل تصحيح إما الأسلوب أو الأسلوب الذي تتم مقارنة النتائج مع النتائج المتوقعة للإنفاق والدخل والإنتاج.

التنظيم والأساليب :(O & M) المعنى والقبول

يمكن القول حول معنى التنظيم والطريقة :(O & M) تم الاعتراف بشركة O & M منذ فترة طويلة كجزء مهم من إدارة المكاتب في العديد من البلدان بما في ذلك الهند. يمكن وصف المصطلح "O & M" بأنه أنشطة مجموعة الأشخاص في الحكومة أو الهيئات العامة الأخرى أو في الشركات الخاصة ، الذين يُطلب منهم تقديم المشورة للمشرفين أو المديرين حول مسائل بعينها.

التحكم في تكلفة المكتب: التخفيض ، المشكلة والتنفيذ

يتم تخفيض المصروفات المكتبية عن طريق التحكم في التكاليف: يمكن تعريف التحكم في التكاليف بأنه التحكم في جميع بنود الإنفاق من خلال المقارنات المتكررة والمنتظمة للنفقات الفعلية مع معايير محددة سلفا للميزانيات ، بحيث يمكن اكتشاف وتصحيح الاتجاهات غير المرغوب فيها بعيداً عن المعايير في مرحلة مبكرة. التحكم في التكاليف لذلك ينطوي على الخطوات التالية: 1. تحديد معيار التكلفة لكل عنصر أو عنصر. 2. معرفة التباين في التكلفة من المجموعة القياسية. 3. اتخاذ الخطوات التصحيحية لضمان أن التكاليف الفعلية هي نفس التكلفة القياسية في المستقبل.

أعلى 9 طرق لتنمية الاحتراف في المكتب

أهم تسعة طرق لتطوير الاحترافية في المكتب. هم: 1. كيف تلبس 2. كن في الموعد 3. كن مستعدا 4. صبر واضح وموقف إيجابي 5. الغضب يدمر دائما 6. كن نفسك 7. كن مخلصا 8. كن على استعداد لاتخاذ أي شيء يأتي 9. اعبر صراحة من التواصل.

مكتب السجلات والمراسلات

معنى المراسلات المكتبية: هناك الكثير من الاتصالات التي تحدث في منظمة مكتوبة. وهكذا يتم تعريف المراسلات على أنها "رسالة مكتوبة حول موضوع المصلحة المتبادلة سواء داخل المنظمة أو مع الخارج". المراسلات داخل المنظمة تضفي معنىً محددًا على سياسات وممارسات الشركة ، وتعزز التفاهم بين الأعضاء وإدارات المنظمة. تعمل المراسلات مع الشخص الخارجي على الترويج لصورة المنظمة ، وتوضيح سياساتها ، والحفاظ عليها.

إدارة ملف في مكتب

يجب على الموظف المتميز أن يقوم بالعمل على تدوين و كتابة أسماء الملفات على الغلاف الخارجي للملفات بخط واضح و شكل مفهوم ، و بعد ذلك يجب وضع **الملفات في** خزانة الملفات حسب التسلسل الأبجدي ، و يجب التأكد من وضع كل **ملف** في مكانه الصحيح بعد استخدامه ، مع مراعاة عدم وضع جميع **الملفات في** نفس الخزانة ، و عدم تراكمها.

كيف تنظم ملفاتك؟

استخدم أسلوب متناسق في تسمية **ملفاتك** ومجلداتك: افصل المجلد الرئيس بمجلدات فرعية للزبائن والبائعين وزملاء العمل، وخصّص أسماء مُختصرة لها لكي تحدّد بماذا تتعلق. ليس هذا فحسب، فبإمكانك أيضاً جعل المجلدات المختلفة بأشكال مختلفة بحسب فئاتها، فهذا الأمر يجعلك تفرّق بينها بسهولة.

ما هو نظام إدارة الملفات؟

إدارة الملفات هي عملية **إدارة نظام** يتعامل مع البيانات الرقمية بشكل صحيح. لذلك ، يعمل **نظام إدارة الملفات** الفعال على تحسين الوظيفة العامة لسير عمل الشركات. كذلك ينظم البيانات المهمة ويوفر قاعدة بيانات قابلة للبحث لاسترجاعها بسرعة.

قرطاسية المكتب

قرطاسية المكتب ، هي مجموعة من السلع التي تستخدم ، أو التي هي ضرورية للقيام بالمهمة المكتبية لاستكمال وظيفة المكتب ، وفقا للمتطلبات والمواصفات. يجب على كل مكتب أن يحتفظ بسجلات معينة ، سواء في شكل إيداعات أو في طريقة وطريقة تكنولوجيا المعلومات. هذه السجلات التي يجب تقديمها لمدة أطول من الزمن ، يجب كتابتها والحفاظ عليها لفترة أطول من الزمن. هذا يولد ، أو ينشأ بالتالي الحاجة إلى شراء معينات التخزين الجيد.

أنواع الملفات الرئيسة التي يمكن صيانتها بالمكتب

إن الأنواع الرئيسة الأربعة من الملفات التي يتم الاحتفاظ بها في المكتب. هم: 1. ملف بسيط و يحتوي فقط على غطاء سميك مع اثنين من الثقوب 2. ملف مسطح 3. ملف اتجاهين 4. ملف قوس ليفر.

توحيد المقاييس: الكائنات ، المناطق ، والمزايا

كائنات توحيد المقاييس في المكتب يمكن أن يكون هناك العديد من عناصر التوحيد القياسي في المكتب – نقطة النهاية التي يمكن أن تكون الكفاءة والاقتصاد. يمكن تلخيص الأهداف الرئيسية للتقييس في المكتب على النحو التالي:

1. صيانة المعدات والآلات: يضمن التوحيد القياسي الاستخدام الاقتصادي للمعدات والآلات المكلفة. وبالتالي ، ستكون تكلفة الصيانة أقل.

2. كلفة التدريب

لا بد أن تكون التكلفة الإجمالية للتدريب منخفضة لأن المواد والمعدات والتجهيزات والآلات موحدة. هذا يضمن أيضًا قابلية الموظفين للوفاء بمتطلبات تحمل الذروة.

3 .الاقتصاد في المشتريات:

هدف آخر للتوحيد هو أن يكون هناك اقتصاد في شراء الموردين ، والأثاث ، والمعدات والآلات. يمكن أن يؤدي الشراء بكميات كبيرة إلى انخفاض سعر الشراء.

4. تثبيت معايير الأداء:

توحيد ضروري لإصلاح معيار الأداء.

قياس عمل المكتب: الأهمية والعملية

إن أهمية قياس عمل المكتب: بكلمات بسيطة "لقياس الوسائل هي تحديد الجودة. وبالتالي ، فإن قياس العمل يتعلق بالجودة ". يمكن وصف قياس العمل بأنه برنامج لقياس حجم الأعمال المنجزة ومقدار الوقت المستغرق لإكمال هذا العمل.

هناك نوعان من الأساسيات التي تمكن المعايير الموضوعة لتكون مفيدة في ظل الظروف التالية:

1. تحديد حاجة القوى العاملة:

يتم تحديد متطلبات القوى العاملة لكل وظيفة في المكتب مع مساعدة من معيار الوقت. على سبيل المثال ، إذا كان عدد الفواتير المكتوبة في يوم واحد في أحد المكاتب هو مائة وواحد من الطابعين العاملين في المكتب ، فسيتناول 50 فواتير ، ثم سيكون هناك كتابان مطلوبان لنفس الشيء.

2. جدولة وتوزيع حمل العمل:

يساعد هذا المعيار على توزيع العمل على العمال والعمل بالتساوي. وبالتالي يساعد قياس العمل في تجنب المساواة.

3.مقارنة الأداء:

المعيار يساعد على مقارنة الأداء. يتم ذلك بمساعدة مؤشر الاستخدام الذي يتم حسابه بقسمة عدد الساعات القياسية المنتجة في مركز العمل على عدد الساعات الفعلية المنفقة.

نظام الأمن في المكتب

معنى أمن المكتب: الأمن يعني الحماية الممنوحة لبعض العناصر الملموسة القابلة للتحديد أو الجسد. يتم إعطاء هذه الحماية لمنع عنصر الجسم من التخريب أو التجسس. أصبح الأمن جانبا مهما من جوانب الإدارة بسبب: 1. ضعف المتسللين إلى المكتب ، و 2. مع ظهور التكنولوجيا الجديدة وتركيب هذه الأدوات التكنولوجية الجديدة في المكتب ، فإن إغراء التجسس الصناعي ينمو لتصاميم المنتجات الجديدة.

ميكنة المكاتب: مزايا وعيوب

مزايا الميكنة هي:

1. يخفف الرتابة: وظيفة متكررة في الطبيعة تجلب الملل والشعور بالملل بين الموظفين. ومن ثم إذا تكرر نفس العمل في الماكينة فلن يشعر العامل بضيق نفسه ، وبالتالي فإن الآلة تقلل الملل والرتابة.

2. يحافظ على توحيد المعايير :

إذا كان يسهل معيار العمل من حيث الإنتاج النوعي. وهذا بدوره يعزز روح العمل والتنسيق الأفضل بين الموظفين.

الحاجة إلى أجهزة المكاتب والعوامل التي تحددها

الحاجة للآلات في المكتب الحديث: أصبح الآن الحفاظ على المكتب وتشغيله الآن أمرًا مكلفًا. يود كل مكتب أن يخفض نفقاته العلنية والنفقات الإدارية ، من أجل زيادة هامش ربحه. أصبحت ضرورة الإنقاذ والإنتاجية لتعزيز مواكبة الزمن وما إلى ذلك سمة أساسية في أي أعمال مكتبية. ومن ثم ، من الضروري تحديث عمل المكتب من خلال العمل مع الأجهزة الحديثة.

كتابة التقارير

لكتابة التقارير لابد من اتباع الخطوات التالية:

1. تحديد الشروط المرجعية.
2. تحديد إجراءات الكتابة.
3. العثور على المعلومات.
4. تحديد الهيكل العام للتقرير.
5. إعداد المسودة الأولية.
6. تحليل المعلومات التي تمّ العثور عليها وتحضير الخاتمة.
7. تقديم التوصيات.
8. إعداد الملخص التنفيذي وفهرس المحتويات.

خصائص التقرير الجيد بشكل عام

إن خصائص التقرير الجيد بشكل عام تتمثل في:

- إعطاء التركيز الكبير على النقاط الرئيسية والأفكار المهمة.
- عرض الرسالة التي يريد توصيلها للقارئ بطريقة موجزة ومقنعة.
- القيام بعرض المعلومات بطريقة موضوعية بعيدة عن التحييز والاتجاهات الشخصية.
- أن يكون **التقرير** دقيق وشامل وموجز وواضح ويتسم بالموضوعية.

كتابة التقارير الادارية

إن العناصر التي يتمتع بها التقرير الإداري الجيد تتمثل في:

1. ابدأ بالعنوان عند إعداد **التقرير الإداري** ...
2. مقدمة وتمهيد للتقرير **الإداري** ...
3. أهداف **التقرير** ...
4. ملخص **التقرير** ...

5. نتائج **التقرير** ...
6. خاتمة **التقرير** ...
7. قم بالتخطيط قبل أن تبدأ إعداد **تقرير إداري** ...
8. راهن على استخدام الأدوات والمعدات المفيدة

ما هو عدد صفحات التقرير؟

صيغة **التقرير** وعدد صفحاته : يجب أن يستخدم الباحث في تقريره صيغة واحدة ، وأن يكون أسلوبه في الكتابة جيدا ، ويجب أن يتراوح **عدد صفحات التقرير** بين عشرة **صفحات** إلى أربعين **صفحة** .

ماذا يكتب في نهاية التقرير؟

قد تحتوي خاتمة **التقرير** على استنتاج أو فعل أو توصية أو أمر، تحس القارئ عليه، بعدما يكون قد حصل على كافة المعلومات والتوضيحات التي يحتاجها حتى يقوم بهذا الفعل.

ماذا يكتب في مقدمة التقرير؟

في البداية مقدمة **التقرير** لابد أن تحتوي على الهدف الأساسي والرئيسي للتقرير بحيث يفهم القارئ ما يحتويه **التقرير** قبل قراءته، كما يوضح بها ما هي أهم العناصر التي سيشتمل **التقرير** عليها، ومن الهام أن تكون المقدمة مختصرة وأن تكون بشكل سلسل متتالي بعيدة عن الغموض أو التحيز أو الأحكام الانفعالية أو الشخصية.

ما هي أنواع التقارير؟

ما هي أنواع التقارير؟

- **تقارير** رسمية أو غير رسمية
- **تقارير** قصيرة أو طويلة
- **تقارير** إعلامية أو تحليلية
- **تقارير** الاقتراح
- **تقارير** الرأسية أو جانبية
- **تقارير** الداخلية أو خارجية

- **تقارير** دورية
- **تقارير** وظيفية

ما مجالات كتابة التقارير؟

مجالات الكتابة الوظيفية:

- التلخيص
- **التقرير**
- الرسائل
- البحوث العلمية
- وملء الاستمارات

- ما هو التقرير وما هي انواعه؟
- **التقرير هو** شكل من أشكال إيصال المعلومات، والتي تكون مصاغة بحيث تكون معدّة بشكل شبه نهائي للوصول إلى المستقبل. يمكن أن تكون التقارير على شكل مكتوب مثل التقارير الصحفية أو مصور مثل التقارير الإخباريه المصورة.
- ما هي عناصر التقرير الاداري؟
- **عناصر التقرير** الإداريّ

هي عبارة عن موجَزِ **ما** يحتوي عليه **التقرير**، وهو نوعان: الملخّص الوصفيّ: وهو عبارة عن إعلامُ القارئ عن المعلومات الأساسيّة في **التقرير**، مثل: التوصيات والنتائج. الملخص المعلوماتيّ: وهو إعلام القارئ إن كان بحاجة لأن يقرأ هذا **التقرير** أم لا.

ما هي انواع التقارير الادارية؟

يوجد العديد من أنواع التقارير الإدارية، ومن أهمها وأكثرها شيوعًا ما يلي:

- **التقارير الإدارية** الداخلية
- **تقرير** إداري مشترك
- **تقرير** إداري فردي

- **التقرير** الإداري التحليلي
- تقارير الاتجاه
- **التقارير الإدارية** المالية
- تقارير التشغيل

ما هي أهمية التقرير؟

تعتبر أحد أهم مصادر المعلومات. تعتبر أداة قوية للمراقبة العملية وتقييم العمل والنشاطات المختلفة الموجودة فيه. تقدم كل **ما** هو جديد بخصوص الوضع في بيئة العمل. تسهل عملية التفاهم والتقارب **ما** بين الإدارات المقدمة والمستقبلة لها.

كيف تصبح كاتب تقارير؟

نقدم لك عشر خطوات حول كيفية أن تصبح كاتباً أفضل – بغض النظر عن وظيفتك.

الخطوة الأولى: حافظ على هدوئك

قد يبدو طلب كتابة شيء ما للعديد من غير الكُتّاب عبئاً ثقيلاً. بل وربما قد يكون لديك ذكريات تتعلق بالواجبات المدرسية الكتابية. وإذا كنت لم تستمتع بهذه الواجبات المدرسية، قد يصل بك الأمر إلى الشعور بشيء من الرهبة إزاء احتمال اضطرارك لكتابة شيء ما لعملك. ولكن إذا كنت منظماً، يمكنك كتابة مستند احترافي إذا طُلب منك ذلك. معظم الناس لا يحبون الكتابة لأنّهم لا يدركون كيفية القيام بها بشكل جيد، والهلع لن يساعد في إتمام مهمة الكتابة. هناك طرق لتصبح كاتباً أفضل. وتتطلب الكتابة الجيدة، كغيرها من المهمات المتعلقة بالعمل، اتباع نهج معين. في هذه المقالة سأتشارك هذا النهج معكم. لذا، سواء تم تكليفك بكتابة تقرير أو مذكرة أو رسالة أو حتى رسالة بريد إلكتروني طويلة، فأنت تستطيع التعامل معها. ما عليك سوى اتباع هذه الخطوات السهلة لتصبح كاتباً أفضل.

الخطوة الثانية: حدد الغرض من مشروعك الكتابي

قبل أن تبدأ الكتابة ينبغي عليك أن تعرف سبب تكليفك بالكتابة. وبعبارة أخرى، ما الغرض من تلك الكتابة؟ ولتكتشف الغرض من مشروعك الكتابي اسأل نفسك السؤال التالي: ما الهدف من هذا؟ وفيما يلي بعض الأغراض الأكثر شيوعاً وراء تكليفات العمل الكتابية:

- **التبليغ** :تعتبر الكتابة التبليغية شائعة جداً في معظم المشاريع التجارية، وتندرج العديد من التقارير في هذه الفئة بالإضافة إلى بعض المذكرات. وأحد فروع هذا النوع من الكتابة هو كتابة التعليمات والتي تستخدم في أدلة الموظفين وغيرها من مستندات التدريب.
- **الإقناع** :إنّك من خلال هذا النوع من الكتابة تحاول تغيير رأي القارئ. إنّ الاستخدام الأكثر وضوحاً للكتابة الإقناعية في مجال الأعمال هو استخدامها في عروض المبيعات، ولكنّك قد تحتاجها أيضاً عند التعامل مع زبون غير راضٍ أو زميل عمل.
- **الوصف** :الكتابة الوصفية ببساطة تفصح عن الوضع الحالي (وفي بعض الحالات: ما ستؤول إليه الأمور)، وتستخدم في تقارير المخزون أو أوصاف العقارات. يمكن استخدامها أيضاً في المواصفات الهندسية أو أي من المشاريع التي تتطلب منك وصف شيء ما.
- **التسلية** :على الرغم من أنّك قد تعتقد أن التسلية ليست من أغراض الكتابة التجارية، إلا أنّه من المفيد في بعض الأحيان إضافة عنصر التسلية من خلال الفكاهة أو السرد القصصي. فعلى سبيل المثال إذا كنت تكتب خطاباً، قد ترغب في أن يحتوي على قدر من التسلية.

ولضرب بعض الأمثلة الملموسة: قد تكون كُلِّفت بمهمة كتابة مقترح مشروع للحصول على تمويل لمشروع قادم، فستتطلب هذه المهمة على الأرجح بعضاً من الكتابة الإقناعية. أو يمكن أن يكون مديرك قد طلب منك أن ترسل ملخصاً لمشروعك الحالي من خلال رسالة بريد إلكتروني، فسيتطلب الملخص على الأرجح استخدام الكتابة التبليغية. في بعض الأحيان يكون الغرض من كتابتك واضحاً، ولكن في أحيان أخرى قد تحتاج إلى أن تسأل. وبمجرد أن تدرك لماذا عليك أن تكتب ما ستكتبه، تصبح على استعداد للانتقال إلى الخطوة التالية.

الخطوة الثالثة: اجمع المعلومات

حتى تكون كتابتك جيدة يجب أن تكون دقيقة. وفي معظم الحالات، يتطلب ذلك معرفةً أو بحثاً. في البداية، أنشئ قائمة بكل ما تعرفه عن الموضوع الذي كُلِّفت به. إذا كنت لا تعرف عن شيء ما ولكن تعتقد أنّه ينبغي أن يكون جزءًا من المهمة الكتابية الموكلة إليك، أدرجه على القائمة مصحوباً بعلامة استفهام بجواره. إذا كنت بحاجة إلى أي رسوم توضيحية أو صور للمهمة الكتابية الموكلة إليك، فمن الجيد تحديد هذه الأمور في الوقت الحالي. ففي بعض الحالات قد تحتاج إلى اتخاذ الترتيبات اللازمة لالتقاط صورة أو إنشاء رسم توضيحي. وكذلك، إذا كان يجب أن تتم الموافقة على كتابتك من قبل الفريق التقني أو الدائرة القانونية التابعة لشركتك، فاجعلهم على اطلاع بمشروعك. بعد ذلك، تصفّح القائمة التي

أنشأتها وابحث عن المعلومات التي تنقصك (العناصر التي تجاورها علامات استفهام). في كثير من الحالات قد تكون المعلومات متوفرة داخل شركتك. لا تخف من سؤال شخص ما عن المعلومات التي لا تتوفر لديك. إذا لم تكن المعلومات متوفرة بسهولة، قد تحتاج إلى إجراء بحث خاص بك. وإذا كانت المعلومات المفقودة تتطلب الكثير من العمل الإضافي من قِبلك، فاسأل مديرك أو الشخص الذي كلّفك بمشروع الكتابة ما إذا كانوا يعتقدون أنّ هذه المعلومات لازمة بالفعل لهذه المهمة.

الخطوة الرابعة: نظّم معلوماتك

الآن بعد أن جمعت المعلومات المتعلقة بمشروعك الكتابي، حان الوقت للبدء في تضييق نطاقه. لذلك حافظ على تركيزك بينما تقرر ما المعلومات التي تحتاج إليها وما التي لا تحتاج إليها. قد يساعدك ترتيب المعلومات بناءً على ما يهم الشخص الذي سوف يستلم المستند المكتوب أو رسالة البريد الإلكتروني. استبعد أي معلومات لا ترتبط بشكل مباشر بالمهمة الكتابية الموكلة إليك – ولكن لا تتخلص منها بالكامل. يمكن أن تكون هذه المعلومات الإضافية ذات فائدة إذا كان هناك أسئلة إضافية لدى شخص ما بعد تسليمك للمهمة أو إذا كلّفك رئيسك في العمل بمشروع متابعة. فعلى سبيل المثال: إذا كنت تعمل على مقترح مشروع فمن المؤكد أنّك تريد إدراج معلومات توضح أسباب أهمية المشروع. أمّا إذا كان لديك معلومات حول تاريخ المشروع، فعلى الأرجح أنّها ستكون أقل صلة بالمقترح.

الخطوة الخامسة: ضع الخطوط العريضة

العديد من الناس كبروا وهم يكرهون وضع الخطوط العريضة بسبب الواجبات المدرسية التي تم تكليفهم فيها بوضع خطوط عريضة معقدة مرّقمة بالأرقام الرومانية وتستلزم صياغة فرضيات. ولكن لا تقلق؛ فالخطوط العريضة التي ستضعها هنا ليست كتلك. ستشتمل هذه الخطوط العريضة الموجزة على مقدمة وعلى الأقل اثنتين أو ثلاث نقاط داعمة رئيسية للموضوع الذي تغطيه وخاتمة. أضف العنوان لمشروعك الكتابي، وستصبح مبدئياً قد انتهيت من وضع الخطوط العريضة. أرأيت، الأمر ليس بتلك الصعوبة! احرص على أن تكون صياغتك للمقدمة قوية؛ فهي أول ما تقع عليه عينا القارئ عندما يفتح المستند. وبالمثل، اقض بعض الوقت الإضافي في مراجعة الخاتمة حيث أنّها آخر ما سيتم قراءته. وبالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تكتب بغرض الإقناع فيجب أن تتضمن الخاتمة عبارة تحث القارئ على اتخاذ الإجراءات اللازمة وتخبره بما يجب فعله فيما بعد. وتذكر، أنت لست في المدرسة، لذلك لست مضطراً لتسليم هذه الخطوط العريضة. إنّها فقط لمساعدتك في تنظيم أفكارك، لذلك يجب أن تكون مفهومة بالنسبة لك وحدك.

الخطوة السادسة: ابدأ بالكتابة

كل ما عليك فعله بعد أن أنهيت جميع التحضيرات هو تعبئة الخطوط العريضة بالمعلومات التي جمعتها مسبقاً، واجعل الغرض من الكتابة حاضراً في ذهنك بينما تكتب. في معظم الحالات ستحتاج لاستخدام المبني للمعلوم في مشروعك الكتابي الاحترافي حيث أنّه يسّهل على معظم الناس القراءة. إذا كنت تكتب بغرض الإقناع (انظر الخطوة الثانية) كأن تكتب رسالة مبيعات أو مقترحاً فستحتاج إلى إدراج بعض الكلمات المتعلقة بالبيع، ولا تنسَ أن تطلب إتمام عملية البيع. إذا كان لدى عملك إرشادات لأسلوب الاتصالات الكتابية، فاجعلها أيضاً حاضرة في ذهنك عند الكتابة. أمّا إذا لم يكن هناك إرشادات، فاطّلع على الأسلوب المستخدم في الاتصالات المماثلة لكي يصبح لديك فكرة عن أسلوب الكتابة الملائم. على سبيل المثال: إذا كنت تكتب رسالة بريد إلكتروني تذكر فيها المشروعات التي تعمل عليها حالياً، فيمكنك أن تسأل أحد الزملاء عمّا إذا كان قد كتب رسالة بريد إلكتروني مشابهة وما إذا كان يرغب في عرضها لك.

الخطوة السابعة: راجع المادة المكتوبة بعناية

قد تعتقد أنّ الأمر قد انتهى بمجرد أن يصبح لديك مسودة مكتوبة، ولكن تسليم المهمة الكتابية الموكلة إليك أو إرسالها في الوقت الذي لا تزال فيه مليئة بالأخطاء يمكن أن يجعلك تبدو أقل احترافية. لذلك، راجع المستند بعناية لتتأكد من خلوه من الأخطاء. ابدأ باستخدام أدوات التدقيق الإملائي والتدقيق النحوي، ولكن لا تعتمد عليها بالكامل لأنّها قد تخفق في التعرف على العديد من الأخطاء الشائعة. لذلك، ستحتاج إلى قراءة مسودتك بدقة وإمعان. وإذا كان لديك صديق أو زميل فقد يكون من الجيد أن تطلب منهم القراءة والبحث عن الأخطاء. إذا كان هناك شخص يجب أن يوافق على مسودتك، فقد يرغب في رؤيتها بمجرد انتهائك من تدقيق المستند. إنّ المراجعة الشاملة لما كتبته ستشكل فرقاً بين الكتابة الجيدة والكتابة الرائعة.

الخطوة الثامنة: أضف الصور والقالب

إنّ شكل المستند يؤثر على تفاعل القارئ. ستحتاج إلى استخدام قالب احترافي، خاصة في المشروعات الكتابية الطويلة، لكي تتأكد من أنّ المستند يعطي الانطباع المناسب. وسواء كنت تكتب لصالح رئيسك في العمل أو لأحد الزبائن، فهناك أهمية لهذا الانطباع الأول.

الخطوة التاسعة: خذ في الاعتبار الانطباعات الأولى

عندما يتعلق الأمر بالإنطباعات الأولى فإنّ شكل المستند عند استلامه يعتبر مهماً أيضاً. لذلك، ضع في حسبانك الانطباعات الأولى قبل إرسال مشروعك الكتابي. إذا كان مشروعك الكتابي عبارة عن رسالة بريد إلكتروني تأكد من احتوائه على **سطر عنوان جيد** يصف موضوع الرسالة بدون غموض، وفي الوقت نفسه يجب أن يكون سطر العنوان قصيراً وفي صلب الموضوع.

إذا كنت ستكتب مستنداً أطول وستقوم بإرساله عن طريق البريد، فتحقق من التغليف. كما ينبغي إن أمكن إرسال مشروعك الكتابي في مظروف أو صندوق بحيث يكون عليه شعار الشركة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون هناك غلاف للتقرير ورسالة توضيحية تشرح الغرض من المستند.

الخطوة العاشرة: أرسل المستند

بناءً على نوع مشروع الكتابة الذي كنت تعمل عليه ستتراوح المدة التي قضيتها لكتابته ما بين بضع ساعات وبضعة أيام . وعلى الرغم من ذلك فإنّ الجهد الإضافي كان يستحق العناء لأنّ ما كتبته لن يكون جيداً فحسب، بل سيكون رائعاً. الآن أصبحت جاهزاً لإرسال المستند. تحقق جيدًا من معلومات التسليم للتأكد من وصولها إلى الشخص المناسب. وفي حال كان المستند مطبوعاً، فعلى الأرجح ستكون هذه المعلومات عنواناً فعلياً. أمّا في حالة رسالة البريد الإلكتروني، فتأكد من إرسالها إلى عنوان البريد الإلكتروني الصحيح. إذا لم يصلك رد من المستلم فلا بأس من متابعة الأمر معه في غضون بضعة أيام للتأكد من استلامه، ويمكنك أيضاً أن تقترح الإجابة عن أي سؤال لديه.

ما هي محتويات التقرير؟

مكونات التقرير

- المقدمات: صفحة العنوان. صفحة للخطاب المصاحب للتقرير. ملخص إداري .**مكونات التقرير** (الفهرست). المقدمة.
- جسم **التقرير** (عرض للبيانات): عناوين رئيسة. عناوين فرعية. عناوين جانبية (إن وجدت).
- النهايات: ملخص للتقرير. التوصيات. المراجع. الملاحق.

ما سبب كتابة التقارير؟

لماذا نكتب التقارير والأبحاث؟ لأننا نريد نقل معلوماتٍ ما إلى آخرين في الوقت الحالي أو في المستقبل أو كلاهما. الموظف يكتب تقريراً لمديره ليُطلعه على تطور العمل أو الأنشطة الأسبوعية أو الشهرية.

المشرف على الإنتاج يكتب تقريرا لمديريه ليخبرهم بأهم الأحداث التي تخص الإنتاجية والمعدات خلال اليوم السابق أو الأسبوع السابق.

من امثلة التقارير حسب شكلها؟

التقارير الرأسية أو الجانبية .**التقارير** الداخلية أو الخارجية .**التقارير** الدورية .**التقارير** الوظيفية، ويشمل **التقارير** المحاسبية وتقارير التسويق والتقارير المالية أيضاً.

ما هي نقاط الضعف في كتابة التقرير؟

عند كتابة اي تقرير من التقارير تتواجد نقاط ضعب على الفرد ان يقضي عليها ومن تلك النقاط:

- **الضعف** في مهارات الكتابة.
- عدم توافر المعلومة عن المواضيع.
- الشعور بعدم المقدرة وللوصول المطلوب في **التقارير**.
- عدم القدرة على الاعمال **من** ضمن الفريق.

عزيزي الطالب

في نهاية هذا المقرر إليك محطات أساسية ينبغي عليك عزيزي الطالب الوقوف عليها:

المفاهيم المعاصرة للسكرتارية وادارة المكاتب

- مدير المكتب المعاصر
- السكرتارية التنفيذية وادارة المكاتب "مفاهيم واسس"
- اعمال السكرتارية التنفيذية
- مهام وواجبات ووظائف مدراء المكاتب
- العمل المكتبي واهميته
- تنظيم وادارة المعلومات
- قواعد المعلومات الذكية والمداخل الحديثة للسكرتارية التنفيذية

المهارات والمعارف الداعمة لمدير المكتب المحترف

- المهارات الادارية الذاتية والسلوكية
- مهارات الاتصال والابتكار
- مهارات اعداد وكتابة التقارير و الخطابات و المذكرات الإدارية
- فنون الاتيكيت و مهارات التعامل مع الجمهور
- المهارات المهنية لمدراء المكاتب و المساعدين الشخصيين
- نظام المعلومات الإداري و دور مدير المكتب
- كيفية توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ومتابعتها
- تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المستخدمة في أعمال السكرتارية
- المنهج الابتكاري و التفكير الإبداعي لمدراء المكاتب و السكرتارية التنفيذية
- التخطيط والإعداد و الصياغة القيقة لمحاضر الاجتماعات
- الانترنت واستخداماته في أعمال السكرتارية
- التعامل الجيد مع البريد الإلكتروني إرسالا و استقبالا

الالمهارات و المهام الالكترونية اللازمة للسكرتير العالمى

- تنظيم المحفوظات الصادرة و الواردة إلكترونيا
- تنظيم وترتيب الملفات إلكترونيا
- إعداد المراسلات و المذكرات وعرق الأوراق الإلكترونية
- فن الحديث و الإنصات (مهارات التقديم و العرض الإلكتروني)
- تخطيط الوقت و تنظيم الاجتماعات إلكترونيا (الاستثمار عن بعد)
- السكرتارية التنفيذية الإدارة المكتبية الحديثة في ظل الإدارة الإلكترونية
- استخدامات التقنيات الحديثة في أعمال السكرتارية التنفيذية و إدارة المكاتب
- استراتيجيات الأرشفة و الحفظ وتأمين الوثائق و الاسترجاع الإلكتروني
- التقنيات الحديثة في مكينة المحفوظات والوثائق
- إدارة مراكز المعلومات وتأمين الوثائق و الملفات المستندية بالحاسب الالي
- إدارة مكاتب الغد "التميز والتطوير"

فن ادارة الاجتماعات باستخدام التكنولوجيا الحديثة

- إعداد وتنظيم المقابلات و اللقاءات
- إعداد و تنظيم الاجتماعات و اللجان
- إعداد وكتابة المحاضر و الجلسات و التقارير الفعالة
- كيفية مواجهة ضغوط العمل و السيطرة على القلق و التوتر
- مهارات الاتصال و التواصل

تدريبات عملية وورش عمل ادارة المكاتب

- ورشة عمل في : المواقف التي تواجه –
- مدراء المكاتب في مشاكل العمل اليومية وكيفية التعامل معها
- ورشة عمل في : مقومات التعامل مع الاخرين (الرؤساء و الزملاء و المرؤوسين والجمهور)
- التطورات المتلاحقة للأجهزة و البرامج التطبيقية المستخدمة في السكرتارية الإلكترونية
- مهارات الاتصال الحديثة
- ادارة الوقت و الضغوط
- مقياس قدرات التفكير
- مقياس الذكاء المتعدد
- مقياس النمط الاتصالى
- مقياس بناء الفريق
- هرم الاحتياجات الانسانية

مهارات تكنولوجية لإدارة المكاتب

- اوامر برمجية ويندوز
- اوامر برمجية وورد
- اوامر برمجية اكسل
- اوامر برمجية بوربوينت

- اوامر برمجية اوتلوك
- صف الارتكاز عربي انجليزي
- الصف العلوي والسفلي

مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية

- قواعد المحادثة العامة باللغة الانجليزية
- قواعد الكتابة باللغة الانجليزية
- كتابة المراسلات الرسمية
- كتابة المراسلات التجارية
- كتابة العقود

1. أبو بكر، مصطفى محمود: الإدارة العامة رؤية إستراتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلف و الفساد– الدار الجامعية – ٢٠٠٩
2. أبو بكر، مصطفى محمود: بناء الهوية وترسيخ الانتماء، رؤية إستراتيجية لتحقيق التنمية وحماية الجهاز الإداري من الفساد – الدار الجامعية –الإسكندرية –٢٠١١
3. أبو سن، أحمد إبراهيم: إدارة الموارد البشرية– يطلب من المؤلف مباشرة – الطبعة الثالثة– الخرطوم– ٢٠٠٩
4. أبو سن، أحمد إبراهيم: نظريات التنظيم الإداري–أوراق بحث غير مطبوعة–الخرطوم– ٢٠١٢م.
5. أبو نبعة، عبد العزيز: كيف ترفع إنتاجية موظفيك وتزيد الربحية؟ – دار الوراق– ٢٠٠٤
6. إدريس، ثابت عبد الرحمن: المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية–٢٠٠١.
7. إدوارد ديموك، مارشال و آخرون: الإدارة العامة، مؤسسة الحلبي وشركاه للنشر والتوزيع –القاهرة – ١٩٦٧
8. الباحسين، سامي عبد الله: القيادة الإدارية العربية ومتطلبات التغيير" من ضمن أبحاث: التحديات المعاصرة للإدارة العربية (القيادة الإبداعية) – المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٦م
9. البسيوني، رضا إسماعيل: الإدارة العامة – مؤسسة طيبة القاهرة – ٢٠٠٨– .
10. البكري، سونيا: تخطيط ومراقبة الإنتاج–الدار الجامعية –الإسكندرية– ٢٠٠٠
11. توفيق، جميل أحمد: إدارة الأعمال مدخل وظيفي– الدار الجامعية، –٢٠٠٠م– .
12. ثابت، عادل: سيكولوجيا الإدارة المعاصرة – دار أسامة ، الأردن – ٢٠٠٨ .
13. الجبوري،ميسر إبراهيم:إدارة الجودة،جوانب نظرية وتجارب واقعية،معهد الإدارة العامة،مركز البحوث،الرياض ٢٠١٠ .
14. جبيلي، رجوة وآخرون: إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في وزارة الصحة السورية، المنظمة العربية وآفاق تحديثها لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، ٢٠٠٧–
15. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية –بحوث وأوراق عمل –ملتقى استجابة الإدارة العربية للتغيير في بداية القرن الحادي والعشرين المنعقد في حلب – سوريا،نيسان ٢٠٠٤
16. جرينبرج، جيرالد وبارون، روبرت: إدارة السلوك في المنظمات– تعريب ومراجعة:رفاعي، محمد رفاعي –وبسيوني،إسماعيل–دار المريخ – الرياض – ٢٠٠٤م
17. جمال الدين، سامي: الإدارة والتنظيم الإداري،مؤسسة حورس الدولية للنشر– ٢٠٠٤ .
18. جوبتا، برافين: الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين– دار الفجر–القاهرة –ترجمة: المغربي، أحمد– ٢٠٠٨– .

19. جيري ل، جراي :الإشراف مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس – معهد الإدارة العامة، الرياض–١٩٨٨ .
20. الجيوسي، محمد رسلان وجاد الله،جميلة: الإدارة علم وتطبيق، – دار المسيرة ،الأردن– ط٣ – ٢٠٠٨
21. حبتور، عبد العزيز: الإدارة العامة المقارنة – دار المسيرة – الأردن– ٢٠٠٩– .
22. حبتور، عبد العزيز: مبادئ الإدارة العامة – دار المسيرة – الآردن–٢٠٠٩ .
23. حريم، حسين وحداد، شفيق و سويدان، نظام: أساسيات الإدارة – دار الحامد،عمان – ١٩٩٨
24. حريم، حسين: مبادئ الإدارة الحديثة– دار الحامد الأردن– ٢٠٠٩.
25. حمود، خضير كاظم واللوزي، موسى سلامة: مبادئ إدارة الأعمال– مكتبة الجامعة– ٢٠٠٨
26. حمود، كاظم وفاخوري، هايل: إدارة الإنتاج والعمليات،دار صفاء–الأردن –٢٠٠٩ – .
27. الخفاجي، نعمة عباس والهيتي،صلاح الدين: تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر– دار اليازوري– الأردن. –٢٠٠٩
28. دراكر، بيتر إف: أفكار "دراكر" اليومية في الإدارة ٣٦٦ يوماً من الفكر الثاقب والتحفيز للوصول إلى أفضل النتائج، مكتبة جرير– الرياض– ٢٠٠٨
29. درة، عبد الباري: العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة– دار الفرقان– الأردن–٢٠٠٤
30. الدوري، زكريا مطلك وصالح أحمد علي: إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، في منظمات أعمال الألفية الثالثة– دار اليازوري– ا لأردن– ٢٠٠٩
31. ديسلر، جاري: إدارة الموارد البشرية– دار المريخ–الرياض– ترجمة:عبد العال،محمد وجودة، عبد المحسن ٢٠٠٣
32. رضا، هاشم حمدي: الإصلاح الإداري – دار الراية– الأردن– ٢٠١١
33. سارطون، جورج: الثقافة الغربية في رعاية الشرق الأوسط– ترجمة: فروخ، عمر– بيروت – ط١ –١٩٥٢م
34. السامرائي، مهدي:إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي– دارجرير– عم□ان– ٢٠٠٧
35. السبيعي، محمد : الرضا الوظيفي– دار الزهراء– الرياض– ٢٠٠٩

Chopra R.K & Gauri Priyanka, Office Management Himalaya Publishing House, Mumbai

G.Mills and O Stanndinngford. Office organization and methods

George R. Terry. Office Management and Control.

1. Ghosh, P.K. 1998. Office Management: Principles and practice. Sultan Chand & Sons, New Delhi.
2. H.S.Levinn. Office work and automation
3. J.C. Denyer. Office Management.
4. Kathiresan & Radha (2017). Office Management. Prasanna Publishing House, Chennai
5. Narayan Dr. B. Jain, Office Management, Book Agency, Connaught Place, New Delhi
6. Peterson and PLowmann. Business organization and management
7. Pillai R.S.N & Bhagavathi. Office Management S.Chand and Sons, New Delhi