



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



تخصص إدارة مكتبية

إدارة وتقنيات المكاتب

١٢٢ دار

طبعة ١٤٢٩ هـ

مقدمة

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

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

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

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " إدارة تقنيات المكاتب " لمتدربي تخصص " إدارة مكتبية " في الكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

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

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

الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تمهيد

شهد مجال التدريب في المملكة العربية السعودية تطوراً شاملاً في كافة التخصصات مما انعكس على مجالات الحياة المختلفة، وتعد الأعمال المكتبية وإدارة المكاتب واحداً من أهم مجالات التدريب في العديد من المعاهد والكلية ويشهد تطوراً ملحوظاً في أساليب التدريب والتطبيق لاكتساب المهارات الضرورية والإلمام بجوانبه المختلفة.

ونحن نعلم أن البدايات الأولى لهذا المجال كانت متواضعة جداً حيث اقتصر على العمل اليدوي فقط ثم دخلت الآلات والمعدات والأجهزة المكتبية الحديثة والتي جعلت العمل المكتبي يصل إلى ما وصل إليه الآن، فأصبح علماً قائماً بذاته استفاد من تطبيقات العلوم الإدارية فاخذ من عناصرها الشيء الكثير في مجالات التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة وزادت أهميته كواحد من أهم علوم الإدارة وتطبيقاتها مما جعل المنظمات الحكومية والأهلية لا تستغني عن خدمات الإدارة المكتبية كتخصص له مساس بكل جزئية من جزئيات العمل سواء في إمدادها بالمعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات أو فيما يتعلق بتنظيم الأعمال داخل المنظمة أو في مجال الحفظ والأرشفة فهو الذاكرة الحية للمنظمة أياً كان مجالها الذي تخصصت فيه ولذلك زاد الاهتمام بدراسة الأعمال المكتبية.

وبصفتك أحد المتدربين الذين يتم تأهيلهم لهذه الوظيفة فإن المهام التي ستواجهها في حياتك العملية تم جمعها في هذه الحقيبة التدريبية لتوضح لك ماهية الإدارة المكتبية ومجالاتها ومسؤولياتك وواجباتك في إدارة المكتب وكذلك التقنيات المساعدة لك في عملك وكلها بنيت على ما هو جديد في هذه المهنة التي يتم التدريب عليها في كثير من المعاهد والكلية في كل أنحاء العالم ؛ آملين أن تتم الاستفادة منها وأن يكتب الله تعالى لك التوفيق والنجاح.

إدارة وتقنيات المكاتب

ماهية الإدارة المكتبية

الوحدة الأولى : ماهية الإدارة المكتبية

الجدارة:

تطبيق مفهوم الإدارة المكتبية ووظائفها المختلفة بإتقان.

الأهداف التفصيلية:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

- ان تعرف الإدارة المكتبية.
- ان تحدد وظائف الإدارة المكتبية.
- ان تعرف المكتب.
- أن تعدد الأنشطة التي يقدمها المكتب.

المحتوى:

تشتمل هذه الوحدة على ما يلي:

- مفهوم وأهمية الإدارة المكتبية.
- وظائف الإدارة المكتبية.
- مفهوم المكتب (تعريف المكتب – أنشطة المكتب).

الوقت المتوقع للتدريب: ٤ ساعات

الوحدة الأولى : ماهية الإدارة المكتبية

مفهوم الإدارة المكتبية :

تطور مفهوم الإدارة المكتبية تطوراً كبيراً مسائراً بذلك تطور العلوم الإدارية بكل جوانبها النظرية والتطبيقية، فعندما كانت الأعمال المكتبية في الماضي تعالج يدوياً كان تأثيرها ضئيلاً جداً في أعمال المنظمة، وكانت تتطلب فيمن يزاو لها أن تتوفر لديه بعض المهارات البسيطة كالقراءة والكتابة، لذلك كانت النظرة إليها من قبل الإدارات الأخرى متدنية مما تسبب في انعزالها، خصوصاً وأن الموظفين المكتبيين في ذلك الوقت لم يدركوا ضرورة إيجاد علاقات وتداخلات بين وظائف الأعمال المكتبية والوظائف الرئيسة للإدارات الأخرى في المنظمة مما أدى إلى انحصارها في وظائف محدودة ونطاق ضيق من الإجراءات الروتينية.

وفي وقتنا الحاضر انتقلت الإدارة المكتبية إلى مرحلة جديدة، حيث أصبحت مجالاً مثيراً وجذاباً لكثير من الموظفين المهرة ذوي القدرات المتميزة، متأثرة بالتغيرات التقنية السريعة والمتلاحقة التي حدثت في السنوات القليلة الماضية في مجال الآلات والأجهزة المكتبية الحديثة والتي زادت سرعة الأداء ودقته، مما ساعد في تحسين طرق وأساليب أداء الأعمال المكتبية ورفع كفاءة العاملين بها ليصبحوا أكثر إنتاجية وفاعلية، فلم يعد العمل المكتبي مزعجاً وممللاً لكثير من العاملين بعد إدخال البرامج التطبيقية في معالجة العمل المكتبي ((كبرامج التطبيقات المكتبية عن طريق الحاسب الآلي، وشبكة المعلومات (الإنترنت... الخ))، وقد أثرت هذه التغيرات على وضع العاملين في المجالات المكتبية وأدخلتهم ضمن تحديات العصر الحديث وجهاً لوجه، ومع هذه التطورات الحديثة زادت أعباء ونشاطات الإدارة المكتبية وانعكس ذلك على مختلف وظائفها داخل المنظمة.

أهمية الإدارة المكتبية :

تبرز أهمية الإدارة المكتبية كونها نشاط يتغلغل في جميع أوجه نشاط المنظمة، ويقوم باستغلال كافة الإمكانيات المادية والبشرية بشكل يضمن تدفق الأعمال المكتبية داخل المنظمة لتحقيق الأهداف المرجوة فهي على سبيل المثال:

١. تستقبل وتستلم جميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالجهاز الإداري عن طريق عدة مصادر.
٢. تقوم بتسجيل تلك البيانات لتكون في متناول جميع الإدارات.
٣. تقوم بتبويب وتصنيف المعلومات وترتيبها طبقاً لنظام موحد.
٤. تقوم بتزويد المعلومات إلى الإدارات المختلفة بناءً على طلبها أو بصفة دورية متفق عليها.
٥. تقوم بالتخطيط للعمل المكتبي المطلوب انجازه ومن سينفذه ومكان وزمن تنفيذه.

وظائف الإدارة المكتبية :

تمارس الإدارة المكتبية مجموعة من الوظائف الهادفة إلى استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة لتحقيق الأهداف المطلوبة ، وهذه الوظائف تتمثل في الآتي :

أولاً : التخطيط :

وهو النشاط الذي تقرر فيه الإدارة المعنية (ماذا تريد أن تعمله الآن تصل لأهدافها مستقبلاً). ويشتمل على:

- تحديد الأهداف.
- وضع الأساليب المناسبة لتحقيق تلك الأهداف.
- تصميم برامج الإنجاز والتي تضم كافة الخطوات والإجراءات التفصيلية الواجب التقيد بها خلال العمل ، وذلك في إطار برنامج زمني محدد.

شروط التخطيط الجيد :

١. وضوح الأهداف.
٢. الاستفادة من تجارب الماضي للتغلب على المشكلات والعقبات.
٣. إشراك العاملين من ذوي الخبرات في أعمال الخطة.
٤. شمول الخطة لكافة الأعمال المتعلقة بالإدارة المكتبية.
٥. الدقة في صياغة الخطة.
٦. الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
٧. المرونة ومراعاة احتمالات التغيير في المستقبل.

مراحل التخطيط للأعمال المكتبية

١. دراسة وتحديد احتياجات الإدارات المختلفة من الخدمات المكتبية.
٢. دراسة مختلف البدائل الممكنة لأداء الأعمال المكتبية.
٣. اختيار البدائل المناسبة للقيام بالأعمال المكتبية مع توفيرها.
٤. تقييم مدى فعالية البدائل المختارة.

أنواع التخطيط :

للتخطيط أنواع كثيرة تتعدد حسب طبيعة العمل الممارس في المنظمة والظروف المحيطة ومنها الآتي :

١. التخطيط حسب الفترة الزمنية : قصير الأجل ، متوسط الأجل ، طويل الأجل.

٢. التخطيط حسب درجة الشمول: التخطيط الشامل وهو الذي يغطي كافة الأنشطة والتخطيط الجزئي الذي ينحصر في نشاط معين.
٣. التخطيط حسب استعمال الخطط: خطط وحيدة الاستعمال وتكون لمعالجة مشكلة طارئة أو لتنفيذ عمل معين وخطط متكررة الاستعمال وتستعمل للعمل نفسه أكثر من مرة.
٤. التخطيط حسب الوظيفة في المشروع: مثل التخطيط لوظيفة الشراء أو الإنتاج أو البيع... الخ.

ثانياً: التنظيم

ويقصد به ترتيب الموارد المادية والبشرية بأساليب وطرق مناسبة ويتم ذلك عن طريق تحديد المهام والواجبات اللازم القيام بها، وتوزيعها على أقسام ووحدات إدارية متخصصة في ظل هيكل متكامل يحدد السلطات والمسؤوليات والعلاقات بين تلك الوحدات، ويوضح خطوط الاتصال فيما بينها فالتنظيم هو "الشكل الذي يفرغ فيه الجهد الجماعي لتحقيق هدف محدد".^١

فوائد التنظيم للأعمال المكتبية:

١. يسهل عملية انسياب العمل بما يحقق أهداف المنظمة وتطلعاتها.
٢. يحدد إجراءات حفظ واسترجاع الوثائق والملفات من مركز حفظ الأوراق.
٣. يساعد على تصميم النماذج اللازمة لتداول المعلومات عند طلبها.
٤. يحدد خطوط الاتصال بين العاملين والمهام والمسؤوليات لكل موظف وعلاقته بالموظفين الآخرين.

مراحل تنظيم العمل المكتبي:

- تحديد النشاطات والأعمال المكتبية.
- تحديد التجهيزات المكتبية والأدوات اللازمة لإنجاز الأعمال.
- تجميع النشاطات المكتبية لكي يتم استغلال الإمكانيات المتاحة بصورة اقتصادية.
- توزيع المسؤوليات الوظيفية على الوحدات والموظفين بشكل واضح وتحديد الصلاحيات.

ثالثاً: التوظيف

ويقصد به شغل الوظائف المكتبية بأشخاص أكفاء والمحافظة عليهم ومنع تسربهم وتزويدهم بالتدريب الكافي على جميع مهارات الأعمال المكتبية. ويتضمن التوظيف الآتي:

١. تحديد متطلبات الوظائف من القوى العاملة اللازمة للقيام بالأعمال المكتبية.
٢. المساهمة في اختيار المرشحين للوظائف المطلوبة.

^١ شاويش - مصطفى نجيب (مرجع سابق)

٣. تقييم أداء العاملين القدامى والجدد.

٤. وضع خطة تدريبية لتنمية قدراتهم بهدف زيادة إنتاجيتهم ورفع مستوى أدائهم.

رابعاً: التوجيه والإشراف

وظيفة إدارية يقصد بها تحفيز العاملين وإثارة دافعيتهم للعمل المكتبي ورفع مستواهم المهني والثقافي وإرشادهم والاتصال بهم بكافة أشكال الاتصال الفردي والجماعي.

مما يتطلب القيام بالآتي:

١. شرح الخطوات الواجب إتباعها للقيام بالعمل المكتبي لكافة الموظفين.

٢. طلب تقارير دورية من رؤساء الأقسام أو العاملين عن سير العمل والمشكلات التي تعترضهم ودراسة هذه التقارير وتحليلها.

٣. تحديد أسباب المشكلات المكتبية التي تطرأ أثناء العمل.

٤. إرشاد الموظفين الذين ينخفض مستوى أدائهم عن المستويات المحددة.

٥. تفهم دوافع الموظفين ودراسة حاجاتهم وتحسين العلاقة مع بعضهم البعض.

خامساً: الرقابة

هي الوظيفة التي عن طريقها نستطيع قياس الأداء وتقييم النتائج وتصحيح الانحرافات بما يضمن سير الأعمال وفقاً للخطط الموضوعة.

ويُقاس الأداء بمقارنته مع المعايير التي تتضمنها الخطة، ويجب تحديد الانحرافات السلبية للتعرف على أسبابها ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لعلاجها وتصحيحها.

وتتضمن الرقابة بالنسبة لمدير المكتب الآتي:

١. تحليل استخدامات الأجهزة المكتبية للتأكد من حسن استخدامها وضبط تكاليف تشغيلها وصيانتها وتقرير ما إذا كانت تحتاج إلى استبدال.

٢. مراقبة البيئة المادية للأعمال المكتبية للتأكد من توفر عناصرها المناسبة لحسن سير العمل والمحافظة على صحة العاملين مثل (درجة الحرارة والإضاءة والرطوبة ... الخ).

٣. تقييم أداء العاملين للتعرف على جوانب القوة والضعف والعمل على تطويره وذلك من خلال تقارير الكفاية وأساليب تقويم الأداء.

مفهوم المكتب

يبقى مفهوم المكتب كما هو المكان الذي تزاوُل فيه الأعمال المكتبية المختلفة، وقد تطورت الأدوات والأجهزة بداخله عبر الأزمنة، حيث دخلت عليه بعض الأدوات الحديثة مثل الآلة الكاتبة واستمرت

لفترة طويلة غيرت من أسلوب وطبيعة العمل المكتبي، "تلا ذلك ظهور بعض الوسائل والأدوات الأكثر تقدماً مثل الهاتف والآلة الحاسبة اليدوية وأجهزة معالجة البيانات باستخدام بطاقات التثقيب"^٢ واستمرت تؤدي دورها حتى ظهرت أخيراً وسائل أكثر تطوراً تخدم العمل المكتبي مثل أجهزة الحاسب بأنواعها والفاكسات المستخدمة في نقل البيانات والمعلومات وأجهزت الاتصالات الحديثة باستخدام الحاسبات مما أدى إلى تغير الكثير من المفاهيم المتعلقة بالمكتب ودوره في المساعدة في عملية صنع القرار.

تعريف المكتب

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



والبعض يرى أن المكتب^٣ ((هو قناة الاتصال التي بواسطتها يتم انسياب المعلومات إلى المنظمة وخروجها منها ويقوم بعملية الاتصال الداخلي والخارجي وتنسيق نشاطات الإدارات المختلفة في المنظمة وفيه يتم الإعداد والاحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بنشاطات المنظمة المختلفة)).

أنشطة المكتب

يقوم المكتب بأنشطة متعددة داخل المنظمة ومنها:

١. يساهم في نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى.
٢. يوفر للإدارة العليا والوسطى المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات.
٣. يساعد إدارات المنظمة على إنجاز أعمالها بشكل منظم.
٤. يعتبر الذاكرة الحية للمنظمة لاحتفاظه بوثائق وسجلات تصور مختلف الأنشطة.

^٢ التقنيات الحديثة في إدارة المكاتب "لدورة استخدام الحاسب الآلي في الأعمال المكتبية حسب منهج المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.

^٣ شاويش - مصطفى نجيب "إدارة المكاتب والأعمال المكتبية" دار وائل للنشر ٢٠٠٢م

تطبيقات

١. وضح مفهوم وأهمية الإدارة المكتبية؟
٢. اذكر وظائف الإدارة المكتبية؟
٣. عرف المكتب؟ وما هي نشاطاته؟
٤. صحح الخطأ في العبارات التالية:
 - التخطيط يعني ترتيب الموارد المادية والبشرية بأسلوب مناسب.
 - الرقابة هي الوظيفة التي يتم من خلالها تحفيز العاملين.

الجانب العملي:

يوزع المدرب المتدربين إلى مجموعات ثابتة نسبياً خلال الفصل التدريبي لغرض زيارة شركات ومؤسسات القطاع الخاص الكبرى بموجب خطة المدرب العملي، للاطلاع على الأنشطة المكتبية التي يقوم بها مدير المكتب وتقديم تقرير عن هذه الزيارة ليتم مناقشته عن طريق المجموعات في ورشة عمل تعقد بعد الزيارة و برئاسة المدرب.

الوسائل المساعدة المستخدمة:

- السبورة.
- عرض عن طريق PowerPoint
- المناقشة الشفهية.
- تمثيل الأدوار.

إدارة وتقنيات المكاتب

مدير المكتب

مدير المكتب

٢

الوحدة الثانية : مدير المكتب

الجدارة:

إجادة مهام مدير المكتب بفاعلية.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

- أن تعرف مدير المكتب.
- أن تذكر مسؤوليات وواجبات مدير المكتب.
- أن تحدد علاقات مدير المكتب داخل التنظيم الإداري.
- أن تعدد صفات ومهارات مدير المكتب.

المحتوى:

تشتمل هذه الوحدة على ما يلي:

- وظائف ومسؤوليات مدير المكتب.
- علاقات مدير المكتب.
- الصفات والمهارات الواجب توافرها في مدير المكتب.

الوقت المتوقع للتدريب : ٤ ساعات

الوحدة الثانية : مدير المكتب

مقدمة

مدير المكتب اصطلاح يطلق على من يرأس مجموعة من الموظفين المكلفين بعمل أو أكثر من الأعمال المكتبية ، ويتولى تنظيم وإدارة الأعمال المكتبية التي تسند للوحدة الإدارية التي يرأسها ويشرف عليها ، وتختلف هذه الوظيفة في حجمها وتفصيلاتها من جهة إلى أخرى ولكن يبقى مدير المكتب هو المحور الذي تدور حوله النشاطات والأعمال المكتبية في المنظمة.

وظيفة مدير المكتب

تعتمد وظيفة مدير المكتب على حجم المنظمة وطبيعة عملها وعلى بنيتها التنظيمية ، وفي وقتنا الحاضر أصبحت وظيفة مدير المكتب من الوظائف المهمة لما تقدمه من خدمات متميزة للمنظمة والتي لولاها لتعطلت كثير من الأعمال الإدارية والفنية.

وقد ازدادت أهمية وظيفة مدير المكتب مع تطور التجهيزات والآلات المكتبية وصارت تؤدي دوراً متميزاً في ((إنتاج وعرض البيانات والمعلومات اللازمة لعمليات التنظيم والتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات من قبل الإدارة العليا))، وبذلك تغيرت النظرة إلى مدير المكتب ودوره الأوسع والأشمل في خدمة الإدارات الأخرى في المنظمة.

مسئوليات وواجبات مدير المكتب

١. المسئوليات والواجبات الفنية.

٢. المسئوليات والواجبات الإدارية.

١. المسئوليات والواجبات الفنية.

تتركز مسئوليات وواجبات مدير المكتب في الأعمال الآتية:

أ. أعمال المحفوظات:

وهي الأعمال المتعلقة بحفظ الأوراق والوثائق الناتجة عن نشاطات المنظمة واللازمة لاستمرار هذه النشاطات، وقد اتسعت في الآونة الأخيرة مجالات المحفوظات فشملت الأنظمة اليدوية والآلية لحفظ المعلومات واسترجاعها ودخلت التقنيات الحديثة كافة المراحل التي تمر بها الوثيقة (نشأتها، حفظها، استرجاعها، استخدامها، تداولها، حمايتها، ترحيلها، إتلافها ...) كما شملت أنظمة المصغرات الفيلمية مما يساعد على اختصار الأوراق والوثائق المحفوظة.

^٤ عبد الحميد رضا عبداللطيف ، بشير إبراهيم زنداح "الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية" مرجع سابق

ب. أعمال الاتصالات الإدارية

وهي الأعمال المتعلقة بإجراءات المعاملات الواردة والصادرة، من استقبال واستلام وقيد وتسجيل وتوجيه ومتابعة ... الخ، وتتطلب من مدير المكتب وضعها في إطار تنظيمي مناسب على مستوى المنظمة.

ج. أعمال السكرتارية الخاصة

وهي الأعمال المكتبية المساعدة التي تتم في مكتب وزير أو وكيل أو مدير عام أو محافظ ... الخ من مكاتب أحد المسؤولين كالأعمال الخاصة بالرد على المكالمات الهاتفية، وترتيب تنظيم المواعيد، واستقبال الزوار والمراجعين، وتنظيم السفريات، والاجتماعات.

د. أعمال تحرير المراسلات وإعداد التقارير

من ضمن ما يقوم به مدير المكتب من أعمال، تحرير المراسلات وإعداد التقارير، وأيضاً الإشراف على هذه الأعمال إذا ما أسندت لموظفي قسمه، وتتطلب هذه الأعمال من مدير المكتب أن يمتلك مهارات وقدرات عالية في التعبير عن النفس بلغة سليمة خالية من الأخطاء وبأسلوب واضح وسهل.

هـ. أعمال النسخ

تتطلب أعمال النسخ في بعض المنظمات، إيجاد قسم مركزي يخدم كافة الإدارات، وشخصاً يرأس هذا القسم ويشرف على العاملين فيه. وفي هذه الحالة تسند إلى مدير المكتب أعمال كثيرة كمراجعة المواد المطلوب نسخها وتوجيه النساخ فيما يتعلق بتنسيق الكتابة وتوزيع العمل بينهم مما يتطلب من مدير المكتب الإلمام بقواعد تنسيق الكتابة وإعداد المراسلات والمعرفة بأنواع التطبيقات المكتبية الحاسوبية واستخداماتها المختلفة.

و. أعمال الاستنساخ

ويقصد به إنتاج عدد من النسخ لورقة واحدة قد تكون تعميماً أو رسالة أو تقريراً ... الخ، بحيث تكون النسخة مطابقة للأصل، وفي الآونة الأخيرة انتشرت آلات ومراكز التصوير وأجهزة معالجة الكلمات وأجهزة الكمبيوتر بحيث يمكنها إنتاج الصور بأعداد كبيرة وبشكل واضح، مما يتطلب كفاءة معينة لتشغيل هذه الآلات وهو الذي دفع المنظمات لتجميعها في قسم واحد يرأسه مدير مكتب لديه إلمام بأعمال الاستنساخ وأجهزته الحديثة.

٢. المسؤوليات والواجبات الإدارية.

وتصنف إلى أربعة أنواع هي:

أ. مسؤوليات وواجبات التخطيط.

ب. مسؤوليات وواجبات التنظيم.

ج. مسؤوليات وواجبات التوجيه والإشراف.

د. مسؤوليات وواجبات الرقابة.

وقد وردت تفصيلاتها في الوحدة الأولى من هذه الحقيبة يمكن الرجوع إليها.

علاقات مدير المكتب

يأتي موقع مدير المكتب في الهيكل التنظيمي ضمن الإدارات التنفيذية وتتطلب طبيعة عمله أن يرتبط بعلاقات طيبة مع كل الأطراف داخل المنظمة ((الإدارة العليا، والمرؤوسين، وزملاء العمل، وأفراد الجمهور)) وفيما يلي نتناول هذه العلاقات وكيفية العمل على بنائها وتتميتها:

١. علاقة مدير المكتب مع الإدارة العليا:

مدير المكتب الناجح من وجهة نظر الإدارة العليا هو الذي يعمل على تحقيق ما يلي:

- فهم أهداف ووظائف الإدارة العليا وسياساتها والعمل على دعمها وتطبيقها بدقة.
- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات الدقيقة والحديثة بالقدر المناسب وفي الوقت المناسب.
- تمثيل الإدارة العليا أمام مرؤوسيه وإبلاغ أوامر وتوجيهات الإدارة العليا لهم بكل دقة.

٢. علاقة مدير المكتب مع مرؤوسيه:

مدير المكتب يمثل الإدارة العليا أمام مرؤوسيه وكذلك يمثل المرؤوسين أمام الإدارة العليا وعليه أن يحقق التوازن في هذه العلاقة ولذلك يجب عليه أن يقوم بالآتي:

- تقديم العون والنصح والإرشاد لهم بطريقة لطيفة ومحبة.
- تدريبهم وتشجيعهم لرفع كفاءتهم، وذلك عن طريق إلحاقهم بالبرامج الداخلية والخارجية.
- المساعدة على حل مشكلاتهم الإنسانية التي تعترض سير عملهم.
- العمل على رفع الروح المعنوية لهم بإشعارهم أن ما يؤديونه من أعمال لها أهمية للمنظمة.
- توفير بيئة العمل المناسبة والمريحة لهم.
- إشراكهم في تطوير العمل بالإدارة.
- احترام وجهات نظرهم وأفكارهم وتشجيعهم على تقديم الآراء والمقترحات.

- الدفاع عن مصالحهم أمام الإدارة العليا وتحقيق مزايا جديدة لهم.
- تنمية روح العمل الجماعي بينهم.
- نقل وجهات نظرهم إلى الإدارة العليا بكل أمانة وإخلاص.

٣. علاقة مدير المكتب مع زملاء العمل:

إن عدم التعاون والتنسيق بين زملاء العمل يعتبر أكبر مسبب للصراعات التي تنشأ داخل منظمات الأعمال، لذلك يجب على مدير المكتب أن يعمل على تنمية وتحسين علاقاته مع زملائه في العمل من مديرين في الإدارات الأخرى ومديري المكاتب الآخرين، ويمكن تنمية هذه العلاقة بإتباع الآتي:

- احترام وجهات نظر المديرين الآخرين وسماع آرائهم.
- التعاون والتنسيق معهم عن طريق الاجتماعات واللقاءات داخل المنظمة أو بصفة شخصية.
- مساعدتهم أثناء ضغط الأعمال وخصوصاً في المواسم.
- تبادل الآراء والخبرات والمعلومات مع المديرين الآخرين.
- الرغبة الصادقة في تقديم المساعدة والنصح.
- طلب المشورة منهم حول تطوير الأعمال المكتبية.

٤. علاقة مدير المكتب مع الجمهور

من أهم العلاقات التي يجب على مدير المكتب تنميتها علاقته مع جمهور المنظمة لما لها من أثر على نجاحها وإظهارها بالمظهر الحسن أمام الآخرين ولذلك لابد عليه من القيام بالآتي:

- متابعة معاملات المراجعين والعمل على إنجازها دون تأخير.
- الاهتمام بمصالح المراجعين والاستماع إلى مشاكلهم والعمل على حلها بالطرق المناسبة.
- معاملة الزوار والمراجعين بلطف ولباقة والابتعاد عن الانفعال والتوتر مهما كانت الظروف.
- إعداد لوحات إرشادية للمراجعين تبين مواقع الإدارات وكذلك الإجراءات بكل وضوح ودقة.
- الظهور بمظهر حسن لينال ثقة الزوار والمراجعين.
- توفير وسائل الراحة المناسبة للمراجعين والزوار في قاعات الاستقبال.

الصفات والمهارات الواجب توافرها في مدير المكتب

يمكن تقسيم القدرات والمهارات الواجب توافرها في مدير المكتب إلى ثلاثة أنواع:

١. القدرات والمهارات الفنية وتشتمل على :

أ.. أن يجيد مهارات الاتصال.

^١ عبد الحميد رضا عبد اللطيف ، بشير إبراهيم زنداح "الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية" مرجع سابق

ب. القدرة على القيادة وحسن التوجيه.

ج. القدرة على تصنيف وفهرسة وترميز الملفات.

د. القدرة على وضع معايير لقياس أداء الأعمال.

هـ. القدرة على وضع الموازنات التشغيلية.

٢. القدرات والمهارات الإنسانية وتشتمل على :

أ.. المعرفة بالعلاقات الإنسانية وأصول التعامل مع الآخرين.

ب. الإلمام بدوافع السلوك الإنساني والتنبؤ بالسلوك.

ج. القدرة على تفهم مشكلات العاملين وكيفية التغلب عليها بالأساليب المناسبة.

د. القدرة على التوجيه والإرشاد الفعال للمرؤوسين.

هـ. القدرة على توفير بيئة عمل مريحة ومناسبة للعاملين وللزوار والمراجعين.

و.. القدرة على التفاعل مع رؤساء الوحدات الإدارية الأخرى بكفاءة وفعالية.

ز.. القدرة على تفويض الأعمال في حدود الصلاحيات الممنوحة.

٣. القدرات والمهارات الفكرية :

أ.. النظر إلى المنظمة كوحدة واحدة وأن المكتب جزء منها.

ب. القدرة على إنشاء وتصميم أنظمة جديدة للعمل لمسايرة الاحتياجات والتغيرات.

ج. القدرة على ترجمة العلاقات المعقدة والمتداخلة التي تسود المنظمة.

د. الإلمام بمبادئ الإدارة وتطبيقاتها على الإدارة المكتبية.

هـ. القدرة على تقييم الوسائل والطرق البديلة لحل المشكلات.

٤. الصفات الشخصية لمدير المكتب :

أ.. حسن المظهر والهندام وخلوه من الأمراض والعاهات.

ب. الأمانة والصدق والإخلاص في العمل كونه قدوة للآخرين.

ج. كتمان الأسرار سواء أسرار العمل أو أسرار الرؤساء أو أسرار العاملين.

د. اللباقة وحسن التصرف مع الآخرين واحترام مشاعرهم وتفهم وجهات نظرهم.

هـ. سرعة البديهة والقدرة على التخلص من المواقف المحرجة.

و.. الموضوعية في التعامل والبعد عن التحيز.

تطبيقات

١. من هو مدير المكتب ؟
٢. أذكر بعضاً من المسؤوليات والواجبات الفنية لمدير المكتب ؟
٣. ما هي مسؤوليات مدير المكتب المتعلقة بالتخطيط ؟
٤. ما هي القدرات والمهارات الفنية الواجب توفرها في مدير المكتب ؟
٥. أذكر أهم الصفات الشخصية لمدير المكتب ؟

الجانب العملي

زيارة ميدانية لمجموعات المتدربين وتحت إشراف المدرب للشركات والمؤسسات الكبرى والتعرف على الأنشطة المكتبية المختلفة لمدير المكتب ليتم مناقشة ما توصلوا إليه في ورشة عمل يديرها المدرب مع الاستعانة بالوسائل الآتية:

- عرض عن طريق PowerPoint .
- السبورة.
- تمثيل الدور.
- المناقشة الشفهية.

إدارة وتقنيات المكاتب

تنظيم المكتب

الوحدة الثالثة : تنظيم المكتب

الجدارة:

القدرة على تنظيم العمل داخل المكتب بطريقة سليمة.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

- أن تقدم مفهوماً مبسطاً لتنظيم المكتب.
- أن توضح أهمية تنظيم المكتب.
- أن تعدد خصائص التنظيم المكتبي الجيد.
- أن تشرح المبادئ العامة لتنظيم المكتب.
- أن تذكر خطوات تنظيم المكتب.
- أن تعدد خطوات إعادة تنظيم المكتب.
- أن تحدد العلاقة بين الوحدات التنظيمية وتسلسل خطوط السلطة.
- أن ترسم الخارطة التنظيمية للمكتب.

المحتوى:

تشتمل هذه الوحدة على ما يلي:

- مفهوم وأهمية تنظيم المكتب.
- خصائص التنظيم المكتبي الجيد.
- المبادئ العامة لتنظيم المكتب.
- خطوات تنظيم المكتب.
- إعادة تنظيم المكتب.

الوقت المتوقع للتدريب: ٦ ساعات

الوحدة الثالثة : تنظيم المكتب

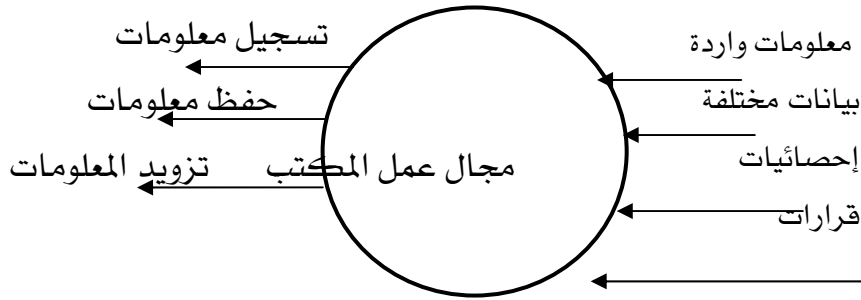
مفهوم تنظيم المكتب :

يتوقف نجاح أي منشأة على حسن تنظيم وانسيابية المعلومات بين أقسامها المختلفة ، وكذلك بينها وبين المنظمات الأخرى سواء داخلية أو خارجية ، وهذا يتم من خلال المكتب لذا لا بد من الاهتمام بتنظيم المكتب بما يتلاءم مع عمل المنشأة.

ونحن نعلم أن من أهم الأعمال المكتبية التي تزاوّل في المكتب الآتي :

- كتابة الرسائل والمذكرات.
- حفظ الأوراق وتبويبها.
- إرسال الخطابات والبرقيات.
- استخدام الهاتف.
- إشغال الآلات المكتبية الحديثة وأعمال الحسابات ومسك الدفاتر.
- أعمال الحفظ والأرشفة واسترجاع المعلومات وغيرها من أعمال.

ويمكن توضيح دور المكتب في جمع المعلومات وتزويد الإدارات المختلفة بها في الشكل الآتي^٧:



أهمية تنظيم المكتب :

تتلخص أهمية تنظيم المكتب في الآتي :

١. تحديد واجبات ومهام الوظائف المكتبية المختلفة وتحديد المعايير لاختيار العاملين بها.
٢. التنسيق بين الوظائف والأنشطة المكتبية.
٣. تحديد قنوات الاتصال داخل المكتب.
٤. تحديد السلطة والمسؤولية للقائمين بهذه الوظائف.
٥. تسهيل وتحسين سير العمل وزيادة إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية.

^٧ ربابعة ، علي وآخرون "أعمال المكاتب والسكرتاريا" الطبعة الثانية ١٩٩٦م - ١٤١٧هـ - دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع - عمان

خصائص التنظيم المكتبي الجيد: ٨

عند وضع تنظيم الأعمال المكتبية في المنظمة يجب مراعاة توفر الخصائص الآتية:

١. المرونة:

وتعني قدرة التنظيم المكتبي على التكيف ومواجهة المشكلات المختلفة والقدرة على إيجاد الحلول المناسبة ومواجهة الاحتياجات المتغيرة للمنظمة ومسايرة ما هو جديد من متطلبات العصر في ظل التغيرات الإدارية والتقنيات الحديثة.

٢. الدقة:

وتتمثل في القدرة على الحصول على المعلومات الحديثة والدقيقة من مصادرها الموثقة وتزويد المستفيدين منها في الإدارات والأقسام المختلفة بالقدر المناسب والوقت المناسب وكذلك الحرص على دقة قنوات تدفق وتوزيع الأوراق وحفظ وتداول الوثائق من مراسلات وتقارير وغيرها.

٣. السرعة:

وتعني القدرة على تنظيم العمل المكتبي واستلام المعلومات والبيانات وتجميعها بسرعة وتسليمها للإدارات والأقسام المعنية في الوقت المناسب وأيضاً سرعة إنجاز المعاملات وإنهاء إجراءاتها.

٤. البساطة:

وهي عكس التعقيد وتعني قدرة التنظيم على إتباع إجراءات مكتبية واضحة ومحددة وسهلة لتساعد على إنجاز المعاملات، وإمكانية تدريب الموظفين على استيعاب واستخدام تلك الإجراءات بسهولة مما يحتم وجود أدلة مكتوبة لإجراءات العمل كدليل لإجراءات الوارد والصادر والمحفوظات وغيرها من أدلة لتبسيط الأعمال.

٥. الشمول:

ويقصد بها أن يكون التنظيم شاملاً لجميع أجزاء العمل المكتبي وكافة الإدارات والأقسام دون استثناء.

المبادئ العامة لتنظيم المكتب:

لنجاح عملية تنظيم المكتب لابد من الاستناد على مبادئ وأسس علمية عامة يتفق عليها علماء الإدارة، وترتبط هذه الأسس بعضها ببعض ويؤثر ويتأثر كل منها بالآخر ومن أهم هذه الأسس:

١. وحدة الأمر:

وتعني أن يتلقى موظف الأعمال المكتبية الأوامر والتعليمات والتوجيهات من رئيس واحد بحيث يكون مسؤولاً أمامه عن أي قصور أو خطأ يرتكبه.

^أ عبد الحميد رضا عبداللطيف ، بشير إبراهيم زنداح "مرجع سابق"

٢. وحدة الهدف:

أي أن تعمل كافة التقسيمات التنظيمية في المكتب، وكذلك كافة الأفراد العاملين على تحقيق الهدف العام، الذي يمكن تجزئته إلى أهداف فرعية مع منع التعارض والتناقض بين التقسيمات التنظيمية أثناء عملها على تحقيق هذا الهدف.

٣. التخصص وتقسيم العمل:

وهو مبدأ من مبادئ الإدارة العلمية الحديثة، ويقصد به توزيع العمل بين الأفراد العاملين، بحيث يتخصص كل منهم في أداء عمل من الأعمال، ويركز كل جهوده نحو إنجاز هذا العمل، وهذا المبدأ يتناسب مع طبيعة الأشياء إذ أن الموظف لا يمكنه أن يتقن كل الأعمال والتخصصات، ومن ثم فالأفضل أن يتخصص في عمل واحد أو مجموعة من الأعمال المتشابهة.

٤. توازن السلطة مع المسؤولية:

السلطة: تعني حق إصدار الأوامر والتعليمات والتوجيهات للمرءوسين، واتخاذ القرارات التي تكفل تحقيق أهداف المنظمة وكل ذلك في حدود معينة.

أما المسؤولية: فتعني التزام الموظف بأداء وظيفته وفقاً للمواصفات والشروط المحددة ومحاسبته على نتائج أعماله والنتائج المترتبة على أداء مرءوسيه ويجب أن تتوازن السلطة مع المسؤولية فلا يمكن تحميل الموظف المسؤولية دون إعطائه السلطة الكافية.

٥. تحديد الصلاحيات والاختصاصات:

يجب على الإدارة المكتبية تحديد الصلاحيات والاختصاصات لكل وظيفة من وظائفه، وأن تكون هذه الصلاحيات والاختصاصات مكتوبة؛ ليتمكن الموظف من معرفة حدوده ومسؤولياته وواجباته وعلاقاته بالوظائف الأخرى والموظفين الآخرين، حتى يمكن محاسبته في حدود صلاحياته واختصاصاته. ولتطبيق مبدأ تحديد الصلاحيات والاختصاصات ينبغي تحديد الأمور الآتية:

- الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف.
- الوظائف اللازمة للقيام بالأنشطة.
- الواجبات الرئيسة والفرعية لكل وظيفة وترتيبها وفقاً لتسلسل القيام بها.
- الظروف والأحوال المحيطة بتنفيذ الواجبات.
- حدود السلطة التي تتطلبها أعباء الوظيفة.
- نطاق إشراف الموظف الذي تسند إليه الوظيفة.

٦. تحديد العلاقات وتسلسل خطوط السلطة:

بعد الانتهاء من تحديد التقسيمات التنظيمية للمكتب وتحديد الوحدات الإدارية التابعة له، وبعد تعيين الأفراد الملائمين لكل وظيفة من الوظائف الناتجة، لابد من رسم وتحديد العلاقات المناسبة بين الوحدات

التنظيمية المختلفة، وتسلسل خطوط السلطة ليستطيع كل موظف معرفة الوحدة التي يتبعها، ومعرفة رئيسه المباشر الذي سيكون مسئولاً عنه وهذا ما يطلق عليه (الهيكل التنظيمي).

٧. تحديد درجة المركزية المناسبة:

تعني المركزية: تجميع كافة الأنشطة وحصرها في جهة واحدة؛ مما يستدعي حصر سلطات وصلاحيات اتخاذ القرارات في إدارة واحدة أو شخص واحد.

وعلى العكس من ذلك تعني اللامركزية: توزيع النشاطات على الوحدات التنظيمية في الجهاز، وكذلك توزيع سلطات وصلاحيات اتخاذ القرارات على الإدارات والأفراد العاملين، بمعنى تفويض السلطات والصلاحيات وعدم حصرها في جهة واحدة. وبعض المنظمات تخلط بين الأسلوبين المركزي واللامركزي وخصوصاً في تنظيم الأعمال المكتبية.

وتختلف درجات الدمج بين أسلوبين المركزي واللامركزي في العمل المكتبي الواحد من منظمة إلى أخرى تبعاً لمجموعة من العوامل أهمها:

- طبيعة حجم وأعمال ووظائف المنظمة.
- عدد الوحدات التنظيمية ومدى تقارب وتباعدها هذه الوحدات.
- أهمية عنصر السرعة في تأدية الأعمال المكتبية.
- قدرات العاملين في المجالات المكتبية وتخصصاتهم وعددهم.
- الأماكن والمساحات المتاحة لإنشاء مكاتب جديدة أو إعادة تنظيمها وتشكيلها.
- مقدار التكاليف اللازمة لتحقيق الدمج والقدرة على تحملها.
- درجات السرية المطلوبة لأمن وسلامة المعلومات في الجهاز.

٨. نطاق الإشراف:

هو اصطلاح إداري يعبر عن عدد الموظفين المرؤوسين لرئيس واحد، بحيث يمكن لهذا الرئيس الإشراف الجيد على هذا العدد، وكلما قل عدد المرؤوسين زادت كفاءة الإشراف والرقابة عليهم. وهناك عناصر وعوامل تؤثر على تحديد عدد المرؤوسين ومن أهمها الآتي:

أ.. طبيعة أنشطة المنظمة وحجم الأعمال التي تؤديها.

ب.. طبيعة أعمال المرؤوسين، وما تتطلبه هذه الأعمال من قدرات ومهارات.

ج.. قدرات المرؤوسين ومهاراتهم ومستويات تحصيلهم.

د.. قدرات الرؤساء ومهاراتهم الفنية والإنسانية.

هـ.. الوقت المتاح للرؤساء لعملية الإشراف والتوجيه.

و.. مدى توفر الخدمات الاستشارية التي يمكن للرؤساء الاستعانة بها في عملية الإشراف.

ز.. تأثير نطاق الإشراف على عملية الاتصالات فقد يكون عدد المرؤوسين مساعداً على سرعة الاتصالات المباشرة نظراً لقلّة عدد المستويات الإدارية والعكس في تعدد هذه المستويات. ح.. التكاليف التي تترتب على اتساع نطاق الإشراف أو ضيقه فكلما قل عدد المرؤوسين وتعددت المستويات الإدارية تترتب على ذلك زيادة تكاليف الإشراف.

٩. التنظيم غير الرسمي:

هو قيام الأفراد العاملين بالتكتل فيما بينهم في جماعات يجمعهم في ذلك عادات أو قيم أو مبادئ أو معايير مشتركة تكون أساساً في انضمام الأفراد بعضهم لبعض، ويقوم التكتل بشكل غير رسمي في اختيار قائد له يقوم بتوجيههم والتأثير على أفرادها، وقد يعمل التنظيم الغير الرسمي ضد التنظيم الرسمي وفي غير صالح المنظمة؛ لذا فمن واجب الإدارة التعرف على هذا التنظيم ومحاولة استمالته والتأثير عليه لخدمة أهداف التنظيم الرسمي.

خطوات تنظيم المكتب

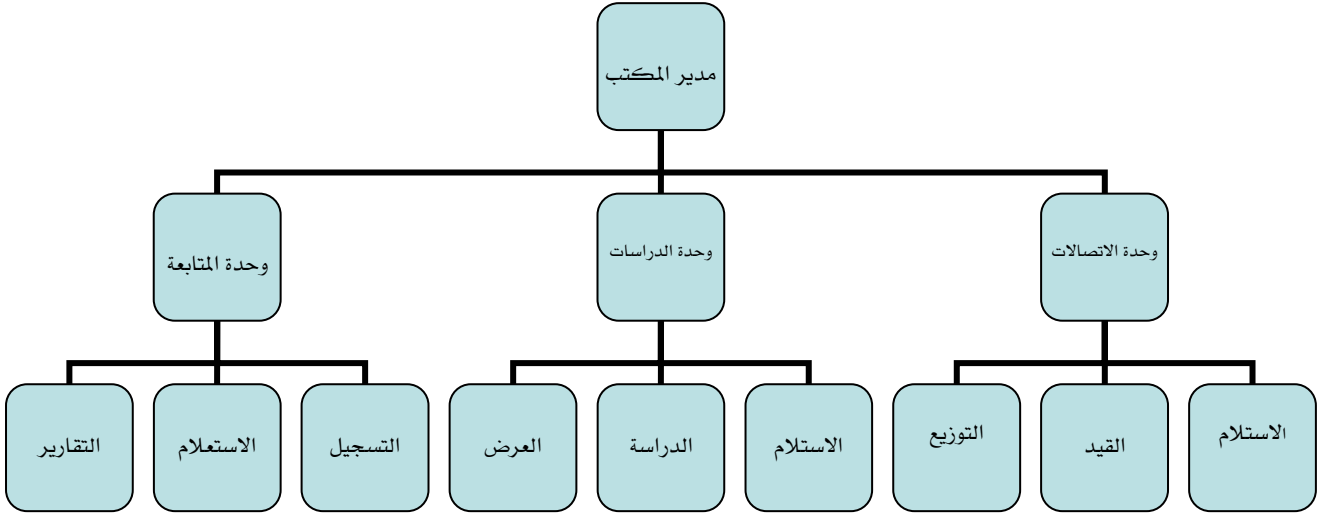
من مهام مدير المكتب تنظيم أعمال مكتب جديد وهي مهمة تتطلب قدراً كبيراً من القدرات العلمية والخبرات العملية في مجال تنظيم المكاتب يستوجب أن يكون ملماً بها مع الإلمام بالأنظمة والقوانين ذات العلاقة بهذه الأعمال وعلاقته بغيره من المكاتب الأخرى. ولكي يستطيع مدير المكتب استخدام قدراته ومهاراته في تنظيم مكتب جديد لا بد من إتباعه للخطوات الآتية:^٩

١. تحديد أهداف المكتب الجديد : هذه الخطوة تساعد على اختيار أفضل السبل لتحقيق المهمة وتساعد على تحديد الأنشطة واختيار العاملين والأدوات اللازمة.
٢. تحديد النشاطات اللازمة لتحقيق الأهداف : وذلك بحصر الأعمال اللازمة لتحقيق الأهداف.
٣. تجميع النشاطات المتشابهة: مما يعني تجميع الأعمال المتشابهة في وحدة واحدة أو وحدات مستقلة مثل (استلام الوارد وفرزه وختمه وفهرسته وتوجيهه وقيده وتوزيعه) يمكن تجميع هذه الأعمال في وحدة واحدة تسمى ((قسم الوارد)) وهكذا الصادر ... الخ.
٤. تحديد الوظائف اللازمة للقيام بالنشاطات: بعد تحديد النشاطات وتجميعها في وحدة واحدة أو وحدات متشابهة؛ يأتي تحديد الوظائف اللازمة للقيام بتلك النشاطات.
٥. تقدير حجم العمل المطلوب وعدد الموظفين اللازمين.

^٩ عبد الحميد رضا عبد اللطيف ، بشير إبراهيم زنداح "مرجع سابق"

٦. تحديد العلاقات الوظيفية وخطوط السلطة : مما يستلزم تحديد العلاقات الوظيفية بين الرؤساء والعاملين من جهة وبين العاملين أنفسهم من جهة أخرى بمعنى (من يتبع من ؟ من يشرف على من ؟ من يخاطب من ؟).

٧. إعداد الهيكل التنظيمي للمكتب ليوضح الوحدات التنظيمية للمكتب وخطوط السلطة كالآتي:



إعادة تنظيم المكتب

قد تضطر المنظمة لإعادة تنظيم المكتب لأي سبب كان وبمبررات كافية مثل:

- التأخير في إنجاز العمل.
- صعوبة استرجاع المعلومات.
- وجود أخطاء أساسية في التنظيم المتبع.
- نقص في السلطات والصلاحيات.
- عدم كفاءة الاتصالات الإدارية.
- انخفاض الروح المعنوية للعاملين.
- انخفاض الإنتاجية أو زيادة نسبة التكاليف.
- ظهور مخالفات
- نقص التنسيق بين الوحدات التنظيمية.
- تدمير العاملين من البيئة المادية للعمل.
- التغيير الجغرافي.

ولنجاح إعادة التنظيم يجب على مدير المكتب إتباع الخطوات الآتية:

- الاطلاع على أهداف التنظيم الحالي.
- تحديد الوضع التنظيمي الحالي بعد الاطلاع على الخارطة التنظيمية.
- الاطلاع على وصف الوظائف.
- تلخيص مهام وواجبات الوظائف.
- دراسة الخارطة التنظيمية: على ضوء أهداف التنظيم والوصف الوظيفي والمهام والواجبات للتعرف على مواطن الخلل.
- تحليل وتقييم التنظيم: لمعرفة مدى تمشي التنظيم الحالي مع أهداف المنظمة.
- وضع المقترحات.
- تجربة التنظيم المقترح.
- رسم الخريطة التنظيمية ووصف الوظائف.
- إعداد التقرير النهائي.

تطبيقات

١. تحدث عن أهمية تنظيم المكتب ؟
٢. ما هي خصائص التنظيم المكتبي الجيد ؟
٣. عدد المبادئ العامة لتنظيم المكتب ؟
٤. أذكر خطوات تنظيم المكتب ؟
٥. عدد مزايا وعيوب التنظيم المركزي ؟
٦. ضع علامة (✓) أو علامة (✕) أمام العبارات التالية :
 - وحدة الأمر تعني أن الموظف يتلقى التعليمات من رئيس واحد ()
 - لا يشترط توازن السلطة مع المسؤولية ()
 - نطاق الإشراف يعني عدد الموظفين المرؤوسين لرئيس واحد ()
 - من عيوب اللامركزية صعوبة التنسيق ()

إدارة وتقنيات المكاتب

تصميم المكتب

الوحدة الرابعة : تصميم المكتب

الإدارة:

الإلمام بطريقة تصميم المكتب.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

- أن تعرف تصميم المكتب.
- أن تذكر العناصر المكونة للمكتب.
- أن تشرح أهمية وفوائد تصميم المكتب.
- أن تعدد أنواع المكاتب وتذكر مميزات وعيوب كل نوع.

المحتوى:

تشتمل هذه الوحدة على ما يلي:

- مفهوم وأهمية تصميم المكتب.
- المبادئ العامة لتصميم المكتب.
- أنواع المكاتب.

الوقت المتوقع للتدريب : ٤ ساعات

الوحدة الرابعة : تصميم المكتب

يزداد الاهتمام بتصميم الأماكن التي تؤدي فيها الأعمال المكتبية يوماً بعد يوم، و يعود ذلك لأسباب عدة منها أن أغلب المباني التي تزاوّل فيها الأعمال تكون من أدوار مفرغة من الداخل مما يعطي حرية كاملة في تجزئتها وتشكيلها حسب الرغبة في المساحات المناسبة؛ خاصة في ظل سعي المنظمات لإقتناء أجهزة مكتبية حديثة مما يتطلب تصميم المكتب بالشكل الذي يؤدي لإستيعاب هذه الأجهزة سواء من حيث أحجامها أو من حيث عددها ؛ يضاف لذلك رغبة كثير من المنظمات ترك الانطباع الحسن لدى المتعاملين معها من حيث مكانتها في المجتمع وكفاءتها في تقديم خدماتها لجمهورها. والتصميم الجيد هو الذي يستطيع الموازنة بين ظروف العمل واحتياجات العامل الجسدية والنفسية والصحية.

مفهوم تصميم المكتب:

تصميم المكتب: يعني وضع خطة متكاملة تبين مواقع الأشياء والعناصر المتعلقة بالمكتب داخل المبنى الذي يوجد به المكتب^{١١}.

أهمية وفوائد تصميم المكتب

١. استغلال المساحات المتوفرة.
٢. انسياب الأعمال في خطوط مستقيمة بحيث لا ترتد الأعمال للخلف إلا بعد الإنجاز.
٣. تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية بين الإدارات والأقسام والموظفين مما يسهل عملية التواصل.
٤. سهولة الإشراف والمتابعة.

المبادئ العامة لتصميم المكتب

تختلف الأمور الواجب مراعاتها في تصميم المكاتب من منظمة إلى أخرى ومن مكتب إلى آخر باختلاف حجم المنظمة وطبيعة أعمالها وحجم المبنى والمساحات المتوفرة، إلا أنه يوجد مبادئ يمكن مراعاتها في تصميم المكتب وأهمها:

١. مراعاة تدفق سير العمل من حيث تسلسل الأعمال وإنسيابها في اتجاه واحد.
٢. مرونة التصميم وسهولة تعديله بحيث يخدم الاحتياجات المستقبلية.
٣. كفاية المساحات المخصصة للأعمال.
٤. تجميع النشاطات المتشابهة أو المتكاملة مع بعضها في مكان واحد.
٥. ترتيب مكاتب الموظفين وأماكن جلوسهم بما يتوافق مع المبدأ رقم (١).
٦. ترتيب مكاتب المشرفين خلف مكاتب المرؤوسين.

^{١١} عبد الحميد رضا عبد اللطيف ، بشير إبراهيم زنداح "مرجع سابق"

٧. توفير السرية والهدوء للأعمال التي تتطلب ذلك.
٨. قرب الموارد والأدوات التي يحتاجها الموظفون من أماكن العمل.
٩. كفاية الممرات الجانبية.
١٠. العناية بتحديد مواقع الخدمات المركزية.
١١. مراعاة الذوق والبساطة في التصميم.
١٢. تهيئة بيئة العمل المناسبة.
١٣. توفير عوامل الأمن والسلامة.

أنواع المكاتب

جميع الأعمال والأنشطة المكتبية تزاوُل في مكاتب مفتوحة يجلس فيها الموظفون جنباً إلى جنب، أو في مكاتب مغلقة خاصة حيث تخصص غرفة مستقلة لكل موظف أو أكثر، ولتحديد الأسلوب الواجب إتباعه في استخدام أي النوعين من المكاتب لا بد من تعريف كليهما وتحديد المزايا والعيوب الناتجة عن استخدام كل منهما:

١. المكتب المفتوح

يقصد به وجود قاعة فسيحة يجلس فيها جميع الموظفين الذين تتشابه أعمالهم أو تكمل بعضها البعض، كأعمال الشؤون المالية وشؤون الموظفين والاتصالات الإدارية والشؤون الهندسية... الخ، وترتب المكاتب بشكل تنساب من خلالها الأعمال وإجراءات العمل في خطوط مستقيمة وفقاً لتسلسل الإجراءات أو الخطوات، ويستخدم في هذا النوع من المكاتب أحياناً بعض الفواصل الزجاجية أو الخشبية أو البلاستيكية للفصل بين مكتب وآخر أو بين مجموعة من الموظفين.

● مزايا المكتب المفتوح

١. استغلال المساحات المتوفرة.
٢. المرونة وسهولة التعديل.
٣. سهولة الإشراف على العاملين.
٤. التقليل من الاعتماد على المراسلين.
٥. عدم ترك الموظفين لمكاتبهم.
٦. سهولة التشاور وتبادل الآراء بين الموظفين.
٧. تشجيع الموظفين على العناية بمكاتبهم.
٨. إتاحة المشاركة في التجهيزات المتوفرة مثل الطابعات وآلات التصوير.
٩. تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

• عيوب المكتب المفتوح

١. انعدام الخصوصية.
٢. عدم توفر السرية.
٣. الضوضاء والإزعاج.
٤. عدم توفر الظروف الخاصة لبعض الموظفين.

٣. المكتب المغلق

أحياناً يطلق عليه ((المكتب الخاص)) ويقصد به تخصيص غرفة خاصة للموظف ليمارس العمل فيها، وهذا الأسلوب يناسب بعض الأعمال التي تتطلب السرية والدقة أو التي تحتاج إلى هدوء وكذلك أعمال الإدارة العليا.

• مزايا المكتب المغلق

١. ضمان الهدوء والتركيز للأعمال التي تتطلب ذلك.
٢. توفير الخصوصية والمكانة لكبار الموظفين.
٣. المحافظة على سرية الأعمال والمعلومات والوثائق.

• عيوب المكتب المغلق

١. عدم المرونة.
٢. استهلاك مساحات كبيرة.
٣. صعوبة الاتصال.
٤. صعوبة الإشراف على العاملين.
٥. زيادة التكاليف.

٣. المكاتب المختلطة

أحياناً تضطر المنظمة لضيق المساحات أن تخصص صالة مفتوحة ثم توزع على مكاتب يكون جزء منها مفتوحاً لعدة موظفين، والجزء الآخر على شكل مكاتب مغلقة لبعض الموظفين التنفيذيين تكون أعمالهم متشابهة أو تكميلية بحيث تنهى كافة الإجراءات في نفس المكان، وهذه المكاتب المختلطة تأخذ مزايا كل نوع من المكاتب المفتوحة والمكاتب المغلقة وتتجنب عيوبها.

تطبيقات

١. ماذا يعني تصميم المكتب ؟ وما هي فوائده ؟

٢. عدد أهم المبادئ العامة لتصميم المكتب ؟

٣. ما هي مزايا وعيوب المكتب المفتوح ؟

٤. ما هي مزايا وعيوب المكتب المغلق ؟

الجانب العملي

زيارة ميدانية لمجموعات المتدربين تحت إشراف المدرب للشركات والمؤسسات الكبرى والتعرف على أنواع المكاتب وكتابة تقرير يتم مناقشته في ورشة عمل يديرها المدرب مع الاستعانة بالوسائل الآتية:

- عرض عن طريق PowerPoint .
- السبورة.
- تمثيل الدور.
- المناقشة الشفهية.

إدارة وتقنيات المكاتب

البيئة المادية للمكتب

الوحدة الخامسة : البيئة المادية للمكتب

الجدارة:

- يدرك تأثيرات عناصر البيئة المختلفة على العمل المكتبي.
- يعرف متطلبات العمل المكتبي.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

- أن تقدم مفهوماً مبسطاً لبيئة العمل المكتبي.
- أن تحدد تأثيرات البيئة على العاملين في الأعمال المكتبية.
- أن تذكر فوائد تحسين البيئة على العمل المكتبي.
- أن تعدد عناصر البيئة المختلفة وتأثيراتها على العمل المكتبي.
- أن تجيد إختيار الأثاث المكتبي.
- أن توضح متطلبات العمل المكتبي.
- أن تعدد إجراءات الحصول على المواد والمستلزمات المكتبية.

المحتوى:

تشتمل هذه الوحدة على ما يلي:

- أثر البيئة المادية على العاملين والمراجعين (السلبيات والايجابيات).
- عناصر البيئة المادية للمكتب.
- مفهوم الأثاث المكتبي. وعوامل إختياره.
- أنواع الأثاث المكتبي.
- متطلبات المكتب من المواد والمستلزمات.

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعات

الوحدة الخامسة :البيئة المادية للمكتب

اثر البيئة المادية على العاملين والمراجعين

تعتبر البيئة المادية للمكتب من أهم المواضيع التي تطرق لها علماء الإدارة لكونها تعتبر محفزاً من محفزات العمل ، تساعد على التخفيف من التعب والإجهاد البدني والذهني نتيجة العمل لأوقات طويلة ، وإذا كنا نعلم أن الموظف يقضي ثلث عمره في مكان عمله لأدركنا ضرورة الاهتمام بدراسة كافة عناصر البيئة المادية المحيطة بمكان العمل.

سلبية عدم الاهتمام بعناصر بيئة العمل^{١١}:

١. انخفاض مستوى الإنتاجية.
٢. انخفاض الروح المعنوية.
٣. زيادة تغيب العاملين.
٤. الشعور بالملل والتعب والإرهاق.
٥. زيادة شكاوى الموظفين والمراجعين.
٦. كثرة الوقوع في الأخطاء أثناء العمل.
٧. الإصابة بأمراض متعددة ومنها الاكتئاب.

إيجابيات تحسين بيئة العمل:

١. التأثير الإيجابي على سلوكيات العاملين خلال أداء الأعمال.
٢. توفير الهدوء والراحة الفكرية للعاملين.
٣. مفيدة لصحة العاملين.
٤. زيادة الإنتاجية.
٥. قلة الوقوع في الأخطاء.
٦. يمتد تأثير تحسين بيئة العمل على المراجعين والزبائن في المنظمات العامة والخاصة.

عناصر البيئة المادية للمكتب

- عناصر مباشرة:
وتتمثل في:

١. نظافة وترتيب المكتب.

^{١١} عبد الحميد رضا عبد اللطيف ، بشير إبراهيم زنداح "مرجع سابق"

٢. الإضاءة.

٣. الهدوء والحد من الضوضاء والإزعاج.

٤. تكييف الهواء.

٥. نظام الألوان.

٦. تجميل المكتب بالزهور والشجيرات.

٧. وسائل السلامة.

• العناصر غير المباشرة للمكتب:

وتتمثل في (تصميم المكتب، الأثاث والتجهيزات المكتبية).

وسوف يتم التركيز على العناصر المباشرة، أما العناصر غير المباشرة فقد تناولنا جزء منها في الوحدة الرابعة وهو ما يتعلق بتصميم المكتب وفي الأجزاء المتبقية سوف نتناول الأثاث والتجهيزات المكتبية.

العناصر المباشرة لبيئة العمل:

١. النظافة والترتيب:

لما لها من آثار طيبة على نفوس الموظفين وصحتهم ورفع معنوياتهم وعلى انسيابية وانتظام الأعمال.

٢. الإضاءة:

أ. خصائص الإضاءة الجيدة:

وتتمثل في (كمية الإضاءة، قوة الإضاءة، شدة اللامعان، توزيع الإضاءة، شدة الانعكاس، تجنب

الوهج، ثبات الإضاءة وعدم اهتزاز المصابيح).

ب. أنظمة الإضاءة داخل المكاتب:

وتتمثل في (الإضاءة المباشرة، الإضاءة غير المباشرة، الإضاءة شبه المباشرة، نظام الإضاءة

الموجهة).

ج. مصادر الإضاءة (أنواعها): وتتمثل في (الإضاءة الطبيعية، الإضاءة الصناعية).

٣. الهدوء والحد من الضوضاء والإزعاج:

أ. أثر الضوضاء على العاملين:

إعاقة العاملين عن أداء العمل لما تسببه في المدى البعيد على القدرة السمعية لدى الموظف ومن

ثم على الحاسة السمعية.

ب. مصادر الضوضاء:

ويمكن حصرها في الآتي:

• الضوضاء الخارجية:

(والتي تصل عن طريق النوافذ و الجدران ويمكن التغلب عليها بعزل الجدران).

• الضوضاء الداخلية:

(والتي تنشأ نتيجة استخدام الأجهزة المكتبية داخل المكاتب حيث تصدر بعض الأصوات).

ج. طرق ووسائل التخفيف من الضوضاء والإزعاج:

• الاختيار السليم منذ البداية لموقع المبنى.

• اختيار الأماكن الهادئة من المباني للمكاتب التي تتطلب الهدوء والتركيز.

• تخصيص قاعة خاصة بعيدة عن حجرات المكاتب للآلات والأجهزة المكتبية.

• تغطية الجدران والأسقف والممرات بمواد عازلة.

• منع الأصوات التي تحدثها الأبواب عند القفل والفتح باستخدام المفصلات الآلية.

• استخدام الإشارات الضوئية أو الأجهزة الإلكترونية الصغيرة بدلاً من مكبرات

الصوت في النداء على الموظفين والمراجعين.

• التصميم الجيد للمكاتب بحيث تراعي حرية الحركة.

• منع دخول المراجعين والزوار إلى مكاتب الموظفين والتعقيب على المعاملات.

• وضع اللوحات الإرشادية التي تحث على الهدوء وعدم الإزعاج.

• التقيد بالتعليمات الخاصة بتشغيل الآلات وصيانتها.

٤. تكييف الهواء داخل المكتب:

يعد من العوامل المؤثرة على الحالة النفسية والجسمية للموظف خصوصاً عند الحر الشديد والبرد

القارس ويشمل التكييف أربع عناصر (درجة الحرارة، نسبة الرطوبة، تجدد الهواء، نظافة ونقاوة

الهواء) وتلجأ بعض المباني إلى تركيب أنظمة للتكييف عند تصميم المبنى يراعي العناصر الأربعة

السابقة.

٥. الألوان داخل المكاتب:

تتباين وجهة نظر الناس حول الألوان وذلك يعود لاختلاف الشخصيات والميول والدوافع وكثير من

الناس يجهل الآثار النفسية للألوان لذا يجب التأكيد على أن للألوان أثر كبير داخل المكاتب لما لها

من علاقة في الآتي:

أ.. العلاقة بين الإضاءة والألوان:

هناك علاقة بين الإضاءة المستخدمة داخل المكاتب والألوان الموجودة داخل هذه المكاتب سواء ما

يتعلق بالألوان الأثاث المكتبي أو الجدران وكل منها يؤثر ويتأثر بالآخر.

ب. الآثار النفسية للألوان:

تدل الدراسات النفسية أن لكل لون أثره المميز على الحالة النفسية للموظف فيجب اختيار الألوان المناسبة.

٦. تجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة:

من مكملات تصميم المكاتب وحتى المباني السكنية في وقتنا الحاضر إدخال النباتات والزهور والشجيرات إلى هذه المكاتب والمباني لما لها من آثار إيجابية على نفوس العاملين، فمنظرها مريح للنفس وحافز على النشاط وراحة الأعصاب وحتى يكون إدخال هذه الزهور والنباتات مجدياً يجب مراعاة الآتي:

- عدم وضعها في المكاتب والممرات الضيقة حتى لا تكون عائقاً.
 - ضرورة توزيع النباتات توزيعاً مناسباً على مختلف الأماكن والمكاتب.
 - استشارة إحدى الجهات المتخصصة في تجميل المكاتب.
 - النباتات الحية الطبيعية تحتاج إلى عناية خاصة من حيث التغذية والإضاءة... الخ.
٧. وسائل السلامة:

في بيئة العمل تحدث بعض الإصابات العارضة للعاملين مما يتطلب من المنظمة توفير وسائل السلامة المناسبة لتجنب الحوادث والإقلال منها مثل توفير (طفايات الحريق، وحقيبة الإسعافات الأولية، سلالم جانبية، مخارج الطوارئ الأخرى، نقاط التجمع، البروشورات واللوحات الإرشادية، التوصيلات الكهربائية المناسبة.... الخ).

الأثاث المكتبي

الأثاث المكتبي أساس اهتمامات الإدارة المكتبية فبدونه لا تستطيع الإدارة المكتبية أن تسيّر أعمالها، وقد تطور الأثاث المكتبي بشكل تدريجي مع تطور الإدارة المكتبية على مر العصور حتى وصل إلى ما هو عليه الآن، ويساهم الأثاث المكتبي في مساعدة العاملين على إنهاء أعمالهم وفي نفس الوقت المحافظة على صحتهم ونفسياتهم، ومما لا شك في أن الاختيار السليم للأثاث المكتبي مطلب ضروري لكي يحقق الهدف منه لفترة طويلة وبكفاءة عالية.

مفهوم الأثاث المكتبي:

هو ما يمثل موجودات المكتب من طاولات وكراسي وأرضيات وخزانات حفظ وآلات ومعدات تستخدم في العمل المكتبي... الخ.

عوامل اختيار الأثاث المكتبي ١٢ :

هناك عدة عوامل يجب مراعاتها عند اختيار الأثاث المكتبي وهي كالآتي:

١. الغرض من استخدام الأثاث:
قبل اختيار الأثاث لا بد من معرفة الغرض الذي يستخدم من أجله فهل يستخدم للإدارة العليا أو للزوار أو للموظفين ... الخ.
٢. الملائمة للشكل العام للمكتب:
من المهم أن يتناسب الأثاث وشكله ولونه وحجمه مع شكل ولون وحجم المكتب أو المكان الذي سوف يشغله.
٣. الملائمة للموظفين:
الأثاث الذي لا يلاءم العاملين يؤدي إلى إجهادهم واحتمال إصابتهم بأمراض الجسدية التي تعوقهم عن أداء العمل.
٤. المتانة والجودة:
فحص مواصفات الصنع قبل الإقدام على شراء الأثاث مما يكشف عن المواد المستخدمة في الصناعة وجهة التوريد ، فهناك الأثاث المصنوع من الحديد وهناك الفولاذ والخشب وهكذا.
٥. حجم ووزن الأثاث:
كل مكان يختلف عن الآخر في تحمل الوزن الزائد أو القليل فالأدوار العليا من المباني يناسبها الأوزان الخفيفة ، والأدوار الأرضية تتحمل الوزن الزائد ، والأماكن الصغيرة تتحمل حجم الأثاث المناسب لها وعكسها الأماكن الواسعة ... الخ.
٦. المستويات الإدارية:
الأثاث المستخدم في المستويات الإدارية العليا غير المستخدم في المتوسطة أو التنفيذية والأثاث المخصص للآلات غير المستخدم للموظفين ... الخ.
٧. التكاليف:
قبل الإقدام على شراء الأثاث لا بد من معرفة الميزانية المخصصة وتقدير التكاليف بشكل دقيق والمفاضلة بين الأسعار المتحصل عليها من الموردين.
٨. مقاومة الحريق:
يفضل استخدام الأثاث المصنوع من المواد المقاومة للحريق والتي تعوق انتشاره ، وتختلف هذه الخاصية من أثاث لآخر فمثلاً خزانات حفظ الوثائق تختلف عن الطاولات والكراسي وهكذا في بقية قطع الأثاث.

٩. ألوان الأثاث:

لا بد أن تكون ألوان الأثاث مناسبة لألوان المكان الذي سوف يستخدم فيه حتى يكون هناك تناسق.

أنواع الأثاث:

إن أهم أنواع الأثاث المكتبي هي طاولات المكاتب والمقاعد (الكراسي) وخزانات حفظ الملفات والوثائق وسوف نتناولها في الآتي:

١. طاولات المكتب:

طاولة المكتب أول المستلزمات المكتبية استخداماً للموظف لإنجاز أعماله، فبدونها لا يستطيع مزاوله العمل المكتبي، ويختلف تصميم طاولة المكتب من موظف لآخر بما يتلاءم مع طبيعة العمل الذي يؤديه، ويقضي الموظفون ساعات طويلة خلف طاولات مكاتبهم فيجب أن تتوفر في طاولة المكتب المواصفات التي تساعد على أداء الأعمال بكل يسر وسهولة مثل:

- سطح طاولة المكتب يجب أن يكون بمقاس يناسب طبيعة عمل من يعمل عليها لكي يستوعب كافة احتياجات العمل من أوراق ومشابك وآلات التدريس وخزانات الورق وغيرها من لوازم العمل.
- ارتفاع طاولة المكتب وتناسبه مع طول الموظف وحجمه.
- الملاحق الإضافية لطاولة المكتب من أدراج وطاولات جانبية وغيرها.
- المرونة في الفك والتركيب.



٢. كرسي المكتب:

- له تأثير كبير على راحة الموظف أو تعبته وإرهاقه خلال ساعات العمل الطويلة؛ لذلك فهو يرتبط بمستوى أدائه، ويجب أن يتوفر في كرسي العمل بعض الخصائص أهمها:
- أ.. أن يصمم بحيث يكون سهل التعديل ارتفاعاً وانخفاضاً من قبل الموظف.
 - ب.. إمكانية التحكم بزوايا ميل الكرسي الخلفية (ظهر الكرسي).
 - ج.. أن يكون له مسندان للذراعين بارتفاعات مناسبة.
 - د.. أن يكون مصنوعاً من مواد متينة ونوعية جيدة ليتحمل الاستخدام.
 - هـ.. أن يكون مزوداً بعجلات تعطي الموظف مرونة في الحركة.
 - و.. أن يكون شكل المقعد متفقاً مع طبيعة العمل.
 - ز.. أن يكون مبطناً بمادة مريحة للجلوس.



٣. خزانات حفظ الملفات والوثائق:

العملية المكتبية تتطلب وجود مجموعة من الخزانات والدواليب الخاصة بحفظ الملفات والوثائق سواءً للحفظ المؤقت أو الدائم حتى يتم ترحيلها أو إتلافها، وهذه الخزانات لها مواصفات وخصائص معينة كالآتي:

- أ. يجب أن تكون مصنوعة من مواد متينة ونوعية جيدة.
 - ب. أن تتوفر فيها المرونة اللازمة للفك والتركيب لغرض النقل حسب حاجة العمل.
 - ج. أن تكون أسعارها مناسبة.
- أنواع خزانات الحفظ.
١. خزائن حفظ الملفات في الوضع المعلق:
- وهي التي تحفظ فيها الملفات والمستندات بشكل قائم ومتراص بعضه بجانب بعض مثل الآتي:



وهذه الخزائن تناسب "الملفات العلاقي"

٢. خزانات حفظ الملفات في الوضع الواقف

وهي الخزائن التي توضع فيها الملفات واقفة، وقد تكون خزائن يمكن غلقها، أو خزانات بدون أبواب، كما أنها قد تكون حديدية أو خشبية، وتتعدد الارتفاعات المتوفرة، وفي الغالب فإن الخزائن ذات الأرفف القليلة يمكن تركيبها فوق بعضها البعض مثل الآتي:



وهذه الخزائن تناسب "الملفات الإفرنجية"

٣. خزانات حفظ الخرائط والرسومات الهندسية:

وهي خزائن تسمح بحفظ الخرائط والرسومات الهندسية بشكلها المنبسط دون الحاجة إلى لفها أو طيها، وهي تكون عادة قابلة للغلق والأشكال التالية توضحها:



وهذه الخزائن تناسب "حفظ الخرائط والرسومات الهندسية"

٤. خزانات حفظ متعددة المهام

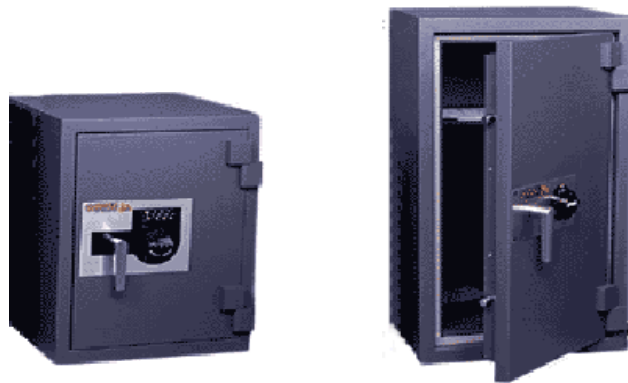
وهذه الخزائن تكون مقسمة إلى أجزاء بحيث يكون كل جزء منها مخصصاً لنوع معين من المحفوظات، خصوصاً الأنواع القليلة من المحفوظات، أو لتخزين المحفوظات النشطة مثل الآتي:



وهذه الخزائن "خزائن حفظ متعددة المهام"

٥. خزائن حفظ آمنة ((الخزائن الحديدية))

وهي خزائن مقاومة للحريق، ويصعب فتحها ونقلها، بحيث تكون أكثر أماناً، وتستخدم لحفظ النقدية والشيكات والمستندات الهامة كالصكوك الرسمية أو الجوازات الخاصة بالعاملين، وتتوفر بمقاسات مختلفة وأشكال مختلفة مثل الآتي:



وهذه الخزائن "خزائن حديدية"

متطلبات المكتب من المواد والمستلزمات

العمل المكتبي يستهلك الكثير من المواد والمستلزمات مثل الأحبار وورق الكتابة والتصوير والمسودات وقطع غيار بعض الآلات المستخدمة مثل آلات التصوير والفاكسات وآلات التدبيس ومشابك الورق ... الخ، وتوفيرها ضروري جداً لسير الأعمال المكتبية، وإن كانت نوعية المواد والمستلزمات وكمياتها تختلف من إدارة إلى أخرى إلا أن هناك بعض المواد تستخدم بشكل مباشر، مثل الأقلام وآلات تدبيس الأوراق وملفات الحفظ والعرض، وهناك بعض المواد والمستلزمات خاصة بالتجهيزات المستخدمة بالمكتب مثل حبر الفاكس وورق التصوير... الخ.

مهمة تأمين المواد واللوازم:

بحكم موقعك الوظيفي كمدير للمكتب ستكون مسئولاً عن تنسيق الحصول على المتطلبات المتعلقة بالمواد واللوازم المكتبية المسيرة للعمل، ولأنك الأقدر على تنسيق وتجميع احتياجات الإدارة بحكم خبرتك في هذا المجال لذا يجب عليك أن تكون ملماً بنوعيات المواد وأحجام استهلاكها على فترات زمنية معينة حسب أنظمة المستودعات المعمول بها في المنظمة لكي تستطيع تقدير الحاجة منها كلما استدعى الأمر ذلك، وهناك بعض النماذج يمكن أن تستخدم لهذا الغرض عليك تعبئتها ثم إرسالها للجهة المؤمنة سواءً المستودعات أو عن طريق الشراء المباشر بموجب فواتير من جهات البيع.

وصف المواد واللوازم المطلوبة:

لكي لا يكون هناك أخطاء في توفير مواد غير ضرورية لا تحتاجها الإدارة في أعمالها مما يسبب هدراً لأموال المنظمة يجب عليك كمدير للمكتب الإلمام بكافة المستلزمات المكتبية، كالأنواع الموجودة بالأسواق والمحلات التي عادة تتوفر لديها هذه المستلزمات ونوعياتها والكمية التي سوف تطلبها، خاصة إذا علمنا أن هذه المستلزمات تتغير مواصفاتها وأسعارها بين فترة وأخرى من قبل الشركات المصنعة، وكذلك يجب عليك توفير النماذج المساعدة في العمل إذا لم يكن هناك نماذج موجودة بالمنظمة فمثلاً عند طلب مادة بكميات معينة ونوعية معينة وسعر معين فالواجب استخدام نموذج يحدد المطلوب على سبيل المثال كالنموذج الآتي:

طلب تأمين لوازم مكتبية

م	نوعية المادة	المقاس	الكمية المطلوبة	الاستخدام	السعر
الإدارة		اسم المدير		التوقيع	

وتقوم بعض المنشآت بمنح مدير المكتب سلفة نقدية صغيرة لمواجهة المصاريف البسيطة وبعض المواد والتجهيزات الخاصة والعاجلة، فإذا كان ذلك متاحاً في منشأتك فإن ذلك سيسهل عليك تأمين ما تحتاجه خصوصاً المستلزمات التي لا تعرف وصفها بدقة ولكنك تعرف مهمتها التي تؤديها، وبالتالي فإن صاحب المتجر المتخصص يمكن أن يساعدك إذا أخبرته عن المهمة التي تؤديها، وهنا نود أن نشير إلى أن المحلات المتخصصة توفر كتالوجات وقوائم للأصناف المتوفرة لديها وهذه ستساعدك كثيراً في تحديد احتياجاتك بشكل دقيق فاحرص على الاستفادة منها.

متى يتم طلب المواد واللوازم:

هناك مؤشرات تظهر الحاجة لبعض المواد والتي منها تفقد مستودع المكتب المخصص لحفظ الأدوات المكتبية وكذلك طلبات موظفي المكتب عندما يكون لديهم عجز في مستلزمات العمل المكتبي من أوراق وأحبار وقطع غيار بعض الآلات؛ وعليك كمدير للمكتب أن تتفقد العجز في هذه الأشياء قبل نفاذها لكي لا يتوقف العمل مما يسبب الإحراج للمنظمة ويوقف أعمالها. إجراءات الحصول على المواد والمستلزمات:

خطوات يجب إتباعها للحصول على بعض المواد والمستلزمات والتي منها ١٣:

١. التعرف على وجود حاجة للشراء:

كما أسلفنا كأن يكون هناك عجز في مستلزمات العمل المكتبي من أوراق أو أحبار أو قطع غيار بعض الآلات.

٢. وصف الحاجة:

يجب أن يوصف الاحتياج وصفاً دقيقاً وواضحاً ، والنموذج الذي من خلاله تستطيع توضيح الوصف هو طلب الشراء لأن الوصف غير الدقيق من جانب الإدارة المستفيدة يؤدي إلى ضياع الجهد والوقت وقد يؤدي إلى شراء مواد لا يتم الاستفادة منها وتذهب هدراً على المنظمة.

٣. اختيار مصدر أو مصادر التوريد:

في العادة تعرف إدارة المشتريات المصادر التي تؤمن عن طريقها المواد والمستلزمات؛ ولكن هذا لا يمنع أن تكون لديك معرفة بتلك المصادر بحكم أنك مسؤولاً عن إدارة المكتب، وقد تحتاج إلى توفير المواد مباشرة دون الاستعانة بإدارة المشتريات، كما أن معرفتك بمصادر تلك المواد يساعدك على تحديد الأفضل منها وإبلاغ إدارة المشتريات لتتعاون معها باستمرار.

٤. الاتفاق على السعر:

يعتبر السعر من العوامل التي يتحدد على أساسها الاختيار النهائي لمصدر التوريد، وبالنسبة للمواد التي يتكرر شراؤها فإنه من الممكن التعرف على أسعارها من خلال السجلات المحفوظة، وبالنسبة للأشياء التي لا تعرف أسعارها فيمكن التعرف عليها من مصادر خارجية مثل كتالوجات المنتجين وقوائم الأسعار أو من الموردين أنفسهم.

٥. تحرير أمر الشراء:

رغم أن أمر الشراء قد تقوم بتحريره إدارة المشتريات غير أن ذلك لا يمنع أن يكون لديك استمارة طلب شراء توضح بها مواصفات المادة التي تحتاجها وتوقع من قبلك أو من قبل المدير العام، وترسل للمشتريات لكي يفرغ في أمر طلب الشراء لديهم ومن ثم يتم إنهاء الإجراءات من قبلهم.

استلام المواد والمستلزمات للإدارة:

وهي المرحلة الأخيرة من مراحل تأمين المواد والمستلزمات حيث تصل المواد المطلوب شراؤها إلى المستودعات من المورد إذا تم طلبها بموجب طلب شراء، أما إذا تم تأمينها مباشرة فمن متطلبات صرف استحقاق المورد أو السلفة أن يرفق سند توريد من المستودع. وتتخذ الخطوات التالية عند الاستلام :

أ. أحضر أصل الطلب الذي تم بموجبه طلب تلك المواد أو صورة واضحة منه.

ب. التأكد من مطابقة ما تم توريده مع ما ورد في طلب الشراء من حيث المواصفات والكمية والسعر.

ج. الاستعانة بمتخصص للتأكد من المواصفات الفنية إذا كان الأمر يستدعي ذلك.

د. الاستعانة بمتخصص للتأكد من صلاحية المواد إذا كان الأمر يستدعي ذلك.

هـ. تسليمها للشخص الذي طلبت له إذا كانت تخص أحد العاملين بالإدارة أو المدير نفسه، أما إذا

كانت تخصك أنت فهنا انتهت إجراءات الاستلام.

تخزين المواد واللوازم:

من المهم أن تحتفظ لديك برصيد من المواد والمستلزمات التي يترتب على عدم توفرها توقف أو تعطل العمل، وإذا لم تحتفظ بهذا الرصيد فيجب التأكد من توفرها في مكان آخر كالمستودع مثلاً، لضمان عدم نفاذها فجأة وتعطل العمل بسبب ذلك فنفاذ حبر الفاكس مثلاً يعني عدم القدرة على استقبال المراسلات على جهاز الفاكس لحين تأمين الحبر، ولو نفذ هذا الحبر في نهاية دوام يوم الخميس، فمعنى هذا أنه لن يمكن استقبال المراسلات الواردة خلال عطلة نهاية الأسبوع وهذا قد يكون ضاراً في بعض المنشآت .

تطبيقات

١. ما هي عناصر البيئة المادية للمكتب ؟
٢. ما هي الآثار السلبية لعدم الاهتمام بعناصر البيئة المحيطة بمكان العمل ؟
٣. ما هو الأثاث المكتبي ؟ وأذكر بعض أنواعه ؟
٤. ما هي أهم العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار الأثاث المكتبي ؟
٧. ضع علامة (✓) أو علامة (✕) أمام العبارات التالية :
 - تحسين بيئة العمل يؤثر إيجابياً على سلوك العاملين ()
 - ليس للألوان أي تأثير على نفسيات العاملين ()
 - يمتد أثر تحسين بيئة العمل إلى المراجعين والزوار ()

الجانب العملي

زيارة ميدانية لمجموعات المتدربين تحت إشراف المدرب للشركات والمؤسسات الكبرى والتعرف على البيئة المادية والأثاث المكتبي المستخدم في تلك المنشآت وكتابة تقرير يتم مناقشته في ورشة عمل يديرها المدرب مع الاستعانة بالوسائل الآتية :

- عرض عن طريق PowerPoint .
- السبورة.
- تمثيل الدور.
- المناقشة الشفهية.

إدارة وتقنيات المكاتب

التقنيات المكتبية

الوحدة السادسة : التقنيات المكتبية

الإدارة:

كيفية استخدام الأجهزة والتقنيات المكتبية في العمل المكتبي بإتقان.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على استخدام :

- جهاز الحاسب الآلي وتطبيقاته المكتبية.
- آلة تصوير الأوراق والمستندات.
- جهاز الفاكس ونقل المعلومات.
- جهاز الطابعة الحاسوبية.
- الماسح الضوئي ونسخ المستندات.
- أجهزة السنترال واستقبال وتحويل المكالمات الهاتفية.
- أجهزة العرض المرئية.
- جهاز فزامة الورق وإتلافه.

المحتوى:

تشتمل هذه الوحدة على ما يلي:

- الحاسب الآلي واستخدامه في العمل المكتبي.
- آلات التصوير واستخداماتها في العمل المكتبي.
- جهاز الفاكس واستخداماته في العمل المكتبي.
- جهاز الطابعة واستخدامها في العمل المكتبي.
- الماسح الضوئي واستخداماته في العمل المكتبي.
- أجهزة السنترال واستخداماتها في العمل المكتبي.
- أجهزة العرض المرئية واستخداماتها في العمل المكتبي.
- فزامة الورق واستخداماتها في العمل المكتبي.

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعات

الوحدة السادسة : الحاسب الآلي

هو جهاز إلكتروني يستقبل ويخزن البيانات ويعالجها بمجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية ثم يخرج نتائجها على شكل معلومات جاهزة للاستخدام على وحدات الإخراج المختلفة ؛ ولقد مر الحاسب الآلي الحديث الذي نتعامل معه اليوم بعدة مراحل من التطور حتى وصل إلى هذا المستوى من الكفاءة والقدرة.

العمليات الأساسية التي يقوم بها الحاسب الآلي أولاً / المدخلات :

وهي البيانات التي يتم إدخالها إلى ذاكرة الحاسب الآلي عن طريق وحدات الإدخال المختلفة مثل لوحة المفاتيح أو المسح الضوئي وبالتالي فهذه الوحدات تعتبر حلقة وصل بين المستخدم والحاسب.

ثانياً / المعالجة :

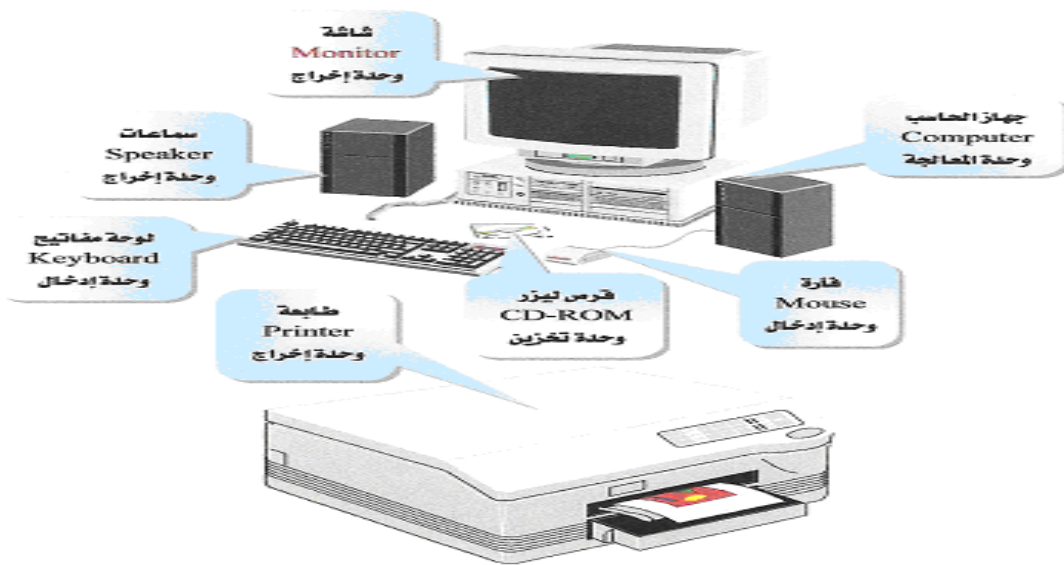
وهي العمليات الحسابية والمنطقية التي يقوم بها الحاسب الآلي حسب البرامج الموجودة في الجهاز.

ثالثاً / المخرجات :

وهي المعلومات التي تنقل من ذاكرة الحاسب الآلي إلى شاشة الجهاز أو وسائط التخزين أو طباعتها على الورق مباشرة.

المكونات الرئيسية للحاسب الآلي

١. الأجهزة Hardware والشكل التالي يوضح أجهزة الحاسب الآلي :



٢. البرامج Software وهي البرامج التي تتحكم بجهاز الحاسب الآلي وتتابع سير العمل من إدخال ومعالجة وإخراج وهي تتكون من :

- نظام التشغيل مثل MS - DOS و Windows وهي التي تقوم بتنظيم عمل الجهاز والتحكم في سير البيانات ومعالجتها.
- لغات البرمجة وتتمثل في الرموز والقواعد التي تستخدم لكتابة الأوامر التي توجه الحاسب الآلي لأداء عمل معين مثل لغة البيسك BASIC ولغة الكوبول COBOL.
- البرامج التطبيقية وهي عبارة عن برامج يتم تصميمها لحل مشاكل معينة في مجالات علمية أو تجارية أو إدارية ومن أشهرها برنامج معالجة النصوص وبرنامج الجداول الإلكترونية.

استخدام الحاسب الآلي في الأعمال المكتبية

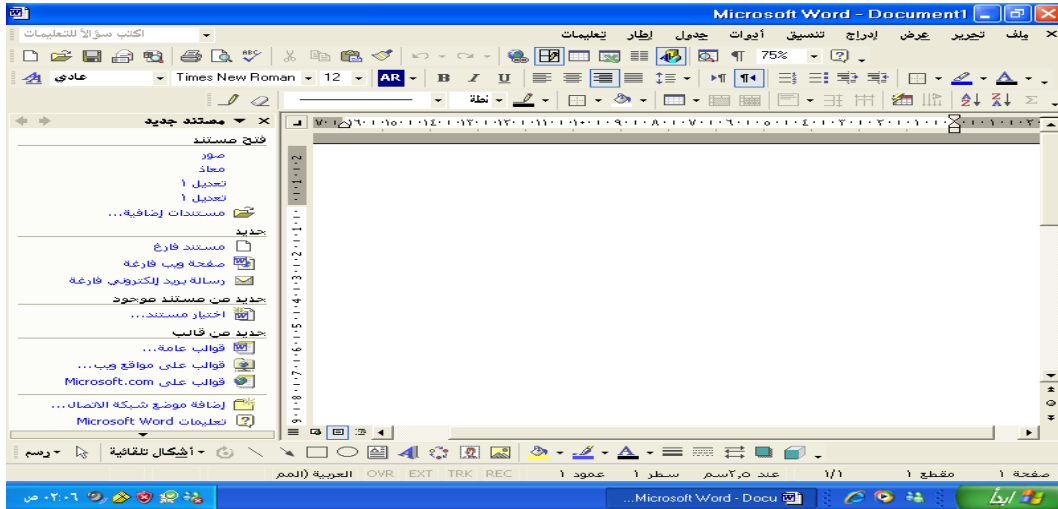
أصبح الحاسب الآلي واحداً من أهم التقنيات المكتبية ولا يمكن تصور مكتب بدون الحاسب الآلي حيث تتوفر حالياً العديد من البرامج التي تستخدم في العمل المكتبي وتكون في الغالب محملة على الجهاز فعندما تضغط على الزر ابدأ في شريط مهام windows تظهر قائمة ابدأ ثم تختار البرامج فتظهر لك الشاشة التالية :



ومن خلال هذه الشاشة عليك الاختيار من بين البرامج التي تستخدم في العمل المكتبي مثل :

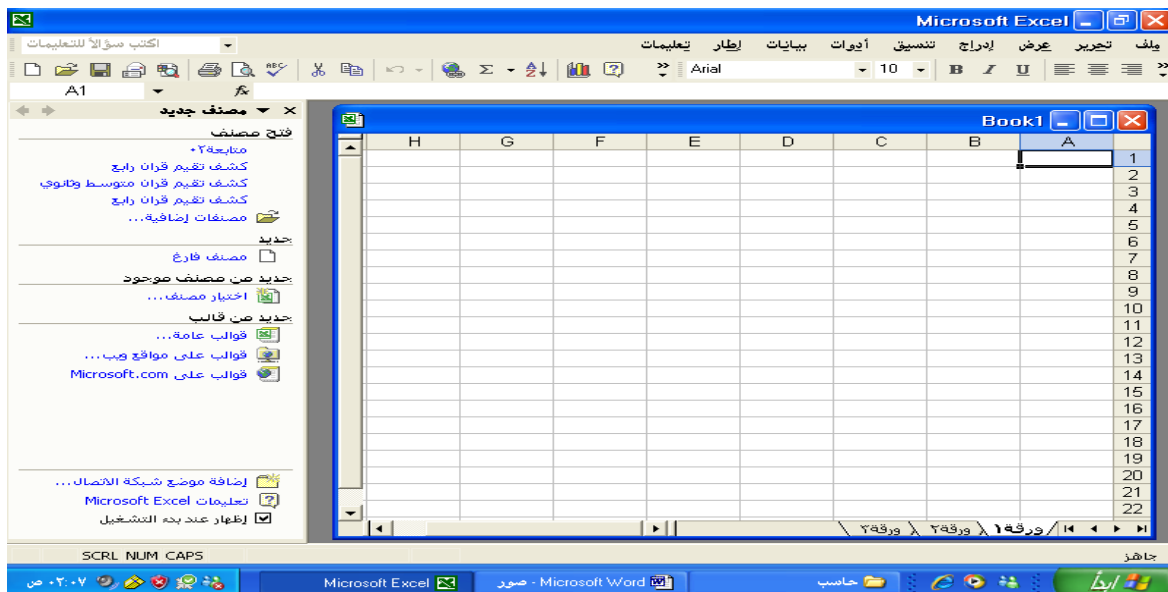
أولاً / برنامج معالجة النصوص Word

يستخدم هذا البرنامج في كتابة النصوص ومعالجتها بالحفظ أو النسخ أو الطباعة وهو من أهم البرامج المكتبية ويتيح للمستخدم خيارات عديدة للتنسيق من حيث حجم ونوع الخط والحدود والتظليل فهو يحتوي على أشرطة أدوات عديدة وتظهر نافذة البرنامج الرئيسية بالشكل التالي :



ثانياً / برنامج الجداول الإلكترونية Excel

يستخدم هذا البرنامج في تخزين البيانات وتحليلها ومعالجتها بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية وتنسيقها وعرضها بشكل جذاب وتظهر نافذة هذا البرنامج بالشكل التالي :



خامساً / برنامج العروض التقديمية PowerPoint

يستخدم هذا البرنامج في تخطيط وتصميم العروض بشكل أنيق وجذاب حيث يوفر هذا البرنامج العديد من الطرق لإجراء عرض في أي موضوع كما أنه يتيح للمستخدم الاستفادة من تأثيرات الصوت والحركة التي تجعل العرض مثيراً ومتكاملاً وتكون نافذة البرنامج بالشكل التالي :



سادساً / البرامج الملحقة

يوجد العديد من البرامج التي يمكن استخدامها في العمل المكتبي مثل :

١. برنامج الدفتر وهو يستخدم لتحرير مستند نصي قصير مثل خطاب أو مذكرة داخلية أو تقرير أو سيرة ذاتية.
٢. الاتصالات ويستخدم لتأسيس اتصال عبر شبكة الاتصالات.
٣. برنامج دفتر العناوين.
٤. برنامج الحاسبة والذي يساعد في القيام بالعمليات الحسابية المختلفة.
٥. برنامج المفكرة.
٦. مستكشف windows يعرض البناء الهرمي للملفات والمجلدات ويساعد في البحث عنها ونسخها ونقلها وإعادة تسميتها.

آلات التصوير

الوظيفة الأساسية لآلة التصوير هي نسخ صورة طبق الأصل لمستند ورقي ؛ وقد تطورت آلات التصوير بشكل سريع حتى أصبحت الآلات الحديثة تخدم كمراكز طباعة للجهات التي تحتاج إلى خدمات تصوير بشكل دائم ، فتلقيم الورق للآلة أصبح آلياً ، وفرز الورق وترتيبه بالإضافة إلى التخريم والتدبيس كلها أصبحت تقوم بها آلة التصوير ، وقد أثر التقدم في برامج الحاسب وملحقاته في تنفيذ الأعمال في الإقلال من الاعتماد على آلات التصوير.

أنواع آلات التصوير

١/ آلات التصوير الشخصية:

وهي في العادة آلة تصوير صغيرة الحجم ولا تؤدي سوى مهمة واحدة وهي التصوير فقط ولا يركب عليها أي إضافات. وتتميز بصغر حجمها وسهولة صيانتها ولكنها ليست سريعة وتستخدم عادة في مكاتب بعض المسؤولين لتصوير المستندات ذات الصلة السرية والتي لا يرغب المسئول أن يطلع عليها أحد سواه.

٢/ آلات التصوير للشركات الصغيرة:

وهي آلات متوسطة السرعة ويمكن أن يركب عليها العديد من الإضافات لتقديم خدمات أكثر مثل ملقم الورق الأوتوماتيكي ، فارز الورق ، الدباسة ، كما يمكن أن يركب لها أدراج إضافية لورق التصوير.

٣/ آلات التصوير للشركات الكبيرة:

وهي آلات تصوير ذات سرعة عالية وتقدم خدمات متعددة إضافة إلى قيامها بالتصوير ، فيمكن توصيلها بشبكات الحاسب الآلي ، كما يمكنها حفظ الصور على وسائط حفظ كالأقراص المرنة ، وإمكانية استخدامها للطباعة مباشرة من جهاز الكمبيوتر ، بالإضافة إلى تجهيزات التلقيم الآلي للورق والفرز الآلي للورق مع التدبيس والتخريم ويكون لها بالعادة مخزن كبير لورق التصوير.

تجهيز آلة التصوير للعمل

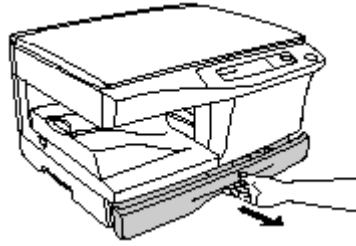
أولاً / اختيار مكان آلة التصوير المناسب والذي تتوفر فيه الشروط التالية :

- أن يكون المكان غير معرض للغبار أو الرطوبة.
- أن يكون بعيداً عن أشعة الشمس المباشرة.
- أن لا يكون قريباً من مصادر البرودة القوية (أمام المكيف).
- أن لا يكون قريباً من مصادر الحرارة (أمام أجهزة التدفئة).
- أن يكون المكان جيد التهوية.

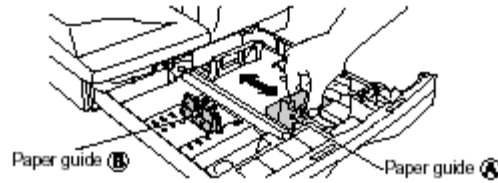
- أن يكون مصدر الكهرباء قريبا يسهل الوصول إليه ويستخدم لآلة التصوير فقط.
- أن يكون هناك فراغ مناسب حول الآلة.

ثانياً / تغذية الآلة بالورق بإتباع الخطوات التالية :

١. فتح الدرج الخاص بالورق.



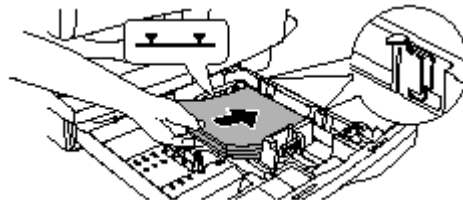
٢. تعديل الحواجز الموجودة بالدرج لتناسب مع حجم الورق المستخدم.



٣. تهوية الورق: وذلك عن طريق تقليب الورق لتفريغ الشحنات اللاصقة للورق بعضه البعض.



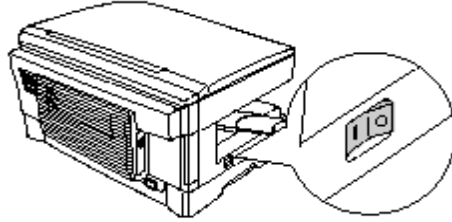
٤. وضع الورق في مكانه، مع الحرص على أن لا يتجاوز الورق الخط الجانبي الذي يحدد أعلى مستوى للورق



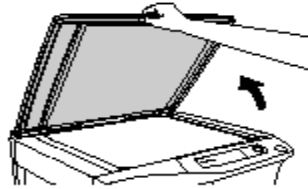
٥. إعادة درج الورق إلى مكانه المعتاد.

ثالثاً / تصوير المستندات يدوياً :

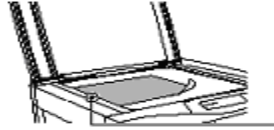
١. قم بتشغيل الآلة وانتظر حتى تسخن.



٢. ارفع غطاء آلة التصوير.



٣. ضع الأصل على الزجاج بحيث يكون وجه الورقة للأسفل.



٤. أعد غطاء الآلة.

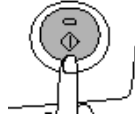


٥. إذا كنت تصور كتاباً أو شيئاً بارزاً فاضغط برفق على غطاء الآلة.



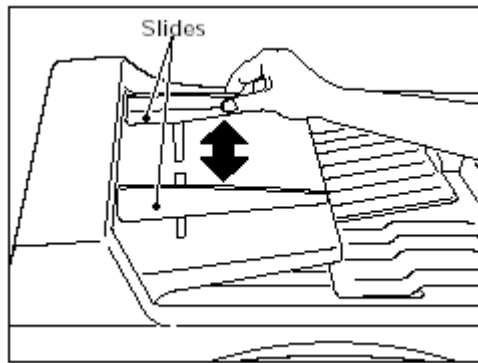
٦. أدخل عدد النسخ المطلوبة باستخدام مفاتيح الأرقام في مقدمة الآلة.

٧. اضغط مفتاح التصوير.

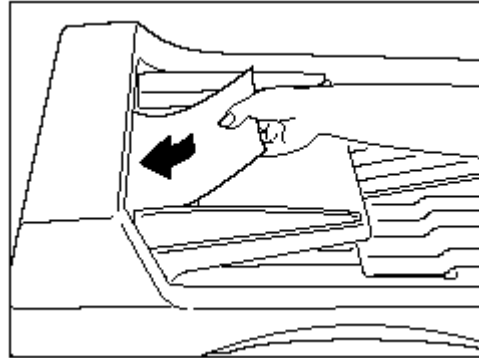


رابعاً / تصوير المستندات باستخدام ملقم الورق الأوتوماتيكي :

١. تأكد من عدم وجود دبابيس أو مشابك في الورق المراد تصويره.
٢. اضبط الحواجز الجانبية للمقم الورق لتتناسب مع عرض وطول الورق المراد تصويره.



٣. ضع المستندات المراد تصويرها في ملقم الورق ووجهها إلى الأعلى وادفعها إلى الأمام حتى تصل لنهاية الملقم.

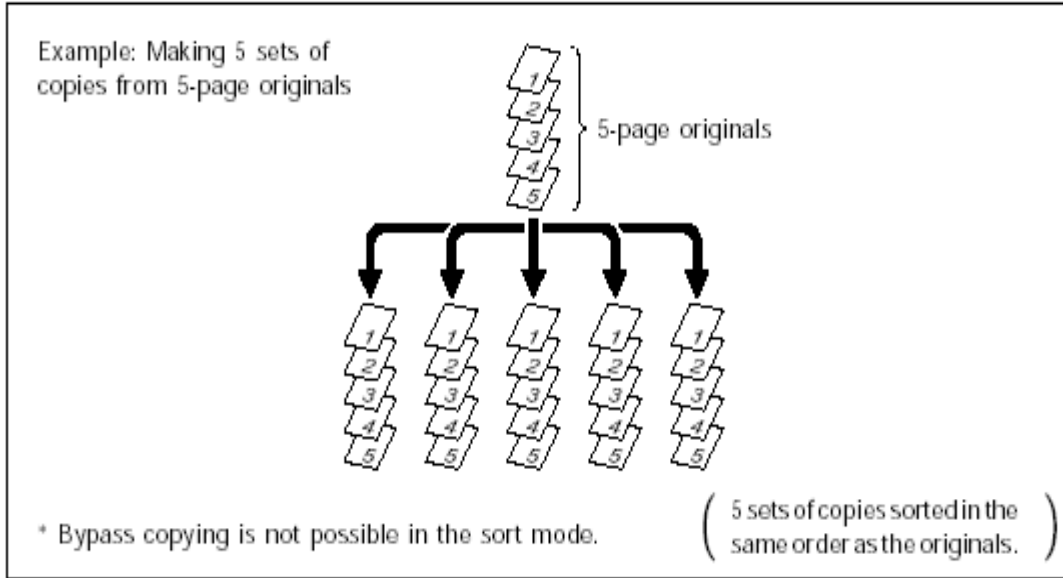


٤. حدد عدد النسخ المطلوبة ثم اضغط مفتاح التصوير.



خامساً / استخدام فارز الورق :

يفيد فارز الورق الأوتوماتيكي إذا كان لدينا مجموعة مستندات مرتبة نريد أن نعمل منها عدة نسخ بنفس الترتيب كما في الشكل أدناه:

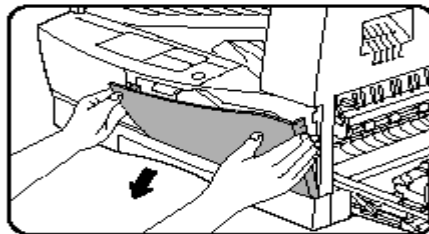


ويتم ذلك كالآتي:

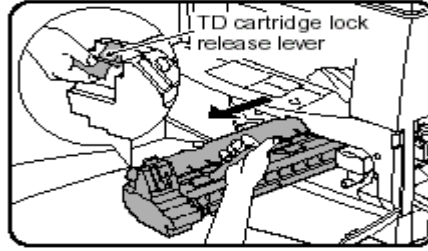
١. ضع المستندات المراد تصويرها مرتبة في الملقم الأوتوماتيكي بحيث يكون وجه الصفحة الأولى المراد تصويرها إلى الأعلى.
٢. اضغط المفتاح المخصص لتشغيل الفارز والمكتوب عليه **SORT** ثم اختر طريقة الفرز
٣. ادخل عدد النسخ المطلوبة.
٤. اضغط مفتاح التصوير.

صيانة آلة التصوير

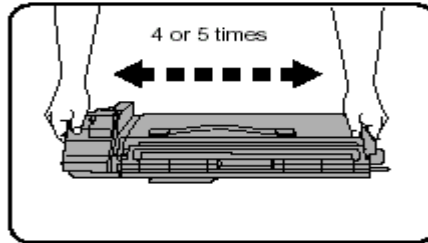
- يمكن للمستخدم القيام بالصيانة الدورية لآلة التصوير مثل تغيير الحبر وإزالة الورق المحشور وعليك الرجوع إلى دليل التشغيل الخاص بالآلة قبل البدء في صيانتها.
- تغيير الحبر لآلات التصوير الصغيرة والمتوسطة
١. افتح الغطاء المؤدي إلى حاوية الحبر بعد فصل الكهرباء.



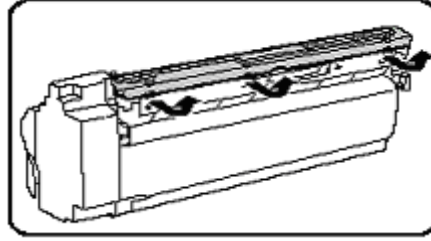
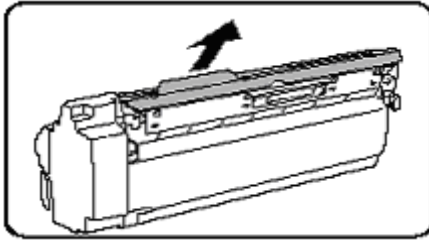
٢. اسحب حاوية الحبر الفارغة إلى الخارج بعد فتح قفل التثبيت.



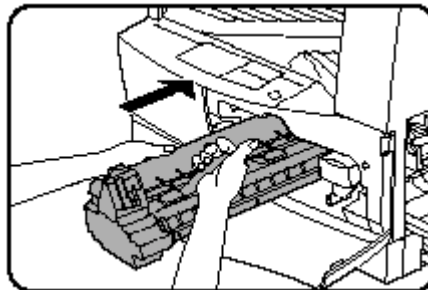
٣. اخرج حاوية الحبر الجديدة من غلافها وقم بتحريكها يمينا وشمالا خمس مرات لتوزيع الحبر بداخلها.



٤. انزع غطاء الحماية كما هو موضح في الشكلين التاليين (بعض الحاويات لا ينزع غطاء الحماية إلا بعد تركيبها في مكانها):



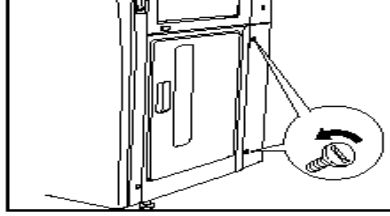
٥. ثبت الحاوية في مكانها.



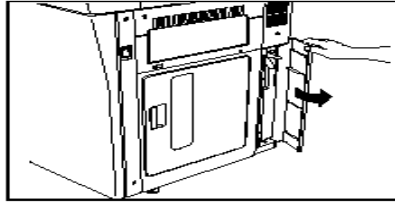
٦. اعد إغلاق الباب بشكل محكم ثم أعد توصيل الكهرباء.

تغيير الحبر لآلات التصوير الكبيرة

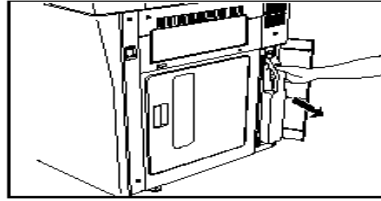
١. باستخدام المفك المناسب انزع المسامير المثبت للغطاء.



٢. افتح الباب المؤدي إلى حاوية الحبر.



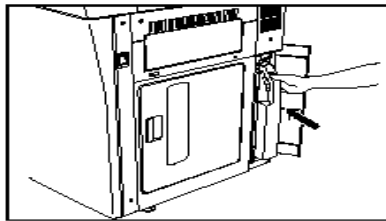
٣. أخرج حاوية الحبر الفارغة.



٤. أغلق غطاء حاوية الحبر الفارغة.



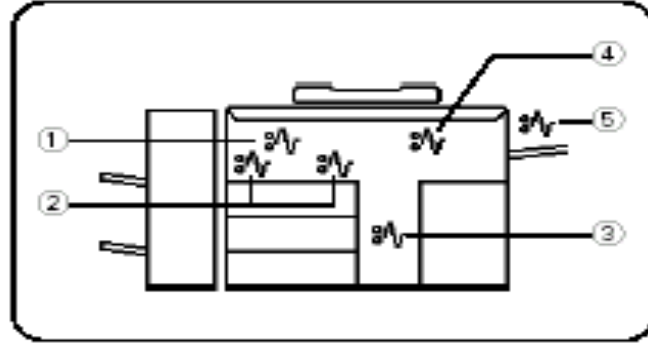
٥. ثبت حاوية الحبر الجديدة في مكانها.



٦. أغلق الباب المؤدي إلى حاوية الحبر ثم ثبت المسامير مكانه.

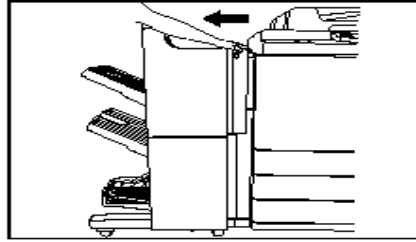
إخراج الورق المحشور

يظهر على الآلة تنبيه بحشر الورق مع توضيح مكان الحشر بالنسبة للآلة المتوسطة والكبيرة الحجم كما في الشكل التالي:

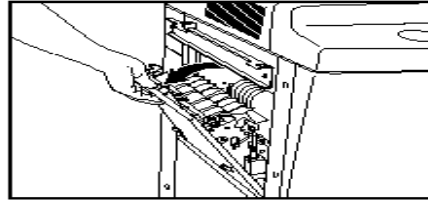


فإذا أضاء مؤشر حشر الورق على شاشة العرض يمكنك إزالة الحشر مباشرة حسب الموقع المحدد ولأغراض التدريب سنفترض أن جميع المؤشرات مضاءة عندها نتبع الخطوات التالية:

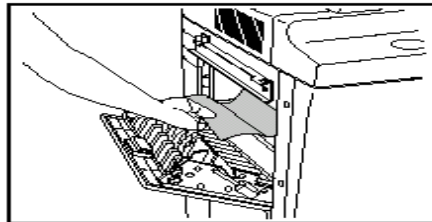
١. أبعد فارز الورق عن الآلة برفع اليد المخصصة لفتحه ثم اسحبه للخارج.



٢. افتح باب خروج الورق.

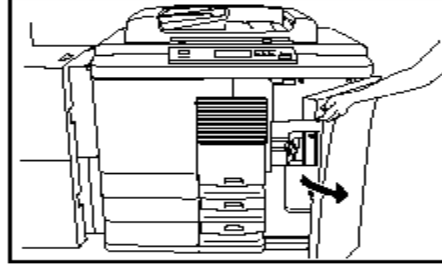
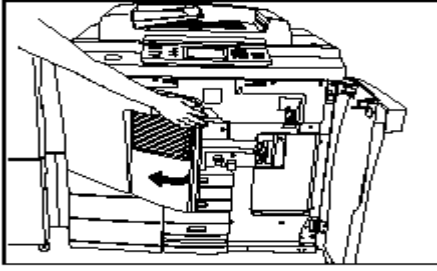


٣. أخرج الورقة المحشورة.

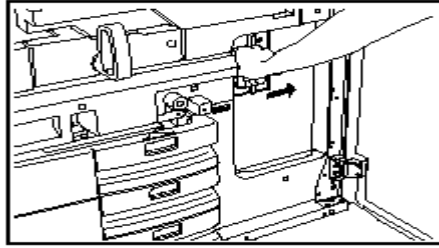


٤. أغلق باب خروج الورق ثم أعد فارز الورق إلى مكانه.

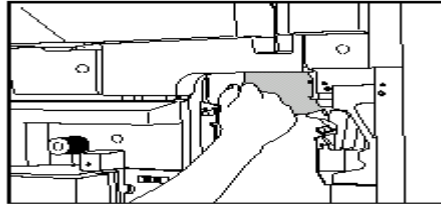
٥. افتح الأبواب الجانبية للآلة.



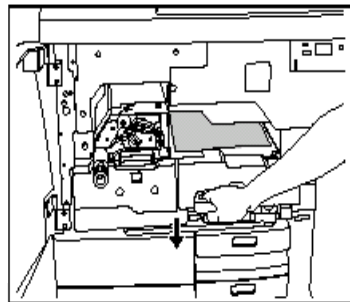
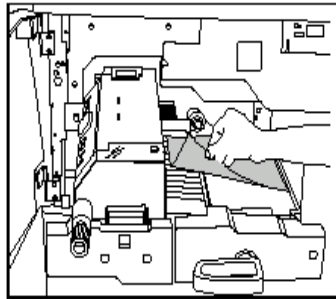
٦. أزح حاوية الورق الكبيرة إلى اليمين بالضغط على المفتاح المخصص لذلك.



٧. إذا وجدت ورقا محشورا بالداخل فقم بإخراجه كما في الشكل التالي:

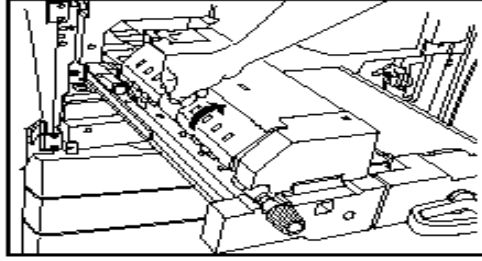


٨. أخرج السير الناقل للورق بإدارة ذراعه عكس عقارب الساعة وسحبه للخارج.

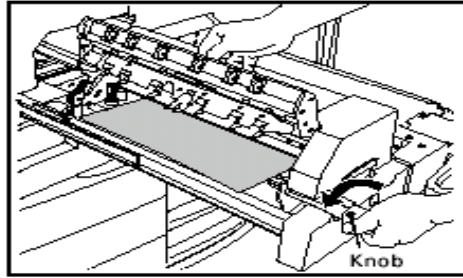


٩. إذا وجدت ورقة محشورة فأزلها كما في هذا الشكل.

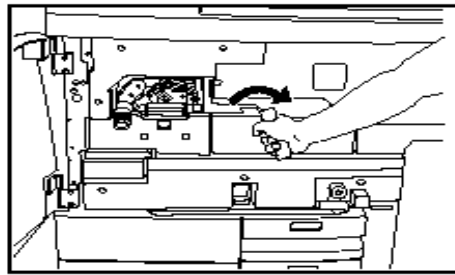
١٠. ارفع الغطاء لترى ما إذا كان هناك ورق محشور في وحدة صهر الحبر وتثبيتته على الورق.



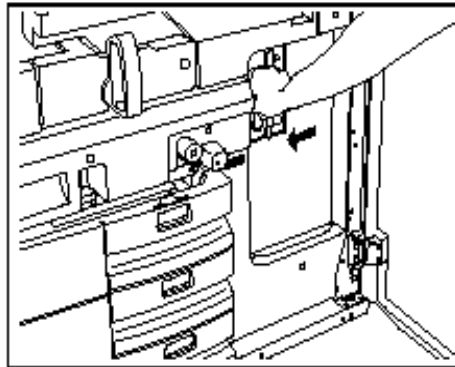
١١. إذا كان هناك أي ورق محشور فأدر الذراع عكس عقارب الساعة حتى تخرج الورقة.



١٢. أعد السير الناقل للورق إلى مكانه وثبت بإحكام.



١٣. أعد حاوية الورق الكبيرة إلى مكانها وثبتها.



١٤. أعد غلق الأبواب.

جهاز الفاكس

يقوم بوظيفة أساسية وهي إرسال صورة طبق الأصل لمستند ورقي عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس آخر يقوم بطباعتها. كما أن جهاز الفاكس يقدم خدمة إضافية وهي طباعة صورة طبق الأصل من المستند الورقي على نفس الجهاز أي أنه يعمل كما تعمل آلة التصوير.

خطوات تشغيل الفاكس

١. وضع الجهاز في المكان الصحيح
 ٢. ربط الجهاز بالكهرباء.
 ٣. ربط الجهاز بخط الهاتف.
 ٤. برمجة الجهاز ليصبح جاهزا للعمل.
 ٥. تغذية الجهاز بالورق.
- أولاً / وضع الجهاز في المكان الصحيح
- عند اختيار المكان الذي يوضع فيه جهاز الفاكس يجب مراعاة الأمور التالية :
١. أن يوضع على سطح ثابت ومستوي (غير مائل).
 ٢. أن يكون بعيداً عن أشعة الشمس المباشرة.
 ٣. أن يكون بعيداً عن أجهزة التبريد (المكيفات) أو أجهزة التدفئة.
 ٤. أن لا يكون الجهاز معرضاً للغبار.
 ٥. أن يكون الجهاز بعيداً عن مصادر الرطوبة والمياه.
 ٦. عدم وضعه في الأماكن العامة أو كثيرة الحركة حتى لا يتعرض للعبث
 ٧. أن يكون مصدر الكهرباء (الفيش) في مكان واضح يسهل الوصول إليه.



بعض الأماكن الخاطئة للفاكس



ثانياً / ربط الجهاز بالكهرباء

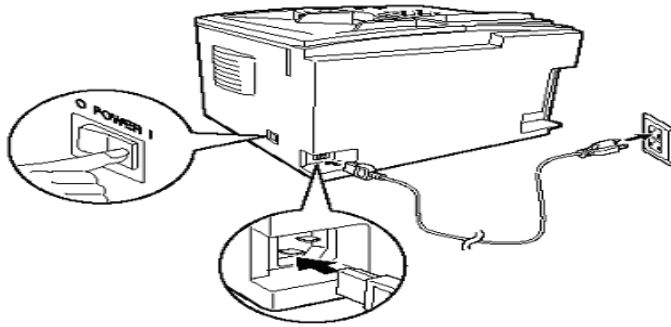
كبقية الأجهزة الكهربائية يجب التأكد من التيار الكهربائي بالنظر إلى التعليمات الموجودة على الجهاز أو بالرجوع إلى دليل التشغيل وسيكون هناك ثلاثة احتمالات:

١. أن يتيح الجهاز للمستخدم الاختيار بين التيار الكهربائي ١١٠ فولت أو ٢٢٠ فولت عن طريق مفتاح خاص للتبديل بين الخطتين ويكون في الغالب في أسفل الجهاز أو في الجهة الخلفية منه.

٢. أن يكون الجهاز يعمل على كهرباء ١١٠ فولت فقط أو ٢٢٠ فولت فقط وهنا ستحتاج إلى محول للتيار الكهربائي إذا كانت الكهرباء المتوفرة مختلفة عن المطلوبة للجهاز.

٣. أن يكون الجهاز يعمل على تيار كهربائي يتراوح بين ١٠٠ فولت وبين ٢٤٠ فولت وبذلك يمكنك وصله بالتيار الكهربائي دون الخشية من تلف الجهاز.

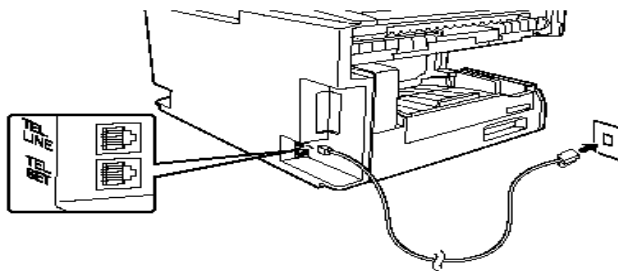
والشكل الآتي يمثل توضيحاً لمكان توصيل سلك الكهرباء ومفتاح التشغيل:



وبعد توصيل الجهاز بالتيار الكهربائي يتم تشغيل الجهاز عن طريق مفتاح التشغيل علماً أن بعض الأجهزة تعمل مباشرة عند ربطها بالتيار الكهربائي.

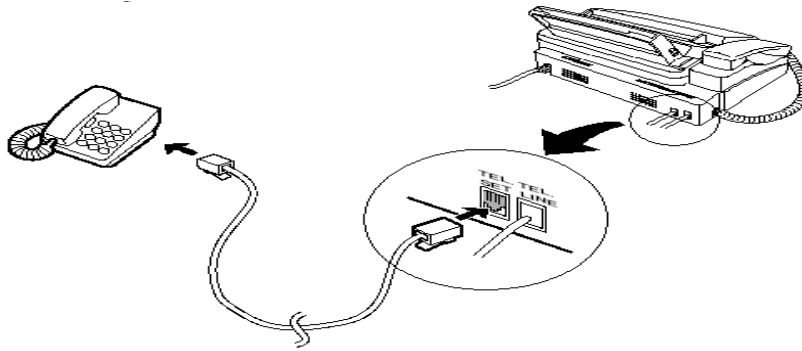
ثالثاً / توصيل خط الهاتف بجهاز الفاكس

يتم ذلك باستخدام وصلة الهاتف حيث يوضع أحد طرفيها في فيش الهاتف والطرف الآخر في جهاز الفاكس كما هو واضح في الشكل التالي :



ونلاحظ أن هناك فتحتان في الجهاز إحداهما مكتوب عليها TEL LINE وهي مخصصة للتوصيل بخط الهاتف.

أما الثانية فمكتوب عليها TEL.SET وهي مخصصة لربط جهاز هاتف عادي بجهاز الفاكس في حالة عدم توفر خط هاتف مخصص لجهاز الفاكس بسبب نقص خطوط الهاتف أو قلة استخدام الفاكس وبالتالي يرى المستخدم جعل خط الهاتف مشتركاً بين الفاكس والهاتف كما هو واضح من الشكل الآتي :



ويستخدم جهاز الهاتف الموصل بالفاكس في إجراء المكالمات بالطريقة العادية والرد عليها إذا لم يكن الفاكس مشغولاً ، وإذا كانت المكالمات الواردة هي رسالة فاكس فإنه يمكن تهيئة الفاكس ليكون في وضع الاستقبال عن طريق جهاز الهاتف الموصل.

رابعاً / برمجة الفاكس الأساسية

يحتوي دليل تشغيل جهاز الفاكس على شرح مفصل لطريقة برمجته ولذلك يجب إتباع خطوات البرمجة

الخاصة بالجهاز وفي الغالب أن عملية البرمجة تبدأ بالضغط على مفتاح **FUNCTION** ثم يتم بعد ذلك اختيار الخاصية المطلوب برمجتها مثل :

■ إدخال الوقت والتاريخ

بعد ربط الجهاز بالكهرباء وتشغيله يتم إدخال التاريخ والوقت إلى الجهاز حيث يحتاجها عند الإرسال وطباعة التقارير فكل ورقة يتم إرسالها عبر الفاكس يطبع عليها وقت الإرسال وتاريخه ويتم إدخال

الوقت والتاريخ بالضغط على مفتاح **FUNCTION** ثم اختيار خاصية الوقت والتاريخ وإتباع الإرشادات المذكورة في دليل تشغيل الجهاز.

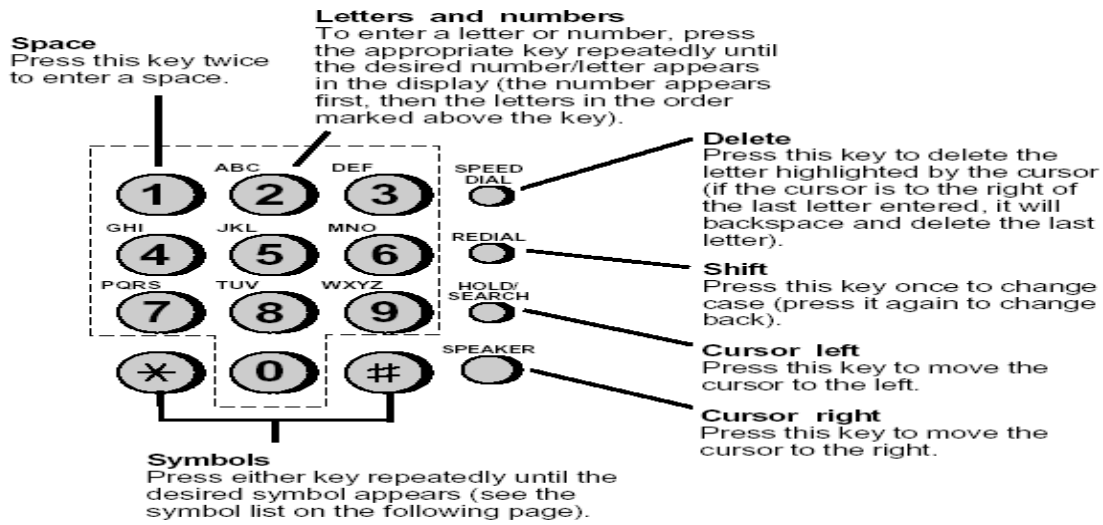
■ إدخال رقم الفاكس

بالضغط على مفتاح  يتم اختيار إدخال رقم الفاكس وهو الرقم الذي سيظهر مطبوعاً على كل ورقة مرسلة

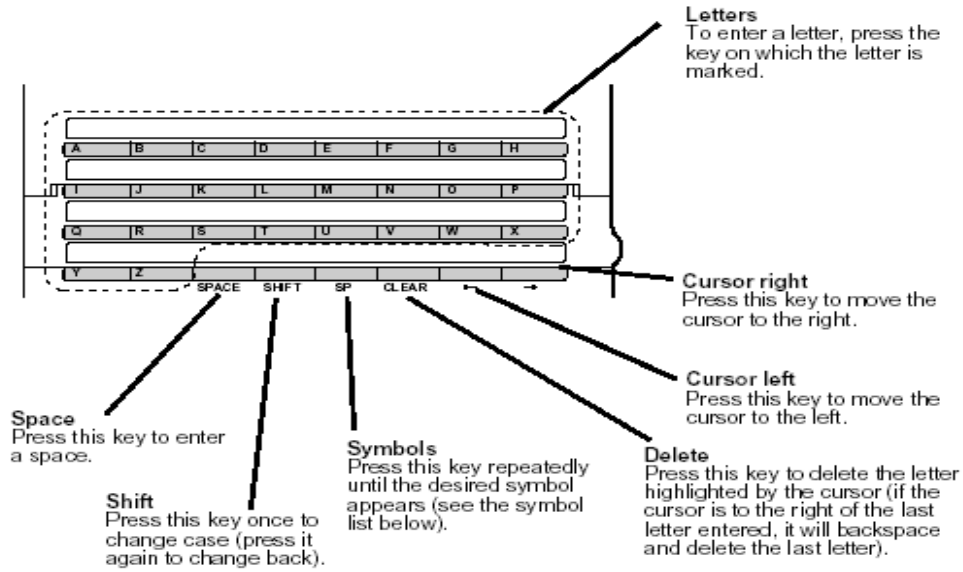
■ تعريف المستخدم

يتم اختيار خاصية تعريف المستخدم بعد الضغط على مفتاح  ويتم إتباع الإرشادات الموضحة في دليل تشغيل الجهاز للوصول إلى العملية المطلوبة وعند الوصول إلى شاشة إدخال الاسم يتم كتابة الاسم بالشكل الذي ترغب أن يظهر به على كل صفحة يتم إرسالها عن طريق هذا الجهاز. ويمكن كتابة اسم المستخدم عن طريق مفاتيح الجهاز الخاصة بأرقام الهاتف (٢ إلى ٩) والتي يظهر بجوار كل رقم منها عدد من الأحرف (نفس طريقة الكتابة بمفاتيح الهاتف الجوال) أو باستخدام لوحة مفاتيح خاصة بذلك.

استخدام أرقام الهاتف لإدخال اسم المستخدم

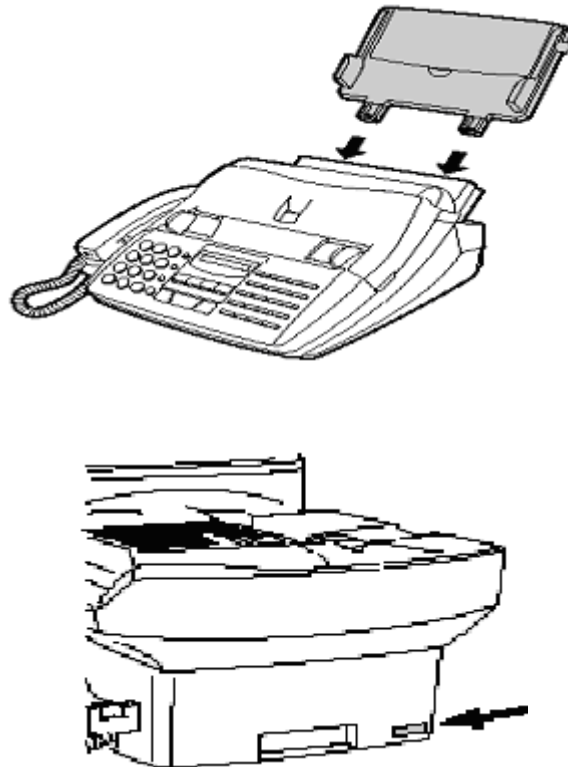


استخدام لوحة مفاتيح لإدخال اسم المستخدم

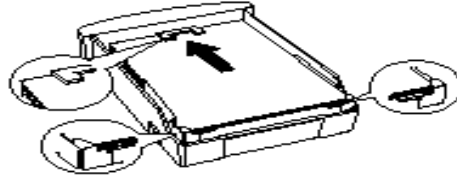


خامساً / تغذية جهاز الفاكس بالورق

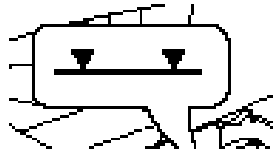
يجب اختيار الورق المناسب للجهاز من حيث الحجم والوزن، وقد تحتاج إلى إعادة برمجة حجم الورق المستخدم إذا كان الجهاز مبرمجاً في المصنع لاستخدام حجم مختلف، فالجهاز يقوم بتصغير حجم المستند الذي تم استقباله ليتواءم مع حجم الورق المستخدم، وإذا لم تراعي هذه النقطة فقد تواجه مشاكل في الاستقبال حيث يحتمل أن لا تظهر المستندات التي يتم استقبالها بشكل كامل. ويتم وضع الورق في المكان المخصص في أعلى الجهاز أو في أسفل الجهاز كما في الشكل التالي:



وفي كل الأحوال يجب تثبيت الورق في المكان المخصص بالطريقة التي يوضحها دليل التشغيل بحيث تكون أركان الورق تحت الزوايا المخصصة لتثبيت الورق كما في الشكل التالي:



كما يجب أن لا يزيد عدد الورق عن الطاقة الاستيعابية وغالبا توضح الطاقة الاستيعابية بخط على الجانب كما في الشكل التالي :



وقبل وضع الورق في مكانه المخصص يجب تهويته جيدا لتجنب ازدواج سحب الورق وذلك بتحريكه ليدخل الهواء بين الأوراق بالشكل التالي:



إرسال مستند بالفاكس

أولاً / الإرسال اليدوي :

ويتم ذلك بإتباع الخطوات التالية :

١. ضع المستند في ملقم الوثائق المخصص للإرسال واحرص على أن تكون جهة الكتابة بالشكل الصحيح (في الغالب تكون الكتابة إلى الخلف أو إلى الأسفل) حتى لا تصل إلى المستقبل ورقة فارغة.

٢. اضبط وضع الحواف الجانبية للملقم المخصصة لضبط مسار المستند بحيث تكون بنفس عرض المستند كما في الشكل التالي:



وسيقوم ملقم الوثائق بسحب المستند قليلاً إلى داخل الجهاز وتظهر على الشاشة الرسالة التالية:

READY TO SEND

٣. اضبط إعدادات الإرسال (التباين وكثافة الطباعة)
٤. ارفع سماعة الهاتف واطلب الرقم المراد إرسال الفاكس إليه.
٥. انتظر لحين سماع النغمة.
٦. إذا قام شخص بالرد على المكالمة فأطلب منه ضغط مفتاح الاستقبال.
٧. عند سماع النغمة اضغط على مفتاح الإرسال.



ثانياً / الإرسال باستخدام ذاكرة الجهاز:

يتوفر في بعض الأجهزة ذاكرة يمكن استغلالها في إرسال واستقبال الفاكسات مما يساهم في توفير الوقت اللازم للإرسال، كما أنه مفيد عندما يكون الرقم المطلوب مشغولاً حيث يقوم الجهاز بإعادة الاتصال حتى يتم إرسال الفاكس، كما تظهر فائدته عند الرغبة في إرسال الفاكسات في أوقات التخفيض التي تقع خارج وقت الدوام.

وفي هذه العملية (الإرسال من الذاكرة) فإن المستند الأصلي يتم تصويره مباشرة من الماسح الضوئي بالجهاز وتخزينه بالذاكرة ويتم إرساله عندما يرتبط الخط بالفاكس المراد الإرسال إليه وبعد أن يتم إرسال المستند يتم إلغاؤه من الذاكرة.

وتختلف الإجراءات المتبعة من جهاز إلى آخر غير أن أهم الخطوات تتمثل في :

- ضع الوثيقة (المستند) في ملقم الوثائق وتأكد أنها في الاتجاه الصحيح.

- ستظهر على الشاشة رسالة READY TO SEND.

- اضبط إعدادات الإرسال (التباين، وكثافة الطباعة)

- اضغط مفتاح الإرسال START .

- ادخل الرقم المراد الإرسال إليه.

- اضغط مفتاح الإرسال START مرة أخرى.

عندها سيتم تصوير المستند وتخزينه في الذاكرة، وسيقوم الجهاز بطلب الرقم وإرسال الفاكس وإذا كان الرقم المطلوب المراد الإرسال إليه مشغولاً فإنه سيقوم بإعادة الاتصال حتى يتم الإرسال.

ضبط إعدادات الإرسال

أولاً : ضبط كثافة الطباعة

معظم أجهزة الفاكس لها أربع مستويات من التباين هي:

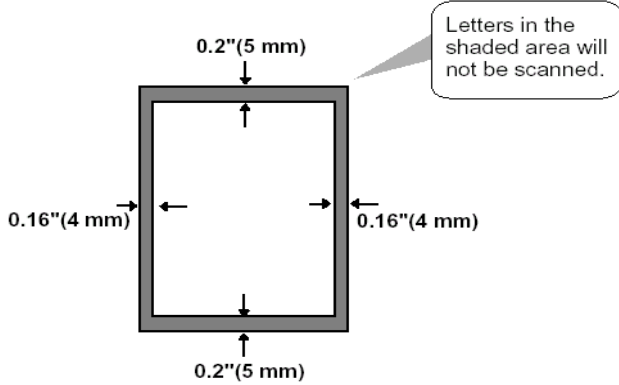
١. STANDARD يستخدم للمستندات العادية الواضحة.

٢. FINE يستخدم للمستندات التي تحتوي على حروف صغيرة أو رسومات.
٣. SUPER FINE يستخدم للمستندات التي تحتوي على حروف صغيرة جداً أو رسومات دقيقة جداً وهو يستغرق وقتاً في الإرسال أطول من الإعداد السابق.
٤. SUPER يستخدم لإرسال الصور أو الرسوم التي بها تدرج للألوان حيث يتم إعادة إنتاج الأصل بعدد ٦٤ مستوى من تدرج اللون الرمادي.

١. ثانياً؛ ضبط التباين

يمكن ضبط التباين بوحدة من :

١. AUTO يستخدم للمستندات العادية الواضحة وهذا هو الإعداد الافتراضي للجهاز.
 ٢. DARK يستخدم للمستندات الباهتة (الغير واضحة).
 ٣. LIGHT يستخدم هذا الإعداد إذا كانت خلفية المستند غامقة.
- كما يجب مراعاة النقاط التالية في الأصل المراد إرساله :
- المستندات المكتوبة باللون الأصفر أو الأصفر المخضر أو بالحبر الأزرق الفاتح لن يتم إرسالها واضحة في معظم الفاكسات.
 - التأكد من جفاف الحبر السائل، الغراء، سائل التصحيح الأبيض قبل وضعها على مغذي الورق للإرسال حتى لا تلتصق.
 - إزالة الدبابيس والمشابك من المستند قبل إرسالها حتى لا يتعطل الجهاز.
 - المستندات المهترئة أو التي تم لصقها أو الورق المكربن أو التي يكون حجمها أصغر من الحد الأدنى للحجم الذي يقبله الجهاز يجب تصويرها على ماكينة التصوير واستخدام الصورة للإرسال بالفاكس بدلاً من الأصل.
 - إذا كان حجم الأصل أكبر من الحجم الذي يستوعبه الجهاز فيمكن تصوير المستند بآلة التصوير والاستفادة من خاصية التصغير للحصول على صورة بالحجم المناسب واستخدامها للإرسال بالفاكس بدلاً من الأصل.
 - عند إرسال مستند بالفاكس يجب التأكد من أن حجم الكتابة على المستند المراد إرساله يمكن أن يظهر كاملاً عند الإرسال؛ علماً أن دليل التشغيل المصاحب للجهاز يوضح أقصى حجم يمكن للجهاز أن يظهره كما في الشكل التالي:



فالكثابة التي تكون في المنطقة المظلمة في الشكل لن تظهر عند الإرسال ويمكن حل هذه المشكلة بتصوير المستند على آلة التصوير وتصغيره حتى يصل إلى الحجم المناسب ثم تستخدم الصورة للإرسال بدلا من الأصل.

استقبال الفاكسات :

هناك طريقتان لاستقبال الفاكسات هي:

- AUTO mode الاستقبال الأوتوماتيكي.

- MANUAL mode الاستقبال اليدوي في حالة (هاتف وفاكس)



ويمكن اختيار أي منها باستخدام المفتاح التالي أو ما يماثله في الجهاز الموجود لديك وفيما يلي توضيحا لاستخدام كل منهما:

- AUTO mode وتعني أن الجهاز سيستقبل الاتصالات الواردة ويميز بينها

تلقائيا وهذا يعني الاحتمالات التالية:

- الاتصال الوارد فاكسا والمرسل يستخدم طريقة الإرسال الأوتوماتيكي: في هذه الحالة سيقوم الجهاز بالتحويل إلى وضعية استقبال الفاكسات تلقائيا.
- الاتصال الوارد فاكسا والمرسل يستخدم طريقة الإرسال اليدوية: في هذه الحالة سيعامل الجهاز هذا الاتصال كما لو كان الاتصال الوارد مكاملة عادية.
- الاتصال الوارد مكاملة: في هذه الحالة سيقوم الجهاز بإصدار رنين الجرس بانتظار أن يتم الرد على المكاملة، وهنا عليك أن ترفع السماعة فإذا وجدت أن الاتصال فاكسا فعليك الضغط على مفتاح الاستقبال وانتظار سماع الإشارة ثم إعادة السماعة إلى مكانها، وإذا لم يتم الرد على المكاملة فإن الجهاز سيتحول إلى وضعية استقبال الفاكسات بعد عدد معين من الرنات (يمكنك التحكم بهذا العدد)

- MANUAL mode وتستخدم هذه الطريقة عندما يكون الخط مخصصا للمكالمات

الهاتفية؛ عندها فإن الجهاز سيعتبر أن جميع الاتصالات الواردة مكالمات ويرن جرس الجهاز عند ورود أي اتصال ولا يقوم بالتحويل إلا عندما تقوم أنت برفع السماعة ثم استخدام المفتاح المخصص للإرسال والاستقبال.

تنبيه: إذا كان هناك جهاز هاتف تم توصيله بجهاز الفاكس وقمت بالرد على اتصال وطلب منك المتصل فتح الفاكس فإنه يمكنك أن تقوم بتحويل الفاكس إلى وضعية الاستقبال من خلال جهاز الهاتف الذي لديك وذلك بالضغط على المفاتيح المناسبة وفي بعض الأجهزة تكون المفاتيح المطلوب استخدامها هي:



وهي مرتبة من الشمال لليمين (أي أن الخمسة أولاً ، نجمة ، نجمة).

استخدام وظيفة التصوير

معظم الفاكسات تتيح للمستخدم أن يحصل على صور للمستند تصل إلى ٩٩ صورة وهذا يعني إمكانية استخدام الفاكس كآلة تصوير ويتم ذلك بالخطوات التالية:

- ضع الأصل (الأصول) المراد تصويره في ملقم الوثائق بالشكل الصحيح.
- اضبط إعدادات كثافة الطباعة والتباين إذا كان ذلك ضرورياً.
- اضغط المفتاح.



COPY MODE
ENTER # (01-99)

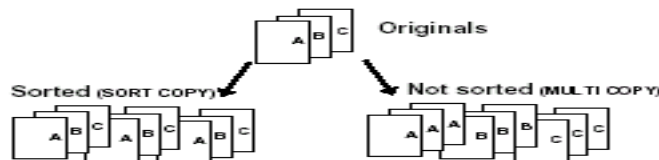
01

- وستظهر على الشاشة الرسالة التالية:
- أدخل عدد الصور المطلوبة وإذا كان العدد المطلوب أقل من عشرة فأدخل الرقم على خانتين مثل (٠٥) للحصول على خمس صور.
- ستظهر لك على الشاشة الرسالة التالية والتي تطلب منك تحديد خيار الفرز المطلوب للصور التي ستخرج من الفاكس.

MULTI/SORT COPY MODE
1=MULTI, 2= SORT

- اختر طريقة الفرز المناسبة من الطريقتين الموضحتين بالشكل التالي:

Example of three copies
each of three originals



- سيبدأ الفاكس بالتصوير.
- برمجة الوظائف الخاصة في جهاز الفاكس
- هناك الكثير من الوظائف الخاصة (المزايا) الموجودة في أجهزة الفاكس تحقق فائدة للمستخدم وسنوضح هنا أهمها:

■ Broadcasting

تسمح هذه الوظيفة بإرسال مستند إلى عدة جهات بعملية واحدة فقط. حيث يتم إدخال أرقام الفاكسات المطلوب الإرسال إليها مع الضغط على مفتاح START بعد إدخال كل رقم وبعد آخر رقم اضغط مفتاح START مرتين.

■ Confidential Operations

تستخدم لإرسال واستقبال الفاكسات السرية فهي تساعد في تحقيق سرية الوثائق المرسله بحيث يقوم الجهاز المستلم بحفظ الفاكس الوارد في الذاكرة ولا يمكن طباعته من الجهاز المستلم إلا بمعرفة الرقم السري لطباعة الفاكسات السرية.

■ Relay Request

تسمح هذه الوظيفة بإرسال وثيقة إلى جهاز فاكس آخر وجعل الفاكس المستقبل يقوم بدوره بإرسالها (Broadcasting) إلى مجموعة أجهزة أخرى، وهذه الوظيفة مفيدة جداً إذا كان الفاكس المرسل إليه موقعه أقرب إلى مجموعة الفاكسات المراد الإرسال إليها، مثال ذلك أن تكون في الرياض وتريد الإرسال إلى عشرة أرقام في مدينة جدة، بدون هذه الوظيفة ستقوم بإجراء عشر مكالمات إلى جدة، بينما تستطيع باستخدام هذه الوظيفة إجراء مكالمة واحدة فقط إلى جدة وسيقوم الجهاز المستقبل في جدة بالإرسال لتسعة أرقام محلية (داخل جدة) وهذا يوفر كثيراً على الشركات ذات الفروع المتعددة في تكلفة إرسال الفاكسات

■ Relay Broadcast:

تسمح هذه الوظيفة باستقبال وثيقة من جهاز فاكس آخر وإرسالها (Broadcasting) إلى مجموعة أجهزة أخرى، وهذه الوظيفة مفيدة جداً إذا كان المطلوب إعادة إرسال الفاكس إلى مجموعة أرقام قريبة منك بحيث توفر في تكلفة الاتصال، مثال ذلك أن يكون مقر الشركة الرئيسي في جدة ولها خمسة فروع في الرياض (أ و قريبة من الرياض)، فإذا رغبت الشركة في إرسال تعميم إلى الفروع فإنه يكفي أن يتم الإرسال من جدة إلى جهاز الفاكس لديك بينما يقوم جهازك بالإرسال إلى الفروع الأربعة القريبة منك.

■ Polling

تسمح لك هذه الوظيفة بأن تتصل بجهاز فاكس آخر وتجعله يرسل وثيقة إلى جهازك بدون مساعدة شخص آخر.

■ Power Save Mode

تسمح هذه الوظيفة بالمحافظة على الطاقة وتوفيرها بإغلاق سخان طباعة الليزر بجهاز الفاكس، وعند تشغيل هذه الوظيفة فإن سخان طباعة الليزر سيكون مغلقاً وسيتم استقبال الفاكسات الواردة وتخزينها

بالذاكرة وعندما يتم إيقاف تشغيل هذه الوظيفة فإن سخان طباعة الليزر سيعمل وسيتم طباعة الفاكسات الواردة المخزنة بالذاكرة، مع مراعاة ما يلي:

- يتم تشغيل وإيقاف هذه الوظيفة يدوياً باستخدام مفتاح POWER SAVE
- يمكنك تهيئة هذه الوظيفة لتعمل وتغلق تلقائياً في أوقات محددة من اليوم، أو في أيام محددة من الأسبوع، أو أيام محددة خلال السنة.
- إذا امتلأت الذاكرة وقد تم تشغيل هذه الوظيفة، فإن جهاز الفاكس سيقوم تلقائياً بتشغيل سخان طباعة الليزر وطباعة الفاكسات الموجودة بالذاكرة ثم يعيد تشغيل الوظيفة مرة أخرى.

▪ Timer Operations

تسمح هذه الوظيفة بالقيام بتهيئة الجهاز للقيام بعملية معينة تلقائياً في وقت لاحق حيث تستطيع بعض الأجهزة أن تستقبل حتى ٤٨ عملية مختلفة في وقت واحد وكل منها يمكن أن يكون خلال سبعة أيام من تاريخ التهيئة، هذه الميزة مفيدة عند الرغبة في الاستفادة من أوقات التخفيض المتأخرة في الليل والإجازات بدون الحاجة إلى وجودك بجانب الجهاز عند القيام بالعملية.

▪ Batch Transmission

تسمح هذه الوظيفة بتخزين عدد من الوثائق في الذاكرة وإرسالها آلياً إلى رقم واحد في وقت محدد.

▪ Using Programs

إذا كنت تكرر القيام بنفس العملية لنفس الجهة (بما في ذلك رقم الاتصال) فإن بإمكانك برمجة جميع خطوات العملية في أحد مفاتيح البرامج، وهذا يتيح لك القيام بأداء العملية مستقبلاً باستخدام مفتاح واحد فقط، كما يمكن أن يتضمن البرنامج استخدام وظيفة المؤقت (timer) بحيث يتم أداء العملية في الوقت المطلوب.

▪ Print Hold

بإمكانك أن تجعل جهاز الفاكس يحتفظ بجميع الفاكسات الواردة في الذاكرة بدلاً من طباعتها فوراً، وعندما تدخل الرقم السري الصحيح فسيتم طباعة الفاكسات.

▪ Department Control

تستخدم هذه الوظيفة لحصر استخدام جهاز الفاكس للأشخاص المخولين بذلك، وعند تشغيلها فإن رمز الإدارة المستخدمة يجب إدخاله قبل القيام بأي عملية، تتيح هذه الوظيفة متابعة عدد الصفحات المرسله والوقت المستخدم لكل إدارة أو شخص مصرح له باستخدام الفاكس.

■ Blocking Reception of Unwanted Faxes

تسمح هذه الوظيفة بمنع استقبال الفاكسات من الجهات التي تحددها (غالباً جهات ترسل مواد دعائية عبر الفاكس)، هذا يوفر عليك الورق بعدم طباعتها ، لاستخدام هذه الوظيفة عليك أن تقوم بتشغيلها أولاً ، ثم إدخال أرقام الفاكسات التي ترغب في منع الاستقبال منها.

إعدادات إضافية

الإعداد الاختياري	وظيفة الإعداد
NUMBER OF RINGS	يحدد هذا الإعداد عدد المرات التي يرن فيه جرس الهاتف قبل التحول تلقائياً إلى وضعية الفاكس
AUTO LISTING	يتيح هذا الخيار للمستخدم طباعة تقرير عن أي عملية يقوم بها الجهاز تزيد مدتها على ٣٠ ثانية
TRANSACTION REPORT PRINT SELECTION	هذا الإعداد يتيح للمستخدم تحديد شروط (خيارات) طباعة تقرير الإرسال ومن الخيارات المتاحة: • طباعة التقرير عند وجود خطأ في الإرسال ، أو عند الإرسال من الذاكرة ، أو استخدام المؤقت للإرسال. • طباعة تقرير بعد عملية الإرسال فقط. • طباعة تقرير بعد كل عملية إرسال أو استقبال أو خطأ. • عدم طباعة أي تقرير. • طباعة التقرير إذا حدث خطأ فقط.
RECALL TIMES	تحديد عدد المرات لإعادة طلب الرقم المشغول
RECALL INTERVAL	تحديد الوقت بين كل عملية إعادة طلب لرقم مشغول.
AUTO COVER SHEET	إرسال ورقة غلاف للفاكس بعد آخر ورقة يتم إرسالها.
COPY SCANNING	تصغير صورة المستند قبل أن يقوم الجهاز بالطباعة حتى تتأكد من ظهور كافة محتويات الأصل المراد تصويره.
COPY CUT-OFF	يحدد كيف يتصرف الفاكس إذا كان الأصل المراد إرساله أطول من الورق المستخدم فيمكن استكمال صورة الأصل في الورقة التي تليها أو عدم طباعة ما زاد عن حجم الورق المستخدم.
RECEIVE REDUCE	تصغير صورة المستند الوارد قليلاً للتأكد من ظهور

وظيفة الإعداد	الإعداد الاختياري
كاملاً	
RETRANSMISSION TIMES	يتيح للمستخدم تحديد عدد المرات التي يحاول فيها الجهاز إعادة الإرسال من الذاكرة إذا حدثت أي مقاطعة لعملية الإرسال الأصلية.
RETRANSMISSION INTERVAL	يتيح للمستخدم تحديد الوقت الفاصل بين كل عملية إعادة إرسال فاشلة.
ALARM VOLUME	التحكم بنغمة الجهاز للتنبيه عند حصول مشكلة أو انتهاء العملية
QUICK ON-LINE	تحديد هل يقوم الفاكس بطلب الرقم المرسل إليه والبدء بالإرسال بعد تخزين الصفحة الأولى والاستمرار بتخزين بقية الصفحات بالذاكرة ، أم ينتظر حتى يستكمل تخزين باقي الصفحات.
BEEP LENGTH	يتيح للمستخدم تحديد طول النغمة التي يصدرها الجهاز عند انتهاء عملية الإرسال أو الاستقبال أو التصوير .
VERIFICATION STAMP	إذا كنت ترغب أن يقوم الفاكس بطباعة ختم على كل ورقة تم إرسالها حتى تتمكن من مراجعة الصفحات بعد الإرسال للتأكد من إرسالها جميعاً فإن هذا الإعداد يتيح لك ذلك.
SEPARATE MODE	إدراج ورقة فاصلة بعد نهاية كل فاكس يتم استقباله وذلك لتسهيل عملية فصل الفاكسات الواردة.

طباعة تقارير الإرسال والاستقبال (Activity Report):

هذا التقرير يظهر معلومات عن آخر عملية إرسال أو استقبال تمت، والتقرير إما أن يكون تقرير إرسال أو تقرير استقبال ، ويجدر ملاحظة أن جميع المعلومات تلغى من الجهاز عند طباعتها والشكل التالي يوضح محتوى تقرير إرسال صادر من أحد الفاكسات.

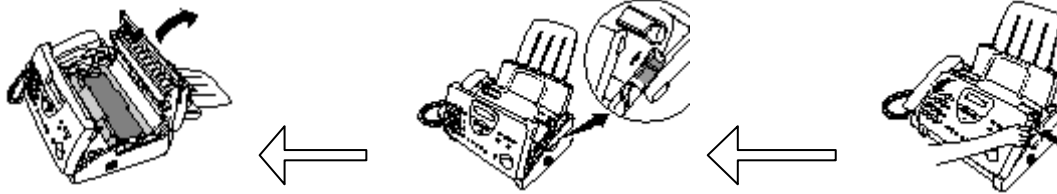
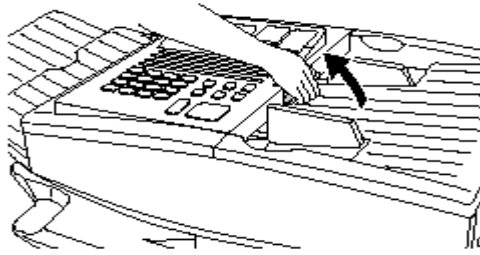
*****										P. 01	
SEND REPORT											
										MAY-25-1999 TUE 05:16 PM	
FOR: John Doe Corp.										201 555 1234	
#	DATE	START	RECEIVER	TX TIME	PAGES	TYPE	NOTE	M#	DP		
01	MAY-21	08:23	PM AL	xx' xx"	0	SEND	P.FAIL	001			
TOTAL:				0"	0						
GRAND TOTAL TIME:							05 PAGES:	0			

صيانة جهاز الفاكس

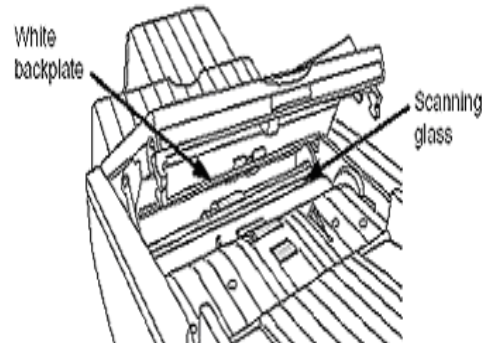
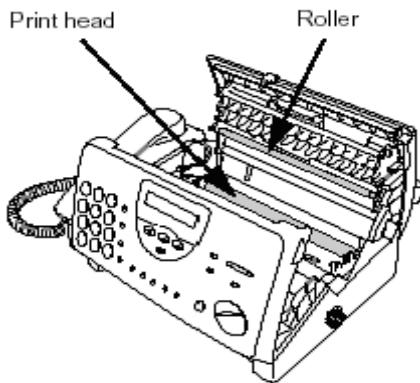
أولاً : تنظيف الجسم الخارجي للفاكس بقطعة قماش ناعمة ونظيفة.

ثانياً : تنظيف زجاج القراءة وعجلات سحب الورق:

- ارفع غطاء لوحة العمليات



- امسح رأس القراءة وعجلات سحب الورق بقطعة قماش ناعمة



- أعد تغطية الجهاز.

ثالثاً : إزالة الورق المحشور:

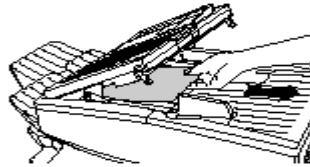
يحدث أثناء العمل أن ينحشر بعض الورق في الجهاز وقد يكون الحشر في منطقة الإرسال أو في منطقة الطباعة وفي هذه الحالة لا تحاول سحب الورقة حتى تتلف الأجزاء الميكانيكية الخاصة بسحب الورق بل عليك إتباع الخطوات التالية:

خطوات إزالة الورق المحشور في منطقة الإرسال

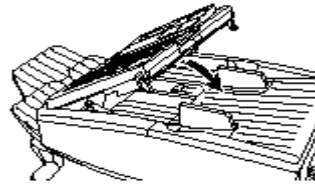
١. أفتح غطاء لوحة التحكم بالجهاز .



٢. أخرج الورقة بلطف.



٣. أعد الغطاء إلى وضعه السابق.



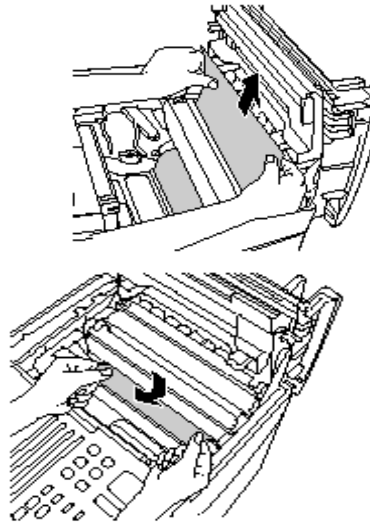
خطوات إزالة الورق المحشور في منطقة الطباعة

عند طباعة أي فاكس فإن ورق الطباعة يخرج من مخزن الورق مروراً بمنطقة الطباعة ثم تخرج الورقة خارج الجهاز ، وخلال هذا المسار قد تنحشر الورقة ، وعندما تنحشر ورقة فإن الرسالة التالية تظهر على شاشة العرض PAPER JAM وهنا عليك إتباع الخطوات التالية:

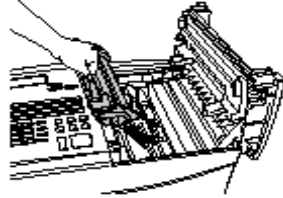
- افتح غطاء منطقة الطباعة مع الحذر من ملامسة الأجزاء الداخلية فقد تكون حارة.



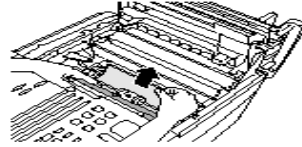
- إذا كنت تستطيع رؤية الورقة المحشورة فاسحبها برفق.



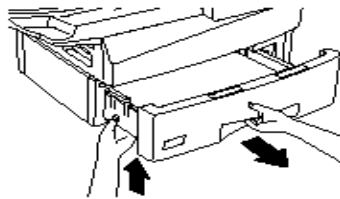
- إذا لم تتمكن من رؤية الورقة المحشورة فقم بإخراج حاوية الحبر من مكانها



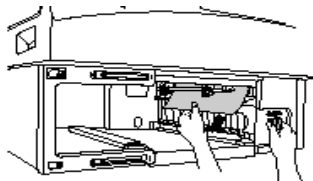
- إذا كان بإمكانك رؤية الورقة المحشورة فاسحبها برفق .



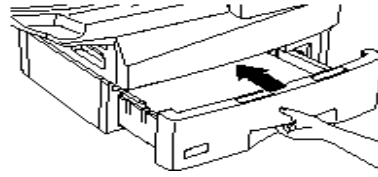
- إذا لم تتمكن من رؤية الورقة المحشورة فقم بفتح الدرج المغذي للورق.



- إذا كان بإمكانك رؤية الورقة المحشورة فاسحبها برفق .



- أعد درج الورق مكانه.

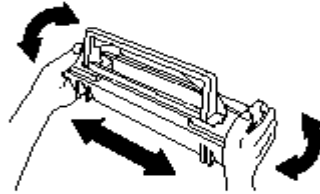


- أعد حاوية الحبر إلى مكانها ثم أعد غطاء منطقة الطباعة إلى مكانه.



تغيير حبر الفاكس

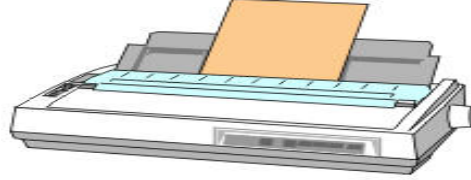
تعتمد الفاكسات الحديثة على نوعين من الأحبار هي الأحبار السائلة وأحبار البودرة، ويتم تبديل الحبر باستبدال حاوية الحبر عند فراغها وظهور الإشارة التالية على شاشة العرض  ، وعند مشاهدة هذه الإشارة تقوم بإخراج حاوية الحبر الفارغة من مكانها بنفس الخطوات السابقة الموضحة في طريقة إخراج الورق المحشور في منطقة الطباعة ، ثم تقوم بتركيب الحاوية الجديدة مكانها مع مراعاة ضرورة تحريك حاوية الحبر الجديدة يميناً وشمالاً وإلى الأمام والخلف ليتم توزيع الحبر بالتساوي داخل الحاوية كما هو موضح بالشكل التالي:



جهاز الطباعة

هي أهم وحدات الإخراج للحاسب الآلي التي يتم بواسطتها الحصول على النتائج مطبوعة على الورق ويوجد العديد من الطابعات من أشهرها :

١ / الطباعة النقطية



٢ / الطباعة النافثة للحبر inkjet



٣ / طباعة الليزر



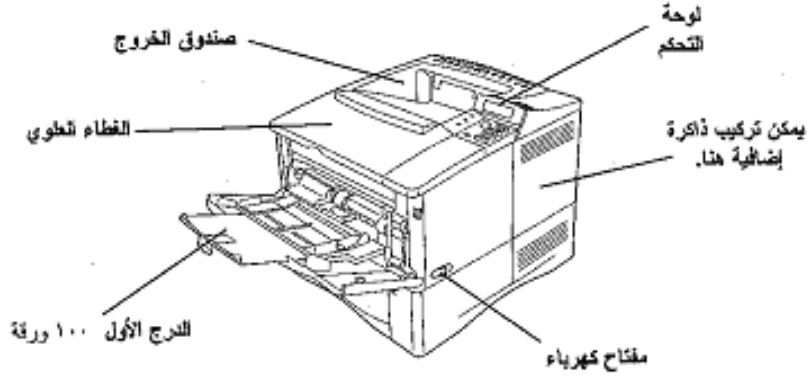
تشغيل الطباعة عليك القيام بالخطوات التالية :

١. إزالة جميع مواد التغليف.
٢. توصيل سلك الطاقة.
٣. اضغط على زر التشغيل ON
٤. قم بتحميل الورق في الحاوية
٥. ضع علبة الحبر في المكان المخصص.
٦. توصيل كابل الطباعة بالمنفذ الموجود خلف الجهاز.
٧. أدخل القرص المضغوط المرفق لتثبيت الطباعة.
٨. تتبع الإرشادات الظاهرة على الشاشة حتى إكمال تثبيت الطباعة.

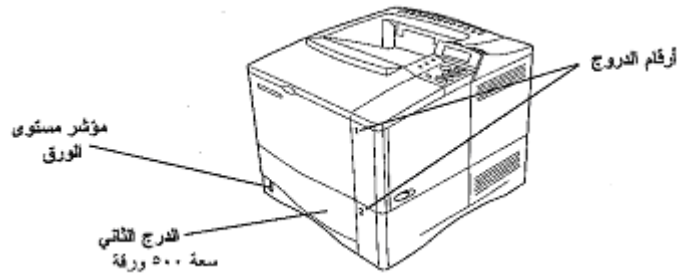
أجزاء الطابعة

سنركز على طابعات الليزر باعتبارها الأكثر انتشاراً في مجال الأعمال المكتبية وسنرى أنها تتكون من الأجزاء التالية :

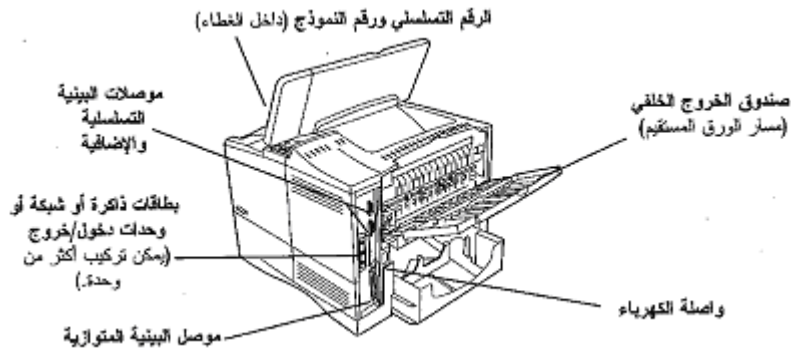
(١) منظر عام للطابعة



(٢) منظر جانبي للطابعة



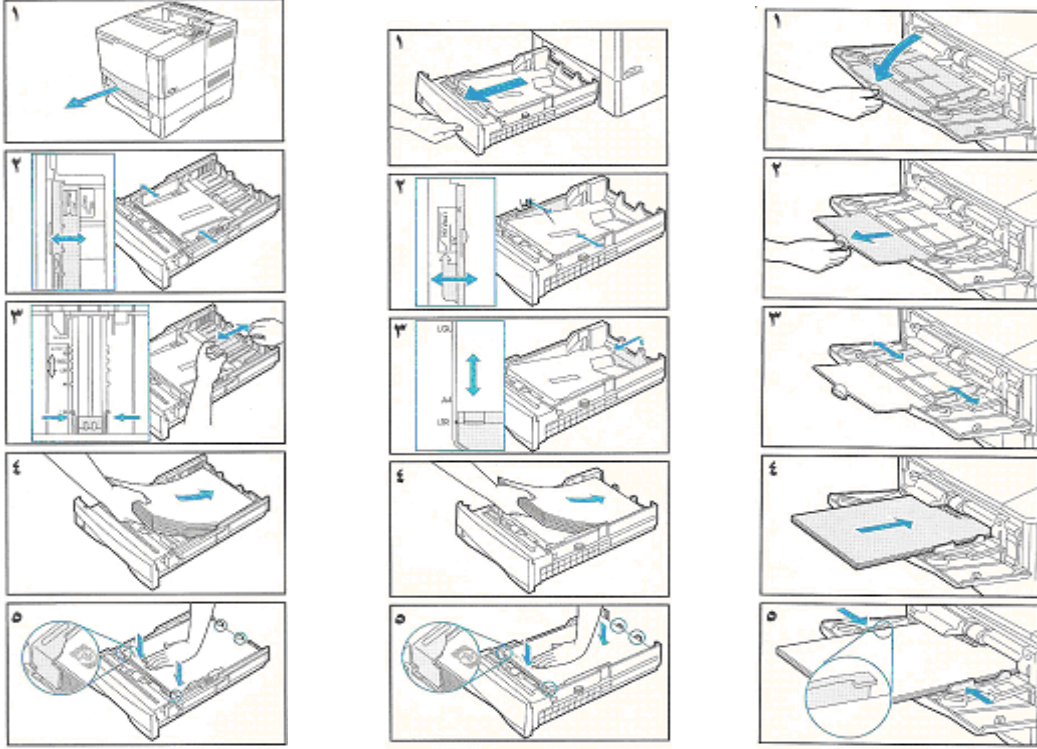
(٣) منظر داخلي للطابعة



تحميل الورق في الأدراج

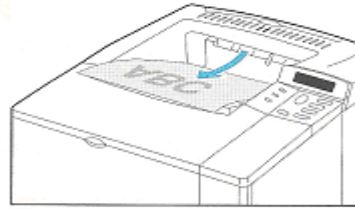
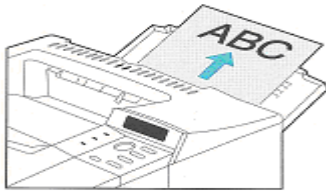
يوجد في الطابعة أكثر من درج للورق وتختلف حسب سعتها.

والخطوات التالية توضح كيفية تحميل الورق لكل درج.



تحديد مكان خروج الورق

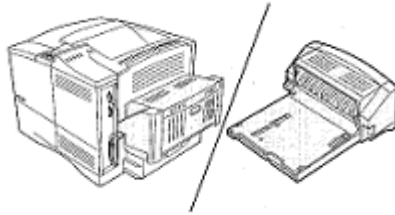
يمكن لك الاختيار بين خروج الورق من الأعلى أو من الخلف كما يلي :



الطباعة على جهتي الورق

تحتاج إلى الوحدة الاختيارية الخاصة بالطباعة على جهتي الورق الشكل التالي يوضح الوحدة الاختيارية

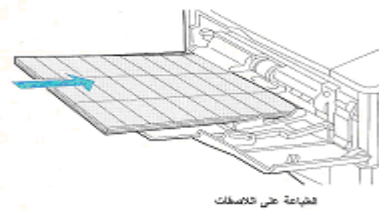
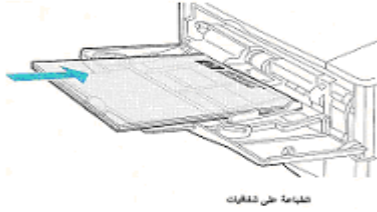
قبل وبعد التركيب :



وقبل الطباعة عليك التأكد من الاتجاه الصحيح للورق.

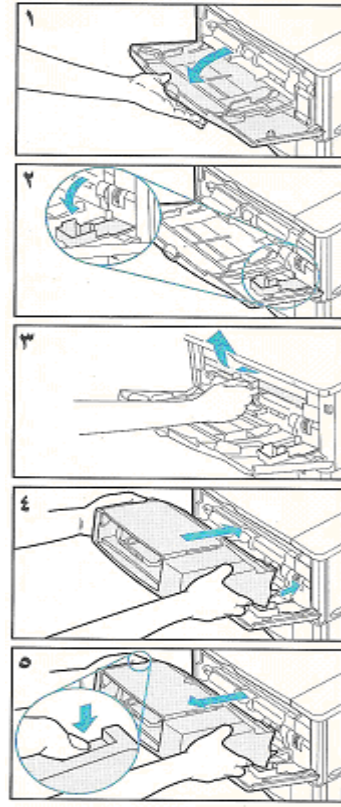
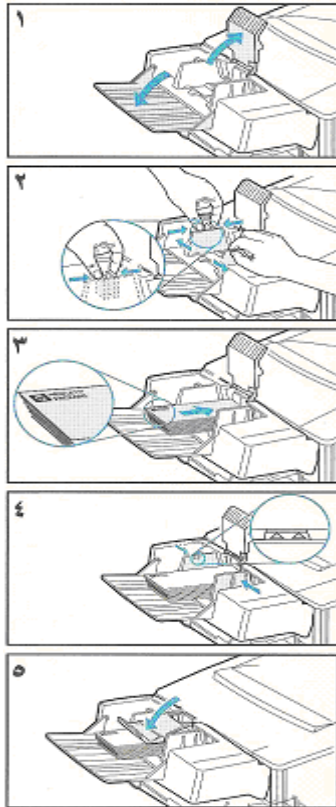
الطباعة على الملصقات والشفافيات

- استعمل اللاصقات والشفافيات المعدة خصيصاً للعمل مع الطابعة
- استخدم الدرج الأول حتى يكون وجه الطباعة إلى الأعلى.
- استعمل صندوق الخروج العلوي لمنع التصاق الشفافيات ببعضها.
- ضع الشفافيات على سطح مستوي حتى تبرد.



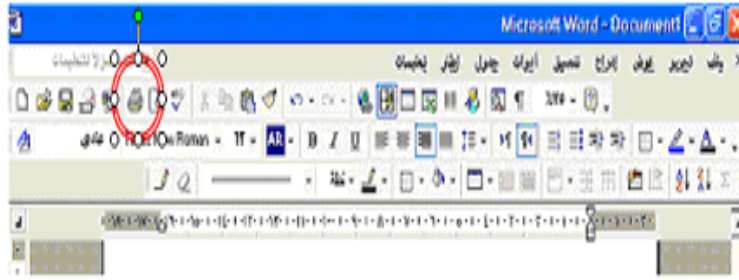
الطباعة على المغلفات

يمكن للطابعة بمساعدة ملقم المغلفات الاختياري تلقيم عدد كبير من المغلفات بشرط أن تكون خالية من المواد اللاصقة والمشابك والخطوات التالية توضح طريقة إدخال ملقم المغلفات وإزالته وكذلك كيفية تحميل المغلفات :

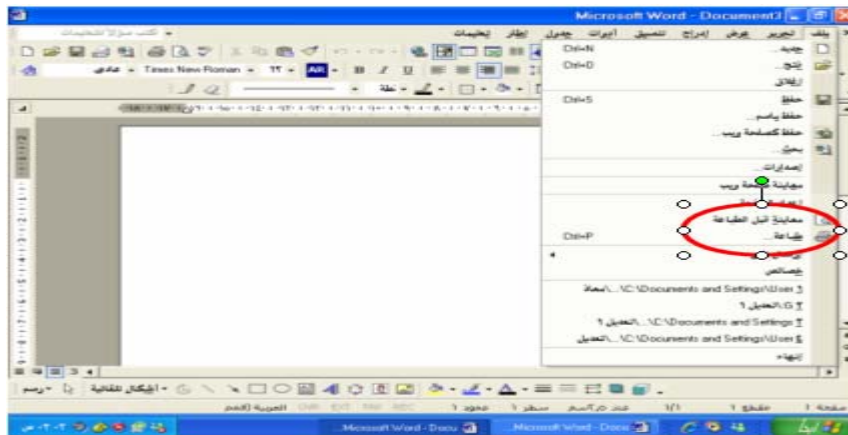


أمر الطباعة

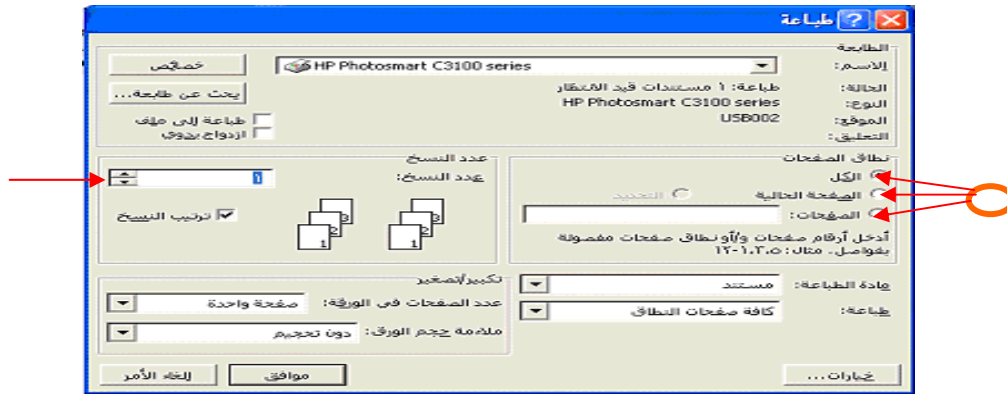
٤) عن طريق الضغط على زر الطباعة الموجود في شريط الأدوات :



٥) من قائمة ملف تختار طباعة :



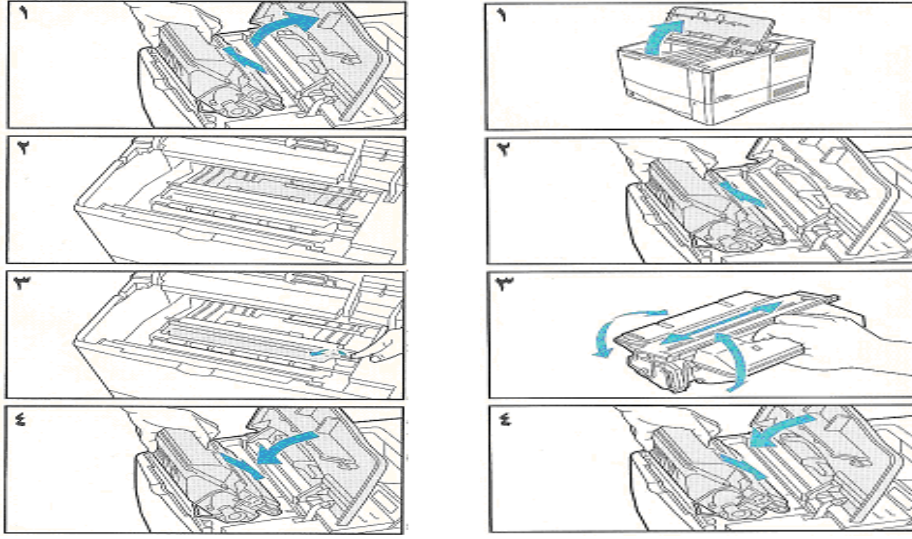
٦) تظهر نافذة الطابعة بالشكل التالي :



قبل الضغط بالمؤشر على موافق لبدء الطباعة ، هنا يتم الاختيار بين (كامل المستند أو للصفحة الحالية التي عليها المؤشر أو لصفحات محددة يتم إدخال أرقامها حسب ترقيم المستند) كذلك يتم تحديد عدد النسخ المراد طباعتها.

صيانة الطابعة

لضمان نوعية طباعة مثالية وعالية المستوى عليك القيام بإجراء صيانة دورية حيث يمكن إعادة توزيع الحبر وتنظيف الطابعة باتباع الخطوات التالية :



الماسح الضوئي



الماسح الضوئي عبارة عن جهاز يشبه شكل آلة التصوير الصغيرة ومهمته الأساسية نقل صورة من مستند ورقي إلى جهاز الحاسب الآلي بحيث يمكن حفظها على شكل ملف (Image File) وبالتالي يمكن استخدامها في أمور عديدة مثل لصقها أو إدراجها في أحد ملفات برنامج معالجة النصوص أو الجداول الإلكترونية أو العروض التقديمية كما يمكن طباعتها باستخدام الطابعة ويمكن استخدام برامج متخصصة بتحرير الرسومات لإجراء تعديلات على الصورة المأخوذة بواسطة الماسحة الضوئية لزيادة وضوحها أو تعديل بعض الألوان فيها كما يمكن إدخال بعض الإضافات عليها.

وإذا كان المستند الذي تم مسحه بالماسح الضوئي هو مستند نصي فإن هناك برامج متخصصة يمكن أن تتعامل مع المستند على أنه نص (Text File) وبالتالي يمكنك أن تقوم بتحرير النص باستخدام أي برنامج لمعالجة النصوص.

اختيار الماسح الضوئي

يكمن الاختلاف بين المسحات الضوئية في نقطتين أساسيتين هما:

- سرعة المسح
- دقة المسح

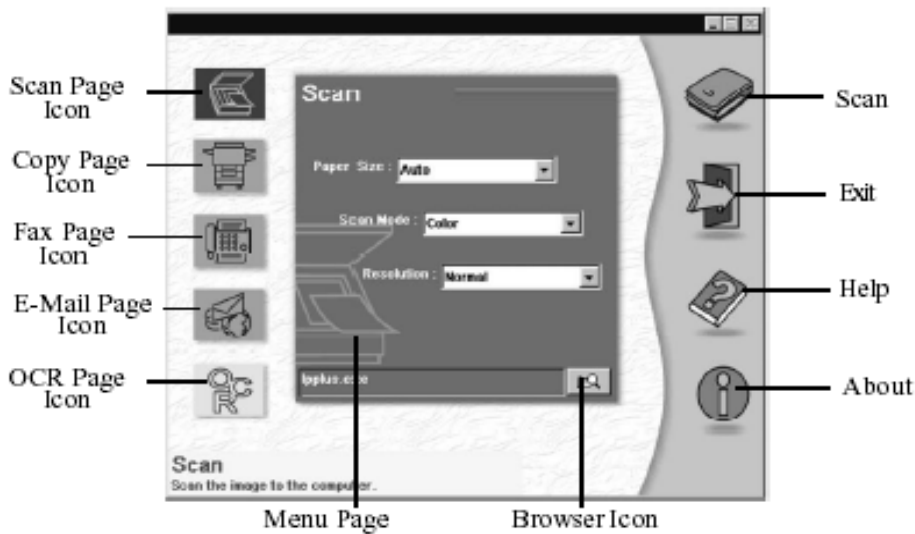
وحسب احتياج المستخدم يتم تحديد النوع المناسب، فالمستخدم الذي يقوم باستخدام المسح لعدد كبير من الأوراق فالأفضل أن يختار مسح سريع بحيث يمكن أن يركب

عليها ملقم ورق أوتوماتيكي وبالتالي يستطيع أن ينجز عمله في وقت قصير أما المستخدم الذي يقوم بمسح صور عالية الدقة أو رسومات دقيقة فإنه يحتاج إلى مسح عالي الدقة وتقاس سرعة المسح بالزمن الذي تحتاجه المساحة لمسح صفحة واحدة أما دقة المسح فإنها تقاس بعدد النقاط (Pixels) في البوصة المربعة الواحدة (ppi (pixels per inch وتسمى أيضا كثافة الطباعة (Resolution)، حيث أن الصورة تعتبر مجموعة من النقاط الأفقية والرأسية، وكلما صغرت النقطة (أي زاد عدد النقاط في البوصة المربعة) كلما زادت دقة الصورة الناتجة عن عملية المسح.

تشغيل المسح الضوئي



إذا تم تنصيب المسح الضوئي فإن أيقونة التشغيل (المسح المباشر) ستظهر في أسفل الشاشة، وبالنقر مرتين على زر الفأرة الأيسر بعد وضع المؤشر على هذه الأيقونة فإنه سيظهر لك الصندوق الحواري الخاص بالمسح ويمكن أن يكون شكله كالتالي:



إن المربع الحواري لعملية المسح يتيح لك عدة مهام لاستخدام ماسحتك الضوئية، مثال ذلك مسح صورة، نسخ صورة أو إرسال فاكس، بكل بساطة قم بالنقر على الأيقونة التي تمثل المهمة التي ترغب القيام بها، وسيفتح لك قائمة الخيارات الخاصة بها، تأكد من تحديد خيارات حجم الورق المستخدم ونمط

المسح المطلوب (ملون ، أبيض وأسود ، أو رمادي متدرج) ، وتحديد كثافة (Resolution) الصورة المطلوبة قبل أن تبدأ بالمسح. وإليك شرح الأيقونات:



يتيح هذا الخيار البدء بعملية المسح ونقل الصورة إلى جهاز الحاسب Scan Page



يتيح القيام بنسخ الصورة Copy Page.



مسح الصورة وإرسالها بالفاكس Fax Page.



مسح الصورة وإرسالها بالبريد الإلكتروني عبر الإنترنت E-Mail Page



تحويل صورة المستند على مستند نصي OCR Page

حفظ الملف الناتج من عملية المسح

يوجد عدد من التسيقات لحفظ ملفات الصور، تختلف بينها من حيث حجم الملف الذي تحفظ به الصورة والدقة (المحافظة على الصورة)، ويظهر التسيق كامتداد لاسم الملف الذي تحفظ به الصورة، أي بعد النقطة، وأشهر التسيقات ما يلي:

(١) Tagged Image File Format (TIF)

هذا التسيق يعتبر من أفضل التسيقات التي تحافظ على الصورة بشكل جيد ويستخدم للصور التي تستخدم كأصول للعودة إليها مستقبلا.

(٢) Graphics Interchange Format (GIF)

هذا التسيق يتناسب مع الصور البسيطة ذات الألوان القليلة، حيث أن عدد الألوان التي يدعمها ٢٥٦ لون ويمتاز بصغر حجم ملف الحفظ مقارنة بالتسيقات الأخرى، ويمكنه أن يخزن صورة يصل حجمها إلى ٦٤ ميجابايت، وهو يحافظ على تسويق

الصورة كاملا ما عدا الكثافة (Resolution)، حيث يعتمد على إعدادات جهازك لتحديد الكثافة.

(٣) JPJ

يعتبر هذا التسيق من أفضل التسيقات للاستخدامات العامة وأكثرها شيوعا في الوقت الحالي، حيث يتميز بصغر حجم ملف الحفظ مما يسهل إرساله بالبريد الإلكتروني أو إدراجه في صفحات الإنترنت، ولكنه لا يصلح لحفظ الصور الأصول لعدم محافظته على خصائص الصورة.

صيانة الماسحة الضوئية

ليس هناك أي أعمال صيانة يمكنك القيام بها بنفسك سوى المحافظة على السطح الزجاجي

للماسحة نظيفا لتضمن وضوح الصورة وكذلك المحافظة على نظافة الجسم الخارجي للماسحة.

أجهزة السنترال



السنترال هو الطريقة المثلى لتحسين الاتصالات الهاتفية وجعلها فعالة وإيجابية بالشكل الذي يساهم في زيادة وكفاءة العاملين حيث لا يخفى على أحد الأهمية الكبيرة للاتصالات الهاتفية وأثرها الواضح في سرعة نقل المعلومات وإنجاز الأعمال فهي تتيح الفرصة للشرح والمناقشة وإيصال وجهات النظر والآراء بكل وضوح ولذلك تحرص منشآت الأعمال على تحسين اتصالاتها الهاتفية وتطويرها. ويعتبر جهاز السنترال الاختيار الصحيح الذي يساهم في جعل الاتصالات الهاتفية طريقاً لزيادة إنتاجية وكفاءة العاملين.

أنواع السنترال

١. السنترال اليدوي حيث يستقبل الاتصال موظف السنترال ويقوم بتحويل المكالمات للموظف أو الجهة المطلوبة.
٢. السنترال الآلي وهو نظام مبرمج حيث يتم استقبال الاتصال آلياً ويستمع المتصل لرسالة ترحيبية يقوم خلالها بإدخال رقم تحويله الموظف أو الجهة المطلوبة.

أحجام السنترال

- يتوفر أحجام مختلفة للسنترال كما أنها قابلة للتوسع بإضافة خطوط خارجية وتحويلات داخلية ويمكن القول أن السنترال من حيث الحجم يكون :
- سنترال منزلي: وهو صغير الحجم وغالباً ما يتسع لخط أو خطين خارجيين مع عدد من التحويلات الداخلية.
 - سنترال للمنشآت الصغيرة: ويتكون من ثلاثة خطوط خارجية كحد أدنى وعدد من التحويلات الداخلية تتجاوز الخمسين مع إمكانية التوسع.

• سنترال كبير:

ويتكون من عدد من الخطوط الخارجية يقابله عدد كبير من التحويلات الداخلية وهذا النوع يستخدم في الوزارات والمصالح الحكومية والمستشفيات والشركات التجارية الكبيرة.

خدمات السنترال

يقدم السنترال خدمات ومزايا عديدة ، وعليك الرجوع للتعليمات الخاصة بالسنترال لمعرفة الطريقة التي يمكنك من الاستفادة من الخدمات والمزايا التي يوفرها جهاز السنترال للمستخدم مثل :

١. تسجيل رسالة ترحيب بالمتصل.
٢. إظهار رقم المتصل قبل الرد على المكالمات.
٣. تخزين الأرقام التي ترغب الاتصال بها تلقائياً.
٤. الاحتفاظ بسجل للمكالمات الواردة.
٥. تحديد كلمة سر يتم بواسطتها الدخول لسجل المكالمات.
٦. تحويل المكالمات إلى رقم تحويل أخرى.
٧. ترك رسائل صوتية في حالة عدم الرد على المكالمات.
٨. الاستماع عبر مكبر الصوت للمحطات الإذاعية.
٩. وضع المكالمات الواردة في تسلسل والرد حسب أولوية وصولها.
١٠. جمع أكثر من تحويله في مكالمات جماعية.
١١. الدخول على مكالمات جارية.
١٢. منع الدخول على مكالمات جارية.
١٣. توجيه نداء للموظفين والعاملين عبر سماعة اليد أو مكبر الصوت.
١٤. حجز أحد الخطوط الخارجية لإجراء اتصال.
١٥. متابعة الاتصال للرقم أو التحويل المشغولة.
١٦. طلب الرقم دون رفع السماعة.
١٧. إظهار الوقت والتاريخ.
١٨. تخزين الأرقام الطويلة باستخدام أرقام تتكون من خانتين.
١٩. الاتصال بتحويله دون أن يرن هاتفها حيث يسمع المستقبل صوت المتصل ويرد عليه عبر مكبر الصوت.
٢٠. منع وصول أي مكالمات عبر مكبر الصوت لتفادي الإزعاج.
٢١. الرد على مكالمات واردة لتحويل أخرى.
٢٢. وضع المكالمات الواردة في حالة انتظار للرد على مكالمات أخرى.

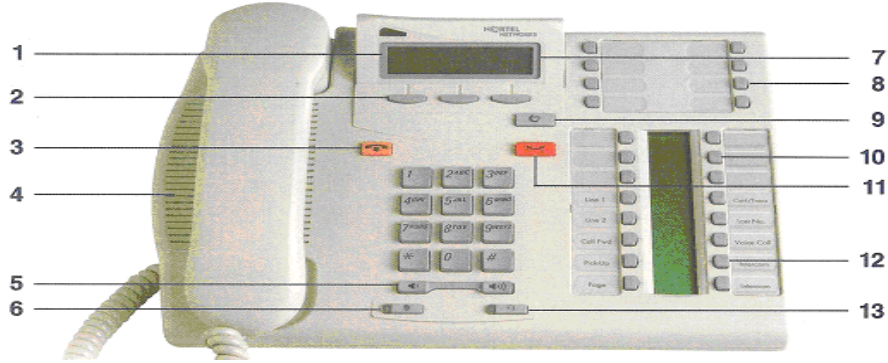
٢٣. وقف الرنين لتفادي الإزعاج والاكتفاء بالإضاءة المتقطعة عند المكالمات الواردة.

٢٤. تحديد نوعية الاتصالات المصرح بها.

٢٥. تحديد وقت الاتصال للاستفادة من أوقات التخفيض.

٢٦. تصفح الإنترنت.

والآتي مثال لأحد أجهزة الهاتف التي تعمل في شبكة سنترال :



٣. زر الإنهاء Release Button	٢. أزرار لينة Soft Keys	١. سجل المكالمات Call Log
٦. زر الإسكات Mute Button	٥. التحكم بالصوت Volume Control	٤. مكبر الصوت Loudspeaker
٩. أزرار الخاصيات Future Keys	٨. مفاتيح الذاكرة Memory Keys	٧. شاشة للضبط Display
١٢. اتصال خارج شبكة الهاتف Intercom	١١. وضع الانتظار Hold	١٠. أزرار للبرمجة Programmable Keys
١٣. تشغيل مكبر الصوت Hand free Button		

أجهزة العرض الرأسية

تستخدم في شرح الرسومات والأشكال والخرائط والصور بطريقة شيقة وواضحة ومن أشهر الأجهزة المستخدمة جهاز البروجكتور وجهاز الداتا شو.

• جهاز البروجكتور



وهو عبارة عن جهاز يستخدم لتكبير الشرائح الشفافة وعرضها على شاشة العرض ويتم استخدامه بوضع الشريحة على السطح الزجاجي للجهاز لتنعكس صورة الشريحة على شاشة العرض بواسطة الإضاءة القوية والعدسات داخل الجهاز ويتم ضبط الصورة بتحريك العدسة العاكسة إلى الأعلى والأسفل حتى تكون الصورة أوضح ما يمكن.

• جهاز الفيديو بروجكتور (الداتا شو)

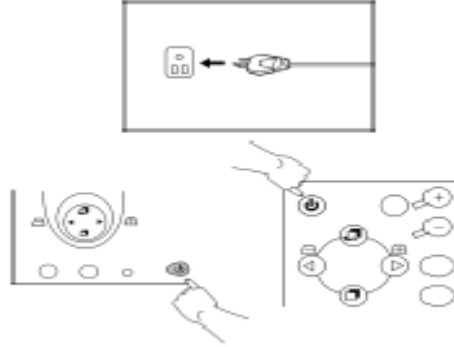


هو جهاز يستخدم لتكبير الصور الناتجة من جهاز الفيديو أو جهاز الحاسب الآلي بحيث يمكن عرضها على شاشة عرض يمكن أن تكون على بعد ستة أمتار تقريباً (حسب قدرة الجهاز المستخدم) مما إتاحة الفرصة لرؤيتها من قبل عدد أكبر من المشاهدين، ويغلب استخدامه في تقديم العروض التوضيحية أو التسويقية.

ويمكن التحكم بالجهاز من لوحة التحكم الموجودة على سطح الجهاز أو بواسطة وحدة التحكم عن بعد التي تصاحب الجهاز عند شرائه.

خطوات تشغيل الجهاز:

١. إيصال السلك بالكهرباء ثم اضغط مفتاح التشغيل لمدة ثانية واحدة.



٢. سيؤشر الضوء الأخضر في مفتاح التشغيل عدة مرات ثم يبقى مضاءً، إذا تم إطفاء الجهاز أو فصل

الكهرباء فإن هذا المفتاح لن يعمل قبل مضي ٦٠ ثانية.

٣. شغل الأجهزة المربوطة بالجهاز (كمبيوتر، فيديو).

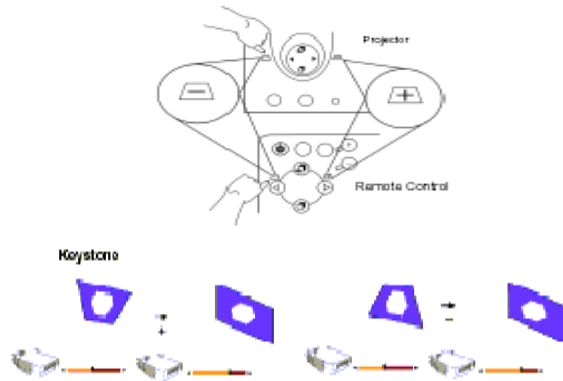
تصحيح شكل الصورة :

تظهر الصورة أحيانا عريضة من أحد الجانبين العلوي أو السفلي ولتصحيح ذلك استخدم مفتاح

Keystone لهذا الغرض. اضغط على هذا المفتاح يشغل وظيفة

التصحيح، بعد استخدام هذا المفتاح استخدم + لتصحيح الزيادة في أعلى الصورة ، واستخدم -

لتصحيح الزيادة في أسفل الصورة



ويمكن أن يتم تصحيح الصورة أوتوماتيكيا بالضغط على مفتاح Auto الموجود في الجهاز أو جهاز

التحكم عن بعد.

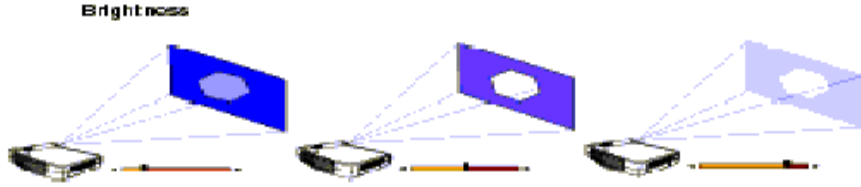
مصدر العرض:

إذا كان الجهاز موصلا بأكثر من مصدر (كجهاز كمبيوتر مثلا) فإن استخدام مفتاح Source

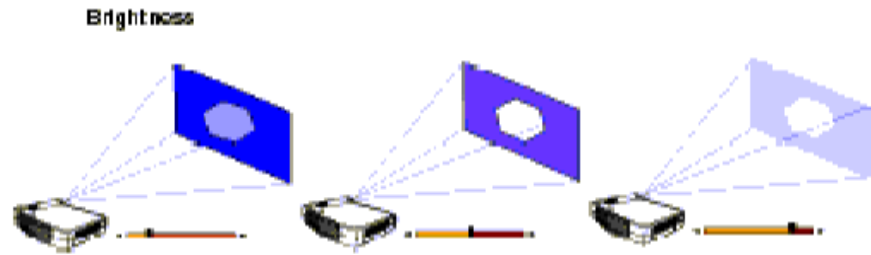
يقوم بالتبديل بين المصادر.

نظام القوائم (Menu System):

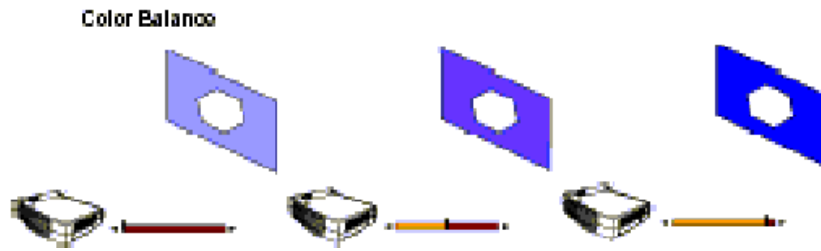
- يتيح نظام القوائم التحكم بمخرجات الجهاز ويمكن توضيح أهم قوائم العرض كما يلي :
- تتيح التحكم بالسطوع (BRIGHTNESS)



- تتيح التحكم بالتباين (CONTRAST):



- تتيح التحكم بموازنة الألوان.



ضبط الحجم التلقائي :

سيقوم تلقائياً بضبط حجم الصورة ليتناسب مع شاشة العرض.

Mirror وتقوم بضبط وضع الصورة فيما لو ظهرت مقلوبة على شاشة العرض

Auto off يقوم بقفّل الجهاز بعد ستين دقيقة تلقائياً

إغلاق الجهاز

اضغط على مفتاح POWER وستطفأ اللبة وستبقى المروحة تعمل لمدة تقارب ستين ثانية ، بعد ذلك افصل سلك الكهرباء من المصدر.

صيانة الجهاز

ليس هناك الكثير مما يمكنك عمله هنا سوى المحافظة على نظافة العدسة الخارجية للجهاز ، وتغيير

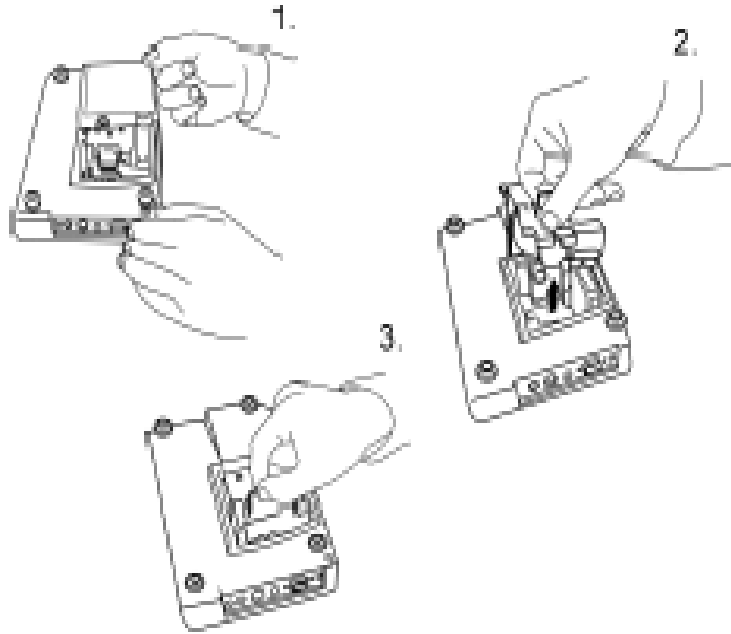
لمبة الإضاءة بعد انتهاء عمرها الافتراضي حيث تظهر على شاشة العرض الرسالة التالية :

CHANGE THE LAMP, AND RESET THE LAMP TIMER

وعند ذلك اتبع الخطوات التالية:

١. أطفئ الجهاز وافصله عن الكهرباء وانتظر حتى يبرد.

٢. انزع مسمار تثبيت غطاء اللمبة، وكن حذرا فقد تكون اللمبة شديدة الحرارة.



٣. انزع المسامير التي تثبت اللمبة في مكانها ويفضل استخدام مفك له رأس مغناطيسي.

٤. أخرج اللمبة وكن حذرا من أن تلامس يدك أي من الأجزاء الداخلية المجاورة لها فإن ذلك يؤثر على وضوح الألوان.

٥. ثبت اللمبة الجديدة في مكانها وأكمل عملك بعكس الخطوات السابقة التي قمت بها.

فرامة الورق

فرامة الورق واحدة من أهم التجهيزات المكتبية التي تساعد في التخلص من الأوراق عن طريق تمزيقها وبالتالي عدم إمكانية قراءة محتوياتها.

ويتم تمزيق الورق بشكلين رئيسيين كالتالي:

- على هيئة شرائح طولية بعرض لا يتجاوز خمسة ملليمترات.

- على هيئة مستطيلات أو مربعات صغيرة.

ويكون اختيار شكل التمزيق حسب درجة سرية المعلومات المراد إتلافها.

أنواع فرامات الورق

١/ فرامات شخصية:

تستوعب الفرامة خمس ورقات دفعة واحدة ويمكن وضعها تحت المكتب



٢/ فرامات متوسطة:

تستوعب حوالي ٢٥ ورقة ويكون لها مدخلان أحدهما للورق القليل والآخر للورق كبير الحجم مثل الصحف أو ما في حجمها.



٣/ فرّامات كبيرة:

وهذه يمكنها فرم الورق مع الدبابيس والأجزاء الحديدية للملفات.



تشغيل الفرّامة

- قم بتوصيل سلك الكهرباء بمصدر الكهرباء بعد معرفة قوة الطاقة الكهربائية للفرّامة ١١٠ أو ٢٢٠ فولت.
- أضغط مفتاح التشغيل.
- معظم الآلات تعمل بمجرد إدخال الورق مع الفتحة المخصصة وبالتالي فليس هناك خطوات إضافية.
- بعض الآلات بها مفاتحين لتحريك الورق إلى الأمام أو الخلف، وفي هذه الحالة اضغط على مفتاح تحريك الورق للأمام لتمزيقه، في حالة توقف الآلة عن سحب الورق قم بالضغط على مفتاح تحريك الورق للخلف لإخراجه.

صيانة الفرّامة

ليس هناك ما يمكنك عمله أكثر من المحافظة على نظافتها ، ولكن الاحتياطات التالية تزيد من عمرها :

- لا تدخل في الآلة ورقاً أكبر من طاقتها.
- إذا كانت الآلة غير مصممة لتمزيق الدبابيس والمشابك فتأكد من إزالتها من الورق قبل التمزيق.
- تأكد من عدم امتلاء مخزن الورق فإن زيادة الكمية فيه تؤدي إلى إرهاق الآلة.

تطبيقات

يقوم المدرب بزيارة معمل التقنيات المكتبية ويطلب من المتدربين القيام بالأعمال التالية :

- تشغيل جهاز الحاسب الآلي والدخول للبرامج المكتبية.
- الطباعة على الورق العادي والملصقات والمغلفات والشفافيات.
- تشغيل آلة التصوير وتحميلها بالورق وتصوير المستندات.
- الإرسال والاستقبال بجهاز الفاكس.
- نقل صورة من مستند ورقي إلى الحاسب الآلي باستخدام الماسح الضوئي.
- تقديم موضوع باستخدام أجهزة العرض.
- الرد على المكالمات وتحويلها باستخدام السنترال.
- تمزيق أوراق باستخدام فرامة الورق.
- عمل بعض الصيانة الخفيفة لبعض الآلات المستخدمة في التقنيات المكتبية.

الجانب العملي

زيارة ميدانية للمتدربين تحت إشراف المدرب لبعض متاجر بيع التقنيات المكتبية والتعرف على أحدث التقنيات المكتبية واستخداماتها في المكاتب مع إحضار بعض الكتالوجات وبعض الصور وكتابة تقرير يتم مناقشته في ورشة عمل يديرها المدرب مع الاستعانة بالوسائل الآتية:

- عرض عن طريق PowerPoint .
- السبورة.
- تمثيل الدور.
- المناقشة الشفهية.

المراجع

١. عبد الحميد رضا عبد اللطيف، بشير إبراهيم زنداح، الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية: الجزء الأول الإدارة المكتبية، (الرياض، معهد الإدارة العامة، ١٤٠٨هـ).
٢. مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م).
٣. علي ربابعة، عبد الغفور عبد السلام، رشيد عودة، منذر الخليلي، أعمال المكاتب والسكرتاريا، الطبعة الثانية (عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٦م).
٤. التقنيات الحديثة في إدارة المكاتب - لدورة استخدام الحاسب الآلي في الأعمال المكتبية حسب المنهاج المقرر من المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني: الإدارة العامة للتدريب الأهلي، (بيروت، الدار العربية للعلوم، ٢٠٠٥م).
٥. ايمنت ن . ماكفرلاند، ترجمة: محمد عبد الله جمعة عبيد الله، عبد الحميد رضا عبد اللطيف، إجراءات السكرتارية: إدارة المكاتب والأنظمة الآلية، (الرياض، معهد الإدارة العامة، ١٩٩١م).
٦. د. صلاح الشنواني، الأصول العلمية للشراء والتخزين، (مؤسسة شباب الجامعة - الإسكندرية ١٩٩٣هـ).
٧. الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج " مقدمة تطبيقات الحاسب حال ١٠١ (المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني)

المحتويات

الصفحة	الموضوع
١ - ٨	الوحدة الأولى : ماهية الإدارة المكتبية
٢	ماهية الإدارة المكتبية
٣	وظائف الإدارة المكتبية
٣	التخطيط
٤	التنظيم
٥	التوظيف
٥	التوجيه والإشراف
٥	الرقابة
٦	مفهوم المكتب
٦	تعريف المكتب
٧	أنشطة المكتب
٨	تطبيقات
٩ - ١٥	الوحدة الثانية : مدير المكتب
١٠	وظيفة مدير المكتب
١٠	مسؤوليات وواجبات مدير المكتب
١٢	علاقات مدير المكتب (مواقع مدير المكتب في الهيكل التنظيمي)
١٣	صفات ومهارات مدير المكتب
١٥	تطبيقات
١٦ - ٢٤	الوحدة الثالثة: تنظيم المكتب
١٧	مفهوم تنظيم المكتب
١٧	أهمية تنظيم المكتب
١٨	خصائص التنظيم المكتبي الجيد

١٨	المبادئ العامة لتنظيم المكتب
٢١	خطوات تنظيم المكتب
٢٢	إعادة تنظيم المكتب
٢٤	تطبيقات
٢٩ - ٢٥	الوحدة الرابعة: تصميم المكتب
٢٦	مفهوم تصميم المكتب
٢٦	أهمية تصميم المكتب
٢٦	المبادئ العامة لتصميم المكتب
٢٧	أنواع المكاتب (المكتب المفتوح - المكتب المغلق - المكتب المختلط)
٢٩	تطبيقات
٤٤ - ٣٠	الوحدة الخامسة: البيئة المادية للمكتب
٣١	أثر البيئة المادية على العاملين والمراجعين (السلبيات والإيجابيات)
٣١	عناصر البيئة المادية للمكتب
٣٤	مفهوم الأثاث المكتبي
٣٥	عوامل اختيار الأثاث المكتبي
٣٦	أنواع الأثاث المكتبي
٤٠	متطلبات المكتب من المواد والمستلزمات:
٤٠	مهمة تأمين المواد والمستلزمات
٤٠	وصف المواد واللوازم المطلوبة (تحديد النوع - تحديد الكمية - تحديد السعر)
٤١	متى يتم طلب المواد والمستلزمات
٤٢	استلام المواد واللوازم
٤٣	تخزين المواد واللوازم
٤٤	تطبيقات
٩٩ - ٤٥	الوحدة السادسة: التقنيات المكتبية
٤٥	جهاز الحاسب الآلي

٥١	آلة التصوير
٦١	جهاز الفاكس
٨٢	الطابعة
٨٧	الماسح الضوئي
٩٠	أجهزة السنترال
٩٣	أجهزة العرض المرئية
٩٧	جهاز فَرَامَة الورق
٩٩	تطبيقات

