

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 يؤدونه 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

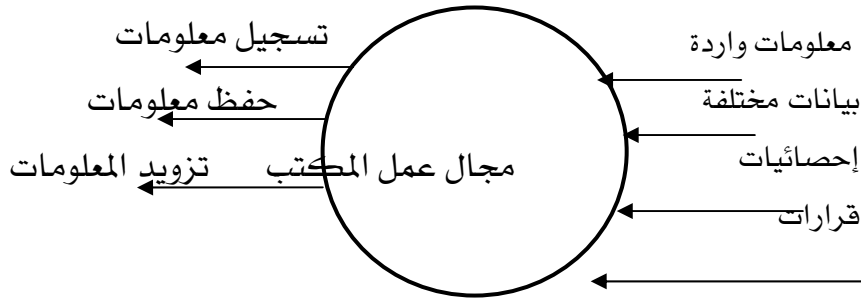
مفهوم تنظيم المكتب :

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 - عمّان

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

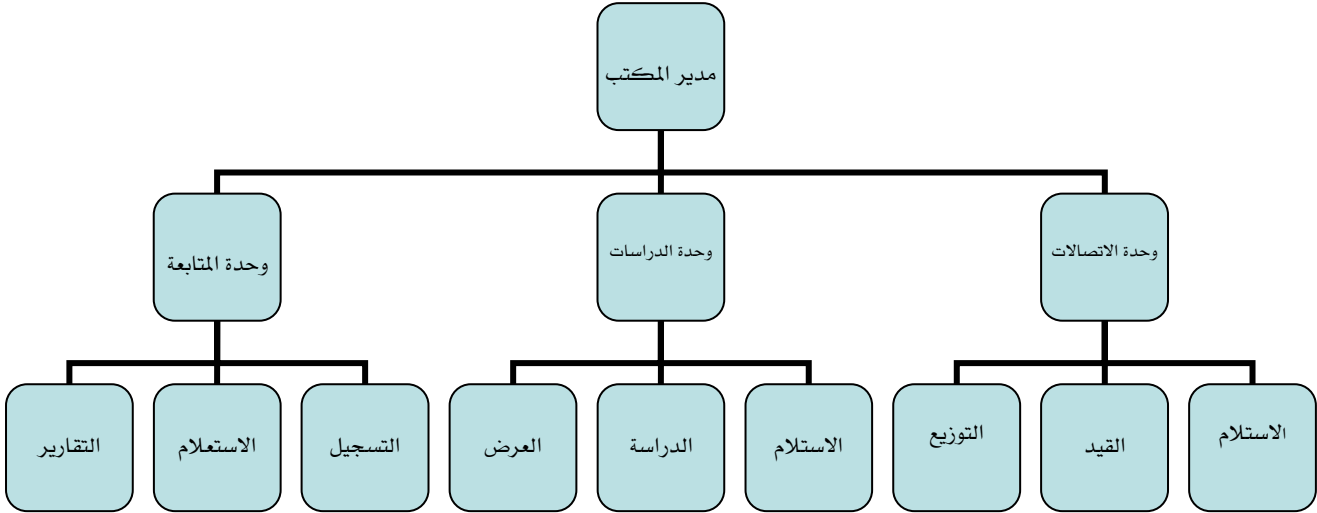
من مهام مدير المكتب تنظيم أعمال مكتب جديد وهي مهمة تتطلب قدراً كبيراً من القدرات العلمية والخبرات العملية في مجال تنظيم المكاتب يستوجب أن يكون ملماً بها مع الإلمام بالأنظمة والقوانين ذات العلاقة بهذه الأعمال وعلاقته بغيره من المكاتب الأخرى. ولكي يستطيع مدير المكتب استخدام قدراته ومهاراته في تنظيم مكتب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