

تم تحميل وعرض هذا المادة من موقع واجبي:

wajibi.com



www.wajibi.net

واجبي موقع تعليمي يوفر مجموعة واسعة من الخدمات والموارد التعليمية، يهدف موقع واجبي إلى تسهيل عملية التعليم ويقدم حلول المناهج للطلاب في جميع المراحل الدراسية.

حمل تطبيق واجبي من هنا  يصلك كل جديد





وزارة التعليم
Ministry of Education

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

إدارة التعليم بـ

مدرسة

ورقة عمل لمادة المهارات الإدارية ٢ للفصل الدراسي الثاني

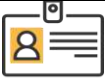
اسم الطالب:

الصف أو الفصل:

تنبيهات:

١/ عند استخدامك لأوراق العمل الرجاء المحافظة عليها من العبث أو من المشروبات والسوائل.

٢/ عندما تريد التخلص من هذه الأوراق، عليك وضعها في المكان المناسب والمحافظة على بيئتك.



اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل السادس

مهارة الاتصال

الهدف: التعرف على مفهوم الاتصال

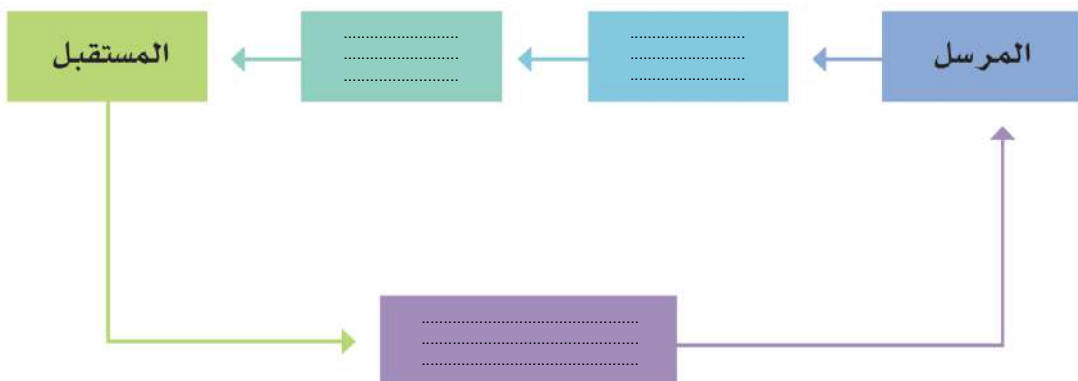
س: عرف الاتصال؟

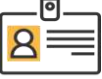
الهدف: شرح أهمية الاتصال

س: يبين أهمية الاتصال من خلال فهمك للدرس؟

الهدف: استنتاج عناصر الاتصال

س: أمامك الشكل، والمطلوب أكمل العناصر حتى يتحقق عملية الاتصال:





اسم الطالب:



التاريخ: / / ١٤ هـ .

وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل السادس

مهارة الاتصال

الهدف: توضيح عناصر الاتصال + توضيح أهداف الاتصال

س: اختر الإجابة الصحيحة:

١: الذي يُعد الطرف الأول في العملية الاتصالية هو:	
أ/ المرسل.	ب/ المستقبل.
٢: الذي يُعبر عن الرسالة بمجموعة من الكلمات أو الجمل والعبارات أو الرسوم والحركات هو:	
أ/ الرسالة.	ب/ المستقبل.
٣: الأداة التي تستخدم لنقل الرسالة كوسائل الهاتف، والبريد والإنترنت والخطابات هو:	
أ/ المرسل.	ب/ الوسيلة.
٤: الذي يقوم باستقبال الرسالة، وفك الرموز، وإدراك محتواها ويستوعبها هو:	
أ/ المرسل.	ب/ المستقبل.
٥: التعبير عن رد فعل المستقبل للرسالة الاتصالية يطلق عليه:	
أ/ التغذية الراجعة.	ب/ الوسيلة.
٦: من أهداف الاتصال:	
أ/ تعريف المرؤوسين بالأهداف والسياسات.	ب/ عدم ضرورة التفاعل بين الأفراد.



وزارة التعليم

Ministry of Education



اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل السادس
مهارة الاتصال

الهدف: المقارنة بين أنواع الاتصال

س: حدد النوع المناسب لكل من الاتصالات الآتية:

١: اتصال بواسطة قنوات الهيكل التنظيمي في المنشأة:

اتصال غير رسمي.

اتصال رسمي.

٢: صدور تعميم لجميع العاملين في المنشأة:

اتصال مكتوب.

اتصال شفهي.

٣: اتصال من مدير إدارة الإنتاج في المنشأة إلى رؤساء الأقسام في إدارته:

اتصال تصاعدي.

اتصال تنازلي.

الهدف: توضيح مبادئ الاتصال

س: أتمامك الشكل، والمطلوب إكمال الفراغات:

اختيار الوسيلة
المناسبة
للاتصال.

الانسيابية.

.....
.....

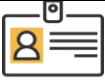
الإعداد الجيد.

.....
.....

الاستعداد
لتلقي الرسالة.

التوقيت المناسب
للاتصال.





وزارة التعليم

Ministry of Education

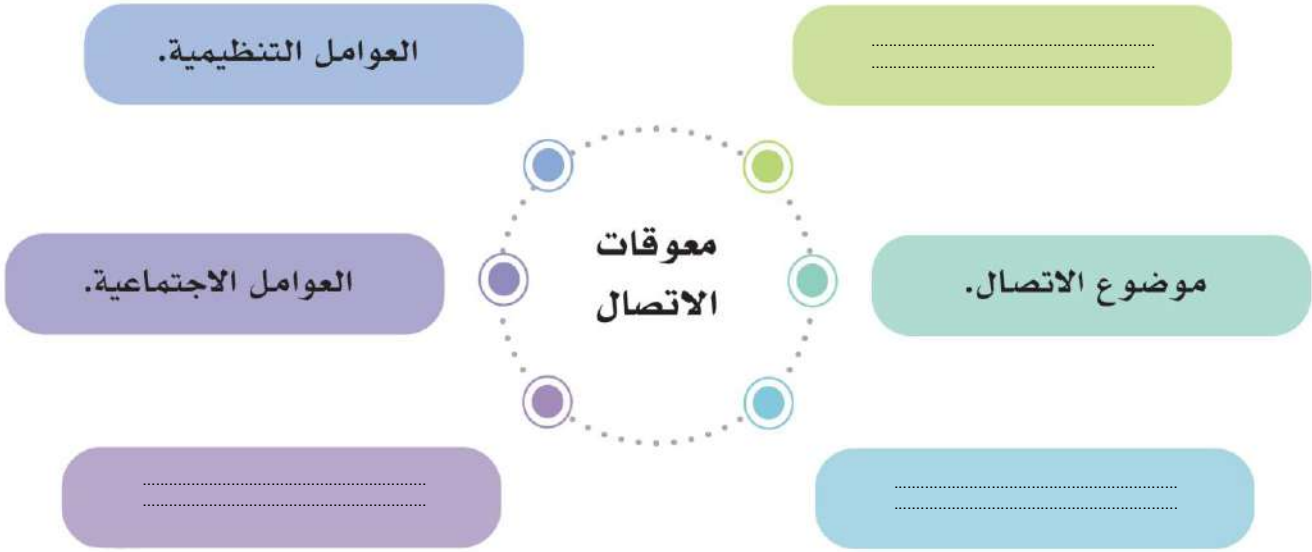
الفصل السادس
مهارة الاتصال

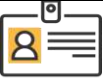
اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .

الهدف: توضيح معوقات الاتصال

س: أمامك الشكل، والمطلوب إكمال الفراغات:





اسم الطالب:

التاريخ: / / هـ ١٤



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل السابع

مهارة حل المشكلة

واتخاذ القرار

الهدف: التعرف على خصائص المشكلة

س: ماهو مفهوم المشكلة؟

.....

.....

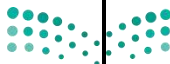
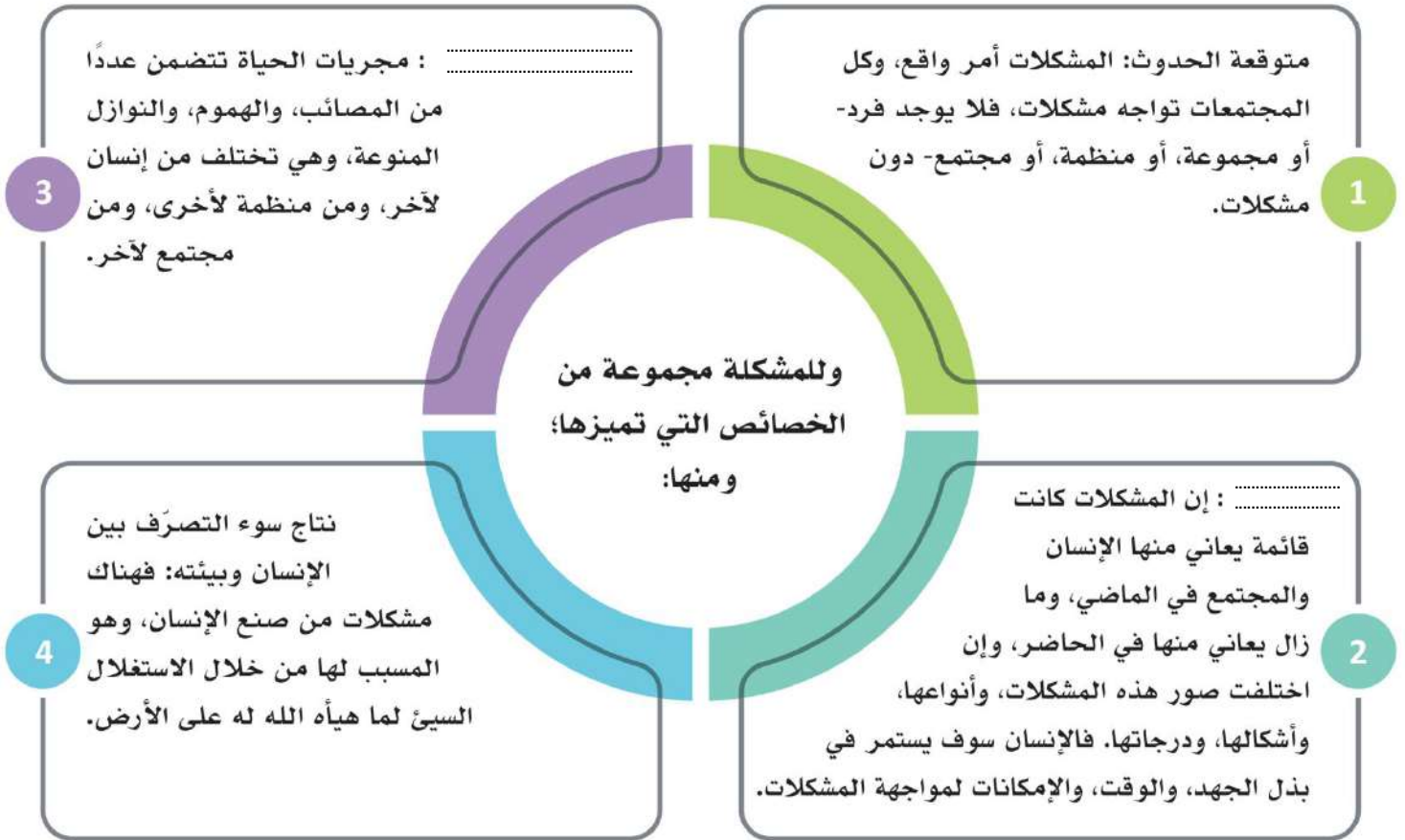
.....

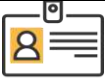
.....

.....

س: أمامك الشكل، والمطلوب إكمال الفراغات وذلك مستخدماً المصطلحات أدناه:

(متغيرة - تاريخية)





اسم الطالب:



التاريخ: / / هـ ١٤

وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل السابع

مهارة حل المشكلة

واتخاذ القرار

الهدف: تحديد أنواع المشكلات

س: أمامك مجموعة من أنواع المشكلات، صنف هذه الأنواع بما يناسبها:

مشكلات متفاقمة - مشكلات متلاشية - مشكلات ثابتة - مشكلات مفاجئة

مشكلات متوقعة - مشكلات متكررة - مشكلات نادرة

تصنيف المشكلات		
مشكلات من حيث تكرر حدوثها	مشكلات من حيث توقع حدوثها	مشكلات من حيث مدى تطورها

الهدف: التعرف على استراتيجيات حل المشكلة

س: هناك ثلاث استراتيجيات لحل المشكلات، اذكرها؟

.....

.....

.....

.....

.....



وزارة التعليم

Ministry of Education



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل السابع

مهارة حل المشكلة

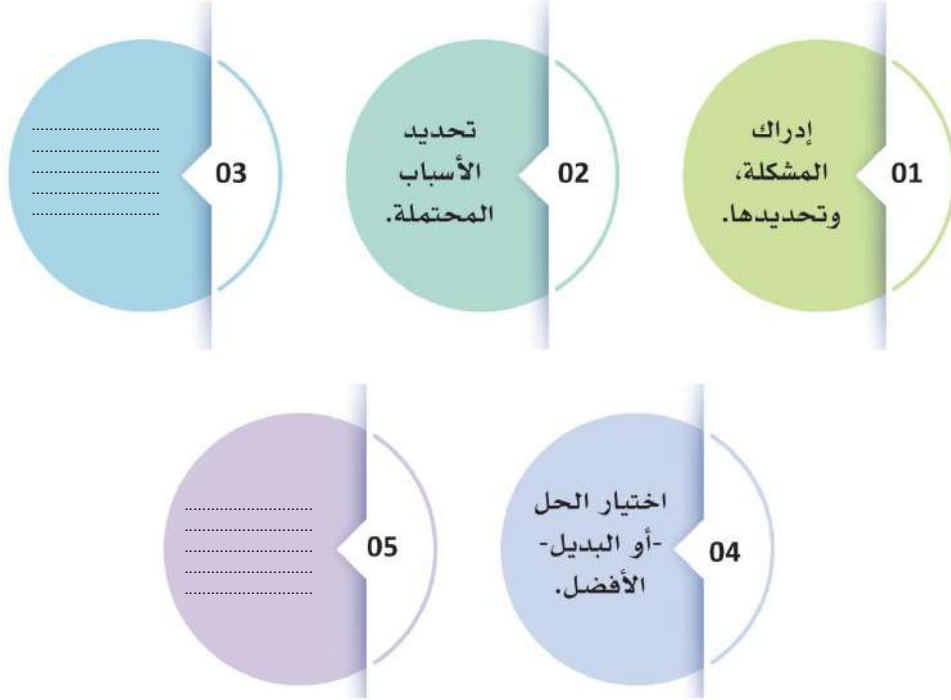
واتخاذ القرار

اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .

الهدف: التعرف على خطوات حل المشكلات

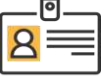
س: أمامك الشكل، والمطلوب إكمال الفراغات بالترتيب:



الهدف: التعرف على مفهوم صنع واتخاذ القرار

س: ما الفرق بين صنع القرار واتخاذ القرار؟





اسم الطالب:



التاريخ: / / ١٤ هـ .

وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل السابع

مهارة حل المشكلة

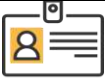
واتخاذ القرار

الهدف: تحديد أنواع القرارات

س: ضع إشارة (\checkmark) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (\times) أمام العبارة الخاطئة:

- ١: القرارات الاستراتيجية يُتخذ هذا النوع من القرارات من قبل الإدارة العليا بالمنظمة. ()
- ٢: من الأمثلة على القرارات التكييفية: إدارة الإنتاج، إدارة التسويق، إدارة المبيعات. ()
- ٣: القرارات التي تُتخذ بصورة يومية ومستمرة هي قرارات روتينية. ()
- ٤: من الأمثلة على قرارات تخص الفرد: دخول إحدى الكليات بعد الثانوية، بينما القرارات التي تعلق بمصير مجموعة تسمى قرارات المجموعة. ()
- ٥: القرار العادي مثل أن تقرر السفر في بداية الإجازة، والقرار المصيري مثل انتقال الشخص للعمل في مدينة أخرى بعيداً عن المدينة التي يعيش فيها الآن. ()
- ٦: القرارات الدورية يكون متخذ القرار لديه فكرة عن الوقت، بينما القرارات الطارئة ليس لمتخذ القرار فكرة عن وقت اتخاذ القرار فيها. ()





اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

الهدف: التعرف على مفهوم السكرتارية

س: عرف السكرتارية؟

.....

.....

.....

.....

.....

الهدف: توضيح أهمية السكرتارية

س: ما أهمية الأعمال التي يقوم بها السكرتير في المنظمات؟

.....

.....

.....

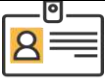
.....

.....

الهدف: تعداد أنواع السكرتارية

س: أمامك الشكل الآتي، والمطلوب إكمال الفراغات:





اسم الطالب:



التاريخ: / / هـ ١٤

وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

الهدف: شرح صفات السكرتير الناجح

س: ما الصفات الشخصية التي يتحلى بها السكرتير الناجح؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

س: ما المهارات العلمية التي يتحصّل عليها لعمل السكرتير؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

س: ما المهارات العملية المطلوبة الذي يساعده على التميّز والإبداع للسكرتير؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .

الهدف: التعرف على مهام السكرتير

س: أمامك الشكل، والمطلوب إكمال الفراغات الآتية:

2. معالجة المكالمات الهاتفية.

1.

3. معالجة البريد الصادر والوارد.

4.

الهدف: توضيح أهمية تنظيم المواعيد

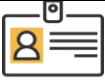
س: ماهي أهم الجوانب التي تُظهر أهمية تنظيم مواعيد المدير؟

.....
.....
.....
.....

س: في سجل المواعيد، ينبغي أن يتضمن معلومات ضرورية، اذكرها؟

.....
.....





وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .

الهدف: التعرف على طرائق استقبال الزوار

س: اذكر خطوات تنظيم الزيارات؟

الهدف: تطبيق تعليمات معالجة المكالمات الهاتفية

س: من خلال فهمك للدرس، قدم عددا من التعليمات للرد على المكالمات الهاتفية.

الهدف: أهمية معالجة البريد الصادر والوارد

س: وضح أهمية البريد في المنظمة.





وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

اسم الطالب:

التاريخ: / / هـ ١٤ .

الهدف: تطبيق مهارات كتابة المكاتبات الإدارية

س: ما المقصود بالمكاتبات الإدارية؟

س: اذكر أبرز مهارات كتابة المكاتبات الإدارية؟

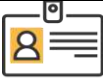
الهدف: تعداد أنواع المكاتبات الإدارية

س: أمامك الشكل، والمطلوب إكمال الفراغات:

التعاميم.

الرسائل
الخارجية.





اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل الثامن

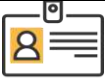
مهارة السكرتارية

الهدف: تطبيق خطوات إعداد الخطابات

س: قم بتوصيل المفردات بالعبارات المناسبة لمكونات الخطاب الإداري الرسمي:

هي الجهة التي حررت الخطاب، وتتضح من خلال الجزء العلوي من النماذج المطبوعة والجاهزة لدى الجهة (وهي ما يعرف بالترويسة).	١: البسمة
وهي جزء مهم في الخطابات الإدارية في المجتمع المسلم، فهي المدخل المناسب لبداية أي عمل، فهي مناسبة لكافة المكاتبات.	٢: الجهة المصدرة للخطاب
ينبغي أن يُستخدم اللقب الوظيفي لممثل تلك الجهة وليس الاسم الشخصي لصاحب المنصب الوظيفي، وتختلف المصطلحات المستخدمة لمخاطبة الجهات بحسبها.	٣: الموضوع
هو عدد محدود من الكلمات (نصف سطر تقريبا) تصف باختصار فحوى الخطاب؛ بحيث يستطيع قارئها معرفة المضمون العام للرسالة، ويقع تحت الترويسة مباشرة.	٤: الجهة المرسل إليها الخطاب
وهو العرض التفصيلي لمحتوى الخطاب ومكوناته الموضوعية، ومتن الخطاب يختلف من خطاب لآخر من حيث طوله، وهدفه، وطريقة عرض معلوماته.	٥: تحية الافتتاح
من أفضل التحايا قول: "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته"، وهي التحية المستخدمة.	٦: متن الخطاب
مثل "مدير عام" أو "المشرف العام" أو "رئيس قسم".	٧: تحية الختام
هي جملة تنم عن التقدير والاحترام للجهة التي سيرسل لها الخطاب، وهذه التحية تختلف من جهة لأخرى؛ فبعض الجهات تستخدم جملة "وتقبلوا خالص التقدير والاحترام"، والبعض الآخر يستخدم جملة "وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام".	٨: اللقب الوظيفي
يدون لمسئول الجهة مرسله الخطاب.	٩: توقيع مسئول الجهة
يضيفي قدرًا من الرسمية على المادة المكتوبة، فتصبح أكثر إلزامية في التعامل معها.	١٠: الاسم الشخصي
هو تاريخ فعلي للمكاتبات الإدارية فيما بين الجهات المختلفة.	١١: رقم الخطاب
هو رقم تسلسلي يعطي للمعاملات والمكاتبات الإدارية التي ترسل إلى الجهات المختلفة.	١٢: تاريخ الخطاب
يشمل المدينة التي توجد بها منظمة إنشاء الرسالة أو الخطاب، وكذلك الصندوق البريدي لها، وأرقام الهواتف، وأرقام الفاكس، والبريد الإلكتروني، وموقع الجهة في الإنترنت، ويكون عادةً في تذييل الصفحة.	١٣: المرفقات
هي كل ما يمكن أن يرفق مع الخطاب المرسل إلى جهة معينة، وهذه المرفقات قد تكون أوراقاً إضافية، أو ملفاً أو مواد أخرى.	١٤: عنوان الجهة





اسم الطالب:



التاريخ: / / هـ ١٤ .

وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

الهدف: تطبيق خطوات إعداد التقارير

س: عرف التقرير؟

.....
.....
.....

س: أشر علامة (✓) أمام العبارة المناسبة

مكونات التقرير			العناصر والمكونات
نهاية التقرير	جسم التقرير	مقدمة التقرير	
			موضوع التقرير
			هدف التقرير
			الجهة كاتبة التقرير
			ملخص التقرير
			عرض للمعلومات والبيانات
			تحليل للمعلومات والبيانات
			التوصيات والاقتراحات
			مراجع
			ملاحق





وزارة التعليم

Ministry of Education

اسم الطالب:

التاريخ: / / هـ ١٤

الفصل الثامن

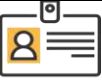
مهارة السكرتارية

الهدف: التعرف على المهارات الحديثة في إعداد المكاتبات

س: اذكر بعض المهارات الحديثة التي تتطلبها السكرتارية؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....





اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .



وزارة التعليم
Ministry of Education

الفصل التاسع

مهارة إدارة

المشروعات الصغيرة

الهدف: التعرف على مفهوم المشروعات الصغيرة

س: قم بتوصيل العمود (أ) بما يناسبها من العمود (ب):

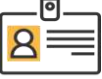
العمود (ب)	العمود (أ)
وهي التي لها مقر ثابت، واعتماد رسمي، ورأس مال شخصي، وعمالة محددة، بمنطقة محلية معينة.	المشروعات الصغيرة
يتوفر لها مقرب عمل ثابت، وأوراق رسمية، ورأس مال منخفض، وعمالة محدودة جداً.	حجم النشاط: صغيرة
هي التي ليس مقر عمل ثابت، ويقوم بها فرد واحد وهو صاحب المشروع، ورأس مال قليل،	حجم النشاط: صغيرة جداً
هل تلك المشروعات الفردية التي يديرها مالك واحد ويتكفل بكامل المسؤولية فيها.	حجم النشاط: متناهية الصغر

الهدف: توضيح أهمية المشروعات الصغيرة

س: أشر علامة (√) لأهمية المشروعات الصغيرة على مستوى الأفراد والمجتمع:

تدريب العاملين وتأهيلهم لإدارة المشروعات الصغيرة.	
تحسين مستوى دخل الأفراد.	
لأنه مصدر رئيساً لتوفير فرص العمل الدائمة.	
تطوير المناطق الأقل حظاً في النمو والتنمية، وتنميتها.	
نواة أساسية لتطوير الأفكار الإبداعية للمشروعات الكبيرة.	
لأنهم يساهمون في التخفيف من المشكلات الاقتصادية؛ كالبطالة والفقير.	





اسم الطالب:

التاريخ: / / هـ ١٤



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل التاسع

مهارات إدارة

المشروعات الصغيرة

الهدف: استنتاج خطوات تأسيس المشروع الصغير

س: ماهو مفهوم المشروع؟

.....
.....
.....

س: أمامك شكل خطوات تأسيس المشروع الصغير، والمطلوب إكمال الفراغات:



الهدف: التعرف على مفهوم التسويق

س: ماهو التسويق؟

.....
.....
.....

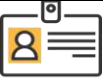
س: اذكر ثلاثة من أهداف التسويق؟

3

2

1





اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل التاسع

مهارة إدارة

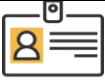
المشروعات الصغيرة

الهدف: تعداد عناصر المزيج التسويقي + التسويق الالكتروني

س: قم بتوصيل ما بين العبارات المناسبة:

السعر النقدي الذي يُعبر عن قيمة المنتج من وجهة نظر المنتجين أو المستهلكين.	١: المنتج
مجموعة الأنشطة التي يقوم بها البائع لإيصال معلومات عن منتجاته إلى فئات معينة.	٢: التسعير
كل ما يمكن بيعه، أي شيء يُقدم للسوق بغرض الاقتناء أو الاستخدام.	٣: الترويج
هي المنتجات الملموسة التي لها خصائص مادية محددة.	٤: التوزيع
عملية توفير المنتج للعميل في المكان الملائم، والوقت الملائم.	٥: السلع
الاتصال الشخصي بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب.	٦: الخدمات
هي المنتجات غير الملموسة التي تحقق منفعة مباشرة للمستهلك.	٧: الإعلان
وهو الإعلان التجاري من خلال وسائل الإعلام، أو إعلانات الطرق، أو عبر الإنترنت.	٨: البيع الشخصي
تنشيط المبيعات بوسائل متعددة مثل: منح الهدايا المجانية والعينات التجريبية.	٩: الدعاية والنشر
استخدام وسائل تتجاوز سبلات قنوات التوزيع التقليدية، وتسهم في توليد الأفكار.	١٠: تنشيط المبيعات
وهي وسيلة مجانية لتقديم السلع والخدمات للجمهور بواسطة جهات تابعة للمنظمة.	١١: التسويق المباشر
من خلال توزيع المنتج على محلات الجملة أو محلات التجزئة، أو عرض المنتج.	١٢: توزيع مباشر
من خلال فتح محل تجاري، التوصيل المباشر للعملاء، التوصيل عبر البريد.	١٣: توزيع غير مباشر
يقدم خدمة واسعة للعملاء المتعاملين مع الشبكة العنكبوتية.	١٤: مفهوم التسويق الالكتروني
التسويق عبر موقع خاص للمنظمة، التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي.	١٥: من مميزات التسويق الالكتروني
التسويق لسلعة محددة أو خدمة معينة باستخدام الشبكة العنكبوتية.	١٦: من أشكال التسويق الالكتروني





اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل التاسع

مهارة إدارة

المشروعات الصغيرة

الهدف: التعرف على مفهوم إدارة الموارد البشرية

س: ما مفهوم إدارة الموارد البشرية؟

الهدف: توضيح أهمية إدارة الموارد البشرية + دور إدارة الموارد البشرية في المشروع

س: أمامك مجموعة من الأشكال، والمطلوب بيان ماذا يقصد هذه الأشكال مستخدما

المصطلحات التالية: (أهمية إدارة الموارد البشرية ، دور إدارة الموارد البشرية في المشروع الصغير)









اسم الطالب:

التاريخ: / / ١٤ هـ .



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل التاسع

مهارة إدارة

المشروعات الصغيرة

الهدف: التعرف على مفهوم الإدارة المالية للمشروع

س: ماهو مفهوم الإدارة المالية للمشروع؟

س: أكمل الفراغات الآتية:

تسعى الإدارة المالية في المشروع الصغير لتحقيق العديد من الأهداف؛ من أهمها:

3. تخطيط الأموال، واستثمارها بفاعلية.

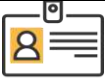
2. إدارة الأموال بكفاءة، والرقابة عليها.

1.
.....
.....

الهدف: توضيح مراحل تقدير الاحتياجات المالية في المشروع

س: تتكون مراحل تقدير الاحتياجات المالية للمشروع إلى ثلاثة مراحل، اذكر هذه المراحل؟





اسم الطالب:

التاريخ: / / هـ ١٤ .



وزارة التعليم

Ministry of Education

الفصل التاسع

مهارة إدارة

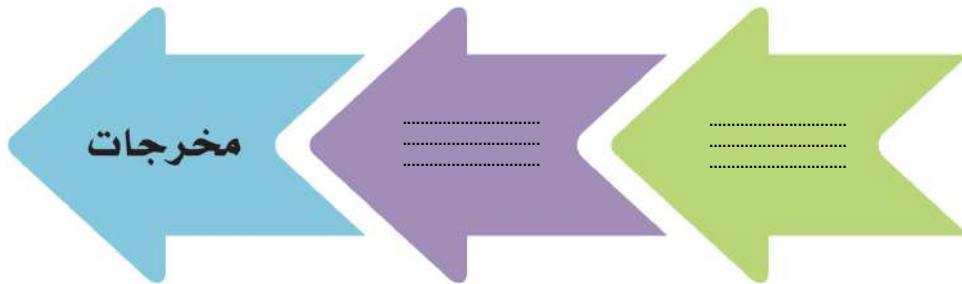
المشروعات الصغيرة

الهدف: التعرف على مفهوم إدارة الإنتاج

س: ما مفهوم إدارة الإنتاج؟

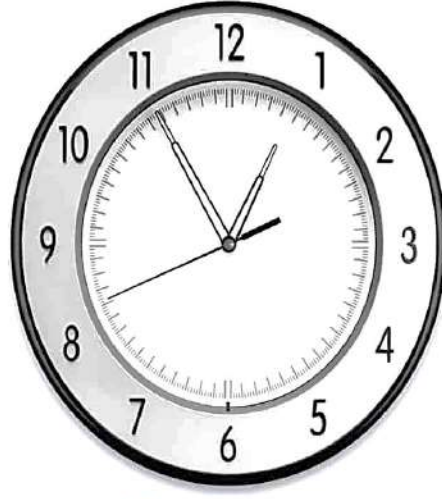
س: عدد هدفين من أهداف إدارة الإنتاج؟

س: أتمامك الشكل، والمطلوب إكمال الفراغات لعناصر الإنتاج:



س: هناك ثلاثة أنظمة رئيسة للإنتاج في المشروعات الصغيرة، اذكرها؟





مذكرة المهارات الإدارية

للمجال الاختياري

الفصل الدراسي الثاني

لعام: ١٤٤٦ هـ

...

للمعلمة: سهام السلمي

اسم الخريجة:

الشعبة:

ميثاق المادة



اتعهد أنا الطالبة

الحضور والانصراف:

١. الالتزام بوقت الحصة وعدم التأخير إلا بعذر خطي مقبول من قبل مديرة المدرسة والمعلمة الحق في حال عدم وجود عذر بخضم نصف درجة من درجات الحضور والانصراف.
٢. الانصراف بعد سماح المعلمة بذلك وعدم الخروج من الفصل دون استئذان.

أثناء الحصة:

١. ترك الحديث الجانبي.
٢. رفع اليد عند المداخلة وطلب التوضيح وعند المشاركة.
٣. عدم مضغ العلكة أو الأكل.
٤. احترام الزميلة وعدم مشاركتها اجابتها.
٥. احضار الملزمة الخاصة بالمادة وفي حال نسيانها يحق للمعلمة خصم (نصف درجة) من درجات المشاركة.
٦. الحرص على نظافة الملزمة.
٧. الحرص على احضار الملزمة في موعد التصحيح المقرر من قبل المعلمة.

مشاريع نهاية الوحدة

١. المشاركة في تنفيذ المشروع.
٢. التعاون مع أعضاء المجموعة في تنفيذ المشروع.
٣. تسليم المشاريع والمهام الادائية في الوقت المحدد من المعلمة

الاختبارات:

١. الالتزام بمواعيد الاختبار المحدد حيث سيكون الاختبار الأول: ١٤٤٦/٦/٩ هـ
٢. في حال الغياب لن يتم إعادة الاختبار إلا بعد قبول العذر والتوقيع عليه من قبل إدارة المدرسة

في حال الاخلال بأي من القوانين السابقة فأنا أتحمل كافة العقوبات المترتبة على ذلك

وعلى ذلك أوقع:

اسم الطالبة: التوقيع:

جدول التصحيح

الملاحظة	التوقيع	التاريخ



يُعدُّ الاتصال أول عمل يقوم به الإنسان في حياته، فالمولود الصغير حينما يخرج من بطن أمه إلى عالم آخر وبيئة مختلفة، فإنه يعبر عن تأثره بصرخته البريئة المألوفة، ومنذ ذلك الوقت يظل هذا الإنسان في اتصال دائم بالبيئة التي حوله.

والاتصال ظاهرة اجتماعية تحدث بين الأفراد والمجموعات بغرض تحقيق العلاقات وتبادل الآراء والأفكار، ومادام الإنسان يعيش في وسط اجتماعي فليس له غنى عن الاتصال بالآخرين؛ للتعبير عن حاجاته ورغباته.

ما هو مفهوم الاتصال؟

عناصر الاتصال

03

أن يكون للاتصال هدفًا بوصفه عنصرًا لا يكون الاتصال فاعلاً دون تحقيقه.

02

أن يحدث الاتصال بأسلوب معين، أو فعل معين سواء كان لفظيًا أم غير لفظي، أو يكون شفهيًا أو كتابيًا.

01

أن يكون هناك عدة أطراف لعملية الاتصال أو طرفين على الأقل لتحدث عملية الاتصال، ويسمى الأول «المرسل» ويسمى الآخر «المستقبل».

نشاط تطبيقي

من خلال الجدول مثل بعض لعمليات الاتصال في حياتنا :

المثال	عملية الاتصال
	اتصال في المنزل
	اتصال في المدرسة
	اتصال في الشركة
	اتصال بين الدول

اهمية الاتصال

يحقق الاتصال مزايا متعددة للأفراد والمنشآت

بالتعاون مع مجموعتك وبعد فهمك للاتصال وضح أهميته الاتصال:

١.
٢.
٣.

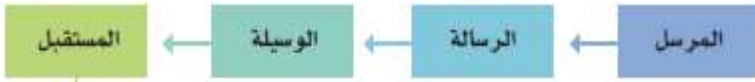
4. تُعدُّ عملية الاتصال همزة الوصل بين المدير ومراكز الأداء؛ فعلى سبيل المثال اتخاذ القرارات أو رسم سياسة من السياسات يتطلب وجود نظام اتصالات بين المدير ومراكز المعلومات في المنظمة، وبينه وبين مرؤوسيه؛ لتنفيذ هذه السياسات والأوامر.
5. يساعد على تحديد دور كل فرد في المنشأة، ومكانه في التنظيم، وإجراءات العمل؛ ومن ثمَّ يسهل عليه الاتصال بالأفراد والمجموعات الأخرى.
6. إن الاتصال هو الوسيلة الأساسية لتوحيد الجهود المختلفة في التنظيم وتنسيقها، وهو وسيلة لإحداث التغيير في السلوك.
7. تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من أعمال المديرين اليومية، حيث يقضون ما يقارب (75%) من أوقاتهم في الاتصالات الإدارية.

Homework

■ اختر الإجابة الصحيحة وضعها في مكانها المناسب: (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة).

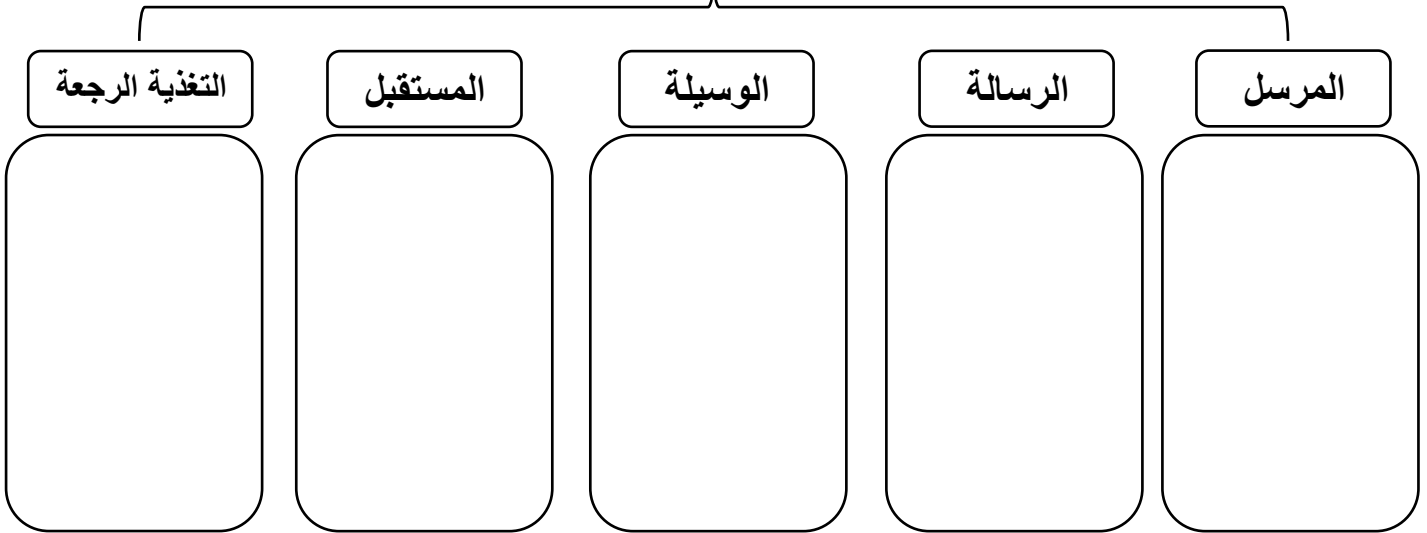
- يتحقق نظام الاتصال في جمع البيانات والمعلومات التي تساعد في التنبؤ من خلال
- يتحقق نظام الاتصال في تقسيم العمل وتوزيعه وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات من خلال
- يتحقق نظام الاتصال في التأثير على الآخرين وترغيبهم في العمل للوصول إلى الأهداف من خلال
- يتحقق نظام الاتصال في عملية متابعة العاملين وتقييمهم، ومشاهدة نشاطاتهم وملاحظتها من خلال

إن الاتصال عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والمجموعات من أجل التوصل إلى أهداف معينة، وحتى تتضح عملية الاتصال في أذهاننا؛ فإنه يمكن أن نتصور الحصة الدراسية كنوع من عملية الاتصال، إذ أن المعلم والطلاب في الفصل يمثلون مجموعة واحدة تلتقي لأداء عملية اتصالية يحدث التواصل فيها من خلال الحديث والحوار، فالمعلم يشرح الموضوع المتضمن للمعارف والمعلومات المفيدة، والطلاب يتلقون هذه المعلومات من خلال عدة وسائل، ثم يتأكد المعلم من وصول المعلومة المستهدفة من خلال الأسئلة والنقاش.



التغذية الراجعة

تعريف عناصر الاتصال



نشاط تطبيقي

١. كيف يعبر عن الرسائل؟

.....

٢. علل: تسمية الوسيلة بقناة الاتصال؟

.....

٣. مثل لوسيلة اتصال.

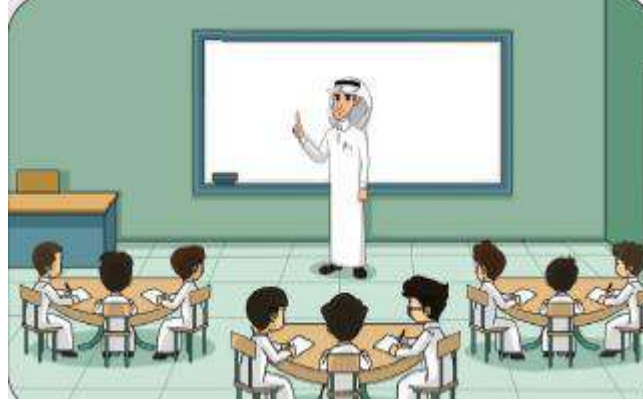
.....

٤. ما المسميات التي تطلق على التغذية الراجعة؟

.....

ملاحظة:

وتُعدُّ التغذية الراجعة من الأمور المهمة في عملية الاتصال؛ لكونها المقياس الحقيقي للحكم على مدى فاعلية عملية الاتصال برمتها، ومدى قدرتها على ترك الأثر المطلوب منها، كما أنه من خلال التغذية يمكن إجراء التعديلات في قناة الاتصال (الرسالة) إما بالحدف، أو الإضافة، أو التبسيط، أو بإعطاء مزيد من الشرح والإيضاح.



• تأمل الصورة أعلاه وحدد عناصر الاتصال:

العنصر	الإجابة

يسمى الاتصال الإداري إلى تبادل المعلومات التي تثير اهتمام المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، ويمكن لهذه المعلومات أن تتخذ شكل تعليمات، أو أوامر، أو تقارير، أو خطابات تتعلق جميعها بالأهداف، والسياسات العامة والتفصيلية في المنشأة. وفي هذا الموضوع سنتعرف على أهداف الاتصال وأنواعه.

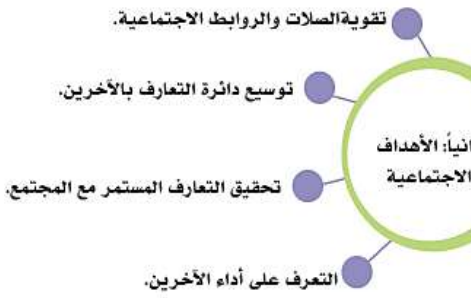
أهداف الاتصال

اهداف الاتصال الاداري

١ اهداف الاتصال الاداري

١. تعريف المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط
٢. شرح القواعد والإجراءات وتفسيرها
٣. متابعة الإنجاز من خلال تقارير المعلومات
٤. تبادل المعلومات بين وحدات المستوى التنظيمي الواحد
٥. استمالة الأفراد وحثهم واثارة دوافعهم نحو العمل والإنجاز
٦. تأكيد العلاقات بين الأفراد وروح الفريق والمجموعة في إنجاز العمل والانتماء للمنشأة

٣ اهداف الاتصال الاجتماعية



٢ اهداف الاتصال الشخصية



أهداف الاتصال

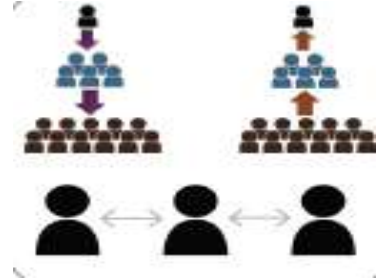
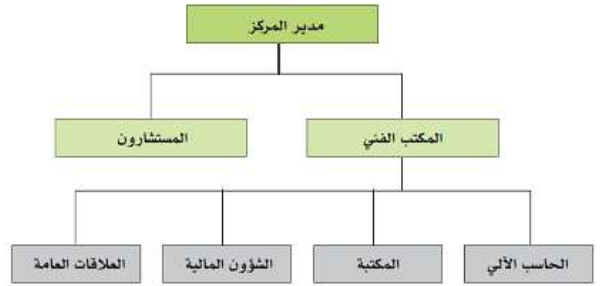
انواع الاتصال

03 اتصال مكتوب، شفهي.

02 اتصال تصاعدي، تنازلي، أفقي.

01 اتصال رسمي، غير رسمي.

• من خلال الصور التي أمامك حدد الاتصال



نشاط تطبيقي

اجيب عن المطلوب:

١. ما المقصود بالاتصال الرسمي مع التمثيل

.....

.....

٢. ما المقصود بالاتصال الغير رسمي مع التمثيل.

.....

.....

٣. اذكر مثال على انواع الاتصال الاتية:

اتصال شفهي	اتصال مكتوب	اتصال افقي	اتصال نازل	اتصال صاعد

Homework

حدد النوع المناسب لكل من الاتصالات الآتية:

- ◀ اتصال بواسطة قنوات الهيكل التنظيمي في المنشأة:
 - اتصال رسمي.
 - اتصال غير رسمي.
- ◀ صدور تعميم لجميع العاملين في المنشأة:
 - اتصال شفهي.
 - اتصال مكتوب.
- ◀ اتصال من مدير إدارة الإنتاج في المنشأة إلى رؤساء الأقسام في إدارته:
 - اتصال تنازلي.
 - اتصال تصاعدي.



إن نظام الاتصالات الفعال هو ذلك النظام القادر على توصيل الرسالة الاتصالية إلى المرسل إليه بدرجة فهم مرتفعة تتفق اتفاقاً كبيراً مع ما يعنيه المرسل، حيث تُعدُّ عملية الاتصال ضرورية ومهمة في المنظمات؛ ولكنها لا تحظى بالعناية الكافية والاهتمام عند تقويم نظام الاتصال، واختيار الوسائل المناسبة؛ لتسهيل عملية الاتصال بين العاملين والإدارة، ونادراً ما نجد في منظمة ما نظاماً خاصاً بعملية الاتصال دون مشكلات أو عوائق، وفي هذا الموضوع سنتحدث عن أبرز مبادئ الاتصال، وكذلك أبرز المعوقات التي قد تسبب في التأثير على فاعلية الاتصال.

مبادئ الاتصال

نشاط تطبيقي

- ما الفرق بين الانصات والاستماع

.....

.....

.....

معوقات الاتصال

تظهر معوقات نظام الاتصال نتيجة مجموعة من العوامل يمكن إجمالها فيما يأتي:



نشاط تطبيقي

١. ما المقصود بتشويش عملية الاتصال؟

.....

.....

٢. مثلي لتشويش في عملية الاتصال.

.....

.....



■ **وضحي المقصود بـ مبادئ الاتصال الآتية:**
١. مبادئ الانسيابية.

.....

.....

.....

٢. الاستعداد لتلقي الرسالة.

.....

.....

.....

■ اختر الاجابة المناسبة لكل خيار من الخيارات التالية:

◀ يحدث الاتصال وفق أقصر الطرق المناسبة، دون الحاجة إلى تعقيد العملية الإجرائية للاتصال.

أ. الانسيابية ب. التوقيت المناسب ج. الوضوح والبيان

◀ يحتاج إلى دراسات تحليلية للبيانات والمعلومات لبلورة الفكرة الأساسية لعملية الاتصال؛ حتى تصل وصولاً جيداً للمستقبل لتحديد

أ. الوقت ب. موضوع الاتصال ج. العوامل التنظيمية

◀ نقص المعلومة، وعدم كفاية الوقت من الأمثلة على:

أ. التشويش ب. العوامل الاجتماعية ج. لغة الاتصال

المشروع الأول:

عنوان المشروع

وسائل الاتصال الحديثة.

هدف المشروع

التعرف على طرق إدارة فرق العمل من خلال وسائل الاتصال الحديثة.

الفكرة

ابحث عن أحد برامج الاتصال الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في إدارة فرق العمل، ثم اشرح هذا البرنامج تطبيقياً لزملائك.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع

البرامج الحوارية.

هدف المشروع

تنمية مهارات الاتصال.

الفكرة

قم بمتابعة ثلاثة برامج حوارية ثم دون أبرز النقاط التي شاهدتها في عملية الاتصال بين المتحاورين في البرنامج.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع

البرامج التدريبية.

هدف المشروع

تطوير مهارات الاتصال.

الفكرة

ابحث في مصادر المعلومات عن البرامج التدريبية المناسبة لتطوير مهارات الاتصال لدى طلاب المرحلة الثانوية، ثم صمم عرضاً تقديمياً عن أفضل الطرق لتطوير مهارات الاتصال لديهم.

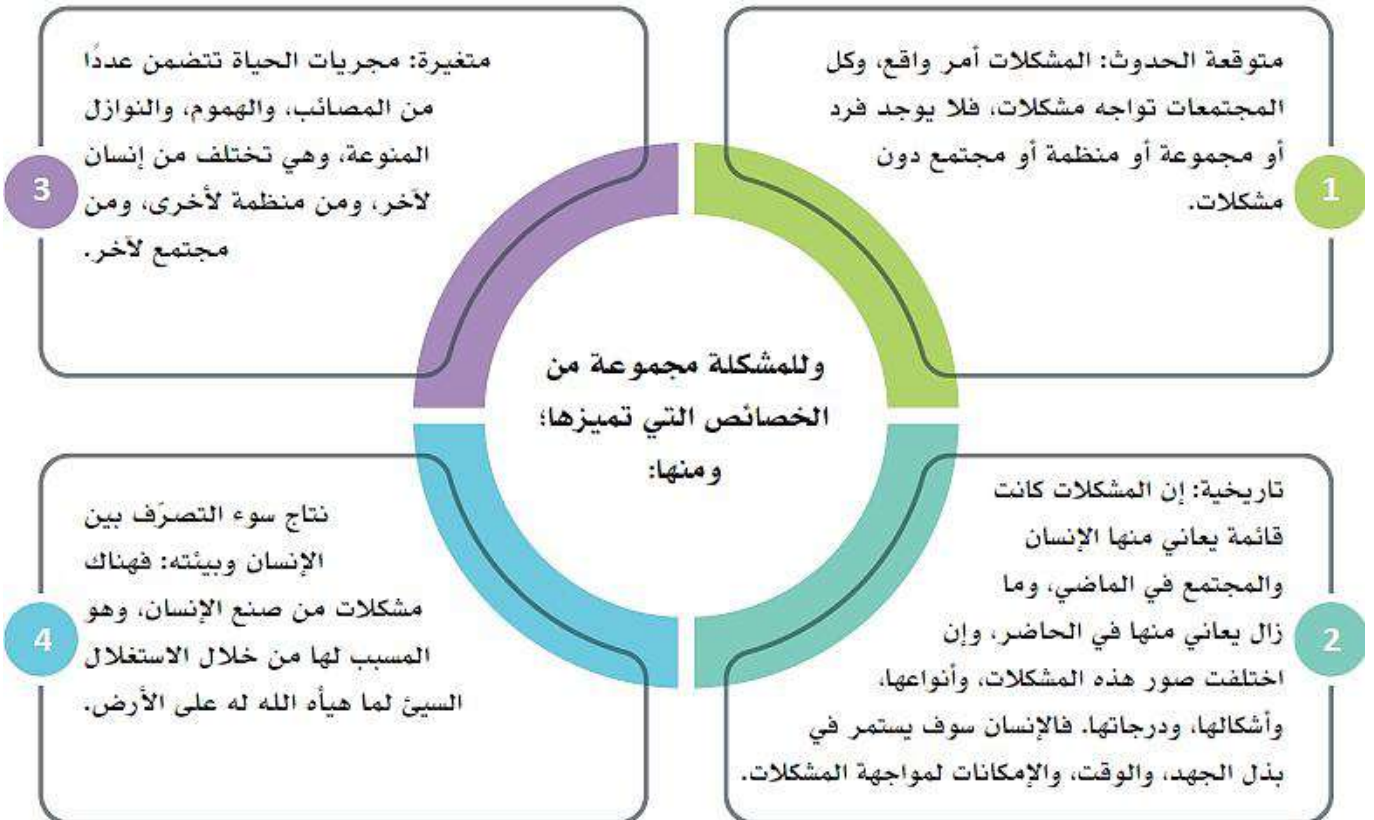


جميعنا يسعى للأفضل، وللعيش بسعادة في هذه الحياة، ولكن يدفعنا واقعا لمواجهة بعض العقبات والمشكلات التي تمر بنا، ومواجهة هذه المشكلات والتصدي لها يتطلب مقدرة عالية على التفكير الصحيح، والفرد المسلم يتميز عن غيره أن إيمانه يمدده بطاقة عالية لمواجهة المشكلة؛ فأمره كله خير.

مفهوم المشكلة

خصائص المشكلة

قال تعالى: ﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ﴾ [البقرة: 155]



نشاط تطبيقي

■ تعد المشكلة فرصة ثمينة، لماذا؟

.....

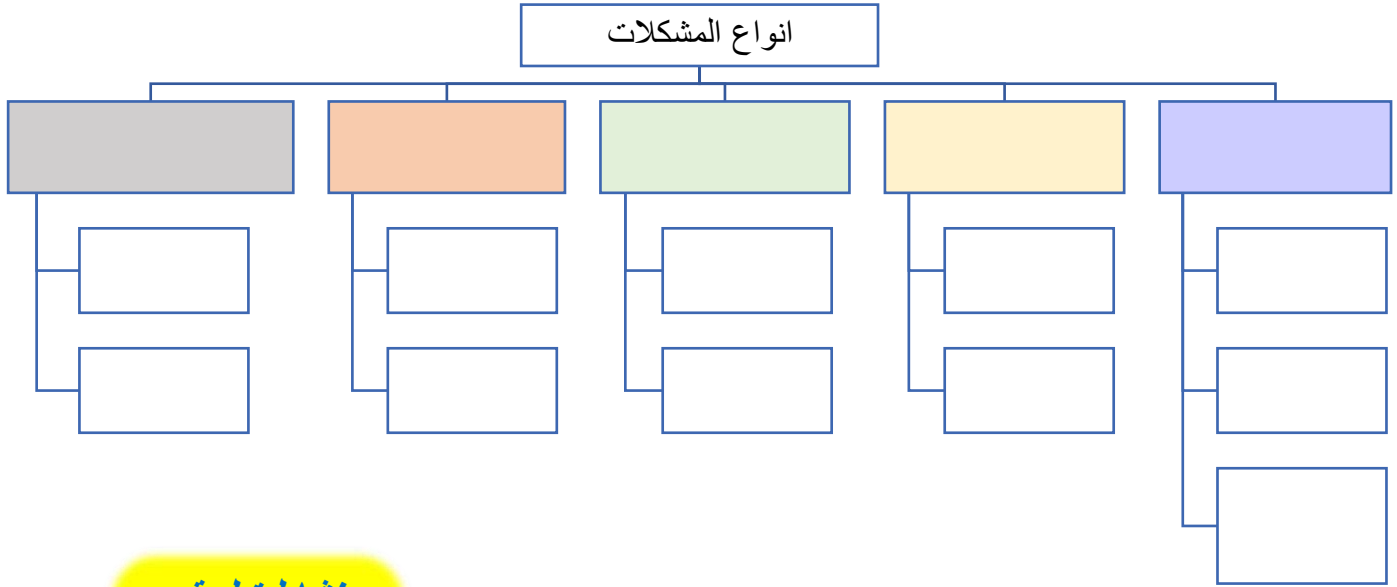
.....

.....

.....

أنواع المشكلات

تصنف المشكلات إلى عدة أنواع وفق معايير متباينة:



نشاط تطبيقي

■ أذكر مثال على كل نوع من أنواع المشكلات

المشكلة	المثال
١	
٢	
٣	
٤	
٥	

مهمة ادائية

تعد مشكلة الأمية من المشكلات التي تعاني منها الكثير من الدول.
 ■ ابحث في مصادر التعلم عن هذه المشكلة، وقدم عرضاً تقديمياً عن جهود المملكة العربية السعودية في مواجهة هذه المشكلة.



حدد لكل مشكلة من المشكلات الآتية نوعاً أو أكثر، وضع علامة (✓) أمامها:

م	المشكلة	النوع المناسب		
1	ازدحام الطرق.	<input type="checkbox"/> متكررة.	<input type="checkbox"/> نادرة.	<input type="checkbox"/> فردية.
2	حصولك على إنذار من المدرسة.	<input type="checkbox"/> فردية.	<input type="checkbox"/> جماعية.	<input type="checkbox"/> ثابتة.
3	تأخر الطلاب في الصباح.	<input type="checkbox"/> جماعية.	<input type="checkbox"/> متكررة.	<input type="checkbox"/> متلاشية.
4	الخسارة في سوق الأسهم.	<input type="checkbox"/> مفاجئة.	<input type="checkbox"/> متوقعة.	<input type="checkbox"/> فردية.
5	حدوث عطل في محرك سيارتك الجديدة.	<input type="checkbox"/> جماعية.	<input type="checkbox"/> مفاجئة.	<input type="checkbox"/> فردية.

لكل مشكلة طريقة في إدارتها؛ فقد نجد مشكلة نحتاج مواجهتها وإيجاد حل عاجل لها، بينما هناك مشكلات أخرى لا يمكن معالجتها معالجة نهائية، وإنما نضطر للتخفيف من حدتها، وقد نواجه في بعض الأحيان مشكلات لا يمكن حلها مطلقاً، أو حتى التخفيف منها، بل نضطر إلى التكيف معها، والتعامل إيجابياً لتقبلها.

لذا من المهم أن نتعرف على الإستراتيجيات والأساليب التي يمكن أن تعالج بها المشكلات.

استراتيجيات حل المشكلات



نشاط تطبيقي

- اذكر مسمى الاستراتيجية أمام ما يناسبها

التعريف	الاستراتيجية المناسبة
حل المشكلة ١٠٠٪	
التعايش مع المشكلة عندما لا يمكن حلها أو لا يوجد لها حل	
تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها	

- هات أمثلة من حياتك اليومية لكل استراتيجية من إستراتيجيات حل المشكلات:

استراتيجية التكيف	استراتيجية التخفيف	استراتيجية التخفيف

اساليب حل المشكلات

الأسلوب العلمي

تعريف

.....

.....

.....

الأسلوب التقليدي

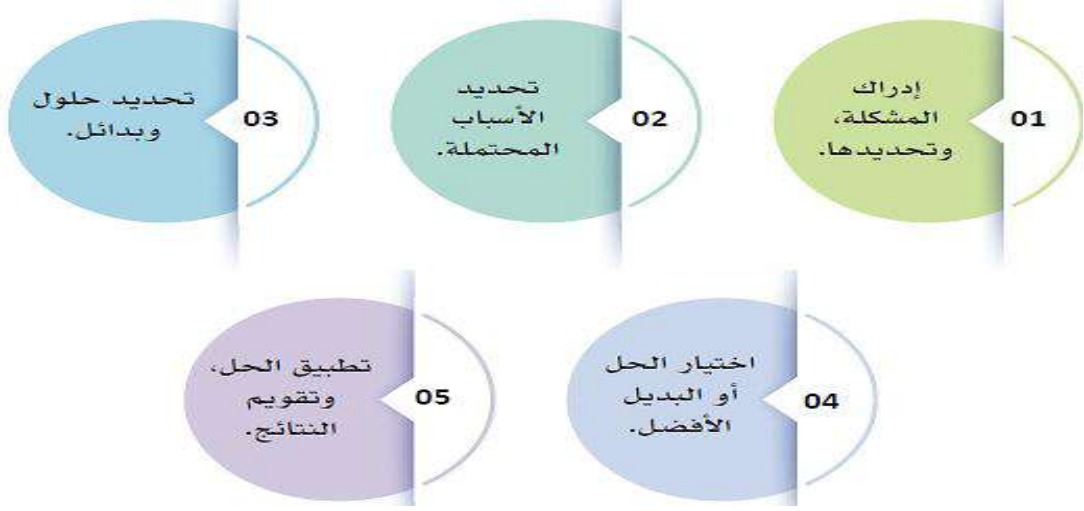
تعريف

.....

.....

.....

خطوات حل المشكلات بطريقة الأسلوب العلمي:



Homework

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

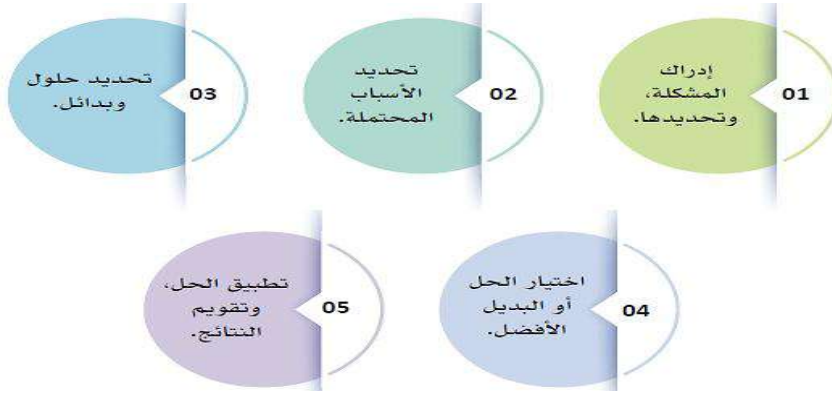
« الأسلوب التقليدي في حل المشكلات يعني الاعتماد على البيانات في مقابل الآراء ووجهات

() النظر.

() إستراتيجية التكيف تعني تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها تمامًا.

() الخطوة الثانية من خطوات حل المشكلة هي تحديد الحلول والبدائل.

الأسلوب العلمي في حل المشكلات يعني الاعتماد على البيانات في مقابل الآراء ووجهات النظر، ويعد احد النقاط الرئيسية لعملية حل المشكلات وتقوم هذه الخطوة على خطوات متتابعة مترابطة في التطبيق العلمي



نشاط تطبيقي

١. كيف يمكن الشعور بالمشكلة؟

.....

.....

٢. اذكر أهمية تحديد الأسباب المحتملة للمشكلة

.....

٣. مستعينا بالأسئلة والاجوبة في الجدول تعاون مع زملائك بتحديد الأسباب المتوقعة لمشكلة حوادث السيارات

السؤال	الإجابة	السبب المتوقع للمشكلة
هل يتقيد السائقون بالسرعة النظامية؟	لا يتقيد السائقون بالسرعة النظامية.	
هل يقود السيارات أشخاص لا يحملون رخصة قيادة؟	تعم هناك أشخاص لا يحملون رخصة قيادة يقومون بقيادة السيارات.	
هل يتقيد السائقون بوسائل السلامة (الإطارات، الكوابح، المساحات)؟	كثير من السائقين لا يتقيدون بوسائل السلامة في السيارات.	

٤. ما هي اهم قواعد أسلوب العصف الذهني في التفكير؟

.....

خطوات تنفيذ الحل (البديل الأمثل)



• علل/ في خطوة تنفيذ الحل من المهم تقييم البديل الذي اخترناه لحل المشكلة؟

.....

مهمه ادائية

يواجه الإنسان العديد من المواقف التي تتطلب منه أن يتخذ عدة قرارات؛ حيث يعد القرار جزءاً مهماً من حياة الإنسان المستقبلية، فمثلاً عند الرغبة بتحديد التخصص الجامعي، أو اختيار وظيفة للالتحاق بها يجب عليك أن تدرس وتبحث لتختار القرار المناسب، وهكذا في مختلف جوانب الحياة التي نعيشها، وهذا يتطلب منا البحث عن مجموعة من البدائل المتاحة، ومن ثم دراستها، والاختيار من بينها، وقد يتعلق القرار -أيضاً- في المنظمات والأعمال التي تواجهها العديد من الخيارات والمشكلات التي تتطلب اتخاذ قرار مناسب يتوافق مع أهداف المنظمة وسياساتها

مفهوم القرار

القرار بوصفه مصطلح إدارياً اختياراً بين عدة بدائل مطروحة بقصد تحقيق هدف أو عدة أهداف محددة.

• العلاقة بين المشكلة والقرار.

ترتبط المشكلة ارتباطاً كبيراً بالقرار

مراحل عملية القرار

اتخاذ القرار

.....

.....

.....

.....

صنع القرار

.....

.....

.....

.....

- من هم المسؤولين عن صنع القرارات
- من هم المسؤولين عن اتخاذ القرارات

أنواع القرارات

- قرارات تخص الفرد، وقرارات تخص المجموعة.
- قرارات عادية، وقرارات مصيرية.
- قرارات دورية، وقرارات طارئة.

ثانياً:
القرارات المتخذة في الحياة العامة

أولاً:
القرارات الإدارية

- لقرارات الإستراتيجية.
- القرارات التكتيكية.
- قرارات روتينية.

نشاط تطبيقي

بالتعاون مع زملائك في المجموعة اذكر مثالا على كل نوع من أنواع القرارات.

م	نوع القرار	المثال
1	تكتيكي	
2	روتيني	
3	مصيري	
4	عادي	
5	إستراتيجي	
6	دوري	
7	فردى	
8	طارئ	

Homework

حدد نوع القرار المناسب لكل حالة من الحالات الآتية:

م	الحالة	نوع القرار
1	اتخاذ إدارة التسويق قراراً بالتركيز على الإعلان في الصحف اليومية.	
2	ترقية عدد من موظفي إدارة المشتريات بالمنظمة.	
3	اتخاذ المنظمة قراراً بتوسيع نشاطها لأسواق دولية.	

المشروع الأول:

عنوان المشروع	أنواع المشكلات.
هدف المشروع	تعزيز مهارات البحث العلمي.
الفكرة	قدم عرضاً تقديمياً لمفهوم كل نوع من أنواع المشكلات.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع	خطوات حل المشكلة.
هدف المشروع	تطبيق الأسلوب العلمي لحل المشكلة.
الفكرة	استعرض بعض المشكلات في حياتك الشخصية أو المدرسية، ثم طبق عليها خطوات حل المشكلة باستخدام الأسلوب العلمي.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع	إستراتيجيات حل المشكلات.
هدف المشروع	تطبيق إستراتيجيات حل المشكلات.
الفكرة	ناقش مع زملائك الطلاب المشكلات التالية، وما هي الإستراتيجية المناسبة لحل المشكلة ولماذا؟ ثم قدم تقريراً بذلك: <ul style="list-style-type: none">« التأخر عن طابور الصباح.« الإسراف والتبذير في المناسبات الاجتماعية.« عدم الاهتمام بالمحافظة على الممتلكات العامة.« الاستخدام السيئ للتقنية الحديثة.

مفهوم السكرتارية والسكرتير

- ما الفرق بين مفهوم السكرتارية و السكرتير ؟

السكرتير	السكرتارية

- هل السكرتارية علم أم فن ؟

.....

.....

.....

اهمية السكرتارية

- 1 رفع الأعباء عن الرؤساء بأداء الأعمال المكتبية.
- 2 إمداد الرؤساء بالمعلومات والبيانات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.
- 3 تأمين كافة الاتصالات للجهات المعنية داخل المؤسسة وخارجها.
- 4 العمل على انسياب العمل المكتبي وتدفقه.

انواع السكرتارية

المقصود بها	الوظيفة - المثال
السكرتارية العامة	تنظيم الاتصالات الكتابية وحفظها واسترجاعها معالجة المكالمات الهاتفية
السكرتارية الخاصة	
السكرتارية المتخصصة	تحليل ودراسات معينة (النواحي الهندسية والطبية والقانونية)
السكرتارية التنفيذية	جهاز لتنظيم العمل الإداري في مكاتب المديرين والرؤساء

■ زُرْ سكرتيراً في إحدى المنظمات، وحدد نوع السكرتارية، والمهام التي يقوم بها، ثم قدم ما توصلت إليه في عرض تقديمي وأعرضه على زملائك.

مهمة ادائية

Homework

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

- () السكرتارية المتخصصة تتمثل في العاملين الذين يقدمون الخدمات المكتبية لرئيس معين.
- () من المهارات العملية للسكرتير هي التحصيل العلمي في مجال السكرتارية.
- () تسهل السكرتارية العمل على الرؤساء، وتساعدهم على أداء أعمالهم والقيام بمهام العمل المختلفة.

عند دخولك لإحدى الشركات لإجراء المقابلة الشخصية استقبلك سكرتير الشركة ورحب بك باسمك والابتسامة على وجهه، وعرفك بنفسه، وأبلغك بموعدك مع المدير من خلال ملاحظة كانت بيده، واتصل مباشرة بالمدير وأخذ السيرة الذاتية من أحد الأذراج، وقدمك للمدير حسب الموعد المحدد للمقابلة.

- ما انطباعك عن هذا السكرتير؟
- ما السمات الخلقية التي تحلى بها السكرتير؟
- ما أثر إتقان السكرتير لعمله على المنظمة؟

سمات السكرتير الناجح

للسكرتير الناجح العديد من الصفات والمهارات التي تكسبه ثقة رئيسه ومن حوله، ويمكن تقسيمها إلى:



الصفات الشخصية

تعريفها: هي مجموعة من الخصائص الفردية بعضها وراثياً وبعضها يكون مكتسب

- مثل لصفات شخصية لابد أن يتحل بها السكرتير.

١.
٢.

الصفات العلمية

تعريفها: هي شهادة وخبرات يتحصل عليها السكرتير ومن خلالها يكون ملم بالأسس العلمية وبالمهام التي تتعلق بالتخطيط والتنظيم لعمل السكرتارية

- مثل لصفات العلمية لابد أن يتحل بها السكرتير.

١.
٢.

الصفات العملية

تعريفها: هي مهارات تتعلق بالوظيفة تكسب السكرتير مهارات إنجاز العمل بأفضل ثورة ممكنة، والاستفادة من خبرات الآخرين والاطلاع على كل ما هو جديد.

- مثل لصفات العملية لابد أن يتحل بها السكرتير.

١.
٢.

مهام السكرتير

1. تحديد المواعيد واستقبال الزوار.

2. معالجة المكالمات الهاتفية.

3. معالجة البريد الصادر والوارد.

4. تحرير المكاتبات والخطابات.

نشاط تطبيقي

- علل: يحاول السكرتير حل المشكلات التي تواجه المراجعين والزوار دون الحاجة للمدير؟

.....

- علل: يترك السكرتير الماهر وقت بين مواعيد المدير؟

.....



اربط المهارات أو المهام في العمود (أ) بما يناسبها من العمود (ب):

م	(أ)	الإجابة	(ب)
1	ضبط النفس وعدم الانفعال.		مهارات عملية.
2	الإلمام باللوائح والأنظمة.		مهام السكرتير.
3	تلخيص المقالات وكتابة التقارير.		مهارات شخصية.
4	معالجة المكالمات الهاتفية.		مهارات علمية.

أهمية تنظيم المواعيد

يتولى السكرتير مهمة تحديد المواعيد للمراجعين والزوار الذين يرغبون في مقابلة المدير، كما يحل المشكلات الطارئة دون الحاجة لمقابلة المدير، كما يهتم السكرتير بتنظيم وقت المدير، وإعداد سجل خاص بمواعيد المدير، وعرضه عليه في بداية اليوم وذلك توفيراً لوقت المدير وجهده.

تعد مهمة تنظيم المواعيد من المهام الحساسة للسكرتير التي تتطلب مهارات متعددة، حيث إن معظم الزوار والمراجعين عادة ما يكون هدفهم مقابلة مدير المنظمة أو الإدارة لاعتقادهم بأنه هو الوحيد القادر على تحقيق مطالبهم أو الحاجة التي بسببها قاموا بمراجعة المنظمة.

• من أهم الجوانب التي تظهر أهمية تنظيم مواعيد المدير

١. ضمان التخطيط والتنظيم لأعمال مكتب المدير
٢. مساعدة المدير في التعامل مع المواقف المتعلقة بالزائرين
٣. إعطاء انطباع جيد عن المنظمة لدى الزائرين والمراجعين

أنواع المواعيد



نشاط تطبيقي

• ما المعلومات الضرورية التي يتضمنها سجل المواعيد

١. ٢. ٣.

• في كل مرحلة من مراحل تنظيم المواعيد اكتب مهارات (وظيفة) السكرتير في كل مرحلة:

المرحلة	مهارة السكرتير
قبل الموعد	
اثناء الموعد	
بعد الموعد	

طرق التعامل مع الزوار

١. ٢.

خطوات تنظيم الزيارات



تعليمات إجراء المكالمات الهاتفية

لأهمية إدارة الوقت للسكرتير الناجح عند معالجته للمكالمات الهاتفية؛ ولكي تكون المكالمات الهاتفية فعالة وجيدة ينبغي مراعاة التعليمات الآتية:

- تحديد الهدف من المكالمات، وتجهيز المعلومات المطلوبة للمكالمة.
- إذا كانت المكالمات ستُحوّل للمدير، يقوم السكرتير بإبلاغ مديره قبل الاتصال للتأكد من استعداده للمكالمة.
- الحرص على أن تكون بين يدي السكرتير مذكّرة لتدوين الاستفسارات والتوضيحات التي تحتاج إلى التدوين خلال إجراء المكالمات.
- توفير عدد من الأدلة الهاتفية وخاصة الداخلية للمنظمة، لتكون قريبة منه يمكنه الاستعانة بها بسرعة وسهولة عند إحالة المتصل لرقم آخر، أو الحاجة لتزويده برقم هاتف في المنظمة.
- في حال الرد يلقي السكرتير التحية، ويعرّف بنفسه وبمنظّمته.
- عرض مضمون الاتصال ومحتواه بهدوء ووضوح؛ حتى يفهم الطرف الآخر الغرض من الاتصال.

تعليمات الرد على المكالمات الهاتفية

- ليتمكّن السكرتير من إدارة المكالمات الهاتفية الواردة بمثالية وفعالية، هناك عدد من التعليمات التي يجب مراعاتها؛ منها:
- الإجابة المباشرة على المكالمات عند سماع جرس الهاتف، والتعريف بنفسه وبمنظّمته، والحرص على معرفة المتحدث في الجانب الآخر.
 - مراعاة الاختصار في التحية، والمجاملة وعدم المبالغة فيها.
 - الإصغاء للمتحدث، وعدم الانشغال عن المتصل بأعمال أخرى.
 - الحرص على الوقت المخصص للمكالمة.
 - عدم ترك المتصل على الانتظار لمدة طويلة.
 - عدم إعطاء المتصل معلومات سرّية عن المنظمة.

أهمية البريد للمنظمة

1. يُعدُّ قسم البريد نقطة الاتصال المهمة التي تربط المنظمة بالمنظمات الأخرى وجمهور المتعاملين معها؛ ولذلك فخدمة البريد الجيد تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع.
2. تعمل الخدمات البريدية الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى؛ مثل إعداد المكاتبات، وسرعة عمليات الحفظ، وإنهاء المعاملات داخل المنظمة، وخارجها.
3. في المنظمات التي تمارس نشاطها بواسطة البريد تُعدُّ المكاتبات وحركتها مهمة لها، ويكون البريد في هذه الحالة هو المعيار الحقيقي الذي يبيّن مدى نجاح المنظمة في أداء عملها جيداً.



ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

- ◀ إذا كانت المكالمات ستحوّل للمدير، يحول السكرتير المكالمات مباشرة. ()
- ◀ من المهارات في التعامل مع المواعيد الاعتذار لأصحاب المواعيد إذا طرأ للمدير أمر طارئ. ()
- ◀ استقبال الزائر هو أن يصطحب السكرتير الزائر إلى غرفة المدير ويقدمه له. ()

تأخذ المكاتبات الجزء الأكبر من الاتصالات الرسمية للمنظمة، وهي أهم الوسائل التي يعتمد عليها نظام الاتصال في المنظمة، وتكونها أحد الأنشطة الرئيسية في العمل المكتبي؛ سنتناول من خلال هذا الموضوع أهم أنواع المكاتبات التي يتعامل معها السكرتير.

• ما المقصود بالمكاتبات الإدارية:

مهارات مكاتبة المكاتبات الإدارية

03
○○○○

المراجعة والتصحيح: بمعنى اكتمال الرسالة بمراجعتها، والتأكد من خلوها من الأخطاء، وتحقيقها للغرض المطلوب منها.

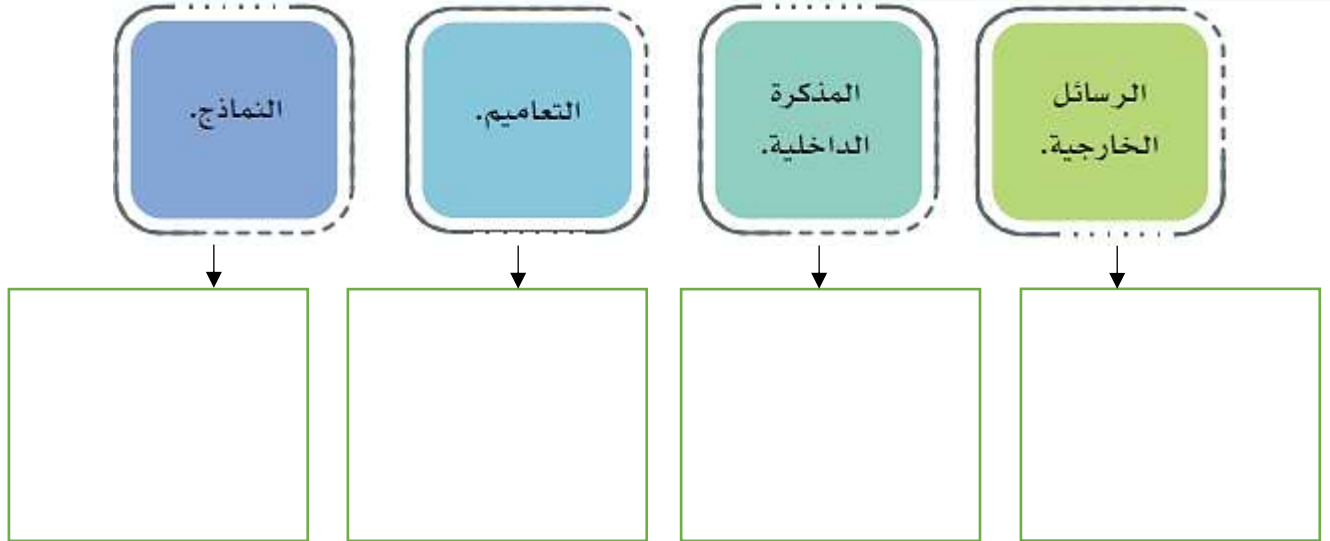
02
○○○○

الجوانب الشكلية: تلك الجوانب المتعلقة بشكل الرسالة التي تسهل قراءتها وفهمها؛ كنوع الخط المستخدم، ونوع الورق، وتنسيق الصفحة والهوامش، وعلامات الترقيم، وغير ذلك مما ينبغي العناية به؛ لما له من أثر لدى القارئ عن الرسالة والمرسل.

01
○○○○

حسن الخطاب: اختيار الكلمات اللطيفة، والتعبيرات الجميلة المهذبة بعيداً عن تعبيرات التهديد والقوة التي لا مسوغ لها، وتجنب المصادمة وإلقاء اللوم أو العتاب.

أنواع المكاتبات الإدارية



نشاط تطبيقي

١. علل: تحضي الرسائل الخارجية بالاهتمام من حيث الشكل والمضمون؟

٢. من مميزات المذكرات الداخلية.

٣. بالتعاون مع زملائك حدد النوع المناسب للمكاتبات لكل مهمة فيما يلي:

م	المكاتبات	نوعها
1	إبلاغ الموظفين بتعديل أوقات الدوام خلال شهر رمضان.	
2	إستمارة طلب إصدار رخصة قيادة.	
3	خطاب من مدير التعليم لمدير الشؤون الصحية.	
4	استفسار من مدير إدارة لرئيس قسم في نفس الإدارة.	

مهمة ادائية

زُر سكرتيراً لأحد المنظمات وتعرف على أبرز المهارات لكتابة المكاتبات الإدارية.

Homework

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

- ◀ من المهارات في كتابة المكاتبات إكمال الرسالة بمراجعتها، والتأكد من خلوها من الأخطاء، وتحققها للغرض المطلوب منها. ()
- ◀ يقصد بحسن الخطاب اختيار الكلمات اللطيفة والتعبيرات الجميلة المهذبة بعيداً عن تعبيرات التهديد والقوة التي لا مسوغ لها، وتجنب المصادمة وإلقاء اللوم أو العتاب. ()
- ◀ التعاميم تستخدم في تبادل المعلومات داخل المنظمة بين إداراتها وأقسامها، وتتميز بالاختصار، وذكر الموضوع مباشرة، وقلة تعبيرات المجاملة. ()

يُعد السكرتير المكاتبات ذات الطابع الرسمي والمهمة، ويحررها، ويتطلب هذا منه معرفة تامة بسياسات المنظمة وإجراءاتها. والخطاب الإداري الرسمي هو عرضٌ معلوماتي بمواصفات معينة يتسق مع الهدف من تلك الرسالة أو الخطاب.



مكونات الخطاب الإداري الرسمي

التقارير

يقصد بالتقرير: عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة يتضمن تحليل أو اقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل

مكونات التقرير

نهاية التقرير وتتضمن:

- التوصيات والاقتراحات.
- مراجع.
- ملاحق.

جسم التقرير ويحوي:

- عرض للمعلومات والبيانات.
- تحليل للمعلومات والبيانات.

مقدمة التقرير وتشمل:

- موضوع التقرير.
- هدف التقرير.
- الجهة كاتبة التقرير.
- ملخص التقرير.

نشاط تطبيقي

- عدد خطوات إعداد التقارير وكتابتها.

..... ١
..... ٢
..... ٣
..... ٤

- اذكر بعض المهارات الحديثة التي يتطلبها مختلف أنواع الوظائف ومنها السكرتير.

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

◀ من الأمثلة على تحية الافتتاح: "وتقبلوا خالص التقدير والاحترام"، و" تفضلوا بقبول وافر

() التقدير والاحترام".

() من مكونات التقرير الجسم، ومن مكوناته هدف التقرير.

◀ من تعريفات التقرير: عرض شفوي لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين، أو

() مشكلة معينة.

المشروع الأول:

عنوان المشروع

كُن سكرتيراً.

هدف المشروع

ممارسة أعمال السكرتير.

الفكرة

اطلب من مدير المدرسة بأن تقوم بمهام السكرتير في مدرستك، ثم اطلب التوجيهات وفرص التطوير التي تحتاجها.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع

مهارات السكرتير.

هدف المشروع

الاطلاع على نماذج عملية.

الفكرة

قم بزيارة ثلاث منظمات وقيم مهارات السكرتير (الشخصية- العلمية-العملية) ثم قدم تقريراً لمعلمك.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع

المكاتب الإدارية.

هدف المشروع

تطبيق المكاتب الإدارية.

الفكرة

اكتب نموذج لكل نوع من أنواع المكاتب الإدارية (الرسائل الخارجية - المذكرة الداخلية - التعاميم- النماذج) ثم عرضها أمام زملائك.

تمثل المشروعات الصغيرة أحد القطاعات الاقتصادية التي تستحوذ على اهتمام كبير من قبل الدولة؛ كونها تُشكل العصب الرئيسي للاقتصاد؛ وذلك لقدرتها على توفير فرص عمل، واستثمار الطاقات البشرية، وتشغيلها، ولما لها من دور بارز في دعم الأفكار والابتكار، وفي تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية، و التنمية الاجتماعية في الدولة، وفي هذه الفصل سنتعرف على مفهوم إدارة المشاريع الصغيرة، وأهميتها.



• ما المقصود بالمشروعات الصغيرة؟

أنواع المشاريع

صغيرة:

وهي التي لها مقر ثابت، واعتماد رسمي، ورأس مال شخصي، وعمالة محددة، بمنطقة محلية معينة.

صغيرة جدًا:

يتوفر لها مقر عمل ثابت، وأوراق رسمية، ورأس مال منخفض، وعمالة محدودة جدًا.

متناهية الصغر:

هي التي ليس لها مقر عمل ثابت في أغلب الأحوال، ويقوم بها فرد واحد هو صاحب المشروع، ورأس مال قليل، وغالبًا ما يكون لها أوراق رسمية، أو حد أدنى من التعاملات الرسمية.

أهمية المشروعات الصغيرة

للفرد



للمجتمع



١

٢

١

٢

Homework

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

- ◀ من أهمية المشروعات الصغيرة تقليل الاعتماد على الوظائف الحكومية. ()
- ◀ تبرز أهمية المشروعات الصغيرة للمجتمع في مقدرتها على إنتاج سلع جديدة، وخدمات بديلة عن المنتجات المصدرة. ()
- ◀ لا يوجد تنافس بين المشروعات الصغيرة والمشروعات الكبيرة. ()

المشروع هو مجموعة من الخطوات المتتابعة والمتسلسلة التي تحقق الهدف من هذا المشروع، وتبدأ هذه الخطوات من وجود فكرة ما، وتنتهي بالتقييم، مروراً بمجموعة من المراحل التي تتمثل في التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ. وتتمثل خطوات التأسيس لأي مشروع استثماري سواء كان كبير الحجم أم صغير الحجم فيما يأتي:

خطوات تأسيس المشاريع

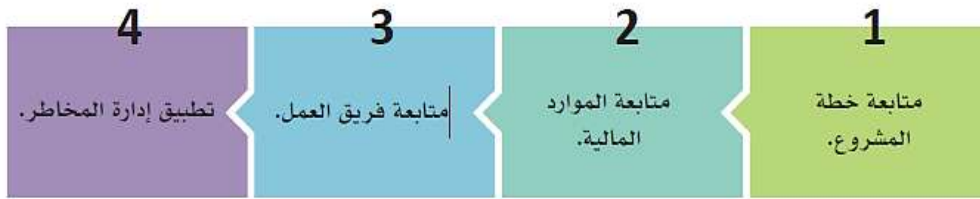


نموذج لإعداد خطة العمل (الخطوة الثالثة)

مخطط نموذج العمل				
الشركات الرئيسية	الأنشطة الرئيسية	القيم المقترحة	العلاقات مع العملاء	شرائح العملاء
	الموارد الرئيسية		القنوات	
هيكل التكاليف		مصادر الإيرادات		

مراحل تنفيذ المشروع

الخطوة الرابعة: هي تنفيذ المشروع فهذه الخطوة تمر بمراحل أربعة:



نشاط تطبيقي

- الخطوة الخامسة المتابعة والتقييم فما المقصود بالمتابعة والتقييم؟

المتابعة:

.....

.....

التقييم:

.....

.....

■ اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- الخطوة الأولى من خطوات تأسيس المشروع هي:
 - أ. إعداد خطة العمل.
 - ب. البحث عن الفرص الاستثمارية.
 - ج. التقييم.
- متابعة المدخلات والعمليات التي تمت خلال تنفيذ أنشطة المشروع تعد من مؤشرات:
 - أ. الأداء.
 - ب. النتائج.
 - ج. المدخلات.
- التأكد من دقة تنفيذ ميزانية المشروع، وإنها تُصرف على المستلزمات المخصصة، مع معالجة المصروفات غير المخطط لها، تكون في مرحلة متابعة:
 - أ. المخاطر.
 - ب. الموارد المالية.
 - ج. التنفيذ.



- حسب معرفتك ما المقصود بالتسويق؟

.....

.....

أهداف التسويق

- 1 تحديد العملاء المستهدفين وخصائصهم.
- 2 دراسة سلوكيات العملاء المستهدفين وخصائصهم.
- 3 التعرف على احتياجات العملاء المستهدفين ورغباتهم.
- 4 التسعير المدروس للسلع أو الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- 5 تحديد أساليب البيع المناسبة.
- 6 قياس مستوى رضا العميل، واستقطاب عملاء جدد.



عناصر التسويق

عناصر الترويج

	وهو الإعلان التجاري من خلال وسائل الإعلام، أو إعلانات الطرق، أو من خلال شبكة الإنترنت.	1. الإعلان.
	أي الاتصال الشخصي بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب.	2. البيع الشخصي.
	وهي وسيلة مجانية لتقديم السلع والخدمات للجمهور بواسطة جهات تابعة للمنظمة كإدارة العلاقات العامة.	3. الدعاية والنشر.
	تنشيط المبيعات بوسائل متعددة ومختلفة مثل: منح الهدايا المجانية والعينات التجريبية والتخفيضات.	4. تنشيط المبيعات.
	استخدام وسائل تتجاوز سلبية قنوات التوزيع التقليدية، وتسهم في توليد الأفكار ومنتجات جديدة.	5. التسويق المباشر.

نشاط تطبيقي

- ما هي أقسام التوزيع مع تمثيل لكل قسم.

.....

.....

مفهوم التسويق الالكتروني

المقصود به: هو التسويق لسعة محددة أو خدمة معينة باستخدام الشبكة العنكبوتية

نشاط تطبيقي

1. بما يتميز التسويق الالكتروني؟

.....

.....

.....

2. مثل لأشكال التسويق الالكتروني.

..... 1

..... 2

..... 3

اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

• من مميزات التسويق الإلكتروني أنه:

- أ. مرتبط بحدود جغرافية،
وبوقت معين.
ب. غير مرتبط بحدود جغرافية،
ومرتبط بوقت معين.
ج. غير مرتبط بحدود جغرافية،
ولا وقت معين.

• مجموعة الأنشطة التي يقوم بها البائع لإيصال معلومات عن منتجاته إلى فئات معينة من المستهدفين لإقناعهم بشرائها هو عنصر:

- أ. الترويج.
ب. التوزيع.
ج. التسعير.

• الاتصال بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب بغرض تعريفه وإقناعه بالشراء هو:

- أ. تنشيط المبيعات.
ب. البيع الشخصي.
ج. الإعلان.

يتضمن الجدول التالي قائمة منتجات، صنفاها من حيث كونها سلعة أو خدمة.

م	المنتج	سلعة	خدمة
1	التشخيص الطبي		
2	الكتب والمجلات		
3	التعاملات البنكية		
4	الأجهزة الذكية		
5	المواد الاستهلاكية		
6	التعليم الخاص		



إدارة الموارد البشرية من أهم أسس النجاح في المشروعات الصغيرة؛ حيث تؤدي دوراً مهماً في بقاء المشروعات الصغيرة وتطورها، ونموها؛ إذ لا يكفي توفر فكرة إبداعية ورأس مال للاستثمار، بل يبقى دور الموارد البشرية وكفاءتها العامل الحاسم في نجاح المشروع. وسنتعرف من خلال هذا الموضوع على إدارة الموارد البشرية، والدور الفاعل لها.

مفهوم إدارة الموارد البشرية

هي وظيفة تعنى باختيار الموظفين الأكفاء للعمل في المشروع، كما تهتم بالحفاظ على الموظفين الموجودين من خلال وضع البرامج والأنظمة التي تنظم العلاقة بين المدير أو صاحب المشروع والموظفين، وتستهدف الحصول على أفضل أداء.

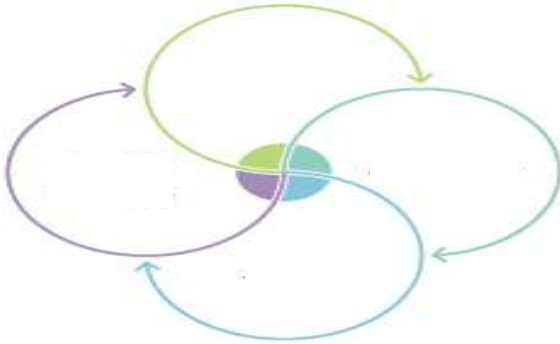
أهمية إدارة الموارد البشرية



ما هو دور إدارة الموارد البشرية في المشروع

نشاط تطبيقي

- أملئ المخطط



ابحث في مدرستك عن يقوم بدور إدارة الموارد البشرية، وناقشه عن أبرز المهام التي يقوم بها، وقدم تقريراً بذلك.

مهمة ادائية

Homework

اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- تؤدي الموارد البشرية دوراً كبيراً في تحقيق أهداف المنظمة من خلال مجموعة من الوظائف:
 - الداخلية.
 - الخارجية.
 - الداخلية والخارجية.
- من أهداف إدارة الموارد البشرية:
 - صنع المنتجات.
 - توفير الموارد المالية.
 - الاستقطاب والتعيين.
- تخطيط عمليات التدريب وتنفيذها، وتنمية أداء فريق العمل وتطويره من ركائز إدارة الموارد البشرية وتمثل في:
 - تطوير أداء فريق العمل.
 - تكوين فريق عمل المشروع.
 - متابعة فريق المشروع.



نجاح أي مشروع يتوقف على وجود أهداف رئيسة يسعى إلى تحقيقها، ويقاس هذا النجاح بمدى تحقيق تلك الأهداف، وتعد الأهداف المالية هي التطبيق الفعلي للأهداف الخاصة بإدارة عمليات المشروع، فإذا أراد صاحب المشروع الصغير أن يكون ناجحًا؛ فعليه أن يعرف كيف يكون مديرًا ماليًا جيدًا؟

وستتعرف من خلال هذا الموضوع على الإدارة المالية، وأهدافها، ودورها في المشروعات.

مفهوم الإدارة المالية في المشروع

هي الإدارة التي تُعد البيانات المالية وتستخدمها لتحديد وضع المشروع المالي وتتضمن حفظ القيود المالية وإعداد البيانات والخطط المالية لإنجاح المشروع الصغير.

اهداف الإدارة المالية في المشروع

1. تحقيق الربحية لصاحب المشروع.

2.

أهمية الإدارة المالية في المشروع

نشاط تطبيقي

• علل: تعتبر الإدارة المالية من أهم أدوات التنظيمية في المشروع الصغير؟

مراحل تقدير الاحتياجات المالية للمشروع

تقدير الاحتياجات المالية للمشروع:

تختلف الاحتياجات المالية في المشروعات وفقًا لمراحل هذه المشروعات ودورة حياتها؛ حيث إن لكل مرحلة احتياجاتها الخاصة التي تختلف عن سابقتها، وتتكوّن مراحل تقدير الاحتياجات المالية في المشروع الصغير من المراحل الآتية:



اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

• تبدأ المشروعات الصغيرة بقدرات مالية وتمويلية:

أ. منخفضة. ب. مرتفعة. ج. متوسطة.

• تظهر التدفقات المالية على شكل إيرادات وأرباح من خلال بيع منتجات المشروع، بالإضافة إلى بعض المصروفات التشغيلية، وهذا في مرحلة:

أ. التطوير. ب. التأسيس. ج. التنفيذ.

• من مصادر التمويل الداخلية:

أ. الائتمان. ب. الضمان التجاري. ج. المدخرات.



إن وظيفة الإنتاج قديمة قدم الإنسان، بدأها بمفرده، ووسّعها مع أسرته، وطوّرها بالاشتراك مع أفراد المجتمع في محيطه، وبعد ذلك تبنّتها المؤسسات الاقتصادية ودعمتها الحكومات بالبرامج الاقتصادية والتنموية، حتى أصبحت وظيفة اقتصادية واجتماعية تعمل على إنتاج السلع المادية وتقديم الخدمات؛ بهدف الرقي والرفاهية للمجتمع.

مفهوم إدارة الإنتاج

تحويل المدخلات من الموارد الأساسية والمادية إلى مخرجات يرغبها المستهلكون ويطلبونها في شكل سلع أو خدمات.

أهداف إدارة الإنتاج

١.
٢.
٣.

مهام إدارة الإنتاج

1. تحديد مواقع العمل.
2. مزج عناصر الإنتاج (العمل، المواد، الآلات، تصميم العمليات).
3. تخطيط الإنتاج، وتصميم العمليات.
4. الرقابة على الإنتاج.
5. تحديد أنظمة المناولة، والتخزين في الوحدة الإنتاجية.

عناصر الإنتاج



المدخلات

العمليات

المخرجات

1. نظام الإنتاج المستمر:

حيث يخضع الإنتاج بحسب هذا النظام للنمطية في طريقة التشغيل واستخدام المواد الخام، والمنتجات المطلوبة بالسوق، وينعكس على طريقة ترتيب الآلات طبقاً لتتابع عمليات التشغيل والإنتاج.

2. نظام الإنتاج بالطلب:

يختص هذا النوع في نظم الإنتاج بتصنيع المنتجات حسب رغبات العملاء التي اتضحت قبل البدء في الإنتاج، وكل منتج يعد عملية إنتاجية منفصلة، وتكون مواصفاته خاضعة للعميل.

3. نظام الإنتاج المتغير:

هذا النظام يقوم على إدخال تعديلات على المنتجات بالاستفادة من تغيرات السوق، واحتياجات العملاء، واعتماد نظام الإنتاج النمطي في بعض مراحل الإنتاج، مع إدخال طرق تشغيل جديدة لأجزاء معينة؛ ليعتمد في مراحل أخرى على نظام الإنتاج المتغير.

نشاط تطبيقي

• مثل لكل نوع من أنواع نظم الإنتاج الرئيسية في المشروعات الصغيرة، مع توضيح مزايا كل نظام على الجدول الآتي:

المزايا	المثال	الإنتاج
		نظام الإنتاج المستمر
		نظام الإنتاج بالطلب
		نظام الإنتاج المتغير

Homework

اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- إدارة الإنتاج هي مجموعة الأنشطة المتعلقة بإنتاج:
 - أ. السلع.
 - ب. الخدمات.
 - ج. السلع والخدمات.
- عنصر الإنتاج الذي يظهر في صورة منتجات، أو خدمات هو:
 - أ. المدخلات.
 - ب. العمليات.
 - ج. المخرجات.
- يختص بتصنيع المنتجات حسب رغبات العملاء التي اتضحت قبل البدء في الإنتاج، ويسمى هذا النظام بالإنتاج:
 - أ. المتغير.
 - ب. المستمر.
 - ج. بالطلب.

المشروع الأول:

عنوان المشروع

رائد المستقبل.

هدف المشروع

تطبيق دراسة الجدوى.

الفكرة

اشترك مع زملائك في تقديم فكرة مشروع صغير، ثم قم بدراسة جدوى المشروع.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع

نموذج العمل.

هدف المشروع

تطبيق نموذج العمل.

الفكرة

حدد أحد المشاريع التجارية ثم قم ببناء نموذج العمل على هذا المشروع.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع

إدارة المشروعات الصغيرة.

هدف المشروع

تطبيق مهارة إدارة المشروعات الصغيرة.

الفكرة

فكر في أحد المشاريع التجارية الذي قد يكون مشروعك المستقبلي، ثم ضع خططك للمهام التالية:

- « المزيج التسويقي.
- « المهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية.
- « تقدير الاحتياجات المالية.
- « تحديد عناصر إدارة الإنتاج.



وزارة التعليم
Ministry of Education

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض

مكتب تعليم الملز

الثانوية الرابعة والسبعون

ملف انجاز مقرر المهارات الإدارية

المسار العام - المجال الاختياري

الفصل الدراسي الثاني



اسم الطالبة:

الصف الثالث ثانوي /

إعداد المعلمة:



مديرة المدرسة:

أ/ ريم الصقيهي

المشرفة التربوية:

أ/ آمال العنزي



١٤٤٥هـ - ٢٠٢٣م

بطاقة الإنجاز

الفصول				الدرجة	المعيار
التاسع	الثامن	السابع	السادس		
				١	التنظيم والنظافة
				٤	حل الأنشطة
				١	الواجبات
				١	الالتزام بالوقت
				٢	مراجعة الفصل
				١	كتابة اليوم والتاريخ
				١٠	المجموع
					الملاحظات



قائمة المحتويات:

الميثاق.....	٧
الفصل السادس.....	٨
مهارة الاتصال.....	٨
الموضوع: الاتصال (المفهوم، الأهمية).....	٩
الموضوع: عناصر الاتصال.....	١٠
الموضوع: الاتصال (الأهداف، الأنواع).....	١١
الموضوع: الاتصال (المبادئ، المعوقات).....	١٢
واجبات الفصل السادس مهارة الاتصال.....	١٣
مراجعة الفصل السادس مهارة الاتصال.....	١٥
الفصل السابع.....	١٦
مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار.....	١٦
الموضوع: المشكلة (المفهوم، والأنواع).....	١٧
الموضوع: المشكلة (المفهوم، والأنواع).....	١٨
الموضوع: استراتيجيات حل المشكلات وأساليبها.....	١٩
الموضوع: خطوات حل المشكلات.....	٢٠
الموضوع: اتخاذ القرار (المفهوم، الأنواع).....	٢١
واجبات الفصل السابع مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار.....	٢٢
مراجعة الفصل السابع مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار.....	٢٥
الفصل الثامن.....	٢٦
مهارة السكرتارية.....	٢٦
الموضوع: السكرتارية (المفهوم، والأهمية).....	٢٧
الموضوع: السكرتارية (الصفات والمهام).....	٢٨
الموضوع: الاتصالات الإدارية.....	٢٩
الموضوع: تحرير المكاتبات الإدارية.....	٣٠
الموضوع: إعداد المكاتبات الإدارية.....	٣١
واجبات الفصل الثامن مهارة السكرتارية.....	٣٢
مراجعة الفصل الثامن مهارة السكرتارية.....	٣٥
الفصل التاسع.....	٣٦
مهارة إدارة المشروعات الصغيرة.....	٣٦
الموضوع: المشروعات الصغيرة (المفهوم والأهمية).....	٣٧



الموضوع: خطوات تأسيس المشروع الصغير.....	٣٨
الموضوع: إدارة التسويق للمشروع.....	٣٩
الموضوع: إدارة الموارد البشرية للمشروع.....	٤٠
الموضوع: إدارة الموارد المالية للمشروع.....	٤١
الموضوع: إدارة الإنتاج للمشروع.....	٤٢
واجبات الفصل التاسع مهارة إدارة المشروعات الصغيرة.....	٤٣
مراجعة الفصل التاسع مهارة إدارة المشروعات الصغيرة.....	٤٧
عناوين العروض التقديمية المقترحة:.....	٤٨
معايير تقييم العروض التقديمية:.....	٤٨
ملاحظات مهمة للعروض التقديمية:.....	٤٩
التطبيقات والمواقع المفيدة:.....	٥٠
شكر وتقدير.....	٥١
مساحة لك:.....	٥٢





الميثاق

أتعهد أنا الطالبة بالالتزام بالقوانين الصفية التالية:
الحضور والانصراف:

١. الالتزام بوقت الحصة وعدم التأخير إلا بعذر خطي مقبول من قبل مديرة المدرسة وللمعلمة الحق في حال عدم وجود عذر بخضم نصف درجة من درجات الحضور والانصراف.
٢. الانصراف بعد سماح المعلمة بذلك وعدم الخروج من الفصل دون بطاقة الاستئذان.

أثناء الحصة:

١. عدم الحديث الجانبي.
٢. رفع اليد عند المداخلة وطلب التوضيح وعند المشاركة.
٣. عدم مضغ العلكة أو الأكل.
٤. احترام زميلة وعدم مشاركتها اجابتها.

الأدوات والكتب:

١. احضار الملف الخاصة بالمادة وفي حال نسيانها يحق للمعلمة خصم نصف درجة من درجات ملف الإنجاز.
٢. الحرص على نظافة الملف.
٣. الحرص على احضار الملف في موعد التصحيح وذلك بعد نهاية كل فصل.

المشروع:

١. المشاركة في تنفيذ المشروع.
٢. التعاون مع طالبات الفصل في تنفيذ المشروع.

الاختبارات:

١. الالتزام بموعد الاختبار المحدد حيث سيكون نهاية كل فصل اختبار فترتي من ١٠ درجات.
 ٢. في حال الغياب لن يتم إعادة الاختبار إلا بعد قبول العذر والتوقيع عليه من قبل إدارة المدرسة وسيكون وقت الإعادة للاختبار في الأسبوع العاشر وسيكون المحتوى في كامل المقرر.
- في حال الإخلال بأي من القوانين السابقة فأنا أتحمل كافة العقوبات المترتبة على ذلك وعلى ذلك أوقع.**

اسم الطالبة: التوقيع:

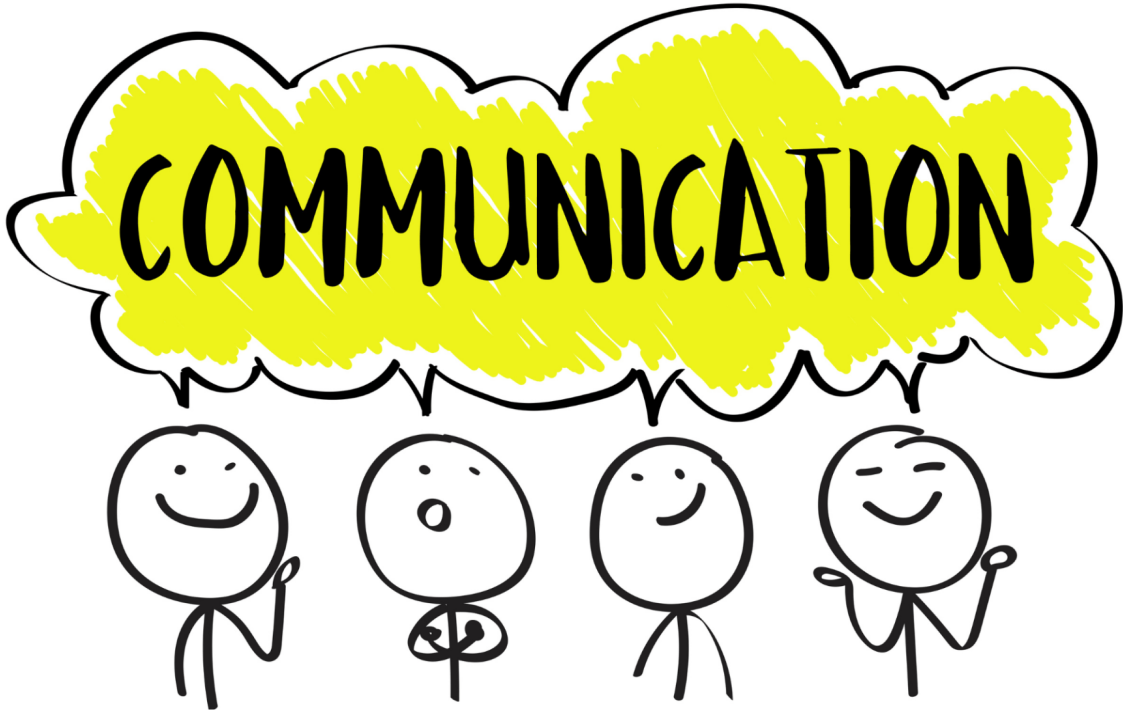
توزيع الدرجات:

الواجبات	ملف الإنجاز	مهارات الاتصال	مهارة إدارة الوقت	المهارات الرقمية	مهارات تقديم العروض	مهارة القيادة والمسؤولية	الاختبار الفترتي	الاختبار النهائي	المجموع
١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	٢٠	١٠٠

الفصل السادس مهارة الاتصال

مواضيع الفصل:

١. الاتصال (المفهوم والأهمية).
٢. عناصر الاتصال.
٣. الاتصال (الأهداف، الأنواع).
٤. الاتصال (المبادئ، المعوقات).



الفصل السادس: مهارة الاتصال

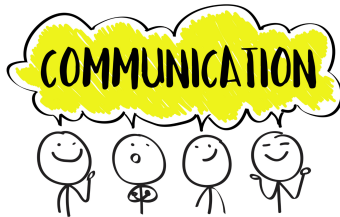
الموضوع: الاتصال (المفهوم، الأهمية)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: KWL "جدول التعلم" نوع النشاط: فردي زمن النشاط: ثلاثة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة مهارة الاتصال.

ماذا أعرف؟ (K) What I know?	ماذا أريد أن أعرف؟ (W) What I want to know?	ماذا تعلمت؟ (L) What I learn?



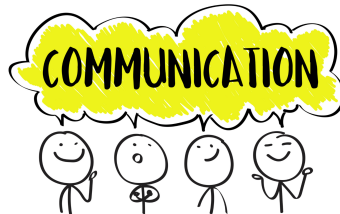
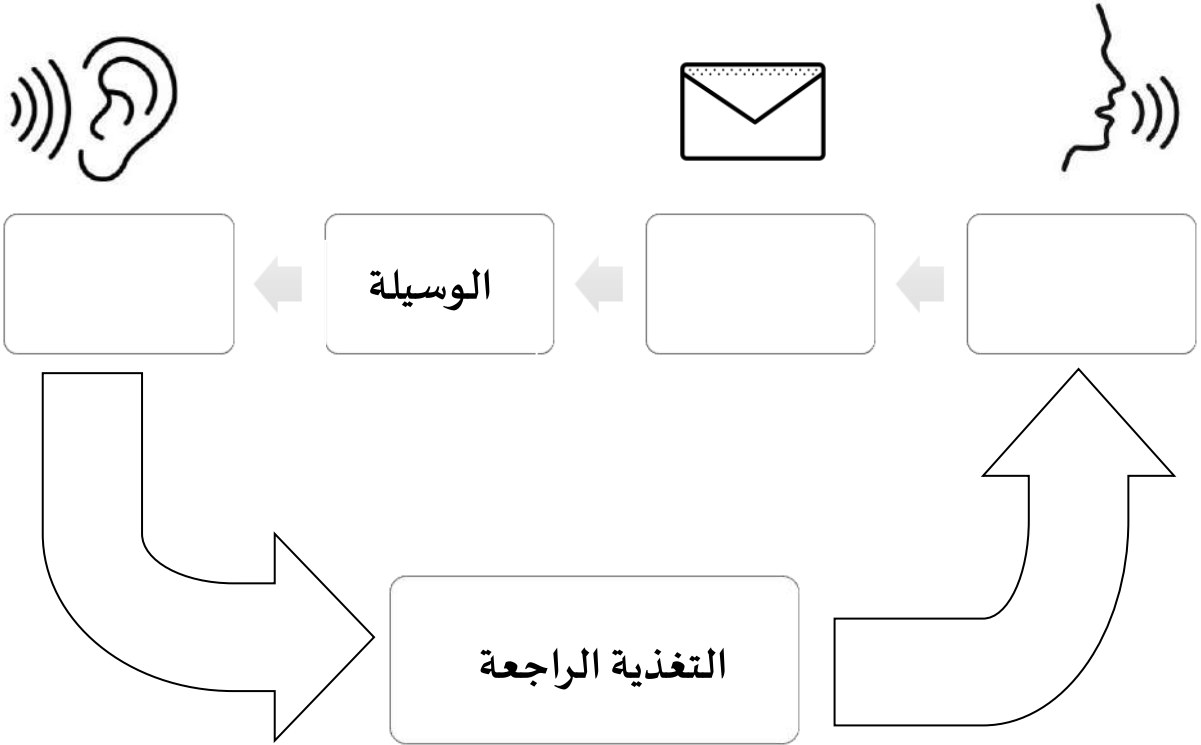
الفصل السادس: مهارة الاتصال

الموضوع: عناصر الاتصال

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: الدقيقة الواحدة وقراءة الصور نوع النشاط: فردي زمن النشاط: دقيقة واحدة
الهدف من النشاط: معرفة عناصر الاتصال.

أكملي الشكل التالي:



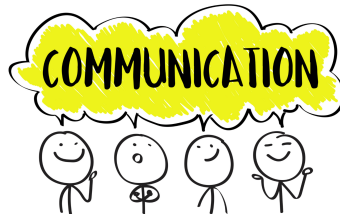
الفصل السادس: مهارة الاتصال
الموضوع: الاتصال (الأهداف، الأنواع)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: العصف الذهني نوع النشاط: جماعي زمن النشاط: خمس دقائق
الهدف من النشاط: معرفة أهداف الاتصال الإداري.

أهداف الاتصال الإداري:

١.
٢.
٣.
٤.
٥.
٦.
٧.



الفصل السادس: مهارة الاتصال

الموضوع: الاتصال (المبادئ، المعوقات)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

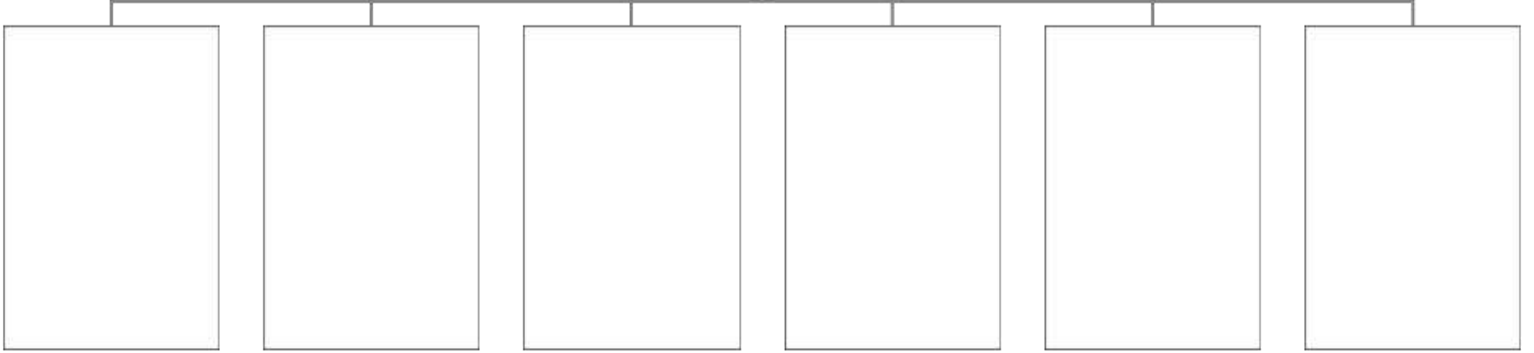
الاستراتيجية: خريطة المفاهيم نوع النشاط: فردي زمن النشاط: ثلاثة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة معوقات الاتصال.

املئي خريطة المفاهيم التالية:



معوقات الاتصال





واجبات الفصل السادس مهارة الاتصال

س١: قومي بصياغة مفهومًا للاتصال ؟

.....

س٢: عددي الخصائص الأساسية لمفهوم الاتصال؟

.....

.....

س٣: اعطي أهمية للاتصال في ٤ نقاط؟

١.

٢.

٣.

٤.

س٥: قارني بين عناصر الاتصال من حيث التعريف:

العنصر	التعريف
الوسيلة	
التغذية الراجعة	

س٦: أذكرني ٢ لكلًا مما يلي:

ب. الأهداف الشخصية للاتصال:

١.

٢.

أ. الأهداف الاجتماعية للاتصال:

١.

٢.




Homework

س٧: عددي أنواع الاتصال مع ذكر مثال لكل نوع:

المثال	أنواع الاتصال
	١.
	٢.
	٣.
	٤.
	٥.
	٦.
	٧.

س٨: عددي مبادئ الاتصال؟

إعداد خريطة ذهنية بجهاز الحاسب الآلي أو تطبيقات الجهاز المحمول تلخص فصل مهارة الاتصال	تقييم المهارات الرقمية (فردية)
 يتم رفع نسخة منها عبر Padlet مع كتابة الاسم الثلاثي في خانة الموضوع ورقم الفصل حائط Padlet المخصص لتصاميمكم الرقمية	



آية وحكمة

"وَهْدُوا إِلَى الطَّيِّبِ مِنَ الْقَوْلِ"

لا تحبس الكلام الطيب في قلبك أبداً ابتسم امتدح واشكر وقل خيراً للجميع، الكلام الطيب خير وهداية .





مراجعة الفصل السادس مهارة الاتصال

س: اختاري الإجابة الصحيحة:

أ. يتحقق نظام الاتصال في جمع البيانات والمعلومات التي تساعد في التنبؤ بالمستقبل من خلال			
١. التخطيط	٢. التوجيه	٣. التنظيم	٤. الرقابة
ب. يتحقق نظام الاتصال في تقسيم العمل وتوزيعه وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات من خلال:			
١. التخطيط	٢. التوجيه	٣. التنظيم	٤. الرقابة
ج. يتحقق نظام الاتصال في التأثير على الآخرين وترغيبهم في العمل للوصول إلى الأهداف من خلال:			
١. التخطيط	٢. التوجيه	٣. التنظيم	٤. الرقابة
د. يتحقق نظام الاتصال في عملية متابعة العاملين وتقييمهم، ومشاهدة نشاطاتهم وملاحظتها من خلال:			
١. التخطيط	٢. التوجيه	٣. التنظيم	٤. الرقابة
هـ. هو المصدر والقائم بالاتصال ويعد الطرف الأول في العملية الاتصالية:			
١. المرسل	٢. الرسالة	٣. التغذية الراجعة	٤. المستقبل
و. الفكرة أو المعلومة بعد صياغتها في لغة مفهومة للمرسل إليه:			
١. المرسل	٢. الرسالة	٣. الوسيلة	٤. المستقبل
ز. الأداة التي تستخدم لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل:			
١. المرسل	٢. التغذية الراجعة	٣. الوسيلة	٤. المستقبل
ح. هو من يستقبل الرسالة ويفك رموزها:			
١. المرسل	٢. الرسالة	٣. الوسيلة	٤. المستقبل
ط. الاستجابة المتبادلة بين المرسل والمستقبل للرسالة:			
١. المرسل	٢. التغذية الراجعة	٣. الوسيلة	٤. المستقبل
ي. الاتصال من المرؤوس إلى الرئيس كالاتصال من المعلم إلى المدير:			
١. تصاعدي	٢. تنازلي	٣. أفقي	٤. غير رسمي
ك. الاتصال من الرئيس إلى المرؤوس كالاتصال من المدير إلى المعلم:			
١. المرسل	٢. التغذية الراجعة	٣. الوسيلة	٤. المستقبل
ل. يحدث الاتصال وفق أقصر الطرق المناسبة ودون الحاجة إلى تعقيد العملية الإجرائية للاتصال:			
١. الانسيابية	٢. الاعداد الجيد	٣. الوضوح والبيان	٤. التوقيت المناسب
م. يحتاج لدراسات تحليلية للبيانات والمعلومات لبلورة الفكرة الأساسية لعملية الاتصال حتى تصل وصولاً جيداً للمستقبل لتحديد:			
١. الوقت	٢. التشويش	٣. موضوع الاتصال	٤. العوامل التنظيمية
ن. نقص المعلومة وعدم كفاية الوقت من الأمثلة على :			
١. التشويش	٢. العوامل النفسية	٣. العوامل الاجتماعية	٤. لغة الاتصال

الفصل السابع

مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

مواضيع الفصل:

١. المشكلة (المفهوم والأنواع).
٢. استراتيجيات حل المشكلات وأساليبها.
٣. خطوات حل المشكلات.
٤. اتخاذ القرار (المفهوم، الأنواع).



الفصل السابع: مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الموضوع: المشكلة (المفهوم، والأنواع)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: KWL "جدول التعلم" نوع النشاط: فردي زمن النشاط: ثلاثة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة مفهوم المشكلة.

ماذا أعرف؟ (K) What I know?	ماذا أريد أن أعرف؟ (W) What I want to know?	ماذا تعلمت؟ (L) What I learn?



الفصل السابع: مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الموضوع: المشكلة (المفهوم، والأنواع)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: خريطة المفاهيم نوع النشاط: فردي زمن النشاط: خمسة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة أنواع المشكلات.

أملئي خريطة المفاهيم التالية:

أنواع المشكلات



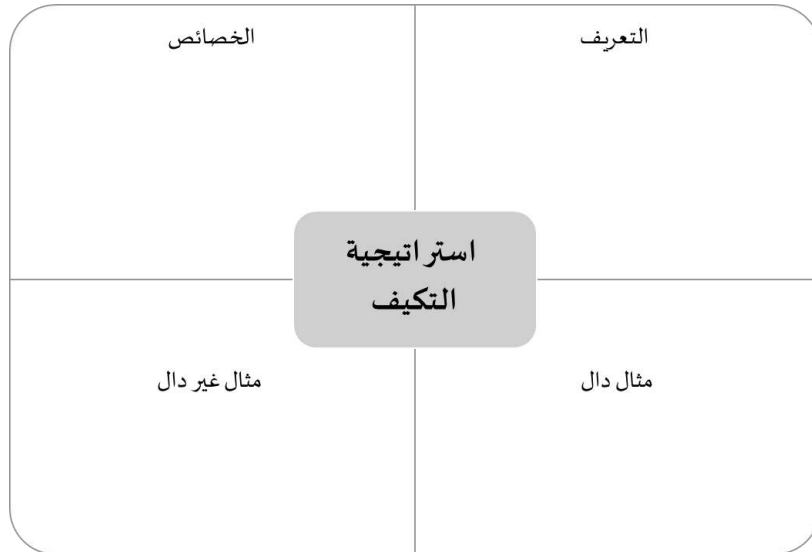
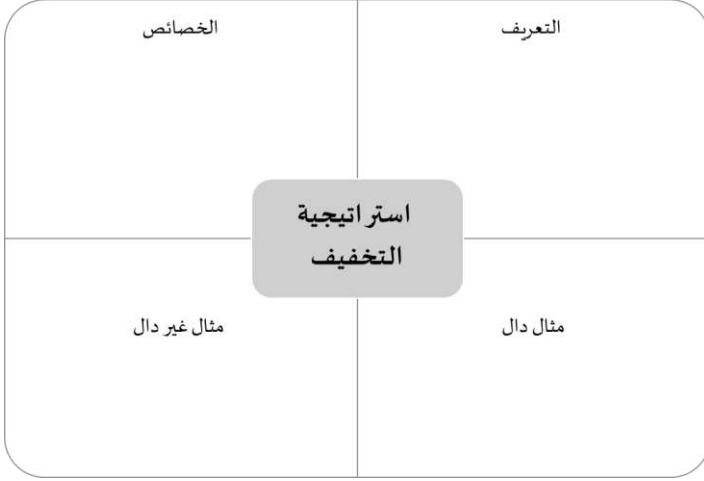
الفصل السابع: مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الموضوع: استراتيجيات حل المشكلات وأساليبها

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: نموذج فراير نوع النشاط: فردي زمن النشاط: ستة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة استراتيجيات حل المشكلات.



الفصل السابع: مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الموضوع: خطوات حل المشكلات

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: التعلم بالاقتران نوع النشاط: جماعي زمن النشاط: ثلاثة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة خطوات حل المشكلات.

رتبي مع زميلتك خطوات حل المشكلة:

الخطوة	الترتيب
اختيار البديل أو الحل الأفضل	
تحديد الحلول والبدايل	
تحديد الأسباب المحتملة	
تطبيق الحل وتقييم النتائج	
إدراك المشكلة وتحديدها	



الفصل السابع: مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الموضوع: اتخاذ القرار (المفهوم، الأنواع)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: التعلم باللعب نوع النشاط: جماعي زمن النشاط: خمسة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة مفهوم اتخاذ القرار.

أمامك شبكة كلمات أبحثي عن كلمات تساعدك على استنتاج مفهوم اتخاذ القرار، ثم قومي بكتابته أسفل الشبكة.

م	ظ	إ	ب	ة	أ	ق	ف	ف	ا
ط	ف	ى	د	ق	ي	ب	ا	إ	ل
ر	ض	ع	ع	ق	ص	د	ي	ا	ا
و	ظ	ج	ح	د	ه	د	م	ن	خ
ح	ط	ت	ه	أ	ة	ي	ح	ج	ت
ة	ي	م	ذ	د	ت	م	د	ظ	ي
ث	أ	ع	ت	و	ف	ظ	د	ح	ا
آ	و	ل	ص	ذ	م	ع	ة	ش	ر
ل	ظ	ة	ب	د	ا	ئ	ل	ى	آ
آ	م	ج	م	و	ع	ة	ا	ث	و

.....
.....





واجبات الفصل السابع مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

س١: أذكر خصائص المشكلات ؟

١. ٢. ٣. ٤.

س٢: عللي لماذا تعد المشكلة فرصة ثمينة؟

.....
.....
.....
.....

س٣: حددي نوع أو أكثر لكل مشكلة من المشكلات التالية:

نوعها	المشكلة
	ازدحام الطرق
	أزمة كوفيد١٩
	خسارة سوق الأسهم
	حدوث عطل في محرك السيارة الجديدة
	تأخر الطالبات في الصباح

س٤: اذكر عوامل تحديد أساليب حل المشكلة؟

١. ٢. ٣.

س٥: عددي أساليب حل المشكلات؟

١. ٢.

س٦: كيف يمكنك الشعور بالمشكلة؟

١. ٢. ٣.

س٧: ماذا نعمل لنتمكن من تحديد المشكلة؟

.....



س٨: بيني قواعد العصف الذهني؟

١.
٢.
٣.
٤.

س٩: عددي خطوات اختيار البديل الأفضل؟

١.
٢.
٣.

س١٠: كيف يتم تقويم البدائل والاختيار بينهم؟

.....

س١١: بيني خطوات تنفيذ الحل؟

١.
٢.
٣.
٤.

س١٢: متى يمكننا القول بأن جميع خطوات حل المشكلة نفذت بشكل صحيح؟

.....

س١٣: برأيك هل المشكلة تنتهي بمجرد اختيار الحل الأفضل؟ وضح.

.....
.....
.....
.....
.....

س١٤: بيني العناصر التي تتكون منها القرارات؟

١.
٢.
٣.

س١٥: حللي العلاقة بين المشكلة واتخاذ القرار؟

.....
.....



س١٦: قارني بين عملية صنع القرار واتخاذ القرار؟

.....

.....

.....

.....

س١٧: اكمل خريطة المفاهيم التالية:



آية وحكمة

" سَيَجْعَلُ اللَّهُ بَعْدَ عُسْرٍ يُسْرًا "

لا يعني التفاؤل أن نشعر بالراحة على الفور، التفاؤل هو اليقين أن ما نحن فيه من ألم وحزن لن يستمر يقيناً لن يستمر



مراجعة الفصل السابع مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

س: اضعي علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة:

١ .	الأسلوب التقليدي في حل المشكلات يعني الاعتماد على البيانات في مقابل الآراء ووجهات النظر.
٢ .	استراتيجية التكيف تعني تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها تمامًا.
٣ .	الخطوة الثانية من خطوات حل المشكلات هي تحديد الحلول والبدائل.
٤ .	تعد المشكلة نتاج سوء تصرف الانسان وبيئته.
٥ .	يعد الربح والوقت من المعايير الكيفية لتقويم البدائل والاختيار بينهم
٦ .	ترتبط المعايير الشخصية بشخصية متخذ القرار.
٧ .	تبدأ خطوة اتخاذ القرار بإدراك المشكلة
٨ .	تتم القرارات الاستراتيجية في الإدارة الدنيا
٩ .	تتم القرارات الروتينية في الإدارة الوسطى
١٠ .	القرارات التي تخص الفرد بعينه تسمى قرارات تخص المجموعة
١١ .	القرار الذي يتخذ ولا يكون له تأثير خطير أو مهم جدًا يسمى قرار مصيري
١٢ .	مشكلة تعطل السيارة فجأة وسط الطريق تحتاج إلى قرار طارئ

تقييم المهارات الرقمية (ثنائي)	تصميم رقمي لقرار رؤية المملكة ٢٠٣٠ وأبرز إنجازاتها
يتم رفع نسخة منها عبر Padlet مع كتابة الأسماء ثنائية في خانة الموضوع ورقم الفصل حائط Padlet المخصص لتصاميمكم الرقمية	

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

مواضيع الفصل:

١. السكرتارية (المفهوم والأهمية).
٢. السكرتارية (الصفات والمهام).
٣. الاتصالات الإدارية.
٤. تحرير المكاتبات الإدارية.
٥. إعداد المكاتبات الإدارية.



الفصل الثامن: مهارة السكرتارية

الموضوع: السكرتارية (المفهوم، والأهمية)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: KWL "جدول التعلم" نوع النشاط: فردي زمن النشاط: ثلاثة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة مفهوم السكرتارية.

ماذا أعرفت؟ (K) What I know?	ماذا أريد أن أعرف؟ (W) What I want to know?	ماذا تعلمت؟ (L) What I learn?



الفصل الثامن: مهارة السكرتارية

الموضوع: السكرتارية (الصفات والمهام)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: التعلم بالتخيل نوع النشاط: فردي زمن النشاط: خمسة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة صفات السكرتير ومهامه.

عند دخولك ل احد الشركات لاجراء المقابلة الشخصية استقبلك سكرتير الشركة ورحب بك باسمك والابتسامة على وجهه، وعرف بنفسه، وأبلغك بموعدك مع المدير من خلال مفكرة كانت بيده، واتصل مباشرة بالمدير وأخذ السيرة الذاتية من أحد الأدرج، وقدمك للمدير حسب الموعد المحدد للمقابلة.

ما انطباعك عن هذا السكرتير؟

ما السمات الخلقية التي تحلى بها السكرتير؟

ما أثر إتقان السكرتير لعمله على المنظمة؟



الفصل الثامن: مهارة السكرتارية

الموضوع: الاتصالات الإدارية

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: لعب الأدوار نوع النشاط: فردي زمن النشاط: خمسة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة أهمية تنظيم المواعيد.

كلفك سكرتيراً في أحد المنظمات، وطلب منك المدير تنظيم المواعيد الخاصة به. ما الذي ستقوم به؟ وماذا ستعمل في كل مرحلة من مراحل تنظيم المواعيد.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



الفصل الثامن: مهارة السكرتارية الموضوع: تحرير المكاتبات الإدارية

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: قراءة الصور نوع النشاط: فردي زمن النشاط: ثلاثة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة أنواع المكاتبات الإدارية.

من خلال صور المكاتبات الإدارية التالية حددي كل نوع من أنواع المكاتبات:

مذكرة داخلية

شركة:

تاريخ: / /

موضوع:

محل المدير:

توقيع المدير:

مذكرة داخلية

شهادة خبرة

قامت شركة /

السيد /

متدرب المبيعات لفترة زمنية بدأت في (.....) وانتهت في تاريخ (.....).

وتُقر الشركة بأنه كان مُتفهمًا لمهام عمله قادرًا على إقناع وجذب العملاء بأسلوب احترافي لبق، ولقد كان حريصًا على الالتزام بمواعيد ومهام العمل أيضًا، وتم إصدار هذه الشهادة بناءً على رغبته ولا تتحمل الشركة مسؤولية التحاقه بالعمل في أي شركة أخرى.

استطلاع رضا العملاء

من خلال هذا الاستطلاع نسعى لتطوير وتحسين خدماتنا المقدمة لكم

1. ما مدى رضاك عن الخدمة التي تلقيتها من قبل الموظف؟
1 = غير راضٍ
5 = راضٍ جدًا

2. ما مدى جودة الخدمات المقدمة لكم؟
1 = منخفضة الجودة
5 = عالية الجودة

إرسال

تعميم الالتزام باليوم الرسمي

إنه في يوم الموافق / / هـ

قامت الشركة بإصدار تعميم للقرار رقم لسنة إلى كافة فروع وإدارات الشركة.

تحرص الشركة دائمًا على عمل موظفيها في بيئة عمل صحية تساعد على دفع عجلة الإنتاج بالشركة وتعزيز قوتها التنافسية في سوق العمل، وبين هذا والمنطق وتنظيمًا لسير العمل فقد اجتمع مجلس الإدارة ووافق على أن تكون ساعات الدوام بدءًا من الساعة صباحًا وإلى الساعة مساءً، وذلك اعتبارًا من يوم الموافق / / هـ.

بدم هذا القرار على كافة فروع الشركة وإداراتها، وعلى كل الموظفين الالتزام بساعات الدوام المقررة لعدم الإخلال بسير العمل، وتنوه الشركة إلى أن من يخالف هذه القرارات سيعرض نفسه لعقوبات التي أقرها نظام العمل في هذه الحالة.

والله ولي التوفيق.

مدير شؤون الموظفين

رئيس مجلس الإدارة



الفصل الثامن: مهارة السكرتارية
الموضوع: إعداد المكاتبات الإدارية

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: الدقيقة الواحدة نوع النشاط: فردي زمن النشاط: دقيقة واحدة
الهدف من النشاط: معرفة مكونات الخطاب الإداري.

اكمل مكوّنات الخطاب الإداري:

	1
	2
• الموضوع	3
	4
	5
	6
	7
• اللقب الوظيفي لمسئول المنظمة مرسله الخطاب	8
• توقيع مسئول الجهة مرسله الخطاب	9
	10
	11
	12
	13
	14



س١: قومي بصياغة مفهومًا للسكرتارية ؟

.....

.....

س٢: من أنا ؟ " الموظف الذي يتولى القيام بمهام الأعمال المكتبية والإدارية المساندة للرئيس، كحفظ الملفات والمعلومات وأرشفتها وترتيب المواعيد والاجتماعات واستقبال الزوار والمراجعين "

س٣: برأيك هل السكرتارية مهمة؟ وضح؟

.....

.....

.....

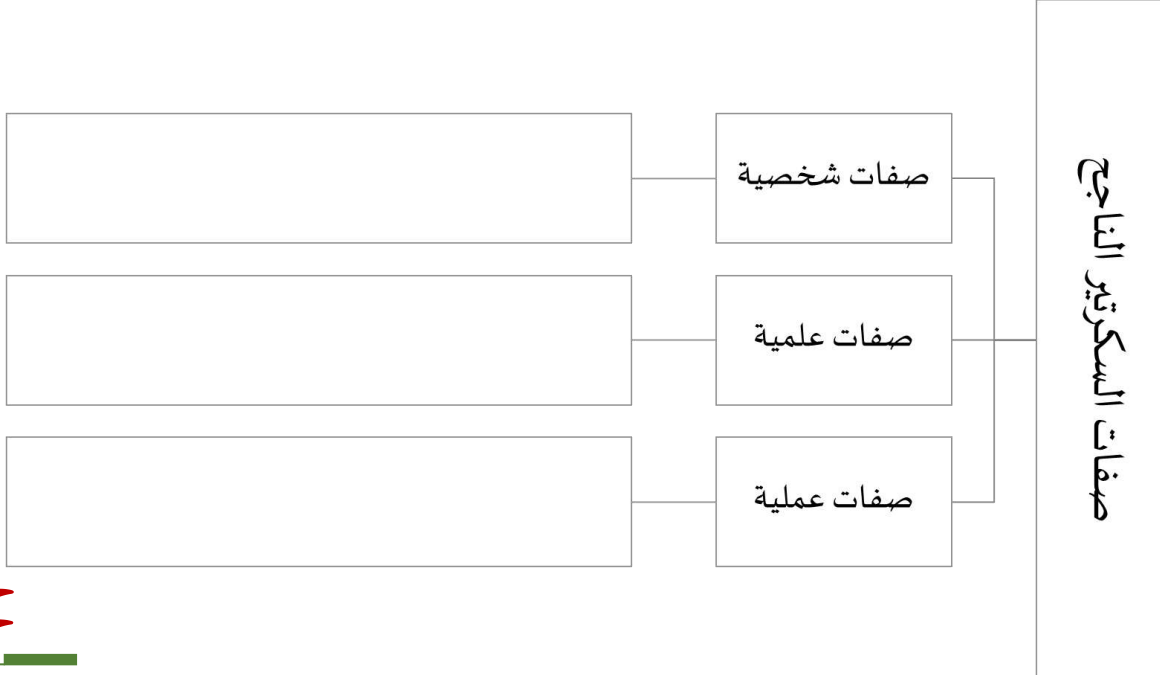
.....

.....

س٤: عددي أنواع السكرتارية؟

١.
٢.
٣.
٤.

س٥: أكمل خريطة المفاهيم التالية:



س٦: عددي مهام السكرتير؟

١. ٣.

٢. ٤.

س٧: استنتجي المعلومات الضرورية التي يتضمنها سجل المواعيد؟

١. ٢. ٣.

س٨: حددي مراحل تنظيم المواعيد؟

١. ٢. ٣.

س٩: بيني خطوات تنظيم الزيارات؟

١. ٣.

٢. ٤.

س١٠: لماذا تعد الاتصالات الهاتفية من أكثر أنواع الاتصالات التي تعتمد عليها المنظمات بمختلف

أشكالها وأحجامها؟

.....

.....

س١١: وضح مكونات التقرير وعلى ماذا يتضمن كل مكون؟

المضمون	مكونات التقرير
١. ٢. ٣. ٤.	
١. ٢.	
١. ٢. ٣.	




س١٢: عددي خطوات إعداد التقرير وكتابته؟

١.
٢.
٣.
٤.

س١٣: أذكرني أبرز المهارات الحديثة في إعداد المكاتبات الإدارية؟

١.
٢.
٣.
٤.
٥.
٦.
٧.

إعداد خطاب إداري متضمن جميع المكونات موجه لإدارة المدرسة بخصوص حفل التخرج.	تقييم المهارات الرقمية (٤ طالبات)
 يتم رفع نسخة منها عبر Padlet مع كتابة الأسماء ثنائية في خانة الموضوع ورقم الفصل حائط Padlet المخصص لتصاميمكم الرقمية	



آية وحكمة

" لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ "
حتى لو كان خطابك مقنعًا وحجتك ظاهرة ومعك الحق! الأخلاق أولاً.



مراجعة الفصل الثامن مهارة السكرتارية

س: اضعي علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة:

١ . السكرتارية المختصة تتمثل في العاملين الذين يقدمون الخدمات المكتبية لرئيس معين	
٢ . من المهارات العملية للسكرتير التحصيل العلمي في مجال السكرتارية	
٣ . تسهل السكرتارية العمل على الرؤساء وتساعدهم على أداء أعمالهم والقيام بمهام العمل المختلفة	
٤ . يعد ضبط النفس وعدم الانفعال من المهارات العملية للسكرتير	
٥ . الإلمام باللوائح والأنظمة من المهارات الشخصية للسكرتير	
٦ . معالجة المكالمات الهاتفية من مهام السكرتير	
٧ . تلخيص المقالات وكتابة التقارير من المهارات العلمية للسكرتير	
٨ . إذا كانت المكالمات ستحول للمدير يحول السكرتير المكالمات مباشرة	
٩ . من المهارات في التعامل مع المواعيد الاعتذار لأصحاب المواعيد إذا طرأ أمر طارئ للمدير	
١٠ . استقبال الزائر هو أن يصطحب السكرتير الزائر إلى غرفة المدير وتقديمه إلى المدير	
١١ . من المهارات في كتابة المكاتبات المراجعة والتصحيح إكمال الرسالة بمراجعتها والتأكد من خلوها من الأخطاء وتحقيقها للغرض المطلوب منها	
١٢ . يقصد بحسن الخطاب اختيار الكلمات اللطيفة والتعبيرات الجميلة المهذبة بعيداً عن تعبيرات التهديد والقوة التي لا مسوغ لها و تجنب المصادمة وإلقاء اللوم والعتاب	
١٣ . التعاميم تستخدم في تبادل المعلومات داخل المنظمة وبين إداراتها وأقسامها وتتميز بالاختصار وذكر الموضوع مباشرة وقلة تعبيرات المجاملة	
١٤ . من الأمثلة على تحية الافتتاح " وتقبلوا خالص التقدير والاحترام "	
١٥ . من مكونات التقرير الجسم ومن مكوناته هدف التقرير	
١٦ . من تعريفات التقرير " عرض شفوي لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة "	

الفصل التاسع

مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

مواضيع الفصل:

١. المشروعات الصغيرة (المفهوم، الأهمية)
٢. خطوات تأسيس المشروع الصغير.
٣. إدارة التسويق للمشروع.
٤. إدارة الموارد البشرية للمشروع.
٥. إدارة الموارد المالية للمشروع.
٦. إدارة الإنتاج للمشروع.



الفصل التاسع: مهارة إدارة المشروعات الصغيرة
الموضوع: المشروعات الصغيرة (المفهوم والأهمية)

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: KWL "جدول التعلم" نوع النشاط: ثنائي زمن النشاط: خمسة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة مفهوم المشروعات الصغيرة وأهميتها.

ماذا أعرف؟ (K) What I know?	ماذا أريد أن أعرف؟ (W) What I want to know?	ماذا تعلمت؟ (L) What I learn?



الفصل التاسع: مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

الموضوع: خطوات تأسيس المشروع الصغير.

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: المعلم الصغير نوع النشاط: جماعي زمن النشاط: كامل الحصة

الهدف من النشاط: معرفة خطوات تأسيس المشروع الصغير.

خطوات تأسيس المشروع الصغير:

١. البحث عن الفرص الاستثمارية والتوصل لفكرة محددة: المصادر التي تساهم في توليد الأفكار:

الخبرة – الهواية – البحث

٢. دراسة الجدوى: تتكون من: مقدمة عن المشروع – الدراسة الفنية – دراسة السوق – الدراسة المالية.

٣. إعداد خطة عمل لتنفيذ المشروع:

مخطط نموذج العمل				
الشراكات الرئيسية	الأنشطة الرئيسية	القيم المقترحة	العلاقات مع العملاء	شرائح العملاء
	الموارد الرئيسية		القنوات	
هيكل التكاليف			مصادر الإيرادات	

٤. تنفيذ المشروع: ولتنفيذ أربعة مراحل:



٥. المتابعة والتقييم:

المتابعة عملية منظمة ومستمرة لجمع معلومات وبيانات المشروع وتحليلها لقياس مدى سير أنشطة المشروع مع الخطة الموضوعية، بغرض تحديد الوضع الحالي للمشروع واتخاذ القرارات المناسبة لتنفيذه بالكفاءة المطلوبة. وتعد المؤشرات وسيلة للمتابعة وهي نوعين: مؤشرات الأداء ومؤشرات النتائج.

أما التقييم هو عملية منظمة تتضمن جمع أدلة، وإجراء مقارنات، لقياس الأنشطة مقابل المعايير والمؤشرات بهدف إصدار حكم عن قيمة المشروع وفاعليته.



الفصل التاسع: مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

الموضوع: إدارة التسويق للمشروع.

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: قراءة الصور نوع النشاط: فردي زمن النشاط: دقيقتين

الهدف من النشاط: معرفة عناصر المزيج التسويقي.

أمامك صورة استخرجي منها ٤ عناصر للمزيج التسويقي (4م):



--	--	--	--



الفصل التاسع: مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

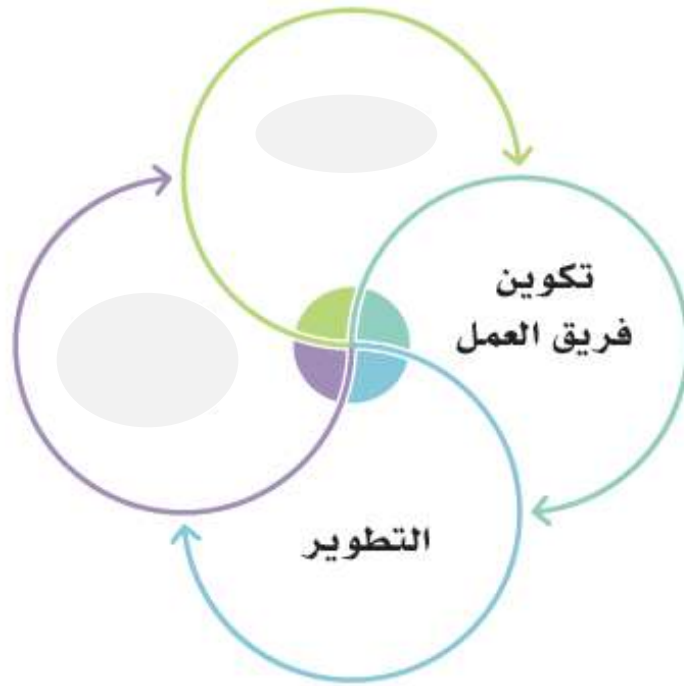
الموضوع: إدارة الموارد البشرية للمشروع.

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: الدقيقة الواحدة نوع النشاط: فردي زمن النشاط: دقيقة واحدة

الهدف من النشاط: معرفة دور إدارة الموارد البشرية في المشروع.

من خلال ما سبق دراسته عن المهارات الإدارية أكملي الشكل التالي بمهارات إدارية أساسية:



الفصل التاسع: مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

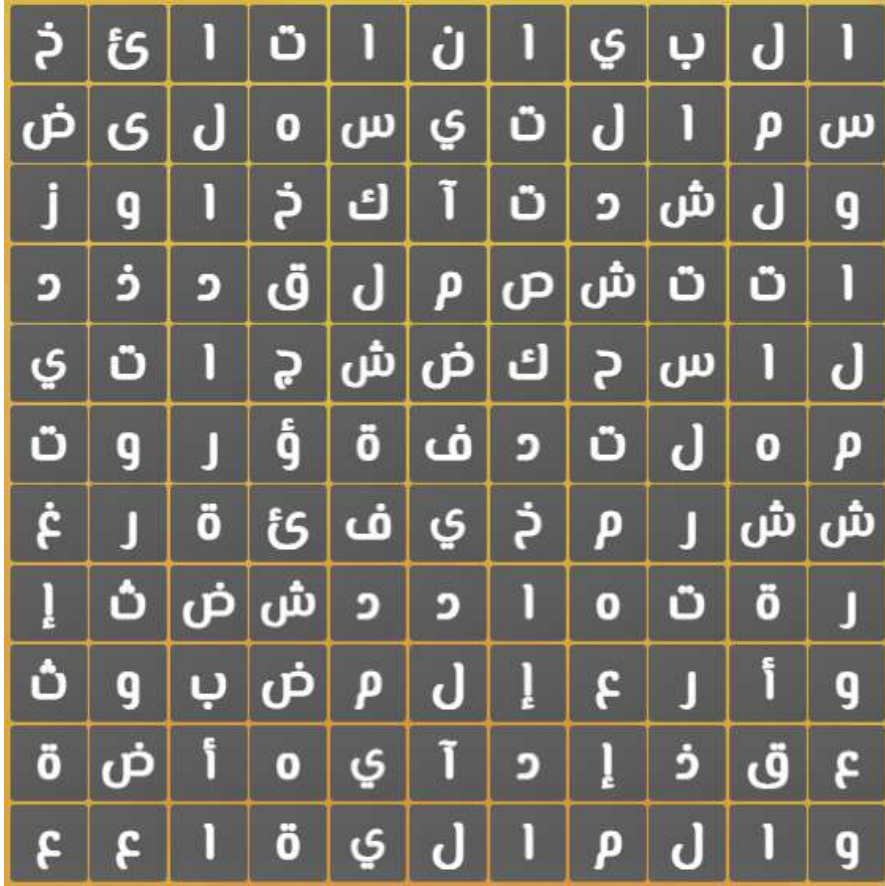
الموضوع: إدارة الموارد المالية للمشروع.

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: التعلم باللعب نوع النشاط: جماعي زمن النشاط: خمسة دقائق

الهدف من النشاط: معرفة مفهوم الإدارة المالية للمشروع.

أمامك شبكة كلمات أبحثي عن كلمات تساعدك على استنتاج مفهوم الإدارة المالية للمشروع، ثم قومي بكتابته أسفل الشبكة.



الفصل التاسع: مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

الموضوع: إدارة الإنتاج للمشروع.

اليوم: التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

الاستراتيجية: قراءة الصور والدقيقة الواحدة نوع النشاط: جماعي زمن النشاط: دقيقة واحدة

الهدف من النشاط: معرفة عناصر إدارة الإنتاج للمشروع.

أمامك صورة استخرجي منها العناصر الثلاث لإدارة الإنتاج للمشروع:



Three empty rounded rectangular boxes arranged horizontally, connected by arrows pointing from right to left, intended for students to identify the three elements of production management from the image above.





واجبات الفصل التاسع مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

س1: بيني مفهوم المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية؟

.....
.....

س2: وضح تصنيفات المشروعات الصغيرة؟

1. 2. 3.

س3: بيني أهمية المشروعات الصغيرة لكلًا مما يلي:

الأهمية للأفراد	الأهمية للمجتمع
1.	1.
2.	2.
3.	3.

س4: بيني مفهوم التسويق؟

.....
.....

س5: أذكر 4 من أهداف التسويق؟

1.
2.
3.
4.



س٦: عددي أنواع المنتجات واشرحي كل نوع؟

١.
٢.

س٧: علي يعد التسعير من أصعب القرارات التسويقية التي تتخذها المنظمة؟

.....

س٨: عددي عناصر الترويج؟

١.
٢.
٣.
٤.
٥.

س٩: عددي وسائل التوزيع؟

١.
٢.

س١٠: وضح مفهوم التسويق الالكتروني؟

.....

.....

س١١: بماذا يتميز التسويق الالكتروني؟

١.
٢.
٣.
٤.

س١٢: اذكر اشكال التسويق الالكتروني؟

١.
٢.
٣.



س١٣: من أنا؟ " وظيفة تعنى باختيار الموظفين الأكفاء للعمل في المشروع".....

س١٤: اذكري أهمية الموارد البشرية؟

١.
٢.
٣.

س١٥: بيني أهداف الإدارة المالية؟

١.
٢.
٣.

س١٦: وضح مراحل تقدير الاحتياجات المالية في المشروع؟

١.
٢.
٣.

س١٧: وضح مفهوم إدارة الإنتاج؟

١.
٢.

س١٨: بيني أهداف إدارة الإنتاج؟

١.
٢.
٣.

س١٩: بيني مهام إدارة الإنتاج؟

١.
٢.
٣.

س٢٠: بيني أنظمة الإنتاج في المشروع الصغير؟

١.
٢.
٣.



" وَوَجَدُوا مَا عَمِلُوا حَاضِرًا وَلَا يَظْلِمُ رَبُّكَ أَحَدًا "

ما تعمله اليوم في الدنيا سيعاد بثه في الآخرة! فأحسن الأداء ليحسن العرض هناك.



مراجعة الفصل التاسع مهارة إدارة المشروعات الصغيرة

س: اضعي علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة:

١ .	من أهمية المشروعات الصغيرة تقليل الاعتماد على الوظائف الحكومية
٢ .	تبرز أهمية المشروعات الصغيرة للمجتمع في مقدرتها على انتاج سلع جديدة وخدمات بديلة عن المنتجات المصدرة
٣ .	لا يوجد تنافس بين المشروعات الصغيرة والمشروعات الكبيرة
٤ .	الخطوة الأولى من خطوات تأسيس المشروع هي إعداد خطة العمل
٥ .	متابعة المدخلات والعمليات التي تمت خلال تنفيذ أنشطة المشروع تعد من مؤشرات النتائج
٦ .	يتأكد من دقة تنفيذ ميزانية المشروع وإنها تصرف على المستلزمات المخصصة مع معالجة المصروفات غير المخطط لها تكون في مرحلة متابعة فريق العمل
٧ .	من مميزات التسويق الالكتروني أنه غير مرتبط بحدود جغرافية ومرتبطة بوقت معين
٨ .	مجموعة الأنشطة التي يقوم بها البائع لايصال معلومات عن منتجاته إلى فئات معينة من المستهلكين لاقتناعهم بشرائها هو عنصر التسعير
٩ .	الاتصال بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب بغرض تعريفه وإقناعه بالشراء هو التسويق المباشر
١٠ .	تلعب الموارد البشرية دورًا كبيرًا في تحقيق أهداف المنظمة من خلال مجموعه من الوظائف الداخلية والخارجية
١١ .	صنع المنتجات من أهداف الموارد البشرية
١٢ .	تخطيط عمليات التدريب وتنفيذها تتمثل في تكوين فريق عمل المشروع
١٣ .	تبدأ المشروعات الصغيرة بقدرات مالية وتمويلية منخفضة
١٤ .	مرحلة التأسيس تظهر التدفقات المالية على شكل إيرادات وأرباح من خلال بيع منتجات المشروع بالإضافة إلى بعض المصروفات التشغيلية.
١٥ .	من مصادر التمويل الداخلية الائتمان
١٦ .	إدارة الإنتاج هي مجموعة الأنشطة المتعلقة بإنتاج السلع والخدمات
١٧ .	عنصر الإنتاج الذي يظهر في صورة منتجات أو خدمات هو العمليات
١٨ .	يختص بتصنيع المنتجات حسب رغبات العملاء التي اتضحت قبل البدء في الإنتاج ويسمى هذا النظام بالإنتاج المتغير

عناوين العروض التقديمية المقترحة:

عنوان العرض التقديمي	عدد الطالبات	موعد العرض
كيف أكون متحدًا بارعًا؟	٥ طالبات	بعد الانتهاء من الفصل السادس
الذكاء العاطفي والاجتماعي	٥ طالبات	
جهود المملكة في مواجهة كوفيد ١٩	٥ طالبات	بعد الانتهاء من الفصل السابع
الابداع في حل المشكلات	٥ طالبات	
السكرتير الناجح	٥ طالبات	بعد الانتهاء من الفصل الثامن
لغة الجسد	٥ طالبات	
كيف أسس مشروعًا في المملكة العربية السعودية؟	٥ طالبات	بعد الانتهاء من الفصل التاسع
قصص مشاريع ملهمة صغيرة وناجحة	٥ طالبات	

معايير تقييم العروض التقديمية:

الدرجة	المعيار
١	التعاون بين فريق العمل
١	تحمل المسؤولية وحضور جميع الفريق في يوم العرض المحدد
١	وضوح اللغة والصوت
٢	دعم الموضوع بأمثلة من واقع الحياة وربطها بالدين والوطن
١	الالتزام بالوقت واليوم
١	وضوح شرائح العرض وسهولة قراءتها
١	القدرة على إدارة الجمهور وشد الانتباه
١	التواصل البصري والجسدي مع الجمهور
١	ترتيب الأفكار وترابطها
١٠	المجموع

ملحظات مهمة للعروض التقديمية:

١. الطالبات اللاتي لم يقمن باختيار مجموعة العرض سيتم تقسيمهن على المجموعات بما تراه المعلمة مناسباً.
٢. جميع عضوات المجموعة سيتم تقييمهن بناء على الاستمارة المرفقة.
٣. يجب على المجموعة إرسال العرض قبل موعد العرض بيوم واحد على الأقل عبر البريد الإلكتروني التالي:
TeacherAtheer74@gmail.com
- مع الحرص على كتابة عنوان البريد المرسل كالتالي: (عنوان العرض – الفصل) وكتابة أسماء عضوات المجموعة في محتوى البريد، وإرفاق العرض بصيغتي (PDF & PPT).
٤. في حال اعتذار المعلمة عن الحضور سيتم إبلاغ المجموعة قبل الموعد بيوم وبناءً عليه سيتم تحديث الموعد ليوم آخر.
٥. في حال حصول ظرف خارج عن إرادة المجموعة لأحد عضوات المجموعة لابد من إحضار عذر طبي أو عذر من ولي الأمر مقبول وموقع من قبل إدارة المدرسة.

مساحة لك:

٥٢