



اسم الطالب	الدرجة	40
السؤال الأول : استعن بالله ، ثم أجب عن الأسئلة التالية:		
1	ليس من سمات وممارسات التميز في السكرتارية:	
(أ) دقة المواعيد	(ب) الشغف بالعمل	(ج) الملل
2	ليس من السمات والممارسات التي تعيق التميز في السكرتارية:	
(أ) التسويف	(ب) العدا	(ج) التعامل بمهنية في العمل
3	هو الرئيس الذي يسير العمل دون تجديد أو ابتكار وبخوف من كل ما هو جديد.	
(أ) الرئيس الداعم	(ب) الرئيس المتسلط	(ج) الرئيس التقليدي
4	من السهولة التكيف في بيئة العمل إذا :	
(أ) سهولة العمل وقلة متطلباته.	(ب) فهم بيئة العمل والعاملين فيها.	(ج) قبلت بأي وظيفة متاحة.
5	من استراتيجيات التكيف في بيئة العمل امتلاك مهارة :	
(أ) البحث باستمرار عن وظائف أخرى	(ب) الذكاء العاطفي.	(ج) أخذ إجازات متكررة.
6	ليس من الآثار المترتبة على ضغوط العمل .	
(أ) تراكم العمل وتأخره	(ب) تمنح الشعور بالإنجاز	(ج) قصور الأداء، وانخفاض الإنتاجية
7	هو العمل باستعمال تقنية المعلومات والاتصالات بحيث يتم العمل دون مقر ثابت، ومن أي مكان بالعالم يتوفر فيه الاتصال بالإنترنت.	
(أ) مفهوم العمل عن بعد	(ب) مفهوم المهارات الحاسوبية	(ج) مفهوم المكاتب الافتراضية
8	هو مكتب غير حقيقي، وليس له وجود مادي، ويمارس العاملون فيه أعمالهم رقمياً عن طريق برامج الحاسب وتطبيقاته المتصلة بشبكة الإنترنت، وتكون موثقة بموقع قانوني يمكن أن تدير أعمالك من خلالها.	
(أ) مفهوم المكاتب الافتراضية	(ب) مفهوم المهارات الحاسوبية	(ج) مفهوم العمل عن بعد
9	تحديد زمن محدد لإنجاز المهام المجدولة وفقاً لأهميتها وأولوية إنجازها وسرعته وبأقل جهد وكلفة ممكنة دون ماطلة أو تسويف أو إهمال	
(أ) مفهوم إدارة الوقت	(ب) مفهوم المعلومات	(ج) مفهوم الوقت
10	هي أرقام، أو رموز، أو أسماء، أو حروف لها دلالة معينة، ويستفاد منها عن طريق الدراسة والتحليل، والتفسير، والربط، والتبويب.	
(أ) مفهوم المعلومات	(ب) مفهوم تحليل البيانات	(ج) مفهوم البيانات
11	ليست من المهارات اللازمة للسكرتير.	
(أ) المهارات التحليلية	(ب) المهارات التقنية	(ج) مهارات التقارير
12	عند كتابة الخطاب الإداري يتطلب منا معرفة ما يلي :	
(أ) سياسات المنظمة ولوائحها.	(ب) علاقة المرسل إليه بالمدير.	(ج) شخصية المرسل إليه الخطاب.
13	من خصائص الكتابة الإدارية .	
(أ) كتابة اسم السكرتير أسفل الخطاب.	(ب) البعد عن الانتقادات المباشرة.	(ج) كتابة الموضوع مباشرة بعد التحية.
14	يطلب السكرتير البيانات الأساسية لتحديد موعد مع المدير ما عدا:	
(أ) الهدف من الزيارة.	(ب) صورة بطاقة الهوية الوطنية	(ج) اسم صاحب الزيارة.
15	هي الوحدة الإدارية التابعة للإدارات في المنظمات، وتقدم لهم الخدمات الفنية أو المكتبية، يقدمها فريق من الموظفين الذين ينجزون كافة الأعمال المكتبية المتمثلة في تحرير المراسلات، وإعداد التقارير، ومعالجة البريد الوارد والصادر، وتنظيم أرشيف المكتب.	
(أ) مفهوم السكرتير	(ب) مفهوم السكرتارية	(ج) السكرتارية التنفيذية
16	هي ذلك الجهاز من العاملين لتنظيم العمل الإداري في مكاتب المديرين، والرؤساء، ومساعدتهم في أداء أعمالهم، وإنجازها، وهي من الوظائف المهمة والأساسية في الهيكل الإداري للمنظمات.	
(أ) مفهوم السكرتارية التنفيذية	(ب) مفهوم السكرتير	(ج) مفهوم السكرتارية
17	وهي إدارة أو قسم مهم في أي منظمة، أو منشأة تتولى إنجاز كافة الأعمال المكتبية على مستوى المنظمة.	
(أ) مفهوم السكرتارية العامة	(ب) السكرتارية الخاصة	(ج) السكرتارية المتخصصة
18	الخدمات التي تقدم لمكاتب المديرين أو الرؤساء؛ لتيسري أداء مهامهم، وإنجاز أعمالهم .	
(أ) مفهوم السكرتارية الخاصة	(ب) السكرتارية المتخصصة	(ج) مفهوم السكرتارية العامة

السؤال الثاني		ضع الرقم المناسب في المكان المناسب:	
ت	(أ)	الرقم	(ب)
1	مفهوم التكيف في العمل		هو التعديل والتحسين لما هو أفضل لمواكبة واكتساب وتطبيق كل ما هو جديد لينعكس إيجاباً على تحسين الأداء وتجويده.
2	مفهوم الإتيكيت		مجموعة من المعارف، والخبرات، والقدرات الشخصية التي تطورت خلال مراحل العمل عن طريق الممارسة، والتدريب، ويجب توفرها عند إنجاز العمل.
3	مفهوم إدارة الأداء		تنفيذ المهام، والقيام بالمسؤوليات، والواجبات عن طريق التخطيط، والتنسيق، والتنظيم، وإدارة الوقت وفقاً للأولويات المطلوبة لكل مهمة.
4	مفهوم المهارة		هو التصرف الذي يساعد الأشخاص على الانسجام مع غيرهم من الأفراد، ومع المجتمع الذي يعيشون فيه.
5	مفهوم التطوير الذاتي		القدرة على التعامل مع التغيرات المختلفة التي تحدث من وقت لآخر. والاستجابة إلى التغير في ظروف عمل متجددة متوقعة وغير متوقعة من أجل الاستمرار في العمل وتحقيق النجاح والتميز.

السؤال الثالث		ضع علامة (√) أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (x) أمام الإجابة الخاطئة.	
1	الرئيس الفوضوي: هو الذي يشنته العمل ويصعب عليه اتخاذ القرارات وقد لا يوجه أو يعاتب.		
2	قواعد السلوك الرسمية يطلق عليها -أيضا- المراسيم.		
3	عناصر تحليل سوات (SWOT): هي نقاط القوة ونقاط الضعف و الفرص و المخاطر.		
4	تنظيم وقت المدير هو في الحقيقة تنظيم لوقت السكرتير نفسه.		
5	يتم الاعتذار لصاحب الموعد عن إلغاء الموعد إذا حضر للمكتب.		
6	مهارة تعدد المهام : هي القدرة على توزيع التركيز بين أكثر من مهمة وإنجازها في الوقت نفسه.		
7	لا بد من انتهاء الأعمال المجدولة اليومية قبل النظر إلى الأعمال المستجدة .		
8	المرونة : تعني القدرة على التعامل مع المتطلبات الجديدة بكل سلاسة.		
9	جميع المهتمين بتطبيق القواعد والمراسم الرسمية لابد من أن يتقنوا فن وقواعد السلوك غير الرسمية.		
10	ترتبط إنتاجية السكرتير بكبر مساحة مكتبه.		
11	الاتصال الكتابي يسهل الرجوع إليه؛ لتحديد المسؤوليات وثيقة مرجعية ثبوتية وقانونية رسمية.		
12	إذا كان لديك مهمات متتابعة يعتمد كل منها على انتهاء المهمة السابقة؛ فإن خرائط جانبت تعد من الأدوات المفيدة في التخطيط لإنجازها.		
13	المنقطة المجهولة : هي السمات والصفات التي قد تكون موجودة لديك، ولكنها غير مكتشفة ومعروفة لديك، وغير معروفة -كذلك- لدى الآخرين.		
14	المنطقة العمياء : هي السمات والصفات الجيدة أو غير الجيدة التي يلاحظها الآخرون ويعرفونها في شخصيتك ولكنك لا تعرف عنها شيئاً .		
15	الابتسامه وتعابير الوجه، هي من مهارات لغة الجسد التي لا يجب أن يستعملها السكرتير.		
16	يحق للموظف أن يتحدث عن رئيسه أمام العملاء .		
17	قواعد السلوك الرسمية في بيئة العمل هي ممارسات اختيارية .		

انتهت الأسئلة مع تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح



نموذج الإجابة

اسم الطالب	الدرجة	40
------------	--------	----

استعن بالله ، ثم أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول :

1	ليس من سمات وممارسات التميز في السكرتارية:	(أ) دقة المواعيد	(ب) الشغف بالعمل	(ج) الملل
2	ليس من السمات والممارسات التي تعيق التميز في السكرتارية:	(أ) التسويف	(ب) الداء	(ج) التعامل بمهنية في العمل
3	هو الرئيس الذي يسير العمل دون تجديد أو ابتكار وبخوف من كل ما هو جديد.	(أ) الرئيس الداعم	(ب) الرئيس المتسلط	(ج) الرئيس التقليدي
4	من السهولة التكيف في بيئة العمل إذا :	(أ) سهولة العمل وقلة متطلباته.	(ب) فهم بيئة العمل والعاملين فيها.	(ج) قبلت بأي وظيفة متاحة.
5	من استراتيجيات التكيف في بيئة العمل امتلاك مهارة :	(أ) البحث باستمرار عن وظائف أخرى	(ب) الذكاء العاطفي.	(ج) أخذ إجازات متكررة.
6	ليس من الآثار المترتبة على ضغوط العمل .	(أ) تراكم العمل وتأخره	(ب) تمنح الشعور بالإنجاز	(ج) قصور الأداء، وانخفاض الإنتاجية
7	هو العمل باستعمال تقنية المعلومات والاتصالات بحيث يتم العمل دون مقر ثابت، ومن أي مكان بالعالم يتوفر فيه الاتصال بالإنترنت.	(أ) مفهوم العمل عن بعد	(ب) مفهوم المهارات الحاسوبية	(ج) مفهوم المكاتب الافتراضية
8	هو مكتب غير حقيقي، وليس له وجود مادي، ويمارس العاملون فيه أعمالهم رقمياً عن طريق برامج الحاسب وتطبيقاته المتصلة بشبكة الإنترنت، وتكون موثقة بموقع قانوني يمكن أن تدير أعمالك من خلالها.	(أ) مفهوم المكاتب الافتراضية	(ب) مفهوم المهارات الحاسوبية	(ج) مفهوم العمل عن بعد
9	تحديد زمن محدد لإنجاز المهام المجدولة وفقاً لأهميتها وأولوية إنجازها وسرعته وبأقل جهد وكلفة ممكنة دون ملاحظة أو تسويف أو إهمال	(أ) مفهوم إدارة الوقت	(ب) مفهوم المعلومات	(ج) مفهوم الوقت
10	هي أرقام، أو رموز، أو أسماء، أو حروف لها دلالة معينة، ويستفاد منها عن طريق الدراسة والتحليل، والتفسير، والربط، والتبويب.	(أ) مفهوم المعلومات	(ب) مفهوم تحليل البيانات	(ج) مفهوم البيانات
11	ليست من المهارات اللازمة للسكرتير.	(أ) المهارات التحليلية	(ب) المهارات التقنية	(ج) مهارات التقارير
12	عند كتابة الخطاب الإداري يتطلب منا معرفة ما يلي :	(أ) سياسات المنظمة ولوائحها.	(ب) علاقة المرسل إليه بالمدير.	(ج) شخصية المرسل إليه الخطاب.
13	من خصائص الكتابة الإدارية .	(أ) كتابة اسم السكرتير أسفل الخطاب.	(ب) البعد عن الانتقادات المباشرة.	(ج) كتابة الموضوع مباشرة بعد التحية.
14	يطلب السكرتير البيانات الأساسية لتحديد موعد مع المدير ما عدا:	(أ) الهدف من الزيارة.	(ب) صورة بطاقة الهوية الوطنية	(ج) اسم صاحب الزيارة.
15	هي الوحدة الإدارية التابعة للإدارات في المنظمات، وتقدم لهم الخدمات الفنية أو المكتبية، يقدمها فريق من الموظفين الذين ينجزون كافة الأعمال المكتبية المتمثلة في تحرير المراسلات، وإعداد التقارير، ومعالجة البريد الوارد والصادر، وتنظيم أرشيف المكتب.	(أ) مفهوم السكرتير	(ب) مفهوم السكرتارية	(ج) السكرتارية التنفيذية
16	هي ذلك الجهاز من العاملين لتنظيم العمل الإداري في مكاتب المديرين، والرؤساء، ومساعدتهم في أداء أعمالهم، وإنجازها، وهي من الوظائف المهمة والأساسية في الهيكل الإداري للمنظمات.	(أ) مفهوم السكرتارية التنفيذية	(ب) مفهوم السكرتير	(ج) مفهوم السكرتارية
17	وهي إدارة أو قسم مهم في أي منظمة، أو منشأة تتولى إنجاز كافة الأعمال المكتبية على مستوى المنظمة.	(أ) مفهوم السكرتارية العامة	(ب) السكرتارية الخاصة	(ج) السكرتارية المتخصصة
18	الخدمات التي تقدم لمكاتب المديرين أو الرؤساء؛ لتيسري أداء مهامهم، وإنجاز أعمالهم .	(أ) مفهوم السكرتارية الخاصة	(ب) السكرتارية المتخصصة	(ج) مفهوم السكرتارية العامة

السؤال الثاني		ضع الرقم المناسب في المكان المناسب:	
ت	(أ)	الرقم	(ب)
1	مفهوم التكيف في العمل	5	هو التعديل والتحسين لما هو أفضل لمواكبة واكتساب وتطبيق كل ما هو جديد لينعكس إيجاباً على تحسين الأداء وتجويده.
2	مفهوم الإتيكيت	4	مجموعة من المعارف، والخبرات، والقدرات الشخصية التي تطورت خلال مراحل العمل عن طريق الممارسة، والتدريب، ويجب توفرها عند إنجاز العمل.
3	مفهوم إدارة الأداء	3	تنفيذ المهام، والقيام بالمسؤوليات، والواجبات عن طريق التخطيط، والتنسيق، والتنظيم، وإدارة الوقت وفقاً للأولويات المطلوبة لكل مهمة.
4	مفهوم المهارة	2	هو التصرف الذي يساعد الأشخاص على الانسجام مع غيرهم من الأفراد، ومع المجتمع الذي يعيشون فيه.
5	مفهوم التطوير الذاتي	1	القدرة على التعامل مع التغيرات المختلفة التي تحدث من وقت لآخر. والاستجابة إلى التغير في ظروف عمل متجددة متوقعة وغير متوقعة من أجل الاستمرار في العمل وتحقيق النجاح والتميز.

السؤال الثالث		ضع علامة (√) أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (x) أمام الإجابة الخاطئة.	
1	الرئيس الفوضوي: هو الذي يشنته العمل ويصعب عليه اتخاذ القرارات وقد لا يوجه أو يعاتب.	√	
2	قواعد السلوك الرسمية يطلق عليها -أيضاً- المراسيم.	√	
3	عناصر تحليل سوات (swot): هي نقاط القوة ونقاط الضعف و الفرص و المخاطر.	√	
4	تنظيم وقت المدير هو في الحقيقة تنظيم لوقت السكرتير نفسه.	√	
5	يتم الاعتذار لصاحب الموعد عن إلغاء الموعد إذا حضر للمكتب.	x	
6	مهارة تعدد المهام : هي القدرة على توزيع التركيز بين أكثر من مهمة وإنجازها في الوقت نفسه.	√	
7	لا بد من إنهاء الأعمال المجدولة اليومية قبل النظر إلى الأعمال المستجدة .	√	
8	المرونة : تعني القدرة على التعامل مع المتطلبات الجديدة بكل سلاسة.	√	
9	جميع المهتمين بتطبيق القواعد والبراسم الرسمية لابد من أن يتقنوا فن وقواعد السلوك غير الرسمية.	√	
10	ترتبط إنتاجية السكرتير بكبر مساحة مكتبه.	x	
11	الاتصال الكتابي يسهل الرجوع إليه؛ لتحديد المسؤوليات وثيقة مرجعية ثبوتية وقانونية رسمية.	√	
12	إذا كان لديك مهمات متتابعة يعتمد كل منها على انتهاء المهمة السابقة؛ فإن خرائط جانت تعد من الأدوات المفيدة في التخطيط لإنجازها.	√	
13	المنقطة المجهولة : هي السمات والصفات التي قد تكون موجودة لديك، ولكنها غير مكتشفة ومعروفة لديك، وغير معروفة -كذلك- لدى الآخرين.	√	
14	المنطقة العمياء : هي السمات والصفات الجيدة أو غير الجيدة التي يلاحظها الآخرون ويعرفونها في شخصيتك ولكنك لا تعرف عنها شيئاً .	√	
15	الابتسامه وتعابير الوجه، هي من مهارات لغة الجسد التي لا يجب أن يستعملها السكرتير.	x	
16	يحق للموظف أن يتحدث عن رئيسه أمام العملاء .	x	
17	قواعد السلوك الرسمية في بيئة العمل هي ممارسات اختيارية .	x	

انتهت الأسئلة مع تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح



الاختبار النهائي لمادة السكرتارية والإدارة المكتبية

مستعينة بالله تعالى أجيبى عن الأسئلة التالية

10

السؤال الأول: اختاري ما يناسب العبارات بوضع صح عند الإجابة الصحيحة:

سمات وصفات السكرتير الناجح			
1	أ	مبدع	ج
	ب	كاتم الاسرار	د
السجلات التي تحتوي على مستندا يحمل خاصية السرية التي لا يسمح بالاطلاع عليها إلا لأشخاص محددين :			
2	أ	السجلات السرية	ج
	ب	سجلات المشاريع	د
أنواع السكرتارية وفق معيار أهمية العمل:			
3	أ	السكرتارية العامة	ج
	ب	السكرتارية الخاصة	د
هي قدرة التنظيم المكتبى على التكيف ومواجهة المشكلات المختلفة			
4	أ	الدقة	ج
	ب	المرونة	د
مركز العمل الإداري في أي منظمة :			
5	أ	الإدارة المالية	ج
	ب	المكتب الإداري وعناصره	د
من أهم ملامح البيئة المكتبية :			
6	أ	تقليل الضوضاء والحركة	ج
	ب	الاضاءة والألوان.	د
مستندات خاصة بالامور المالية من المشتريات			
7	أ	سجلات الالكترونية	ج
	ب	سجلات التقارير	د
المسؤول عن تنظيم مكتب الإدارة، ومساعدة المدير العام، أو المدير التنفيذي في الأعمال المعتادة،			
8	أ	السكرتير	ج
	ب	المحاسب	د
المورد البشري :			
9	أ	المشرفون	ج
	ب	البيانات	د
من خصائص مكتب السكرتير :			
10	أ	مبدع	ج
	ب	سريع البديهة	د

السؤال الثاني: ضعي علامة صح امام العبارة الصحيحة وخطا امام العبارة الخاطئة:

10

1	عملية الارشفة توفر للمنظمة قاعدة بيانات	()
2	المعايير الاساسيه في تنظيم المكتب وجود وسائل السلامة	()
3	هناك علاقة طردية بين ارتفاع مستوى الإنجاز وتوفر بيئة مكتبية مناسبة للعمل	()
4	السمات هي تصرف متغير لنوع معين في السلوك	()
5	من مراحل التنظيم الفني للملاحظات (التصنيف)	()

6	مهارات الاتصال والتواصل تنقل بواسطة الحاسوب	()
7	الاتكيت هو التصرف الذي يساعد الاشخاص على الانسجام مع غيرهم من الافراد ومع المجتمع	()
8	لا فرق بين قواعد السلوك الرسمية وقواعد السلوك غير الرسمية في بيئة العمل	()
9	من متطلبات التكيف في بيئة العمل اختيار الملابس الملائمة للعمل الجديد	()
10	مهارة التعامل مع تعدد المهام تأجيل بعضها في أوقات مختلفة	()

السؤال الثالث:

أ - صلي العامود (أ) بما يناسب مع العمود (ب)

(أ)	(ب)
(أ) السجلات الإدارية	() هي مكان أداء الأعمال بما في ذلك المساحات المكتبية التقليدية و الغير تقليدية
(ب) السكرتارية	() العمل على انجاز الاعمال من خلال الترتيب الذي يساعد على سير العمل بسلاسة ودقة وجودة عالية
(ج) الارتباط التنظيمي	() التزام الموظف تجاه المنظمة و قيمها و أهدافها .
(د) تنظيم المكتب	() مجموعة من المستندات والوثائق غير المتداولة التي تخص المنظمة او المكتب
(هـ) البيئة المكتبية	() الوحدة الإدارية التابعة للإدارات في المنظمات

ب: صنفى مايلي الى أنواع الاتصال عند السكرتير

نوع الاتصال	العمل
	التقارير
	الاجتماعات
	الابتسامة
	الأجهزة الذكية
	اللجان

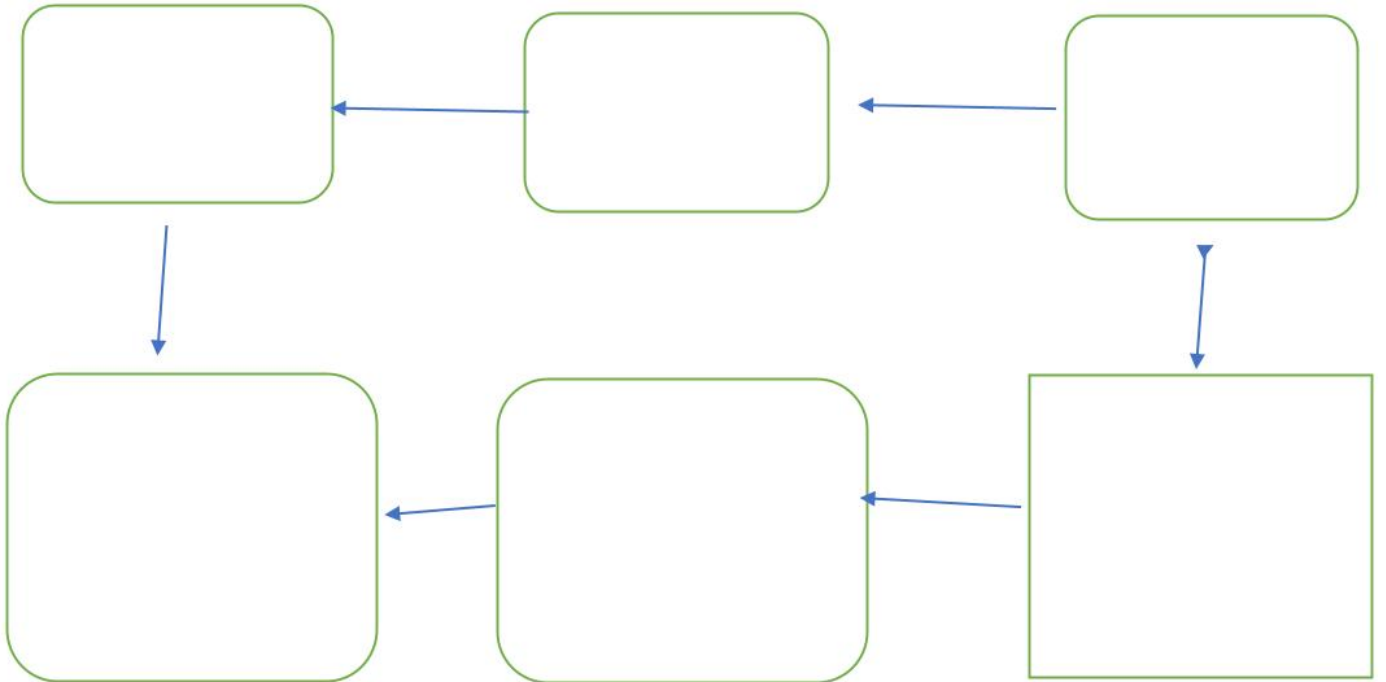
أ. عددي أربعة من سمات وممارسات التميز في السكرتارية :

1.
2.
3.
4.

ب _ كانت هدى تعمل سكرتيرة وناحجة في عملها لأنها كانت تضع امامها جمل وكلمات لاتستعملها في عملها اعطي بعض من الأمثلة على ذلك

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-

ج-وضحي مراحل التعامل أو التكيف مع الضغوط



الاختبار النهائي لمادة السكرتارية والإدارة المكتبية للصف الثالث ثانوي – مسار إدارة الأعمال

اسم الطالبة : رقم الجلوس :

رقم السؤال	الدرجة المستحقة	الدرجة المكتسبة		اسم المصححة	اسم المراجعة	اسم المدققة
		رقماً	كتاباً			
الأول	١٦					
الثاني	١٦					
الثالث	٨					
الدرجة النهائية						
		٤٠				

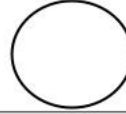
(أ) اختاري الإجابة الصحيحة :

١- من خصائص مكتب السكرتارية وتعني القدرة على الحصول على المعلومات الحديثة والدقيقة من مصادرها الموثقة				
أ	المرونة	ب	الدقة	ج
٢- عند كتابة الخطاب الإداري يتطلب منا معرفة مايلي :				
أ	شخصية المرسل إليه الخطاب	ب	سياسات المنظمة ولوائحها	ج
٣- بعد الانتهاء من المقابلة أو الزيارة مع المدير فإنه يتعين على السكرتير الأتي :				
أ	معرفة اسم صاحب الموعد	ب	معرفة تاريخ الزيارة أو المقابلة	ج
٤- عند كتابة التقرير لابد أن يراعي السكرتير في ذلك ... ماعدا :				
أ	تجنب استعمال الجمل المعقدة	ب	استخدام المصطلحات الفنية	ج
٥- هي سجلات تنشأ عن طريق الوسائل الالكترونية				
أ	السجلات الالكترونية	ب	سجلات متنوعة	ج
٦- يطلب السكرتير البيانات الأساسية لتحديد موعد مع المدير ماعدا :				
أ	صورة بطاقة الهوية الوطنية	ب	اسم صاحب الزيارة	ج
٧- هي تلك الاجتماعات التي تعقد على مستوى عالٍ كاجتماعات رؤساء الحكومات				
أ	الاجتماعات السرية	ب	الاجتماعات الدولية	ج
٨- من خصائص الكتابة الإدارية :				
أ	كتابة الموضوع مباشرة بعد التحية	ب	الإطالة والإسهاب في الشرح والتوضيح	ج
كتابة اسم السكرتير اسفل الخطاب				

(ب) ضعي علامة (✓) أم العبارة الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة مع تعليل الخطأ :

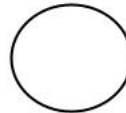
١- هناك علاقة طردية بين ارتفاع مستوى الإنجاز وتوفير بيئة مكتبية مناسبة للعمل ()
٢- مهارات العمل الجماعي يمكن من خلالها أن ينقل الشخص أفكارا أو معلومات عن طريق رسائل كتابية أو شفوية ()
٣- من فنون وقواعد الحديث إعطاء الشخص الآخر الفرصة للتعبير عن رأيه ()
٤- يتم التعامل مع الرئيس المتسلط من خلال الفهم التام لمتطلبات الوظيفة ()
٥- نافذة جوهاري لها خمسة أبعاد رئيسية ()
٦- ترتبط إنتاجية السكرتير بكم مساحية مكتبة ()
٧- عناصر الاجتماع هي الأشخاص والزمان والمكان والأهداف وأجندة الاجتماع ()
٨- من المعايير الخاصة باختيار الأثاث المناسب لعمل السكرتير استخدام الكراسي الصحية للوقاية من آلام الظهر ()

السؤال الثاني :



(أ) ضعِي الرقم المناسب من المجموعة (أ) بما يناسبه من المجموعة (ب) :

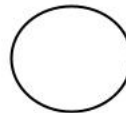
الرقم	(أ)	(ب)
١	القدرة على التعرف على عواطفك ومشاعرك تجاه نفسك وتجاه الآخرين	المرونة
٢	القدرة على التكيف والتغير والتعامل مع المتطلبات الجديدة في العمل بكل سلاسة ونجاح	الذكاء العاطفي
٣	القدرة على الاستمرار في التعلم حيث أن المهارات المطلوبة اليوم قد لا تكون مهمة غداً	التفكير الناقد
٤	مواجهة التحدي المتمثل في التكيف مع مشروع أو بيئة أو هدف لتقرر كيفية المضي قدماً بكفاءة	الاستمرار في التعلم
٥	القدرة على التكيف مع التغيرات والتعافي من التحديات تدفعنا بشكل كبير نحو النجاح	التعامل مع الإجهاد
٦	يرتبط التكيف في العمل بالقدرة على التعامل مع الاجهاد والتوتر في مكان العمل	تقبل التغيير
		احترام التنوع الثقافي



(ب) حددي المصطلح العلمي المناسب لكل مما يأتي :

(قواعد السلوك في بيئة العمل - البيانات - السكرتارية - الارتباط التنظيمي - التكيف في العمل - الوقت - الكتابة الإدارية)

١ -	القدرة على التعامل مع التغيرات المختلفة التي تحدث من وقت لآخر والتكيف في مكان العمل
٢ -	ارقام أو رموز أو أسماء أو حروف لها قيمة ودلالة معينة يستفاد منها للدراسة والتحليل
٣ -	الوحدة الإدارية التابعة للإدارات في المنظمات وتقدم لهم الخدمات الفنية أو المكتبية
٤ -	الفترة الزمنية القابلة للقياس / علمياً مقياس تطور الأحداث بدء من الماضي
٥ -	التصرف الذي يساعد الأشخاص على الانسجام مع غيرهم من الأفراد ومع المجتمع الذي يعيشون فيه
٦ -	هو التزام الموظف تجاه المنظمة وقيمها وأهدافها



(ج) اكملِي الفراغات التالية بعبارات مناسبة :

- (١) من آداب استعمال البريد الإلكتروني و.....
- (٢) تقسم مشتقات الوقت الى مشتقات و.....
- (٣) من قواعد السلوك الرسمية جلوس الضيف باتجاه اليد والمضيف باتجاه اليد
- (٤) من سمات وممارسات التميز في السكرتارية : و.....

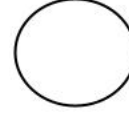


السؤال الرابع :

تعد الوثائق الإدارية وثيقة مهمة في أي منظمة , فهي من وسائل الاتصال الإداري وأداة لاتخاذ القرارات الإدارية . وهي تتطلب مهارات عالية لكتابتها ليستطيع الآخرون قراءتها .

في ضوء العبارة السابقة اجبني عن الأسئلة التالية :

أ) عددي أنواع التقارير ؟



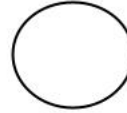
.....

.....

.....

.....

ب) اذكر خطوات كتابة التقارير ؟



.....

.....

.....

.....

انتهت الأسئلة

معلمة المادة / سارا الشهري

نموذج الإجابة

١ السؤال الأول: ضع علامة (✓) امام العبارة الصحيحة وعلامة (x) امام العبارة الخاطئة فيما يلي:

- يكتفى بالشهادات العلمية في التقديم في الوظائف (✓)
- مديري في العمل هو الشخص الوحيد الذي يعرف ما ينقصني (x)
- المنطقة العمياء هي السمات والصفات الجيدة او غير الجيدة التي يلاحظها الآخرون ويعرفونها في شخصيتك، ولكنك لا تعرف عنها شيئاً (✓)
- يحق للموظف ان يتحدث عن رئيسه امام العملاء (x)
- مهارة تعدد المهام هي القدرة على توزيع التركيز بين أكثر من مهمة وانجازها في الوقت نفسه (✓)
- هي مجموعة من المستندات والوثائق غير المتداولة التي تخص المنظمة أو المكتب تستعمل عند اتخاذ القرار لا بد من إنهاء الأعمال المجدولة اليومية قبل النظر إلى الأعمال المستجدة (✓)
- المرونة تعني القدرة على التعامل مع المتطلبات الجديدة بكل سلاسة (✓)
- الرئيس الذي يتسم بالقسوة يساعد على الإبداع (x)
- الاهتمام الذي يجب أن يركز عليه في العمل أولاً وأخيراً هو الرئيس (x)
- قواعد السلوك الرسمية في بيئة العمل هي ممارسات اختيارية (x)
- لا فرق بين قواعد السلوك الرسمية وبعد السلوك غير الرسمية في بيئة العمل (x)
- قواعد السلوك الرسمية يطلق عليها -أيضاً- المراسيم (✓)
- جميع المهتمين بتطبيق القواعد والمراسم الرسمية لا بد من إن يتقن فن وقواعد السلوك غير الرسمية (x)
- ليس من شروط نجاح الاجتماع أن يكون له رئيس (x)
- يهتم السكرتير بتحضير معلومات عن موضوع الموعد إذا طلب منه المدير ذلك (✓)
- الكتابة الإدارية تحتاج متخصصاً باللغة العربية (x)
- تختلف أنواع الاجتماعات وفق أهدافه (✓)
- من مهام السكرتير تذكير المدير بمواعيده يومياً أو اسبوعياً أو غير ذلك (✓)
- تختلف الكتابة الإدارية عن الكتابة الشخصية (✓)
- كلما زاد عدد صفحات التقرير كان أفضل (x)
- يعتمد نجاح الاجتماعات على قوة شخصية السكرتير (x)
- تنظيم وقت المدير هو في الحقيقة تنظيم لوقت السكرتير نفسه (✓)
- من أنواع الكتابة الإدارية (القرار الإداري) (✓)
- مهارات الاتصال هي تلك المهارات الممارسة في الحياة العملية وينقل الشخص من خلالها أفكاراً أو معلومات عن طريق رسائل كتابية أو شفوية مصحوبة بتعبيرات الوجه والجسد يارد عليها وفق ما يفهمه الطرف الآخر (✓)
- الاتصال الكتابي يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات (وثيقة مرجعية ثبوتية وقانونية رسمية) (✓)
- الابتسامات وتعبيرات الوجه هي من مهارات لغة الجسد التي لا يجب أن يستعملها السكرتير (x)
- إذا كان لديك مهمات متتابعة يعتمد كل منها على انتهاء المهمة السابقة فإن خرائط جالت تعد من الأدوات المفيدة في التخطيط لإنجازها (✓)
- خرائط جالت تساعد على تقسيم المهارة إلى أربعة أجزاء توضيح المهام والمسؤوليات بحسب الأولوية (✓)
- في إدارة الوقت هي تحديد زمن محدد لإنجاز المهام المجدولة وفقاً لأهميتها وأولوية إنجازها وسرعتها وبأقل جهد وكلفة ممكنة دون مبالغة أو تسويف أو إهمال (✓)
- تعطي الصورة العامة للبيئة المكتبية انطباعاً عن مستوى اهتمام الجهة بموظفيها (✓)
- ترتبط إنتاجية السكرتير بكبر مساحة مكتبة (x)
- تعتمد المنظمات في تنظيم بيئة العمل على الطريق التي تناسب إمكانيات موظفيها (✓)
- هناك علاقة طردية بين ارتفاع مستوى الإنجاز وتوفر بيئة مكتبية مناسبة للعمل (✓)
- عناصر الاجتماع هي الأشخاص والزمان والمكان والأهداف وأجندة الاجتماع (✓)
- يعد السكرتير عنصراً مهماً في تنظيم الاجتماعات (✓)
- يعتمد نجاح الاجتماع على قوة شخصية السكرتير (x)
- تختلف أنواع الاجتماعات وفق أهداف فيها (✓)
- من مهام السكرتير تذكير المدير بمواعيده كل نهاية أسبوع (✓)
- يتم الاعتذار لصاحب الموعد عن إلغاء الموعد إذا حضر للمكتب (x)

١ السؤال الثاني: اختاري كل مصطلح بما يناسب تعريفه الخاص عن طريق كتابة حرف التعريف الصحيح المناسب في خانة رقم السؤال

١	التصنيف	ج	أ	تأخير العمل الى آخر لحظة لأي ظرف يطرأ عليه من الوقت المقرر لإنجاز العمل
٢	الإتيكيت	و	ب	مهارات تحتاجها عند مواجهة التحدي في التكيف في مشروع أو هدف جديد
٣	الحوكمة	هـ	ج	تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة
٤	مشتتات الوقت	ز	د	التزام الموظف تجاه المنظمة وقيمها وأهدافها
٥	التسويق	أ	هـ	وثيقة تسهم في التأكد من أداء الأعمال على الوجه المطلوب وطريق الصحيحة محققاً بذلك الشفافية والنزاهة في العمل
٦	الارتباط التنظيمي	د	و	التصرف الذي يساعد الأشخاص على الانسجام مع الأفراد ومع المجتمع الذي يعيش فيه
٧	التفكير الناقد	ب	ز	هي كل ما تهواه النفس ولا يدخل في صميم العمل ومتطلباته ولا يضيف لك تطور في مجال العمل
٨	السجلات الادارية	م	ح	هو ترتيب الأوراق والمستندات والسجلات الاصلية او صور منها وتخزينها في أماكن خاصة
٩	الاتلاف	ك	ط	الانطباع الإدراكي العام للمنظمة من حيث صورتها وهويتها والآليات التسويقية التي تستعملها وهي التقييم العام للإدراك والخبرات
١٠	المحفوظات	ح	ي	زيادة أعباء العمل ومتطلباته عن الحد المحتمل لدى الموظف
١١	التطوير الذاتي	ن	ك	هو التخلص من الوثائق التي لم تعد هناك حاجة للرجوع إليها وأصبحت عبئاً ثقيلاً على جهاز الحفظ
١٢	سمعة المنظمة	ط	ل	مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات الشخصية التي تطورت خلال مراحل العمل عن طريق الممارسة والتدريب ويجب توفيرها عند إنجاز العمل
١٣	ضغوط العمل	ي	م	هي مجموعة من المستندات والوثائق غير المتداولة التي تخص المنظمة أو المكتب تستعمل عند اتخاذ القرار
١٤	المهارة	ل	ن	هو التعديل والتحسين لما هو أفضل لمواكبة واكتساب وتطبيق كل ما هو جديد لينعكس إيجاباً على تحسين الأداء

١ السؤال الثالث: اختر الاجابة الصحيحة فيما يلي:

١- المسافة الشخصية من:							
أ	١٥-٤٥	ب	٤٥-١٢٠	ج	١٢٠-٣٦٠	د	١٥٠-١٠٠
٢- من الضغوط الإيجابية:							
أ	تراكم الأعمال	ب	نشوء الصراعات بين الزملاء	ج	إيجاد المنافسة المحمودة	د	سرعة الانفعال والغضب
٣- من خصائص الكتابة الإدارية:							
أ	كتابة اسم السكرتير أسفل الخطاب	ب	الإطالة والاسهاب في الشرح والتوضيح	ج	البعد عن الانتقادات المباشرة	د	كتابة الموضوع مباشرة بعد التحية
٤- تمر المشكلة بثلاث مراحل هي:							
أ	النشوء	ب	الاكتمال	ج	التأزم	د	جميع ما سبق
٥- مهام السكرتير وواجبه في الاجتماعات هي:							
أ	قبل الاجتماع	ب	اثناء الاجتماع	ج	غير مسؤول	د	أ و ب صحيحتان
٦- التكيف بالنسبة للسكرتير ذو خبرة هي:							
أ	كسب احترام الزملاء	ب	القدرة على التطوير والتطور	ج	فهم متطلبات العمل	د	جميع ما سبق
٧- من خصائص مكتب السكرتير المنظم هي:							
أ	المرونة	ب	السرية	ج	القدرة الذهنية	د	السعة
٨- ليست من سمات وصفات السكرتير الناجح هي:							
أ	تحمل ضغوط العمل	ب	السرعة البديهة	ج	تعلم اللغات	د	حسن التعامل
٩- من اشكال البيانات هي:							
أ	التقارير	ب	الأرقام رموز	ج	الحروف	د	الوثائق
١٠- جميعها من مهارات الاتصال والتواصل ما عدا:							
أ	لغة الجسد	ب	الاقناع	ج	الاقناع	د	مقاطعة المتحدث
١١- يطلب السكرتير البيانات الأساسية لتحديد موعد مع المدير ما عدا:							
أ	اسم صاحب الزيارة	ب	صورة بطاقة الهوية	ج	الهدف من الزيارة	د	تاريخ الزيارة
١٢- عند كتابة الخطاب الإداري يتطلب منا معرفة ما يلي:							
أ	شخصية المرسل اليه الخطاب	ب	سياسات المنظمة ولوائحها	ج	توجهات المدير المستقبلية	د	علاقة المرسل اليه بالمدير
١٣- من أنواع البيانات:							
أ	بيانات كمية	ب	بيانات نوعية	ج	أ و ب صحيحتان	د	بيانات عامة
١٤- من السهولة التكيف في بيئة العمل إذا:							
أ	قبلت بأي وظيفة متاحة	ب	فهم بيئة العمل والعاملين فيها	ج	سهولة العمل وقلة متطلباته	د	---
١٥- من استراتيجيات التكيف في بيئة العمل امتلاك مهارة:							
أ	الذكاء العاطفي	ب	اخذ اجازات متكررة	ج	البحث باستمرار عن وظائف اخرى	د	---

٨ السؤال الرابع: عددي ٤ فيما مايلي:

سمات تميز السكرتير؟

١. دقة المواعيد
٢. التواضع
٣. تقبل النقد
٤. النزاهة

أنواع الرؤساء؟

١. التقليدي
٢. المتسلط
٣. الفوضوي
٤. الداعم

أنواع العملاء؟

١. العميل الثرثار
٢. العميل المجادل
٣. العميل المشكك
٤. العميل الكاذب

ارسمي شكلاً توضّح فيه نافذة جوهاري؟



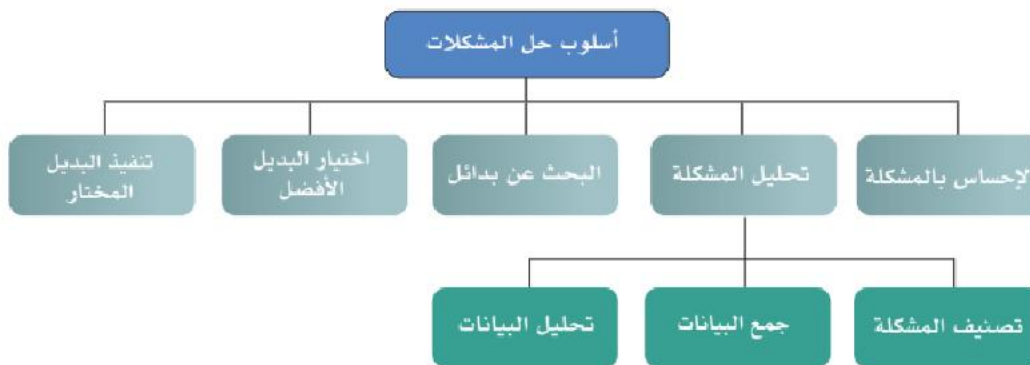
علامات الترقيم

العلامة	شكلها	أشهر استخداماتها
النقطة .	بعد نهاية الجملة التامة المعنى	بعد نهاية الفقرة
الفاصلة ،	بين عبارات كاملة المعنى	بين أجزاء الشيء
النقطتان : الرأسيتان	قبل كلام منقول بنصه أو معناه	قبل أجزاء مفسرة لما قبلها
الشرطة -	تحد كلمة أو كلمات معترضة من الجهتين	بين تاريخين مرتبطين ببعضهما
التنصيص "	توضع بينهما العبارات المقتبسة بنصها	ما بينهما مصطلح علمي أو فني
الحصر ()	حصر معنى عام سابق عليها	الإشارة إلى مرجع في وسط الكلام
الاستفهام ؟	للدلالة على السؤال أو التساؤل	
التعجب !	بعد تعبير عن إعجاب أو فرح أو حزن	بعد استغاثة أو تهديد
الحذف ...	للدلالة على الإيجاز والاختصار	

المهارات اللازمة للسكرتير



عدي أسلوب حل المشكلات



أنواع الاتصال للسكرتير

الإلكتروني	غير اللفظي	اللفظي	الكتابي
« اللقاءات والاجتماعات الإلكترونية.	« الإيماءات.	« المقابلات الشخصية.	« التقارير.
« البريد الإلكتروني.	« حركات الوجه.	« الاجتماعات.	« المذكرات.
« التفاريسر والخطابات الإلكترونية.	« الابتسامة.	« المكالمات الهاتفية.	« المنشورات.
« الأجهزة الذكية وتطبيقاتها.	« السلام باليد.	« المحاضرات.	« الشكاوى.
	« السكوت.	« المؤتمرات.	« العروض البيانية.
	« الغضب.	« اللجان	« الجداريات.
	« الانفعال.		« التعليمات والتوجيهات.
			« الخطابات.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
■ تراكم الأعمال.	■ تمنح التحدي ومضاعفة العمل.
■ ارتباك وفوضى في العمل.	■ تساعد على التفكير وتوليد الأفكار.
■ سرعة الانفعال والغضب.	■ تزيد من التركيز على النتائج.
■ انخفاض الروح المعنوية.	■ تمنح الشعور بالإنجاز.
■ تقديم الأداء السيء.	■ إيجاد المنافسة الإيجابية المحمودة.
■ نشوء الصراعات بين الزملاء.	■ التفكير بحكمة نتيجة ضبط الانفعالات.

أنواع الضغوط العمل