

# مهارات الاتصال والكمبيوتر

## الفعال لنجاح الأعمال

الدكتورة  
جوان بارتل

مدرسة مهارات الاتصال الفعال في مكان العمل  
كلية هامبر للتكنولوجيا / كندا

الأستاذ  
موسى حمدان

مستشار مدرب معتمد من مايكروسوفت  
مركز تورنتو لتكنولوجيا المعلومات



ISBN 978-9957-91-686-2



# مهارات الاتصال والكمبيوتر الفعال

## لنجاح الأعمال

الدكتورة جوان بارتل	الأستاذ موسى حمدان
مدرسة مهارات الاتصال الفعال	مستشار/مدرّب معتمد من مايكروسوفت
في مكان العمل	مركز تورنتو لتكنولوجيا المعلومات
كلية هامبر للتكنولوجيا / كندا	والأعمال / كندا



الطبعة الأولى

2020

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : ( 5863 / 11 / 2019 )

حمدان، موسى عبدالله

المهارات الحياتية مهارات الاتصال والكمبيوتر الفعال للمكتب/ موسى عبدالله حمدان،  
جوان بارتل. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2019 .

( 112 ص )

ر.إ. : ( 5863 / 11 / 2019 )

الوصفات: / إدارة الوثائق // ادارة الأعمال // المهارات المكتبية // خدمات المكاتب /  
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي  
دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

\*\*\*\*\*

رقم التصنيف العشري / ديوي : 651.3  
(ردمك) 2- 686 -91-9957-978-ISBN

\* المهارات الحياتية مهارات الاتصال والكمبيوتر الفعال للمكتب  
\* موسى عبدالله حمدان، جوان بارتل  
\* الطبعة الأولى 2020  
\* جميع الحقوق محفوظة للناسر



## دار وائل للنشر والتوزيع

\* الأردن - عمان - شارع الجمعية العلمية الملكية - مقابل البوابة الشمالية للجامعة الأردنية  
هاتف : 00962-6-5335837 - فاكس : 00962-6-5331661 - ص. ب ( الجبهة ) 1615

[www.darwael.com](http://www.darwael.com)

E-Mail: [Wael@Darwael.Com](mailto:Wael@Darwael.Com)

جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله أو إستنساخه أو ترجمته بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناسر.

All rights reserved. No Part of this book may be reproduced, or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without the prior permission in writing of the publisher.

## جدول المحتويات

الموضوع	الصفحة
*****	
لمن هذا الكتاب؟	7
نبذة عن المؤلفين	9
المقدمة	13
الوحدة الأولى: استخدام مهارات الاتصال وأتمتة أعمال المكتب	15
سمات موظف الاستقبال Attributes of A Receptionist	17
أولاً: مهارات الاتصال مع الآخرين Interpersonal Skills	17
ثانياً: السمات الفنية والمعرفية Technical Skills and Knowledge	21
مهارات التحدث في الهاتف Telephone Skills	21
العبارات الفعالة عند الرد على الهاتف	24
تسجيل البريد الصوتي Recorded Voicemail	24
النقاط الستة الهامة لتسجيل البريد الصوتي الفعال	25
أمثلة عملية على استخدام بريد التسجيل الصوتي	26
الترحيب Greetings	27
ملاحظات على التعامل مع الثقافات المتعددة Cultural Notes	28
الترحيب بشكل رسمي Formal Greetings	29
التوقيات المناسبة لعبارات الترحيب	29
الألقاب المناسبة Titles	29
السيد Mr. أو السيدة Ms.	30
العبارات المستخدمة لتنبيه الزوار في أوقات مواعيدهم	31

32	دور السكرتير / موظف الاستقبال في رفض السماح للزائر بمقابلة المدير .....
32	العبارات الفعالة عندما لا يكون المدير موجودا .....
34	إدارة الوقت وجدولة المواعيد باستخدام برنامج أوتلوك .....
34	الملاحظات الإلكترونية Electronics Notes .....
36	التقويم الإلكتروني Calender .....
37	تسجيل المواعيد Recording Appointments .....
39	إلغاء المواعيد Cancelling Appointments .....
42	تطبيقات عملية .....
47	الوحدة الثانية: البريد الإلكتروني المهني .....
49	البريد الإلكتروني E-Mail .....
49	البريد الإلكتروني الداخلي Internal E-Mail .....
52	بريد الإنترنت الإلكتروني Internets-Mail .....
52	أنواع برمجيات البريد الإلكتروني Types of E-Mail Software .....
53	عناوين البريد الإلكتروني E-Mail Addresses .....
53	فوائد البريد الإلكتروني Advantages of E-Mail .....
54	بروتوكول البريد الإلكتروني المهني Professional E-Mail Etiquette .....
56	دفتر العناوين وجهات الاتصال Address Book and Contacts .....
58	إنشاء جهة اتصال جديدة Create A New Contact .....
58	إنشاء مجموعات عمل .....
60	استخدام البريد الإلكتروني .....
61	الخيارات الخاصة بالبريد الإلكتروني .....
61	التدقيق الإملائي والنحوي .....

61.....	Flag Message	المتابعة والرد على الرسالة
63 .....		التعابير الفعالة التي تستخدم في إرسال المرفقات في اللغة الانكليزية
65.....	2016	الوحدة الثالثة: المذكرات والتقارير المهنية باستخدام وورد
70 .....	2016	قوالب معدة مسبقا لكتابة مذكرة باستخدام برنامج وورد
74.....	Professional Report Characteristics	الصفات الأساسية للتقرير المهني
74.....	Report Writing Stages	مراحل كتابة التقرير
75.....	Report Components	الأجزاء ومكونات التقرير
		<b>الوحدة الرابعة: إعداد عرض تقديمي مهني باستخدام بوربوينت</b>
77 .....	2016	
79 .....		إنشاء عرض تقديم فعال
80 .....		العرض التقديمي الفعال المحترف
81.....	Tips for A positive Start	تعليمات لكي تبدأ بإيجابية
83 .....	MS-powerpoint	العروض التقديمية
83 .....		النصائح الخمسة لتصميم عرض تقديم فعال
84.....	Creating A New Presentation	إنشاء عرض تقديمي جديد
84 .....	Slide Layout	تخطيط الشرائح
85.....	New Slide	إضافة شريحة جديدة
86.....	Slide Show	عملية العرض
88.....	Cut, Copy, and Delete The Slides	نقل ونسخ وحذف الشرائح
89.....	Design Slide	تطبيق تصميم معين على الشريحة
90.....	Zoom	تكبير وتصغير نسبة عرض الشرائح
92.....	Custom Animation	الحركة المخصصة

93	Header & Footer	إعداد رأس وتذييل الشرائح
97		الوحدة الخامسة: استخدام إكسل في الأعمال الإدارية
99	Introduction	المقدمة
99		ما هو إكسل؟ ولماذا يستخدم
100	Create a new book (Document)	إنشاء مصنف جديد
101		نافذة إكسل
101	(WorkSheet)	ورقة عمل إكسل
104	(Copy Formula)	نسخ الصيغة
105		تطبيق عملي
106	Filter	تصفية البيانات باستخدام التصفية التلقائية
106	Filtering Steps	خطوات التصفية
107	Data Filtering	تصفية البيانات
108	Filter Based on Criteria	تصفية البيانات عن طريق تحديد شروط
109	Auto-Sorting	فرز البيانات باستخدام التصفية التلقائية
109	Sort Based on Criteria	فرز حسب معايير محددة
110	Charts	المخططات

## المقدمة

من أهم المهارات التي ينبغي على الموظف الإداري إتقانها في عمله المكتبي مهارات الاتصال ومهارات الكمبيوتر، وذلك لتقديم خدمات عالية الجودة تؤدي إلى المحافظة على زبائن مؤسسته وتعمل على جذب زبائن جدد ، ولتحقيق ذلك فإن هذا الكتاب قد تم تقسيمه إلى خمس وحدات تدريبية كما يلي:

في الوحدة الأولى، قمنا بشرح المهارات الشخصية التي ينبغي أن يركز عليها الموظفون العاملون في المكتب؛ لذا فإن هذه الوحدة تغطي الجوانب التالية: (1) مهام موظف الاستقبال وتشمل الخصائص التي ينبغي توافرها في من يقومون بهذا الدور لكي ينجزوا الأعمال المناطة بهم بكفاءة عالية، (2) طرق الرد على الهاتف، (3) تسجيل الرسائل الصوتية، (4) الترحيب بزوار المؤسسة، (5) المعدات والبرمجيات التي تستخدم وتدعم أعمال المكتب، (6) تنظيم الوقت واستغلاله بشكل أمثل لتقديم وسائل اتصال فعالة تحقق الرضا التام لمتلقي الخدمة وذلك من خلال استخدام تطبيق ميكروسوفت أوفيس آوتلوك الذي يوفر مميزات عديدة تتعلق بتنظيم الوقت وتسجيل وإدارة المواعيد والإعدادات للاجتماعات والتخطيط بكافة أنواعه.

في الوحدة الثانية، تمت تغطية كافة الجوانب المتعلقة بـ (1) البريد الإلكتروني، (2) تنظيم جهات الاتصال الخاصة بالمؤسسة سواء أكانوا موردين أو زبائن، (3) شرح أهم التعابير المستخدمة في كتابة رسائل البريد الإلكتروني الاحترافي بالإضافة إلى التعرف على الخيارات الهامة التي يمكن تطبيقها من خلال الكمبيوتر حول متابعة الرسائل.

وفي الوحدة الثالثة تم شرح (1) الطرق المختلفة لكتابة المذكرة وعناصرها



الأساسية ، (2) أشكال المذكرات وذلك من خلال استخدام تطبيقي ميكروسوفت أوتلوك والمهارات المتقدمة في استخدام برنامج مايكروسوفت ورد ، (3) شرح طرق كتابة التقارير واستخدام مميزات برنامج وورد لإنتاج تقارير عالية الجودة والتي تشتمل على تضمين الصور والرسومات البيانية والجداول.

في الوحدة الرابعة، تم شرح (1) المهارات التي يحتاجها مقدم العرض التقديمي لتقديم عروض جاذبة، (2) كما تم توضيح كل المصطلحات والتعابير التي تستخدم في شمال أمريكا في هذا المجال. (3) وأيضا إن هذه الوحدة تشتمل على شرح لتطبيق بوربوينت 2016 والمهارات اللازمة لإنتاج عرض تقديمي يحتوي على التسجيل الصوتي والفيديو والصور والتخطيطات المتعددة.

وأخيرا، في الوحدة الخامسة، قد شرحنا المهارات اللازمة التي يحتاج إليها الموظفون العاملون في المكتب وهي: (1) استخدام الحاسوب في المحاسبة، (2) والإحصاء للقيام بمعالجة الأمور المالية والحسابات بدقة وسرعة (3) إضافة إلى إعداد التخطيطات اللازمة لاتخاذ القرارات باستخدام مميزات تطبيق إكسل العديدة في هذا المجال.

وفي النهاية، نأمل أن تكون موضوعات هذا الكتاب ذات فائدة كبيرة في تزويد الموظفين العاملين في المكاتب بالمهارات الضرورية واللازمة لتأدية مهام وواجبات عملهم بكل كفاءة واحتراف وتعكس الانطباع الجيد عن المؤسسات التي يعملون بها.

**المؤلفان**

**موسى و جوان**