



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

# إستخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأثرها في أداء السكرتارية التنفيذية

(دراسة ميدانية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)

## Use of Modern Office Technology Out its Impact on the Executive Secretary Performance

(Case Study: Sudan University of Science and Technology)

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الدراسة / إشتياق عبد الرحمن علي خليفة

إشراف الدكتور/ الطاهر أحمد محمد علي

2015م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى

{وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى

عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ}

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية (105)

## الإهداء

إلى..... من تحت قدميها تكمن الجنة، إلى أمي الحنون

إلى..... من جعل مشواري العلمي ممكناً، إلى أبي الرحيم

إلى..... إخواني وإخواتي إخلاصاً ووفاءً

إلى أبناء\_\_\_\_\_:

علي

سلافة

سلمى

إلى أساتذتي تقديراً وإجلالاً علي صبرهم وعونهم لي

إلى كل طلاب العلم صبراً واجتهاداً

إليهم جميعاً أهدي ثمره جهدي هذا راجيةً الله الإطالة بأعمارهم ليروا ثمرة

جهدهم.....

## الشكر والعرفان

الشكر والمنة والحمد لله أولاً وأخيراً ما هدني ووفق وسدد ، وعلى  
حسن توفيقه ، وكريم عونيه، وعلى ما منّ وفتح به عليّ من إنجاز لهذه  
الرسالة ، بعد أن يسّر العسير، وكذلّ الصعب ، وفزّج الممّ . وحلّ اللهم  
على خاتم الرسل ، من لا نبيّ بعده ، صلاةً تقضي لنا بها الحاجات ،  
وترفعنا بها أعلى الدرجات ، و تبلغنا بها أقصى الغايات من جميع  
الخيرات ، في الحياة وبعد الممات

كلّ الشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي لطالما  
أزالت كلّ عزيمة جعل مررت بها برياح العلم الطيبة.

كما أخص بالشكر الجزيل كلية الدراسات التجارية – قسم السكرتارية  
التنفيذية – الذي هدني من منابع العلم الكثير.

وكل الشكر لأساتذتي الأجلاء وكل من أمدد ملامح وجهي وتصحيح  
مخراتي.

وأتوجه بالشكر إلي أستاذي د. الطاهر أحمد محمد علي تفضله  
بإشرافه علي هذه الرسالة وعلي بذله من جهد وإرشاد طول فترة  
إعداد هذه الرسالة.

وختاماً أتوجه بالشكر إلي أساتذتي أعضاء لجنة النقاش الموقرين علي  
ما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتي وإغنائها بمقترحاتهم القيمة.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
v	الاستهلال (القرآن الكريم)
vi	الإهداء
vii	الشكر والعرفان
viii	قائمة المحتويات
viii	قائمة الجداول
x	قائمة الأشكال
1	المستخلص
2	Abstract
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
4	المقدمة
6	مشكلة وفروض الدراسة
7	نموذج الدراسة
8	أهمية الدراسة
8	أهداف الدراسة
9	منهجية الدراسة
9	حدود الدراسة

9	الدراسات السابقة
11	تحديد مفاهيم الدراسة
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>	
20	المبحث الأول: مستلزمات المكتب من الأجهزة والبرامج
25	المبحث الثاني: الإنترنت والإنترنت والإكسترنات
33	المبحث الثالث: الأجهزة المندثرة
<b>الفصل الثالث: مفهوم المكتب والأعمال المكتبية</b>	
41	المبحث الأول: مفهوم وأنواع المكاتب
66	المبحث الثاني: الأعمال المكتبية
93	المبحث الثالث: الاجتماعات والإتصالات
<b>الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها</b>	
105	المبحث الأول: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- النشأة والتطور
108	المبحث الثاني: تحليل وفروض الدراسة
136	المبحث الثالث: النتائج والتوصيات
<b>المبحث الرابع: قائمة المراجع</b>	
138	قائمة الكتب والمراجع
141	الرسائل الجامعية
142	المجلات العلمية ومواقع شبكة الإنترنت
<b>قائمة الملاحق</b>	
143	استمارة استبيان الدراسة
147	قائمة بأسماء المحكمين

### قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
------------	---------	------------



109	توزيع أفراد العينة حسب العمر	1
110	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	2
111	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	3
112	توزيع أفراد العينة المختارة حسب سنوات الخبرة	4
113	جداول أسئلة الدراسة	5
129	جدول نتائج ألفا كرنباخ	6
130	جداول فرضيات الدراسة	7

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
7	نموذج الدراسة	شكل رقم (1)
16	عناصر الأداء	شكل رقم (2)
31	صورة توضيحية لأنواع الشبكات	شكل رقم (1-2-2)
36	صورة لأجزاء الآلة الكاتبة	شكل رقم (1-2-2)
37	صورة لجهاز تلكس	شكل رقم (3-2-3)
38	صورة لجهاز تليتكس	شكل رقم (4-2-3)
39	صورة لجهاز فاكس	شكل رقم (5-2-3)
42	الخدمات التي يؤديها المكتب للإدارات	شكل رقم (6-3-1)
46	نموذج لمكتب مفتوح	شكل رقم (9-3-1)
46	نموذج لمكتب خاص	شكل رقم (10-3-1)
51	خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب الوظائف	شكل رقم (11-3-1)
52	خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب السلع	شكل رقم (12-3-1)
52	خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب المناطق الجغرافية	شكل رقم (13-3-1)

53	خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب العملاء	كل رقم (1-3-14)
53	خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب مراحل الإنتاج	كل رقم (1-3-15)
54	خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب فترات العمل	كل رقم (1-3-16)
55	خريطة تنظيمية تبين التقسيم المركب	كل رقم (1-3-17)
57	أنواع السكرتارية	كل رقم (1-3-18)
59	أقسام السكرتارية	كل رقم (1-3-19)
64	نموذج لأساس مكتبي	كل رقم (1-3-20)
69	نموذج لبطاقة بريدية	كل رقم (2-3-22)
70	نموذج لمذكرة داخلية	كل رقم ( 2-3-23 )
75	شكل يوضح مفهوم التقرير	شكل رقم (2-3-24)
83	شكل يوضح التصنيف الموضوعي	شكل رقم (2-3-25)
90	شكل يوضح ختم البريد	شكل رقم (2-3-26)
91	نموذج تعميم	شكل رقم (2-3-27)
97	نموذج لمحضر إجتماع	شكل رقم (3-3-28)