



١١

الجزء الثاني

# تدريب عملي - تجاري



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دولة فلسطين  
وزارة التربية والتعليم العالي

# تجاري (تدريب عملي)

## الجزء الثاني

للمصف الأول الثانوي  
التجاري

المؤلفون

" تطبيقات إدارية "  
" الأمن والسلامة المهنية "

د. شاكر شلالة  
رابعة جفال

رندة ياسر الطويل " مركز المناهج "



## قررت وزارة التربية والتعليم العالي في دولة فلسطين تدريس هذا الكتاب في مدارسها للعام الدراسي ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧ م

### الإشراف العام

- رئيس لجنة المناهج: د. نعيم أبو الحمص
- مدير عام مركز المناهج: د. صلاح ياسين

### مركز المناهج

- إشراف تربوي: د. عمر أبو الحمص

### الدائرة الفنية

- إشراف إداري: رائد بركات - أحمد سباعرة
- تصميم: بشار صادق القريوتي - محمد الشافعي
- الإعداد المحوسب للطباعة: حمدان بحبوح
- تصميم الغلاف: كمال فحماوي
- تنضيد: سمر محمود عامر
- تحكيم علمي: سمير حسناوي
- تدقيق لغوي: تحسين يقين

### الفريق الوطني لإعداد الخطوط العريضة لمنهاج التعليم المهني والتقني / الفرع التجاري

- عادل الزاغة "منسقاً"
- إسلام عبد الجواد
- فاروق عرار
- رانية قمصية
- بشار فتوح
- سماح أبو سريس
- د. معين رجب
- شاكرا شالفة
- د. نادر القريوتي

### الطبعة الأولى التجريبية

٢٠٠٦م / ١٤٢٧هـ

© جميع حقوق الطبع محفوظة لوزارة التربية والتعليم العالي / مركز المناهج  
مركز المناهج - حي المصيون - شارع المعاهد - أول شارع على اليمين من جهة مركز المدينة  
ص. ب. ٧١٩ - رام الله - فلسطين  
تلفون ٢٩٦٩٣٥٠ - ٢٩٧٠، فاكس ٢٩٦٩٣٧٧ - ٢٩٧٠  
الصفحة الإلكترونية: www.pcdc.edu.ps - العنوان الإلكتروني: pdc@palnet.com

رأت وزارة التربية والتعليم العالي ضرورة وضع منهاج يراعي الخصوصية الفلسطينية؛ لتحقيق طموحات الشعب الفلسطيني حتى يأخذ مكانه بين الشعوب. إن بناء منهاج فلسطيني يعد أساساً مهماً لبناء السيادة الوطنية للشعب الفلسطيني، وأساساً لترسيخ القيم والديمقراطية، وهو حق إنساني، وأداة تنمية للموارد البشرية المستدامة التي رسختها مبادئ الخطة الخمسية للوزارة.

وتكمن أهمية المنهاج في أنه الوسيلة الرئيسة للتعليم، التي من خلالها تتحقق أهداف المجتمع؛ لذا تولي الوزارة عناية خاصة بالكتاب المدرسي، أحد عناصر المنهاج؛ لأنه المصدر الوسيط للتعلم، والأداة الأولى بيد المعلم والطالب، إضافة إلى غيره من وسائل التعلم: الإنترنت، والحاسوب، والثقافة المحلية، والتعلم الأسري، وغيرها من الوسائل المساعدة. أقرت الوزارة هذا العام (٢٠٠٥/٢٠٠٦م) تطبيق المرحلة الأولى من خططها لمنهاج التعليم التقني والمهني، لكتب الصف الأول الثانوي (١١) بفرعه: الصناعي، والزراعي، والتجاري، والفندقي، والاقتصاد المنزلي (التجميل، تصنيع الملابس) وعدد الكتب ٦٤ كتاباً نظرياً وعملياً، وسيتم كتابتها من قبل مناهج الصف الثاني الثانوي (١٢) في العام المقبل. وبها تكون وزارة التربية والتعليم العالي قد أكملت إعداد جميع الكتب المدرسية للتعليم العام للصفوف (١-١٢)، وتعمل الوزارة حالياً على توسيع البنية التحتية في مجال الشبكات والتعليم الإلكتروني، وعمل دراسات تقييمية وتحليلية لمناهج المراحل الثلاث، في جميع المباحث (أفقياً وعمودياً)؛ لمواصلة التطوير التربوي، وتحسين نوعية التعليم الفلسطيني. وتعد الكتب المدرسية وأدلة المعلم التي أنجزت للصفوف الأحد عشر حتى الآن، وعددها يقارب ٣٥٠ كتاباً، ركيزة أساسية في عملية التعليم والتعلم، بما تشتمل عليه من معارف ومعلومات عُرضت بأسلوب سهل ومنطقي؛ لتوفير خبرات متنوعة، تتضمن مؤشرات واضحة، تتصل بطرائق التدريس، والوسائل والأنشطة وأساليب التقويم، وتتلاءم مع مبادئ الخطة الخمسية المذكورة أعلاه.

وتتم مراجعة الكتب وتنقيحها وإثرائها سنوياً بمشاركة التربويين والمعلمين والمعلمات الذين يقومون بتدريسها، وترى الوزارة الطباعات من الأولى إلى الرابعة طباعات تجريبية قابلة للتعديل والتطوير؛ كي تتلاءم مع التغيرات في التقدم العلمي والتكنولوجي ومهارات الحياة. إن قيمة الكتاب المدرسي الفلسطيني تزداد بمقدار ما يبذل فيه من جهود، ومن مشاركة أكبر عدد ممكن من المتخصصين في مجال إعداد الكتب المدرسية، الذين يحدثون تغييراً جوهرياً في التعليم، من خلال العمليات الواسعة من المراجعة، بمنهجية رسختها مركز المناهج في مجال التأييد والإخراج في طرفي الوطن الذي يعمل على توحيد.

إن وزارة التربية والتعليم العالي لا يسعها إلا أن تتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى المؤسسات والمنظمات الدولية، والدول العربية والصديقة وبخاصة حكومة بلجيكا؛ لدعمها المالي لمشروع المناهج.

كما أن الوزارة لتفخر بالكفاءات التربوية الوطنية، التي شاركت في إنجاز هذا العمل الوطني التاريخي من خلال اللجان التربوية، التي تقوم بإعداد الكتب المدرسية، وتشكرهم على مشاركتهم بجهودهم المميزة، كل حسب موقعه، وتشمل لجان المناهج الوزارية، ومركز المناهج، والإقرار، والمؤلفين، والمحررين، والمشاركين بورشات العمل، والمصممين، والرسميين، والمرجعيين، والطابعين، والمشاركين في إثراء الكتب المدرسية من الميدان أثناء التطبيق.

## وزارة التربية والتعليم العالي

### مركز المناهج

كانون الثاني ٢٠٠٦ م

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين وبعد ،  
يسرنا أن نقدم لإخواننا المعلمين والمعلمات وأبنائنا الطلبة كتاب التدريب العملي للصف الأول الثانوي  
التجاري ، حسب المنهاج الفلسطيني الجديد . وقد توخينا في عرض مادة الكتاب ابراز الاهداف العامة  
الاساسية للوحدة والترابط بين أجزاء الوحدة الواحدة ، مع استعمال المفردات والمصطلحات التي تناسب  
مستوى الطلبة الفكري واللغوي .

وقسم الكتاب الى جزأين ، تناولنا في الجزء الاول منه التطبيقات الادارية ، وفي الثاني تناولنا الامن والسلامة  
المهنية ، أما الجزء الاول فقد تعرضت الوحدة الاولى منه الى تعريف الطلبة بأهمية المراسلات التجارية  
والوحدة الثانية تحدثنا فيها عن وسائل الاتصال التحريرية الاخرى ، الوحدة الثالثة تحدثت عن الملفات  
وطرق ترتيبها وعن أجزاء الملف وطرق حفظ الملفات الرأسية والافقية ، أما الوحدة الرابعة فقد تحدثت عن  
دراسة الحالة .

أما في الجزء الثاني من هذا الكتاب فقد تحدثنا عن أهمية الامن والسلامة المهنية وفي الوحدة الثانية تم الحديث  
عن أسباب الحوادث وطرق الوقاية منها وفي الوحدة الثالثة تم الحديث عن بيئة العمل ، أما الوحدة الرابعة  
فقد تطرقت الى مخاطر التعامل مع الكهرباء والمواد الكيماوية وفي الوحدة الخامسة تم الحديث عن الحرائق  
ومخاطرها .

نرجو من الله أن نكون قد وفقنا في هذا الجهد الوطني ، آمليين النفع والفائدة للمعلمين والطلبة وكل من يطلع  
عليه .

وتوجه الى المشرفين والمعلمين وطلبتنا الاعزاء واولياء الامور الاكارم أن يزودونا بملاحظاتهم على الكتاب  
حتى نتمكن من رفع جودته في الطبعات اللاحقة .

المؤلفون

والله ولي التوفيق

الجزء الأول- التطبيقات الإدارية		
المراسلات التجارية		الوحدة
٤	المراسلات التجارية : المفهوم، شروط الكتابة، خطواتها	١
١٦	الرسالة التجارية : أجزاؤها وترتيبها	
٢٣	رسالة الإستفسار والرد عليها	
الوسائل الأخرى للإتصال التحريري		الوحدة
٤١	البرقيات	٢
٤٨	الناسوخ	
الملفات		الوحدة
٥٥	حفظ الملفات	٣
٥٩	تصنيف المحفوظات	
٦٤	ترتيب الملفات	
دراسة الحالة		الوحدة
٧٢	الحالة الإدارية : المفهوم ، الأهمية، خطوات التحليل	٤
٧٥	الحالة الإدارية : مواقف دراسية	
الجزء الثاني- الأمن والسلامه المهنية		
السلامة والصحة المهنية		الوحدة
٩٣	مفهوم السلامة والصحة المهنية	٥
٩٤	أهداف السلامة والصحة المهنية	
أسباب الحوادث وطرق الوقاية منها		الوحدة
١٠٠	أسباب الحوادث	
١٠٢	إدارة المؤسسات	
١٠٣	طرق الوقاية من الحوادث	
بيئة العمل		الوحدة
١٠٦	تعريف بيئة العمل	٧
١١٠	الإضاءة	
١١٥	ظروف العمل	
مخاطر التعامل مع الكهرباء والمواد الكيماوية		الوحدة
١٢٢	الصدمة الكهربائية	٨
١٢٦	أسباب حوادث الكهرباء	
١٠٨	حوادث تشغيل الآلات والمعدات	
الحرائق ومخاطرها		الوحدة
١٣٣	عناصر الحريق	٩
١٣٥	أسباب الحرائق	
١٣٧	الخطوات الرئيسية لإستخدام الطفايات	

# المراسلات التجارية



يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

- ١- إتقان كتابة نصوص رسائل تجارية واضحة .
- ٢- إتقان تصحيح الأخطاء الواردة في الرسائل التجارية .
- ٣- إتقان كتابة ردود على رسائل تجارية معطاة .
- ٤- إتقان كتابة السيرة الذاتية الخاصة به .
- ٥- إتقان كتابة رسائل التغطية .
- ٦- إتقان كتابة مختلف أنواع الرسائل التجارية .
- ٧- التمييز بين الرسائل التجارية الجيدة عن غيرها من الرسائل .

### تمهيد : Introduction:

يقصد بالمراسلات التجارية جميع المكاتبات والمحركات التي يتم تداولها سواءً داخل إدارات وأقسام المؤسسة أو تلك التي تتلقاها من عملائها ومورديها ومن دوائر الحكومة ودوائر الأعمال المختلفة والهيئات والمؤسسات والأفراد وغيرها . وهي وسيلة اتصال مكتوب وغير مباشر . إذ تُعد الرسالة التجارية وسيلة تتصل بها مؤسسات الأعمال بزبائنهم، لذا يجب الاهتمام بإعدادها وإخراجها، خصوصاً وأن الرسالة قد تكون خير معلن عن مرسلها إن هو أحسن إعدادها . لذلك ولكي تكون الرسالة التجارية فاعلة وجب العناية بكتابتها ببساطة ويسر ووضوح، بحيث تكتب بأسلوب عادي لا صُنعة لفظية فيه، علماً أن الرسالة التجارية غالباً ما تكون أساس العديد من الصفقات التجارية التي تعقدها المؤسسة . في هذه الوحدة تم التركيز على الجانب المهاري أو التطبيقي في كتابة المراسلات التجارية .

## المراسلات التجارية: المفهوم، شروط الكتابة وخطواتها، والخصائص.

### Business Correspondance: Concept , writing Criteriea , Proceduras and Characteristic

هل سبق وأن كتبت رسالة شخصية لأحد من أفراد أسرتك؟ أو تسلمت منهم رسالة؟ وهل سبق أن راسلت إحدى المؤسسات التجارية أو المؤسسات الحكومية أو إحدى الوزارات؟ هذه الوحدة ستخصص لكتابة المراسلات التجارية، لذلك فإن هدفها هو تدريب الطلبة على مهارة كتابة المراسلات التجارية بمختلف أنواعها، أو الرد على ما يرد أو يصل للمؤسسة من مراسلات.

### أولاً: مفهوم المراسلات التجارية: Concept of Business Correspondance

يقصد بالمراسلات التجارية المكاتبات والمحركات المختلفة التي تصدر عن مؤسسات الأعمال سواء التي يتم تداولها بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة، أو تلك التي تتلقاها من عملائها ومورديها ومن الدوائر الحكومية وغير الحكومية والهيئات والمؤسسات والأفراد وغيرهم، فالرسالة التجارية رسالة يتم تبادلها بين طرفين، يكون أحدهما أو كلاهما تاجراً أو مؤسسة أعمال خاصة وذات علاقة بأعمال تجارية.

### تدريب (١):

ناقش بشكل جماعي أي المكاتبات الآتية تعد رسالة تجارية :

- ١- رسالة من تاجر إلى شخص عادي .
- ٢- رسالة من تاجر إلى ابنه يحثه على إكمال دراسته الجامعية في إحدى التخصصات التجارية .
- ٣- رسالة من تاجر إلى مؤسسات الأعمال الخاصة .
- ٤- رسالة من شخص عادي إلى مؤسسة حكومية .
- ٥- رسالة من تاجر إلى مؤسسة حكومية .
- ٦- رسالة من مؤسسات الأعمال الخاصة إلى مؤسسة حكومية .
- ٧- رسالة من شخص إلى أصدقائه .
- ٨- رسالة من مؤسسات الأعمال الخاصة إلى أشخاص عاديين .
- ٩- رسالة بين مؤسستين حكوميتين .
- ١٠- تعميمات يصدرها رؤساء الإدارات في المؤسسة الاقتصادية إلى مرؤوسيهام لأمر تتعلق بالعمل .

## writing Criteria of Business Correspondance : شروط كتابة الرسالة التجارية : ثانياً

إن من شروط كتابة الرسالة التجارية توفر مجموعة من المهارات والقدرات الواجب توافرها في كاتب الرسالة ، منها : الإلمام بموضوع الرسالة ، والقدرة اللغوية ، والخبرة العملية ، ومعرفة الرموز والمختصرات التجارية ، إضافة إلى مهارة اختيار الورق .

### ١ مهارة اختيار الورق :

#### تدريب (٢) :

ناقش أفراد مجموعتك في الأسئلة الآتية :

- ١- كيف تختار الورق لكتابة رسالة شخصية؟
- ٢- ما الورق الذي سوف تستخدمه لو أردت كتابة رسالة تهنيء فيها زميلك بالنجاح في الثانوية العامة؟
- ٣- هل الورق الذي ستستخدمه المؤسسة التجارية ، يختلف عن الورق المستخدم في الرسائل الشخصية؟
- ٤- ما أنواع الورق المستخدم في المراسلات التجارية؟
- ٥- هل يختلف الورق المستخدم في المراسلات الداخلية للشركة عن الورق المستخدم في مراسلاتها الخارجية؟
- ٦- متى نستخدم الورق المصقول ، والورق المقوى في مراسلاتنا؟
- ٧- هل يختلف وزن الورق المستخدم في المراسلات الشخصية عنها في المراسلات التجارية ؛ الداخلية والخارجية؟
- ٨- لماذا نستخدم بعض المؤسسات الورق الملون في مراسلاتها؟
- ٩- متى نستخدم الورق الأبيض في مراسلاتنا؟ ولماذا؟

#### تدريب (٣) :

صل بخط بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب) .

القائمة (أ)	القائمة (ب)
١- الورق المقوى .	يستخدم للنسخ الكربونية والمغلقات الجوية .
٢- ورق وزن (٧٥) غ/م <sup>٢</sup> .	للوثائق الهامة التي يتم تداولها باستمرار .
٣- ورق وزن (٤٧-٥٠) غ/م <sup>٢</sup> .	يستعمل للمراسلات العادية .
٤- ورق وزن (٨٠-١٠٠) غ/م <sup>٢</sup> .	يستعمل للمراسلات المرسلة لمراكز هامة .
٥- الورق الملون .	للعقود التي تبرمها المؤسسة .
٦- الورق الأبيض .	لطباعة نسخ إضافية دون الحاجة للكربون التقليدي .
٧- الورق NCR .	يستخدم في الحاسوب والتلكس .
٨- الورق المتصل .	لتمييز مراسلاتها عن غيرها .

بعد أن تعرفت على أنواع الورق المستعمل في المؤسسات وشركات الأعمال، واستخدامات كل منها، فإن أفضل أنواع الورق المصقول والمصنوع من الألياف القطنية، والذي يستعمل لمراسلاتها الخارجية، ولكنها تستخدم الورق الأقل جودة في مراسلاتها الداخلية. إذ يستخدم الورق والذي يشرب الحبر عادة لآلة النسخ (السحب)، والورق المصقول لآلة السبيرتو.

### تدريب (٤):

الإجابة	أحدد نوع الورق (ملون، غير ملون):
	١- يساعد على القراءة بسهولة.
	٢- أكثر تكلفة.
	٣- أكثر شيوعاً واستخداماً في معظم المؤسسات.
	٤- يحافظ على لونه.
	٥- يجهد النظر عند الكتابة عليه.
	٦- يميز المؤسسة في مراسلاتها عن غيرها.
	٧- يعطي الرسالة مظهراً جذاباً وملفتاً للانتباه.
	٨- يحتفظ بالطباعة أو الكتابة على الورق مدة طويلة.

### قضية للنقاش

ناقش وبالتعاون مع أفراد مجموعتك القضايا الآتية، محدداً مقترحاتك لحل هذه المشكلة:

١- تعاني إحدى المؤسسات التجارية الفلسطينية من ارتفاع تكلفة السلع والخدمات التي تقدمها للزبائن، علماً أن هذه المؤسسة تستخدم نوعاً واحداً من الورق ليميز مراسلاتها الداخلية (مذكراتها وتقاريرها) والخارجية، وهو من النوع لمصقول والمرتفع الثمن. قدم رئيس قسم التكلفة في المؤسسة تقريراً مالياً مفاداً من الضروري تخفيض تكلفة الورق المستخدم في المؤسسة وأنه ليس للورق المصقول المستخدم في مراسلاتها بشكل عام أثر في زيادة إقبال على سلع وخدمات المؤسسة، ولتخفيض الكلفة يجب التحول إلى استخدام ورق من درجة أدنى في الجودة.

٢- تعاني بعض المؤسسات من كثرة وقوع الأخطاء عند توزيع نسخ أصحاب العلاقة في الرسالة، حيث تُرسل في أغلب الأحيان النسخ الكربونية للمرسل إليه بدلاً من النسخة الأصلية.

## ٢ القدرة اللغوية :

بحيث يتم التعبير عما يُراد بلغة سهلة وبسيطة وواضحة لا لبس فيها، وبحيث تكون واضحة وموجزة؛ ولكن ليس على حساب المعنى، كما يجب الابتعاد عن غريب الكلام، إضافة إلى المعرفة بمواقع استعمال علامات الترقيم؛ لما في ذلك من تغيير في المعنى في كثير من الأحيان.

### تدريب (٥):

نناقش الرسالة الآتية جماعياً في الصف ثم نحكم إن كان كاتبها قد وقع في أخطاء عديدة أم لا، وفي حالة الاتفاق على أنه وقع في أخطاء نقوم بعمل قائمة بالكلمات الركيكة وتصويباتها، ثم نقوم بإعادة كتابة الرسالة مرة ثانية بصورة أفضل:

«أبعث إلى جنابكم الكريم عظيم شكري وامتناني لتشرّف سيادتكم بزيارة معارضنا والاطلاع على منتجاتنا العظيمة الرائجة. ونود أن نستمزج رأيكم حول إمكانية تسويق منتجاتنا في بلدكم العزيز على قلوبنا ونحن طوع أمركم فيما ترونه مناسباً. علماً بأن منتجاتنا هي من أجود مثيلاتها ويزيد الإقبال عليها يوماً بعد يوم. لذلك فإننا نحثكم على الشراء اليوم قبل الغد لزيادة أرباحكم. وأخيراً وليس آخراً فإننا سوف ندعم علاقاتنا التجارية فيما بيننا في المستقبل القريب».

## تدريب (٦):

وفق بين ما ورد في العمود الأول مع ما ورد في العمود الثاني وضع الإجابة في المكان المناسب .

العمود الأول	مكانة الإجابة	العمود الثاني
١- النقطة .		لمنع تداخل الأرقام الحسابية بحروف الكلمات .
٢- الفاصلة .		تحيط بالقول المنقول حرفياً .
٣- النقطتان .		بعد جملة تامة المعنى .
٤- علامة التنصيص بعد عبارات جملة طويلة .		بعد عبارات جملة طويلة .
٥- القوسان .		تتبعها تفصيلات الموضوع .
٦- الشرطتان .		تُكتب قبل جملة معترضة وبعدها .
٧- الفاصلة المنقوطة .		في نهاية السؤال .
٨- علامة السؤال (؟) .		في نهاية السؤال الاستفهامي .

## تدريب (٧):

فيما يأتي كلمات ركيكة قد ترد في بعض المراسلات التجارية والمطلوب صوّب هذه الكلمات بكتابتك للكلمات الصائبة المقابلة لها :

كلمات ركيكة	تصويبها
١- استميحكم عذراً .	
٢- ونحن طوع أمركم .	
٣- ننتظر طلبكم على أحر من الجمر .	
٤- استمزج رأيكم .	
٥- ستندمون لعدم طلب البضاعة .	
٦- نعرض لسيادتكم .	
٧- أبعث إلى جنابكم .	

### ٣ الإلمام بموضوع الرسالة :

إن فهم كاتب الرسالة لهدف الرسالة يعتبر من الشروط الهامة لكتابة الرسالة التجارية، وهذا يتطلب الإلمام بمواصفات السلعة وتفاصيلها.

#### تدريب (٨):

نناقس على شكل مجموعات الرسالة الآتية، ثم نحكم ما إذا كانت الرسالة الآتية كاتبها ملماً بموضوع الرسالة أم لا، ثم نعمل على إعادة صياغتها من جديد، إن احتاج الأمر ذلك.  
النص: «أرجو تزويدنا بعشرة من أجهزة الحاسوب الحديثة مع ملحقاتها».

لا	نعم	البند
		١- هل عدد أجهزة الحاسوب محدد في الرسالة؟
		٢- هل تم تحديد مستوى أجهزة الحاسوب المطلوبة؟
		٣- هل تم تحديد بلد المنشأ؟
		٤- هل تم تحديد ملحقات أجهزة الحاسوب؟
		٥- هل تم تحديد سعة الذاكرة؟
		٦- هل تم تحديد سرعة أداة وحدة المعالجة المركزية للأجهزة؟
		٧- هل تم تحديد نوع الطابعة واستخداماتها للورق؟
		٨- هل تم تحديد نوع الشاشة ومواصفاتها؟
		٩- هل تم تحديد مكان استلام الأجهزة بملحقاتها؟
		١٠- هل تم تحديد زمان استلام الأجهزة بملحقاتها؟
		١١- هل رسالة طلب الحواسيب السابقة جيدة أم لا؟

**المطلوب :** أعد كتابة نص الرسالة التجارية أعلاه، إذا تبين أنها بحاجة لذلك.

#### ٤ معرفة الرموز والمصطلحات التجارية :

إن المصطلحات التجارية كثيرة جداً، منها ما هو مستعمل على نطاق محلي، ومنها ما هو مستعمل على نطاق دولي. والمصطلحات التجارية الدولية منها ما هو معروف في جميع الدول، ومنها ما هو معروف في دول معينة كدول السوق الأوروبية المشتركة. لعل أكثر هذه المصطلحات شيوعاً في الاستخدام في المراسلات التجارية تلك المصطلحات الخاصة بشروط البيع والتسليم والدفع والخصم. في الأنشطة اللاحقة سيتم التعرض لبعض هذه المصطلحات والمستخدم على نطاق محلي أو في التجارة الداخلية.

## تدريب (٩):

أحدد وبالتشاور مع أفراد مجموعتي معنى مصطلحات الخصم ومصطلحات الدفع الآتية:

- ١- الخصم النقدي Cash discount .
- ٢- الخصم التجاري Trade discount .
- ٣- الخصم الكمي Quantity discount .
- ٤- الدفع فوراً Prompt cash .
- ٥- الدفع نقداً Cash or Net Cash .
- ٦- الدفع نقداً عند الاستلام Cash On Delivery .
- ٧- الدفع نقداً عند الطلب (c.w.o) Cash with order .
- ٨- الدفع بعد مدة Gredit Sales .

أما المصطلحات التجارية المستعملة في التجارة الداخلية، وكذلك المستخدمة في التجارة الخارجية والتي يطبق عليها المصطلحات الدولية، فهي مصطلحات تُرتب التزامات على كل من البائع والمشتري، وهذه المصطلحات كثيرة. النشاط الآتي يوضح بعضاً منها:

## تدريب (١٠):

أوفق بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب) وذلك بوضع رمز الإجابة في المكان المناسب.

القائمة (أ)	مكان الإجابة	القائمة (ب)
١- التسليم محل البائع .		Franco
٢- التسليم خارج المصنع .		Free Along sideship(F.A.S)
٣- التسليم محل المشتري .		Cost and Freight (C and F)
٤- التسليم ظهر السفينة .		Pre-paid (P/PD)
٥- التسليم بجانب السفينة .		Transfer Order (T/O)
٦- التسليم بميناء الوصول .		Cost Insurance and Freight (C.I.F)
٧- مدفوع مقدماً .		Ex Factory
٨- أمر تحويل .		Documentary Credit(D/C)
٩- اعتماد مستندي .		Free on Board
١٠- تحويل بريدي .		Loco
١١- عند الاطلاع .		AT Sight (A/S)
١٢- عند الطلب .		Mail Transfar(M/T)
		On Demand (O/D)

قبل كتابة أية رسالة في شكلها النهائي وجب التخطيط لإعداد الرسالة ، وهذا يتطلب القيام بمجموعة من الخطوات المتسلسلة .

### تدريب (١١):

رتب الخطوات الآتية ترتيباً متسلسلاً ومنطقياً في العمود المقابل للتعامل مع خطوات كتابة الرسالة التجارية .

القائمة	الترتيب الصحيح
١- إعادة كتابة الرسالة دون الوقوع في أخطاء لغوية أو إملائية .	١-
٢- طي الرسالة ووضعها في مغلف مناسب .	٢-
٣- توفير متطلبات كتابة الرسالة .	٣-
٤- طباعة الرسالة على الحاسوب .	٤-
٥- تجميع النقاط الرئيسة للرسالة مع الأدلة المتعلقة بها .	٥-
٦- وضع الطوابع على مغلف الرسالة .	٦-
٧- كتابة مسودة الرسالة .	٧-

### رابعاً خصائص الرسالة التجارية الناجحة : Characteristics of Perfect Business Correspondance

لكي تحقق الرسالة التجارية أهدافها وجب توافر مجموعة من الشروط والمقومات فيها ، منها :

#### ١ الوضوح : Clarity

ولكي تكون الرسالة واضحة وجب ترتيب الأفكار فيها وإيرادها في فقرات مستقلة تتناول كل فقرة منها فكرة مستقلة ، وتكون كل فقرة مرتبطة بما سبقتها ، مع ترتيب الأفكار في الفقرة الواحدة ، كما يجب استخدام العبارات الواضحة والسهلة ، واستعمال علامات الترقيم في مواضعها الصحيحة ، والدقة في اختيار المفردات .

## تدريب (١٢):

أعد ترتيب نصي الرسالتين الآتيتين بشكل واضح ويعطي المعنى .

■ نحن بانتظار ردكم العاجل ، بالإشارة إلى إعلانكم المؤرخ في (١٥) أيلول العدد (١٢٠٥) ، أملين أن نحصل على أفضل الأسعار ، نرجو تزويدنا بمعلومات عن استفساراتنا الآتية : كم يبلغ ثمن الثلاجة الواحدة؟ كيف يتم دفع الثمن؟ ما سعة كل منها؟ وما نوع الثلاجات التي تتعاملون بها؟ في جريدة القدس .

■ لقد قمنا هذا اليوم ، نشكركم على رسالتكم المؤرخة ، والمتضمنة شكواكم ، نتيجة سوء التعبئة والتغليف ، نشكركم على ثقتكم بنا ، بإرسال بدل البضاعة التالفة وعددها خمسة أجهزة حواسيب ، نأمل أن نستلم منكم طلبات جديدة في المستقبل القريب ، أملين أن تصلكم في أقصر وقت ممكن ، حتى نقوم بتليبتها وستلقى طلباتكم منا كل ما تستحقه من عناية واهتمام ، ونعلمكم بأسفنا البالغ على الخطأ غير المقصود الذي أصاب جزءاً من بضاعتكم .

## ٢ المجاملة (Courtesy):

ونعني بها عدم خلو الرسالة من عبارات المجاملة واللفظ والتهذيب ، وعدم إظهار المزاج السيء والغضب والبُعد عن استخدام العبارات النابية ، والرد على الرسالة بسرعة ، واستعمال الجمل الافتتاحية والجمل الختامية المناسبة .

## تدريب (١٣):

حدد جوانب المجاملة الواردة في الرسالة أدناه :

■ ( أبعث لجنابكم الكريم عظيم شكري وامتناني لتشرّف سيادتكم بزيارة معرض منتجاتنا والاطلاع على منتجاتنا العظيمة الرائجة . ونود أن نستمزجكم ، فرأيكم محط اهتمامنا ، فأنتم أصحاب خبرة وفكر مستنير ، أملين أن يلقي معرضنا المتواضع محط اهتمامكم واهتمام بلدكم العزيز عى قلوبنا ونحن طوع أمركم فيما ترونه مناسباً ، علماً أن منتجاتنا تُعد من أجود مثيلاتها ، إذ يزيد الاقبال عليها يوماً بعد يوم ) .

يجب ملاحظة مراعاة المركز الاجتماعي والمكانة العلمية واللقب أو المهنة عند كتابة اسم المرسل إليه ، إذ يسبق اسم الشخص هذا اللقب . التدريب الآتي نشاط بهذا الخصوص .

### تدريب (١٣):

فيما يأتي أسماء وظائف ومهن لأشخاص، والمطلوب منك تحديد اللقب المناسب لمخاطبة كل منهم، وذلك بالتوفيق بين ما ورد في العمود (أ) مع ما ورد في العمود (ب).

(ب)	مكان الإجابة	(أ)
الدكتور		١- رئيس الوزراء .
عطوفة		٢- الوزير .
معالي		٣- الطبيب .
الأستاذ		٤- حامل درجة الدكتوراه .
دولة		٥- المديرون العامون للدوائر .
سيادة		٦- المحامون .
السيد		٧- المدرسون .
الآنسة		٨- رجال الصحافة .
سعادة		٩- الأفراد العاديون .
السادة		١٠- الأنثى المتزوجة .
فضيلة		١١- الأنثى غير المتزوجة .
الفاضلة		١٢- رئيس الدولة .
السيدة		١٣- الشركات والمؤسسات .
		١٤- القاضي .
		١٥- السفير .
		١٦- الفتاة غير المعروف أنها متزوجة أم عزباء .

لكن بماذا يمكن مخاطبة كل من : مدير المدرسة، المعلم، سكرتير المدرسة، مدير التربية والتعليم ؟

### الشمول : Completeness ٣

ويقصد بشمول الرسالة احتوائها على كل ما يريد المرسل إيصاله للمرسل إليه من أفكار ومعانٍ، فعدم وضوح الرسالة يعني الفشل في تحقيق الهدف من إرسالها، وبذلك ستكون هناك المزيد من الاستفسارات من قبل المرسل إليه وبالذات عن الجوانب الغامضة في الرسالة . فالرسالة تحقق شرط الشمول والكمال إذ هي احتوت على جميع الأفكار الرئيسة، واقتصرت على موضوع واحد وليس عدة موضوعات؛ فتعدد موضوعات الرسالة تعمل على تشتيت فكر القارئ لها .

## ٤ الإيجاز : Conciseness

يتحقق الإيجاز في الرسالة وذلك بالبُعد عن حشو الكلام والتفاصيل المملة، فلا نذكر التفاصيل غير الضرورية حفاظاً على الوقت في كتابة الرسالة، والبعد عن شعور القارئ بالملل، علاوة على أنه يجب أن لا تأخذ الأفكار الثانوية في الرسالة الحيز الأكبر فيها بل تضغط بشكل مختصر وبحيث لا تفقد معناها.

### تدريب (١٤):

اقرأ الرسالة التجارية الآتية :

يسرنا أن نعلمكم أننا قمنا بشحن البضاعة التي طلبتموها وبموجب رسالتكم رقم ٥٥٠/ح/١٢٠٠ والتي وصلتنا الساعة (١٢:٣٠) ظهراً في يوم الإثنين بتاريخ ١٥ تشرين الأول ٢٠٠٥م، والتي كانت على إثر اتصال مدير مشترياتكم السيد/ فؤاد إبراهيم الساعة السادسة مساءً وبتاريخ ٥ تشرين الأول ٢٠٠٥م، بإحدى مركبات النقل البري الفلسطيني، السيارة لونها أزرق وتحمل لوحة (١١٢٣٥٢ف) واسم سائقها: نور الدين شاكر، صاحب هوية رقم (٩٣٨٧٢٠٩٥٠)، آمليين أن تنال إعجابكم.

البضاعة المشحونة تشمل عشرة أجهزة تلفاز وخمسة أجهزة (فيديو) وست (كاميرات)، وذلك حسب المواصفات والكميات المطلوبتين.

نرسل جميع الوثائق اللازمة من فواتير وشهادة منشأ وبوالص تأمين وغيرها، آمليين دفع قيمة الفاتورة المرفقة، وكلنا أمل أن يستمر التعاون بيننا مستقبلاً، أمل أن لا أكون قد أطلت في رسالتي لكم نظراً للأهمية وسوف نقوم بتلبية طلباتكم في المستقبل.

### المطلوب:

- ١- هل وردت عبارات ركيكة لا تناسب موضوع الرسالة؟
- ٢- أين يقع التكرار والحشو من وجهة نظرك؟
- ٣- اختصر الرسالة لتحقق الإيجاز المطلوب.

## الأسئلة

س١: عرّف كلاً مما يأتي:

الرسالة التجارية - الخصم النقدي - الخصم الكمي - التسليم محل البائع - المجاملة - الإيجاز.

س٢: عدد أربعة من شروط كتابة الرسالة التجارية.

س٣: ما خصائص الرسالة التجارية الناجحة؟

س٤: لكتابة الرسالة التجارية يجب تجنب السلبية في الكتابة بل نجعل الجمل إيجابية. فيما يأتي جمل سلبية والمطلوب تصحيحها:

الجملة السلبية	الجملة الإيجابية
١- لا يوجد عندنا هذا الصنف .	
٢- لا توجد بضائع حسب طلبكم .	
٣- لم ترفقوا المستند مع رسالتكم .	

س٥: عند كتابة الرسالة التجارية يجب تجنب العموميات الغامضة. والمطلوب هناك مؤشرات عمومية أدناه اعمل على تصويبها بجعلها أكثر دقة.

العموميات	التصويب
١- استلمنا الحواسيب المطلوبة .	
٢- تلقينا طلبكم .	
٣- في الشهر الحالي .	
٤- إشارة لمكالمتكم، نرسل . . .	
٥- استلمنا إنتاجكم أو سلعكم .	
٦- قمنا بتسديد رصيد حسابنا لديكم .	

## الرسالة التجارية: أجزائها وترتيبها.

### Business Correspondance : parts and Arengment

تتكون الرسالة التجارية من أجزاء رئيسية لا يمكن الاستغناء عنها وأخرى يمكن الاستغناء عنها، أما الأجزاء بشكل عام فهي:

#### ١ اسم المرسل وعنوانه (الترويسة - Heading):

وهي تشمل اسم المؤسسة وعنوانها ورقم الهاتف، وشعار المؤسسة والبريد الإلكتروني وغيرها من المعلومات الضرورية.

#### تدريب (١٥):

إذا علمت ما يأتي:

- أ- رقم الهاتف: (٢٥٨٤١٠٧) والبريد الإلكتروني Arabcom@yahoo.com، الشركة العربية للملاحة، شارع الشهداء، الخليل، فلسطين، ص.ب (١٢٥٥).
- ب- هاتف: (٢٧٨٣٥٥٠)، الشركة الفلسطينية التجارية، شارع باب الزقاق، ص.ب (١١٥٢)، بيت لحم Palcom@yahoo.com.

#### ٢ الرقم Reference : وهو على نوعين:

أ- رقم رسالة المرسل وهو جزء إجباري في الرسالة. ب- رقم رسالة المرسل إليه وهو جزء اختياري في الرسالة، والهدف من ذكر رقم الرسالة هو تسهيل الرجوع إلى الرسالة وتحديد مكان حفظها. وعادة قد يكتب بإحدى الأشكال الآتية:

الرقم: المبيعات/٢٠٠/١٩٥١

الرقم: ٢٠٠١/٧/٢

### ٣ التاريخ : Date

وهو جزء ضروري في الرسالة، إذ يكتب في بعض المؤسسات بشكل يختلف عن الأخرى، ولكن من أشكال كتابته كما يأتي :

■ التاريخ : ٢٩ / ١٢ / ٢٠٠٢ م أو التاريخ : ٢٩ كانون الأول ٢٠٠٢ م .

■ التاريخ : ٢٩ / ١٢ / ٢٠٠٢ م

الموافق : ٢٩ شوال ١٤٢٣ هـ

■ الموافق : ٢٩ / ١٢ / ٢٠٠٢ م

التاريخ : ٢٩ شوال ١٤٢٣ هـ

ولكن الدارج في التاريخ أن يكتب اسم الشهر كتابة منعاً للتزوير، علماً أن ورود الموافق أو التاريخ أولاً يرجع إلى نظام التقويم في الدولة .

### ٤ اسم المرسل إليه وعنوانه : Addressee and Inside Address

ويكتب في السطر الأول اسم الشخص أو المنصب الذي يشغله أو باسم الشخصية الاعتبارية، ثم في السطر الثاني رقم المبنى ورقم الشارع واسمه وفي السطر الثالث المدينة والرمز البريدي والدولة . ولكن عند مخاطبة المرسل إليه يجب مراعاة الوضع العام لشخص المرسل إليه مع التذييل بكلمة المحترم أو المحتومين .

### ٥ التحية الافتتاحية : Salutation

وهي عبارة ترحيب مهذبة توجه إلى المرسل إليه .

### تدريب (١٦) :

أكتب ست عبارات ترحيبية مهذبة يمكن أن توجه للمرسل إليه :

- |     |     |
|-----|-----|
| ١ - | ٤ - |
| ٢ - | ٥ - |
| ٣ - | ٦ - |

### ٦ عنوان موضوع الرسالة : Subject Heading

عبارة قصيرة تبين مضمون الرسالة، وتساعد في تصنيف الرسالة وحفظها في الملف الخاص بها واسترجاعها بسرعة عند الحاجة .

## تدريب (١٧):

- حدد عنوان موضوع الرسالة لكل من الرسائل المدرجة أدناه:
- ١- وصلتنا بضاعة بتشكيلة واسعة ومن مختلف الأحجام وبأسعار منافسة جداً لما هو موجود في السوق، أمل اغتنامكم هذه الفرصة.
  - ٢- أرجو إعلامكم باعتماد كتاب «التطبيقات الإدارية- الجزء الثاني» لمؤلفيه كل من: السيد... والسيد/... الطبعة الأولى: الإدارة العامة للمناهج والكتب المدرسية، يرجى اتخاذ اللازم لتأمين حاجة طلابكم منه.
  - ٣- نشكركم على رسالتكم رقم ج خ/ ١٩٧/ ٢٠٠٥ بتاريخ ٢٥/ ١١/ ٢٠٠٥، بخصوص عرض منتجاتكم الجديدة من الملابس القطنية لموسم الشتاء القادم. راجين تزويدنا بأسعارها وشروط الدفع.

## ٧ جسم الرسالة: Body of the letter

ويتضمن المعلومات المراد إرسالها للمرسل إليه إذ يُقسَّم جسم الرسالة إلى ثلاث فقرات مترابطة، الفقرة الأولى جملة افتتاحية، والثانية لإعطاء المعلومات الدقيقة والتفصيلية، إما الفقرة الثالثة، فتبحث في جملة ختامية للرسالة، وقد تبحث في بعض المقترحات المستقبلية.

## تدريب (١٨):

أكتب نص لرسالة تعتذر فيها عن إمكانية التحاقك بالوظيفة التي كنت قد قدمت لها لدى إحدى الشركات الفلسطينية بسبب ارتباطك بعمل جديد، مراعيًا أصول كتابة متن الرسالة.

## ٨ التحية الختامية: Complimentary close

وهي عبارة لطيفة ومهذبة ينهي بها المرسل رسالته، علماً أنها يجب أن تتناسب مع التحية الافتتاحية والتي بدورها تتناسب مع مكانة المرسل إليه.

## تدريب (١٩):

أكتب ست من الجمل الختامية اللطيفة والمهذبة والتي يمكن بها إنهاء الرسالة.

- |    |    |
|----|----|
| ١- | ٤- |
| ٢- | ٥- |
| ٣- | ٦- |

## ٩ التوقيع: Signature

ويقصد به توقيع المرسل على الرسالة لإعطاء الصفة القانونية للرسالة، ويتكون من التوقيع بخط اليد، إسم الموقع كاملاً وظيفته أو مركزه.

### تدريب (٢٠):

أكتب الشكل الذي يمكن أن يظهر فيها ترتيب التوقيع لكل مما يأتي :  
أ- محمد عدنان، التوقيع بخط اليد، مدير المشتريات .  
ب- لو أن مدير المشتريات كان غائباً وفوض شخص آخر بالتوقيع عنه . فما الشكل الجديد الذي يظهر فيه التوقيع السابق والوارد في البند (أ).

## ١٠ المرفقات: Enclosures

وهي كل ما يرفق بالرسالة من فواتير أو تقارير أو كمبيالات أو تحويلات مالية، إذ يمكن أن ترد في أكثر من موقع في الرسالة.

### تدريب (٢١):

■ إليك المرفقات التي كانت ملحقة برسالة تنفيذ الطلب (إشعار الشحن) الخاصة بشراء قطع غيار للسيارات، وهي: بوليصة شحن رقم (٢٥٧١) وفاتورة رقم (١٠٢) بقيمة (٢٠٠٠٠) جنيه فلسطيني،  
**المطلوب:**  
أكتب أساليب الإشارة للمرفقات في الرسالة.

## ١١ نسخ أصحاب العلاقة: Carbon Copies

وهي نسخ إضافية ترسل إلى جميع من له علاقة أو بهمة الاطلاع على الرسالة، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها سواء أكانوا داخل المؤسسة أو خارجها.

## تدريب (٢٢):

السيد/ محمد محمود.....المحترم .  
يسرنا إعلامكم أنه تقرر ترفيعكم إلى الدرجة الثانية ، وفي أدنى مربوطها ، مع تعديل راتبكم الأساس ليصبح ( ٢٠٠٠ ) شيكل ، وذلك نظراً لحصولكم على تقريرين سنويين متتابعين بتقدير «ممتاز» متمنين لكم دوام التقدم في خدمة بلدكم .  
مع الاحترام والتقدير ، ، ،

### المطلوب :

بعد قراءة الرسالة أعلاه حدد أية الجهات ستحتاج إلى نسخة منها ، ولماذا ؟

## ١٢ الرموز: Initials

وتشير إلى الأحرف الأولى من كاتب الرسالة وطابعها ، إذ يُفصل بينهما بخط مائل ، أما إذا كان كاتبها قام بطابعتها ، فيكتفى بكتابة أو طباعة الأحرف الأولى من اسمه .

## تدريب (٢٣):

- أكتب الرموز بالصورة الصحيحة لكل من :
- أ- كاتب الرسالة اسمه : إبراهيم أحمد ، وطابعها علي عمرو .
  - ب- طابع الرسالة خالد موسى ، وكاتبها رضوان السعيد .
  - ج- كاتب الرسالة هو طابعها واسمه : مروان العيسى .

س ١: نشاهد في الشكل التالي نموذجاً لرسالة تجارية تحتوي على مواقع للأجزاء الرئيسة ( Main parts ) والأجزاء الثانوية (Secondary parts) .

**المطلوب:** حدد هذه الأجزاء بكتابتها في مواقعها الصحيحة .

(١) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-----

(٢) \_\_\_\_\_

(٣) \_\_\_\_\_

(٤) \_\_\_\_\_

(٥) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٦) \_\_\_\_\_

(٧) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٨) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٩) \_\_\_\_\_

(١٠) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(١١) \_\_\_\_\_

(١٢) \_\_\_\_\_

(١٣) \_\_\_\_\_

س٢: وفق بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب)، وذلك بوضع رمز الإجابة في المكان المخصص لذلك.

القائمة (أ)	مكان الإجابة	القائمة (ب)
أ- الترويسة .		Refernce
ب-الإشارة/ الرقم .		Salutation
ج- التاريخ .		Subject of the letter
د-اسم المرسل إليه وعنوانه .		Heading
هـ- التحية الافتتاحية .		Signature
و- موضوع الرسالة .		The Complimentary Close
ز- التوقيع .		Inside Address
ح- التحية الختامية .		The Date
		Initials

## الرسائل التجارية: رسالة الاستفسار، والرد عليها، وعرض البضاعة وطلبها.

### Business Correspondance: Inquiry, Replies, offers, and Order Letters.

تتنوع الرسائل التجارية وفقاً للغرض منها، لكنها متشابهة في الإطار العام، ومختلفة في المتن حسب نوع الرسالة، فيما يأتي أهم أنواع الرسائل التجارية:

#### ١ رسالة الاستفسار عن البضاعة: (Inquiry letter)

رسالة يستفسر فيها مرسلها عن سلعة أو خدمة ما يرغب في الحصول عليها قبل شروعه في الشراء، من حيث سعرها وجودتها وشروط الدفع، وأصناف البضاعة ومواصفاتها وشروط التسليم. وعند كتابة رسالة الاستفسار عن البضاعة يقسم المحتوى إلى ثلاثة أقسام، هي:

##### أ- الفقرة الأولى:

جملة افتتاحية تشير إلى مصدر المعلومات، وإذا كان هنالك تعامل سابق يكتفي بجملة ترحيبية.

##### ب- الفقرة الثانية:

وتحتوي على ما يود الاستفسار عنه من مُصدّر أو بائع؛ كأصناف البضاعة وأسعارها وشروط تسليمها، ومقدار الحسم المسموح به والنماذج والكتالوجات والصور وغيرها.

##### ج- الفقرة الثالثة:

وتتضمن عبارات مشجعة على التعاون مستقبلاً، وعلى سرعة الرد على الرسالة. فيما يلي نموذج لنص رسالة استفسار عن البضاعة:

تحية وبعد، ،

بالإشارة إلى إعلانكم المنشور في جريدة الحياة العدد (١٧٨) بتاريخ ٢٥/ تشرين الأول/ ، والمتضمن

توافر أصناف من أجهزة التلفاز الملونة. نرجو تزويدنا بمعلومات عن استفساراتنا الآتية:

ما نوع أجهزة التلفاز التي تتعاملون بها؟ وما أحجامها؟ وكم يبلغ ثمن التلفاز الواحد على أساس الدفع النقدي وفوراً؟

أملين الحصول على أفضل الأسعار، ومنتظرين ردكم العاجل.

واقبلوا الاحترام، ، ،

- شاهدت على شاشة تلفاز فلسطين إعلاناً عن جهاز لتنقية المياه المنزلية، وبصفتك مديراً للمشتريات في المؤسسة، أكتب رسالة تستفسر فيها عن البضاعة المعلن عنها، مقترحاً أسماء لشركات وطنية، ومراعياً قواعد كتابة رسالة الاستفسار عن البضاعة.
- اتفقت أنت وبعض زملائك على تأسيس محل تجاري لاستيراد الحاسوب، وبصفتك المهندس المفوض، أكتب رسالة استفسار عامة (General Inquiries) عن اللوائح القانونية والأنظمة المتبعة لدى الغرف التجارية لاستيراد هذه البضائع، ثم وجه رسالتك إلى الغرفة التجارية في مدينتك/ محافظتك.

### ٢ رسالة الرد على الاستفسار : (Replies to Inquiries)

يجب على التاجر إعطاء اهتمام خاص برسائل الاستفسار عن البضاعة ورسائل الاستفسار بشكل عام، مراعيًا الرد السريع والمؤدب والكامل ومزوداً المستفسر بالمزيد من البيانات والمعلومات، وعند كتابة رسالة الرد نراعي ما يأتي :

- أ- نبدأ الرسالة بالشكر مع الإشارة إلى رقم رسالة الاستفسار وتاريخها.
- ب- نجيب بشيء من التفصيل عن الأسئلة الواردة في رسالة الاستفسار.
- ج- نحدد أسعار البضاعة المستفسر عنها، ونبين شروط الدفع والتسليم والشخص، والحسم الممنوح إن وجد.
- د- نرسل نسخاً من دليل البضاعة (Catalogue) ونرفق عينات (Samples) إن أمكن، مع ضرورة الإشارة في الرسالة إلى ذلك.
- هـ- نبدي استعدادنا لتزويده بأية معلومات حال طلبه.

فيما يأتي نموذجاً لرسالة رد على استفسار عن بضاعة :  
تحية وبعد ، ،

إشارة إلى رسالتكم رقم (١٨٠ / ١٠ / ١٥٥٠) بتاريخ ١٥ تشرين الثاني ٢٠٠٥ ، والتي تستفسرون فيها عن أنواع أجهزة التلفاز ؛ أسعارها وأحجامها ، والمتوفرة لدينا ، نشكركم على رسالتكم هذه ، ويسرنا أن نرفق لكم دليل السلع (الكتالوج) الذي يوضح ذلك ، كما يبين شروط البيع والدفع والتسليم ، علماً أننا سنقوم بمنحكم الحسم التشجيعي الخاص بها ونسبته (١٢٪) من إجمالي الفاتورة حال اتخاذكم قرار الشراء ، علماً أننا على استعداد تام لتوضيح أية استفسارات جديدة وبالسرعة الممكنة .

واقبلوا الاحترام ، ، ،

مدير المبيعات  
نور الدين سعيد

المرفقات : دليل السلع عدد(١)

### تدريب (٢٥):

بصفتك مديراً لإحدى مؤسسات النشر والتوزيع المحلية ، قم بالرد على رسالة الاستفسار الآتية لمؤسستك ذات الرقم (١٩٨٢) تاريخ / / ، والتي تستفسر فيها عن أسعار مجموعة من الكتب في المحاسبة وإدارة الأعمال (حددها أنت) ، مراعيماً أن يكون ردك مرة إيجاباً عن البضاعة وأسعارها وتوفرها ، ومرة أخرى سلباً .

### ٣ رسالة عرض البضاعة أو الخدمة: (Offers Letters)

عند كتابة رسالة عرض البضاعة أو الخدمة يراعى ما يأتي :

أ- تخصص الفقرة الأولى :

لفت انتباه القارئ وإثارة اهتمامه ؛ إذ يتم الاهتمام بالنواحي الشكلية فيها ، وبالبداً بجملته افتتاحية مناسبة .

ب- تخصص الفقرة الثانية :

لخلق الرغبة لدى الزبون لشراء السلعة أو تلقي الخدمة ، وذلك بإبراز مزاياها .

### ج- تخصص الفقرة الثالثة :

لإقناع الزبون بالسلعة أو الخدمة المعروضة ، باستخدام أساليب مناسبة ؛ كحصولها على شهادات الجودة العالمية ، ونجاحها في الاختبارات ، وتلبية احتياجات متنوعة وغيرها .

### د- أما في الفقرة الأخيرة :

فتخصص لتشجيع الزبون على اتخاذ قرار الشراء ، وذلك بتقديم كافة التسهيلات الممكنة له .

وفيما يأتي نموذجاً لرسالة عرض بضاعة :

تحية وبعد ، ، ،

يسرنا إعلامكم بوصول تشكيلة واسعة من أجهزة التلفاز الحديثة ذات الجودة العالية ومن أشهر المصانع اليابانية ، ونظراً لعلاقتنا المميزة معكم منذ عشرات السنين ، ننتهز هذه الفرصة لنعرض عليكم ما يلزمكم من أجهزة التلفاز وبسعر منافس في السوق ، تجدون طية قائمة بأصناف أجهزة التلفاز وأسعارها ، علماً أننا سنمنحكم الحسم التجاري المناسب حال طلبكم وستكون على أتم الاستعداد لتلبية ما تحتاجونه وبالسرعة الممكنة .

مع الاحترام ، ، ،

المدير العام  
محمد شاكر

### تدريب (٢٦) :

■ يُكَلَّف الطلبة بالعمل على شكل مجموعات لكتابة رسائل لعرض بضاعة جديدة :

أ- المجموعة الأولى : لوصول بضاعة جديدة إلى محلاتنا في نابلس .

ب- المجموعة الثانية : لوصول شحنات جديدة من السمك الطازج القادم من غزة إلى محلاتنا في جنين .

ج- المجموعة الثالثة : للسفر مع الطيران الفلسطيني الجديد من مطار القدس الدولي ، مع تسهيلات تقدم للطلبة والتجار الفلسطينيين .

د- المجموعة الرابعة : لتنظيم رحلات طلابية إلى السهل الساحلي الفلسطيني ، عبر شركة الأجنحة الفلسطينية للخدمات السياحية .

ثم تعرض هذه النماذج على الطلبة ل يتم مقارنتها من حيث الدقة وطريقة العرض والترتيب .

#### ٤ رسالة طلب بضاعة: (Order Letter)

عند كتابة رسالة طلب البضاعة فإنه يجب مراعاة أن تكون هذه الرسالة واضحة؛ لأن ذلك يُمكن المورد أو مستلمها من سرعة إجابة الطلب. كما يجب إعطاء كافة التفاصيل اللازمة عن البضاعة أو الخدمة المطلوبة؛ لأن في إغفال بعض المعلومات تنفيذ خاطئ للطلب أو تأخير في تنفيذه إلى حين استكمال المعلومات الناقصة. لذا يجب مراعاة النقاط الآتية عند كتابتها، وهي:

أ- نشكر البائع أو المورد في بداية الرسالة على المعلومات التي سبق وأن أرسلها في رسالة عرضة للبضاعة إن وجدت مثل هذه الرسالة، مع الإشارة إلى رقم الرسالة وتاريخها.

ب- نحدد الأمور الآتية: الكمية المطلوبة (عدد، وزن، قياس . . .) ولكل صنف من أصناف البضاعة، وطريقة الشحن (بر، بحر، جو)، وطريقة التعبئة والحزم، وطريقة الدفع، ووقت ومكان التسليم المقترحين، والوثائق المطلوبة مع البضاعة الفاتورة، وشهادة المنشأ، وبوليصة التأمين . . . إلخ.

ج- ننهي الرسالة بطريقة مؤدبة ولطيفة. فيما يلي رسالة طلب بضاعة حررتها محلات صلاح الدين التجارية في بيت لحم بعد استلامها دليل السلع الذي أرسلته الشركة الوطنية الفلسطينية للصناعات الكهربائية في رفح.

تحية وبعد، ، ،

نشكركم على رسالتكم رقم ع.ع/١٩٤٨ تاريخ ١٥/ تشرين الثاني ٢٠٠٥ والتي أرفقتم بها دليلاً للسلع، راجين تزويدنا بأجهزة التلفاز الآتية:

الكمية	النوع	المواصفات	السعر/ للوحدة
٢٠	(نورهاندي)	ملون(٢٠)بوصة	٢٠٠ دينار
٤٠	(ناشينال)	ملون(٢٤)بوصة	٣٥٠ دينار

نرجو تزويدنا بالفاتورة، لتتمكن من فتح اعتماد بقيمتها لدى البنك، راجين وصول الطليبة قبل ١٥ كانون الأول ٢٠٠٥.

واقبلوا الاحترام، ، ،

مدير المشتريات  
أحمد سيف الدين

## تدريب (٢٧):

أكتب رسالة طلب بضاعة متضمنة العناصر الرئيسة الآتية :

أ- حاسوب :

النوع (كومباك)، الكمية (٢٠)، الوحدة حاسوب، السعر (٦٧٠) دينار .

ب- طابعة حاسوب :

الكمية (١٠)، الوحدة طابعة، السعر (١٠٠) دينار، النوع (زيروكس) .

ج- ثلاجات :

النوع (هيتاشي)، موديل رقم (١٢)، سعة (١٤) قدم، السعر (٨٣٠) دينار، الكمية (٩) .

د- غسالات :

النوع (سيرفس)، موديل (A-١٢٠)، سعة (١٤) كغ، السعر (٢٥٠) دينار، الكمية (١٠) .

ثم اكتب في الرسالة الشروط التي تراها مناسبة من حيث التسليم، ووضعها في صناديق عازلة، والدفع بشيك أو نقدي، وزمن وصول البضاعة . . . إلخ .

## الأسئلة

س١: عرّف كلاً مما يأتي :

أ- رسالة الاستفسار . ب- رسالة الرد على الاستفسار . ج- رسالة طلب البضاعة .

س٢: ما الأمور الواجب مراعاتها عند كتابتك للرسائل الآتية :

أ- رسالة الرد على الاستفسار . ب- رسالة طلب البضاعة .

س٣: أكتب رسالة رد على طلب بضاعة وردت للشركة التي تعمل فيها من أحد زبائن الشركة، إلا أن

رسالته كانت غير واضحة وغير كاملة، طالباً منه إرسال رسالة أخرى يوضح فيه طلبه .

## الرسائل التجارية: رسائل تنفيذ الطلب، والشكوى، والاعتذار، والاستخدام.

### Business Correspondance:

#### Executing Order, Complaint, Adjustment and Applications Letters.

في هذا الدرس سنتناول أنواع أخرى من الرسائل التجارية هي :

#### ١ رسائل تنفيذ الطلب: (Executing Order Letters)

وتقسم إلى قسمين :

#### أ- رسالة تأكيد الطلب: ( Confirmation Letters )

يتم التأكيد فيها على أنه سيتم إرسال البضاعة المطلوبة في الوقت المحدد مع ذكر تفاصيل هذه البضاعة، إذ تبدأ بالشكر على الرسالة (رسالة الطلب) وتنتهي بالحرص على التعاون وتوثيق الصلات مستقبلاً، فيما يلي نموذجاً لرسالة تأكيد الطلب :

تحية وبعد، ،

نشكركم على رسالتكم رقم ٨٤٠ / ٤ / ٢٠٠١٥ تاريخ ١٥ / تشرين الثاني / ٢٠٠٥ م، والتي تطلبون فيها (٢٠) جهاز تلفاز نوع (نورماندي) ملون (١٠) بوصة، و(٤٠) جهاز تلفاز نوع (ناشينا) ملون (٢٤) بوصة، والتي ترغبون في وصولها قبل ١٥ كانون الأول ٢٠٠٥ م. نود بهذه المناسبة تأكيد حرصنا الكبير على التعاون معكم وتنفيذ طلباتكم كافة، آملي أن نكون عند حسن ظنكم بنا.

واقبلوا الاحترام، ، ،

نور الدين سعيد

مدير المبيعات

#### ب- رسالة تنفيذ الطلب (شحن البضاعة): Executing Order Letter

وهي رسالة يقوم بإرسالها البائع إلى المشتري يعلمه فيها أن البضاعة التي طلبها تم شحنها مرفقاً فيها المستندات اللازمة؛ كفاتورة البضاعة وبوليصة التأمين وبوليصة الشحن وشهادة المنشأ وإذن التسليم، خصوصاً إذا كانت البضاعة مستوردة. فيما يلي مثالاً على رسالة شحن البضاعة :

تحية طيبة ، ، ،

يسرنا إعلامكم بأننا قمنا بشحن البضاعة التي طلبتموها بموجب كتابكم رقم ٢٠٠١٥ / ٤ / ٨٤٠ ،  
تاريخ ١٥ تشرين الثاني ٢٠٠٥م ، بإحدى مركبات النقل الوطني الفلسطيني والتي تحمل لوحة  
رقم : (٥٥٠٧٤٢٦) والعائدة للسائق سامح خالد أملين أن تنال إعجابكم . علماً أن البضاعة المشحونة  
هي : (٢٠) تلفاز ملون نوع (نورماندي) حجم (٢٠) بوصة ، و(٤٠) تلفاز ملون نوع (ناشينا)  
حجم (٢٤) بوصة .

نرسل لكم جميع الوثائق اللازمة ، أملين أن تقوموا بدفع قيمة الفاتورة المرفقة ، وكلنا أمل أن يتم  
التعاون بيننا وبينكم مستقبلاً .

واقبلوا الاحترام ، ، ،

مدير المبيعات

نور الدين سعيد

### تدريب (٢٨) :

• استناداً إلى رسالة طلب البضاعة الواردة في الدرس الثالث والمتعلقة بطلب الحاسوب والغسالات  
والثلاجات .

#### المطلوب :

اكتب رسالة تأكيد الطلب ورسالة تنفيذ الطلب اللازمين .

• على فرض أن رسالة طلب البضاعة المتعلقة بالحاسوب والغسالات والثلاجات لا يمكن تنفيذها  
بسبب نفاذ الكمية ووصولها متأخرة .

#### المطلوب :

اكتب رسالة اعتذار تُعلم فيها المشتري بعدم إمكانية تنفيذ طلبه .

## تدريب (٣٩):

وفق بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب)، وذلك بوضع رمز الإجابة الصحيحة في المكان المناسب، علماً أن هذه المصطلحات هي لمستندات تستخدم في رسالة شحن البضاعة.

القائمة (أ)	مكان الإجابة	القائمة (ب)
١- فاتورة البضاعة .		Bill of Lading
٢- بوليصة الشحن .		Certificate of Origin
٣- بوليصة التأمين .		Delivery Order
٤- شهادة المنشأ .		Insurance Policy
٥- إذن التسليم .		Boycott Certificate
٦- شهادة المقاطعة .		Invoice
		Survey Report

## ٢ رسالة الشكوى: (Letter of Complaint)

وهي رسالة احتجاج يرسلها المشتري إلى البائع أو المورد يشكو فيها من ضرر لحق به؛ كتنقص في البضاعة أو تأخير في وصولها. وعند كتابة رسالة الشكوى نستخدم لغة معبرة وإيجابية، إذ نراعي الأمور الآتية:

أ- الإشارة إلى رسالة تنفيذ الطلب.

ب- التحديد الدقيق لموضوع الشكوى.

ج- تحديد حجم الخسارة أو الضرر الذي لحق به، وسبب ذلك.

د- اقتراح تسوية عادلة بين المشتكي (المشتري) والبائع؛ كإرجاع جزء من البضاعة أو حسم جزء من ثمنها أن نسبة منه . . . إلخ.

ولكن يجب أن لا ننسى بأن نذكر البائع بشهرته وعدالته وموضوعيته؛ لكي نشجعه على اتخاذ إجراءات تصحيحية وسريعة للموقف. وفيما يأتي مثالاً على رسالة شكوى بسبب تلف البضاعة.

تحية وبعد ، ، ،

نشير إلى رسالتنا رقم ٨٤٥/ع/٢٠٠١٥ تاريخ ١٥ تشرين الثاني والمرفق بها طلبنا رقم (١٤) والمتعلق بطلب (٦٠) من أجهزة التلفاز الملونة من حجمي (٢٠) بوصة و (٢٤) بوصة ، ونشكركم على وصول البضاعة في الوقت المحدد .

ويؤسفنا إعلامكم أنه ولدى فتحنا للصناديق الكرتونية وإخراج البضاعة منها ، فقد وجدنا (٣) أجهزة منها تالفة من حجم (٢٤) بوصة بسبب عدم العناية بلفها وتعبئتها وحزمها ، وحيث أن البضاعة التالفة غير قابلة للبيع ، فإننا سنكون مسرورين إذا تم استبدالها بثلاثة أجهزة صالحة أو موافاتنا بإشعار دائن بقيمتها .

ويسرنا أن نعلمكم أن نوعية البضاعة التي وصلتنا كانت ممتازة ، لذا نأمل أن نتمكن في القريب العاجل من طلب كميات أخرى من نفس النوعية .

واقبلوا الاحترام ، ، ،

مدير المشتريات

أحمد سيف الدين

### تدريب ( ٣٠ ) :

يقوم المعلم بتقسيم الطلبة إلى خمس مجموعات ، بحيث تقوم كل مجموعة بكتابة رسالة شكوى على الحواسيب والغسالات والثلاجات التي وصلتهم لسبب ما من الأسباب المدرجة أدناه :

- ١- تلف البضاعة أو جزء منها .
  - ٢- اختلاف الجودة والمواصفات والعلامة التجارية .
  - ٣- الخطأ في التسعير ووصول البضاعة متأخرة
  - ٤- إرسال كميات أكثر أو أقل من اللازم .
  - ٥- إرسال بضاعة غير المطلوبة .
- ثم تعرض على الطلبة ليطم مناقشتها ، والوقوف على دقتها وتحقيقها للغرض المطلوب .

### رسالة الاعتذار (التسوية) : Adjustment Letter ٣

- وهي رسالة يقوم البائع بإرسالها إلى المشتري، رداً على الشكوى التي سبق وأن تسلمها منه لتسوية موضوع الشكوى. وعند كتابتها لا بد من مراعاة الأمور الآتية:
- الإشارة إلى رسالة الشكوى، مع شكره على هذه الرسالة.
  - توضيح الأسباب التي أدت إلى حدوث الخلل.
  - الإشارة إلى الحل المناسب للمشكلة.
  - التأكيد على استمرارية العلاقة مع المشتري.

فيما يأتي نموذجاً لرسالة تسوية بسبب تأخير شحن البضاعة:

تحية وبعد،،

يسرنا أن نعلمكم أننا استلمنا رسالتكم رقم ( ) تاريخ / / والتي تعلموننا فيها عن تأخير وصول البضاعة التي طلبتموها من أجهزة التلفاز الملونة. وإننا إذ نأسف لذلك، لكننا نبين أن سبب التأخير يعود إلى الطلب الكبير والمفاجئ لنا على هذه السلعة في مثل هذا الوقت من السنة. لقد أوعزنا إلى مصنعنا بضرورة إعطائكم الأولوية، وقد وعدنا المسؤولين فيه بمعالجة الوضع خلال يومين من تاريخ هذه الرسالة، نكرر اعتذارنا لهذا التأخير، ونعدكم أن نكون عند حسن ظنكم دوماً، وأنه لن يتكرر هذا الخطأ مرة ثانية في المستقبل.

واقبلوا الاحترام،،،

المدير العام

محمد شاكر

نسخة: مدير الإنتاج.

نسخة: مدير المبيعات.

### تدريب (٣١):

- اكتب رسالة تسوية ترفض فيها شكوى العميل بخصوص ثلاثة أجهزة تلفاز ملون من حجم (٢٤) بوصة الواردة في الصفحات السابقة، تذكر أنه ومهما كانت الشكوى فإنه يجب أن يكون الرد هادئاً ومهذباً.
- اكتب رسالة تسوية توافق فيها على جزء من شكوى العميل بخصوص أجهزة الغسالات والثلاجات والحواشيب والمتعلقة بوصولها متأخرة عن الموعد المقرر.

#### ٤ رسائل الاستخدام : (Letters of Application)

- وهي رسائل يرسلها أصحابها بحثاً عن وظيفة، وبموجبها قد ينجح الفرد في الحصول على وظيفة وقد يفشل . ورسالة الاستخدام على نوعين هما :
- أ- رسائل تكتب بناءً على إعلان .
  - ب- رسائل تكتب بمبادرة ذاتية من كاتبها .
- وعند كتابة رسائل الاستخدام يجب التركيز على الأمور الآتية :
- أ- إثارة الاهتمام بكاتب الرسالة .
  - ب- الإشارة إلى مصدر المعلومة .
  - ج- إقناع المرسل إليه بخبرات الكاتب .
  - د- خلق الرغبة لدى المعلن عن الوظيفة أو المُستخدم لاستدعاء كاتب الرسالة إلى مقابلة .
  - هـ- تشجيع المُستخدم على اتخاذ قرار في صالح كاتبها .

فيما يلي رسالة استخدام بناءً على إعلان منشور في جريدة القدس ، وهي :  
تحية وبعد ، ،

بالإشارة إلى إعلانكم المنشور في جريدة القدس بتاريخ ٢٥ تشرين الأول، والذي تطلبون فيه سكرتيرة تنفيذية للعمل لدى مؤسستكم ، فإنه يسرنا أن أقدم بطلي هذا آملاً أن تنال خبراتي العملية ومؤهلاتي العلمية إعجابكم . علماً أنني أرفقت مع رسالتي هذه نسخة من شهاداتي العلمية وخبراتي العملية .

واقبلوا الاحترام ، ،

التوقيع

عبد الله خالد محمود

المرفقات :

(١) نسخة من الشهادة العلمية .

(٢) نسخة من شهادة الخبرة العملية .

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، حرر رسالة استخدام دون إعلان مسبق للشركة الفلسطينية للاتصالات، والتي مقررها الرئيس في رام الله، علماً أنك تحمل درجة الماجستير في هندسة الاتصالات. ثم أرفق بها السيرة الذاتية الخاصة بك، علماً أن محتويات السيرة الذاتية قد تكون بشكل عام كما يأتي:

**البيانات الشخصية:**

الاسم، تاريخ الولادة، الحالة الاجتماعية، العنوان.

**المؤهلات العلمية:**

يمكن البدء من الشهادة الأدنى إلى الشهادة الأعلى أو العكس.

**الخبرات العملية:**

مكان العمل، الوظيفة، المدة من تاريخ إلى تاريخ، الراتب، سبب ترك العمل.

**المهارات الخاصة:**

كإجادة الطباعة، واستخدام الحاسوب، والناسوخ... إلخ.

**اللغات:**

درجة الاتقان للغة: ، قراءة، كتابة، محادثة.

**النشاطات الاجتماعية:**

كأن يكون عضو في جمعية أو اتحاد أو نادي... إلخ.

**المعرفون:**

الاسم، الوظيفة، العنوان، رقم الهاتف، وعادة يكون ثلاثة معرفون.

إليك المعلومات والبيانات الآتية والواجب تضمينها في السيرة الذاتية للفرد (C.V) عند التقدم للحصول على وظيفة:

١- معلومات عامة:

- الاسم .

- الجنس .

- الحالة الاجتماعية .

- عدد الأولاد (إذا كان متزوجاً) .

- الجنسية .

- تاريخ الولادة .

- مكان الولادة .

٢- المؤهلات العلمية:

(يمكن البدء من أدنى شهادة إلى أعلى شهادة أو من أعلى شهادة إلى أدنى شهادة).

٣- الخبرات العملية:

(اسم المؤسسة، سنوات العمل من — إلى — ، سبب ترك العمل).

٤- المهارات العملية التي تتقنها ودرجة إتقان كل منها:

استخدم الحاسوب- كتابة المرسلات التجارية- حفظ الملفات، . . . . إلخ

٥- اللغات التي تتقنها ودرجة ذلك : (كتابة، محادثة، قراءة).

٦- البحوث والدراسات:

اسم البحث، منشور، غير منشور، اسم المجلة، العدد، السنة.

٧- الهوايات والأنشطة.

٨- الكتب والمؤلفات : (اسم المؤلف، سنة النشر، دار النشر، مكان النشر).

٩- العنوان الدائم: (يرتب من الصغير إلى الكبير).

**المطلوب:**

قم بإعداد السيرة الذاتية الخاصة بأحد معلميك أو والديك أو أحد معارفك، واستخدم برنامج معالجة النصوص لتنفيذ ذلك.

## تدريب (٣٤):

قرأت الإعلان الآتي في جريدة . . . . . اليومية العدد (١٩٨٨) تاريخ ١٥ / ١١ / ٢٠٠٥ .  
تعلن شركة ألبان . . . . . الفلسطينية المساهمة الخاصة المحدودة عن وجود وظيفة مندوب مبيعات في  
مصانع الشركة الكائنة في مدينة خليل الرحمن ، إذ يشترط في المتقدم أن يكون حاصلاً على شهادة  
الثانوية العامة للفرع التجاري مع خبرة لا تقل عن سنتين أو بكالوريوس تجارة بتقدير جيد جداً،  
ويفضل من له خبرة عملية في إحدى الشركات التجارية الفلسطينية المشابهة .

### ملاحظة :

ترسل الطلبات على العنوان الآتي مع السيرة الذاتية للمتقدم :  
السيد/ مدير إدارة الموارد البشرية . . . ص.ب (١٩٨٢) رأس الجورة-الخليل ، الرمز البريدي  
(٥١٩٧٢) .

### المطلوب :

- أكتب رسالة استخدام ، مرفقاً بها السيرة الذاتية ، ومسترشداً بالنقاط الآتية :
- أ- قارن متطلبات العمل مع قدراتك العلمية وخبراتك العملية ورغبتك في هذا العمل .
  - ب- خاطب صاحب العمل باسمه إذا كنت تعرف ذلك .
  - ج- اعرض مؤهلاتك العلمية التي تتناسب مع متطلبات العمل .
  - د- أكتب معلومات وافية في الرسالة تبين ملاءمتك لهذا الشاغر .

## الأسئلة

س١ : ما المقصود بكل من :

- رسالة شحن البضاعة؟ - شهادة المنشأ؟

- بوليصة الشحن؟ - رسالة الشكوى؟

س٢ : ما الأمور الواجب مراعاتها عند كتابة كل من أنواع الرسائل الآتية :

أ- رسالة الشكوى . ب- رسالة الاعتذار .

س٣ : أكتب رسالة ترفض فيها شكوى أحد الزبائن الذي يشكو فيها من تأخير وصول الأقمشة إلى مصنعة  
مفنداً أسباب الرفض .

بعد الانتهاء من دراسة وتطبيق أنشطة وتمارين هذه الوحدة، يمكن أن أقوم بالمهارات المدرجة أدناه. لذا أضع إشارة (√) تحت مقدرتي التي أشعر بها:

الرقم	المهارة	أستطيع بمفردي	أستطيع مع المساعدة	لا أستطيع
١-	أختار الورق المناسب للرسالة المنوي إرسالها.			
٢-	أحدد استخدامات كل نوع من أنواع الورق.			
٣-	أذكر أجزاء الرسالة التجارية.			
٤-	أفرق بين الأجزاء الرئيسة والأجزاء الفرعية للرسالة.			
٥-	أحدد موقع كل جزء من أجزاء الرسالة.			
٦-	أكتب رسالة رد على استفسار عن بضاعة/ خدمة.			
٧-	أكتب رسالة رد على الاستفسار عن بضاعة/ خدمة			
٨-	أكتب رسالة عرض بضاعة/ خدمة.			
٩-	أكتب رسالة طلب بضاعة/ خدمة.			
١٠-	أكتب رسالة تنفيذ طلب بضاعة(إشعار شحن).			
١١-	أكتب رسالة تأكيد طلب البضاعة/ الخدمة.			
١٢-	أكتب رسالة شكوى على تنفيذ الطلب.			
١٣-	أكتب رسالة التسوية.			
١٤-	أكتب رسالة استخدام بدون إعلان مسبق.			
١٥-	أكتب رسالة استخدام بناءً على إعلان مسبق.			
١٦-	أكتب إعلان عن وظيفة شاغرة.			
١٧-	أكتب السيرة الذاتية لي.			
١٨-	أكتب رسائل لشركات ومؤسسات.			
١٩-	أكتب رداً على أية رسالة تجارية.			
٢٠-	أكتب المصطلح(الإنجليزي) الخاص بكل مفهوم من المفاهيم ذات العلاقة بالرسائل التجارية.			
٢١-	اختر اللقب المناسب للمرسل إليه.			

# الوسائل الأخرى للاتصال التحريري



يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

- ١- الإلمام بعناصر البرقية .
- ٢- إتقان اختصار البرقيات حسب الأصول .
- ٣- معرفة آلية عمل جهاز الناسوخ .
- ٤- إتقان إرسال رسائل عبر جهاز الناسوخ .

### تمهيد : Introduction:

عرفت في الوحدة السابقة أن الرسالة التجارية تُعد من أقدم الوسائل التحريرية أو المكتوبة في الاتصال . وإنه وبالرغم من حصول التقدم الهائل في وسائل الاتصال إلا أنها ما زالت تشكل أداة اتصال هامة في العمل التجاري ، في هذه الوحدة سيتم الحديث عن وسائل أخرى في عمليات الاتصال التحريري أولها البرقية والتي تنبع أهميتها من كونها تيسر الاتصال السريع بين المرسل والمستقبل وهي من الوسائل التي يُعتد بها أمام القانون ، إذ أنها تشكل مستنداً مكتوباً وثابتاً ثبوتاً قطعياً ، فهي تحمي مرسلها في حالتي الإنكار والتزوير كما أنها توفر السرية في العمل التجاري والمكتبي . أما الوسيلة الأخرى من وسائل الاتصال الأخرى فهي الناسوخ (الفاكس) ، والذي يقترن بالهاتف ويكمل عمله ، فهو قادر على إرسال صورة طبق الأصل عن المواد والوثائق المكتوبة . ولكن رغم مزايا لا يُعتد في رسالة الناسوخ أمام المحاكم للبت في النزاعات ، لكن تبقى وسيلة اتصال سريعة وغالباً ما يستخدم الناسوخ في إرسال نسخة من الرسائل العادية لذات السبب .

## البرقيات: TELEGRAMS

هل شاهدت برقية ما أو تسلمتها أو قرأت محتوياتها؟ وهل أرسلت برقية؟ في أي مناسبة كان ذلك؟ باعتقادك هل تختلف ظروف إرسال البرقية عن ظروف إرسال الرسالة العادية؟ وإذا كانت كذلك فما الظروف والمواقف التي ترسل فيها البرقية؟

### أولاً: مفهوم البرقية: Telegram Concept

تعرف البرقية على أنها رسالة موجزة ومختصرة واضحة وعاجلة، إذ تُرسل البرقيات في مناسبات؛ كالأفراح والأحزان والزواج والوفاة، وفي المجالات التجارية، والأمور الطارئة، وكذلك للاستفسار أو لاستعجال طلب ما أو تعزيز رسالة تجارية تتضمن تفاصيل كثيرة.

### ثانياً: أهمية البرقية: Importance of Telegram

- يمكن تلخيص أهمية استخدام البرقيات بما يأتي:
- ١- تُعد البرقية رسالة مختصرة تأسن الاتصالات بين جميع أقطار العالم، نظراً لارتباط القارات بنظام تلغرافي لتوفير الاتصالات البرقية السريعة.
  - ٢- تعتبر البرقية كوسيلة اتصال، وسيلة إثبات قانونية في أثناء حدوث نزاعات بين التجار، على العكس من البرقيات والرسائل المرسلة عبر الناسوخ والبريد الإلكتروني.
  - ٣- السرعة في وصول مادة البرقية ونصها إلى المرسل إليه، مما يعني مزيداً من السرعة في عقد الصفقات التجارية، وكذلك مزيداً من توفير الوقت الضائع في استخدام المراسلات العادية مما يضيع الفرصة المواتية أمام البائع والمشتري على حد سواء.
  - ٤- للبرقيات استخدامات متعددة، فهي تستخدم إلى جانب العمل التجاري، تستخدم في المناسبات الاجتماعية وغيرها، لذا من المفضل لكل مؤسسة أن يكون لها عنواناً برقياً خاصاً بها مشتقاً من اسمها؛ ليميزها عن غيرها.

## ثالثاً: كتابة البرقية : Telegram Writing

عند كتابة نص البرقية ير اعى أن يكون هذا النص موجزاً ومختصراً؛ وذلك لخروجها بأقل عدد ممكن من الكلمات، وبالتالي توفير الكلفة. إذ أن أساس التعرفة والمحاسبة على البرقيات يكون على أساس عدد الكلمات المرسله.

### تدريب (١):

اختصر النصوص البرقية الآتية حسب الأصول :

- ( لقد فقدنا دفتر شيكاتنا المسحوب عليكم، وإذا قُدم أحد من الشيكات لطرفكم فأوقفوا صرفه، راجياً اتجاذ كافة الإجراءات القانونية ضد من يقدمه، علماً أن الشيكات المفقودة تبدأ بالأرقام (٢٤٦٥٥) وتنتهي بالرقم (٢٤٦٩٠). )
- ( نعلمكم بأن عنوان شركتنا قد تم تغييره بسبب انتقال الشركة إلى مقرها الجديد في شارع القدس، حيث كافة الخدمات السياحية متوفرة، لذا نعلمكم بأن عنوان شركتنا الجديد هو «شركة القدس للحاسبات، شارع القدس، صندوق بريد (١٩٦٧) القدس-فلسطين). )
- ( أود إعلامكم بأنني سأكون في مطار القدس الدولي، ومعني كل من أبنائي: أحمد، ومحمد، وسالم وشيراز وسندس، قادماً من باريس، وذلك لقضاء فترة العطلة الصيفية في ربوع الوطن الغالي، علماً أنني قادم على طيران البراق رحلة رقم (١١١٤) الساعة (٢٥: ١٧)، أرجو أن تكونوا في استقبالي في المطار). )

### رابعاً عنوانة البرقية: (Addressing Telegram)

للبرقية وجهان، الأول: يحتوي على الشعار والجزء الخاص الذي يقوم بتعبئة الموظف المسؤول في مكتب البريد، وكذلك الجزء الذي يملؤه مرسل البرقية، ويتضمن عنوان المرسل إليه، وعبارات البرقية (النص) إضافة إلى عنوان المرسل. أنظر الشكل التالي :

المصدر: ..... الرقم اليومي: ..... الرقم الشهري: ..... عدد الكلمات: ..... وقت الإيداع: دقيقة / ساعة .....		برقية Telegram
خاتم التاريخ	أبرقت إلى: ..... استلمها: ..... أبقها: ..... بتاريخ: ..... وقت الإبراق: دقيقة / ساعة ..... الأجرة: فلس / دينار .....	
TO: ..... إلى: ..... ..... .....		
..... ..... .....		
From: ..... من: ..... ..... .....		
نموذج وجه برقية عادية		

أما الوجه الثاني من البرقية (ظهر البرقية) فيتضمن شروط قبول البرقية، واسم مرسلها وعنوانه وتوقيعه.  
 أنظر الشكل التالي :



دولة فلسطين

## مؤسسة الاتصالات السلكية واللاسلكية

شروط القبول

المؤسسة غير مسؤولة عن أي ضياع أو خسارة أو عدم ملاءمة قد تحدث من جراء حصول خطأ في هذه البرقية أو تأخيرها أو عدم إبراقها سواء أكان في فلسطين أو في أية إدارة تمر منها.

الإسم: .....

التوقيع: .....

التاريخ: .....

العنوان: .....

ص. ب. رقم الوثيقة. ....

مكان وتاريخ صدورها: .....

### Conditions of Acceptance

This Corporation will not be responsible for any loss damage or Inconvenience occasioned by reason of any error delay or failure or transmission of this telegram, either in palestine or on the system of any other administration through which it may pass.

Name:.....

signature:.....

Date:.....

Address:..... P.O.Box..... Tel:.....

ظهر نموذج برقية عادية .

### خامساً: تسجيل البرقية (Registrtrion)

يتم إعطاء الأولوية في تسجيل وإرسال البرقيات سواءً في سجل البريد الوارد أو في سجل البريد الصادر، علماً أن الإجراءات المتعلقة بتسجيل الرسالة التجارية سيتم تناولها بالتفصيل في الصف الثاني عشر التجاري.

### سادساً: تسليم البرقية لمكتب البريد، ودفع التعرفة حسب الأصول: (posting)

يقوم مندوب الشركة/ المؤسسة بتسليم البرقية إلى مكتب البريد في منطقتها أو أي مكتب آخر قريب، ليقوم بإرسالها، بعد دفع التعرفة المطلوبة من قبل المندوب.

### نشاط (١):

- تتخذ معظم المؤسسات التجارية الكبرى عنواناً برقياً خاصاً بها يميزها عن غيرها:
  - أ- ما علاقة العنوان البرقي باسم المؤسسة؟
  - ب- هل يشترط في العنوان البرقي التفرد أو التميز؟
  - ج- هل يجوز أن تشترك مؤسستان بالعنوان البرقي نفسه؟
  - د- لماذا يكون العنوان البرقي مختصراً؟
- اجمع عناوين برقية لبعض المؤسسات الفلسطينية وضعها في قائمة تضم الاسم التجاري الحقيقي للمؤسسة والعنوان البرقي لها. ماذا تلاحظ؟
- زر مكتب البريد في منطقتك واسأل الموظف المسؤول عن أجزاء البرقية المدفوعة الأجر من غير المدفوعة. ثم احصل على تعرفه أجور كلمات البرقيات داخل فلسطين وخارجها، وأعرضه على زملائك في الصف.

### تدريب (٢):

- صور نموذج لبرقية وعبئه على الوجهين من واقع البيانات الآتية:
  - أ- المرسل: شركة كهرباء القدس المساهمة العامة المحدودة، القدس - صندوق بريد (٥٢٧٧)، جبل الطور الشارع الرئيس.
  - ب- العنوان البرقي للشركة كهقدس.
  - ج- المرسل إليه: شركة المولدات الكهربائية المصرية.
  - د- العنوان البرقي للشركة مولداتكو- القاهرة.
  - هـ- موضوع البرقية: إرسال المولدات الكهربائية بالسرعة عبر ميناء غزة.

## تدريب (٣):

■ أكتب النص البرقي الآتي حسب الأصول على نموذج البرقية :  
ترغب مؤسسة التلفزيون الفلسطيني (Palestine TV Corporation)، وعنوانها البرقي (PALTV)،  
في إرسال برقية إلى الشركة اليابانية للاتصالات، عنوانها البرقي هو:  
TELCOM في طوكيو باليابان TOKYO-JAPAN  
ونص البرقية هو:  
Please send your Committee  
to thr Confrance in Jerusalem 27/11/2005 .

## سابعاً: أنواع البرقيات : Type of Telegrams

يمكن تصنيف البرقيات إلى الأنواع الآتية وهي:

### ١ البرقيات العادية: Ordinary Telegrams

وترسل في الأحوال غير المستعجلة، إذ ترسل البرقية للمرسل إليه حسب ترتيب ورودها لمكتب البريد.

### ٢ البرقيات المستعجلة: Urgent Telegrams

وهي من البرقيات التي يتم تسليمها فور وصولها ليلاً أم نهاراً وقبل غيرها من البرقيات. إذ أن لها أولوية على غيرها في الوصول والتوزيع، ولتحقيق هذا يتم كتابة «مستعجل» على البرقية لتمييزها.

### ٣ البرقية خالصة الرد: Reply Paid Telegram

وهي تحتوي على معلومات أو بيانات هامة للمرسل، ولتشجيعه على الرد السريع والمضمون، يقوم المرسل بدفع قيمة رد المرسل إليه على البرقية سلفاً، فيضمن عدم إهمالها من قبله.

### ٤ البرقية الدورية: Multiple Address Telegram (T.M.X)

ويكون هدف مرسلها هو وصولها لأكثر من شخص في البلد الواحد؛ كأن يرسل تاجر برقية لزبائنه يعلمهم فيها عن وصول بضاعة جديدة أو يحثهم على تسديد حساباتهم لديه، وقد ترسل لعدة جهات رسمية في المدينة الواحدة، كأن ترسل برقية دورية بخصوص الحاجة لتشييد بناء مدرسي مثلاً فنقوم بإرسال نص برقي موحد لكل من رئيس البلدية ووزير التربية والتعليم ومدير التربية والتعليم للمطالبة بذلك.

## تنبيه:

يجب أن لا ننسى أن سرعة إرسال البرقية يترتب عليه فرض رسوم إضافية زيادة عن الرسوم المقررة على الرسالة العادية، مما يجعل البرقية مكلفة. لذا وجب التركيز على مهارة كاتبها أو مرسلها لجعلها موجزة فكما يقال «خير الكلام ما قل ودل».

## نشاط (٢):

يكلف الطلبة بعمل تقارير عن أنواع أخرى من البرقيات من حيث المفهوم، والخصائص وكيفية الدفع للتكلفة والشروط.

## الفاكس: FAXCIMI



صورة جهاز تليفاكس (ناسوخ)

الفاكس من أحدث الأجهزة في عالم الاتصالات، فهو يمتاز بالسرعة وتدني الكلفة، لذلك فقد أثر بصورة أو بأخرى على استخدام طرق الاتصال التقليدية أو خفف منها مثل: البرقيات والرسائل العادية، علماً أن الوثائق الصادرة عنه لا تعتبر وثائق قانونية؛ بمعنى لا يُعتد بها في المنازعات بين التجار مقارنة بالبرقية. ومن أهم ميزات الفاكس إمكانية ربطه مع جهاز الحاسوب، إذ يُستخدم كمرسل ومستقبل للرسائل الإلكترونية والمكالمات الهاتفية، كما يمكن استخدامه كطابعة حاسوب.

أفكر:

لماذا لا يُعتد برسائل الفاكس في المنازعات التجارية رغم أنه تقنية حديثة ولا استخدامه  
مزايا عديدة؟

أتعلم :

- ١- الناسوخ جهاز كهربائي مرسل ومستقبل يستخدم لإرسال صورة طبق الأصل عن المواد المكتوبة .
- ٢- يقترن جهاز الناسوخ بالهاتف ويكمل عمله .
- ٣- الناسوخ تطور حديثاً على الرغم من قدمه ، فقد استطاع سكوتسمان (Scotsman) تطوير أول نظام ناسوخ عام ١٨٤٢ م .

### أولاً: تشغيل جهاز الناسوخ

يتم تشغيل جميع أجهزة الناسوخ بطريقة متشابهة ، وفيما يأتي الإجراءات التي يمكن أن تشترك فيها معظم أجهزة الناسوخ :

#### ١ الإرسال :

هنالك طريقتان للإرسال ، وهما :

#### ١- الإرسال عن طريق الهاتف . وتتلخص خطواته في :

- أ- ضع مفتاح التشغيل في وضع (On) ، عندها تظهر عبارة تشير إلى الإنتظار (Stand by) أو عبارة جهّز الوثيقة (Set Decument) .
- ب- ضع الوثيقة في الآلة بحيث يكون الوجه المكتوب عليه لأسفل أو حسب الجهاز ، وعندها تظهر إشارة تدل على جاهزية الإرسال (Send Ready) .
- ج- أطلب الرقم المراد الاتصال به عن طريق الهاتف الموصول مع الجهاز .
- د- عند سماع إشارة الجهاز المقابل والتي يكون على شكل صوت صفير ، اضغط على مفتاح البدء (Start) ، وأغلق السماعة وتأكد من أن إشارة الإرسال (Transmission) قد أضاءت .
- هـ- بعد انتهاء الإرسال ، تخرج ورقة صغيرة من الجهاز أو تظهر على شاشة الجهاز تشير إلى نجاح الإرسال مع تحديد وقت الاستلام وتاريخه . الشكل التالي يوضح ذلك :

## MESSAGE CONFIRMATION

Date: 01/12/2005

TIME:11:30

ID:Curricilum Direc

DATE TIME TX- TIME DISTANT STATION

ID	MODE	PAGES	RESULT	1/12	11:30
00,28	03	041827	G3-S	002	OK

نموذج يفيد باستلام نسخة من الوثيقة المرسلة

## ٢- الإرسال عن طريق الجهاز دون اتصاله بجهاز الهاتف ، وتتلخص الخطوات في :

- أ- اضغط على مفتاح التشغيل (ON)، وعندها تظهر عبارة تشير إلى الانتظار (STAND BY) أو عبارة جَهِّز الوثيقة (SET Doument) على شاشة الجهاز .
- ب- ضع الوثيقة المطلوب إرسالها في المكان المخصص ، ونلاحظ وجود عبارة جاهزية الإرسال (SEND READY) على شاشة الجهاز .
- ج- افتح غطاء المفاتيح واضغط على مفتاح (DIAL)، ثم اطلب الرقم المنوي الاتصال له ، ستلاحظ أن الرقم قد ظهر على شاشة الجهاز ، حينها يمكن فحصه والتأكد منه .
- د- اضغط على مفتاح البدء (Start) عندها تضيء إشارة الإرسال (Transimssion) ويتم الاتصال .

## ٢ الاستقبال: والاستقبال في جهاز الناسوخ نوعين، هما:

- أ- الاستقبال الآلي ( Auto Receive): أي تكون الإشارة مضيئة، فإن الجهاز يقوم باستقبال الرسالة دون أي تدخل من المستخدم .
- ب- الاستقبال اليدوي Manual Reception: إذا كان الجهاز في وضع الاستقبال اليدوي، فإنه يجب على مستخدم الجهاز التدخل، برفع سماعة الهاتف ليتم الاستقبال، ثم اضغط على مفتاح البدء وبعدها أغلق السماعة، وعندما تضيء إشارة الاستقبال وتنقل الرسالة .

## نشاط (٣):

تنظم زيارة لمكتب مدير المدرسة للتعرف على جهاز الناسوخ، وكيفية إرسال واستقبال الرسائل عليه، ثم يتم إحضار الجهاز إلى المختبر ثم يتم إرسال رسائل واستقبال أخرى، وبالتنسيق مع مدارس أخرى .

## ثانياً: مميزات جهاز الناسوخ:

لاستخدام الناسوخ فوائد منها:

- ١- سهولة الاستخدام .
- ٢- ينقل صور طبق الأصل ، فهو ينقل ما تعجز عن نقله العديد من الأجهزة الأخرى .
- ٣- سرعة نقل الرسالة .
- ٤- قلة التكاليف مقارنة بغيره من وسائل الاتصال .
- ٥- يستخدم كآلة تصوير أو جهاز هاتف عادي عند الانتهاء من الإرسال أو في حالة عدم الاستقبال .

## تنبيه:

- تُفضل بعض المؤسسات فصل جهاز الناسوخ عن جهاز الهاتف ؛ لتلافي انشغال الموظفين بالرد على المكالمات الهاتفية العادية . .

## أفكر:

ما عيوب استخدام الناسوخ؟

س١: حدد المقصود بكل من :

البرقية، البرقية المستعجلة، البرقية الدورية .

س٢: علل لكل من :

١- يتطلب كتابة البرقيات مهارة في استخدام اللغة .

٢- قيام المرسل بدفع ثمن الرد على البرقية أحياناً .

س٣: اختصر النص الآتي على شكل برقية :

بعد التحية :

نرجو التكرم بإفادتنا بأسرع ما يمكن عن أسعار البضاعة الآتية : (٥) ثوب (رسكا) لكل ثوب (٤٠) متراً، و(٣٠) ثوب (رولتكس) لكل ثوب (٥٠) متراً . على أن يكون التوريد خلال أسبوع من تاريخ وصول أمر التوريد، وذلك وفقاً للشروط الآتية : شروط التسليم محلاتكم، شروط الدفع : بموجب كميالة تستحق الدفع بعد شهرين من استلام البضاعة .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ، ، ،

# الملفات



يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

- ١- إتقان حفظ الملفات بمختلف الطرق .
- ٢- إتقان تصنيف الملفات بمختلف الطرق .
- ٣- إتقان ترتيب الملفات بمختلف الطرق .
- ٤- التمييز بين الحفظ والتصنيف والترتيب للملفات .

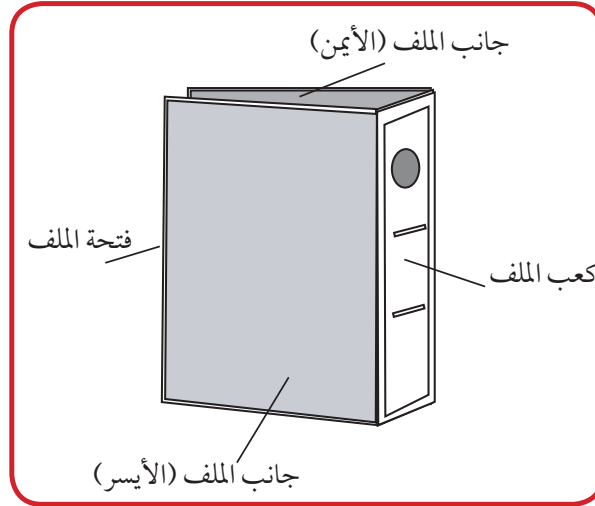
### تمهيد

#### Introduction

للملفات دوراً هاماً في حياة المشروعات والمنظمات والمؤسسات المختلفة لما تحتويه من بيانات ومعلومات هامة تلعب دوراً كبيراً عند اتخاذ وصناعة القرارات الإدارية والتي لها الأثر الأكبر على حياة ونمو وتطور المشروعات في سوق العمل ، لذا وجب اتباع أنظمة حفظ مناسبة ومتطورة لحفظ الأوراق في الملفات الخاصة بها . كما يجب اتباع النظام المناسب في تصنيف الملفات وترتيبها بحيث تضمن هذه العملية الحفاظ على سرية المعلومات فيها ، وسرعة الرجوع إليها عند الحاجة . في دروس هذه الوحدة تم التركيز على الجوانب التطبيقية لكل من عمليات الحفظ وتصنيف الملفات وترتيبها ، بحيث يتم إكساب الطالب المهارات اللازمة لإعداده للحياة العملية ، علماً أن هناك أنظمة وأساليب حديثة تتبعها المؤسسات والمنظمات في أعمال الحفظ والتصنيف والترتيب للملفاتها .

## حفظ الملفات Filing

هناك عدة طرق لحفظ الملفات في الخزائن والأدراج، فأي ملف له أطراف متعددة يجب معرفتها مسبقاً. الشكل أدناه يوضح ذلك.

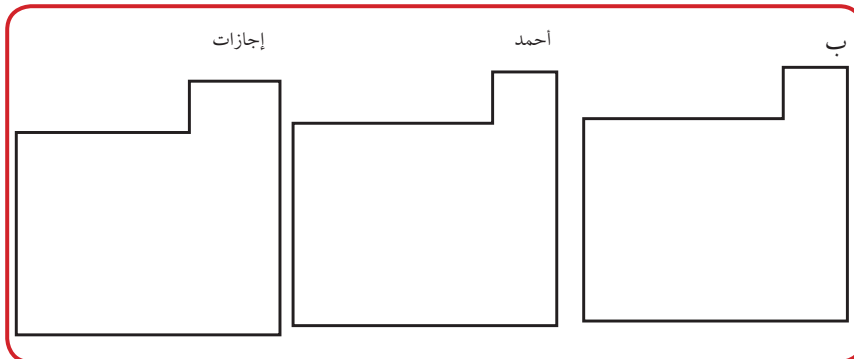


طرق الحفظ هي:

### أولاً

#### طريقة الحفظ الرأسى : Vertical Filing

وفيها يوضع الملف على كعبه وفتحته إلى أعلى، إذ تبرز منها زوائد صغيرة تستعمل كبطاقات إرشاد يكتب عليها اسم الموضوع أو الشخص أو حرف أو رقم، يمكن من خلالها التعرف على ما يراد استخراجه بسرعة. الشكل التالي يوضح ذلك.



بطاقات إرشاد

### نشاط (١):

يقوم المعلم بالطلب من طلبته بإحضار ملف لكل منهم يناسب طريقة الحفظ الرأسي ليتم حفظ أعمال الطلبة فيه، ثم يعمل لكل منها بطاقة إرشاد مناسبة، ويوزع ورقة عمل مصممة على الحفظ الرأسي ليستتج الطلبة مزايا وعيوب هذه الطريقة ويقومون بتدوينها وتحديد الأشياء التي تناسبها هذه الطريقة من الحفظ. علماً أن متطلبات النشاط هي: ملفات، مثقب، بطاقات إرشاد، خزانة حفظ مناسبة.

### طريقة الحفظ المعلق : Suspention Filing

ثانياً



صورة حفظ معلق

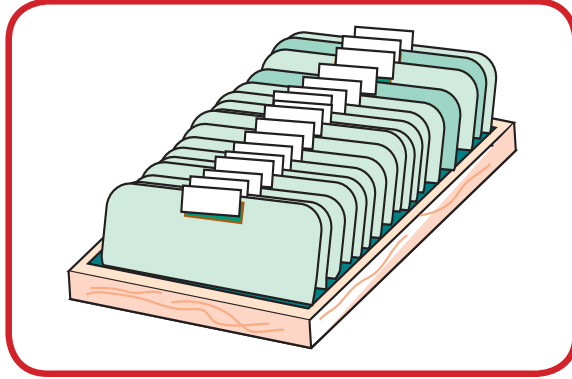
تحتفظ الملفات وفقاً لهذه الطريقة رأسياً، إلا أن كعوبها لا تحتك بقاعدة الخزانة كالحفظ الرأسي، علاوة على إمكانية تحريك الملفات بسهولة، والحصول على الأوراق بداخله دون حاجة لاستخراج الملف. فالملفات معلقة بين جانبيها بواسطة سلكين أو قضيبين أو قطعتين ممتدتين على حافتي درج الحفظ. أنظر الشكل التالي.

### نشاط (٢):

- أحضر عدداً من الملفات المعلقة، ومجموعة من الأوراق، ثم قم بتعبئتها من الوسط وتثبيتها بالقطعة المعدنية المخصصة.
- يقوم كل طالب بكتابة/ طباعة اسمه على بطاقة الإرشاد للملفات المعلقة.
- يدخل كل طالب بطاقة الإرشاد التي تحمل اسمه في الحافظة البلاستيكية بطاقة الإرشاد المثبتة على فتحة الملف.
- ترتب الملف ترتيباً هجائياً في الدرج المخصص للحفظ المعلق.

### ثالثاً طريقة الحفظ الأفقي Horizontal Filing

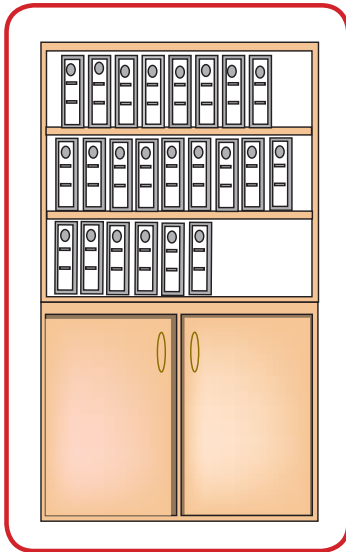
وبموجبها يتم وضع الملفات المحفوظة على أسطحها فوق بعضها بعضاً، في خزائن أو رفوف معدة لذلك . إذ يتم وضع زوائد صغيرة لكل ملف لسهولة استخراج الملفات . أنظر الشكل التالي :



#### نشاط (٣) :

يتم إحضار سجلات ووثائق كبيرة الحجم يناسبها طريقة الحفظ الأفقي؛ كالدفاتر المحاسبة، والخرائط الهندسية، وصور لمخططات الأراضي، ووثائق تاريخية، وخرائط جغرافية وغيرها ليتم حفظها بالطريقة الأفقية، ولاستنتاج مزايا وعيوب استخدام هذه الطريقة .

### رابعاً طريقة الحفظ العمودي / الواقف : Standing Filing



وفيها تحفظ الملفات أو المحفوظات بشكل عمودي على رفوف، بحيث تكون مرتكزة على جانبي الملف؛ أي على قواعدها حيث يكتب على الجانب (كعب الملف) الموضوع أو الرمز أو الرقم الذي يدل على الملف . أنظر الشكل التالي :

الحفظ بالطريقة العمودية

نشاط (٤):

- أكتب أمثلة على أشياء وملفات يناسبها الحفظ العامودي .
- يحضر الطلبة ملفات وأشياء ليتم تمثيل طريقة الحفظ العامودي .
- يستنتج الطلبة مزايا وعيوب الطريقة العامودية في الحفظ ، ويكتبها الطلبة على كراساتهم .

### تدريب (١):

أحدد طريقة الحفظ المناسبة لكل مما يأتي ، وذلك بوضع إشارة (√) تحت الخانة المناسبة :

طريقة الحفظ				الملف / الوثيقة/ السجل
الرأسي	المعلق	الأفقي	العامودي	
				- ملفات الطلب في المدرسة .
				- سجل علامات الطلبة المجمع .
				- ملفات المعلمين في المدرسة .
				- الكتب المدرسية المقررة .
				- كتب ومراجع مكتبة المدرسة .
				- الخرائط الهندسية لبناية المدرسة .
				- مخططات الكهرباء لمبنى البنك التجاري .
				- دفاتر اليومية .
				- مخططات الأراضي .
				- الخرائط الجغرافية في المدرسة .
				- أقراص الكمبيوتر .

## تصنيف المحفوظات Classification of Files

يُعد التصنيف المرحلة الأولى في تنظيم المحفوظات ، إذ تقسم الأوراق والمستندات والمراسلات داخل الملفات إلى مجموعات ذات صفات مشتركة تُحفظ تحت اسم معين لتسهيل الرجوع للأوراق أو المستندات واستخراجها من بين المستندات الأخرى . وللتصنيف طرق عدة منها :

### أولاً التصنيف الموضوعي : (Subject System)

يبنى التصنيف الموضوعي على أساس نشاط المؤسسة ، إذ تحفظ جميع الأوراق والمستندات والوثائق المتعلقة بموضوع ما في ملف واحد . ويقسم المحفوظات في المؤسسة إلى مجموعات تسمى «أبواب» كالاتي :

#### الأبواب :

- ١- شؤون الموظفين .
  - ٢- شؤون العلاقات العامة .
  - ٣- الشؤون المالية .
  - ٤- شؤون التسويق .
- ويتم تقسيم الأبواب إلى فصول ، فمثلاً لو تم تقسيم باب شؤون الموظفين إلى الفصول الآتية :
- ١- علاوات .
  - ٢- إجازات .
  - ٣- تعيينات .
  - ٤- إعارات .
- كما يتم تقسيم الفصول إلى موضوعات ، وإذا ما تم تناول فصل الإجازات التابع لشؤون الموظفين فإنه يمكن تقسيمه إلى :
- ١- ملف الإجازات السنوية .
  - ٢- ملف الإجازات دون مرتب .
  - ٣- ملف الإجازات المرضية .
  - ٤- ملف الإجازات الاستثنائية .

## تدريب (٢):

- ١- تنوي إحدى الجامعات الفلسطينية اتباع التصنيف حسب الموضوع، اقترح أبواباً ثم اعمل لها فصول، ثم اعمل للفصول موضوعات، ثم اعمل للموضوعات فروع أو شعب أو مباحث.
  - ٢- مؤسسة فلسطينية تعمل في مجال الصناعة، قامت بحصر نشاطاتها الرئيسة إلى أبواب: الشراء والتخزين، والإنتاج، والتسويق، والتمويل والأفراد.
- المطلوب:** تكملة تقسيم أنشطتها إلى فصول وموضوعات وفروع حسب التصنيف الموضوعي.

## التصنيف الجغرافي : (Geographical System)

### ثانياً:

يناسب هذا التصنيف المؤسسات التي يمتد نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة كوكالات السفر والسياحة، والبنوك التجارية، والوزارات والدوائر الحكومية، وأقسام المبيعات، إذ يخصص لكل قسم ملف تبعاً لمنطقة الجغرافية.

ومن الأمثلة على التصنيف الجغرافي تقسيم المدارس؛ إذ تقسم المدارس إلى قسمين:

١- المدارس الحكومية (باب)

٢- المدارس الخاصة (باب).

ولو أخذنا باب المدارس الحكومية، فإنه سينبثق عنه عدة فصول مثل:

١- المدارس الأكاديمية.

٢- المدارس المهنية.

ومن فصل المدارس المهنية سينبثق عدة موضوعات حسب المنطقة الجغرافية، والتي سيفتح لكل منها ملف، وعلى النحو الآتي:

١- ملف المدارس المهنية-رام الله.

٢- ملف المدارس المهنية-القدس الشريف.

٣- ملف المدارس المهنية-الخليل.

٤- ملف المدارس المهنية-غزة.

٥- ملف المدارس المهنية-نابلس.

٦- ملف المدارس المهنية-بيت لحم.

٧- ملف المدارس المهنية-جنين.

ومن الموضوعات سيتم فتح فروع باسم البلدات فيها كأن نقول لملف المدارس المهنية لمنطقة الخليل :

١ - ملف المدينة المركز .

٢ - ملف حلحول .

٣ - ملف ترقوميا .

٤ - ملف يطا .

٥ - ملف الظاهرية .

٦ - ملف دورا .

### تدريب (٤):

مؤسسة تجارية فلسطينية كبرى تعمل في مجال التصدير إلى ( الأردن ، المغرب ، لبنان ، والعراق ، ومصر) وتتعامل مع الشركات الآتية :

١- الأردن : شركة عثمان التجارية/ عمان ، شركة المها التجارية/ إربد ، شركة الأقصى التجارية/ جرش .

٢- المغرب : شركة الرباط التجارية/ الرباط ، شركة جبل طارق التجارية/ جبل طارق ، شركة أطلس التجارية/ مراكش .

٣- لبنان : شركة البقاع التجارية/ البقاع ، شركة صبرا و شتيلا التجارية/ بيروت ، شركة الشقيف التجارية/ بعلبك .

٤- العراق : شركة بابل التجارية/ بغداد ، شركة الخليج العربي التجارية/ البصرة ، شركة شط العرب التجارية/ الأنبار .

٥- مصر : شركة الصخرة التجارية/ القاهرة ، شركة أحمد عرابي التجارية/ بنها ، شركة الفسطاط التجارية/ المنصورة .

**المطلوب :** خصص ملفاً لكل دولة ، ثم إفتح ملفات لكل شركة فيها ، ورتب هذه الملفات .

### التصنيف الزمني (التاريخي) : Chronological System

ثالثاً:

وبموجبه يتم تصنيف الوثائق حسب تواريخها ، رغم أن الملفات نفسها قد تكون إما مصنفة حسب الطريقة الموضوعية أو الجغرافية أو أية طريقة أخرى .

#### تدريب (٤):

- رتب الرسائل الآتية داخل ملفاتها المعنية حسب تاريخها :
- رسالة بتاريخ ١٥ / ١١ / ٢٠٠٣ متعلقة بمشتريات الشركة من مواد الكهرباء .
  - رسالة بتاريخ ١٦ / ١١ / ٢٠٠٣ متعلقة بمبيعات الشركة من الثلاجات .
  - رسالة بتاريخ ٢٠ / ١١ / ٢٠٠٣ متعلقة بمشتريات الشركة من الثلاجات .
  - رسالة بتاريخ ١٨ / ١١ / ٢٠٠٣ متعلقة بمشتريات الشركة من أجهزة التلفاز .
  - رسالة بتاريخ ٣٠ / ١٠ / ٢٠٠٣ متعلقة بمشتريات الشركة من المراوح الكهربائية .
  - رسالة بتاريخ ١٧ / ١٢ / ٢٠٠٣ متعلقة بمبيعات الشركة من المراوح الكهربائية .
  - رسالة بتاريخ ١ / ١٢ / ٢٠٠٣ متعلقة بمشتريات الشركة من الغسالات .

#### تدريب (٥):

- رتب ما يأتي حسب التاريخ لدى محلات النضال التجارية :
- ١- كمبيالة رقم (١١٥) محررة من قبل التاجر صلاح الدين حق ١ / ٩ / ٢٠٠٤ .
  - ٢- شيك رقم (٠٧٢٥٢٠) محرر من قبل التاجر يزيد بتاريخ ١٥ / ٧ / ٢٠٠٤ .
  - ٣- كمبيالة رقم (١٢٦) محررة من قبل التاجر عثمان حق ٣٠ / ٥ / ٢٠٠٤ .
  - ٤- شيك رقم (٠٧٥١٩٠) محرر من قبل التاجر سيف الدين بتاريخ ١ / ٨ / ٢٠٠٤ .
  - ٥- كمبيالة رقم (١٢٧) محررة من قبل التاجر عمر بتاريخ ١ / ٣ / ٢٠٠٥ .
  - ٦- شيك رقم (٣٥٢٠٨) محرر من قبل التاجر خالد بتاريخ ١١ / ٦ / ٢٠٠٤ .

#### تدريب (٦):

إذا علمت أن شركة الأقصى التجارية قامت بتقسيم أنشطتها إلى :

الشؤون المالية، الشؤون الإدارية، الشؤون الفنية، الشؤون التسويقية، وأرادت تنظيم شؤونها المالية والمتعلقة بمرتبات موظفيها السنوية (لآخر خمس سنوات)، وملفات رواتب موظفيها الشهرية لآخر سنة حسب التاريخ. المطلوب: صنّف ذلك حسب الأصول.

#### رابعاً: التصنيف الهجائي : Alphabetic System

ويستخدم عندما يكون بالإمكان التعبير عن رؤوس الموضوعات بكلمة رئيسة أو عندما يكون أساس التصنيف سلعة أو اسم معين، فيتم إنشاء ملف لكل موضوع تبعاً للاحتياجات. حيث ترتب الملفات في الإدراج هجائياً.

### تدريب (٧):

تتبع مؤسسة فاطمة الزهراء الطريقة الهجائية في ترتيب ملفات زبائنها، فإذا علمت أن هناك ثمانية أسماء لعملائها كانت كما يأتي:

أحمد محمد- آلاء مصعب- زين الدين عدنان، عبد الله اسماعيل، عبد الله محمد، زياد خليل، أشواق حسين، استبرق علي، عبد الرحمن يوسف.

**المطلوب:** أكتب قائمة بأسماء العملاء مرتبة هجائياً.

### تدريب (٨):

تتبع مؤسسة حمدي التجارية الطريقة الهجائية في ترتيب ملفات وموضوعاتها الرئيسة في إدارة التسويق والإعلان هي: التسويق، والإعلام وكانت موضوعاتها الفرعية الملحققة بكل موضوع رئيس كما يأتي:

١- التسويق (دراسة السوق، دراسة المستهلك، دراسة السلعة، التسعير، قنوات البيع، تحليل نشاط البيع).

٢- الإعلام (التصميم، الإخراج، البحث والتطوير، الدعاية، الإعلان، البيع).

**المطلوب:** رتب الموضوعات الرئيسة والفرعية في المؤسسة ترتيباً هجائياً.

### تدريب (٩):

لدى مؤسسة المجد التجارية تسعة موظفين هم: أحمد موسى، جاسر سمير، جمال أحمد، إبراهيم محمود، نضال إبراهيم، محمد نمر، محمد محمود، أحمد عبد الكريم، شاعر سليم.

**المطلوب:** رتب أسماء الموظفين فيها هجائياً.

## ترتيب (ترميز أو ترقيم) الملفات Filing Arangment :

يعتبر الترتيب مرحلة هامة من مراحل التنظيم الفني للمحفوظات، وهو نظام تتبعه المؤسسة لتحديد مكان الملف بالنسبة للملفات الأخرى، وذلك بهدف المساعدة في الرجوع إليه عند الحاجة؛ بسرعة وبأقل جهد ممكن.

هناك العديد من طرق الترتيب والتي تستخدم في ترقيم الملفات وهي :

### أولاً: الترتيب العددي : Numerical System

وهي من أكثر الطرق استخداماً في المؤسسات التجارية، إذ يتم إعطاء رقم لكل ملف حسب أقدميته أو إنشائه مبتدئين بالعدد (١) ثم (٢) . . . وهكذا.

نشاط (٥) :

زر مكتب سكرتير المدرسة واطلع على الترتيب العددي المستخدم، ثم احصر طبيعة هذه الملفات .

### تدريب (١٠) :

يتم تنظيم ملفات للطلبة تحفظ فيها أعمالهم؛ من أبحاث وتقارير، وتعطى أرقاماً بسيطة، وذلك حسب تسليم الطلبة لها .

### ثانياً: الترتيب العددي المركب : Matrex Numerical System

وفيها يتم ترقيم الملفات، بحيث يكون هذا الترقيم مكون من ثلاثة رموز عددية مثل : (١ / ١ / ١)؛ فالرمز الأول منه يشير إلى الباب، والثاني يشير إلى الفصل والثالث يشير إلى الموضوع. المثال الآتي

يوضح هذه الطريقة :

### الأبواب :

- ١- الشؤون المالية .
- ٢- الشؤون الفنية .
- ٣- الشؤون الإدارية
- ٤- الشؤون القانونية .

### الفصول للشؤون المالية :

- ١ / ١ المحاسبة .
- ٢ / ١ المراجعة .
- ٣ / ١ الرواتب .
- ٤ / ١ الميزانية .

### الموضوعات لفصل المحاسبة :

- ١ / ١ / ١ ملف الإيرادات .
- ٢ / ١ / ١ ملف المصروفات .
- ٣ / ١ / ١ ملف السلف .
- ٤ / ١ / ١ ملف التسويات .

### تدريب (١١) :

تحفظ مؤسسة التقوى التجارية ملفاتها وفق الترتيب العددي المركب ، وكانت موضوعاتها الرئيسة في إدارة المشتريات والمخازن هي : المشتريات ، المخازن .

١- المشتريات النقدية (مشتريات من الصندوق ، مشتريات من البنك) - المشتريات الآجلة (شركة الإحسان ، شركة البراق ، شركة مكة) .

٢- المخازن : ( الاستلام ، التسليم ، الرقابة والتفتيش ، الصيانة) .

**المطلوب :** رتب الملفات ترتيباً عددياً مركباً .

### ثالثاً: الترتيب الهجائي المركب : Matrex Alphabetical System

وترتب بموجبها الملفات حسب الحروف الهجائية وهي (أ ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ ع غ ف ق ك ل م ن ه و ي) وبموجبها يعطى الباب رمزاً هجائياً، ومن ثم يعطى الفصل رمزين هجائيين؛ الأول من رمز الباب والثاني إضافي، كما يُعطى الموضوع ثلاثة رموز هجائية؛ الأول رمز الباب والثاني من رمز الفصل والثالث إضافي.

#### تدريب (١٢):

تحفظ شركة الأقصى التجارية ملفاتها وفقاً للترتيب الهجائي المركب، وكانت موضوعاتها الرئيسة:

الأبواب: الشؤون المالية - الشؤون الفنية - الشؤون الإدارية - الشؤون القانونية - شؤون الموظفين.

الفصول: (لباب شؤون الموظفين): الإجازات - التعيينات - الإعارات.

الموضوعات: (لفصل التعيينات): تعيينات العمال - تعيينات الموظفين - تعيينات بعقود.

**المطلوب:** رتب ملفات الشركة ترتيباً هجائياً مركباً.

### رابعاً: الترتيب الهجائي الرقمي (المزدوج) : Matrex Alphabetical Numerical System

نظراً لأن الحروف الهجائية محدودة عند العدد (٢٨)، وهي عدد الحروف الهجائية، لذا يستخدم ترقيم عددي عند ترقيم الموضوعات، في حين يستخدم ترقيم هجائي لكل من الأبواب والفصول.

نشاط (٦):

زر مكتب سكرتير المدرسة واطلع على الترتيب العددي المستخدم، ثم احصر طبيعة هذه الملفات.

## تدريب (١٣):

تحفظ شركة الرافدين التجارية ملفاتها وفقاً للترتيب الهجائي الرقمي (المزدوج)، وكانت موضوعاتها الرئيسة كما يأتي:

### الأبواب:

- ١- الشؤون الإدارية .
- ٢- الشؤون المالية .
- ٣- الشؤون الاقتصادية .
- ٤- الشؤون الهندسية .
- ٥- الشؤون التأمينية .

### الفصول (لباب الشؤون الإدارية) :-

- ١- شؤون الموظفين .
- ٢- العلاقات العامة .
- ٣- الديوان .
- ٤- اللوازم .
- ٥- الخدمات .

### الموضوعات (لفصل شؤون الموظفين) :-

- ١- الأنظمة والتعليمات .
- ٢- طلبات التوظيف .
- ٣- التعيينات .
- ٤- الإجازات .
- ٥- التدريب .
- ٦- التأمين الصحي .

**المطلوب:** رتب ملفات الشركة ترتيباً هجائياً رقمياً مزدوجاً.

## خامساً: الطريقة العشرية: Dewe System

شاع استخدامها في ترتيب الكتب والمراجع في المكتبات واستخدمت مؤخراً في تصنيف الأوراق والملفات، وهي تبدأ من العدد (١٠٠) وتنتهي بالعدد (٩٩٩)، إذ يتم إعطاء رقم الأبواب بالملئات والفصول بالعشرات والموضوعات بالآحاد.

## تدريب (١٤):

تحفظ شركة الحرم الإبراهيمي التجارية ملفاتها وفقاً للترتيب العشري ، وكانت موضوعاتها الرئيسة :

### الأبواب :-

- ١- الشؤون المالية .
- ٢- الشؤون الإدارية .
- ٣- الشؤون العليا .
- ٤- الشؤون الفنية .
- ٥- الشؤون القانونية .
- الشؤون التخزينية (المستودعات) .

### الفصول : (لباب الشؤون التخزينية) :

- ١- الآلات .
- ٢- الأدوات .
- ٣- الأجهزة .
- ٤- المعدات .
- ٥- قطع الغيار .

### الموضوعات : (لفصل الأجهزة) :

- ١- الحاسوب .
- ٢- التلفاز .
- ٣- الهاتف .
- ٤- الناسوخ .

### المطلوب :

رتب ملفات الشركة ترتيباً عشرياً .

بعد الانتهاء من دراسة أنشطة وتدريبات هذه الوحدة، يمكن أن أقوم بالمهارات المدرجة أدناه، لذا أضع إشارة (√) تحت درجة مقدرتي التي أشعر بها.

الرقم	المهارة	أستطيع بمفردني	استطيع مع المساعدة	لا أستطيع
١-	أحفظ ملفات بالطريقة الرأسية .			
٢-	أحفظ ملفات بالطريقة العمودية .			
٣-	أحفظ ملفات بالطريقة المعلقة .			
٤-	أحفظ ملفات بالطريقة الأفقية .			
٥-	أصنف الملفات بالطريقة الموضوعية .			
٦-	أصنف الملفات بالطريقة الجغرافية .			
٧-	أصنف الملفات بالطريقة الزمنية .			
٨-	أصنف الملفات بالطريقة الهجائية .			
٩-	أرتب الملفات بالطريقة العددية .			
١٠-	أرتب الملفات بالطريقة العددية المركبة .			
١١-	أرتب الملفات بالطريقة الهجائية المركبة .			
١٢-	أرتب الملفات ترتيباً هجائياً رقمياً .			
١٣-	أرتب الملفات ترتيباً عشرياً .			

# دراسة الحالة



يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

- ١- الإلمام بخطوات دراسة الحالة الإدارية .
- ٢- فهم معنى الحالة الإدارية .
- ٣- إدراك أهمية دراسة الحالات الإدارية .
- ٤- إتقان تشخيص المشكلات في الحالات الإدارية المعطاة .
- ٥- استيعاب الحالات الإدارية المعطاة وتقديم حلولاً فيها .

### تمهيد

#### Introduction

الإدارة وسيلة هامة لتنظيم جهود الأفراد والجماعات ، وهي نشاط يشمل جميع أوجه النشاط الإنساني ، فالإدارة أصبحت وسيلة مهمة لتنظيم الجهود الجماعية ، فكانت حاجة الإنسان للإدارة ، فرداً كان أو جماعة عند سعيهم لسد حاجاتهم وتحقيق غاياتهم ، بمعنى أصبحت الإدارة يحتاجها الفرد كما تحتاجها المؤسسة والمنظمة والجمعية والنادي والمدرسة وجميع أنواع المنشآت مهما كان نشاطها أو هدفها أو شكلها ملكيتها أو حجمها لا بل أصبحت الإدارة الكفوءة عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج .

والإدارة لا نعني بها مجرد تنفيذ الأعمال بوساطة الإداريين فحسب ، وإنما مشاركتهم هذا العمل ، فهي علم وفن في آن واحد ، وتكمن صعوبتها في تعاملها مع العنصر البشري والذي يصعب التنبؤ بسلوكه والتعرف على أسباب هذا السلوك ، لذا قد يواجه الإداريين ظروف يصعب معها اتخاذ قرارات هامة وسريعة ومناسبة ، في ظل شح المعلومات وكثرة المتغيرات المؤثرة في العمل الإداري .

## الحالة الإدارية: المفهوم، والأهمية، وخطوات التحليل.

### Case Study : The Concept , Importance And Analizing Steps

يواجه الإداريون الكثير من المواقف التي تضطربهم لاتخاذ قرارات هامة تؤثر في مستقبل المؤسسة ونموها وازدهارها، ولكي يتمكن المدير من اتخاذ القرار المناسب في المكان والزمان المناسبين كان من أبرز ما يجب أن يتوفر لديه، الخبرة والكفاية والقدرة على التحليل والمعرفة بالأسلوب العلمي في حل المشكلات، فما المقصود بالحالة؟ وما أهميتها؟ وما خطوات دراستها؟

#### مفهوم الحالة : Concept of Case Study

أولاً:

وصف لوضع أو موقف ما يحتوي على مشكلة تتطلب حلاً معيناً، هذا الوصف يتضمن معلومات عدة عن المؤسسة أو المنظمة منها: أهداف المؤسسة، وضعها المالي، والفكر الإداري السائد في المؤسسة، والإستراتيجية الحالية أو المستقبلية لها، علاوة على معلومات عن سوق عملها وبيئتها المحيطة والمؤثرة إيجاباً أو سلباً على المؤسسة .

#### أهمية دراسة الحالة : Importance of Case Study

ثانياً:

لدراسة الحالة الإدارية فوائد منها:

- ١- إعطاء فرصة للطلاب لتطبيق المبادئ والأساليب النظرية التي تعلمها في الدرس أو المحاضرة أو اطلع عليها في الكتب والمجلات والنشرات العلمية وغيرها .
- ٢- تستخدم دراسة الحالة كأسلوب لتزويد الأفراد في المؤسسات أو المنظمات من المرشحين لمناصب أعلى، بالخبرة والقدرة على تحليل ومعالجة أوضاع مشابهة وحقيقية؛ مما يزيد من القدرة التحليلية للأشخاص .

#### تنبيه:

لكل حالة دراسية ظروفها الخاصة بها، مما يجعلها فريدة ومتميزة عن حالات أخرى؛ بمعنى ما ينطبق على حالة قد لا ينسحب على كثير من الحالات الأخرى .

## ثالثاً: خطوات تحليل الحالة : Steps of Case Analizing

للولصول إلى حلول منطقية للحالة الإدارية . لا بد من اتباع الخطوات الآتية :

### ١ فحص الموقف الحالي: Discussing Current Situation

وفيها يتم وضع التشخيص المبدئي للحالة من حيث معرفة المشاكل التي تعاني منها المؤسسة والفرص المتاحة أمامها، كما يتم تحديد المتغيرات المؤثرة والهامة في هذه المشاكل ؛ بمعنى يتم تحديد أهداف المؤسسة كما هو وارد في الحالة وتقييم القوى البيئية والتي تؤثر في التحديات التي تواجهها، إضافة إلى تحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة مقارنة مع المؤسسات الأخرى والتي تعمل في نفس الصناعة والبيئة، كما يتم وضع فرضيات معقولة وواضحة من قبل دارس الحالة .

### ٢ تحديد المشاكل: Determination of Problems

وفيها يتم تحديد المشاكل الرئيسة والمشاكل الفرعية في الحالة، إذ تعتبر عملية تحديد المشاكل وبصورة واضحة أمراً هاماً؛ لأنه يقود في النهاية إلى الوصول لحل مناسب لها، إذ يجب التفريق بين المرض والعرض، فالمرض هو السبب الحقيقي في وجود المشكلة، أما العرض فهو مؤشر على وجود مشكلة ما، فالوقوع في خطأ التشخيص يجعلنا نركز على الأعراض بدلاً من الإشارة إلى المشكلة، وستكون النتيجة تكرار الوقوع في المشكلة ولن نصل إلى حل جذري لها. فإذا ما تضمنت الحالة أكثر من مشكلة، كان من المفضل وضعها في سُلّم ترتب فيه حسب أهميتها، كما يتم إيجاد العلاقة بينها؛ لأننا قد نجد في بعض الأحيان أن حلاً واحداً يؤدي إلى حل معظم المشاكل التي تعاني منها المؤسسة. فتدني الروح المعنوية للعاملين، يؤدي إلى تدني المبيعات، وبالتالي انخفاض الأرباح.

أتعلم:

للمشاكل أعراض غير مرغوب فيها والأعراض هي الآثار الناتجة عن المشاكل وتعتبر مؤشرات دالة على وجود مشكلة ما.

### نشاط (١):

يُكلف الطلبة بكتابة عدد من المشكلات الإدارية والأعراض المرافقة لها.

### ٣ وضع البدائل: Setting Alternatives

البديل هو حل يمكن استخدامه لتسوية المشكلة المحددة، وعادةً يضع محلل الحالة عدة بدائل بصورة مبدئية، وعند مناقشة الحالة يتم تطوير بدائل أفضل، إذ تُصنَّف البدائل على ضوء اختيار الأفضل للمؤسسة في ضوء إمكانيات المؤسسة المالية والإدارية والإنتاجية وغيرها من المحددات.

### ٤ تقييم البدائل المتاحة: Evaluation of Available Alternatives

وفيها يتم وضع المعايير الرئيسة التي تستخدم في تقييم البدائل المتاحة تقيماً علمياً بهدف اختيار البديل الأفضل، ويتم ذلك على ضوء تحديد مزايا وعيوب كل بديل. ومن الأمثلة على الأمور التي تستخدم كمعيار، عامل الربح والذي ينقسم عنه معايير فرعية مثل: الحصة السوقية، ومعدل العائد على الاستثمار، ونقطة التعادل وغيرها.

### ٥ التوصيات: Recommendations

التوصية هي عمل يجب القيام به مُدعَّم بأسباب ومبررات، حيث يجب أن تحتوي على الأطراف التي ستقوم بتنفيذها، مع بيان متى وأين تنفذ، وضرورة أن يكون بالإمكان تنفيذ هذه التوصيات.

أتعلم:

التوصية يجب أن تنبع من صميم نتائج التحليل للحالة الإدارية.

### الأسئلة

س١: ما المقصود بدراسة الحالة؟

س٢: ما الفائدة من دراسة الحالات الإدارية؟

س٣: ما خطوات دراسة الحالات الإدارية؟

س٤: كيف يتم وضع التشخيص الأولي للحالة الإدارية؟

## الحالة الإدارية: مواقف دراسية Managerial Case: Study Situations

بعد إن درست المفاهيم الإدارية وأسلوب Study Situations تحليل الحالة ، في هذا الدرس تم تسليط الضوء على مجموعة من الحالات الإدارية والمواقف التي تتطلب تحليلاً علمياً ، وذلك بهدف ربط التعلم بالعمل ، ومن هذه الحالات والمواقف الدراسية ما يأتي :

١- تخرج عماد من إحدى الكليات الفندقية حاصلاً على شهادة البكالوريوس ، وعماد من النوع الذي يحب العمل كموظف ، ونظراً لتوفر الإمكانيات المالية لديه قرر أن يؤسس مطعماً حديثاً مجهزة أسماء شركة ألفا للمطاعم ، ومتخصصاً في الوجبة السريعة ، فأنشأ الفرع الأول وبدأ يعمل ويشترى الأساسيات بنفسه ، وعين خمسة موظفين في المطبخ والصالة ، وأخذ يراقب العمل ، ويعمل بنفسه في كل المواقع ، بحيث سيطر على كل العمليات ، وفي نهاية السنة المالية استدعى محاسب ليبين له نتائج عمله ، فكانت النتيجة ربحاً أكثر من المتوقع ، فقرر أن ينشئ فرعاً ثانياً ، بالفعل أنشأ الفرع الثاني ، وأخذ يعمل بين الفرعين ، وعين خمسة موظفين آخرين وكان العمل يسير على ما يرام ، وإن كان عماد يبذل جهوداً أكثر من طاقته ، إلا أنه سيطر على الأمور ، وفي نهاية السنة المالية استدعى المحاسب ، وأعد له الميزانية ، وقد حقق ربحاً لا بأس به ولكن أقل من العام الماضي نسبياً ، علماً أن مبيعاته أكثر ، واستمر الوضع سنة أخرى ، فقرر أن ينشئ الفرع الثالث ، ويتفرغ للأعمال الإدارية ، وعين محاسباً متفرغاً ، وأخذ يدير أعماله من خلال المكتب ، إذ بدأ يتعاون مع المحاسب في إعداد الميزانية ، وعين بعض المختصين ووزع الأدوار فيما بين الموظفين ، وعند دفع رواتبهم كان يمنحهم علاوات تشجيعية بعد افتتاح الفرع الثالث ، وفي نهاية السنة المالية أعد المحاسب الميزانية ، وإذا بالمطعم يحقق خسائر فادحة .

### المطلوب :

- أ- ما أسباب تراجع أرباح شركة ألفا للمطاعم؟
- ب- حسب رأيك ، هل ترى أن عماد خطط ونظم أعماله؟
- ج- اقترح آلية للتوجيه والرقابة على أعمال شركة ألفا .

٢- عزيزي الطالب شاهد تمثيل الحالة الدراسية الآتية بتمعن، ثم ناقش الأسئلة التي تليها:

أصبح سعيد رئيساً لإحدى الجامعات في فلسطين خلفاً للرئيس إسماعيل الذي كانت سياسته الإدارية تقوم على مبدأ «ترك الحبل على الغارب»، في حين يعمل أحمد مديراً مالياً في الجامعة حيث يدير الشؤون المالية، ويخضع إدارياً تحت إشراف رئيس الجامعة، وكان الموقف العام لأحمد اتباع سياسة مالية حريصة جداً. لقد كان صارماً ولا يتقبل أي تصرف بعيداً عن السياسة المالية المقررة، أما سعيد رئيس الجامعة فهو شخص من النوع الذي يرغب بالتصرف بعيداً عن القيود والمحاذير والسياسات المرسومة، مما أدى إلى حصول نزاع بينهما، وفي إحدى المناسبات حذر سعيد الموظف أحمد قائلاً: إذا لم تطع أوامري وتعليماتي سأضطر إلى فصلك من العمل، فهو يعمل ضمن سياسة مؤداها «أنا القانون. والقانون أنا» لكن غالباً ما يصر أحمد على موقفه الثابت، وغالباً ما يكسب الرهان على اعتبار أنه يتبع سياسة مالية صحيحة حيث لم يتأثر كثيراً بتهديدات رئيس الجامعة. وذات يوم اقترب سعيد من الموظف أحمد قائلاً: أحمد هذا أمر اتخذته الآن بزيادة راتب الدكتور ابتسام (ابتسام تعودت على طلب الزيادة، وفي كل مرة تليي رغبتها وطلبها)؛ فهي من أكفأ الأساتذة في الجامعة من وجهة نظر رئيس الجامعة الحالي، وهي تستحق هذه الزيادة على حد قوله، وقد هددت بترك الجامعة عدة مرات خلال فترة رئاستي إن لم نقر لها الزيادة في الراتب القادم، لذا احرص يا أحمد على أن تعتمد هذا القرار.

### نظر أحمد إلى القرار وقال:

سعيد تعلم أنني لا أستطيع فعل هذا، وأنه عكس السياسة المالية المقررة، فهي تتقاضى الراتب الأعلى في الجامعة.

**سعيد:** أقول نفذ القرار أنا رئيس الجامعة، عندما أطلب شيئاً يجب تنفيذه على الفور.

**أحمد:** لا أستطيع التنفيذ، هذا يناقض السياسة المالية المعتمدة.

**سعيد:** أنا المدير هنا، وأقول نفذ دون نقاش.

**أحمد:** لا أستطيع خرق السياسة المالية المعتمدة.

(هنا أشار سعيد إلى أحمد صارخاً وملفتاً انتباه الآخرين في المكتب). من هو الرئيس هنا يا أحمد؟

**أحمد:** طبعاً أنت المدير يا سعيد.

**سعيد:** إذن نفذ الأمر ولا تناقش.

**أحمد:** لن أنفذ، آسف.

(تعالت الأصوات والصرخات بشكل ملفت لانتباه كل الموظفين في المكتب والمكاتب المجاورة).

**سعيد:** أحمد أنت مطرود من العمل.

**أحمد:** لا تستطيع طردي من العمل لذات السبب .

**سعيد:** طردتك وانتهى الأمر، ولن أراجع عن قراري. السيد هاشم رئيس قسم الرواتب اشطب اسمه من قائمة الرواتب.

**هاشم:** حاضر، سينفذ الأمر.

**أحمد:** رحم الله الرئيس، لا بل القائد أبو خالد «الرئيس الأسبق للجامعة»، فقد كان يسير على مبدأ وأمرهم شورى بينهم». أين نحن منه الآن؟ وانتهى الأمر عند هذا الحد.

**المطلوب:**

أخي الطالب بعد ما قرأت الحالة الدراسية وشاهدت تمثيلاً حياً لها، أجب عما يأتي بشكل جماعي:

- ١ ما الأسلوب الإداري الذي اتبعه رئيس الجامعة الحالي (سعيد)؟
- ٢ بماذا تصف المناخ الإداري السائد في الجامعة؟
- ٣ ماذا نعني بالقيادة؟ وما أطراف هذا المفهوم؟
- ٤ حدد الأنماط القيادية التي وردت في الحالة الدراسية؟
- ٥ ما المشكلة الرئيسة التي سادت في الحالة الدراسية؟
- ٦ ما المشكلات الفرعية التي ظهرت في الحالة الدراسية؟
- ٧ من المعروف أن القيادة يمكن اختصارها بكلمة التأثير، لكن هذا التأثير يأتي للقيادة من مصادر عدة بالتعاون

مع أفراد مجموعتك، أجب عما يأتي:

- ما مصدر القوة التي تتمتع بها كل من سعيد وأحمد؟
- هل هناك مصادر أخرى للقوة كان بالإمكان لكل من سعيد وأحمد التمتع بها؟
- ما المهارات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها سعيد كقائد إداري للجامعة؟ وما درجة توفرها في سعيد؟
- بعد أن درست الأنماط القيادية/ الإدارية الواردة في الحالة اعمل جدولاً، وقارن بينها من حيث المزايا والعيوب.

النمط القيادي			مجال المقارنة
الثالث ( )	الثاني ( )	الأول ( )	
			المزايا
			العيوب

■ حدد أين تتمركز السلطة في كل نمط من الأنماط القيادية السابقة وذلك بوضع دائرة حول نقطة التركيز التي تعبر عن ذلك .

الأسلوب القيادي		
قيادة الاوتوقراطية	القيادة الديمقراطية	قيادة عدم التدخل
القائد	القائد	القائد
التابعين	التابعين	التابعين

■ ردد الموظف أحمد بعد سماعه قرار فصله «رحم الله الرئيس» لا بل القائد أبو خالد الرئيس الأسبق للجامعة، «فقد كان يسير على مبدأ «وأمرهم شورى بينهم» .  
برأيك هل من فوارق بين كون الشخص رئيساً أم قائداً إن وجدت مثل هذه الفروق قم بتوضيحها في جدول كما هو وارد أدناه .

مجال المقارنة	الرئيس	القائد

■ القيادة عملية دينامية تختلف من حالة لأخرى تبعاً لمتغيرات كثيرة .  
ماذا يمكن أن نطلق من اسم على مثل هذا المنهج؟ وما الأساس الذي يقوم عليه؟ وما العوامل المؤثرة في القيادة وفق هذا المنهج؟

■ لو كنت محل أحمد (مدير المالية) ماذا يمكن أن تتصرف؟

٣- راجع السيد ياسر عبد الرحمن وزارة التجارة حاملاً معاملته المتعلقة بتأسيس شركة تجارية، ووقف في طابور طويل فترة طويلة من الزمن حتى جاء دوره، حيث قدم معاملته للمسؤول وإذا به يخبره بأنه ليس مسؤولاً عن إنجاز مثل هذه المعاملة، ولدى سؤاله أين يتوجه، أجاب الموظف المسؤول: كفى كلام، لست المسؤول، إنتهى . ترك ياسر الطابور ملتفتاً يميناً وشمالاً ليسأل أين يتجه فلم يجد إلا طابور آخر طويل هو الآخر، وذلك بعد عناء كبير من السؤال، وقف ياسر في الطابور منتظراً دوره وعندما وصل الموظف قدم معاملته ولكن صادف مجيء أحد الأشخاص إلى الموظف تعانق وإياه وأخذوا يتحدثون في أمور شخصية وطال حديثهم وعلى مرأى وسمع مديره المباشر، لحظات قبل انتهاء الدوام قدّم ياسر معاملته للموظف، ثم قلبها الموظف له عدّ غداً، انتهى الدوام، عاد ياسر في اليوم التالي ووقف في طابور طويل، وعندما حان دوره قدّم معاملته فطلب منه الموظف وضع الطوابع المقررة، فذهب مسرعاً، إذ أنه يريد إنجاز معاملته قبل انتهاء الدوام، فلما عاد لم يقف على الدور بل تخطاه، فاحتج من كان على الدور من المراجعين، وتعالّت الأصوات مطالبين إياه بالوقوف على الدور، اضطر معها ياسر للوقوف في طابور طويل حتى أتى دوره وقبل تقديمه للمعاملة رن جهاز

الهاتف واستمرت المكالمة مع الموظف المسؤول عن المعاملات (١٠) دقائق وانتهى الدوام الرسمي مع انتهاء المكالمة، فقام الموظف عن كرسية تاركاً طايبوراً من المراجعين، اضطر معها ياسر للعودة في اليوم التالي ولكن الآن معاملته جاهزة ولا تحتاج شيء إلا الوقوف في الطابور حينها لجأ ياسر إلى أحد الأذنة طالباً منه المساعدة، وفي الحال قام الأذن بالحديث مع زميله الموظف فقام وخلال لحظات بختم المعاملة وتجهيزها فلم تكن المعاملة بحاجة لأكثر من ختم وتوقيع حتى دون الحاجة إلى تدقيق الموظف، وعلى إثر ذلك قام ياسر بتقديم مبلغ من النقود للأذن كمكافأة له على عمله.

ويا لسوء الحظ شاهده المدير العام يستلم النقود، فهذه ليست المرة الأولى التي يمارس فيها مثل هذا العمل، وعلى الفور استدعاه وبحضور الموظف المسؤول عن توقيع المعاملات وكتب فيهما مذكرة تطالب بفصلهما من العمل وتم حجز المعاملة.

### المطلوب :

- أ- شخص الحالة، موضحاً المشكلة الأساسية فيها.
- ب- لو كنت إدارياً في هذه المؤسسة فما الاقتراحات التي تقدمها للمؤسسة لحل مثل هذه المشكلة؟
- ج- ما المشاكل الفرعية في الحالة؟
- د- كم نمط من القيادة ساد الحالة؟ أيهما تفضل؟ ولماذا؟
- هـ- ما المفاهيم الإدارية التي لها علاقة بهذه الحالة؟ رتبها حسب قوة علاقتها بالحالة.
- و- هل لأخلاقيات المهنة دور في مثل هذا الوضع الإداري؟ كيف؟
- ز- ما رأيك بمعاونة السيد ياسر؟ وهل كان عمله مبرراً؟
- ط- هل من حق المدير العام توقيع المعاملة؟ ولماذا؟
- ح- لو كنت محل المدير العام، ماذا تعمل؟

٤- إسلام السيد موظفة في إحدى الأقسام في مؤسسة الإسراء التجارية، وتعمل تحت إمرة رئيس القسم السيدة منى محمود، والتي كان من سياستها الطلب من العاملين معها في القسم تنفيذ كل ما يطلب منها شخصياً عمله، وتقوم هي بدورها بأخذ تقارير العمل ورفعها إلى الإدارة موقعة باسمها ومتضمنة خلاصة جهود العاملين في قسمها.

### المطلوب :

- أ- أين تكمن المشكلة في هذه الحالة؟
- ب- ما السبيل الذي يمكن إسلام السيد وزميلاتها من الحصول على حقوقهن؟
- ج- أي المفاهيم الإدارية يمكن أن يكون لها دور في هذه الحالة؟

٥- إحدى الشركات الفلسطينية تتبع نظام الجرد المستمر للصندوق، تسربت معلومات إلى أمين الصندوق خالد حسين عن وجود لجنة الجرد التي تقع على عاتقها عملية الجرد، ومن ثم كتابة تقرير عن الوضع المالي، فقام بمراجعة العمليات المسجلة في دفاتره، وبعد عدّ النقدية التي بحوزته وجد زيادة في الصندوق. ولما كانت الشركة تحاسب أمين الصندوق في حالة وجود الزيادة كما في حالة النقص لإيمانها أن الحالتين تعبران عن عدم الدقة، أخفى أمين الصندوق الزيادة الموجودة لديه.

### المطلوب:

- أ- ادرس الحالة ثم حدد المشكلة الأساسية فيها.
- ب- ما رأيك بسلوك أمين الصندوق في هذه الحالة؟
- ج- ما رد فعل الإدارة في حالة اكتشاف سبب الخلل الذي أحدث زيادة في الصندوق والنتائج عن عدم تسجيل تحصيل إحدى الكمبيالات على أحد الزبائن والذي لم يثبت في الدفاتر؟
- د- برأيك، ما الحل المناسب لمثل هذه القضية؟
- هـ- لو كنت مديراً في هذه الشركة، فما الأسلوب الذي تتبعه في مثل هذه الحالة؟ فسّر إجابتك.

٦- التحق أحمد شاكر في دورة الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL) والتي عقدت من قبل مؤسسة التدريب المهني الفلسطينية، إذ كان أحمد من بين القلائل الذين كان من نصيبهم الاشتراك في هذه الدورة.

لقد اجتاز أحمد الدورة باقتداء، ولما شعر بأهميتها وانعكاسها الإيجابي على أدائه للعمل، اقترح على المدير العام ضرورة استخدام الحاسوب في المؤسسة وتدريب جميع العاملين على استخدامه وفقاً لطبيعة عمل إدارات المؤسسة وأقسامها، ورفع تقريراً إلى المدير العام بالاقترح. درس المدير العام الاقتراح ووافق عليه، رغم أن ذلك يتطلب من المؤسسة في المستقبل القريب حوسبة أعمالها وتزويد إدارات المؤسسة وأقسامها بأجهزة حاسوب حديثة، واتخذ المدير قراراً للمباشرة في تنفيذ الاقتراح، وفي المقابل لوحظ تدمير من معظم العاملين في المؤسسة.

### المطلوب:

- أ- حلل الموقف الذي ينطوي على هذه الحالة محدداً المشكلة الرئيسة فيه.
- ب- ما سبب تدمير العاملين في المؤسسة من مشروع التدريب؟
- ج- ما رأيك في موقف العاملين من البرنامج التدريبي المقترح؟
- د- لو كنت مديراً عاماً لهذه المؤسسة كيف تقابل هذا الاقتراح؟ ولماذا؟
- هـ- اقترح أسلوباً لتعديل اتجاهات العاملين بما يتفق ويدعم تنفيذ قرار المدير العام والدفاع عنه.

٧- طلب اسماعيل مدير الإنتاج في المؤسسة الفلسطينية للأجهزة الإلكترونية، من رئيس قسم الموارد البشرية في المؤسسة، فصل السيد- أحمد مسلم أحد العاملين في إدارة الإنتاج بحجة أنه غير ملتزم في دوامة؛ حضوراً وانصرافاً، علاوة على أن نظراته سلبية لزملائه في القسم.

رد رئيس قسم الموارد البشرية على طلب السيد/ اسماعيل بأن ذلك الموظف يتعدى إنتاجه الحد المطلوب والذي قرره مدير الإنتاج نفسه، ( وكان السيد مدير الإنتاج قد وضع خطة تحفيزية للعاملين تقتضي أن أي عامل يزيد إنتاجه عن خمس عشرة وحدة يومياً سيحصل على مكافأة مالية مقدارها (١٠٠) جنيه فلسطيني، بشرط أن تكون ضمن التكاليف المعيارية المحددة، وتساءل: على أي أساس تطالب بفصله؟!

### المطلوب:

- أدرس الحالة الدراسية بتمعن وبمشاركة أفراد مجموعتك ثم أجب عن الأسئلة الآتية:
- أ- ما رأيك في موقف رئيس قسم الموارد البشرية في هذه الحالة؟
- ب- ما الأهم بالنسبة للمؤسسة إنتاج العامل أو سلوكه، علماً أن أي أسلوب للحفز يوضع عادة لمعالجة مشكلة هامة تواجه المؤسسة؟
- ج- هل من الضروري على العاملين النشيطين ذوي الإنتاجية العالية أن يتقيدوا بتعليمات وأنظمة المؤسسة كالموظفين العاديين؟
- د- هل مدير الإنتاج السيد/ اسماعيل على حق في مطالبته بفصل ذلك العامل؟

٨- أقرأ الحالة الدراسية الآتية ثم ناقش الأسئلة بعد تمثيل الحالة من قبل الطلبة في الصف:

«يعمل عثمان مديراً عاماً لإحدى البنوك الإسلامية في فلسطين، خلفاً للرئيس السابق خليل والذي كانت سياسته «ترك الحبل على الغارب»، بينما عصام هو المدير المالي للبنك، يدير الشؤون المالية، ويخضع تحت إشراف مدير عام البنك، لقد كانت سياسة عصام حريصة جداً؛ فهو صارم ولا يتقبل أي تصرف بعيداً عن السياسة المالية المقررة. أما عثمان فهو شخص من النوعية الذي يتصرف بشكل منفرد بعيداً عن القيود والمحاذير والسياسات المرسومة في البنك، وكثيراً ما يتصادم عثمان مدير البنك مع عصام المدير المالي وتكلم ذلك بتهديد المدير العام له بالفصل من العمل. موقف عصام عادة ثابت ولا يهتز باعتباره يسير على سياسة محاسبية ومالية صحيحة، فهو لا يكثر بالتهديدات ولطالما كسب الرهان. ذات يوم أصدر عثمان قراره الفردي بزيادة راتب خالد أحد أقاربه بحجة أنه نشيط ويتعرض للاغراءات للانتقال إلى بنك أخرى فهو أمين ولطالما هدد بالاستقالة.

عثمان: عصام لقد اتخذت قراراً بزيادة راتب خالد رئيس قسم التدقيق فهو من أنشط الموظفين في البنك .  
عصام: أنت تعرف يا عثمان بأني لا أستطيع عمل ذلك ، فهو يأخذ الراتب الأعلى في فئته .  
عثمان: هذا لا يهم نفذ القرار ، أنا مدير البنك ، عندما أطلب شيئاً يُنفَّذ على الفور هكذا كنت وهكذا سأكون مستقبلاً .

عصام: لا أستطيع فعل هذا ، فهو يتناقض والسياسة المالية للشركة .

عثمان: أنا المدير هنا ، وأقول نفذ دون نقاش .

عصام: لن أقوم باختراق السياسة المالية .

عثمان: أي سياسة مالية هذه ، نفذ دون نقاش .

عصام: لا لن أنفذ ، آسف .

تعالّت الأصوات في المكتب ، وقال عثمان : عصام ، كفى ، أنت مطرود من العمل .

عصام: هذا عملي ولا تستطيع طردي منه ، لا أنت ولا غيرك .

عثمان: طردتك وانتهى لم يُعد لديك وجود عندي . السيد أمين رئيس قسم الرواتب .

أمين: نعم سيدي .

عثمان: اشطب اسم عصام من قائمة الرواتب بعد تصفية حسابه ، انتهى .

أمين: حاضر سيدي ، علّم وسينفذ .

عصام: رحم الله أبا الصادق الرئيس الأسبق في البنك فقد كان يسير على مبدأ «وأمرهم شورى بينهم» ،

أين نحن الآن مما كنا عليه؟!

### المطلوب:

أ- ما المشكلة الرئيسة التي وردت في الحالة؟

ب- هل من مشاكل فرعية وردت في الحالة؟ أذكرها .

ج- ما أنماط القيادة التي وردت في الحالة؟ وفيما تمثلت؟

د- لو كنت مسؤولاً في البنك ، أي نمط قيادي يعجبك؟ ولماذا؟

هـ- هل يمكن لك أن تتبع النمط القيادي الذي اتبعه عثمان؟ ولماذا؟

و- هل تفهّم عثمان موقف عصام من الزيادة؟

ز- لو كنت محل عصام ، ماذا تعمل؟

ح- ما موقفك من أسلوب أمين؟ ولماذا أعجبك؟ أو لماذا لم يعجبك؟

ط- ما رأيك بالمناخ السائد في البنك؟

٩- يعمل السيد/ محمود خالد مساعداً لرئيس إحدى الجامعات الفلسطينية (الذي يتسم باللامركزية في عمله) وينوب عنه عميد الجامعة في جميع أعماله حال غيابه بالرغم أن الموظفين في الجامعة لا يتصلون به مباشرة ولا يرسلون إليه أية تقارير أو معلومات. ويتعلق عمل السيد/ محمود خالد بشكل مباشر بإعداد التقارير والميزانيات المتعلقة بالكليات وإرسالها لعميد الجامعة.

يتصف السيد/ محمود خالد بالكفاءة والمرونة والمهارة والكفاية في العمل والتصرف ويتفاعل مع الرؤوسين باحترام ومساواة بحيث لا يشعرهم بأنه رئيسهم. في حين يعمل في نفس الجامعة السيد/ عيسى أحمد كرئيس لقسم السواقين حيث يعمل على توفير وسائل النقل لرئيس الجامعة ومساعدته السيد/ محمود خالد ولأي عميد في كليات الجامعة.

يتصف السيد/ عيسى أحمد بالمركزية الشديدة وقلة المرونة في معاملة السواقين، كما أنه يشكو من السيد/ محمود خالد باستمرار بأنه يطلب سائقين مع سياراتهم في آخر لحظة بحيث لا يعطيه وقتاً لتدبير أموره. في إحدى المناسبات اشتكى السواقين لرئيس الجامعة من تصرفات وسلوك السيد/ عيسى أحمد فأحال الشكوى إلى السيد/ محمود خالد لدراستها وعلى الفور أبدى استعداداه لمعالجة الوضع.

وقبل ثلاثة أيام من عطلة عيد الأضحى المبارك تعرض السيد/ عيسى أحمد لوعكة صحية ولم يستطع الحضور إلى العمل أو الاتصال بالجامعة، وخلال هذه الفترة طلب السيد/ محمود خالد مساعد رئيس الجامعة من أحد السائقين الدوام خلال اليوم الأول من العطلة لظروف القاهرة. وعندما عاد السيد/ عيسى ثار وغضب على السيد/ محمود خالد لأنه تجاوزه واتصل بالسائقين مباشرة وهذا أدى إلى زيادة الحساسية والعدوانية من قبل عيسى ضد محمود خالد. علماً أن السيد/ عيسى أحمد إنسان كفوء وقادر على القيام بعمله بالرغم من أنه غير محبوب من رؤوسيه.

### المطلوب:

- أ- كم نمط من أنماط القيادة ورد في الحالة الدراسية؟ وما خصائص كل نمط؟
- ب- ما المقصود بنمط القيادة؟
- ج- وردت سياستان في العمل الإداري، عددهما، ثم أذكر ثلاث مزايا لكل منهما.
- د- ما رأيك بموقف السيد/ عيسى أحمد؟ هل كان على حق؟
- هـ- هل حصل تجاوز لخطوط السلطة في الحالة؟
- و- هل يجب أن يتدخل المدير العام في الوضع القائم؟
- ز- ماذا يجب أن يعمل السيد/ محمود خالد في مثل هذه الحالة؟

١٠- اقرأ الحالة الدراسية الآتية بتمعن ، ثم ناقش الأسئلة التي تليها :

يعمل المهندس/ عبد الرحمن في إحدى المناجم في بريطانيا منذ عشرات السنين، وقد أمضاها هو وزملائه في ظروف عمل قاسية من حيث درجات الحرارة العالية والضغط الشديد، وانخفاض الروح المعنوية، لذلك فقد شارك مع زملائه في اضطرابات المناجم أكثر من مرة، وفي أكثر من منجم عمل فيه، ففي كل مرة كانت إدارة المنجم تعمل على زيادة رواتب العاملين في المنجم، وبعد فترة وجيزة تعود الاضطرابات مرة أخرى، ثم تضطر إدارة المنجم إلى رفع رواتبهم إلى أن أصبح راتب المهندس عبد الرحمن (١٠٠٠) دولار شهرياً، ورغم ذلك لم يكن راضياً عن عمله، فقد قرر العودة إلى وطنه للعمل في إحدى الشركات الصناعية في مدينة غزة، وتقاضى راتباً أقل من الراتب الذي كان يتقاضاه في أثناء عمله بالمنجم بحوالي ٢٠٪، وخسر كذلك الامتيازات الأخرى التي كان حاصلاً عليها؛ وهي خدمة السكن والحصول على وجبة إفطار مجانية في المنجم.

و ذات يوم اتصلت إدارة المنجم في المهندس/ عبد الرحمن طالبة منه العودة إلى عمله مع وعد بزيادة أجرته، ورغم ذلك كان رده المباشر بعدم الموافقة، لقد وجد أن ظروف العمل في الشركة الجديدة فيها أفضل؛ فالعاملين يحصلون على رواتبهم أسبوعياً وليس على أساس ساعات العمل، كما أن المصنع يشرك العاملين فيه في نظام المعاشات، كما يُعطى العاملين كامل رواتبهم في حالة الغياب بسبب المرض، إضافة إلى أن المشرفين في العمل لا يستخدمون أسلوباً رقيباً قائماً على تصيّد الأخطاء، وبناءً عليه اعتبر عبد الرحمن بيئة العمل الجديدة صحية ومشجعة له، وفرص الترقية متاحة، ولا فرق في المعاملة بين الرؤساء والمرؤوسين، فالإدارة العليا تعترف بإنجازات العاملين فيها.

منذ الوهلة الأولى، رأى المهندس عبد الرحمن في مدخل الشركة شعارها القائل: «رأسمال الشركة العاملين فيها» علاوة على أنه من محاسن الصدف كان الأسبوع الذي داوم فيه عبد الرحمن في الشركة الجديدة أسبوعاً لاحتفالات الشركة بإنجازاتها فحجم الإنتاج يرتفع بنسب مضطردة مقارنة بمثيلاتها من الشركات، علاوة على أن معدل دوران العاملين انخفض بشكل ملحوظ حتى وصل أدنى مستويات له هذا العام، والروح المعنوية للعاملين عالية.

### المطلوب :

- أ- لماذا كان المهندس عبد الرحمن ينتقل من منجم إلى آخر؟
- ب- لماذا كانت الروح المعنوية منخفضة لدى العاملين في المنجم رغم زيادة رواتبهم أكثر من مرة؟
- ج- برأيك هل كان المهندس عبد الرحمن محققاً في عدم رغبته بالعودة لعمله القديم رغم وعود الزيارة وتحسين الوضع الوظيفي؟

د- ما الأسباب التي جعلت المهندس عبد الرحمن يُؤثّر العمل الجديد على عمله القديم؟  
ه- ما الحاجات التي وفرتها الشركة الجديدة، وجعلت المهندس عبد الرحمن يشعر بالرضا عن عمله الجديد؟

و- ما عوامل الوقاية والعوامل الدافعة التي وفرتها الشركة الجديدة لعبد الرحمن؟  
ز- هل يمكن للإنسان مقايضة انخفاض الراتب وفقدان بعض المزايا مقابل مزايا جديدة في عمله الجديد؟ ولماذا؟

١١- يدير أمين شركة «الحاسبات الالكترونية» شركة مساهمة عامة، وهي شركة ناجحة في مجال تسويق برامج الحاسب الالكتروني ومستلزماته، وقد حققت الشركة نمواً كبيراً في حصتها السوقية، ولكون أمين يملك نسبة كبيرة من أسهم هذه الشركة أيضاً ومديراً لها، كانت لديه طموحات بتوسيع الشركة فلديه أخ يعمل معه وهو أحد أخلص المعاونين له، ولكنه قرر ترك العمل في الشركة فجأة للعمل في شركة منافسة، وقد شجع هذا العمل الكثير من رؤساء الأقسام المميزين والموظفين الآخرين في الشركة بترك العمل والتوجه للالتحاق بالشركة المنافسة. وفي إحدى المناسبات الاجتماعية جرى لقاء بين أمين وأخيه خالد عاتبه أمين قائلاً: ما كان الأمل! . . . لكن خالد رد عليه قائلاً: العمل عمل والأخوة أخوة.

فعلى إثر ترك خالد وعدد من رفاقه في العمل تأثرت أعمال شركة الحاسبات، وانخفضت مبيعاتها، لكن أمين صمم على النجاح، فأجرى تغييراً في سياسة التوظيف في شركته، فقرر مشاركة مرؤوسيه في أسهم الشركة؛ وذلك بتوزيع ما نسبته ١٠٪ من أرباحها على شكل أسهم في الشركة يستطيع الموظف بيعها في البورصة. كما تضمنت السياسة الجديدة للشركة أن يتحمل الموظف ما نسبته ٢٠٪ من تكاليف الفحوص والعلاج، وفي حالة العمليات الكبرى تكون التكاليف كاملة على حساب الشركة. وقد بدا أمين مبتهجاً لمعرفة أثر تطبيق سياسته الجديدة في ظل العمل على زيادة رضا العاملين لديه وعلى تحسين اتجاهاتهم وولائهم للمؤسسة وعلى سمعتها ومركزها في السوق.

### المطلوب :

- أ- ما رأيك بالتصرف الذي فعله خالد؟
- ب- برأيك هل كان سبب ترك رؤساء الأقسام للعمل في الشركة هو ترك خالد للعمل؟ أم ماذا؟
- ج- ما رأيك في السياسة الجديدة التي انتهجها أمين في إدارته للشركة؟
- د- هل ترى في السياسة الجديدة طريقاً لتخفيض معدل دوران العمل في الشركة؟ ولماذا؟
- ه- هل ترى في السياسة الجديدة فرصة لعودة بعض التاركين للعمل؟ أم أنها قفزة في الهواء لا يُحمد عقبائها من حيث أثرها على زيادة تكاليف العمل؟ أم ماذا؟

١٢- يقوم مصنع الجلود في المدينة القديمة بالخليل حيث الكثافة السكانية الكبيرة في المحافظة ويغطي إنتاجه حاجة تلك السوق من الأحذية الرجالية، إذ يقوم بصناعة الأحذية الرجالية من الأنواع الآتية:

أ- حذاء الدب رمز ١٠١

ب- حذاء النمر رمز ١٠٢

ج- حذاء الغزال رمز ١٠٣

د- حذاء الأسد رمز ١٠٤

إذ يتم إنتاج هذه الأصناف بجودة وأسعار تلائم مستويات الدخل المحدود حسب الطلبات التي ترد إليه من محلات بيع الأحذية، وقد تبين للمصنع من خلال الخبرة أن هناك مقاسات للأحذية أكثر شيوعاً من غيرها، ولذلك قام بإعداد أربعة نماذج لتلائم المقاسات الأربعة الأكثر شيوعاً وهي المقاسات: ٤٠، ٤١، ٤٢، ٤٣، إضافة إلى قياسات أخرى تُصنع بناءً على طلب زبائن المصنع.

تبلغ تكاليف المتر الواحد من الجلد الذي يستعمله المصنع في صناعة الأحذية دينارين ويعمل لدى المصنع عدد من العمال، الفئة الأولى منهم تقوم بتفصيل الأحذية، أي قص الجلد حسب تلك المقاسات وحسب ما يرد للمصنع من طلبات يومية، والفئة الثانية تقوم بخياطة الأحذية وتتوقع الشركة من كل خياط من الفئة الأولى أن يُفصل الأحذية المطلوبة من أقل كمية ممكنة من الجلود وبحيث يوفر ما أمكن من الجلد الذي تصرفه له وبأسرع وقت؛ أي أن يفصل أكبر عدد ممكن من قطع الأحذية في اليوم الواحد بأقل ما يمكن من القماش وبأقل ما يمكن من العادم (قطع الجلد الصغيرة المتبقية بعد التفصيل والتي لا يستفاد منها) إذ يدفع المصنع دينار واحد للخياط من الفئة الأولى في الساعة ويعمل الخياط (٨) ساعات يومياً.

ولغايات الرقابة على الكميات وبهدف الوقوف على مدى كفاءة خياطي الأحذية في العمل، وسعيًا من المصنع لتقييم كفاءة الإنجاز لكل منهم لتستخدمها في القرارات المتعلقة بالترفيه ومنح الزيادات والعلاوات التشجيعية يقوم المصنع بحفظ سجلات دقيقة عن العمل الذي يقوم به كل منهم يومياً. وفيما يلي صورة عن صفحة من صفحات السجلات الموجودة عن عمل الفئة الأولى (تفصيل الأحذية) تتعلق بإنجازات كل من العاملين: أحمد، ومحمد، ويونس، وإبراهيم.

الرقم المتسلسل	الخياط	رقم قطعة الأحذية	المقاس	التوفير	العام
1	أحمد	102	40	-	0.10
2	محمد	101	42	-	0.02
3	يونس	104	40	-	0.10
4	إبراهيم	103	41	0.04	-
5	أحمد	102	40	-	0.14
6	محمد	101	41	0.04	-
7	يونس	104	41	-	0.06
8	إبراهيم	103	40	0.08	-
9	أحمد	103	41	0.1	-
10	محمد	104	40	-	0.06
11	يونس	101	41	-	0.06
12	إبراهيم	101	42	0.02	-
13	أحمد	101	42	-	-
14	محمد	102	42	-	0.06
15	محمد	102	42	0.08	-
16	إبراهيم	102	43	-	0.04
17	أحمد	104	43	-	0.18
18	محمد	103	43	0.02	-
19	يونس	103	43	-	0.04
20	إبراهيم	104	41	-	0.08
21	محمد	104	40	0.08	0.01

### المطلوب :

- أ- أي خياطي الأحذية أكثر كفاءة من حيث الاقتصاد في استعمال الجلد؟
- ب- أي خياطي الأحذية أكثر إسرافاً في استعمال الجلد؟
- ج- أي خياطي الأحذية أسرع من حيث عدد القطع التي يقوم بتفصيلها في اليوم مهما كان توفيره أو إسرافه في الجلد؟
- د- أي الخياطين أبطأ من حيث عدد القطع التي يقوم بتفصيلها في اليوم؟
- هـ- إذا أردت أن تمنح علاوة تشجيعية فلمن تمنحها (معتمداً على السرعة والتوفير في الجلد)؟
- و- إذا أردت أن تمنح علاوة تشجيعية فلمن تمنحها (معتمداً على السرعة والتوفير في الجلد)؟
- ز- إذا أردت أن تخصص كل خياط لتفصيل نوع معين فقط ، فمن تخصص لكل نوع؟

## نموذج تقويم ذاتي :

بعد الانتهاء من دراسة أنشطة وحالات هذه الوحدة يمكن أن أقوم بالمهارات المدرجة أدناه . لذا أضع إشارة (√) تحت درجة مقدرتي التي أشعر بها .

الرقم	المهارة	أستطيع بمفردي	استطيع مع المساعدة	لا أستطيع
١-	أحدد المقصود بالحالة الإدارية .			
٢-	أبين أهمية دراسة الحالة الإدارية .			
٣-	أحدد خطوات دراسة الحالة الإدارية .			
٤-	أحدد الموقف الحالي للمؤسسة الواردة في الحالة الإدارية .			
٥-	أحدد المشكلة الرئيسة الواردة في الحالة الإدارية المعطاة .			
٦-	أحدد المشكلات الفرعية الواردة في الحالة الإدارية المعطاة .			
٧-	أضع بدائل لحلول مقترحة للمشكلات الواردة في الحالة الإدارية المعطاة .			
٨-	أختار البديل الأفضل لتسوية المشكلة الواردة في الحالة الإدارية .			
٩-	أضع توصيات محددة وعلمية للحالة الإدارية .			
١٠-	أكتب حالات أو مواقف دراسية .			
١١-	أحلل أي حالة تعرض علي للدراسة .			

- ١- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية : الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، القاهرة: المؤلف، ٢٠٠٤ .
- ٢- فؤاد الشيخ سالم وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، عمان : مطبعة الصفدي، ١٩٨٥ .
- ٣- منير محمود سليمان وآخرون، التطبيقات الإدارية، عمان: وزارة التربية والتعليم، ط٣، ٢٠٠٢ .
- ٤- عبد الرحمن توفيق، السكرتارية، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجزء الثاني .
- ٥- إبراهيم محمود القوصي، وسامي عيسى حبش، دليل المعلم في التربية المهنية، عمان: وزارة التربية والتعليم، ١٩٩٥ .
- ٦- شاكر عبد المنعم الشالفة وآخرون، الاقتصاد المنزلي (٩)، رام الله : وزارة التربية والتعليم العالي، ٢٠٠٣ .
- ٧- مصطفى نجيب الشاويش، المراسلات التجارية، عمان: دار الفكر للتوزيع والنشر، ١٩٨٩ .
- ٨- مصطفى نجيب الشاويش، إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية، عمان: مكتبة الرسالة الحديثة، ١٩٩٠ .

# الأمن والسلامة المهنية





الوحدة

# السلامة والصحة المهنية



منذ بدء التاريخ والإنسان يعمل في مجالات مختلفة، ليكسب قوته، وليوفر الحياة الكريمة له ولأفراد عائلته، حيث بدأ يصيد الحيوانات البرية ويربيها باديء ذي بدء، ثم انتقل إلى الزراعة وصيد الأسماك، ثم انتقل واهتدى إلى التصنيع، فأول ما صنع كان أسلحة حجرية للدفاع عن النفس من الحيوانات المفترسة، وكذلك الأواني الفخارية ليستعملها في تناول الطعام، وهكذا بدأت عجلة الصناعة تمضي مع مسيرة التاريخ منذ بدأ الإنسان ممارساته الأولى في صناعة المعادن الثقيلة، واكتشافها من باطن الأرض كالحديد والنحاس والرصاص، ثم تصنيع حاجاته الرئيسة كالنسيج والفخار وغيرهما، دون أن يتوقف عند أي محطة من محطات الخطر التي تهدد بيئته وصحته ليتعرف على حقائق الأمور ولتجنب مخاطرها.

وما أن دخلت الصناعة عصر السرعة حتى سببت الزيادة في التصنيع زيادة في تعرض الطاقة البشرية للأخطار والحوادث والأمراض، حيث كان الإنسان يعزي معظمها إلى الأسباب الطبيعية والى القضاء والقدر في معظم الأحيان، ولكن أخيراً ثبت أنها تعود إلى بيئة العمل بشكل رئيس، وأصبح يطلق عليها اسم الأمراض المهنية.

ولقد زاد قلق العمال بسبب كثرة الحوادث والأمراض والوفيات إبان الثورة الصناعية في أوروبا من ناحية، ومن ناحية أخرى قلق أرباب العمل بسبب تغيب العمال عن عملهم نتيجة لإصاباتهم، مما سبب صراعات



شديدة بين نقابات العمال وأرباب العمل من أجل تنظيم ساعات العمل، وتشريع القوانين والأنظمة الخاصة بالأمن الصناعي، حيث كانت معظم النقابات العمالية تضم العمال الصناعيين فقط دون الاهتمام بعمال القطاع الزراعي أو القطاع التجاري، ومنذ سنوات قليلة زاد نشاط الهيئات والمؤسسات التي تهتم بسلامة وصحة العاملين في مختلف النشاطات والمجالات، وأصبح يطلق على الأمن الصناعي اسم السلامة والصحة المهنية.

## مفهوم السلامة والصحة المهنية

تعني السلامة والصحة المهنية حماية كل ذي مهنة، سواء أكان عاملا صناعيا أو زراعيا أو عامل تجارة أو نقل أو خدمات، أو أي عامل يمارس مهنة أخرى قد تؤدي إلى أخطار، سواء كانت هذه الأخطار ناتجة عن إصابات عمل يتعرض لها العاملون أثناء العمل أو بسببه، أو بسبب ما يتعلق به أو أثناء انتقالهم في الطريق إليه ذهابا وإيابا، أو بسبب تعرضهم إلى أي من الأمراض المهنية.

وهناك تعريف أشمل وأعم، وهو ذلك العلم الذي يهدف إلى حماية عناصر الإنتاج الثلاثة والمحافظة عليها وهي :-

١ القوى البشرية .

٢ الآلات والماكنات والمعدات .

٣ المواد الأولية والمصنعة .



شكل (١-١)

وهنا لا بد من تعريف الأمراض المهنية، التي تصيب الإنسان من جراء مهنة أو صناعة، وتسبب له العاهات والعلل، وتكون إما مباشرة عن طريق التعرض المباشر للمواد الأولية للصناعة، أو بشكل غير مباشر لتلوث بيئة العمل بهذه المواد، أو نتيجة للحوادث التي تصيبه من جراء عدم ملاءمة مهنته أو صناعته لتكوين جسمه الفسيولوجي والنفسي والاجتماعي.

### اصابات العمل:-

وتعرف على أنها الإصابة بأحد الأمراض المهنية، أو الإصابة الناتجة عن حادث وقع أثناء تأدية العمل أو تنفيذه.

### الحادث:-

ويعرف بأنه حدث غير متوقع وغير مخطط له يقع أثناء العمل، أو خلال الذهاب أو الإياب من العمل أو بسببه.



شكل (٢-١)

## أهداف السلامة والصحة المهنية

تهدف السلامة والصحة المهنية عند تطبيق أي برنامج من برامجها إلى أربعة أهداف هي :-

### ١. المحافظة على صحة وسلامة القوى العاملة:-

يعتبر الانسان من أهم عناصر الثروة القومية في بلدنا بشكل خاص ، فاتباع السبل الصحيحة والكفيلة بحمايته، نكون قد عملنا على ضمان أهم عناصر الإنتاج، ويتم ذلك باختيار الإنسان المناسب للعمل المناسب، والمكان المناسب قبل كل شيء، فباختياره سليما معافا من أي مرض وفق أسس علمية هادفة، واختيار العمل أو المهنة المناسبة له والتي تتلائم وطبيعته تكوينه الفسيولوجي والنفسي والاجتماعي، يستطيع ان يزيد من إنتاجه ويحمي نفسه من أخطار المهنة وأمراضها، وبذلك فإنه يكون لبنة من لبنات المجتمع الجيدة لا ان يكون عالة عليه يعيق تقدم المجتمع .

وبعد الاختيار المناسب، لا بد أن ندرّب هذا الإنسان على القيام بعمله بطريقة سليمة خالية من المخاطر؛ فيجب أن يتدرّب على الآلة أو الماكينة التي سيستخدمها في العمل بشكل صحيح، وأن يعترف على أدوات الوقاية الشخصية الواجب توفيرها لتوفير الوقاية الكاملة له .

### ٢. المحافظة على المواد الأولية والمصنعة:-

**أولاً: المواد الأولية:** تختلف المواد الأولية من مصنع إلى آخر باختلاف المواد المراد تصنيعها في ذلك المصنع، وكلما كثرت هذه المواد تتطلب معرفة أكبر في كيفية تداولها ونقلها وتخزينها، فبعضها بحاجة إلى مخازن مغلقة والبعض الآخر إلى مخازن مكشوفة، وبعضها يخزن تحت سطح الأرض، وأخرى فوق سطح الأرض، لذلك وللمحافظة على المواد الأولية المصنعة يجب دراسة مواصفات كل مادة دراسة مستفيضة؛ لتجنب مخاطر سوء استعمالها أو تخزينها .



شكل (١-٣)

**ثانياً: المواد الخطرة:** تجنب استعمال المواد الخطرة إذا توفرت البدائل والأقل خطورة في نفس الوقت، كما يجب معرفة ادوات العمل وأدوات الوقاية الشخصية المناسبة، للتعامل مع كل مادة من المواد الموجودة في مصنع المؤسسة .

**ثالثاً: تدريب العاملين:** للمحافظة على المواد الأولية والمصنعة تتطلب تدريب العمال تدريباً جيداً على سبل نقلها وتداولها، كما تتطلب اختيار الآلات والعمليات الصناعية الكفيلة بإنتاج مواد بالمواصفات المطلوبة، وبذلك نضمن عدم كسادها وخسارتها .

وعلى سبيل المثال لا الحصر ، فإن لمعظم المواد الكيماوية تأثيرات ضارة على الصحة ، ولا يمكن الانتظار حتى تحدث هذه التأثيرات ، بل يجب اتخاذ وسائل الوقاية منها عند استعمالها ، سواء كانت بالطرق الهندسية أو باستعمال أدوات الوقاية الشخصية .

### ٣. المحافظة على الآلات والماكينات:-

وتتم المحافظة على الآلات والماكينات ضمن برامج السلامة والصحة المهنية :

١ . الصيانة الوقائية والدورية المنتظمين

٢ . توفير القطع الجيدة والمناسبة لصيانتها عند الضرورة

٣ . إيصال التيار الكهربائي إليها حسب المواصفات

العالمية وحسب المواصفات المرفقة مع دليل الاستخدام .

٤ . توفير مصادر الطاقة التشغيلية للآلات التي لا تعمل على

الكهرباء .

٥ . الاستخدام السليم للأجهزة والتدريب المناسب

لمستخدميها فقط .

٦ . اتباع إجراءات وقائية مثل كلمة مرور أو مفتاح خاص للإغلاق حتى لا يستخدمها إلا المختص .



### ٤. تحسين بيئة العمل:-

تعرف بيئة العمل على أنها كل ما هو موجود بوجود العامل

أثناء القيام بأعماله بما فيها البناء والماء والهواء والمواد والأدوات

والأجهزة . . . لذا فإنه من المفروض في أي برنامج من برامج السلامة

والصحة المهنية الاهتمام بدراسة كل مؤثر على بيئة العمل دراسة

تفصيلية لمعرفة مخاطره ، وسبل الوقاية منه بالطرق الهندسية وغيرها ،

ونستنتج من تعريف بيئة العمل أن العوامل المؤثرة فيها كثيرة جدا ، ولكن

يمكننا جمعها في أربع مجموعات رئيسة هي :-

١. **العوامل الفيزيائية:** وتشمل الضوضاء ، الحرارة ، الضوء ، الإشعاعات ، الاهتزازات ، الضغط الجوي والكهرباء .

٢. **العوامل الكيماوية:** وهي عبارة عن المواد العضوية وغير العضوية ، والأبخرة ، والغازات ، والمواد الكيماوية المركبة ، والغبار بأنواعه .

٣. **العوامل الحيوية:** ومنها البكتيريا والفيروسات والفطريات والطفيليات .

٤. **العوامل الاجتماعية والنفسية:** وتشمل هذه العوامل ما هو مرتبط بالعمل وما هو مرتبط بالمحيط

الخارجي ، فالعلاقات الاجتماعية الجيدة التي تربط العاملين معا تساعد في التقليل من الإصابات في مكان عملهم ، وكذلك الحال انتظام فترات العمل وفترات الاستراحة والإجازات الدورية .  
بينما يؤدي الإشراف القائم على الترهيب والتخويف والتصيد للأخطاء ، والعلاقات المتوترة المبنية على الصراع والمنافسة على المكاسب الفردية إلى نسبة وقوع الحوادث بين العمال .

## وسائل تطبيق السلامة والصحة المهنية

إن من أهم ركائز السلامة والصحة المهنية في مصنع أو مؤسسة ، هي مشاركة كل فرد ينتمي إلى تلك المؤسسة مشاركة فعالة في برامج السلامة والصحة المهنية القائمة والمشاركة في تطويرها بشكل دائم ، وكذلك عن طريق تفهم كل فرد إلى الدور والواجبات والمهام التي عليه القيام بها أثناء عمله .  
ومن بين هذه الوسائل وعلى سبيل المثال لا الحصر نذكر ما يلي :-

### ١. التوعية والتثقيف:-

- أ. النشرات والكراريس التعليمية .
- ب. الملصقات الجدارية والإعلانات .
- ج. الأفلام السينمائية واستخدام الوسائل السمعية والبصرية .
- د. وسائل الإعلام المختلفة مثل التلفاز والراديو والصحافة .
- هـ. إقامة المعارض الخاصة بالسلامة والصحة المهنية .
- و. إقامة الندوات وعقد المؤتمرات الخاصة .

### ٢. التشريعات الوطنية:-

ولهذا العامل دور أساسي وهام في تحديد الواجبات على مختلف أنواع قطاعات المجتمع الصناعي ، وتقسيم المسؤوليات عليهم ، وتبيان الأسلوب الصحيح ؛ لكيفية ممارسة المهنة والشروط الضرورية التي يجب توفرها في بيئة العمل .

### ٣. التخطيط العلمي السليم:-

يهدف إلى تحديد المشاكل والضروريات التي يحتاجها المجتمع الصناعي ؛ لوضع الحلول السليمة والمناسبة لها ، وكذلك يشمل التخطيط لكل متطلبات المصنع من البداية مثل الأرض الملائمة والبناء المناسب والآلات والماكينات الجيدة ، والعمليات الصناعية الصحيحة والمواد الأولية غير الخطرة والمناسبة وغير



ذلك من أمور .

#### ٤. التدريب:-

ويهدف إلى تعليم الإنسان العامل على أسلم وأصح الطرق العملية؛ لأداء عمل معين وبطريقة تضمن له حماية ووقاية كاملة من المخاطر المحيطة به، وكذلك إنتاج المواد بمواصفات تتلاءم مع المطلوب .

#### ٥. توفر مراكز الإحصاء والمعلومات:-

يتم بواسطتها معرفة وتشخيص الأمور والمشاكل على حقيقتها، ولإبداء الاستشارات الفنية وإعطاء المعلومات، ولتحليل جداول الإحصائيات الصادرة، ووضع الحلول المناسبة للمشاكل الموجودة في أي مؤسسة أو مصنع .

#### ٦. التفتيش والمراقبة:-

وذلك لمتابعة ومراقبة تطبيق قوانين وتعليمات وأنظمة السلامة والصحة المهنية ومتابعة كل ما تحتويه برامج السلامة والصحة المهنية، من خلال مفتشي وزارة العمل أو الوزارات الأخرى من خلال اللجان المختصة .

١ أكمل الفراغ في الجمل التالية:-

١. الأخطار والحوادث والأمراض التي يتعرض لها الإنسان في بيئة العمل يطلق عليها اسم .....
٢. زادت نسبة الحوادث والأمراض والوفيات إبان .....
٣. يطلق على الأمن الصناعي اسم .....
٤. عناصر الإنتاج هي .....
- و .....

٢ ما المقصود بالسلامة والصحة المهنية ؟

٣ ضع الشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة وشارة (X) أمام العبارة غير الصحيحة.

- يعتبر الإنسان من أهم عناصر الثروة القومية .
- التدريب ليس ضروريا للقيام بالعمل بشكل سليم خال من المخاطر .
- دراسة المواصفات للمواد الأولية المصنعة تجنب العاملين مخاطر سوء استعمالها وتخزينها .
- معظم المواد الكيماوية المصنعة ليس لها أي تأثيرات ضارة على الصحة .
- تعتبر الآلات والماكينات من المسببات الرئيسة لاصابات العمل .
- مخاطر الآلات من المخاطر التي لا يمكن منعها أو الوقاية منها .

٤ ما هي أهداف الصحة والسلامة المهنية ؟

٥ كيف تتم المحافظة على الآلات والماكينات ضمن برامج السلامة والصحة المهنية ؟

٦ من خلال تعريف بيئة العمل هناك عوامل كثيرة تؤثر فيها، ولكن يمكن جمعها في أربع مجموعات رئيسة هي:-

- ١.
- ٢.
- ٣.
- ٤.

٧ علل ... أهم وسائل تطبيق السلامة والصحة المهنية التدريب.

٨ وضح أهمية التخطيط العلمي السليم في تطبيق السلامة والصحة المهنية.

٩ من سبل التوعية والتثقيف في مجال السلامة والصحة المهنية:

- ١ .....
- ٢ .....
- ٣ .....

٦

الوقاية

# أسباب الحوادث وطرق الوقاية منها



إن الهدف الأعظم للسلامة المهنية هو الحفاظ على الثروات الاقتصادية من الضياع عن طريق الكشف عن المخاطر والأسباب المؤدية إلى ذلك، بهدف اتخاذ الاحتياطات والإجراءات الوقائية المناسبة والكفيلة بمنع وقوعها. فهدف السلامة المهنية هو إيجاد بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر وحماية عناصر الإنتاج البشرية والمادية من التلف والضياع .

لذلك فإن مفهوم السلامة والصحة المهنية يشمل جميع الاحتياطات والإجراءات الوقائية الفنية والطبية التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل آمنة خالية من جميع أنواع المخاطر والأمراض التي تهدد حياة الأفراد وصحتهم أثناء العمل . ومن الواضح جدا أن عدم كفاية احتياطات وإجراءات السلامة يزيد من احتمال وقوع الحوادث والإصابات المهنية، بالإضافة للخسائر المالية على اقتصاديات الوطن، وهذه الخسائر تشمل تكاليف العلاج والخسارة الناتجة عن توقف الإنتاج طيلة مدة العلاج، وتكاليف البحث عن مصدر وأسباب الحادث، والغرامات بسبب الحادث، والخسائر الناتجة عن إجراءات السلامة التي لم تكن كافية لمنع وقوع الحوادث .

## أهداف السلامة المهنية :

- ١ . حماية العناصر البشرية من الأضرار الناتجة عن مخاطر العمل، وظروف بيئة العمل وذلك عن طريق إزالة مسببات الخطر وتقليل التعرض لها.
- ٢ . توفير الاحتياطات والإجراءات الوقائية اللازمة لتوفير بيئة عمل آمنة .
- ٣ . حماية عناصر الإنتاج من التلف والضياع بسبب حوادث العمل .
- ٤ . خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة في أداء العمل، وأهمية الالتزام بقواعد السلامة بهدف تحقيق السلامة والصحة المهنية .
- ٥ . رفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم مما يعني السلامة وزيادة الإنتاج .
- ٦ . تخفيض كلفة الإنتاج وذلك بتوفير الأموال التي تدفع نتيجة وقوع حوادث العمل مثل مصاريف العلاج والتعويضات ووقت العمل الضائع واستبدال المعدات والأجهزة . . . الخ .

## أسباب الحوادث :

يمكن إيجازها كما يأتي :-

## ١) الأسباب الشخصية:-

والتي قد تكون شخصيه محضه كالحالة الصحية والمقدرة الجسمية على تحمل العمل، أو عيوب في الحواس مثل ضعف البصر، وضعف السمع، أو الحالة النفسية أو أسباب مهنية، مثل عامل الخبرة والمهارة أو استخدام

أساليب عمل غير مأمونة، أو أسباب مختلفة متقدمة، مثل اختيار العامل المناسب وعدم تعريضه لمخاطر العمل أو شروط العمل القاسية، أو إهمال تعليمات قواعد الأمن والسلامة أو العمل الإضافي، أو حتى الميل الشخصي للحوادث (أسباب تتعلق بالعامل نفسه)

## ٢) الأسباب الميكانيكية:-

هي الأسباب الناتجة عن التعرض للأجزاء الخطرة في الآلات، كالأعمدة والمحاور الدوارة، والأجزاء الدائرية والحلزونية والأقشطة والبكرات والمسننات، والأجزاء الأسطوانية ذات السطوح الخطرة، وأدوات القطع كالسكاكين والمنشار، وأدوات الكبس والتثقيب واذرع الخلط . . . الخ

### الأسباب التي تتعلق بأجهزة ومعدات العمل :-

- أ) التشغيل الخاطئ للآلة .
- ب) عدم إجراءات الصيانة الدورية .
- ج) عدم تزويد الآلات بأنظمة الحماية والسلامة .
- د) وضع الآلة بصورة غير مناسبة .
- هـ) عدم عزل الآلات الخطرة عن غيرها من الآلات .
- و) الجهل بمخاطر الآلات .

## ٣) الأسباب الفيزيائية:-

والتي تشمل الضجيج، والحرارة، والرطوبة، والإضاءة، والتهوية، والإشعاعات، والاهتزازات .

## ٤) الأسباب الكيماوية:-

وتشمل المواد السامة والمشعة والمؤكسدة والمتفجرة وسريعة الاشتعال والمهيجة والمسرطنة .

## ٥) الأسباب الكهربائية:-

وتشمل الصدمة الكهربائية والصعقة .

## ٦) أسباب تتعلق بالمواد الأولية والمصنعة:-

تختلف طبيعة المواد الأولية من مصنع إلى آخر وتفاوت في درجة خطورتها من مادة إلى أخرى .

## ٧) أسباب تتعلق بالظروف الاجتماعية والإدارية:-

تختلف الظروف الاجتماعية من شخص إلى آخر وكذلك باختلاف إدارة المؤسسات (ما ذكر في الوحدة

السابقة .

تقع على إدارة المؤسسات من المشرفين والإداريين والقياديين المسؤوليات الآتية :

- ١ . المعرفة والاطلاع والإلمام بصحائف ونشرات ومعلومات السلامة عن المواد المستخدمة ومعرفة طرق العمل الجاري ، ضمن نطاق الإدارة في المؤسسة والقيام بالتفتيش الدوري وقراءة ومراجعة تفاصيل الحوادث السابقة إن وجدت من خلال قراءة تقارير تلك الحوادث ، واستخدام الدعم المهني والخبرات الفنية المؤهلة .
  - ٢ . تقييم نتائج قياسات عينات الهواء ومستويات الضجيج والإضاءة المعدة من قبل الأخصائيين ، وتقييم خبرة وأداء العاملين ومدى تأثيرها على الحد من المخاطر .
  - ٣ . السيطرة والمراقبة من خلال التخزين الجيد للمواد ومراقبة الصحة الشخصية للعاملين ، وإيجاد إجراءات عمل مناسبة ، وتطوير تعليمات عمل مناسب ، ومراقبة العمل والتقييد بالتعليمات ، ومراقبة التقييد بارتداء معدات الوقاية الشخصية ، وتطوير الصلات بين العاملين وتوضيح ومراقبة الروابط بين السلامة الشخصية والصحة . إن جميع العاملين في المؤسسة من الإداريين إلى المشرفين المعنيين ورؤساء الأقسام ، وكذلك الزوار يتقاسمون المسؤولية عن خلق مكان عمل آمن وسليم داخل المؤسسة كما تقع على رؤساء الأقسام ومشرفي المؤسسات مسؤولية التقييد التام بقواعد وأنظمة السلامة داخل المؤسسة .
- فالسلامة والصحة المهنية علم يهدف إلى حماية عناصر الإنتاج ، وهي الأيدي العاملة والآلات والماكينات والمواد الأولية والمصنعة حماية كافية .
- يمكن وضع نموذج ملصقات :
- ١ . ممنوع التدخين .
  - ٢ . ممنوع التصوير .
  - ٣ . ممنوع استخدام الهاتف النقال .

## مسؤولية رؤساء الأقسام ومشرفي المؤسسات

- ١ أن يكون المسؤول مثالا صالحا من حيث التقييد بتعليمات وأنظمة السلامة .
- ٢ أن يقوم بالتأكد من التنفيذ والالتزام والتقييد التام بتعليمات السلامة من قبل جميع العاملين والزوار .
- ٣ تقييم الحالات الخطرة والقيام بالإجراءات الضرورية لتصحيح الأخطاء .
- ٤ التأكد من توفر معدات ومستلزمات السلامة الشخصية بشكل كامل وقريب وواضح للعاملين .
- ٥ التفتيش على أجهزة المؤسسة قبل بدء العمل ، والتأكد من عدم وجود أي مخاطر .
- ٦ المحافظة على وثائق وسجلات السلامة والصحة المهنية في المؤسسة ، مع تحديثها والتأكد من سهولة الوصول إليها ، ومعرفة العاملين باستخدامها .

- ٧ معرفة المخاطر المتعلقة بالمواد والعمليات والأجهزة الموجودة في المؤسسة، مع تحديثها والتأكد من سهولة الوصول إليها ومعرفة العاملين باستخدامها.
- ٨ معرفة المخاطر المتعلقة بالمواد والعمليات والأجهزة الموجودة في المؤسسة وتنبية العاملين لذلك.
- ٩ معرفة إجراءات الطوارئ الواجب اتباعها في حالة حدوث إصابة عمل داخل المؤسسة .
- ١٠ الاحتفاظ بملف يحتوي على صحيفة معلومات السلامة عن كل مادة مستخدمة في المؤسسة، وتحتوي هذه الصحيفة على المعلومات الآتية :
- أ. التعريف بالمادة واستخدامها .
- ب. المكونات الخطرة وتركيزاتها .
- ج. الخصائص الفيزيائية لها .
- د. مخاطر الحريق والانفجار .
- هـ. النشاط التفاعلي .
- و. الخصائص السمية .
- ز. الإجراءات الوقائية .
- ح. إجراءات الإسعاف الأولي .
- ط. تاريخ تحرير النشرة .

## طرق الوقاية من الحوادث

١. تصميم المباني تصميمًا صحيحًا من حيث التهوية والإضاءة والحرارة والمساحات والممرات، وأماكن التخزين.
٢. اختيار المواد الأولية الأقل خطورة قدر المستطاع.
٣. اختيار الآلات والماكينات بمواصفات جيدة.
٤. دراسة العمليات المهنية وتطوير تغذية الماكينات نحو التغذية الأتوماتيكية قدر المستطاع.
٥. تزويد الماكينات بالحوازج الواقية أينما وجدت مخاطر على الآلة.
٦. عزل العمليات المختلفة والماكينات الخطرة قدر المستطاع.
٧. التأكد من أن التمديدات الكهربائية منفذة وفق المواصفات القياسية.
٨. تخزين المواد تخزينًا سليمًا وفق شروط الصحة والسلامة.
٩. دراسة سبل التخلص من المخلفات الصناعية بحيث لا تؤثر على بيئة العمل والبيئة العامة.
١٠. كذلك يجب إجراء الفحوصات الطبية الأولية قبل مباشرة العامل لعمله، وأجراء الفحوصات الدورية أيضًا مرة في السنة على الأقل.
١١. تأمين أدوات الوقاية الشخصية.

### نشاط :-

- يقوم الطلاب بزيارة إحدى المؤسسات، والاطلاع على إجراءات الأمن والسلامة المهنية ثم كتابة تقرير عن تلك الزيارة.

- ١ ما المقصود بالصحة والسلامة المهنية؟
- ٢ اذكر اربعة من اهداف السلامة المهنية.
- ٣ ضع اشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة واطارة (X) أمام العبارة غير الصحيحة.
- ان الهدف الأساسي من السلامة المهنية هو الحفاظ على الثروات الاقتصادية والبشرية .
- ان عدم كفاية الاحتياط وإجراءات السلامة المهنية لا يؤدي إلى وقوع الحوادث والإصابات المهنية .
- من أهداف السلامة المهنية حماية عناصر الإنتاج من التلف والضياع بسبب حوادث العمل .
- من الإصابات الميكانيكية التشغيل الخاطيء للآلة .
- اطلاع إدارة المؤسسات والمشرفين والإداريين على إجراءات السلامة يؤدي إلى تخفيف الإصابات .
- ٤ اذكر خمساً من طرق الوقاية من الحوادث.
- ٥ ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة.
- ١ . من أسباب الحوادث :-
- أ . الأسباب الشخصية . ب . الأسباب المالية . ج . الأسباب الجغرافية . د . الأسباب الاقتصادية .
- ٢ . من الأسباب الشخصية التي تؤدي إلى الحوادث
- أ . ضعف السمع . ب . الحالة النفسية . ج . ضعف البصر . د . جميع ما ذكر .
- ٣ . أسباب الإصابات الميكانيكية .
- أ . وضع الآلة بصورة مناسبة . ب . الجهل بالآلات .
- ج . إجراء الصيانة الدورية . د . التشغيل الصحيح للآلة .
- ٤ . من الأشياء التي تحتويها صحيفة معلومات السلامة . . .
- أ . أسماء رؤساء الأقسام . ب . أسماء المستشفيات .
- ج . إجراءات الإسعاف الاولي . د . أسماء العاملين .
- ٥ . من طرق الوقاية من الحوادث . . .
- أ . عدم الاهتمام بمواصفات الآلات والماكينات .
- ب . اختيار الماكينات والآلات ذات المواصفات الجيدة .
- ج . تزويد الآلات والماكينات بالحواجز الواقية . د . ب + ج .
- ٦ علل ما يلي:-
- ١ . كثرة الاهتمام بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسات .
- ٢ . قيام بعض المؤسسات بإجراءات المقابلة الشخصية للعامل قبل التعيين .
- ٣ . الدورات والندوات التي تعقد لمسؤولي الأقسام والمشرفين في المؤسسات .

٧

الوحدة

# بيئة العمل



## تعريف بيئة العمل:-

. . . هي المكان والظروف التي يتم فيها العمل .

**المكان** . . . . هو مبنى المؤسسة أو موقع العمل الخارجي .

**الظروف** . . . . هي ظروف العمل نفسه وظروف المناخ في الموقع .

بيئة العمل علاقة مباشرة بمتطلبات السلامة والصحة المهنية اللازمة لحماية عناصر الإنتاج ( القوى العاملة + المواد + التجهيزات) من التعرض للحوادث وإصابات العمل والتي تمثل مشكلة كبيرة من ناحية الخسائر المأساوية في القوى البشرية، وفي المواد والتجهيزات إضافة إلى الخسائر المادية وزيادة تكاليف الإنتاج . لذلك يجب توفير بيئة عمل آمنة مناسبة، ويتم ذلك من خلال التصميم والتنفيذ المدروس لعناصرها وظروفها، مثل مبنى المصنع والتصميم الداخلي والعمليات الصناعية والإنارة والتهوية .

## أهداف توفير بيئة العمل المناسبة

- أ . حماية القوى العاملة من إصابات العمل والأمراض المهنية .
- ب . حماية المترددين على المصنع والمجاورين له في المنطقة من تسرب مخاطر العمل إلى خارج المصنع .
- ج . المحافظة على الآلات والتجهيزات والمواد من أضرار حوادث العمل .
- د . تخفيض كلفة الإنتاج بتخفيض تكاليف بند الحوادث .
- هـ . زيادة سرعة الإنجاز بمنع الحوادث المؤدية لتعطل الآلات والعاملين .
- و . رفع المستوى العام للوعي لموضوع السلامة والصحة المهنية .
- ز . خلق مشاعر الارتياح والاطمئنان لدى العاملين نظرا لعملهم في بيئة آمنة .

## متطلبات السلامة والصحة المهنية.

ظهرت قوانين الصحة والسلامة في دول أوروبا وأمريكا وآسيا عزمها تحسين بيئة العمل، وأوضاع العمال بصورة تدريجية، فقبل الحرب العالمية الثانية شكلت في أمريكا وبعض دول أوروبا وحدة علاجية للصحة والسلامة المهنية كما تبنت كثير من الشركات الكبيرة مثل هذه الوحدات في معاملها، وانتشرت هذه الظاهرة في باقي دول العالم .

وقد ضمت هذه الوحدات الاختصاص بالصحة والسلامة المهنية من أطباء ومعاوني أطباء والممرضات ومهندسين وكيميائيين وغيرهم، أما فكرة تبني بعض الحكومات موضوع الصحة والسلامة المهنية فيعود إلى

ما بعد الحرب العالمية الثانية، حيث تم وضع أسس جديدة يجب مراعاتها من أجل ضمان سلامة العامل والحصول على إنتاجية عالية وهذه الأسس هي :-

- ١ . إيجاد علاقة جيدة بين الفرد العامل ومسؤوله المباشر .
- ٢ . إيجاد علاقة جيدة بين الفرد ورفاقه الآخرين في العمل .
- ٣ . إيجاد جو بعيد عن كل المخاطر المعروفة والتي تنشأ من جراء العمل والتي لها تأثير سلبي على العملية الإنتاجية .
- ٤ . جعل الآلة ملائمة للفرد العامل عليها من جميع الأوجه ودون أن تتعبه أو تنهك قواه .

إن إيجاد مثل هذه الظروف ستحقق أهداف السلامة المهنية والتي تم سابقاً ذكرها .  
إن تأمين بيئة عمل سليمة لعمل الأفراد يعتبر ركنا مهما من أركان تحقيق برامج الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة ، لأن ذلك يحقق الوقاية من مخاطر العمل المختلفة طبيعية كانت أو كيميائية أو ميكانيكية أو غيرها من العوامل الضارة بصحة وسلامة الأفراد ، كما أن ذلك يضمن عدم حدوث أمراض مهنية أو إصابات عمل .  
إن تحقيق ذلك يقع على إدارة المؤسسة وذلك من خلال دراسة بيئة العمل من قبل ذوي الاختصاص ، لتحديد ماهية المخاطر في مواقع العمل ، ثم وضع خطط تكفل إزالة هذه المخاطر ، مؤكداً أن كل ما يصرف من مبالغ لتنفيذ ذلك هي اقل بكثير من المبالغ التي ستكلف المؤسسة نتيجة وقوع إصابات عمل أو أمراض مهنية بين العاملين .  
وفيما يلي عرض لبعض الأمور المتعلقة ببيئة العمل ، والتي لها اثر كبير في تحديد بيئة عمل مناسبة بشكل عام ، من شأنها منع الحوادث أو التقليل من حدوثها .

## ١ البناء



يتم وضع مخططات البناء عادة بعد دراسة كافة متطلبات الإنتاج من عناصر وأسلوب عمل ، والمخطط الجيد للبناء يراعي الأمور التالية :-

- ١ . موقع البناء في أرض المؤسسة ومدى الاستفادة من الإضاءة الطبيعية .
- ٢ . جودة المواد المستعملة للبناء في الداخل وملاءمتها لطبيعة العمل والأداء المأمون ومدى متانة البناء من حيث الهيكل ومقاومة العوامل الطبيعية .
- ٣ . عدد الطوابق والأخذ بعين الاعتبار احتياجات العمل وأسلوب التشغيل والنقل ومواصفات الآلات وطريقة تغذيتها بالمواد ، فحينما يكون تعدد الطوابق ميزة يستفاد منها في طريقة إنتاج سلع معينة كاستغلال الجاذبية في المناولة والتغذية مثلا تصبح عائقا كبيرا في حالة إنتاج سلع أخرى تتطلب

مساحات أفقية، ولا سيما في حالات الإنتاج الكمي أو المستمر، ويراعى في الطوابق العليا توفير المخارج الاضطرارية كالسلالم الخلفية كوسائل للنجاة أثناء نشوب الحرائق، مع الإشارة للطرق المؤدية لهذه المخارج .

٤ . اتساع البناء ومدى ملائمة التقسيمات لطبيعة العمل .

٥ . الأدراج والسلالم فكثيرا ما تكون الأدراج والسلالم سببا في كثرة الحوادث والإصابات، مما يتطلب العناية بها من حيث :-



أ . وجود سياج واق لها .

ب . متانتها وصلاحتها للاستعمال المأمون .

ج . خلوها من العوائق .

د . ملائمة زاوية صعودها وانحدارها دون صعوبة .

هـ . نظافتها التامة .

و . توفير إنارة كافية لها .

## ٢ الممرات

أي الممرات داخل المصنع بين الآلات، وكذلك التي تربط

الأقسام ببعضها ويراعى فيها ما يلي :-

١ . الاتساع المناسب لحركة العمال والمواد ووسائط

النقل والمناولة .

٢ . خلوها من العوائق وصلاحتها للعمل والسير

المأمون .

٣ . نظافتها التامة باستمرار .

٤ . الإنارة الكافية والملائمة .



## ٣ تمديد الكابلات والمواسير (لتوصيل الكهرباء والمياه والغاز والمواد الأخرى خارج وداخل البناء)

فلها أثرها الواضح على سلامة العاملين والمواد وسائر عناصر الإنتاج، الأمر الذي يتطلب العناية بها عناية

خاصة نظرا لما قد ينجم عنها من أخطار جسيمة، كما يجب أن لا تكون التمديدات بارزة في الممرات أو على

الجدران في وضع يسهل الارتطام بها أو إتلافها، ويجب صيانتها باستمرار صيانة دائمة غير مؤقتة .

## ٤ المستودعات

- ١ . يجب أن تتوفر في المستودعات الشروط التالية لضمان سلامة العاملين والمواد : -
- ٢ . مساحة كافية لتخزين كافة المواد الخام والمنتجات الجاهزة بطريقة منظمة ومأمونة .
- ٣ . صلاحية الخزائن والاعوية والرفوف المستعملة للتخزين .
- ٤ . الاحتياط لحماية المواد ضد الحريق والانفجار والتلف .
- ٥ . وضع مستودعات المواد الخطرة في مكان مناسب داخل المصنع أو خارجه إذا أمكن .
- ٦ . استعمال أجهزة النقل والرفع والمناولة الملائمة .
- ٧ . منع التدخين داخل المستودعات .
- ٨ . التأكد من توافر التهوية الجيدة والإنارة المناسبة .

## ٥ المرافق الصحية ودورات المياه والخدمات

يجب أن تتوفر هذه المرافق بكافة المنشآت على نحو يضمن سلامة وراحة العاملين من حيث العدد الكافي ودورات المياه والمراحيض ، والحد الأدنى هو مرحاض لكل ١٥ عاملاً أو أقل ، ويجب إعداد مراحيض منعزلة للنساء ولا حاجة للخوض في ضرورة المحافظة على النظافة وصيانة هذه المرافق باستمرار نظراً لأهميتها الواضحة في الحفاظ على الصحة والسلامة .

ومع ذلك فإنه كلما تجد تطبيقاً شديداً للنظافة والصيانة في المؤسسات والمشاغل ، والسبب الرئيس في ذلك هو عدم تعيين موظف خاص للتنظيف والمتابعة والإشراف على عمله بدقة .

كما يجب التأكد من توفر الآتي داخل المنشأة :-

- أ . وجود أوعية خاصة للنفايات والتشديد على تنظيف أقسام المؤسسة ورفع العوائق والمواد الهالكة ، وعدم السماح بتراكم الغبار والأوساخ والزيوت والشحوم على أرضية المصنع والطاولات والآلات وكافة محتويات المؤسسة يومياً . كما أنه من المهم جدا التخلص من النفايات بطريقة صحية وصحيحة ونقلها إلى خارج المنطقة ، أو إحراقها ، أو بيع ما يمكن بيعه منها .
- ب . توفير أماكن خاصة لتناول الطعام والشراب والتدخين ، على أن تتوفر فيها الشروط الصحية المناسبة بالإضافة إلى تجهيزها بوسائل الراحة كالأثاث الملائم والطاولات والخزائن وسلات المهملات ، ويفضل أن تكون هذه المرافق معزولة عن مصادر الإزعاج إذا أمكن ذلك . كذلك حمامات الاغتسال حين تتطلب طبيعة العمل ذلك .
- ج . إعداد غرفة خاصة أو صندوق للإسعافات تحتوي على الأدوية ووسائل الإسعاف الضرورية للإصابات

الخفيفة والإسعاف المؤقت، ويفضل وجود شخص مدرب تدريباً كافياً للقيام بالإسعافات الأولية الطارئة، وضمان توفر العلاجات والأدوية الضرورية باستمرار وسهولة الوصول إلى هذا المرفق شرط أساسي من شروط الأمن والسلامة.

د. وجود احتياجات كافية لمكافحة الحريق تتناسب وطبيعة العمل ونوع المواد المستخدمة في المؤسسة.

هـ. التوسع . . . يفضل أخذ الاحتياطات للتوسع قبل البدء بالإنتاج لتلافي ازدحام المواد والآلات والمواد في المستقبل.

## الإضاءة



إن الإضاءة غير الجيدة في مواقع العمل قد تكون سبباً في حدوث الإصابة، وأحياناً يكون الحادث جسيماً حيث بينت الدراسات العلمية بهذا الشأن أن ١٥٪ من مجموع الحوادث التي تقع داخل مواقع العمل تكون بسبب سوء الإضاءة، لذا يجب التعرف على أهم المخاطر الممكن حدوثها للأفراد العاملين في مواقع رديئة، والإضاءة الرديئة تكون إما زيادة أو قلة في شدة الإضاءة أو وجود الوهج. وللإضاءة الجيدة فائدتان رئيسيتان بالإضافة إلى تمكين الرؤية وهما: المساهمة في تحسين الإنتاج، ومنع الحوادث.

والإضاءة الجيدة تعني الإضاءة المناسبة التي تمكن الإنسان من الرؤية الجيدة أثناء العمل، دون بذل مجهود إضافي في حالة سلامة النظر.

### وهناك عدة عوامل تؤثر على الإضاءة منها.....

١. أبعاد المكان (الطول، العرض، الارتفاع)
٢. نوعية الطلاء والمواد في الجدران والسقف والأرضية ومدى عكسها للضوء.
٣. نوعية الإضاءة المستخدمة.
٤. طبيعة العمل وموقع العمل ومصدر الضوء وغيرها من المؤثرات الحيوية.

وتعتبر حاسة النظر من أكثر الحواس أهمية للعمل والعامل معاً، ومع ذلك فإن الأهمية التي تعطى للإضاءة في المؤسسات والمشاغل لا تعتبر عادة كافية وغالباً ما يلاحظ ما يلي :-

- ١ ضعف مصدر الإضاءة وعدم تناسبه مع حجم المكان.
- ٢ الاعتماد على إضاءة الشمس الطبيعية دون تخطيط مسبق للأبنية للاستفادة من هذه الإضاءة بطريقة سليمة.

- ٣ الإضاءة المتقطعة من مصابيح الضوء فورسنت المعطوبة والتي تؤذي النظر .
- ٤ وضع مصادر الضوء في مستوى خط النظر دون استعمال عاكسات مناسبة .
- ٥ إهمال صيانة مصابيح الإنارة وعدم تبديل اللمبات في الوقت المناسب أو تنظيفها .
- ٦ عدم تناسق الإضاءة من منطقة إلى أخرى في نفس المكان .
- ٧ استعمال الإضاءة الساقطة المؤذية للنظر .
- ٨ عدم وضع مصادر الضوء في أماكن مناسبة ، وأحيانا بقرب مكان العمل بطريقة تزعج العامل بالحرارة الصادرة عنها .

### تأثير الإضاءة غير المناسبة



- أ . في حالة وجود زيادة في شدة الإضاءة ، فإن الفرد يتعرض للحالات المرضية التالية عند عدم اتخاذه الاحتياطات الوقائية .
  - ١ . إجهاد العين .
  - ٢ . الشعور بالتعب ونقص القدرة على أداء العمل الذهني .
  - ٣ . السماد (عتمة في عدسة العين) .
- ب . في حالة وجود قلة في شدة الإضاءة كما في المناجم والأنفاق أو في أعمال التحميص في الاستوديوهات وغيرها ، فإن الفرد يتعرض للحالات المرضية التالية : -
  - ١ . قصر النظر .
  - ٢ . ترأرؤ العين (حالة مرضية تحدث عند العاملين في المناجم وهي حالة تذبذب لكرة العين السريع ، بحيث تكون حركة العين لا إرادية بشكل أفقي وعمودي) .
- ج . في حالة وجود الوهج في أماكن العمل ، فإن الأفراد يتعرضون للحالات المرضية التالية عند عدم اتخاذهم الاحتياطات الوقائية : -
  - ١ . ضعف البصر .
  - ٢ . تعب العين .
  - ٣ . الشعور بالألم في العينين .

### ٧ الضوضاء

تعتبر الضوضاء إحدى المشاكل البيئية في معظم أقطار العالم وخاصة في البلدان المتجهة نحو الصناعة ، وبالنظر إلى ما تحدثه في الجهاز السمعي فإنه لا بد من دراسته بشيء من التفصيل ، فالصوت هو نوع من أنواع

الطاقة صادرة عن حركة تذبذبية ولا يحدث الصوت إلا إذا توفر المصدر الذي يولد الصوت، والوسط الذي ينقله والأذن التي تسمعه فالأذن البشرية تستطيع سماع الأصوات ذات الذبذبات الواقعة بين ١٦ و ١٦٠٠٠٠ ذبذبة بالثانية وتتراوح قوة صوت الإنسان بين ٣٠٠ و ٣٠٠٠ ذبذبة بالثانية، والصوت يصبح ذا وقع سيئ على الأذن البشرية عندما يبلغ ٤٠٠٠ ذبذبة في الثانية فيحدث صمما مؤقتا قد يصبح دائما إذا استمر، فالأصوات العالية القوية المختلفة ذات الذبذبات المتباينة تسمى الضوضاء، ولا سيما إذا اجتمعت في آن واحد، ويمكن تعريفها بصورة أخرى فهي عبارة عن خليط من الموجات غير المنتظمة أي فوضاوية، وتتغير باستمرار، والضوضاء قد تكون مستمرة كالتي نجدها في بعض المكائن أو في العمليات الصناعية، أو أن تكون متقطعة كالتي تسببها المعدات كالمطارق الهوائية أو حدوث الانفجارات وغير ذلك من أعمال.

وقد اعتبر الصوت ضوضاء عندما لا يرتاح إليه الفرد، سواء كان مصدره الموسيقى أو الطائرة النفاثة، على أن اضعف شدة صوت يمكن أن تسمعه أذن إنسان هو صفر ديسيبل (وحدة قياس الضوضاء) أما أقصى شدة صوت يمكن أن تسمعه دون ان يحدث ألم في الأذنين هو ١٢٠ ديسيبل هذا وقد اعتبرت الصوت الذي تزيد شدته عن ٨٥ ديسيبل هو صوت ضار للجهاز السمعي إذا استمر التعرض له مدة ثمانية ساعات يوميا، ولمدة ستة أيام في الأسبوع ولسنين طويلة تزيد عن عشرة سنوات.

شدة الضوضاء لبعض مواقع العمل .

الرقم	شدة الصوت بالديسيبل	الأماكن
١	٣٠	المعامل الآلية ذات صوت خفيف
٢	٥٠	الكلام الهادئ في مكتبة مثلا
٣	٦٠	صوت آلة كاتبة
٤	٧٠	حركة المرور العادية
٥	٨٠	صوت الراديو المفتوح بأعلى درجته
٦	٩٥	صوت استعمال المطارق
٧	١٠٠	صوت محرك الطائرة
٨	١٠٥	صوت مناشير الخشب ذات القوة الشديدة

الحد الأعلى لتعرض الفرد للضوضاء دون أن يؤثر على الجهاز السمعي للفرد :-

شدة الضوضاء بالديسيبل	الفترة الزمنية (يوم)
١٠٩	١,٥ دقيقة أو اقل
١٠٦	٣ دقائق
١٠٣	٧ دقائق
١٠٠	١٥ دقيقة
٩٧	٣٠ دقيقة
٩٤	١ ساعة
٩١	٢ ساعة
٨٨	٤ ساعات
٨٥	٨ ساعات

فالعوامل التي يعتمد عليها ضرر الضوضاء للفرد هي :-

- ١ شدة الضوضاء .
- ٢ مدة التعرض للضوضاء .
- ٣ العوامل الشخصية مثل عمر الفرد والعوامل الوراثية .
- ٤ القابلية الشخصية ووجود حالة مرضية سابقة في الجهاز السمعي .

وأما تأثير الضوضاء على الفرد العامل يمكن تلخيصها بما يلي:-

التأثيرات غير السمعية وتشمل:-

- أ . تأثيرات عصبية .
- ب . تأثيرات سمعية .
- ج . صعوبة المحادثة .
- د . نقص القدرة على التركيز وعلى أداء الأعمال الذهنية .
- هـ . نقص القدرة على التركيز وعلى أداء الأعمال العضلية .
- و . إصابة جهاز الاتزان بضرر .

التأثيرات السمعية وتشمل:-

- أ . فقدان السمع الجزئي .
- ب . الصم المهني ويعرف بأنه النقص التدريجي في كفاءة الجهاز السمعي للفرد المعرض بشكل مستمر لضوضاء أعلى من الحد المتعارف عليه عالمياً ٨٥ ديسيبل وأصبحت الحالة غير قابلة للشفاء .

## مصادر الضوضاء:-

إن مصادر الضوضاء متعددة أهمها هي:-

- ١ الضوضاء الصادرة من وسائل النقل المختلفة .
- ٢ الضوضاء الصادرة من الأجهزة المستعملة للبناء .
- ٣ الضوضاء الصادرة من المصانع عند تشغيل أنواع مختلفة من الآلات ، أو عند إجراء بعض العمليات الصناعية .
- ٤ هناك ضوضاء تصدر من دور السكن .

وللقضاء على مخاطر الضوضاء يجب اللجوء إلى الاحتياطات التالية:-

- ١ مراعاة شدة الصوت الصادر من الأجزاء المتحركة للآلات عند الشراء ومحاولة انتقاء الأفضل منها .
- ٢ عزل مصادر الضوضاء في أماكن محكمة العزل وبعيدا عن العمال إذا أمكن ذلك .
- ٣ تزويد العمال المعرضين للضوضاء بأغطية للأذان عازلة للصوت مصممة خصيصا لهذه الغاية .
- ٤ استخدام وسائل وأجهزة خاصة لامتناع الضوضاء .

## ٨ التهوية

يقصد بها توفير هواء نقي باستمرار في بيئة العمل ، وقد يتم ذلك أما باستخدام التهوية الطبيعية أو الصناعية ، وتكون التهوية عامة أو موضوعية أو كليهما ، بحيث تضمن تصفية بيئة العمل من كل الشوائب الضارة بصحة الأفراد شرط ألا يتم تصريفها إلى بيئة المجتمع ، بل تجمع في أماكن خاصة يتم تصريفها بشكل لا يحدث تلوثاً في بيئة المجتمع .

ويعتمد مدى الاهتمام بتكييف الهواء والتهوية على الظروف الطبيعية للعمل ، ومستويات الحرارة والبرودة والرطوبة ، ونسبة تشبع جو العمل بالغازات والأبخرة والدخان والغبار والروائح ، وكلما ارتفعت هذه المستويات والنسب أو انخفضت عن معدلاتها الطبيعية زادت الحاجة إلى معالجتها بالقدر الذي يكون جواً مريحاً وصالحاً للعمل ، فالحرارة العالية من شأنها أن تزيد نسبة فقدان الملح من الجسم ، بالإضافة إلى تأثيرها على النشاط العام ، وتعريض العامل للإصابة بسبب عدم قدرته على التركيز على العمل ، والبرودة الشديدة من شأنها تعريض العامل للمرض أو الاضطرار لللبس ثياب ثقيلة تقيد حركته وكفاءته كما أن للرطوبة والغبار والغازات والروائح تأثيرات سلبية واضحة على الصحة والقدرة على العمل بطريقة مأمونة ، ولذلك فإن تكييف الهواء والتهوية أمران ضروريان لسلامة العاملين في الصناعة ، ولاسيما في الصناعات الثقيلة والكيميائية والصناعات التعدينية والمناجم وأماكن العمل التي لا يتواجد بها مجموعة كبيرة من العاملين ، لأن جزءا كبيرا من طاقة الإنسان تبلغ

حوالي ٧٥٪ يتحول إلى حرارة تنتقل إلى الجو المحيط به عن طريق الجسم والتنفس ، وإذا اجتمع عدد كبير من الأشخاص ولاسيما من العمال في مكان مغلق أصبح الجو المحيط بهم لا يطاق بسبب الحرارة وكثرة ثاني أكسيد الكربون ورائحة العرق .

## ٩ ظروف العمل

تعتبر ظروف العمل الجيدة من أهم العوامل التي تساعد الإدارة في المصنع على الحصول على تعاون العمال والموظفين في مجال الأمن والسلامة . والسمعة الجيدة لأي منشأة لا تقتصر على جودة منتجاتها وحسن تعاملها مع الزبائن ؛ فظروف العمل أيضا لها تأثير على سمعة المنشأة من خلال ردود الفعل لدى العاملين فيها سلبية كانت أم إيجابية عدا عن تأثيرها على حماس العمال ونشاطهم وإنتاجيتهم . والإدارة الواعية تراعي في تخطيطها وممارستها للعمل إيجاد ظروف عمل مناسبة وجيدة الإضاءة والتهوية والضوضاء التي سبق شرحها إضافة إلى النقاط التالية :-

### أ. الحرارة:-

ينتج عن الحرارة الزائدة تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين والقدمين ويصحبهما قيء وإنهاك بسبب نقص الملح في الجسم ، نظرا لإفرازه العرق الغزير ، مما يجعل الجلد يجف وترتفع الحرارة ؛ فيحدث دوار ورعشة وإغماء . . . . وللووقاية من تأثير الحرارة يجب اتباع الآتي :-

- ١ . تناول الملح أو شرب ماء مالح بنسبة ٠,٠١ , أو بعض الملح على هيئة أقراص .
- ٢ . تقليل مصدر الحرارة بعزل المصدر وإقامة حواجز أمامه من الألمنيوم المتموج أو إقامة حواجز شفافة تسمح بالرؤية ، مع تهوية المراوح وتلطيف جو مكان العمل بعمل سقف عازل ، مع التهوية بطريقة طبيعية وصناعية .
- ٣ . وقاية العامل بتقليل ساعات التعرض ، مع اخذ فترات راحة واستخدامه لمعدات الوقاية الشخصية ، مثل المرايل وغطاء الرأس والوجه .

### ب. الرطوبة:-

وتحدث في أماكن العمل الخاصة بصناعة المرطبات والثلاجات وأعمال التبريد وللووقاية منها يجب اتباع الآتي :-

- ١ . إعطاء العمال ملابس ثقيلة وقفازات لتدفئة الأصابع .
- ٢ . عدم خروج العمال من الأجواء شديدة البرودة إلى الجو الخارجي ، حيث الفرق الكبير في درجات الحرارة .
- ٣ . عدم استخدام العمال المرضى بأمراض نقص الدورة الدموية في الأماكن ، حيث انهم معرضون للإصابات بها اكثر من غيرهم .

## ج. الإشعاعات:-

ينتج عن بعض العمليات الصناعية إشعاعات ضارة بالجسم مثل . . .



### الأشعة تحت الحمراء:-

وتتولد في الأفران وفي صناعة الزجاج وتسبب في عتام عدسة العين فتضعف الإبصار وللوقاية منها يجب استخدام نظارات من زجاج كروكس ويمنع ٩٦٪ من الإشعاعات الحرارية ويسمح بمرور ٤٠٪ من الضوء .

### الأشعة فوق البنفسجية:-

وتنتج عن عمليات اللحام وتسبب احمرارا أو حروقا في الجلد والتهابا في العين وللوقاية من الإشعاعات المذكورة نتبع الآتي :-

- ١ . استخدام نظارات خاصة .
- ٢ . حجب العمليات التي ينتج عنها إشعاعات عن العمال الآخرين الذين يقومون بأعمال أخرى .

### أشعة الليزر:-

وهي عبارة عن ضوء مرئي مكثف وذات لون واحد ومخاطر هذه الأشعة تحدث اذا وجهت إلى عين شخص ما تؤدي إلى تلف أنسجة الشبكية ينتج عنها فقدان البصر الجزئي أو الكلي تبعا لمقدار تعرض الشبكية إلى هذه الأشعة .

### الأشعة المؤينة:-

وتشمل أشعة ألفا وبيتا وجاما والأشعة السينية ، حيث أن العمل في بيئة مشعة دون اتخاذ الاحتياطات الوقائية الصحيحة تعني تعرض الأفراد إلى مخاطر جسيمة ؛ لأن هذه الأشعة تتلف الخلايا الحية في جسم الإنسان ، أو قد تحدث حالات مرضية مختلفة بما فيها السرطان والتشوه ، وأهم الأضرار التي يمكن أن تصيب العامل الذي يتعرض لمثل هذه الإشعاعات عند عدم اتخاذ الاحتياطات الوقائية هي :-

- ١ التأثير على جهاز الدوران محدثا في النهاية سرطان الدم .
- ٢ التأثير على الجلد تبدل في لون الجلد أو قد تظهر اورام بسيطة أو خبيثة .
- ٣ التأثير على العين محدثا عتمة في عدسة العين .
- ٤ التأثير على الجهاز التناسلي محدثا العقم سواء عند الرجال أو النساء .
- ٥ التأثير على الجهاز التنفسي محدثا تلف أو التهاب أو ظهور اورام سرطانية .
- ٦ التأثيرات الوراثية محدثا ولادة غير طبيعية .

## الوقاية من مخاطر الإشعاعات :-



لغرض ضمان عدم تعرض الأفراد العاملين لمخاطر الإشعاع وجب توفر ما يلي :-

- ١ إخضاع كافة العاملين للفحص الطبي الابتدائي من قبل أطباء مختصين لغرض ضمان عدم تشغيل من هم عرضة للإصابة بمخاطر الإشعاع، وان يكون الفحص الطبي دوريا كل ستة اشهر لغرض اكتشاف أي إصابة كامنة.
- ٢ التأكد من أن العاملين يعلمون مخاطر عملهم قبل مباشرتهم العمل، وكذلك طرق الوقاية منها.
- ٣ التأكد من عدم إجراء أي فحوص شعاعية خارج الغرف المخصصة لذلك.
- ٤ التأكد من أن رب العمل يقوم بفحص بيئة العمل بأجهزة متخصصة للتأكد من عدم وجود تسرب للأشعة من الأجهزة لبيئة العمل.
- ٥ توفير معدات الوقاية الشخصية كما يفترض فحص المعدات بين فترة وأخرى بضمان عدم وجود تلف في المعدات كما يمنع إخراج المعدات الواقية خارج غرف العمل.
- ٦ التأكد من وجود العلامات التحذيرية في جميع مواقع العمل التي تستخدم الأشعة المؤينة، وذلك لتنبيه الأفراد باستمرار مخاطر الأشعة.

### نشاط :-

- يقوم الطلاب بزيارة ميدانية لإحدى المؤسسات للاطلاع على مدى توفر بيئة العمل الملائمة فيها.
- يقوم الطلاب بتصميم ملصقات تحذيرية وإرشادية متعلقة بالأمن والصحة المهنية في مدرستهم وتعليقها في الأماكن المناسبة لها.

١ اكمل الفراغ في الجمل التالية:-

- بيئة العمل هي .....
- المكان هو .....
- الظروف هي .....
- بدأت قوانين الصحة والسلامة المهنية تظهر في .....
- و .....
- و .....
- الأذن البشرية تستطيع سماع الأصوات ذات الذبذبات الواقعة بين .....
- و .....
- ذنبذة في الثانية .
- ينتج عن الحرارة الزائدة تقلصات مؤلمة في .....
- ويصحبها .....
- و .....
- بسبب .....

٢ ضع اشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة و اشارة (x) أمام العبارة غير الصحيحة.

- يتم توفير بيئة عمل آمنة ومناسبة من خلال التصميم والتنفيذ المدروس لعناصرها وظروفها .
- ما تصرفه المؤسسات من مبالغ على ازالة المخاطر من بيئة العمل هو أكثر بكثير من المبالغ التي ستكلفتها نتيجة وقوع اصابات العمل بين العاملين .
- موقع البناء وجودة المواد المستعملة من الأمور غير المؤثرة في بيئة العمل .
- الكابلات والمواسير لتوصيل الكهرباء والمياه والغاز يجب ان تكون بارزة في الممرات أو على الجدران .
- الإضاءة غير الجيدة ليست من الأسباب الرئيسة لحدوث إصابات وحوادث العمل .
- الصوت يصبح ذا وقع سيء على الأذن البشرية عندما يبلغ ٢٥٠٠ ذنبذة في الثانية .

٣ ضع دائرة حول رمز الاجابة الصحيحة:-

- ١ . من اهداف توفير بيئة العمل المناسبة . .
- أ . حماية القوى العاملة من إصابات العمل والأمراض المهنية .
- ب . زيادة كلفة الإنتاج بزيادة تكاليف بند الحوادث .
- ج . خفض سرعة الإنجاز .
- د . جميع ما ذكر .

٢. تبني بعض الحكومات موضوع الصحة والسلامة المهنية يعود الى :

- أ. ما قبل الحرب العالمية الاولى .
- ب. ما بعد الحرب العالمية الاولى .
- ج. ما قبل الحرب العالمية الثانية .
- د. ما بعد الحرب العالمية الثانية .

٣. الأدراج والسلالم كثيرا ما تكون سببا للحوادث والإصابات مما يتطلب العناية بها من حيث :

- أ. وجود سياج واق لها .
- ب. خلوها من العوائق .
- ج. متانتها وصلاحتها للاستعمال المأمون .
- د. جميع ما ذكر .

٤. في حالة وجود قلة في شدة الإضاءة فإن الفرد يتعرض للحالات المرضية التالية :

- أ. قصر النظر .
- ب. إجهاد العين .
- ج. الشعور بالتعب ونقص القدرة على اداء العمل الذهني .
- د. لا شيء مما ذكر .

٥. الأشعة المؤينة تشمل الأشعة . . .

- أ. فوق البنفسجية والليزر .
- ب. تحت الحمراء وفوق البنفسجية .
- ج. تحت الحمراء والليزر .
- د. الفا وبيتا وجاما والأشعة السينية .

٤ عدد التاثيرات غير السمعية للضوضاء.

٥ اذكر اهم مصادر الضوضاء.

٦ ما المقصود بالتهوية وعلى ماذا تعتمد؟

٧ ما هي الخطوات المتبعة للوقاية من تأثير الحرارة على العاملين؟

٨ عدد أهم الأضرار التي يمكن أن تصيب العامل الذي يتعرض للإشعاعات عند عدم اتخاذ الاحتياطات الوقائية اللازمة.



الوحدة

# مخاطر التعامل مع الكهرباء والمواد الكيماوية



إذا اعتبرنا أن الماء والهواء هما العنصران الأساسيان لاستمرار الحياة، فإن الكهرباء هي العامل الأساسي لاستمرار التقدم فقد دخلت الكهرباء كل مجال وازداد الاعتماد عليها في المنازل وفي المشاريع الصناعية ومشاريع الري واستخدمت في وسائل النقل والاتصالات وعممت في المدن والأرياف وفي شتى مجالات الحياة ذلك أن الطاقة الكهربائية تتحول بسهولة وبمرور جيد إلى أشكال الطاقة الأخرى، كالطاقة الحرارية والطاقة الحركية والضوء .



والتعامل مع الكهرباء إذا ما استحسن استخدامها تظهر بها أخطار، حيث تتواجد هذه الأخطار في الأعمال التالية :-

- ١ عمليات التوليد للطاقة الكهربائية .
- ٢ عمليات التحول لقوة الطاقة .
- ٣ عمليات النقل والتوزيع .

٤ العمل بالمعدات والأجهزة الكهربائية وصيانتها وتركيبها .  
وتسبب هذه الأخطار حوادث تسمى بالحوادث الكهربائية .

يمكن أن تكون الكهرباء سببا في نشوء الحرائق والانفجارات أو الوفاة لكثير من الناس ، فهي خطيرة على كل من يجهلها وكل من يستهتر بها أو يهمل الشروط والتعليمات الفنية أثناء استثمارها .

وإذا توفر واحد أو أكثر من العوامل الرئيسية التالية حصلت حوادث وخسائر مادية وبشرية :-

- ١ إهمال تعليمات الأمن والسلامة المهنية الخاصة بالعمل الذي يقوم به العامل مما يؤدي إلى إصابته أو إصابة غيره في موقع العمل .
- ٢ عدم التقيد بالتعليمات الفنية الخاصة بالآلة أو الجهاز الآلي الذي يستخدمه أو يركبه العامل ما يؤدي إلى تلف الجهاز أو إصابة العامل .
- ٣ قلة الثقافة الكهربائية ووجود معلومات نظرية مغلوطة أو مفاهيم خاطئة عن الكهرباء وهذا يؤدي إلى ارتكاب مخالفات قد تعرض صاحبها أو عمالا آخرين في موقع العمل للأخطار أو الإصابات الكهربائية .
- ٤ عدم تنفيذ العمل بالمهارة والكفاءة المناسبة بسبب قلة الخبرة أو التدريب وضعف المراقبة والإشراف ، مما يؤدي إلى خسارة مادية أو بشرية تنتج عن سوء التنفيذ .

## الصدمة الكهربائية

ومن أهم الحوادث التي تنتج عن الكهرباء هي الصدمة الكهربائية التي تصيب الإنسان، فحين لمس العامل سلكاً يمر به تيار كهربائي فإن هذا التيار يمر بجسم العامل ثم إلى الأرض، وينتج عن هذا ما يسمى بالصدمة الكهربائية للعامل وتكون هذه الصدمة شديدة حين يكون جسم الإنسان رطباً. ويتوقف أثر الصدمة الكهربائية على جسم الإنسان من حيث خطورتها وشدتها بحسب ثلاث عوامل رئيسة هي:-



شكل (٤-١) الصدمة الكهربائية

١. مقدار شدة التيار (الأمبير) الذي يسري في الجسم .
  ٢. الزمن الذي يستغرقه مرور التيار .
  ٣. الأعضاء التي تمر من خلالها في دورته داخل الجسم، ويكون تأثير الصدمة خطراً إذا مر التيار بالمشخ لأن ذلك يشل الجهاز التنفسي ومرور التيار في القلب يؤدي إلى توقف النبض .
- أما تأثيره على الرئتين، فإنه يسبب تقلصاً للعضلات بحيث يصعب على العامل تخليص نفسه فإذا ما توقف نبض المصدوم وظهرت عليه علامات الوفاة، فإنه يجب أن لا يتسرب اليأس إلى قلوب المتقدين لأن هذا التوقف قد يكون لحظياً .

ويمكن إعادته للوضع الطبيعي بالتنفس الاصطناعي ويتفاوت الضرر الناتج عن الإصابة بالكهرباء من حروق بسيطة إلى حروق شديدة إلى رجفة دائمة وعامة أو شلل موضعي أو الوفاة، كما يتفاوت ضرر الكهرباء من شخص لآخر، ولكل إنسان مقاومته الكهربائية الخاصة به، ولكل حادث تكهرب ظروفه الخاصة المتعلقة به .

وفيما يلي وصف للأثر الذي ينتج عن مقادير مختلفة للتيار .

التأثير	شدة التيار/أمبير
نمنمة بسيطة جداً .	٠,٠٠١-٠٠٠
رعشة خفيفة .	٠,٠٠٨-٠,٠٠١
رعشة شديدة مؤلمة .	٠,٠١٥-٠,٠٠٨
عدم السيطرة على العضلات المجاورة لمكان اللمس وعدم القدرة على الإفلات .	٠,٠٢٠-٠,٠١٥
صعوبة في التنفس وتأثير على العضلات غير الإرادية وأكثر من هذه القيمة يكون التيار قاتلاً .	٠,٠٥٠-٠,٠٢٠

وبصورة عامة فان الطبيب وحده يستطيع تأكيد الوفاة .

## طرق الوقاية من حوادث الكهرباء:-

يعتمد مبدأ الوقاية من الأخطار والحوادث الكهربائية على مدى تطبيق تعليمات الأمن الصناعي ، وأهم هذه التعليمات هي .



شكل (٤-٢) أسلاك مكشوفة

١ تأمين عازلية جيدة وكافية للألات والتمديدات واللوحات الكهربائية .

٢ تغذية التجهيزات والألات الكهربائية بواسطة لوحات التحكم وقيادة وحماية نظامية .

٣ تأمين التوصيل الأرضي الجيد والدائم للأجهزة والألات الكهربائية ، وكذلك التوصيل الأرضي لكل الهياكل المعدنية القريبة من النواقل الكهربائية .

٤ القيام بالصيانة الدورية الوقائية والاختبارات المناسبة للأجهزة والألات الكهربائية ، وحسب تعليمات الشركة الصانعة لها .

٥ تنفيذ العمل بواسطة عمال فنيين ومهرة مدربين واختصاصيين حسب نوع العمل .

٦ تنفيذ العمل بعدة كهربائية جيدة ومناسبة ومعزولة .

٧ استثمار وتشغيل التجهيزات الكهربائية بشكل صحيح وحسب تعليمات الشركة الصانعة وبما يتوافق مع الظروف المحيطة بمنطقة العمل .

### الوقاية من الانفجارات بسبب الكهرباء:-



إذا تراكمت أبخرة وغازات قابلة للاشتعال في غرفة أو مخزن أو مستودع ذات تهوية سيئة أو معدومة ، فإن احتمال انفجار هذه الغازات والأبخرة يكون كبيراً عند وجود اقل شرارة كهربائية ناتجة عن قطع التيار الكهربائي ، أو حتى تسبب السخونة الزائدة لأطراف التوصيلات الضعيفة وللوقاية من هذه التفجيرات يجب تهوية المكان ، كما يجب استعمال نواقل وتجهيزات كهربائية خاصة .

### الوقاية من الحرائق بسبب الكهرباء:-

تحصل الحرائق التي تعود أسبابها للتيار الكهربائي المار في التمديدات والأجهزة الكهربائية المختلفة عندما تسخن النواقل الكهربائية في التمديدات والتجهيزات الكهربائية ، وترتفع درجة حرارتها إلى نقطة اشتعال المواد المحيطة بهذه النواقل ، وقد تذوب العوازل (البلاستيك المغلف للنواقل) وتحترق وتسقط على مواد قابلة للاشتعال ، ويمكن أن تحصل حرائق أيضاً بسبب شرارات أو أقواس كهربائية تقفز خارج الجهاز

الكهربائي وتسقط على مواد قابلة للاحتراق ، كذلك قد يتسبب الخط الأرضي في نشوء الحريق نتيجة ارتفاع مقاومة التوصيل الأرضي ، حيث تتحول القدرة الكهربائية إلى قدرة حرارية في نقط التفريغ في الأرض ؛ مما يؤدي إلى احتراق المواد القابلة للاشتعال في تلك المنطقة .

وللوقاية من الحرائق الكهربائية ، يمكن تركيب أجهزة تنبيه ضد الحريق ، وبنفس الوقت تنفذ عمليات الصيانة الوقائية للنواقل والأقطاب والقواطع المختلفة ، ويتم إخماد الحريق بقطع التيار الكهربائي أولاً ، وإذا تعذر قطع التيار الكهربائي نستعمل أجهزة إطفاء الحريق الكهربائي ذات البودرة أو ذات ثاني أكسيد الكربون التي تحجب الأوكسجين عن المواد المشتعلة وتخمّد الحريق .

### الإسعافات الأولية في حالة التعرض للصدمة الكهربائية.

عند ملاحظة أي شخص يتعرض لحادث فإنه يجب الاهتمام به والعمل على إنقاذه مهما كانت حالته ، لأن المصاب بالكهرباء قد يبدو مغمى عليه أو يبدو طبيعياً لم يتأثر بالحادث ، ولكن بعد بضعة دقائق قد يسقط مغمى عليه لذلك ، ولإنقاذ حياة هذا الإنسان يجب وضعه تحت المراقبة والإشراف الطبي وتقديم الأوكسجين له ، أو إجراء التنفس الصناعي حتى يعود تنفسه إلى الحالة النظامية لطبيعته .  
أما عندما نشاهد شخصاً مصاباً بالكهرباء ومغمى عليه وما يزال التيار يمر في جسمه ، فيجب اتخاذ الإجراءات التالية بأسرع وقت ممكن :

- ١ عزل المصاب عن مصدر الكهرباء بقطع التيار الكهربائي من اللوحة أو بواسطة قطاعة معزولة .
- ٢ استدعاء الطبيب فوراً .
- ٣ يمدد المصاب على فراش مناسب وتنزع عنه الألبسة الضيقة وتؤمن له الراحة التامة إذا كان واعياً حتى يحضر الطبيب .
- ٤ أما إذا كان تنفسه غير منتظم أو فقد وعيه أو توقف نبضه ، فإنه يجب إجراء التنفس الصناعي فوراً بعد إزالة أي مادة غريبة عن فمه .
- ٥ يجب الاستمرار في التنفس الصناعي بدون كلل أو ملل حتى لو بدا لنا أن المصاب قد مات ، ونستمر بإجراء عملية التنفس الصناعي حتى يحضر الطبيب ويقرر بنفسه استمرار أو إيقاف عملية التنفس الصناعي .
- ٦ نستمر بإجراء عملية التنفس الصناعي حتى يعود إلى المصاب تنفسه الطبيعي وضربات القلب أيضاً تعود إلى عملها بانتظام .
- ٧ ينفذ التنفس الصناعي بالنفخ في فم المصاب بعد إغلاق أنفه بمعدل ١٠-١٥ نفخة في الدقيقة حتى يعود التنفس إلى طبيعته .
- ٨ إذا لم يعد القلب إلى الخفقان فهذا يعني إصابة القلب بالرجفان الخيطي ولذلك نلجأ إلى تدليك القلب بضغط سريع متردد على القفص الصدري فوق القلب مباشرة ، مع استمرار إجراء عملية التنفس

الصناعي، في نفس الوقت ويجب الاستمرار في ذلك حتى أثناء نقل المصاب إلى المستشفى لأن التوقف عن ذلك يعني الموت الأكيد.

٩] يتم إنقاذ المصاب عندما يعود لون وجهه من الأصفر إلى اللون الوردي الناتج وبعد ظهور علامات الانتعاش عليه.

١٠] ويمكن إعادة الحياة للمصاب إذا لم يمر أكثر من ثمانية دقائق على موته السريري، أما إذا حصل الموت العضوي فإن هذه الإسعافات لا تنفع معه والطبيب وحده له حق تقرير نوع الوفاة هل هي موت سريري أم موت عضوي، وحتى لو تأكدنا أن المصاب قد مات فعلا، فإنه يجب الاستمرار في عملية التنفس الصناعي حتى يقرر الطبيب حصول الوفاة.

#### ملاحظة :-

إن الموت السريري هو توقف القلب والرئتين عن العمل ويستمر من ٧-٨ دقائق ويمكن خلالها إنقاذ حياة المصاب بالطريقة التي تم توضيحها أعلاه، أما الرجفان الخيطي فهو انقباض ضعيف للقلب وعمل غير منتظم.

## حوادث العمليات الكهربائية

الكهرباء في المؤسسة أو المنشأة يمكن أن تؤدي إلى إصابة العاملين بالصدمة الكهربائية في حالة اللمس المباشر ويمكن أن تؤدي إلى حدوث حرائق في حالة التماس الكهربائي.

تعريف الصدمة الكهربائية هي مرور التيار الكهربائي خلال جسم الإنسان إلى الأرض.



شكل (٤-٣)

وتتوقف خطورة الصدمة الكهربائية على مقدار شدة التيار فإذا كانت شدته من ٨-١٥ مللي أمبير فإنه يسبب رعشة مؤلمة في جسم المصاب، وإذا كانت شدته من ٢٠-٥٠ مللي أمبير فإنه يسبب انقباضا شديدا في عضلات القلب، مع عدم القدرة على التنفس وقد يكون قاتلا إذا استمر مروره لأكثر من ٣٠ ثانية. تظهر آثار الصدمة الكهربائية على جسم المصاب على شكل:

أ. حروق في الجسم.

ب. تهيج عضلات الجسم والقلب والجهاز العصبي.

وتعتمد قوة الصدمة الكهربائية على . . .

١] شدة التيار.

٢] مساك الجسم (القلب مثلا)

٣] مدة سريانه في الجسم.

## أسباب حوادث الكهرباء.



- ١ عدم الانتباه والحذر من العاملين بجانب الدوائر الكهربائية .
- ٢ عدم توصيل كيبيل الأرض للماكينات والمعدات .
- ٣ عدم الصيانة والإصلاح الجيد والتفتيش الدوري .
- ٤ التسرع أثناء العمل .
- ٥ قيام أشخاص غير متخصصين في التوصيلات وعمليات التمديد والإصلاح .
- ٦ الإهمال بفصل التيار الكهربائي بعد نهاية العمل .



## قواعد الوقاية من أخطار الكهرباء.

١. ألا يعمل غير المتخصصين في أي عمل صيانة أو إصلاح أو تمديد كهربائي .
٢. عزل الأسلاك الكهربائية بشكل جيد أثناء التمديدات مع ضمان عدم تعرضها للبلل أو الزيوت .
٣. عدم تمديد أي أسلاك قرب أجزاء ذات درجات حرارة عالية .
٤. استخدام العدد اليدوية المعزولة جيدا .
٥. عدم لمس أي سلك كهربائي قبل التأكد من فصل الدائرة الكهربائية .
٦. عدم تحميل الأسلاك حمل أكبر من قدرتها .
٧. استخدام القواطع ذات القدرة المناسبة للحمل .
٨. فصل التيار الكهربائي عن الماكينات بعد انتهاء عملها وذلك بواسطة القواطع .

## حوادث المواد الكيماوية:-

تسبب الكثير من المواد الكيماوية كـ بعض المركبات العضوية والزرنيق والرصاص والزرنيخ وسواها الضرر لجسم الإنسان ذا تم . . . .

- ١ ابتلاعها عن طريق الفم .
- ٢ استنشاقها عن طريق الأنف .
- ٣ امتصاصها عن طريق الجلد .

ويجب التعرض لموضوع تصنيف المادة الكيماوية وتصنف حسب . . . . .

١. اسم المادة (العلمي أو الشائع)

٢. حالة المادة (سائل ، غاز ، صلب)
٣. ظروف حفظ وتخزين المادة (درجة الحرارة ، الرطوبة . . . . .)
٤. خطورة المادة (سامة أم غير سامة)
٥. قابلية المادة للاشتعال أو الانفجار .
٦. المواد المناسبة لإطفاء حرائق هذه المادة .
٧. أفضل الملابس والطرق للوقاية من المادة .

### خواص وأخطار بعض المواد الكيماوية شائعة الاستخدام في الصناعة.

- ١ غاز أكسيد الكربون ، وهو غاز ينتج عن عمليات الاحتراق الناقصة في المراحل عديم اللون والرائحة ويعتبر من الغازات السامة إذا وصلت نسبته في الهواء أكثر من ٠,٠١ ٪.
- ٢ غاز ثاني أكسيد الكربون ، وهو غاز عديم اللون والرائحة ينتج عن عمليات الاحتراق يستعمل في إطفاء الحرائق وكوسيط تبريد، ويمكن أن يؤدي إلى اختناق الشخص الذي يستنشقه .
- ٣ النيتروجين غاز ذو لون احمر أو اصفر ينتج عن عمليات اللحام ومعالجة المعادن من أعراضه ألم شديد ويؤثر سلبا على الرئتين .
- ٤ كبريتيد الهيدروجين ، ويستخدم في مصانع الغزل والنسيج وهو غاز سائل سام ويؤثر على الجهاز العصبي .
- ٥ الزرنيخ مادة صلبة تدخل في صناعة المبيدات الحشرية والدهانات ودباغة الجلود وتلوين الأقمشة ، ويؤثر التسمم به على الجهاز العصبي المركزي ويؤدي في النهاية إلى شلل في أعصاب الأطراف ، وإلى تقرحات جلدية وسقوط الشعر .
- ٦ الرصاص يدخل الرصاص في صناعة السفن والسيارات والطباعة والدهانات ، وهو سام عن طريق التنفس أو الابتلاع ومن أعراضه الرعشة واضطراب الجهاز العصبي وهبوط ضغط الدم .
- ٧ الزئبق سائل فضي يتبخر بسهولة في درجات الحرارة العادية يستخدم في أجهزة القياس للحرارة والضغط ، ويعتبر سام جدا ومن أعراضه النعاس والتهيج العصبي وتغير السلوك والإرهاق .
- ٨ السيانيد يستخدم في الطلاء الكهربائي والمعاملات الحرارية للمعادن ، وهو أخطر المواد السامة عن طريق الجلد أو التنفس أو الفم ويؤدي إلى الوفاة بشكل سريع ، لذلك يجب عدم التعامل معه إلا باستخدام الكفوف والأقنعة الواقية .
- ٩ الكروم . . . ويستخدم في صناعة سبائك المعادن وصناعة الدهان والحبر والصوف ، وهو مركب سام عن طريق اللمس ويؤدي استنشاق غباره إلى تفرح الجلد .
- ١٠ غاز الأمونيا يدخل في صناعة الثلج والدباغة والأسمدة ويستخدم كوسيط تبريد في أجهزة التكييف الكبيرة ، وهو غاز تهيج يحدث التهابات في الأغشية المبطنة للعين والأنف ومجاري التنفس كما انه سريع الاشتعال .

## القواعد العامة للوقاية من حوادث المواد الكيماوية:-

١. التصنيف الدقيق لاسم المادة الكيماوية .
٢. التخزين السليم .
٣. النقل المأمون .
٤. الاستخدام الحذر والصحيح .
٥. استخدام معدات الوقاية مثل الكفوف والأقنعة .
٦. نشر التوعية بين العمال حول أخطار المواد الكيماوية .
٧. تزويد أماكن العمل بأحواض غسيل لليدين ومغاسل للوجه .
٨. إجراء فحوص طبية ودورية للعاملين .
٩. توفير غرف إسعافات اولية وعيادة صحية في مكان العمل .
١٠. وضع الملصقات التحذيرية على الأوعية والصناديق ولوحات الإعلان .
١١. المحافظة على رطوبة الأرضية ونظافتها منعا لتطاير الغبار الكيماوي .
١٢. المعالجة السريعة لأي تسرب للمواد الكيماوية وخاصة الغازات .

## إصابات حوادث المواد الكيماوية:-

- أ. الوفاة .
- ب. حروق شديدة أو متوسطة أو بسيطة .
- ج. أضرار في الجهاز التنفسي .
- د. إصابات في الجهاز العصبي .
- هـ. إصابات في العيون .
- و. تسمم قاتل أو مؤقت .

## حوادث تشغيل الآلات والمعدات



وهي الآلات والمعدات المستخدمة في المنشأة الصناعية على اختلاف أنواعها، إذ أن لكل آلة أجزاء متحركة ظاهرة أو مخفية وحسب طبيعة عملها. وتعتبر هذه الأجزاء المتحركة مصدر خطر كبير على العاملين في المنشأة الصناعية.

وبشكل عام نذكر الأجزاء المتحركة في الآلات كما يلي :-

- أ. المحاور الدوارة في المحركات .
- ب. عجلات التوازن في المحركات .
- ج. الأعمدة الحلزونية في الماكينات .
- د. الأجزاء الترددية في الماكينات .
- هـ. الأقسطة والبكرات والتروس في الماكينات .

- و. أدوات القطع مثل المناشير وسكاكين التعزيز والمقادح .  
وللعمل على الآلات في المنشآت الصناعية هنالك قواعد عامة ويجب مراعاتها من أجل تجنب وقوع الحوادث وهي كما يلي :-
- ١ . عدم تشغيل الآلة قبل معرفة كيفية إيقافها .
  - ٢ . يجب معرفة كيفية فصل المصدر الكهربائي عن الآلة في الحالات الطارئة .
  - ٣ . عدم التحدث أو لمس العامل أثناء عمله على الآلة .
  - ٤ . عدم صيانة أو تنظيف الآلة أثناء عملها بل يجب إيقافها أولاً .
  - ٥ . التأكد من أن الأغذية الواقية مركبة على الآلة قبل تشغيلها .
  - ٦ . ضرورة استخدام معدات الوقاية الشخصية أثناء العمل .
  - ٧ . المحافظة على نظافة الأرض حول الآلة منعا للانزلاق .
  - ٨ . عزل الآلات التي تسبب الضوضاء والاهتزازات عن باقي الأقسام بوضعها في أقسام محاطة بجدران واقية .
  - ٩ . يجب أن تكون الإضاءة والتهوية في أماكن العمل المناسبة .
  - ١٠ . عدم التدخين أو الأكل أو الشرب أثناء العمل .

## صيانة الآلات

- ١ الصيانة الوقائية، ويقصد بها محاولة منع حدوث الأعطال بتوفير خدمة دورية في الفحص والتفتيش على الآلات والتجهيزات، كإجراء أعمال التشحيم والتزييت والتنظيف عليها، واستبدال القطع المعرضة للتلف فيها لتحاشي توقفها أثناء التشغيل .
- ٢ الصيانة العلاجية، ويقصد بها توفير خدمات الإصلاح عند وقوع الأعطال وبمعنى آخر فإن أعمال الصيانة في هذه الحالة تتم بعد حدوث العطل أو بعد ظهور أعراضه .

## فوائد الصيانة الجيدة:-

- ١ تخفيف احتمال حدوث الحوادث الصناعية الناتجة عن الآلات .
- ٢ رفع كفاءة الإنتاج والعمل .
- ٣ إطالة عمر الآلات .
- ٤ ضمان تنفيذ برامج الإنتاج بدقة أكثر .
- ٥ معرفة عمر كل آلة حسب الخطة التقديرية .

## إصابات حوادث تشغيل الآلات والمعدات:-

- أ . الوفاة نتيجة الانفجارات أو الحرائق أو سقوط الأجزاء أو صدمها للرأس بعنف .

- ب. بتر الأطراف والأصابع خاصة عند استخدام المناشير أو التروس والمكابس .  
 ج. إصابات العيون عند استخدام أحجار الجليخ أو اللحام بالكهرباء أو بالأكسجين .  
 د. صدمات وجروح وخدوش في الجسم ، اليدين ، الوجه ، الأنف نتيجة اصطدام الأجزاء المتحركة الحادة بأبي منها .

### نشاط :-

- يقوم الطلاب بكتابة تعليمات تشغيل الآلات واجراءات الأمن والسلامة ، ورسم اللوحات التحذيرية المناسبة للتحذير من اخطار الاستخدام وتعليقها في المكان المناسب .

### الأسئلة

- ١ ما المقصود ب....  
 أ. الصدمة الكهربائية؟  
 ب. غاز ثاني اكسيد الكربون؟  
 ج. النيتروجين؟  
 د. الصيانة الوقائية؟
- ٢ ضع علامة ( ✓ ) أمام العبارة الصحيحة وعلامة ( × ) أمام العبارة الخاطئة:-  
 يجب على السيارات التي تحمل مواد خطيرة وضع علامة تحذير .  
 الكهرباء ليست عاملا من عوامل التقدم في حياة البشرية .  
 الأخطار الناتجة عن الكهرباء تسمى الأخطار الحرارية .  
 المصاب بالصدمة الكهربائية يكون جسمه جافا .  
 من طرق الوقاية من حوادث الكهرباء تأمين عازلية جيدة للآلات .
- ٣ أذكر ستة من الإجراءات المتبعة لإسعاف شخص مصاب بالكهرباء.
- ٤ ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:-  
 ١ . تعتمد قوة الصدمة الكهربائية على . . .  
 أ. طول السلك .  
 ب. المقاومة .  
 ج. شدة التيار .  
 د. جميع ما ذكر .
- ٢ . من قواعد الوقاية من أخطار الكهرباء .  
 أ . قيام العامل باصلاح الأعطال الكهربائية .  
 ب . استخدام العدد اليدوية المعزولة جيدا .  
 ج . فصل التيار الكهربائي بواسطة مفتاح الماكينة .  
 د . لمس السلك الكهربائي من داخل الدائرة الكهربائية .

٣. لون غاز الهيدروجين .

- أ. أزرق أو أصفر .  
ب. عديم اللون .  
ج. أخضر وأصفر .  
د. أزرق أو أخضر .

٤. من القواعد العامة للوقاية من حوادث المواد الكيماوية .

- أ. تأمين عازلية جيدة وكافية للآلات والتمديدات واللوحات الكهربائية .  
ب. التنقل المأمون .

ج. عدم الأكل والتدخين أو الشرب أثناء العمل .

د. الإهمال بفصل التيار الكهربائي .

٥. أهم أجزاء الآلة المتحركة التي لها خطر كبير على العاملين .

- أ. أضرار التوقف والتشغيل .  
ب. الأسلاك الكهربائية .  
ج. الأقسطة والتروس في الماكينات .  
د. القواطع الكهربائية .

٥ اذكر بعض الصناعات التي تدخل فيها كل من كبريتيد الهيدروجين والرصاص.

٦ ما هو تأثير كل من النيتروجين والزرنيخ والزنابق على الجسم؟

٧ أذكر أربعاً من إصابات حوادث المواد الكيماوية.

٨ اكمل الفراغات في العبارات التالية:-

١. يتوقف أثر الصدمة الكهربائية على جسم الإنسان من حيث خطورتها وشدتها على ثلاثة عوامل رئيسة هي :

- أ. ....  
ب. ....  
ج. ....

٢. من المواد الكيماوية التي تسبب الضرر لجسم الإنسان :

- أ. ....  
ب. ....  
ج. ....  
د. ....

٣. من إصابات حوادث تشغيل الآلات :

- أ. ....  
ب. ....  
ج. ....

٩ كيف تتم إصابة جسم الإنسان بالمواد الكيماوية ؟

٩

الوحدة

# الحرائق ومخاطرها





شكل (٥-١)

إن من الصعوبة بمكان التغلب على الحرائق إذا حصلت ، ولكن من السهل منع حصولها، فكم من المستندات قد فقدت وكم من المتاع والأموال والمنشآت والأجهزة قد ضاعت وتلفت بسبب إهمال بسيط أو استهتار في اتباع أبسط طرق الوقاية .

ويمكن تحديد الأضرار التي تنتج عن الحريق بالأضرار التالية :-

- ١ أضرار بشرية ناتجة إصابة الأفراد بالحريق .
- ٢ أضرار معنوية تتمثل في :-
  - أ . انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين .
  - ب . فقدان المؤسسات التي تحدث بها الحرائق لجزء من سمعتها .
- ٣ أضرار مادية واقتصادية ناتجة عن :-
  - أ . تلف المواد والمعدات .
  - ب . تلف في الآلات والمرافق الأخرى .
  - ج . تكاليف المعالجة والتأمين والتحقيق في الحوادث .
  - د . تكاليف تعطل الإنتاج .

ومن شأن الأضرار السابقة أن تؤثر بشكل ملحوظ على تكلفة الإنتاج والخدمات ، مما يقلل من ربح المؤسسات مما لا يجعلها قادرة على المنافسة في الأسواق المختلفة .

### عناصر الحريق:-

- لا بد من توفر ثلاثة عناصر رئيسة لحدوث الحريق هي :-
- ١ الاوكسجين الكافي المساعد على الاشتعال .
  - ٢ وجود المادة القابلة للاشتعال (الوقود) سواء كانت صلبة أم سائلة أم غازية .
  - ٣ ارتفاع درجة الحرارة إلى درجة الاشتعال .

فإذا ما توفرت العناصر الثلاث السابقة ، واتحدت حدث الحريق .

تنتشر الحرائق بسرعة فور حدوثها ، وعليه فمن الضروري عند

حدوث حريق مكافحته بأقصى سرعة وتحدد طبيعة الحريق وسيلة

مكافحة الحريق هل تكون بالطفائيات اليدوية أم يستدعي الأمر طلب

وحدات إطفاء من الخارج للمساعدة في إخماد الحريق أو تعطى

إشارة إنذار أو استغاثة . . . الخ .

ومن الواضح انه لا يستدعي الأمر أبدا عند حدوث حريق صغير

طلب وحدات إطفاء كبيرة من خارج الموقع ، ولكن يجب أيضا

معرفة انه من الخطورة عدم طلب المساعدة الخارجية بسرعة عند

عدم التمكن من إخماد الحريق ، وفي هذه الحالة يتم تكليف أي فرد

بالتبليغ عن الحريق مع العودة ثانية للمساعدة في إخماده .



## تصنيف الحرائق في المنشآت والطرق المناسبة لمكافحتها

لغرض مكافحة الحرائق بالطرق المناسبة تم تصنيف الحرائق إلى خمسة مجموعات رئيسية وفق النظام الأوروبي وذلك تبعا لطبيعة المواد المستعملة ، ويتخذ هذا التصنيف أساسا في اختيار المطافئ المستخدمة .

☒ مجموعة أ:- (حرائق المواد العادية الصلبة القابلة للاحتراق)

كالأخشاب والفحم والمطاط والأنسجة والورق والمواد اللبينية باستثناء الألياف الصناعية .

أجهزة الإطفاء الملائمة لمكافحة هذه الحرائق تحتوي عادة على عوامل للتبلل والتبريد كالماء مثلا أو

المحاليل المائية لبعض مواد الإطفائية الأخرى حيث يضاف لمطافئ هذا الصنف عوامل مبللة كالمواد الصابونية

والمواد المنشطة للسطوح ؛ لأنها تقلل من الشد السطحي الكلي ، مما يجعله ينتشر على مساحة أكبر من الحريق

كما أن للماء قابلية تبريد جيدة مما تساعد على انخفاض حرارة الحريق وإخماده .

☒ مجموعة ب:- (السوائل القابلة للاشتعال)

كالديزل والكيروسين وزيت الوقود وزيوت التشحيم وحرائق بعض الهيدروكربونات السائلة الملتهبة

كالبنزين والكحول وغيرها . وللسيطرة على حرائق هذا الصنف تكمن في عزل الجزء المحترق عن أكسجين

الهواء الجوي أو حجز الأبخرة القابلة للاشتعال ، ومنع انتشار اللهب ويمكن التوصل إلى هذه الإجراءات :-

١ . باستعمال بعض المواد المولدة للرغوة كـ بعض المواد الكيماوية مثل الكربونات أو الفوسفات

والكلوريدات .

ب . باستعمال غاز خامل والمستعمل عادة هو غاز ثاني أكسيد الكربون .

ج . باستعمال السوائل المتبخرة كالهيدروكربونات المتطايرة مثل : رابع كلوريد الكربون ،

وكلوروبروموميثان ومزيجاتها .

#### ✘ مجموعة ج:- (المعدات الكهربائية)

تتضمن هذه الحرائق المعدات الكهربائية وبشان المطفئات الملائمة لمكافحة هذه الحرائق ، فإذا كانت المعدات المشمولة بالحريق خالية من التوصيل الكهربائي ، فعندئذ يمكن استعمال مطافئ المجموعة الاولى .  
وأما إذا كانت هذه المعدات تحتوي على وقود ملاحبة فعندئذ يفضل استعمال المطافئ المستعملة في المجموعة الثانية ، ويمكن استعمال المطفئات الكيميائية الجافة عندما يتضمن الحريق معدات كهربائية ثمينة فعندئذ يجب عدم استعمال المطافئ المحتوية على مواد كيميائية كاوية في مكافحة الحريق .

#### ✘ مجموعة د:- (العناصر الفعالة القابلة للاشتعال)

كالمغنيسيوم والصدوديوم والبوتاسيوم والتيتانيوم وغيرها ، ووسائل الإطفاء المفضلة هي مطافئ المسحوق الجاف الذي لا يتفاعل مع المواد المشمولة بالحريق .  
✘ مجموعة ه:- (الغازات السائلة القابلة للاشتعال)  
كالاستلين ، الهيدروجين والبروبين .

### أسباب الحرائق في المنشآت :-

تحدث الحرائق نتيجة للأسباب التالية :-

- ١ الإهمال في تخزين المواد القابلة للاشتعال أو الانفجار .
- ٢ العبث أو اللامبالاة أثناء العمل في أجواء تكمن فيها أخطار الحرائق .
- ٣ تشبع مكان العمل بالأبخرة والغازات والأتربة للاشتعال مع رداءة التهوية .
- ٤ عدم اتباع قوانين وأنظمة وتعليمات السلامة في العمل .
- ٥ الفشل في عزل مصادر الخطر عن مصادر الحرارة .
- ٦ الأعطاب الكهربائية .

### معدات مكافحة الحرائق في المنشآت :-

وتتم مكافحة الحرائق عادة باستعمال معدات الإطفاء ، وقد تكون هذه المعدات ثابتة في أمكنة محددة تستخدم فيها إطفاء الحرائق التي قد تحصل في محيطها أو منقولة ، حيث يمكن تحريكها أو حملها إلى موقع الحريق لاستخدامها في مكافحته ، ومن المعدات الثابتة المستخدمة بكثرة هي بكرات الخرطوم وهي بأطوال مختلفة تصل إلى ٣٦ م وأقطارها ١٩-٢٥ ملم أما قطر فوهتها المستخدمة في توجيه الماء إلى الحريق فهي عادة ٥ ، ٤-٦ ، ٥ ملم حسب ضغط الماء ومن المعدات الثابتة أيضا شبكات الإطفاء المستخدمة ، خاصة في المواقع التي يكثر فيها احتمال الحريق والحاجة للتبريد حوله لمنع الانفجارات أو الحد منها في الأوعية الدموية للحريق بفعل الحرارة ، وبالتالي الحد من انتشار الحريق . وتتكون هذه الشبكات من أنابيب متصلة مع بعضها بعضا

ومن مضخة لتزويد الشبكة بالماء اللازم للإطفاء والتبريد ويوجد على الشبكة مخارج يمكن وصل خراطيم عليها واستعمالها في توجيه الماء إلى الحريق والمعدات المحيطة به بسهولة .

أما معدات الإطفاء المنقولة فهي متنوعة ، فهناك طائرات تستخدم في إطفاء الحريق أو هناك سيارات الإطفاء وغيرها وسنركز الاهتمام على الطفايات اليدوية التي يمكن أن يستعملها الشخص بسهولة حين حصول حريق ، ويراعى من الطفايات اليدوية عامة أن توضع في موقع محدد لها حتى يسهل الاستدلال عليها عند حصول حريق .

كذلك فإن العديد من الطفايات اليدوية تشتمل في داخلها على وعاء للغاز المضغوط المستخدم في دفع السائل إلى خارج الطفاية وتكون مكونات هذا النوع من الطفايات .



شكل (٥-٤) طفايات الرغوة



شكل (٥-٣) طفايات الماء



شكل (٥-٦) ثاني أكسيد الكربون



شكل (٥-٥) طفايات الهالون

ونستعرض فيما يلي الأنواع الشائعة من الطفايات اليدوية :-

**طفايات الماء تتميز باللون الأحمر:-**

تستخدم لإطفاء حرائق الخشب والورق والملابس وما شابهها ، ولا يجوز استعمالها لإطفاء حرائق الكهرباء

أو حرائق النفط ومشتقاته والزيوت المختلفة تتراوح سعتها من ٤-١٠ لترات ماء نظيف ويصل مداها إلى ١٠ أمتار، ويكون الماء فيها مضغوطا بغاز حامل أو يكون في أعلاها وعاء صغير تحتوي على غاز ثاني أكسيد الكربون المسيل، الذي يفتح عند استعمال الطفاية إلى الحيز الموجود فوق السائل في الطفاية فيضغط عليه ويجعل السائل ينطلق من الطفاية إلى الخرطوم ويخرج من فوهته، كما يبين الشكل موقع وعاء الغاز المضغوط والتركيب الداخلي للطفاية، أو يراعى في هذه الطفايات أن تبقى دائما في وضع قائم.

#### طفائيات الرغوة:-

تتميز باللون الأبيض وتستخدم عادة لإطفاء حرائق الزيوت والسوائل الأخرى القابلة للاشتعال تتراوح سعتها بين ٤-١٠ لترات، ويصل مداها إلى ٧ أمتار، وتحتوي بداخلها على الماء وعامل إرغاء، وهي أيضا لا تستخدم لإطفاء حرائق الكهرباء باعتبار أن الرغوة توصل الكهرباء، ويراعى في هذه الطفايات أن تبقى دائما في وضع قائم.

#### طفائيات الهالون:-

تتميز باللون الأخضر، وتستخدم عادة لإطفاء الحرائق الكهربائية كما يمكن استخدامها لإطفاء الحرائق الأخرى كحرائق الزيوت والسوائل القابلة للاشتعال تتراوح سعتها من ١-١٢ لترا ويصل مداها إلى ٦ أمتار، وتحتوي بداخلها على سائل البروموكلور وفلورو ميثان أو بروموتراي فلورو ميثان، وعلى وعاء صغير بداخله غاز مضغوط.

ويراعى عند استعمال هذه الطفايات في إطفاء الكهرباء أن يتم أولا فصل التيار، ثم توجيه الفوهة مباشرة إلى الحريق، وعند توقف الحريق يتم توجيه الفوهة إلى أية فتحات موجودة في موقع الحريق أو بالقرب منه.

#### طفائيات ثاني أكسيد الكربون:-

تتميز باللون الأسود، وتستخدم عادة لحرائق الزيوت والنفط ومشتقاته وحرائق الكهرباء أيضاً، وتتراوح سعتها بين ١-٦ كغم ومداها بين ١-٣ أمتار وتحتوي بداخلها على ثاني أكسيد الكربون المسيل بفعل الضغط.

#### الخطوات الرئيسية لاستخدامات الطفايات:-

تشابه خطوات الاستخدام بجميع أنواع الطفايات، إلا أن هناك بعض الفروقات من حيث قرب أو بعد فوهة الخرطوم من موقع الحريق، والخطوات في الاستخدام هي:-

- ١ سحب مسمار الأمان الذي يمنع أداة التشغيل من الحركة.
- ٢ حمل أو مسك الطفاية من المقبض وتوجيه الخرطوم باتجاه قاعدة النار.
- ٣ الضغط على أداة التشغيل.
- ٤ لوقف عمل الطفاية يتم رفع الضغط عن أداة التشغيل.

## نشاط :-

- يقوم الطلاب بكتابة تقرير عن طفايات الحريق اليدوية المتوفرة في مدرستهم .
- يقوم الطلاب بزيارة ميدانية إلى إحدى مصانع أو المنشآت الكبرى للاطلاع على وسائل مكافحة الحريق فيها .
- تقوم المدرسة بالاستعانة بأحد أفراد الدفاع المدني في المنطقة لإلقاء محاضرة عن الحرائق ووسائل مكافحتها وإجراء تدريبات عملية .
- يقوم المعلم بمساعدة الطلاب بكتابة تعليمات الأمن والسلامة في حال نشوب حريق ، ويعمل تصميم لوحات ارشادية تدل على مداخل ومخارج الطوارئ وتعليقها في مكان مناسب .

## الأسئلة

١

أ اكمل الفراغ في الجمل التالية :-

١ . العناصر الرئيسة لحدوث الحريق هي :

- أ . .....
- ب . .....
- ج . .....

٢ . أجهزة الإطفاء الملائمة لمكافحة حرائق حرائق المواد الصلبة هي . . . . .

.....

٣ . هناك عدة طرق للسيطرة على الحرائق الناجمة عن السوائل القابلة للاشتعال منها :

.....

٤ . من وسائل الإطفاء المفضلة للحرائق الناجمة عن العناصر الفعالة كالمغنيسيوم والصوديوم وغيرها :

.....

.....

ب أذكر أهم أسباب الحرائق في المنشآت .

ج وضح أهم طرق مكافحة الحرائق .

د قارن بين أنواع الطفايات اليدوية الشائعة من حيث :

- ١ . اللون .
- ٢ . الاستخدام .
- ٣ . المحتوى .

هـ ما هي الخطوات الرئيسة لاستخدام الطفايات اليدوية؟

٢ ضع إشارة ( ✓ ) أمام العبارة الصحيحة وإشارة ( ✗ ) أمام العبارة غير الصحيحة في الجمل التالية.

- إن من السهولة بمكان التغلب على الحرائق اذا حصلت ومن الصعوبة بمكان منع حصولها .
- عند حدوث أي حريق يجب استدعاء وحدات اطفاء كبيرة من خارج الموقع ، للمساعدة في إخماد الحريق .
- تصنف الحرائق وفق النظام . . . . . إلى . . . . .
- مجموعات رئيسة وذلك تبعاً . . . . .

٣ ضع دائرة حول رمز الاجابة الصحيحة في العبارات التالية:-

- يمكن تحديد الأضرار التي تنتج عن الحريق بالأضرار التالية :
  - أ . أضرار مادية ومعنوية .
  - ب . أضرار معنوية .
  - ج . أضرار بشرية .
  - د . جميع ما ذكر .
- من الأضرار المادية والاقتصادية الناتجة عن الحريق :
  - أ . تلف المواد والمعدات .
  - ب . انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين .
  - ج . فقدان المؤسسات التي تحدث بها الحرائق لجزء من سمعتها .
  - د . لاشيء مما ذكر .
- المجموعة ب من الحرائق تشمل حرائق :
  - أ . المواد العادية الصلبة القابلة للاحتراق كالأخشاب والفحم والمطاط .
  - ب . السوائل القابلة للاشتعال كالبتروول والكيروسين .
  - ج . المعدات الكهربائية .
  - د . العناصر الفعالة القابلة للاشتعال كالمغنيسوم والصوديوم

- ◀ الدكتور - الشاعر عبد المجيد وآخرون - الصحة والسلامة العامة دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع - الطبعة العربية الاولى - ٢٠٠١
- ◀ الدكتور - خضير محمد توفيق - (استشاري الصحة العامة) الصحة والسلامة العامة - دار الشروق للنشر والتوزيع الطبعة العربية - الاصدار الاول ٢٠٠٠ .
- ◀ الدكتور - مزاهرة أيمن - جامعة العلوم التطبيقية - مبادئ الصحة العامة - دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة العربية الاولى ٢٠٠٠ .
- ◀ المهندس - الخرابشة مازن عبد الكريم وآخرون - السلامة المهنية - دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان الطبعة الاولى ٢٠٠٠ .
- ◀ الدكتور - العابد برهان - دليل الاسعافات الاولية - منظمة الصحة العالمية مكتبة لبنان ناشرون الطبعة الاولى ١٩٩٥ مترجم .
- ◀ حداد زاهي وزارة الصحة - كلية التمريض الأردنية نشرات معهد السلامة والصحة المهنية .
- ◀ المهندس - عبد الجابر عبد الرحيم - حوادث واصابات العمل اسبابها وطرق الوقاية منها منشورات معهد تدريب المدربين والمشرفين مؤسسة التدريب المهني عمان ١٩٨٨ .
- ◀ الدكتور السكافي محمد - الاغاثة الطبية الفلسطينية - المرشد في الاسعافات الاولية للمدربين والمسعفين ٢٠٠٢ القدس فلسطين .
- ◀ المهندس - عبد الرحيم محمد جابر - السلامة والصحة المهنية اهميتها . . اهدافها . . أساليب تطبيقها - منشورات معهد السلامة والصحة المهنية عمان - الأردن .

