Chapter (1) Summary: Office Orientation

1.1 Office Functions and Layout

Office defined: تعريف المكتب

a physical or virtual space where administrative and professional tasks are carried out.

مساحة فعلية أو افتراضية تُنجز فيها المهام الإدارية والمهنية

Functions of an Office: وظائف المكتب

1. **Receiving Information: استلام المعلومات**
   Information may be received from internal sources or external sources
   قد تُستقبل المعلومات من مصادر داخلية أو مصادر خارجية

2. **Recording Information: تسجيل المعلومات**
   Making information readily available to the management, whenever required
   إتاحة المعلومات للإدارة بسهولة كلما دعت الحاجة

3. **Arranging Information: ترتيب أوتنظيم المعلومات**
   Supplying information in the form, which best serves the purpose of the management
   Examples: Preparing invoices – payrolls – cost accounting statement – reports
   تزويد المعلومات بالشكل الذي يخدم هدف الإدارة بأفضل صورة
   أمثلة: إعداد الفواتير – كشوف الرواتب – بيان التكاليف المحاسبي – التقارير

4. **Giving Information: إعطاء المعلومات**
   The office supplies the collected, recorded & processed information
   Examples: orders– estimates – invoices – progress reports – statements of accounts
   يقوم المكتب بتوفير المعلومات التي تم جمعها وتسجيلها ومعالجتها
   أمثلة: الطلبات – التقديرات – الفواتير – تقارير التقدم – كشوف الحسابات

Types of office layout: أنواع تخطيط المكتب

1. **An open-plan office المكتب المفتوح**
   Accommodate a number of workers. يستوعب عدداً من الموظفين
   Large space مساحة واسعة
   individual workstations محطات عمل فردية

2. **Closed office المكتب المغلق**
   Small room with desk and workspace for one or two members of staff
   غرفة صغيرة تحتوي على مكتب ومساحة عمل لعضو أو عضوين من طاقم العمل

3. **Virtual Office مكتب افتراضي**
   Using computer and telecommunication technology.
   يتم استخدام تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات
   Can work from any physical location
   يمكن العمل من أي موقع فعلي

Advantages and disadvantages of Open-plan and Closed office:
مزايا وعيوب المكتب المفتوح والمغلق

	Open-plan office المكتب المفتوح	Closed office المكتب المغلق
Advantages **مميزات**	Team spirit روح الفريق	More private أكثر خصوصية
	Easier to communicate سهولة التواصل	More security أكثر أماناً
	Easier supervision سهولة الإشراف	Less noise إزعاج أقل
	Space saving (cheaper) توفير في المساحة (أقل تكلفة)	More confidential أكثر سرية
Disadvantages **عيوب**	Less privacy خصوصية أقل	Some staff may feel isolated قد يشعر الموظفين بالعزلة
	Less security أقل أماناً	Less communication تواصل أقل
	More noise إزعاج أكثر	Difficult supervision of staff صعوبة الإشراف على الموظفين
	Can be hard to concentrate صعوبة في التركيز	Expensive تكلفة الإنشاء عالية

1.2 Organizational Structure and Functions

Organizational Structure: الهيكل التنظيمي

allocations of roles, responsibilities and authority within its organization to achieve business goals.

توزيع الأدوار والمسؤوليات والسلطات داخل المنظمة لتحقيق أهداف العمل

Organizational Charts: مخططات الهيكل التنظيمي

1. **Hierarchy: الهيكل الهرمي**
   The number of levels in an organizational structure
   عدد المستويات في الهيكل التنظيمي

2. **Chain of command: سلسلة القيادة**
   The route through which authority is passed down to through an organization
   الطريق الذي تنتقل من خلاله السلطة داخل المنظمة

3. **Delegation: تفويض السلطة**
   Passing authority down through the organizational hierarchy to a subordinate
   تفويض السلطة من خلال التسلسل الهرمي التنظيمي إلى أحد المرؤوسين

4. **Span of control: نطاق السيطرة**
   The number of subordinates reporting to each supervisor/manager
   عدد المرؤوسين الذين يخضعون لإشراف كل مدير أو مشرف

The factors that affect the size of the span of control: لعوامل التي تؤثر في حجم نطاق السيطرة

1. **The difficulty of tasks: صعوبة المهام**
   Subordinates do simple and repetitive tasks (wide)
   عندما يؤدي المرؤوسون مهام بسيطة ومتكررة (يكون نطاق الإشراف واسع)
   Subordinates do a complex task (Narrow)
   عندما يؤدي المرؤوسون مهام معقدة (يكون نطاق الإشراف ضيق)

2. **The experience and skills of workers: خبرة ومهارات العاملين**
   Subordinates are highly skilled and experienced workers (wide)
   عندما يكون المرؤوسون ذوو مهارات وخبرة عالية يكون (نطاق الإشراف واسع)
   Subordinates are less skilled and experienced work (Narrow)
   عندما يكون المرؤوسون قليلو المهارة والخبرة يكون (نطاق الإشراف ضيق)

3. **The size of the business: حجم المؤسسة**

A large company (wide)

شركة كبيرة (نطاق إشراف واسع)

A small company (Narrow)

شركة صغيرة (نطاق إشراف ضيق)

4. **Levels of hierarchy: مستويات التسلسل الهرمي**

A tall organization structure (Narrow)

هيكل تنظيمي هرمي عميق (نطاق إشراف ضيق)

A flat organization structure (Wide)

هيكل تنظيمي مسطح (نطاق إشراف واسع)

Departmental Functions: وظائف الأقسام

Personnel/HR Department قسم الموارد البشرية Searching, recruiting, training employees and keeping staff records البحث عن الموظفين، توظيفهم، تدريبهم، وحفظ سجلاتهم الوظيفية
Accounting Department قسم الحسابات Receive payments from customers and make payments to suppliers, banking and petty cash payments
Public Relations Department قسم العلاقات العامة Create and maintain relationships between an organization and customers, employees and suppliers ستلام المدفوعات من العملاء، وسداد المدفوعات للمورّدين، والمعاملات البنكية، والمدفوعات النقدية النثرية
Warehousing Department قسم المستودعات /التخزين Keeps stocks of goods, arranging for goods, transporting goods and keeping a record of the stocks الاحتفاظ بمخزون البضائع، وترتيب البضائع، ونقلها، وحفظ سجلات المخزون
Sales Department قسم المبيعات Sells goods to customers and handles and advertising and promotion of goods بيع البضائع للعملاء والإعلان والترويج للمنتجات
Purchase Department قسم المشتريات Buying goods from suppliers شراء البضائع من الموردين
Administrative Department قسم الشؤون الإدارية Day-to-day running of the office, mail, typing, telephoning القيام بالأعمال المكتبية اليومية، بما في ذلك البريد، والطباعة، والاتصالات الهاتفية

1.3 Qualities and Obligations

Qualities and Ethics of Employees: صفات وأخلاقيات الموظفين

1. **Punctuality: الانضباط في المواعيد**
   Coming on time, doing work on time and leaving on time.
   لحضور في الوقت المحدد، وإنجاز العمل في الوقت المحدد، والانصراف في الوقت المحدد

2. **Dedication: الإخلاص والتفاني في العمل**
   Passion for work, positive attitude and punctuality to all work-related events.
   الشغف تجاه العمل، والتفكير الإيجابي، والانضباط في الحضور لجميع الفعاليات المرتبطة بالعمل

3. **Confidentiality: الحفاظ على السرية**
   Keeping the information about the company away from outsiders.
   الحفاظ على معلومات الشركة وعدم إفشاءها لأي أطراف خارجية

4. **Critical Thinking: التفكير النقدي**
   Questioning, Analyzing, interpreting and developing a logical solution about a problem.
   طرح الأسئلة، وتحليل المعلومات، وتفسيرها، ووضع حلول منطقية للمشكلات

5. **Appropriate appearance: المظهر المناسب**
   Dressing smartly, appearing neat, tidy and carrying himself well.
   اللباس الأنيق، والمظهر المرتب والنظيف، والتصرف بشكل لائق

6. **Teamwork: العمل الجماعي**
   Performing the tasks in teams
   أداء المهام ضمن فرق عمل

Obligations of Employees and Employers: التزامات ومسؤوليات الموظفين وأصحاب العمل

Employees	Attend in person الحضور شخصيًا
	Be competent أن يكون كفؤًا
	Take care of the employer's propertyالحفاظ على ممتلكات صاحب العمل
	To follow their employer's instructions اتباع تعليمات صاحب العمل
	To be honest and loyal أن يكون صادقًا ومخلصًا
	Work safely العمل بطريقة آمنة
Employers	Provide a clean and safe working place توفير مكان عمل نظيف وآمن
	Pay salaries and benefits to employees دفع الرواتب والمزايا للموظفين
	Treat employees with respect معاملة الموظفين باحترام
	Give details of the rights of the employees إعطاء تفاصيل عن حقوق الموظفين
	Give minimum number of holidays / vacations تحديد الحد الأدنى من الإجازات / العطل

Motivation: التحفيز

Encouraging employees to perform to the best of their capabilities to achieve the goals of the organization.

تشجيع الموظفين لبذل أقصى ما لديهم من قدرات لتحقيق أهداف المنظمة

The benefits of having well-motivated employees: فوائد وجود موظفين مُحفزين بشكل جيد

1. Lower Absenteeism انخفاض نسبة الغياب
2. Higher Production زيادة الإنتاجية
3. More Innovation زيادة الابتكار
4. More co-operation تعاون أكبر بين الموظفين
5. Lower staff turnover انخفاض نسبة الاستقالات
6. Pleasant work environment بيئة عمل مريحة

Maslow's hierarchy of needs: هرم ماسلو للحاجات

1.4 Health and Safety in the Office

Implications of Safety: تأثيرات الأمان على الأفراد أو المنظمة

If safety is not maintained in the workplace, all aspects of the business will suffer

إذا لم تتوفر إجراءات السلامة في مكان العمل، فإن جميع جوانب العمل ستتضرر

Employees الموظفين	Organization المنظمة
Health problems مشاكل صحية	High operation costs ارتفاع تكاليف التشغيل
Stress ضغط نفسي وتوتر	Medical expenses مصاريف العلاج
Dissatisfaction عدم الرضا	Low quality of production انخفاض جودة الإنتاج
More absenteeism and labour turnover زيادة الغياب وتبدل الموظفين (زيادة الاستقالات)	More accidents زيادة الحوادث
Less loyalty and productivity انخفاض الولاء والإنتاجية	Low reputation سمعة منخفضة

Common Hazard in the Office: المخاطر الشائعة في المكتب

- Slippery or poorly maintained surfaces.
  أرضيات زلقة أو غير معتنى بها جيدًا
- Using overload wall sockets and extension cords.
  استخدام مقابس كهربائية ومحولات تمديد محملة بأكثر من طاقتها
- Climbing on chairs or desks to reach high areas.
  الصعود على الكراسي أو الطاولات للوصول إلى الأماكن العالية
- Lifting heavy objects without bending properly.
  رفع الأشياء الثقيلة دون الانحناء بطريقة صحيحة
- Defective equipment, burned out lights, loose steps, torn carpet, obstacles blocking the way.
  معدات معطلة، أضواء محترقة، درجات سلم غير ثابتة، سجادة ممزقة، عوائق تحجب الطريق

Hazard classification: تصنيف المخاطر

1) **Physical hazards:** noise, humidity, improper temperature, lighting and ventilation
   المخاطر الفيزيائية: الضوضاء، الرطوبة، درجة الحرارة غير المناسبة، الإضاءة والتهوية
2) **Electrical hazards:** faulty electrical equipment's, un-insulated wires
   المخاطر الكهربائية: المعدات الكهربائية المعطلة، الأسلاك غير المعزولة
3) **Mechanical hazards:** trapping and cutting fingers
   المخاطر الميكانيكية: انحشار أو قطع الأصابع
4) **Chemical hazards:** smokes, gases, anti-insect sprays
   المخاطر الكيميائية: الأدخنة، الغازات، رشاشات مكافحة الحشرات
5) **Other hazards:** polluted air, water dust, fire
   مخاطر أخرى: الهواء الملوث، غبار الماء، الحريق

Accident Report Form: استمارة تقرير الحادث

Name of the injured person: اسم الشخص المصاب
Position of the injured person: وظيفة الشخص المصاب
When did the accident happen: (Date and Time) متى وقع الحادث؟ التاريخ والوقت
How did the accident occur? كيف وقع الحادث
Details of injury: تفاصيل الإصابة
Place of accident and injury: مكان وقوع الحادث والإصابة
What first aid was given? ما الإسعافات الأولية التي تم تقديمها؟
Was the injured person taken to the hospital? If yes, mention the name of the hospital. هل تم أخذ المصاب إلى المستشفى؟ إذا نعم. اذكر اسم المستشفى
Name and position of the witness: اسم ووظيفة الشاهد
Who prepared the accident report? من أعد تقرير الحادث؟
Date of report: تاريخ التقرير

Safety Signs: إشارات السلامة

ارتدِ نظارات السلامة | مطفأة الحريق | نفايات بيولوجية | مخرج الحريق

ارتدِ قناع الغاز | حقيبة الإسعافات الأولية | ارتدِ الخوذة الواقية | منطقة خطرة

مدخل للكراسي المتحركة

مرور مركبات ثقيلة

ارفع الوزن بشكل صحيح

يُمنع استخدام الهاتف المحمول

ممنوع إشعال النيران

ممنوع التدخين

منطقة إشعاع

ارتدِ أحذية السلامة

احذر الأرض مبللة

منطقة كهربائية ذات جهد عالي

ارتدِ قفازات السلامة