

تعلم فنون السكرتارية الادارية

الدرس الأول : ما هي السكرتارية وما هي مواصفات السكرتير؟؟

مفهوم السكرتارية :

هي ذلك الجهاز من العاملين المنظم لمكتبات الادارة الصادرة منها والواردة اليها.

وتعتبر بمثابة الساعد الأيمن للمدير والمسؤولين في إنجاز وأداء أعمالهم.

وقد اشتقت كلمة سكرتارية من أصل الكلمة الانجليزية (

SECRETARY)

والمشتقة من كلمة (**SECRET**) أي سر....

تعريف السكرتير :

هو الموظف الذي يقوم بمساعدة رئيسه في حفظ أسرارهِ وترتيب أعمالهِ وتسجيل

معلوماتهِ وتنظيم وقته بشكل دقيق بسهولة ويسر....

وظيفة السكرتير :

1- معالجة البريد الصادر والوارد..

2- استقبال الزوار..

3- الرد على الهاتف..

4- أعمال الطباعة..

5- الحفظ والتصنيف..

6- تجميع المعلومات...

وغيرها.....

الفرق بين السكرتير والطابع " الكاتب ":

السكرتير أشمل وأوسع حيث أن السكرتير يقوم بالطباعة فهي جزء من الأعمال التي يمارسها..

حيث أن أعمال الطباعة تتمثل بجميع ما يطبع على الآلة الكاتبة كالرسائل والمذكرات ..الخ..

أضيف إلى ذلك أن الطابع ليس لديه إلمام بأعمال السكرتير حتى الأساسية منها والتي تتمثل

في تنظيم المواعيد والاجتماعات والرد على المكالمات الهاتفية....الخ بعكس السكرتير الذي

بالإضافة إلى إتقانه هذه الأعمال فإن عليه أن يتقن الضرب على الآلة الكاتبة..

ونتيجة لذلك بإمكاننا وضع قاعدة عامة وهي

أن كل سكرتير طابع وليس كل طابع سكرتير....

الصفات الواجب توافرها فيمن يقوم بأعمال السكرتارية :

1. الصفات الشخصية

2. الصفات العلمية

3. الصفات العملية

سأفصل قليلاً :

أولاً : الصفات الشخصية :

● أن يكون صادقاً أميناً يحفظ أسرار المؤسسة.

● أن يتميز باللباقة وحسن التصرف.

● أن يتصف بالذكاء وقوة الذاكرة.

● أن يتصف بالطلاقة في التعبير وحسن الاستماع.

● أن يكون قوي الثقة بالنفس.

● أن يهتم بالمظهر الحسن والانتظام في العمل.

ثانياً : الصفات العلمية :

● أن يكون حاصلًا على شهادة تؤهله لأعمال السكرتارية.

● أن يكون واسع الاطلاع على ما يجد في مجال عمله.

● أن يكون ملماً بالأنظمة والقوانين المرعية في المؤسسة.

● أن يكون قادراً على التعبير بلغة صحيحة بالإضافة إلى اللغة الانجليزية.

ثالثاً : الصفات العملية :

أن يكون ملماً بما يلي :

● الطباعة

● الإملاء

● النسخ والتصوير

● استعمال الهاتف

● معالجة المعلومات

● مهارة الاتصالات

وغيرها.....

الدرس الثاني : التعرف على أنواع السكرتارية وأعمال كل نوع...

أنواع السكرتارية :

خاصة

متخصصة

عامة

أولاً : السكرتير الخاص :

هو موظف يختاره رئيسه من جهاز السكرتارية لتنظيم العمل ضمن مواصفات معينة نظراً

لثقة رئيسه به وكفاءته في العمل...

وتتلخص أعماله فيما يلي :

- 1- استقبال الزوار وفق جدول محدد..
- 2- الرد على المكالمات الهاتفية ، وتسهيل مكالمات الرئيس مع الآخرين..
- 3- تنظيم وقت الرئيس خارج المؤسسة..
- 4- حفظ الوثائق الخاصة بالرئيس في ملفات محددة..
- 5- القيام بالأعمال الكتابية الخاصة بالرئيس..
- 6- مساعدة الرئيس في ترتيبات السفر..
- 7- مساعدة الرئيس في عقد الاجتماعات والحفلات..

ثانياً : السكرتارية المتخصصة :

السكرتير المتخصص هو الذي يقوم بعمل معين من أعمال السكرتارية

ويتفرع إلى فروع عدة وهي :

*مدير المكتب

*القانوني

*الصحفي

*الطبي

*الفني

*التعليمي

*الإحصائي

أعمال السكرتير المتخصص بشكل عام :

•دراسة ما يقدم له من قبل رئيسه في مجاله الخاص مع تقديم تقرير فني موجز..

•ملازمة الرئيس في حضور الاجتماعات الفنية لتقديم المعلومات اللازمة له..

•الاطلاع على ما يستجد في مجاله تخصصه من الأبحاث والتقارير العلمية وتقديمها للرئيس..

•حفظ وترتيب وتصنيف الوثائق والأوراق الفنية في ملفات خاصة ليسهل الوصول إليها..

(أ) مدير المكتب :

تتلخص أعماله :

•تلقي التعليمات من الرئيس وتنفيذها...

- البحث في الرسائل الواردة وعرض المهم منها على الرئيس..
- التمتع بحق التوقيع على الرسائل الصادرة عن مكتب الرئيس إلا الذي يصدر بموجبها أمر من الرئيس بوجوب الاطلاع عليها...
- حضور الاجتماعات مع الرئيس...
- حضور المؤتمرات الصحفية...
- مرافقة الرئيس في زيارته ورحلات عمله اذا طلب منه ذلك...

ب) السكرتير القانوني :

تتلخص أعماله :

- فحص القضايا المرفوعة ضد المؤسسة من الأفراد أو المؤسسات..
- صياغة القرارات الادارية من الناحية القانونية قبل اصدارها...
- الرد على الشكاوي والتظلمات الواردة من الأفراد والمؤسسات الأخرى

...

- حضور الجلسات مع الرئيس للاستعانة به من الناحية القانونية...
- دراسة حالات النقل والترقية والعلاوات...

ج) السكرتير الصحفي :

تتلخص أعماله :

• الاطلاع على جميع الصحف واقتطاع الجزء الخاص بالمؤسسة وإصاقه على ورق خُصص

لهذا الغرض ، وإرساله إلى الجهة المختصة للرد عليه وبعد تلقي الرد يعرضه على الرئيس

ثم يرسله إلى الصحف للنشر...

• يزود الرئيس بجميع الاشياء المحلية والعالمية التي لها علاقة بمنشأته

...

• يحضر المؤتمرات الصحفية التي يعقدها الرئيس وهو الذي يوجه الدعوة لرجال الصحافة..

(د) السكرتير الطبي :

تتلخص أعماله :

• استقبال المريض وأفراد عائلته.

• حفظ سجلات المريض.

• معالجة البريد الوارد والصادر.

• استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها.

• كتابة الرسائل والتقارير والبحوث على الآلة الكاتبة.

• تزويد العيادة او المستشفى بالمستلزمات الضرورية.

هـ) السكرتارية التعليمية : وتتلخص أعماله :

• استقبال الأشخاص المترددين على القسم..

• استقبال المكالمات الهاتفية..

• اعداد بعض حفلات الشاي..

• حفظ الأوراق والمستندات..

• مساعدة أعضاء هيئة التدريس..

و) السكرتارية الفنية : وتتلخص أعماله :

• يقوم بالدراسات والأبحاث التي تتطلب من الرئيس.

• تقديم البيانات والمعلومات المتعلقة بطبيعة تخصصه أثناء الاجتماعات التي يعقدها الرئيس.

• يعرض على الرئيس أحدث المعلومات والتقارير والأبحاث مع التعليق عليها..

ز) السكرتارية الإحصائية :

وهو الذي يقوم بجمع البيانات الإحصائية من مصادرها المحلية والأجنبية ويكون على اتصال

وثيق مع هذه المصادر ويحتفظ بهذه البيانات بشكل منسق ومنظم للرجوع إليها عند الحاجة...

ويتفرع إلى فروع عدة وهي :

*مدير المكتب

*القانوني

*الصحفي

*الطبي

*الفني

*التعليمي

*الإحصائي

الدرس الثالث / ما ذا تعرف عن السكرتارية العامة؟؟

ثالثاً : السكرتارية العامة : " الإدارة المكتبية"

أهم خدماتها :

1-تقوم بمتطلبات البريد الصادر والوارد ومتابعتها.

2-تلتزم بما يتطلبه الاتصال العادي والبرقي والسلكي.

3-تنظيم وسائط النقل من حركة وصيانة..

فروع السكرتارية العامة :

*وحدة الاستعلامات

*وحدة الطباعة

*وحدة الصيانة

*وحدة التعقيب

*وحدة الحركة

*وحدة خدمات المبنى

*وحدة المحفوظات

*وحدة الاتصال

*وحدة مراقبة الدوام

٨ملاحظة٨

**يختلف تقسيم السكرتارية العامة من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لاختلاف التنظيم

الإداري للمؤسسة الموجودة بها إلا أنه يتم إعادة تقسيم السكرتارية العامة إلى

الوحدات السابقة...

(أ) اختصاصات وحدة الاستعلامات :

*تنظيم دخول المترددين على المنشأة باستقبالهم ، والتحقق منهم..

*الرد على استفسارات المراجعين..

*استلام البريد الوارد والبرقيات الواردة في غير أوقات العمل الرسمية..

(ب) اختصاصات وحدة الاتصال الهاتفي :

*تركيب ونقل ورفع التليفونات داخل أقسام المنظمة..

*تلقي الإرشادات الهاتفية الصادرة والواردة وإرسالها إلى الجهات المختصة..

*تشغيل اللوحات التليفونية وصيانتها وتعليمها..

(ج) اختصاصات وحدة المحفوظات :

*كافة أعمال البريد الوارد من استقبالها ، استلام ، فرزالخ

*كافة أعمال البريد الصادر من استقبال ،الخ

*الإشراف على تداول الملفات واستعادتها..

*الإشراف على تنظيم وإدارة غرفة الحفظ..

(د) اختصاصات وحدة الطباعة :

*الإشراف على قسم النسخ المركزي إن وجد.

*القيام بجميع أعمال الطباعة والاحتفاظ بأصول الورق.

*القيام بأعمال صيانة الآلات الكاتبة وآلات الطباعة واتخاذ إجراءات
إصلاح للذي

يعطل منها فوراً.

(هـ) اختصاصات وحدة الصيانة :

*صيانة وإصلاح الأبواب والشبابيك والأثاث.

*صيانة وإصلاح الآلات المكتبية.

*صيانة المبنى وعمل الدهانات اللازمة له.

*وقاية المبنى من أخطار الحريق.

*كافة أعمال السباكة.

*كافة أعمال الكهرباء.

*صيانة وإصلاح أجهزة التكييف والمصاعد.

(و) اختصاصات وحدة الحركة :

* إعطاء أوامر الحركة للسائقين لاستخدام وسائل النقل الخاصة بالمؤسسة

▪

* تجديد رخص السيارات المنتهية وتجديد التأمين على السيارات سنوياً.

* ترتيب نوبات العمل بين السائقين.

* الإشراف على صيانة وسائل النقل.

* مراقبة استهلاك الوقود والتأكد من استهلاكه في الأعمال المصلحية.

(ز) اختصاصات وحدة خدمات المبنى :

* ترتيب ورديات عمال النظافة والسعادة وتوزيع الأعمال عليهم.

* مراقبة نظافة المبنى وأداء العمال لأعمالهم على أكمل وجه.

* الاشتراك في الصحف والمجلات ومراقبة توزيعها على من يهمله الأمر.

* اتخاذ إجراءات الإعلان في الصحف والمجلات.

* التعاقد على تأجير المبنى والملحقات الضرورية للعمل.

(ح) اختصاصات وحدة التعقيب "مندوب العلاقات الحكومية" :

* الاحتفاظ بسجلات المتعاقدين.

* استخراج الإقامة الخاصة بهم وبأسرهم.

* الحصول على التأشيرات اللازمة لهم.

* استخراج تذاكر السفر الخاصة لهم.

ط (اختصاصات وحدة مراقبة الدوام :

* مراقبة حضور وانصراف العاملين في مواعيد العمل الرسمية..

* أخطار شؤون الموظفين بحالات التأخير والغياب

الدرس الخامس / كيفية استعمال الهاتف و معالجة البريد

سنكمل اليوم بإذن الله واجبات السكرتير الأولية والتي بدأناها في الدرس السابق

واجبات السكرتير الأولية :

ثالثاً / استعمال الهاتف :

أ (أسلوب التحدث إلى الهاتف

"أسلوب التحدث يعطي انطباعاً سلبياً أو إيجابياً عن واقع المؤسسة.."

على السكرتير أن يأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند التحدث بالهاتف:

* التكلم بأسلوب هادئ وواضح..

* يستحسن مخاطبة الشخص باسمه إذا كان معروفاً..

* السرعة بالإجابة والرد على الهاتف والتعريف بالشركة..

* الحفاظ على سرية الاتصال..

* تدوين معلومات المتصل كاملة في دفتر خاص معد مسبقاً..

* الإصغاء وعدم المقاطعة في الحديث..

* عدم استخدام الهاتف لأغراضه الشخصية..

*** على السكرتير عدم إنهاء المكالمة إذا كان هو مستقبلاً لها "" .. مهمة**

""

(ب) تسجيل الرسائل الهاتفية والنماذج المستعملة :

يقوم بتسجيل الرسائل الهاتفية على النموذج المعد لذلك عندما يكون الرئيس خارج

مكتبه أو في اجتماع وعلى السكرتير أن يطلب من المتصل معلومات

ضرورية **مثل** :

اسم المتصل – سبب الاتصال – وقت الاتصال – عنوان المتصل- في أي وقت يرغب أن يتصل به

الرئيس في حالة عودته "".. **آخر نقطة مهمة** ""

(ج) الاتصال الهاتفي بالآخرين:

* أن يقوم السكرتير بالاتصال بالآخرين حسب طلب الرئيس سواء كان داخلي او خارجي.

* يجب ان يترك وقت فراغ بين الاتصال والآخر لإعطاء فرصة للاتصال به

▪

(د) طرق الاتصالات الهاتفية خارج الدولة :

يجب على السكرتير الاحتفاظ بسجل أو دليل يحتوي على جميع الدول التي يتعامل معها الرئيس وهذا الرئيس يدون فيه اسم البلد والرقم الرمزي لها ورقم المدينة والشركة التي يرغب الاتصال بها..

كالتالي : مثال:

رقم الشركة ، الرقم الرمزي للمدينة ، الرقم الرمزي للدولة ، **00**

رابعاً / أنظمة وإجراءات البريد الوارد والصادر

تتوقف فعالية وكفاءة الأدوات المختلفة إلى حد كبير على دقة وسرعة

النظام المتبع

لمعالجة البريد، يجب المحافظة على البريد الوارد ربما يكون يحمل شيك أو حوالات

مالية بريدية أو بنكية مرفقة بها...

خطوات معالجة البريد الوارد :

* وصول البريد إلى المنشأة..

* فتح البريد..

* فتح المرافقات وفرزها..

* تسجيل وقت المراسلات..

* فتح البريد وقراءته واتخاذ ما يلزم بشأنه..

* التسجيل في دفتر الوارد..

* توزيع الرسائل على جهات الاختصاص..

أما البريد الصادر :

يجب على المؤسسة الاهتمام بهذه الرسائل الصادرة منها لأنها تعطي انطبعا

عنها للجهات المصدرة إليها ، بحيث تكون ذات مظهر لائق ومنسق وخالية من الأخطاء

اللغوية والمطبعة على اعتبار إنها إعلان للمؤسسة..

الإجراءات الخاصة بعملية تصدير الرسائل :

* جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الكتابة وإملائها للسكرتير وطباعتها بالتنسيق اللائم..

* فهرسة الرسائل ، وذلك بوضع أرقام ملفات موضوعاتها على الأصول وكل الصور..

* توقيع الرسائل..

* التسجيل في السجل الصادر..

* طي الرسالة ووضعها في الغلاف المناسب..

* طباعة عنوان المرسل إليه على الغلاف..

* تشميع الغلاف ووضع الطوابع عليه..

الأدوات المستخدمة في معالجة البريد الوارد والصادر :

الأختام – آلات فتح المغلفات – آلات إغلاق المغلفات – آلات طي الرسائل

–

آلات العنونة – آلات وضع الطوابع..

معلومات إضافية تخص النقطة الثالثة من واجبات السكرتير (استعمال الهاتف)

وهي مأخوذة من كتابي المجمع 2 دورات (NLP) بس كتبتها هنا لوجود علاقة...

الهاتف كوسيلة اتصال بين البشر

قد تتفق معي أن الهاتف وسيلة اتصال فعّالة .. أو لا تتفق..

وأنا معك في الحالين وهو وسيلة ممتازة لإيصال رسائلنا إلى الآخرين..

ولأن الهاتف وسيلة فإن له قواعد في التعامل معه:

1 . اختيار نوع الهاتف:

يجب عليك أولاً أن تختار نوعاً من الهواتف التي تناسبك؛ بمعنى أن كل شخص

حر في اختيار الهاتف الذي يريحه..فالبعض يحب التحدث عبر الهواتف اللاسلكية

والبعض الآخر يحب تلك الحافظة للرسائل، المهم هو أن تختار الهاتف الذي

يرحك في شكله .. وحمل سماعته ووضوح صوته.

2. استعد لإجراء المكالمة (وضع إرسال):

* إذا كنت تستخدم اليد اليمنى في التعامل اليومي فضع ورقة وقلماً يمين الهاتف..

وعندما ترفع السماعة قم برفعها باليد اليسرى .. إن ذلك يجعلك مستعداً لتسجيل

أي ملاحظة خلال المكالمة، وكذلك تدوين أفكارك .. لطرحها في المستقبل..

* قبل أن تهم برفع سماعة الهاتف لتجري اتصالاً قم بكتابة رؤوس الموضوعات التي تريد

أن تبلغها إلى الطرف الآخر حتى لا تتوه منك الأمور أثناء الحديث..

* عندما يرد عليك الهاتف المقابل قم بتقديم نفسك فوراً .. و لا تقل إنه يعرف صوتي..

فكثير من الناس متشابهون في أصواتهم .. وذلك حتى لا يقع متلقي رسالتك في حرج..

*** لا تأكل أثناء الحديث في الهاتف أو تمضغ اللبان وتخلص مما في فمك قبل**

أن تقوم بطلب المكالمة أو حتى الرد عليها.

*** إذا كنت في ظروف عادية حاول أن تكون مبتسمًا ولو كان المحاور لا يراك ؛**

فإن عضلات الوجه المنشرح تؤثر عمليًا على نبرات الصوت.

*** لا تشغل في أعمال جانبية أثناء التركيز في المكالمة؛ فإذا كانت هامة فركز فيها..**

وإن كانت غير هامة فلا تضيع وقتك، وانها بكل لباقة ولطف.

*** لا تتحدث بالهمهمات والإشارات؛ بل بالصوت فقط فإن الطرف الآخر لا يراك عبر الهاتف..**

إلا إذا كنت تستعمل الهاتف المرئي!

* استخدم لغتك الأصلية ولا تستعمل لغة أخرى إلا لإيضاح مفهوم أو كان المتحدث الآخر

لا يجيد لغتك.

* إذا اضطرت لقطع المكالمة اعتذر للمتحدث وبيّن له سبب الانقطاع.

* لا تبتسم أو تضحك في أثناء حديث حزين بدعوة أن المحاور لا يراك.

3. استعد لاستقبال المكالمة (وضع الاستقبال) :

* ارفع سماعة الهاتف بعد الرنة الثانية، الرد الفوري يفاجئ المتصل والرد المتأخر

يوحي بعدم الفعالية.

* حي المتصل وكأنه يدخل بيتك.. دون رفع تكلفة في حالة الغرباء.

*تعلم فن الإنصات؛ فالمتصل بالتأكد يحتاج إليك لذا أجرى الاتصال بك.

*لاتنهِ المكالمة قبل أن ينهها المتصل (.. لا تطرد الضيف من بيتك دعه يخرج وحده).

الدرس السادس / الحفظ والفهرسة

اليوم سنبدأ شرح مصطلحين قد يكونا متداولين بيننا كثيراً

لكن هل نعي معناهما؟؟!! تعال معي لنبدأ بالتعرف عليهما سوياً..

أول هذين المصطلحين ((الحفظ))

الحفظ / ترتيب الأوراق والمستندات والسجلات الأصلية أو صور منها وتخزينها

بالطريقة التي تكفل سرعة معرفة مكانها واستخراجها عند الحاجة للرجوع إليها.

لذلك يجب وضع نظام حفظ مرن ليتناسب مع أي تغير في الظروف بحيث يسهل معرفة

أماكن الملفات وإعادتها إلى أماكنها بعد الاطلاع عليها..

ثاني مصطلح ((التصنيف))

التصنيف/ هو تقسيم الأوراق والسجلات والمستندات الى مجموعات ذات صفات مشتركة

تحفظ كل مجموعة منها معاً في مكان واحد تحت اسم واحد حتى يسهل معرفة مكان المستند

أو السجل المطلوب استخراجة من بين المستندات أو السجلات الأخرى...

أنواع التصنيف ومميزات وعيوب كل صنف :

1-التصنيف الموضوعي :

كل المستندات والأوراق المتعلقة بموضوع واحد معين توضع معاً في ملف واحد..

مميزاتها :

*سهولة الوصول الى المستند المعين اذا عرف الموضوع الذي يتعلق به المستند..

*لا تحتاج إلى أثاث خاص لتطبيقها..

*ان هذه الطريقة تقوم على أساس تقسيم الموضوعات إلى أبواب ،
الأبواب إلى فصول ،

الفصول إلى موضوعات..

عيوبها :

*البطء إذ أن على الموظف قراءة المستند جيدا قبل أن يقرر أي الموضوعات يخص..

*زيادة التكاليف ، إذ يحتاج إلى موظفين مقتدرين..

2-التصنيف الجغرافي :

يتم تقسيم الملفات إلى مجموعات حسب الموقع الجغرافي ، فتوضع ملفات الأشخاص

الذين يقطنون في حي أو مدينة أو محافظة في ملف خاص..

مميزاتها :

*يمكن استخراج الملف بسرعة عند معرفة المنطقة الجغرافية..

*صعوبة الخلط بين ملفات الأشخاص الذين تتشابه أسماءهم..

*تغني عن استعمال الفهارس..

عيوب التصنيف الجغرافي :

*لا يمكن استخراج ملف أحد الأشخاص إلا إذا عرف اسمه وعنوانه..

*قد يختلط الأمر على الموظفين الذين يقومون بالحفظ ، فيضعون بعض الملفات

في غير مناطقها لجهلهم بأسماء المدن ومواقعها..

3-التصنيف الزمني أو التاريخي :

يتم ترتيب المحفوظات في هذه الطريقة بحسب التاريخ الذي وصلت فيه إلى المؤسسة

حيث يعتبر هو الأساس في عملية التصنيف..

تستعمل هذه الطريقة في كثير من المؤسسات مثل: البنوك

4-التصنيف الهجائي :

تستعمل هذه الطريقة عندما يكون بالإمكان التعبير عن رؤوس الموضوعات المراد

تصنيفها بكلمة واحدة رئيسية..

5-التصنيف اللفظي :

بعض الأسماء وخاصة الأجنبية قد تتشابه عند لفظها ، ولكنها تختلف عند تهجئتها

ولمواجهة هذه المشكلة ظهرت طريقة الحفظ اللفظي أو الصوتي...

الجزء الثاني من الدرس السادس / واجبات السكرتير الثانوية

أخذنا في الدرس الرابع والخامس والسادس واجبات السكرتير الأولية والأساسية

واليوم سنبدأ بشرح واجباته الثانوية....

1-السكرتير وترتيبات السفر والحجز

يقوم الرئيس أو المدير في الوزارات أو المؤسسات بزيارات عمل داخلية أو خارجية

لحضور مؤتمرات او اجتماعات او ندوات..

يقوم السكرتير بالإجراء والترتيبات الضرورية التي تساعد الرئيس في زيارته وتوفر

له راحة قبل وأثناء وحين عودته.....

أهم الإجراءات التي يقوم بها السكرتير أثناء سفر المدير :

تحديد مكان وزمان السفر وفق الوثائق اللازمة...

يحدد الرئيس للسكرتير موعد ومكان الزيارة فيقوم مباشرة السكرتير
بتحضير

مستلزمات الزيارة في الوقت المناسب من تذاكر السفر والملفات والوثائق
والمعلومات

الضرورية المتعلقة بطبيعة العمل في تلك المنطقة..

وأيضاً تجهيز وسيلة النقل التي يريدها الرئيس وعن موعد السفر باليوم
والشهر و الساعة

"صباحاً ، مساءً" وأن يستفسر عن أماكن التوقف وعن المقابلات التي
سيجريها المدير

في أماكن التوقف.

إجراءات حجز وسيلة النقل ومكان الإقامة...

يقوم السكرتير بالحجز في كل محطة توقف أو قيام ، إما هاتفياً أو شخصياً
أو بواسطة

و كلات السفر ..كذلك تحديد الفنادق التي يرغب الرئيس في الإقامة بها..

يقوم السكرتير بإبلاغ الفندق في اسم الرئيس ومركزه وموعد وصوله...

إجراءات تصاريح الدخول والمغادرة...

تتشرط بعض الدول أو المناطق الحصول على تأشيرة دخول مسبقة وأن يكون جواز السفر

أو وثيقة السفر سارية المفعول فعلى السكرتير أن يدون أسماء هذه الأقطار في قائمة

خاصة للرجوع إليها عند الحاجة...

***تأكيد موعد السفر ((مهمة...))**

تتشرط بعض الشركات أن يتم تأكيد السفر مسبقاً قبل أربع وعشرين ساعة أو ثماني

وأربعين ساعة فعلى السكرتير أن يتابع ذلك مع رئيسه..

إجراء تحويل العملة والمخصصات اليومية...

يمكن للسكرتير أن يؤمن النقود اللازمة للرئيس بإحدى الطرق :

(شركات سياحية – فتح اعتماد –شركات الأرصدة الدائنة)

***تأمين الوثائق المطلوبة مثل الشهادة الطبية ، ورخصة القيادة وغيرها :**

فعلى السكرتير أن يكون على علم بما تتطلبه الأقطار المختلفة من شهادات

ووثائق ويتم ذلك من خلال مكاتب السياحة فيعمل على تأمين حاجته من هذه

الوثائق المطلوبة..

-2إعداد جدول يفصل مواعيد السفر...-

أي أن يقوم السكرتير بإعداد جدول يبين مواعيد السفر والمقابلات ويضم
الجدول

خلاصة للحاجات الأخرى كالمستندات والملفات اللازمة وتزويده بالخرائط
للأقطار

التي يزورها..

كما يقوم السكرتير بإبلاغ كافة الشخصيات والمؤسسات التي سيزورها
الرئيس

بأهداف الزيارة لأخذ الموافقة المسبقة لها...

3- إعداد أوراق العمل والكشوفات اللازمة...

أي أن يقوم السكرتير بجمع وإعداد المعلومات والبيانات والأوراق والوثائق
الخاصة

بالعمل والتي قد يحتاجها الرئيس في مهمته وعليه أن يقوم بترتيبها حسب
الجدول

المعد لكل مقابلة..

4-إدارة المكتب أثناء غياب الرئيس...

*يقوم بإنجاز الموضوعات التي لم تتم إذا كلف بذلك..

*تحويل الأعمال التي لا يستطيع حلها إلى الجهات المختصة..

*تجميع الأمور الباقية والتي لم يتخذ قرارا بشأنها في ملف خاص للمتابعة مع الرئيس..

*إعداد قائمة بأسماء الزوار والمراجعين الذين زارو المكتب أو اتصلوا به أثناء غياب

الرئيس للعلم..

*كتابة تقارير الأعمال الهامة التي جرت أثناء غياب الرئيس..

*يقوم بإطلاع الرئيس على الأمور الهامة التي اتخذت في غيابه..

الدرس السابع / التخطيط

لم يبق لنا سوى الشيء اليسير لذا حاول عزيزي القارئ التركيز....

موضوع اليوم طويل لكنه شيق جداً....

تمنيتي للجميع بقضاء وقت مفيد وممتع أثناء القراءة.....

تخطيط أعمال السكرتارية الأولية والثانوية

أهمية تخطيط العمل في السكرتارية :

يعتبر التخطيط أمر ضرورياً للسكرتير .. وقد قال أحد رجال الأعمال المشهورين :

"قبل أن تنظم الناس نظم نفسك"

لأن التخطيط يعني إعداد تصور مسبق لحاجات المكتب من القرطاسية واللوازم

المكتبية كما أن التخطيط يجعل السكرتير قادرا على تحديد الأهداف ومن ثم

تحديد الوسائل التي يمكن بواسطتها تحقيق الأهداف...

أنواع التخطيط :

1-تخطيط سنوي (خطة سنوية)

2-تخطيط شهري (خطة شهرية)

3-تخطيط أسبوعي (خطة أسبوعيه)

4-تخطيط يومي (خطة يومية)

التخطيط السنوي:) هو خطة طويلة الأجل بالنسبة لأعمال السكرتارية (

التخطيط الشهري: (تتضمن الخطة الشهرية تصوراً عاماً خلال شهر معين)

التخطيط الأسبوعي: (تعتبر متوسطة الأجل لأنها تجمع بين مزايا السنوية واليومية)

التخطيط اليومي: (تعتبر قصيرة الأجل ومرنة أكثر من الخطة السنوية والشهرية والأسبوعية)

[الخطة اليومية هي أفضل الخطط لمواجهة الأحداث الطارئة وللأعمال ليوم واحد]

السكرتارية والعلاقات الاجتماعية و الإنسانية :

لا جدال في أن العلاقات الطيبة تلعب دوراً أساسياً في نجاح أي عمل سواء كان هذا العمل

تجارياً أم حكومياً ، فنجاح أي مؤسسة تجارية أو أي مكتب حكومي يعتمد اعتماداً كبيراً

على عدد ما يكسبه من أصدقاء..

ويعتبر السكرتير هو واجهة هذه العلاقة العامة لأنه هو أول من يقابل العميل ،

وهو أول من يقابل ممثلي الدعاية والإعلان والزوار..

لذا عليه مراعاة التالي :

أولاً : المظهر و السلوك في العمل :

المظهر العام : يعتبر السكرتير الصورة التي تعكس سمعة المكتب

أمام المراجعين والزوار..

ويجب أن يتصف بمجموعة مواصفات هي :

***الصفات الجسمية -:** إن غالبية الصفات الجسمية موروثه لا سيطرة عليها يجب على كل

من سيعمل في مجال السكرتارية أن يتمتع بصفات جسمية عادية خالية من

العاهات الغير عادية..

***النظافة:-** أي أن يعتني السكرتير بنظافة ملابسه مع الاهتمام بنظافة الجسم

وتقليم الأظافر وتسريح الشعر ونظافته وتلميع الحذاء...

***الصفات الصحية:-** يجب على السكرتير أن يعتني بصحته جيدا وأن يتمتع بصحة جيدة

تساعده على أداء واجباته الأساسية دون تعطيل أعمال المدير والمكتب...

***الملابس -:** إن ملابس المكتب تختلف كثيرا عن ملابس الشخص خارج المكتب ،

ويجب أن تكون ملابسه متناسقة الألوان وأن لا يظهر بمظهر غير لائق باستعمال

الملابس الزاهية الألوان.....

***التجميل-** المكتب هو مكان للعمل ، يمارس فيه السكرتير المهارات

المطلوبة منه ، كما أنه المكان الذي يستقبل فيه السكرتير جمهور الزملاء
والمدراء ،

لذلك يجب أن يظهر السكرتير بمظهر لائق دون تكلف ، مع الاهتمام بكيفية
استخدام

المساحيق بالنسبة للسيدات أي عدم وضع مكياج مبالغ فيه ، لأنه يعكس

صورة المؤسسة ويعطي عنها انطباع غير لائق..

ثانياً : السلوك في العمل (قواعد التصرف المثالية الأساسية والسلوك في
المكتب)

1-الحضور في الميعاد..

2-بشوشاً في كل وقت..

3-متصفاً بالمرح..

4-منصتاً باهتمام لتعليمات رئيسه حتى لا يكون في حاجة إلى تكرارها..

5-كتوما في الأمور..

6-معتنيا بالمكتب..

7-هادئاً. (بمعنى يغلق الباب بهدوء ، يتحدث بصوت رقيق وهادئ)

8-مقتنيا لمجموعة من المراجع الموثوق بها ، بما في ذلك معجم..

علاقات السكرتير العامة والإنسانية :

***التعامل مع الرؤساء :**

-يكون متفهماً لرئيسه " شخصيته -نفسيته - ما يرغب - ما يكره"

-يكتشف هوايات الرئيس وميوله وذلك من خلال التعامل المستمر..

-يتحلى بروح المجاملة ، الملاطفة ، الكياسة ، التي يتمتع بها السكرتير
تساعد

على تدعيم العلاقات الإنسانية مع الرؤساء..

-قيام السكرتير بتأدية أعماله بسرعة وإتقان وتلبية متطلبات المدير..

***التعامل مع الموظفين < زملاء العمل > :**

-قدماء الموظفين : لابد من معاملتهم بشكل جيد..

-مجموعة العاملين في السكرتارية : وهم زملاء العمل الواحد ، عليه أن لا

يشعرهم بأنه متعال أو متفوق عليهم ، وأنه الشخص المحظى لدى المدير

..

-الموظفين الجدد : يحتاج الموظف الجديد إلى المساعدة والأخذ باليد حيث يصعب على

هؤلاء الدخول ضمن المجموعة القديمة من الزملاء إلا إذا حاولت المجموعة مساعدتهم

في ذلك لذلك يجب على السكرتير أن يساعد هؤلاء على التكيف مع جو العمل الجديد...

***التعامل مع الأفراد من المؤسسات الأخرى**

""مثل: المستهلكون- المساهمون -الموزعون -المؤسسات المنافسة - البنوك - الصحفيون""..

يجب على السكرتير أن يوطد علاقاته الإنسانية والاجتماعية مع هذه الفئات

وذلك باتباع التالي :

1-الاهتمام بقاعة الاستقبال من حيث الأثاث الذي يشعر الجمهور باهتمام

المؤسسة بهم.

2- أن يحسن السكرتير معاملة الجمهور ، ودخولهم للمدير بسرعة..

3- أن يشرف على الحفلات السنوية والقومية والدينية..

4- يوزع على الجمهور الكتيبات والنشرات عن مشاريع الشركة المستقبلية

▪

5- أن يظهر للجمهور الدور الهام الذي تقوم به المؤسسة في مجال الخدمة

الاجتماعية ومساهمتها في تطوير الاقتصاد الوطني...

الدرس السابع / التخطيط

لم يبقى لنا سوى الشيء اليسير لذا حاول عزيزي القارئ التركيز...

موضوع اليوم طويل لكنه شيق جداً

تمنيتي للجميع بقضاء وقت مفيد وممتع أثناء القراءة.....

تخطيط أعمال السكرتارية الأولية والثانوية

أهمية تخطيط العمل في السكرتارية :

يعتبر التخطيط أمر ضرورياً للسكرتير .. وقد قال أحد رجال الأعمال المشهورين :

"قبل أن تنظم الناس نظم نفسك"

لأن التخطيط يعني إعداد تصور مسبق لحاجات المكتب من القرطاسية واللوازم

المكتبية كما أن التخطيط يجعل السكرتير قادراً على تحديد الأهداف ومن ثم

تحديد الوسائل التي يمكن بواسطتها تحقيق الأهداف...

أنواع التخطيط :

1-تخطيط سنوي (خطة سنوية)

2-تخطيط شهري (خطة شهرية)

3-تخطيط أسبوعي (خطة أسبوعيه)

4-تخطيط يومي (خطة يومية)

التخطيط السنوي: (هو خطة طويلة الأجل بالنسبة لأعمال السكرتارية)

التخطيط الشهري: (تتضمن الخطة الشهرية تصوراً عاماً خلال شهر معين)

التخطيط الأسبوعي: (تعتبر متوسطة الأجل لأنها تجمع بين مزايا السنوية واليومية)

التخطيط اليومي:) تعتبر قصيرة الأجل ومرنة أكثر من الخطة السنوية
والشهرية والأسبوعية (

**[فالخطة اليومية هي أفضل الخطط لمواجهة الأحداث الطارئة وللأعمال ليوم
واحد]**

السكرتارية والعلاقات الاجتماعية و الإنسانية :

لا جدال في أن العلاقات الطيبة تلعب دوراً أساسياً في نجاح أي عمل سواء
كان هذا العمل

تجارياً أم حكومياً ، فنجاح أي مؤسسة تجارية أو أي مكتب حكومي يعتمد
اعتماداً كبيراً

على عدد ما يكسبه من أصدقاء..

ويعتبر السكرتير هو واجهة هذه العلاقة العامة لأنه هو أول من يقابل
العميل ،

وهو أول من يقابل ممثلي الدعاية والإعلان والزوار..

لذا عليه مراعاة التالي :

أولاً : المظهر و السلوك في العمل :

المظهر العام : يعتبر السكرتير الصورة التي تعكس سمعة المكتب

أمام المراجعين والزوار..

ويجب أن يتصف بمجموعة مواصفات هي :

***الصفات الجسمية -:** إن غالبية الصفات الجسمية موروثه لا سيطرة عليها يجب على كل

من سيعمل في مجال السكرتارية أن يتمتع بصفات جسمية عادية خالية من

العاهات الغير عادية..

***النظافة-:** أي أن يعتني السكرتير بنظافة ملابسه مع الاهتمام بنظافة الجسم

وتقليم الأظافر وتسريح الشعر ونظافته وتلميع الحذاء...

***الصفات الصحية:-** يجب على السكرتير أن يعتني بصحته جيدا وأن يتمتع بصحة جيدة

تساعده على أداء واجباته الأساسية دون تعطيل أعمال المدير والمكتب...

***الملابس -:** إن ملابس المكتب تختلف كثيرا عن ملابس الشخص خارج المكتب ،

ويجب أن تكون ملابسه متناسقة الألوان وأن لا يظهر بمظهر غير لائق باستعمال

الملابس الزاهية الألوان.....

***التجميل:-** المكتب هو مكان للعمل ، يمارس فيه السكرتير المهارات

المطلوبة منه ، كما أنه المكان الذي يستقبل فيه السكرتير جمهور الزملاء والمدراء ،

لذلك يجب أن يظهر السكرتير بمظهر لائق دون تكلف ، مع الاهتمام بكيفية استخدام

المساحيق بالنسبة للسيدات أي عدم وضع مكياج مبالغ فيه ، لأنه يعكس

صورة المؤسسة ويعطي عنها انطباع غير لائق..

ثانياً : السلوك في العمل) قواعد التصرف المثالية الأساسية والسلوك في المكتب (

1- الحضور في الميعاد..

2- بشوشاً في كل وقت..

3- متصفاً بالمرح..

4- منصتاً باهتمام لتعليمات رئيسه حتى لا يكون في حاجة إلى تكرارها..

5-كتوما في الأمور..

6-معتنيا بالمكتب..

7- هادنا .(بمعنى يغلق الباب بهدوء ، يتحدث بصوت رقيق وهادئ)

8-مقتنيا لمجموعة من المراجع الموثوق بها ، بما في ذلك معجم..

علاقات السكرتير العامة والإنسانية :

***التعامل مع الرؤساء :**

-يكون متفهماً لرئيسه " شخصيته -نفسيته – ما يرغب – ما يكره"

-يكتشف هوايات الرئيس وميوله وذلك من خلال التعامل المستمر..

**-يتحلى بروح المجاملة ، الملاطفة ، الكياسة ، التي يتمتع بها السكرتير
تساعد**

على تدعيم العلاقات الإنسانية مع الرؤساء..

-قيام السكرتير بتأدية أعماله بسرعة وإتقان وتلبية متطلبات المدير..

***التعامل مع الموظفين < زملاء العمل > :**

-قدماء الموظفين : لابد من معاملتهم بشكل جيد..

-مجموعة العاملين في السكرتارية : وهم زملاء العمل الواحد ، عليه أن لا

يشعرهم بأنه متعال أو متفوق عليهم ، وأنه الشخص المحظى لدى المدير

..

-الموظفين الجدد : يحتاج الموظف الجديد إلى المساعدة والأخذ باليد حيث يصعب على

هؤلاء الدخول ضمن المجموعة القديمة من الزملاء إلا إذا حاولت المجموعة مساعدتهم

في ذلك لذلك يجب على السكرتير أن يساعد هؤلاء على التكيف مع جو العمل الجديد...

***التعامل مع الأفراد من المؤسسات الأخرى**

""مثل: المستهلكون- المساهمون -الموزعون -المؤسسات المنافسة - البنوك - الصحفيون""..

يجب على السكرتير أن يوطد علاقاته الإنسانية والاجتماعية مع هذه الفئات

وذلك باتباع التالي :

1-الاهتمام بقاعة الاستقبال من حيث الأثاث الذي يشعر الجمهور باهتمام

المؤسسة بهم.

2-أن يحسن السكرتير معاملة الجمهور ، ودخولهم للمدير بسرعة..

3- أن يشرف على الحفلات السنوية والقومية والدينية..

4- يوزع على الجمهور الكتيبات والنشرات عن مشاريع الشركة المستقبلية

▪

5- أن يظهر للجمهور الدور الهام الذي تقوم به المؤسسة في مجال الخدمة

الاجتماعية ومساهمتها في تطوير الاقتصاد الوطني....

الدرس السابع / التخطيط

لم يبق لنا سوى الشيء اليسير لذا حاول عزيزي القارئ التركيز....

موضوع اليوم طويل لكنه شيق جداً

تمنيتي للجميع بقضاء وقت مفيد وممتع أثناء القراءة.....

تخطيط أعمال السكرتارية الأولية والثانوية

أهمية تخطيط العمل في السكرتارية :

يعتبر التخطيط أمر ضرورياً للسكرتير .. وقد قال أحد رجال الأعمال المشهورين :

"قبل أن تنظم الناس نظم نفسك"

لأن التخطيط يعني إعداد تصور مسبق لحاجات المكتب من القرطاسية واللوازم

المكتبية كما أن التخطيط يجعل السكرتير قادرا على تحديد الأهداف ومن ثم

تحديد الوسائل التي يمكن بواسطتها تحقيق الأهداف...

أنواع التخطيط :

1-تخطيط سنوي (خطة سنوية)

2-تخطيط شهري (خطة شهرية)

3-تخطيط أسبوعي (خطة أسبوعيه)

4-تخطيط يومي (خطة يومية)

التخطيط السنوي: (هو خطة طويلة الأجل بالنسبة لأعمال السكرتارية)

التخطيط الشهري: (تتضمن الخطة الشهرية تصوراً عاماً خلال شهر معين)

التخطيط الأسبوعي: (تعتبر متوسطة الأجل لأنها تجمع بين مزايا السنوية واليومية)

التخطيط اليومي: (تعتبر قصيرة الأجل ومرنة أكثر من الخطة السنوية والشهرية والأسبوعية)

[الخطة اليومية هي أفضل الخطط لمواجهة الأحداث الطارئة وللأعمال ليوم واحد]

السكرتارية والعلاقات الاجتماعية و الإنسانية :

لا جدال في أن العلاقات الطيبة تلعب دوراً أساسياً في نجاح أي عمل سواء كان هذا العمل

تجارياً أم حكومياً ، فنجاح أي مؤسسة تجارية أو أي مكتب حكومي يعتمد اعتماداً كبيراً

على عدد ما يكسبه من أصدقاء..

ويعتبر السكرتير هو واجهة هذه العلاقة العامة لأنه هو أول من يقابل العميل ،

وهو أول من يقابل ممثلي الدعاية والإعلان والزوار..

لذا عليه مراعاة التالي :

أولاً : المظهر و السلوك في العمل :

المظهر العام : يعتبر السكرتير الصورة التي تعكس سمعة المكتب

أمام المراجعين والزوار..

ويجب أن يتصف بمجموعة مواصفات هي :

***الصفات الجسمية -:** إن غالبية الصفات الجسمية موروثه لا سيطرة عليها يجب على كل

من سيعمل في مجال السكرتارية أن يتمتع بصفات جسمية عادية خالية من

العاهات الغير عادية..

***النظافة-:** أي أن يعتني السكرتير بنظافة ملابسه مع الاهتمام بنظافة الجسم

وتقليم الأظافر وتسريح الشعر ونظافته وتلميع الحذاء...

***الصفات الصحية-:** يجب على السكرتير أن يعتني بصحته جيدا وأن يتمتع بصحة جيدة

تساعده على أداء واجباته الأساسية دون تعطيل أعمال المدير والمكتب...

***الملابس -:** إن ملابس المكتب تختلف كثيرا عن ملابس الشخص خارج المكتب ،

ويجب أن تكون ملابسه متناسقة الألوان وأن لا يظهر بمظهر غير لائق
بإستعمال

الملابس الزاهية الألوان.....

***التجميل-:** المكتب هو مكان للعمل ، يمارس فيه السكرتير المهارات

المطلوبة منه ، كما أنه المكان الذي يستقبل فيه السكرتير جمهور الزملاء
والمدراء ،

لذلك يجب أن يظهر السكرتير بمظهر لائق دون تكلف ، مع الاهتمام بكيفية
استخدام

المساحيق بالنسبة للسيدات أي عدم وضع مكياج مبالغ فيه ، لأنه يعكس
صورة المؤسسة ويعطي عنها انطباع غير لائق..

ثانياً : السلوك في العمل) قواعد التصرف المثالية الأساسية والسلوك في المكتب (

1- الحضور في الميعاد..

2- بشوشاً في كل وقت..

3- متصفاً بالمرح..

4- منصتاً باهتمام لتعليمات رئيسه حتى لا يكون في حاجة إلى تكرارها..

5- كتوما في الأمور..

6- معتنيا بالمكتب..

7- هادئاً . (بمعنى يغلق الباب بهدوء ، يتحدث بصوت رقيق وهادئ)

8- مقتنيا لمجموعة من المراجع الموثوق بها ، بما في ذلك معجم..

علاقات السكرتير العامة والإنسانية :

***التعامل مع الرؤساء :**

-يكون متفهماً لرئيسه " شخصيته -نفسيته - ما يرغب - ما يكره"

-يكتشف هوايات الرئيس وميوله وذلك من خلال التعامل المستمر..

-يتحلى بروح المجاملة ، الملاطفة ، الكياسة ، التي يتمتع بها السكرتير
تساعد

على تدعيم العلاقات الإنسانية مع الرؤساء..

-قيام السكرتير بتأدية أعماله بسرعة وإتقان وتلبية متطلبات المدير..

***التعامل مع الموظفين < زملاء العمل > :**

-قدماء الموظفين : لابد من معاملتهم بشكل جيد..

-مجموعة العاملين في السكرتارية : وهم زملاء العمل الواحد ، عليه أن لا

يشعرهم بأنه متعال أو متفوق عليهم ، وأنه الشخص المحظى لدى المدير

..

-الموظفين الجدد : يحتاج الموظف الجديد إلى المساعدة والأخذ باليد حيث يصعب على

هؤلاء الدخول ضمن المجموعة القديمة من الزملاء إلا إذا حاولت المجموعة مساعدتهم

في ذلك لذلك يجب على السكرتير أن يساعد هؤلاء على التكيف مع جو العمل الجديد...

***التعامل مع الأفراد من المؤسسات الأخرى**

""مثل: المستهلكون- المساهمون -الموزعون -المؤسسات المنافسة - البنوك - الصحفيون""..

يجب على السكرتير أن يوطد علاقاته الإنسانية والاجتماعية مع هذه الفئات

وذلك باتباع التالي :

1- الاهتمام بقاعة الاستقبال من حيث الأثاث الذي يشعر الجمهور باهتمام

المؤسسة بهم.

2- أن يحسن السكرتير معاملة الجمهور ، ودخولهم للمدير بسرعة..

3- أن يشرف على الحفلات السنوية والقومية والدينية..

4- يوزع على الجمهور الكتيبات والنشرات عن مشاريع الشركة المستقبلية

■

5- أن يظهر للجمهور الدور الهام الذي تقوم به المؤسسة في مجال الخدمة

الاجتماعية ومساهمتها في تطوير الاقتصاد الوطني...

منتديات أبناء ليبيا > الأقسام العامة > المنتدى الاقتصادي
تعلم فنون السكرتارية الادارية