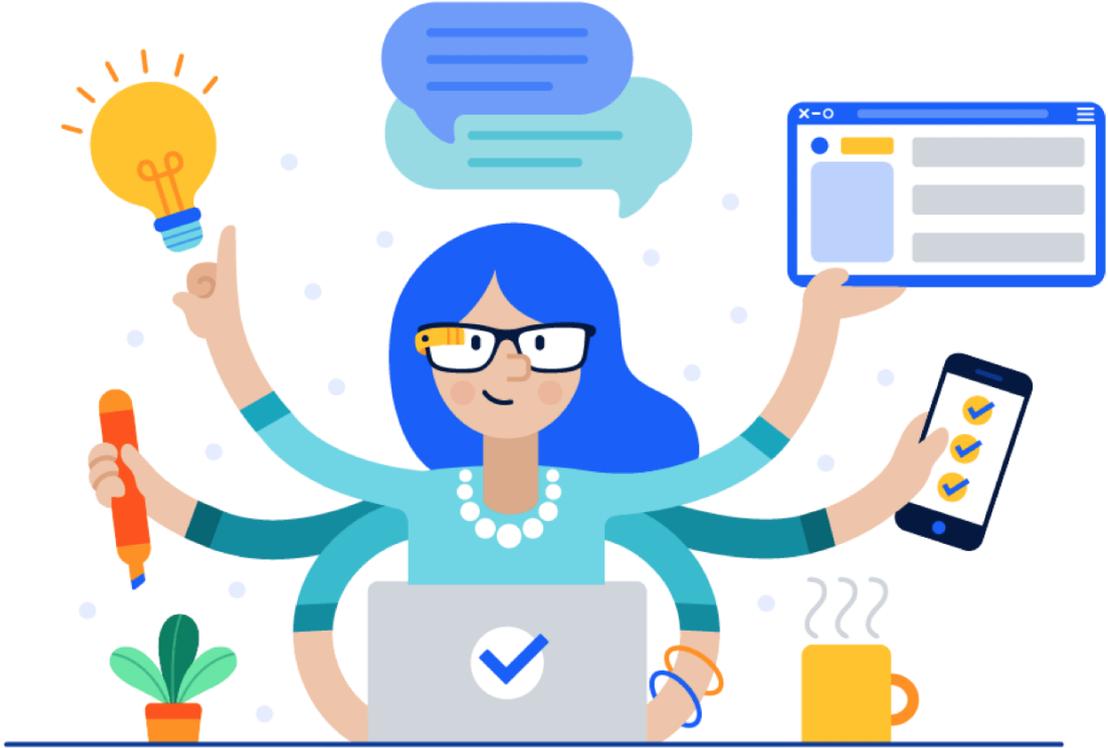


وليد المدرب

مهارات السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب



بقيادة المدرب :

أيام تدريبية 15 عدد الايام :

ساعة تدريبية 45 عدد الساعات :

عزيزي المدرب

يدور هذا البرنامج حول .. مهارات السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب

القادة التنفيذيين

(تعريف - عناصر - مظاهر .. الخ)

وسيتم عرضه من خلال الوحدة الآتية :

الوحدة الاولى: (مفهوم السكرتارية وإدارة المكاتب)

الوحدة الثانية: (السكرتارية وإدارة الاجتماعات)

الوحدة الثالثة: (تنظيم سفريات المدير)

الوحدة الرابعة: (التنظيم الفني للمحفوظات)

الوحدة الخامسة: (مفهوم إدارة الوقت)

ومنوط بكم عزيزي المدرب التأكيد على المهارات العملية والأمثلة الواق

عية والنشاطات التدريبية التي بدورها تصنع متدربا واعيا وتكوّن لديه الرغبة في الاستمرار

في تنمية مهاراته والتقدّم نحو الأفضل ، دمت مبدعا وكل الامنيات

لك بالتوفيق .

ارشادات للمدرب

قبل تنفيذ الدورة :

- 1- الاطلاع الجيد والمراجعة الدقيقة للمادة التدريبية
- 2-مراعاة الزمن بدقة والحرص على استثمار الوقت وفق الخطة الموضوعية
- 3-استيعاب الانشطة المعدة لكل جلسة تدريبية
- 4-الإعداد الجيد للمادة التدريبية

أثناء تنفيذ الدورة :

- 1) التهيئة لموضوع الجلسة التدريبية
- 2) اجراء اختبار قبلي لقياس خبرات المتدربين حول موضوع الجلسة التدريبية.
- 3) استيعاب الانشطة المعدة لكل جلسة تدريبية
- 4) تلخيص عمل المجموعات بعد العرض والنقاش
- 5) مراعاة التقييد بأهداف البرنامج
- 6) تدوين الملاحظات على الحقيقية من خلال أدوات التقييم المصاحبة، للاستفادة منها في تطوير البرنامج وحقبيته التدريبية
- 7) تشكيل المجموعات بشكل عشوائي بعد كل جلسة تدريبية يسهم في الحفاظ على حيوية المتدربين والاستفادة من خبرات متنوعة.

وليد المدير



رسم البرنامج:

مهارات السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب القادة التنفيذيين

الأهداف التي يتوقع من المشاركون في نهاية البرنامج التدريبى بأفمن الله:

- التعرف علي مفهوم السكرتارية و إدارة المكاتب وأهميتها
- توضيح مكان السكرتارية في الهيكل التنظيمي
- التعرف علي مهارات إدارة المكاتب والسكرتارية الحديثة
- التعرف علي ما هي الصفات و المهارات الواجب توافرها في السكرتير السكرتيرة ؟..
- تحليل أنواع السكرتارية
- التعرف علي مهام و واجبات السكرتير التنفيذي
- القدرة على تنظيم اجتماعات المدير بكفاءة وفعالية
- القدرة على تنظيم مقابلات زوار المدير بكفاءة
- القدرة على استخدام جهاز الهاتف الاستخدام الأمثل لخدمة المدير
- القدرة على تنظيم مقابلات زوار المدير بكفاءة
- القدرة على تنظيم سفريات المدير بكفاءة وفعالية .
- معرفة أساليب تداول وسائل الاتصال الكتابي بكفاءة وفعالية .
- القدرة على تنظيم محفوظات مكتب المدير بكفاءة وفعالية .

- القدرة على كتابة المراسلات الداخلية والخارجية وفق الشروط الشكلية
- مهارات الاتصال وبناء العلاقات الإنسانية.
- التعرف على مفهوم إدارة الوقت
- ما هي مضيعات الوقت
- كيف يمكن للسكرتير ومدير المكتب التعامل مع ضغوط العمل بنجاح؟
- التعرف على خطوات ذكية للتعامل مع المشكلات



إرشادات للمدرب

عزيزي المدرب:

إن قراءة الحقيبة قراءة متمعة سيساعدك على معرفة آلية استخدام الحقيبة التدريبية بجميع أجزائها وموادها التدريبية، كما سيسر لك دورة تدريبية ناجحة ومرتسلسلة في قاعة التدريب بإذن الله.

أساليب التدريب المستخدمة

سيتم تقديم البرامج التدريبية باستخدام الأساليب المتنوعة في مجال التدريب ومنها .
وذلك للوصول إلى إتمام عملية نقل المعلومات المطلوبة والاستفادة الكبرى
من حضور البرنامج التدريبي.

الوسائل التدريبية :

- 1- تسخير التقنيات الحديثة أثناء العرض.
- 2- تجهيز الأقلام الملونة والشفافيات والصحائف الورقية.
- 3- الحاسب الآلي ومستلزماته.

طريقة استخدام الدليل

- اقرأ دليلي التدريب (دليل المتدرب - دليل المدرب) جيداً قبل أن تصل إلى التدريب, وعليك أن تضعي - في ضوء الخطة الزمنية لتنفيذ البرنامج - سيناريو كامل للتدريب بالاستعانة بدليل المدرب, فهو الدليل المايسترو في هذه الحقبة التدريبية.
- تعرف على المرشحين قبل أن تذهب إلى التدريب إذا كان ذلك ممكناً, وذلك من خلال معرفة شركاتهم, ووظائفهم, ومؤهلاتهم لتتهيئ نفسك للتفاعل معهم.
- ابدأ البرنامج بالترحيب المشاركين ثم قدمي نفسك.
- ينصح بكسر الحاجز النفسي مع المشاركين, وبين بعضهم البعض, كأن تطلب من كل منهم أن يقدم نفسه للزملاء الآخرين وذلك من خلال نبذة عن نفسه وشركته (أو المنظمة التي ينتمي إليها) وأي معلومات أخرى يرى إضافتها, وذلك في عجلة ثم ابدأ شفافة أهداف البرنامج واطلب من الحاضرين إبداء توقعاتهم من البرنامج.

ملحوظة

إذا ما ذكر بعض المشاركين توقعات أو احتياجات أخرى لا يتضمنها الإطار العام للبرنامج يجب على المدرب تقرير ما إذا كان هناك وقت لإدراجها ضمن البرنامج, وفي أي يوم أم أنه سيقوم بالرد عليها في غير أوقات العمل بالبرنامج التدريبي, ثم يقوم بالربط بين توقعات المشاركين وأهداف ومحتويات البرنامج التدريبي.

- شجع المشاركين على طرح أفكارهم وقمي بتدوين الأفكار التي يطرحونها على اللوحة الورقية واطلي منهم دائماً استخدام أمثلة من الواقع العملي لأفكارهم المطروحة.
- قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات عمل على أساس طبيعة الشركات التي ينتمون إليها، أو حسب ما تراه مناسباً لطبيعة الظروف والأحوال، وشجع الأفراد بالعمل داخل المجموعات عند مناقشة حالات عملية.. واطلي منهم اختيار ممثل للمجموعة لعرض وجهة نظرها.
- شجع النقاش المستمر.. وضع حداً للجدل واحرصي على أن يكون النقاش داخل إطار موضوعات البرامج.
- استمع إلى الآراء كلها بنفس الاهتمام ولكن في إطار الوقت المخصص لكل موضوع.
- اسمح بالأسئلة والاستفسارات ولا تنتقلي من موضوع إلى آخر إلا بعد أن تتأكدي من استيعاب المشاركين جميعهم للموضوع.

وليد الوحداني

اسم الوحدة	الوحدة
(مفهوم السكرتارية وإدارة المكاتب)	الوحدة الاولي
(السكرتارية وإدارة الاجتماعات)	الوحدة الثانية
(تنظيم سفريات المدير)	الوحدة الثالثة
(التنظيم الفني للمحفوظات)	الوحدة الرابعة
(مفهوم إدارة الوقت)	الوحدة الخامسة

اليوم التدريبي الاول

مفهوم السكرتارية وادوار المكاتب

أهداف اليوم:

- التعرف علي مفهوم السكرتارية و إدارة المكاتب وأهميتها
- توضيح مكان السكرتارية في الهيكل التنظيمي
- التعرف علي مهارات إدارة المكاتب والسكرتارية الحديثة
- التعرف علي ما هي الصفات و المهارات الواجب توافرها في السكرتير السكرتيرة ..؟
- تحليل أنواع السكرتارية
- التعرف علي مهام و واجبات السكرتير التنفيذي

جدول زمني للجلسات

م	الجلسة الأولى	راحة	الجلسة الثانية
الموضوع	مفهوم السكرتارية	20 دقيقة	أنواع السكرتارية
الزمن	150 دقيقة		150 دقيقة

م	الإجراءات التدريبية	الوسائل التدريبية
1	التقديم والتعارف	مناقشة
2	تمرين	أقلام- شفافيات
3	عرض المادة العلمية	جهاز عرض- السبورة
4	عرض ومناقشة النشاط	أقلام- اوراق
5	عرض المادة العلمية	جهاز عرض- السبورة
6	عرض ومناقشة النشاط	أقلام- اوراق
7	عرض المادة العلمية	جهاز عرض- السبورة

الموضوع/ النشاط

المدة	أساليب التدريب	
15 دقيقة	اوراق	- افتتاح البرنامج والتعارف
10 دقائق	المحاضرة	- فيديو تدريبي
5 دقائق		- نشاط -1
15 دقيقة	المناقشة	- مفهوم السكرتارية
15 دقيقة	عصف ذهني	- إدارة المكاتب
15 دقيقة	التطبيق العملي	- ما هي أهمية وظيفة السكرتارية ..؟
15 دقيقة		- مكان السكرتارية في الهيكل التنظيمي
40 دقيقة	المحاضرة	- مهارات إدارة المكاتب والسكرتارية الحديثة
40 دقيقة		- المهارات المكتتبية للسكرتير
25 دقيقة		- ما هي الصفات و المهارات الواجب توافرها في السكرتير
15 دقائق		السكرتيرة ..؟
40 دقيقة		- أبرز المهارات المطلوبة لوظيفة السكرتير
25 دقيقة		- أنواع السكرتارية
10 دقائق		- مهام و واجبات السكرتير التنفيذي
10 دقائق		- الاسس العامة لنجاح السكرتير
5 دقائق		- فيديو تدريبي
300 دقيقة		- نشاط-2

اليوم التدريبي الاول

عنوان الجلسة: مفهوم السكرتارية

مدة الجلسة: 150 دقيقة

موضوعات الجلسة الاولى

- مفهوم السكرتارية
- إدارة المكاتب
- ما هي أهمية وظيفة السكرتارية ..؟
- مكان السكرتارية في الهيكل التنظيمي
- مهارات إدارة المكاتب والسكرتارية الحديثة
- المهارات المكتبية للسكرتير

نشاط -1-

عصف ذهني -جماعي

عزيزي المدرب: اذكر ماتعرفه عن مفهوم السكرتارية ؟



مفهوم السكرتارية ..

تعرف السكرتارية بأنها احد الوظائف التي تقوم بمساعدة كافة الادارات و المدراء ، و ذلك من خلال امدادهم بمعلومات فيما يتعلق بمختلف المجالات سواء الفنية أو الأمور المكتبية من أجل أداء جميع المهام المطلوبة كما تقوم أيضاً بأداء كافة الأعمال الروتينية أو التقليدية من أجل تخفيف الضغط عن المدراء ، و ذلك ما يضمن أداء المهام في الوقت المحدد لها و بتكلفة أقل ، و يمكن تعريف السكرتير أو السكرتيرة بأنه هو الشخص المسئول عن مساعدة مديره و اداء كافة الأعمال الروتينية نيابة عنه من حفظ المعلومات ، و تسجيلها و ترتيب جدول الأعمال و تنظيم الوقت بشكل سليم مما يعينه على أداء مهامه بسهولة .



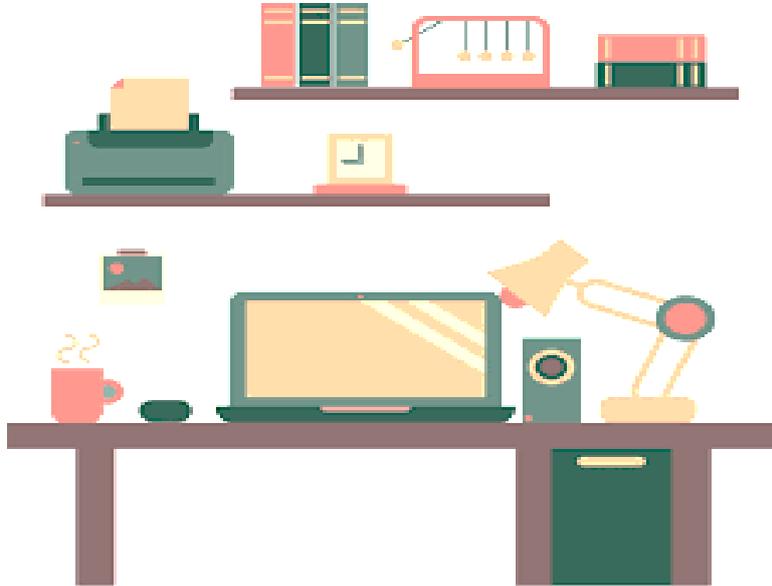
إدارة المكاتب

يدور العمل الإداري حول تحقيق الأهداف بأعلى كفاءة باستخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة.

وبالنظر إلى الإدارة المكتبية، فهي الإدارة المسئولة عن تهيئة المناخ المناسب، حيث يعمل المدير في مكتب معين، يقدم إليه السكرتير من خلاله كل الدعم من معلومات وتهيئة الظروف المكانية والخدمات المكتبية المختلفة اللازمة لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

أن العمل المكتبي يشتمل على عنصرين أساسيين هما:

- أ- العنصر البشري (مدير المكتب - السكرتير ... الخ).
- ب- الإمكانيات المادية المتاحة في المكتب (مكاتب - آلات تصوير - آلات نسخ - حفظ ... الخ).



ما هي أهمية وظيفة السكرتارية ..؟

تحتل وظيفة السكرتارية مكانة مميزة في جميع الشركات و المؤسسات و خاصة في الوقت الحاضر حيث زادت المهام و الأعباء الخاصة بالرؤساء و المدراء و الدور الرئيسي للسكرتارية هو القيام بمساعدة المدراء و الرؤساء و تخفيف الضغوط عنهم بالشكل الذي يسمح لهم بالتفرغ من أجل أداء المهام الموكلة إليهم ، و متابعة سير العمل ، و يمكن إيجاز أهمية السكرتارية في النقاط التالية :

- القيام بالأعمال المكتبية الروتينية .
- ترتيب جدول أعمال المدراء .
- جمع كافة البيانات و المعلومات للمدراء حتى يتمكنوا من اتخاذ القرار بشكل سليم .
- حفظ أسرار مكتب العمل و عدم التحدث بها مع أحد مهما كان الأمر .
- إعطاء المدراء الفرصة للقيام بالمهام و الوظائف الأساسية .



مكان السكرتارية في الهيكل التنظيمي :

هناك عدة طرق للتنظيم الإداري لأجهزة السكرتارية ، ويتم تحديد الطريقة المثلى الواجب اتباعها في كل جهة إدارية وفقاً لظروفها الخاصة ، فهناك الدوائر الصغيرة ، والدوائر الكبيرة . وهناك الدوائر المتمركزة في موقع واحد ، والدوائر الموزعة على عدة مواقع في أماكن جغرافية متفرقة .

ويجب التنويه إلى ضرورة اتباع إطار تنظيمي محدد للسكرتارية حيث ان عدم وجود هذا الإطار المحدد سيؤدي إلى تنازع الاختصاصات وعدم تحديد المسؤوليات . ويبدو ذلك في إنشاء العديد من مراكز السكرتارية بدون تنسيق بينها ولا إشراف عليها ، وبالتالي يظهر صعوبة الرقابة على العاملين بها وعدم جدوى تدريبهم لرفع كفاءتهم وزيادة مهارتهم .

وفيما يلي الطرق المتبعة للتنظيم الإداري للسكرتارية :

1- مركزية السكرتارية

2- لامركزية السكرتارية

3- الجمع بين المركزية واللامركزية

مهارات إدارة المكاتب والسكرتارية الحديثة

يمارس كثير من مديري المكاتب في الأجهزة الحكومية دوراً مهماً في العملية الإدارية بشكل عام وإدارة المكاتب بشكل خاص.

وقد حرصت بعض الجامعات والمعاهد المتخصصة في قطاعات الإدارة العامة وإدارة الأعمال على إبراز الدور القيادي لمدير المكتب لا على أساس أنه سكرتير يدير أعمال رئيسه فحسب، بل على أساس أنه مشرف على مجموعة من العاملين يتفاعلون معاً لخدمة مكتب متكامل يديره رئيس له. ويعتقد بعض المختصين في علم الإدارة المكتبية أو إدارة المكاتب، أن مديري المكاتب في الأجهزة الحكومية في دول العالم الثالث لا يؤدون المهام المناطة بهم على الشكل المطلوب، لأسباب كثيرة منها:

أن الواقع الإداري في الأجهزة الحكومية لم يفهم الطبيعة الفنية لأداء هذه الوظيفة، بالإضافة إلى الطبيعة الاجتماعية المتوارثة التي تحكم كثيراً من التصرفات الإدارية في بيئة العالم الثالث، بسبب عدم وجود ثقافة إدارية مهنية واضحة ونقص الخبرة والتجربة، والمؤهلات العلمية، وعدم وضوح مهام الوظيفة. وقد نشرت بعض الدراسات عن هذا الموضوع، وأشار الكثير منها إلى أن مدير المكتب الناجح هو الذي يقوم بأداء ما لا يقل عن 75% من العمل اليومي لرئيسه، وتمثل هذه النسبة العالية من المهام في القيام بأداء المهام اليومية والعادية (الروتينية)، والتي تتزايد كلما زادت المسؤوليات والصلاحيات لهذا الرئيس. بينما

تتمثل النسبة الباقية من الأعمال وهي 25% في قيام الرئيس بأعباء رئيسة تتطلب وجود رأيه مثل: التخطيط، والتوجيه، ووضع السياسات وغيرها.

ويجب على مدير المكتب أن يتمتع بصفات إدارية وشخصية متميزة، كي تساعده في أداء مهامه، فبالإضافة إلى أهمية حصوله على المؤهل العلمي المناسب، وإلمامه بالأنظمة واللوائح والتنظيمات الإدارية لأنظمة الخدمة المدنية - إذا كان مدنياً - وكذلك الأنظمة الخاصة بالجهاز الإداري التابع له، فإن عليه الحصول على معلومات واسعة عن مهام وظيفته، وكيفية التعامل معها من خلال ما تتطلبه الوظيفة من واجبات ومسؤوليات، بالإضافة إلى مهارة السيطرة والتحكم وتوزيع العمل داخل المكتب، وممارسة عناصر العملية الإدارية كالتخطيط والإشراف والمتابعة.

إن من أهم وأبسط المهام التي يجب أن يزاورها مدير المكتب هي الإشراف على سير العمل والعاملين والتخطيط له، وتنظيم المعاملات والقدرة على استرجاعها، وتنظيم أوقات الرئيس في مكتبه وخارجه، وترتيب الزيارات والمقابلات، واحترام الوقت والآخريين، والتعامل الإيجابي في بيئة العمل، والإخلاص والتفاني والإبداع، والحفاظ على خصوصيات وأسرار رئيسه، وإدخال التقنية المساعدة لإجراءات العمل، والحرص على إدخال القوى العاملة النشيطة.

ولعل البعض يتساءل عن الفروقات بين وظائف مدير عام المكتب مدير المكتب والسكرتير. والجواب عن ذلك يكمن في التصنيف الوظيفي الذي وضع لهذه الوظيفة نتيجة لارتباطها بوظيفة المسؤول عنها، فقد يكون المسؤول مديراً، وقد يكون مديراً عاماً، وقد يكون وكيلاً مساعداً، وقد يكون وكيلاً، وقد يكون وزيراً... وهكذا، فلكل من هذه الوظائف ما يميزها عن غيرها من حيث النسبة الإشرافية والقوة في الصلاحيات المرتبطة بالمسؤوليات. وقد حددت أنظمة الخدمة المدنية تسلسل هذه الوظائف.

وعادة ما ترتبط وظيفة مدير المكتب بالوظيفة داخل الهيكل الإداري دون الارتباط بالمسؤول، بينما ترتبط وظيفة السكرتير - أو السكرتير الخاص - في شخص المسؤول باعتباره أكثر التصاقاً بأعماله الخاصة والعامّة.

إلا أن بعض المسؤولين - في بعض الدول المتقدمة إدارياً - عند انتقالهم من مكان إلى مكان آخر يقومون بنقل فريق العمل بالمكتب كاملاً كي لا يستغرقوا وقتاً طويلاً في فهم الطبيعة الخاصة للتعامل بينهم وبين العاملين الجدد مع الأفكار والتوجهات الإدارية التي يؤمنون بها.

المهارات المكتبية للسكربتير

1. فتح البريد.
2. كتابة المراسلات.
3. متابعة المراسلات الصادرة والواردة.
4. التخلص من الأوراق الزائدة.
5. استخدام آلة التصوير.

أولاً: فتح البريد:

عندما تعمل مع البريد الوارد اتبع الخطوات التالية:

1. تأكد من وجود عنوان المرسل على الخطاب.
2. افتح البريد فور وصوله .
3. افرغ المحتويات وتأكد من ان المظروف قد اصبح خالياً تماماً.
4. تأكد من وجود كل المحتويات المذكورة في الرسالة داخل المظروف.
5. اكتب تاريخ الاستلام على المراسلات الواردة.
6. وزع البريد على من يهمله الأمر.

ثانياً: كتابة المراسلات

يجب ان تكون مستعداً دائماً لتأدية مهمتك باحتراف:

- 1 جهز أوراقاً لإعداد المراسلات.
- 2 يفضل أن تضع الاوراق فوق المكتب دائماً.
- 3 يكون بجوار الأوراق أقلام للكتابة.

4 احتفظ بنسخ من المراسلات السابقة.

5 يوجد في برنامج (ميكروسفت وورد) نماذج للمراسلات العربية والإنجليزية.

ثالثاً: متابعة المراسلات الصادرة والواردة

- لا ينبغي ان نلقي باللوم على الطرف الآخر لأنه لم يرد فقد تكون له اسبابه فإذا قلنا: مازلنا بانتظار ردكم فكأننا نقول للعميل أنت مخطيء فقط,, علينا أن نعرف القارئ ان هذه هي رسالتنا الثانية دون إصدار حكم مسبق.
- ليس من الضروري إرفاق صورة الرسالة الأولى مع الثانية فمن السهل إرسالها بهدف توفير الوقت.
- يفضل مخاطبة القارئ برسالة جديدة من مدخل جيد.
- يستحسن تحديد موعد قاطع ونهائي لتلقي الرد مع شرح اسباب هذا الموعد ومبرراته فالتاريخ المحدد يحفز المتلقي بسرعة.

رابعاً: التخلص من الأوراق الزائدة

- خصص ملفاً للأوراق الواردة، ويكون في الدرج القريب للمكتب لأن الحافظة التقليدية للأوراق بمثابة ملف نشط ثبت فضله.
- حدد الأولويات بتخصيص ملف للأوراق ذات الأهمية القصوى والتي يجب أن تقوم بها يومياً، وتخصيص ملف آخر للأوراق التي يمكن تأجيلها.
- حدد ملفاً خاصاً للمشاريع المنتهية.
- هناك نوع رابع من الملفات للأوراق التي قد تحتاج إلى متابعة مثل الدراسات التي انتهت منها وفي الانتظار موافقة او توقيع مديرك عليها.
- أزل من على مكتبك أي أدوات مكتبية زائدة .

خامساً: استخدام آلة تصوير المستندات

توفير آلة التصوير للمستندات وحسن استخدامها من الأولويات الضرورية التي تعكس مهارات السكرتارية الناجحة.

1. الأمام بـمميزات آلة التصوير يساعد على استخدامها الاستخدام الأمثل

والقصوى في التصوير.

2. الإلمام بكفاءة وقدرة آلة التصوير يمكن الاستيعاب لحجم وامكانية الكيفية

القصوى في تصوير المستندات.

3. المعرفة السطحية لعملية صيانة الآلة ضرورية في كسب الوقت وتوفير المال.

it's OK
TO TAKE A
break

اليوم التدريبي الاول

عنوان الجلسة: أنواع السكرتارية

مدة الجلسة: 150 دقيقة

موضوعات الجلسة الثانية:

- ما هي الصفات و المهارات الواجب توافرها في السكرتير \ السكرتيرة ..؟
- أبرز المهارات المطلوبة لوظيفة السكرتير
- أنواع السكرتارية
- مهام و واجبات السكرتير التنفيذي
- الاسس العامة لنجاح السكرتير

ما هي الصفات و المهارات الواجب توافرها في السكرتير \ السكرتيرة ؟..

يجب أن يتوافر في السكرتير \ السكرتيرة مجموعة من الصفات و المهارات التي تتنوع ما بين صفات شخصية، و صفات علمية كالتالي :

- أولاً الصفات الشخصية المطلوب توافرها في السكرتير \ السكرتيرة

- ☞ الصدق، والأمانة، و ذلك من أجل المحافظة على أسرار الشركة أو المنشأة .
- ☞ اللباقة و التعبير بطلاقة و الإنصات بشكل جيد لكافة الأوامر المطلوبة منها .
- ☞ الفطنة، و القدرة على التعامل مع مختلف المواقف بشكل صحيح
- ☞ الذاكرة القوية و القدرة على التركيز
- ☞ الصبر و القدرة على تحمل ضغوط العمل .
- ☞ الإهتمام بالمظهر الخارجي .
- ☞ الانضباط في العمل و الإلتزام بالمواعيد .
- ☞ القدرة على التواصل مع الآخرين عبر مختلف الوسائل سواء ان كانت التقليدية أو الحديثة .
- ☞ النشاط، و القدرة على التنظيم و الترتيب .
- ☞ الثقة بالنفس و عدم التردد أو الخجل من التعامل مع الآخرين .

– ثانياً الشهادات أو الصفات العلمية المطلوب توافرها في السكرتير \ السكرتيرة

- ☞ يجب الحصول على مؤهل علمي مناسب يسمح بأداء مهام السكرتارية .
- ☞ اتقان اللغات الأجنبية بجانب اللغة العربية ،وعلى رأسها اللغة الإنجليزية .
- ☞ معرفة لوائح العمل التي تطبق في البلد التي يعمل بها و كذلك يجب أن يكون على معرفة تامة بكافة القوانين المعمول بها في المؤسسات و تحديداً المؤسسة التي يعمل بها .
- ☞ اجادة استخدام أجهزة الحاسب الآلي ،و برامجها المختلفة .
- ☞ القدرة على كتابة التقارير الادارية .
- ☞ اجادة استخدام بعض الأجهزة الخاصة بمجال عملها مثل الآلة الكاتبة ،و آلة التصوير و غيرها .

نموذج للأعمال التي تقوم بها :

- ☞ استقبال الزوار ،و المكالمات الهاتفية .
- ☞ تنظيم الإجتماعات و المواعيد الخاصة بالمدير .
- ☞ فتح البريد الصادر و البريد الوارد ،و القيام بكتابة المراسلات .

أبرز المهارات المطلوبة لوظيفة السكرتير:

- القدرة على إدارة الوقت وتنظيم جداول المقابلات والاجتماعات
- ذاكرة حسنة تمكنه من الاحتفاظ بأي معلومات شفوية لتبليغها لاحقاً
- امتلاك مهارات تنظيمية جيدة لحفظ وأرشفة الملفات
- دقة الملاحظة وسرعة البديهة للتعامل في المواقف الحرجة
- شخصية قوية وقيادية وموثوقة
- مهارات استخدام أجهزة الكمبيوتر والمهارات اللغوية

أنواع السكرتارية

أ- معيار مستوى اهمية العمل الذي تقوم به :

يمكن القول بان السكرتارية وفقا لهذا المعيار ينطبق عليها تصنيف جمعية الادارة لوظائف السكرتارية على النحو التالي :

1- السكرتير التنفيذي او المساعد الاداري :

ويؤدي سلسلة متكاملة من مهام السكرتارية الادارية لاحد المسؤولين في الادارة العليا ويقوم بتولي مهام مصممة على الشكل مشاريع متكاملة ، بحيث يكون مسؤولا مسؤولية تامة على انهاءها في الوقت المحدد ومثال ذلك الشخص الذي يتولى مهام اعداد و اخراج التقارير السنوية للمؤسسة ، ويتطلب ممن سيشغل هذا المنصب معرفة تامة ومتعمقة بتعاملات المنظمة وبنيتها التنظيمية وكذلك درجة اجادة عالية للمهارات الفنية المتخصصة .

2- سكرتير الفئة (أ) :

ويعمل القائم بها نطاقا غير محدود من مهام السكرتارية لمسؤول واحد او اكثر من مسؤولي الادارة الوسطى ، حيث يقوم باعداد وتحرير المستندات المعقدة وذات الطابع السري والمهمة ، ويتطلب هذا من السكرتير معرفة تامة بسياسات المنظمة واجراءاتها وان تتوافر في من يشغله مهارات تفوق المعدل العادي في اعمال السكرتارية والاعمال الادارية .

3- سكرتير الفئة (ب) :

ويعمل نطاقا محدودا من مهام السكرتارية في المنظمات الصغيرة او لدى مشرف في منظمة كبيرة ، حيث يقوم بتلقي التعليمات الواردة اليه عن طريق الملاحظات المكتوبة او عن طريق اجهزة التسجيل او الاملاء ومن ثم يقوم بتحريرها بالدقة والسرعة المطلوبتين ، كما يقوم باستقبال المكالمات وفرزها وجدولة المواعيد وتنظيم السفريات وحفظ الاوراق والملفات الهامة .

معيار الجهة التي تقدم لها خدمات السكرتارية :

سكرتارية عامة :

وهي الوحدة التي تتولى تقديم كافة او بعض خدمات الاعمال المكتبية لكافة ادارات المنظمة او بعضا منها ، فمثلا نجد ان السكرتارية العامة في منظمة ما تقدم خدماتها المكتبية (الاعمال المتعلقة بمهام السكرتارية) لادارة شؤون الموظفين والادارة المالية وقسم التدريب ووحدة الصيانة ... الخ .

سكرتارية خاصة :

وهي وحدة تتولى تقديم الاعمال المكتبية (المتعلقة بمهام السكرتارية) لادارة بعينها او لشخص بعينه .

سكرتارية متخصصة : وهي الوحدة التي تتولى تقديم خدمات الاعمال المكتبية لنشاط تخصصي معين في منظمة ما ومثال ذلك السكرتارية الطبية او السكرتارية التعليمية الخ .

المعيار الزمني :

سكرتارية دائمة :

وهي عبارة عن وحدة موجودة بالهيكل التنظيمي للمنظمة تتولى القيام بالمهام المكتبية المساندة للادارات الاخرى .

سكرتارية مؤقتة :

وهي عبارة عن وحدة يتم انشاؤها لفترة محددة كي تتولى مهام الاعمال المكتبية لمساعدة ادارة ما او شخص معين ، فمثلا يكون لدى المنظمة مشروع ما سيتم تنفيذه خلال فترة زمنية محددة (سنة او اقل على سبيل المثال) فتكون لهذا المشروع مجموعة من الوحدات يكون من ضمنها وحدة سكرتارية وتنتهي بانهاء المشروع .

مهام و واجبات السكرتير التنفيذي :

1- يقوم السكرتير التنفيذي باستلام البريد اليومي و العمل على فرزهِ ، و أخذ صور من البريد ، و بعد ذلك يقوم بعرضه على المدير المسئول في الشركة أو المؤسسة ، و بعد ذلك يقوم المدير بإرسال البريد للموظفين و يقوم بتوزيعه عليهم حسب اختصاص كلا منهم ، بالإضافة إلى ذلك فالسكرتير هو المسئول عن حفظ البريد ، و القيام بعملية تسجيل البريد الوارد و الصادر .

2- يقوم السكرتير التنفيذي بالاهتمام بمتابعة الاتصالات الهاتفية على مدار اليوم ، و يقوم بتدوين العناوين و أرقام الهواتف الخاصة بالعملاء و من يقوم بالاتصال بالشركة ، ففي الشركات الكبرى يقوم السكرتير بالرد على المكالمات الهاتفية و يستفسر من المتصل عن اسمه و الهدف من اتصاله بالشركة ، و إذا كان الاتصال لمدير الشركة ففي هذه الحالة يقوم السكرتير بتحويله للهاتف الخاص بالمدير .

3- يعمل السكرتير على إعداد المراسلات ، و ذلك لأن من مهامه الأساسية أن يقوم بتحرير الموضوع الخاص بالمراسلات و يعمل على إرسالها للمدير لكي يقوم بالموافقة عليها ، و يعمل السكرتير أيضاً على تصميم و تجهيز طلبات الإجازات و المغادرات ، و المذكرات الداخلية ، و التقارير اليومية و الشهرية الخاصة بالشركة .

4- يعمل السكرتير على تنظيم مواعيد زيارات و اتصالات العملاء لمدير الشركة ، و ذلك عن طريق تسجيل أسماء الأشخاص الذين يطلبون مقابلة المدير و تسجيل أرقام هواتفهم ، و بعد ذلك يقوم بعرضها على مديره ليعمل على ترتيب الأوقات المناسبة له لتلك الزيارات .

5- يعمل السكرتير على ترتيب أوقات الاجتماعات التي يقوم المدير بعقدتها ، بالضافة إلى ذلك فهو يعمل على متابعة تجهيز غرفة الاجتماعات ، و إذا لم يكن الاجتماع في مقر الشركة يقوم بحجز قاعة في أحد الفنادق أو غيرها من الأماكن المناسبة ، ويقوم أيضاً بمتابعة عملية توجيه الدعوة للمشاركين للحضور إلى الاجتماع ، و يكون السكرتير في استقبال الأشخاص المدعوين للاجتماع ، و يمكننا أن نرى السكرتير دائماً يجلس على يمين المدير ، و هذا من أجل سهولة تدوين ما يتم قوله في الاجتماع و ملاحظات المدير و البنود التي يتم الاتفاق عليها .

6- يقوم السكرتير بمتابعة سفريات المدير و تنقلاته ، و ذلك من خلال توجيه اهتمامه بجمع المعلومات التي تتعلق بموضوع سفر المدير ، و أيضاً يقوم بحجز التذكرة و تجهيز ملف العمل الذي سوف يقوم المدير بمناقشته خلال رحلته ، و أيضاً يقوم المدير بالتواصل مع الجهة التي سوف يسافر المدير لها و يخبرهم بموعد وصوله ، و هو أيضاً المسؤول عن الاتصال بالجهات الأخرى في حالة إلغاء السفر و الاعتذار نيابة عن المدير .

7- يعمل السكرتير التنفيذي على تحضير غرفة الملفات الخاصة بالشركة و ذلك من خلال اهتمامه بترتيب و حفظ الملفات و الأوراق الخاصة بالعمل داخل خزائن الملفات الخاصة .

8- يعمل السكرتير التنفيذي على تنظيم متطلبات الشركة و الموظفين العاملين فيه ، و أيضاً يقوم بمتابعة أعمال الصيانة و ملاحظة الأعطال التي قد تحدث في الأجهزة المكتبية كالحاسوب و المكيفات

الاسس العامة لنجاح السكرتير

- كن مخلصاً في أداء العمل ولا تبحث شؤونه مع الغرباء.
- استشر رئيسك في النقاط الغامضة، ولا تغامر بارتكاب الأخطاء، بل اقتطع دقائق قليلة من وقتك صباح كل يوم لتمضيها في التشاور والتخطيط لعمل اليوم مع رئيسك، بالتخطيط تكون أكثر فعالية فهو يوفر الوقت والجهد.
- كن على علم تام بسياسة المنشأة التي تعمل فيها، وعلاقتها بالجهات الأخرى.
- كن على علم بالنظام واللوائح الداخلية للمنشأة.
- كن حسن المظهر دون تكلف، إذ أن ذلك يعتبر أساساً جوهرياً في نجاحك في عملك.
- كن كتوماً للأسرار التي تطلع عليها بحكم عملك.
- درب ذاكرتك على جميع ما يطلب منك، رغم اعتمادك على جداول العمل اليومي والمفكرات فالذاكرة القوية تساعدك على أداء عملك.
- كن هادئاً متزناً مهما تعقدت الأمور.
- كن قوي الشخصية دون غطرسة، معتزلاً بكرامتك دون تعال.
- ثقف نفسك باستمرار، وتابع مجريات الأحداث بشكل يومي.
- كن على بينة بالجهات التي يمكن اللجوء إليها للحصول على المعلومات غير المتوفرة لديك، كدوائر المعارف، والأدلة والقواميس.
- أدّكل عمل في الوقت المحدد له، حتى لا تتراكم عليك الأعمال فتصبح غير قادر على إنجازها، الأمر الذي يضعك أمام رئيسك في موقف لا ترضاه لنفسك.

نشاط -2-

فردى-ابداء رأى

عزىزى المئءرب اءكرب ماءءرفه من ءلال ماءم ءرءه ماهى أنوء السكربارة؟



الوحدة التدريبية الثانية

السكرتارية وإدارة الاجتماعات

أهداف اليوم :

- القدرة على تنظيم اجتماعات المدير بكفاءة وفعالية
- القدرة على تنظيم مقابلات زوار المدير بكفاءة
- القدرة على استخدام جهاز الهاتف للاستخدام الأمثل لخدمة المدير
- القدرة على تنظيم مقابلات زوار المدير بكفاءة .

جدول زمني للجلسات

م	الجلسة الأولى	راحة	الجلسة الثانية
الموضوع	السكرتارية وإدارة الاجتماعات	20 دقيقة	الاتصال الهاتفي
الزمن	150 دقيقة		150 دقيقة

م	الإجراءات التدريبية	الوسائل التدريبية
1	التقديم والتعارف	مناقشة
2	تمرين	أقلام - شفافيات
3	عرض المادة العلمية	جهاز عرض - السبورة
4	عرض ومناقشة النشاط	أقلام - اوراق
5	عرض المادة العلمية	جهاز عرض - السبورة
6	عرض ومناقشة النشاط	أقلام - اوراق
7	عرض المادة العلمية	جهاز عرض - السبورة

الموضوع/ النشاط

أساليب التدريب المدة

15 دقيقة	اوراق	- افتتاح البرنامج والتعارف
10 دقائق	المحاضرة	- فيديو تدريبي - نشاط -3
5 دقائق	المناقشة	- السكرتارية وادارة الاجتماعات
15 دقيقة	عصف ذهني	- مفهوم الاجتماع - مقومات نجاح الاجتماعات
15 دقيقة	التطبيق العملي	- القدرات والمهارات الالامة التي يحتاجها السكرتير - أنواع الاجتماعات
20 دقيقة	المحاضرة	- دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات
20 دقيقة		- مفهوم الاتصالات الهاتفية - سلوكيات التعامل مع الهاتف
50 دقيقة		- قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي - أدبيات معالجة الاتصالات الهاتفية
15 دقيقة		- مفهوم تنظيم المقابلات
30 دقيقة		- العوامل التي يجب مراعاتها عند استقبال الزائرين
40 دقائق		- كيفية اتمام مقابلة الزائرين
15 دقيقة		- أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم
15 دقيقة		- فيديو تدريبي
15 دقيقة		- نشاط-4
15 دقائق		
10 دقائق		
10 دقائق		
300 دقيقة		

اليوم التدريبي الثاني

عنوان الجلسة: السكرتارية وادارة الاجتماعات

مدة الجلسة: 150 دقيقة

موضوعات الجلسة الاولى

- السكرتارية وادارة الاجتماعات
- مفهوم الاجتماع
- مقومات نجاح الاجتماعات
- القدرات والمهارات اللازمة التي يحتاجها السكرتير
- أنواع الاجتماعات
- دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات
- مفهوم الاتصالات الهاتفية
- سلوكيات التعامل مع الهاتف

نشاط -3- فردى-راى حر

عزىزى المتدرب: اذكر ما هو مفهوم الاجتماع؟



مفهوم الاجتماع:

هو التقاء عدد من الافراد في مكان ما وفي وقت محدد لمناقشة موضوعات معينة للتوصل لاهداف محددة.

وتعد العناصر الاتية هي المقومات الرئيسية لنجاح الاجتماعات فبدونها لا يمكننا عقد اجتماع ناجح وفعال ونستطيع من خلاله تحقيق أهداف المنشأة من عقد الاجتماع.

- **الافراد:** بحيث لا يقل عددهم عن اثنين ، علي أن يتولي أحدهم قيادة الاجتماع .
- **الزمان:** يتم تحديد تاريخ الاجتماع و اليوم والساعة التي سيعقد فيها الاجتماع.
- **المكان:** بحيث يتم تحديد المكان المحدد المناسب لعقد الاجتماع.
- **الأهداف:** أي الغاية من الاجتماع والاهداف المرجوة من عقده.
- **جدول الأعمال:** أي الموضوعات التي سيتم نقاشها وتداولها أثناء الاجتماع .

مقومات نجاح الاجتماعات:

يشترط لنجاح أي اجتماع أن يتوفر مايلي:

- أن تتوفر سلطة عقد الاجتماع المتمثلة في رئيس الاجتماع بصرف النظر عن مستواه الوظيفي .
- أن يتوفر العدد القانوني لعقد الاجتماع المتمثل في عدد الأعضاء أو ثلث عدد الأعضاء وذلك بحسب طبيعة نظام المنشأة فيما يتعلق بهذا الخصوص .
- أن يكون للأجتماع رئيس ، يختار من قبل السلطة العليا في المنشأة أو يتم انتخابه من بين الاعضاء .
- أن تتوفر في رئيس الاجتماع المهارات الادارية لعقد الاجتماعات ، والقدرة علي إدارة الحاضرين له بفاعلية .
- أن يكون للأجتماع هدف يسعى لتحقيقه .
- أن تتوفر للأجتماع الوسائل المادية المناسبة من مكان وتسهيلات مادية تساهم في نجاحه.
- أن يتم الاستعداد المسبق للاجتماع وبالتنسيق مع جميع الاطراف المعنية به.

القدرات والمهارات اللازمة التي يحتاجها السكرتير :

- المعرفة التامة بالاجتماعات وجوانبها الشكلية ومتطلباتها المختلفة .
- الفهم الدقيق لسلطة عقد الاجتماعات.
- القدرة علي التنسيق الفعال بين المعنين لحضور الاجتماع .
- حسن الاصغاء ، لتدوين المداولات التي تتم في الاجتماعات .
- القدرة علي استخدام بعض التجهيزات المكتبية التي تساعد في تنظيم الاجتماعات.
- القدرة علي التعامل مع المدعويين بمختلف مستوياتهم الادارية .
- إتقان التحدث بلغة أجنبية أو أكثر .

أنواع الاجتماعات:

- **الاجتماعات الدورية:** هي تلك الاجتماعات التي يتم عقدها علي فترات زمنية منتظمة لمناقشة موضوعات محددة بصفة مستمرة في المنشأة مثل أعمال اللجان المختلفة داخل المنشأة .
- **الاجتماعات الطارئة:** هي تلك الاجتماعات التي تعقد في حالات الطوارئ وغالبا يكون الاستعداد لها بشكل مفاجئ ويجب علي السكرتير أن تكون لديه خطة مسبقة تمكنه من القيام بالترتيب للاجتماع الطارئ وفق آليات تسهل له عقد مثل هذه الاجتماعات .
- **الاجتماعات الدولية:** وهي تلك الاجتماعات التي تعقد علي مستوي عال كاجتماعاتمندوبي الدول أو اجتماعت المديرين التنفيذيين لشركات عالمية .
- **الاجتماعات الاقليمية:** وهي تلك الاجتماعات التي تتم بين ممثلين لأقاليم لمناقشة موضوعات محددة ، وغالبا ما يكون التجهيز لتلك الاجتماعات معداً مسبقاً وبوقت كاف .
- **الاجتماعات السرية:** بعض الاجتماعات تأخذ الطابع السري ولا تعلن نتائجها إلا لأعضائها لأسباب معينة . كالأجتماعات التي تتعلق بأمن المنشأة أو بصناعة منتج جديد مثلاً .
- **الاجتماعات المعلنة:** وهي الاجتماعات التي تتم بشكل علني لمنسوبي المنشأة لمناقشة موضوع معين يتعلق بالمنشأة دون شفافية لتحقيق أهداف محددة سواء كانت داخلية علي مستوي المنشأة أو خارجية علي مستوي عملائها .

دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات:

مسؤولياته قبل الاجتماع:

- 1- تخصيص ملف للاجتماع فيه كل الأوراق والموضوعات الخاصة بالاجتماع حتى يسهل تذكرها وإدراجها في جدول الأعمال.
- 2- القيام بإعداد جدول الأعمال بالاشتراك مع رئيسه.
- 3- إعداد الدعوة إلى الاجتماع وإرسالها إلى الأعضاء.
- 4- إرفاق جدول الأعمال بالدعوة، وكذا صور المذكرات والتقارير المطلوب بحثها في الاجتماع.

مسؤولياته أثناء الاجتماع:

- 1- استكمال ترتيبات جلوس الأعضاء.
- 2- توفير كمية أوراق كافية أمام كل عضو للكتابة.
- 3- توفير كمية إضافية من جدول الأعمال ومرفقاته إذا طلبها البعض.
- 4- ضمان توفير المياه والأقذاح والظفايات في الأماكن المناسبة.
- 5- ضمان توفير الميكروفونات وأجهزة التسجيل بحالة جيدة إذا احتاج الأمر إليها.
- 6- التأكد من أن درجة حرارة الغرفة مناسبة وضبط أجهزة التكييف.
- 7- وجود محضر الجلسة السابقة وكل الأوراق المطلوبة إذا لزم الأمر.
- 8- وجود الخبراء أو المستشارين الذين قد يدعون لحضور الاجتماع.

9- حصر الحاضرين من الأعضاء المعتذرين والغائبين قبل بدء الاجتماع واثبات ذلك في محضر الاجتماع.

10- أن يقوم بناء على أمر من رئيس الاجتماع بقراءة محضر الاجتماع السابق فإذا لم توجد اعتراضات عليه قدم للأعضاء على توقيعه.

11- تسجيل نص كل موضوع ثم إقرار أسماء المؤيدين والمعارضين.

12- العمل على تسجيل المناقشات والآراء الجوهرية المتصلة بكل موضوع معروض في الاجتماع.

مسؤولياته بعد الاجتماع:

1- إعداد محضر الاجتماع الأخير.

2- عرض القرارات التي اتخذت على الرئيس ونسخها وطبعها وإرسال صورة منها للجهات المختصة بالشركة.

3- إعلان القرارات التي يرى إعلانها في اللوحات والأماكن الخاصة بذلك.

4- نشر القرارات التي يتحتم نشرها بالصحف.

5- القيام بأعمال الحفظ المختلفة للمحاضر والقرارات والمذكرات والوثائق.

نموذج دعوة للاجتماع

بسم الله الرحمن الرحيم

الامارات العربية المتحدة التاريخ 12 شعبان 1423هـ

المرفقات: جدول أعمال

(اسم المنشأة)

الموضوع: دعوة لحضور الاجتماع السنوي

سعادة مدير.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة الى توجيهات رئيس مجلس الادارة تقرر عقد الاجتماع السنوي لمناقشة الموضوعات الموضحة في جدول الأعمال المرفق يوم الاربعاء الموافق 15 شعبان لعام 1423هـ في تمام الساعة الثامنة والنصف مساءً في قاعة الماوردي في المكتب الرئيسي.

نأمل الحضور في الموعد المحدد وتقبلوا فائق التحيات.

المدير العام

د.

نموذج لجدول أعمال الاجتماع

بسم الله الرحمن الرحيم
(اسم المنشأة)

جدول أعمال الاجتماع السنوي
الأربعاء الموافق 15 شعبان 1423 هـ
من الساعة 8:30 الى 10:00 مساءً

8:40 الى 8:30	من الساعة	1. كلمة ترحيبية من رئيس مجلس الإدارة
8:50 الى 8:40		2. قراءة محضر الاجتماع السابق
9:35 الى 8:50		3. مناقشة احتياجات المنشأة للعام القادم
9:45 الى 9:35		4. تحديد الاجتماعات الدورية للسنة القادمة
10:00 الى 9:45		5. ما يستجد من أعمال

مفهوم الاتصالات الهاتفية :

تعتبر الاتصالات الهاتفية من أهم وسائل الاتصالات ،وتتميز بسرعتها في نقل المعلومات وقلة تكلفتها مقارنة بوسائل الاتصالات الأخرى.

ومن أهم ما يميز الاتصالات الهاتفية عن غيرها ما يلي:-

■ قلة التكاليف.

■ السرعة في نقل المعلومات والبيانات.

■ كثرة الاستخدام.

■ سهولة الاستخدام

سلوكيات التعامل مع الهاتف

المكالمات التليفونية تقع تحت الاتصالات الشفوية غير المباشرة ومن ثم فتقتصر على الصوت والكلمة ولذلك تتطلب المكالمات التليفونية عند استقبالها استخدام طرق وأساليب معينة لنجاح الاتصال وزيادة كفاءته ومنها:

– وضوح الصوت دون انخفاض يحرم المستقبل من الاستماع، أو ارتفاع يسبب الإزعاج.

– يجب أن تتسم الكلمات المستخدمة أثناء الاتصال بسلامة المبنى اللغوي من قواعد وتراكيب وأسلوب وغيره قدر المستطاع.

– سلامة المعنى من ناحية عدم الازدواج أو احتمال الالتباس في المعنى من جهة المستقبل لأن سلامة المبنى والمعنى تؤدي إلى نجاح الاتصال وتحقيق الغرض منه.

it's OK
TO TAKE A
break

اليوم التدريبي الثاني

عنوان الجلسة: الاتصال الهاتفي

مدة الجلسة: 150 دقيقة

موضوعات الجلسة الثانية

- قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي
- أدبيات معالجة الاتصالات الهاتفية
- مفهوم تنظيم المقابلات
- مفهوم استقبال الزائرين
- أهمية تنظيم المقابلات
- العوامل التي يجب مراعاتها عند ترتيب المواعيد.
- العوامل التي يجب مراعاتها عند استقبال الزائرين
- كيفية اتمام مقابلة الزائرين
- أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم

قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي :

للاتصال الهاتفي قواعد وفنون يجب علي السكرتير معرفتها لأداء عمله بشكل صحيح ولتحقيق رضا مديره والمتعاملين الداخليين للمنشأة ، حيث من السهل جداً الحكم علي أي منشأة بمستوي تميز خدماتها من خلال التعامل الهاتفي معها.

ومن أهم قواعد الاتصال الهاتفي مايلي:-

1. وضع جهاز هاتف:

أفضل مكان لوضع جهاز الهاتف هو أن يكون علي يسار السكرتير وفي متناول يده بشكل مريح. وهذا الوضع للهاتف يساعد السكرتير علي رفع سماعة الهاتف باليد اليسري واستخدام اليد اليسري لتدوين الملاحظات ، ولا بد أن يقوم السكرتير بتوفير نماذج خاصة لتسجيل المكالمات أو الرسائل للمكالمات الخاصة بمديره ويكون تسجيلها إما ورقيا أو الكترونيا علي الحاسب .

2. القدرة علي التعامل مع أجهزة الهاتف:

يجب علي السكرتير أن يكون قادراً علي تشغيل أجهزة الهاتف المتطور بكفاءة وفاعلية ، وأن يكون قادراً علي صيانتها وبرمجتها بما يخدم مصلحة العمل وضمان توقفها.

3. القدرة علي بناء العلاقات الحسنة وتطويرها:

يجب علي السكرتير أن يتحلي بآداب الاتصال والمحادثة بصفة عامة وأن يكون صوته مسموعاً وواضحاً أثناء المحادثة الهاتفية . كما أن القدرة علي التحكم بالنفس أثناء المحادثة وإختيار الالفاظ المناسبة والصحيحة مع المتحدث والتفرغ التام لأجراء المكالمات الهاتفية مطالب رئيسية يتوجب علي السكرتير مراعاتها أثناء استخدامه الهاتف وذلك ليترك انطباعاً جيداً لدي المتعاملين مع المنشأة .

4. استخدام النماذج اللازمة لرصد المكالمات وتنظيمها:

لكل منشأة نماذجها وأسلوبها في التعامل مع المكالمات الهاتفية ، فعلي السكرتير الجيد أن يكون حريصاً علي معرفة أسلوب المنشأة في التعامل مع الاتصالات الهاتفية واستخدام النماذج الخاصة بذلك كنموذج للمكالمات الواردة أو الصادرة وتسجيل المكالمات الخاصة وغير ذلك.

5. أسس معالجة الاتصالات الهاتفية :

يقضي السكرتير وقتاً طويلاً من عمله في معالجة المكالمات الهاتفية ، لذا يجب عليه أن يتعامل بشكل جيد مع تلك المكالمات ليعطي صورة مشرفة عن المنشأة التي يعمل فيها ويساهم بشكل فعال في المحافظة علي وقت المدير ليتيح الفرصة له كي يعمل علي تحقيق أهداف المنشأة يمكن أن يحكموا علي أداء المنشأة من خلال الاتصالات الهاتفية لذا كان لزاماً علي السكرتير أن يتعامل بلطف وكياسة مع الاتصالات الهاتفية الواردة والصادرة .

أدبيات معالجة الاتصالات الهاتفية

ويجب أيضاً عند استقبال المكالمات التليفونية إتباع السلوكيات الإيجابية التالية :

رفع سماعة التليفون فور الرنين دون إبطاء أو إهمال.

- تحية الطرف الآخر على التليفون بذكر اسم المنشأة أو الإدارة أو القسم.
- إذا كان المرسل يطلب الاتصال بالمدير المسئول، يتم الاستفسار من الطالب عن سبب الاتصال وعندما يرى السكرتير ضرورة الاتصال يقوم بتحويل المكالمة مع ضرورة إعلام المدير المسئول عن الشخص والمهمة.
- وقد يرى السكرتير تحويله للمختص بعد إفهام السائل بلباقة أن موضوع المكالمة لا يدخل في اختصاص المدير المسئول.
- وفي حالة عدم وجود المدير المسئول، على السكرتير إثبات كافة البيانات التي تلقاها على نموذج تلقي مكالمة تليفونية وفق الطريقة المنصوص عليها بالنموذج سواء كان للعلم أو لاتخاذ إجراء أو للاتصال وغيرها.
- وأسلوب إنهاء المكالمات التليفونية يجب أن يتفق وأسلوب تلقيها من حيث وضوح الصوت والكلمة والإيجاز غير المخل، أو الإطناب الممل، وتقديم الشكر في النهاية.

ترتيب المواعيد هو عملية تنظيم وقت المدير في المنشأة وذلك لأداء النشاطات والأعمال اليومية المتمثلة في استقبال الزائرين، الاجتماعات، المقابلات بصفة عامة والسفريات.

مفهوم تنظيم المقابلات:

ترتيب المواعيد هو عملية تنظيم وقت المدير في المنشأة وذلك لأداء النشاطات والأعمال اليومية المتمثلة في استقبال الزائرين، الاجتماعات، المقابلات بصفة عامة والسفريات.

مفهوم استقبال الزائرين:

استقبال الزائرين هو بناء علاقات حسنة وطيبة مع الزائرين وإظهار الاهتمام بهم والترحيب بهم بحفاوة. يعد استقبال الزائرين أيضا من الأنشطة الأساسية لأعمال السكرتارية وإدارة المكاتب ، ويعول عليه كثيرا في نجاح المديرين وقيامهم بأعمالهم بشكل منظم ومرتب ، إلا أن الاستقبال يتضمن إظهار جانب من العلاقة الوطيدة والاهتمام من السكرتير.

أهمية تنظيم المقابلات:

- استغلال الوقت المتاح للمدير بفاعلية.
 - أداء مزيد من النشاطات للمنظمة الإدارية.
 - التخطيط لأعمال المنظمة بكفاءة.
 - التنظيم لنشاطات المنظمة بكفاءة.
 - اتخاذ القرارات السليمة.
- الانطباع الحسن عن الإدارة وعلاقتها مع المستفيدين منها.

العوامل التي يجب مراعاتها عند ترتيب المواعيد.

- مواعيد الزائرين وهي على النحو التالي:

_ الوقت المتاح للمدير.

- حجم النشاطات اليومية

- الوقت المناسب للزيارة.

- مدة الزيارة.

- تسجيل كافة المواعيد لدى السكرتير.

- تحديث البيانات والمعلومات مع المدير.

- إبلاغ صاحب الموعد بالزيارة أو بأي مستجدات أخرى

يتم ترتيب مواعيد الزائرين ، عن طريق عدة طرق أما بحضورهم شخصياً إلى مدير السكرتير أو مندوب عنهم ، أو عن طرق اتصالمهم هاتفياً أو كتابياً. ولضمان تحديد تلك المواعيد بدقة وعدم نسيانها يجب على مدير المكتب أن يقيد تلك المواعيد ويدونها في مفكرات خاصة بها معدة لهذا الغرض وهي على أنواع عدة منها:

- المفكرة اليومية.

- المفكرة الأسبوعية.

- المفكرة الشهرية.

- المفكرة السنوية.

وعند ترتيب مواعيد الزائرين ، يجب أن يراعى الأوقات المناسبة للزيارة بحسب وقت المدير المتاح ووقت طالب الزيارة ومدة الزيارة ، حيث يتم بالتنسيق مع المدير قبل

الموعد المحدد في تاريخ محدد وفي يوم محدد ويتم إبلاغ صاحب العلاقة به والتأكيد عليه قبل حلول موعد الزيارة.

العوامل التي يجب مراعاتها عند استقبال الزائرين:

- الترحيب بهم.
- إظهار الحفاوة بهم.
- الاهتمام بمصالحهم.
- العناية بهم حتى انتهاء الزيارة.
- عدم الخوض معهم في أحاديث جانبية.
- توفير متطلبات الزيارة حسب التعليمات المتبعة.
- الإعداد والتحضير المناسب للزيارة بحسب نوعية الزائرين.
- الإنصات وحسن الاستماع لهم.
- اللباقة والدبلوماسية في التعامل معهم.

كيفية اتمام مقابلة الزائرين:

- **الإعداد للمقابلة:** يعد السكرتير نفسه للمقابلة بتجهيز البيانات والمعلومات المطلوبة وبتذكير المدير بالزيارة بحسب نشاطات المدير اليومية.
- **استقبال الزائر:** يتم استقبال الزائر قبل دخوله إلى المدير بترحاب يعكس مدى الاهتمام به وبزيارته إلى المنظمة ، حتى يمكن أن يخلق انطباعا حسنا لدى الزائرين وتكوين علاقات طيبة معهم.
- **تقديم الزائر:** يصطحب السكرتير الزائر إلى غرفة المدير الرئيس ويقدمه إلى المدير.
- **تسجيل الزيارة:** يتم تسجيل وقائع الزيارة بعد الانتهاء منها ، وذلك بتدوين ملخص للمعلومات التي تم التوصل إليها في المقابلة وذلك للرجوع إليها وقت الحاجة ، ويكون ذلك في نموذج يعد خصيصا لوقائع الزيارات.

أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم

- زائر أعلى مرتبة من المدير:

يتم السكرتير هذه الزيارة بصورة عاجلة ، وذلك بإبلاغ المدير بالزائر ومركزه الوظيفي إذا كان هناك مجال لذلك.

- زائر صديق أو قريب للمدير:

تتميز هذه الزيارة بالطابع الاجتماعي والشخصي ، ويجب أن يكون هناك تفاهم بين المدير ومدير المكتب على تنفيذ مثل هذه الزيارات ، وبالتالي فان مدير المكتب يتبع كافة الإرشادات المعطاة له لتنفيذ هذه الزيارة.

- زائر من الموظفين في الجهة:

تتميز هذه الزيارة بأنها ذات طابع وظيفي ، ويجب على السكرتير أو مدير المكتب أن يتحقق من مضمون الزيارة لهذا الموظف ، وإذا كانت بالتالي ملحة فيجب إتمامها بسرعة وان كان هناك شخص آخر يستطيع تقديم العون والمساعدة في معالجة مضمون الزيارة يمكن أن يحال إليه الموظف.

- زائر بدون موعد:

يجب على مدير المكتب أو السكرتير أن يتحقق من مضمون الزيارة ، فإذا كانت ملحة فيمكن إتمام الزيارة أو تحويل الزائر إلى أي مختص يمكن إفادته ، وإذا كانت الزيارة غير ملحة ، ولازال الزائر يطلب المقابلة ، يمكن لمدير المكتب أن يعد للزائر بطاقة زيارة وموعد من خلاله يتم مقابلة المدير.

- زائر غير مرغوب في مقابلته:

يجب على مدير المكتب أو السكرتير أن يتصرف بلباقة مع هذا الزائر دون إشعاره بعدم الرغبة في مقابلته، وذلك بعرض بعض المبررات بازدحام جدول المدير أو محاولة حل موضوعه، أو إحالته إلى جهة أخرى بالمنظمة.

- زائر بموعد سابق:

يجب على مدير المكتب أو السكرتير أن يستقبل جميع الزوار بحفاوة وتكريم، ومنهم هذا الزائر نظراً لحجز موعد سابق، حيث يقوم باستقباله والترحيب والاستئذان منه بإعطاء المدير خبر بوصوله، ومن ثم الدخول معه إلى مكتب المدير وتقديم الزائر إلى المدير.

- زائر بموعد سابق والمدير غير موجود:

يجب على مدير المكتب أو السكرتير أن يحاول مسبقاً قبل وصول هذا الزائر أن يعتذر منه بعدم وجود المدير، والاقتراح عليه تأجيل الموعد إلى موعد آخر، وعند عدم تمكنه ووصول الزائر إلى المكتب، يقوم مدير المكتب باستقبال والترحيب به بحفاوة منه، ثم يشرح له بلباقة ظروف المدير التي استدعت عدم وجوده، ويقدم له الاقتراح بتسهيل مهمته داخل المنظمة ما أمكن، وإذا لم يتمكن يطلب من الزائر أن يقترح موعداً مناسباً لمقابلة المدير.

نشاط -4

جماعي-عصف ذهني

عزيزي المدرب: اذكر من خلال ماتم شرحه ماهي أهمية تنظيم المقابلات؟



الوحدة التدريبية الثالثة

تنظيم سفريات المدير

أهداف اليوم:

- القدرة على تنظيم سفريات المدير بكفاءة وفعالية .
- معرفة أساليب تداول وسائل الاتصال الكتابي بكفاءة وفعالية .
- القدرة على تنظيم محفوظات مكتب المدير بكفاءة وفعالية .