

البرنامج التدريبي:

مهارات السكرتارية التنفيذية وادارة المكاتب



كافة حقوق الطبع محفوظة لمركز رُدنا للتدريب ويمنع إعادة نشر أو طباعة أو تصوير الحقيبة التدريبية ويمنع سحب نسخ الكترونية منها وتوزيعها ونشرها دون إذن خطي من المركز وأي مخالفة مما ذكر يعتبر إساءة لحقوق الملكية الفكرية ويعرض للمساءلة القانونية.

عزيزي المتدرب

يسرنا أن نرحب بك في البرنامج التدريبي

مهارات السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب

سائلين المولى عز وجل أن يطرح البركة في هذا البرنامج

وأن تعم الفائدة للجميع بإذن الله.



إرشادات المتدرب

- ١- المشاركة الفعالة أثناء البرنامج.
- ٢- عدم التشويش ومقاطعة المدرب بأمر خارج نطاق البرنامج.
- ٣- توجيه الأسئلة التي أشكلت على المتدرب.
- ٤- الالتزام بالهدوء.

أهداف البرنامج

الهدف العام

الاستغلال الأمثل للكفاءات الشخصية لشاغلي واحدة من أكثر الوظائف الحيوية، تحويل العمل الروتيني إلى عمل ابداعي ابتكاري يساعد في تطوير المنشأة.

الأهداف التدريبية

في نهاية البرنامج سيتمكن المتدربين من:

1. استيعاب مهام وظيفة السكرتارية وإدارة المكاتب.
2. إدارة الضغوط والوقت والاجتماعات بفاعلية مما يساعد على العمل بكفاءة عالية.
3. تطوير أساليب التعامل وتحسين العلاقات مع المتعاملين مع السكرتير أو مدير المكتب.
4. أساليب معالجة العمل بالتفكير الإبداعي.

عدد أيام الدورة

ثلاثة أيام

محاوَر الدوَرَة التدرِيبِيَّة

- بروتوكولات العمل.
- مفهوم السكرتارية.
- نشأة السكرتارية.
- أهمية السكرتارية.
- أنواع السكرتارية.
- مسؤوليات السكرتير.
- الاتصال الفعال.
- مهارة إدارة الذات.
- مهارة إدارة الوقت.
- مهارة التعامل مع ضغوط العمل.
- مهارة التعامل مع مشكلات العمل.
- مهارة التعامل مع الأشخاص.
- أساليب السكرتير في الردود الهاتفية.
- أنواع المراسلات الإدارية.
- الحفظ والفهرسة.
- تخطيط سفريات المدير.

ما هو هدفك من حضور دورة
مهارات السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب؟

اليوم الأول

الجلسة التدريبية الأولى



أهداف الجلسة الأولى

- التعرف بمفهوم السكرتارية ونشأتها.
- توضيح أهمية السكرتارية.
- استيعاب وظيفة العمل المكتبي كسكرتارية.
- معرفة أنواع السكرتارية.
- ربط بين الاتصال وكيفية تفعيله في مهمة السكرتارية.
- فهم المسؤوليات المكتبية للسكرتير.

موضوعات الجلسة التدريبية الأولى

- بروتوكولات العمل.
- مفهوم السكرتارية.
- نشأة السكرتارية.
- أهمية السكرتارية.
- أنواع السكرتارية.
- الاتصال الفعال.
- مسؤوليات السكرتير.

بروتوكولات العمل



تعريف البروتوكول

البروتوكول هو مجموعة من الإجراءات والتي تحدد المبادئ التوجيهية لأداء مهام محددة.

الغرض من البروتوكول

عمل بروتوكول يساعد على ضمان أن جميع العاملين كل يفهم دوره في المنشأة، والمهام والتحديات التي يواجهونها، وكيفية تنفيذها في أسرع وقت وبدقة على قدر الإمكان.

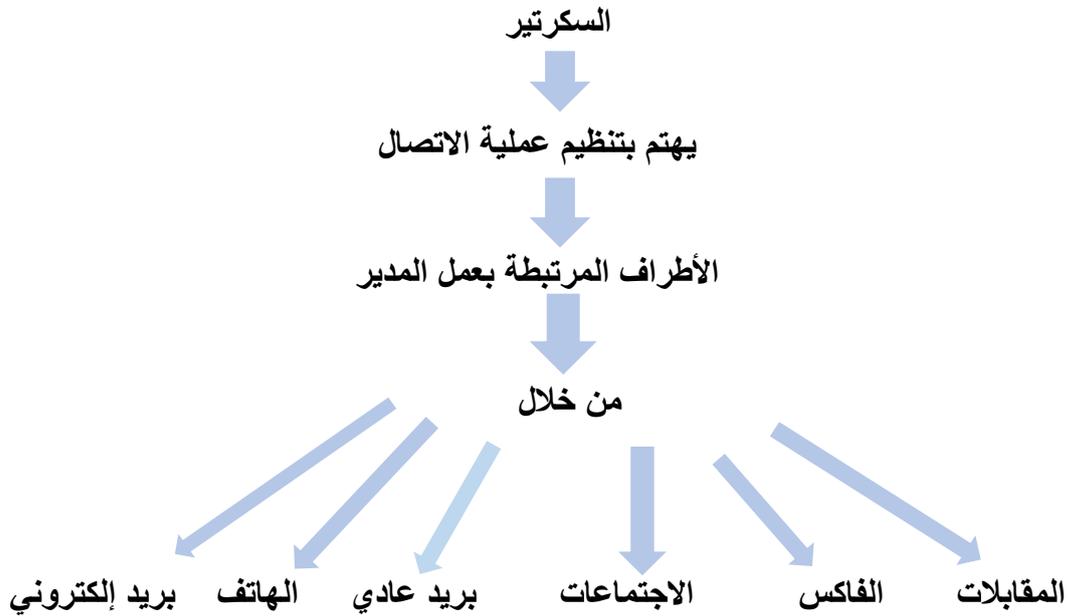
خصائص بروتوكول السكرتير

١. المظهر اللائق والحسن.
٢. حسن السلوك والتعامل مع الآخر.
٣. مصافحة الآخرين بطريقة جيدة.
٤. احترام المساحة الشخصية للآخرين.
٥. عدم التملل في الاجتماعات.
٦. وضع الهاتف على الصامت.
٧. تجنب التأخر عن عملك.
٨. عدم التحدث إلا في العمل.
٩. السرية التامة في المعلوماتية.

مفهوم السكرتارية

مفهوم السكرتارية

كلمة سكرتير مشتقة من الأصل اللاتيني (Secret) ومعناها سر لتدل على ما تنطوي عليه أعمال من سرية ومهمة، كما يمكن تعريف السكرتارية بأنها العلم والفن الذي يبحث في تبصير كل موظف إداري أو كتابي بمهام وظيفته، والمعنى باللغة العربية الفصحى لكلمة (سكرتير) هي (أمين أسرار). وتعرف جمعية السكرتيرين المحترفين الدولية السكرتير كما يلي: مساعد إداري يتقن مهارات إدارية ويظهر القدرة على تحمل المسؤولية دون إشراف مباشر، ويتمتع بالقدرة على التصرف والمبادرة ويتخذ قرارات في حدود الصلاحيات الممنوحة له".



نشأة السكرتارية



تعتبر السكرتارية وظيفة قديمة وليست حديثة وفي الماضي كان:

- الوزير هو سكرتير الملك.
- المستشار هو سكرتير الوزير والملك.
- كان الكل يعمل عمل السكرتارية وينظم أعمال ومسؤوليات الرتبة الوظيفية الأعلى، فكل الوزراء ورؤساء الوزراء قد مروا على عمل السكرتارية كمساعدين لأشخاص سياسيين أكبر منهم.
- التاريخ يحدد لنا من عصر الفراعنة أن أهم عنصر في عمل السكرتير هو إجادة التدوين، أي القراءة والكتابة وكان الكاتب عند الشعب المصري القديم من أهم الشخصيات وأرقاها لدى الملك.
- لكن السكرتارية بمفهومها الحديث من الممكن أن نقول أنها نشأت مع الثورة الصناعية.

أهمية السكرتارية

تكمن أهمية السكرتارية في عملها الرئيسي وهي الحفاظ على أسرار العمل وتنظيم البيانات والأوراق والمواعيد والمعلومات الخاصة بشركة أو مدير أو شخص له الكثير من المسؤوليات ويحتاج إلى شخص مناسب يُنظم له جميع مسؤولياته من تخطيط وتنظيم ورقابة، وتمدهم بالبيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

نشاط ١



صورة ١

صورة ٢

ما هو الانطباع الأول عن السكرتير في صورة رقم (١) و (٢)؟

.....

.....

.....

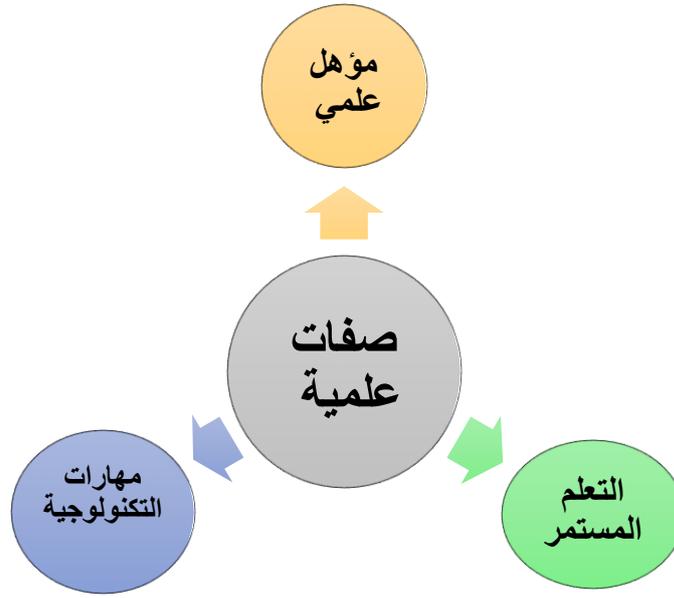
.....

صفات السكرتير الناجح

هناك مواصفات ومؤهلات مطلوبة لشغل وظيفة معينة ووظيفة السكرتير لا تقل أهمية عن تلك الوظائف حيث أنه يجب أن تتوافر في الشخص المتقدم لها مجموعة من الصفات والمؤهلات لضمان نجاحه في أداء المهمة.

وتقسم صفات السكرتير إلى عدة أقسام كما يلي

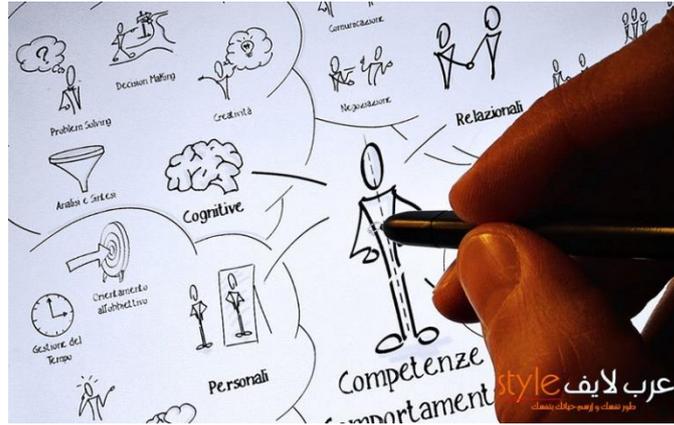






٢ دقيقة

نشاط



أذكر أهم الصفات الشخصية أو المهارات
التي يجب أن تكون في موظف السكرتارية الناجح والمنجز؟

أنواع السكرتارية



١- السكرتارية الشخصية: (الخاصة)

هذه الوظيفة تخدم غالبًا شخص أو مكتب أو إدارة مستندات شركة، وتكون الأعمال الملزمة لها، مقابلة الزوار وتحديد مواعيد الزيارة للإدارة، وتنظيم الأوراق والعقود، وحفظ الوثائق، ومساعدة المدير في جمع المعلومات الكافية.

٢- السكرتارية المختصة:

هذا النوع يكون السكرتير مختص بعمل محدد ومعروف، ومن الممكن أن يكون هناك أكثر من سكرتير خاص في مجال العمل، وكمثال فهناك سكرتير اقتصادي مختص في الأعمال المالية، وهناك سكرتير قانوني مختص في الأعمال الإدارية والتي تحتاج إلى خبرات ومعرفة قانونية فيما يخص العقود والمستندات.

٣- السكرتارية العامة:

تختص بجميع الأمور الإدارية وبشؤون العاملين بالمنشأة.

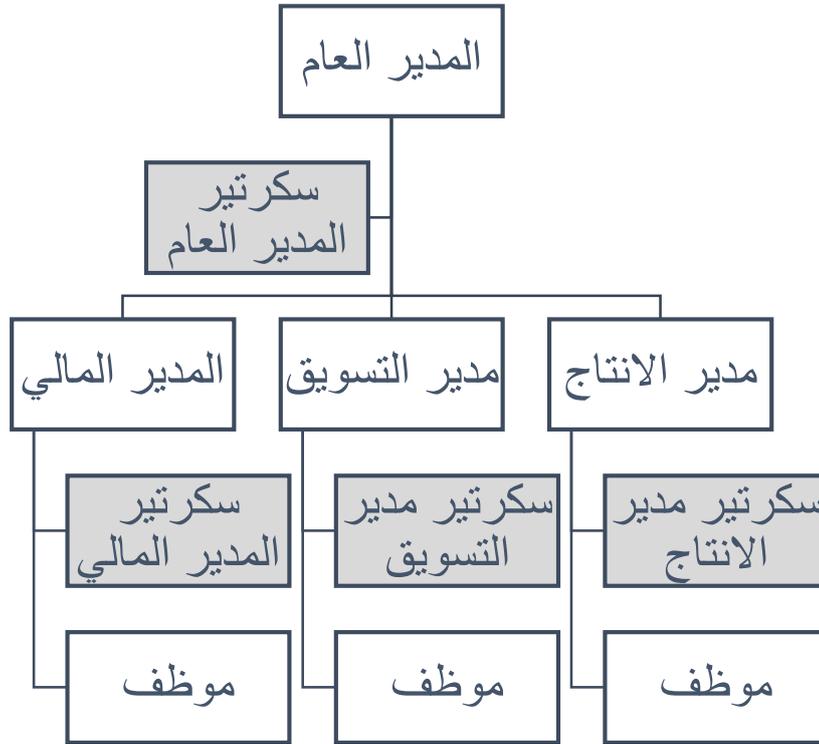
أقسام السكرتارية العامة

تقسم السكرتارية بحيث تتكون من عدد من الوحدات بحيث تقوم كل وحدة بعمل خاص بها تكون مسؤولة عنه وتفيد عملية التقسيم في منع ازدواجية الاعمال وتجنب التكرار، ومن هذه الوحدات:



الصيانة
.....
وحدة الصيانة
.....
الاتصال الهاتفي
.....
الطباعة
.....
مراقبة العمل
.....
خدمات المبنى
.....
الحركة
.....

أين يقع السكرتير في الخريطة التنظيمية



يوجد في المنظمات عدد من الأقسام المتنوعة، وكل قسم له مدير أو مشرف يتولى متابعة أعماله وكل مدير بطبيعة الحال يحتاج إلى سكرتير يتولى المهام المكتبية من طباعة ونسخ واستلام أو ارسال البريد، لذا قد نجد عدد من السكرتارية في شركة واحد.



١٥ دقيقة

نشاط ٣



واحد لواء

المواد اللازمة: ساعة لضبط الوقت

الإجراءات:

- ١- يتم تقسيم المجموعة إلى مجموعات صغيرة مكونة من مشاركين.
- ٢- يقوم كل مشاركين بالجلوس في مقاعد متقابلة.
- ٣- يقوم كل مشارك بالتعريف عن نفسه، هواياته، ماذا يحب وماذا يكره.
- ٤- يتحدث كل مشارك عن نفسه لمدة ٢ دقيقة دون أن يقاطعه شريكه.
- ٥- تنضم المجموعة المكونة من المشاركون إلى بقية المجموعات التي أنهت مقابلتها.
- ٦- يقوم المشارك بالحديث عن زميله والإدلاء بالمعلومات التي قام شريكه بإبلاغه بها.

الاتصال الفعال

يُعزى النّجاح في مختلف المنشآت بحسب بعض الدّراسات بنسبة ٨٥% منه إلى مهارات الاتصال والتواصل الفعال، و ١٥% إلى إتقان مهارات العمل، ولأجل ذلك ارتبط نجاح المرء في حياته وعمله بمقدار تمكّنه من مهارات الاتصال الفعّال.

• **يعرف الاتصال** على أنه تبادل ونقل وتلقي حقائق، معلومات، أفكار، اقتراحات، أوامر، طلبات، تطلّعات، إلخ، من شخص إلى آخر، أو أكثر وذلك لإضفاء فهم كامل لموضوع الاتصال، والاستجابة المطلوبة من المتلقي لمثل هذا التواصل.

• أهمية الاتصال

- الاتصال ركن أساسي في عملية توجيه أعضاء فريق العمل.
- الاتصال مفتاح لفهم الآخرين.
- الاتصال وسيلة يستخدمها قائد الفريق لتحقيق تضامن وتماسك الجماعة.
- القائد الناجح هو الذي يصرف معظم وقته في عملية الاتصال العمودي والأفقي.

• عناصر الاتصال هي:

- مرسل: هو الجهة أو الشخص الذي يرغب في إرسال الرسالة.
- رسالة: هي عبارة عن الكلمات التي تحملها أفكار ومعلومات وأراء المرسل.
- وسيلة اتصال: طريقة الاتصال بين المرسل والمستقبل.
- مستقبل: هو الشخص أو الأشخاص الذين يستقبلون الرسالة.
- التغذية العكسية: من أهم عناصر الاتصال وهي مدى قبول الرسالة أو رفضها.

• أشكال الاتصال الفعّال:

- يستخدم الناس غالباً ثلاثة أنماط من وسائل الاتصال، وهي:
١. الوسائل المكتوبة: كالكتب المطبوعة والصحف والمطويات.
 ٢. الوسائل السمعية: كالراديو، والتسجيلات الصوتية.
 ٣. الوسائل البصرية: كالرسوم التوضيحية والصور الفوتوغرافية، والصور الثابتة والمُتحرّكة، وقد تشترك الوسائل السمعية والبصرية في إيصال رسالة واحدة.

• مهارات الاتصال الفعال:

١. الإيجاز والاختصار: فلا داعي استخدام نفس العبارات التي تدور بنفس المعنى دون تغيير فيها.
٢. الوضوح: يجب أن يكون المتحدث واضحاً في إيصال الفكرة، وتجنب طرق الغموض والتمويه.
٣. الواقعية: تعزيز الفكرة أو الموضوع بالأدلة والإحصائيات والوثائق.
٤. تنسيق الفكرة أو الرسالة: وذلك يكون بترتيب الأفكار المطروحة بطريقة مترابطة ومتناسكة.
٥. استعمال المفردات الصحيحة: التي يسهل على المتحدث قراءتها بدون أخطاء، وتجنب الكلمات المعقدة.

• مقومات الاتصال الناجح:

- ✓ تحديد هدف الاتصال.
- ✓ تحديد المستقبل للرسالة.
- ✓ توافر بيئة ملائمة للاتصال.
- ✓ اختيار التوقيت المناسب.
- ✓ تقييم أثر الرسالة.

مسؤوليات السكرتير



١. معالجة الاتصالات الهاتفية.
٢. معالجة البريد.
٣. اعداد المراسلات.
٤. تنظيم الاجتماعات.
١. تنظيم مواعيد المدير المباشر.
٢. استقبال زوار المدير المباشر.
٣. ترتيب السفرات.
٤. تنظيم محفوظات الإدارة.
٥. متابعة أعمال الإدارة.
١٠. التنسيق للحصول على متطلبات الإدارة:
١١. استخدام تطبيقات الحاسب الآلي Microsoft Office.



٢ دقيقة

نشاط ٤

ما هو سبب الاهتمام في عنصر الاتصال والتواصل بالنسبة لوظيفة السكرتير؟

اليوم الثاني

الجلسة التدريبية الثانية

أهداف الجلسة التدريبية

تنمية القدرات لدى المتدربين على القيام بمهارات السكرتارية الشخصية:

- إدارة الذات.
- إدارة الوقت.
- التعاملات الشخصية.

تنمية القدرات لدى المتدربين على القيام بمهارات السكرتارية من مهام:

- القدرة على التعامل مع ضغوط العمل.
- التمكن من حل المشكلات في العمل.
- التعامل الجيد مع المكالمات الهاتفية.

موضوعات الجلسة الثانية

١. مهارة إدارة الذات
٢. مهارة إدارة الوقت
٣. مهارة التعامل مع ضغوط العمل.
٤. مهارة التعامل مع مشكلات العمل.
٥. القدرة على التعامل مع البريد.
٦. أساليب السكرتير في الردود الهاتفية.



مهارات السكرتير الناجح

أولاً: مهارة إدارة الذات



الذات:

هي ما يملكه الشخص من مشاعر وأفكار وإمكانات وقدرات.

إدارة الذات:

هي قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكانياته نحو الأهداف التي يصبو إلى تحقيقها.

مهارات السكرتير وإدارة الذات:

- ١- أن تكون لديه رقابة ذاتية نابعة من ضميره.
- ٢- أن يكتفم السر ويحافظ على خصوصيات العمل.
- ٣- أن يبتعد عن كل ما يثير الريبة أو الشك فيه.
- ٤- أن يلم إماماً كاملاً باختصاصات وظيفته ومسؤولياته وسلطاته.
- ٥- أن يسعى دائماً إلى أن يمضي ذاته وان يعمل جاهداً على تطوير قدراته وإمكانياته.
- ٦- أن يتقبل النقد والمقترحات بصدق ورحب.
- ٧- أن يعتني بمظهره ونفسه عناية معتدلة دون تكلف أو مغالاة.
- ٨- يخطط مقدماً لعمله، وأن يعتمد على التفكير العلمي السليم فيما يقوم به من أعمال.
- ٩- أن يحافظ على ما يستخدم من آلات ومعدات وأدوات.
- ١٠- يبتعد عن التصرفات الغير لائقة بالعمل.

ثانياً: مهارة تعامل السكرتير مع ضغوط العمل:

مفهوم ضغوط العمل:

هي الضغوط التي تؤذي الشخص وتؤثر عليه بشكل سلبي وتنعكس على أدائه وإنتاجيته وتجعله يبدو محبطاً وغير راضي عن العمل.

مهارات السكرتير وإدارة الضغوط:

- المعرفة الجيدة بالعمل.
- المعرفة الجيدة باللوائح والأنظمة والتنظيم الإداري للمنظمة.
- تكوين علاقات إنسانية طيبة مع كافة الأطراف.
- تحسين طريقة العمل والأداء.
- تنمية مهاراته الشخصية الذاتية.

ثالثاً: المهارات السكرتارية لحل المشكلات:

مفهوم حل المشكلات:

حل المشكلات هو عبارة عن طريقة بحث منهجية تتكون من مجموعة من الإجراءات التي يتم عملها للوصول لهدف معين.

مهارات السكرتير وحل المشكلات

وجد عدة خطوات يمكن اتباعها من أجل حل المشكلات وهي:

- **تحديد المشكلة:** يجب تحديد المشكلة أولاً وإن كان ذلك قد لا يكون بالسهولة المطلوبة في بعض الأحيان، فقد لا يصل الشخص لجذور المشكلة.
- **تعريف المشكلة:** يجب أن يتم تعريف المشكلة وتحديدتها بشكل كامل كي يتسنى حلها.
- **تشكيل استراتيجية:** يجب تطوير طريقة معينة لحل المشكلة وقد تختلف الطريقة وتفصيلاتها باختلاف الأشخاص.
- **تنظيم المعلومات:** يجب تنظيم المعلومات المتاحة حول المشكلة وكل ما يتعلق بها.
- **تخصيص الموارد:** يجب أن يتم فحص الموارد ومدى توافرها من وقت ومال وأية أمور أخرى، وتخصيص الموارد المحتاجة لحل المشكلة.
- **مراقبة التقدم:** يجب مراقبة سير العمل وملاحظة مدى تحقق الوصول للأهداف وذلك للعمل على إعادة تقييم النتائج للبحث عن استراتيجيات جديدة أثناء سير العمل.
- **تقييم النتائج:** بعد التوصل لأفضل الحلول وتطبيقها يجب أن يتم عمل التقييم للتحقق من صحة الحل.



٢ دقيقة

نشاط ٥



في كل أوضاع الحياة هناك ضغوط متنوعة تحيط بنا، سواء العمل (من زملاء - مديرك المباشر) أو الحياة الشخصية.

كسكرتير لأحد الشركات أعطني أفضل الحلول والخطط لإدارة ضغوطك حتى تستطيع القيام بمهامك بشكل أفضل؟

رابعاً: مهارة إدارة الوقت



- الوقت:

هي الفترة الزمنية التي تستغرق للقيام في مهمة أو عمل ما.

- إدارة الوقت:

استيعاب السكرتير وفهمه لكيفية استثماره واستغلاله لإنجاز أكبر عدد من المهام في ساعاته اليومية، السكرتير الناجح يولي الوقت أهمية بالغة، فيتم وضعه في الحسبان قبل البدء بإنجاز الأعمال الموكلة له.

- مهارة السكرتير وإدارة الوقت:

- التخطيط.
- التنظيم.
- تحديد الأولويات.
- التوجيه.
- المتابعة.

يمكن الاسترشاد بالجدول التالي لتحديد الأولويات للأعمال المكتبية:

٧٥% من الوقت لأهم الأعمال.

٢٠% للأعمال المتوسطة الأهمية.

٥% للأعمال قليلة الأهمية.

نماذج لمساعدة السكرتير لإدارة الوقت

التخطيط اليومي للسكرتير:

تعتبر الخطة اليومية قصيرة الأجل مرنة

الجدول اليومي

9

الثلاثاء

عرض الجدول

السنة

الشهر

اليوم

تحرير الجدول

تحرير الأوقات

إضافة حدث

مميز في الجدول:

استراحة

إلقاء نظرة	٠٩ مايو، ٢٠١٧
الأربعاء ١٠ ٦:٣٠:٠٠ ٧:٣٠:٠٠	٦:٠٠:٠٠ ٦:١٥:٠٠ ٦:٣٠:٠٠ ٦:٤٥:٠٠ ٧:٠٠:٠٠ ٧:١٥:٠٠ ٧:٣٠:٠٠ ٧:٤٥:٠٠ ٨:٠٠:٠٠ ٨:١٥:٠٠ ٨:٣٠:٠٠ ٨:٤٥:٠٠ ٩:٠٠:٠٠ ٩:١٥:٠٠ ٩:٣٠:٠٠ ٩:٤٥:٠٠ ١٠:٠٠:٠٠ ١٠:١٥:٠٠ ١٠:٣٠:٠٠ ١٠:٤٥:٠٠ ١١:٠٠:٠٠ ١١:١٥:٠٠ ١١:٣٠:٠٠ ١١:٤٥:٠٠ ١٢:٠٠:٠٠ ١٢:١٥:٠٠ ١٢:٣٠:٠٠ ١٢:٤٥:٠٠ ١٣:٠٠:٠٠ ١٣:١٥:٠٠ ١٣:٣٠:٠٠ ١٣:٤٥:٠٠ ١٤:٠٠:٠٠
الخميس ١١	الاستيقاظ الاستحمام المقابلة للعمل بدء الوردية
الجمعة ١٢	استراحة
السبت ١٣	الغداء
الأحد ١٤	الاتصال بالشركة
الاثنين ١٥	

التخطيط الشهري

تتضمن الخطة الشهرية تصوراً عاماً لسير العمل خلال شهر معين ويعتبر التخطيط الشهري أكثر تفصيلاً من التخطيط السنوي وقد تكون الخطة الشهرية جزءاً من الخطة السنوية يتميز التخطيط الشهري بأنه أكثر مرونة من التخطيط السنوي.

January 2012



Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	Goals 1 2 3 4 5		February 2012 March 2012 Su M Tu W Th F Sa Su M Tu W Th F Sa 1 2 3 4 1 2 3 5 6 7 8 9 10 11 4 5 6 7 8 9 10 12 13 14 15 16 17 18 11 12 13 14 15 16 17 19 20 21 22 23 24 25 18 19 20 21 22 23 24 26 27 28 29 25 26 27 28 29 30 31		

To Do

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Remember

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

© 2009 Vertex42.com. Reproduction for Personal Use Only.
<http://www.vertex42.com/calendars/monthly-planner.html>

التخطيط السنوي

بما أن السكرتير يقوم بإنجاز المهام الروتينية والمتعلقة بتفصيلات العمل فإن التخطيط السنوي يعتبر هو التخطيط الطويل الأجل بالنسبة لأعمال السكرتارية.

2014 - YEAR PLANNER

January							February							March							April							
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
		1	2	3	4	5						1	2						1	2		1	2	3	4	5	6	
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30					
														31														
May							June							July							August							
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
			1	2	3	4							1		1	2	3	4	5	6						1	2	3
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	31	
							30																					
September							October							November							December							
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5						1	2	1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	
29	30						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	29	30	31					

Showing Public Holidays in England and Wales

Provided by: www.YourSpreadsheets.co.uk



٤ دقيقة

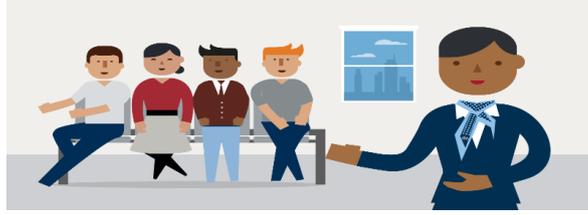
نشاط ٦

January 2012							Uertex42
Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30	31	1	2	3	4	
5	6	Goals		February 2012		March 2012	
To Do		Remember		Notes			

كسكرتير إداري رتب المهام التي سوف تقوم بها يومي، أسبوعي، شهري و سنوي؟

- يومي
- أسبوعي
- شهري
- سنوي

مقابلات زوار المدير



- مفهوم تنظيم مقابلات المدير:

يقصد بتنظيم مقابلات المدير، تنظيم وقته فيما يتعلق بالنشاطات والأعمال التي يؤديها في المكتب والتي تتضمن استقبال المراجعين وإدارة الاجتماعات والمقابلات أو اللقاءات الفردية، والسفريات.

- أهمية تنظيم الزيارات والمقابلات لوقت المدير فيما يلي:

- استغلال الوقت المتاح للمدير بفاعلية.
- أداء مزيد من النشاطات للمنظمة الإدارية.
- إتاحة الفرصة للمدير للتخطيط لأعمال المنظمة بكفاءة.
- اتخاذ القرارات السليمة نتيجة لإعطاء المدير الوقت الكافي لدراسة الموضوعات والبت فيها.
- ترك الانطباع الحسن عن الإدارة وعلاقتها مع المراجعين والزائرين لمكتب المدير.

- العوامل التي يجب مراعاتها عند تنظيم المقابلات والزيارات:

- الوقت المتاح للمدير.
- الوقت المناسب للزيارة.
- مدة الزيارة.
- أن تكون ليقاً في تعاملك مع الزوار.
- معرفة أماكن تواجد المدير باستمرار حتى يمكن تذكيره بالمقابلات.
- عدم الاعتماد على الذاكرة في تسجيل مواعيد المدير.
- تسجيل كافة المواعيد لدى مدير المكتب وتزويد المدير بنسخة منها.
- التأكد من تسجيل جميع المعلومات عن الزائر وأرقام هواتفه وموضوعه.
- إبلاغ صاحب الموعد بالزيارة أو بأي مستجدات أخرى حولها (كالإلغاء أو التأجيل).
- عدم الخوض مع الزوار في أحاديث جانبية أو خاصة.
- الإعداد والتحضير المناسب للزيارة بحسب نوعية الزائرين.

أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم:

- **زائر أعلى مرتبة من المدير:** يتعامل السكرتير مع هذه الزيارة بصورة عاجلة، وذلك بإبلاغ المدير بالزائر ومركزه الوظيفي إذا كان هناك مجال لذلك.
- **زائر صديق أو قريب للمدير:** يتميز هذا النوع من الزيارات بالطابع الاجتماعي والشخصي، ويجب أن يكون هناك تفاهم بين المدير والسكرتير على كيفية التعامل مع هذه الزيارات، وبالتالي فإن السكرتير يتبع كافة الارشادات المعطاة له من قبل المدير لتنفيذ هذه الزيارة.
- **زائر من موظفي المنشأة:** تتميز هذه الزيارة بطبيعتها الرسمية، ويجب على السكرتير أن يتعرف على هدف أو أهداف الزيارة ومدى علاقتها بالعمل، وعلى السكرتير في هذه الحالة إتمام المقابلة لكيلا يتم تأجيلها أو إلغاؤها مما قد يكون له الأثر السلبي في الإضرار والتعطيل لمصلحة العمل.
- **زائر بدون موعد سابق:** كثيراً ما يواجه السكرتير هذا النوع من الزيارات، فعلى السكرتير أن يتعامل معها بلباقة وذكاء وذلك بمعرفة أسباب الزيارة فإذا كانت ملحة ولا يوجد مجال لتأجيلها فيجب عليه إبلاغ مديره بذلك وأخذ موافقته عليها، وإن كانت غير ذلك فإما أن يقوم السكرتير بتحديد موعد لمقابلة المدير أو تحويل الزائر لجهة أخرى تستطيع أن تؤدي الخدمة له.
- **زائر غير مرغوب في مقابله:** كثيراً من الأحيان تجد المديرين لا يرغبون في مقابلة بعض الزوار وذلك لعدة أسباب، ويجب على السكرتير في هذه الحالة أن يتعامل مع الزائر غير المرغوب في مقابله بلباقة وكياسة وذلك بإبلاغه بأن جدول المدير مشغول جداً ولا تسمح بالمقابلة وفي نفس الوقت محاولة مساعدته في حل مشكلته كتحويله لجهة أخرى تستطيع خدمته.
- **زائر بموعد سابق:** يجب على السكرتير أي يستقبل جميع الزوار بحفاوة وترحيب، وبالأخص الزوار الذين يحملون موعداً سابقاً لمقابلة المدير، حيث يتم استقباله والترحيب به ومن ثم الاستئذان منه بإعطاء المدير خبراً بوصوله، ومن ثم إعطاؤه الفرصة للدخول لمقابلة المدير.
- **زائر بموعد سابق والمدير غير موجود:** قد يقع السكرتير في حرج في مقابلة بعض الزوار الذين لديهم مواعيد لمقابلة المدير والمدير يكون غير موجود لأسباب طارئة، لذا يجب على السكرتير الاعتذار للزائر وشرح الأسباب وتحديد أقرب موعد لاحق لمقابلة المدير وبما يتماشى مع إمكانيات وقت الزائر، مع ملاحظة أنه من الضروري على السكرتير أخذ أرقام هواتف الزوار حين تحديد المواعيد للاعتذار لهم في حالة غياب المدير لسفاره أو ارتباطه باجتماع طارئ.

فيما يلي بعض النماذج التي يحتاجها السكرتير لتنظيم مقابلات زوار المدير

سجل الزيارات

اليوم التاريخ	اسم الزائر	الوظيفة	العنوان والهاتف	ما تم خلال الزيارة

المفكرة اليومية

اليوم التاريخ	السبت / / ١٤ هـ
٨,٣٠ - ٨,٠٠	مقابلة مع مدير عام الشؤون الإدارية السيد/.....
٩,٠٠ - ٨,٣٠	مقابلة مع مندوب شركة
٩,٣٠ - ٩,٠٠	زيارة تفقدية لقسم التعدين
١٠,٠٠ - ٩,٣٠	اجتماع مع مسؤولي قسم التعدين.....
١٠,٣٠ - ١٠,٠٠	مراجعة تقرير شراء معدات
١١,٠٠ - ١٠,٣٠	اجتماع مع سعادة المدير العام
١١,٣٠ - ١١,٠٠	مراجعة تقرير قسم الصيانة
١٢,٠٠ - ١١,٣٠	مراجعة العروض المقدمة من شركة.....



٤ دقيقة

نشاط ٧



بصفك سكرتير في إحدى الجهات كيف تتصرف في المواقف التالية:

- قمت بالاتصال بشخص خاطئ افشيت له أسرار خاصة بالعمل.
- قدوم مراجع للرئيس وبعد البحث تبين أن الرئيس غير متفرغ في الوقت الحالي.
- اتصلت إحدى الجهات ذات العلاقة تريد مناقشة موضوع حساس مع الرئيس في الوقت الذي طلب الرئيس فيه عدم تحويل أي مكالمة له مهما كانت.

مهارة التعامل مع الشخصيات



تختلف شخصيات الأفراد، نظراً للبيئة المحيطة بهم، وعلاقاتهم الاجتماعية، وطبيعة عملهم، ولذلك تختلف طرق التعامل مع الشخصيات حسب أنماطها.

أنواع الشخصيات:

الشخصية العنيدة:

يتميز صاحب هذه الشخصية بأنه يتجاهل وجهة نظرك ولا يرغب في الاستماع إليها، ويرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده، وشخصيته تعتبر صلبة في تعامله مع الآخرين، وليس لديه احترام للآخرين.

فن التعامل معه؟

- محاولة إشراك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره.
- أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى اتفاق.
- أخبره بأنك ستكون سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد.
- استعمل أسلوب: نعم ولكن.

الشخصية الثرثرة:

هو شخص كثير الكلام ويتحدث عن كل شيء وفي كل شيء، ويعتقد أنه مهم، ويمكن ملاحظة رغبته في التعالى، ويتكلم عن كل شيء ويتفرع من الموضوع الأساسي لمواضيع فرعية ويسهب بها، ويقع في العديد من الأخطاء، وهو واسع الخيال ليثبت وجهة نظره.

فن التعامل معه؟

- أعمل على مقاطعته في منتصف حديثه وعندما يحاول استعادة أنفاسه.
- قل له: يا سيد ... ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه؟
- أثبت له أهمية الوقت وأنتك حريص عليه.
- أشعره بأنك غير مرتاح لبعض أحاديثه وذلك بالنظر إلى ساعتك.

الشخصية الذي تتصف ردود فعلها بالبطء والبرود:

وهو شخص يتصف بالبرود ويصعب التفاهم معه، ويتميز بدرجة عالية من الإصغاء ويتفهم المعلومات، ولا يرغب في الاعتراض على الأفكار المعروضة، ويتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه، ولا يميل للآخرين لأنه غير عاطفي.

فن التعامل معه؟

- عالجه بأسلوبه من خلال إصغائك الجيد.
- وجه إليه الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلى إجابات مطوله.
- استخدم معه الصمت لتجبره على الإجابة.
- حاول أن تكون بطيئاً في التعامل معه ولا تتسرع في خطواتك.
- اظهر له الاحترام والود.



٢ دقيقة

٨ نشاط

اذكر أحد الشخصيات المتعبة بالنسبة لك والتي قابلتها في حياتك في موقف معين وكيف تعاملت مع الموقف والشخص؟

A large, empty rounded rectangular box intended for the student to write their answer to the question.

البريد



ما هو البريد؟

هو أحد قنوات نقل المعلومات بين الأفراد والمنظمات، لذا يعتبر البريد من المهمات الأساسية التي يقوم بها السكرتير، وقد يكون في بعض الجهات الكبيرة موظفون مختصون للبريد، إلا أنه لا بد للسكرتير من تحمل مسئولية معالجة البريد.

وينقسم البريد كمهمة إلى ثلاثة أنواع:

- بريد وارد.
- بريد صادر.
- متابعة البريد الوارد.

- **البريد الوارد:** الرسائل المستلمة بواسطة المستخدمين التابعين لك من مرسلين خارج مجموعة النطاقات المرتبطة بشركتك أو مؤسستك.

- **البريد الصادر:** الرسائل المرسلّة بواسطة المستخدمين التابعين لك إلى مستلمين خارج مجموعة النطاقات المرتبطة بشركتك أو مؤسستك.

- **الداخلي -إرسال:** الرسائل المرسلّة بواسطة المستخدمين التابعين لك إلى مستلمين داخل مجموعة النطاقات المرتبطة بشركتك أو مؤسستك.

- **الداخلي -استلام:** الرسائل التي يستلمها المستخدمون التابعون لمؤسستك من مرسلين داخل مجموعة النطاقات المرتبطة بشركتك أو مؤسستك.

خطوات استلام البريد (الوارد):

- **فتح البريد:** ينبغي على السكرتير القيام بمهمة فتح البريد ويستحسن حضوره مبكر عن باقي الموظفين حتى يتمكن من توزيع البريد عقب وصول الموظفين مباشرة.
- **استخراج المرفقات:** مراجعة المرفقات بما هو مذكور بالرسائل ويتم التحقق من أن كل المرفقات التي ذكرت بالرسالة موجودة وإلا فيبلغ الرئيس.
- **فرز الرسائل:** تتم قراءة سريعة لكل بريد لتحديد الإدارة التي ترسل إليها ويمكن هنا استخدام الأرفف المقسمة.
- **التسجيل في دفتر الوارد:** تقوم كثير من المنشآت بتسجيل المراسلات الواردة في دفتر البريد الوارد يبين فيه رقم الخطاب واسم المرسل وتاريخ الوصول والمرفقات وموجز لموضوع الرسالة ثم الإدارات أو الشخص الذي يتسلم المراسلات.
- **توزيع المراسلات على جهة الاختصاص:** وهنا يتم إرسال المكاتبات إلى الإدارات المختلفة للرد عليها، ويجب وجود رقابة ونظام على المراسلات الواردة لتتبعها لضمان عدم التأخر في إرسال الرد عليها.

خطوات ارسال البريد (الصادر):

- تفهرس الرسائل الصادرة: وذلك بوضع أرقام للأرشفة على حسب موضوعاتها على أصل الرسالة وكافة صورته.
- تفصل النسخ: الأصلية والمرافقات عن الصور ثم توضع كل رسالة صادرة مع مرفقاتها في المغلف المعد لذلك مع ملاحظة تسجيل رقم الصادر على المغلف.
- داخل المغلف: تطوى الرسائل وتوضع داخل المغلفات بطريقة معينة.
- طباعة العنوان على المغلف: تدخل هذه العملية ضمن عمليات طباعة الرسالة، وليست عملاً من أعمال موظف الصادر، إذ من الأفضل أن ترد إليه الرسالة مرفقاً بها المغلف الخاص بها ومطبوعاً عليه العنوان.
- تصدير: ارسال الرسائل الصادرة من ادارتنا للجهة المعنية.
- تحول النسخ: (الصور) الإضافية من الرسالة الصادرة إلى الموظف المختص بالحفظ، حيث يتم حفظها في ملفات الموضوعات مع الرسائل الواردة الخاصة بها.

عنوان المرسل منه

الأستاذ / علي ناصر

٨٢٥٢ - شارع الخطيب المدني - حي النزهة

الرياض - ١٢٤٧٤ - ٣٣٥٦

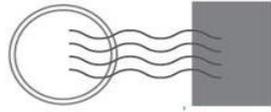
المملكة العربية السعودية

اسم الدولة

اسم المدينة - الرمز البريدي - الرقم الإضافي

رقم المبنى - اسم الشارع - اسم الحي

اسم المرسل



الطابع / لصيقة التخليص

عنوان المرسل إليه

محمد أحمد صالح

٨٢٢٨ طريق الملك عبدالعزيز - حي العمل

الرياض - ١٢٦٤٣ - ٢١٢١

المملكة العربية السعودية



٤ دقيقة

نشاط ٩



لماذا يجب دائما على السكرتير فتح البريد قبل تسليمه؟



٥ دقيقة

نشاط ١٠



كيف تتصرف في المواقف التالية

- ورد بريد إلى شركتك لا يحتوي على ختم؟
- المعلومات الواردة على البريد غير مطابقة لما يحتويه؟
- فتحت بريد لشخص عن طريق الخطأ؟

معالجة الاتصالات الهاتفية



مفهوم الاتصالات الهاتفية:

تعتبر الاتصالات الهاتفية من أهم وسائل الاتصالات التي يتم نقلها عن طريق الهاتف، وتتميز بسرعتها في نقل المعلومات وقلة تكلفتها بالمقارنة بوسائل الاتصالات الأخرى.

ومن أهم ما يميز الاتصالات الهاتفية عن غيرها ما يلي:

- قلة التكاليف.
- السرعة في نقل المعلومات والبيانات.
- كثرة الاستخدام.
- سهولة الاستخدام.

قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي:

١. وضع جهاز هاتف:

أفضل مكان لوضع جهاز الهاتف هو أن يكون على يمين السكرتير وفي متناول يده بشكل مريح، نقل الهاتف لليد اليسرى واستخدام اليد اليمنى لتدوين الملاحظات، ولا بد أن يقوم السكرتير بتوفير أقلام وأوراق ونماذج خاصة لتسجيل المكالمات أو الرسائل للمكالمات الخاصة بمديره.

٢. القدرة على التعامل مع أجهزة الهاتف:

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

٣. القدرة على بناء العلاقات الحسنة وتطويرها:

يجب على السكرتير أن يتحلى بأداب الاتصال والمحادثة بصفة عامة وأن يكون صوته مسموعاً وواضحاً أثناء المحادثة الهاتفية.

٤. استخدام النماذج اللازمة لرصد المكالمات وتنظيمها:

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

أنواع الاتصالات الهاتفية:

• الاتصالات الهاتفية الواردة:

هي تلك الاتصالات الهاتفية التي ترد الى المكتب أو المنشأة وعلى السكرتير أن يتعامل معها وفق التالي:

١. الحرص على الرد بسرعة، وألا يترك جرس الهاتف عند سماعه لأكثر من ثلاث مرات.
٢. أن يحرص السكرتير على التعريف بنفسه واسم المنشأة التي يعمل بها.
٣. يجب أن يكون منصتاً جيداً ويكرز على ما يقوله المتصل وعدم مقاطعته، وأن يعطى الوقت الكافي لأن يدلي بحديثه.
٤. أن يكون دقيقاً في جمع المعلومات والبيانات من المتصل وتدوينها.
٥. على السكرتير التخلص من جميع العوامل المؤثرة على سماع المتحدث والابتعاد عن الضوضاء.
٦. على السكرتير أن يتأكد دائماً بأن مديره مستعد لتلقي المكالمات، وذلك بمعرفة اسم المتصل بلباقة وأدب ووضعه على الانتظار، ثم يقوم السكرتير بإبلاغ مديره باسم المتصل لمعرفة مدى رغبته في تلقي المكالمات أم لا.
٧. في حالة تلقيك كسكرتير مكالمات مستعجلة وهامة والمدير في اجتماع، لا تقاطع المدير بل أرسل مذكرة صغيرة عن المكالمات واتبع تعليمات المدير تحويل المكالمات، أو تبقى كما هي ملاحظات المتصل وكامل المعلومات عنه وإبلاغه بأن المدير سوف يتصل به لاحقاً.

مذكرة هاتف		
Telephone Message		
Day:		اليوم:
Date:		التاريخ:
Time:		الساعة:
To :		إلى:

بينما كنت بالخارج		
While You Were Out		
Mr.:		السيد:
From:		من:
Telephone:		هاتف:
Mobile:		موبايل:
Message:		الرسالة

الاتصالات الهاتفية الصادرة:

لتحقيق مكالمات هاتفية فعالة نقترح على السكرتير اتباع الخطوات التالية:

- التخطيط الجيد والمنظم لأي مكالمة وذلك بتحديد الهدف من المكالمة والمعلومات التي تود الحصول عليها بشكل دقيق، وكتابة الملاحظات والأسئلة التي يرغب السكرتير التعرض لها في المكالمة الهاتفية مع تجهيز جميع المستلزمات الخاصة بذلك، والتخطيط الجيد والمنظم للمكالمات الصادرة يحقق العديد من الفوائد مثل:
 ١. توفير الوقت.
 ٢. توفير الجهد في الإعداد للمكالمة.
 ٣. الحد من الوقوع في الأخطاء.
 ٤. توفير المال خاصة في المكالمات الخارجية والدولية.
 ٥. تحقيق الدقة في نقل البيانات والمعلومات.
 ٦. ترك انطباع جيد من قبل مستقبلي اتصالاتك.
- على السكرتير أن يتأكد من أرقام الهواتف التي يتصل بها، ومحاولة معرفة أسماء الأشخاص الذين يريد الاتصال بهم.
- أن يكون السكرتير صبوراً حين الاتصال وألا يقطع الاتصال عند تأخر الشخص المطلوب في الرد ويفضل أن يعطي مهلة كافية له لسماع جرس الهاتف من ٦ إلى ٨ مرات.
- عند رد الطرف الآخر ابدأ بتعريف نفسك وبالمنشأة التي تعمل فيها قبل أن يطلب منك ذلك.
- الاستفسار من مستقبل مكالمتك إن كان وقته يسمح بإجراء المكالمة.
- إذا كنت تنوي إجراء مكالمة هاتفية لربطها بمديرك تأكد من أن وقت مديرك يسمح باستقبال المكالمة.
- أن ينهي السكرتير المكالمة بطريقة ودية ومؤدبة.
- أن يلتزم السكرتير بالإيجاز غير المخل في المعنى خلال المكالمة الهاتفية.
- أن تكون على دراية تامة باستخدام الأدلة الهاتفية والمحلية والدولية، والأدلة الخاصة.
- إذا كانت اتصالات السكرتير متعددة يفضل أن يستخدم نموذجاً معداً لهذا الغرض ليسهل على السكرتير عملية الاتصال.

نموذج رسالة هاتفية صادرة					
التسلسل	التاريخ	الموضوع	اسم الجهة	رقم الهاتف	ملاحظات

اليوم الثالث

الجلسة التدريبية الثالثة

أهداف الجلسة التدريبية

تتمية القدرات لدى المتدربين على:

- فهم الاجتماعات، أنواعها وطريقة إدارتها.
- التعرف على المراسلات الإدارية وأسلوبها.
- القدرة على كتابة المراسلات الإدارية.
- التعرف على المذكرات وأنواعها.
- يكون لدى المتدرب المهارة للحفظ والفهرسة.
- قدرة المتدرب على إدارة سفريات المدير.

موضوعات الجلسة الثانية

١. إدارة الاجتماعات.
٢. المراسلات الإدارية.
٣. متابعة أعمال الإدارة.
٤. حفظ وفهرسة المراسلات الإدارية.
٥. تخطيط سفريات المدير.



إدارة الاجتماعات



مفهوم الاجتماع:

يتمثل الاجتماع في لقاء بين أكثر من فرد في مكانٍ محدد و زمان محدد؛ للتداول والتشاور وتبادل الرّأي حوَ موضوع أو مشكلة بغرض تحليلها واتخاذ قرار بشأنها، وينطوي الاجتماع على مفهوم التعاون بين أفراد قد تختلف ثقافتهم وخبراتهم، ورغم ذلك يحاولون معًا - عن طريق المناقشة الموضوعية - الوصول إلى حل للمشكلات المعروضة عليهم.

مقومات رئيسية لنجاح الاجتماع:

- الأفراد.
- الزمان.
- المكان.
- الأهداف.
- جدول الأعمال.

تصنيف الاجتماعات:

- الاجتماعات الدورية: فترات زمنية منتظمة.
- الاجتماعات الطارئة: في حالات الطوارئ.
- الاجتماعات الدولية: على مستوى عالمي.
- الاجتماعات الإقليمية: في نفس المكان الإقليمي.
- الاجتماعات السرية: لا يعلن عنه ولا عن أعضائه ولا نتائجه.
- الاجتماعات المعلنة: علني لمنسوبي المنشأة.

أنواع الاجتماعات



الاجتماع غير الرسمي:

يمكن أن يدعو المدير أحد معاونيه أو أحد الأفراد الذين يعملون معه لاجتماع قصير بمكتبه. وهذا النوع من الاجتماع لا يحتاج إلى إجراءات رسمية من تحضير وتوجيه الدعوة للاجتماع والإعداد له بصورة رسمية وتسجيله وتسجيل محضر له وإعداد التقرير النهائي عنه، ولكن يمكن أن يتم ببساطة عندما يتصل السكرتير بالشخص المعني ويدعوه للاجتماع مع المدير في موعد محدد.

دور السكرتير في الاجتماع غير الرسمي:

ويكون على السكرتير في هذه الحالة أن يجهز مكتب المدير أو غرفة الاجتماعات لاستقبال الاجتماع، كذلك يجب عليه إعداد ملف يحتوي على البيانات والأوراق الضرورية للاجتماع حتى يتمكن المدير من استخدامها خلال الاجتماع، وكل هذه الترتيبات تتم بالاتفاق مع المدير.

الاجتماع الرسمي:

عندما يكون الاجتماع كبير العدد أو بصدد مناقشة موضوع هام على مستوى عالٍ، أو يكون أعضاء الاجتماع من أماكن مختلفة أحياناً أو من جنسيات مختلفة في أحيان أخرى، فإن الاجتماع يأخذ الشكل الرسمي؛ لأن الشكل الرسمي ينطوي على اتباع عدد من الإجراءات والتدابير التي من شأنها أن تكفل نجاح الاجتماع من الناحية التنظيمية، والأمور المتعلقة بالنواحي التنظيمية للاجتماعات الرسمية من صميم اختصاصات السكرتير.

دور السكرتير قبل الاجتماع الرسمي:

- حجز غرفة أو قاعة الاجتماعات.
- مواصفات غرفة أو قاعة الاجتماعات.
- إرسال الدعوات.
- مواصفات دعوات الاجتماع.
- اعداد جدول الأعمال.
- اعداد ملف الاجتماع.

دور السكرتير أثناء الاجتماع الرسمي:

- ١- حضور الاجتماع وتدوين التفاصيل.
- ٢- حصر وتسجيل أسماء الأعضاء.
- ٣- إثبات الإجراءات التي اتبعت.
- ٤- تسجيل تفاصيل الاجتماع.

دور السكرتير بعد الاجتماع الرسمي:

من مهام السكرتير بعد انعقاد الاجتماع إعداد المحضر النهائي للاجتماع، ويجب أن يشتمل على البنود التالية:

- ١- توثيق ساعة وتاريخ ومكان انعقاد الاجتماع.
- ٢- كتابة اسم رئيس الاجتماع واسم السكرتير.
- ٣- توضيح الإجراءات التي اتبعت للدعوة للاجتماع وصحتها طبقاً للائحة.
- ٤- تدوين أسماء أعضاء الاجتماع الذين حضروا، وأسماء الأعضاء الذين لم يحضروا بعذر ودون عذر.
- ٥- الإشارة إلى أنه تمت قراءة محضر المناقشات التي دارت أثناء الاجتماع وتمت الموافقة عليه واعتماده.
- ٦- عرض مفصل ودقيق لجميع المناقشات التي دارت أثناء الاجتماع ولأسماء الأعضاء الذين أثاروا أسئلة والذين قاموا بالرد والاعتراضات والموافقات، أي يتم عرض كل صغيرة وكبيرة دارت في الاجتماعات.
- ٧- كتابة محضر الاجتماع وتدوينه في الدفتر الخاص بذلك وأخذ موافقة وتوقيع رئيس الاجتماع عليه.
- ٨- بعد اعتماد رئيس الاجتماع للمحضر واعتماد القرارات، يقوم السكرتير بنسخها وإرسال صور منها للإدارات والأعضاء بهدف إعلامهم بهذه القرارات التي تمت الموافقة عليها أثناء الاجتماع.



نموذج جدول أعمال

جدول أعمال [عنوان الاجتماع]

قائمة جدول الأعمال

معلومات إضافية

أضف مزيداً من التعليمات

الموقع: [العنوان أو رقم الصالة]
التاريخ: [التاريخ]
الوقت: [الوقت]
منسّق الاجتماع: [الاسم (الأسماء)]

[الموقع]	[وصف قائمة جدول الأعمال]	[وقت البدء] — [وقت الانتهاء]
[الموقع]	[لاستبدال نص عنصر نائب، حدده ببساطة وابدأ الكتابة. لا تضمّن المسافة إلى يمين الأحرف أو إلى يسارها في التحديد.]	[البدء] — [الانتهاء]
[الموقع]	[طبق التنسيق الذي تريده على هذا المستند بنقرة زر واحدة، من علامة التبويب "الصفحة الرئيسية"، في المجموعة "أنماط".]	[البدء] — [الانتهاء]
[الموقع]	[لإضافة صف جديد في أسفل هذا الجدول، انقر ببساطة في الصف الأخير ثم اضغط على Tab.]	[البدء] — [الانتهاء]
[الموقع]	[لإضافة صفوف أو أعمدة في أي مكان في جدول أو إزالتها، انقر في صف أو عمود مجاور، ومن "أدوات الجدول" ضمن علامة التبويب "تخطيط" على الشريط، انقر فوق خيار إدراج أو حذف.]	[البدء] — [الانتهاء]



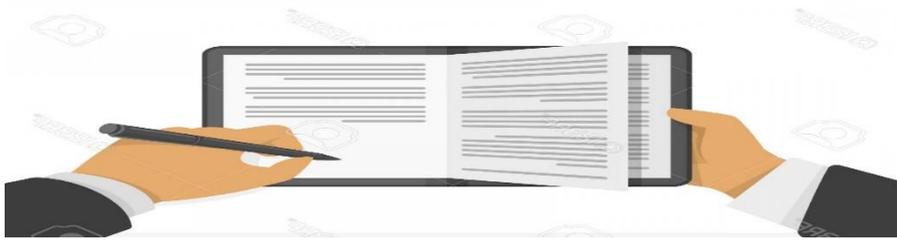
٦ دقيقة

نشاط ١١



نشاط جماعي: بالتعاون مع أعضاء فريقك قم بإعداد جدول اجتماعات

المراسلات الإدارية



المراسلات الإدارية: هي طريقة من طرق التواصل (الاتصال الكتابي) التي تعتمد على استخدام الرسائل العادية، أو الإلكترونية للربط بين أطراف الرسالة.

أهمية الرسالة الإدارية:

- تعتبر وسيلة تخاطب أساسية بين الدوائر الحكومية والخاصة على حدّ سواء، وعلى مستوى الفرد والمؤسسة.
- تختصر الجهد والوقت والمسافة.
- وثيقة قانونية يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- تعتبر من أهم وسائل نقل المعلومات، ومشاركة الأفكار، والحلول في الأعمال المكتبية.
- طريقة توثيقية مهمة في الأعمال الرسمية، وخاصة الأعمال التجارية.
- تفسير موقف معين أو ظاهرة معينة
- دراسة مشكلة معينة

أنواع المراسلات الإدارية (الاتصال الكتابي):

- ١- الاقتراحات.
- ٢- الشكاوى.
- ٣- الصحف والمجلات.
- ٤- المذكرات.
- ٥- البرقيات.
- ٦- التقارير.
- ٧- اللجان الإدارية.
- ٩- الاجتماعات الإدارية.
- ١٠- الأوامر والتعليمات المكتوبة والنشرات والكتب.

طريقة كتابة الخطاب الرسمي

١. تحديد أو معرفة نوعية الخطاب المرسل هل الخطاب الرسمي هو المرسل إلى جهة حكومية معينة، أو إلى جهة أكاديمية، أو إلى مدير معين، أو إلى أي شخص يرتبط الإنسان به بعلاقة مهنية.
٢. يجب تحديد الوسيلة التي سيتم بها إرسال الخطاب، ففي حالة الخطاب الرسمي فإنّ الأفضل أن يتم إرساله بالبريد العادي، أمّا بالبريد الإلكتروني.
٣. كتابة التاريخ بكلا الصيغتين هجري والميلادي.
٤. كتابة اسم الشخص المرسل إليه، أو اسم الجهة المرسل إليها، مع ذكر اللقب في حال كان المرسل إليه شخصاً.
٥. كتابة صلب الموضوع بطريقة جيدة مع مراعاة القواعد اللغوية، وعلامات الترقيم، واستخدام الألفاظ السهلة التي لا تحتمل وجهين للتأويل، بحيث تكون الرسالة واضحة المعنى ومباشرة.
٦. تدقيق الخطاب بعد الانتهاء من كتابته.
٧. ترك فراغ بين الخاتمة والاسم الكامل للتوقيع، والتوقيع يجب أن يكون إما بالحبر الأزرق أو الأسود، ومن الممكن أن يسبق الاسم باللقب.
٨. يمكن إضافة بعض المعلومات الضرورية في حاشية الورقة.



المملكة العربية السعودية
وَزَارَة الصَّحَّة
الوكالة المساعدة لشؤون المستشفيات
الإدارة العامة للصحة النفسية والاجتماعية

سعادة / الأستاذ الدكتور / خالد بن عبدالغفار آل عبدالرحمن
وفقه الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تلقينا بكل فخر واعتزاز إهدائكم المتميز المتمثل في نسخ من إصدار الجمعية العلمية السعودية للدراسات الطبية الفقهية تحت عنوان: ((الفقه الطبي)) ، وقد أطلعنا على هذا الكتاب القيم الذي احتوى على معلومات جمة تثري المكتبة الطبية بهذا النوع الخاص من المؤلفات المتخصصة .
نقدر لكم هذا الإهداء ، ونتمنى لكم دوام التوفيق والسداد .

وتقبلوا أطيب تحياتي ،،

مدير عام الصحة النفسية والاجتماعية



د. عبدالحميد بن عبدالله الحبيب



٤ دقيقة

نشاط ١٢



حصل أحد الموظفين في الشركة على جائزة الموظف المتميز، وطلب منك المدير أن تقوم بإعداد خطاب تهنئة يوجه للموظف، قم بإعداد هذا خطاب:

الحفظ والفهرسة والأرشفة



الحفظ والفهرسة:

هي عبارة عن مجموعة الوثائق الصادرة والواردة التي تنتج عن نشاط أي منظمة أو منشأة للرجوع إليها عند الحاجة مستقبلاً.

أهميتها والهدف منها:

تأمين العثور على الوثائق بسهولة وفي الوقت المناسب، ومن المعتاد أن يطلب الرؤساء الأوراق والسجلات فوراً مرات عديدة يوميا من الضروري أن يلم بإدارة السجلات، وقواعد المحفوظات.

ماهي مبادئ الحفظ والفهرسة:

- البساطة.
- مناسبة: لأن المنظمات والمصالح الحكومية يختلف كل منها عن الآخر في الاختصاص فيجب أن تكون المبادئ وشروط الحفظ مناسبة الغرض.
- المرونة.
- قوة الترابط: يجب يكون نظام الحفظ مترابطا بحيث يلبي لكل إدارة من الإدارات طلبتها الخاصة.
- الأمن.
- حجم وكمية المواد التي يطلب حفظها.

هناك ضوابط وشروط يجب توافرها في أماكن الحفظ:

- أن يكون مكان الحفظ بموقع يمكن الوصول إليه بسهولة.
- لا بد من توافر شروط الصحة والنظافة وكفاية الضوء.
- أن يتوافر في المكان التهوية المناسبة التي تمنع الرطوبة والتعفن.
- أن يراعى في المكان شروط السلامة العامة.

مصادر المحفوظات:

١. المراسلات الواردة.
٢. المراسلات الصادرة.

التنظيم الفني للمحفوظات:

تمر المحفوظات في أي منظمة بثلاث مراحل رئيسية وهي:

- ١- التصنيف. ٢- الترقيم. ٣- إعداد الفهارس.

التصنيف:

١- موضوعي:

وضع كل المستندات المتعلقة بموضوع معين في ملف واحد.

٢- جغرافي:

تجمع المكاتبات والموضوعات المتعلقة بمنطقة جغرافية واحدة بملف واحد ثم يتفرع منها عدة ملفات يوضع في كل ملف ما يخص كل بلدة أو مدينة أو دولة.

٣- الزمني أو التاريخي:

ترتب الأوراق بحسب الفترة الزمنية التي تخصها أو على حسب تاريخ وصولها للمنشأة إن كانت بالشهر أو بالسنة.

٤- الاسم، العنوان:

يوضع لكل جهة ملف خاص بإسمها يحمل جميع مستنداتها.

أنواع المستندات وكيفية حفظها:

١. المستندات السرية

- حفظ المستند بملف خاص يكون عند الرئيس أو المسؤول مع ترك مذكرة لدلالة على مكان المستند.

- يحفظ الملف بأكمله عند المدير أو الرئيس.

٢. المستندات الهامة:

يتم ترتيبها بكل موضوع على حده.

٣. حفظ المراسلات الواردة والصادرة:

تحفظ الملفات والمستندات الصادر والواردة منفصلة عن بعضها ويؤخذ بعين الاعتبار فهرسة معتمدة.

الأرشفة الإلكترونية



تنقسم مراحل الأرشفة الإلكترونية إلى مرحلتين أساسيتين:

ثانياً: المراحل
التنفيذية للأرشفة
الإلكترونية

أولاً: مراحل التخطيط
للأرشفة الإلكترونية

أولاً: مراحل التخطيط للأرشفة الإلكترونية

- ١- **مرحلة الدراسة والمسح:** وتتمثل في حصر الوثائق المراد ترقيمها وتحديد كميتها وأشكالها وأنواعها التي تختلف حسب اللون /الحجم/الجودة الورقية.
- ٢- **مرحلة التحليل:** وتتمثل في تحديد الأولويات لتحويل الوثائق من الورقية إلى الإلكترونية وإعداد قوائم تتضمن البيانات الأساسية للوثائق كتحديد أماكنها وعناوين تواجدها وحفظها ودرجة نشاطها...إلخ، وهو بمثابة الجرد الكامل للوثائق.
- ٣- **مرحلة بناء الخطة:** وتتمثل في وضع خطة لحفظ الوثائق: أي مدة حفظها وتاريخ وتقرير مصيرها النهائي وتحديد تاريخ إتلافها أو ترحيلها، وكذلك تحديد نظام لتصنيف الوثائق أي بإسناد رموز تصنيفية لها ومكنز يحتوي على مصطلحات موحدة ككلمات مفتاحية لاستعمالها عند البحث واسترجاع الوثيقة.
- ٤- **مرحلة اختيار البرمجيات:** وتشمل التجهيزات الآلية والبرمجيات المختصة بالتصرف الإلكتروني في الوثائق والمنظومات وقواعد البيانات اللازمة ووضع الحقول المناسبة لاختيار أدوات البحث وإعداد التقارير المطلوبة...إلخ.
- ٥- **مرحلة إعداد قواعد البيانات:** وتتمثل في إعداد قواعد للبيانات التي ستضمها حفظ ومعالجة الوثائق الإلكترونية.

ثانياً: المراحل التنفيذية للأرشفة الإلكترونية:

وتشمل المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تحضير الوثائق والملفات:

- استبعاد الأوراق المكررة والتي لن يتم أرشفتها.
- إزالة الدبابيس الموجودة على الوثائق.
- فصل الأوراق إلى مجموعات حسب الحجم الجهة او بيانات معينة.
- وضع علامات مميزة على الوثائق وتسهيل عملية تجميعها كما كانت قبل التصوير الضوئي.

المرحلة الثانية: مرحلة التصوير الضوئي:

تتم بواسطة أجهزة المسح الضوئي المناسبة لحجم الوثيقة ووضوحها، وعملية التصوير الضوئي هي الخطوة الأولى لتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية يتم تخزينها على أجهزة الحاسب الآلي.

المرحلة الثالثة: مرحلة مراقبة وتدقيق الجودة:

يتم بهذه المرحلة مطابقة الوثائق المصورة بالأصل للتأكد من وضوحها وجودتها وعدم ضياع أي معلومة قد تحتويها الوثيقة.

المرحلة الرابعة: مرحلة الفهرسة:

هي مرحلة إدخال البيانات والملفات والوثائق التي تم تصويرها ضوئياً وفهرستها إلكترونياً ووضع بطاقة فهرسة ووصف تسهل البحث عن الملف إلكترونياً.

المرحلة الخامسة: مرحلة إعادة الملفات إلى أصولها:

وتتمثل هذه العملية في إعادة الملفات والوثائق التي كانت في طور التصوير الضوئي إلى بعضها وإلى أصولها التي كانت عليها قبل الرقمنة وذلك بإعادة تدبيسها بعد فكها من بعضها.

المرحلة السادسة: مرحلة الحفظ والخزن:

تتم مرحلة حفظ وخزن الوثائق في وسائط ودعائم مختلفة منها ذاكرة الحاسوب نفسه، ومنها الأقراص الممغنطة والمدمجة وكذلك في النظم المركزية وهي طريقة الحفظ الاحتياطي.

المرحلة السابعة: تبليغ وتوزيع الأرشيف الإلكتروني:

يتم في هذه المرحلة تبليغ الأرشيف للمستفيدين والاطلاع عليه بشكل مباشر أو غير مباشر.

استخدام الأرشفة الإلكترونية

مميزاتها:

- زيادة وسرعة الإنتاج مع قلة التكلفة.
- التخلص من الروتين المعقد عن طريق الإجراءات.
- زيادة كفاءة الإدارة والارتقاء بالخدمات.

عيوبها:

- احتكار بعض الدول المتقدمة لصناعة الحاسوب.
- ارتفاع تكلفه ثمن الأجهزة وصيانتها.
- قد تتعرض محتويات الكمبيوتر للضياع بسبب الفيروسات.

كيف يتم التخلص من المحفوظات:

- التمزيق باليد.
- الاحراق.
- آلة تمزيق المستندات.

إدارة الأعمال المكتبية



السكرتير يعد مديراً لمكتب الرئيس، ولكي ينجح في إدارة المكتب عليه القيام بما يلي:

- ١- المهام المتعلقة بالعمل المكتبي والإداري.
- ٢- المهام المتعلقة بالمسؤول.
- ٣- المهام المتعلقة بالمرؤوسين.
- ٤- المهام المتعلقة بالزوار والمراجعين.

بالإضافة إلى:

- يحدد الموضوعات التي تحتاج إلى متابعة.
- يطلع على ملف المتابعة يوميا.
- يتخذ الاجراء المناسب لمتابعة الموضوع.
- يحفظ الموضوع في الملف الخاص به بعد انتهائه.

ترتيب سفريات المدير



يقوم الرئيس أو المدير في الوزارات أو المؤسسات بزيارات عمل داخلية أو خارجية لحضور مؤتمرات أو اجتماعات أو ندوات، يقوم السكرتير بالإجراء والترتيبات الضرورية التي تساعد الرئيس في زيارته.

أهم الإجراءات التي يقوم بها السكرتير أثناء سفر المدير:

- تحديد مكان وزمان السفر وفق الوثائق اللازمة.
- يحدد الرئيس للسكرتير موعد ومكان الزيارة.
- يقوم بتجهيز تذاكر السفر والملفات والوثائق والمعلومات.
- يقوم بتجهيز وسيلة النقل.
- إجراءات تصاريح الدخول والمغادرة.
- إجراء تحويل العملة والمخصصات اليومية.
- الوثائق المطلوبة.
- كما يقوم السكرتير بإبلاغ كافة الجهات المتجهة إليها المدير.
- إعداد أوراق العمل والكشوفات اللازمة.
- إدارة المكتب أثناء غياب الرئيس.
- يقوم باطلاع الرئيس على الأمور الهامة التي اتخذت في غيابه.