



برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

دليل المتدرب

برنامج سكرتير تنفيذي



درجة ثانية

الفهرس

4	الباب الأول : المكتب الحديث
4	أولاً : الإدارة المكتبية
4	الاتجاهات الحديثة في الاعمال المكتبية:
5	أهمية وظائف الاعمال المكتبية:
5	ثانياً : المكتب الحديث
6	تعريف المكتب:
6	الأنشطة المكتبية:
7	أهمية استخدام الأدوات والآلات والأجهزة في الاعمال المكتبية:
8	أدوات الطباعة والورق
10	الباب الثاني: السكرتارية
10	تعريف السكرتارية:
11	أنواع السكرتارية:
12	مدير المكتب:
12	المهام والاعمال التي يقوم بها السكرتير التنفيذي و مدير المكتب:
14	مهارات وقدرات السكرتير ومدير المكتب
17	الباب الثالث : مهارات الإتصال والتواصل الفعال
17	تعريف الإتصال:
17	مكونات عملية الإتصال:
18	أهمية عملية الاتصال:
19	أنواع الإتصال:
21	الباب الرابع : السكرتير التنفيذي وبروتوكولات الاتصال المختلفة
21	بروتوكولات الإتصال الهاتفي:
22	بروتوكول الاتصال الشفهي عند استقبال الزائرين ومترددي المكتب:
23	بروتوكول الاتصال الكتابي :
23	بروتوكول الاتصال الغير لفظي :
24	الباب الخامس : السكرتير التنفيذي وتنظيم الإجتماعات
24	تعريف الاجتماعات:
24	أنواع الاجتماعات

25	التنظيم للإجتماعات
26	دور السكرتير في إدارة الاجتماعات
32	توزيع محضر الاجتماع:
49	الباب السادس : السكرتير التنفيذي و المراسلات الإدارية
49	قواعد كتابة المراسلات الإدارية :
50	الجوانب الفنية في كتابة المراسلات:
55	ثانيا :المذكرة
58	ثالثاً : التقارير :
60	رابعاً : محضر الاجتماع :
61	الباب السابع : السكرتير وترتيب الأولويات
61	مضيعات الوقت :
62	مفهوم إدارة الوقت:
67	الباب الثامن : الأرشفة والحفظ
67	أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) :
67	أنواع المحفوظات :
68	المراحل التي تمر بها عملية المحفوظات :
70	الباب التاسع : DMS
70	Document Management System
70	دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتداولة في الإدارة
72	دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS

الباب الأول : المكتب الحديث

أولاً : الإدارة المكتبية

مقدمة:

في أي منظمة أو مشروع مهما كان نوعه أو حجمه توجد فيه كثير من الأنشطة والخدمات المساعدة التي تتعلق بتصنيف وحفظ الملفات ومعالجة البريد الصادر والوارد وكتابة الرسائل والمذكرات وأعمال الطباعة والنسخ وكل ما يتعلق بترتيب وتصميم المكاتب وأعمال الصيانة والنظافة للمنظمة؛ كل هذه الأعمال وغيرها تستمد أهميتها من ضرورتها لمختلف الأنشطة الأخرى للمنظمة أو المشروع.

يُعتبر القيام بالأعمال السابقة وإدارتها بأفضل ما يمكن عنصراً مهماً مساعداً يخفف عن كاهل المديرين وباقي العاملين في المنظمة الاهتمام بالأعمال الأخرى الفرعية التي قد تشغلهم عن التفرغ الكامل لأداء عملهم الفني التخصصي على أكمل وجه، ويطلق على الإدارة التي تقوم بهذه الأعمال، الإدارة المكتبية، أو إدارة المكاتب، أو إدارة السكرتارية..... إلخ.

الاتجاهات الحديثة في الاعمال المكتبية:

يظهر تطور الأعمال المكتبية في الوقت الحاضر من حيث :

- تطوير نمط الكتابة.
- تطوير نمط الاتصالات.
- تطوير نمط الحفظ اليدوي الى حفظ الوثائق.
- تطوير نمط أعمال السكرتارية بتحسين الأداء في مجال السكرتارية بعد إدخال الأجهزة الحديثة المكتبية.
- نظرة الإدارة العليا بعين الاهتمام الأكبر للأعمال المكتبية.
- تغيير النظرة الإنسانية في مجال الأعمال المكتبية.
- تطوير مناهج الأعمال المكتبية في المعاهد الفنية بما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة في هذا المجال.
- مبررات الاهتمام بالأعمال المكتبية:
- كبر حجم المنظمة.
- ارتكاز الإدارة العلمية على أهمية البيانات والمعلومات.
- قيام الدولة بإنشاء مشروعات إنتاجية ومشروعات الخدمات.
- وجود منظمات يقوم نشاطها على الاعمال المكتبية.
- حماية أصول وممتلكات المنظمة بإعداد السجلات والنماذج لتسجيل الحالة المتغيرة لهذه الممتلكات.

- عدم رغبة العاملين في تحمل المسؤولية وزيادة الاعتماد على وسائل الاتصال المكتوبة.
- العناصر الرئيسية للإدارة المكتبية:
- توافر المعارف الإدارية في اللوائح المعمول بها في المنظمة.
- تطبيق المهارات الإدارية بشكل فعال.
- وضوح أهداف المكتب وانسجامها مع أهداف المنظمة.
- تطبيق الوظيفة المكتبية باستقبال وتسجيل وترتيب المعلومات والحصول عليها في الوقت المناسب.
- توافر البيئة المكتبية التي تساعد على تنمية الكفاءة الإنتاجية في المكتب.
- شبكة الاتصالات
- البرمجيات والأجهزة.

أهمية وظائف الأعمال المكتبية:

- استقبال وتلقى المعلومات داخل أو خارج المنشأة.
- تسجيل المعلومات.
- ترتيب وتنظيم المعلومات.
- تزويد الإدارة بالمعلومات والبيانات.
- الحماية والمحافظة على ممتلكات المنظمة.
- تقديم الخدمات المكتبية.

ثانياً : المكتب الحديث

مقدمة:

يعد مفهوم المكتب هو المكان الذي تزاوُل فيه الأعمال المكتبية المختلفة، وقد تطورت الأدوات والأجهزة بداخله عبر الأزمنة، حيث دخلت عليه بعض الآلات المستخدمة في نقل البيانات والمعلومات وأجهزة الاتصالات الحديثة مما أدى إلى تغيير الكثير من المفاهيم المتعلقة بالمكتب ودوره في المساعدة في عملية صنع القرار.

تعريف المكتب:

هو المكان الذي تُزاول فيه جميع الأنشطة المكتبية.

هو قناة الاتصال التي بواسطتها يتم انسياب المعلومات الى المنظمة وخروجها منها ويقوم بعملية الاتصال الداخلي والخارجي وتنسيق نشاطات الإدارات المختلفة في المنظمة وفيه يتم الاعداد والاحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بنشاطات المنظمة المختلفة.

مركز الجهاز الإداري وجهاز الرقابة على أعمال المنظمة، وهو المكان الذي يعمل فيه القائمون بالأعمال المكتبية والمشرفون عليهم، ويستقبل بريد المنظمة، ويوجه بريدها الصادر، وتُحفظ فيه جميع السجلات والأوراق والمستندات، وعن طريقه يتم اتصال الجمهور بهذه المنظمة.

الأنشطة المكتبية:

- نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى.
- التنسيق بين المنظمة وأقسامها المختلفة.
- يوفر للإدارة العليا والوسطى المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات.
- يساعد إدارات المنظمة على انجاز أعمالهم بشكل منتظم.
- يعتبر الذاكرة الحية للمنظمة لاحتفاظه بوثائق وسجلات تصور مختلف الأنشطة.
- الرقابة بواسطة المعلومات والبيانات المتوفرة لدى المكتب.
- عناصر المكتب الحديث:
- مورد بشري: وهم جميع العاملين في المكتب.
- الوسائل والأدوات المكتبية.
- البيانات والمعلومات.
- المعالجة والتشغيل لتي تتم على الوثائق والمعاملات والبيانات.
- أهمية ميكنة المكتب:
- زيادة إنتاجية العمل في المكتب.
- تحقيق الكفاءة في الأداء.
- الوفرة والاققتصاد في النفقات.
- التحديث والتجديد.
- مركز المنظمة وصورتها.
- التخصص الوظيفي للأفراد.

أهمية استخدام الأدوات والآلات والأجهزة في الأعمال المكتبية:

- الدقة والاتقان.
- السرعة في انجاز العمل وتوفير الوقت.
- تنظيم العمل.
- إمكانية العمل لفترات طويلة.
- الاستفادة منها عند الاندثار (الاهلاك) الكلى.
- خزن كميات كبيرة من المعلومات.

الشروط الواجب مراعاتها عند اختيار الآلات والتجهيزات المكتبية :

- الحاجة الفعلية لاستعمال الآلة في الأعمال المكتبية.
- توفر الأموال اللازمة لشراء الآلات والأجهزة.
- القدرة على استعمال وتشغيل الآلات.
- توافر قطع الغيار اللازمة، والأيدي العاملة المدربة على القيام بعمليات الصيانة الدورية.
- عمر الآلة الافتراضى.
- سهولة النقل عند الحاجة.
- تعدد المهام
- التكيف مع البيئة.
- الشكل والنوع.
- الأدوات المكتبية المستخدمة في المكتب الحديث:
- هناك العديد من الأدوات المكتبية والتي بدأت بظهور الآلة الكاتبة، ومنها ما لم يُعد يُستخدم في الوقت الحالى بسبب تطور نظم الأعمال المكتبية والأجهزة والمعدات الحديثة.

أدوات الطباعة والورق: على العاملين بالمكتب معرفة الأمور التالية فيما يتعلق بالورق:

- لون الورق (الأبيض والملون).
- نوع الورق وملائمته للغرض المستخدم له (الشفاف – المصقول – الخشن – الورق الذي تدخل في صناعته الياف الكتان - إلخ).
- حجم الورق: فكما هو معروف في جميع أنواع الأوراق (الورق، الكربون، المغلفات) فإن لها مقاسات دولية ويتم استخدام الورق الذي يناسب حجم المادة المطلوب طباعتها. و آلة الطباعة والجدول الحالي يمثل مقاسات الورق المعروفة .

الجدول (1) انواع ورق الطباعة ومقاسه

نوع الورقة	القياس	
	مم × مم	بوصة × بوصة
A0	841×1189	33.1×46.8
A1	594 × 841	23.4×33.1
A2	420 × 594	16.5×23.4
A3	297 × 420	11.7×16.5
A4	210 × 297	8.3 × 11.7
A5	148 × 210	5.8 × 8.3
A6	105 × 148	4.1 × 5.8
A7	74 × 105	2.9 × 4.1
A8	52 × 74	2.0 × 2.9
A9	37 × 52	1.5 × 2.0
A10	26 × 37	1.0 × 1.5

- آلات طبع ونسخ الوثائق
- آلات التصوير المكتبي
- الآلات الحاسبة والمحاسبية
- آلة التسجيل والإملاء
- آلات وأجهزة الاتصال في المكتب
- أدوات الحفظ والفهرسة
- آلات وأدوات استلام وتصدير البريد

الباب الثاني: السكرتارية

تعريف السكرتارية:

كلمة سكرتارية مشتقة من اللفظ الإنجليزي Secret وهي تعنى سر، لذا يطلق على من يقوم بأعمال السكرتارية أمين السر أو كاتم السر.

السكرتارية فرع من فروع الإدارة وهي جزء من الإدارة المكتبية؛ فالإدارة المكتبية اعم وأشمل حيث تشمل في ثناياها أعمال ومهام السكرتارية.

هي تلك الوظيفة التي تقوم بتقديم خدمات مساعدة أو خدمات للإدارات أو الرؤساء، وذلك حتى تتمكن الإدارات أو الرؤساء من انجاز الاعمال بطريقة سهلة وميسرة وفي اقل وقت وبأدنى تكلفة.

هي مجموعة من الوظائف والأنشطة التي تؤدي بهدف المعاونة الكاملة للإدارة في انجاز كافة الاعمال وتحقيق الكثير من الاهداف بالأسلوب العلمي والخبرة المكتبية وبالسرعة والكفاءة التي تتواءم مع التقنية العلمية لوسائل الادارة الحديثة من مهمات ومعدات مكاتب ووسائل اتصال سريع وقدره على التحليل الاقتصادي بإمكانيات عمليات متطورة.

تعريف السكرتير:

الموظف الذي يتولى القيام بالأعمال المكتبية والإدارية المساندة للرئيس من قبيل حفظ الملفات والمعلومات وأرشفتها وترتيب المواعيد والاجتماعات وتنظيم السفريات واستقبال الزوار ومعالجة الاتصالات وأعمال المراسلات والتقارير ويتمتع بثقة الرئيس ويحفظ أسرار.

أهمية اعمال السكرتارية :

- الواجهة التي تبدأ وتنتهي عندها جميع أنشطة وعمليات الشركة.
- سرعة انسياب العمل المكتبي.
- همزة وصل بين كافة الإدارات في الشركة.
- همزة وصل بين الشركة والجمهور.
- المحافظة على أسرار العمل والعاملين.
- يرى من خلالها المدير جميع الاعمال، وسير وتدفق الاعمال داخل وخارج الشركة.
- امداد المديرين والرؤساء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- ادارة وترتيب وتنظيم جدول اوقات المديرين.
- المساعد الايمن للمديرين.

- طباعة ونسخ المستندات التي تساعد في ادارة العمل.
- اعداد وكتابة المراسلات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات.
- ادارة الاتصالات بكافة أنواعها.

أنواع السكرتارية:

السكرتارية العامة:

هي احدى الإدارات او الأقسام في الشركة، اذ تتولى انجاز الاعمال المكتبية وحفظ المستندات وتصنيفها ومساعدة جميع الإدارات وأقسام الشركة في تسيير الأعمال بإمدادها بكافة البيانات والمعلومات المطلوبة لها والخدمات العامة المرتبطة بها التي توفر ظروفًا مناسبة لسير العمل بها وقد يطلق عليها الشؤون الإدارية.

السكرتارية الفنية (المتخصصة):

تختص السكرتارية الفنية بدراسة الموضوعات التي تستلزم توضيح الرؤية للمدير أو الرئيس لاتخاذ القرارات المناسبة، لذا يلجأ بعض المديرين الى تعيين سكرتير متخصص في مجال من مجالات العمل الرئيسية، بحيث تتوفر فيه المؤهلات العلمية التي تستلزمها طبيعة هذا العمل لتحليل ودراسة ما يقدم له من موضوعات، وتزويد المدير بملاحظاته، وقد تتداخل السكرتارية المتخصصة في نطاق السكرتارية الخاصة في بعض الأحيان بهدف إتمام انجاز موضوع معين.

السكرتارية الخاصة:

تعاون السكرتارية الخاصة مسؤولي الإدارة العليا شخصيًا في انجاز أعمالهم ومهامهم الوظيفية العادية والمساعدة، ولذلك تعتبر سكرتارية خاصة به، إذ تكون على مقربة منه وذات صلة وثيقة به لمساعدته في كل أعماله ومتطلباته الوظيفية وفي حالة زيادة عدد السكرتارية يعين مشرف عليهم يطلق عليه مدير مكتب.

السكرتارية التنفيذية:

هو موظف في شركة يقوم بدعم السلطة التنفيذية، الرئيس التنفيذي، أو المدير، وله القدرة على اتخاذ القرارات التي تؤثر على الشركة في الوقت المناسب. وإدارة المكاتب بصورة شاملة من الألف الى الياء.

مدير المكتب:

المساعد الإداري لوظائف الإدارة العليا أيًا كان نشاطها أو تخصصها فالوظائف الإدارية العليا تقوم بالتخطيط للنشاط وحل المشكلات واتخاذ القرارات واعتماد النتائج المستهدفة في تخصص ذي خبرة متميزة، وتتجمع لديه نتائج إنجازات المستويات الأدنى مما يجعله في حاجة لمساعد إداري لتكامل الأعمال وتفويضه ببعض الصلاحيات خاصة إذا كانت طبيعة عمل المسؤول تجعله بعيدًا عن المكتب بعض الوقت.

المهام والأعمال التي يقوم بها السكرتير التنفيذي و مدير المكتب:**مدير المكتب**

القيام بأنشطة السكرتارية الخاصة بالإضافة إلى:

- ينوب عن مدير مكتب - المدير العام - في حالة عدم تواجده أو خلو المنصب.
- حفظ وصيانة جميع الملفات الخاصة بمكتب الإدارة العليا بشكل يضمن سلامتها وسرعة استدعائها.
- استلام وتوجيه البريد والفاكس الوارد باسم الإدارة العليا وعرضه على المختص وفهرسة هذه المستندات.
- استلام وتوجيه وإرسال رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالإدارة العليا وفهرسة هذه الرسائل.
- تسجيل البريد والفاكس الصادر من مكتب الإدارة العليا وفهرسة الفاكسات الصادرة.
- القيام بالاتصالات ذات المستوى الأكثر أهمية وفق تكليف المدير.
- إعطاء المعلومات والتصرف في الموضوعات العادية.
- الاحتفاظ ببعض المعلومات أو الملفات ذات الأهمية.
- العمل المباشر مع الرئيس لتلقى التعليمات وتنفيذها.
- المحافظة على المظهر العام لمكتب الإدارة العليا من حيث النظافة و الترتيب.
- استقبال زوار الإدارة العليا و الترحيب بهم.
- متابعة تكاليفات الرئيس بإنجاز الموضوعات لدى الإدارات.
- الاعداد الجيد للمؤتمرات والحفلات والاستقبال. (مراجعة)
- اعداد القرارات والتعليمات الخاصة بتسيير العمل اليومي بالمكتب.

مدير المكتب

- الاطلاع على البريد الوارد واعداد ملخصات له قبل العرض على الرئيس. (مكرر)
- اعداد الردود بناءً على توجيهات الرئيس ومراجعتها قبل العرض على الرئيس في الموضوعات الهامة والتوقيع على مايفوضه فيه. (مكرر)
- اجراء الاتصالات والمقابلات مع مستويات الإدارة العليا بناء على تفويض الرئيس له.
- اجراء المقابلات الصحفية وإصدار التصريحات للتعريف بالمواقف العامة للعمل اذا تطلب الامر ذلك (مراجعة)
- استقبال كبار الزوار ومرافقتهم داخل وخارج الشركة (مراجعة)
- اعداد مشروعات القرارات والتعليمات وعرضها على الرئيس.
- القيام بالبحوث والدراسات وكتابة المذكرات في الموضوعات التي يكلف بها او يرى عرضها على الرئيس (مكرر)
- الاشراف على تحديث وتطوير مكتب الرئيس وتزويده بالاجهزة الحديثة.
- الاتصال بالادارات المختصة لاجراء عمليات التجديد والصيانة اللازمة لسلامة موجودات ومظهر المكتب.
- يمثل الرئيس فيما يفوضه فيه من مهام محددة.
- قيادة فريق العمل بالمكتب وتوزيع الاعمال بينهم وهو المسئول عن نتائج أعمالهم.
- اصدار التعليمات والقرارات الإدارية للعاملين بالسكترارية. (مكررة)
- تقييم فريق العمل واقتراح وسائل التحفيز المناسبة لهم.
- تنمية قدرات العاملين بالعاملين بالمكتب بالتدريب.
- اعداد الموازنة السنوية للمكتب وتحديد الاحتياجات من المواد والأدوات واقتراح التوسعات المنتظرة.

مهارات وقدرات السكرتير ومدير المكتب

- التفكير الجيد والخلق.
- المبادأة والابتكار.
- التعبير عن الأفكار بطريقة واضحة.
- التمتع بمعنويات فائقة.
- لتخطيط الجيد.
- التنظيم وتبسيط الأمور.
- التوجيه والقيادة الرشيدة.
- الرقابة
- التعامل مع الآخرين.
- مواجهة المشكلات وإيجاد حلول لها.
- اتخاذ القرارات الفورية والموضوعية.
- دفع وخلق الحماس للجماعة وتجنب الشللية.
- التفويض في السلطات وتجنب احتكار السلطة.
- الاتزان وعدم الغضب والانفعال.
- إشاعة القيم الأخلاقية بين العاملين.
- التعرف على نقاط ضعف وقوة من يقوم بالإشراف عليهم.
- حب الآخرين وولائهم له وللشركة.
- تغليب المصلحة العامة على الخاصة.
- احقاق الحق والعدالة المطلقة.
- التعرف على طبيعة عمل المرؤوسين.
- تحليل الأمور والتمتع بعقلية بناءة.
- نفاذ البصيرة ووضوح الرؤيا.
- الصبر والانصات والاستماع.
- المرونة.
- تقييم المواقف.
- تقبل النقد.

- الالتزام بأساليب الثواب والعقاب.
- الايمان بالعمال وبأهداف الشركة.
- اكتساب الخبرات والتطور المستمر.
- الطموح والتفاؤل بالمستقبل.

السمات الشخصية للسكرتير الناجح

- تفهم العمل واستيعاب تفاصيله.
- اللباقة والقدرة على التصرف في المواقف المختلفة.
- القدرة على التنبؤ بما يدور في ذهن المدير
- تقدير أهمية العمل والايمان به
- القدرة على الاستمرار في العمل ومتابعته حتى يتم إنجازه.
- القدرة على تخطيط العمل بحيث يتم إنجازه في الوقت المحدد.
- الاعتماد على النفس والقدرة على تحمل المسؤولية
- الايمان برسالة الشركة وأهدافها، والعمل على تحقيقها بأمانة.
- القدرة على الاحتفاظ بالاسرار وعدم اذاعتها او نشرها
- العناية بالمظهر وحسن الهندام دون مبالغة.
- الطلاقة في التعبير وحسن الاستماع مع الإجابة الملائمة.
- تعدد الميول والاهتمامات وسعة الأفق
- القدرة على التعامل مع الآخرين والتسامح وتكوين الصداقات
- الثبات الانفعالي والاتزان
- سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة.

سلوكيات السكرتير المستحبة

- المواظبة على الحضور في المواعيد الرسمية واستعداده للحضور في غير المواعيد الرسمية.
- الاعتناء بما يوكل اليه من أعمال.
- الاعتناء بالمظهر من غير تكلف.
- الاهتمام بحفظ السجلات بالطرق الحديثة.
- إعادة وضع المراجع والملفات في أماكنها مباشرة بعد الانتهاء منها.

- عدم الانصراف قبل استئذان المدير.
- حسن معاملة الغير.
- عدم المحاباة والصدق في الحديث والوفاء بما يعد به.
- توجيه التحية المناسبة الى من يلقاه بلطف وتأدب في الوقت نفسه.
- اظهار الاهتمام والجدية لمن يلجأ اليه في مشكلة او طلبا للنصح.
- يجب ان يسمع اكثر مما يتكلم.
- اذا رفض رأيا يرفضه بلباقة.
- يتذكر أسماء الأشخاص عند لقائهم.
- استخدام الأدوات والمعدات المكتبية بكفاية.
- تحمسه لتنفيذ الاعمال التي يؤمن بأهميته.
- الاكتساب الدائم لخبرات الغير وتجديد معلوماته ومهاراته بصفة مستمرة.
- استغلال وقته الاستغلال الأمثل.

سلوكيات السكرتير الغير مستحبة

- عدم الاعتناء بالمظهر الشخصي او الافراط في التألق.
- التصنع في السير او الجلسة او الحركات بصفة عامة.
- التحدث بصفة مستمرة عن نفسه او عمله او بيته.
- التحدث بصوت عالي مفتعل.
- تعمد عدم الوضوح في الكلام.
- محاولته مقاطعة الغير اثناء الحديث.
- عدم الاكتراث بمصالح الاخرين.
- التسويف في انجاز الاعمال الموكلة ايه.
- كثرة توجيه أسئلة الاستفسار دون محاولة فهم الإجابات.
- تدخله في اعمال الغير بقصد تأخيرهم في تأدية عملهم.
- تعوده تقديم الاعتذارات عن أخطاء متكررة.
- استعانته بصفة مستمرة بإدارات أخرى وطلبه أدوات منهم بصفة مستمرة.

الباب الثالث : مهارات الإتصال والتواصل الفعال

مقدمة :

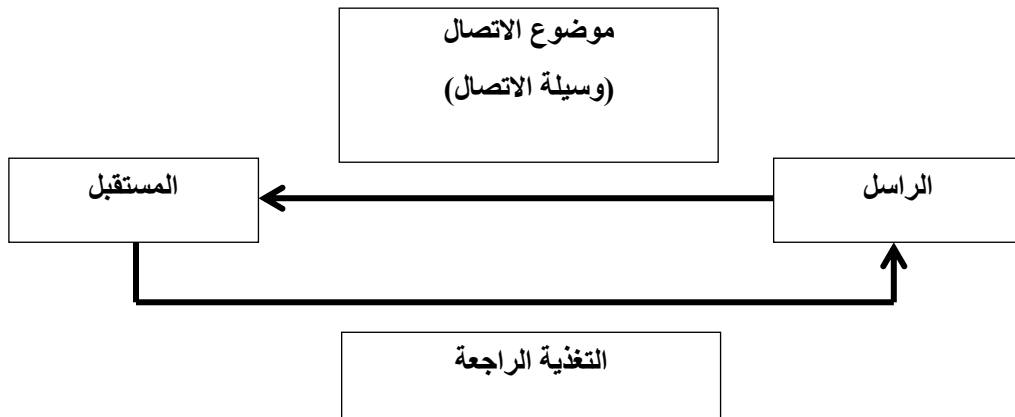
تعتبر الاتصالات الجيدة هي العنصر الالهم لنجاح السكرتير حيث تمكنه من تحقيق أهم النشاطات التي يمارسها .

تعريف الإتصال:

هو عملية تبادل المعلومات والبيانات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل باستخدام وسيلة إتصال مناسبة بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهه المطلوبة.

مكونات عملية الإتصال:

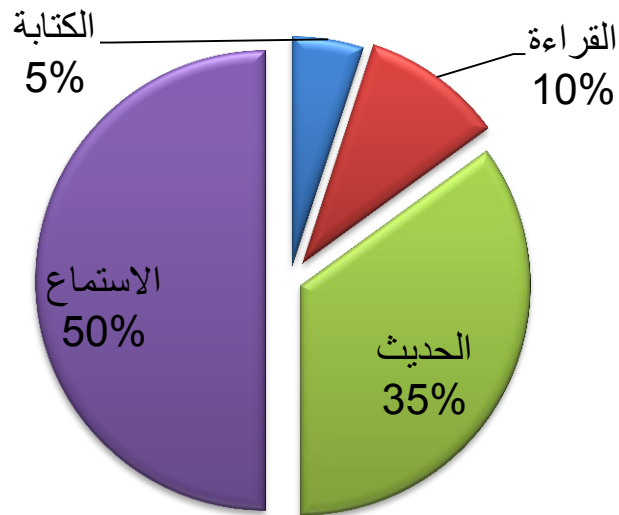
1. الراسل
2. موضوع الإتصال
3. وسيلة الاتصال (شفهيه – كتابيه – هاتفية)
4. المستقبل
5. التغذية الراجعة



الشكل (1) مكونات عملية الاتصال

أهمية عملية الاتصال:

تتوقف قدرة السكرتير على انجاز المهام المطالب بها في معاونه الادارة على انجاز مهامها وتحقيق أهداف المنظمة على كفاءة الإتصالات , حيث أوضحت بعض الدراسات أن 85% من النجاح الذي يحققه السكرتير في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية و 15% فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .



شكل (2) نسب الوقت الذي يقضيه السكرتير في عملية الاتصال

مهارات الاتصال والتواصل الفعال:

- أن يتضمن الاتصال الجيد كلاً من الحديث الفعال والانصات الجيد من حيث إدارة الحوار
- وجود هدف محدد من عملية الاتصال
- استخدام لغة والفاظ بسيطة وموجزة
- استخدام وسيلة اتصال مناسبة
- التحدث بنبرة صوت واضحة
- مراعاة لغة جسده ولغة جسد الآخر
- مراعاة ثقافة الآخر ومخاطبة الناس قدر عقولهم
- احترام الآخرين وإظهار الاهتمام لهم
- تهيئة الجو والبيئة المناسبة للتواصل
- الانصات الجيد

- عدم مقاطعة الآخرين
- مراعاة الحالة النفسية للآخرين
- لدية قدرة على ضبط الذات
- عدم التعالي والسرعة
- ايجاد أجوبة وتفسير للموضوعات غير الواضحة
- أن يكون منفتح الذهن ، ويتحلى بالصبر

معوقات عملية الاتصال:

- عدم مراعاة الوقت و المكان المناسب
- عدم الموضوعية والتحيز والتحديد
- عدم استخدام وسيلة اتصال غير مناسبة
- عدم استخدام اللغة والالفاظ المناسبة
- عدم الاصغاء الجيد
- عدم مراعاة اختلاف الثقافة والمستوى الاجتماعى
- عدم احترام الآخرين

أنواع الإتصال:

لا يوجد تصنيف ثابت للاتصال الادارى ولكن يختلف وفقاً لموضوع ووسيلة واتجاه الاتصال ومن تلك الانواع :

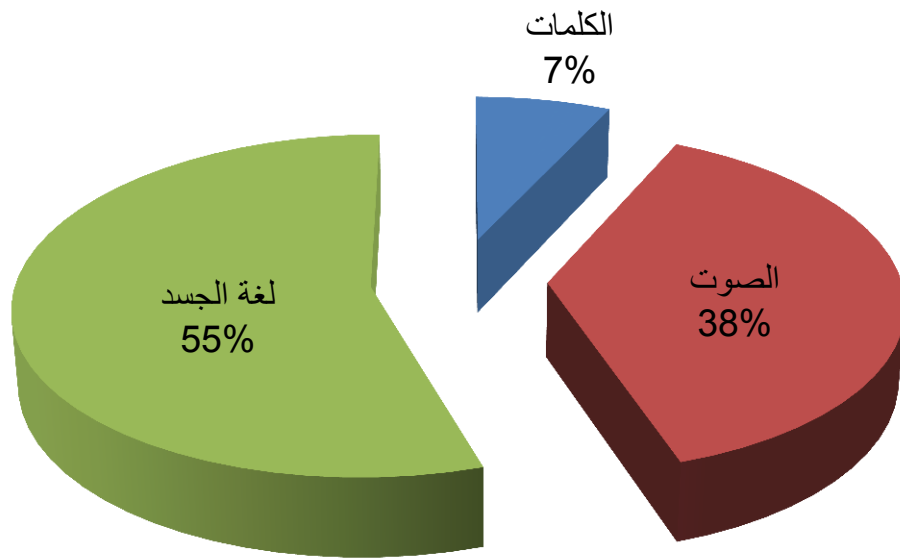
انواع الاتصال وفقاً للمستوى الادارى :

1. الاتصال النازل (الهابط) : من الرئيس إلى المرؤسين
2. الاتصال الصاعد: من المرؤسين الى الرئيس
3. الاتصال الافقى : بين المستويات الادارية الواحدة

انواع الاتصال وفقاً لنوع وسيلة الاتصال :

الاتصال اللفظى :

1. اتصال شفهي: (المقابلات – الاجتماعات – المكالمات الهاتفية – المؤتمرات)
2. اتصال كتابي : (الرسالة – المذكرة – التقارير – أجندة الاجتماع – المنشورات)
3. الاتصال غير اللفظي: (الايماءات والحركات – لغة الجسد والعين)



شكل (3) نسب الوقت الذى يقضيه السكرتير فى عملية الاتصال

الباب الرابع : السكرتير التنفيذي وبروتوكولات الاتصال المختلفة

بروتوكولات الإتصال الهاتفي:

- وضع جهاز هاتف: ان يكون الهاتف على الناحية اليسرى لحرية الكتابة والعكس عند الشخص الايسر.
- القدرة على التعامل مع أجهزة الهاتف: يجب على السكرتير أن يكون قادراً على تشغيل أجهزة الهاتف المتطورة بكفاءة وفاعلية.
- استخدام نموذج تسجيل وتنظيم المكالمات الهاتفية: يجب على السكرتير ان يوفر دائماً قلم ونماذج تسجيل المكالمات الهاتفية حيث يتضمن هذا النموذج (اسم المتصل – موضوع الاتصال – طريقة التواصل - الصوت : يجب مراعاة وضوح الصوت وسرعة الكلام.
- اللغة والالفاظ : مراعاة البساطة والدقة في الالفاظ
- اعطاء المعومات : مراعاة الدقة والحذر في إعطاء أى معلومة وفقاً للمسوح للسكرتير الافصاح عنه.
- القدرة على إدارة حوار جيد
- الانصات الجيد والتركيز في موضوع الاتصال .
- التحدث في الموضوع مباشرة .
- عدم التباطئ في الرد على المكالمات : حيث الرد مع الرنة الثانية
- احترام الآخر : ابداء احترام الآخر كأنه يراك من خلال التفرغ التام للمكالمة
- عدم المقاطعة والثناء عليه والشكر في نهاية المكالمة.
- المتصل صاحب الحق في انتهاء المكالمة وإن طالبت المكالمة اكثر مما ينبغي.
- شكر المتحدث في نهاية المكالمة.
- مراعاة التحويلات الهاتفية :
- فإذا كان المتصل مستواه الوظيفي أعلى: يترك التحويل لسكرتير المستوى الوظيفي الاعلى.
- إذا كان المتصل على نفس المستوى الوظيفي: يتم التحويل من السكرتيرين في نفس الوقت.
- إذا كان المتصل مستواه الوظيفي أدنى: فيتم رد السكرتير على المتصل أولاً ثم يحولها الى رئيسه

بروتوكول الاتصال الشفهي عند استقبال الزائرين ومتددى المكتب:

- ادارة الحوار
- التحلى بالصبر والاتزان والمرونة
- وضوح نبرة ومستوى الصوت
- استخدام لغة والفاظ واضحة ومناسبة
- استخدام عبارات بسيطة وموجزة ومحددة
- احترام الاخرين وثقافتهم
- مراعاة لغة الجسد وحركة العين
- الانصات الجيد
- عدم استخدام لغة السخرية والاستهزاء
- أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم
- الترحيب بالزوار بلباقة وتقديم الضيافة
- اظهار الحفاوة والاهتمام بهم.
- إشعارهم باهتمامك بمصالحهم.
- العناية بالزوار حتى انتهاء الزيارة.
- عدم الخوض مع الزوار في أحاديث جانبية أو خاصة.
- توفير متطلبات الزيارة حسب التعليمات المتبعة.
- الإعداد والتحضير المناسب للزيارة بحسب نوعية الزائرين.
- أن تكون منصتاً جيداً للزائرين بحيث تفهم مايريد الزائر منك بوضوح.
- أن تكون لبقاً في تعاملك مع الزوار.
- معرفة أماكن تواجد المدير باستمرار حتى يمكن تذكيره بالمقابلات.

- عدم الاعتماد على الذاكرة في تسجيل مواعيد المدير.

بروتوكول الاتصال الكتابي :

- تحديد الموضوع والهدف المراد الوصول اليه بإيجاز
- ترتيب الافكار وتسلسلها وتقسيم الموضوع لفقرات قصيرة
- عمل مسودة لاختيار افضل صياغة
- استخدام لغة واضحة وبسيطة وتجنب الاخطاء الاملائية
- مراعاة ضوابط وقواعد الكتابة والطباعة (حجم الخط – الهوامش – نوع الخط – مقاس الورقة)
- استخدام البرنامج المناسب لنوع الكتابة سواء (نصوص – ارقام) من بين برامج الكمبيوتر
- الدخول في الموضوع بشكل مباشر
- سرية المعلومات
- نقل الحقائق كما هي مع عدم الانحياز وعدم الدقة في عرض الموضوع
- تحديد الجهة المرسل إليها سواء (الرسالة ، المذكرة)
- مراعاة مكونات (الرسالة ، المذكرة، الرسالة)
- الثناء والشكر للمرسل إليه لدعم وجود تواصل جيد

بروتوكول الاتصال الغير لفظي :

- مراعاة لغة الجسد
- مراعاة درجة الصوت
- مراعاة حركة اليدين
- حركة العينين
- الشكل العام والمظهر الخارجى

الباب الخامس : السكرتير التنفيذي وتنظيم الاجتماعات

يمضي المديرون التنفيذيون معظم وقتهم في الاجتماعات مع المديرين في المستويات الإدارية العليا وذلك بمعدل 50% من وقتهم؛ الأمر الذي يجعل حاجتهم للمساعدة هامة وحاسمة من قبل الموظفين الذين يعملون معهم فيما يتعلق بالترتيب لهذه الاجتماعات.

ويرتبط نجاح أي اجتماع بمستوى التخطيط والتنفيذ له، فالتنظيم الجيد للاجتماع يضمن الحد الأدنى لنجاحه، وقد يكون السكرتير أو مدير المكتب هو المكلف بإعداد كافة الترتيبات للاجتماعات التي تعقد في الإدارة التي يعمل بها، ويُعد ذلك من الواجبات المهمة للسكرتير أو مدير المكتب.

تعريف الاجتماعات:

هو تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين.

أنواع الاجتماعات

يمكن ان تقسم الاجتماعات من حيث (زمن عقدها – مستوياتها – حساسية الموضوعات المطروحة في الاجتماعات – الشكليات).

أولاً: من حيث زمن عقدها:

اجتماعات دورية: الاجتماعات التي تعقد في فترات منتظمة، قد يتضمنها النظام الداخلي للجهة؛ كما يطلق على هذا النوع من الاجتماعات بالاجتماعات العادية.

اجتماعات طارئة: اجتماعات غير دورية وتعقد في فترات زمنية غير منتظمة عند حدوث أمر طارئ أو مشكلة طارئة.

ثانياً : من حيث مستوياتها:

اجتماعات إقليمية وعالمية: اجتماعات يشارك فيها شخصيات من دول مختلفة.

اجتماعات محلية: اجتماعات تعقد محلياً داخل حدود الدولة الواحدة.

ثالثاً: من حيث حساسية الموضوعات المطروحة في الاجتماع:

اجتماعات سرية (مغلقة): حيث لا يسمح للجمهور المشاركة فيها، ويقتصر الحضور على أعضاء معينين.

اجتماعات علنية (مفتوحة): حيث يدعى لها العاملون في الجهة وتتناول موضوعات عامة، وهناك بعض الاجتماعات العلنية التي يدعى لها الجمهور لحضورها والمشاركة فيها.

رابعاً: من حيث الشكليات

● اجتماعات رسمية: يتمثل هدفها الأساسي في مصلحة المنظمة ويحكم هذه الاجتماعات قدرًا كبيرًا من الشكليات والقواعد المحددة في النظام الداخلي للجهة، إذ يوضح مكان وسلطة عقدها، والنصاب القانوني للاجتماع، والتصويت وانتخاب رئيس الجلسة... الخ.

● اجتماعات غير رسمية: يتمثل هدفها في مصلحة الأفراد ولا تلتقي غالبًا مع مصالح المنظمة وتتم دون وقت محدد، وليس لها جدول أعمال مسبق، كما أنه لا يوجد نظام لعقدها ولا تتحكم فيها الشكليات والقواعد المحددة من الجهة. وتشبه هذه الاجتماعات غير الرسمية تلك الاجتماعات التي تحدث ضمن الإدارات والأقسام التي تتكون في المنظمة لدراسة مشكلات معينة.

التنظيم للاجتماعات

ان نجاح أو فشل الاجتماعات يتحدد غالبًا قبل أن تبدأ بوقت طويل؛ فهناك اجتماعات كثيرة لم تكن الحاجة الى عقدها؛ أما اذا كانت هناك أسباب وجيهة تدعو الى عقدها، فلا بد للداعي اليها من تحديد الأهداف بشكل واضح واتخاذ قرار بشأن الأشخاص الذين سيدعمون الاجتماع واختيار الشخص الذي سوف يقوده وتاريخ الاجتماع ومكانه وزمانه؛ وبالإضافة الى ذلك لابد من اعداد جدول أعمال سليم وأي تقارير أو أوراق معززة ضرورية؛ ولابد أيضًا من اخطار المشاركين في الاجتماع وأي أشخاص آخرين لهم علاقة به قبل مواعده بوقت مناسب، وكذلك عمل الترتيبات الإدارية – بما في ذلك تهيئة أسباب الراحة وتقديم الطعام والمشروبات – وتأمين خدمات السكرتارية اللازمة أثناء الاجتماع.

دور السكرتير في إدارة الاجتماعات

أولاً: المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع

(الترتيبات اللازمة للاجتماع - جمع المعلومات - حجز القاعة - اعداد جدول الأعمال - توجيه الدعوة للمشاركين - تجهيزات القاعة - تجهيز ملف المدير للاجتماع - استقبال الأعضاء المشاركين في الاجتماع).

قبل الإعداد لأي اجتماع هناك العديد من الأسئلة التي يتطلب الأمر الإجابة عليها قبل البدء بإعداد الترتيبات اللازمة للاجتماع ومنها:

ما هو الغرض من الاجتماع:

ان تحديد الهدف من الاجتماع سوف يساعد من يقوم بالإعداد للاجتماع بتحديد الكثير من المتطلبات والاحتياجات والمكان المناسب، كما يساعد المدير في تحديد من يحضر الاجتماع، ويمكن الحصول على الهدف من الاجتماع من الشخص المسئول الذي طلب الترتيب للاجتماع، وغالبًا يكون المدير الذي نعمل معه؛ كما أن تحديد الهدف من الاجتماع ضروري للإشارة إليه في المخاطبات التي تتم مع الأعضاء الذين سيحضرون الاجتماع.

ما هي مدة الاجتماع المتوقعة:

يجب أن يتم تحديد المدة التي سوف يستغرقها الاجتماع، وذلك لإعطاء فرصة للمشاركين في الاجتماع لتخطيط أوقاتهم وترتيب أعمالهم خلال هذه الفترة، فضلاً عن أن ذلك سوف يساعد في اعداد الترتيبات اللازمة للمجتمعين.

من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع:

إن معرفة الأشخاص المشاركين في الاجتماع أمر ضروري، وذلك لإعداد الترتيبات الخاصة بكل فرد منهم والوفاء باحتياجاتهم الخاصة، خصوصاً عندما يكون بعض الأعضاء من خارج المدينة التي يُنفذ فيها الاجتماع، فقد يحتاجون إلى أن يتم الترتيب لاستضافتهم وتسهيل حجوزاتهم والمواصلات وإلى غير ذلك.

ما هي التجهيزات المطلوبة التي سيحتاجها المجتمعون:

من خلال الإجابة على الأسئلة السابقة فإن مُعد الاجتماع يستطيع بمساعدة المسئول عن الاجتماع تحديد التجهيزات المطلوبة لتنفيذ الاجتماع، ومثال ذلك حاجة المجتمعين إلى الأدوات المكتبية، وعدد المقاعد، وأجهزة العرض، ووسائل الشرح وغيرها من التجهيزات الضرورية التي تساهم في نجاح الاجتماع.

أين سيعقد الاجتماع (مكان الاجتماع) ومتى (الوقت)

لتحديد وقت ومكان الاجتماع، يتطلب ذلك التنسيق مع كافة الأعضاء لتحديد الوقت والمكان المناسب للجميع، وقد يتم تحديد موعد الاجتماع بواسطة المسئول عن الاجتماع دون تنسيق مسبق مع الأعضاء خصوصًا إذا كان الأعضاء أقل مستوى وظيفيًا من رئيس الاجتماع.

وقد يتطلب الأمر التنسيق بين كافة المجتمعين لاختيار موعد ومكان الاجتماع إذا تساوى المجتمعون في المستويات الوظيفية، وإتمام عملية التنسيق بين كافة الأعضاء، يقوم السكرتير بالاتصال بالأعضاء وتحديد المواعيد المناسبة لكل عضو والبدائل لذلك إلى أن يتم التوصل إلى موعد يناسب الجميع. ومن المهم معرفة مكان ووقت الاجتماع لإكمال بقية الترتيبات والمتطلبات، مثل مخاطبة الأعضاء لإبلاغهم بموعد الاجتماع (اليوم – التاريخ – الوقت – المكان)، وتجهيز مكان الاجتماع بما يتناسب والغرض منه.

جمع المعلومات عن الاجتماع (فتح ملف خاص للاجتماع):

سوف تساهم الإجابة على الأسئلة السابقة بجمع معلومات جيدة عن الاجتماع؛ يقوم السكرتير بفتح ملف باسم هذا الاجتماع، يحفظ فيه كافة المعلومات التي يحصل عليها عن الاجتماع والأعضاء وكافة المخاطبات التي تتم بشأن هذا الاجتماع، وذلك لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

بالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن للسكرتير استخدام التقويم لتسجيل أي تفاصيل قد تساعد في تنظيم الأعداد للاجتماع؛ مثل متى يتم طلب التجهيزات الخاصة إذا كانت هناك حاجة لها، متى يتم إرسال دعوات الاجتماع إلى الأعضاء وغيرها؛ وهذا يعني استخدام التقويم للتذكير لمثل هذه المتطلبات.

حجز قاعة الاجتماعات:

بعد تحديد الغرض من الاجتماع وعدد الأعضاء المشاركين في الاجتماع ومكان الاجتماع، يقوم السكرتير أو مدير المكتب، بعد أخذ توصيات المدير المسئول فيما يخص القاعة المناسبة للاجتماع بالقيام بحجز قاعة الاجتماعات قبل وقت كافٍ من موعد الاجتماع، ويكون ذلك وفق الإجراءات المحددة في المنظمة التي يعمل بها، سواء ذلك عن طريق الاتصال التليفوني أو إرسال مذكرة لطلب حجز القاعة من الإدارة المسئولة عن قاعة الاجتماعات، أو إرسال بريد إلكتروني، وعليه أن يتابع ذلك حتى يحصل على تأكيد حجز القاعة المطلوبة.

اعداد جدول أعمال الاجتماع:

جدول الاعمال يمثل قائمة بالموضوعات التي يتم مناقشتها في الاجتماع ومحدد أمام كل موضوع والشخص المسؤول عنه والوقت المخصص لمناقشته؛ وتختلف جداول الاعمال باختلاف أنواعها والغرض من تنفيذها؛ وجدول أعمال الاجتماعات الغير رسمية يتميز بالسهولة حيث يتم وضع قائمة بالموضوعات التي سيتم مناقشتها خلال الاجتماع، بينما تكون هناك بعض التفاصيل في جدول أعمال الاجتماع إذا كان رسميًا، كأن يتضمن الموضوعات التي سيتم مناقشتها والوقت المخصص لكل موضوع.

ان مصادر جدول أعمال الاجتماعات يمكن الحصول عليها بواسطة المدير المسؤول عن الاجتماع، وكذلك يمكن التنسيق مع جميع الأعضاء لبحث اضافاتهم التي يرغبون في مناقشتها في الاجتماع، بحيث يعرض جدول الاعمال على المدير المسؤول قبل تعميمه على الأعضاء المشاركين ويتم الحصول على الموافقة النهائية على محتويات جدول الاعمال، ويمكن الاستعانة بجدول أعمال اجتماعات مماثلة سابقة.

من الموضوعات التي عادة ضمن جدول الاعمال، مناقشة والتصديق على محضر الاجتماع السابق ان وجد، وتقديم عرض من أحد الأعضاء عن موضوع معين، حضور متحدث من غير الأعضاء لعرض موضوع معين، مناقشة موضوعات محددة، ما يستجد من أعمال، وما الى ذلك.

توجيه الدعوة للمشاركين في الاجتماع:

قبل البدء بإبلاغ المشاركين في الاجتماع، يجب على السكرتير أو مدير المكتب إعداد قائمة بمن سيحضرون الاجتماع، وذلك ليتأكد بأن الجميع قد تم إبلاغه بموعد ومكان وموضوع الاجتماع.

وبشكل دائم يجب الحصول على تأكيد من جميع الأعضاء سواء بالحضور للاجتماع أو عدمه، أو التأخير ومقداره، وعدم ترك أي عضو من الأعضاء دون تحديد لاستجابته سواء بتأكيد الحضور أو بتأكيد عدم قدرته على الحضور، أو تأخيره ومدته، وذلك لكي لا يحدث أن نجد معظم المجتمعين غير متواجدين في موعد الاجتماع إذا لم يتم ذلك؛ كما أنه من المفضل معرفة سبب عدم الحضور من الأعضاء الذين يعتذرون عن الحضور، لأنه قد يوجه اليك سؤال عن سبب عدم حضورهم. كما يجب توضيح أسماء الأعضاء الذين وافقوا على الحضور.

وفي حالات أخرى، إذا كان الأعضاء المشاركين في الاجتماع من خارج المنظمة، فإنه يتم ارسال رسائل رسمية لجميع الأعضاء لإبلاغهم بموعد ومكان وموضوع الاجتماع ويمكن أن ترسل الرسالة عبر البريد العادي أو المسجل أو يسلم باليد أو اى وسيلة لتسليم الدعوة حسب أهمية الاجتماع؛ ويفضل دائمًا متابعة وصول الرسالة بواسطة الاتصال الهاتفي.

كما يفضل دائماً أن يتم ارفاق بعض المعلومات المتعلقة بموضوع الاجتماع، مثل محضر الاجتماع السابق إن وجد، جدول أعمال الاجتماع، وأى معلومات قد يتطلب الامر اطلاع الأعضاء المشاركين في الاجتماع عليها قبل حضورهم للاجتماع.

تجهيزات قاعة الاجتماعات:

(الأثاث والتجهيزات المكتبية – الأجهزة والمعدات – المشروبات والمأكولات الخفيفة) . لكل اجتماع متطلبات من التجهيزات، ولكن هناك تجهيزات أساسية لا تخلو منها أي قاعة اجتماعات:

الأثاث والتجهيزات المكتبية:

يجب على السكرتير أو مدير المكتب التأكد من توفر كافة التجهيزات الضرورية لغرفة الاجتماعات، كما يجب أن يتأكد وقبل وقت كافٍ من بداية الاجتماع من مناسبة المكان للاجتماع، وسهولة الوصول اليه من قبل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

الأجهزة والمعدات:

لكل اجتماع متطلبات من الأجهزة والمعدات المكتبية، وعلى السكرتير التأكد من توافر كافة المتطلبات الخاصة حسب نوع الاجتماع ومتطلباته والتي تضمن نجاح الاجتماع؛ والترتيب لتحضير أي من التجهيزات حسب الحاجة، ويجب أن لا يتردد السكرتير أو مدير المكتب بأخذ توصيات المسئول عن الاجتماع وكذلك جميع الأعضاء عن متطلباتهم التي قد يحتاجونها خلال الاجتماع قبل وقت كافٍ من بداية الاجتماع وذلك للسعي لتحضيرها داخل غرفة الاجتماعات.

المشروبات والمأكولات الخفيفة:

تختلف نوعية الاجتماعات من حيث المستوى (مستوى الحضور)، وعددهم، ومدة الاجتماع، والوقت الذي سوف يستغرقه، وبناءً على هذه المعلومات يتم تحديد احتياجات المجتمعين من المشروبات والمأكولات الخفيفة. لذا فالاجتماعات القصيرة (من ساعة الى 3 ساعات) قد لا يتطلب الامر سوى تجهيز المشروبات الساخنة والباردة او احدهما حسب إمكانيات المنظمة. أما إذا تخلل الاجتماع فترة غداء أو عشاء فقد يتطلب الامر الاعداد لذلك للمجتمعين، وبالتأكيد فإن إمكانيات المنظمة المالية تؤثر على مثل ذلك ويستحسن أخذ توصيات المسئول عن الاجتماع لمثل هذه الترتيبات.

وعندما يتطلب الاجتماع تحضير وجبة غداء أو عشاء فقد تنحصر مسؤولية السكرتير أو مدير المكتب بتحديد محتويات الوجبة والكمية المطلوبة والعمل على تنسيق ذلك مع المتعهد، وتحديد مكان تقديم الوجبة. وتتأثر

مستوى الخدمة المقدمة حسب المشاركين من حيث (الجنسية، المستوى الوظيفي،); وكل ذلك يتم بتنسيق مباشر مع المدير المسئول عن الاجتماع وأخذ توصياته وتوجيهاته بشأن ذلك.

ويراعى بشكل نهائي وقبل بداية الاجتماع التأكد من توفر هذه الخدمات حسب ما تم اعداده مسبقاً وذلك تلافياً لحدوث أي خلل في اللحظات الأخيرة التي تسبق بداية الاجتماع ويقوم السكرتير بأعداد بطاقة بأسماء المشاركين ووظائفهم وتوضع أمام كل عضو على طاولة الاجتماع.

تجهيز ملف المدير للاجتماع:

قبل أن يذهب المدير المسئول الى الاجتماع يجب تزويده بملف خاص بالاجتماع يتضمن جدول أعمال الاجتماع ومحضر الاجتماع السابق ان وجد وأي مطبوعات سوف يتم استخدامها في الاجتماع وأي ملاحظات متعلقة بالاجتماع (مراسلات أو مذكرات) بالإضافة الى اي مواد أخرى قد يحتاجها المدير في الاجتماع.

استقبال الأعضاء المشاركين في الاجتماع:

في الاجتماعات غير الرسمية قد لا يتطلب الامر استقبال المشاركين في الاجتماع خصوصاً إذا كان الاجتماع داخل المنظمة، أما إذا كان الاجتماع رسمياً فإن على السكرتير أن يتولى أو ينظم عملية استقبال المشاركين في الاجتماع وأن يتأكد من سهولة وصولهم الى مقر الاجتماع حيث يكون باستقبالهم والترحيب بهم، وتقديم بعض المشروبات لحين بدء الاجتماع. كما يتم ارشادهم الى موقع جلوس كل عضو على طاولة الاجتماعات.

ثانياً المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:

قد يُكلف السكرتير أو مدير المكتب ببعض المهام اثناء الاجتماع مثل القيام بكتابة محضر الاجتماع، تأمين بعض المستلزمات الطارئة، ولكنه حتماً مسئول أثناء الاجتماع عن متابعة كافة الاحتياجات التي سبق الترتيب لها، مثل المشروبات والمأكولات الخفيفة إن وجدت، ومتابعة سير عمل التجهيزات والتأكد من عدم وجود أي خلل فيها.

يعد تدوين الملاحظات في الاجتماع للاعداد لمحضر الاجتماع أحد اهم المهام التي يقوم بها السكرتير اثناء الاجتماع حيث يمثل تسجيلاً مختصراً للأحداث والمناقشات التي تمت خلال الاجتماع؛ في الاجتماعات غير الرسمية يفترض أن يكون محضر الاجتماع متسمّاً بالسهولة والاختصار؛ أما محضر الاجتماع الرسمي فقد يتطلب شيئاً من التفصيل والتوثيق؛ وإذا كُلف السكرتير أو مدير المكتب بكتابة محضر الاجتماع وتسجيل الملاحظات خلال الاجتماع.

ثالثاً: المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع:

- بعد انتهاء الاجتماع مباشرة يجب البدء فوراً بكتابة محضر الاجتماع، وذلك لضمان عدم نسيان الأحداث التي تمت في الاجتماع وتوصيات المجتمعين، ولإنجاز ذلك يتم اتخاذ الإجراءات التالية:
- صياغة محضر الاجتماع (المسودة الأولى):
- ابدأ بصياغة محضر الاجتماع بشكل نهائي (مسودة)، والتأكد من اكتمال كافة البنود التي تمت مناقشتها.
- لا تضيف انطباعاتك الشخصية عن الموضوعات التي تم مناقشتها.
- لا تتردد بالاستفسار من الأعضاء أصحاب العلاقة عن أي قرار أو نتيجة أو ميعاد غير متأكد منه
- اعرض مسودة المحضر على المدير المسئول عن الاجتماع لإجراء التعديل عليها.
- استخدام العناوين التالية عند طباعة محضر الاجتماع:
- اسم الاجتماع، المكان، التاريخ، الوقت.
- قائمة بأسماء الأعضاء الذين حضروا الاجتماع، حدد المسئولين، وبقية الموظفين (مسميات الوظائف).
- التعديلات على المحضر السابق ان وجد.
- تقارير الموظفين، وتقارير اللجان ان وجدت.
- الاعمال التي لم تنجز، المناقشات، التطورات في الاعمال.
- الاعمال الجديدة والإجراءات الواجب اتخاذها.
- التطورات في الإنجاز، وأسماء المسئولين عن اكمالها.
- موعد ومكان الاجتماع القادم.
- التأجيل لأي أعمال ووقت التأجيل.
- توقيع سكرتير الاجتماع، والمدير المسئول عن الاجتماع إذا تطلب الامر.
- انسخ (اطبع) المحضر بأسرع وقت بعد الاجتماع، وتأكد من حصولك على موافقة المدير المسئول عن الاجتماع بشكل نهائي على المحضر قبل توزيعه، بحيث يراه بشكله النهائي.
- في نهاية المحضر يجب إضافة أي معلومات خاصة بالمتابعة، ويحدد فيها التاريخ والوقت والمكان.

توزيع محضر الاجتماع:

عند الانتهاء من طباعة محضر الاجتماع والحصول على موافقة المدير المسئول عن الاجتماع على المحضر بشكله النهائي؛ اتخذ الإجراءات التالية:

- ارسل نسخة من محضر الاجتماع وأى مرفقات (تقارير، عروض، أوراق) للأعضاء الذين حضروا الاجتماع.
- ارسل نسخة من محضر الاجتماع وأى مرفقات (تقارير، عروض، أوراق) للأعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع.
- التأكد من وصول النسخ المطلوبة لجميع الأعضاء من خلال الاتصال الهاتفي.
- اتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة لصرف المكافآت المستحقة لأعضاء الاجتماع لجميع الأشخاص المساعدين، وذلك وفقاً للنظم الداخلية أو لائحة الاجتماعات.
- متابعة تنفيذ القرارات الصادرة في الاجتماع، والاتصال بالجهات التي يدخل في نطاق اختصاصاتها تنفيذ تلك القرارات وإبلاغهم بها.
- في بعض القرارات المهمة على السكرتير أن يرسلها للجهات المعنية بموجب مذكرة داخلية موقعة من رئيسه إذا كانت مرسلة داخل المنظمة، أو بموجب رسالة خارجية إذا كانت مرسلة خارج المنظمة، وتعد المذكرة أو الرسالة من أصل وصورة بحيث تعاد له الصورة بعد التوقيع بالاستلام، وهذا الاجراء يضمن تنفيذ القرارات، وأى تأخير في ذلك تقع مسئوليته على الجهات الأخرى.
- نماذج السكرتير للتجهيز للاجتماعات
- ولكي يتمكن السكرتير من تنظيم المقابلات والاجتماعات عليه أن يتمتع بقدره على إدارة وقت المدير

عنوان الاجتماع

معلومات أساسية عن الاجتماع

موضوع الاجتماع:	وؤثص
رئيس الاجتماع:	
وقت الاجتماع:	
مكان الاجتماع:	
سكرتير الاجتماع:	
الملفات المطلوبة:	

أعضاء الاجتماع:

م	الاسم	الهدف	مستندات مطلوب تجهيزها

عنوان الاجتماع

اسم العضو: الصفة:

مدير المكتب: رقم الاتصال:

وقت الاتصال:
ملاحظات:

المراقبين

1-الاسم: الصفة/ الدرجة الوظيفية:

حجز فندق عدد الايام الدرجة الفندقية نوع الحجز ملاحظات

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

2-الاسم: الصفة/ الدرجة الوظيفية:

حجز فندق عدد الايام الدرجة الفندقية نوع الحجز ملاحظات

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

3-الاسم: الصفة/ الدرجة الوظيفية:

حجز فندق عدد الايام الدرجة الفندقية نوع الحجز ملاحظات

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

4-الاسم: الصفة/ الدرجة الوظيفية:

حجز فندق عدد الايام الدرجة الفندقية نوع الحجز ملاحظات

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

عنوان الاجتماع

5-الاسم: الصفة/ الدرجة الوظيفية:

حجز فندق عدد الايام الدرجة الفندقية نوع الحجز ملاحظات

عدد المأكولات الخفيفة: عدد المشروبات

الحجز الفندقى

الدرجة الفندقية نوع الحجز عدد الافراد

الدرجة الفندقية نوع الحجز عدد الافراد

الدرجة الفندقية نوع الحجز عدد الافراد

وجبات غذائية النوع العدد النوع العدد

السيارات عدد:

احتياجات مكتبية

كمبيوتر طابعة سكانر تصوير أجهزة عرض آلات محاسبية أخرى

إجمالي احتياجات الاجتماع:

الحجز الفندقى:

الدرجة الفندقية	نوع الحجز	عدد الافرد	تاريخ البداية	تاريخ النهاية	تأكيد الحجز
خمس نجوم					
أربعة نجوم					
ثلاثة نجوم					
مبيت					

الوجبات الغذائية

نوع الوجبة	نوع المأكولات	عدد الوجبات	مخاطبة	حجز
إفطار				
غداء				
عشاء				
السيارات				

نوع السيارة	موعد الذهاب	موعد العودة	خط السير	عدد	تأكيد
	التاريخ	الوقت	من	الى	الافراد
ملاكى					
ميكروباص					
ميني باص					

عنوان الاجتماع

								دوبل كابينة
--	--	--	--	--	--	--	--	-------------

عنوان الاجتماع

بيان أعمال

قاعة الاجتماعات:

قاعة اجتماعات اسم القاعة	مسئول القاعة	تمام الحجز	تمام التجهيزات
داخلية			

اسم القاعة	مسئول الحجز	تمام الحجز	تمام التجهيزات
قاعة اجتماعات مكان القاعة	العنوان		
خارجية			

ملحقات	غرفة انتظار	غرفة طعام	موقف سيارات

احتياجات بالقاعة:

عدد المقاعد	نظام صوتي	نظام اتصال	نظام عرض

الاحتياجات المكتبية:

كمبيوتر	ماسح ضوئي	تصوير مستندات	أجهزة عرض آلات محاسبية	أخرى

وجبات الغذائية

نوع المأكولات	عدد الوجبات	التوقيات

المأكولات والمشروبات الخفيفة:

النوع	الأصناف	العدد	التوقيعات
مأكولات خفيفة			
مشروبات			

السيد الأستاذ/ مدير عام الإدارة العامة للعلاقات العامة والاعلام والتوعية

تحية طيبة وبعد،،،

إيماءاً الى تعليمات السيد المهندس رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب؛ بإعقاد اجتماع مجلس إدارة الشركة يوم 2020/01/01م بقاعة اجتماعات _____ بفندق _____.

يرجى التكرم بالاحاطة بالاتي:

سيتم عقد الاجتماع في قاعة اجتماعات _____ بفندق _____ بمدينة _____

يبدأ الاجتماع يومياً من 2020/01/01م وحتى 2020/01/02م بدءاً من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الثانية ظهراً.

يرجى حجز قاعة الاجتماعات المشار اليها عاليه على ان تستوفى المتطلبات التالية:

منضدة اجتماعات	كرسى اجتماع	غرفة انتظار	غرفة أكل	انتظار سيارات
مطعم	اتصال لاسلكي	تليفون أرضي	فاكس	نظام عرض
نظام صوتي	كمبيوتر	ماسح ضوئي	طابعة	ماكينة نسخ
أخرى				

يرجى حجز وجبات غذائية ومأكولات خفيفة ومشروبات طبقاً للبيان التالي:

نوع المأكولات	عدد الوجبات	التوقيتات

النوع	الأصناف	العدد	التوقيعات
مأكولات خفيفة			
مشروبات			

وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

مع خالص تحياتي وتقديرى،،،

التوقيع/

الأستاذ/ الاسم

الصفة

اعتماد :..... رئيس القطاع مراجعة:م/..... اعداد: م/.....

السيد الأستاذ/ مدير عام الإدارة العامة للعلاقات العامة والاعلام والتوعية

تحية طيبة وبعد،،،

إيماءاً الى تعليمات السيد المهندس رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب؛ بإعقاد اجتماع مجلس إدارة الشركة يوم 2020/01/01م بقاعة اجتماعات _____ بفندق _____.

يرجى التكرم بالاحاطة بالاتي:

سيتم عقد الاجتماع في قاعة اجتماعات _____ بفندق _____ بمدينة _____

يرجى حجز غرف فندقية للسادة الصيوف طبقاً للبيان التالي:

الاسم	الصفة	اسم/درجة الفندق	نوع الحجز	بداية الحجز	نهاية الحجز

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

مع خالص تحياتي وتقديرى،،،

التوقيع/

الأستاذ/ الاسم

الصفة

اعتماد : م/..... رئيس القطاع مراجعة:م/..... اعداد: م/.....

السيد المهندس/ مدير عام الإدارة العامة للشئون الادارية

تحية طيبة وبعد،،،

إيماءاً الى تعليمات السيد المهندس رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب؛ بإعقاد اجتماع مجلس إدارة الشركة يوم 2020/01/01م بقاعة اجتماعات _____ بفندق _____.

يرجى التكرم بالاحاطة بالاتي:

سيتم عقد الاجتماع في قاعة اجتماعات _____ بفندق _____ بمدينة _____

يبدأ الاجتماع يومياً من 2020/01/01م وحتى 2020/01/02م بدءاً من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الثانية ظهراً.

يرجى تجهيز سيارات لنقل السادة الضيوف على ان يكون خط سير السيارات كالتالى:

يوم الأربعاء الموافق 2020/01/01

نوع السيارة	عدد الافراد	البداية المكان	الوقت	النهاية المكان	الوقت

يوم الخميس الموافق 2020/01/02

نوع السيارة	عدد الافراد	البداية المكان	الوقت	النهاية المكان	الوقت

عنوان الاجتماع

--	--	--	--	--	--

وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

مع خالص تحياتي وتقديرى،،،

التوقيع/

الأستاذ/ الاسم

الصفة

اعتماد :..... رئيس القطاع مراجعة:م/ محمد اعداد:.....

كشف تسليم جدول الدعوات وجدول الاعمال والمرفقات

م	الاسم	دعوة الحضور	جدول الاعمال	المرفقات	التوقيع

مع خالص تحياتي وتقديري،،،

التوقيع/

الأستاذ/ الاسم

الصفة

سكرتير الاجتماع

.....

عنوان الاجتماع

تأكيد الأعمال

الدعوات

تأكيد الحضور

حجز القاعة

حجز الإقامة/ الفندق

الوجبات الغذائية

الأدوات المكتبية

ملاحظات

الباب السادس : السكرتير التنفيذي و المراسلات الإدارية

هو الاتصال الذي يعتمد على الكلمة المكتوبة لبعث رسالة ما من طرف الى آخر. ويعتبر الاتصال الكتابي من أهم الوسائل المستخدمة للاتصال يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات ويوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل ويضمن نقل بعض المعلومات و الاجوبه لعدد كبير من العاملين ، ومن أهم صوره (الرسالة – المذكرة – التقرير)

قواعد كتابة المراسلات الإدارية :

- إحترام السلم الإداري والتدرج الوظيفي وهو يتخذ شكل هرمي من الإدارة العليا الي الاسفل.
- الحيطة والحذر في لغة الكتابة خاصه فيما يتعلق بالمواضيع التي يترتب عليها اتخاذ قرارات حتي لا يتحمل توابعها .
- المحافظة علي امانه المهنة واسرار المؤسسة بحيث تكون المراسلات والخطابات وما ينتج عنها من قرارات داخل حدود هذه المؤسسة لا تجاوزها ويمنع ايضا نشر اي تقارير او وثائق او إتلافها الا بقرار إداري من الجهة المختصة والمسؤولة منعا للضرر والحرج .
- الالتزام بالدقة وحسن اختيار الالفاظ و بساطه المعاني وعدم الغموض والتعقيد .
- الالتزام بتسلسل والمنطقية فكل فقره من فقرات الرسائل الإدارية تؤدي الي الفقرة الأخرى .
- الاعتماد بشكل جوهري علي الالفاظ الإدارية .
- الاعتماد علي أسلوب الاقتناع بعيدا عن المشاعر والعواطف .
- الالتزام بادق التفاصيل كالتواريخ والزمان والمكان واسماء الاشخاص .
- عدم استخدام عبارات مبنيه للمجهول :
- مثل : وقع الشيك (x) الصواب مبني للمعلوم : وقع المدير الشيك.
- عدم استخدام عبارات سلبية:
- مثل : عباره سلبية : إذا لم تسدد الفاتورة الآن سنقطع عنك الخدمة فورا (x)
- عبارة ايجابية : استمرار الخدمة مرتبط بالانتظام في تسديد الفواتير

الجوانب الفنية في كتابة المراسلات:

هي متطلبات يجب توافرها عند كتابه المراسلات ويشمل ذلك نوع ولون ومقاس الورق المستخدمه بالإضافة إلى مضمون الرسالة وتنسيقها وأجزائها المتعارف عليها وهي كما يلي :

- الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسله والتي تعكس درجه اهتمام المؤسسة وهناك مواصفات ينصح اخذها بعين الاعتبار عند كتابه اي رساله .
- اللون : يفضل استخدام فواتح الالوان وخاصه اللون الابيض يريح العين واكثر وضوح وانسب للمراسلات الرسمية.
- النوع :اختيار ورق قوي ناعم الملمس لا يتغير لونه الي الصفرة ولا يقبل التلف .
- المقاس : هناك مقاسات معينة متعارف عليها يجب الاخذ بها . (A3-A4-A5)
- المسافات : هو ما يترك من فراغات بين الكلمات او الاسطر او الفقرات بحيث يعطي الرسالة مظهر جمالي مقبول وجاذب .
- الهوامش : هو المسافة بين حواف الورقة المستخدمة من جميع الجهات ونص الرسالة ولها دور في حفظ الرسالة من التلف في حال تمزقت اطرافها ويمنع تزوير الرسالة .
- الصياغة اللغوية : مراعاة الصياغة الجيدة والابتعاد عن الالخطاء الاملائية.
- انواع المراسلات الادارية :
- الرسالة: هي وسيله اتصال تتكون من الالفاظ والمصطلحات في شكل جمل قصيره ، يمكن التعبير بواسطتها عن مضمون فكره معينه تحمل استفسارا معينا او بيانات او معلومات مطلوبه يتم تبادلها بين المرسل والمستقبل .
- المذكرة: هي وسيله اتصال موجزة تنقل بيانات وحقائق ومعلومات بين مختلف المستويات الاداريه داخل المنظمه .
- التقرير : هو عمليه اتصال بين طرفين ، الاول لديه معلومات وحقائق والثاني يرغب في استخدام هذه البيانات والمعلومات.
- القرار : هو النص الكتابي الذي يحوي التعليمات الصادره من اعلي سلطه اداريه وهي ذات صبغه اجباريه .
- الامر الاداري : هو تعليمات صادره من الرئيس لمرءوسيهه لتنظيم العمل او الغاء لتعليمات سابقه او تكليف باعمال وقد تكون في صورته تعليمات صادره من سلطه اداريه اعلي الي سلطه اداريه ادني .
- محضر الاجتماع : هو عبارة عن وثيقة للإخبار عما تضمنه الاجتماع .
- أهميه المراسلات الإدارية :
- سهوله الاتصال بين الاقسام الإدارية للمؤسس دون الحاجه الي لقاء المدراء بشكل مباشر .

- المساعدة علي ترتيب الافكار وصياغتها بطريقه صحيحه ومناسبه مع الهدف الرئيسي من المراسلة .
- تعتبر المراسلة وثيقه قانونيه معتمدة من قبل الجهة الإدارية في المؤسسة .
- مرجع للمعلومات الإدارية عند الحاجه لها .
- توفير الوقت والجهد من خلال تحديد موعد الارسال والاستقبال بشكل مسبق ..
- سهوله الحصول علي العديد من النماذج الرسمية للمراسلات الإدارية الورقية
- الجوانب الفنية في إعداد المراسلات الإدارية :
- أولاً : المراسلات
- تعريف الرسالة :
- هي مجموعه من التعبيرات والالفاظ توضع في شكل جمل قصيره ويمكن التعبير بواسطتها عن مضمون الرسالة التي قد تحمل استفسارا معينا او بيانات او معلومات مطلوبه يتم تبادلها بين طرفين المرسل والمرسل اليه .
- اجزاء او مكونات الرسالة :
- اسم الجهة المرسله : ويتضمن اسم الدوله ثم المنظمه ثم الاداره ويكتب عادة في الجانب الايمن ، وترجع اهميته الي تعريف المرسل اليه بالجهة المرسله وكذلك لتسهيل عمليه الرد علي الرسالة فيما بعد.
- الرقم : وهو الرقم الذي تسجل به الرسالة في بيان البريد الصادر ، ويكتب علي الجانب الايسر موازيا لاسم المرسل ، وترجع اهميته عندما ياتي الرد حاملا نفس الرقم فيمكن الرجوع الي الرسالة السابقه ومعرفه موضوعها وربطه بالرد الوارد للوصول الي اطراف الموضوع كاملا .
- التاريخ : يكتب التاريخ في السطر التالي مباشره للرقم ، وتظهر اهميه التاريخ عندما تترتب عليه التزامات قانونيه او ماليه كما يفيد في تحديد المسئوليه الوظيفيه والشخصيه عندما يتغير عدة اشخاص علي وظيفه واحدة .
- المرفقات : هي الاوراق او الوثائق التي قد تكون مرفقه بالرساله لتوضح موضوع الرسالة او تدعمه بالمستندات التي تؤيده ، وتكتب المرفقات في السطر التالي مباشره للتاريخ ، ومحرر الرسالة هو المسئول عن ذكر المرفقات وعددها وليست مسئوليها احد غيره ، اما موظف الصادر في الجهة المرسله فيعتبر مسئولا عن التأكد من وجود المرفقات ومطابقتها لما هو مدون بالرساله فعلا قبل تغليفها ، وعلي موظف الوارد في الجهة المرسل اليها ان يتأكد من وجود المرفقات المبينه والا قام بردها فورا .
- الموضوع أو بشأن أو بخصوص : هو عنوان الرسالة ويتضمن ملخص بسيط جدا لصلب الرسالة ، يتيح لقارئ الرسالة الوصول الي موضوعها بسهوله ، ويتيح ايضا سهوله توجيهها وتسجيلها في دفتر البريد ، ويكتب موضوع الرسالة في صدر الرسالة ابتداء من منتصف الرسالة الي جهه اليسار .

- المرسل اليه وعنوانه : ويتضمن اسم المرسل اليه ثم المسمى الوظيفي له ثم العنوان ثم المدينة التي تقع بها مكان المنظمه ، ويفضل ان يكون ذلك علي ثلاثة اسطر في الجانب الايمن من الرساله .
- التحية الافتتاحيه : هي بدايه طيبه بهدف تدعيم الاتصال الجيد والود والفهم المتبادل بين المرسل والمستقبل وتستخدم فيها العبارات التي تحمل معني التحيه مثل (السلام عليكم ورحمه الله وبركاته او تحيه طيبه وبعد او بعد التحيه) وتكتب في الجانب الايمن للرساله بعد اسم المرسل اليه وعنوانه وفي فقره جديده .
- صلب الرساله او جسم الرساله او نص الموضوع : وهو الغرض من كتابه الرساله ، ويجب ان لا تتضمن الرساله اكثر من موضوع واحد حتي يسهل توجيهها الي الاداره المختصه وايضا يسهل حفظها في الملفات الخاصه بالموضوع ويجب ان يكون الموضوع واضحا ودقيقا وموجزا وذو اسلوب سهل ومقسم الي عدة فقرات".
- التحيه الختاميه : التحيه الختاميه تنتهي بها الرساله حتي تكون لها اثر نفسي طيب وتمهد نفسيه القارئ الي الاستجابه الي مطلب الرساله ، وتكتب في الجانب الايمن وتعامل كفقره مستقله تماما وتستخدم فيها العبارات التي تحمل معني التحيه مثل (السلام عليكم ورحمه الله وبركاته او تفضلوا بقبول وافر التقدير او تقبلوا تحياتنا او نشكر لكم حسن تعاونكم معنا او الخ) .
- التوقيع : التوقيع هو الذي يكسب الرساله صفتها القانونيه والرسميه ويكتب في الجانب الايسر في اسفل الرساله ويكون علي ثلاثة اسطر (السطر الاول يكتب فيه المسمى الوظيفي للقائم بالتوقيع والثاني نموذج التوقيع الذي يتم بخط اليد والثالث اسم الشخص الذي قام بالتوقيع عليها) ، واذا كان القائم بالتوقيع غير صاحب المسمى الوظيفي المكتوب يحسن ان يكتب عبارته (عنه) قبل التوقيع .
- الصور : قد تتعلق الرساله باكثر من شخص او اكثر من جهه ، وفي هذه الحاله يكتب علي اصل الصوره المرسله لكل شخص او كل جهه وذلك علي الجانب الايمن من الرساله واسفل التوقيع مباشره.
- عنوان الراسل : يكتب في نهايه الهامش الاسفل للرساله ويوضع فيه بيانات عن الجهه المرسله وهي (العنوان - صندوق البريد - الهاتف - الفاكس- موقع الانترنت - البريد الالكتروني) .

نماذج شكل الرسالة :

النموذج الاول: رساله خارجيه :

اسم الدولة

الرقم

اسم وشعار المنظمة

التاريخ:.....

اسم الإدارة :

المرفقات :

الموضوع :.....(بخصوص او بشأن)

السيد الاستاذ / (اسم المرسل اليه)

(المسمى الوظيفي للمرسل اليه)

(العنوان)

(التحية الافتتاحية)

(صلب الرسالة او جسم الرسالة او نص الموضوع)

(التحية الختامية)

المسمى الوظيفي (للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

صورة الي /.....

العنوان :

موقع الانترنت :.....

ص.ب :

البريد الالكتروني:.....

الهاتف :

الفاكس :

النموذج الثاني: رساله داخليه :

اسم وشعار المنظمة

الرقم:.....

اسم الإدارة : التاريخ :

الموضوع : (بـخـصـوص او بـشـان)

السيد الاستاذ / (اسم المرسل اليه)

(المسمى الوظيفي للمرسل اليه)

(التحية الافتتاحية)

(صلب الرسالة او جسم الرسالة او نص الموضوع)

(التحية الختامية)

المسمى الوظيفي (للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

ثانيا :المذكرة :

تعريف المذكرة : هي وسيلة اتصال موجزة تنقل بيانات وحقائق ومعلومات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة ، وايضا بين مختلف الادارات والاقسام داخل المنظمة .

الشكل العام للمذكرة : يراعي بالنسبة للشكل العام للمذكرة ما يلي :-

1. اسم وشعار المنظمة : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايمن .
2. اسم الاداره : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايمن.
3. الرقم : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايسر.
4. التاريخ : يكتب في اعلي صفحه المذكرة علي الجانب الايسر.
5. العنوان : ويوضع فيه الجئه او الشخص الذي ترفع اليه المذكرة
6. الموضوع : وهو ملخص للمذكرة وهو الموضوع الذي بشأنه اعدت المذكرة .
7. العرض : وهو جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويتكون عادة من عدة اسطر او صفحه كامله او ربما اكثر من ذلك .
8. الرأي : وهو نتيجة الدراسه التي توصل اليها معد المذكرة من عرضه .
9. التوقيع : تنتهي المذكرة بتوقيع معد المذكرة علي الجانب الايسر وهو امر مطلوب لاقرار ما جاء في المذكرة ولتحديد المسئوليه .

• ويلاحظ ان المذكرة قد ترفع الي :

- 1- شخص مختص
- 2- جئه معينه
- 3- لجئه
- 4- تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس الإدارة .

نماذج اشكال المذكرات

اسم وشعار المنظمة : الرقم :

اسم الإدارة : التاريخ :

مذكرة للعرض علي (المرتبة الوظيفية الأعلى)

بشان (عنوان موضوع المذكرة)

العرض : (جسم المذكرة ويجب ان يتناول موضوع واحد ويتكون عادة من عدة اسطر او صفحه كامله او ربما اكثر من ذلك) .

الرأي : (وهو نتيجته الدراسة التي توصل اليها معد المذكرة) والامر معروض علي سيادتكم برجاء التكرم بالموافقة .

او بالنظر

او بالعلم

(وتتضمن المذكرة واحدة منها فقط)

او بالعلم والإحاطة

او باتخاذ اللازم

او بأبداء الرأي

او باتخاذ القرار المناسب

او بالتوجيه

او باتخاذ ما ترونه مناسباً

او بالاطلاع واتخاذ ما ترونه مناسباً

او بالاطلاع والنظر

المسمى الوظيفي (للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

النموذج الثاني : مذكرة من الأدنى الي الأعلى :

مذكرة

اسم وشعار المنظمة الرقم :

اسم الإدارة التاريخ :

الي : (المرتبة الوظيفية الأعلى)

من : (المرتبة الوظيفية الأدنى)

الموضوع:.....

العرض:.....

الرأي:.....

والامر معروض علي سيادتكم برجاء التكرم بالموافقة .

او بالنظر

(وتتضمن المذكرة واحدة منها فقط) او بالعلم

او باتخاذ اللازم او بالعلم والإحاطة

او باتخاذ القرار المناسب او بأبداء الراي

او باتخاذ ما ترونه مناسبا او بالتوجيه

او بالاطلاع والنظر او بالاطلاع واتخاذ ما ترونه مناسبا

المسمى الوظيفي (للمرتبة الوظيفية الأدنى)

التوقيع :

الاسم :

ثالثاً : التقارير :**مفهوم التقرير :**

ان اصل كلمه تقرير (REPORT) ترجع الي اللغة اللاتينيه وهي (REPORTARA) حيث تتكون من جزئين ومعناها بالعربيه (يحمل الي) او (يرجع الي) او (يعود الي) .

اذن كلمه تقرير تعني باللغة العربيه (انه يحمل شيئاً في حياته او يرجع الي شئ ما في محتوياته) .

تعريف التقرير :

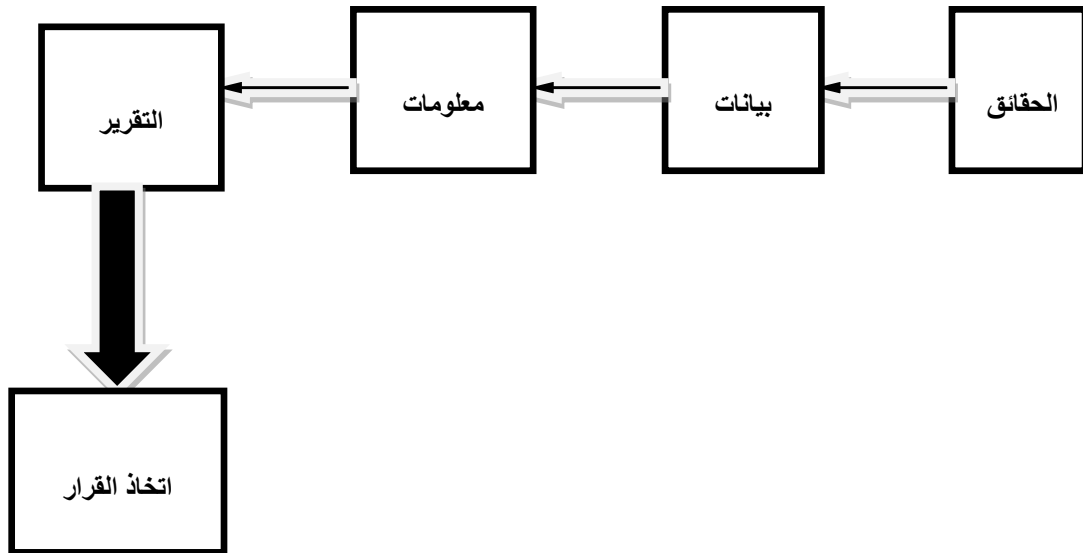
التقرير عبارته عن : عمليه اتصال بين طرفين : الاول شخص (او عدة اشخاص او جهه ما) لديه معلومات وحقائق عن موضوع او مشكله معينه والثاني شخص اخر (او عدة اشخاص او جهه ما) يرغب في استخدام هذه المعلومات والحقائق .

أهمية التقارير :

- تعتبر التقارير وسيله هامه من وسائل الاتصال المكتوب داخل المنظمات علي اختلاف انواعها اذ تعمل علي تدعيم كفاءه المنظمه وفعاليتها بما تتضمنه من معلومات وحقائق واقتراحات .
- تساعد التقارير المديرين في التعرف علي وجهات نظر العاملين في مختلف المستويات الاداريه بالنسبه للموضوعات والمشكلات المتصله بالعمل .
- تساعد التقارير في تعرف الاداره علي الحلول المقترحه المقدمه من العاملين لمواجهه المشكلات التي تعترض سير العمل .
- تساعد التقارير علي رفع كفاءه عمليه التخطيط بتوفير كميه من البيانات تساهم في اعداد الخطط طويله الاجل ورسم السياسات الامر الذي يكفل للإدارة مقومات النجاح .
- تستخدم التقارير لتسجيل التطورات والاحداث والاحصائيات والانجازات والاعمال السابقه خلال السنوات الماضيه فهي خير سجل لنشاط المنظمه .
- تعتمد الاداره علي المعلومات التي تتضمنها التقارير في معرفه حقيقه ما يجري داخل المنظمه وكذلك اتخاذ القرارات الهامه خاصه عندما تتعدد المستويات الاداريه وتطول خطوط الاتصال .
- تمكن التقارير الاداره من اجراء التغييرات الملائمه في سياسه المنظمه .
- تمكن التقارير الاداره من الرقابه علي الاداء من خلال مقارنه الانجاز بمعايير الاداء .
- تساعد التقارير في تدريب العاملين علي اعدادها وكتابتها في كافه المستويات الوظيفيه ومن ثم تنمي قدراتهم وتصلحهم فكريا وإداريا حتي يكونوا علي استعداد لتولي اعمال اشرافيه وقياديه فيما بعد .

- التقرير كنظام تشغيل للبيانات
- أي نظام يتكون من مدخلات تمر بعمليات و ينتج عنها مخرجات البيانات هي المادة الخام للمعلومات

تغذية عكسية feed back



مرحلة التنظيم والبناء الهيكلي للتقرير :

يتم في هذه المرحلة تصميم وتحديد ما يلي :

المنطق العام للتقرير : كاتب التقرير يحدد الافكار الرئيسيه للتقرير وارتباطها بموضوع التقرير ، ويضع العناوين الرئيسيه المناسبه والعناوين الفرعيه لكل عنوان رئيسي ويتأكد من تسلسلها المنطقي داخل التقرير وارتباط النتائج التي تم الوصول اليها بالحقائق المجمعه .

الهيكل العام للتقرير : يتضمن ثلاثة اجزاء اساسيه هي :

1. الجزء الاول (بدايه التقرير) : ويشمل على (صفحه الغلاف - صفحه المحتويات - المقدمة - الاهميه - الهدف - اسلوب اعداد التقرير) .
2. الجزء الثاني (وسط التقرير) : ويشمل على (صلب التقرير - نتائج التقرير) .
3. الجزء الثالث (خاتمه التقرير) : ويشتمل علي (المقترحات والتوصيات - الملاحق والمرفقات - المراجع)

مرحلة كتابه التقرير:

تبدأ عادة بكتابه مسودة او اكثر قبل الوصول للشكل النهائي للتقرير ولعل اصعب مهمه دائما هي كتابه المسودة الاولى وتسهيلا علي الكاتب فانه ينصح بعدم اعطاء اهتمام كبير في هذه المسودة لقواعد اللغه او اسلوب الكتابه حيث ان هذه المسودة تخضع لتعديلات كثيره ، ويجب ان يراعي في مرحله الكتابه ما يلي :

أن يكون التقرير واضحا وملخصا وكاملا ودقيقا .

أن تكون الفقرات قصيره وتتضمن كل منها موضوعا واحدا

أن يكون الانتقال من فقره لآخره بسلاسه ويسر.

إختيار اسلوب الكتابه المناسب للقارئ.

استخدام وسائل الايضاح المناسبه للمعلومات التي تعرض .

رابعاً : محضر الإجتماع :

- تعريف محضر الاجتماع : هو عبارة عن وثيقة للإخبار عما تضمنه الاجتماع .
- أهمية محضر الاجتماع : تمثل وثيقة مهمة لما اسفر عنه الاجتماع من توصيات بخصوص موضوع ما
- شكل محضر الاجتماع : يجب ان يتضمن الاتي :
- تاريخ يوم الاجتماع
- موضوع الاجتماع
- أعضاء الاجتماع (رئيس – اعضاء)
- الحوار
- توصيات الاجتماع
- توقيع الاعضاء

الباب السابع : السكرتير وترتيب الأولويات

مضيعات الوقت :

يعرف كل مازنزي ، وريتشارد (1991م) مضيعات الوقت بأنها " كل ما يمنعك من تحقيق أهدافك بشكل فعال . و من خلال عدة دراسات- تجميع مضيعات الوقت الشائعة فبلغت (40) مضيعاً ، وقد قاما بتصنيفها إلى سبع مجموعات حسب الوظائف الإدارية وذلك على النحو التالي :-

في التخطيط :

- عدم وجود أهداف / أولويات / تخطيط
- الإدارة بالأزمات ، تغيير الأولويات .
- محاولة القيام بأمر كثيرة في وقت واحد / تقديرات غير واقعية للوقت .
- انتظار الطائرات / والمواعيد .
- السفر .
- العجلة / عدم الصبر .

في التنظيم :

- عدم التنظيم الشخصي / طاولات المكتب المزدحمة .
- خلط المسؤولية والسلطة .
- ازدواجية الجهد .
- تعدد الرؤساء .
- الأعمال الورقية / الروتين / القراءة .
- نظام سيء للمفات .
- معدات غير ملائمة / التسهيلات المادية غير ملائمة .

في التوظيف :

- موظفون غير مدربين / غير أكفاء .
- الزيادة او النقص في عدد الموظفين .
- التغيب / التأخر / الاستقالات .
- الموظفون الاتكاليون .

في التوجيه :

- التفويض غير الفعال / الاشتراك في تفاصيل روتينية .
- نقص الدافع / اللامبالاة .
- نقص في التنسيق / وفي العمل .

في الاتصالات :

- الاجتماعات .
- " حمى المذكرات الداخلية " / الاتصالات الكثيرة الزائدة .
- عدم وضوح او فقدان الاتصالات والإرشادات .
- عدم الاتصالات .

في صنع القرارات :

- التأجيل / التردد .
- طلب الحصول على كل المعلومات .
- قرارات سريعة .

في الرقابة :

- المقاطعات الهاتفية .
- الزائرون المفاجئون .
- عدم القدرة على قول " لا " .
- معلومات غير كاملة / معلومات متأخرة .
- نقص الانضباط الذاتي .
- نقص الانضباط الذاتي .
- ترك المهام دون إنجازها .
- فقدان المعايير / الرقابة / وتقارير المتابعة .
- المؤثرات البصرية الملهية / الضجيج .
- الرقابة الزائدة .
- عدم العلم بما يجري حولك .
- عدم وجود الأشخاص الذين تريدهم للنقاش .

مفهوم إدارة الوقت:

وتوجد عدة تعريفات لإدارة الوقت ، من أشملها تعريف الذي عرفها بأنها :

" عملية الاستفادة من الوقت المتاح والمواهب الشخصية المتوفرة لدينا ؛ لتحقيق الأهداف المهمة التي نسعى إليها في حياتنا ، مع المحافظة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الخاصة ، وبين حاجات الجسد والروح والعقل " .

فوائد إدارة الوقت :

- تحقيق نتائج أفضل في العمل.
- تحسين نوعية العمل.
- زيادة سرعة إنجاز العمل.
- التخفيف من ضغط العمل.
- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها.
- تعزيز الراحة في العمل.
- ترتيب الأولويات

إنّ علم الأولويات هو علم له أصول لا بد من الإلمام بها لإتمام مرحلة من مراحل الإدارة الناجحة، فعندما تعلم ما أولوياتك تدرك تمامًا ما المهم وما الأهم، وما أيضًا غير المهم، كذلك تعرف ما العاجل وما يمكن تأجيله، لذلك فلا بد أن نعمل على ما يسمى أبجدية الأولويات فهو مصطلح مشتق من الحروف الأبجدية (أ، ب، ج، د)، ونعني بهذا أن نقوم بترتيب أولوياتنا تبعًا للحروف الأبجدية؛ آخذين بعين الاعتبار أهميتها من حيث سرعة التنفيذ وأهمية الأداء، ونبدأ بتنفيذها بعد ذلك حسب الترتيب الأبجدي الموضوع مسبقًا، فنقوم مثلاً بترتيب الأولويات كالتالي:

أ. اولويات هامة وعاجلة :

يسمى مربع الطوارئ، وبالإنجليزية يطلقون عليه (Fire Fighting)، عليك أن تنجز المهام في هذا المربع بأسرع وقت ممكن وأكبر جودة ممكنة، وعلبك في نفس الوقت أن تقلل من المهام المؤجلة إلى هذا المربع عبر التخطيط الجيد والتركيز .

ب. اولويات هامة و غير عاجلة :

ويسمى مربع التخطيط، عليك أن تركز على إنجاز المهام في هذا المربع، عند مرور الوقت بدون إنجاز المهام في هذا المربع ستتحول إلى المربع الأول (المهم والعاجل) بالتالي ستضطر إلى إنجازها بشكل مستعجل ما يؤدي إلى الشعور بالإرهاق النفسي والجسدي، فضلاً عن أن النتائج قد تكون سلبية، وحتى وإن كانت إيجابية فإنها على الأغلب لن تكون بالشكل الذي كنت تطمح إليه. لذلك ركز على أداء المهام في هذا المربع بدون ضغوطات وبتخطيط زمني جيد من إعدادك حتى لا تصاب بأي نوع من أنواع الإرهاق، وحتى تكون النتائج إيجابية كما كنت تطمح لها. مثال : الدراسة لامتحان آخر الفصل، يكون مهمة عاجلة إذا أهملت الدراسة طوال

الفصل وتركها إلى موعد الامتحان ففي هذه الحالة ستضطر إلى دراسة المادة الضخمة بوقت قليل ما يؤدي إلى الإرهاق الجسدي والنفسي وعلى الأغلب نتائج سلبية، أما إذا وضعت خطة متقنة لدراسة المادة طوال الفصل بشكل يومي فستكون متمكناً منها في نهاية الفصل ولن يكون عليك سوى مراجعة المادة وبذلك تحصل على نتائج إيجابية وراحة نفسية وسعادة وستحقق أهدافك.

ت. اولويات غير هامة وعاجلة :

ويسمى مربع الخداع، عليك أن تقلل من إنجاز المهام غير المهمة سواء كانت عاجلة أم غير عاجلة إلى أدنى حد ممكن لأنها تسلب منك الوقت المخصص لإنجاز المهام المهمة غير العاجلة فتتحول إلى المربع الأول، أو قد تسلب منك الوقت المخصص لإنجاز المهام المهمة العاجلة فيؤثر ذلك على تحقيقك لأهدافك وتتحول إلى شخص يشعر بالضيق والنتية وتغمره السلبية.

ث. اولويات غير هامة وغير عاجلة :

ويسمى مربع الضياع، كما أسلفت فعليك أن تقلل من المهام غير المهمة سواء كانت عاجلة أم غير عاجلة إلى أدنى حد ممكن.

ترتيب الأولويات	
<div>هام وعاجل</div> <div>مربع الأزمات</div> <p>أبدأ بالأعمال الهامة والعاجلة حيث لا يمكن تأخيرها أو تركها. وإذا استطعت تفويض الآخرين للقيام بها فأفعل</p>	<div>هام وغير عاجل</div> <div>مربع المستقبل</div> <p>ركز على الأعمال الهامة وغير العاجلة مثل التخطيط لمستقبلك. تربية أبنائك. تدريب نفسك. الاستزادة من العلم والقيم. العلماء وصناع التأثير ومهندسي الحياة يركزون على هذا النوع من الاعمال</p>
<div>غير هام وعاجل</div> <div>مربع الضياع</div> <p>إذا استطعت أن تتخلص من الاعمال العاجلة وغير الهامة فأفعل وإياك أن تخذلك العجلة فتتجرف الى اعمال تافهة وغير مهمة</p>	<div>غير هام وغير عاجل</div> <div>مربع الضياع</div> <p>تخلص من جميع الاعمال الغير الهامة وغير العاجلة ولا تشغل نفسك بها</p>
عاجل	غير عاجل
<div>1</div> <p>طوارئ - أزمات مشاكل ضاغطة- صيانة عاجلة اتصال مهم موعد مهم تحدد متأخراً</p>	<div>2</div> <p>التخطيط اكتساب مهارة - دورة تدريبية التعرف على فرص جديدة الترويح عن النفس</p>
<div>3</div> <p>المقاطعات بعض الرسائل المقابلات المفاجئة مشوار غير مهم للأهل أو أحد الزملاء</p>	<div>4</div> <p>نشاطات مسلية غير مهدفة مشاهدة التلفاز للتسلية مكالمات تليفونية غير مهمة دردشة الانترنت</p>

نصائح لترتيب الأولويات بنجاح

- لا تجعل حياتك طوارئ
- لا تعتمد على معيار السرعة لإنجاز كل الأشياء
- أتخذ من الأهمية معيارا لإنجاز الاعمال
- ركز على الأمور غير العاجلة
- حاول أن تنظم المربع الثاني الذي يتمثل في الأمور غير العاجلة والمهمة فهو يساعدك على تقليل أعمال المربع الأول
- إذا كنت تستغرق أكثر من 60% في المربع الثاني (غير العاجل والمهم) فقد نجحت في إدارة وقتك وحياتك
- أحرص على ترتيب الأولويات في الحياة. ابتعد عن الأمور الغير مهمة في تضييع وقتك دون فائدة تذكر

الباب الثامن : الأرشفة والحفظ

تعتبر عملية الحفظ واحدة من أهم النشاطات التي يمارسها السكرتير داخل المنظمة فهي عملية ترتيب الوثائق بأنواعها المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة مما ييسر وصول المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد وأدنى تكلفة ومع التقدم التكنولوجي أصبح الحفظ لا يتم بشكل ورقي فقط بل أصبح يتم أيضاً بشكل إلكتروني من خلال (قواعد البيانات – عمل صور ضوئية لكافة الوثائق الورقية) وربطها ببعض.

أهمية عملية الحفظ (المحفوظات) :

المرجع الرئيسي لأي منظمة: نظراً لما تحتويه الوثائق من بيانات ومعلومات وإحصائيات .

تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة : تزويد الإدارة بالحقائق والأرقام والبيانات التي تتح لهم اتخاذ القرار.

تساهم في متابعة وتقييم الخطط : نظراً لما تحتويه من بيانات ومعلومات تساهم في عملية قياس مستوى الاداء.

الحفاظ على الوثائق المختلفة : من التلف أو الضياع أو الحريق أو إفشاء المعلومات السرية التي بداخلها

توفير الوقت والجهد : تيسير الاستفادة من المعلومات وسرعة توصيلها للمستفيدين لأداء أعمالهم بكفاءة.

أنواع المحفوظات :

محفوظات نشيطة : الوثائق التي يتطلب العمل الرجوع إليها في المنشآت بصفة مستمرة

محفوظات متوسطة النشاط : الوثائق التي يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها بين الحين والآخر وعلى فترات متفاوتة

محفوظات غير نشطة: تلك الوثائق التي لا يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها على الإطلاق، وتنقسم الى:

مستديمة : محفوظات دائمة الحفظ مثل القرارات الإدارية واللوائح والقوانين

منتهية : هي الوثائق التي انتهت الحاجه إليها نهائياً مثل الدعوات و البرقيات

المراحل التي تمر بها عملية المحفوظات :

1. التصنيف

2. الترقيم

3. الفهرسة

أولاً: التصنيف

المفهوم : هو عملية تجميع المحفوظات وترتيبها في مجموعات متشابهة ذات خصائص وسمات متشابهة وذلك بغرض سهولة استرجاعها حيث وجود تقسيمات رئيسية يتفرع منه تقسيمات فرعية وكل خاص هو رئيسي لتقسيمات فرعية .

اهمية التصنيف : يستخدم التصنيف بغرض سهولة استرجاع الوثائق المختلفة مما يوفر الوقت والجهد

انواع التصنيف :

التصنيف على أساس الموضوع .

التصنيف على أساس النوع .

التصنيف على أساس الأسم .

التصنيف على أساس المكان الجغرافي .

التصنيف على أساس التسلسل التاريخي .

التصنيف على أساس فترات زمنية محددة .

التصنيف على أساس الشكل الخارجي .

التصنيف على أساس شكل موضوع المادة

ثانياً : الترقيم

المفهوم : بأنه وضع رموز لوثائق سواء بالأرقام الحسابية أو بالحروف الهجائية أو بالاثنتين معاً.

اهمية الترقيم : يعطى كل فرع من فروع التصنيف رقم يميزه.

انواع الترقيم :

1. الترقيم باستخدام الأعداد المسلسلة : مثل (1 – 2 – 3 -....)
2. الترقيم باستخدام الأعداد المسلسلة المركبة : مثل (1 ، 1-1 ، 2-1 ،)
3. الترقيم باستخدام الحروف الأجنبية او الهجائية : مثل (أ – ب – ت -.....)

ثالثاً : الفهرسة

المفهوم : بأنها وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها تلك الوثائق بهدف تسهيل استرجاعها بأسرع وقت وأقل جهد

اشكال الفهارس :

1. فهرس السجل : وهو دفتر كبير مجلد – أو كراسة .
2. فهرس البطاقات : وهو عبارة عن كروت من ورق مقوى ذات مقاسات مختلفة على حسب حجم الأدراج التي تحفظ بها .

الاسس والقواعد التي يجب على السكرتير مراعاتها فى عملية الحفظ :

1. مراعاة تصنيف الوثيقة لوضعها فى المكان المناسب
2. القيام بعملية الحفظ أولاً بأول دون تأجيل
3. مراعاة التصنيفات الرئيسية والفرعية
4. التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان متفق عليه
5. تحديد رقم الملف الذى ستحفظ فيه الورقة بدقة
6. ترقيم أوراق الملف الواحد بأرقام مسلسلة حسب تواريخ حفظها
7. إعداد قائمة محتويات لكل ملف يسجل فيها كافة أوراقه أولاً بأول
8. مراعاة تزويد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدواليب أو الادراج لحفظها من التلف.
9. وجود اجهزة اليكترونية مناسبة لسحب الوثائق صور ضوئية

الباب التاسع: DMS

Document Management System

دور السكرتير في التعامل مع المراسلات المتداولة في الإدارة

يضطلع السكرتير بدور مهم في فحص جميع المراسلات المطلوب عرضها علي المدير من وارد وصادر وطلبات شئون عاملين من حيث مطابقتها مع عدد من الضوابط المحددة لقبول المكاتبة حيث يتم فحص كل مكاتبة بما يخصها من الضوابط كما هو مبين لاحقاً .

بالنسبة للوارد أو الصادر: يتم فحصه من حيث اختصاص الإدارة في مجال الوارد/الصادر المعروض من عدمه، هل هذا الوارد مرقم ومختوم ؟ هل تم تحويل هذا الوارد بشكل صحيح على البرنامج من الجهة المرسله إلى الإدارة التابع لها السكرتير؟، بالنسبة للصادر ، هل تم استخدام النموذج الصحيح لقوالب الشركة؟، هل تم الحصول على التوقيعات السابقة ؟، هل تم ربطه بالمواضيع ذات الصلة؟، هل وصل في موعد مناسب أو منتهي؟، هل تم رفع صورته على البرنامج؟

وفي ضوء هذه الضوابط يتم تحديد قبول المراسلة من عدمه . هذه الضوابط محددة طبقا لنوع المراسلة كما مشار إليه في الجدول التالي:

الصورة الضوئية	مواعيد	وجود الربط	استيفاء التوقيعات	نماذج الشركة	وجود تأشيرة علي البرنامج	رقم DMS	اختصاص	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	وارد
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	صادر
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	مذكرة
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	طلبات ش عاملين

في حالة عدم استيفاء الضوابط السابق ذكرها ، يتم عدم استلام المكاتبه.

في حالة قبول المكاتبه يتم التمهيد للعرض علي المدير.

دور السكرتير في التعامل مع برنامج DMS
يقوم الموظف بالاستعلام عن توافر برنامج ال DMS في الشركة أو أي قاعدة بيانات أخرى لاستخدامها حيث أنه من المهم وجود قاعدة بيانات في أي شركة تكون مسئولة عن تسجيل بيانات المراسلات المتداولة في الشركات .

ذا توفرت قاعدة بيانات ال DMS :

- يتقدم الموظف بطلب للحصول علي username بإسمه تمكنه من الدخول على قاعدة البيانات واستعمالها
- يتقدم الموظف بطلب للإدارة المختصة للحصول على تدريب على ال DMS لضمان القيام بشكل صحيح
- إذا لم تتوافر هذه الآلية في الشركة ، يتم الاستعانة بالبرامج الجاهزة مثل ال Excell كبديل لتسجيل جميع بيانات المراسلات المتداولة في الإدارة/القطاع إلى أن توفر الشركة قاعدة البيانات المناسبة .

1- عملية التعامل مع ال DMS في الخطابات الواردة من خارج الشركة

- تقوم الإدارة المعنية بتسجيل الوارد بقاعدة بيانات DMS طبقا لدليل المستخدم وذلك بإدخال بيانات الوارد على مستوى الشركة من حيث الجهة الراسلة، التاريخ، ملخص الموضوع، في شاشة "إدخال وارد". كما تقوم بتحويله إلى من يخصه الأمر في الشركة عن طريق شاشة "التأشيرات" .
- عند وصول الوارد إلى الإدارة المعنية يقوم السكرتير بعرض جميع الخطابات الواردة على المدير والحصول على تأشيرته على جميع المراسلات .
- يقوم السكرتير بتحويل الوارد في "شاشة التأشيرات" إلى الأشخاص المشار إليهم في تأشيرته المدير وذلك لتأدية المطلوب منهم .
- يتم تسجيل تأشيرته المدير علي برنامج DMS في خانة "نص التأشير" .
- يتم تحديد أهمية الخطاب بناء على تأشيرته الرئيس في حقل "الأهمية" كما يتم تحديد الموضوعات التي تحول للعلم سوءا بناءاً على تأشيرته المدير أو بعد استشارة المختصين بالإدارة .
- بعد الانتهاء من إدخال التأشير يتم النقر على "حفظ" أو النقر على "إدخال مرفق" لاستخدام جهاز الماسح الضوئي لرفع صورة ضوئية من الخطاب بعد التأشير. كما يمكن الحصول علي نفس النتيجة علي البرنامج باستخدام شاشة "صور ضوئية" من شاشة "رفع صورة ضوئية" وذلك لرفع صورة ضوئية من أي خطاب .
- في نهاية عملية إدخال تأشيرته المدير يقوم السكرتير بطباعة تقرير التسليمات من خانة "التقارير" وذلك للحصول على توقيع المستلمين علي النسخة الورقية من الإدارات المختلفة .
- يتم الاحتفاظ بصورة هذا التقرير في ملف خاص للرجوع إليه في حالة الحاجة .

صادر ومذكرات واردة تقارير قرارات بحث تأشيرات اطلاق وربط مكالمات صور ضوئية طلبات شئون عاملين طلبات عامة تنبيهات تبادل الملفات لوحة التحكم عن البرنامج

تأشيرات
مكالمات رقم
لجنة
مستند التأشيرة
تاريخ التأشيرة
الاجراء المستند
نص التأشيرة

بداية ب

جهات و اشخاص

رئيس مجلس الإدارة
إدارة المقتنض
إدارة المتابعة الفنية و المالية لرئيس مجلس الإدارة
إدارة مكتب مجلس الإدارة
الإدارة العامة للأمن
الإدارة العامة للتحليل الاقتصادي ومؤشرات الأداء
الإدارة العامة للشؤون الإدارية
الإدارة العامة للشؤون القانونية
الإدارة العامة للعلاقات العامة
الإدارة العامة للمكتب الفني
المستشار القانوني للشركة القابضة
المستشارين و المتدربين
رئيس مجلس الإدارة - الإدارة العامة للمتابعة
عضو مجلس إدارة منفرد
عضو مجلس إدارة منفرد للتخطيط والتشغيل والصيانة
عضو مجلس إدارة منفرد للمشروعات والبحوث والتطوير
قطاع الموارد البشرية وبناء القدرات
قطاع تطوير الأداء المؤسسي
قطاع مالي وتجارى
الشركات التابعة

عرض درجة الأهمية

خاص بالإدارة العامة للمتابعة

درجة الأهمية

تعديل درجة الأهمية الخاصة بالخطاب

ادخال مرفق

تعديل درجة الأهمية

Tuesday , January 28, 2020

تاريخها

حفظ و اطلاق

حفظ

تأشيرات من اشخاص طلبات محولة الى الإدارة قرارات محولة الى الإدارة صادر خاص بالإدارة

Drag a column header here to group by that column

عملية إعداد الخطابات الصادرة إلى المؤسسات الخارجية (صادر خارجي) عن طريق البرنامج

- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الخطاب الصادر والتأكد من خلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بوسائل التصحيح الإملائية المتاحة في برنامج وورد علي الكمبيوتر
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الخارجي .
- يقوم السكرتير باختيار شاشة "صادر ومذكرات" من برنامج ال DMS و هنا وجب الإشارة إلى تعريف الصادر
- الصادر الخارجي : هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ،
- الصادر الداخلي : فهو صادر يتم تداوله بين إدارات وقطاعات الشركة وبين مناطقها الجغرافية
- ومن ثم يتم الاختيار في خانة "نوع الصادر" على صادر خارجي.
- يقوم السكرتير بتحديد نوعية الخطاب الصادر بعد قراءة متأنية لتحديد سواء:
- خطاب جديد ، في هذه الحالة يتم اختيار "نوع الجهة" ثم "الجهة المرسل إليها" وفي الأخير "الموضوع"
- خطاب له صلة بخطاب وارد إلى الشركة ، وفي هذه الحالة الأخيرة وجب ربطه على البرنامج بالخطاب الوارد الخاص به في الخانة الخاصة بذلك "سبب إعداد الرد" وهنا وجب اختيار ما بين
- رد نهائي وهو أن يكون الصادر يرد على موضوع بشكل نهائي ، أما
- مخاطبة وسيطة فهو لعمل صادر ليس ب رد نهائي بل هو صادر للحصول على معلومات من جهة تجهيزا لتجميع بيانات أو ما شابه لإعداد الرد النهائي في النهاية .
- بعد التأكد من تسجيل جميع بيانات الخطاب الصادر في الحقول الخاصة بذلك في قاعدة ال DMS وفي النهاية يتم النقر على حفظ للحصول على رقم من البرنامج .
- بعد الحصول على الرقم يتم التأكد من كتابة رقم الخطاب المصدر من ال DMS علي الخطاب الصادر المعد على القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة على برنامج ال DMS بشكل واضح. في بداية الخطاب .
- التأكد من تحويل الخطاب على البرنامج عن طريق استخدام شاشة التأشير في تحركات الخطاب بين الإدارات .
- يقوم السكرتير بالحصول على توقيع الرئيس الأعلى على النسخة الورقية من الخطاب .
- تقوم إدارة الأرشفة بالشركة برفع صورة ضوئية من الخطاب ثم تسليمه إلى الجهة الخارجية علي أن يكون مختوماً بخاتم الشركة .
- يمكن الاستعانة بشاشة البحث في حالة الرغبة في التأكد من قيام إدارة الأرشفة برفع صورة ضوئية من الخطاب بعد إرساله .

- جميع التحركات الحادثة علي الخطاب يتم تسجيلها فعلياً بين جميع المستخدمين بشكل رسمي على البرنامج سواء ما تم توقيعه أو ما لم يتم توقيعه وذلك لتسهيل عملية تتبعها .
- عملية إعداد الصادر الداخلي (المراسلات المتداولة بين الإدارات والقطاعات في الشركة)
- يقوم السكرتير باختيار شاشة "صادر ومذكرات" من برنامج ال DMS و هنا يتم اختيار الصادر الداخلي وليس الصادر الخارجي كما تم الشرح في الفقرة السابقة
- الصادر الخارجي : هو أي خطاب يتم تجهيزه لمخاطبة جهة خارجية خارج نطاق الشركة ، أما
- الصادر الداخلي : فهو صادر يتم تداوله بين إدارات وقطاعات الشركة وبين مناطقها الجغرافية
- يقوم السكرتير بالتأكد من تسجيل بيانات الصادر الداخلي من حيث الموضوع، الجهة المرسل إليها وفي هذه الحالة تكون إدارة / قطاع كما يتم التأكد من ربط المذكرة بأي خطاب وارد قد تكون ذا صلة به
- يقوم السكرتير بكتابة رقم الصادر الداخلي المرقم بمعرفة البرنامج عند اختيار "حفظ" بشكل واضح على المخاطبة المطبوعة ليسهل تداولها .
- يقوم السكرتير باستخدام القوالب الخاصة بالشركة والمتاحة على برنامج ال DMS لإعداد الصادر الداخلي.
- يقوم السكرتير بمراجعة لغة الصادر الداخلي وخلوه من الأخطاء الإملائية والاستعانة بالتصحيح الإملائي المتاح في برنامج وورد علي الكمبيوتر للتأكد من خلو الصادر الداخلي من الأخطاء .
- يرفع السكرتير صورة ملف وورد من الصادر الداخلي/المذكرة على البرنامج .
- يتم تحويل الصادر الداخلي على البرنامج بحيث يظهر في شاشة التأشير .
- في بعض الحالات يكون هناك حاجة للحصول علي رأي الشؤون القانونية أو التعاقدات مثلاً قبل الحصول على اعتماد الرئيس الأعلى للشركة .
- يقوم السكرتير بالحصول علي توقيع المدير علي المذكرة تمهيداً لتداولها في الشركة.

- يقوم السكرتير بطباعة تقرير متابعة سواء بإسم الإدارة أو بإسم مديره بشكل دوري في بداية كل أسبوع لعرضه على رئيسه وإحاطته بما تم في الموضوعات المتعلقة في الإدارة/القطاع التابع له.



- يتم مراجعة الموضوعات بحيث يتم تحديد الموضوعات من حيث أهميتها حيث تتدرج درجة الأهمية طبقاً للموضوع أو التأشيرة المعطاة للموضوع. هناك موضوعات تصنف كآآتي:
- "شديد الأهمية" تحتاج لإعداد الرد بعد أقصى 48 ساعة
- وأخرى تصنف "هام" تحتاج بعد أقصى 72 ساعة
- وباقي الموضوعات تصنف "أقل أهمية" وتحتاج بعد أقصى أسبوع لإعداد الرد
- ثم تحال بعض الموضوعات إلي موضوعات للإحاطة/للعلم وبالتالي لن تظهر في تقرير المتابعة الخاص بالإدارة.
- في نهاية عملية المتابعة يتم إفادة المسؤولين عن المتابعة بالشركة لتحويل بعض الموضوعات "للعلم" بناء على تعليمات المدير إذا لم تكن هذه الصلاحية متاحة للجميع.

تم اعداد المادة العلمية بواسطة :-

أ / علا عبد الوهابالشركة القابضة

أ / ايمان فريدشركة مياه القاهرة

أ / محمد ابو الفتوح.....شركة سوهاج

أ / عامر هنديشركة شمال وجنوب سيناء

أ / خالد سلطانشركة الاسكندرية لمياه الشرب



للاقتراحات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)

