

# إجراءات السكرتارية - 1

المفهوم والأهمية

## تهييد

يفرض علينا واقع الحياة المعاصرة التعامل مع منظمات متعددة ومتنوعة في النشاط والمهام، ولا شك أن من الإدارات التي لا بد لنا من التعامل معها ما يعرف بالإدارات المساندة أو المعاونة أو ما يطلق عليه بمصطلح السكرتارية، ويمكننا من خلال التعامل مع موظفي تلك الإدارات (السكرتاريين) الحكم أو على الأقل الخروج بمؤشر إيجابي أو سلبي تجاه هذه المنظمة أو تلك، وكيفية أدائها لعملها وبغض النظر عما هو كائن في الواقع العملي لدور الإدارات المساندة (السكرتارية) في المنظمات فإن الذي لا يُختلف عليه أن الدور الذي تلعبه السكرتارية في حياة المنظمة أو السكرتير بمكتب الرئيس بالغ الأهمية ولا يمكن الاستغناء عنه، فشح موارد المنظمات واشتداد المنافسة فيما بينها وغير ذلك من الأسباب يدعوها إلى تطوير مختلف إداراتها بما يخدم مصالحها وتحقيق أهدافها.

من هنا يأتي هذا الجهد ليناقدش عدد من الموضوعات المتعلقة ببعض الوظائف التي تتم في مكاتب السكرتارية جاءت في سبع وحدات تمثل الحقيقية التدريبية لمقرر إجراءات السكرتارية - ١ على النحو التالي:

الوحدة الأولى: السكرتارية: مفهومها - أهميتها - أنواعها .

الوحدة الثانية: الاتصالات.

الوحدة الثالثة: الاتصالات الهاتفية : السكرتير والاتصال الهاتفي.

الوحدة الرابعة: أعمال البريد.

الوحدة الخامسة: المراسلات الإدارية.

الوحدة السادسة: التقارير الإدارية.

الوحدة السابعة: النماذج الإدارية.

وقد اشتملت هذه الحقيقية على الجوانب المعرفية اللازمة لمهنة السكرتير (مدير المكتب) كما

اشتملت على بعض التطبيقات العملية لتعزيز وترسيخ تلك المفاهيم.

## الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بماهية السكرتارية وأهميتها وأبرز مهام السكرتير.

## الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب المتعلقة بـ:

- ١- مفهوم السكرتارية وأهميتها.
- ٢- أنواع السكرتارية.
- ٣- بعض الصفات والمهارات الواجب توافرها في السكرتير
- ٤- السكرتارية ووظائف الإدارة.
- ٥- الهيكل التنظيمي للسكرتارية.
- ٦- بعض وظائف السكرتارية.

## الوسائل المساعدة:

- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.
- حاسب آلي .
- جهاز عرض (برجكتور)
- شفافيات.
- أوراق متنوعة.

## المهارات المطلوبة:

- القدرة على التعامل مع برنامج Word وبرنامج Outlook
- القدرة على تطبيق بعض المعارف الواردة في الحقيبة .

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة ( ٦ ) ساعات

**مقدمة:**

لا تختلف السكرتارية عن غيرها من المهام الأخرى من حيث التطور التاريخي فالقول بأن أعمال السكرتارية كآلية عمل لم تعرف إلا في العصر الحديث قول يجافي الحقيقة فقد أثبتت بعض الآثار القديمة أن الأعمال الكتابية عرفت منذ العهد القديم. ولعل بعض ما وجد من كتابات على بعض القطع الفخارية المحفوظة داخل غرفة "الأرشيف الملكية" والتي يعود تاريخها إلى ما قبل ٢٤٠٠ سنة قبل الميلاد في سوريا دليل مهم على وجود الفكرة منذ آلاف السنين. كما أن كتب الفكر الإسلامي تذخر بالعديد من دلائل وجود التنظيم المكتبي ولو بأشكال مختلفة فقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يرسل ملوك الروم وغيرهم برسائل متعددة ومتنوعة وبواسطة وسائل متعددة أيضا، كما شهد عهد الخليفة الراشد عمر بن الخطاب رضي الله عنه العديد من التنظيمات ومنها تنظيم الدواوين المختلفة. وهكذا استمر العمل في مجال التدوين في مختلف الحضارات والأجيال، فتجدد ينشط لدى أمة معينة ويقل الاهتمام به لدى أخرى. ويمكن القول أن الظهور الحقيقي لبعض مفاهيم السكرتارية كان في بريطانيا إبان القرن السادس عشر الميلاد حيث كانت هناك بعض الاشتراطات التي يتطلب توفرها فيمن سيعمل بمهنة السكرتارية منها إلى جانب إجادة القراءة والكتابة أن يكون الشخص ممن عرف عنه حفظ الأسرار وبعض المناقب الاجتماعية، إلا أن الاهتمام الفعلي بالأنشطة المكتبية ظهرت مع بداية عهد الثورة الصناعية التي كانت تتطلب العديد من التدوين وأعمال الحفظ والأرشفة حتى وصلنا اليوم إلى عصر التقنيات الحديثة في مجال الأدوات والأساليب المتعلقة بأعمال وأنشطة الإدارة المكتبية<sup>١</sup>.



الشكل رقم 1 : مكتب سكرتير شخصي

<sup>١</sup> هلال محمد العسكر، عجلان محمد الشهري، معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالملكة العربية السعودية، مطابع معهد الإدارة العامة،

## مفهوم السكرتارية

يطلق مصطلح السكرتارية على مجموعة العاملين الذين يقومون بممارسة الأنشطة ذات الطابع المكتبي مثل العمل على تحرير وإعداد واستقبال وتصدير المراسلات، ومعالجة الاتصالات المختلفة، وتنسيق المواعيد واستقبال الزوار، وتنظيم الاجتماعات والسفريات وأعمال الحفظ والأرشفة. وكلمة سكرتير كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Secretarius والمعنى الحرفي لها "كاتم الأسرار" على اعتبار أن عمل السكرتير يتضمن معرفته لكثير المعلومات التي قد لا تتاح لغيره من بقية أفراد المنظمة، وكلمة سكرتير قد يتسع معناها الوظيفي ليصبح شاغلا بمرتبة وزير كما في بعض الدول أو رئيس هيئة دولية كما في حال مسمى الأمين العام للأمم المتحدة، وقد يضيق ذلك المسمى ليصبح يمثل أحد الأفراد الذين يقومون بمساعدة فرد آخر بمسمى سكرتير شخصي، وبين هذا وذاك تتعدد مستويات السكرتير وتتوسع حسب مقتضيات مختلف الأعمال والمنظمات.

ومن أبرز التعاريف التي وردت للسكرتارية ما يلي<sup>١</sup> :

- ١- هي الجهة التي تقدم خدمات للمدير أو للمؤسسة ككل في مجال الأعمال المكتبية كحفظ الملفات واستقبال وإرسال المكالمات الهاتفية وتصدير البريد والنسخ واستقبال الزوار والمراجعين وتنظيم المواعيد لمقابلة المدير...إلخ.
- ٢- تطلق على المهن التي يتولاها فرد أو مجموعة أفراد يقومون بمعاونة الإداريين في تأدية أعمال من قبيل إعداد المراسلات وتلقي وإرسال المكالمات الهاتفية وحفظ المستندات وتنظيم وإدارة مواعيد العمل في مكتب الرئيس واستقبال الزوار...إلخ.

وبالتالي يمكن تعريف السكرتير بأنه:

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

<sup>١</sup> - المرجع السابق، ص ٢٧ - ٣١ بتصرف.

## أهمية السكرتارية :

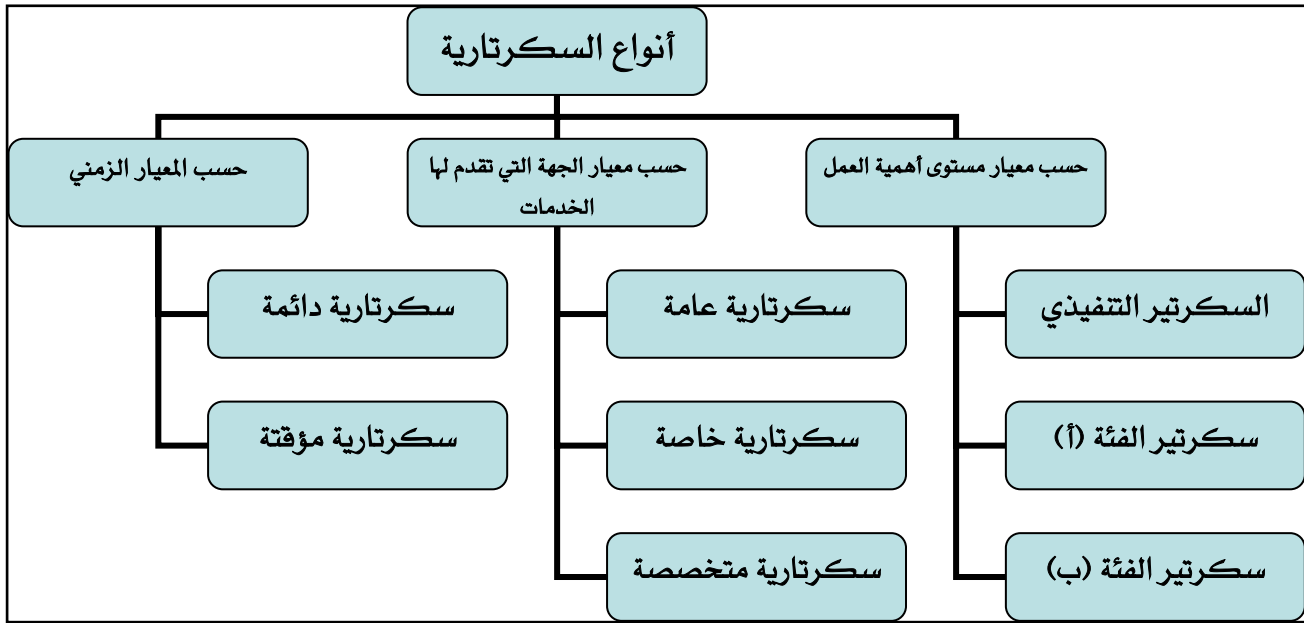
إذا كانت السكرتارية تمثل تلك المفاهيم السابقة فإنه يمكن القول إن أهميتها تأتي من المبررات التالية<sup>١</sup> :

- ١- أن كبر حجم المنظمات وتعقد عملياتها وتعدد مستوياتها جعل لهذه الإدارات المساندة أهمية خاصة فلم يعد لدى المدير الوقت الكافي للقيام بكثير من المهام وخاصة تلك المهام الروتينية التي هي لب عمل السكرتير أو مدير المكتب مثل عملية تحرير المراسلات وإعداد التقارير أو معالجة البريد أو الاتصالات الواردة أو الصادرة أو ما يتعلق بتنظيم المواعيد والزيارات لمكتب الرئيس أو غيرها ، وبالتالي فهو بحاجة ( أي الرئيس ) إلى من يعاونه في تنفيذ العديد من العمليات الإدارية ويمكن للسكرتارية تولي ذلك.
- ٢- أن العمل بطريقة سليمة يتطلب أن تكون القرارات الإدارية بناء على البيانات والمعلومات الصحيحة التي يمكن أن يقدمها السكرتير بطريقة مبسطة ومختصرة وبحيث تصل إلى صانع القرار في الوقت المناسب حتى يمكن الاستفادة منها فهي توفر على القائد الوقت الكافي لاستغلاله في العمليات الاستراتيجية في المنظمة.
- ٣- كما زاد من أهمية أعمال السكرتارية أنها لم تعد تلك المهن البسيطة التي يُعتقد أن أي شخص يمكن أن يقوم بها وإنما هي أصبحت تتطلب قدراً عالياً من التأهيل والتدريب للقيام بها سواء من الناحية المهنية أو الناحية السلوكية لدرجة أننا نشاهد في بعض منظمات اليوم بعض السكرتاريين الذين يُعدون بمثابة متخذي قرار كما في حالة السكرتير التنفيذي.

<sup>١</sup> - المرجع السابق، ص ٣٦ - ٣٩ بتصريف

## أنواع السكرتارية:

يمكن تقسيم السكرتارية إلى عدة أنواع حسب معيار التقسيم المستخدم، (انظر الشكل رقم ٢) فإذا كنا ننظر للسكرتارية على أساس:



الشكل رقم 2: أنواع السكرتارية

أ - معيار مستوى أهمية العمل الذي تقوم به:

يمكن القول ان السكرتارية وفقا لهذا المعيار ينطبق عليها تصنيف جمعية الإدارة لوظائف السكرتاريين على النحو التالي "١":

١ - السكرتير التنفيذي أو المساعد الإداري : ويؤدي سلسلة متكاملة من مهام السكرتارية الإدارية لأحد المسؤولين في الإدارة العليا ويقوم بتولي مهام مصممة على الشكل مشاريع متكاملة بحيث يكون مسؤولا مسؤولية تامة عن إنهاؤها في الوقت المحدد ومثال ذلك الشخص الذي يتولى مهام إعداد وإخراج التقارير السنوية للمؤسسة، ويتطلب ممن سيشغل هذا المنصب معرفة تامة ومتعمقة بتعاملات المنظمة وبنيتها التنظيمية وكذلك درجة إجادة عالية للمهارات الفنية المتخصصة.

٢ - سكرتير الفئة (أ) : ويمارس القائم بها نطاقا غير محدود من مهام السكرتارية لمسؤول واحد أو أكثر من مسؤولي الإدارة الوسطى، حيث يقوم بإعداد وتحرير المراسلات المعقدة أو ذات الطابع

"١" - أيمنت ن. ماكفرلاند، إجراءات السكرتارية (إدارة المكاتب والأنظمة الآلية)، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٤١٢هـ/١٩٩١م، ص ٤٠ - ٤١.

السري والمهمة، ويتطلب هذا من السكرتير معرفة تامة بسياسات المنظمة وإجراءاتها وأن تتوافر فيمن يشغله مهارات تفوق المعدل العادي في أعمال السكرتارية والأعمال الإدارية.

٣- **سكرتير الفئة (ب) :** ويمارس نطاقاً محدوداً من مهام السكرتارية في المنظمات الصغيرة أو لدى مشرف في منظمة كبيرة، حيث يقوم بتلقي التعليمات الواردة إليه عن طريق الملاحظات المكتوبة أو عن طريق أجهزة التسجيل والإملاء ومن ثم يقوم بتحريرها بالدقة والسرعة المطلوبتين، كما يقوم باستقبال المكالمات وفرزها وجدولة المواعيد وتنظيم السفريات وحفظ الأوراق والملفات الهامة.

ب- معيار الجهة التي تقدم لها خدمات السكرتارية نجد أن لدينا:

- ١- **سكرتارية عامة :** وهي الوحدة التي تتولى تقديم كافة أو بعض خدمات الأعمال المكتبية لكافة إدارات المنظمة أو بعضاً منها، فمثلاً نجد أن السكرتارية العامة في منظمة ما تقدم خدماتها المكتبية ( الأعمال المتعلقة بمهام السكرتارية) لإدارة شؤون الموظفين والإدارة المالية وقسم التدريب ووحدة الصيانة...إلخ.
- ٢- **سكرتارية خاصة:** وهي وحدة تتولى تقديم خدمات الأعمال المكتبية (الأعمال المتعلقة بمهام السكرتارية) لإدارة بعينها أو لشخص بعينه .
- ٣- **سكرتارية متخصصة:** وهي الوحدة التي تتولى تقديم خدمات الأعمال المكتبية (الأعمال المتعلقة بمهام السكرتارية) لنشاط تخصصي معين في منظمة ما ومثال ذلك السكرتارية الطبية أو السكرتارية التعليمية...إلخ.

ج- **المعيار الزمني:**

- ١- **سكرتارية دائمة :** وهي عبارة عن وحدة موجودة بالهيكل التنظيمي للمنظمة تتولى القيام بالمهام المكتبية لمساندة الإدارات الأخرى.
- ٢- **سكرتارية مؤقتة :** وهي عبارة عن وحدة يتم إنشاؤها لفترة محددة كي تتولى مهام الأعمال الكتابية لمساعدة إدارة ما أو شخص معين، فمثلاً يكون لدى المنظمة مشروع ما سيتم تنفيذه خلال فترة زمنية (سنة أو أقل مثلاً) فتكون لهذا المشروع مجموعة من الوحدات يكون من ضمنها وحدة للسكرتارية وتنتهي بانتهاء المشروع.



## بعض الخصائص والمهارات الواجب توافرها في السكرتير:

١- الصفات الشخصية : وهي عبارة عن مجموعة من الخصائص الفردية بعضها يكون وراثياً كالمكونات الجسمية للشخص مثل الطول، والبعض الآخر يكون مكتسباً ومن تلك الصفات الشخصية بالشكل عام:

- الصدق في القول أو العمل.
  - الأمانة.
  - الصبر والقدرة على التحمل.
  - قوة الذاكرة.
  - الإخلاص .
  - المبادأة ( أي ألا ينتظر تنفيذ ما يقوله له الآخرون ولكن يبادر هو بالقيام بالعمل) والابتكار ( أي يكتشف الوسائل والطرق غير المألوفة والتي تسهم في تنفيذ العمل بالشكل أفضل).
  - الثقة بالنفس وبالآخرين
  - اللباقة وحسن التصرف في المواقف.
  - الإيجابية ( عدم السلبية ) تجاه الأحداث.
  - حسن التعامل مع الآخرين.
  - ضبط النفس والانفعال المتزن.
  - المحافظة على الممتلكات العامة والخاصة.
  - حسن المظهر وخلوه من الأمراض والعاهات الجسمية المختلفة.
  - القدوة الحسنة للآخرين.
  - المحافظة على أسرار العمل التي لا يرغب رئيسة في إفشائها سواء للعاملين بالمنظمة أو للمتعاملين معها.
  - سرعة البديهة تجاه العديد من المواقف المختلفة.
  - أن يكون قوي الشخصية قادراً على اتخاذ القرار وتحمل تبعات مسؤوليته.
  - الموضوعية في التعامل مع المواقف المختلفة بعيداً عن التحيز المذموم.
- ٢- القدرات والمهارات الفنية: وهي عبارة عن متطلبات تتعلق بجوانب المهارة العملية ومنها:

- القدرة على التعامل مع التقنيات المكتبية المختلفة: سواء ما يتعلق منها بالطباعة أو أنظمة ومعالجة الكلمات والبيانات وأجهزة الحفظ المختلفة ومهام البريد بما في ذلك البريد الإلكتروني ومعالجته والاتصالات الهاتفية وعمليات التصنيف والفهرسة وترميز الملفات وغيرها مما يتطلب توافره لدى السكرتير.
- القدرة على الكتابة وفقاً لقواعد وأصول الكتابة السليمة.
- حسن الاستماع والإنصات.
- القراءة المركزة.

٣- قدرات ومهارات التعامل مع الأفراد: وهي عبارة عن قدرة السكرتير على التعامل مع العنصر البشري ومنها:

- العلم والمعرفة بمبادئ علم النفس بالشكل عام و علم النفس الإداري بالشكل خاص والعلاقات الإنسانية.
- الإلمام بمبادئ السلوك الإنساني وإثارة دافعية الأفراد.
- القدرة على توجيه الأفراد وإرشادهم وتحفيزهم نحو الاهتمام بالعمل، لكون السكرتير سيتعامل مع عدد من الأفراد سواء زوار المكتب الذين ربما يكونون من عدة ثقافات ولكل منهم قيم وعادات وتقاليد مختلفة عن الآخر، أو العاملين بالجهاز التنظيمي الذي يعمل به السكرتير.
- تقبل التوجيهات الصادرة من الرؤساء.

٤- القدرات والمهارات الفكرية: وهي عبارة عن القدرات التي يستطيع من خلالها الفرد القيام بعمليات تتعلق بالتخطيط والتنظيم لعمل مكتب السكرتير ومنها:

- القدرة على النظر إلى المنظمة على أساس أنها وحدة تنظيمية مفتوحة تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها داخلياً وخارجياً.
- القدرة على إنشاء طرق عمل جديدة ومبتكرة تساهم في متطلبات التطورات المحيطة بالمنظمة.
- القدرة على فهم العلاقات التي تربط أجزاء المنظمة ببعضها البعض، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات .
- القدرة على عمل التوقعات المستقبلية لوحدة السكرتارية.
- القدرة على التوزيع العادل للعمل بين الموظفين والكتبة الذين يشرف عليهم السكرتير وفقاً لقدرات ومهارات كل منهم.

- القدرة على جمع المعلومات والبيانات وتحليلها وتصنيفها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات السليمة.

### أبرز وظائف الإدارة وعلاقتها بالسكرتارية:

تعتبر وظيفة السكرتير أو مدير المكتب وظيفة إدارية مساندة، والإدارة في أوسع معانيها تعني العملية التي تهدف إلى استغلال الموارد المتاحة بغرض تحقيق أفضل النتائج للمنظمة، وللإدارة مجموعة من الوظائف التي ترتبط بها وظيفة السكرتارية ارتباطاً مباشراً وذلك لكون من يعمل بوظيفة السكرتارية إنما يعاون القادة والإداريين العاملين بالمنظمة الذين يمارسون تطبيق وظائف الإدارة هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن من يعمل بوظيفة السكرتارية فلا غنى له عن تطبيق تلك الوظائف الإدارية في محيط وظيفته وعلى مستواها.

ومن أبرز وظائف الإدارة ذات العلاقة بالسكرتارية ما يلي:

#### ١- وظيفة التخطيط:

إذا كان التخطيط يعني وضع مجموعة من الافتراضات والتوقعات حول الوضع في المستقبل ثم وضع برنامج يبين الأهداف المطلوب الوصول إليها خلال فترة محددة والإمكانيات الواجب توافرها لتحقيق هذه الأهداف وكيفية استخدام هذه الإمكانيات بالكفاءة والفعالية المطلوبة، فإن السكرتير لا يستغني عن ممارسة التخطيط بما يخدم وظيفته، فمراجعة السكرتير لمفكرة مواعيد مديره المستقبلية وعمل الترتيبات اللازمة لتلك المواعيد والمقابلات كل ذلك نوع من أنواع التخطيط الذي يهدف إلى تحقيق أفضل النتائج.

#### ٢- وظيفة التنظيم:

تهتم وظيفة التنظيم عادة بتوزيع الأعمال وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات الخاصة بالأفراد بحيث تصبح أساساً لعلاقات العمل بين الأفراد والأقسام المختلفة سواء كان التنظيم رسمياً أو غير رسمي، والسكرتير في الواقع العملي يمارس هذه الوظيفة فبعض السكرتاريين يشرف على مجموعة من الأفراد في مجال الطباعة والنسخ وأعمال التصوير والاتصالات وغيرها.

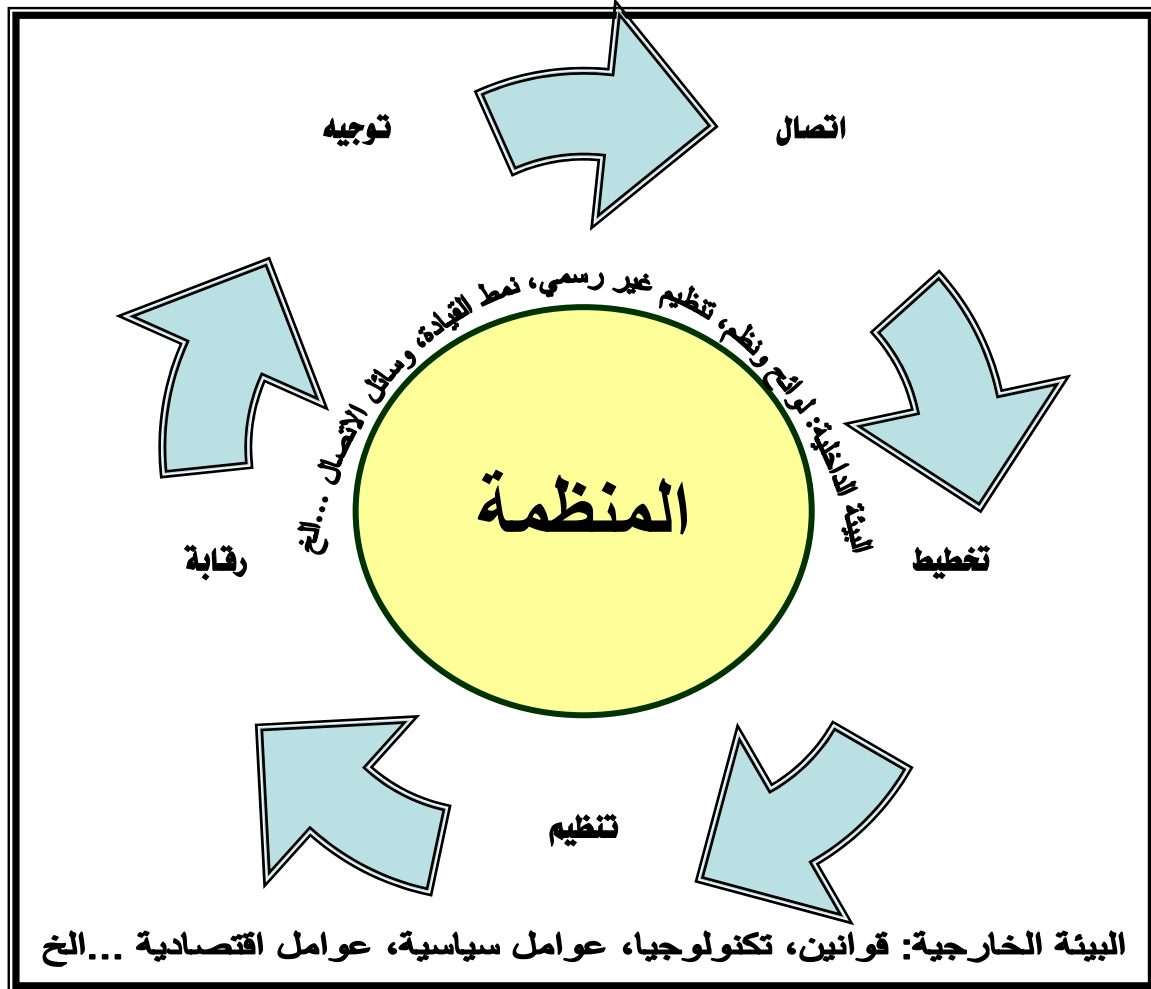
## ٣- وظيفة التوجيه والإشراف:

تهدف وظيفة التوجيه والإشراف إلى تذليل العقبات والصعاب التي تواجه الأفراد في مختلف العمليات التنفيذية للعمل، ويلعب السكرتير دوراً بارزاً في تقريب وجهات النظر بين القياديين وموظفيهم من ناحية وبين القياديين والموظفين والمتعاملين مع المنظمة من ناحية أخرى.

## ٤- الرقابة والمتابعة:

إذا كانت الرقابة أو المتابعة تعني " التأكد من أن الأعمال تتم وفقاً للخطة المرسومة مع تعديل الانحرافات إن وجدت ". فإن السكرتير يستطيع من خلال تقييم عمله معرفة الصعوبات والأخطاء التي حدثت أثناء تأديته لعمله والاستفادة من ذلك تلافياً لها في المستقبل.

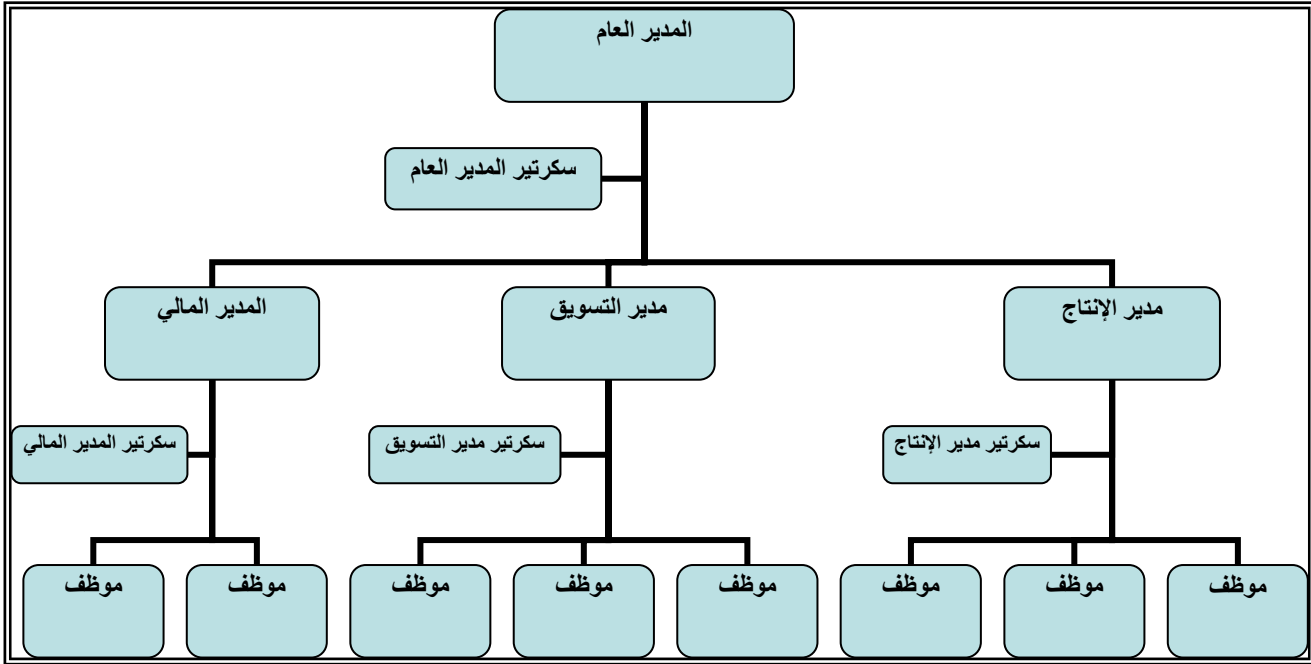
وهناك بعض الوظائف الإدارية ووظائف المنظمة الأخرى ذات العلاقة والارتباط بعمل السكرتير بل إنه في حقيقة الأمر يُعد أحياناً ممارساً لها وإن كانت بدرجات متفاوتة ومنها وظيفة اتخاذ القرارات ووظيفة التنسيق ووظيفة إدارة الأفراد ووظيفة الإدارة المالية، ولا يمكن لهذه الوظائف القيام بدورها بفعالية وكفاءة بدون ممارسة وظيفة الاتصال داخل إدارات المنظمة ونظراً لأهمية هذه الوظيفة (الاتصال) بالنسبة للسكرتارية فسنتناول هذه الوظيفة بتفصيل أكبر لاحقاً بإذن الله في الوحدة الثانية. الجدير بالذكر أن ممارسة هذه الوظائف داخل المنظمة ليس له ترتيب معين يبدأ بالتخطيط مثلاً وينتهي بالرقابة وإنما جاء ذلك من أجل شرح المعنى، لأن الممارسة الفعلية في المنظمة يمكن أن تأخذ الشكل التالي الذي لا يمكن من خلاله أن نحدد ما هي الوظيفة الأولى أو الثانية أو الثالثة... إلخ كما تؤثر عوامل البيئة الداخلية والخارجية على مستوى أداء المنظمة.



الشكل رقم 3 : علاقة السكرتارية بوظائف الإدارة

### موقع السكرتير على الخريطة التنظيمية :

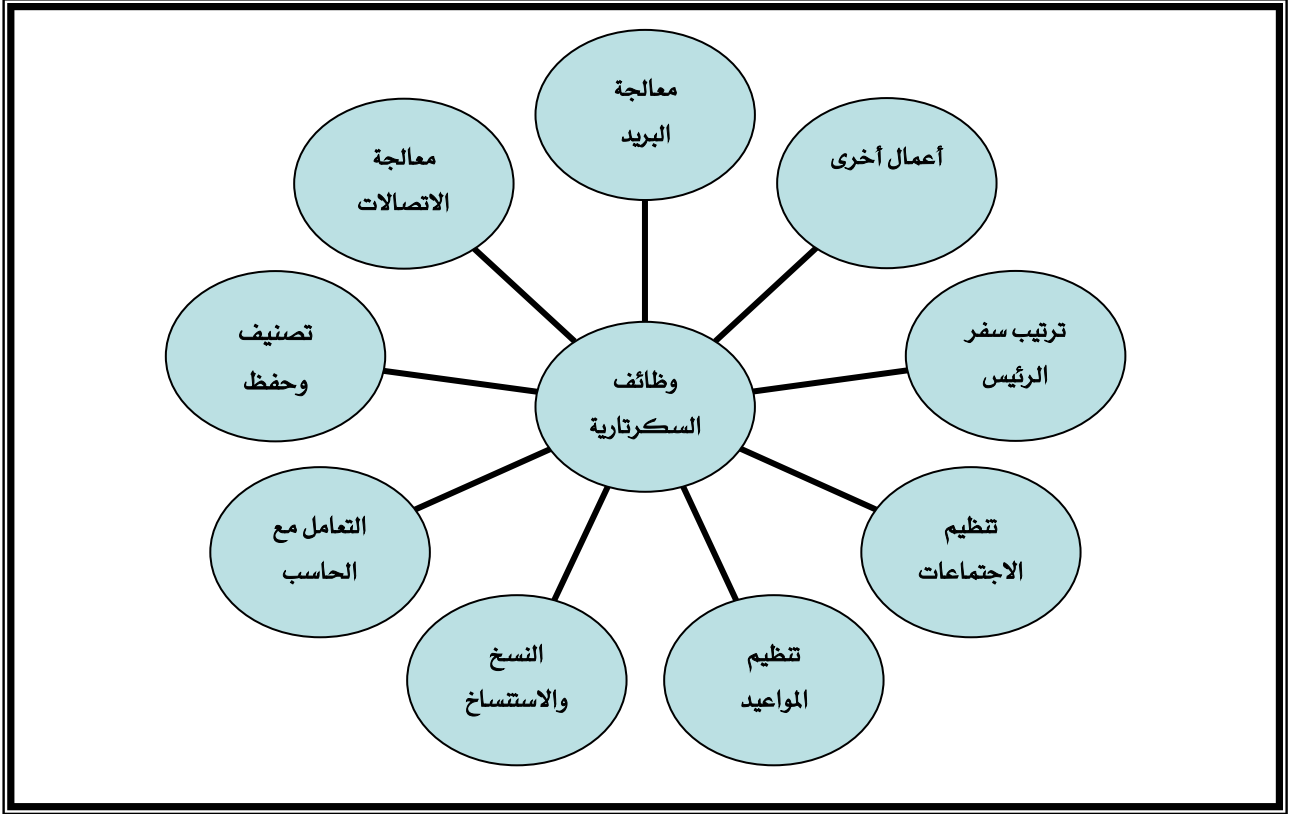
الخريطة التنظيمية لأي منظمة هي عبارة عن الشكل بياني يوضح ارتباط الإدارات بعضها ببعض وفق خطوط محددة للسلطة وكذلك الحال بالنسبة للسكرتارية فإن موقعها التنظيمي يوضح العلاقة التي تربط إدارة السكرتارية بالجهاز الإداري، وفي العرف الإداري فإن هناك العديد من الخرائط التنظيمية التي عادة ما يتضح من خلالها موقع السكرتير وبالشكل عام يمكن القول إن كل عمل إشرافي يتطلب ضرورة وجود سكرتير لمعاونة المشرف في بعض المهام الكتابية، والنموذج التالي يوضح موقع السكرتير في بعض المستويات الإشرافية.



الشكل رقم 4 : الموقع التنظيمي للسكرتارية:

## وظائف السكرتارية :

تتعدد الوظائف التي تؤدي في مكتب السكرتارية ( السكرتير) وإجمالاً فإن هذه المهام والوظائف تندرج تحت وظيفة الاتصالات والمراسلات وأعمال البريد وإعداد التقارير الإدارية والنماذج الإدارية والاجتماعات وتنظيم المواعيد واستقبال الزوار وتنظيم وترتيب السفريات وغيرها (انظر الشكل رقم ٥) من المهام كلها تالشكل نوعاً من أنواع الاتصال ولما كان الأمر كذلك فسوف نتحدث بالتفصيل عن بعض هذه الوظائف كونها تمثل الجزء الأول من مهام السكرتارية بالشكل عام والتي تأتي ضمن مفردات مقرر إجراءات السكرتارية - ١ وهي : الاتصالات بالشكل عام والاتصالات الهاتفية بالشكل خاص كجزء من الاتصالات العامة والمراسلات الإدارية وأعمال البريد والتقارير الإدارية والنماذج الإدارية، بينما سيترك الحديث المفصل عن بقية الوظائف الأخرى (الاجتماعات وتنظيم المواعيد واستقبال الزوار وتنظيم وترتيب السفريات) لكونها ستندرج تحت مفردات مقرر إجراءات السكرتارية - ٢.



الشكل رقم 5 : ابرز مهام ووظائف السكرتير

وقبل الحديث المفصل عن بعض تلك المهام فإننا نورد هنا بعض القواعد الواجب على السكرتير مراعاتها فيما يتعلق بتنظيم وإدارة مكتب الرئيس على النحو التالي:

### دور السكرتير في تنظيم وإدارة مكتب الرئيس:

لكي ينجح السكرتير (مدير مكتب الرئيس) في تنظيم وإدارة مكتب رئيسه يتوجب عليه ملاحظة ما يلي:

- ١- فهم الكيفية التي يفضل بها الرئيس توزيع وقت العمل ويتم ذلك من خلال الاتفاق بين السكرتير والرئيس على تلك الكيفية وفقاً لرغبة الرئيس فبعض الرؤساء يفضل أن تكون مقابلات المراجعين له بمواعيد مسبقة بعد الساعة العاشرة صباحاً وبعضهم يريدونها بعد الساعة الثانية عشر ظهراً وبعض الرؤساء لا يرغب في الارتباط بموعد في أول أيام الأسبوع وهكذا ولذا يتوجب على السكرتير أن يتفق ورئيسه على ذلك مسبقاً.

- ٢- لا بد أن يتعرف السكرتير على الموضوعات والجوانب التي يعطيها الرئيس أولوية عن غيرها من المواضيع الأخرى فمثلاً بعض الرؤساء يعطي الاهتمام بالجوانب الإنسانية أهمية كبرى في استكمال معاملات الأفراد أكبر من الجوانب الشكلية لتلك المعاملة وهناك رئيس يعطي الإشراف الميداني أهمية أكبر من العمل المكتبي وهذا يجب أن يعرفه السكرتير.
- ٣- يجب على السكرتير أن يكون على علم بطبيعة عمل رئيسه هل هو عمل (تخطيطي، أم رقابي، أم تنفيذي، أم قانوني، أم عمل معقد أم واضح...إلخ) وكذلك يكون على علم بالناس الذين يتعامل معهم الرئيس وتصنيفاتهم من حيث كونهم مثلاً (أفراداً عاديين، أم أفراداً رسميين، أم عملاء، أم زملاء عمل، أم مرءوسين، أم أصدقاء، أم أصحاب مصالح، أم أشخاصاً لا يرغب في مقابلتهم...إلخ) والجهات التي يتعامل معها الرئيس (منظمات حكومية، أم منظمات خاصة، أم تجارية، أم صناعية...إلخ) والطريقة التي يتم بها ذلك التعامل هل هي مثلاً (زيارات - أم اتصالات هاتفية - أم مراسلات كتابية...إلخ) لأن ذلك يساعد في فهم الكيفية التي سידار بها مكتب الرئيس.
- ٤- يجب على السكرتير أن تكون لديه القدرة اللازمة لإنجاز المهام المطلوبة منه سواء ما يتعلق منها بالمهارات الفنية العملية مثل القدرة على إجراء الاتصالات وإعداد التقارير وحفظ الملفات وتجهيز البريد الوارد والصادر، والملفات التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات بشأنها...إلخ أو ما يتعلق منها بمهارة حسن التصرف مثل القدرة على إنهاء المقابلات التي تطول عن وقتها المحدد مع الرئيس أو معالجة أوضاع أنماط الزائرين بدون مواعيد...إلخ.
- ٥- يجب على السكرتير أن يكون لديه إلمام ببعض الجوانب الإجرائية والمبادئ الخاصة بالمحافظة على وقت الرئيس ومن ذلك أن يكون السكرتير على قناعة تامة بأن وقت الرئيس ثمين وضيق ولا يمكنه مقابلة كافة الأشخاص أو إنجاز كافة الأعمال دون مساعدة السكرتير له.
- ٦- على السكرتير أن يعي أن مهمة معالجة أوضاع الزائرين مهمة ليست باليسيرة فالزائرون مختلفون ولكل منهم طريقة معينة سواء في الاستقبال أو إنهاء المقابلة.
- ٧- على السكرتير أن يعي دوره في تجهيز البيانات والمعلومات الخاصة بالرئيس فالرئيس لم يعد لديه الوقت الكافي لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار معين وتأتي تلك المهمة ضمن مهام ومسؤوليات السكرتير الناجح في تنظيم أعمال الرئيس، والسكرتير الأكثر نجاحاً هو الذي يستطيع عرض تلك المعلومات بطريقة سهلة وميسرة ومختصرة توفر على الرئيس عناء البحث والربط والتحليل، وهناك العديد من الطرق الخاصة بعرض البيانات والمعلومات فيمكن أن تعرض



البيانات والمعلومات في الشكل مجدول أو في الشكل بياني كما سنرى ذلك لاحقاً عند الحديث عن التقارير الإدارية.

٨- للسكرتير دور هام في ترتيب سفريات الرئيس ابتداء بمعرفة غرض السفر والمتطلبات اللازمة وحتى عودة الرئيس من السفر.

٩- على السكرتير أن يعي أنه يجب أن يكون الذراع الأيمن للرئيس في تنظيم وترتيب الاجتماعات سواء قبل أو أثناء أو بعد الاجتماع.

١٠- بما أن السكرتير يُعد الموظف المساند لعمل الرئيس ينبغي أن يعي أن له دوراً مهماً في كثير من الأعمال الروتينية التي تساعد الرئيس على العملية الإشرافية فمثلاً من مهام الرئيس متابعة انضباط العاملين في العمل وأن العمل يسير بالصورة الصحيحة، ومن الوسائل المعينة على ذلك وجود الوسيلة المناسبة للتأكد من حضور العاملين إلى مواقع العمل وهذه مهمة روتينية يمكن أن يقوم بها السكرتير سواء عن طريق سجل توقيعات الحضور اليومية للعاملين (انظر جدول رقم ٣) أو نظام البصمة أو أي وسيلة من وسائل متابعة حضور وانصراف العاملين (انظر الشكل رقم ٧)، كما أن مهمة الموافقة على منح الموظف إجازة معينة هي مهام الرئيس ولكن تجهيز نموذج طلب الإجازة قد يكون من مهام السكرتير وليس الرئيس، وغير ذلك من الأعمال الأخرى التي يمكن للسكرتير أن يساهم فيها بالشكل الأساسي يتيح للرئيس قدرته على المحافظة على وقته.

#### السجل اليدوي لحضور وانصراف العاملين

م	اسم الموظف	وقت الحضور	التوقيع	وقت الانصراف	التوقيع	ملاحظات
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

الجدول 1 : سجل (يدوي) حضور وانصراف العاملين



الشكل رقم 6 : نماذج من أجهزة متابعة الأشخاص بواسطة نظام البصمة "

وبعد أن عرفنا بعض القواعد الواجب على السكرتير الإلمام بها في بعض وظائفه سنتطرق بالحديث بالشكل أكثر تفصيلاً عن بعض مهام السكرتير التي تقع في نطاق حقيبة السكرتارية - ١ على أن تستكمل بقية تلك المهام والوظائف ضمن حقيبة إجراءات السكرتارية - ٢ كما سبق وأن ذكرنا.

## تدريبات الوحدة الأولى

### تدريب ١

من خلال ما درست في هذه الوحدة ناقش ما يلي:

- ١- مفهوم وأهمية السكرتير.
- ٢- أنواع السكرتارية.
- ٣- المهام المختلفة للسكرتارية.

### تدريب ٢

تعلمت في الجزء السابق أن وظيفة السكرتير تُعد من الوظائف الإدارية المساندة وترتبط ببعض وظائف الإدارة من خلال قراءتك تلك. عبر بأسلوبك الخاص عن الترابط الموجود بين وظيفة السكرتارية ووظائف الإدارة.

## تدريب ٣

اذكر أهم الصفات والمهارات الواجب توافرها في السكرتير وفق ما يلي:

م	الصفة أو المهارة	(وصفها) تفاصيل الصفة أو المهارة
١	الصفات الشخصية	
٢	القدرات والمهارات الفنية	
٣	قدرات ومهارات التعامل مع الأفراد	
٤	القدرات والمهارات الفكرية	

**تدريب ٤**

تم تعيينك مؤخراً مديراً لمكتب (سكرتير) أحد الرؤساء . من خلال ما درست هناك مجموعة من الاعتبارات التي يتوجب عليك فهمها كي تستطيع أن تزيد من فعالية مكتب رئيسك. تحدث عن أهم تلك الاعتبارات.

**تدريب ٥ ( عملي )**

استخدم المعلومات التالية لرسم هيكل تنظيمي مناسب لمؤسسة ما :

- ١- مجلس إدارة المؤسسة هو أعلى سلطة في الجهاز الإداري.
- ٢- يشرف مجلس الإدارة على المدير العام للمؤسسة.
- ٣- يشرف المدير العام ولديه سكرتير على مساعدين له أحدهم للشؤون الإدارية والآخر للشؤون الفنية.
- ٤- يشرف مساعد المدير العام للشؤون الإدارية ولديه سكرتير على مدير إدارة شؤون الموظفين ومدير إدارة الحسابات.
- ٥- يشرف مدير إدارة شؤون الموظفين ولديه سكرتير على رئيس قسم التوظيف ورئيس قسم الترقيات.
- ٦- يشرف رئيس قسم التوظيف ولديه سكرتير على مجموعة من الموظفين ( موظف استقبال طلبات التوظيف ، و موظف فرز طلبات التوظيف ، موظف تدقيق المعلومات).

**تدريب ٦ ( ميداني ):**

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بالموضوعات السابقة ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.