

السكرتارية الالكترونية



السكرتارية الالكترونية

الفصل الأول: مقدمة عن السكرتارية

- مفهوم السكرتارية
- أهمية السكرتارية
- أنواع السكرتارية
- صفات السكرتير الناجح
- المهارات الواجب توافرها في السكرتير
- الأسس العامة لنجاح السكرتير
- مهام السكرتارية العامة
- تطبيقات

الفصل الثاني: إجراء ومعالجة الاتصالات الهاتفية بمهارة

- مفهوم الاتصالات الهاتفية
- قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي
- الاتصالات الهاتفية الواردة
- الاتصالات الهاتفية الصادرة
- تطبيقات

الفصل الثالث: تنظيم اجتماعات المدير

- مفهوم الاجتماع
- مقومات نجاح الاجتماعات
- القدرات والمهارات اللازمة التي يحتاجها السكرتير
- أنواع الاجتماعات
- دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات
- مهام وواجبات السكرتير في تنظيم الاجتماعات
- إعداد الشرائح التقديمية للعرض في الاجتماع

الفصل الرابع: تنظيم سفريات المدير

- أهمية سفر المدير
- الاعداد لسفر المدير
- واجبات السكرتير قبل وأثناء وبعد سفر المدير

الفصل الخامس: تنظيم مقابلات زوار المدير

- مفهوم تنظيم المقابلات
- مفهوم استقبال الزوار
- أهمية تنظيم المقابلات
- العوامل التي يجب مراعاتها عند تنظيم المقابلات
- والزيارات لمكتب المدير
- أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم
- تطبيقات

الفصل السادس: كتابة المراسلات وتداولها بكفاءة

- تحرير الرسائل الخارجية
- تحرير المذكرات الداخلية
- معالجة الاتصالات الكتابية الواردة والصادرة
- تطبيقات

الفصل السابع: تداول وسائل الاتصال الكتابي بكفاءة

- إجراءات مراسلات البريد الوارد
- إجراءات مراسلات البريد الصادر
- إجراءات متابعة المراسلات الواردة
- تطبيقات

الفصل الثامن: تنظيم محفوظات مكتب المدير

- مفهوم المحفوظات
- أهمية المحفوظات
- أنواع المحفوظات
- التنظيم الفني للمحفوظات
- مفهوم عملية الحفظ وأهميتها
- إجراءات عملية الحفظ
- أسس الاسترجاع وإجراءاته
- أمن وسرية المعلومات
- تطبيقات

الفصل التاسع: البرامج الالكترونية الهامة واللازمة لكل سكرتير

- شرح مبسط لبرنامج Microsoft Outlook

- نبذة عن برنامج Skype

الفصل الأول: مقدمة عن السكرتارية

مفهوم السكرتارية

كلمة سكرتير مشتقة من الأصل اللاتيني (Secret) ومعناها سر لتدل على ما تنطوي عليه أعمال من سرية وأهمية، كما يمكن تعريف السكرتارية بأنها العلم والفن الذي يبحث في تبصير كل موظف إداري أو كتابي بمهام وظيفته، ويحدد سلطاته، علاوة على استمرار تدريبية لزيادة كفاءته، وتعريفه بالأسس والوسائل الحديثة التي يكفل له القيام بمهام وظيفته على أفضل وجه.

وتعرف جمعية السكرتيرين المحترفين الدولية السكرتير كما يلي " مساعد إداري يتقن مهارات إدارية ويظهر القدرة على تحمل المسؤولية دون إشراف مباشر، ويتمتع بالقدرة على التصرف والمبادرة ويتخذ قرارات في حدود الصلاحيات الممنوحة له".

وقد يعرف السكرتير في قاموس وبستر لتدل على ثلاثة معان:

- تستخدم كلمة سكرتير لتدل على المكان الذي يزاول فيه السكرتير أعماله المكتبية.
- تستخدم كلمة سكرتير لتدل على الموظفين المكتبيين بالجهة.
- تستخدم كلمة سكرتير لتدل على الشؤون الإدارية في المنشأة.

ومن خلال تلك التعريفات يمكننا القول بأن كلمة سكرتير تستخدم للتعبير عن:

- التقسيمات الإدارية المعاونة للإدارات الرئيسية في مجال الأعمال المكتبية ويطلق عليها البعض اسم "الخدمات المكتبية".
- الموظفين العاملين في مجال تحرير المراسلات ونسخها وتداولها وحفظها واسترجاع المعلومات، ومعالجة المكالمات الهاتفية، والاستعلام وتنظيم الاجتماعات ومقابلات الرؤساء.

▪ أحد المجالات التي تمارس فيها الإدارة وظائفها الرئيسية (التخطيط، والتنظيم، والرقابة، والتنسيق، واتخاذ القرارات) بهدف العمال المكتبية واستخدام الأجهزة الحديثة بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

وبوجه عام يمكن تعريف السكرتارية بالآتي:

هي تلك الوظيفة التي تقدم معاونات أو خدمات للإدارات أو الرؤساء، سواء كانت هذه المعاونات أو الخدمات فنية أو مكتبية، حتى تتمكن الإدارات أو الرؤساء من إنجاز عملها بطريقة ميسرة وفي أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة.

ونتيجة لكبر حجم المنظمات الحكومية والاقتصادية، فقد زاد حجم الأعباء الملقاة على عاتق الوحدات الإدارية، وكبر حجم المعلومات المطلوبة لها التي تتطلب قدراً كبيراً من المعاونة في تسيير نقلها لهذه المعلومات بين الوحدات الإدارية وتنظيم حفظ وتخزين هذه المعلومات والمعاونة في استرجاع هذه المعلومات في أقل وقت ممكن، مما يمكن الإدارة من الاعتماد على تلك المعلومات في إصدار القرارات الرشيدة.

وتقوم وحدات السكرتارية بمعاونة تلك الوحدات الإدارية في تقديم الخدمات والمعلومات في المجالات الفنية والمكتبية، حتى أنها تعتبر القلب النابض الذي يمد كافة الأجهزة بما يلزمها، فإذا توقف القلب أو عجز عن أداء مهمته، فإن ذلك يؤدي بالضرورة إلى عجز وفشل هذه الوحدات والأجهزة عن القيام بمهمتها الأساسية.

أهمية السكرتارية

تهدف السكرتارية الى تقديم الخدمات المكتبية المتعلقة بروتين العمل وتفصيلاته أو الى الإدارات الرئيسة في المنشأة ومن هنا يظهر الدور الفعال للسكرتير في إعفاء المديرين والإدارات الرئيسة من شغل أوقاتهم بالتفكير في هذه الأعمال الروتينية، بحيث يتفرغون كلياً لوظائفهم الرئيسية، من تخطيط وتنظيم ورقابة، وتمدهم بالبيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

والسكرتير يعتبر بمثابة عنصر مهم في المنشأة ولا يمكن الاستغناء عنه بأي حال من الأحوال، ولا يمكن أن نتصور ما يمكن أن يعمله المديرون في المنشآت في حالة غياب السكرتيرين، بالتأكيد سيقضي المديرون وقتاً طويلاً في أداء أعمال روتينية دون أن يكون لديهم الوقت الكافي لأداء المهام والأعمال الرئيسية الهامة.

وتزايد نشاطات السكرتارية بصورة طردية نتيجة لعاملين رئيسين هما:

1. زيادة حجم العمل المكتبي نتيجة نشاطات المنظمات وتعدد العلاقات مع المنظمات الأخرى والجمهور.
2. التطور التكنولوجي في مجال الأعمال المكتبية حيث تطلعتنا الشركات المتخصصة في مجال الأجهزة المكتبية يومياً بآلات ومعدات متطورة مرتبطة تماماً بنشاطات السكرتارية والأعمال المكتبية.

أنواع السكرتارية

يمكن تقسيم أنواع السكرتارية على مستوى المنشأة الى ثلاثة أنواع:

1. السكرتارية العامة.
2. السكرتارية المتخصصة.
3. السكرتارية الخاصة.

السكرتارية العامة

هي الإدارة أو التقسيمات الإدارية في المنشآت التي تختص بتقديم الخدمات المكتبية التي تتطلبها إدارات المنشأة بصفة عامة ومستمرة مثل تنظيم تداول المراسلات، المحفوظات، استرجاع المعلومات، النسخ، التصوير، الرد على استفسارات العملاء، معالجة المكالمات الهاتفية، استقبال الزوار، تنظيم الاجتماعات والندوات.

السكرتارية المتخصصة

تتمثل في الوحدات الإدارية التي تقدم الخدمات التي يتطلبها المديرون في المجالات التي تحتاج الى تحليل ودراسات تخصصية مهينة كالنواحي الهندسية، والطبية، والقانونية، وهذه الخدمات تكون استشارية في طبيعتها، وتقدم في شكل رأي أو توجيه أو اقتراح يتم الوصول اليه بعد دراسة وتحليل. والشكل التالي يوضح موقع السكرتير المتخصص لأن وظيفته استشارية وليست تنفيذية.

السكرتارية الخاصة:

وتتمثل في العاملين الذين يقدمون الخدمات المكتبية لرئيس معين في مجالات العمل المكتبي المختلفة ومنها:

- تحرير ونسخ المراسلات.
- استقبال وتصدير المعاملات الخاصة بمكتب المدير.
- تنظيم أوراق مكتب المدير وملفاته، وطريقة استرجاعها.
- استقبال المكالمات الهاتفية التي ترد الى مكتب المدير ومعالجتها.
- تنظيم مقابلات واستقبال زوار المدير.
- تنظيم اجتماعات المدير.
- الترتيب لسفريات المدير وعمل الحجوزات اللازمة.
- تلخيص المقالات التي تعرض على المدير، وذلك بهدف مساعدته على تأدية مهامه بكفاءة ويسر.

إن كل مدير أو رئيس يختار له سكرتيراً خاصاً به من ذوي الدراية والكفاءة والشخصية المتزنة والمهارة في الفن المكتبي الحديث، ليعاونه في أداء أعماله ويكون موضع ثقته باستمرار.

إن نجاح المدير أو الرئيس في تأدية عمله يعتمد بشكل كبير على درجة كفاءة ونشاط وسلوك السكرتير الخاص الذي يوفر وينجز للمدير أو الرئيس كل ما يحتاجه بسرعة وإتقان.

صفات السكرتير الناجح

- أن يكون حسن المظهر والهندام.
- أن يكون أميناً على أسرار العمل.
- أن يكون قوي الشخصية وحسن التصرف.
- أن يكون قوي الذاكرة ودقيقاً في عمله.
- أن يكون مرتباً ومنظماً.
- أن يكون مخلصاً لرئيسه.
- أن يكون حليماً صبوراً صامتاً.
- أن يكون سريع البديهة وقادراً على التركيز.
- أن يكون حيويًا ونشطاً.
- أن يحسن التصرف في المواقف.
- أن يحترم الآخرين ويلتزم بأوقات العمل.
- أن يكون طبيعياً في تكوينه الجسماني.

المهارات الواجب توافرها في السكرتير

- القدرة على التعامل مع برامج الحاسب الآلي.
- القدرة على النسخ باللغتين العربية والإنجليزية.
- القدرة على حفظ الأوراق في الملفات واسترجاعها.
- القدرة على استخدام الأجهزة الحديثة في مجال الأعمال المكتبية.
- القدرة على التحدث باللغة الإنجليزية.
- القدرة على تحرير الرسائل وكتابة التقارير.
- القدرة على تلخيص المقالات.
- القدرة على التعامل بلباقة مع الآخرين.

الأسس العامة لنجاح السكرتير

- كن مخلصاً في أداء العمل ولا تبحث شؤونه مع الغرباء.
- استشر رئيسك في النقاط الغامضة، ولا تغامر بارتكاب الأخطاء، بل اقتطع دقائق قليلة من وقتك صباح كل يوم لتمضيها في التشاور والتخطيط لعمل اليوم مع رئيسك، بالتخطيط تكون أكثر فعالية فهو يوفر الوقت والجهد.
- كن على علم تام بسياسة المنشأة التي تعمل فيها، وعلاقتها بالجهات الأخرى.
- كن على علم بالنظام واللوائح الداخلية للمنشأة.
- كن حسن المظهر دون تكلف، إذ أن ذلك يعتبر أساساً جوهرياً في نجاحك في عملك.
- كن كتوماً للأسرار التي تطلع عليها بحكم عملك.
- درب ذاكرتك على جميع ما يطلب منك، رغم اعتمادك على جداول العمل اليومي والمفكرات فالذاكرة القوية تساعدك على أداء عملك.
- كن هادئاً متزناً مهما تعقدت الأمور.
- كن قوي الشخصية دون غطرسة، معتزلاً بكرامتك دون تعال.

- ثقّف نفسك باستمرار، وتابع مجريات الأحداث بشكل يومي.
- كن على بينة بالجهات التي يمكن اللجوء إليها للحصول على المعلومات غير المتوفرة لديك، كدوائر المعارف، والأدلة والقواميس.
- أدّ كل عمل في الوقت المحدد له، حتى لا تتراكم عليك الأعمال فتصبح غير قادر على إنجازها، الأمر الذي يضعك أمام رئيسك في موقف لا ترضاه لنفسك.

مهام السكرتارية الخاصة

- إجراء ومعالجة الاتصالات الهاتفية بمهارة
- تنظيم اجتماعات المدير
- تنظيم سفريات المدير
- تنظيم مقابلات زوار المدير
- كتابة المراسلات وفقاً للشروط الشكلية والموضوعية وتداولها بكفاءة
- تداول وسائل الاتصال بكفاءة
- تنظيم محفوظات مكتب المدير

وهذه المهام سيتم تناول كيفية أدائها إلكترونياً باستخدام البرامج المناسبة مع شرح بسيط لكل برنامج.

تطبيقات

السؤال الأول

ضع إشارة صح (√) أو خطأ (X) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبارة	صح	خطأ
1	من الصفات الشخصية الواجب توافرها في السكرتير القدرة على نسخ المعاملات الخاصة بمكتب المدير.		
2	يقصد بالسكرتارية المتخصصة هو ذلك الشخص الذي يتخذه الرئيس لكي يرد على المكالمات الهاتفية ويستقبل الزوار.		
3	من المهام التي يجب على السكرتير القيام بها إعداد تقارير تقييم الأداء عن العاملين في المنشأة.		
4	السكرتير هو أمين سر للرئيس الذي يعمل معه.		
5	يعتبر الانتظام من الصفات التي ليست مطلوبة في السكرتير.		
6	المرونة تعني التعامل مع المواقف الحرجة بشكل حازم.		
7	يجب على السكرتير أن يستشير المدير في النقاط الغامضة.		
8	يستحسن أن يغامر السكرتير في اتخاذ القرارات ولا يشغل وقت المدير في الاستفسارات.		
9	يجب على السكرتير ألا يضيع وقته في معرفة الأنظمة واللوائح الداخلية للمنشأة.		
10	على السكرتير أن يعود نفسه على الاعتماد على المفكرات للحصول على المعلومات ولا يجهد نفسه في الاعتماد على الذاكرة في استرجاع المعلومات.		

السؤال الثاني

وضح أهم الصفات الشخصية الواجب توفرها في السكرتير

السؤال الثالث

ماذا يعني الولاء كصفة شخصية يجب أن تتوفر في السكرتير

السؤال الرابع

ما دور قوة الذاكرة والانتباه في مزولة السكرتير لعمله؟

الفصل الثاني: إجراء ومعالجة الاتصالات الهاتفية بمهارة

مفهوم الاتصالات الهاتفية

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

ومن أهم ما يميز الاتصالات الهاتفية عن غيرها ما يلي:

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

قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي:

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

ومن أهم قواعد الاتصال الهاتفي ما يلي:

1. وضع جهاز هاتف

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

2. القدرة على التعامل مع أجهزة الهاتف

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

3. القدرة على بناء العلاقات الحسنة وتطويرها

يجب على السكرتير أن يتحلى بأداب الاتصال والمحادثة بصفة عامة وأن يكون صوته مسموعاً وواضحاً أثناء المحادثة الهاتفية. كما أن القدرة على التحكم بالنفس أثناء المحادثة واختيار الألفاظ المناسبة والصحيحة مع المتحدث والتفرغ التام لإجراء المكالمات الهاتفية مطالب رئيسية يتوجب على السكرتير مراعاتها أثناء استخدامه الهاتف وذلك ليترك انطباعاً جيداً لدى المتعاملين مع المنشأة.

4. استخدام النماذج اللازمة لرصد المكالمات وتنظيمها

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

5. أسس معالجة الاتصالات الهاتفية

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

الاتصالات الهاتفية الواردة

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

- الحرص على الرد بسرعة، وألا يترك جرس الهاتف عند سماعه لأكثر من ثلاث مرات.
- أن يحرص السكرتير على التعريف بنفسه واسم المنشأة التي يعمل بها. على سبيل المثال "السلام عليكم شركة الأمل للأثاث، مكتب المدير العام كمال معك أي خدمة".
- يجب أن تكون منصتاً جيداً وتركز على ما يقوله المتصل، وأن تعطيه الوقت الكافي لأن يدلي بحديثه، وأن تكون متأكداً من جميع النقاط التي ذكرت لك وأن تستوضح من المتصل إذا كان لديك غموض أو سوء فهم عن المعلومات التي ذكرت لك.

- أن يحرص السكرتير على عدم مقاطعة المتحدث، ان يوحى للمتصل بأنه متابع ومنصت له كقول كلمة "نعم" بين الحين والآخر.
- أن يكون دقيقاً في جمع المعلومات والبيانات من المتصل.
- أن تتقن مهارة تدوين الملاحظات والرسائل من المتصل وأن تحرص على ذلك.
- أن تحرص على تزويد المتصل بالمعلومات التي يريدها إذا كانت في حدود صلاحياتك أو توجيهه للجهة المسؤولة بكياسة. على سبيل المثال "آسف أنا لا أستطيع أن أفيدك أو أساعدك في هذا الموضوع ولكن بإمكانني تحويل مكالمتك الى الجهة المختصة للاستفسار منهم. هل ترغب في تحويلك للجهة المعنية؟".
- على السكرتير التخلص من جميع العوامل المؤثرة على سماع المتحدث كالضوضاء من أجهزة المذياع الصوتي والمرئي أو محادثة زملائه في المكتب أو حتى صوت بعض الأجهزة التي تستخدم عادة في المكاتب مثل آلة التصوير وجهاز الفاكس والطابعة وغير ذلك.
- في حالة وجود أكثر من هاتف في المكتب والسكرتير مشغول مع الهاتف ووردت مكالمة أخرى احرص على الاستئذان من المتحدث الأول بلباقة لتقوم بالرد على الهاتف الثاني، كقولك على سبيل المثال "آسف يا عزيزي الهاتف الآخر يرن، هل يمكن أن أضعك على الانتظار قليلاً" واحرص بأن لا تتركه ينتظر طويلاً عند قيامك بالرد على الهاتف الثاني وأبلغ المتحدث الثاني مباشرة في بداية المخاطبة بأن ينتظر قليلاً لانشغالك بمحادثة مع الهاتف الأول وليكن ذلك بلطف مثل "السلام عليكم أنا الان في مكالمة على الهاتف الثاني، هل يمكن أن أضعك على الانتظار قليلاً؟" ولا تنس أن تعود مع مكالمتك الأولى مبتدئاً بالشكر على انتظاره مع الأخذ بعين الاعتبار مكانة الشخص الذي تتحدث معه.
- يجب أن يحرص السكرتير على عدم إطالة مدة الانتظار عن دقيقة، وإذا لزم الأمر أن يكون الانتظار طويلاً كالبحث عن المعلومات معينة تستدعي وقتاً طويلاً يجب توضيح ذلك الى المتحدث، أو أخذ رقمه وأن تقوم بالاتصال به لاحقاً.

- على السكرتير أن يتأكد دائماً بأن مديره مستعد لتلقي المكالمة، وذلك بمعرفة اسم المتصل بلباقة وأدب ووضعه على الانتظار، ثم يقوم السكرتير بإبلاغ مديره باسم المتصل لمعرفة مدى رغبته في تلقي المكالمة أم لا. وفي حالة رغبة المدير، يرجع السكرتير للمتصل ويشكره على الانتظار ويحول مكالمته. وفي حالة عدم رغبة مديره في استقبال المكالمة فإنه يعتذر بلباقة للمتصل عن عدم قدرة المدير على استقبال المكالمة في هذا الوقت ويقوم بواجبه كسكرتير في تدوين المكالمة في سجل المكالمات الواردة، مع استكمال المعلومات الخاصة بالمتصل كاسمه ورقم هاتفه وسبب المكالمة... الخ.
- في حالة تلقيك كسكرتير مكالمة مستعجلة وهامة والمدير في اجتماع، لا تقاطع المدير بل أرسل مذكرة صغيرة عن المكالمة واتبع تعليمات المدير تحويل المكالمة، أو تبقى كما هي ملاحظات المتصل وكامل المعلومات عنه وإبلاغه بأن المدير سوف يتصل به لاحقاً. وفي أغلب الأحيان يجب أن يكون هناك اتفاق مسبق بين المدير والسكرتير على كيفية التعامل مع مثل هذه المكالمات تقادياً للإحراجات والانزعاج للطرفين.
- يجب التأكد بأن يقوم السكرتير دائماً بذكر أسباب عدم تواجد مديره في المكتب. ويمكنه التصرف بلباقة مع المتصل مثل ليس باستطاعة المدير أو السيد/كامل الرد على مكالمتك الآن ولكن يسعدني إبلاغه باتصالك (مع حرص السكرتير أن يستخدم النماذج الخاصة لتدوين المكالمات الواردة إذا لزم الأمر ذلك وتسليمها للمعني).

نموذج لمذكرة هاتف

مذكرة هاتف

Telephone Message

To Mr.:..... الى السيد: Day..... اليوم:

Date:..... التاريخ: Time..... الساعة:

عندما كنتم في الخارج

While you were out

Mr.:..... السيد:

From:..... من: Tel: تلفون:

Mobile:..... جوال:

Message:..... رسالة:

.....
.....
.....

ويتم تدوين مذكرة الهاتف الكترونيا على جهاز الكمبيوتر.

الاتصالات الهاتفية الصادرة

يحتاج السكرتير إلى إجراء العديد من الاتصالات الهاتفية لأشخاص داخل وخارج المنشأة وذلك لأسباب مختلفة كتحديد مواعيد أو جمع معلومات لتسهيل العمل على المدير وتهيئة المناخ الملائم له، ولتحقيق مكالمات هاتفية فعالة نقترح على السكرتير اتباع الخطوات التالية:

1. التخطيط الجيد والمنظم لأي مكالمة وذلك بتحديد الهدف من المكالمة والمعلومات التي تود الحصول عليها بشكل دقيق، وكتابة الملاحظات والأسئلة التي يرغب السكرتير التعرض لها في المكالمة الهاتفية مع تجهيز جميع المستلزمات الخاصة بذلك، والتخطيط الجيد والمنظم للمكالمات الصادرة يحقق العديد من الفوائد مثل:

- توفير الوقت.
 - توفير الجهد في الإعداد للمكالمة.
 - الحد من الوقوع في الأخطاء.
 - توفير المال خاصة في المكالمات الخارجية والدولية.
 - تحقيق الدقة في نقل البيانات والمعلومات.
 - ترك انطباع جيد من قبل مستقبلي اتصالاتك.
2. على السكرتير أن يتأكد من أرقام الهواتف التي يتصل بها، ومحاولة معرفة أسماء الأشخاص الذين يريد الاتصال بهم.
3. أن يكون السكرتير صبوراً حين الاتصال وألا يقطع الاتصال عند تأخر الشخص المطلوب في الرد ويفضل أن يعطي مهلة كافية له لسماع جرس الهاتف من 6 إلى 8 مرات.
4. عند رد الطرف الآخر إبدأ بتعريف نفسك وبالمنشأة التي تعمل فيها قبل أن يطلب منك ذلك.
5. إذا كنت تعتقد بأن مكالمتك ستطول وضح ذلك لمستقبل مكالمتك مع ذكر الأسباب، والاستفسار من مستقبل مكالمتك إن كان وقته يسمح بذلك.
6. إذا كنت تنوي إجراء مكالمة هاتفية لربطها بمديرك تأكد من أن وقت مديرك يسمح باستقبال المكالمة.
7. أن ينهي السكرتير المكالمة بطريقة ودية ومؤدبة.
8. أن يلتزم السكرتير بالإيجاز غير المخل في المعنى خلال المكالمة الهاتفية.
9. أن تكون على دراية تامة باستخدام الأدلة الهاتفية والمحلية والدولية، والأدلة الخاصة.

10. إذا كانت اتصالات السكرتير متعددة يفضل أن يستخدم نموذجاً معداً لهذا الغرض ليسهل على السكرتير عملية الاتصال.

نموذج سجل مكالمات صادرة					
التسلسل	التاريخ	الموضوع	اسم الجهة	رقم الهاتف	ملاحظات

البرامج التي يتم استخدامها في تدوين المكالمات وعمل مذكرة للهاتف

من البرامج المفضلة والبسيطة لعمل مذكرة هاتف برنامج Microsoft Word وذلك علاننموذج السابق ايضاحه أو نماذج اخرى مشابهة إذ أن لكل شركة ومؤسسة طرقها فيابتكار أشكال مختلفة من مذكرات الهاتف وكذلك يمكن استخدام نفس البرنامج لعمل سجل للمكالمات الصادرة أو الواردة.

تطبيقات

السؤال الأول:

ضع إشارة صح (√) أو خطأ (X) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبارة	صح	خطأ
1	عند الرد على المكالمات الهاتفية الواردة يجب على السكرتير إنهاء المكالمة.		
2	عندما يقوم السكرتير بالاتصال بالغير يجب عليه ذكر اسمه واسم المكتب الذي يمثله بمجرد الرد على اتصاله.		
3	عند انتهاء السكرتير من المخاطبة الهاتفية يجب عليه إعادة سماعه الهاتف برفق دون أن يزجج المتصل.		
4	إذا كان في المكتب أكثر من جهاز هاتف واضطر السكرتير للرد على الهاتف آخر، يجب أن يعتذر بلباقة للمتصل الأول لحين الانتهاء من الرد على الهاتف الثاني.		
5	يجب على السكرتير وضع الجهاز الهاتف في الناحية اليمنى من المكتب ليسهل عليه تناول سماعه الهاتف عند الحاجة.		
6	يجب أن يكون حديث السكرتير في الرد على المكالمات يتسم بالقوة والجفاف ليظهر قوته أمام المتعاملين مع الجهاز.		
7	يجب على السكرتير أن يتأكد من صحة رقم الهاتف قبل الاتصال وإن حدث خطأ يجب الاعتذار بلباقة.		
8	في حالة انشغال السكرتير وحرصاً منه على الرد على جميع المكالمات الهاتفية، يجب تحويل خط هاتفه للمدير للرد على المكالمات نيابة عنه.		

السؤال الثاني:

أذكر قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي؟

السؤال الثالث:

أذكر أربعة من أهم الأسس التي يجب أن يراعيها السكرتير عند إجراء المكالمات الصادرة والواردة؟

تطبيقات عملية

يقوم بعض المتدربين بتمثيل إجراء اتصالات هاتفية أمام زملائهم في مواضيع يتم تحديدها من قبل المدرب، ويتم تقييم فعالية الاتصال الهاتفي من قبل بقية المتدربين والمدرب.

بعض المواضيع المقترحة التي يمكن أن يتم تمثيلها بمايلي:

1. اتصال السكرتير لتحديد موعد للمدير مع مدير منشأة أخرى.
2. رد السكرتير على اتصال هاتفي من عميل خارجي يسأله عن إنجاز مهمة ليست من مهامه.
3. الرد على اتصال هاتفي وارد بالخطأ للمدير.
4. الرد على اتصال هاتفي تطلب من السكرتير أخذ بعض الملاحظات لتوصيلها للمدير لاحقاً.
5. إجراء اتصال برقم خاطئ، كيف يتم التصرف مع مستقبل المكالمات؟
6. الرد على مكالمتين في وقت واحد. كيف يتصرف السكرتير في هذه الحالة؟
7. الترتيب لإجراء اتصال هاتفي يجريه المدير العام مع مسؤول هام في شركة أخرى.

الفصل الثالث: تنظيم اجتماعات المدير

مفهوم الاجتماع

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

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

- الأفراد: بحيث لا يقل عددهم عن اثنين، على أن يتولى أحدهم قيادة الاجتماع.
- الزمان: يتم تحديد تاريخ الاجتماع واليوم والساعة التي سيعقد فيها الاجتماع.
- المكان: بحيث يتم تحديد المكان المحدد المناسب لعقد الاجتماع.
- الأهداف: أي الغاية من الاجتماع والأهداف المرجوة من عقده.
- جدول الأعمال: أي الموضوعات التي سيتم نقاشها وتداولها أثناء الاجتماع.

مقومات نجاح الاجتماعات

يشترط لنجاح أي اجتماع أن يتوفر ما يلي:

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

القدرات والمهارات اللازمة التي يحتاجها السكرتير

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

أنواع الاجتماعات

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

دور السكرتير في تنظيم الاجتماعات

للسكرتير مهام وواجبات للتحضير للاجتماعات لابد أن يراعيها ليكون الاجتماع ناجحاً. ولتحقيق الأهداف من عقد الاجتماعات وللحفاظ على وقت مديره فلا بد أن يكون السكرتير ملماً بشكل علمي بمهامه وواجباته قبل وأثناء وبعد الاجتماع. وسوف نتناول كل مرحلة بشيء من التفصيل.

أولاً قبل الاجتماع

- حجز القاعة التي تقرر الاجتماع فيها.
- القيام بالإجراءات اللازمة لتوجيه الدعوة إلى المشاركين في الاجتماع لحضوره.
- إعداد كافة الملفات المتعلقة بالمواضيع المدرجة في جدول الأعمال.
- تذكير المشاركين بموعد الاجتماع، وذلك قبل يوم من انعقاده.
- التأكد من نظافة القاعة التي سيعقد فيها الاجتماع.
- تجهيز القاعة بالأدوات المساعدة اللازمة
- تصميم توزيع المقاعد في قاعة الاجتماع.
- وضع اسم المشترك أمام المكان الذي سيجلس فيه على الطاولة.
- التأكد من أن أجهزة التكييف في القاعة تعمل بشكل جيد.
- وضع أوراق وأقلام للكتابة على الطاولة أمام كل مقعد من المقاعد.
- إعداد سجل الحضور.
- تأمين الماء والمرطبات والأكواب والمنافض.
- لصق ورقة على باب قاعة الاجتماع، مكتوب عليها عبارة "اجتماع الرجاء عدم الإزعاج".

- إعطاء التعليمات بعدم تحويل الاتصالات الواردة إلى المشاركين، أثناء انعقاد الاجتماع، إلا عند الضرورة القصوى.
- استقبال وتوجيه المشاركين لدى حضورهم إلى مكان الاجتماع.

ثانياً أثناء الاجتماع

- الجلوس في مكان مناسب يمكنه من الاستماع إلى ما يقال وتسجيل كافة وقائع الاجتماع.
- تمرير سجل الحضور على المشاركين والتأكد من أن الجميع قد وقع عليه.
- تدوين اسم ووظيفة كل شخص حضر الاجتماع.
- تدوين أسماء الأشخاص الذين تغيبوا عن حضور الاجتماع، مع ذكر أعذار هذا التغيب (إذا وجدت).
- توزيع كافة المستندات والوثائق اللازمة على المشاركين، وذلك ليستخدموها لدى مناقشة المواضيع المرتبطة بها.
- الاستماع جيداً إلى ما يجري من مناقشات، واستيعابها جيداً للتمكن من تسجيلها بشكل سليم.
- تدوين وقائع الاجتماع باختصار لا يخل باكتمال الموضوع.
- الإشراف على تقديم الضيافة للمشاركين أثناء فترة الراحة.
- تسجيل كافة المقترحات التي قدمها المشاركون خلال الاجتماع، وتحديد ما إذا تم رفضها أو اعتمادها أو تأجيلها.
- تدوين القرارات الأساسية المتخذة حرفياً كما وردت خلال المناقشات.

- تسجيل أسماء المشاركين الذين صوتوا مع أو ضد أي قرار تم اتخاذه أو أي اقتراح تم تقديمه، وكذلك أسماء الذين امتنعوا عن التصويت وذلك وفقاً للأنظمة المتبعة في هذا المجال.

- تدوين أسماء المشاركين الذين أوكلت إليهم القيام بمهام معينة بعد الاجتماع وتدوين هذه المهام بشكل دقيق وواضح.

ثالثاً بعد الاجتماع

- مرافقة الضيوف الذين حضروا الاجتماع إلى مدخل المؤسسة.
- عدم ترك أية ورقة على طاولة الاجتماعات بعد مغادرة الجميع.
- جمع الملفات والوثائق ومحضر الاجتماع وسجل الحضور، وحفظها في مكان آمن.
- الطلب إلى عامل النظافة بعد مغادرة الجميع العمل على تنظيف غرفة الاجتماع والتأكد من قيامه بذلك على أكمل وجه.
- إعداد محضر الاجتماع النهائي والحصول على توقيع رئيس الاجتماع عليه، وتصوير نسخ منه لتوزيعها على الأشخاص المعنيين.
- إعداد المراسلات التي تم الاتفاق على إعدادها خلال الاجتماع.
- تسجيل أي موعد لاجتماعات قادمة تم تحديدها خلال الاجتماع، وذلك في كل من مفكرته ومفكرة رئيس الاجتماع، بما في ذلك موعد عقد الاجتماع المقبل إذا ما تم تحديده.
- فتح ملف للاجتماع المقبل والبدء بإعداد جدول أعماله.
- تذكير الأشخاص الذين تم تكليفهم بمسؤولية القيام ببعض المهام أو متابعة تنفيذ بعض القرارات، بالتزاماتهم هذه، والتحقق دورياً من أن ذلك يتم وفقاً لما هو مقرر.

تحديد موعد الاجتماع

يجب على السكرتير أن يستفسر من مديره عن المواعيد التي يفضل المدير أن ينعقد فيها الاجتماع، ومن المفضل أن يحدد المدير مواعيد على الأقل يكونان مناسبين لوقته ثم عرض الخيارات على بقية المشاركين لاختيار الوقت الأمثل الذي يتماشى مع رغبات جميع المشاركين. وبعد الاتفاق على الموعد ينبغي على السكرتير أن يدون الموعد في سجل المواعيد ويبلغ مديره بالموعد مباشرة. وفي حالة عدم توافق المواعيد المحددة مسبقاً مع المدير لعقد الاجتماع فيجب على السكرتير إبلاغ المدير بذلك واختيار أوقات أخرى تناسب جميع المشاركين لعقد الاجتماع والقيام بنفس العمليات السابقة حتى يتم تحديد موعد الاجتماع بشكل نهائي.

اختيار مكان الاجتماع

بعد التعرف على أهداف الاجتماع وموعده وعدد المشاركين فيه وطبيعتهم، يكون من السهل على السكرتير تحديد المكان المناسب لعقد الاجتماع من خلال التشاور مع المدير في المكان الذي يرغب أن يعقد فيه الاجتماع. ويمكن الاستفادة من إمكانيات المنظمة التي تعمل فيها في حجز إحدى قاعاتها ومحاولة تهيئتها بالأدوات اللازمة لعقد الاجتماع وذلك عن طريق الاتصال بالجهة المعنية كإدارة العلاقات العامة مثلاً. وفي حالة تعثر الحصول على القاعة المناسبة داخل المنشأة يمكن الاستفادة من قاعات الفنادق مقابل رسوم مادية وفي هذه الحالة يجب التأكد من الحصول على حجوزات مسبقة للقاعة.

تجهيز القاعة

يجب على السكرتير أن يتأكد من عدد الكراسي والطاولات وترتيبها حسب طبيعة الاجتماع ورغبة المدير. فلكل نوع من الاجتماعات له الترتيبات الخاصة به فعلى سبيل المثال الاجتماعات التي تتطلب من المدير أن يقوم بتقديم معلومات للمشاركين دون اخذ آرائهم يختلف ترتيب طاولته عن اجتماع يتطلب مناقشة وأخذ الآراء والوصول الى قرارات حولها.

كما يجب على السكرتير التأكد من التجهيزات الفنية داخل القاعة كالأجهزة السمعية والبصرية التي قد يحتاجها المشاركون. وفي حالة عدم توفرها في منشأتك حاول الحصول عليها إما باستئجارها أو شرائها إذا كانت غير مكلفة أو استعارتها من منشأة ذات مصالح مشتركة. كما يجب توفير مياه الشرب والشاي وقد يستلزم في بعض الأحيان توفير وجبات خفيفة خاصة، وإن كان الاجتماع مطولاً فيجب على السكرتير توفيرها من خلال التنسيق مع إدارة الخدمات المساندة في المنشأة.

خدمات أخرى

بعض الاجتماعات تتطلب ترتيباً خاصاً للمشاركين في الاجتماع مثل ترتيب حجوزات سفر أو غرف في فنادق أو استئجار سيارات. كما يجب على السكرتير التنسيق لعمل بعض الزيارات الترويجية للمشاركين في الاجتماعات خاصة إذا كان الاجتماع يستمر لأكثر من يوم. وكثير من الاجتماعات يتطلب حجز مواقف خاصة لسيارات المشاركين أو حجوزات فندقية أو استقبال وفود في المطار أو تأمين وسائل نقل داخلية فينبغي على السكرتير أن يكون حريصاً على التنسيق لتلك الأعمال مع الإدارات المعنية بذلك.

إعداد جدول أعمال الاجتماع

وهو عبارة عن قائمة بالمواضيع التي سوف تناقش في الاجتماع، ويقوم السكرتير بإعداد الجدول بالتنسيق مع المدير. وترتب الموضوعات في الجدول حسب أولوية مناقشتها ويرفق الجدول عادة مع الدعوة إلى الاجتماع ويتضمن جدول الأعمال مايلي:

- تلاوة محضر الاجتماع السابق.
- الموضوعات التي ستتم مناقشتها في الاجتماع.
- موعد الاجتماع القادم.
- مايستجد من أعمال.

نموذج دعوة للاجتماع

بسم الله الرحمن الرحيم

الامارات العربية المتحدة التاريخ 12 شعبان 1423هـ

(اسم المنشأة)

المرفقات: جدول أعمال

الموضوع: دعوة لحضور الاجتماع السنوي

سعادة مدير.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

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

نأمل الحضور في الموعد المحدد وتقبلوا فائق التحيات.

المدير العام

د.

نموذج لجدول أعمال الاجتماع

بسم الله الرحمن الرحيم
(اسم المنشأة)

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

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

إعداد محضر الاجتماع ومتابعته

يتضمن محضر الاجتماع جميع ما تمّ مناقشته أثناء الاجتماع وعادةً ما يكون مقرر الاجتماع هو سكرتير المدير، ويهدف محضر الاجتماع الى تسجيل وقائعة والقرارات التي توصل اليها المجتمعون باختصار من غير إخلال بالمعنى. ومن الممكن الاستفادة من التقنيات المتوفرة في القاعة كالتصوير وغير ذلك. والنقاط الرئيسية التي يتضمنها محضر الاجتماع ما يلي:

1. عنوان المحضر (موضوع الاجتماع، تاريخ عقد الاجتماع، رقم الاجتماع).
2. مقدمة عن الاجتماع تتضمن أسباب عقد الاجتماع.
3. أسماء الحضور في الاجتماع وكذلك أسماء الذين لم يتمكنوا من الحضور سواء بعذر أو بغير عذر.
4. قراءة المحضر السابق واعتماده.
5. الأمور التي تمت مناقشتها في الاجتماع.
6. تاريخ عقد الاجتماع القادم.
7. مايستجد من أعمال.
8. توقيع صاحب الصلاحية عن الاجتماع.

وفيما يلي نموذج لمحضر الاجتماع.

محضر اجتماع

لجنة تنسيق الجهود المشتركة للإدارات في الفرع (الاجتماعالثاني)

اليوم: الثلاثاء الموافق 1423/8/9هـ

الوقت: الواحدة ظهراً.

المكان: قاعة رقم (130).

المشاركون في الاجتماع:

- | | |
|---------|--------------------|
| منسقاً. | 1 - الدكتور/ عادل |
| عضواً. | 2 - الأستاذ/ |
| عضواً. | 3 - الأستاذ/ |

واتفق المشاركون على ما يلي:

1. تم الاتفاق على تصميم نموذج لتنسيق أنشطة الإدارات وتوزيعه على مديري الإدارات ليتم تدوين الأنشطة وعرضه خلال الاجتماع القادم.
2. تم الاتفاق على تصميم نموذج متابعة إنجاز نشاط وتوزيعه على مديري الإدارات ليتم عرضه خلال الاجتماع القادم.
3. تمت مراجعة الأنشطة الرئيسية لإدارتي التدريب والتخطيط.
4. سوف يتم عرض نموذج تصميم أنشطة الإدارات في الاجتماع القادم.
5. أن يكون موعد الاجتماع القادم يوم الاثنين الموافق 1423/8/15هـ الساعة الواحدة والرابع ظهراً في قاعة رقم (130).

دور السكرتير بعد نهاية الاجتماع

لا ينتهي دور السكرتير عند نهاية الاجتماع بل للسكرتير دور كبير وبارز في المساعدة على تفعيل قرارات الاجتماع ويمكن تلخيص دوره فيما يلي:

- 1- الاشراف على إعادة قاعة الاجتماع لوضعها الطبيعي بعد انتهاء الاجتماع.
- 2- القيام بإعداد محضر الاجتماع.
- 3- عرض مسودة المحضر على رئيس الاجتماع قبل صياغتها بشكلها النهائي واعتماده وتوزيعاً على المشاركين في الاجتماع.
- 4- تجميع آراء وملاحظات الأعضاء أو المشاركين في الاجتماع -إن وجدت- وعرضها على المدير.
- 5- تسجيل المحضر في السجل الرسمي " لمحضر الاجتماعات " تمهيداً لاعتماده من الأعضاء بالتوقيع عليه في بداية الجلسة.
- 6- ارسال القرارات الخاصة بكل إدارة أو هيئة للتنفيذ مع الاحتفاظ بصورة منها في الملفات الخاصة بذلك.

البرامج المستخدمة في تنظيم الاجتماعات

البرنامج المستخدم هنا هو كذلك برنامج Microsoft Word وذلك لعمل محاضر وجداول الاجتماعات وتحرير الدعوات الراسلة الى المجتمعين وكذلك يتم استخدام برنامج Microsoft Outlook لإرسال الرسائل للأفراد الحاضرين للاجتماع وذلك لتذكيرهم بموعد وجدول أعمال الاجتماع.

من الممكن أيضاً استخدام برامج التواصل المرئي مثل Skype للقيام باجتماع بين عدة أفرع للمؤسسة ويتعذر فيها حضور جميع ممثلي الأفرع.

في الفص الأخير سيتم شرح برنامج ال Outlook بصورة مبسطة كما سيتم إعطاء نبذة عن برنامج Skype.

إعداد العروض التقديمية للعرض في الاجتماع

قد يضطر السكرتير في بعض الأحيان أن يقوم بتحضير المادة المعروضة في الاجتماع بنفسه وأن يقوم بتقديمها أما الحاضرين فلا بد للسكرتير أن يتمتع بمهارات التقديم وإعداد العروض التقديمية للاجتماع.

إعداد عروض تقديمية Presentation جيدة هي من المهارات الهامة للسكرتير. فكثيرا ما يحتاج لتقديم عرض تقديمي أثناء العمل لعرض نتائج دراسة أو مقترحات جديدة أو مشاكل تحت الدراسة أو نتائج العمل. قد يجد البعض صعوبة في إعداد هذه العروض نتيجة لعدم معرفة مقومات العرض الجيد. وهنا بعض النصائح العامة لإعداد العروض التقديمية والتي قد تساعدك على إدراك كيفية إعداد العروض الجيدة.

إعداد العروض التقديمية لا يحتاج موهبة فذة ولا مهارات غير طبيعية. بل إن الأمور التي يجب مراعاتها عند إعداد وإلقاء العروض هي أمور طبيعية ومنطقية. فمثلا عندما تتحدث لتعرض مشكلة ما فإنه من الطبيعي ألا تعتمد تشتيت انتباه المستمعين عنك وأن تنظر إليهم وألا تُعطيهم ظهرك وأن توضح لهم الأمور التي تجعلهم يفهمون الموضوع بدون الدخول في تفاصيل لا مُبرر لها ومن الطبيعي أن تكون مُرتديا للملابس التي تتناسب مع الاجتماع ومن الطبيعي أن تتحدث بصوت مسموع. هذه الأمور الطبيعية هي محور الأمور التي يجب اتباعها عند إعداد العروض التقديمية. ولكننا عند إعداد العروض قد نتصرف بطريقة تُخالف الطريقة الطبيعية نتيجة للتوتر من مواجهة عدد كبير من الحاضرين.

أهمية تقديم عروض جيدة

تتبع أهمية مهارات تقديم العروض من أنها أحد الوسائل التي تستخدمها لنقل المعلومات ولعرض عمالك وإقناع الآخرين. وبالتالي فقد تكون ممتازاً في عمالك ولكن عندما يُطلب منك ان تعرض نتائج عمالك في عرض تقديمي لا تستطيع عرضه بشكل جيد فيؤخذ عنك انطباع سيء.

وقد يكون لديك فكرة عظيمة لمشروع جديد وعندما تعرضها على رؤسائك في عرض تقديمي تعرضها بطريقة سيئة فلا يوافقوا على فكرتك. لذلك فمن الأمور الأساسية لمعظم العاملين في مجال السكرتارية أن يكون لديهم قدرة على تقديم عروض جيدة. ليس المطلوب أن تكون أفضل متحدث في العالم ولكن المطلوب أن تقدم عروضاً جيدة.

وسائل العرض المساعدة

أصبح من الشائع في العروض التقديمية استخدام الحاسوب لإعداد شرائح Slides باستخدام برنامج بور بوينت أو Power Point فكثيراً ما يكون ذلك مطلوباً في العمل وفي المؤتمرات. ولذلك فقد أصبح البعض يعتقد أن تقديم عرض معناه استخدام شرائح معدة ببرنامج بور بوينت وعدم استخدام أي شيء آخر. ولكن هذا غير صحيح فقد تستخدم أحياناً وسائل بديلة وقد تستخدم هذه الوسائل بالإضافة إلى الشرائح. فقد تستخدم رسم كبير على لوحة بالإضافة إلى شرائح العرض وذلك يكون مفيداً حين يكون هذا الرسم هو محور الموضوع وتحتاج للعودة إليه أثناء الشرح في أوقات مختلفة من العرض.

من الوسائل المساعدة التي تناسب بعض العروض أن يكون معك نموذج مجسم أو عينة من المادة المستخدمة أو التي تم دراستها. وقد يُمكنك في بعض الأحيان أن تقوم بعمل تجربة بسيطة جداً مثل توضيح تأثير الماء على مادة ما بشرط أن يكون جميع الحاضرين قادرين على متابعة وفهم ومشاهدة التجربة من أماكنهم.

على أي حال فإن استخدام الشرائح ببرنامج بور بوينت PowerPoint أو ببرامج أخرى هو عملية شائعة جداً في الوقت الحالي. الشرائح تساعد على عرض بعض البيانات والصور والرسومات وبعض النقاط الأساسية بشكل منظم وتساعد في جعل العرض منظماً.

ولكن ينبغي الحذر من أن:

- الشرائح ليست هي جوهر العرض التقديمي ولكن جوهر العرض هو أنت وأسلوب إلقاءك وما تقوله
- الشرائح ليست بديلاً عن التقارير في معظم الأحيان لأن الشرائح هي مجرد وسيلة مساعدة في العرض ولكنها لا يمكن أن تحوي كل المعلومات وبالشكل المناسب
- هناك وسائل مساعدة أخرى كما ذكرنا أعلاه

محتويات العرض

محتويات العرض يمكن تقسيمها إلى البداية، الوسط، الختام.

البداية: لا بد من وجود صفحة للعنوان Title تحتوي على اسم العرض أو موضوع العرض واسم معد العرض أو أسماء مُعدي العرض واسم الجهة التي ينتمون إليها وقد يوضع التاريخ. إن كان الحاضرون كلهم يعرفونك أو قام أحدٌ ما بالتعريف بك قبل بدء العرض فأنت لا تحتاج لتقديم نفسك. أما إن كان الحاضرون أو بعضهم لا يعرفونك ولم يقدّم أحدٌ بالتعريف بك قبل العرض فيكون عليك تقديم نفسك ببضع كلمات أو بضع شرائح -قبل الخوض في تفاصيل الموضوع- حسب طبيعة العرض. فعندما يكون العرض داخل نفس المؤسسة فيكفي أن تعرفهم باسمك ووظيفتك وأما إن كان العرض في مؤتمر دولي فربما أوضحت البلد الذي تنتمي إليه والأنشطة التي تقوم بها. يلي المقدمة أن تعرف الحاضرين بترتيب العرض باختصار وهذا قد يكون ببضع جمل تقولها وقد تخصص شريحة لذلك أو تكتفي بما تقوله شفهيًا.

الوسط: هذا هو الجزء الأساسي في العرض وفيه تشرح الموضوع مرتباً بشكل يساعد الحاضرين على الفهم والمتابعة. فمثلاً قد تبدأ بعرض المشكلة ثم الحلول ثم مقارنة الحلول ثم الحل الذي تقترحه، أو تبدأ بعرض نقطة البحث ثم نتائج الأبحاث السابقة ثم أسلوب البحث والخلفية النظرية ثم النتائج وهكذا حسب طبيعة البحث.

تقسيم هذا الجزء غالباً ما يتفق مع تقسيم التقرير الذي أعدته حول الموضوع مع مراعاة اختلاف قراءة تقرير عن متابعة عرض تقديمي.

الختام: في نهاية البحث فإنك توضح الاستنتاجات الرئيسية أو التوصيات أو كليهما أو تكتفي بملخص لما عرضته حسب ما يتفق مع طبيعة الموضوع.

هذا هو الترتيب المعتاد وقد تخرج عنه بعض الشيء بما يخدم العرض. فقد تبدأ العرض بصورة تبين الأمر الذي تتحدث عنه لاستثارة ذهن الحاضرين مثل صورة طفل مريض إن كنت ستتحدث عن أمراض الأطفال أو صورة مجرى مائي إن كنت ستتحدث عن مشكلة لها علاقة بمجري المياه. وقد تتجنب توضيح أجزاء العرض مسبقاً في البداية لمزيد من التشويق وهذا قد يكون مناسباً في العروض الخاصة بالدعاية أو التسويق. وقد يكون الختام مجرد سؤال مفتوح عن مستقبل المشكلة التي تتحدث عنها. ولكن في جميع الأحوال لا بد من أن يعرف الحاضرون اسم الموضوع وهدفه واسمك وأن تبدأ بالتمهيد للموضوع ثم عرضه ثم تختم بشيء ما وأن يكون هناك ترتيب جيد للعرض.

ملاحظات حول إعداد الشرائح

- تجنب الاستخدام السيئ للألوان مثل الخلفية السوداء مع الكتابة بالأزرق أو الخلفية البيضاء مع الكتابة باللون الأصفر. من الخيارات الجيدة الخلفية البيضاء مع الكتابة بالأسود أو العكس وكذلك الخلفية الزرقاء مع الكتابة بالأصفر. تجنب استخدام خلفية مزعجة مثل الخلفية الحمراء أو البرتقالية.
- اجعل الشرائح Slides بسيطة وواضحة. الشرائح هي وسيلة مساعدة وليست هي أساس العرض ولكن أساس العرض هو ما تقوله أنت. لا تكتب كل ما تريد أن تقوله على الشرائح ولكن اكتب عناوين ونقاط رئيسية في الشرائح وقم أنت بشرحها. لا تجعل الشريحة مزدحمة ولكن سطرين إلى ستة أو سبعة أسطر تكون كافية.

• لا تستخدم صوراً لا علاقة لها بالموضوع كخلفية للشرائح. فلا تضع في الخلفية صوراً لمزارات سياحية في عرض تقديمي لطرق تصنيع البلاستيك مثلاً. إن الحاضرين قد أتوا لكي يستمعوا للموضوع الذي تطرحه ولم يحضروا للاستمتاع بالمناظر الطبيعية. وما الضرر في ذلك؟ الضرر هو أنك تُشتت الحاضرين بدلاً من أن تجذب انتباههم للموضوع الذي تتحدث فيه.

• استخدم خطوطاً مناسبة بحيث لا تقل عن 18 ولا تزيد عن 44 (في المعتاد) وذلك حتى يتمكن الجميع من قراءتها.

• اجعل لكل شريحة زمناً مناسباً مثل أن تخصص دقيقة أو دقيقة ونصف لكل شريحة في المتوسط. فإن كان زمن العرض خمسة عشر دقيقة فحاول أن تستخدم عشرة إلى خمس عشرة شريحة، وتجنب أن تحاول عرض خمسة وعشرون شريحة. تذكر أن العرض لن يوضح كل التفاصيل التي قد تقدمها في تقرير ولكن أن تعرض أساسيات الموضوع بشكل واضح أفضل من أن تعرض تفاصيل كثيرة ثم يخرج الحاضرون ولم يفهموا شيئاً.

• استخدم نفس الخطوط Font والتنسيق Format في كل الشرائح.

• استخدم وسائل الإنعاش أو Animation فيما يخدم موضوع العرض فقط فلا تجعل الأحرف تتساقط من السماء أو تنبت من الأرض ولا تجعل الكلمات تطير في الهواء. العرض التقديمي ليس اختباراً لقدراتك على عرض حركات بهلوانية ولكن الهدف من العرض هو توضيح موضوع ما. ليس معنى أنك تمتلك التكنولوجيا التي تمكنك من أن تجعل الحروف تتراقص والكلمات تتساقط من كل الجهات والجداول تهتز أن تستخدم هذه التكنولوجيا. قد تستخدم هذه الوسائل لتوضيح شيء ما مثل ظهور دائرة أو دوائر حول النقاط الهامة في شكل أو جدول أو تمثيل حركة آلة ما. كذلك لا تستخدم الأصوات المصاحبة (في برنامج بور بوينت) لظهور شريحة جديدة أو رسم ما فالعرض التقديمي ليس فيلماً تصويرياً.

• لا تُكثر من استخدام الحكم والمواعظ في المواضيع التي ليس لها طابع ديني. لا تُنس أن الحاضرين أتوا ليسمعوا العرض في زمن محدد فاستغل الوقت في عرض الموضوع فليس العرض اختبار لثقافتك الدينية. إن كان ولا بد فلا تزد عن آية أو حكمة واحدة في بداية العرض.

• لا مانع من استخدام تسجيلات فيديو قصيرة Video أو تسجيلات صوتية Audio طالما كانت توضح شيئاً هاماً في صلب الموضوع مثل فيديو يعرض طريقة التصنيع التي درستها أو فيديو يعرض صور الكارثة التي تتحدث عنها أو تسجيلات صوتية Audio توضح آراء العملاء أو ما شابه. لا تستخدم تسجيلات فيديو ولا تسجيلات صوتية لا علاقة لها بالموضوع.

• كُن أميناً في عرضك فلا تحاول عرض الموضوع بصورة تُخدع المستمعين ولا تحاول عرض الصور أو الرسوم البيانية بأسلوب يُخفي المعلومات الحقيقية.

• استخدم رسومات تخطيطية وجداول وصورا ورسومات بيانية كلما كان ذلك مناسباً لأن الرسومات والصور والأرقام يسهل قراءتها وتذكرها. ولكن تأكد من وضوح الأشكال والصور ومن وضوح الكتابة على الرسومات البيانية فقد تحتاج لتكبير حجم الخط المكتوب به الوحدات في الرسم البياني أو مفتاح الرسم أو الخط المكتوب به محتويات الجدول.

مهارات إلقاء العرض

الوقوف والحركة

- لا تُعطي ظهرك للمستمعين ووجهك إلى شاشة العرض. من المعتاد أن الإنسان ينظر إلى من يحدثه ولا يولييه ظهره، فالعروض التقديمية تتبع نفس القاعدة
- لا تجعل جسمك ثابتاً وأعضاءك ثابتين بشكل غير طبيعي فلا تقف مربع اليدين أو واضعاً يديك في جيبك أو واضعاً يديك خلف ظهرك.

اجعل يديك بجانبك بتلقائية واستخدمها لتوضيح الأمور بالإشارة بشكل طبيعي مع مراعاة عدم استخدام إشارات يُساء فهمها في البلد الذي أنت فيه فبعض الإشارات العادية في بلد تكون غير مقبولة في بلد آخر. باختصار: تحدث بشكل طبيعي كما لو كنت تشرح موضوعاً لأصدقائك

- تحرك بشكل طبيعي أثناء إلقاءك للعرض بما يتناسب مع عادات المؤسسة أو الجامعة ومع عادات البلد. جرت العادة في الولايات المتحدة على أن مُقدم العرض أو الأستاذ في الجامعة يتحرك كثيراً أثناء العرض أو المحاضرة بمعنى أنه يمشي يمناً ويسرة ولأمام وللخلف. ونظراً لأن كثير من العلوم تُستقدم من الكتب الصادرة في الولايات المتحدة فإن البعض يتصور أن هذا أمر لازم للإلقاء الجيد. ولكن في الحقيقة فإن هذا أمر مرتبط بالثقافة وبالعادة ففي دول أخرى مثل بريطانيا لا تجد هذا التحرك المستمر أمراً معتاداً. كذلك لا تقف ثابتاً كالصنم كما لو كنت مكتوف اليدين والقدمين

الصوت والنظر

- لا تتحدث بسرعة زائدة بحيث لا يفهمك المستمعون. لا تتحدث بصوت منخفض بحيث لا يسمعك الحاضرون ولا تتحدث بصوت مرتفع جداً بدون سبب بحيث يزعج الحاضرون. اجعل صوتك واضحاً لكل الحاضرين كما تفعل حين تتحدث في حياتك العادية فأنت لا ترفع صوتك حين تتحدث مع شخصين يجلسان بجوارك ولكنك ترفعه قليلاً حين تخاطب عشرة أفراد وهكذا
- تحدث بقدرٍ من الثقة والحماس يتناسب مع موضوع العرض خاصة إذا كنت تعرض نتائج عملك أو أمراً تقترحه. لا تظهر بمظهر المغرور أو بمظهر المهزوز أو غير الواثق مما يقوله. لذلك فلا تتحدث وكأنك أجبرت على أن تقدم هذا العرض ولا تتحدث بصوت غير مسموع ولا تنظر في الأرض أو في السماء أو في الحاسوب طوال العرض. كذلك لا تقف وقفة المُعجب بنفسه ولا تجعل الحاضرين يشعرون وكأنك تحقّرتهم

- لا تتجنب النظر إلى المستمعين ولكن انظر إليهم. المستمعين ليسوا من آكلي لحوم البشر فانظر إليهم فلن يفترسوك. عندما نكون غير معتادين على الحديث أمام مجموعة من الناس ينتابنا خوفٌ من النظر إلى المستمعين وبالتالي ننظر في الأرض أو في السماء أو في أي مكانٍ بعيدٍ عن أعينهم. هذا لا يشجع المستمعين على متابعتك ويجعلهم يشعرون بأنك غير واثق مما تقول .درّب نفسك على النظر إلى وجوه الحاضرين تدريجياً. في نفس الوقت تجنب أن تنظر إلى شخص واحد من الحاضرين طوال العرض

المحتوى

- لا تقرأ الشرائح فالحاضرون قادرون على قراءتها ولكن اشرحها بكلامك
- يمكنك أن تسجل بعض الملاحظات التي تريد ذكرها مع كل شريحة وأن تستخدمها للتذكير فقط أثناء العرض. إن استطعت ألا ترجع إلى هذه الملاحظات فهذا أفضل وتذكر أنه يمكنك النظر إلى شاشة الكمبيوتر أو شاشة العرض نظرات سريعة لقراءة رقم تكون قد نسيتَه أو قراءة نقطة ما. في أي حال لا تقرأ العرض كاملاً من الأوراق فهذا يجعل العرض سيئاً ويجعلك تبدو كما لو كنت لست على دراية بالموضوع وبالتالي احتجت أن تقرأ من ورقة. قراءة خطاب أو عرض من ورقة يكون مقبولاً في الأمور الرسمية عالية المستوى. أما في العروض التقديمية في العمل وفي المؤتمرات فإما أن تتحدث من الذاكرة أو تستخدم الملاحظات التي دونتها للتذكرة من آن لآخر
- لا تخرج عن موضوع العرض ولا تدخل في تفاصيل لا أهمية لها وكذلك لا تُضيع وقتك في شرح الأمور الواضحة للحاضرين
- حاول أن تستثير ذهن الحاضرين باستخدام بعض الأسئلة في حديثك فبدلاً من أن تقول " إن كذا يؤدي إلى كذا" قل " هل كذا له تأثير على حدوث كذا؟" فهذا يساعد الحاضرين على متابعتك
- استخدم لغة مناسبة فلا تستخدم كلمات غير لائقة ولا تستخدم كلمات أجنبية ما لم يكن هناك سبب مثل الحديث في المواضيع التكنولوجية.

قد تكون لغة التقديم هي الإنجليزية أو العربية مع المصطلحات الإنجليزية وقد تكون العامية. أياً كانت اللغة المناسبة فاستخدمها ولا تستخدم لغة غير مناسبة للحاضرين وثقافتهم فلا تستخدم الإنجليزية وأنت تتحدث لأناس لا يعرفون غير العربية ولا تستخدم العربية في حضور غير المتحدثين بالعربية وهكذا

التمرين

- تَمَرَّنْ على إلقاء العرض ويفضل أن تعرضه لزميل أو صديق لكي يُعطيك بعض الملاحظات مثل عدم وضوح بعض الشرائح أو التطويل الزائد في الحديث عن شريحة ما أو عدم وضوح الموضوع أصلاً أو وقوفك بشكل غير مناسب أو تحدثك كما لو كان المستمعين يعرفون كل تفاصيل الموضوع أو غير ذلك
- تَمَرَّنْ على تقديم العرض في الزمن المحدد حتى لا تفاجأ في العرض نفسه أن الوقت انتهى قبل أن تُنهي أنت عرضك
- إذا كنت ستقدم العرض مع آخرين فلا بد من أن تَتَمَرَّنُوا سوياً وأن يعرف كل واحد ما سيقوله الآخر حتى لا يحدث تكرير أو عدم ذكر شيء هام. كذلك فإن التَمَرَّنْ على الالتزام بالوقت يكون أهم

تطبيقات

السؤال الأول

ضع إشارة صح (✓) أو خطأ (x) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبارة	صح	خطأ
1	تعتبر الاجتماعات من أساليب الاتصال التي يستفيد فيها المديرون معظم أوقاتهم.		
2	لا تختلف طرق تنظيم الاجتماعات عن المؤتمرات.		
3	يجب على السكرتير إعداد محضر الاجتماع أثناء الاجتماع.		
4	جدول الأعمال عبارة عن المحاور الرئيسية التي اتفق عليها المجتمعون أثناء الاجتماع.		
5	تحتاج الاجتماعات الى مهارات في التنسيق بين الإدارات.		
6	للاجتماعات أهمية في تنمية علاقات المديرين وقدراتهم الفردية.		
7	يقوم السكرتير بإعداد محضر الاجتماع وتوزيعه على المشاركين دون الرجوع الى رئيس الاجتماع مادام السكرتير مقررًا للاجتماع.		
8	ليست من مسؤولية السكرتير العناية بقاعة الاجتماعات بعد الاجتماع.		

الفصل الرابع: تنظيم سفريات المدير

أهمية سفريات المدير

في ظل ازدياد نشاطات المنشآت التجارية واتساعها، تتعدد علاقات المنشأة مع المنشآت الأخرى سواءً كانت داخل البلد أو خارجها ، ويترتب على تلك العلاقات أعمال تستدعي سفر مديري المنشآت التجارية سفريات داخلية أو خارجية لإنجاز بعض الأعمال المتعلقة بالمنشأة، ومما لاشك فيه أن تقدم وسائل النقل والسفر والتسهيلات التي يحصل عليها المسافرون سهلت بشكل كبير سفر المديرين لانجاز مهامهم وأعمالهم.

من الأعمال التي تستدعي سفر المديرين في المنشآت التجارية مايلي:

- التوسع في نشاطات المنشآت إما باستحداث فروع جديدة لخدمة شريحة أكبر، أو تقديم خدمة أو منتج جديد في منطقة أخرى.
- إبرام عقود خارجية للتعاقد مع خبراء تشغيل أو إدخال أساليب التقنيات الحديثة.
- المشاركة في المعارض والندوات والمؤتمرات الخارجية.
- المشاركة في الدورات التدريبية بقصد رفع المستوى الوظيفي وزيادة معارف وتنمية مهارات المدير.
- السفر بقصد العلاج أو الاستجمام.

ومن الطبيعي أن هذه السفريات تكلف المنشآت مبالغ طائلة، إلا أن المديرين في المنشآت يقومون بذلك إيماناً منهم بأهميتها للحصول على عوائد ومردود مادي ومعنوي يغطي تكاليف السفر ويساعد على تحقيق أهداف المنشآت.

تنظيم سفريات المدير يحتاج الى جهد كبير من السكرتير ليكون قادراً على تنظيم سفر مديره وبما يخدم الأهداف المحددة من السفر. وعلى السكرتير أن يقوم بالعمل على جميع الترتيبات الخاصة بالسفر كحجوزات الطيران والفنادق.....الخ. وإذا كان السفر الى دولة فمن المهم جداً أن تكون قادراً على التحدث باللغة الإنجليزية للتمكن من القيام بمهامك على الوجه الأكمل. وفي حالة تعذر ذلك لا بد من الاستعانة بمكاتب السفريات التي تتعامل معها لتسهيل مهمة السفر وعمل الترتيبات الخاصة بذلك.

ولضمان نجاح سفر المدير يجب عليك كسكرتير أن تكون متأكداً من أهداف سفر مديرك ولن يتحقق ذلك إلا بتوفر بعض المعلومات الأساسية عن سفره من خلال الاستفسار المباشر من المدير ومن أهم الأسئلة التي يجب أن تبحث عن إجابات لها ما يلي:

- ماهي وجهة سفر المدير؟ هل هو سفر داخلي أم خارجي؟ هل هو سفر داخلي لمدينة قريبة أم لمدينة بعيدة؟
- موعد السفر: ما هو التاريخ المتوقع أن يغادر فيه المدير؟ ومتى من المفترض أن يكون متواجداً في المكان الذي سيسافر إليه؟
- ماهي الميزانية المخصصة لهذه الرحلة. (ليتم عمل الحجوزات وفقاً للمبالغ المعتمدة للرحلة).
- ماهي الوسيلة المفضلة أو الممكن استخدامها للسفر؟
- أين يرغب المدير أن يسكن: هل يرغب السكن في فنادق معينة ومانوع الغرفة التي يفضلها؟
- ما طبيعة السفر والاجتماعات التي سوف يحضرها المدير في سفره؟
- ما هي الترتيبات الخاصة التي تتطلبها زيارة بعض الدول، كالحصول على تأشيرة وغير ذلك؟
- هل سيسافر المدير بمفرده أو مع العائلة أو أحد موظفي الإدارة؟

وبناءً على الإجابات التي تحصل عليها من مديرك يمكنك البدء بعملية تنظيم سفر المدير وعمل الحجوزات والترتيبات المتعلقة بالسفر من خلال عدة وسائل كالهاتف والإنترنت ومكاتب السفر المنتشرة في المدينة التي تعمل فيها.

كيفية الإعداد لسفر المدير:

يتم الإعداد لسفر المدير في المنظمات إما عن طريق إدارات متخصصة داخل المنظمة كإدارة العلاقات العامة، أو عن طريق مكاتب سفريات متخصصة لقاء شراء تذاكر السفر أو مقابل رسوم. وباستخدام التقنيات المتطورة اليوم يمكن للسكرتير أن يقوم بمعظم أعمال تنظيم سفريات المدير من خلال تعامله مع جهاز الكمبيوتر عبر استخدام الإنترنت.

ومهمة السكرتير لا تقف عند عمل الحجوزات لسفر المدير بل تتعدى ذلك إلى قيامه بالتجهيزات الأساسية للرحلة حسب الجهة وبعد المدينة أو الدولة التي سوف يسافر إليها المدير. وعلى وجه العموم يمكن للسكرتير أن يضع قائمة بالحاجيات التي يحتاج إليها المدير حين سفرة والتأشير على ما تم تجهيزه مثال القائمة التي يجب أن يستعين بها السكرتير ما يلي:

جهة سفر المدير:موعدا الرحلة:			
		عدد المرافقين:	تاريخ الرحلة:
التسلسل	قائمة الحاجيات	أنجز	لم ينجز
1	تذاكر السفر.		
2	تأكيد الحجوزات للتذاكر والفنادق.		
3	اختيار وسيلة النقل المناسبة.		
4	جدول سير الرحلة.		
5	الأموال اللازمة (شيكات مصرفية، حوالات، خطابات اعتماد).		
6	قائمة بأرقام الشيكات السياحية وبطاقة الانتماء.		
7	وثائق السفر (جواز السفر، التأشيرات اللازمة).		
8	خرائط الطرق والأدلة السياحيةالخ		
9	مواد خاصة مثل أوراق رسمية أو أدوية روتينية أو كتب ومجلات أو أوراق رسمية ومطبوعات أخرى.		
10	قائمة بأرقام الهواتف والعناوين المهمة التي قد يحتاجها المدير.		

تحديد مهام وواجبات السكرتير لتنظيم سفريات المدير

هناك العديد من المهام التي يجب على السكرتير أن يأخذها في الحسبان لنجاح سفر المدير، وتلك المهام تكون على مراحل قبل وأثناء وبعد سفر المدير. وليتأكد السكرتير من قيامه بتلك المهام على الوجه المطلوب عليه أن يقوم بإعداد جداول خاصة لإنجاز تلك المهام والتأشير على المهمة التي أنجزت بنجاح ومن أمثلة جداول إنجاز المهام ما يلي:

1. جدول إنجاز المهام التي يقوم بها السكرتير قبل سفر المدير

التسلسل	المهمة	تاريخ الإنجاز	أنجز	لم ينجز
1	إعداد الإجراءات الإدارية اللازمة لسفر المدير (قرار الانتداب).			
2	إعداد قرار تفويض الصلاحيات للشخص الذي سيقوم بعمله.			
3	إعداد جدول بمقابلة المدير.			
4	إعداد ملف الرحلة للمدير متضمناً جميع المستندات التي يحتاجها أثناء سفره.			
5	الحصول على تعليمات واضحة من المدير بما يتبع أثناء السفر.			
6	إشعار الموظفين الذين قد يحتاجون إلى مقابلة المدير لإنجاز بعض الأعمال خصوصاً إذا كانت الرحلة لمدة طويلة.			
7	مراجعة الأمور التي لا تحتتمل التأجيل إلى حين عودة المدير والعمل على إنجازها قبل البدء بالرحلة كتوقيع بعض المعاملات الهامة.			
8	إبلاغ الأشخاص الذين سوف يقابلهم المدير أثناء سفره.			
9	إعداد مستندات السفر اللازمة.			

			الحصول على التأشيرات اللازمة للسفر.	10
			اختيار وسيلة السفر المناسبة.	11
			تحويل الأموال اللازمة إلى عملة الدولة التي سيسافر إليها المدير.	12
			إعداد قائمة بأرقام الشيكات السياحية بفئاتها المختلفة، وأرقام الشيكات الأخرى وماشابه ذلك والاحتفاظ بصورة منها والتأكد من أن بطاقة الائتمان صالحة للاستخدام.	13
			إعداد خط سير الرحلة للمدير.	14
			الاحتفاظ بصورة من ملف الرحلة.	15

2. جدول بالمهام التي يقوم بها السكرتير أثناء سفر المدير

التسلسل	المهمة
1	الرد على المكالمات الهاتفية الواردة لمكتب المدير، وتسجيل الهام منها في نماذج خاصة لعرضها على المدير بعد عودته.
2	تسجيل المعلومات الخاصة عن الزيارات لمكتب المدير كاسم الزائر وتاريخ ووقت الزيارة والغرض من الزيارة ورقم هاتف الزائر وعنوانه.
3	إحالة بعض المعاملات للمختصين لإنجازها حسب تعليمات المدير.
4	الاحتفاظ ببعض المعاملات الهامة لحين عودة المدير.
5	تدوين النشاطات المهمة لحين عودة المدير.
6	الاتصال هاتفياً بالمدير من وقت لآخر لإبلاغه بما يستجد للمعاملات الهامة إن وجدت.
7	إعداد تقرير عن نشاطات الجهة أثناء غياب المدير.
8	ترتيب كافة المواعيد الجديدة والمؤجلة للأيام التالية لعودة المدير حسب الموعد المحدد لعودته.

3. جدول بالمهام التي يقوم بها السكرتير بعد عودة المدير من السفر

التسلسل	المهمة
1	الإعداد لاستقبال المدير، كإبلاغ العلاقات العامة عن موعد وصوله لاستقباله في المطار.
2	تقديم التقرير المعد عن نشاطات وأعمال الإدارة.
3	تقديم المعاملات التي تم الاحتفاظ بها لحين عودة المدير.
4	مساعدة المدير في إعداد تقرير عن الرحلة.
5	إعادة الوثائق التي أخذها المدير معه خلال الرحلة الى ملفاتها.
6	العمل على تصنيف وفهرسة وحفظ التقارير والوثائق التي أحضرها المدير معه.
7	تزويد الإدارات أو الأقسام المعنية في المنشأة بمقترحات المدير الناتجة عن رحلة السفر.
8	إعداد رسائل الشكر والتقدير لمن تعاون مع المدير أثناء الرحلة.

تطبيقات

السؤال الأول

ضع إشارة صح (✓) أو خطأ (x) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبارة	صح	خطأ
1	يجب على السكرتير ألا يتدخل في ترتيبات سفر المدير لأداء عمل في الخارج لأن ذلك يعتبر تدخلاً في خصوصياته.		
2	تعتمد مهام تنظيم سفريات المدير على عدد من المهارات.		
3	تختلف المنشآت الإدارية في طريقة الإعداد لسفر المديرين.		
4	للسفر أهمية في تنمية علاقات المنظمة والمديرين بها.		
5	تقتصر مهام السكرتير على متابعة أعمال مكتب المدير فقط عند سفره الى الخارج.		
6	نشاطات المديرين عادةً ما تكون محصورة داخل المنشآت فقط.		
7	الإعداد لاستقبال المدير ليست من مهامك كسكرتير ويجب أن تقوم بها إدارة أخرى متخصصة في المنشأة.		
8	يجب على السكرتير ألا يتصل بمديره أثناء سفره وذلك لعدم إزعاجه.		

الفصل الخامس: تنظيم مقابلات زوار المدير

مفهوم تنظيم مقابلات المدير

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

أهمية تنظيم مقابلات المدير

يعتبر تنظيم المقابلات والزيارات لمكتب المدير من النشاطات الرئيسية التي يقوم بها السكرتير، ويعتمد عليها المديرون بشكل كبير في أداء مهامهم على الوجه الصحيح بما يحقق الأهداف التي تسعى إليها المنشأة بأعلى درجة من الكفاءة. وتتلخص أهمية تنظيم الزيارات والمقابلات لوقت المدير فيما يلي:

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

العوامل التي يجب مراعاتها عند تنظيم المقابلات والزيارات

على السكرتير مراعاة عدة عوامل عند قيامه بتنظيم مواعيد مقابلات الزائرين للمدير، ومن أهم تلك العوامل ما يلي:

- الوقت المتاح للمدير.
- الوقت المناسب للزيارة.
- مدة الزيارة.
- تسجيل كافة المواعيد لدى مدير المكتب وتزويد المدير بنسخة منها.
- التأكد من تسجيل جميع المعلومات عن الزائر وأرقام هواتفه وموضوعه.
- تحديد مدة زمنية للزيارة.
- إبلاغ صاحب الموعد بالزيارة أو بأي مستجدات أخرى حولها (كالإلغاء أو التأجيل).

مفهوم استقبال الزائرين

الهدف من استقبال الزائرينهو بناء علاقات قوية ومنتينة بين المنشآت التجارية والمراجعين، وكلما كان انطباع المراجعين عن المنشأة إيجابياً زادت الثقة في التعامل معها. لذا فإنه من الأهمية بمكان أن يدرّب السكرتير تدريباً مميّزاً للقيام بواجباته كسكرتير بكفاءة عالية ومن ذلك تنظيم المقابلات والزيارات لمكتب المدير واستقبال الزوار. لذا يجب على السكرتير أن يراعي عدة عوامل عند استقبال الزائرين من أهمها:

- الترحيب بالزوار بلباقة.
- 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 ما يريد 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.

أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم

بحكم عملك كسكرتير من الطبيعي أن تواجه عدة أنواع من المراجعين، من حيث مؤهلاتهم ومستواهم الفكري وأمزجتهم وغير ذلك من العوامل النفسية. لذا يجب عليك أن تتعامل وتتكيف مع الفئات المختلفة من الزوار لمكتب المدير محاولاً إرضاءهم وكسبهم. ويمكن تصنيف الزائرين وكيفية التعامل معهم على النحو التالي:

▪ زائر أعلى مرتبة من المدير:

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

▪ زائر صديق أو قريب للمدير:

يتميز هذا النوع من الزيارات بالطابع الاجتماعي والشخصي، ويجب أن يكون هناك تفاهم بين المدير والسكرتير على كيفية التعامل مع هذه الزيارات، وبالتالي فإن السكرتير يتبع كافة الارشادات المعطاة له من قبل المدير لتنفيذ هذه الزيارة.

▪ زائر من موظفي المنشأة:

تتميز هذه الزيارة بطبيعتها الرسمية، ويجب على السكرتير أن يتعرف على هدف أو أهداف الزيارة ومدى علاقتها بالعمل، وعلى السكرتير في هذه الحالة إتمام المقابلة لكيلا يتم تأجيلها أو إلغاؤها مما قد يكون له الأثر السلبي في الإضرار أو التعطيل لمصلحة العمل.

▪ زائر بدون موعد سابق:

كثيراً ما يواجه السكرتير هذا النوع من الزيارات، فعلى السكرتير أن يتعامل معها بلباقة وذكاء وذلك بمعرفة أسباب الزيارة فإذا كانت ملحة ولا يوجد مجال لتأجيلها فيجب عليه إبلاغ مديره بذلك وأخذ موافقته عليها.

وإن كانت غير ذلك فإما أن يقوم السكرتير بتحديد موعد لمقابلة المدير أو تحويل الزائر لجهة أخرى تستطيع أن تؤدي الخدمة له.

■ زائر غير مرغوب في مقابته:

كثيراً من الأحيان تجد المديرين لا يرغبون في مقابلة بعض الزوار وذلك لعدة أسباب. ويجب على السكرتير في هذه الحالة أن يتعامل مع الزائر غير المرغوب في مقابته بلباقة وكياسة وذلك بإبلاغه بأن جدول المدير مشغول جداً ولايسمح بالمقابلة وفي نفس الوقت محاولة مساعدته في حل مشكلته كتحويله لجهة أخرى تستطيع خدمته.

■ زائر بموعد سابق:

يجب على السكرتير أي يستقبل جميع الزوار بحفاوة وترحيب، وبالأخص الزوار الذين يحملون موعداً سابقاً لمقابلة المدير، حيث يتم استقباله والترحيب به ومن ثم الاستئذان منه بإعطاء المدير خبراً بوصوله، ومن ثم إعطاؤه الفرصة للدخول لمقابلة المدير.

■ زائر بموعد سابق والمدير غير موجود:

قد يقع السكرتير في حرج في مقابلة بعض الزوار الذين لديهم مواعيد لمقابلة المدير والمدير يكون غير موجود لأسباب طارئة. لذا يجب على السكرتير الاعتذار للزائر وشرح الأسباب وتحديد أقرب موعد لاحق لمقابلة المدير وبما يتماشى مع إمكانيات وقت الزائر. مع ملاحظة أنه من الضروري على السكرتير أخذ أرقامهواتف الزوار حين تحديد المواعيد للاعتذار لهم في حالة غياب المدير لسفره أو ارتباطه باجتماع طارئ.

فيما يلي بعض النماذج التي يحتاجها السكرتير لتنظيم مقابلات زوار المدير.

نموذج سجل الزيارات

اليوم التاريخ	اسم الزائر	الوظيفة	العنوان والهاتف	ما تم خلال الزيارة

المفكرة اليومية

السبت / / 14هـ	اليوم التاريخ
مقابلة مع مدير عام الشؤون الادارية السيد/00000000	8.30 – 8.00
مقابلة مع مندوب شركة	9.00 – 8.30
زيارة تفقدية لقسم التعدين	9.30 – 9.00
اجتماع مع مسؤولي قسم التعدين.....	10.00 – 9.30
مراجعة تقرير شراء معدات.....	10.30 – 10.00
اجتماع مع سعادة المدير العام.....	11.00 – 10.30
مراجعة تقرير قسم الصيانة	11.30 – 11.00
مراجعة العروض المقدمة من شركة.....	12.00 – 11.30

المفكرة الشهرية

4. شهر " ذو الحجة " لعام 1423هـ						
الجمعة	الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	الأحد	السبت
6	5	4	3	2	1	
13	12	11	10	9	8	7
20	19	18	17	16	15	14
27	26	25	24	23	22	21
				30	29	28

تطبيقات

السؤال الأول

ضع إشارة صح (✓) أو خطأ (x) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبرة	صح	خطأ
1	يتم تنظيم مقابلات المدير بالاتفاق بين السكرتير والمدير.		
2	يعتبر تنظيم المقابلات للمدير من الإدارة الجيدة لوقته.		
3	يؤثر تنظيم مقابلات المدير على علاقات ونشاطات المكتب.		
4	يجب أن يكون لدى مدير المكتب العادات الحسنة في استقبال الزائرين.		
5	يجب على السكرتير استقبال الزائرين للمكتب بنفس الطريقة مهما كانت مستوياتهم وطباعتهم.		
6	يجب على السكرتير ألا يضيع وقته مع الزائرين الذين ليس لهم مواعيد سابقة.		

الفصل السادس: كتابة المراسلات وتداولها بكفاءة

الاتصال الكتابي

ونقصد بالاتصال الكتابي هنا الاتصال الذي يعتمد على الكلمة المكتوبة لبعث رسالة ما من طرف الى آخر. ويعتبر الاتصال الكتابي من أهم الوسائل المستخدمة للاتصال في القطاعين العام والخاص نظراً لما يتمتع به من مزايا أهمها:

- توثيق الاتصال وإمكانية الرجوع إليه عند الحاجة مستقبلاً.
- يمكن استخدامه كمستند قضائي مستقبلاً.
- يعطي للمرسل فرصة كافية للتأني والتفكير والعرض المتكامل لأفكاره، مما يجعل الرسالة التي يبعثها أكثر وضوحاً وتكاملاً ودقة.
- توفير الوقت الكافي لمستقبل الرسالة للتمعن والقراءة بشكل يعطيه الفرصة لفهم ما تحويه الرسالة التي استلمها. كما يعطيه الوقت الكافي للرد بشكل مناسب.
- قلة تكلفتها مقارنة مع بعض وسائل الاتصال الأخرى كالهاتف مثلاً.

أنواع الاتصال الكتابي

هناك العديد من أنواع الاتصال الكتابي مثل الرسالة بأنواعها الشخصي والرسمي، والمذكرة الداخلية والتقارير، والنماذج، والتعاميم، والقرارات، ولكن ما يهمنا هنا هو الرسالة الخارجية والمذكرة الداخلية والتقارير.

الشروط اللغوية في إعداد وسائل الاتصال الكتابي

تعطي المادة المكتوبة التي تحتوي على أخطاء لغوية في قواعد اللغة العربية أو في استخدام الكلمات أو في تركيب الجمل انطباعاً سلبياً لدى مستقبل الرسالة، كما قد يسبب ذلك صعوبة في فهم المعلومات الواردة في الرسالة. ومن الشروط اللغوية التي يجب أن يراعيها السكرتير عند إعداد الرسائل مايلي:

- اتباع قواعد اللغة العربية في الكتابة مثل مراعاة استخدام الأفعال والضمائر والدقة في تركيب الجمل وترابطها.
- استخدام الكلمات والمصطلحات المناسبة للمستوى الثقافي للقارئ.
- الابتعاد عن استخدام الكلمات والتعابير والجمل التي يكثر استخدامها.
- الابتعاد بقدر الإمكان عن استخدام الكلمات الأجنبية والعامية.
- الابتعاد عن استخدام المصطلحات، وعند الضرورة لاستخدامها تأكد من توضيحها للقارئ بشرح المصطلح المستخدم بين قوسين.
- مراعاة قواعد الإملاء، وتدقيق المادة المكتوبة لتلافي أية أخطاء إملائية.
- تقسيم الموضوع الى جمل وفقرات قصيرة تساعد على سهولة فهمه.
- استخدام كلمات وأساليب مهذبة ولبقة.

أنواع الاتصال الكتابي

أولاً: الرسالة الخارجية: -

ويستخدم هذا النوع من الرسائل كوسيلة لتبادل المعلومات والأفكار والآراء بين منطمتين مختلفتين، وعادةً ترسل بطرق رسمية سواء بالبريد أو عن طريق المراسلين. وتتكون الرسالة الخارجية من الأجزاء التالية:

- **البسمة:** وتكون عادةً في منتصف أعلى الورقة وغالباً تكون مطبوعة في الأوراق الرسمية للمنظمة.
- **رأس الصفحة:** وتحتوي على شعار المنشأة واسمها وعنوانها وعبارة تدل على نشاطها. وفي الجهة اليسرى من رأس الصفحة غالباً ما تجد حقولاً خاصة للتاريخ والمرفقات.
- **حقل موضوع الرسالة:** ويوضع في هذا الحقل وصف مختصر من كلمتين أو ثلاث كلمات عن الموضوع الذي تتطرق إليه الرسالة.
- **وظيفة المرسل إليه وعنوانه البريدي:** يخصص هذا الحقل لكتابة وظيفة المرسل إليه وعنوانه البريدي والمدينة والرمز البريدي.
- **التحية الافتتاحية:** ويجب أن تبدأ بتحية الإسلام (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته).
- **جسم الرسالة:** وهو الجزء الذي يتم فيه شرح موضوع الرسالة بشيء من التفصيل. وفي الغالب يتكون هذا الجزء من عدة فقرات. الفقرة الأولى لتذكير مستلم الرسالة بخلفية الموضوع والفقرة الثانية لعرض رد المرسل على الرسالة السابقة وتفاصيلها إن وجدت، والفقرة الثالثة ما الذي تريد من مستلم الرسالة عمله.
- **التحية الختامية:** ويفضل استخدام التحية الختامية (والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته) أو (وتقبلوا فائق التحيات) أو (شاكرين لكم تعاونكم) وغير ذلك من التحايا الختامية.
- **حقل التوقيع:** ويشتمل على مسمى وظيفة صاحب الصلاحية في توقيع الخطابات وكتابة اسمه مع ترك مسافة مناسبة للتوقيع.

- **الرموز:** وهي عبارة عن الرموز الأولى لمحرر الرسالة وناسخها وذلك لتحديد المسؤولية في حالة اكتشاف أخطاء في الرسالة.
- **الصور:** وفيها يوضح صور الرسالة التي يلزم أن تزود بها إدارات معينة لها علاقة بالإدارة. ولا بد من ملاحظة أن الإشارة إلى الصور تكون على الصور ولا توضع على أصل الرسالة.

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم: 45325

الإمارات العربية المتحدة

التاريخ: 15 شعبان 1423 هـ

المرفقات: كتالوج

العالمية للأثاث المكتبي

الموضوع: إرسال دليل منتجات (كتالوج).

سعادة مدير المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى خطابكم رقم 12312 وتاريخ 8 شعبان لعام 1423 هـ بشأن رغبتكم في الحصول على نسخة من دليل منتجاتنا الخاص بالأثاث المكتبي لشهر شعبان.

يسعدنا تزويدكم بنسخة من الدليل الخاص بمنتجاتنا للأثاث المكتبي، آمليين أن يساعدكم على تحديد احتياجاتكم من الأثاث المكتبي.

نأمل عدم التردد في الاتصال بنا مع استعدادنا التام للمساهمة في تزويدكم بأية مقترحات أو أفكار تساهم في اختياركم للأثاث المناسب.

وتقبلوا فائق التحيات.

المدير العام

(اسم المدير)

ثانياً: المذكرة الداخلية:

وهي عبارة عن رسالة ترسل داخل المنظمة، وتتميز بسهولة وبساطتها بعيداً عن التحايا المعتادة في المراسلات الخارجية. وعادة ما تكون الكلمات المستخدمة في المذكرات الداخلية قليلة وبسيطة. وهناك عدة أنواع من المذكرات الداخلية حسب موضوعاتها، وقد تكون على شكل نماذج خاصة مثل مذكرات الإحالة أو على شكل مذكرة داخلية وتكون أجزاؤها مختلفة عن الرسالة الخارجية. وتتكون المذكرة الداخلية من الأجزاء التالية:

- عبارة (مذكرة داخلية). وتكتب تحت رأس الصفحة بحوالي أربعة أسطر وغالباً ما تكون هناك نماذج جاهزة.
 - المرسل إليه: ويكتفي بكتابة (إلى) تتبعها نقطتان (:). ثم وظيفة الشخص الموجهة له المذكرة.
 - المرسل: ويكتفي بكتابة (من) تتبعها نقطتان (:). ثم وظيفة الشخص المرسل للمذكرة.
 - التوقيع: وغالباً يكون بالتأشير على يسار اسم المرسل (من).
 - التاريخ: ويكتب في الزاوية العليا اليسرى.
 - بشأن: وهي تعني الموضوع، ويجب أن يكون مختصراً في كلمات معدودة، وتكتب في السطر التالي لكلمة (من).
 - نص المذكرة: ويفضل تقسيمه الى فقرات حسب موضوع المذكرة الداخلية بحيث تكون مترابطة وكل فقرة تحمل فكرة جديدة.
- والشكلاّن التاليان يوضحان شكل مذكرة الإحالة والمذكرة الداخلية.

العالمية للأثاث المكتبي

مذكرة إحالة

التاريخ:

من: مكتب المدير العام

الى: مدير ادارة المشتريات

الرجاء إفادتنا عن أمر الشراء.....

بتاريخ.....

وذلك بالتأشير في الخانة المناسبة:

--- للاطلاع.

--- تمت الموافقة على شرائها.

--- جار البحث عن شرائها.

--- يصعب تأمينها في الوقت الحاضر بسبب

--- تم تأمينها في تاريخ

بسم الله الرحمن الرحيم

التاريخ:

من: مكتب المدير العام

الى: مدير إدارة المشتريات

بشأن: تسعيرات سيارات النقل.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سبق وأن طلبنا تسعيرات سيارات النقل ولم نستلمها حتى تاريخه.

الرجاء تزويدنا بالتسعيرات المطلوبة خلال ثلاثة أيام من تاريخ هذه المذكرة.

ولكم تحياتنا

تطبيقات

السؤال الأول:

ضع إشارة صح (✓) أو خطأ (x) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبرة	صح	خطأ
1	تعتبر الاتصالات الكتابية أهم أنواع الاتصالات في المنشآت التجارية.		
2	تتميز الاتصالات الكتابية بسهولة إعدادها في المنشآت الإدارية.		
3	تعتبر المذكرة الداخلية أكثر رسمية من الرسالة الخارجية.		
4	لا داعي لكتابة ملخص موضوع الرسالة لأنه مذكور أساساً في جسم الرسالة وبالتالي نتخلص من عملية التكرار.		
5	وحدة الاتصالات الإدارية هي المسؤولة عن تحرير وطباعة الخطابات الخارجية والمذكرات الداخلية.		
6	لا تعتمد المراسلات الداخلية إلا بتوقيعها في نهاية المذكرة من صاحب الصلاحية.		
7	تعتبر وسائل الاتصالات الكتابية المرآة التي تعكس صورة المنشأة.		

الفصل السابع: تداول وسائل الاتصال الكتابي بكفاءة

تعتبر المراسلات في المنظمات الإدارية من أهم الوسائل لنقل وتبادل البيانات والمعلومات، وهنا تبرز أهمية دور السكرتير في التعامل مع المراسلات الواردة والصادرة سواءً أكانت تلك المراسلات خارجية أو داخلية.

إجراءات تداول وسائل الاتصالات الكتابية

هي تلك الإجراءات المتعلقة بالوارد والصادر والمتابعة لأعمال الوارد والمعاملات داخل المنشآت الإدارية والتي تتبع لضبط وسائل الاتصال الكتابية في المنشأة.

1. إجراءات البريد الوارد

هي تلك الإجراءات المتعلقة بضبط المراسلات الواردة بعد مراجعتها والتأكد من محتوياتها. وتلك الإجراءات ليست ضرورية في كل مكتب، إذ يمكن استلام وتسليم المعاملات دون قيود وتتلخص الإجراءات فيما يلي:

- **الاستقبال والاستلام:** يتم استقبال واستلام المراسلات الواردة في جزء الوارد في البريد الإلكتروني بعد التأكد من أنها تخص المنشأة التي تعمل فيها أو أحد منسوبيها.
- **مراجعة المحتويات:** يراجع الموظف المختص محتويات الرسالة الرسمية العادية بدقة للتأكد

مما يلي:

- صحة توجيه الرسالة.
- التوقيع الرسمي للرسالة.
- سلامة محتويات (مرفقات) الرسالة.

- **توجيه المراسلات:** يتولى عادةً رئيس وحدة الوارد أو وحدة الاتصال في المنشأة توجيه المعاملات العادية الواردة، وتحديد الإدارة أو القسم المختص بالتعامل مع الرسالة الواردة
- **فرز المراسلات وفقاً للإدارات المختصة:** يقوم الموظف المختص في وحدة الوارد بفرز المعاملات حسب توجيهها.
- **تسجيل المراسلات الواردة:** يقوم الموظف المعني بتسجيل المراسلات في البيانات الخاصة بتسجيل المراسلات الواردة، وذلك لإثبات قيد وصولها إلى المنشأة، حيث يسجل عادةً بيانات عامة عن الرسالة الواردة منها رقم صادر الرسالة والجهة الواردة منها، وموضوع الرسالة، ورقم ورودها وتاريخ ورودها للمنشأة، واسم الإدارة المحولة إليها الرسالة الواردة في المنشأة.
- **التسليم للإدارات المختصة:** تسلم بعد ذلك المراسلات الواردة عن طريق البريد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت أو الشبكة الداخلية في المنشأة، ليتم البدء في إنجازها.
- **التوجيه للأقسام والموظفين المختصين:** تستقبل المراسلات في الإدارات المعنية والأقسام المختصة، ثم توجه إلى المختصين بإنجازها، وذلك بالشرح عليها، ونصح بأن يتم التداول ألياً إن أمكن.

إجراءات البريد السري

تستقبل المنشآت الإدارية عدداً من المراسلات السرية، وفي هذه الحالة يتم معاملتها كرسالة عادية واردة ولكن دون أن يتم فتحها. وتتبع نفس الإجراءات حتى داخل الوحدات الإدارية المختلفة الى أن تصل إلى صاحب الصلاحية بفتحها.

2. إجراءات البريد الصادر:

هي تلك الإجراءات المتعلقة بضبط انتقال المراسلات الصادرة إلى المنشآت التي تتعامل معها المنشأة التي تعمل فيها. وتتلخص تلك الإجراءات فيما يلي:

- **إعداد المراسلات الصادرة:** تعد المراسلات الصادرة في الإدارات المختصة إعداداً كاملاً من حيث تحريرها ونسخها مع مراعاة أن المراسلات السرية الصادرة يتم طلب رقم سري خاص بها من وحدة الصادر ثم ترسل الى وحدة الصادر لاستكمال إجراءات تصديرها.
- **الاستقبال والاستلام في وحدة الصادر:** بعد إعداد المراسلات الصادرة في الإدارة المختصة، تستقبل في وحدة الصادر ويقوم الموظف المختص بالتأكد من طريقة إعدادها وتسجيل عنوان المرسل اليه.
- **فرز المراسلات الصادرة:** تفرز المراسلات الصادرة تبعاً لطريقة تصديرها كمايلي:
 - المراسلات خارج المدينة.
 - المراسلات داخل المدينة.
 - البرقيات.
- **التسجيل:** تسجل المراسلات الصادرة في البيانات أو الكشوفات، وذلك بتدوين كافة البيانات والمعلومات عنها من حيث رقم صادر تلك المراسلات وتاريخ صدورها وموضوع الرسالة والجهة المرسله اليها.
- **إعداد المراسلات للتصدير:** تعد المراسلات للتصدير وذلك بفرز الأصول عن الصور المراد تصديرها، وتسجيل رقم الصادر في الخانة المخصصة لها في الرسالة.
- **التسليم للجهات المختصة:** تسلم المراسلات للمراسلين لإرسالها عن طريق البريد أو مناولة حسب بعد الجهة الموجهة إليها الرسالة عن موقع الجهة التي أصدرت الرسالة.

إجراءات البريد الصادر السري

تتم إجراءات البريد الصادر السري عن طريق إعدادها في الإدارة المختصة وحجز رقم من وحدة الصادر. وبالتالي يتم التعامل معها كأبي رسالة صادرة.

إجراءات متابعة المراسلات الواردة

تتم متابعة أعمال البريد الوارد داخلياً عن طريق ضبط تلك العملية إجرائياً وفق نماذج تخصص لهذا الغرض، وتتم فور تسجيل المراسلات الواردة ووصولها الى الإدارات المختصة بإنجازها بحيث يتم تحديد الوقت المتوقع لإنجاز تلك المراسلات داخل الإدارة أولاً ومن ثم تحديد الموظف المختص بإنهاء إجراءات المعاملة.

ويتم متابعة البريد الوارد إما عن طريق الهاتف أو استخدام النماذج المخصصة لذلك. وفي حالة انتهاء الإجراء يقوم الموظف المختص بالمتابعة في تسديد القيود وذلك بالتأشير في الخانة المخصصة لذلك.

تطبيقات

السؤال الأول:

ضع إشارة صح (✓) أو خطأ (x) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبرة	صح	خطأ
1	تعامل المراسلات السرية الواردة بنفس الطريقة التي يتعامل بها البريد العادي لعدم تعطيل إجراءات تداولها.		
2	متابعة البريد الوارد من مهام موظف وحدة الصادر.		
3	يجب أن يخصص سجلات واردة وصادرة خاصة للبريد السري ولا يتم تسجيلها في البيانات الواردة والصادرة العادية لضمان سريتها.		
4	وحدة الاتصالات الإدارية هي المسؤولة عن تحرير وطباعة الخطابات الخارجية والمذكرات الداخلية.		

الفصل الثامن: تنظيم محفوظات مكتب المدير

مفهوم المحفوظات

هي جميع الأوراق والوثائق التي تنتج عن ممارسة المنشآت لنشاطها الإداري ويتم حفظها.

أهمية المحفوظات

تمثل المحفوظات أهمية خاصة لأي منشأة وذلك للأسباب التالية:

- **تساهم في تحقيق أهداف المنشأة.**
تعتبر المحفوظات بما تحتويه من بيانات ومعلومات مرجعاً هاماً لأي منشأة وهي إحدى أهم مواردها تساهم في اتخاذ المدير القرارات الإدارية المناسبة.
- **تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة.**
تساعد المحفوظات بما تتضمنه من بيانات ومعلومات في عملية اتخاذ القرار، حيث يمكن عن طريقها دعم ومساندة المديرين في أية لحظة من أجل اتخاذ قرار معين.
- **تعتبر المرجع الرئيسي لأي منشأة.**
تمثل المحفوظات في أية منشأة المرجع الرئيسي لنشاطاتها وأعمالها بدءاً من تكوينها وعلاقاتها مع غيرها وانتهاء بمشاريعها وخططتها فهي تشكل السجل التاريخي للمنشأة.
- **تساهم في عملية التخطيط لنشاطات المنشأة بفاعلية.**
تمثل المحفوظات أهمية خاصة للمنشآت خصوصاً عند ممارسة عملية التخطيط لنشاطاتها المستقبلية، حيث يمكن عن طريق المحفوظات الرجوع إليها والوقوف على جميع أنشطة المنشأة، وبالتالي تساعد صانعي القرار والمخططين في المنشآت على رسم سياساتها المستقبلية بفاعلية.

▪ تساهم في متابعة تقويم الخطط ومتابعة الانحرافات.

توفر المحفوظات بما تحتويه من بيانات ومعلومات وسيلة تقويم ومتابعة لأي من نشاطات المنشأة، حيث يمكن عن طريقها متابعة أي من نشاطات المنشأة بقياس مستوى أدائها.

أنواع المحفوظات

تتعدد أنواع المحفوظات في المنشآت من حيث درجة نشاطها وأهميتها، ويمكن تقسيم المحفوظات من حيث أنواعها إلى:

▪ **محفوظات نشطة:** وهي تلك المحفوظات من الملفات والوثائق التي يتطلب العمل الرجوع إليها في المنشآت بصفة مستمرة لإنجاز أعمالها.

▪ **محفوظات متوسطة النشاط:** وهي تلك المحفوظات من الملفات والوثائق التي يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها بين الحين والآخر وعلى فترات متفاوتة، لكن تظل هناك حاجة إليها.

▪ **محفوظات عديمة النشاط أو غير نشطة:** وهي تلك المحفوظات من الملفات والوثائق التي لا يتطلب العمل في المنشآت الرجوع إليها على الإطلاق. وتنقسم إلى قسمين هما:

- **محفوظات منتهية:** وهي التي انتفت الحاجة إليها.
- **محفوظات دائمة:** وهي المحفوظات دائمة الحفظ ولا يمكن إتلافها كالمخططات والصكوك والخطط الاستراتيجية.....الخ.

التنظيم الفني للمحفوظات

ونعني بالتنظيم الفني للمحفوظات تطبيق عدد من الأسس والعمليات الفنية على محفوظات المنشأة ليتمكن استرجاع الوثائق والملفات بسهولة ويسر.

من أهم عمليات التنظيم الفني للمحفوظات ما يلي:

- **التصنيف:** وهو عملية تجميع المحفوظات وترتيبها في مجموعات متشابهة ذات خصائص وسمات متشابهة وذلك للرجوع إليها بيسر وسهولة.
- أنواع التصنيف:

1. **التصنيف حسب موضوع الوثيقة:** هو تصنيف الوثائق والملفات حسب موضوعاتها، مثل التخطيط، الزيارات ومن أمثلة التصنيف الموضوعي ما يلي:

الموضوع	النشاط الفرعي	النشاط الرئيسي
تقرير زيارة خط الإنتاج تقرير زيارة مكاتب المنشأة	تقارير الزيارات الروتينية	الزيارات
تقرير زيارة شركة تقرير زيارة شركة	تقارير الزيارات الرسمية	
تقرير زيارة قسم تقرير زيارة قسم	تقارير الزيارات المفاجئة	

2. التصنيف حسب المكان الجغرافي: هو تصنيف الوثائق والملفات حسب المكان سواء أكان دولة أو مدينة أو منطقة أو بلدة أو شارع، مثل فروع المنشآت ومن أمثلة التصنيف الجغرافي ما يلي:

الموضوع	النشاط الفرعي	النشاط الرئيسي
تقرير زيارة فرع الرياض تقرير زيارة فرع جدة تقرير زيارة فرع الدمام	تقارير الزيارات الروتينية	الزيارات

3. التصنيف حسب الزمن: هو تصنيف الوثائق والملفات حسب تاريخ إنشائها. ومن أمثلة التصنيف الزمني ما يلي:

النشاط الرئيسي	النشاط الفرعي	الموضوع
الزيارات	تقارير الزيارات الروتينية	تقارير الزيارات الروتينية لشهر شعبان 1423 هـ تقارير الزيارات الروتينية لشهر
	تقارير الزيارات الرسمية	تقارير الزيارات الرسمية لشهر شعبان 1423 هـ تقارير الزيارات الرسمية لشهر
	تقارير الزيارات المفاجئة	تقارير الزيارات المفاجئة لشهر شعبان 1423 هـ تقارير الزيارات المفاجئة لشهر

4. التصنيف حسب الشكل: هو تصنيف الوثائق والملفات حسب شكلها ويستخدم هذا النوع من التصنيف للخرائط والرسومات

- الترميز: هو عبارة عن إعطاء محفوظات المنشأة رموزاً سواء أكان ذلك بالطريقة الرقمية المركبة أو الهجائية المركبة أو باستخدام الطريقة الرقمية الهجائية. ويمكن للسكرتير الرجوع إلى كتب متخصصة في هذا المجال لمعرفة طرق ترميز المحفوظات. ويهمننا هنا معرفة الطريقة الرقمية المركبة لسهولة استخدامها ومرونتها.
ومن أمثلة الترميز بالطريقة العددية المركبة ما يلي:

الموضوع	النشاط الفرعي	النشاط الرئيسي
1/1/1 تقارير الزيارات الروتينية لشهر	1 / 1 تقارير الزيارات الروتينية	1 الزيارات
2/1/1 تقارير الزيارات الروتينية لشهر		
1/2/1 تقارير الزيارات الرسمية لشهر	2 / 1 تقارير الزيارات الرسمية	
2/2/1 تقارير الزيارات الرسمية لشهر		
1/3/1 تقارير الزيارات المفاجئة لشهر	3 / 1 تقارير الزيارات المفاجئة	
2/3/1 تقارير الزيارات الروتينية لشهر		

- **الفهرسة وإعداد الفهارس:** لتسهيل عملية الرجوع للملفات لابد من استخدام بطاقة فهارس ليتمكن السكرتير من الرجوع أو الاستدلال إلى موقع الملف. وهناك العديد من أنواع بطاقات الفهارس ويمكن للسكرتير الرجوع إلى كتب متخصصة في هذا المجال لمعرفة هذه الأنواع. وأكثر بطاقات الفهارس استخداما هو بطاقات فهارس الموضوعات لسهولةها. كما أن وجود الحاسب الآلي أدى الى استخدام بعض البرامج المتخصصة في مجال الفهرسة لتسهيل الرجوع إلى الوثائق وتحديد أماكن حفظها.

أسس الحفظ: ويتم حفظ الأوراق والوثائق على الأسس التالية:

- الاحتفاظ بالملفات والوثائق الضرورية.
- استخدام تجهيزات الحفظ المناسبة.
- التخلص من المسودات.
- إيداع الملفات والوثائق بحسب طريق التصنيف والترميز الخاص بها.
- إعداد النماذج الخاصة لضبط عملية الحفظ مثل قائمة محتويات ملف.
- إعداد مرشحات على تجهيزات الحفظ.
- عدم حفظ الوثائق إلا بعد الانتهاء من جميع الإجراءات الإدارية المتعلقة بها وتأشير المدير المختص بحفظ تلك الوثائق في المكان المخصص لحفظها.

مفهوم عملية الحفظ

ويقصد بها ترتيب الملفات والوثائق في الأماكن الخاصة بها بطرق سليمة.

أهمية عملية الحفظ

يتم حفظ الملفات والوثائق في المنشآت على أجهزة حاسوب مؤمنة لتسهيل عملية الرجوع إليها وقت

الحاجة، لذا تتضح أهمية عملية الحفظ فيما يلي:

- تثبيت مكان واضح للملفات والوثائق.
- سهولة الرجوع إليها وقت الحاجة.
- تحديث البيانات والمعلومات.
- ضمان سلامة الملفات والوثائق.

أسس الاسترجاع وإجراءاته

يجب أن تتم عملية استرجاع الملفات والوثائق من مكان حفظها وفق أسس معينة تنظم عملية

الاسترجاع وهي على النحو التالي:

- يجب أن تحدد نوعية المعلومات التي يتم استرجاعها.
- أن تحدد مدة معينة للاسترجاع. (تحديد مدة حفظ الوثائق).
- أن يخصص مكان معين للاطلاع على الملفات والوثائق.
- أن يتم ضبط عملية الاسترجاع بنماذج معينة.
- أن تكون عملية الاسترجاع للوثائق تحت إشراف مسؤول الحفظ.

مفهوم عملية الاسترجاع وأهميتها

ويقصد بها الحصول على المعلومات والبيانات من أماكن حفظها بسهولة ويسر. وتبرز أهميتها في الحصول على المعلومات الدقيقة والصحيحة في الوقت المناسب، مما يساعد المدير على اتخاذ القرار الصحيح المبني على معلومات دقيقة.

أمن وسرية المعلومات

تعتبر البيانات والمعلومات في المنشآت ذات أهمية خاصة لأداء نشاطاتها. فيجب على السكرتير أن يكون حريصاً وأميناً على معلومات ووثائق المنشأة التي يعمل فيها. ونعني بأمن وسرية المعلومات توفير الاحتياطات اللازمة للمحافظة على البيانات والمعلومات في جميع مراحل الوثيقة بدءاً من تكوينها وتداولها وانتهاء بحفظها داخل الملفات. ويمكن تحقيق تلك الجوانب للمحافظة على أمن وسرية البيانات والمعلومات، عن طريق عدد من الضوابط التي يجب على السكرتير مراعاتها عند التعامل معها ومنها:

- تصنيف أنواع الوثائق والبيانات حسب أهميتها.
- تحديد مسؤولية التعامل مع تلك البيانات والمعلومات.
- توفير الوسائل المادية اللازمة للمحافظة على تلك البيانات والمعلومات.
- تحديد الإجراءات المناسبة للتعامل مع تلك البيانات والمعلومات.

تطبيقات

السؤال الأول:

ضع إشارة صح (✓) أو خطأ (x) أمام ما يناسبها من العبارات التالية:

التسلسل	العبرة	صح	خطأ
1	تحفظ الأوراق والوثائق في المنشآت ليتم الرجوع إليها عند الحاجة.		
2	تساهم المحفوظات في صنع القرارات الإدارية على مستوى المنشأة.		
3	التنظيم الفني للأوراق والوثائق لا يعتمد على أسس وإجراءات واضحة.		
4	تعد الطريقة العددية المركبة أفضل وأسهل طرق الترميز استخداماً.		
5	للمحافظة على أمن وسرية المعلومات يجب أن توفر جميع الإمكانيات المادية والبشرية لذلك.		
6	يعتبر الترميز بالطريقة الهجائية المركبة يعتبر إحدى طرق التصنيف المتبعة في حفظ الوثائق والأوراق.		

		يعتبر التصنيف الجغرافي من أفضل الطرق لتصنيف الوثائق المالية في المنشآت التجارية.	7
		بطاقات الفهارس تسهل على السكرتير استرجاع الملف بسهولة.	8
		ليست من مهام السكرتير معرفة طرق تصنيف وترميز الملفات.	9
		يجب أن يتم تداول وإعارة الوثائق وفق آليات تضمن المحافظة على محتويات الملف.	10

الفصل التاسع: البرامج الإلكترونية الهامة واللازمة لكل سكرتير

برنامج Outlook

يقوم Microsoft Outlook بتنظيم رسائل البريد الإلكتروني والتقويمات وجهات الاتصال والمهام وقوائم المهام، جميعاً في مكان واحد.

يساعد Office Outlook المستخدمين على إدارة الوقت والمعلومات بشكل أفضل والاتصال عبر الحدود، كما يساعد في المحافظة على الأمن والتحكم. وفيما يلي أهم 10 طرق يساعد Office Outlook بها المستخدمين على رفع الإنتاجية وتحسين التعاون.

• البحث في كافة المعلومات بسرعة.

إذا كنت تواجه مشكلات في العثور على المعلومات التي تحتاجها استخدم Office Outlook للبحث عن الكلمات الأساسية أو التواريخ أو المعايير المرنة الأخرى لتحديد موقع العناصر في البريد الإلكتروني الخاص بك أو التقويم أو جهات الاتصال أو المهام لتوفر على نفسك الوقت القيم. إن ميزة بحث سريع الموجودة في Office Outlook متكاملة تماماً داخل الواجهة وبذلك لا تضطر أبداً إلى ترك Outlook للبحث عن المعلومات التي تحتاجها

• إدارة الأولويات والمعلومات اليومية بسهولة.

يمكنك مراجعة أولوياتك الخاصة باليوم من خلال النظر إلى شريط المهام المراد تنفيذها حيث يتم تخطيط رسائل البريد والمهام ذات العلامات بشكل واضح. كما يقوم شريط المهام المراد تنفيذها بالاتصال بالمهام التي قمت بتخزينها في برامج Microsoft Office أخرى مثل Project وOneNote وتقنية Microsoft Windows SharePoint Services. وأخيراً، يساعدك التكامل الذي تتمتع به عناصر شريط المهام المراد تنفيذها في التقويم على جدولة الوقت المستغرق في العناصر المراد تتبعها والتخلص من الوجود الضائع

• الحصول على نتائج أفضل وأسرع باستخدام واجهة المستخدم **Microsoft Office Fluent.**

لقد تمت إعادة تصميم شكل وأسلوب واجهة المراسلة في Office Outlook لجعل إنشاء المعلومات وتنسيقها والعمل معها تجربة سهلة وأكثر بديهية. فالآن تتمتع بكافة ميزات وإمكانيات Outlook الغنية في موقع منظم ويسهل الوصول إليه، مما يبسط عملية التنقل بين الخيارات.

• الاتصال بالأشخاص بسهولة وكفاءة.

توفر وظائف تقويم Office Outlook الجديدة طرقًا سهلة لمشاركة التقويم مع أي شخص داخل المؤسسة أو خارجها، مما يمنح لجهات الاتصال الهامة الوصول الفوري إلى المعلومات. حيث يمكنك إنشاء تقويمات الإنترنت ونشرها على Microsoft Office Online أو إضافة اشتراكات تقويم الإنترنت ومشاركتها أو إرسال لقطات التقويم عبر البريد الإلكتروني، أو حتى إرسال بطاقة تعريف المهنة الإلكترونية إلى أحد عملائك، مما يسهل الاتصال بأي شخص.

• تعاون ووظائف أفضل باستخدام **Microsoft Exchange Server.**

يقدم Office Outlook عند استخدامه إلى جانب Exchange Server . تجربة غنية وكاملة في Outlook. حيث يستفيد المستخدمون من مساعد جدولة جديد يعمل على تنفيذ مهام التقويم المستهلكة للوقت تلقائيًا وكذلك القدرة على جدولة الاتصالات التي تتم خارج المكتب وتخصيصها والمجلدات المدارة لتسهيل احتياجات التوافق. كما يتحد Office Outlook و Exchange Server معًا من أجل توفير مستوى جديد من التعاون الآمن، مما يؤدي إلى توفير أساليب متعددة للمراسلة تتميز بالأمان المحسن والتي يسهل استخدامها وتؤكد للمستخدمين على الوثوق بمستوى الأمان الذي تتمتع به رسائلهم.

• إدارة المعلومات والمحتويات المشتركة في واجهة واحدة.

يوفر Office Outlook تفاعلاً غنياً مع المعلومات التي يتم تخزينها بتقنية Windows SharePoint Services في أي وقت. فيمكنك توصيل المستندات والتقويمات وجهات الاتصال والمهام والمعلومات الأخرى في Windows SharePoint Services ببرنامج Outlook، مما يمنحك مكاناً مركزياً لإدارة معلوماتك. وبالإضافة إلى ذلك، فإنك تتمتع بإمكانيات التحرير الكاملة، وبذلك فإن أية تغييرات تقوم بإجرائها على هذه المعلومات المخزنة في Office Outlook سوف تنعكس على إصدار الخادم

• وجود إجراءات جديدة تساعد على الحماية من البريد الإلكتروني العشوائي والمواقع الضارة.

يشتمل Office Outlook على إجراءات جديدة من شأنها حمايتك من البريد العشوائي ومواقع ويب "الجهات مخادعة". وللمساعدة على حمايتك من كشف المعلومات الشخصية إلى أي موقع ويب يمثل تهديداً، فإن Office Outlook يتضمن تصفية مُحسَّنة للبريد الإلكتروني العشوائي كما يضم ميزات جديدة تعمل على تعطيل الارتباطات ويحذرك من المحتويات التي تشكل تهديداً ضمن أية رسالة بريد إلكتروني

• إرسال رسائل نصية من Office Outlook بنقرة واحدة فقط.

إن Outlook Mobile Service هي واحدة من ميزات Outlook تمكّنك من إرسال الرسائل النصية والرسائل التي تحتوي على صور وتلقيها بين Office Outlook وأي هاتف جوال. كما تتيح لك أيضاً Outlook Mobile Service إعادة توجيه رسائل البريد الإلكتروني في Outlook وجهات الاتصال والمواعيد والمهام إلى نفسك أو إلى غيرك في صورة رسائل نصية. يمكنك أيضاً إعداد Office Outlook لإرسال رسائل البريد الإلكتروني والتذكيرات والتقويم اليومي الخاص بك كرسائل نصية إلى هاتفك الجوال مباشرة وبصورة تلقائية

• تنظيم المعلومات بطرق جديدة وغنية.

من خلال استخدام فئات الألوان في Office Outlook ، يمكنك تخصيص فئات وإضافتها بسهولة إلى أي نوع من المعلومات؛ مثل البريد الإلكتروني أو عناصر التقويم أو جهات الاتصال أو المهام. وبذلك توفر فئات الألوان طريقة بسيطة ومرئية للتمييز بين العناصر، مما يسهل عليك تنظيم بياناتك والبحث عن المعلومات

• إدارة كافة الاتصالات في واجهة واحدة.

مع Office Outlook ، يمكنك الآن قراءة موجز وسجلات ويب بتنسيق Really Simple Syndication (RSS) وإدارتها من داخل Office Outlook مباشرة، وهو أنسب مكان لإدارة هذه المعلومات. فمن خلال استخدام الدعم المتكامل لموجز RSS في Office Outlook ، لن تعود مضطراً إلى ترك Outlook لقراءة آخر الأخبار العالمية أو معرفة ما توصل إليه فريقك الرياضي المفضل أو الاطلاع على سجلات ويب الهامة. حيث إنه من السهل إضافة هذه الاشتراكات باستخدام الصفحة الرئيسية المتضمنة في Office Outlook التي يتم توفيرها بواسطة Office Online

ويتطلب بدء العمل في كل ذلك توفر حساب البريد الإلكتروني. فمن هناك، يمكنك بدء العمل على رسائل البريد الإلكتروني، وتحويلها إلى مهام أو مواعيد، وتخزين الأشخاص الذين تتفاعل معهم في جهات الاتصال، وبذلك لن تحتاج مطلقاً إلى تذكر عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف.

تطبيق على outlook (إنشاء وإرسال رسائل البريد الإلكتروني)



1. انقر فوق الزر إنشاء بريد.

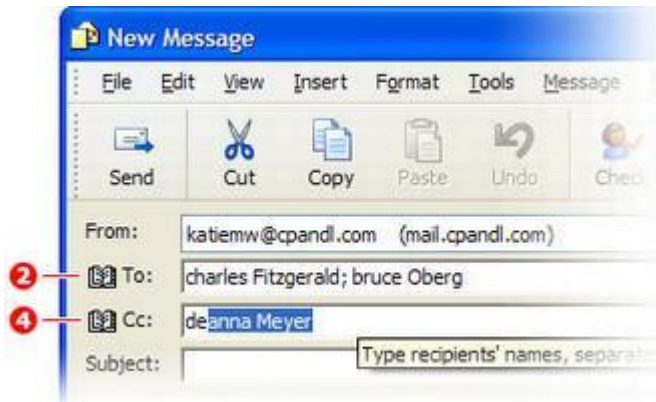
2. في المربع إلى، اكتب الأحرف القليلة الأولى من اسم المستلم كما هو موضح أدناه. عندما يقوم Outlook Express يقترح الاسم الذي تريده، اضغط المفتاح

Enter

إذا لم يكن الاسم في دفتر العناوين، اكتب عنوان البريد الإلكتروني بالكامل. لا يهم الكتابة بالحروف الكبيرة، ويجب ألا يكون هناك مسافات في العنوان.

3. كرر الخطوة 2 لكل شخص تريد إرسال الرسالة إليه، الفصل بين الأسماء يكون بفاصلة أو الفاصلة المنقوطة.

4. لإرسال نسخ من البريد الإلكتروني الخاص بك، اتبع الخطوتين 2 و3 أعلاه في المربع 'نسخة' كما هو موضح أدناه لكل شخص يحصل على نسخة.

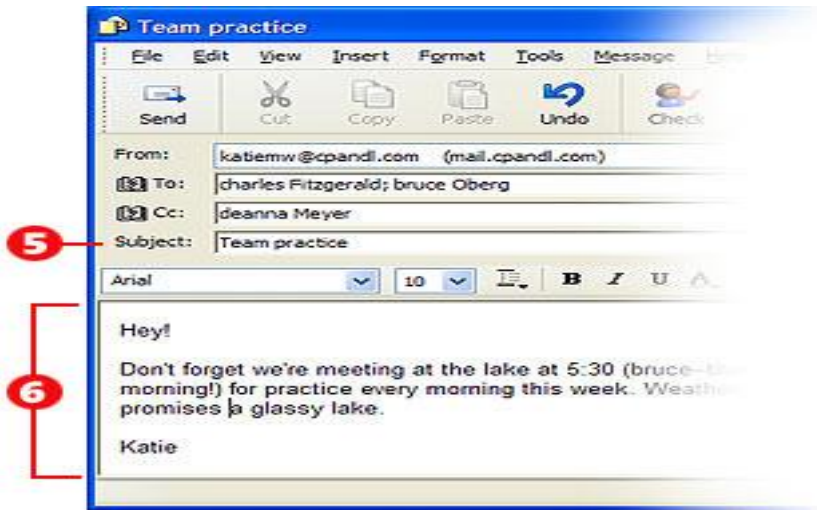


5. اكتب موضوعاً موجزاً للرسالة كما هو موضح أدناه. سيقوم outlook Express بتذكيرك إذا نسيت ذلك.

6. انقر فوق ناحية الرسالة، واكتب الرسالة كما هو موضح أدناه.

7. انقر فوق إرسال كما هو موضح أدناه.

إذا كان Outlook Express يطلب التأكيد على أي اسم، انقر فوق الاسم الصحيح في المربع التحقق من الأسماء، وانقر موافق.



يمكن إنشاء بريد إلكتروني أثناء قطع اتصال الكمبيوتر من الإنترنت. اتبع الخطوات الموجودة في المقطع اكتب "رسالة بريد إلكتروني"، أرسلها الآن أعلاه. عند النقر فوق إرسال Outlook Express يتيح لك معرفة أنه يتم تخزين الرسالة في "علبة الصادر"-في قائمة المجلدات، وقامت بإرسالها تلقائياً عند الاتصال بالإنترنت. حفظ البريد الإلكتروني. يقوم outlook Express بحفظ الرسائل تلقائياً أثناء كتابتها، حيث سوف تنتظر إذا تم إيقاف تشغيل الكمبيوتر بشكل غير متوقع، الرسائل لك في المجلد "مسودات". ولكن لمزيد من الأمان، ليست فكرة سيئة-خاصة لرسالة هامة-لحفظ رسالة البريد الإلكتروني الخاصة بك أثناء الكتابة. للقيام بذلك، انقر فوق حفظ، ضمن القائمة ملف.

إضافة مرفق إلى رسالة بريد إلكتروني

مشاركة ملف، يمكنك إرفاقه بالرسالة. تستطيع أيضاً إرفاق عناصر Outlook الأخرى، مثل الرسائل أو جهات الاتصال أو المهام.

1. قم بإنشاء رسالة، أو في أية رسالة موجودة، انقر فوق رد أو الرد على الكل أو إعادة توجيهه.

2. في نافذة الرسالة، انقر فوق رسالة > إرفاق ملف.

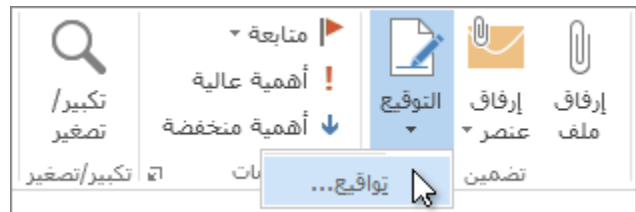


إضافة توقيع بريد إلكتروني إلى الرسائل

قم بإنشاء توقيع مخصصة تظهر في أسفل الرسائل. يمكن أن تتضمن التواقيع نصاً أو صوراً أو بطاقة العمل الإلكترونية الخاصة بك أو شعاراً أو حتى صورة للتوقيع المكتوب بخط اليد.

إنشاء توقيع

1. في رسالة جديدة، انقر فوق توقيع > تواقيع.



ولتحقيق الاستفادة القصوى من برنامج Outlook من حيث تنظيم المواعيد وتنظيم الرسائل وخلافه يمكن الرجوع إلى الانترنت وموقع Microsoft للتحقق من مزاياه المختلفة وكيفية استخدامها

نبذة عن برنامج Skype

يفيد Skype في القيام بالأشياء معًا عندما تكون بعيدًا. إن الرسائل الفورية ومكالمات الصوت والفيديو من Skype تجعل مشاركة الخبرات مع الأشخاص المهمين بالنسبة إليك أمرًا سهلاً أينما كانوا.

مع Skype ، يمكنك مشاركة قصة والاحتفال بعيد ميلاد وتعلم لغة وعقد اجتماع والعمل مع الزملاء -أي شيء تقريبًا تحتاجون لعمله معًا كل يوم. يمكنك استخدام Skype على الجهاز الأنسب بالنسبة إليك -على هاتفك أو الكمبيوتر لديك أو على تلفاز مثبت عليه Skype البدء في استخدام Skype مجاني -للتحدث مع أشخاص آخرين ومشاهدتهم وتبادل الرسائل الفورية معهم عبر Skype مثلاً . يمكنك حتى تجربة مكالمات الفيديو الجماعية باستخدام أحدث إصدار من Skype

إذا دفعت مبلغًا بسيطًا، يمكنك القيام بالمزيد من الأشياء بطرق أكثر مع أشخاص أكثر -مثل الاتصال بالهواتف أو الوصول إلى شبكة Wi-Fi أو إرسال رسائل SMS يمكنك الدفع والتحدث أو شراء اشتراك، أيهما أنسب بالنسبة إليك. وفي عالم الأعمال، يعني هذا أنك تستطيع جلب نظم الاتصال المشتركة لديك بالكامل من موظفين وشركاء وعملاء معًا لإتمام المهام.

بعض مميزات برنامج Skype

مكالمات من Skype إلى Skype يمكن الاتصال بأي شخص آخر على Skype مجانًا، في أي مكان في العالم.

مكالمات للهواتف المحمولة والخطوط الأرضية يمكن الاتصال بالهواتف المحمولة والخطوط الأرضية في أنحاء العالم بأسعار منخفضة.

مكالمات جماعية يمكن جمع مجموعة من الأشخاص معًا في مكالمة واحدة - يمكن إضافة عدد يصل إلى 25 شخصًا.

رقم **Skype** يمكن الاتصال برقم والرد من Skype أيًا كان المكان في العالم.

إعادة توجيه المكالمات في حالة عدم الاتصال بالإنترنت أو عدم إمكانية الرد على المكالمات؟
يمكن ببساطة إعادة توجيه مكالمات Skype الخاصة بك إلى أي هاتف.

Skype to Go الاتصال بالأرقام الدولية من أي هاتف بأسعار Skype المنخفضة.

مكالمات الفيديو من فرد لفرد

مكالمات فيديو جماعية

جمع مجموعة معًا في نفس الوقت في مكالمة فيديو وتفيد هذه الخاصية في الاجتماعات.

مراسلة الفيديو قم بإرسال رسالة تستطيع رؤيتها وسماعها والإحساس بها.

إرسال رسائل **SMS** إرسال رسائل SMS إلى الجهات المختلفة باستخدام لوحة المفاتيح المريحة.

إرسال الملفات إرسال الملفات والصور ومقاطع الفيديو بأي حجم عبر Skype

مشاركة الشاشة مشاركة شاشة الكمبيوتر لدى المتصل مع الشخص الذي يتحدث إليه .

مشاركة جماعية للشاشة مشاركة آخر الأخبار مع الجميع في مكالمة فيديو جماعية.