رابط الدرس الرقمي
www.ien.edu.sa

الوحدة الثانية

الدرس الأول: مفهوم السكرتارية ومهامها

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تَشْرحَ مفهوم السكرتارية.
- تحدد مهام السكرتير التنفيذي في الأعمال المكتبية.

موضوعات الدرس:

- مفهوم السكرتارية.
- مهام السكرتير التنفيذي.

تمهيد

يدور الحديث الآتي بين ناصر وزميله في العمل محمد الذي جاء لزيارتهم في المنزل، وكان خالد يستمع إليهما:

ناصر: لماذا تأخرت إلى هذا الوقت يا محمد، لقد كان موعدنا قبل هذا الوقت بكثير.

محمد: لقد كان المدير يحتاج إلى كتابة بعض الخطابات المستعجلة، فاضطررت للبقاء إلى ما بعد الدوام لكي أقوم بطباعتها وإرسالها بالبريد.

ناصر: ومتى سيكون موعد الاجتماع ليوم غد في الشركة؟

محمد: لقد قمت بمراجعة وترتيب جدول المواعيد الخاص بالمدير ليوم غد، فوجدت أن الوقت المناسب للاجتماع هو الساعة العاشرة صباحاً.

بعد خروج محمد سأل خالد أخاه ناصر:

ما وظيفة زميلك محمد؟

هل تستطيع أن تحدد وظيفة محمد من خلال الحوار؟

استخرج من الحوار السابق المهام التي كان يقوم بها محمد في عمله، والمهام التي يمكن أن تسند له في هذه الوظيفة.

* المهام التي كان يقوم بها محمد في عمله:
1- كتابة الخطابات وطباعتها وإرسالها في البريد.
2- مراجعة وترتيب جدول المواعيد.

* المهام التي يمكن ان تسند لهذه الوظيفة:
1- معالجة المكالمات الهاتفية.
2- معالجة البريد الصادر والوارد.
3- معالجة المعلومات.

الحلول اون لاين
hulul.online

العرض

مفهوم السكرتارية

لقد جاءت كلمة "سكرتارية " من اللغة الإنجليزية وهي "Secretary" ويعني الجزء الأول منها "Secret" أي السر، ولذلك يتم إطلاق عبارة " أمين السر " على بعض الموظفين الذين يقومون ببعض الأعمال المكتبية الخاصة.

وتتعدد معاني كلمة (سكرتير) لدرجة اتساعها لتمثّل في بعض الدول مرتبة وزير، أو حتى رئيس الوزراء أحياناً، ولكن معنى السكرتير الذي سنقوم بدراسته هو ما يطلق عليه اسم: " السكرتير التنفيذي " والذي يعني بهذا المفهوم: **الموظف الذي يقوم بمساعدة أحد كبار المديرين في المنظمة، حيث يقوم بمعاونته على تنظيم مواعيده، وتنظيم وحفظ الملفات، واستقبال الزائرين والترحيب بهم، والرد على المكالمات الهاتفية.**

مهام السكرتير التنفيذي

يقوم السكرتير بعدة مهام رئيسة تتناول إنجاز الأعمال المكتبية في المشروع بأعلى قدر من الكفاءة، ومن أهم هذه المهام ما يأتي:

تحرير المراسلات و المذكرات:

يتولى السكرتير استلام مراسلات وخطابات المدير وتنسيقها، ومن ثم طباعتها باستخدام آلة التصوير ويقوم بعد ذلك بتوجيهها إلى المرسل إليه.

النسخ و التصوير:

يقوم السكرتير بمهمة النسخ والتصوير للمستندات الواردة والصادرة للمكتب ويتولى توزيع المستندات المنسوخة إلى الجهات المعنية، أو وضعها في الملفات المخصصة لها.

معالجة المكالمات الهاتفية:

تؤثر كفاءة السكرتير في التعامل مع المكالمات الواردة والصادرة على جودة مستوى الخدمات التي يؤديها، فالسكرتير الجيد هو الذي يحسن استقبال ونقل المكالمات الهاتفية، حيث إنّه يمثل المدير والمنظمة التي ينتمي لها.

معالجة البريد الوارد والصادر:

يقوم السكرتير باستلام البريد الوارد وتنظيمه تنظيماً سليماً يضمن اتخاذ القرار المناسب حيال كل مكاتبة ترد إلى المنظمة، كما يتولى السكرتير تنظيم البريد الصادر والتأكد بأن هذه المكاتبات تعطي انطباعًا جيدًا عن المشروع للجهات الخارجية.

معالجة المعلومات:

يتمثل دور السكرتير في معالجة المعلومات في حفظ هذه المعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة، حتى يتحقق ذلك لا بد أن يتقن السكرتير الأعمال الآتية:

- الفهرسة وإعداد البطاقات الخاصة بها.
- تصنيف المعلومات وحفظها حسب الطرق المعروفة.
- التعامل مع الأدوات والأجهزة الحديثة لحفظ المعلومات.

تحديد المواعيد:

يتولى السكرتير مهمة تحديد المواعيد للمراجعين والزوار الذين يرغبون في مقابلة المدير، كما يقوم السكرتير بمحاولة حل المشكلات التي يستطيع حلها للمراجعين والزوار دون الحاجة لمقابلة المدير؛ وذلك توفيرًا لوقت المدير وجهده.

كما يهتم السكرتير بتنظيم وقت المدير ويعد سجلاً خاصًّا بارتباطات المدير ومواعيده، ويقوم بعرضه على المدير في بداية اليوم، والسكرتير الماهر يحدد وقتًا خالياً من المواعيد لراحة المدير، ولمواجهة الحالات الطارئة.

قد يكون من المهم للمدير أن يكون جدوله خالياً من المواعيد في أوقات معينة مثل:

- صباح يوم الأحد لإعطاء المدير فرصة لتخطيط ما سيقوم به خلال الأسبوع.
- اليوم الأول لمباشرة المدير بعد إجازة طويلة.
- اليوم الذي يسبق رحلة سفر للمدير؛ ليتمكن من تجهيز نفسه للسفر.

الحلول أون لاين
hulul.online

التقويم

أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١ كلمة سكرتارية في الأصل جاءت من اللغة الفرنسية وهي تعني «السرية». (X)

٢ يقوم المدير عادة بكتابة رسائله بنفسه، ويسلمها للسكرتير ليقوم بإرسالها بالبريد. (X)

٣ قد يتسع مفهوم السكرتارية ليصل في بعض الدول لمرتبة الوزير. (✓)

٤ يقوم السكرتير أحياناً بحل بعض مشكلات المراجعين دون الرجوع للمدير. (✓)

٥ من الصفات المستحبة في السكرتير الناجح ترحيب السكرتير بالمتصل. (✓)

٢ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

١	معالجة المكالمات الهاتفية	2	يتم طباعتها وتوجيهها لمستقبليها
٢	الرسائل والمذكرات	3	إتقان مهارة الفهرسة والتصنيف
٣	معالجة المعلومات	5	لابد أن يعطي انطباعًا جيداً عن المنظمة
٤	تحديد المواعيد	1	الانتباه إلى المتحدث جيدًا
٥	البريد الصادر	4	إعداد جدول بارتباطات المدير

٣ ـ اكتب المهمة الصحيحة للسكرتير التنفيذي لكل عملية في الجدول الآتي:

م	العملية	المهمة
١	تنسيق الخطابات	تحرير المراسلات والمذكرات
٢	الاتصال على العملاء	معالجة المكالمات الهاتفية
٣	الرد على المكاتبات التي ترد للمنظمة	معالجة البريد الوارد والصادر
٤	تنظيم وتجهيز بيانات الحاسب الآلي	معالجة المعلومات
٥	مقابلة المراجعين وحل مشكلاتهم	تحديد المواعيد