

# الوحدة الأولى

## ماهية السكرتير في الإدارة المكتبية

### تعريف الإدارة المكتبية :

تعتبر الإدارة من أبرز الأنشطة في أي نظام اقتصادي وهي العنصر الجوهري الذي تعتمد عليه المجتمعات في سبيل تحقيق أهدافها القومية وفي سبيل تقدمها وتهدف الإدارة المكتبية إلى تنمية الكفاءة الإنتاجية ومن المتفق عليه أن هناك عناصر معينة ينبغي دراستها والعناية بتوفيرها لتنمية الكفاءة الإنتاجية سواء في المصنع أو المكتب أو أي مجالات أخرى من مجالات الإدارة.

### أهم خصائص الأعمال المكتبية:

- تمثل نشاطاً دائماً ومستمراً لا تستغني عنه المنظمة.
- تعتبر نظام معلومات مساعد متعدد الأشكال.
- تختص بتجميع المعلومات اللازمة للمنظمة من مصادرها.
- تقوم بتنظيم تلك المعلومات بطريقة فنية شاملة.

- تمتد المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها بالمعلومات اللازمة.
- تحافظ على سرية المعلومات.

### مفهوم السكرتير :

هو الموظف الذي يقوم بمساعدة رئيسه في حفظ أسرارهِ وترتيب أعمالهِ وتسجيل معلوماتهِ وتنظيم وقته بشكل دقيق بسهولة ويسر، حيث يقوم بالآتي:

- معالجة البريد الصادر والوارد.

- استقبال الزوار.

- الرد على الهاتف.

- أعمال الطباعة.

- الحفظ والتصنيف.

- تجميع المعلومات ..... وغيرها.

### الفرق بين السكرتير والطابع «الكاتب»:

السكرتير أشمل وأوسع حيث أن السكرتير يقوم بالطباعة فهي جزء من الأعمال التي يمارسها، حيث أن أعمال الطباعة تتمثل بجميع ما يطبع على الآلة الكاتبة والرسائل والمذكرات .. الخ.

أضيف إلى ذلك أن الطابع ليس لديه إلمام بأعمال السكرتير حتى الأساسية منها والتي تتمثل في تنظيم المواعيد والاجتماعات والرد على المكالمات الهاتفية....الخ بعكس السكرتير بالإضافة إلى إتقانه هذه الأعمال فإن عليه أن يتقن الضرب على الآلة الكاتبة، ونتيجة لذلك بإمكاننا وضع قاعدة عامة وهي : أن كل سكرتير طابع وليس كل طابع سكرتير.

### الصفات الواجب توافرها فيمن يقوم بأعمال السكرتارية:

أولاً : الصفات الشخصية .

ثانياً: الصفات العلمية .

ثالثاً: الصفات العملية.

أولاً : الصفات الشخصية:

• أن يكون صادقاً أميناً يحفظ أسرار المؤسسة.

• أن يتميز باللباقة وحسن التصرف

• أن يتصف بالذكاء وقوة الذاكرة

• أن يتصف بالطلاقة في التعبير وحسن الاستماع

• أن يكون قوي الثقة بالنفس

• أن يهتم بالمظهر الحسن والانتظام في العمل

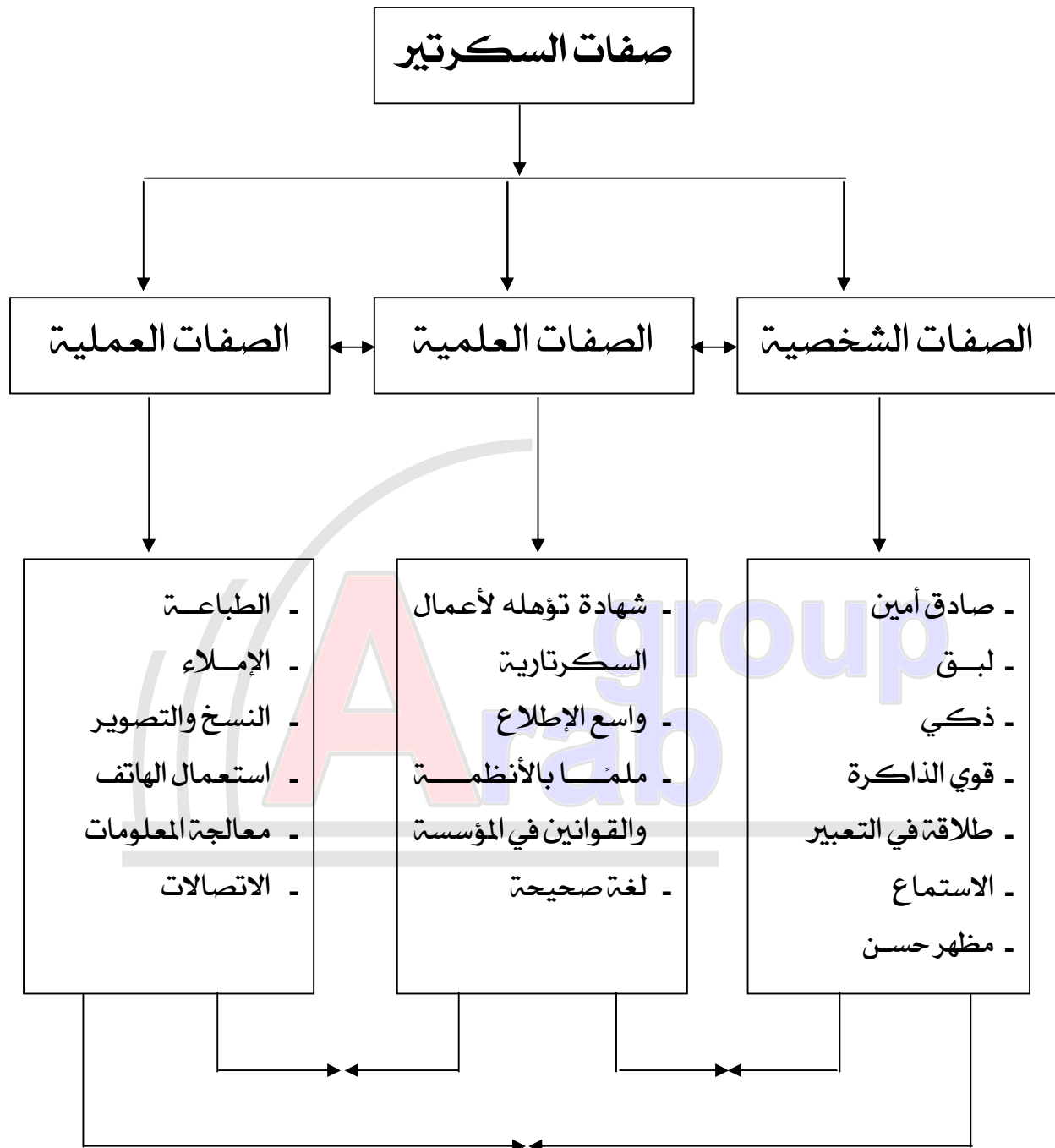
### ثانيا : الصفات العلمية:

- أن يكون حاصلاً على شهادة تؤهله لأعمال السكرتارية.
- أن يكون واسع الاطلاع على ما يجد في مجال عمله.
- أن يكون ملماً بالأنظمة والقوانين المرعية في المؤسسة.
- أن يكون قادراً على التعبير بلغة صحيحة بالإضافة إلى اللغة الانجليزية.

### ثالثا : الصفات العملية:

أن يكون ملماً بما يلي:

- الطباعة .
- الإيملاء.
- النسخ والتصوير
- استعمال الهاتف
- معالجة المعلومات
- مهارة الاتصالات ..... وغيرها....



## أنواع السكرتارية:

1- خاصة.

2- متخصصة.

3- عامة.

## أولاً : السكرتير الخاص:

هو موظف يختاره رئيسه من جهاز السكرتارية لتنظيم العمل ضمن مواصفات معينة نظراً لثقة رئيسه به ولكفاءته في العمل.

## وتتلخص أعماله فيما يلي:

- استقبال الزوار وفق جدول محدد.
- الرد على المكالمات الهاتفية، وتسهيل مكالمات الرئيس مع الآخرين.
- تنظيم وقت الرئيس خارج المؤسسة.
- حفظ الوثائق الخاصة بالرئيس في ملفات محددة.
- القيام بالأعمال الكتابية الخاصة بالرئيس.
- مساعدة الرئيس في ترتيبات السفر.
- مساعدة الرئيس في عقد الاجتماعات والحفلات

## ثانيا : السكرتارية المتخصصة :

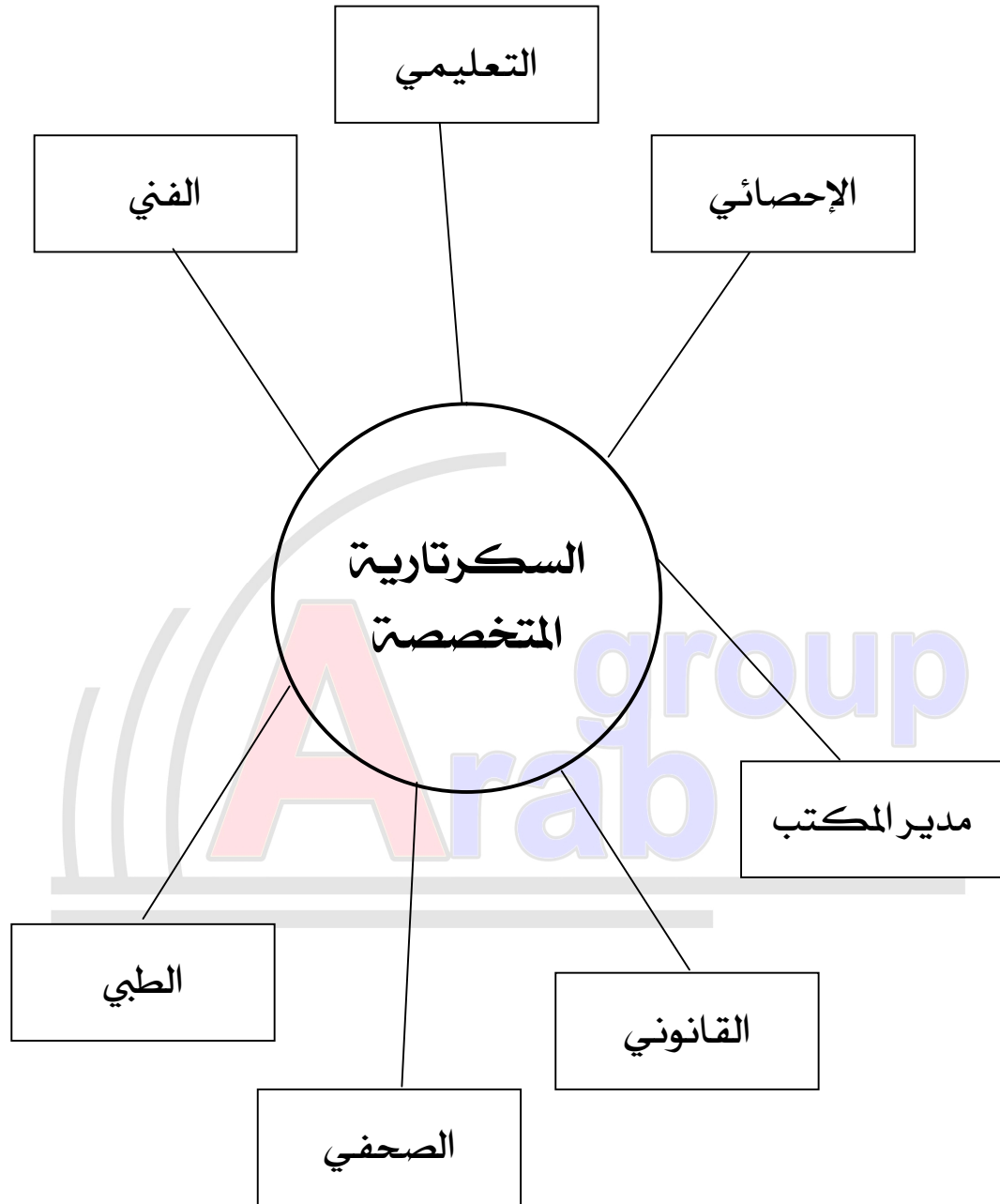
السكرتير المتخصص هو الذي يقوم بعمل معين من أعمال السكرتارية، ويتفرع إلى فروع عدة وهي: مدير المكتب - القانوني - الصحفي - الطبي - الفني - التعليمي - الإحصائي.

### أعمال السكرتير المتخصص بشكل عام :

- دراسة ما يقدم له من قبل رئيسه في مجاله الخاص مع تقديم تقرير فني موجز.
- ملازمة الرئيس في حضور الاجتماعات الفنية لتقديم المعلومات اللازمة له.
- الاطلاع على ما يستجد في مجاله تخصصه من الأبحاث والتقارير العلمية وتقديمها للرئيس.
- حفظ وترتيب وتصنيف الوثائق والأوراق الفنية في ملفات خاصة ليسهل الوصول إليها.

### مدير المكتب، تلخص أعماله:

- تلقي التعليمات من الرئيس وتنفيذها.
- البحث في الرسائل الواردة وعرض المهم منها على الرئيس
- التمتع بحق التوقيع على الرسائل الصادرة عن مكتب الرئيس إلا الذي يصدر موجهها أمر من الرئيس بوجوب الاطلاع عليها .





- حضور الاجتماعات مع الرئيس .
- حضور المؤتمرات الصحفية .
- مرافقة الرئيس في زيارته ورحلات عمله إذا طلب منه ذلك

#### السكرتير القانوني، تتلخص أعماله:

- فحص القضايا المرفوعة ضد المؤسسة من الأفراد أو المؤسسات .
- صياغة القرارات الإدارية من الناحية القانونية قبل إصدارها .
- الرد على الشكاوي والتظلمات الواردة من الأفراد والمؤسسات الأخرى .

- حضور الجلسات مع الرئيس للاستعانة به من الناحية القانونية .
- دراسة حالات النقل والترقية والعلاوات

#### السكرتير الصحفي، تتلخص أعماله :

- الاطلاع على جميع الصحف واقتطاع الجزء الخاص بالمؤسسة وإصاقه على ورق خصص لهذا الغرض، وإرساله إلى الجهة المختصة للرد عليه وبعد تلقي الرد يعرضه على الرئيس ثم يرسله إلى الصحف للنشر .
- يزود الرئيس بجميع الأشياء المحلية والعالمية التي لها علاقة بمنشأته .
- يحضر المؤتمرات الصحفية التي يعقدها الرئيس وهو الذي يوجه الدعوة لرجال الصحافة .

### السكرتير الطبي، تتلخص أعماله:

- استقبال المريض وأفراد عائلته.
- حفظ سجلات المريض.
- معالجة البريد الوارد والصادر.
- استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .
- كتابة الرسائل والتقارير والبحوث على الآلة الكاتبة.
- تزويد العيادة أو المستشفى بالمستلزمات الضرورية.

### السكرتارية التعليمية، وتتلخص أعماله :

- استقبال الأشخاص المترددين على القسم .
- استقبال المكالمات الهاتفية .
- إعداد بعض حفلات الشاي.
- حفظ الأوراق والمستندات.
- مساعدة أعضاء هيئة التدريس

### السكرتارية الفنية، وتتلخص أعماله:

- يقوم بالدراسات والأبحاث التي تطلب من الرئيس .
- تقديم البيانات والمعلومات المتعلقة بطبيعة تخصصه أثناء الاجتماعات التي يعقدها الرئيس .

- يعرض على الرئيس أحدث المعلومات والتقارير والأبحاث مع التعليق عليها.

### السكرتارية الإحصائية:

وهو الذي يقوم بجمع البيانات الإحصائية من مصادرها المحلية والأجنبية ويكون على اتصال وثيق مع هذه المصادر ويحتفظ بهذه البيانات بشكل منسق ومنظم للرجوع إليها عند الحاجة.

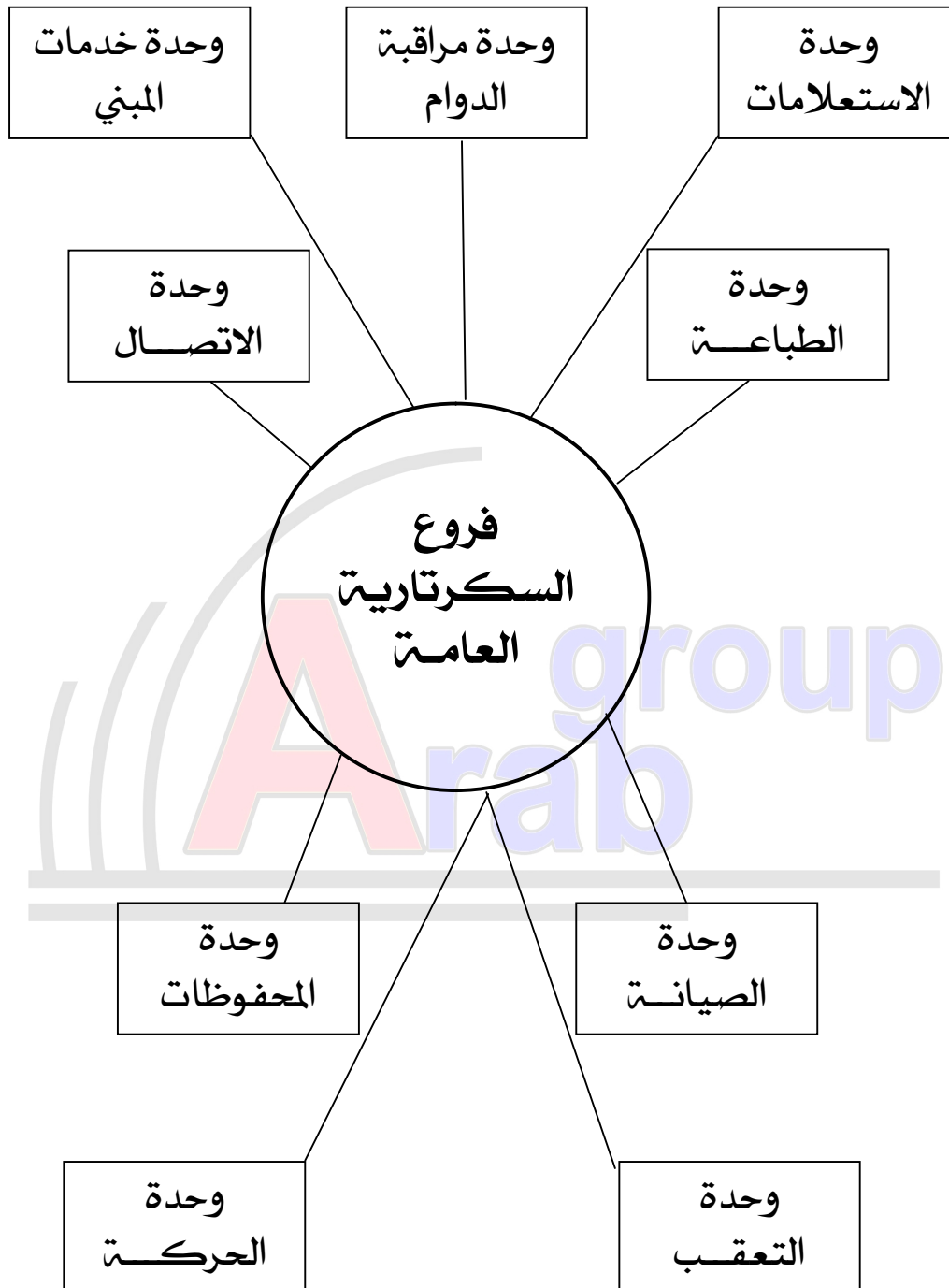
### ثالثا: السكرتارية العامة : « الإدارة المكتبية »:

#### أهم خدماتها :

- تقوم بمتطلبات البريد الصادر والوارد ومتابعتها.
- تلتزم بما يتطلبه الاتصال العادي والبرقي والسلوكي.
- تنظيم وسائط النقل من حركة وصيانة .

### فروع السكرتارية العامة:

- وحدة الاستعلامات.
- وحدة الطباعة.
- وحدة الصيانة.
- وحدة التعقب.



- وحدة الحركة.
  - وحدة خدمات المبنى.
  - وحدة المحفوظات.
  - وحدة الاتصال
  - وحدة مراقبة الدوام
- ملاحظة: يختلف تقسيم السكرتارية العامة من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لاختلاف التنظيم الإداري للمؤسسة الموجودة بها إلا أنه يتم إعادة تقسيم السكرتارية العامة إلى الوحدات السابقة .
- اختصاصات وحدة الاستعلامات:
- تنظيم دخول المترددين على المنشأة باستقبالهم، والتحقق منهم .
  - الرد على استفسارات المراجعين.
  - استلام البريد الوارد والبرقيات الواردة في غير أوقات العمل الرسمية.
- اختصاصات وحدة الاتصال الهاتفي:
- تركيب ونقل ورفع التليفونات داخل أقسام المنظمة .
  - تلقي الإرشادات الهاتفية الصادرة والواردة وإرسالها إلى الجهات المختصة .

- تشغيل اللوحات التليفونية وصيانتها وتعليمها.

#### اختصاصات وحدة المحفوظات:

- كافة أعمال البريد الوارد من استقبالتها، استلام، فرز....الخ
- كافة أعمال البريد الصادر من استقبال،....الخ
- الإشراف على تداول الملفات واستعادتها .
- الإشراف على تنظيم وإدارة غرفة الحفظ

#### اختصاصات وحدة الطباعة :

- الإشراف على قسم النسخ المركزي إن وجد.
- القيام بجميع أعمال الطباعة والاحتفاظ بأصول الورق .
- القيام بأعمال صيانة الآلات الكاتبة وآلات الطباعة واتخاذ إجراءات إصلاح للذي يعطل منها فوراً

#### اختصاصات وحدة الصيانة:

- صيانة وإصلاح الأبواب والشبابيك والأثاث
- صيانة وإصلاح الآلات المكتبية.
- صيانة المبنى وعمل الدهانات اللازمة له.
- وقاية المبنى من أخطار الحريق .

- كافة أعمال السباكة.
- كافة أعمال الكهرباء.
- صيانة وإصلاح أجهزة التكييف والمصاعد .

#### اختصاصات وحدة الحركة:

- إعطاء أوامر الحركة للسائقين لاستخدام وسائل النقل الخاصة بالمؤسسة.
- تجديد رخص السيارات المنتهية وتجديد التأمين على السيارات سنويا.
- ترتيب نوبات العمل بين السائقين.
- الإشراف على صيانة وسائل النقل
- مراقبة استهلاك الوقود والتأكد من استهلاكه في الأعمال المصلحية.

#### اختصاصات وحدة خدمات المبنى :

- ترتيب ورديات عمال النظافة والسعاة وتوزيع الأعمال عليهم.
- مراقبة نظافة المبنى وأداء العمال لأعمالهم على أكمل وجه.
- الاشتراك في الصحف والمجلات ومراقبة توزيعها على من يهمه الأمر.
- اتخاذ إجراءات الإعلان في الصحف والمجلات
- التعاقد على تأجير المبنى والملحقات الضرورية للعمل.

### اختصاصات وحدة التعقيب "مندوب العلاقات الحكومية":

- الاحتفاظ بسجلات المتعاقدين .
- استخراج الإقامة الخاصة بهم وبأسرهم .
- الحصول على التأشيرات اللازمة لهم.
- استخراج تذاكر السفر الخاصة لهم

### اختصاصات وحدة مراقبة الدوام:

- مراقبة حضور وانصراف العاملين في مواعيد العمل الرسمية.
- إخطار شؤون الموظفين بحالات التأخير والغياب.



