

الفصل الأول

أعمال السكرتارية

لا شك أن السكرتير يجب أن يكون مؤهلاً علمياً وعملياً حتى يستطيع أن يقوم بعمله بكفاءة، بالنسبة للمؤهل العلمي فإن كل نوع من أنواع السكرتيرين قد يتطلب مؤهلاً علمياً يتناسب مع العمل الذي سيكلف به.

أما بالنسبة للمؤهلات العملية فيمكن أن نذكر عدداً منها أنها لازمة وضرورية لجميع أنواع السكرتيرين والتي تعد كمقومات يجب توافرها فيمن يقوم بأعمال السكرتارية ومنها: -

- التفاني بالعمل والإخلاص فيه
- قوة الذاكرة
- اللباقة والكيافة
- قوة الشخصية
- الإلمام بالشؤون الإدارية المختلفة وعلاقة الإدارات والأقسام ببعضها

- التكتّم على الأمور السرية في العمل
- أن يكون طموح ذا هدف يسعى إليه
- الحصول على جانب كبير من الثقافة ليتمكن من تفهم الأمور التي قد تواجهه في عمله
- أن يكون صبورا فالصبر مفتاح النجاح
- أن يلم بطبائع الناس وميولهم وعاداتهم

السكرتارية:

لا شك أن معظم العاملين في المنظمات العامة والخاصة يدركون العلاقة الوثيقة التي تربط السكرتير بالأعمال المكتبية المختلفة والكل يعرف تماما الدور الكبير الذي تقوم به السكرتارية الناجحة والأعمال المكتبية المتقنة في مجال الخدمات التي تساعد العاملين في مختلف أنواع المنظمات على القيام بأعمالهم بأبسط وأسهل الطرق وتحقيق أهدافهم وأهداف منظماتهم بأفضل وأنجح صورة وأعمال السكرتارية أو الأعمال المكتبية من استقبال وتصدير البريد وكتابة الرسائل والمذكرات والتقارير واستقبال الزائرين وتحضير الاجتماعات والإعداد للسفريات أو الرحلات وحفظ وتصنيف الأوراق والملفات واستخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية الحديثة والكتابة على الآلة الكاتبة وعلى الحاسوب واستنساخ صور الوثائق والمستندات.

وبمقدار كفاءة وحيوية أجهزة السكرتارية والموظفي الكتابين تكون كفاءة وحيوية المنظمة في تحقيق أهدافها.

مفهوم السكرتارية:

كلمة سكرتير (أمين سر) بمعناها المحدد البسيط فتعنى ذلك الموظف الذي يقوم بمساعدة أحد كبار المديرين في المنظمة إذ يقوم بمعاونته على تنظيم وقته بالإضافة إلى القيام ببعض الأعمال البسيطة ذات الطبيعة الروتينية كاستقبال مراجعيه ومكالماته الهاتفية وتنظيم وحفظ أوراقه وملفاته والاطلاع على الصحف اليومية وإخباره بما تحويه من معلومات ذات علاقة بأعمال المنظمة.

السكرتارية هي تلك الوظيفة التي تقدم خدمات للإدارات أو الرؤساء سواء كانت هذه الخدمات فنية أو مكتبية حتى يمكن إنجاز الأعمال بطريقة ميسرة وفي أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة.

وتعتبر السكرتارية القلب النابض الذي يمد كافة الإدارات والرؤساء بما يلزمها فإذا توقف القلب أو عجز عن أداء مهمته فإن ذلك يؤدي بالضرورة إلى عجز وفشل الإدارات والرؤساء عن القيام بمهامهم الوظيفية.

أهم أعمال السكرتارية (واجبات السكرتارية):

1 - تسليم البريد اليومي الوارد وتسجيله وفرزه وتوزيعه على الأقسام وكذلك العناية بالبريد الصادر عن المنظمة.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- 2 - القيام بحفظ الرسائل والمستندات في ملفاتها المناسبة وكذلك حفظ وترتيب الملفات في أماكنها المناسبة وبطريقة منظمة بحيث يسهل الرجوع إليها عند طلبها أو الحاجة إليها.
- 3 - متابعة البريد والرسائل المرسلة للأقسام المختلفة وخاصة تلك ذات المواعيد المحددة للرد عليها.
- 4 - مساعدة الرئيس على التنبؤ بالمشكلات وتخطيط برامج المستقبل وذلك بتقديم المعلومات المناسبة له في الوقت المناسب.
- 5 - الاطلاع على الصحف اليومية وعرض المعلومات المهمة وذات العلاقة بأعمال المنظمة على الرئيس.
- 6 - العمل على حماية وتنظيم وقت الرئيس.
- 7 - دراسة ما يطلبه الرئيس من موضوعات مع تقديم التقرير الكامل بخصوصها.
- 8 - القيام بإعداد رحلة الرئيس عند رغبته بالسفر إلى خارج البلاد في عمل رسمي.
- 9 - القيام باستقبال الزائرين والمراجعين الذين يفدون لمقابلة الرئيس.
- 10 - الإشراف على المعارض التي تقوم المنشأة بتنظيمها في مناسبات معينة.

أنواع السكرتارية:

❖ السكرتارية الخاصة

❖ السكرتارية المتخصصة

❖ السكرتارية العامة

❖ السكرتارية التنفيذية

أولاً: السكرتارية الخاصة:

يقوم بأعمالها موظف يسمى السكرتير الخاص أو السكرتيرة الخاصة ويكون موضع ثقة الرئيس ويتصل عمله اتصالاً وثيقاً برئيسه الذي يأتّمه على أسرار عمله وتلطفياً لكلمة سكرتير وتقديراً لجهود هذا النوع من السكرتارية أصبح يطلق علي من يقوم بها اسم (المساعد) أي مساعد الرئيس وهو بالفعل يساعد رئيسه في كثير من الأعمال المكتبية.

مقومات السكرتارية الخاصة :

وحتى يكون السكرتير الخاص ناجحاً في عمله يجب أن يتمتع بالمقومات التالية من خواص وصفات شخصيه.

❖ حسن المظهر:

أي العناية بشكل بسيط ودون تكلف أو مغالاة في المظهر والملابس.

❖ كتمان الأسرار:

نظرا لطبيعة عمل السكرتير الذي يجعله يطلع على أمور كثيرة تخص رئيسه وشؤون العمل فيجب أن يتحلى بالمحافظة على الأسرار وعدم إفشائها حتى لا يؤدي ذلك إلى حدوث أضرار مباشرة أو غير مباشرة بالمنظمة.

❖ النشاط والحيوية:

إن الأعباء الملقاة على السكرتير الخاص كثيرة ومتنوعة بحيث يقتضى به الأمر أحيانا كثيرة إلى التنقل بين إدارات مختلفة داخل المنظمة أو الحركة المستمرة بين مكتبه ومكتب الرئيس وحيث إن عمل السكرتير الخاص متنوع ومتعدد الجوانب فإن ذلك يتطلب منه قدرا كبيرا من النشاط والحيوية.

❖ الثبات الانفعالي:

إن الثبات الانفعالي من السمات الأساسية للشخصية التي يجب أن تتوافر في السكرتير الخاص ومعنى الثبات الانفعالي أن يقابل السكرتير المواقف المختلفة بما تستحقه من انفعالات فالسكرتير كثيرا ما يواجه مواقف قد تثير غضبه أو قلقه أو اكتأبه ومن المهم أن يسيطر على انفعالاته أو بمعنى آخر أن يتحكم في أعصابه.

❖ حب العمل والإخلاص فيه:

فالإخلاص والشعور بالانتماء للعمل والمنظمة من بين مقومات السكرتير الناجح.

❖ قوة الذاكرة:

يجب الاعتماد إلى حد كبير على ذاكرته لا سيما في الأعمال المستعجلة التي يكلفه بها رئيسه والتي لا تحتاج إلى مذكرات كتابية.

❖ قوة الشخصية :

أن يتمتع السكرتير بشخصية قوية وأن يكون معترًا بكرامته ويحافظ على هدوئه في كل ما يقوم به من أعمال.

❖ المهارات المهنية:

مثل الكتابة على الآلة الكاتبة والاختزال واستعمال الأجهزة المكتبية كالتلكس والفاكس والحاسوب والهاتف وآلات النسخ والسحب والتصدير ومعرفة صياغة وترتيب الرسائل المختلف.

أهم الأعمال التي يقوم بها السكرتير الخاص:

- تلقي الرسائل الواردة الخاصة بأعمال المدير وعرضها عليه بعد فحصها والتأكد من وجود المرفقات كافة بها.
- كتابة أو طباعة ردود الرسائل طبقًا لما يمليه عليه المدير من اقتراحات ومعلومات.
- دراسة الموضوعات التي يريد المدير البحث فيها مع تقديم التقارير اللازمة عن هذه الموضوعات.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- تنظيم مقابلة الزائرين طبقا لمواعيد سابقة وصرف غير المرغوب فيهم بلباقة.
- حفظ بيانات دقيقة لمواعيد اجتماعات ومقابلات المدير وتبنيه إليها في الوقت المناسب.
- يقوم بأطلاع المدير على كل ما ينشر في الصحف والمجلات من موضوعات ذات علاقة بعمل المنظمة.
- يقوم بحفظ أوراق المدير ووثائقه في ملفات خاصة بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة إليها.
- الرد على المكالمات الهاتفية مع إبلاغ المدير عن المكالمات المهمة منها.

أساليب اختبار السكرتير الخاص:

❖ الاختبارات الموضوعية التحصيلية

❖ اختبارات القدرات والاستعدادات العقلية

❖ اختبار المعلومات العامة

❖ اختبار المواقف

❖ المقابلة (الاختبار الشخصي)

ثانياً: السكرتارية المتخصصة

وهذا يعنى التخصص بالقيام بعمل واحد فقط دون الأعمال

الأخرى وهذا النوع من السكرتارية لا يوجد إلا في المنظمات كبيرة

الحجم والتميز بتعدد أقسامها وفروعها كما يمكن أن يتوفر هذا النوع من السكرتارية في المؤسسات الحكومية.

أهم أنواع السكرتارية المتخصصة:

- ❖ السكرتير القانوني
- ❖ السكرتارية الطبية
- ❖ السكرتارية التعليمية
- ❖ السكرتارية الصحفية

ثالثاً: السكرتارية العامة:

تظهر إدارة أو قسم السكرتارية العامة في الخرائط التنظيمية للعديد من المنظمات الكبرى الحكومية والخاصة.

وتعد السكرتارية العامة أحد الإدارات أو الأقسام الهامة في أي منظمة من المنظمات وتولى كافة الخدمات المكتبية التي تقدم لمختلف الإدارات للمساهمة في تيسير أداء الأعمال على الوجه الأكمل ومن الأعمال التي تقوم بها:

ومن أهم أعمال السكرتارية العامة ما يلي:

- عمليات الحفظ والتصنيف والفهرسة.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- معالجة البريد الوارد للمنظمة والصادر عنها والرقابة على هذا النشاط.
- عمليات الطباعة والنسخ المركزية.
- تسليم البريد اليومي الخاص بالمنظمة وتوزيعه على الإدارات والأقسام المختلفة.
- نسخ القرارات والأوامر الإدارية والتعليمات وتوزيعها على الإدارات والأقسام المختلفة.
- القيام بأعمال الاستعلامات واستقبال الزوار وإرشادهم إلى الإدارات والأقسام داخل المنظمة.
- الإشراف على ترتيب مكاتب الموظفين وتنسيق الحجرات وتزويدها بالاحتياجات من أثاث ومعدات وأدوات مكتبية بما يظهرها في شكل مناسب.
- مراقبة الحضور والانصراف للعاملين وإخطار إدارة شؤون الموظفين بحالات الغياب والتأخير.
- أنشطة أخرى للسكرتارية العامة توجد في بعض المنظمات دون غيرها وهي:

- ❖ الإشراف على التأسيس والتجهيزات المكتبية للمنظمة
- ❖ الإشراف على الحضور والانصراف للعاملين في المنظمة
- ❖ الإشراف والتعامل مع الجمهور المتعامل مع المنظمة

رابعاً : السكرتارية التنفيذية:

إن توسع أعمال المنظمات الخاصة وكبر حجمها وتعاظم مسؤوليات المديرين فيها أدى إلى زيادة الحاجة إلى أفراد ذوى مقدرة وكفاءة في العديد من الأعمال الإدارية والتنفيذية.

أهم أعمال السكرتير التنفيذي:

- الإشراف على المعارض والاحتفالات التي تقيمها المنظمة في مناسبات معينة
- تسهيل اتصال الجمهور بالمدير والإشراف على تغطية زيارات العملاء للمنظمة
- القيام ببعض واجبات الرئيس بالتعاون مع نائب الرئيس في تصريف بعض الأعمال الروتينية التي لا ضرورة لأن يصرف الرئيس وقته فيها
- التحضير لاجتماعات المدير المهمة ويسجل الملاحظات أثناء الاجتماع
- الرد على كثير من الرسائل الموجهة إلى الرئيس وخاصة المهمة منها
- قد يتم تفويض السكرتير التنفيذي لاتخاذ بعض القرارات في حال غياب الرئيس

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- كثيرا ما يقوم بتقديم المشورة ووجهات النظر في موضوعات محددة إلى رئيسه

- ترتيب وتنظيم وقت الرئيس ومواعيده

- ترتيبات سفر الرئيس للخارج

- حفظ المراسلات ذات الطابع السري

لعل من أبرز مهام السكرتير الخاص في المنظمة استقبال الزائرين الذين يترددون على مكتب رئيسه لأعمال خاصة بهم أو بمنظماتهم وفيما يلي الخطوات التي تمر بها عملية استقبال الزائرين :

- استقبال الزائر وتحيته

- إعداد بطاقة المواعيد

- إثبات المواعيد

- تصنيف الزائرين عند المقابلة (العاملون بالمنظمة - العملاء -

طالبو الوظائف - الصحفيون - أقارب وأصدقاء الرئيس)

- رفض الموافقة للزائر بمقابلة الرئيس

- توجيه الزائر إلى شخص آخر في المنظمة

- تقديم الزائر إلى الرئيس

- إلغاء المواعيد السابقة

- إنهاء الزيارة

نموذج بطاقة تحديد المواعيد للزائر

اسم الزائر وعنوانه :

وظيفته / مركزه :

مكان عمله :

الغرض من الزيارة:

رقم هاتفه :

تاريخ المقابلة وموعدها :

المواصفات والمتطلبات الواجب توافرها في القائمين بأعمال السكرتارية :

1 - علاقة متطلبات وظيفة السكرتارية بمواصفات شاغليها:

تفرض وظائف السكرتارية متطلبات ذات هويات مختلفة (فنية - خاصة - عامة) مما يحتم على شاغلي هذه الوظائف أن يتوافر فيهم مجموعة من المواصفات على درجة مناسبة من التوافق والانسجام لأداء مهام وأعمال وواجبات وظيفة السكرتارية بمستوى الفعالية المطلوبة.

وتتبع أهمية مواصفات المشتغلين بأعمال السكرتارية وضرورة العمل على تميمتها بشكل متجدد وباستمرار من التطوير والتجديد

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

والإضافات التي طرأت على وظيفة السكرتارية في العصر الحديث وفى ضوء التحديث الذى أدخل على الأساليب المستخدمة فى إطار مزاولة السكرتير لعمله من الأجهزة والمعدات الحديثة مما يفرض عليه أن يسعى دائماً نحو التغيير المستمر بما يثرى الأداء من خلال مداومة التجانس بين متطلبات الوظيفة التى يشغلها والمواصفات للصيقة به.

2 - السكرتير الفعال.. كيف تستدل عليه ؟

يحتاج السكرتير إلى الكثير من الصفات والمقومات الهامة حيث يتوقف نجاحه على مدى توافرها عليه وفى هذا السبيل يسعى إلى الإكثار من الصفات المرغوب فيها - إذا كانت متوفرة - ويعمل على تميمتها والإقلال من نقيضاتها السلبية حرصاً على رضا رؤسائه وسعيًا إلى أداء العمل بمستوى الفعالية المطلوب.

إن طبيعة عمل السكرتير التى يعمل فيها تجعله دائماً يقظاً ومتأهباً لمواجهة المشكلات المختلفة فى المواقف الصعبة والعادىة ويقدر ما يلزم بحنكة وذلك بما اكتسبه من مهارات على مدار سنوات حياته الوظيفية بقدر ما ينعكس ذلك على مستوى أدائه ومن ثم يمكن الاستدلال على مدى فعالية السكرتير من خلال الحكم على قدراته على تحمل تبعات ومسئوليات هذه الوظيفة الهامة التى يشغلها.

ولعل السؤال الذى يفرض نفسه فى هذا الصدد يدور حول الكيفية التى يمكن من خلالها أن نستدل على السكرتير الفعال ؟ حقيقة الأمر أن هناك العديد من الجوانب والأبعاد التى يمكن أن

تساعد في الكشف والاستدلال على السكرتير الفعال والتي يصعب سردها على سبيل الحصر لذلك سوف نقدم فيما يلي بعضاً منها على سبيل المثال للاقتداء بها والسير على هديها وهى على النحو التالى: -

• السكرتير الفعال هو الفرد الذى يملك مجموعة الصفات

الشخصية المتميزة مثل :

- 1 - كتمان الأسرار الخاصة بالعمل والأفراد
- 2 - الإخلاص والتفانى فى العمل
- 3 - المرونة وحسن التصرف فى المواقف المختلفة
- 4 - حسن التعامل مع الآخرين والاعتداد بالجانب السلوكى والإنسانى
- 5 - الحرص على مظهره العام وأناقته وصحته فهى زاده لاسيما فى رحلة الانطباع الأولى الذى يكونه المتعاملون معه
- 6 - التمتع بصحة جيدة تعينه على القيام بمتطلبات وأعباء وظيفته بالمستوى المطلوب
- 7 - تميزه بقوة الملاحظة والذاكرة القوية
- 8 - اكتسابه لصفات الشجاعة والإقدام وعدم التردد فى اتخاذ القرارات التى يرى فيها صالح العمل وسمعة المنظمة التى ينتمى إليها.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

9 - اتسامه بالطموح وسعيه الدؤوب نحو الوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها

• السكرتير الفعال هو الذى يملك مجموعة من الصفات المرتبطة بجوهر وظيفة السكرتارية وهى :

- 1 - المعرفة الكاملة بطبيعة العمل ومسئوليته
- 2 - الفهم التام والكامل لكل دقائق العمل ومتطلباته
- 3 - المحافظة على وقت المدير وتحديد المواعيد
- 4 - إدارة الاتصالات الشفهية (تليفونات - محادثات - مقابلات) أو التحريرية (مذكرات - تقارير - محاضر - اجتماعات - البريد الوارد والصادر والفرز) بفعالية
- 5 - استخدام الآلات والأجهزة الحديثة المستخدمة فى إدارة أعمال مكاتب المديرين بتميز (ميكروفيلم - تلكس - حاسب شخصى - آلات تصوير - الآلات الكاتبة العربية والإنجليزية)
- 6 - لديه خلفية مناسبة فى مجال جمع البيانات والإحصاءات والمعلومات وتخزينها
- 7 - إلمامه بأساليب الإعداد والتجهيز الصحيحة لاجتماعات العمل وحفلات الاستقبال

• السكرتير الفعال هو الذى يملك الفهم العميق لمسئوليات وظيفته وطبيعة الأنشطة الخاصة بها والتي تتمثل فى الآتى :

- 1 - الإلمام بكافة المعلومات الأساسية عن المنظمة التي يعمل بها من حيث نشأتها ونوعية نشاطها وتطور إنتاجها ومعاملاتها ومبيعاتها وهيكلها التنظيمى وهيكل القوى العاملة بها
- 2 - الدراية الكاملة باللوائح والنظم والقوانين التي تنظم العمل بالمنظمة داخليا وخارجيا

• السكرتير الفعال هو الذى لديه مهارات فنية متميزة منها:

اكتساب وتنمية مجموعة المهارات الآتية : -

- 1 - المهارات التخطيطية
- 2 - مهارة التعامل مع الآخرين
- 3 - مهارة الاتصال
- 4 - مهارة الابتكار والإبداع
- 5 - مهارة حل المشكلات
- 6 - مهارة التنظيم والإدارة
- 7 - مهارة إنسانية وسلوكية

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

• السكرتير الفعال هو الذى يحظى بمجموعة من القدرات والمؤهلات الضرورية لأداء واجبات وظيفته بتميز وفيما يلي جانب منها:

1. القدرات اللغوية والتعبير فمعلوم أن السكرتير يقوم بكثير من أعمال التحرير التى يتطلب قدرة على التعبير مثل المراسلات والتقارير ومحاضر الجلسات وجداول الأعمال

2. الإلمام باللغات الأجنبية فكثيرا ما يقوم السكرتير باستقبال شخصيات أجنبية وعلية أن يتفاهم معهم باللغة التى يفهمونها

3. الإلمام بإدارة وتنظيم المكاتب وطرق الإدارة والإلمام بأحدث اللآلات وطرق اختيار الموظفين

4. الإلمام بالقانون التجارى وبقانون الشركات وبأعمال البنوك وبأسواق المال وطرق الاستثمار لرؤوس الأموال

5. الإلمام بقواعد البروتوكول والإتيكيت فكثيرا ما يقوم السكرتير باستقبال الشخصيات الأجنبية الكبيرة فى المكتب وخارجه.

6. الإلمام بجميع القرارات واللوائح التى تنظم الإدارة التى يعمل بها وترابطها بغيرها من الإدارات سواء فى المنظمات أو الوزارة أو المؤسسة التى تتبعها المنظمة.

وبالنسبة للسكرتير - فوق ما ذكر - فيجب أن يلم بكل وظائف المنظمة الرئيسية بل وبدقائق الأعمال فى بعض الوظائف لأنه

مضطر لمواجهة كثير من المشاكل في كل فرع من النشاط في المنظمة فعليه أن يكون حلقة اتصال لخدمة سائر الموظفين وباحثا ودبلوماسيا ومهندسا ومديرا يفهم الإدارة علما وفنا وله القدرة على التنبؤ وقدرة على التنفيذ ومبتكرا وحاكما وعادلا.

السكرتير الفعال:

تعتبر وظيفة السكرتير في الإدارة الجيدة عنصرا أساسيا وضروريا لنجاح عمل المنظمة واليوم تزداد الحاجة على سكرتير فعال أكثر من أي وقت مضى ونحن نعيش في وقت تزداد فيه المنافسة الإقليمية والدولية.

مفهوم وظيفة السكرتير:

السكرتير هو عضو المنظمة الذي يقوم بتجميع وتنسيق أعمال الآخرين وذلك يعني مسؤولية مباشرة نحو مجموعة من الناس في دائرة واحدة أو قد يعني ذلك الإشراف على شخص واحد وقد يعني الالتزام بتنسيق نشاطات عمل فريق مكون من أفراد ينتمون إلى عدد من الإدارات أو حتى أفراد من منظمات أخرى.

وتتطلب وظيفة السكرتير أن يكون الشخص مؤهلا عمليا وعلميا وأن يكون ملما بجميع النواحي الإدارية التي تخدم وظيفته ومكانه داخل المنظمة فالسكرتير يقوم بمهام متعددة مثل الإجابة على الهاتف وتنظيم مواعيد المدير والحصول على التجهيزات للمكتب.

الاتصالات :

❖ استعمال الهاتف

❖ الاتصال الهاتفي بالآخرين

أنواع الاتصال الهاتفي:

❖ الاتصال الخارجي

❖ الاتصال الداخلي

تعريف الإدارة والمدير:

يمكن تعريف الإدارة بأنها عملية التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والقيادة والتحفيز والرقابة التي تمارس في حصول المنظمة " المؤسسة " على الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية ومزجها وتوحيدها وتحويلها إلى مخرجات بكفاءة لغرض تحقيق أهدافها والتكيف مع بيئتها.

والمدير هو ذلك الفرد الذي تتكون فعالياته الأساسية من التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والقيادة والتحفيز والرقابة وذلك فيما يخص تعامله مع الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية في المنظمة بكفاءة وفاعلية وهو مصدر القوة الدافعة في المنظمة اللازمة لتحريك الموارد الساكنة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها بكفاءة والتكيف مع بيئتها.

مفهوم الإدارة:

الإدارة هي فن الحصول على الأشياء من خلال الناس وبالرغم من بساطة التعريف إلا أنه يحتوي على جوهر الإدارة. وإذا توسعنا في تعريف الإدارة من مدخل وظيفي فيمكن اعتبارها بأنها " عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة التي تحتوي على الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية في بيئة تنظيمية.

وظائف الإدارة أربعة وظائف :

1 - التخطيط 2 - التنظيم 3 - القيادة 4 - الرقابة

1 - التخطيط: يعني اختيار الأهداف ووسائل إنجازها.

2 - التنظيم : يعني تثبيت المسؤولية لإنجاز المهام.

3 - القيادة : يعني استخدام النفوذ لتحفيز العاملين.

4 - الرقابة : تعني مراقبة النشاطات وإجراء التعديلات.

العملية الإدارية:

تتكون العملية الإدارية من النشاطات التي يمارسها المدير والتي

تعرف بالوظائف الإدارية وتشتمل على :

1 - التخطيط الذي يحتوي على وضع الأهداف

والاستراتيجيات وتخطيط القرارات.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

2 - التنظيم ويركز على تجميع الموارد والتوظيف وتصميم البناء التنظيمي.

3 - القيادة وتشمل التوجيه والتحفيز والاتصال وحل النزاع.

4 - الرقابة وتعني رقابة النشاطات ومستوى الخدمة.

الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال المكتبية :-

فيما يلي أهم الاتجاهات الحديثة للأعمال المكتبية التي زادت أهميتها وأصبحت تؤدي في كل مكان داخل الأجهزة الإدارية بالمنشأة وتعتبر أساس لاتخاذ القرارات السليمة.

1. اعتبار الأعمال المكتبية عاملا مساعدا وليس هدفا وذلك بالنسبة لجميع وظائف المنشأة فالمكتب يتعامله مع المعلومات والبيانات سواء أكانت في صورة كمية أو كيفية لا تستغنى عنها أي وحدة لذلك كان التأكيد في السنوات الأخيرة على اعتبار العمل المكتبي عاملا مساعدا بالنسبة لمختلف وظائف المنشأة ومختلف إداراتها وفي الحدود التي تفيد هذه الوظائف وهذه الإدارات ولا تعوقها أو تعطلها.

2. الربط بين تطوير العمل المكتبي واتخاذ القرارات السليمة فقد ظهر الاتجاه الحديث نحو تنظيم مركزه البيانات والمعلومات واستخدام النظم العلمية التي يطلق عليها نظم المعلومات بحيث

يكون في المنشأة تنظيم مختص بالمعلومات والبيانات يقوم على حفظ هذه المعلومات والبيانات بصورة جيدة وفعالة وبشكل فعال يسمح لإدارات المنشأة من الحصول على البيانات والمعلومات بالصورة التي يسهل معها استخدامها بفاعلية.

3. الجمع بين المركزية واللامركزية في العمل المكتبي فعندما كانت المنشأة صغيرة الحجم نسبياً كان من الممكن تركيز المعلومات والبيانات في مكان مركزي يخدم المنشأة ككل ولكن عندما كبر حجم المنشأة وزادت كمية المعلومات المتداولة داخل المنشأة والمطلوب حفظها ظهر اتجاه نحو الجمع بين المركزية واللامركزية بالنسبة للعمل المكتبي.

4. التوسع في استخدام الآلات المكتبية الحديثة فلقد أصبح الاتجاه نحو مزيد من استخدام الآلات والمعدات الحديثة التي شملها قدر هائل من التطور والتنوع ويدخل في حدود هذه الآلات التي تذكرها على سبيل المثال لا الحصر الحاسبات الإلكترونية التي تتعامل مع المعلومات والبيانات وأجهزة حفظ المعلومات وأجهزة الميكروفيلم والدوائر التليفزيونية المغلقة وأجهزة ومعدات حفظ المستندات والوثائق والأوراق الرسمية وآلات النسخ والطبع وإنتاج صور المستندات إلكترونياً والأثاث المكتبي المتطور.

5. زيادة التركيز على أهمية الحفظ الجيد الفعال للمستندات بما تتضمنه من معلومات وبيانات فلقد وجد أن من أهم أسباب

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

تخلف الإدارة فى المنشأة وتعطيل مصالح أفراد الجمهور هى تخلف وسائل حفظ المستندات والأوراق الرسمية الهامة فى هذه المنشأة.

6. تنشيط وتطوير نظم الاتصال بين المكتب ومختلف أجهزة المنشأة فقد زاد الاهتمام فى السنوات الأخيرة باستخدام وسائل الاتصال المناسبة والفعالة وإزالة معوقات الاتصال داخل المنشأة وتزويد العاملين المكتبيين بمهارات الاتصال وقد أصبح الاتصال الجيد داخل المنشأة يساوى إنتاجية مرتفعة للعاملين وروحا معنوية عالية.

7. التركيز على الخبرات والمهارات اللازم توافرها فى العاملين المكتبيين من خلال العمل على الارتفاع بمستوى خبرات وقدرات ومهارات العاملين فى المكتب ومن بين هذه المهارات والخبرات المهارة فى استخدام وسائل الاتصال وتزويدهم بمهارات الاتصالات الأساسية مثل مهارة الكتابة والتحديث والقراءة والإنصات والتفكير وكذلك الخبرة والمهارة فى إدارة الاجتماعات وكتابة الخطابات والمذكرات والتقارير وإدارة المقابلات الشخصية.

8. تبسيط العمل المكتبى حتى لا يصبح عبئاً على أنشطة المنشأة وخاصة بعد أن تضخم فى بعض المنشآت وأصبح عاملاً معوقاً لنشاط المنشأة بدلا من أن يكون عاملاً مساعداً لهذا النشاط وذلك باختصار بعض خطوات العمل المكتبى التى يمر بها بإدماج بعض خطوات هذا العمل والتقليل من فترات الانتظار ومن أبسط

صور تبسيط العمل المكتبي أيضاً تفويض الرؤساء للتابعين بعض مسؤولياتهم وسلطانهم وكذلك تبسيط النماذج المستخدمة فى الأعمال المكتبية واستخدام بعض الآلات التى تيسر القيام بالعمل وتساعد على سرعة إنجازه.

9. وضع معايير للعمل المكتبي وذلك لكل أنشطة العاملين فيه وهذه المعايير أصبحت توضع على أسس علمية سليمة ولم تعد هذه المعايير تقتصر على الجوانب الكمية للعمل بل تعدت ذلك إلى النواحي الكيفية أى مستوى جودة ودقة العمل المكتبي.

10. زيادة الاهتمام بمبنى المكتب ويتم ذلك من خلال توزيع العمل المكتبي على الحجرات بما يسمح بانسياب العمل وتدفقه بانتظام كما ساد اتجاه فى السنوات الأخيرة نحو التقليل من المكاتب الخاصة للرؤساء.

11. زيادة الاهتمام بالأثاث المكتبي بحيث يراعى فى التأسيس المكتبي الذوق والأناقة والناحية العملية وتتاسق ألوان قطع الأثاث حتى نتخلص من فوضى الذوق بالنسبة لأشكال وألوان الأثاث المكتبي المستخدم فى منشأتنا ويجب أن تكون قطع الأثاث فى حالة جيدة.

12. تحسين الظروف المحيطة بالعاملين المكتبيين ويتم ذلك من خلال محاولة تقليل الضوضاء فى أماكن العمل فمعروف أن مكاتبنا كثيرة الضوضاء وهذه الضوضاء قد تكون صادرة من

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

داخل المكتب من أصوات الموظفين وأفراد الجمهور والأصوات التي تصدر عن بعض الآلات المكتبية كما زاد الاهتمام بإضاءة مبنى المكتب اضاءة علمية تحافظ على أعين العاملين وتزيد من كفاءتهم وتقلل من أخطائهم في العمل كذلك زاد الاهتمام بالتهوية المناسبة لمبنى المكتب حتى يكون جو العمل مريحا للعاملين مما يشجعهم على أداء العمل والاستمرار فيه.

الأساليب الحديثة لتنسيق المكتب:

1. اختيار الموقع
2. تصميم مبنى المكتب
3. ملائمة المبنى للأعمال التي تتجزأ بداخله
4. المساهمة في راحة ورضا العاملين
5. الانطباع الجذاب للزوار والجمهور

الأساليب الحديثة لتصميم المكتب:

1. اختيار مواقع الإدارات
2. مرونة التصميم وسهولة تعديله
3. الاقتصاد في المساحة

4. سهولة الإشراف على العاملين

5. تلافى ابتعاد الموظفين عن مكاتبهم

6. توافر السرية والخصوصية

7. مناسبة المظهر العام للمكتب

8. الإدارات كثيرة الزوار

9. الإدارات سيئة الترتيب أو المظهر

10. مراكز الخدمات

مهارات تنظيم الاجتماعات واللجان التخصصية :

شروط الانعقاد الصحيح للاجتماع:

لا تكون القرارات التي تتخذ في الاجتماع صحيحة وملزمة إلا إذا اتخذت في اجتماع صحيح التكوين والانعقاد.

❖ ومن المتفق عليه أنه لكي يكون انعقاد الاجتماع صحيحاً يجب أن تتوفر أركان ثلاثة ضرورية وهي:

❖ إرسال الدعوة للاجتماع إلى جميع من لهم حق الحضور مع مراعاة المواعيد التي يحددها القانون والنظام الداخلي للمنظمة أو المؤسسة.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- ❖ توافر العدد القانوني الذي يحدده القانون أو القواعد العامة في حالة غياب النص في القانون أو النظم الداخلية.
- ❖ رئاسة فرد للاجتماع يعطيه القانون أو النظام الداخلي هذا الحق وإذا لم يتوفر شرط من الشروط السابقة تصبح القرارات التي تتخذ في الاجتماع عرضة للبطلان.

واجبات السكرتير نحو الإعداد للاجتماع :

تخصيص ملف للاجتماع :

يكون من العملي إعداد السكرتير ملف للاجتماع قبل موعد عقد الاجتماع ويبين على هذا الملف تاريخ الاجتماع ونوعه ويحفظ في هذا الملف جميع الأوراق والمستندات المتعلقة بالموضوعات التي ستبحث في الاجتماع. والمعروف أنه خلال الأعمال اليومية لأي منظمة أو مؤسسة تستجد حالات يجب اتخاذ قرار فيها في اجتماعات مجلس الإدارة أو اللجان والواجب احتفاظ السكرتير بالمستندات الخاصة بهذه الحالات في الملف حتى يتذكر إدراجها في جدول الأعمال وحتى تنقل إلى مكان عقد الاجتماع كما أن رؤساء الإدارات يحيلون إليه بعض الموضوعات التي ينبغي عرضها في الاجتماع والواجب أن يحتفظ بها أيضاً في هذا الملف كما يوضع به نسخة من اللائحة أو النظام الداخلي وأي مستندات أخرى ينبغي بحثها في الاجتماع.

إرسال الدعوة وجدول الأعمال :

يعد السكرتير الدعوة إلى الاجتماع وجدول الأعمال بالاتفاق مع رئيس الاجتماع مستعين بملف الاجتماع السابق المشار إليه.

ويجب أن يراعي السكرتير المبادئ العامة التي سبق بيانها بالنسبة لإرسال الدعوة من حيث المواعيد والبيانات.

وبالنسبة لجدول الأعمال يجب إعداده بطريقة تسهل على أعضاء الاجتماع أخذ مذكرات بالنسبة لكل موضوع يعرض ولذلك يكون من الأفضل وضع خط رأسي في الصفحة نفسها إلى قسمين ويبين في الجانب الأيمن موضوعات جدول الأعمال ويترك النصف الأيسر أبيض بدون كتابة حتى يتسنى للأعضاء كتابة مذكراتهم فيه ويكون ذلك ضروريا بصفة خاصة في جدول أعمال اجتماعات مجالس الإدارات واللجان، كما أن نسخة رئيس الاجتماع التي يكتب عليها مذكراته تصبح الأساس الذي يراجع عليه محضر الجلسة.

إعداد مكان الاجتماع :

إذا كان المكان الذي سيعقد فيه الاجتماع يستخدم في الأحوال العادية في أغراض أخرى يجب إخطار مدير المكتب أو أي شخص آخر مسئول عن هذا المكان بعقد الاجتماع وموعده ويجب أن يكون هذا الإخطار قبل موعد الاجتماع بوقت كاف حتى يمكن إخلاء المكان وإعداده.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

وقبل انعقاد الاجتماع يزود المكان بالأثاث اللازم وتهيئ الظروف المناسبة مثل الإضاءة والتهوية ويوضع أمام المكان المخصص لكل عضو في حالة اجتماعات مجلس الإدارة واللجان التخصصية أوراق كافية وأقلام.

الإعداد لأخذ مذكرات أثناء الاجتماع:

المعروف أن من واجبات السكرتير أخذ مذكرات بالقرارات أثناء الاجتماع حتى يمكنه كتابة محضر الجلسة ولذلك فقد وجد الكثيرون أنه من العملي إعداد نماذج تساعد على تسهيل مهمة السكرتير في أخذ المذكرات ويبين النموذج نوع الجلسة واسم الرئيس والسكرتير وأسماء الحاضرين والقرارات التي تتخذ ويترك أمام كل ناحية من النواحي السابقة فراغ كاف يكتبه السكرتير أثناء الجلسة وذلك حتى لا يفغل تسجيل أي ناحية من النواحي الواجب تسجيلها ولخفض المذكرات التي يكتبها إلى حدها الأدنى.

دور السكرتير في إدارة وتنظيم الاجتماعات:

- معرفة تامة بالجوانب الشكلية في إدارة الاجتماعات مثل جدول الأعمال والدعوة للاجتماع.
- فهم دقيق لسلطات واختصاصات الاجتماع.
- إلمام شامل بالنشاط المتعدد الذي تقوم به المنظمة.
- توافر ومعرفة بأصول اللغة العربية.

- توافر بعض المهارات المساعدة مثل استعمال الحاسوب والآلة الكاتبة.
- كتمان السر.

دور السكرتير قبل الاجتماع:

- ❖ تخصيص ملف الاجتماع.
- ❖ إعداد جدول الأعمال.
- ❖ إعداد الدعوة للاجتماع وإرسالها.
- ❖ إعداد قاعة الاجتماعات.

دور السكرتير أثناء الاجتماع:

- ❖ تسجيل المناقشات
- ❖ تسجيل القرارات ونتيجة التصويت

دور السكرتير بعد الاجتماع:

- ❖ إعداد محضر الاجتماع
- ❖ إعلان القرارات
- ❖ متابعة تنفيذ القرارات

مهارات معالجة البريد الوارد والصادر

تمهيد:

تلعب المراسلات دورا حيويا في المعاملات في وقتنا الحاضر إذ تتم كثير من الصفقات والعقود عن طريق هذه المكاتبات ولذا وجبت العناية بتنظيم معالجة البريد الوارد إلى المنظمة أو المؤسسة تنظيما سليما يضمن اتخاذ القرار الملائم بشأن كل مكاتبة ترد إليها وتنظيم معالجة البريد الصادر من المنظمة للتأكد من أن كل مكاتبة تخرج من الإدارات المختلفة تعبر عن وجهة نظر المنظمة وتكون عاملا من عوامل إعلان كفاية المنظمة كما يجب وضع النظام الذي يكفل إشراف الإدارة العامة على المراسلات والرقابة عليها.

و معالجة البريد الصادر والوارد من واجبات المكتب وتستفيد منها الإدارات المختلفة في المنشأة فهي من الخدمات المكتبية العامة.

البريد الوارد:

تتوقف كفاءة الإدارات المختلفة إلى حد كبير على دقة وسرعة النظم المتبعة لمعالجة البريد الوارد إذ ترتبط أعمال معظم الإدارات ارتباطا وثيقا بالمكاتبات الواردة إلى المنشأة فتأخر وصول هذه المكاتبات إلى الإدارات المختلفة يدعو إلى تأخير هذه الإدارات في البدء

في أعمالها ولذا يجب أن تعمل إدارة البريد في المنشأة على وصول المكاتبات إلى الإدارات المختلفة في وقت مبكر حتى لا تكون سببا في تعطيل أعمال موظفي هذه الإدارات.

كما يجب وضع النظام الذي يكفل المحافظة على مراسلات المنظمة وأموالها إذ قد يرد إليها شيكات أو حوالات بريدية مرفقة بالمراسلات الواردة.

خطوات معالجة البريد الوارد:

يختلف النظام المتبع من منظمة إلى أخرى ويتوقف النظام المناسب على حجم المنشأة وعدد المراسلات التي ترد إليها. ونضع فيما يلي الخطوط الرئيسية للنظام الذي نرى اتباعه:

1 - وصول البريد إلى المنشأة:

تعتمد معظم المؤسسات الصغيرة في وصول مراسلاتها على ساعة مصلحة البريد الذين يسلمون هذه المراسلات في مقر المؤسسة أثناء جولاتهم العادية أو من خلال صناديق البريد الخاصة لكل مؤسسة.

ولكن قد تجد معظم المؤسسات المتوسطة أو الكبيرة أن هذا النظام لا يكفي احتياجاتها فتعتمد إلى استئجار صندوق بريد في مكتب التوزيع توضع فيه المراسلات بمجرد وصولها ويمكن للمنشأة أن ترسل شخصا إلى الإدارات المختلفة كما يمكنها الحصول على مراسلاتها في وقت مبكر حتى تضمن عدم تأخر وصول المراسلات

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

المتعددة كل يوم بأن ترسل ساعاتها أو عربتها لجمع هذه المراسلات من مكتب البريد عدة مرات يوميا بدلا من حصولها عليها مرات قليلة يوميا في حالة اعتمادها على ساعة مصلحة البريد.

ويزود عادة الشخص الذي يكلف القيام باستحضار البريد بكيس ذي قفل له مفتاحان ويحتفظ بأحد المفتاحين في مكتب البريد الذي فيه صندوق بريد المنظمة وبالمفتاح الثاني مع شخص مسئول في إدارة البريد بالمنظمة حتى يمكن ضمان عدم فتح الكيس بعد إقفاله في مكتب البريد إلا بواسطة الموظف المختص في إدارة البريد ويفضل إتباع هذه الطريقة بصفة خاصة في حالة المنشآت التي يرد بها الكثير من الشيكات أو الحوالات البريدية داخل الرسائل.

2 - فتح البريد :

ينبغي أن يعهد بمهمة فض البريد إلى عدد من الكتبة " الموظفين " تحت إشراف موظف كبير مسئول بالمنظمة ونظرا لأنه من الأفضل وصول المراسلات في الإدارات المختلفة قبل وصول موظفي هذه الإدارات أو بمجرد وصولهم يستحسن أن يحضر الموظفون المكلفون بفض البريد مبكرين عن باقي الموظفين حتى يتمكنوا من توزيع البريد عقب وصول باقي الموظفين مباشرة تلافيا لتعطيلهم ويجب إعطاء موظفي إدارة البريد التعليمات اللازمة بعدم فتح أي خطاب مكتوب عليه " خاص " أو " شخصي " وإنما يمكن إرساله مباشرة إلى الموظف كما أنه من الأفضل ألا تفتح الخطابات المرسلة إلى المديرين أو السكرتير العام للمنظمة بل ترسل مباشرة دون فض إلى السكرتير

الخاص لكل منهم. وتستعين المنظمات التي يكون فيها عدد المراسلات كبيراً بآلات فتح البريد ويوجد أنواع من هذه الآلات تدار بالكهرباء وأخرى يدوية تجعل من الممكن فض الخطابات بسرعة كبيرة تصل إلى عدة مئات في الدقيقة وتستعمل في قطع شريط رفيع من طرف كل مظروف دون مساس محتوياته.

3 - استخراج المكاتبات والمرفقات:

بعد فض الخطابات يقوم الموظفون باستخراج محتويات كل مظروف على حدة فإن كان هناك مرفقات أي هناك مستندات أو شيكات أو غيرها مرفقة مع المكاتبات قام الموظف بمقارنتها بالمرفقات المذكورة بالرسائل والتحقق من أن كل المرفقات التي ذكرت بالرسالة موجودة فعلاً فإذا وجد أي خطأ يبادر بإبلاغ الأمر إلى رئيسه.

ويجب أن تحظى الشيكات أو الحوالات البريدية التي ترد إلى المنشأة بالبريد بعناية خاصة فيقوم الموظف بمقارنة القيمة الموضحة على الشيك أو الحوالة بالقيمة المذكورة في الرسالة فإذا وجدت مطابقة لها توضع علامة على الخطاب بما يفيد ذلك أما إذا كان هناك أي خطأ يبادر الموظف بتسليم الشيكات والخطابات الواردة معها إلى رئيس وحدة البريد ليقوم بختم الشيكات بختم يظهر عليه اسم بنك المنشأة وأمر إلى البنك المذكور بتعليق القيمة لحساب المنشأة لديه كما يعهد إلى موظف بكتابة قائمة بالشيكات الواردة من صورتين يبين فيها الأشخاص أو المنشآت الواردة منها وقيمة الشيكات

الواردة وترسل هذه القائمة مع الشيكات إلى الخزينة وتعاد صورة من القائمة المذكورة إلى إدارة البريد لحفظها بعد التوقيع عليها.

و يجب التأكد من أن كل الأوراق والمستندات الواردة بكل خطاب قد استخرجت من الظرف ولضمان عدم النسيان أو ترك أي أوراق أو شيكات داخل الظروف تقوم كثير من المنشآت بفتح الظروف فتحاً كاملاً حتى يتضح إذا كان فيها أي أوراق أم لا ولكن تؤدي هذه الوظيفة إلى ضياع بعض الوقت كما تؤدي إلى عدم الاستفادة ثانياً من الظروف إذا تستخدم كثيراً من المنشآت ظروف البريد الواردة لإرسال المكاتبات الداخلية لذلك تقوم الكثير من المنشآت في الخارج بوضع الظروف على لوح من الزجاج مضاء بمصباح كهربائي مما يجعل من السهل رؤية ما بداخل كل مظروف.

4 - تسجيل وقت وصول المكاتبات:

يستحسن إثبات تاريخ وصول المكاتب إلى المنشأة حتى يمكن تحديد مسؤولية التأخير في الرد عليها أو اتخاذ ما يلزم بشأنها حتى لا تتحمل المنظمة أو موظفيها مسؤولية التأخير الذي قد ينشأ عن تأخير الرسالة في البريد وتكتفي بعض المؤسسات بختم الرسالة بتاريخ وصولها فقط بينما تفضل الكثير من المؤسسات استخدام الأختام ذات الساعات التي تسجل وقت الوصول بجانب تاريخ يوم الوصول ويجب العمل على إرشاد وتدريب الموظفين للقيام بالعمل بطريقة تكفل راحتهم والاقتصاد في وقتهم وجهودهم ولذلك يجب أن يقوموا بفتح جميع الظروف واستخراج ما فيها من مستندات ومراسلات ثم ختمها

بختم الوقت والتاريخ بدلا من فتح كل ظرف ثم استخراج ما فيه من مستندات ثم ختم الرسالة وإعادة نفس العمليات مع باق المكاتبات إذ إن في ذلك تكرار للحركات وضياع لوقت الموظفين ومجهودهم بلا فائدة.

5 - فرز البريد:

بعد فض البريد وتسجيل وقت وصول المكاتبات يقوم الموظفون بقراءة سريعة لكل مكاتبة لتحديد الإدارة التي ترسل إليها للرد عليها أو اتخاذ ما يلزم بشأنها ولا يحتاج هؤلاء الموظفون إلى قراءة الخطاب كله إذ إن خبرتهم ومرانهم يجعلان من السهل عليهم تحديد الأداة المختصة بعد نظرة عابرة على كل خطاب لتسهيل مهمة الموظفين يجب أن يزودوا بمناضد " طاوولات " مناسبة وبسالل تخصص سلة لكل إدارة لتوضع فيها المكاتبات الخاصة بها أو أرفف مقسمة إلى أعين تخصص عين لكل إدارة كما أنه من الأفضل ترتيب هذه السلال أو الأعين على شكل شبه دائري حتى يسهل على الموظف الوصول إلى أي سلة منها إذ لو وضعت هذه السلال في خط أفقي لشغلت مساحة طويلة واحتاج الموظف للسير ذات اليمين وذات اليسار للوصول إلى السلة وللتيسير على الموظفين في تحديد الإدارة المناسبة وتجنباً لوقوعهم في أي خطأ فإنه من الأفضل أن توضع لهم قواعد ثابتة مكتوبة تبين لهم أنواع الرسائل التي ترسل لكل إدارة حتى يسترشد بها الموظفون وفي حالة وصول أي رسالة لم توضح هذه القواعد الإدارة التي ترسل إليها

وعجز الموظف عن تحديد الإدارة الملائمة يجب إرسالها إلى مدير المكتب لتحديد جهة الاختصاص.

6 - التسجيل في دفتر الوارد:

تلجأ الكثير من المؤسسات الفردية ومصالح الحكومة وبعض المنظمات الكبرى إلى تسجيل المكاتبات الواردة في دفتر لبريد الوارد يبين فيه رقم الخطاب واسم المرسل وتاريخ الوصول والمرفقات وموجز لموضوع الرسالة ثم يبين الإدارة أو الشخص الذي يتسلم المكاتبه وتؤخذ في بعض الأحيان صورة كربونية أثناء التسجيل في هذا الدفتر لإرفاقها بالرسائل المرسلة لكل إدارة والغرض الرئيسي من الاحتفاظ بسجل أو دفتر البريد الوارد هو التحقق من أن كل رسالة وردت إلى المؤسسة قد وصلت من جهة الاختصاص وأن هذه الجهة قد قامت بالرد عليها أو اتخذت ما يلزم بشأنها.

وواضح أن في هذه الطريقة ضمان لوصول المراسلات إلى جهة الاختصاص وكذلك لاتخاذ ما يلزم بشأن كل مكاتبه إذ إن المشرف على إدارة البريد يستطيع أن يعلم المكاتبات التي لم يرسل رد بشأنها بمجرد الاطلاع على هذا السجل ولكن هذه الطريقة بطيئة وتتطلب وقتاً وجهداً غير قليلين في حالة المنشآت الكبرى التي يرد إليها عدد ضخم من المكاتبات لم تعد كثير من المنشآت الكبرى تحتفظ بمثل هذا السجل وتعتمد هذه المنشآت على العوامل الآتية:

نموذج سجل البريد الوارد:

رقم مسلسل	تاريخ الوصول	اسم المرسل	موضوع المكاتبه	جهة الاختصاص	توقيع المستلم	تاريخ الرد أو الحفظ
-----------	--------------	------------	----------------	--------------	---------------	---------------------

- كفاءة ومران موظفيها
- العرف السائد الذي يجعل التخلص من أي مراسلة أمرا غاية في الخطورة
- التعليمات المشددة لموظفي إدارة الحفظ بالألا يقوموا بحفظ أي خطاب دون أن يكون مؤشرا عليه بوضوح بحفظه أو يكون مصحوبا بصورة كربونية للرد عليه.

إجراءات الإدارة المختصة بالرد:

بعد القيام بالعمليات السابقة بقی أن ترسل المكاتبات إلى الإدارات المختلفة للرد عليها وبالنسبة للمكاتبات التي تحتاج إلى اطلاع أكثر من إدارة واحدة للرد عليها يمكن كتابة أسماء الإدارات التي ترسل إليها مع بيان الإدارات التي تتطلع عليها قبل غيرها بأن ترفق (ببطاقة توجيه) كالموضحة بعد يبين عليها أسماء جميع الإدارات ويوضح أمام الإدارات رقم يبين ترتيب إرسال المكاتبه إليها.

المشتريات	المبيعات	المستخدمين	الحسابات	الإنتاج	المدير العام	السكرتير العام	تاريخ الرد	يحفظ
-----------	----------	------------	----------	---------	--------------	----------------	------------	------

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

فإذا كان المطلوب إرسال خطاب معين إلى إدارة المشتريات ثم إلى إدارة الحسابات ثم إلى السكرتير العام يوضع رقم 1 أمام إدارة المشتريات ورقم 2 أمام إدارة الحسابات ورقم 3 أمام السكرتير العام كما أن الخانتين الأخيرتين تبينان تاريخ الرد والتصريح بحفظ المكاتبه بأن يوقع الشخص الذي أملى الرد أمام كلمة يحفظ في الخانة الأخيرة، ويرى البعض استحضر الملف وإرساله مع المكاتبه إلى جهة الاختصاص في حالة الخطابات التي تكون ردا على خطاب أو استفسار من المنشأة.

متابعة البريد الوارد:

تستدعي بعض المكاتب المهمة للرد عليها في موعد معين أو اتخاذ إجراء بشأنها قبل تاريخ معلوم وإذا تأخر الموظف في الرد أو اتخاذ الإجراء يترتب على ذلك نتائج غير حميدة بالنسبة للمنشأة لذلك فإنه من المهم أن يكون هناك رقابة على المراسلات الواردة ونظام لتتابعها لضمان عدم التأخر في إرسال الرد عليها أو اتخاذ الإجراء المناسب.

خلاصة ما تقدم بشأن إجراءات البريد الوارد :

- استقبال البريد الوارد: عن طريق مكتب البريد.
- فهرسة البريد الوارد : أرقام ملفات موضوعاتها.
- توجيه البريد الوارد :تحديد جهة الرسالة .

- فرز البريد الوارد : توزيع البريد حسب الإدارات المختصة .
- القيد : يسجل البريد في دفتر الوارد حيث يأخذ أرقاماً متسلسلة.
- إرفاق الأوراق الواردة مع الملفات : تحويل الأوراق الواردة إلى جهات الاختصاص مع ملفات موضوعاتها.
- تسليم (توزيع) الأوراق الواردة : توقيع المختص على سجل البريد الوارد بنفسه.
- متابعة البريد الوارد : من حيث الرقابة على البريد تمنع أي إبطاء أو أهمال في الرد على الرسائل .

الآلات والأدوات المستعملة في البريد الوارد :

آلات فتح البريد : وهي نوعان

أ - النوع اليدوي : الذي يشبه السكين أو نوع آخر يشبه المفضلة

ب - النوع الكهربائي : توضع في آلة من المطاط تدار كهربائياً

- الأختام : إما ختم يدوي أو ختم مزود بساعة ورود الرسالة وتاريخها.

البريد الصادر:

تعريفه وأهميته:

يقصد بالبريد الصادر كل الخطابات والاستفسارات وغير ذلك

من المكاتبات التي ترسلها المنشآت إلى الجمهور.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

إن الرسالة الصادرة ممثلة للمنظمة التي تصدرها وأحسن معلى عنها لذلك يجب الاعتناء بالرسالة شكلا وموضوعا ويجب أن تعطى المراسلات الصادرة عناية خاصة وأن تشرف عليها الإدارة العامة وتضع لها نظاماً سليماً يحقق المبادئ الآتية:

- أن تكون المراسلات الصادرة لاثقة المظهر حسنة التنسيق وذات أسلوب ملائم حتى تكون عاملاً من عوامل الإعلان عن المنظمة.
- ألا ينشأ عن إرسال أي مكاتبه ارتباط المنظمة ارتباطاً قانونياً لا ترغب فيه
- سرعة إرسال المكاتبات بعد الانتهاء من توقيعها.
- وفيما يلي ملخص لإجراءات البريد الصادر:
- فهرسة الرسائل الصادرة وكذلك بوضع أرقام ملفات موضوعاتها على أصل الرسالة وكافة صورها.
- تسجيل الرسائل الصادرة في دفتر البريد الصادر وتعطي أرقام متسلسلة تبدأ برقم 1
- فصل النسخ الأصلية المرفقات عن الصور ثم توضع كل رسالة صادر مع مرفقاتها في المغلف المعد لذلك مع ملاحظة تسجيل رقم الصادر على المغلف.
- طي الرسائل ووضعها داخل المغلفات بالطريقة الآتية :

أ - بالنسبة للمغلف الكبير (23×11 سم) تطوى الورقة من أسفل إلى أعلى بمقدار الثلث ومن أعلى إلى أسفل بمقدار الثلث بحيث تصل الحافة العليا تقريبا إلى الحافة المطوية من أسفل وتدخل في المغلف بحيث تطوى الطية الأخيرة باتجاه خلف المغلف والطرف المفتوح إلى أعلى.

ب - بالنسبة للمغلف الصغير (16×9 سم) بعد طي الورقة كما ذكر في البند السابق تطوى الورقة من اليمين إلى اليسار بمقدار الثلث (من عرض الورقة) ومن اليسار إلى اليمين بمقدار الثلث بحيث تصل حافة الورقة اليسرى إلى الحافة المطوية من اليمين وتوضع في المغلف بحيث تكون الطية الأخيرة باتجاه خلف المغلف والطرف المفتوح إلى أعلى.

• أما في حالة استعمال المغلف ذي الفتحة الشفافة فتختلف طريقة الطي عما ذكر بحيث يظهر اسم وعنوان المرسل إليه من تحت الفتحة الشفافة.

• طباعة العنوان على المغلف

تدخل هذه العملية ضمن عمليات طباعة الرسائل وليست عملا من أعمال موظف الصادر إذ من الأفضل أن ترد إليه الرسالة مرفقا بها مغلفاتها الخاصة ومطبوعا عليه العنوان.

❖ يتم تصدير المغلفات بالطرق التالية :

أ - المغلفات الصادرة إلى جهات قريبة أو العاجلة ويمكن التسليم إليها باليد تسجيل في دفتر التوزيع الداخلي.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- ب - المغلفات الصادرة إلى جهات بعيدة وتحتوي أوراقاً روتينية أو إشعارات عادية تصدر بالبريد العادي.
- ت - المغلفات الصادرة إلى جهات بعيدة وتحتوي أوراقاً مهمة تصدر بواسطة البريد الجوي المسجل.
- ث - المغلفات التي تحتوي أوراقاً لها صفة الاستعجال أو ذات الأهمية الخاصة تصدر بواسطة البريد المستعجل العادي أو الجوي أو البريد السريع.
- ج - لصق طوابع بريد على كل مغلف طبقاً للفتات المعمول بها من قبل الجهات الحكومية المختصة.

• تحويل النسخ (الصور) الإضافية من الرسالة الصادرة إلى الموظف المختص بالحفظ حتى يتم حفظها في ملفات الموضوعات مع الرسائل الواردة الخاصة بها.

الآلات والأدوات المستعملة في البريد الصادر :

آلات الطي:

يصدر من بعض المنظمات مئات الرسائل يوميا ويحتاج الأمر في بعض الأحيان إلى تصديرها في وقت معين مما يوجب أن تتم إجراءات الطي وعنونة المغلفات ووضع الرسائل ومرفقاتها في المغلفات بسرعة كبيرة وآلات الطي هذه منها ما يدار باليد ومنها ما يدار بالكهرباء وهي تطوى في دقائق ما يطوى باليد في ساعات وهذه الآلات مزودة بمفاتيح خاصة يمكن بواسطتها ضبط المقاس حسب الطلب.

آلة كتابة العناوين:

تستدعي طبيعة عمل بعض المنظمات الاتصال الدائم وبصفة مستمرة بمجموعة كبيرة من الأفراد أو المنظمات لذلك يفضل استعمال مثل هذه الآلات في هذه المنظمات أو تساعد في كتابة المعلومات على المغلفات وغيرها بدقة متناهية وأسرع بكثير من كتابتها باليد أو على الآلة الكاتبة.

جهاز تذويب الشمع :

وهي عبارة عن وعاء يوضع بداخله مادة الشمع الأحمر الذي يستخدم في تشميع بعض المغلفات الصادرة التي تتطلب طبيعة العمل لتشميعها.

آلات لصق الطوابع :

وهي آلات توضع فيها الطوابع في صفوف حسب قيمتها ويكون كل صف متصل بعدد مستقل.

آلات خاتمة الطوابع:

وهذه الآلات شبيهة بالآلات السابقة ولكن بدلا من إصاق الطوابع تقوم بطباعة صورة طابع على المغلف طبقا للفئات المطلوبة.

• هناك أنواع متعددة من الأختام يستوجب العمل الاستعانة بها في كثير من الأغراض كختم سري جدا أو مطبوعات أو عاجل.

متطلبات البريد الإلكتروني:

- السرية والخصوصية
- الثقة في الخدمة
- النوعية الجيدة في الإرسال والاستقبال
- المراكز الكافية للخدمة
- الكفاءات الفنية
- الوعي بأهمية النظام
- إمكانيات التوزيع السريع

شروط نجاح البريد الإلكتروني محليا:

- حجم الاتصالات بين المنظمات والمؤسسات
- حيوية الحركة التجارية والاقتصادية
- فعالية الخدمة وكفاءتها

شروط نجاح البريد الإلكتروني عالميا:

- الوقوع في نطاق شبكة اتصال بالأقمار الصناعية
- حجم التبادل التجارى والمالى
- حجم الاتصالات السريعة
- حركة السفر والتنقل

الحفظ والفهرسة

المحفوظات:

لقد كان لاتساع أعمال المنظمات الحكومية والخاصة في العصر الحديث أن ظهرت مشكلات تنظيمية وإدارية جديدة لم يكن لها وجود في العصور الماضية وأبرز هذه المشكلات هي المحفوظات حيث توجد آلاف آلاف من الأوراق في كل منظمة تتمثل في الرسائل التي ترد إليها ونسخ أو صور الرسائل تصدر منها، هذه الأوراق يستلمها المختصون فيتخذون فيها الإجراءات اللازمة ثم يرسلونها للحفظ في ملفات للرجوع إليها عند الضرورة. وتستخدم كثير من المنظمات في الوقت الحاضر الحاسوب لحفظ المعلومات بدلا من حفظ الأوراق في الملفات بالطريقة اليدوية.

الإشراف على المحفوظات:

تفضل بعض المنظمات حديثة النشأة أن تبدأ محفوظاتها بطريقة مركزية حتى يمكن حصر ما ينتج من نشاطها في مكان واحد. وقد تفضل بعض المنظمات اتباع الطريقة اللامركزية في الحفظ لأن هذه المنظمات تعتبر أن السرعة هي أساس العمل الناجح وأن مركزية المحفوظات تعطل الأعمال وتستغرق وقتا طويلا للحصول على المعلومات.

الاعتبارات التي تؤيد تطبيق المركزية أو اللامركزية في الحفظ:

❖ الاستعمال:

بمعنى وضع المحفوظات في المكان الذي يمكن أن تستعمل فيه أكبر استعمال لها.

❖ السرعة:

وضع المحفوظات في المكان الذي يساعد أكبر عدد من مستعمليها على الحصول عليها في أقصر وقت ممكن.

❖ المساحة:

يمكن تطبيق نظام المحفوظات المركزية إذا وجدت المساحة اللازمة وكانت مريحة لمن يستعملونها لا عوائق فيها جيدة الإضاءة والتهوية قريبة من أقسام المنظمة المختلفة.

❖ الأمن والصيانة:

إن المحفوظات السرية يجب وضعها في المكان الذي يطمأن فيه إلى سلامة حفظها على أن تكون قريبة ممن يستعملونها أما المحفوظات ذات القيمة الخاصة فيجب وضعها في المكان الذي يمكن أن تضاف فيه من العبث أو التلف أو السرقة أو الحريق.

❖ التكاليف:

من أجل الاقتصاد في التكاليف يفضل جعل المحفوظات مركزية إذا وجدت العوامل التي تساعد على ذلك. وإلا فلتوضع بطريقة لا مركزية تحت إشراف مركزي.

❖ الحجم:

كلما كبر حجم المنظمة كان ذلك أدعى إلى تطبيق اللامركزية وذلك بإنشاء أقسام محفوظات لا مركزية تتبع الإدارات المختلفة في المنظمة.

أنواع المحفوظات:

❖ المحفوظات النشطة:

وهي الأوراق والمعلومات الأخرى المحفوظة بطريقة منظمة لغرض تسهيل الاطلاع عليها والتي تداولها المختصون أثناء أعمالهم العادية اليومية.

❖ المحفوظات غير النشطة:

و هي الأوراق التي انتهت الحاجة إليها بسبب قدمها نتيجة لعدم أهمية المعلومات التي تحويها.

❖ المحفوظات متوسطة النشاط:

هي التي مضى عليها مدة لا تقل عن سنة ولكن يمكن أن يرجع إليها في بعض الأحيان.

أماكن المحفوظات:

- أن يكون في موقع متوسط في المنظمة ليسهل الوصول إليه وخاصة في حالة اتباع النظام المركزي في الحفظ.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- أن يكون صحيا فلا توضع المحفوظات في الأماكن الرطبة والبعيدة عن التهوية.
- كفاية الضوء الطبيعي أو الكهربائي.
- أن تكون المساحة المخصصة لحفظ الملفات كافية.
- أن يراعى وجود إمكانية للتوسع في أعمال الحفظ حتى لا تتكدس الملفات.
- ألا يوجد بالمكان ما يعيق سير العمل أو يؤثر على سرعته.
- كذلك يجب العناية بالتصميم الداخلي لأماكن المحفوظات بحيث تساعد على حسن سير العمل فيها بالطريقة التالية:
- تجميع الموظفين الذين يقومون بعمليات متشابهة في مكان واحد.
- أن تكون عمليات المحفوظات في خط مستقيم.
- توافر التهوية والإضاءة في المكان.

أنواع المعلومات السرية:

- 1 - السري
- 2 - السري جدا
- 3 - السري للغاية
- 4 - محظور الاطلاع عليه

السري: معلومات تتعلق بالأفراد مثل التقارير السنوية السرية.

السري جدا: معلومات تتعلق بموضوعات يضر إفشاء سريتها
بالصالح العام للمنظمة

السري للغاية: معلومات تتعلق بموضوعات يضر إفشاء سريتها
بالصالح العام للدولة

محظور الاطلاع عليه: توضع على الموضوعات التي تتعلق بنظام أو
خطة خاصة.

إرشادات عامة تتعلق بتداول وحفظ المعلومات السرية:

- يجب دائما ختم المغلفات والملفات التي تحوي معلومات سرية
بختم السرية المناسب.
- لا يجوز مطلقا فتح المغلفات المختومة بختم السرية إلا للأشخاص
المصرح لهم بذلك.
- كل موظف أو مستخدم مسئول عما بحوزته من معلومات سرية
ويكون معرض للتحقيق في حالة إفشاء سرية المعلومات.
- بجي مراعاة ألا يكون الغلاف الخارجي الذي يغطي المعلومات
السرية من النوع الشفاف.
- يرفع دائما حفظ المعلومات السرية في خزائن حديدية.
- عدم نقل المعلومات السرية من مكان إلى آخر إلا بتصريح خاص
ومع الأشخاص المصرح لهم بذلك.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- يجب العمل على حفظ الأوراق التي تزول سريتها في أقسام المحفوظات.
- مراعاة استخدام الأجهزة الآلية في حفظ المعلومات السرية مثل جهاز الميكرو فيلم والحاسوب.

تصنف أسرار ووثائق الدولة إلى أنواع ثلاثة حسب درجة سريتها وأهميتها وهي:

- سري للغاية : وهي أية أسرار أو وثيقة من الوثائق المحمية أي التي يتم حمايتها إذا تضمنت الأمور الآتية:

❖ أية معلومات يؤدي إفشاء مضمونها لأشخاص لا تقتضي طبيعة عملهم الاطلاع عليها أو الاحتفاظ بها إلى حدوث أضرار خطيرة بأمن الدولة الداخلي أو الخارجي.

❖ خطط وتفصيلات العمليات الحربية أو إجراءات الأمن العام أو المخابرات العامة أو لعمليات الحربية أو إجراءات الأمن الداخلي سواء كانت اقتصادية إنتاجية أو تموينية أو عمرانية.

❖ الوثائق السياسية المهمة جدا ذات العلاقات الدولية والاتفاقات والمعاهدات.

❖ معلومات الاستخبارات العسكرية والمخابرات العامة والتجسس.

❖ المعلومات المهمة المتعلقة بالأسلحة والذخائر أو مصادر القوة الدفاعية.

• سري : وهي أية أسرار أو وثيقة محمية لم تكن من درجة سري للغاية إذا تضمنت المعلومات الآتية:

❖ أية معلومات تهدد سلامة الدولة أو تسبب أضراراً لمصالحها.

❖ معلومات مواقع تكديس المواد الدفاعية أو الاقتصادية.

❖ معلومات عن تحركات القوات المسلحة أو الأمن العام.

❖ أي معلومات عن أسلحة وقوات الدول العربية الشقيقة.

• محدود: وهي أية معلومات أو وثائق محمية تتضمن معلومات تنطبق عليها المواصفات الآتية:

❖ الإضرار بمصالح الدولة أو يشكل حرجاً لها أو أضرار إدارية أو اقتصادية.

❖ وثائق التحقيقات الإدارية أو الجزئي أو المحاكمات سواء مالية - اقتصادية - عسكرية.

❖ تقارير الاستخبارات العسكرية.

❖ التقارير التي تؤثر على الروح المعنوية للمواطنين

❖ موجات اللاسلكي العسكرية التابعة للقوات المسلحة والأمن العام والاستخبارات.

❖ أي معلومات تضر بسمع أية شخصية رسمية أو تمس هيبة الدولة.

تعليمات تداول ونقل أسرار ووثائق الدولة :

- وضع الوثيقة ضمن مغلف جديد وتختم بخاتم سري للغاية - سري - محدود حسب الأحوال
- يكتب على المغلف رقم الوثيقة المحمية ثم يغلف ويشمع بالشمع الأحمر
- يوضع المغلف ضمن مغلف آخر ويكتب عليه اسم المرسل إليه ورقم الأوراق الصادرة
- يرفق بالمغلف نموذج إشعار استلام

تعليمات حفظ أسرار ووثائق الدولة :

- حفظ الوثائق المحمية من درجة سري للغاية في خزانة حديدية
- تعتبر الوثائق المحمية عهدة على المسئول عنها
- يحظر إخراج الوثائق المحمية من المؤسسات
- يحظر إفشاء أسرار معلومات الوثائق المحمية

طرق حفظ الأوراق في الملفات :

- طريق الحفظ المثبت
- طريقة الحفظ الغير مثبت

طرق حفظ الملفات:

أولاً: طريقة الحفظ الرأسي

ثانياً: طريقة الحفظ المعلق

ثالثاً: طريقة الحفظ الأفقي

رابعاً: طريقة الحفظ العمودي

صيانة المحفوظات:

- تجنب أغلفة الملفات التي تتمزق نتيجة كثرة الاستعمال
- إعادة تثبيت الأوراق في الملفات عند تفككها
- ترميم الأوراق التي تتمزق نتيجة سوء استعمال الملف
- المحافظة على الملفات من عوامل الجو والحشرات
- وقاية الملفات من الحريق

الطرق الحديثة في حفظ واسترجاع المعلومات:

- الحاسب الآلي في نظم الحفظ المعززة آلياً
- الميكرو فيلم
- الميكرو فيش

المراسلات

ماهية المراسلات :

يقصد بالمراسلات المكاتبات والمحركات المختلفة سواء ما يتداول منها بين الإدارات المختلفة للمنظمة الواحدة أو تلك التي تتلقاها المنظمة من العملاء والمنظمات الحكومية والهيئات والمؤسسات والأفراد.

وظائف المراسلات :

- دليل قانوني للعلاقة بين المنظمات وبعضها
- إنشاء علاقة بين المنظمة والمتعاملين معها
- سهولة التواصل بين المنظمة والمتعاملين

أنواع المراسلات من ناحية الشكل :

- الرسائل الخاصة : بين الأهل والأصدقاء
- الرسائل الرسمية أو الحكومية : بين المنظمات الحكومية والأفراد
- الرسائل التجارية : بين التاجر والمنظمة
- المذكرات (الرسائل الداخلية) : بين أقسام المنظمة نفسها

الشروط الموضوعية للمراسلات:

- ❖ مهارة استخدام اللغة
- ❖ إلمام كاتب الرسالة بموضوعها
- ❖ الخبرة العملية في التعامل والإلمام بالأنظمة والتعليمات والقوانين

الشروط الشكلية في المراسلات:

- ❖ نوع ولون وحجم مساحة الورقة
- ❖ أنواع المغلفات وعنوانتها
- ❖ تنسيق الطباعة والمسافات
- ❖ استخدام الاختصارات
- ❖ استعمال الصفحات المتعددة للرسالة
- ❖ تهيئة المسودة

الشروط الموضوعية في الرسالة (مقومات المراسلات الناجحة):

- ❖ الوضوح
- ❖ الإيجاز
- ❖ المجامع
- ❖ الكمال (الشمول)
- ❖ النظافة

الألات والأجهزة الحديثة في أعمال السكرتارية:

- الآلة الكاتبة - عادية - كهربائية - آلية - صامتة
- آلة الطباعة (أجهزة النسخ) الاستنسل - الهكـتوجراف
- آلات التصدير - الميكروفيلم
- الآلة الحاسبة
- آلة مسك الدفاتر
- الآلة الحاسبة ذات الروافع (أربع عمليات) اليدوية
- الآلة الحاسبة ذات الأربعة عمليات (كهربائية)
- الآلة الحاسبة لكتابة الفواتير
- آلات التسجيل والإملاء

التقارير الإدارية

للتقارير وظيفة ماسة في وقتنا الحاضر فالتقارير تعد وسيلة مهمة من وسائل الاتصال المكتوبة داخل المنظمات على اختلاف أنواعها وعلى اختلاف النشاط الذي تمارسه وبدون هذه التقارير يكون من الصعب إدارة أي منظمة بفاعلية وكفاءة.

تعريف التقرير:

هو عرض موجز للنشاط الذي قام به مدير المكتب أو العاملون فيه فيتم رفعه إلى الإدارة العليا لأغراض اتخاذ القرارات. وهو عرض للحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة عرضاً تحليلياً بطريقة سلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التوصل إليها بالبحث والتحليل.

أهداف التقارير:

- إعلام الغير بأمر من الأمور
- تحريك سلوك الآخرين عن طريق إقناعهم بشيء معين أو بوجهة نظر محددة
- عرض نتائج بحث أو دراسة لموضوع معين أو مشكلة مهمة

أنواع التقارير : حسب موضوعاتها ومنها :

- تقارير إخبارية
- التقارير التحليلية أو تقارير البحث والفحص
- التقارير السنوية
- التقارير المالية
- تقارير دورية إشرافية تتناول موضوعات معينة.
- تقارير إحصائية وتتضمن بيانات عن نشاطات المنظمة معروضة في صورة إحصائية كمية
- تقارير إدارية وتعلق بعرض ومناقشة مشكلات إدارية معينة

أنواع التقارير حسب درجة تشكيلها " رسمية أو غير رسمية "

- تقارير رسمية : تخضع في كتاباتها إلى إجراءات معينة متعارف عليها
- تقارير غير رسمية : بعيدة عن الشكليات والرسميات وتستخدم داخل الإدارة الواحدة

أنواع التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها ومنها :

- تقارير شفوية
- تقارير مكتوبة

أنواع التقارير حسب الجهة الموجهة إليها ومنها:

- تقارير داخلية : داخل المنظمة
 - تقارير خارجية : جهات خارج المنظمة
- ### أنواع التقارير الخاصة بنشاط المكتب (تقارير الموظفين) الأفراد :

- التقرير عن دوران العمل
- تقرير التغيب عن العمل
- تقرير الإجراءات التأديبية عن العاملين
- تقارير الترقيات الخاصة بالعاملين
- تقارير زيادة الكفاءة والجودة
- تقارير الشكاوى والتظلم.
- تقارير الحوادث وإصابات العمل بين العاملين

نشأة تقارير الإنجاز:

- التحديث والتطوير
- إعادة التصميم الداخلي للمكتب
- إدخال نظام محاسبي جديد
- مفاوضات العمل والعمال في المنظمة
- الاستعداد لنقل المكتب إلى مكان آخر

خصائص التقرير الجيد :

- هدف أو غرض التقرير
- الإيجاز
- الوضوح
- التوثيق
- التاريخ
- الإجراء الواجب اتخاذه
- التوضيحات

فوائد استعمال التقارير:

- إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات وفلسفة المنظمة
- التنبؤ بالحاجات
- مقارنة الإنجاز بمعايير الأداء
- تخفيض التكاليف

أجزاء التقرير وتنظيمه:

- صفحة العنوان
- قائمة المحتويات
- المقدمة
- ملف الخلاصة وملف التوصيات
- حجم التقرير
- الخلاصة
- التوصيات

- الملاحق

- الفهرس

مراحل وخطوات كتابة التقرير:

- جمع وتنظيم المعلومات

- تحديد الأفكار الرئيسية

- كتابة المسودة الأولى للتقرير

- إعادة كتابة المسودة

- قياس قابلية التقرير للقراءة

- التدقيق

- تصحيح الطباعة

دورة التقارير:

- التقارير الرأسية : (التقارير الصاعدة - التقارير النازلة " الهابطة")

- التقارير الأفقية (أو الجانبية) داخل المنظمة

- التقارير متعددة الاتجاهات : من المنظمة إلى خارج المنظمة

- لهجة التقرير : يجب أن تبتعد لهجة التقرير عن المبالغة

أنواع الاتصالات التنظيمية:

- قنوات الاتصال الرسمية : تتحدد هذه القنوات من البناء الإداري

والنظم الرسمية لإيصال المعلومات.

- الاتصالات النازلة : تعني المعلومات والرسائل التي ينقلها المديرون

إلى مرءوسيه

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- الاتصالات الصاعدة : وتعني الرسائل والمعلومات التي تبدأ عند المرؤوسين وتنتقل إلى الرؤساء.
- الاتصالات الأفقية : وهي الاتصالات بين المديرين وبين الأقسام وبين العاملين.

وسائل الاتصال:

- وسائل الاتصال الشخصية المباشرة " وجها لوجه "
- وسائل الاتصال المتفاعلة " بين الشخص والكمبيوتر مثل التليفون والرسائل الإلكترونية "
- الرسائل الشخصية الثابتة : مثل المذكرات والرسائل وتقارير الكمبيوتر الخاصة

معوقات الاتصال وطرق معالجتها:

المعوقات التنظيمية

- هيكل أو بناء المنظمة
- التخصص الوظيفي لأفراد التنظيم
- أهداف مختلفة
- العلاقات الوظيفية بين مراكز أعضاء المنظمة

المعوقات الفردية

- التضارب في الافتراضات
- اللغة

- المشاعر

- مهارات الاتصال

معالجة المقومات الفردية هي:

- تنظيم انسياب المعلومات

- تشجيع المعلومات المرتجعة

- تبسيط لغة الرسالة أو المعلومات المذكورة فيها

- الإصغاء الجيد

- الحد من المشاعر السلبية

- استخدام الإرشادات والحركات مثل حركات الجسم

- الاستعانة بالطرق غير الرسمية لإيصال المعلومة والحصول عليها.

الاتصال

تعتبر عملية الاتصال جزءاً لا يتجزأ من عمل كل منظمة إذ تمارس القيادة ويتحقق التنسيق من خلال الاتصال إذا فكلما ازداد فهم المدراء لمشكلات الاتصال وتحسنت مهاراتهم فيه كلما ازدادت فاعلية المنظمة.

مفهوم وأهمية الاتصال الإداري:

يحاول المديرون توجيه أفراد التنظيم للعمل كمجموعة متناسقة وتوفير المناخ التعاوني لهم وتعمل الاتصالات الفعالة على تقوية المنظمات من خلال تشجيع العلاقات وتقرير السلوك الذي يركز على الأهداف وتنمية الثقة بين الأفراد الذين يعملون مع بعض. لذلك يمكن القول بأن الاتصالات هي جوهر القيادة.

يعني الاتصال عملية تبادل المعلومات بطريقة تحقق التفاهم المتبادل بين شخصين أو أكثر حول أمور تتعلق بالعمل.

عناصر عملية الاتصال:

المرسل : الرسالة

الترميز : وضع الرموز المقصود إرسالها

القناة : وسيلة نقل الرسالة

تحليل الرسالة : ترجمة الرموز إلى الرسالة

المستلم : تسليم الرسالة

وسيلة الاتصال (طرق الاتصال):

التليفونات بأنواعها - المقابلة الشخصية وجها لوجه - الاجتماع -
المذكرات - التقرير الرسمي - الوسائل المرئية مثل التليفزيون
والإعلانات - الرسائل الإلكترونية مثل الفاكس والبريد الإلكتروني

تطوير الاتصال الفعال:

يمكن زيادة فاعلية الاتصال من خلال الاستفادة من المقترحات
وكما تفهم المدير الوظيفة ودور مستلم الرسالة في المنظمة كلما
ازدادت قدرته على تحقيق الاتصال بشكل مناسب وفعال.

❖ الاتصال ذو الاتجاهين :

هناك تأكيد مستمر على أهمية الاتصال ذو الاتجاهين فالمناقشة
بين الرئيس والمرؤوس التي تسمح بالأخذ والعطاء تقود إلى فاعلية أعلى
للاتصال.

❖ الإصغاء:

يتضمن الاتصال كلا من إرسال المعلومات واستقبالها وللمستلم
دوره المهم في الاتصال فالإصغاء يتطلب من المستلم أن يسهم بشكل
نشط وليس مجرد الاستماع.

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

والاتصال الفعال بين طرفين يجب أن يستند إلى عدة مبادئ أساسية من أهمها:

لماذا؟...وتعنى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال

ماذا؟.. وتعنى ضرورة تحديد مضمون الرسالة، أو ماذا سنقول؟

من؟.... وتعنى تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه

كيف؟... وتشير إلى الوسيلة التي سوف تستخدم في الاتصال

متى؟... وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال بالطرف الآخر

أين؟.. وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر

أنواع الاتصالات :

- الاتصالات الشخصية
- الاتصالات الكتابية
- الاتصالات من خلال لغة الجسم
- الاتصالات الإلكترونية

وتتمثل أنواع الاتصالات فيما يلي :

- 1 - الاتصالات الشخصية (الشفهية) : -

وهي تمثل الاتصالات التي تتم كل لحظة بين الأفراد في المنظمة أو خارجها وذلك أثناء التعامل مع الآخرين سواء في العمل أو خارجه ومن أمثلة هذا الاتصال، الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال، الاجتماعات، التليفونات، والمناقشات.

2 - الاتصالات المكتوبة:

تعتبر الاتصالات المكتوبة عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة ومن أمثلة هذا الاتصال التقارير والتعميمات والمذكرات والمنشورات المطبوعة والرسائل التي تنقل من خلال شبكات الحاسب الآلي ورسائل الفاكس وتسمح الاتصالات المكتوبة بنقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد مع إمكانية استيعابهم لها بسرعتهم الخاصة هذا إلى جانب إمكان الرجوع إليها في المستقبل كذلك تمكن من شرح هذه المعلومات بطرق مختلفة مع تقديم الكثير من التفاصيل إن استدعى الأمر ذلك - مثل التقرير المالي الذي ينطوي على العديد من التفاصيل والأرقام يفضل إيصالها عن طريق الكتابة ولكي يحقق هذا الاتصال الفعالية في نقل البيانات والمعلومات يجب أن تكون الكتابة كاملة لا تتضمن المعلومات المحيرة أو المضللة التي قد تسبب سوء فهم القارئ بجانب حسن الصياغة وتجنب الأخطاء الإملائية.

3 - الاتصال غير المنظور (لغة الجسم):

لا يقتصر الاتصال على الرسائل المنظورة أو اللفظية التي تتم بين الطرفين ولكنها تمتد لتشمل الرسائل غير المنظورة غير اللفظية من

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

خلال تصرفات الجسم والتي يطلق عليها لغة الجسم والمتصل الفعال هو الذى تتوفر لديه مهارات استخدام هذه الرسائل غير اللفظية لارسال معانى مقصودة.

لغة الجسم: تصرفات غير لفظية ودلالاتها العلمية

- التصرف غير اللفظي: الدلالات العلمية
- الابتسامة: الارتياح أو الرضا أو الموافقة
- قضم الشفاة: العصبية أو الغضب أو الضيق
- رفع الحواجب: المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
- تضيق العين: عدم الموافقة أو الشعور السلبي
- الانحناء للأمام: الاهتمام أو العناية
- الرتب على الكتف: الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة

4 - الاتصالات الإلكترونية : -

وتمثل أحدث أنواع الاتصالات التي كثر استخدامها في العصر الحديث في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات ومن أمثلتها:

- البريد الإلكتروني

- الفاكس

- الإنترنت

- المؤتمرات من خلال الفيديو

- الهاتف العادى / المحمول

- اللاسلكى

وتسمح هذه الاتصالات الحديثة بنقل كم هائل وبشكل أسرع ولعدد كبير من الأفراد فعلى سبيل المثال يساعد البريد الصوتى على توفير الوقت الذى يضيع فى إعداد المكالمات التليفونية بنقل الرسالة إلى عدد كبير من الناس فى مواقع شتى دون تكاليف أو وقت، ومن مزايا الاتصالات الإلكترونية السرعة والسهولة والكفاءة وخفض التكاليف فى نقل المعلومات.

كفاءة عملية الاتصال :-

تتوقف كفاءة عملية الاتصال بين طرفى على ما يلى :-

1. التوجه بمستوى وإدراك وثقافة وخبرة المستقبل (الطرف الآخر)

2. السرعة فى الاتصال

3. الملائمة للرسائل والألفاظ والإشارات والحركات المستخدمة

4. الوضوح فى الرسائل والألفاظ المستخدمة

5. التبسيط والبعد عن التعقيد أو استخدام الكلمات الفنية

6. التوقيت المناسب للاتصال
7. التركيز على الهدف من الاتصال
8. الاهتمام المستمر بالأثر المرتجع
9. الإنصات الجيد للطرف الآخر
10. الإقناع بالحجج والبراهين بدلا من الانفعال
11. التحقق من مدى تفهم الطرف الآخر للرسائل الموجهة إليه.



شبكة الإنترنت

تعريفها:

هى مجموعة الشبكات المحلية متصلة دوليا وعالميا بعضها ببعض الآخر وقد بدأ الإنترنت من عشرين عاما تقريبا وكان هدفها تخزين الأبحاث لخدمة وزارة الدفاع الأمريكية ثم تطورت الأبحاث فى الجامعات وبدأت بشبكات داخلية فى مبانى الجامعات ثم بدأت هذه الجامعات فى ربطها ببعضها عن طريق شبكات بعيدة المدى.

استخدامها:

من المعروف أن شبكة الإنترنت تحقق الاتصال المباشر بين حوالى 50 مليون شخص فى جميع أنحاء العالم وهى شبكة اتصالات إلكترونية تعمل بالحاسب الآلى ومقرها الولايات المتحدة الأمريكية وتقدم العديد من الخدمات :-

- خدمات البريد الإلكتروني
- خدمات نقل الملفات
- خدمة نقل المعلومات لمستخدمى الشبكة فى مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والإعلامية والصحية والتعليمية والرياضية

مزايا شبكة الإنترنت: -

1. تتيح لمستخدميها الاستفادة من الإمكانيات الضخمة للمعلومات الواردة عن طريقها.
2. أن ما يحصل عليه مستخدمو الإنترنت من بيانات أو رسائل إلكترونية يفوق ما يدفعونه من اشتراكات مئات المرات.
3. يمكن من خلالها متابعة ما وصل إليه العلم في كافة الفروع ومن ثم توظيف العلم في خدمة المجتمع وتوفير خدمة بحثية متميزة لباحثين وتجعل من العلم قرية صغيرة
4. توفر خدمة لا حدود لها في الأعمال والأسواق بما تتيحه من اتصالات سريعة وفعالة
5. توفر أسلوبا مناسباً للاتصال الجماعي كبديل عن اللقاءات والمؤتمرات
6. وأخيرا فإنها توفر الاستفادة من كل تقدم علمي والانفتاح على العالم.

وحتى يمكن تنمية مهارات الاتصال الفعال بين العاملين في مجال الأعمال المكتبية فإنه يجب الحرص على تنمية بعض المهارات الفرعية الهامة والتي أهمها ما يلي: -

- 1 - تكوين الانطباع الأول الجيد
- 2 - الحديث والتعبير اللفظي الدقيق
- 3 - التعبير غير اللفظي أو لغة الجسم الإيجابية
- 4 - التفاعل الاجتماعي مع الطرف الآخر
- 5 - الإنصات الجيد
- 6 - التفكير المنطقي والتحليل والاستنتاج
- 7 - اللباقة والتصرف في المواقف الحرجة / الصعبة
- 8 - الجرأة وعدم الخجل
- 9 - الترغيب والإقناع وعدم الانفعال
- 10 - الكتابة والتحرير
- 11 - جذب الانتباه وإثارة الاهتمام
- 12 - التنقل المنطقي في الحديث / الكتابة

الوصايا العشر في الإنصات الجيد:

- 1 - توقف عن الكلام قليلا :
• أنت لا تستطيع الاستماع وأنت تتكلم
- 2 - حاول أن تريح الطرف الآخر:

- امنحه الفرصة لأن يتكلم مثلك
- امنحه الفرصة ليقول ما يود التعبير عنه
- شجع الطرف الآخر لأن يعبر عن نفسه
- 2 - أظهر للطرف الآخر أنك ترغب في الاستماع إليه :
- استخدام لغة الجسم وخاصة تعبيرات وجهك لتوحى للطرف الآخر أنك مهتم للاستماع إليه
- لا تشغل عنه بأشياء أخرى عند الاستماع إليه وتفرغ له تماما
- انصت جيدا لكي تفهم الموقف وليس لمجرد الاستماع
- 3 - لا تشوش على عملية الإنصات:
- لا تنفر أوراقك ولا تنفر بأصابعك
- يكون أفضل مكان لو أغلقت الباب أو الشباك
- 5 - ضع نفسك مكان الطرف الآخر :
- تصور أنك تتكلم بدلا منه حتى تأخذ الإحساس وتتعاطف معه
- امنحه الوقت الكافي للعرض
- تجنب سرعة التعميم
- 6 - ركز وتتبع بصبر: -
- لا تقاطع المتحدث
- حاول قراءة ما لم يقله صراحة
- لا تعبر برسالات غير لفظية عن السأم أو الضجر
- تنبه إلى تعبيراته غير اللفظية
- لا تنصرف عنه
- تنبه إلى تحيزاته

7 - احتفظ بهدوئك : -

❖ تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه

❖ لا تغضب أو تفقد أعصابك

❖ الغاضب يركز على المعانى الخطأ أو يسئ تفسير الكلمات

❖ الغاضب يفقد على التركيز والاستيعاب

8 - تقبل الانتقادات والاعتراضات : -

❖ أظهر ترحيبك بالاعتراض أو النقد

❖ لا تجادل ففيه خسارة للطرفين

❖ انصت جيدا للاعتراض أو النقد وحاول تحليله منطقيا

❖ لا تتفعل بمجرد سماع النقد أو الاعتراض

9 - اسأل في الوقت المناسب : -

❖ الأسئلة قد تشجع الطرف الآخر على الاسترسال

❖ الأسئلة دليل على الاستيعاب الناتج عن الإنصات

❖ الأسئلة تساعدك على الحصول على معلومات أكثر وضوحا

10 - توقف عن الكلام قليلا : -

❖ هي الوصية الأولى والأخيرة وتعتمد عليها جميع الوصايا الأخرى

❖ لديك أذنين ولسان واحد.. فاستمع أكثر مما تتحدث

❖ إذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب.

الوقت

مفهومه :

هو عملية تخطيط وتنظيم ورقابة الوقت بما يمكننا من اختيار الشيء الصحيح المراد عمله والقيام بأعمال كثيرة في وقت قصير.

أهمية الوقت :

- يستخدم كمقياس لمدى تقدم الدول حضارياً
- قياس كفاءة وفاعلية المديرين
- الوصول إلى الأهداف العامة والخاصة
- حساب تكلفة الأجر
- عدم إساءة استخدام الوقت

أبعاد الوقت :

- البعد النفسي : الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك
- البعد السيكولوجي : الشعور بعدم الارتياح لعدم الترقى في الموعد المحدد
- البعد الحيوي : بداخل كل منا ساعة ميقاتية تعمل بداخله وتؤثر على نشاطاته لذا نجد الفرد في بعض أوقات اليوم يكون في أحسن حالاته من النشاط وفي الأوقات الأخرى مهما بذل من جهد نجد إنجازته ليس على نفس المستوى الذي كان يأمله.

• البعد المادي : يشغل الفرد معظم حياته في قضاء العديد من الأشياء على النمط الآتي:

- متطلبات شخصية (أكل - نوم - عبادة)
- متطلبات عمل
- متطلبات الأسرة
- التسلية
- اهتمامات شخصية
- فراغ أوقات

تنظيم الوقت:

❖ الاجتهاد:

يتغير إنتاج الفرد أثناء فترة العمل (زيادة - نقصان)

عزيزي المدير:

حتى يمكن استثمار وقت مرءوسيك أفضل استثمار ممكن

راعي:

- فترات الإنتاجية المرتفعة مارس فيها الأعمال الهامة جدا
- التصميم المناسب لمكان العمل وإداراته

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

- درب مرءوسيك على العمل بالطريقة الصحيحة
- ترتيب الأولويات
- أنماط الناس : (مضيع الوقت - المستخدم للوقت - المستفيد من الوقت - المنجز)
- التنظيم الرديء : يتسبب التنظيم الرديء في ضياع الوقت

توجيه الوقت:

- التعامل مع التليفون
- التعامل مع أوراق البريد
- التعامل مع الاجتماعات
- التعامل مع الزوار
- التعامل مع المعلومات

التوجيه وضياع الوقت :

إن التوجيه السيئ يؤدي دائماً إلى ضياع الوقت.

الرقابة على الوقت :

وذلك من خلال إعداد جدول للعمل أسبوعي أو يومي.

عوامل نجاح الأعمال المكتبية في الدول المتقدمة : -

يدرك المتابع للأعمال المكتبية والسكرتارية وإدارة المكاتب في كل الدول المتقدمة وجود العديد من أوجه الاختلاف عن مثيلتها في

العالم العربي أو دول العالم الثالث فقد كان لنظم الإدارة أولاً وللتقنيات الحديثة ثانياً الأثر الأكبر في تغيير شكل العمل المكتبي في أوروبا وأمريكا بل تميزت به عن باقى دول العالم وإذا أردنا معرفة نجاح السكرتارية في أوروبا وأمريكا فإننا نذكر منها ما يلي :-

1. تنظيم الإدارة الناجح فى المنشآت وترك حرية اختيار نظام المركزية أو اللامركزية تحت إشراف مركزى فى كل الأعمال المكتبية وذلك حسب احتياجات المنظمة وطبيعة العمل بها

2. الاهتمام بالعنصر البشرى وتدريبه وتنمية مهاراته ورفع روحه المعنوية باستمرار باعتباره العامل الأساسى فى إنجاح العمل

3. اقناء كل جديد من إفرافات التقنيات الحديثة فى مجال التجهيزات المكتبية والتي تشمل فى مجموعها الأدوات، الآلات، الأجهزة المكتبية

4. الاتجاه إلى الحد من الأعمال الورقية فى المكاتب واستبدالها بالميكنة فظهر البريد الإلكتروني فى أوروبا أولاً ثم تبعها أمريكا وأصبحت ميكنة الأعمال المكتبية فى أوروبا وأمريكا بنسبة 85% بينما ما تزال فى العالم تتراوح ما بين 15%، 20% .

وإذا نظرنا إلى التجربة اليابانية فمثلاً نجد أنها تقوم فلسفتها الإدارية والتنظيمية على مجموعة من الدعائم من أبرزها ما يلي :

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

1. سيادة النظام العضوى فى الإدارة فى ظل هذا النظام يشعر كل عضو بالمنظمة أنه أكثر ارتباطا بزملائه أو العاملين معه لأن فى ذلك بناء مستقبل الفرد وبناء مستقبل الفرد يعنى استمرارية فى العمل بالمنظمة ونموه فيها وهذا يتوقف أساسا على استمرار وبقاء المنظمة فى السوق ولاشك أن الاستمرار والبقاء والنمو تعتبر أهدافا استراتيجية لأى منظمة من منظمات الأعمال

2. الرقابة الذاتية وديمقراطية الرقابة الداخلية وهذه الدعامة نتيجة طبيعية لسيادة نموذج التنظيم العضوى

3. حياد المدير فيما يختص بقضايا الابتكار والمبادرات داخل المنظمة ويساعد ذلك على تحقيق قدر كبير من الإضافة والابتكار فى مجالات مختلفة ومميزة من العمل وفى ظل هذا النظام نجد أن أى ابتكارات لا تستند إلى فرد وإنما تستند إلى فريق العمل أو الجماعة بكاملها مما يجعل السكرتير يبدع ويبتكر أثناء تأدية عمله.

4. مرونة التنظيم حيث تتسم المنظمات اليابانية بالقدرة على التغيير والانفتاح على البيئة المحيطة دون الالتزام بشكل محدد من أشكال التنظيم هذا بالإضافة إلى وضوح الأهداف التى تسعى لتحقيقها بمعنى آخر إن هذه المنظمات تبحث دائما عن وسائل لتجديد نفسها وغالبا ما تكون قادرة على التعرف متى يكون من الضرورى أن تتغير وأن تمتلك القدرة على إحداث ذلك التغيير

5. فعالية نظام الاتصالات حيث تعكس نظم الاتصالات المطبقة بالشركات اليابانية فعالية التنظيم وترابطه فالاتصالات الإدارية تتم في جميع الاتجاهات وبمختلف الوسائل الممكنة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة وتتميز التنظيمات اليابانية مقارنة بغيرها من التنظيمات الأخرى بوجود اهتمام أكبر بالاتصالات غير المباشرة وخاصة غير اللفظية حيث يتمرس المرء طول حياته على التفهم من غير كلمات ولا يتفهم الموقف فحسب إنما يتعرف على نوايا الآخرين وخبايا نفوسهم.

6. التأكيد على قيمة العمل الجماعي حيث يعتبر من أهم الخصائص المميزة للمؤسسات اليابانية فالأفراد يفضلون العمل بروح الفريق مثلهم في ذلك مثل الأسرة الواحدة واصبح إتمام عمل معين بصفة جماعية نوعا من الاستمتاع الذاتى لدى الأفراد.

7. التأكيد على العلاقات الإنسانية أكثر من العلاقات الوظيفية وهى من السمات التى تتميز بها التنظيمات اليابانية فيعطى رئيس العمل اهتمام أكثر للأفراد الذين يعملون تحت مسؤوليته وينظر إلى الشركة فى المقام الأول والأخير على أنها مجموعة من الأفراد تجمعهم علاقات إنسانية واحدة.

8. اهتمام قوى باختيار وتدريب وتحفيز العاملين من المحتمل انه لا توجد منظمة أكثر اهتماما بالنواحي العملية فى اختيارها وتدريبها وتحفيزها للعاملين من المؤسسة اليابانية فإلى يومنا هذا لا يوجد موظف يتم تعيينه فى إحدى الشركات اليابانية دون

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

تحديد وضعه ودراسة إمكانياته من قبل إدارات شؤون العاملين فالشركات اليابانية تعطي مزيداً من الاهتمام في اختيار الأفراد اللازمين لشغل الوظائف الشاغرة باعتبارهم العنصر الأساسي في إدارة أصولها حيث ينصب التركيز على صفات محددة يجب توافرها في الوظيفة قد يكون أهمها: الحياء - الجدية - التفاني في العمل.

وبالطبع فإن السكرتير لابد أن تتوافر فيه صفات أخرى إلى جانب تلك الصفات السابقة مثل مجموعة من الصفات العلمية وأخرى من الصفات العلمية أو المهارية.

9. إعطاء عناية خاصة وتمييز لاحتياجات المتعاملين مع المنظمة حيث تتميز الإدارة اليابانية بقدرة ملموسة في دراسة وتحليل احتياجات المتعاملين مع المنظمة وهنا تبرز أهمية وظيفة السكرتارية في كيفية التعامل المميز مع المستفيدين من المنظمة.

ما ينقص السكرتير العربي:

بعد استعراضنا للاتجاهات المتطورة لأعمال السكرتارية بالدول المتقدمة يتضح لنا الفروق الجوهرية بين أداء تلك الأعمال في تلك الدول وأداء السكرتير العربي وذلك على الرغم من قيام العديد من الدول العربية بتوفير أحدث تقنيات وتكنولوجيا العصر في مجال العمل المكتبي.

وإذا أمعنا النظر في المسببات الرئيسية التي أدت إلى نقص كفاءة أداء هذه الأعمال في العالم العربي لوجدنا أن الأكثر منها يرجع إلى أسباب سلوكية وبعضها يرجع إلى نقص في بعض المهارات الفنية.

ومما لا شك فيه أن مناقشة تلك المسببات ستؤدي إلى رفع كفاءة السكرتير العربي مما يؤدي إلى زيادة مهاراته وإمكانياته مما يعود على الإدارة بالنفع الكبير وفيما يلي نعرض هذه المسببات :

1 - الحاجة إلى شعور العاملين في مجال الأعمال المكتبية بالانتماء إلى المنظمة :

إن عدم شعور السكرتير أنه جزء من التنظيم يؤدي بلا شك إلى عدم رغبتهم في بذل المزيد من العطاء وقد يؤدي ذلك إلى أن يقدم أقل القليل من الإنتاجية فضلا عن عدم وجود الدافع إلى المبادأة والابتكار

2 - العمل الجماعي والبعد عن الفردية في الأداء وإنكار الذات:

لوحظ في أداء العاملين بالأعمال المكتبية في الوطن العربي الاتجاه إلى الفردية في الأداء ونقص روح الأداء الجماعي من خلال فرق العمل حتى أن أسلوب التقييم من جانب الرؤساء ينطوي على المحاسبة الفردية نجد عكس ذلك تماما في المؤسسة اليابانية حيث يعمل السكرتير بروح الجماعة يتخذ القرار بموافقة الفريق عكس النموذج الأمريكي الذي يتشابه في الأداء في هذا الجانب مع النموذج العربي حيث يتخذ القرار بنفسه.

3 - الثبات الانفعالي ومواجهة ضغوط العمل :

إن عمل السكرتارية من الأعمال التي تتميز بكثرة الاحتكاك بأفراد من نوعيات مختلفة فمنهم الزملاء والعملاء وكبار المسؤولين والجمهور فيجب أن يكون السكرتير من الأفراد الذين لديهم القدرة على ضبط انفعالاتهم في مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها حيث يؤدي ذلك إلى الوقوع في الأخطاء وعدم التميز في الأداء كما أن الاندفاع في الانفعال يؤدي إلى عدم احترام الآخرين له وانعدام ثقتهم فيه وعدم التصرف بحكمة.

4 - اختلاف بعض المفاهيم العامة للإتيكيت والذوق السليم :

وقد يبدو سلوك السكرتير العربي غير طبيعي بسبب عدم وضوح بعض المعاني في الإتيكيت والذوق السليم وعلى سبيل المثال ما يلي :

مفهوم الصدق وحسن التصرف :

وتتضمن القواعد الدينية والاجتماعية والأخلاقية بالالتزام بالصدق سواء في الأقوال أو الأفعال ولكن من الملاحظ أن بعض العاملين في مجال السكرتارية يعتقدون أنه لحسن التصرف في بعض المواقف الحرجة فإنه يمكن إعطاء بعض البيانات غير الصادقة وذلك حتى يمكن الخروج من ذلك الموقف الحرج.

والصحيح أنه على السكرتير الالتزام بالصدق في الحديث حتى يكسب السمعة الحسنة ومودة واحترام الجميع ويمكن له ذلك باتباع الآتي في المواقف الحرجة :

- عدم الكذب
- إعطاء معلومة عامة غير محددة
- اتخاذ موقف إيجابي لاحتياجات العاملين معه

مفهوم الرقة والأنوثة، العنف والرجولة :

يعتقد البعض أن التصرفات الرقيقة خاصة بالأنثى فقط كما أن التصرفات العنيفة والخشنة هي خاصة بالرجال فقط وهذه مفاهيم خاطئة تؤثر بالسلب على أداء السكرتير وظهوره بمظهر غير حضارى والفضاظة عكس الرقة تعنى العنف والانفعال الزائد والصوت العالى بدون مبرر والعنف هنا لا يقصد به فقط التصرفات ولكنه يمتد ليشمل الملابس حيث تعتبر الألوان الصارخة ألوانا عنيفة وكذلك المفاتن البارزة المغالى فى اظهارها تعتبر مظاهر منظمة على غرار المكياج الزائد عن الحد وكذلك النظرة الحادة الثاقبة المركزة على وجه الآخرين والشخصية الرقيقة هي التي لا تتلفظ بألفاظ نابية أو خارجة وأكثر أنواع الرقة على الإنسان العصرى دنو الصوت.

القدرة على الإبداع والابتكار وتطوير الأداء:

وتلقى هذه القضية بظلالها على أداء السكرتير العربى فتقل الرغبة فى تطوير الأداء والبحث عن وسائل متطورة ويعتقد البعض أن هذه المهمة يختص بها فقط مراكز البحوث القومية كالجامعات

أعمال السكرتارية السكرتير الفعال في عالم متغير

والمعاهد والتي غالباً لا تهتم بتطوير أعمال السكرتارية حيث لا يوجد هذا التخصص في أغلب تلك المراكز.

أما في الإدارة اليابانية والأمريكية فإن أعمال البحوث والتطوير تعتبر من أهم صفات الإدارة هناك حيث تشجع الجميع على الإبداع والتطوير وتتفق في سبيل ذلك أموالاً طائلة تصل في بعض المؤسسات على 5.1 % من إجمالي المبيعات.

التأهيل العلمي والعملى لوظائف السكرتارية :

بالرغم من زيادة أهمية عمل السكرتارية في المؤسسات الحديثة والاتجاه إلى الأسلوب العلمى في الإدارة الذى يعتمد فى مضمونه على المعلومات فى اتخاذ القرارات وإنجاز الأعمال إلا أن التأهيل العلمى والعملى السليم لوظائف السكرتارية فى عالمنا العربى لم يعط له الاهتمام الكافى ويبدو ذلك واضحاً فى الاتجاهات التالية :

أ - قلة المراكز العلمية المتخصصة للتأهيل للعمل فى وظائف السكرتارية ونادراً ما يتم تدريس علوم السكرتارية فى الجامعات العربية.

ب - مع زيادة العرض فى سوق العمل العربية إلا أن الوصول إلى السكرتير العربى الذى تتوافر فيه المهارات والخبرات المطلوبة قد لا يكون بنفس السهولة للوظائف الأخرى.

ت - قلة البرامج التدريبية المتاحة للعاملين في مجال السكرتارية وخاصة في المهارات السلوكية والاتصالات اللازمة لأعمال السكرتارية.

