



مركز

طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب

المدرّبة / رحاب صبري

1



Visit Our Website

www.rehabsabry.com





مركز

طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

أ/ رحاب صبري

مدير الإتحاد العربي للتدريب
وتنمية الموارد البشرية

ICF

life & Business coach





مركز
طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

تعارف



قواعد العمل





B.S.C

مركز

طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehad Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

التوقعات

محتوي الدورة

الوحدة الاولى :-

مفهوم السكرتارية. و أنواعها و مهارات نجاح المكتب الحديث.



الوحدة الثالثة :-

إدارة الضغوط و أخلاق العمل و الوصف الوظيفي للسكرتيرة.



الوحدة الثانية :-

إدارة الوقت و إدارة الاجتماعات و مهارات التواصل الفعال .

الوحدة الرابعة :-

إدارة المعلومات السريه وتنظيم الفعاليات الخاصة بالمؤسسة

الوحدة الأولى

نشاط تدريبي عن أهمية السكرتيرة



أهمية السكرتير



الفئات التي يتعامل معها السكرتير



أسس نجاح العمل المكتبي



أسئلة



المقدمة



مفهوم السكرتارية



مفهوم مدير المكتب



مهام وواجبات السكرتير التنفيذي



أنواع السكرتارية



صفات السكرتير الناجح





مركز
طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

الهدف العام

إلمام المتدربين بالمهارات و المعارف
اللازمة لتحسين و تطوير قدراتهم
لمستوى أداء عالي ليتمكنوا من أداء و
تقديم دورهم كمتخصصين في مجال
السكرتارية التنفيذية و إدارة المكاتب و
تحسين مستوى تنفيذ المهام الوظيفية
على مستوى الإدارة

الأهداف التفصيلية :

إكساب المشاركين المهارات المتقدمة التي تمكنهم من أداء واجباتهم و مسؤولياتهم في مجال السكرتارية و إدارة المكاتب بكفاءة وفعالية .

التدريب على أعمال السكرتارية الالكترونية و التواصل الفعال و إدارة الوقت و حفظ المعلومات بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها عند الاقتضاء .

التعرف على قواعد السلوك الإنساني الراقى في التعامل مع القيادات و المرؤوسين و المتعاملين .



المقدمه

لا تخلو الشركات والمؤسسات الكبرى من وجود سكرتاريه بها وذلك يرجع للدور الهام والفعال التي تقوم به السكرتاريه من اجل إداره ورعايه شؤون الهيئه التي تعمل بها فالسكرتير هو الشخص الذي يعمل على مساعده مديره في تنظيم العمل ولكي يكون الشخص مؤهل للحصول على وظيفه السكرتاريه التنفيذيه يجب ان يكون صاحب مؤهل عالي ويكون حاصل على شهاده دراسيه او دوره في اعمال السكرتاريه التنفيذيه لكي يكون قادرا على انجاز مهامه



تابع المقدمة

وتستخدم كلمه السكرتاريه عامه للتعبير عن بعض المهام المطلوبه في المكاتب الحديثه ويمكن تصنيفها بالشكل التالي :- التقسيمات الاداريه المعاونه للادارات الرئيسييه في مجال الاعمال المكتبيه ويطلق عليها البعض اسم (الخدمات المكتبيه) الموظفين العاملين في مجال تحرير المراسلات ونسخها وتداولها وحفظها واسترجاع المعلومات ومعالجه المكالمات الهاتفيه والاستعلام وتنظيم الاجتماعات ومقابلات الرؤساء .

احد المجالات التي تمارس فيها الاداره وظائفها الرئيسييه (التخطيط والتنظيم و الرقابة والتنسيق واتخاذ القرارات) بهدف انجاز الاعمال المكتبيه واستخدام الاجهزه الحديثه بالسرعه والكفاءه المطلوبه .



نشاط 1

مفهوم السكرتارية من وجهة نظرك؟!!





مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

مفهوم السكرتاريه :-

كلمه سكرتاريه مشتقة من اللفظ (Secret) ومعناها سر لتدل على ما تنطوي عليه اعمال السكرتاريه من سرية واهميه

كما يمكن تعريف السكرتاريه بانها: العلم والفن الذي يبحث في تبصير كل موظف اداري او كتابي بمهام وظيفته ويحدد سلطته علاوه على استمرار تدريبه والوسائل الحديثه لزياده كفاءته وتعريفه بالاسس التي تكفل له القيام بمهام وظيفته على افضل وجه .





مركز

طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT OODH

تعريف وظيفه مدير المكتب :-

تستخدم كلمه مدير المكتب لتدل على الشخص الذي يعينه الرئيس ليكون أميناً على اسراره ويقوم بكثير من الاعمال الروتينية والخدمات الكتابيه الخاصه به لذا يطلق على مدير المكتب في بعض الاحيان (أمين السر)

وتستخدم كلمه مدير المكتب لتدل على الشخص الذي يتولي القيام بالاعمال المكتبيه الخاصه باجتماعات الجمعيه العموميه للمساهمين ويساعد في الاشراف على المصالح القانونيه للشركه.

SECRET



مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

نشاط 2

ما هي مهام وواجبات
السكرتير التنفيذي من
وجهه نظرك؟!



مهام وواجبات السكرتير التنفيذي

يعمل السكرتير على ترتيب اوقات الاجتماعات .



يقوم السكرتير التنفيذي باستلام البريد اليومي وفرزه .

يعمل السكرتير على تنظيم مواعيد الزيارات بالشركه .



يقوم السكرتير التنفيذي بالاهتمام بمتابعه الاتصالات الهاتفية .

يعمل السكرتير التنفيذي على تنظيم متطلبات الشركه والموظفين .



يعمل السكرتير على اعداد المراسلات .

يعمل السكرتير التنفيذي على تحضير غرفه الملفات الخاصه .



يقوم السكرتير بمتابعه سفريات المدير و تنقلاته .

مهام السكرتير التنفيذي

اولا :-

يقوم السكرتيره التنفيذي باستلام البريد اليومي والعمل على فرزها واخذ صور من البريد وبعد ذلك يقوم بعرضه على المدير المسؤول في الشركة وبعد ذلك يقوم المدير بارسال البريد للموظفين ويقوم بتوزيعه عليهم حسب اختصاص كلا منهما بالاضافه الى ذلك فالسكرتير هو المسؤول عن حفظ البريد والقيام بعملية تسجيل البريد الوارد والصادر

ثانيا :-

يقوم السكرتير التنفيذي بالاهتمام بمتابعه الاتصالات الهاتفية على مدار اليوم ويقوم بتدوين العناوين وارقام الهواتف الخاصه بالعملاء ومن يقوم بالاتصال بالشركة ففي الشركات الكبرى يقوم السكرتير بالرد على المكالمات الهاتفية ويستفسر من المتصل عن اسمه والهدف من اتصاله بالشركة



مهام السكرتير التنفيذي

ثالثاً:-

يعمل السكرتير على اعداد المراسلات وذلك لان من مهامه الاساسيه ان يقوم بتحرير الموضوع الخاص بالمراسلات ويعمل على ارسالها للمدير لكي يقوم بالموافقه عليها ويعمل السكرتير ايضا على تصميم وتجهيز طلبات الاجازات و المغادرات .

رابعاً:-

يعمل السكرتير على تنظيم مواعيد زيارات واتصالات العملاء لمدير الشركه وذلك عن طريق تسجيل اسماء الاشخاص الذين يطلبون مقابله المدير وتسجيل ارقام هواتفهم وبعد ذلك يقوم بعرضها على المدير .



مهام السكرتير التنفيذي :-



خامساً :-

يعمل السكرتير على ترتيب اوقات الاجتماعات التي يقوم المدير بعقدتها بالاضافه الى ذلك فهو يعمل على متابعه تجهيز غرفه الاجتماعات واذ لم يكن الاجتماع في مقر الشركه يقوم بحجز قاعه في احد الفنادق او غيرها من الاماكن المناسبه ويقوم ايضا بمتابعه عمليه توجيه الدعوه للمشاركين للحضور الى الاجتماع .

سادساً :-

يقوم السكرتير بمتابعه سفريات المدير و تنقلاته وذلك من خلال توجيه اهتمامه بجمع المعلومات التي تتعلق بموضوع سفر المدير وايضا يقوم بحجز التذكرة وتجهيز ملف العمل الذي سوف يقوم المدير بمناقشة خلال رحلته وايضا يقوم المدير بالتواصل مع الجهة التي سوف يسافر المدير لها يخبرهم بموعد وصوله .



مهام السكرتير التنفيذي

سابعاً:-

يعمل السكرتير التنفيذي على تحضير غرفه العمليات الخاصه بالشركه وذلك من خلال اهتمامه بترتيب وحفظ الملفات والاوراق الخاصه بالعمل داخل خزائن الملفات الخاصه .

ثامناً:-

يعمل السكرتيره التنفيذي على تنظيم متطلبات الشركه والموظفين والعاملين فيها وايضا يقوم بمتابعه اعمال الصيانه و ملاحظه الاعطال التي قد تحدث في الاجهزه المكتبيه كالحاسوب و المكيفات .





مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

نشاط 3

برأيك

ما هو الفرق الجوهرى
بين عمل السكرتاريه
ومدير المكتب؟!



يمكن الجواب في ...

اولا :-

التصنيف الوظيفي الذي وضع لهذه الوظيفة نتيجة لارتباطها بوظيفة المسؤول عنها فقد يكون المسؤول مديرا وقد يكون مديرا عاما وقد يكون وكيلا مساعدا او هكذا فلكل من هذه الوظائف اختلاف في النسبه الاشرافيه والقوه في الصلاحيه المرتبطه بالمسؤوليات .

ثانيا :-

عاده ما ترتبط وظيفه مدير المكتب بالوظيفة داخل الهيكل الاداري دون الارتباط بالمسؤول بينما ترتبط وظيفه السكرتير او السكرتيره الخاص في شخص المسؤول باعتباره اكثر التصاقا باعماله الخاصه و العامه .





مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

نشاط 4

برأيك ما هي انواع السكرتارية؟!



انواع السكرتارية

سكرتارية عامه



سكرتارية تنفيذية



سكرتارية خاصه



مدير المكتب



المساعد الخاص



انواع السكرتارية



سكرتارية خاصة :-

وتختص بفرض معين ويسند اليها بعض الاعمال التي تتسم بالخصوصية مثل حجوزات الفنادق والطيران ومرافقه المدير في اجتماعاته تحتاج لخبرة خمس سنوات فيما اكثر .



سكرتارية تنفيذية :-

وتكون مخصصه باداه معينه او قسم معين يسند اليها مهام أعلى من السكرتارية العامه كالترجمة او الرد على الايميلات وتحتاج الى خبره سنتين الى خمس سنوات .



سكرتارية عامة :-

ويسند اليها اعمال عموميه مثل كتابه الخطابات وتصوير المستندات والرد على الهاتف وهي تحتاج لخبرة من سنه الى سنتان .

انواع السكرتارية



المساعد الخاص :-

ويتساوى مع مدير المكتب الا انه يكون متداخل بصفة اكبر في الأمور الشخصية وقد يسند اليها عهدة مالية ويحتاج خبر خمس سنوات على الأقل .



مدير المكتب :-

مدير المكتب وهو يرأس كل ما سبق ويشرف عليه ويضع له خطط عمله ويكون مسؤول عن تقييمه ويحتاج خبره خمس سنوات على الأقل .
وقد تم الاشارة له من قبل .

وظائف السكرتارية تتدرج تحت مسمى الوظائف الادارية او وظائف الدعم المكتبي ولا يجب الخلط بينها وبين وظائف مدير المكتب الاستقبال أو خدمة العملاء .



مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

التميز في أعمال السكرتارية الحديثة وإداره المكاتب :-

تشمل متطلبات منصب السكرتارية مهارات الكتابة الدقيقة واستخدام جداول البيانات المختلفة ومعرفة استعمال بعض الأجهزة مثل الحاسوب والفاكس و الطابعة ويحتاج السكرتير ايضا أن يمتلك القدره على التعامل مع بعض البرمجيات التي تتطلبها الوظيفة والتي تساهل إنجاز العمل وتجعله أكثر تنظيماً بالاضافة الى القدره على إداره الوقت بشكل جيد والتعامل بأسلوب جيد و لبق مع الاخرين والحفاظ على سرية العمل .





مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

نشاط 5

برأيك ما هي صفات السكرتير الناجح!؟



صفات السكرتير الناجح

- | | | | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| الرجبة في العمل |  | حسن التصرف |  |
| الإنتباه |  | الاخلاص والوفاء |  |
| وسرعه البديهة |  | الاحترام للآخرين |  |
| الترتيب والتنظيم ضبط النفس المظهر المناسب |  | الدقه في أداء العمل |  |
| التعاون مع الاخرين |  | الإلتزام بمواعيد العمل |  |

 تنظيم العمل المكتبي :-
ورغم أهمية جمع الصفات السابقة إلا أن تنظيم العمل هو يقع في أول قائمه الاهميه فهو نقطة الانطلاق لنجاح عمل السكرتير وفيما يلي نستعرض كيفية تنظيم العمل المكتبي .



مركز
طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

تنظيم العمل المكتبي :-

رغم أهمية جميع الصفات السابقة إلا أن تنظيم العمل يقع في أول قائمه الأهميه فهو نقطة الانطلاق لنجاح عمل السكرتير وفيما يلي نستعرض كيفية تنظيم العمل المكتبي .



مركز
طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

اولا :- تنظيم مهام العمل :-



تعتبر القدرة على تنظيم المهام اليومية صفة مهمة و أساسية للسكرتير الناجح ويجب على السكرتير تتبع العديد من المهام والمشاريع بشكل روتيني مثل جدولة الاجتماعات والتعيينات والتعامل مع المكالمات الهاتفية واجراء ترتيبات السفر لمدير العمل والعديد من المسؤوليات الأخرى إذ أن السكرتير غير المنظم يخلق حالة من الفوضى في المكتب .



مركز

طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

ثانياً :- إمتلاك المهارات اللازمة للعمل :-



تشمل متطلبات منصب السكرتارية مهارات الكتابة الدقيقة و إستخدام جداول البيانات المختلفة ومعرفة إستعمال بعض الأجهزة مثل الحاسوب والفاكس و الطابعة ويحتاج السكرتير ايضاً ان يمتلك القدرة على التعامل مع بعض البرمجيات التي تتطلبها الوظيفة والتي تسهل انجاز العمل.



مركز
طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH



ثالثاً :- الالتزام بمواعيد العمل :-

يلتزم السكرتير الناجح بمواعيد العمل بشكل دقيق فالحضور في وقت مبكر يمنح السكرتير متسعاً من الوقت لتحضير الاجتماعات وقراءة رسائل البريد الإلكتروني والرد عليها وغيرها من المهام ويقوم السكرتير الناجح والذي يحرص على الإلتزام بمواعيد العمل بحساب المدة الزمنية التي تلزمه للوصول الى العمل كل يوم .



مركز
طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

رابعاً :- التواصل مع العملاء :-



يعرف السكرتير أيضا بأنه مساعد إداري أو تنفيذي و هو صلة الوصل بين العملاء والموظفين في العمل فهو يقوم باستقبال العملاء والزوار والمكالمات الهاتفية وترتيب المواعيد بالإضافة الى التواصل مع المكاتب الداخلية التابعة لمؤسسة العمل ويقوم السكرتير الناجح ايضا بمتابعة البريد وترتيبه حسب الأولوية والتخلص من البريد غير الهام .



مركز
طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF MANAGEMENT COACH

خامساً:- البحث الدقيق عن المعلومات المتعلقة بالعمل:-



تعتبر مهاره البحث الدقيق عن المعلومات من المتطلبات الاساسيه التي يجب توافرها في السكرتير الناجح فعندما يتعلق الأمر بإيجاد معلومات مهمة ويحتاج السكرتير إلى البحث الدقيق عنها



مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

أهمية السكرتارية

ازداد دور السكرتارية لما يلعبه المكتب من أهمية في نشاطات المنظمات الإدارية وتمثل هذه الأهمية في إستقبال وتلقي المعلومات تسجيل المعلومات ترتيب وتنظيم المعلومات التزويد بالمعلومات. وازدادت أهميتها للمبررات التالية :

- تؤدي الى إعفاء مديرين الادارات من شغل أوقاتهم بالتفكير بالاعمال الروتينية بحيث يتفرغون لوظائفهم الرئيسية .
- كبر حجم المنظمات وتعقد عملياتها القرارات الإدارية السليمة تعتمد على البيانات والمعلومات الصحيحة التي يقدمها السكرتير .
- لم تعد السكرتارية من المهن البسيطة التي يعتقد بأن أي شخص يمكن أن يقوم بها و إنما أصبحت من المهن التي تتطلب قدراً عالياً من التأهيل والتدريب .





مركز

حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

نشاط 6

برأيك ما هي أهمية السكرتير!؟





مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Reliab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

أهمية السكرتير :-

السكرتير هو وحدة الإتصال في المكتب فالسكرتير يرتبط بعلاقات متعددة مع المدراء او الرؤساء ومع المرؤوسين ومع الزملاء في العمل وإضافة لعلاقاته العامة مع الجمهور وعلى السكرتير أن ينمي علاقاته العامة والإنسانية مع جميع الفئات .
و تتمثل أهميته كحلقة وصل عن طريق بعض الخطوات :-

- تعريف الجمهور بالمؤسسة شرح سياسة السلعة التي تنتجها للآخرين والخدمة التي يقدمها باللغة سهلة شرح سياسة المؤسسة للجمهور مساعدة الجمهور على تكوين رأيه وذلك بمدد بكفاءه المعلومات ليكون رأيه مبنياً على أساس من الحقوق التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر للجمهور صحيحة وسليمة .

- تهيئه جو صالح بين المؤسسة والموظفين وبين الموظفين بعضهم البعض داخل المؤسسة جمع و دراسة وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا .

تعتبر مجموعة النشاطات والجهود لتدعيم العلاقات بين المكتب والجمهور الخارجي لكسب تأييدهم .



الفئات التي يتعامل معها السكرتير

- المستهلكون 
- المساهمون 
- الموزعون 
- الموردون 
- العاملون في المؤسسات الأخرى 
- البنوك 
- الحكومة 
- الصحافة 
- المنافسين 

الأساليب التي يتعامل بها السكرتير مع تلك الفئات

ويجب على السكرتير أن يوجد علاقة إنسانية وإجتماعية مع جميع هذه الفئات بإتباع أساليب معينة نذكر منها :

اولا :-



أن يشرف السكرتير على الحفلات السنوية وفي المناسبات القومية والدينية مما يساعد على تدعيم الروابط بين المنشأة و جماهيرها .

ثانيا:-



ويمكن للسكرتير أن يوزع على الجمهور الكتيبات والنشرات عن المشاريع المستقبلية للشركة أو كتيبات التقارير السنوية و أن يظهر السكرتير للجمهور أثناء حضورهم لمقابلة المدير الدور الهام الذي تقوم به المؤسسة في جميع الخدمات الاجتماعية ومساهمتها في تطوير الاقتصاد الوطني .

الأسس العامة لنجاح السكرتير والعمل المكتبي

كن على علم تام بسياسة المنظمة التي
تعمل فيها وعلاقتك بالجهات الأخرى.



كن مخلصاً بأداء العمل ولا
تبحث شؤون العمل مع الغرباء



كن على علم بالنظم واللوائح
الداخلية للمنظمة.



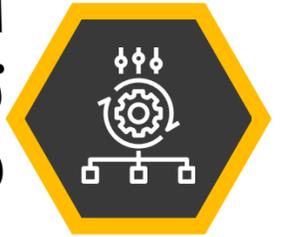
مفهوم الوقت وإدارته



كن حسن المظهر دون تكلف إذ أن ذلك
يعتبر أساساً جوهرياً في نجاحك بعملك



استشر رئيسك في النقاط الغامضة ولا
تغامر بارتكاب الأخطاء بل اقتطع دقائق
قليلة من وقتك صباح كل يوم لتمضيته
في التداول والتخطيط لعمل اليوم مع
رئيسك



درب ذاكرتك على جميع ما يطلب منك
رغم اعتمادك على الأجنحة و المفكرات
فالذاكرة القوية تساعدك على أداء
عملك.



كن كتوما للأسرار التي تطلع
عليها بحكم عملك.



الأسس العامة لنجاح السكرتير والعمل المكتبي

كن قوي الشخصية دون غطرسة
معتزا بگرامتك دون تعال .



كن هادئاً متزناً
(مهما تعقدت الامور)

التوظيف الجيد لمهارات
لغة الجسد في تحسين
شبكة العلاقات



ثق في نفسك باستمرار
وأقرأ وأطلع على مجريات
الأمر دائماً.

اداء كل عمل في الوقت المحدد
له حتى لا تتراكم عليك الاعمال
فتصبح غير قادر على انجازها
الأمر الذي يضعك أمام رئيسك
في موقف لا ترضاه لنفسك .



كن على بينة بالجهات التي
يمكن اللجوء إليها للحصول على
المعلومات غير المتوفرة لديك
كدوائر المعارف والأدلة و
القواميس.

نستخلص من اليوم





مركز

طول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



Rehab Sabry
SELF-MANAGEMENT COACH

شكرا لحسن المتابعة للتواصل معنا



01095646331



www.rehabsabry.com



rehabsabry66@gmail.com



Rehab Sabry

