إدارة مكتبية

سكرتارية ١

١٦٢ دار



جميع الحقوق محفوظة للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته ، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " إجراءات السكرتارية ١ " لمتدربي قسم" إدارة مكتبية " للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تمهيد

نتناول في هذه الحقيبة أربع وحدات، الوحدة الأولى تشمل إجراءات البريد الوارد، ونهدف من خلالها أن يعرف المتدرب كيفية الفرز الأولي للبريد ويعرف كيف يتعامل مع الرسائل السرية ويعرف الإجراءات الواجب اتباعها للتأكد من محتويات البريد ويتقن مهارة استلام وتسجيل البريد الوارد ، ونتناول في الوحدة الثانية إجراءات البريد الصادر ونهدف من خلالها أن يعرف المتدرب خطوات معالجة البريد الصادر ويتقن مهارة كيفية تسجيل البريد الصادر وحفظ صور منه وإرساله إلى الجهات المختصة، ثم نتناول في الوحدة الثالثة استخدام الهاتف ، ونهدف من خلالها أن يعرف المتدرب أدلة الهاتف وطريقة استخدامها ، والتعرف على أصوات المتحدثين وتحويل مكالماتهم والقدرة الفائقة على استخدام أفضل الألفاظ عند استقبال المكلمات التلفونية ، ومعرفة آداب التحدث في التليفون ويتقن مهارة تسجيل المكالمات، ثم نتناول في الوحدة الرابعة والأخيرة مهارات تنظيم المواعيد والمقابلات والتي نهدف من خلالها إلى معرفة المتدرب بالمبادئ والأسس العلمية في تنظيم المواعيد، ومعرفة الخطوات التي تمر بها عملية استقبال الزائرين وتحديد المواعيد لهم ، ومعرفة كيفية استقبال الزائر وتحيته ، ويتقن مهارة إعداد بطاقة المواعيد وإثبات المواعيد، والقدرة على تصنيف الأشخاص عند المقابلة ، ومعرفة الأسباب التي تدعو لرفض الموافقة للزائر بمقابلة الرئيس ، والقدرة على إلغاء المواعيد السابقة وإنهاء زيارة الرئيس.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

سكرتارية ١

إجراءات البريد الوارد

جميع الحقوق محفوظة للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الجدارة: أن يكون المتدرب قادر على فرز البريد اليومي إلى بريد عام وخاص وسري وبرقيات وإلكتروني لتسهيل التعامل معه.

الأهداف: عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

١ - معرفة كيفية الفرز الأولي للبريد.

٢ - معرفة كيفية التعامل مع الرسائل السرية.

٣ - معرفة الإجراءات الواجب اتباعها للتأكد من محتويات البريد.

الوقت المتوقع للتدريب: ١٠٠ دقيقة .

الوسائل المساعدة:

- استخدام نماذج من الرسائل بأنواعها المختلفة.
- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

متطلبات الجدارة:

- يجب التدرب على مهارة استلام البريد.
- تحتاج إلى التدرب على مهارة استخدام الحاسب الآلي قبل دارسة هذه الوحدة التدريبية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمهيد:

عرف الاتصال على أنه نقل وتبادل المعلومات والبيانات المفهومة والمفضية إلى تحقيق هدف معين بين طرفين. ولما كان الاتصال عنصراً أساسياً في العملية الإدارية حتى عرفت الإدارة هي عملية الاتصال ذاتها ، فالاتصال ضرورة أساسية للحياة ، وعن طريق إرسال واستقبال المعلومات ، حيث حددت مكونات عملية الاتصال من المرسل ، الرسالة ، القناة الناقلة ، المستقبل و المعلومات المرتدة.

والاتصال موجود بينها منذ وجد الإنسان ، وإلا ما استمرت الحياة وتعددت أشكال الاتصال حيث تعارفت البشرية فيما بينها على نمط معين من الاتصال وعند ظهور اللغة وبالتالي المخاطبة انبثقت مجالات رحبة في عملية الاتصال ، إذ كانت الرسائل تتبادل شفهياً.

وعند ظهور الكتابة والورق أصبحنا أمام عصر جديد على إثره أصبحت المراسلات تتم بواسطة الأوراق المحررة ، كما أن تطور وسائل المواصلات ساهم في تطوير وتطور الاتصالات الكتابية بين الشعوب والجماعات والمنظمات والجهات العامة والخاصة.

فالبريد هو أحد قنوات نقل المعلومات بين الأفراد والمنظمات ، لذا يعتبر البريد من المهمات الأساسية التي يقوم بها السكرتير وقد يكون في بعض الجهات الكبيرة موظفون مختصون للبريد إلا أنه لابد للسكرتير من تحمل مسئولية معالجة البريد .

البريد:

ينقسم البريد كمهمة إلى :

- بريد وارد.
- بريد صادر.
- المتابعة .

البريد الوارد:

في أغلب الأحيان يتحمل السكرتير مسئولية معالجة البريد الوارد إلى مكتب المدير. فعند وصول البريد يقوم السكرتير بالخطوات التالية لمعالجة البريد الوارد :

خطوات معالجة البريد الوارد

١ - **استلام البريد :**

يقوم السكرتير أو الموظف المختص باستلام البريد حسب مصادر قدومه فالبريد يأتي من خلال :

- **مكتب البريد :** في اغلب الأحيان يقوم موظف من الجهة بالذهاب إلى مكتب البريد لاستلام البريد من صندوق البريد الخاص بالمنشأة ، لذا يجب أن يقوم مندوب المنشأة من التأكد من أن جميع

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الرسائل تخص المنشأة التي يعمل بها من خلال وجود العنوان على ظرف الرسالة وفي حالة وجود رسالة خطأ يقوم بوضعها في صندوق الرسائل المعادة في مكتب البريد ، وفي حالة وجود إشعار مادة بريدية مسجلة يقوم المندوب بالتوجه إلى مسئول مكتب البريد لاستلام المادة المسجلة لذا يفضل دائما أن يكون هناك تفويض مع مندوب الجهة يتضمن استلام المواد الخاصة بالمنشأة.

- **مكتب البرقيات** : ففي حالة وصول برقية يقوم مكتب البرقيات بالاتصال بالجهة حيث يقوم مندوب الجهة باستلام المادة المبرقة .
- **ناقل خاص (البريد السريع)** : تعتبر هذه الوسيلة الأكثر انتشاراً في القطاع الخاص حيث تعتمد كثير من المنشآت عليها في إرسالياتها حيث يقوم موظف الشركة الناقلة بإيصال المادة البريدية إلى الجهة في أي مكان ومن هذه الشركات الموجودة في المملكة دي اتش أل ، سمسا فيدكس ، تال أرامكس و غيرها من وسائط البريد السريع.
- **البريد الإلكتروني** : يوجد عنوان إلكتروني لأغلب المنشآت الخاصة من خلال بريدها الإلكتروني لذا يتم استلام الرسالة من خلال جهاز الحاسب الآلي الموجود لدى السكرتير أو الموظف المختص.
- **العميل أو المراجع** : يقوم بعض الأحيان المراجع بإيصال المادة البريدية بنفسه.
- **الفاكس والتلكس** : تعتبر من وسائط نقل الرسالة ويعتبر الفاكس الأكثر استعمالاً بين الجهات.

٢ - **فرز مبدئي :**

يقوم السكرتير بفرز البريد إلى الأنواع التالية :

- برقيات وبريد إلكتروني.
- رسائل سرية.
- رسائل عامة (رسمية).
- رسائل خاصة.

٣ - **فتح الرسائل يدوياً أو آليا:**

يقوم الموظف بفتح الرسائل العامة والبرقيات والبريد الإلكتروني فقط، وفي حالة البريد الإلكتروني يقوم السكرتير بفتح مثل برنامج Outlook واستعراض الرسائل وفي حالة وجود رسائل تخص إدارات مختلفة وجود شبكة حاسب في الجهة يقوم بتحويل تلك الرسائل إلى تلك الإدارات مع تزويد المدير بصورة منه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤ - **التأكد من محتويات المادة البريدية من حيث :**

- التأكد من أن عنوان المادة البريدية المستلمة تخص الجهة وفي حالة وجود خطأ يتم إعادة المادة البريدية.
- التأكد من أن مرفقات المادة البريدية كاملة وفي حالة وجود نقص يتم إشعار الجهة المرسلة.
- التأكد من أن المادة المرسلة موقعة من قبل المرسل وفي حالة عدم وجود التوقيع يتم إعادة الرسالة إلى المرسل.
- التأكد من رقم الرسالة الموجود بداخل الرسالة هو نفس الرقم الموجود على ظرف الرسالة.

٥ - **ختم البريد الوارد بواسطة خاتم البريد الوارد :**

بعد قيام السكرتير أو الموظف المختص بالخطوات السابقة يجب عليه ختم جميع البريد الوارد وذلك بوضع الختم على وجه المادة المرسلة في الجهة اليسار السفلية أما في حالة البريد السري فيتم الختم على ظرف الرسالة دون فتحها. حيث يجب أن يحتوي ختم البريد الوارد المعلومات التالية :

- اسم الجهة.
- رقم البريد الوارد.
- التاريخ.
- المرفقات.
- رقم الملف.
- القسم المحال إليه.
- ملاحظات .

٦ - **عرض البريد:**

قبل عرض البريد على مديرك يجب عليك قراءة كل رسالة حيث من الممكن أن تحتاج إلى معلومات إضافية ليتم إرفاقها بالرسالة ، كما يمكنك الاتفاق مع رئيسك في توجيه الرسائل الخطأ والرسائل التي ليست لها علاقة بعمل مديرك .

وقد يرغب مديرك في قيامك بتدوين بعض الملاحظات الهامة على هامش الرسالة الواردة أو وضع خط تحت العبارات الهامة وعندئذ يجب على كل سكرتير الحذر فقد يغفل شيئاً مهماً لذا يجب أخذ الحذر عند قراءة الرسالة وقد تجد نفسك في بعض الأحيان قد قمت بوضع خطوط على معظم أجزاء الرسالة وقد تضطر للقيام بتصوير الرسالة لعرضها على آخرين بعد أخذ توجيه من رئيسك حول ذلك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كما يجب ترتيب البريد من أجل عرضه على مديرك وفقاً لرغبته، حيث يجب وضع البريد ذو الأولوية في مجموعة واحدة مستقلة وكذلك البريد الذي يتطلب اتخاذ إجراء فوري، كما يتم وضع البريد المستعجل في الأعلى ، كما يفضل وضع البريد في مجموعة مستقلة أو يمكنك وضع البريد العادي الذي يتكرر مجيئه إلى المكتب في مجموعة مستقلة علماً أنه توجد ملفات خاصة لعرض البريد بألوان مختلفة فيمكنك استخدامها للقيام بنفس الغرض.

أما في حالة تفويض هذه الصلاحية إلى السكرتير فيجب على السكرتير الإلمام بجميع مهام ونشاطات الجهة التي يعمل بها حتى يتمكن من القيام بهذه المهمة حيث يقوم بقراءة موضوع الرسالة أو بداية الرسالة ومن خلال تلك القراءة يمكنه توجيه المادة البريدية وذلك بوضع اسم القسم أو الإدارة المحال إليها في الخانة المخصصة في ختم البريد الوارد.

٧ - **فرز البريد حسب جهات الإحالة:**

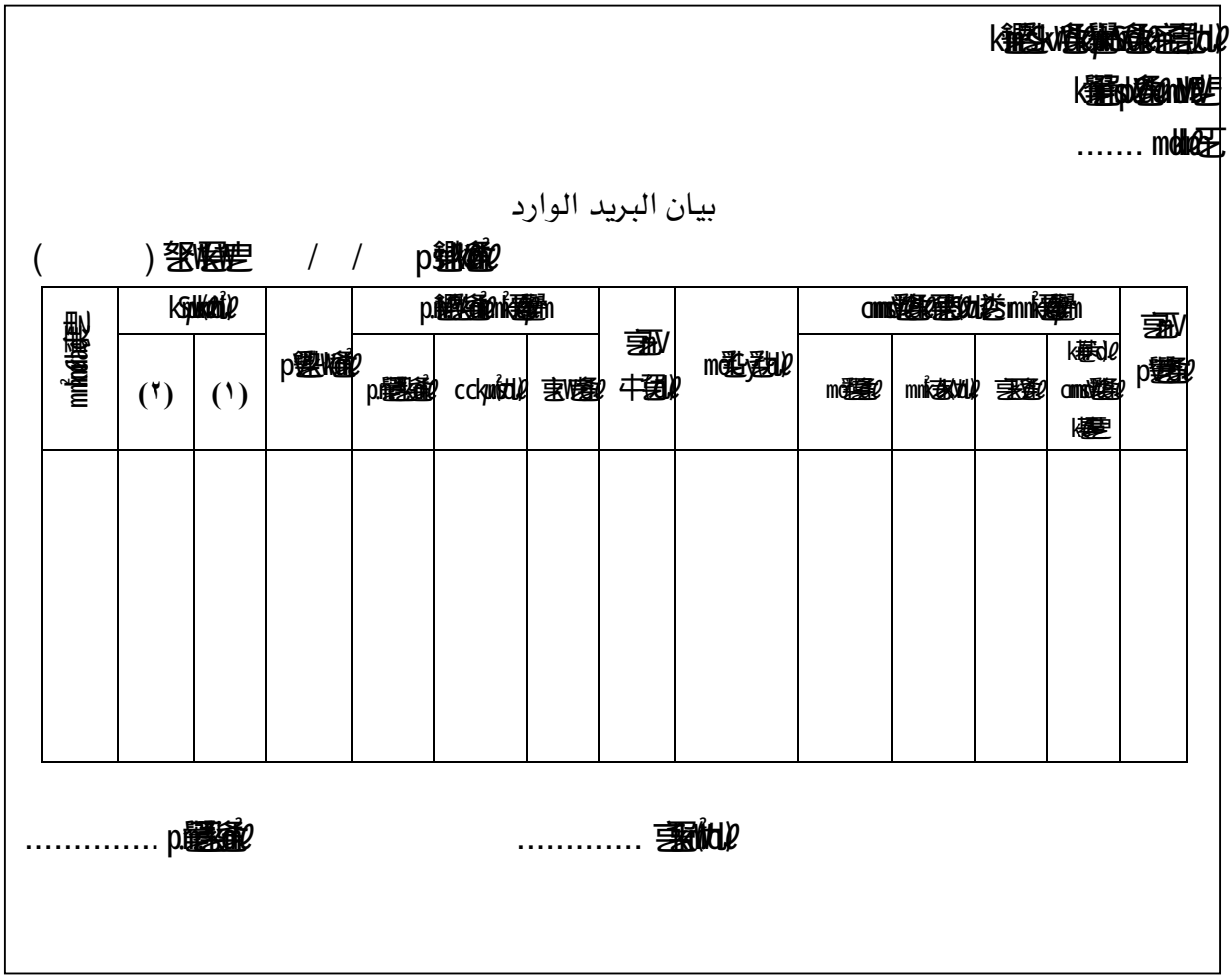
يقوم السكرتير بفرز البريد حسب جهة الإحالة بشكل مجموعات حسب الإدارات أو الأقسام وذلك بوضع كل قسم أو إدارة في سلة مختلفة عن الأخرى.

٨ - **تسجيل البريد الوارد:**

إن تطور التقنية سهل عملية تسجيل البريد حيث يوجد برامج مختصة في معالجة البريد ولكن سوف نستعرض هنا الخطوات على أساس أن يتم التسجيل يدوي. حيث يقوم السكرتير بتسجيل البريد في نموذج مكربن (اصل + صورتين) كما هو موضح بالشكل رقم (١) وذلك وفقاً لما يلي:

- يسجل بريد كل قسم أو إدارة في نموذج مستقل عن الإدارات الأخرى.
- جميع المواد البريدية عامة أو سرية لكل الأقسام تأخذ رقم متسلسلاً يبدأ مع بداية السنة وينتهي بنهاية السنة.
- البريد السري يجب تسجيله في نموذج البريد الوارد ويمكن الإشارة إلى سرية المادة البريدية في خانة الموضوع.
- دور السكرتير أو الموظف المختص تسجيل أرقام البريد الوارد والجهة في النموذج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر


بيان البريد الوارد

شكل رقم (١)

نموذج تسجيل البريد الوارد

٩ - تعبئة خانات ختم البريد الوارد:

بعد القيام بتسجيل البريد الوارد في النموذج المخصص يقوم الموظف بتكملة خانات ختم البريد الوارد من حيث الرقم والتاريخ وجهة الإحالة والمرافقات.

١٠ - تسليم البريد الوارد إلى الإدارات أو الأقسام:

يقوم الموظف بإرسال البريد الوارد بالإضافة إلى نموذج البريد الوارد مع المراسل حيث يقوم المراسل بإيصال تلك الرسائل وذلك بعد توقيع المراسل على الصورة الثانية من النموذج حيث يتم حفظ هذه الصورة مؤقتاً حتى يتم التأكد من قيام المراسل بتوصيل البريد حيث يقوم سكرتير كل إدارة أو قسم بالتوقيع

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

على أصل النموذج حيث يقوم سكرتير كل قسم باستلام البريد بالإضافة إلى صورة من النموذج حيث يعتبر هذا النموذج هو سجل البريد الو راد وكذلك سجل صادر للأقسام أو الإدارات المختلفة.

١١ - البريد الشخصي الخاص:

البريد الشخصي لا يتم تسجيله كما لا يتم فتحه إلا بإذن مسبق من صاحبه وفي حالة قيامك بفتح الرسالة ووجدت أنها شخصية يجب إعادة تغليفها وأن تكتب عبارة "آسف ، تم فتحها عن طريق الخطأ".

١٢ - معالجة البريد أثناء غياب مديرك :

على كل سكرتير معرفة ما هو الإجراء الذي يتوقع منك مديرك اتخاذه حيال البريد أثناء غيابه فقد يتطلب منك إرسال كافة المراسلات التي تتطلب اتخاذ قرارات إلى المدير الأعلى أو نائبه وربما يتطلب منك الإجابة عن بعض الرسائل والقيام ببعض الإجراءات الروتينية وفي بعض الأحيان يقوم المدير بالاتصال بك هاتفياً وإملاء الإجابة أو تبليغك بالإجراء المطلوب على المادة المرسلة، وربما بعض الأحيان العكس حيث يجب عليك الاتصال عليه وعرض البريد عليه.

متابعة البريد الوارد:

متابعة البريد الوارد من خلال القيام ببعض الخطوات لمعرفة ماذا حدث للرسالة القادمة للجهة. ومن الخطأ فهم أن المتابعة هي البحث عن الأخطاء التي يرتكبها الموظفون في المنظمة.

فإجراءات المتابعة تتطلب معرفة الإجابة على الأسئلة التالية:

- هل اتخذ قرار حيال موضوع الرسالة وما هو هذا القرار؟
- هل تم اتخاذ القرار في الوقت المسموح به للإجابة على الرسالة؟
- إذا كان اتخاذ القرار يتطلب بعض الوقت فما هو الوقت المتوقع للإجابة على موضوع الرسالة؟
- إذا لم يتطلب عمل إجراء على الرسالة في الوقت المحدد أو أن الرسالة فقدت داخل المنظمة من هو المسئول عن ذلك؟

فالمتابعة تهدف إلى تقليل عملية التأخير في الرد على المراسلات وتقليل المتابعة من قبل المرسل، فالمتابعة تهدف عكس صورة حسنة للمنظمة لدي المرسل أو الجهة المتعامل معه.

فالسكرتير عند استلامه نموذج البريد الوارد بعد توزيع البريد على الموظفين يقوم بترتيب هذا النموذج في ملف خاص للبريد وفقاً لتاريخ النموذج والرقم التسلسلي للبريد الوارد، ويقوم بالخطوات التالية:

- يقوم السكرتير أو الموظف المختص بتعبئة عمود " الإجراء " في نموذج البريد الوارد حيال المواضيع التي تم معالجتها أم بكتابة ما تم حيالها أو رقم الصادر إذا كان هناك رد على موضوع الرسالة.
- في حالة ببعض الرسائل التي تتطلب القيام بدارسة وتتطلب وقت معين فيجب عليه معرفة الوقت المحدد للانتهاء من دارسة الرسالة ومن ثم الاتصال على الموظف المكلف بموضوع دارسة الرسالة للمتابعة لمعرفة هل تم الانتهاء منها قبل الوقت المحدد وفي حالة انتهاء الوقت المحدد يقوم بالاتصال للمرة الثانية لغرض المتابعة وفي حالة تعذر على الموظف الانتهاء منها يقوم بإشعار مديره حول موضوع هذه الرسالة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المملكة العربية السعودية

..... رقم الملف : ( )

إدارة ..... التاريخ : _____

مذكرة متابعة

إلى : .....

من : سكرتير إدارة .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

فيما يلي بيان بالمعاملات التي سلمت إلى إدارتكم / لكم

رقم الوارد	المصدر	التاريخ	اسم المستلم	تاريخ المتابعة

وحيث إنه لم يرد إلينا ما يفيد اتخاذ إجراء بشأنها على الرغم من أنه قد تم متابعتها هاتفياً في التواريخ الموضحة في البيان.

نرجو التفضل بتزويدنا بما تم حوله لرفعه لمدير الإدارة.

وتقبلوا خالص تحياتنا ، ، ،

سكرتير إدارة .....

شكل رقم (٢)

مذكرة متابعة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة للمناقشة

س ١ – اذكر مصادر استلام البريد الوارد؟

س ٢ - ما هي الإجراءات الواجب على السكرتير القيام بها للتأكد من محتويات المادة المرسلة؟

س ٣ – ما هي المعلومات الواجب توفرها في ختم البريد الوارد؟

س 4 - ضع علامة (✓) أمام العبارات الصحيحة وإشارة (✗) أمام العبارات الخطأ فيما يلي:

١) .يقوم موظف مصلحة البريد في معظم الأحيان بإيصال البريد إلى الجهات. ( )
٢) تعتبر البرقيات الأكثر استخداماً وانتشاراً بين منشآت القطاع الخاص. ( )
٣) يقوم السكرتير بفتح الرسائل العامة والبرقيات والبريد الإلكتروني فقط. ( )
٤) يتم ختم البريد الوارد على وجه المادة المرسلة في الجهة اليسرى السفلية. ( )
٥) يتكون نموذج تسجيل البريد الوارد من أصل + صورة واحدة. ( )
٦) يقوم السكرتير بفرز البريد أولاً إلى نوعين عام وخاص. ( )

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

حالات تطبيقية

حالة تطبيقية رقم (١)

كونك سكرتير مدير عام مؤسسة لبيع التجهيزات الطبية ، فالمطلوب إيضاح الإجراءات التي تتخذها – مع استخدام النماذج اللازمة في كل حالة.

١ - إذا وردت إلى المؤسسة رسالة من مستشفى .... بعسير مؤرخة ١٨/ ٨ / ١٤٢٢هـ ومدون على مظروفها رقم (٥٢٦٤١/٢) في حين أن الرقم الداخلي للرسالة هو (١٤٦٢٥/٢).

٢ - عند مراجعة محتويات المظروف رقم (١٠٠٢١) بتاريخ ١٤٢٢/٩/٢٠هـ والواردة من فرع وزارة الصحة بالمنطقة الشرقية ، اتضح أن عدد المرفقات (١٢) ، في حين أن العدد المدون أمام كلمة المرفقات في صدر الرسالة هو (٢١)،

٣ - إذا اتضح أن الرسالة رقم (١٢٠١٢) بتاريخ ١٤٢٢/١٠/٢٥هـ والواردة من مستشفى ..... ، غير موقعه من صاحب الصلاحية.

٤ - في يوم ١/ ١١/ ١٤٢٢هـ وردت إليك الرسالة رقم (١٠٠٠١/٢٥) وتاريخ ١٤٢٢/١٠/٢٥هـ من شركة xyz في لندن وعند فتح المظروف اتضح أنها موجهة من الداخل إلى شركة منافسة في المنطقة الغربية.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

حالة تطبيقية رقم (٢)

فيما يلي بيان بالمراسلات الواردة إلى مكتب هندسي (جهاز خاص صغير الحجم) بتاريخ السبت الموافق ١٢ / ١ / ٢٠٠٢م :

١ - رسالة رقم (٢٠٢٠)وتاريخ ١٤٢٢/٩/٧هـ ، واردة من وزارة الشئون البلدية والقروية،بشأن طلب تحديد نشاطات المكتب وبيان بالعاملين في المكتب .

٢ - (التوجيه: شئون الموظفين – المختص : طلال ....).

٣ - تعميم رقم (١٢٤٥٤) وتاريخ ١٤٢٢/١٠/١٥هـ وارد من الغرفة التجارية المركز الرئيسي ، بشأن البرامج المزمع تنفيذها في الفصل الرابع لعام ١٤٢٢هـ

٤ - (التوجيه : شئون الموظفين – المختص : محمد .....).

٥ - طلب عميل السيد / محمد خالد سلطان تصميم هندسي لمنزله.

٦ - (التوجيه : القسم الفني – المختص : المهندس /عارف ....).

٧ - رسالة رقم (١٢٠١) وتاريخ ١٤٢٢/٩/١٩هـ واردة من مصلحة الزكاة والدخل ، بشأن موافاة المصلحة بميزانية عام ٢٠٠١م .

٨ - (التوجيه : الشئون المالية - المختص : عادل.....).

٩ - رسالة رقم (٠١٨٥٢٤) بتاريخ ٢٠٠١/١٢/٣٠م واردة من المحاسب القانوني للمكتب بشأن نقص بعض المعلومات الواردة له من المكتب عن ميزانية شهر نوفمبر. (التوجيه : الشئون المالية – المختص : سمير .....).

المطلوب:

إثبات ما تقدم في بيانات الوارد، مع العلم بأن آخر رسالة وردت إلى المكتب يوم الخميس ٢٠٠٢/١/١٠ م سجلت برقم (١٠٠١)

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

سكرتارية ١

إجراءات البريد الصادر

جميع الحقوق محفوظة للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الجدارة: أن يكون المتدرب قادراً على تصدير البريد اليومي بأنواعه وتكملة إجراءاته.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي:

١ -تسجيل البريد الصادر.

٢ -حفظ صور من البريد الصادر.

٣ -إرسال البريد الصادر.

الوقت المتوقع للتدريب: ٣٠٠ دقيقة .

الوسائل المساعدة:

- إحضار نماذج من الرسائل بأنواعها المختلفة.
- إحضار بعض نماذج تصدير المراسلات.
- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

متطلبات الجدارة:

- يجب التدرب على جميع المهارات لأول مرة.
- تحتاج إلى التدرب على مهارة الحاسب الآلي في الوحدة التدريبية..... قبل دارسة هذه الوحدة التدريبية.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

البريد الصادر:

دائماً يكون دور السكرتير في إعداد المادة المرسلة مثل إعداد الخطابات وطباعتها وعند الانتهاء يتم إرسالها عن طريق مركز الاتصالات في الجهة في حالة وجود مركزية للاتصالات الإدارية وفي بعض الجهات يقوم السكرتير بذلك الدور وسوف نستعرض هنا خطوات البريد الصادر.

إعداد الرسالة:

حيث يقوم السكرتير بإعداد الرسالة وفي معظم الأحيان تنشأ الرسالة إما رداً على رسالة واردة أو طلب معلومات من جهة ما أو غيرها فعند إعداد مسودة الرسالة وعرضها على المدير وموافقته عليها يقوم السكرتير بطباعتها ومراجعتها بحيث يجب أن تحتوي على التالي:

- البسملة حيث لابد من تصدر " بسم الله الرحمن الرحيم " للرسالة حيث ورد في الحديث النبوي أن كل عمل لا يبدأ باسم الله فهو أبتر.
- اسم الجهة المرسلة وفي معظم الأحيان يكون اسم الجهة موجوداً في الأوراق الرسمية المستخدمة.
- الرقم.
- التاريخ.
- المرفقات.
- الموضوع وهو عبارة عن ملخص صغير للرسالة.
- المرسل إليه وعنوانه ويفضل دائماً التعامل مع المرسل إليه باسم وظيفته وليس باسمه لأن الوظيفة أبقى وأطول عمراً من الفرد.
- تحية الافتتاح .
- جسم الرسالة.
- تحية الاختتام.
- التوقيع حيث إن الرسالة غير الموقعة لا تأخذ الصفة الرسمية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كما تحرص كثير من الجهات العامة أو الخاصة على العناية بكل ما يؤدى إلى ظهور الرسالة بالمظهر الذي يساعد إبراز المرسل وذلك بالتركيز على النواحي الشكلية التالية:

- **مقاس الورق :** حيث نصت الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس باعتماد المواصفة للورق برقم (٢٧١ بتاريخ ١٤٠٢/٣/١٥هـ) والتي تنص استخدام (أ٤/A4) للمراسلات الخارجية ، و(أ٥/ A5) وكذلك (ب٥/B5) للمراسلات الداخلية ومقاس (أ٦/ A6) للشروحات والإحالات.
- **نوع الورق :** فمن الشروط الشكلية للمراسلات أن يكون نوع الورق المستخدم من النوعية الجيدة.
- **لون الورق :** يفضل اختيار الألوان الفاتحة.
- **مغلفات الرسائل:** حددت هيئة المواصفات والمقاييس السعودية المواصفة رقم ٢٧٢ بتاريخ ١٤٠٢/٣/١٥ه مقاسات مغلفات المراسلات على نحو ما هو موضح بالجدول رقم (١) التالي :

جدول رقم (١)

مقاسات مغلفات المراسلات

النوع	الاستخدام
جـ ٤	لمراسلات مقاس الورق أ٤
جـ ٥	لمراسلات مقاس الورق أ ٥
جـ ٦	لمراسلات مقاس الورق أ ٦

عند الانتهاء من الرسالة يتم توقيع مديرك عليها.

خطوات معالجة البريد الصادر:

١ - **فرز البريد الصادر:**

حيث يتم فرز البريد الصادر إلى مجموعات حسب الطريقة التي سوف يتم الإرسال بها سواء كان بريداً عادياً أو ناقلاً خاصاً أو برقية وغيرها من الوسائل.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٢ - تسجيل البريد الصادر:

يقوم السكرتير بتسجيل الرسالة في نموذج البريد الصادر. دائما البريد الصادر يبدأ برقم متسلسل من بداية العام وينتهي بنهايته. (العام هو العام الهجري) ، إلا أن بعض الجهات الخاصة تعتمد العام الميلادي. كما أن نموذج البريد الصادر ليس واحد فحسب وسيلة الإرسال يتم إعداد نموذج فلا يمكن جمع جميع البريد الصادر في نموذج واحد وذلك حرصاً على الاستفادة من الوقت ، كما يجب تعبئة الخانات الموجودة في النموذج والتي تتكون من (رقم الصادر – التاريخ – المرفقات – الجهة المرسلة إليه – الموضوع - الجهة المستلمة) كما هو موضح في الشكل رقم (٣) التالي .

رقم الصادر	التاريخ	الجهة الصادرة إليها الرسالة	المرفقات	اسم موضوع ومضمون الرسالة	رقم الملف	الإدارة الصادرة عنها الخطاب

شكل رقم (٣)

نموذج تسجيل البريد الصادر

٣ - تصوير البريد الصادر:

عند تسجيل رقم الصادر تكون الرسالة أصبحت جاهزة للإرسال لذا يفضل أخذ صورة منه للحفظ في الملف الخاص بموضوع الرسالة وذلك لغرض متابعتها أو غيرها من الاستخدامات التي يمكن الاستفادة منها. في بعض الجهات تستخدم أسلوب الصورة المكربنة من الرسالة بواسطة استخدام ورق الكربون أو إعداد الرسالة من أصل بالإضافة إلى صور بحيث يوقع صاحب الصلاحية على الأصل والصور يتم ختمها بختم (وقع الأصل).

٤ - وضع العنوان على الظرف :

يجب وضع العنوان بشكل واضح وذلك باتباع الإرشادات التي تتلخص في الآتي:

- وضع العنوان موازياً لحافة الظرف السفلي على ألا تتعدى درجة ميلان أو انحدار الخط بالنسبة إلى الحافة السفلي ٥ درجات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ترك هامش لا يقل عن بوصة واحدة في جميع أطراف الظرف.
- يجب ألا يزيد علو آخر سطر في العنوان على أسفل الظرف على (٢,٢٥ بوصة).
- يجب ترك مسافة فارغة لطباعة الرسوم أو وضع الطوابع في الجهة اليمنى من أعلى الظرف.
- وضع عنوان المرسل في أعلى الظرف من جهة اليسار على أن يبدأ بعد سطرين من الحافة العليا للظرف وعلى بعد ثلاث مسافات من حافته اليسرى.
- ترتيب عنوان المرسل إليه من حيث البدء باسم المرسل إليه في السطر الأول ، وضع اسم القسم أو الإدارة في السطر الثاني واسم المنظمة في السطر الثالث وضع رقم صندوق البريد في السطر الآخر وفي السطر الأخير يتم وضع اسم المدينة والبلد والرمز البريدي كما هو موضح بالشكل رقم (٤)

منطقة الطوابع والرسوم	عنوان المرسل
	السيد / صالح الخالد إدارة التطوير شركة التطوير والتدريب المستمر ص .ب ٣٠٥ الرياض ، المملكة العربية السعودية (١١٩٤٢)

التالي :

شكل رقم (٤)

كيفية ترتيب عنوان المرسل إليه

٥ - طي وإدخال الرسائل :

قبل طي الرسالة دائما تذكر ما يلي :

١ - هل العنوان الموجود في الرسالة هو نفس العنوان الموجود على الظرف؟

٢ - هل الرسالة تم توقيعها من صاحب الصلاحية؟

٣ - هل المرفقات مع الرسالة كاملة ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤ - هل الشكل العام للرسالة يوحي إليك بالارتياح والجاذبية؟

وفي حالة التأكد مما سبق يجب عليك طي الرسالة ويفضل الطي من المرة الأولى حتى لا تظهر تجاعيد على الرسالة، ويمكن طي الرسالة حسب الخطوات التالية:

- ضع الرسالة على سطح مستوي على أن يكون وجه الرسالة إلى أعلى ثم قم بثني ما يقارب ثلث الصفحة السفلى إلى أعلى ثم اضغط على الثنية بخفة.
- اثن رأس الرسالة إلى أسفل إلى ما يقارب نصف بوصة من الثنية الأولى ومرة أخري تأكد من استقامة الثنية واضغط عليها بخفة.
- قم بإدخال الرسالة في الظرف على أن تكون الثنية الثانية باتجاه أسفل الظرف.

٦ - **تسجيل رقم الصادر على الظرف :**

عند الانتهاء من طي الرسالة وإدخالها في الظرف يتم وضع رقم الصادر على الظرف كما هو موجود داخل الرسالة.

في حالة البريد الصادر السري يتم كتابة كلمة سري في خانة الموضوع في نموذج الصادر وتتبع نفس الإجراءات.

٧ - **تسليم البريد الصادر:**

يتم تسليم البريد الصادر حسب طريقة توزيعه بحيث يقوم المراسل باستلام البريد الصادر الذي سوف يتم توجيه بواسطة البريد العام بالإضافة إلى نموذج الصادر حيث يجب على المراسل التأكد من عدد الرسائل المستلمة وفقاً لما هو موجود في النموذج.وفي حالة استخدام البريد السريع أو الناقل الخاص يتم الاتصال عليهم لاستلام البريد بعد أخذ توقيعهم على النموذج.

التجهيزات البريدية:

يوجد العديد من التجهيزات البريدية التي تستخدمها الجهات العامة والخاصة ومنها:

- موازين المراسلات تساعد على تحديد أوزان المراسلات بدقة وذلك لتجنيب الجهة دفع رسوم إضافية وخاصة في حالة استخدام البريد السريع.
- آلات رسم الطوابع (التخليص) فبدلاً من لصق الطوابع يدوياً تستخدم كثير من الجهات آلات خاصة لرسم الطوابع على الظرف بالقيم المطلوبة حيث تقوم مديرية البريد بتوفير

تلك الآلات بحيث تكون محددة القيم المالية بها ومن أكثر الجهات إستخداماً لتلك الميزة البنوك وغيرها من المؤسسات.

- آلات طي الأوراق وإدخالها في الظرف فعند التعامل مع عدد كبير من الرسائل يفضل استخدام آلة طي الرسائل بحيث تقوم تلك الآلات بطي الرسالة وإدخالها في الظرف بصورة تلقائية كما أن سرعة الآلات تختلف من حيث عدد طي الرسائل في الساعة.

رفع تقارير بحضور وانصراف العاملين :

تعتمد كثير من المنظمات بمختلف أشكالها على التقارير كوسيلة هامة لنقل المعلومات والبيانات اللازمة لضمان سير الأعمال في مختلف الإدارات وأقسام المنشأة، كما يعتمد عليها الرؤساء في أعمال التنظيم والرقابة ومتابعة الأعمال والتخطيط ، خصوصاً الجهات الكبيرة التي يصعب فيها على الرؤساء المتابعة والرقابة الشخصية المباشرة ، كما أن المعلومات والبيانات التي تحويها التقارير تعتبر مصدراً من المصادر التي يعتمد عليها الرؤساء في اتخاذ القرارات .

والتقرير قد يكون داخلياً أي يتم تداوله في الجهة (وزارة – هيئة – شركة – مؤسسة....) وهناك تقارير خارجية، كما أن التقارير تختلف حسب الموضوع فهناك تقارير إخبارية وتقارير تحليلية وتقارير إشرافية و.....الخ. وكذلك تختلف التقارير حسب إعدادها مثل تقرير النموذج وهي التقارير التي تستخدم لأغراض متابعة سير العمل وتقرير الكفاية والطبية وكذلك متابعة حضور وانصراف العاملين في المنشأة.

ولكون هذا التقارير من التقارير الروتينية كثير من الرؤساء يكلف سكرتيره القيام به ومتابعتها فتقارير الحضور والانصراف من التقارير التي يقوم السكرتير بإعدادها وذلك حسب نظام المنشأة التي يعمل بها ، كثير من المنظمات تقوم برفع تقارير الحضور وانصراف العاملين أسبوعياً فعلى السكرتير إعداد كشف أو تعبئة النموذج المخصص لذلك (كما هو موضح في الشكل رقم ١) كل يوم سبت عن الأسبوع المنصرم موضحاً فيه المتأخرين عن العمل ووقت حضورهم والمتغيبين و إرفاق التقارير الطبية وبعد أعداد هذا التقرير يقوم بأخذ توقيع المدير على التقرير ثم يقوم بتصوير التقرير وحفظ نسخة منه في ملف متابعة العاملين ورفع التقرير الأصلي إلى شئون الموظفين .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أسئلة للمناقشة

س ١– ما الذي يمكن فعله في حالة اختلاف المرسل الموجود على الظرف عن العنوان الموجود في صدر الرسالة من الداخل؟

س ٢ – كيف يمكن معالجة البريد في حالة غياب مديرك؟

س ٣ – ما هي الأمور التي يجب مراعاتها قبل طي الرسالة؟

س ٤– اذكر الإرشادات الواجب اتباعها في وضع العنوان على الظرف؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

سكرتارية ١

استخدام الهاتف

جميع الحقوق محفوظة للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الجدارة : أن يكون المتدرب قادراً على استخدام الهاتف بكل جدارة .

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على:

١.معرفة أدلة الهاتف وطريقة استخدامها.

٢.القدرة على التعرف على أصوات المتحدثين وتحويل مكالماتهم.

٣.القدرة الفائقة على استخدام أفضل الألفاظ عند استقبال المكلمات الهاتفية.

٤.معرفة آداب التحدث في التليفون وكيفية تسجيل المكالمات.

الوقت المتوقع للتدريب: ٥٠ دقيقة.

الوسائل المساعدة:

- استخدام نماذج من الرسائل بأنواعها المختلفة.
- استخدام بعض نماذج تسليم المراسلات.
- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

متطلبات الجدارة:

- يجب التدرّب على مهارة استخدام الهاتف.
- يجب التدرّب على تقنية الرد الهاتفي الآلي عبر الحاسب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

استخدام أدلة الهاتف:

يوجد في كل مؤسسة وكل إدارة داخل المؤسسة دليل هاتف محلي وكذلك يمكن الحصول عليه من إدارة الهاتف بمنطقتك. كذلك يوجد بكل إدارة دليل هاتف آخر خاص بالمؤسسة وكذلك أرقام هواتفهم الخاصة بإدارتهم وهاتفهم المنزلي في بعض الأحيان.

ودليل الهاتف سواء الخاص بالمؤسسة أو الدليل العام يتضمن المعلومات التي يمكن أن يحتاج إليها السكرتير في عمله (أسماء الأشخاص ـ مسمياتهم وأرقام هواتفهم). ولذلك فإن من واجبات السكرتير أن يعرف كيف يحسن استخدام أدلة الهاتف الموجودة لديه.

والدليل قد يكون مرتباً إما هجائياً من أ إلى ي أو حسب النشاط (الدليل الأصفر). ويتضمن الترتيب الهجائي للدليل أسماء وعناوين وأرقام هواتف المشتركين بالدليل أفراداً أو شركات مرتبة ترتيباً هجائياً من أ إلى ي. أما الهيئات الحكومية فتظهر ـ وفقاً لهذا الترتيب ـ مرتبة بناءً على الأقسام الرئيسية (وزارات وهيئات تابعة مثلاً).

أما الدليل الأصفر (الترتيب حسب طبيعة النشاط) فيرتب وفقاً لأسماء المنتجات أو الخدمات ترتيباً هجائياً عاماً ثم ترتيباً داخلياً لمفردات المنتج أو الخدمة.

ولا شك أن كل سكرتير يحتفظ بمكتبه بـ "أجندة" خاصة بالهواتف والأشخاص الذين يتعامل معهم بصفة مستمرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إتمام مكالمة هاتفية:

لا شك أن الاتصال الصوتي يعتبر من أنجح الوسائل في التفاهم بين المتحدثين فهو يمثل لمسة إنسانية للمناقشة وتبادل الآراء. والسكرتير الناجح هو الذي يستطيع أن يستخدم هذه الآلة بطريقة تبرز بها شخصيته من خلال صوته المتزن وحديثه اللبق.

الصوت :

إذا تحدثت إلى شخص من خلال التليفون لأول مرة فإن صوته يمكن أن يعطيك انطباعاً عن شخصيته كما أن صوتك هو الذي ينقل إلى المستمع فكرة جيدة عنك وبالتالي عن المؤسسة التي تعمل بها.

ولما كان المستمع على الطرف الآخر للخط لا يراك فإنه يتصرف بناءً على ما يسمعه منك وهو يتخيلك من خلال صوتك في الحديث ... هل تتكلم بوضوح .. ؟ هل صوتك واضح..؟ هل تستطيع أن تعبر عن أفكارك بطريقة منطقية ؟ هل أنت لبق في حديثك .. ؟ هل تظهر ابتسامتك من خلال حديثك ؟.

إظهار الاهتمام بالشخص أثناء الحديث:

إن صوتك أثناء الحديث يجب أن ينقل إلى المستمع أنك مخلص في حديثك مهتم بموضوع الحديث ويكون معبراً عن اهتمامك بالمتحدث معك. إن هذه النغمة المعبرة عن الاهتمام بالشخص المتحدث إليه تعتبر الخطوة الأولى نحو الوصول إلى أسلوب جيد في الحديث.

تكلم بوضوح :

الشخص الذي تتحدث إليه لن يتأثر إيجابياً للتعامل معك أو يمدَّك بما تحتاج إليه من معلومات إذا كان سيبذل مجهوداً لسماع صوتك أو فهم مقصدك ، ولكي تتجنب الحديث التليفوني غير الواضح يجب أن :

- لا تتكلم بصوت عالٍ جداً أو منخفض جداً.
- لا تتكلم بسرعة أو ببطء.
- ضع سماعة التليفون في موضعها الصحيح أمام الفم.

الحديث التليفوني الواضح يجب أن يتم وبعناية ، كل كلمة وكل مقطع من الكلمة يجب أن يكون مسموعاً جيداً.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قواعد ومهارات الاستخدام الفعال للهاتف

أولاً : قواعد ومهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية الواردة

١. الرد السريع وعدم ترك الجرس يدق طويلاً يعطى انطباعاً بكفاءة العاملين في معالجة المكالمات الهاتفية .
٢. كن مستعداً للحديث بمجرد رفع السماعة ، ولا ترفع السماعة بهدف إسكات الجرس وعدم التحدث لأن ذلك يعطى انطباعاً للمتحدث بعدم الاهتمام به .
٣. اكتساب ثقة الطرف الآخر بأن تبدأ بتعريف المتحدث باسمك وجهة عملك .
٤. التكلم بنغمة عادية وصوت رخيم ومتوسط على أن تكون فوهة التليفون على بعد (٢) سم تقريباً من الفم .
٥. إذا استدعى الأمر ترك المتكلم بعض الوقت ، وضح له ذلك ، واستفسر عن مدى استعداده للانتظار (على ألا تزيد مدة الانتظار عن دقيقتين) .
٦. كتابة الرسالة الهاتفية التي يتم استقبالها بوضوح وتسجيل الوقت والتاريخ واسم المتحدث ورقم الهاتف .
٧. لا تنه المكالمة ، بل دع المتحدث ينهى المكالمة أولاً مع تأدية التحية المناسبة له .
٨. الاحتفاظ بأجندة ونماذج للرسائل الهاتفية قريبة من يدك للاستخدام الفوري .
٩. تسليم الرسالة الواردة للشخص المختص فوراً . وعدم إطلاع الآخرين عليها.
١٠. عدم مقاطعة المتحدث والإنصات إليه جيداً .
١١. إنهاء المكالمة الهاتفية بعبارة بسيطة مثل .. مع السلامة .. أو شكراً على اتصالكم ، وضع السماعة بهدوء ورفق .
١٢. ضع الهاتف على الناحية اليسرى ليسهل استخدام اليد اليمنى في الكتابة .

ثانياً : قواعد ومهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية الصادرة

يجب الإشارة إلى أن مهارات التعامل مع المكالمات الواردة لها دور في التعامل مع المكالمات الصادرة بالإضافة إلى :

١. تسجيل جميع الأرقام الهامة التي يطلبها الرئيس بصفة دائمة ومستمرة .
٢. عند طلب الأرقام يجب مراعاة الدقة حتى لا تقع في أي أخطاء عند الطلب .
٣. لا تعتمد على الذاكرة في طلب الأرقام بل تأكد من صحة الرقم من السجل .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤. قبل أن تبدأ الحديث .. ابدأ بالتحية ، ثم عرف نفسك وإدارتك . وإذا كانت المكالمة خارجية فاسم المؤسسة أولاً .

ثالثاً : آداب التحدث في التليفون :

يجب دائماً أن يكون هناك مجال لحسن الخلق ، فحسن الخلق في التعامل مع الناس يؤدي إلى جعل كل اتصالاتك سهلة وأكثر نفعاً.

والإرشادات البسيطة الآتية ستجعل من محادثاتك التليفونية مكسباً لك وللمؤسسة ، ولذلك يجب أن تمارسها كجزء من نشاطك اليومي حتى تتعود عليها :-

١ - الرد على المكالمات التليفونية فوراً ، فإن رفع السماعة عقب الجرس الأول يحدث تأثيراً إيجابياً عند طالب الرقم.

٢ - عندما تكون في عمل خارج مكتبك اطلب من أحد زملائك الرد على المكالمات التليفونية.

٣ - كن دائماً مستعداً لأخذ رسالة. رتب الأدوات على مكتبك بحيث تصل يدك إلى القلم ودفتر الرسائل التليفونية فوراً ، وفي هذا الصدد لا تعتمد على ذاكرتك أبداً.

٤ - عرف مكتبك فوراً - لا تقول (ألو نعم) بل انطق اسمك واسم شركتك واسم رئيسك فهذا التعارف تطمئن طالب الرقم أنه يتحدث إلى الرقم المطلوب وهذا يجعله يُعرف نفسه بسرعة.

٥ - قدم للمتحدث التحية بصورة مهذبة فهذه لها تأثيرها الفعَّال في التعامل بالمثل.

٦ - استخدام اسم المتحدث أثناء الحديث له تأثير فعَّال.

٧ - حاول أن تتصور المتحدث وانفعالاته وتأثير الكلمات عليه من خلال نبرات صوته.

٨ - أنصت للمتحدث جيداً لتفهم طلباته أو رغباته مستخدماً أساليب وألفاظاً مهذبة مع الاستماع بأدب وتفهم ولا تقاطعه كثيراً.

٩ - ابذل جهدك بأن تكون مستعداً للمساعدة فإنه يفضل أن تجعل عميلك سعيداً لدقائق بدلاً من قضاء شهور لمحاولة إصلاح خطأ ارتكبته في حقه ، وإذا وعدته فلا بد من تنفيذ وعدك.

١٠ - اعتذر عن الأخطاء أو التأخير فأنت لا تستطيع إصلاح الأخطاء التي ارتكبتها شركتك ولكنك يمكنك الاعتذار بلباقة وأدب.

١١ - اشكر المتحدث ورحب به فكلمة شكراً أو أهلاً وسهلاً هي وسيلة للابتسامة من خلال التليفون كما أنه تزيد من أصدقاء المؤسسة.

١٢ - من آداب الحديث أن تدع الطالب ينهي الاتصال أولاً ومن آداب الحديث أن تنتظر تحية ختام الحديث.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تحويل المكالمات الهاتفية :

عندما تتيقن بأن المكالمة التي وصلتك لا تخصك أو أن شخصاً آخر يمكنه معالجتها، يجب أن توضح ذلك لطالب المكالمة وأنك ستقوم بتحويل المكالمة للشخص الصحيح.

ولكن قبل تحويل المكالمة يجب عليك أن تعطي الطالب اسم الشخص الذي سيتم تحويل المكالمة له ورقم الهاتف الخاص به حتى يمكنه أن يستعين بهما إذا انقطع الاتصال ، فلا يتصل بك مرة أخرى ولكن يتصل مباشرة بالشخص المعني بالموضوع وبذلك تكون قد ساعدت الطالب على الحصول على مراده وتركت صورة حسنة عن المؤسسة وأسلوب تعامل الأفراد بها وتخلصت من المكالمة بصورة سليمة.

الرد على هاتفين :

يوجد في كثير من المكاتب أكثر من هاتف واحد أو أكثر من خط هاتفي لنفس التليفون إذا رن هاتفان في نفس الوقت ، فعليك بالتقاط أحدهما واستئذان المتحدث في أن ينتظر لبرهة للرد على الهاتف الآخر وعندئذ تقوم بالضغط على زر الانتظار وتتلقى المكالمة الثانية على الهاتف الآخر أو على الخط الثاني إذا كانت المكالمة على نفس خط الهاتف أضاء الضوء الخاص بذلك.

تسجيل المكالمات في حال عدم وجود المدير بالمكتب:

في حالة غياب المدير أو عدم قدرته على الرد على المكالمات التليفونية لشدة انشغاله عليك أن تعد دفتراً لكتابة الرسائل التليفونية. سجل تاريخ ووقت المكالمة، اسم المتحدث ورقم تليفونه واسم الشركة التي يعمل فيها وأي رسالة أو طلب يعطيه المتحدث وحتى لو لم يكن هناك رسالة فإن المدير يجب دائماً أن يعرف من اتصل به أثناء غيابه. والدقة في تسجيل الرسائل التليفونية لها أهمية ، فإذا كان لديك أي شك في هجاء اسم المتحدث أو رقم تليفونه فلا مانع اطلاقاً من أن تطلب منه تصحيح ما تخشى منه من خطأ ثم تعيد قراءة الرسالة للتأكد من أنك قد كتبتها صحيحة باستخدام دفتر تسجيل الرسائل التليفونية كما في الشكل رقم (٥) .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نموذج رسالة هاتفية

إلى : ..... الساعة ..... صباحاً

التاريخ : / / ١٩ م مساءً

عندما كنتم خارج المكتب

السيد : .....

من : .....

ورقم هاتفه : .....

اتصل بكم		يرجو الاتصال	
يرغب في مقابلتكم		اتصل لأمر هام	
سيعاود الاتصال			

نص الرسالة : .....

.....

.....

.....

توقيع : .....

شكل رقم (٥)

نموذج تسجيل الرسائل الهاتفية في حال عدم وجود المدير

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الاحتفاظ بسجل للمكالمات التليفونية :

إن الاحتفاظ بسجل المكالمات التليفونية يعتبر من الإجراءات المكتبية الهامة على الرغم من أن بعض هذه الرسائل قد تبدو غير هامة. وهذا السجل سيكون له فائدة عظيمة للسكرتير والمدير وخاصة عندما يحتاج السكرتير الذي يعمل مع مدير كثير النسيان فهذا السجل يوفر عليه كثيراً من المتاعب.

فن استخدام التليفون:

استخدام التليفون يعتبر من أهم واجبات السكرتير لذلك يجب معرفة كيفية الحصول على المعلومات المتعلقة بالمكالمات التليفونية بصورة دقيقة وكاملة وذلك أثناء غياب الرئيس عن مكتبه ، فالمعلومات الكاملة عن كل مكالمة لا بد أن تسجل على نموذج مصمم خصيصاً للمكالمات التليفونية.
وعلى ذلك فإن المعلومات الكاملة والدقيقة والخاصة بالمكالمات التليفونية يجب أن تشمل:

١ ـ اسم الشخص المتحدث.
٢ ـ رقم تليفون المتحدث وإذا كانت مكالمة خارجية يجب معرفة اسم المدينة ورقمها الكودي.
٣ ـ الغرض من المكالمة.
٤ ـ طريقة التصرف في المكالمة ـ هل تحول إلى شخص آخر؟
٥ ـ تاريخ المكالمة والوقت الذي تمت فيه.
٦ ـ الوقت الذي يجب فيه الرد على المكالمة.
٧ ـ اسم وتوقيع الشخص الذي استلم الرسالة التليفونية لتحديد المسئولية.

إرشادات تليفونية أخرى :

١ ـ تأكد من سهولة الوصول إلى رئيسك عند طلب رقم له.
٢ ـ عند طلب رقم أعطِ الشخص فرصة للرد عليك فيكن سبع دقات للجرس.
٣ ـ عندما يكون الشخص المطلوب غير موجود اطلب من المتحدث إليك موعد رجوع هذا الشخص إلى مكتبه حتى يمكن الاتصال به.
٤ ـ إذا لم تستطيع الوصول إلى رئيسك عندما يطلب الرد على مكالمة خارجية فعليك تدوين كل المعلومات.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٥ ـ تجنب المحادثات التليفونية المطولة فهي تقطع الخط التليفوني وتعطل كثيراً من المكالمات الأخرى التي قد تكون هامة للمؤسسة.

٦ ـ إذا أردت أن تحدث زميلاً في المكتب لتطلب منه شيئاً أثناء محادثة تقوم بها ضع يدك على السماعة.
٧ ـ إذا كان المتحدث يطلب شخصاً من خارج مكتبك فعليك سرعة إحضاره مع عدم التحدث مع زملائك بصوت عال أثناء انتظار الزميل.
٨ ـ لا تستخدم تليفون المؤسسة للمحادثات الشخصية أو العائلية إلا في الأمور الهامة.

المكالمات الدولية :

الاتصالات الدولية إحدى العلامات البارزة في دنيا الأعمال في العصر الحالي وهي تسهل وتساعد على إنجاز كثيراً من الأعمال لسهولة الاتصال مما يزيد من حجم النشاط والتجارة بين الشركات في مختلف أنحاء العالم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

حالات بحث

حالات بحث رقم (١)

تعلم أن مديرك ينتظر مكالمة خارجية مهمة بعد الظهر ، ولكن حدث أن طلب رئيس المؤسسة مديرك لاجتماع عاجل بمكتبه قبل موعد المكالمة بفترة قصيرة. وفعلاً تحدث صاحب المكالمة في الموعد المحدد بعد خروج مديرك. أنت تعتقد أنه يجب ألا تحول المكالمة لمكتب رئيس المؤسسة لأهمية الاجتماع كما أنك غير متأكد من أن مديرك سيعود لمكتبه قبل انتهاء الدوام. ماذا تفعل؟ هل لديك بدائل لحل هذه الحالة.

حالات بحث رقم (٢)

عند قيام مديرك بإعداد التقييم السنوي الأول لك انتقدك لطريقتك في الرد على الهاتف. فأنت تسأل المتحدث عن اسمه والغرض من المكالمة قبل أن تذكر إذا كان المدير موجوداً أم لا وبعد أن تعرف اسم طالب المكالمة والغرض منه تذكر أن مديرك ليس بالمكتب. حقاً ، مديرك قد يكون غير موجود بالمكتب عندما ذكرت ولكن لا شك أن المتحدث غير مقتنع بذلك للأسلوب الذي اتبعه معه. ماذا يجب عليك عمله لتحسين طريقتك في استخدام واستقبال المكالمات الهاتفية ؟.

حالات عملية

يعمل الأستاذ / سليمان في مكتب الشركة كسكرتير لمدير أحد فروع المؤسسة . منذ عشر سنوات وأثناء عمله في بداية الأسبوع الحالي تعرض للمواقف التالية :

حالة عملية رقم (١)

مكالمة من الأستاذ / عبد العزيز الصحفي بجريدة الرياض يطلب فيها معلومات عن نشاط أحد فروع المؤسسة وأهم الشخصيات الإدارية بها والتي قامت بالسفر خلال الشهور الثلاثة الماضية ، لإتمام إحدى الصفقات الهامة بالمؤسسة لإجراء حديث صحفي معهم عن مدى التقدم في إتمام هذه الصفقة .

حالة عملية رقم (٢)

في تمام الساعة الثانية عشر والنصف مدير الإدارة منع تحويل المكالمات أو إجراء أي مقابلات نهائياً خلال اجتماعه مع كبير المهندسين الأمريكي الجنسية لبحث موضوعات لتطوير العمل بالمؤسسة . وبعد بدء الاجتماع بنصف ساعة دق جرس الهاتف وكان على الخط زوجة كبير المهندسين الأمريكي وطلبت في فزع واضح محادثة زوجها لأن ابنها الصغير لم يحضر بعد مع سيارة المدرسة ، ولا تعرف ماذا تفعل.

حالة عملية رقم (٣)

مكالمة من مكتب أحد كبار عملاء المؤسسة يطلب بصوت يبدو عليه الغضب مكالمة مدير المؤسسة وبدأ حديثه كما يلي:

- أنا المهندس / نواف العتيبي أرغب في محادثة المدير العام لإبلاغه بعدم معاونة موظفي مكتب جدة لشركتى في شحن بعض الأصناف لفرنسا على طائرة الغد الأمر الذي سيسبب عدم تنفيذها لتعاقدات مع إحدى الشركات الفرنسية .

والآن .....

ضع نفسك مكان الأستاذ / سليمان

وضح كيف ستتصرف في المواقف الثلاثة السابقة ثم وضح كيف يمكن التصرف لو كان المتحدث في الحالة الثانية هو زوجة المدير العام.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

حالة عملية رقم (٤)

١ ـ قيام المشاركين بإجراء مكالمات هاتفية من مكاتب أخرى ثم مناقشة أسلوب المكالمة وتصحيح الأخطاء.

حالة عملية رقم (٥)

ملء نموذج "سجل المكالمات" في حال غياب المدير لأحد المديرين في حال غيابه ومناقشته في مجموعات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سكرتارية ١

مهارات تنظيم المواعيد والمقابلات

جميع الحقوق محفوظة للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الجدارة: أن يكون المتدرب قادر على تنظيم المواعيد والمقابلات.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي:

١ - معرفة المبادئ والأسس العلمية في تنظيم المواعيد.

٢ - معرفة الخطوات التي تمر بها عملية استقبال الزائرين وتحديد المواعيد لهم.

٣ - معرفة كيفية استقبال الزائر وتحيته.

٤ - القدرة على إعداد بطاقة المواعيد وإثبات المواعيد.

٥ - القدرة على تصنيف الأشخاص عند المقابلة.

٦ - معرفة الأسباب التي تدعو لرفض الموافقة للزائر بمقابلة الرئيس.

٧ - القدرة على إلغاء المواعيد السابقة وإنهاء زيارة الرئيس.

الوقت المتوقع للتدريب: ٥٠ دقيقة.

الوسائل المساعدة :

- استخدام نماذج من بطاقة تحديد الموعد للزائر.
- استخدام نموذج إثبات مواعيد للزائرين.
- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تمهيد :

تعتبر مهارة تنظيم المواعيد والمقابلات من الأعمال الهامة التي يجب أن تتوفر للسكرتير، ويقع على عاتقه مسئوليات كثيرة لتنفيذ هذه المهام بكفاءة وفاعلية حيث إن المدير يضع الخطوط العريضة فقط للتعليمات التي يجب الالتزام بها عند تحديد وتنظيم جدول مواعيد مقابلته للآخرين.

ويقوم السكرتير بأداء كافة العمليات المرتبطة بتنظيم مواعيد المدير ومقابلاته للآخرين من داخل وخارج المؤسسة وذلك بدءاً من تحديد الأشخاص الذين سيسمح بمقابلتهم وأين ومتى ستتم هذه المقابلات.

ويقاس نجاح السكرتير بمقدرته وفاعليته في تحديد وتنظيم جدول مواعيد المدير والقيام بإلغاء المواعيد التي يتطلب الأمر إلغاءها في الوقت المناسب والتصرف السليم في المواقف غير العادية بما يسمح للمدير بالاستفادة من وقت العمل بأحسن أسلوب ممكن وتحقيق المعادلة الصعبة من توفير الوقت المناسب للزوار والعملاء والزملاء والمسئولين لمقابلة المدير وفى ذات الوقت اختصار زمن المواعيد والمقابلات لهؤلاء الأفراد حتى يمكن إيجاد الوقت اللازم لتنفيذ واجبات وظيفته وخاصة في مجال اتخاذ القرارات.

المبادئ والأسس العلمية في تنظيم المواعيد :

يعتمد السكرتير في تنفيذ الأعمال الموكلة إليه في مجال تنظيم المواعيد والمقابلات على العديد من المبادئ والأسس العلمية والتي نوجزها فيما يلي :

١ - **فهم رغبات المدير المتعلقة بجدولة المواعيد والمقابلات:**

يجب على السكرتير في بداية عمله مع أي مدير معرفة الأمور التالية إما منه شخصياً أو من شخص آخر في المكتب:

- في أي وقت من اليوم يجب تحديد وجدولة المواعيد ؟
- الإجراءات التي يجب تنفيذها لتفادى التداخل والازدواجية التي قد تحدث نتيجة لتحديدك أنت والمدير لجدول المواعيد والمقابلات.
- ما هي المدة الزمنية المسموح بها لكل موعد ؟
- ما هي المواعيد التي تعطى الأولوية ؟
- ما الذي يجب قوله لرفض إعطاء موعد لشخص يصر على الحصول على موعد ؟
- كيف يتم إعلام المدير بوصول الزائر ؟
- ما هي الإجراءات التي ستتبع في تقديم المرطبات والشاي ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- كيف يتم التصرف وإنهاء المقابلات التي تمتد لأكثر من الوقت.
- ما هي حدود المعلومات التي تعتبر خاصة أو سرية ولا يجوز إفشاؤها عند إلغاء موعد سبق تحديده.
- ما هي الأمور غير العادية التي يطلب تنفيذها عند إجراء بعض المقابلات ذات الطابع الخاص.

٢ - **طول مدة المواعيد والمقابلات:**

يلجأ بعض المديرين لتخصيص وقت متساو لكل موعد أو مقابلة (٣٠ دقيقة مثلاً) ولكن هذا الأسلوب لا يصلح للتطبيق في كثير من المؤسسات حيث أن لكل موعد أو مقابلة ظروفها التي قد تستدعى وقتاً أطول فيتسبب ذلك في انتظار الزائرين التالين في موعد المقابلة أو وقت أقل فلا يمكن الاستفادة المثلى من تنظيم وقت المدير.

والسكرتير الفعال هو الذي يستطيع من خلال الخبرة والواقع العملي تحديد وتخصيص الوقت المناسب لكل موعد .

٣ - **متى تتم جدولة المواعيد :**

يختلف المديرون في تحديد الأوقات المناسبة التي يجب تحديدها لمقابلة الزائرين فيما يفضل البعض تنفيذ كل المواعيد في بداية العمل اليومي وفى توقيت محدد ، نجد البعض يفضل أن يبدأ عمله بالاطلاع على البريد وإنهاء الاتصالات الهاتفية ويخصص وقتاً محدداً في منتصف اليوم لتنظيم مواعيد المقابلات وقد يلجأ البعض لتحديد أيام محددة يسمح فيها بالمواعيد والبعض يسمح بالمواعيد طوال الأسبوع إلا أنه يجب الإشارة إلى أن شاغل الوظائف الإدارية عليه عبء معرفة رغبات المدير في هذا الشأن وما هي الإجراءات التي يجب اتباعها عند حدوث حالات استثنائية .

الخطوات التي تمر بها عملية استقبال الزائرين وتحديد المواعيد لهم([1]) **:**

١. استقبال الزائر وتحيته.
٢. إعداد بطاقة المواعيد.
٣. إثبات المواعيد.
٤. تصنيف الزائرين عند المقابلة.
٥. رفض الموافقة للزائر بمقابلة الرئيس.
٦. توجيه الزائر إلى شخص آخر بالمنشأة.

([1]) مصطفى شاويش : إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية ، مكتبة الرسالة ، عمان ، الطبعة الأولى ، ص ٢٠٣ – ٢١٠.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٧. تقديم الزائر إلى الرئيس.
٨. إلغاء المواعيد السابقة.
٩. إنهاء الزيارة.

إعداد بطاقة الموعد :

يجب أن يعد شاغل الوظائف الإدارية مكتبه الخاص (أو غرفة الاستقبال التي تلحق بمكتبه) بحيث تسمح باستقبال الزائرين الذين يحضرون لمقابلة رئيسه استقبالاً لائقاً. ولذلك يجب أن تكون الغرفة نظيفة ، مرتبة ، ومزودة بالمقاعد المريحة والكافية ، مع ضرورة مراعاة توافر القواعد الصحية من حيث الإضاءة والتهوية والتدفئة في الأوقات المناسبة.

عند دخول الزائر إلى المكتب ، على السكرتير أن يستقبله استقبالاً حسنا (٢) ، بالرد على تحيته بطريقة مهذبة ولائقة ، أو أن يرحب به ببعض عبارات الترحيب المناسبة كأن يقول " أهلاً وسهلاً . . . تفضل " وأن يسأله فوراً عن حاجته أو غرضه بدلاً من أن يتركه واقفاً لفترة طويلة ، وأن يكون قد طلب إليه الجلوس على أحد المقاعد المتوفرة . وعلى السكرتير ألا يهمل هذا الزائر بحجة أنه مشغول أو أن يتشاغل في أعماله تثنيه عن تحية الزائر. وإذا كان السكرتير مشغولاً فعلاً في بعض الأعمال وخاصة بالرد على الهاتف فبإمكانه أن يشير إلى الزائر بيده ، أو برأسه ، أو بعينيه أو بأية حركة أو إيماءة يفهم منا الزائر أنه يرحب به ويطلب إليه الجلوس ريثما ينتهي من عمله.

وإذا اضطر السكرتير لمغادرة مكتبه لفترة قصيرة كالدخول إلى مكتب رئيسه مثلاً فعليه أن يستأذن من الزائر أو أن يشعره بذلك ، كأن يقول له " عن إذنك " أو " سأعود حالاً " أو ما شابه ذلك. وبهذا يرتاح الزائر للمعاملة ويأخذ انطباعاً حسناً عن المنشأة ، ويرغب في التعامل معها واستمرار هذا التعامل ، كما يمكن أن ينقل هذه الانطباعات إلى أصدقائه ومعارفه المختلفين وبذلك يكون أحسن معلن عنها.

إعداد بطاقة الموعد :

عندما يتم تحديد موعد لأحد المراجعين لمقابلة الرئيس أو المدير فإنه يتوجب على السكرتير أن يعمل على الحصول على بيانات من الشخص الزائر مثل :

اسم الزائر وعنوانه.

---

(2) Sheila T. Stanwell, and Josephine Shaw. Essential Secretarial Studies (London: Edward Arnold, 1974),p.238.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عمله والمكان الذي يعمل فيه.

الغرض من الزيارة.

وقت الزيارة المحدد والمكان المقرر لها.

ويقوم السكرتير بتدوين هذه المعلومات على نموذج خاص من أجل تقديمها إلى المدير قبل قيام الزائر بمقابلته حتى يتعرف المدير على شخصية زائره ، وغرضه من الزيارة . . . الخ.

والشكل رقم (٦) التالي يوضح بطاقة تحديد الموعد للزائر :

اسم الزائر :
.....
.....
وظيفته / مركزه : .....
.....
مكان عمله :
.....

شكل رقم (٦)

بطاقة تحديد الموعد للزائر

إثبات المواعيد :

يجب أن يراعي السكرتير عدداً من العوامل عند قيامه بتحديد وإثبات المواعيد للزائرين الذين يرغبون بمقابلة رئيسه ومنه :

أن يسمح بوقت كاف بين المواعيد.

أن يتذكر الموضوعات الروتينية التي يفضل المدير معالجتها في أوقات معينة.

أن يتذكر أن المواعيد يمكن أن تمدد إلى ما بعد وقت انتهائها المعين ، وأن يذكر ذلك للشخص الذي يطلب موعداً. كما أنه يمكن إنهاء الزيارة قبل انتهاء موعدها في ظروف معينة.

يتم تحديد المواعيد برسالة أو برقياً أو شخصياً بالمقابلة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تثبيت الموعد في المفكرة بخط واضح ، ويكتب الموعد المؤكد بالحبر ، وغير المؤكد بالرصاص لحين تثبيت الموعد.

هذا ويجب أن يكون لدى السكرتير نموذجٌ يدون فيه مواعيد جميع الزائرين في كل يوم على حدة.

ويمكن أن يأخذ النموذج الشكل رقم (٧) التالي:

نموذج إثبات مواعيد للزائرين

شركة .....

اليوم ..... الموافق / / ٢٠٠م				
الوقت	اسم الزائر	مكان المقابلة	الغرض من الزيارة	ملاحظات
٨ – ٩ صباحاً	لا يتم في هذا الوقت مقابلات			
٩ – ١٠ صباحاً	لا يتم في هذا الوقت مقابلات			
١٠ – ١١ صباحاً	السيد			
١١ – ١٢ صباحاً	السيد			
١٢ – ١ ظهراً	السيد			
١ – ٢ بعد الظهر	فترة الغذاء			
٣ –٤ بعد الظهر	السيد			
٤ – ٥ بعد الظهر	لا يتم في هذا الوقت مقابلات			

شكل رقم (٧)

بطاقة تحديد الموعد للزائر

وهكذا يتم استعمال نسخة من هذا النموذج في كل يوم يبين فيه مواعيد الرئيس التي سيكون مشغولاً فيها بمقابلة المراجعين ، أو تلك التي سيكون مشغولاً فيها في اجتماعات داخل المؤسسة أو خارجها.

تصنيف الأشخاص عند المقابلة:

يقوم السكرتير بتصنيف الأشخاص الذين يريدون مقابلة الرئيس حسب نوعيتهم ، مراعياً المهام التي يرغبون في طرحها في المقابلة ، وكذلك مراعاة كونهم في داخل المؤسسة أو خارجها ، ويتضمن جمهور الزوار الفئات التالية :

☒ العاملين بالمؤسسة

عادة ما تكون مقابلتهم للرئيس لصالح العمل والاستفسار عن بعض مشاكله، ولذلك يجب أن يسمح لهم مقابلة الرئيس فور حضورهم إذا لم يكن لدى الرئيس اجتماع أو مقابلة.

☒ العملاء

يجب على السكرتير التصرف معهم وفق ما لديه من تعليمات ، أما من كان حضوره على موعد سابق فعلى السكرتير إخطار الرئيس حتى تتم المقابلة قي موعدها.

☒ طالبي الوظائف

على السكرتير مصارحتهم بحقيقة الوضع فيما إذا كانت هناك حاجة لخدماتهم من عدمه مع توجيههم إلى جهات الاختصاص مثل إدارة شؤون العاملين إذا كانت هناك وظائف شاغرة تتفق مع خبراتهم.

☒ الصحفيين

على السكرتير أن يلزم الحذر قدر المستطاع وألا يصرح بأي معلومات أو بيانات للنشر قبل أخذ موافقة الرئيس على ذلك.

☒ أقارب الرئيس وأصدقاءه

على السكرتير تقدير الظروف مع مراعاة تعليمات رئيسه في هذا الشأن. وعلى السكرتير أن يعامل جميع فئات لمراجعين السابقين بكل أدب واحترام سواء تمت المقابلة أو لم تتم.

رفض الموافقة للزائر بمقابلة الرئيس :

هناك كثير من الأسباب التي تدعو السكرتير إلى رفض الموافقة لزائر بمقابلة رئيسه. ويقوم السكرتير بذلك بعد أن يكون قد فوض صلاحية ذلك من رئيسه. أما الأسباب التي قد تدعو لذلك نذكر منها ما يأتي(٣)، مع ضرورة أن يكون السكرتير لبقاً ومؤدباً في معاملة مثل هؤلاء الزائرين :

(أ) عدم تحديد موعد مسبق للمقابلة.

---

(3) Sheila T. Stanwell, and Josephine Shaw. Essential Secretarial Studies, lbid, pp.239-240.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(ب) انشغال الرئيس بأعمال أخرى غير المقابلات.

(ج) عدم اختصاص الرئيس بمثل هذه المقابلة.

(د) استطاعة السكرتير قضاء غرض الزائر بنفسه دون الحاجة لمقابلة رئيسه.

(ه) تأخر الزائر في الحضور عن الموعد المحدد له.

توجيه الزائر إلى شخص آخر في المنشأة :

ذكرنا سابقاً أن من بين أسباب رفض الموافقة لزائر بمقابلة الرئيس هو عدم اختصاص الرئيس بمثل هذه المقابلة . وعلى ذلك فإن على السكرتير في مثل هذه الحالة ، أن يقوم بتوجيه الزائر إلى المدير أو الجهة المختصة في المنشأة ، وألا يقول للزائر لا أعرف اسأل أحداً خارج مكتبي ، بل يجب إقناع الزائر بعدم اختصاص الرئيس ببحث موضوعه ، خشية أن يكون في توجيهه إلى موظف آخر في المنشأة ، إشعار له بعدم رغبة الرئيس بمقابلته ، أو بعدم أهمية وجدية موضوعه.

تقديم الزائر إلى الرئيس :

قبل إتمام عملية المقابلة بين الزائر والرئيس يجب على السكرتير أن يقوم بمهمة تقديم معلومات وبيانات كاملة عن الزائر حتى يتسنى له أن يجمع في ذهنه أفكاراً يمكن تداولها وبحثها مع الزائر قبل اللقاء . وغالباً ما تدور هذه المعلومات حول مركز الشخص الإداري ، واسم الشركة التي يمثلها ، والسبب من الزيارة ، مع تقديم بعض البيانات المطبوعة إن توفرت ، ومثال ذلك وضع ملف الموظف أمام الرئيس قبل قدوم الموظف للتباحث في أمر استدعاء الموظف المرفوع من قبله ، والذي يطلب فيه نقله من مكانه إلى مكان آخر. كما يمكن إدخال بطاقة الموعد والتي سبق تعبئة المعلومات فيها عن كل زائر.

إلغاء المواعيد السابقة :

يقوم السكرتير أحياناً ولظروف عمل طارئة بإلغاء المواعيد السابقة ، وذلك عن طريق الاتصال بالأفراد المعنيين وتقديم الاعتذار لهم مع الرغبة في تأكيد موعد لاحق ، وإبداء اعتذار الرئيس عن إلغاء الموعد لأسباب خارجة عن إرادته.

وفي عملية إلغاء المواعيد هذه ، يجب أن يلاحظ السكرتير تقدير الوقت اللازم المناسب الذي يقوم بالاتصال فيه لهذا الإلغاء ، حتى لا يقوم السكرتير بإبلاغ الشخص المعني بإلغاء الموعد قبل ذلك بفترة وجيزة ، حيث إن ذلك سيحرم هذا الشخص فرصة إجراء موعد آخر مع أشخاص آخرين بدلاً من هذا الموعد الملغي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إنهاء الزيارة:

نظراً لانشغال الرئيس بكثير من الأعمال وارتباطه بكثير من المواعيد ، قد يقوم السكرتير بالتدخل لإنهاء زيارة لأحد الزائرين استغرقت وقتاً أكثر من الوقت المحدد لها ، وذلك بالاتفاق المسبق مع الرئيس على ذلك ، على أن يجب مراعاة عدم إشعار الزائر مباشرة بذلك .

وقد يتم ذلك بأحد الطرق التالية:

(أ) أن يدخل السكرتير ورقة مكتوب عليها ما يفيد ذلك ويضعها أمام الرئيس دون أن يتكلم بشيء.

(ب) أن يتصل السكرتير برئيسه بالهاتف ويخبره بذلك.

(ج) أن يدخل السكرتير إلى مكتب رئيسه ويخاطبه على مسمع من الزائر بأن هناك زائراً آخر قد حان موعد مقابلته.

أسئلة للمناقشة

السؤال الأول: ما هي الخطوات التي تمر بها عملية استقبال الزائرين وتحديد موعد لهم ؟

السؤال الثاني: ما هي العوامل التي يجب مراعاتها عند القيام بتحديد وإثبات المواعيد لزائرين ؟

السؤال الثالث: اذكر الأسباب التي تدعو السكرتير إلى رفض الموافقة للزائر بمقابلة المدير ؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المراجع

([1]) مصطفى شاويش : إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية ، مكتبة الرسالة ، عمان ، الطبعة الأولى ، ص ٢٠٣ – ٢١٠.

(2) Sheila T. Stanwell, and Josephine Shaw. Essential Secretarial Studies (London: Edward Arnold, 1974),p.238.

(3) جمال غانم الزيدان: السكرتارية والادارة المكتبية، دار الجميل، ١٩٩٣

(٤) على ربابعة وآخرون : أعمال السكرتارية والمكاتب، دار الفكر للطباعة والنشر ، عمان ، ١٩٩٦

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

محتويات الحقيبة

أولاً: موضوعات الحقيبة

الموضوع	رقم الصفحة
الوحدة الأولى: إجراءات البريد الوارد	
تمهيد	٢
البريد الوارد	٣
خطوات معالجة البريد الوارد	٣
١ - استلام البريد	٤
٢ - فرز مبدئي	٤
٣ - فتح الرسائل يدوياً أو آلياً	٤
٤ - التأكد من محتويات المادة البريدية	٤
٥ - ختم البريد الوارد بواسطة خاتم البريد الوارد	٤
٦ - عرض البريد	٥
٧ - فرز البريد حسب جهات الإحالة	٥
٨ - تسجيل البريد الوارد	٦
٩ - تعبئة خانات ختم البريد الوارد	٧
١٠ - تسليم البريد الوارد إلى الإدارات أو الأقسام	٧
١١ - البريد الشخصي الخاص	٨
١٢ - معالجة البريد أثناء غياب مديرك	٨
متابعة البريد الوارد	٨
أسئلة للمناقشة	١١
حالات تطبيقية	١٣
الوحدة الثانية : إجراءات البريد الصادر	
البريد الصادر	١٦
إعداد الرسالة	١٦
خطوات معالجة البريد الصادر	١٧
فرز البريد الصادر	١٧

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١. تسجيل البريد الصادر	١٧
٢. تصوير البريد الصادر	١٨
٣. وضع العنوان على الظرف	١٨
٤. طي وإدخال الرسائل	١٨
٥. تسجيل رقم الصادر على الظرف	٢١
٦. تسليم البريد الصادر	٢١
٧. التجهيزات البريدية	٢١
رفع تقارير بحضور وانصراف العاملين	٢٢
أسئلة للمناقشة	٢٤
الوحدة الثالثة : استخدام الهاتف	
استخدام أدلة الهاتف	٢٧
إتمام مكالمة هاتفية	٢٨
الصوت	٢٨
إظهار الاهتمام بالشخص أثناء الحديث	٢٨
تكلم بوضوح	٢٨
قواعد ومهارات الاستخدام الفعال للهاتف	٢٩
أولاً : قواعد ومهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية الواردة	٢٩
ثانياً : قواعد ومهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية الصادرة	٣٠
ثالثاً : آداب التحدث في التليفون	٣٠
تحويل المكالمات الهاتفية	٣١
الرد على هاتفين	٣١
تسجيل المكالمات في حال عدم وجود المدير بالمكتب	٣٢
الاحتفاظ بسجل للمكالمات التليفونية	٣٤
فن استخدام التليفون	٣٤
إرشادات تليفونية أخرى	٣٤
المكالمات الدولية	٣٥
حالات بحث	٣٦

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

حالات عملية	٣٨
الوحدة الرابعة : مهارات تنظيم المواعيد والمقابلات	
تمهيد	٤٣
المبادئ والأسس العلمية في تنظيم المواعيد	٤٤
١ - فهم رغبات المدير المتعلقة بجدولة المواعيد والمقابلات	٤٤
٢ - طول مدة المواعيد والمقابلات	٤٤
٣ - متى تتم جدولة المواعيد	٤٥
الخطوات التي تمر بها عملية استقبال الزائرين وتحديد المواعيد لهم	٤٥
١ - إعداد بطاقة الموعد	٤٥
٢ - إعداد بطاقة الموعد	٤٦
٣ - إثبات المواعيد	٤٧
٤ - تصنيف الأشخاص عند المقابلة	٤٨
٥ - رفض الموافقة للزائر بمقابلة الرئيس	٤٩
٦ - توجيه الزائر إلى شخص آخر في المنشأة	٥٠
٧ - تقديم الزائر إلى الرئيس	٥٠
٨ - إلغاء المواعيد السابقة	٥٠
٩ - إنهاء الزيارة	٥١
أسئلة للمناقشة	٥٢

ثانياً: فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١ -	نموذج تسجيل البريد الوارد	٧
٢ -	مذكرة متابعة	١٠
٣ -	نموذج تسجيل البريد الصادر	١٨
٤ -	كيفية ترتيب عنوان المرسل إليه	١٩
٥ -	نموذج تسجيل الرسائل الهاتفية في حال عدم وجود المدير	٢٣

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٦ -	بطاقة تحديد الموعد للزائر	٤٧
٧ -	بطاقة تحديد الموعد للزائر	٤٨

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر