

تمهيد: إن نجاح أي مؤسسة يتوقف على الطاقم البشري، باعتباره القائد وأهم عنصر في هذا الطاقم كما يحتاج إلى مساعدين ومن بينهم السكرتيرة التي تعتبر عنصر مهم داخل المنشأة وبدونها لا يستطيع الرئيس أو المدير أن ينجذب أي عمل لأنها همزة وصل بين المدير والمصالح الداخلية والخارجية للمؤسسة.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول السكرتارية

المطلب الأول: مفهوم السكرتارية

كلمة فرنسية "secret" هي السر لتدل على ما تنطوي عليه أعمال من سرية وأهمية كما يمكن تعريف وتعني السكرتارية بأنها العلم والفن الذي يبحث في إنجاز كل موظف إداري أو كتابي بمهام وظيفته. أصطلاحاً تلك الوظيفة التي تمد كافة الإدارات أو الرؤساء بالخدمات والمعلومات حتى يتمكنوا من إنجاز أعمالهم بطريقة هي مميزة في أقل وقت وأدنى تكلفة بالإضافة إلى القيام ببعض الأعمال الروتينية بهدف تحقيق الأعباء وتعتبر الساعد الأيمن للمدير والمسؤولين في إنجاز وأداء المهام. وتعرف كذلك: هي ذلك الجهاز بين العاملين في المجال الإداري بحيث تعتبر القلب النابض للمؤسسة وهذه لأهمية نشاطها والمتمثلة في مجموعة أعمال مكتبية إدارية. هي الجهة التي تقدم خدمات للمدير أو المؤسسة ككل في مجال الأعمال كحفظ الملفات واستقبال وإرسال هي المكالمات الهاتفية وتصدير البريد والنسخ واستقبال الزوار وتنظيم المواعيد لمقابلة المدير. ومن خلال هذه التعريف يمكن استخلاص التعريف التالي: تقوم وحدات السكرتارية بمساعدة تلك الوحدات الإدارية في تقديم الخدمات والمعلومات في المجالات الفنية والمكتبية حتى أنها تعتبر القلب النابض الذي يمد كافة الأجهزة بما يلزمها فإذا توقف القلب أو عجز عن أداء مهمته فإن ذلك يؤدي بالضرورة إلى عجز ومثل هذه الوحدات والأجهزة عن القيام بمهمتها الأساسية.

المطلب الثاني: أهمية السكرتارية

إذا كانت السكرتارية تمثل تلك المفاهيم السابقة فإنه يمكن القول إن أهميتها تأتي من المبررات التالية:

أولاً: أن كبر حجم المنظمات وتعقد عمالياتها وتعدد مستوياتها جعل لهذه الإدارات المساعدة أهمية خاصة فلم يعد لدى المدير الوقت الكافي للقيام بكثير من المهام وخاصة تلك المهام الروتينية التي هي لب عمل السكرتير أو مدير المكتب مثل عملية المراسلات وإعداد تقارير الخ وبالتالي فهو بحاجة رأي الرئيس إلى من يعاونه في تنفيذ العديد من العمليات الإدارية ويمكن للسكرتارية تولي ذلك

ثانياً: أن العمل بطريقة سليمة يتطلب أن تكون القرارات الإدارية بناء على البيانات والمعلومات الصحيحة التي يمكن أن يقدمها السكرتير بطريقة مبسطة ومختصرة.

ثالثاً: تنظيم الأعمال الإدارية والتسيير الحسن لها يؤدي إلى السرعة في تأدية المهام.

رابعاً: تهدف السكرتارية إلى تقديم الخدمات المكتبية المغلقة بروتين العمل وتفاصيله أو إلى الإدارات الرئيسية في المنشأة هنا يظهر الدور الفعال للسكرتير في إبقاء المديرين والإدارات الرئيسية في شغل أوقاتهم في شغل أعمال الروتينية بحيث يتفرغون كلياً لوظائفهم الرئيسية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتمdem بالمعلومات الالزمة لتخاذل القرارات.

خامساً: ولسكرتارية أهمية بالغة تستمد جذورها من مسؤولياتها المباشرة عن إدارة وتنفيذ برامج العمل والتنسيق بين عمل الإدارات المختلفة بالشركة كتحديد مواعيد الاجتماعات مع مسئولي الإدارات والأقسام بالشركة.

المطلب الثالث: أنواع السكرتارية

أولاً: السكرتارية العامة في جميع المؤسسات الكبيرة والصغيرة تجد إدارة السكرتارية ويختلف حجم هذه الإدارة بحسب حجم النشاط الذي يؤديه وتمثل في المعاونات والخدمات المكتبية التي تقدم لمختلف الإدارات وتتألف أعمالها في:

1. تقوم بمتطلبات البريد الصادر والوارد ومتابعتها.

2. مراعاة الحفظ والترتيب والتصنيف.

3. تنظيم الاجتماعات والندوات والمحاضرات والاحتفالات الرسمية وغير الرسمية.

4. مسؤولة على مساعدة الرئيس في ترتيبات السفر.

ثانياً: السكرتارية المتخصصة وهي عبارة عن المكاتب الفنية

الاستشارية التي تلحق بمكاتب كبار المسؤولين لتقديم دراسة الاستشارات الفنية المتخصصة على اختلاف أنواعها مثل: السكرتارية القانونية، السكرتارية الصحفية، وستنحصر أعمال السكرتير المتخصص بشكل عام.

ثالثاً: ملازمة الرئيس في حضور الاجتماعات الفنية لتقديم المعلومات.

رابعاً: دراسة ما يقدم له من قبل رئيسه في حاله الخاص مع تقديم تقرير موجز.

الاتلاع على ما يتجسد في مجال تخصصه من أبحاث.

الاتلاع على ملفات خاصة يسهل الوصول إليها.

الاتلاع على ملخص أعماله.

الاتلاع على تلقى التعليمات من الرئيس وتنفيذها.

الاتلاع على تقييم وظيفة السكرتير أو مدير المكتب وظيفة إدارته مساندة والإدارة في أوسع معاناتها العملية التي تعنى تهدى إلى استغلال الموارد المتاحة بفرض تحقيق أفضل النتائج للمؤسسة وللإدارة مجموعة من الوظائف التي تربط بها وظيفة السكرتارية ارتباطاً مباشراً وذلك لكون من يعمل بوظيفة السكرتارية إنما يعاون القادة والإداريين العاملين فيها الذين يمارسون تطبيق وظائف الإدارة هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن من يعمل بوظيفة السكرتارية فلا غنى له عن تطبيق تلك الوظائف الإدارية في محیط وظيفة وعلى مستواها.

الاتلاع على ملخص النص بواسطة موقع لخلي © lakhasly.com

رسمي، والسكرتير في الواقع العلمي يمارس هذه الوظيفة فبعض السكرتيرين يشرف على مجموعة من الأفراد في مجال الطباعة والنسخ وأعمال التصوير والاتصال وغيرها. ويلعب السكرتير دوراً بارزاً في تقريب وجهات النظر بين القياديين وموظفيهم من ناحية وبين القياديين والموظفين والمتعاملين مع المنظمة. من ناحية أخرى 4. الرقابة والمتابعة إذا كانت الرقابة أو المتابعة تعنى " التأكد من أن الأعمال تتم وفق للخطط المرسومة مع تعديل الانحرافات إن وجدت" فإن السكرتير يستطيع من خلال تقييم عمله معرفة الصعوبات والأخطاء التي حدثت أثناء تأديته لعمله والاستفادة من ذلك تلقياً لها في المستقبل.الشكل رقم (01): علاقة السكرتارية بوظائف الإداريةالمبحث الثاني: ماهية السكرتيريةالمطلب الأول: تعريف السكرتيريةلغة: موظف يعد السجلات الإدارية التي تعمل فيها وغيرها من الأعمال المكتبة أو يتولى مراسلاتها.اصطلاحاً:يطلق لفظ السكرتيرة على الأفراد الذين يقومون بإنجاز جميع الأعمال المكتبة والخاصة المتمثلة في إعداد وكتابة الخطابات والمذكرات وتنظيم حركة البريد الصادر والوارد والمستندات وتنظيم الإجراءات الاجتماعات الخاصة بالعمل.هي الموظفة التي تقوم بمساعدة رئيسها وحفظ أسراره وترتيب أعماله وتسجيل معلوماته وتنظيم وقته بشكل دقيق وبسهولة وتعرف جمعية السكريتيرين المحترفين الدولية السكرتير كما يلي:مساعد إداري ينفق مهارات إدارية ويظهر القدرة على تحمل المسئولية دون إشراف مباشر ويتمتع بقدرة على التصرف والمبادرة ويتخذ قرارات في حدود الصلاحيات الممنوحة له.وتعرف كذلك هي الموظفة التي تساعد رب العمل في إنجاز الأعمال الإدارية وتنظيم وقتها بأمانة تامة، وتسمى في كثير الأحيان بكاتمة الأسرار دلالة على قيمة الأعمال التي تقوم بها والتي تستند إليها من طرف رئيسها.المطلب الثاني: صفات السكرتيريةيتين عن السكرتير الناجح بضرورة تتمتعه بمجموعة من المقومات الشخصية به، ويترتب على ذلك مجموعة الخصائص الشخصية والعلمية التي تتوفّر بشكل عام في الشخص ذاته ومقوّماته الخاصة والتي يختلف بها من شخص إلى آخر هذه المقومات ضرورية وهامة لنجاحه في أدائه عمله بشكل منظم وتمثل هذه الصفات كما يلي: ● **الصفات الشخصية**● **الصفات العلمية**الفرع الأول: الصفات الشخصية ومن الصفات الواجب توفرها في السكرتير هي كالتالي: ● أن يكون حامل على شهادة تؤهله لأعمال السكرتارية المكتبة● معرفة التواهي المتعلقة بالاتصال الشفوي والكتابي● تنظيم الاجتماعات الخاصة بمكتب الرئيس الفرع الثالث: الصفات العملية يجب على السكرتير أن يكون ملماً بما يلي: ● النسخ والتصوير● استعمال الهاتف● مهارات الاتصال وغيرها● يستلم البريد اليومي● يفرز البريد على المدير● يوزع البريد على الأقسام المختصة● يحفظ صورة من البريد الصادرثانيا: معالجة الاتصالات الهاتفية● يعد دليل خاص بالعناوين والهواتف● يتعرف على المتصل والغرض من الاتصال● يجري الاتصالات المطلوبة للمدير● يدون المكالمات الهاتفية بغياب المديرثالثا: إعداد المراسلات● يحرر المادة المكتوبة● يقوم بإجراء تصدير المراسلات الصادرة● يصور الأوراق والمستندات المطلوبة● رابعا: تنظيم الاجتماعات● يوجه الدعوى للمشاركين● يوزع محضر الاجتماعخامسا: تنظيم مواعيد المدير العام● يعرض الأجندة على المدير● يجهز البيانات المطلوبةسادسا: استقبال زوار المدير العام● يستقبل الزوار● يتخذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة● يقوم باستقبال كبار الضيوفسابعا: ترتيب السفريات● يجمع البيانات المتعلقة بالسفر● يجري الحجوزات اللازمة● ويتابعها● يخبر الجهة المضيفة عن موعد وصول المدير● يلغى الزيارة حسب● الطلب المديرثامنا: تنظيم محفوظات الإدارية● يجهز المكان الملائم لحفظ البيانات● يصنف المحفوظات● يحضر الملفات عند الطلب● يحدد الموضوعات التي تحتاج إلى متابعة● يطلع على ملف المتابعة يومياعاشرًا: التنسيق للحصول على متطلبات الإدارية● يعد بلاغات الصيانة والأعطال● يستلم المواد والمستلزمات للإدارة● يؤمن المواد والمستلزماتحادي عشر: استخدام تطبيقات الحاسب الآلي● يعالج البيانات● والنصول باستخدام برنامج word● يصمم عرض الشرائح باستخدام برنامج Power point● ينشئ الجداول باستخدام Excelثاني عشر: استخدام الأجهزة المكتبة● يستخدم جهاز الفاكس● يستخدم فرامة الورق