

مقدمة تُعد السكرتارية أحد الأعمدة الأساسية التي تقوم عليها كفاءة العمل الإداري والتنظيمي في المؤسسات المختلفة، من أبرز مهام السكرتارية التي تسهم في تحسين الأداء الإداري، دورها الفعال في عملية الاستقبال والتوجيه، والتي تعد من أولى نقاط الاتصال بين المؤسسة والجمهور. الاحترافية داخل المؤسسة. وبناء صورة إيجابية عن المؤسسة. هذا البحث يتناول أهمية دور السكرتارية في عملية الاستقبال والتوجيه، الأدوات المستخدمة، ومن خلال هذا التحليل، المبحث الأول : ماهية السكرتارية 1. تعريف السكرتارية هي مجموعة أعمال الغرض منها تقديم المساعدة للفئات المسؤولة من الإدارة، كما تعتبر مورد بشري أساسي في الوحدات المسؤولة من تنظيم الأعمال الإدارية في كل الشركات والمؤسسات، إضافة إلى أنها تمتد الوحدات الإدارية بجميع المدخلات و المعلومات التي من شأنها تطوير المؤسسة وعملها؛ فهذا يعتبر تخفيفاً عن الإدارة التي يتوفر لها عاملي الوقت والجهد بوجود السكرتيرة، فأعمال السكرتيرة تعتبر مرجعاً للمسؤولين ولكل العاملين بالمنظمات والمنشآت المختلفة. 1. من الناحية اللغوية ، يُستخدم مصطلح السكرتير أيضاً لوصف شخص مسؤول عن حفظ الأسرار ، مثل مسؤول حكومي يتعامل مع المعلومات السرية. يوجد العديد من أنواع السكرتارية، وفيما يلي بعض أنواع السكرتارية 1. السكرتارية التنفيذية : (Executive Secretary) وهي نوع من السكرتارية يتميز بالتخصص والخبرة، وتتمثل مهمتها الرئيسية في توفير الدعم للمدير العام أو المدير التنفيذي ومساعدته في اتخاذ القرارات الإدارية والتنفيذية. الصحي، وإعداد التقارير والفواتير. وترتيب المواعيد القانونية، وتنظيم الملفات القانونية. 3. السكرتارية التجارية: (Commercial Secretary) وهي نوع من السكرتارية يعمل في مجال الأعمال والتجارة، وإعداد التقارير والمستندات، والتواصل مع العملاء والموردين. وإدارة المختبرات. حيث تساعد في إعداد التقارير والمستندات، وتنظيم الملفات والوثائق الإدارية. 6. السكرتارية الشخصية : (Personal Secretary) وهي نوع من السكرتارية تعمل مع الأفراد وتساعدهم في تنظيم حياتهم اليومية، وإدارة المراسلات الشخصية. وتقدم التميز بالذكاء، وسرعة البديهة أثناء العمل. التميز بالصبر وتحمل ضغوط العمل. التميز بالنشاط، وعدم التقليل من شأنهم المطلب الثالث : صفات و مهارات السكرتارية هذه الصفات تُعزز من كفاءتهم وتُسهم في تحقيق أهداف المؤسسة. فيما يلي أهم الصفات: الدقة والتنظيم: الاهتمام بالتفاصيل الصغيرة لضمان إنجاز المهام بدقة عالية و القدرة على ترتيب الأولويات وإدارة الوقت بفعالية. اللباقة والاحترافية: التعامل مع الزوار والعملاء بلباقة واحترام ، مع الحفاظ على مظهر مهني لائق. و القدرة على إدارة الحوار بطريقة احترافية حتى في المواقف الصعبة. مهارات التواصل: القدرة على إيصال المعلومات بشكل واضح ودقيق _ مهارة الاستماع الفعال لفهم احتياجات العملاء والزملاء. Word ، Excel والتعامل بكفاءة مع أنظمة البريد الإلكتروني وإدارة المواعيد. الالتزام: التقيد بمواعيد العمل وتسليم المهام في الوقت المحدد وتحمل المسؤولية والحرص على إنجاز المهام بجودة عالية. مهارة إدارة الوقت: توزيع المهام بفعالية لتجنب التداخل أو التأخير. الحرص على جدولة المواعيد بدقة. التعاون مع الزملاء بروح إيجابية. دعم أعضاء الفريق لتحقيق الأهداف المشتركة. قوة الشخصية والثقة بالنفس اتخاذ قرارات بسيطة عند الضرورة دون الحاجة لتوجيه مستمر. 2- مهارات السكرتارية تشمل: المهارات الإدارية : القدرة على تنظيم الأعمال الإدارية وإدارة الوثائق والمراسلات والجدولة والتخطيط. سواء كانوا زملاء عمل أو عملاء، بطرق شفوية وكتابية. المهارات التقنية : القدرة على استخدام الحواسيب وبرامج المكتب البريد الإلكتروني والإنترنت وغيرها من التقنيات المستخدمة في العمل اليومي. القدرة على التعامل مع الآخرين بشكل لطيف والاهتمام بنقاط الضعف والقدرة على العمل الفردي وكذلك في فريق. صفات السكرتير الناجح 2. أن يكون واثقاً من نفسه ذا شخصية قوية النزاهة الاحترام، المسؤولية والالتزام . 5. أن يكون متحملاً لضغوطات العمل . 8. أن يكون هادئاً حسن السلوك . 10 أن يكون مرناً قادر على إدارة الحوارات متقبلاً للآراء المعاكسة بصدر رحب لا يتضجر ويفرض رأيه على الآخرين . أن يكون مالكا لمؤهل علمي لهذا المجال. من التعامل شبكات اتصال أن يمتلك مهارات كتابية ومقدرة لكتابة التقارير 14 . 15 . 17 . 18 . الإخلاص للجهة التي يعمل فيها و حب انتمائه لها 01- أهمية السكرتارية :تعتمد أهمية السكرتيرة على : أ. ب. توفير كل البيانات في زمن مناسب ج. الاهتمام بوسائل تواصل الشركة مع زبائنها . 02-مميزات السكرتارية : وتتمثل مميزاتها في مجموعة من المهارات والخصائص التي تساعد في تسهيل سير العمل. إليك بعض المميزات الرئيسية للسكرتارية 2 التواصل الفعال: حيث يقومون بتنظيم الاجتماعات التواصل مع العملاء، 3 إدارة الوثائق: الكترونية، السكرتارية تتطلب دقة في التعامل مع التفاصيل وتنظيم المهام بشكل مرن ومنظم، حيث يتم التعامل مع التكنولوجيا: استخدام البرامج المكتبية مثل (Microsoft Office) وبرامج البريد الإلكتروني وبرامج إدارة المشاريع أمر أساسي في وظيفة السكرتارية، مما يتطلب إماماً جيداً بتلك الأدوات. 6 . في بعض الأحيان يتعين على السكرتير التعامل مع المشاكل الطارئة أو المواقف التي تتطلب قرارات سريعة في إطار العمل اليومي. 7 إدارة

الاجتماعات والمناسبات: إعداد المكان، مما يساهم في سير العمل بشكل منظم. 8 القدرة على التكيف مع متطلبات العمل: بسبب تنوع المهام والمسؤوليات، يجب أن يكون السكرتير أو السكرتيرة قادراً على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة بسرعة وبمرونة. 9 السرية والموثوقية: كثير من المعلومات التي يتعامل معها السكرتير تكون حساسة، 10 القدرة على العمل تحت الضغط: السكرتارية غالباً ما تكون مليئة بالمهام المتعددة والمواعيد النهائية الضاغطة، لذا فإن القدرة على العمل تحت الضغط والحفاظ على مستوى عالٍ من الإنتاجية تعتبر ميزة هامة. وخارج المنظمة، مما يعني أن مهارات العلاقات العامة تكون أساسية في هذا الدور. 12 القدرة على التفاوض والإقناع: 03- معوقات السكرتارية: السكرتارية، قد تواجه عدداً من المعوقات التي قد تؤثر على فعالية أداء المهام. عادةً ما يتعامل السكرتير مع مهام متعددة في وقت واحد، مما يضعف القدرة على أداء المهام بفعالية. في بعض المؤسسات، قد تكون مهام السكرتير غير محددة بشكل دقيق، مما يخلق ارتباكاً أو تداخلاً في المسؤوليات. 4 نقص التدريب والتطوير: 5 التقنية غير المتطورة: قد يجد السكرتير صعوبة في تنظيم المهام أو إدارة الوثائق بشكل فعال، مما يزيد من عبء العمل. 6- العمل تحت الضغط والتوتر: المواعيد النهائية والاجتماعات المتعددة قد يؤدي إلى زيادة التوتر ويؤثر على الأداء. مثل المديرين ذوي الطلبات المعقدة أو الزملاء الذين لا يقدرون دور السكرتير بالشكل الصحيح. 8- قلة التفويض من الإدارة: قد يتعين على السكرتير القيام بكل شيء بمفرده دون تفويض من الإدارة لمساعدته في المهام أو توزيع العمل، مما يزيد من العبء الوظيفي. 9- مشاكل التنسيق بين الفرق: تنسيق فعال بين الفرق المختلفة أو غياب التواصل الجيد، قد يواجه السكرتير صعوبة في أداء دوره بشكل صحيح. في بعض الحالات قد لا يكون للسكرتير تقدير كافٍ من قبل الإدارة أو الزملاء، 11 قلة المساحة للمبادرة والتطوير الذاتي: في بعض المؤسسات، مما 12 مشاكل في الحفاظ على السرية: السرية، 13. بعض البيانات تكون فردية جداً، حيث يتم التركيز على المهام الشخصية أكثر من العمل الجماعي. في هذه الحالة، 14 المشاكل المتعلقة بالثقافة التنظيمية: مما قد يؤدي إلى أحياناً قد تواجه السكرتارية صعوبة في تنسيق وتنظيم الاجتماعات بسبب تغييرات في الجداول الزمنية أو عدم الالتزام من قبل الحضور، مما يؤدي إلى تعطيل سير العمل. خلاصة: معوقات السكرتارية تتنوع وتعتمد على بيئة العمل، سواء من حيث الإدارة، أو التكنولوجيا، وتنظيم بيئة عمل تساعد على التعاون والابتكار. المبحث الثاني : ماهية الاستقبال و التوجيه الاستقبال في السكرتارية يُعتبر من المهام الأساسية التي تساعد على تنظيم سير العمل داخل المؤسسات، والبريد الإلكتروني. 1 الاستقبال الشخصي (الزيارات المباشرة) التعريف : يتمثل في استقبال الزوار أو العملاء الذين يزورون المكتب أو المنشأة شخصياً. يشمل الترحيب بالزوار، توجيههم إلى الجهة المعنية، وتقديم المساعدة في حال كان لديهم أي استفسار المهام: تقديم المساعدة والتوجيه (مثل إخبارهم عن مكان الاجتماع أو الشخص المعني. تقديم الراحة من خلال تقديم المشروبات أو توفير المرافق. التنسيق بين الزوار والمديرين أو الموظفين المعنيين. أهمية : يعتبر هذا النوع من الاستقبال هو الانطباع الأول الذي يتكون لدى الزوار عن المؤسسة، 2 الاستقبال عبر الهاتف التعريف : يشمل استقبال المكالمات الهاتفية الواردة من العملاء أو الشركاء أو أي أطراف أخرى، تحديد هوية المتصل وتوجيه المكالمات إلى الشخص المعني. أهمية استقبال المكالمات الهاتفية هو أحد الأساليب الأساسية في التواصل مع الجمهور، اهتماماً خاصاً لضمان سلاسة التواصل وجودته. فتح البريد الإلكتروني بشكل دوري والرد على الرسائل بشكل سريع واحترافي. 3 إرسال الردود المناسبة أو توجيه العملاء إلى الشخص المناسب داخل المؤسسة. يجب أن يتم التعامل معه بسرعة وبدقة للحفاظ على سير العمل. ومن ثم التعامل معها أو توجيهها إلى الجهة المعنية. المهام: إلّا أنه ما يزال وسيلة هامة التعريف : يتضمن استقبال الرسائل النصية عبر الهاتف المحمول أو عبر تطبيقات التواصل المهام للتفاعل مع العملاء أو الموظفين. داخلية. المهام استقبال مستندات الفاكس وفحصها. يُستخدم في بعض المؤسسات للأغراض الرسمية. التعريف : يتضمن هذا النوع من الاستقبال التواصل مع العملاء عبر منصات مثل فيسبوك، تويتر، لينكدإن، وإنستغرام. الرد على الاستفسارات والطلبات. التعريف : يشمل استقبال المكالمات أو الاجتماعات عبر تقنيات الفيديو مثل Zoom أو Microsoft Teams. المهام: إعداد الاجتماعات عبر الفيديو أهمية : في عصر العمل عن بُعد، والاستقبال عبر تطبيقات المراسلة الداخلية التعريف : بعض المؤسسات تستخدم تطبيقات مخصصة للمراسلة الداخلية مثل "Slack" أو Microsoft Teams التنسيق الأعمال الداخلية. مشاركة المستندات والملفات ذات الصلة. خلاصة: الاستقبال في السكرتارية هو عملية حيوية تتنوع أنواعها بحسب الوسائل المستخدمة، وكل نوع يتطلب مهارات تواصل مختلفة لضمان تقديم خدمة سلسة وفعالة مع تطور التكنولوجيا، الهاتفي، الرقمي، والاجتماعي، مما يزيد من أهمية الدور الذي يقوم به السكرتير في تسهيل عمليات التواصل وإدارة الأعمال اليومية في المؤسسة. المطلب الثاني : متطلبات الاستقبال و التوجيه إليك أبرز المتطلبات: 1 المهارات الشخصية حسن المظهر واللباقة : استقبال الزوار بطريقة

احترافية وأنيقة. الاحترافية : التحلي بالصبر والقدرة على التعامل مع الضغوط. 2 المهارات التقنية : وبرامج إدارة المواعيد. إدارة البريد الإلكتروني : التعامل مع الرسائل الواردة والصادرة بطريقة منظمة. إدارة المواعيد : تنظيم جدول الاجتماعات واللقاءات مع المسؤولين. إدارة المستندات : ترتيب الملفات وتوفيرها عند الحاجة. التوجيه الداخلي : مساعدة الزوار على الوصول إلى الأقسام المختلفة. فهم المؤسسة : الإلمام بخدمات الشركة أو المؤسسة، والهيكلة الإداري. إجراءات الطوارئ : معرفة سياسات الأمن والسلامة لإرشاد الزوار عند الضرورة. منطقة استقبال مريحة : توفير مكان مريح للزوار مع أدوات مكتبية ضرورية. سجلات إلكترونية أو ورقية : لتسجيل بيانات الزوار. إتقان اللغات : خاصة إذا كانت المؤسسة تتعامل مع زوار دوليين. التعامل مع الزوار يعتمد على نوعهم واحتياجاتهم، فيما يلي أنواع الزوار وكيفية التعامل معهم 1 الزائرون الرسميون: التعريف : شخصيات من جهات حكومية، كيفية التعامل: تقديم الضيافة المناسبة (مثل مشروبات خفيفة. 2 العملاء الحاليون أو المحتملون كيفية التعامل: الإجابة عن استفساراتهم بشكل واضح ومهني. 3 الزائرون الذين لديهم شكاوى كيفية التعامل: توثيق الشكاوى لضمان معالجتها. كيفية التعامل: استقبالهم بود دون إزعاج أو إرباك النظام. توضيح سياسات المؤسسة في حال عدم إمكانية تلبيتهم. كيفية التعامل: التأكد من تسجيل دخولهم وتوجيههم للقسم المعني. التعريف : موظفو المؤسسة الذين يحتاجون إلى مساعدة السكرتارية. إدارة المراسلات الداخلية والمواعيد بكفاءة. الترحيب بحذر وسؤالهم عن سبب الزيارة. عدم تقديم معلومات حساسة أو السماح لهم بالتجول. الرجوع إلى سياسات الأمن إذا كان هناك أي شك. نصائح عامة للتعامل مع جميع أنواع الزوار: التحدث بصوت معتدل وبلغة واضحة. تطبيقات الاستقبال والتوجيه على مستوى الإدارة تتطلب نهجا أكثر تنظيما واحترافية لدعم العمليات الإدارية وتسهيل تدفق العمل بكفاءة. إليك أهم التطبيقات التي يمكن تنفيذها: 10 تنظيم المواعيد والاجتماعات: استخدام برامج مثل Microsoft Outlook أو Google Calendar لتنظيم الاجتماعات وجدولة المواعيد. إنشاء جدول يومي أو أسبوعي يحتوي على جميع المواعيد والاجتماعات. إخطار الزوار والمسؤولين بمواعيدهم مسبقا عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل. 2 استقبال الزوار الرسميين: توفير بطاقة تعريفية للزوار (Visitor Badge) لتوضيح هويتهم أثناء تواجدهم داخل آلية التنفيذ: تسجيل بيانات الزوار عند وصولهم مثل الاسم جهة العمل، 4 التوجيه الداخلي: تثبيت اللوحات الإرشادية أو التطبيقات لتوضيح أماكن الأقسام والمكاتب. 5 إدارة الشكاوى والملاحظات: التطبيقات: لتلقي الشكاوى ومتابعتها. آلية التنفيذ: تعيين فريق مختص لمعالجة الشكاوى والرد عليها. التطبيقات: تسجيل الزوار عند الدخول والخروج والتأكد من الغرض من الزيارة. 5 توفير تطبيقات لاستطلاعات الرأي مثل Survey Monkey لجمع ردود أفعال الزوار آلية التنفيذ: عرض مواد تسويقية أو تعريفية للزوار أثناء الانتظار. التطبيقات: تسجيل المكالمات المهمة لتوثيق المعلومات. توجيه المكالمات بفعالية إلى الأقسام المختصة. والتوثيق والإبلاغ أنظمة إدارة الوثائق مثل SharePoint أو DocuSign لتسجيل وحفظ بيانات الزوار والتقارير. آلية التنفيذ: تنظيم المقابلات في السكرتارية يعني إدارة جميع الجوانب المتعلقة بترتيب وتنسيق الاجتماعات أو اللقاءات الرسمية بين الأطراف المعنية، جدولة المواعيد، والمتابعة بعد انتهاء المقابلة. 1 تحسين إدارة الوقت يتيح للأطراف المعنية الاستعداد الكامل للمقابلة في الوقت المناسب. 2 تحقيق الأهداف بدقة: يمكن تحقيق الأهداف المطلوبة من المقابلة دون انحراف أو إضاعة للجهد. يساعد في تركيز النقاش على الموضوع الأساسي. 3 تعزيز الكفاءة والاحترافية: يعكس تنظيم المقابلات صورة إيجابية عن المؤسسة واحترافيتها. يساعد في تقليل التوتر وضمان أن جميع الأمور مجهزة مسبقا. 6 دعم اتخاذ القرار: من خلال التخطيط الجيد، تُصبح النقاشات في المقابلات أكثر فعالية، يتيح تسجيل الملاحظات والناتج لسهولة الرجوع إليها لاحقا. يُمكن الموظفين من التركيز على مهامهم الأساسية دون تشتيت. 8 دعم العلاقات المهنية: تُظهر اهتمام المؤسسة بالعمل الاحترافي والتواصل الجيد. وتسهيل متابعة القرارات والتوصيات 10 تعزيز السرية والدقة: التنظيم الجيد يُقلل من احتمال تسريب المعلومات الحساسة أو ارتكاب أخطاء نتيجة العشوائية. ختاماً بل هو أداة فعالة لتحقيق النجاح والتميز في بيئة العمل. المطلب الثالث : العوامل التي يجب مراعاتها عند تنظيم المقابلات والزيارات لمكتب المدير أهداف اللقاءات. التأكد من وجود فواصل زمنية بين المقابلات للسماح للمدير بأخذ استراحة أو التحضير للموعد التالي. تصنيف الطلبات حسب الأهمية اجتماعات عاجلة ، إعداد جدول أعمال Agenda واضح يتضمن النقاط الرئيسية للنقاش. 4 توفير المعلومات المسبقة: ملاحظات. تزويد الزوار أو المشاركين بجدول الأعمال أو أي متطلبات قبل اللقاء. التأكد من جاهزية مكتب المدير أو قاعة الاجتماعات: التأكد من ترتيب المكان بشكل لائق. توفير أدوات العمل المطلوبة مثل أجهزة العرض الحاسوب الأقلام الأوراق. 6 تنظيم استقبال الزوار: استقبال الزوار بترحيب لائق ومهني. توجيه الزوار إلى غرفة الانتظار إذا لزم الأمر وإبلاغ المدير بوصولهم. 7 إدارة الوقت أثناء المقابلة : تنبيه المدير عند

اقتراب انتهاء الوقت المخصص. 8 توفير الضيافة: تقديم الضيافة الملائمة (مثل المشروبات أو الوجبات الخفيفة حسب مستوى الزوار 9. والسرية والأمان: الحفاظ على سرية المعلومات المتداولة خلال المقابلات. 10 التعامل مع الطوارئ: الاستعداد للتعامل مع المواقف غير المتوقعة، 11 المتابعة بعد اللقاء: تسجيل النقاط المهمة والقرارات التي تم اتخاذها خلال المقابلة. إرسال تقارير موجزة أو رسائل متابعة إلى الأطراف ذات الصلة. 12 المظهر العام: الاهتمام بالمظهر العام للمكتب وغرف الاجتماعات لإعطاء انطباع إيجابي. الاستفادة من أنظمة إدارة المواعيد والتقويمات الإلكترونية لتنظيم اللقاءات. احترام الرتب والمناصب والتعامل مع كل زائر بما يليق بمكانته. 15 توثيق الزيارات: تسجيل جميع تفاصيل الزيارة (الاسم التاريخ الوقت الغرض) في سجل خاص. الاحتفاظ بسجلات المقابلات للرجوع إليها عند الحاجة خلاصة: تنظيم المقابلات والزيارات لمكتب المدير يتطلب مهارات عالية في التخطيط والتنسيق مع الاهتمام بالتفاصيل الصغيرة لضمان تقديم تجربة مميزة وفعالة للزوار، الخاتمة: في ختام هذا البحث، يتضح أن السكرتارية تلعب دوراً محورياً في عملية الاستقبال والتوجيه داخل أي مؤسسة، تعد مهام السكرتارية في هذا الجانب أداة تنظيمية حيوية تسهم في تحسين كفاءة العمل وتسهيل سير العمليات اليومية. إن الاحترافية في الاستقبال والتوجيه لا تعكس فقط صورة إيجابية عن المؤسسة،