

إجراءات السكرتارية - 1

الاتصالات الهاتفية

الوحدة الثالثة: الاتصالات الهاتفية

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع الاتصالات الهاتفية.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

- ١- مفهوم الاتصال الهاتفي والاستخدام الأمثل له.
- ٢- الشخصية الهاتفية ومعالجة الاتصالات الواردة والصادرة.
- ٣- تسجيل المكالمات الصادرة والواردة، وتصميم النماذج الخاصة بذلك.
- ٤- الأدلة الهاتفية وأهميتها بالنسبة للسكرتير، وكيفية إعدادها.
- ٥- بعض أجهزة الاتصال الهاتفي المختلفة.

الوسائل المساعدة:

- أجهزة اتصال متنوعة.
- أجهزة فاكس
- جهاز حاسب آلي.
- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على التحدث بواسطة الهاتف.
- متطلبات تشغيل الفاكس.
- القدرة على الطباعة باستخدام برنامج Word .

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (٦) ساعات

مفهوم وأهمية الاتصال الهاتفي

الاتصالات الهاتفية تعني نقل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر بين طرفين أو أكثر بغرض إحداث استجابة لدى الطرف (الأطراف) الآخر باستخدام وسيلة الهاتف. وتعد الاتصالات الهاتفية من أكثر أنواع الاتصال التي تعتمد عليها المنظمات بمختلف أشكالها وأنواعها وذلك نظراً لسهولة استخدام الهاتف وقدرته على إنجاز العمل بتكلفة أقل في الجهد والمال، والهاتف يمكن أن يعطي الانطباع الأول تجاه الفرد والمنظمة، فالتناس يحكمون علينا وعلى منظماتنا إيجاباً أو سلباً من خلال اتصالاتنا الهاتفية بطريقة الحديث والسرعة فيه أو الانفعال أو الرد بجفوة أو الرد بصوت غير مسموع أو عدم الرد وغير ذلك من الأمور المتعلقة بالاتصال الهاتفي تعطي انطباعاً غير جيد تجاه المنظمة وقد يلحق بها الضرر، ولقد أدى التطور في وسائل الاتصالات الهاتفية بحيث أصبح من الممكن استقبال المكالمات والرد عليها آلياً وفقاً لظروف كل منظمة، ويلعب السكرتير دوراً بارزاً في تنظيم الاتصالات الخاصة بمكتب الرئيس فهو يقوم بتلقي المكالمات والرد عليها وتحويلها كما يتولى تصدير المكالمات اللازمة لجمهور المنظمة وموظفيها وتلك التي يكلف بإجرائها من قبل الرئيس.

الاستخدام الأمثل للاتصال الهاتفي

حتى يمكن للسكرتير أن يتولى مهام الاتصالات الهاتفية بكفاءة عالية فإن هناك عدد من الأمور التي ينبغي عليه مراعاتها ومنها:

١- الاحتفاظ بأحدث الأدلة الهاتفية (كيفية إعدادها واستخدامها):

عادة ما تصدر الجهة (الجهات) التي تتولى تقديم خدمات الاتصالات في المجتمع دليلاً شاملاً كل فترة معينة (سنة مثلاً) يتضمن قوائم بأسماء وأرقام هواتف المؤسسات والأفراد المشتركين في خدمات الاتصال المختلفة والتعليمات الخاصة باستخدام ذلك الدليل سواء فيما يتعلق بكيفية الحصول على الرقم المطلوب أو كيفية الاتصال الداخلي والدولي وفروقات التوقيت وأسعار المكالمات، حيث توضح تلك التعليمات الطريقة التي رتب بها ذلك الدليل كالطريقة الهجائية مثلاً بالنسبة لعناوين الأفراد أو حسب النشاط والترتيب الهجائي بالنسبة للمؤسسات المختلفة أو ربما تخصص بعض الصفحات التي تميز بلون مختلف عن غيرها لتمثل قطاعاً معيناً في ذلك الدليل، أصبحت معظم الجهات التي تقدم خدمات الاتصال في المجتمع توفر مثل تلك الأدلة على أسطوانات إلكترونية (CD) أو على مواقعها على شبكة الإنترنت وفق تصاميم جذابة وسهلة الاستخدام، ومهما كانت تلك الطرق فإن تواجد تلك الأدلة لدى السكرتير يعد أمراً مهماً لا يجب إغفاله. كما تقوم أيضاً بعض المؤسسات العامة والخاصة بإصدار أدلة هاتفية خاصة بإداراتها وموظفيها وتقوم

بتوزيع نسخ من هذه الأدلة على بعض الجهات ذات العلاقة، وعلى السكرتير أن يحتفظ بنسخ من أحدث تلك الأدلة لكي تسهل عليه مهمة البحث عن أرقام هواتف تلك الجهات، ويستطيع السكرتير نفسه القيام بإعداد دليل هاتفي لمكتبه يتضمن عناوين الجمهور الذين يتعامل معهم المكتب مرتباً ترتيباً هجائياً حسب الاسم.

نموذج دليل هاتفي لـ:

الاسم	رقم الهاتف	رقم التحويلة	الجهة	العنوان
إبراهيم محمد علي	٠١٤٨٨٨٨٢٥	٢٠٠	شركة النور	الرياض: ص ب ١١٢٣٥
أحمد صالح العمر	٠٢٦٣٥٥٥٥٦	٠٠١	مستشفى الأمل	جدة: ص ب ٢١٣٦٥
خالد إبراهيم سالم	٠٣٣٤٥٢٦٥٢	٢٤٥	مؤسسة المتحدون	الدمام: ص ب ٣١٤٥٢
ذياب حامد الحامد	٠٤٤٦٦٥٨٩٢	٣٦٣	مؤسسة الضيافة	المدينة المنورة: ص ب ٤٥٢١٧
رياض محمد سليم	٠٤٤٦٥٢٦٣٢	٦٣٦	مؤسسة الإخلاص	المدينة المنورة: ص ب ٤٣٥٦٢
زكريا نوير ماجد	٠٣٣٤٥٢٥٢٤	٣٠٠	شركة الأمواج	الدمام: ص ب ٣٢٤٥٨
سالم حامد سالم	٠١٤٨٧٨٨٢٥	٤٥٦٥	مؤسسة الإخاء	الرياض: ص ب ١٢٤١٥
سرور خالد بن غانم	٠٦٦٢٤١٥٢٣	٥٥	شركة بن غانم	القصيم: ص ب ٦٥٢٤٣
سفيان ظاهر محمد	٠٦٦٢٧٧٢٥٤	٥٢٥	مؤسسة الشباب	القصيم: ص ب ٦٨٩٧٥
عالي صالح جمال	٠٣٣٤٥٢٥٢٤	٥٤١	مؤسسة المنبر	الظهران: ص ب ٣٣٤١٥
فادي سعيد سرور	٠٦٦٢٧٧٥٢٣	٢٨٧	مؤسسة سرور	القصيم: ص ب ٣٢١٠٥
قادري جمعان أبو بكر	٠٤٤٦٥٧٨٩٢	٢٠٠	مؤسسة الاقتدار	المدينة المنورة: ص ب ٤١٥٢٦
منصور سعيد الخضر	٠٤٤٥٢٦٢٣٢	٢٥٤	مستشفى السعادة	المدينة المنورة: ص ب ٤٣٥٢٦
ناصر محمد علي	٠١٤٦٩٦٨٢٥	٤٥٦	مؤسسة الوطن	الرياض: ص ب ١٥٢٤٥
نمر إبراهيم السعد	٠٦٦٢٤١٥٥٥	٣٦٣	مؤسسة السعد	القصيم: ص ب ٦٢٤١٥
هاني سعيد شيبه	٠٢٦٥٦٥٥٥٦	٧٨٧	شركة الأبرار	جدة: ص ب ٢١٥٦٩
هلال سفر الرديف	٠٢٦٣٥٢٩٥٢	٢٥٨٩	شركة الرديف	جدة: ص ب ٢١٨٧٤
يوسف جمال الخالد	٠٢٦٣٥٥٥٣٦	٢٥	مؤسسة التعاون	جدة ص ب ٢١٥٦٣

الجدول 2 : سجل دليل الهاتف

٢- الاحتفاظ بنماذج خاصة بالاتصال الهاتفي وتفعيل استخدامها:

تقوم كثيراً من المنظمات بتصميم نماذج مختلفة تهدف إلى تدوين المعلومات الخاصة بكل نوع من أنواع المكالمات الهاتفية وذلك من أجل توفير الوقت الخاص بالموظف سواء كان سكرتيراً أو مديراً أو غير ذلك بحيث تكون بمثابة مرآة تذكيرية للموظف عن أهم المعلومات التي يجب عليه تدوينها، والسكرتير الناجح هو الذي يستطيع تدوين معلومات الاتصال بالشكل واضح ومختصر يفهمه الرئيس.

ملاحظات	توقيع المستلم	موضوع الرسالة	عنوانه ورقم هاتفه	اسم المتصل	الساعة	اليوم والتاريخ	الرقم المسلسل
							١
							٢
							٣
							٤
							٥
							٦

جدول 3 : سجل الرسائل الهاتفية الواردة

ملاحظات	رقم قيد الرسالة	وقت الإبلاغ	اسم متلقي الرسالة	موضوع الرسالة	الجهة المرسله إليها	اليوم والتاريخ	الرقم المسلسل
							١
							٢
							٣
							٤
							٥
							٦

جدول 4 : سجل الرسائل الهاتفية الصادرة

المملكة العربية السعودية

وزارة

الرقم

مكالمة هاتفية واردة

التاريخ الساعة

مكالمة للسيد وظيفته

هاتف

من السيد وظيفته

هاتف

عنوانه:

○ يرجى الاتصال به هاتفياً.

○ يرجى انتظاره الساعة يوم

في

○ هو في انتظارك الساعة يوم

في

○ يعتذر عن الحضور وسيصل لتحديد موعد آخر.

○ يرغب في التأكيد على موعدكم الساعة يرجى انتظاره الساعة

يوم

○ يخبركم بأن الاجتماع لن يؤجل وسيعقد في مواعده المقرر.

○ يرغب الاتصال به الساعة يوم

هاتف

الرسالة:

.....
.....

الشكل رقم 12 : نموذج رسالة هاتفية واردة

المملكة العربية السعودية
وزارة
الرقم
التاريخ

تصريح إجراء مكالمة خارجية

إلى: مأمور الهاتف / سكرتير
من: مدير

يصرح للسيد / الموظف في إدارة
الاتصال بمدينة / رقم الهاتف
يوم الموافق / / ١٤ هـ

الساعة

التوقيع

الشكل رقم 13 : نموذج تصريح بإجراء مكالمة خارجية

٣- جعل جهاز الاتصال على جهة يسار المتصل:

في الحالات الطبيعية فإن وضعية جهاز الاتصال يجب أن يكون على الجهة اليسرى للمتصل (السكرتير) حتى يتمكن من مسك السماعة بيده اليسرى ويستخدم يده اليمنى في تدوين بعض ملاحظات الاتصال أو البحث عن معلومة أو تحويل المتصل أو غير ذلك من المهام الأخرى، أما في حالة من يعتمد على يده اليسرى في الكتابة فيمكن وضع الجهاز إلى الجهة اليمنى له لنفس الأسباب.



الشكل رقم 14 : يوضح مكان جهاز الهاتف ووضع السكرتير أثناء معالجة اتصال هاتفي

٤- التأكد من وضع سماعة الهاتف بالالشكل السليم:

فقد يكون سبب كثرة انشغال الخط الهاتفي للمنظمة راجع إلى أن سماعة الهاتف لم توضع في مكانها بالشكل السليم، ففي بعض الأحيان قد تسند بعض المواد كالأوراق أو الملفات أو غيرها للسماعة فتعيق وضعها بالشكل الصحيح وفي بعض الأحيان قد ينسى الموظف السماعة مرفوعة لسبب أو لآخر.



الشكل رقم 15 : يوضح ضرورة التأكد من وضع سماعة الهاتف بالالشكل الصحيح

٥- معرفة كيفية التعامل مع الاتصالات الداخلية والدولية:

وهذا يتطلب من الموظف (السكرتير) أن يكون ملماً بأرقام مفاتيح المدن والدول المختلفة وكذلك فروقات التوقيت بين بلد وآخر حتى يمكن الاتصال في وقت مناسب لأن وقت الساعة التاسعة صباحاً في دولة ما قد يكون في دولة أخرى الساعة السادسة فجراً وفي الثالثة الساعة العاشرة مساءً، كما أن إلمام السكرتير بتسعيرات الاتصالات المختلفة يساعد في ترشيد تكلفة الاتصال الهاتفي.

٦- تخصيص استخدام هاتف العمل لما يخص العمل:

يقتضي هذا من السكرتير ألا يستخدم هاتف العمل لتحقيق أهداف شخصية لا علاقة لها بالعمل ففي ذلك مضيعة لوقت العمل وتعطيل لمصالح الناس المتعاملين مع منظمته، ناهيك عن التكلفة التي قد تتحملها المنظمة دونما وجه حق، وعلى السكرتير ألا يتحرج من الاعتذار للآخرين بعدم استخدام هاتف العمل إذا كانت مقتضياته لا تسمح بذلك.

٧- معرفة أماكن تواجد الرئيس وتمثيله عند غيابه:

ففي كثير من الأحيان يتطلب الأمر أن يغادر الرئيس مكتبه إما داخل المنظمة أو خارجها والسكرتير الناجح هو الذي يكون على علم ودراية بكافة تحركات رئيسه حتى يستطيع من جانب موافاته بأية تطورات حول العمل، ومن جانب آخر يحافظ على علاقات المنظمة والجمهور المتعاملين معها.

الشخصية الهاتفية ومعالجة الاتصالات الواردة والصادرة

لا شك أن الاتصال الهاتفي يترك انطباعاً عن المتصل لدى الجهة التي تم الاتصال عليها، ذلك الانطباع قد يكون إيجابياً أو سلبياً ولذلك فإنه من الأهمية بمكان أن يكون السكرتير ملماً بالآداب الخاصة بالاتصال الهاتفي سواء كان ذلك عند قيامه هو بالاتصال أو عندما يكلفه رئيسه بإجراء اتصال معين بغرض إنجاز مهمة ما أو عند الرد على أحد المتصلين ومن أبرز ما يجب أن يحرص عليه السكرتير ما يلي:

- أ- عندما يريد الاتصال بغيره من الناس أو يجري الاتصال للرئيس:
- ١- ينبغي أن يكون السكرتير جاهزاً لذلك الاتصال، فتحديد المعلومات التي يريد الاتصال من أجلها سواء كانت تلك المعلومات متوفرة لديه بالمكتب أو ينبغي الحصول عليها وفق تعليمات الرئيس، فقد يطلب الرئيس من السكرتير أن يجري بعض الاتصالات إما لتحديد موعد أو لتأجيله أو لطلب معلومات عن معاملة ما، ففي العادة فإن الرئيس يعطي السكرتير معلومات عامة وسريعة عن نوع الاتصال الذي يريده وهنا يتوجب على السكرتير أن يكون على وعي بكل ما يتطلبه أمر ذلك الاتصال من استعداد وتنفيذ لكي يحقق رغبة رئيسه، كما أن وجود الأقلام والنماذج التي يمكن أن يدون فيها السكرتير الملاحظات كل ذلك يُعد مطلباً مهماً.
 - ٢- ينبغي أن يكون جهاز الهاتف وتوصيلاته المختلفة من النوعية الجيدة حتى لا يكون هناك مشاكل في عملية الاتصال سواء في انقطاع المكالمة أو تغير نبرة الصوت أو حدوث صدى غير مرغوب فيه أو أية مشاكل يمكن أن تنتج عن هذا الجانب.
 - ٣- التأكد من صحة الرقم الذي يريد الاتصال به حتى لا يقع هو ومنظمته في حرج مع الآخرين.
 - ٤- إعطاء الجهة التي تم الاتصال عليها الفرصة المناسبة لإمكانية الرد (جعل جرس الهاتف يرن عدد ٦ - ٨ مرات) وعدم وضع السماعة بطريقة سريعة.
 - ٥- التعريف بالنفس والجهة التابع لها لأن ذلك يترك أثراً طيباً في نفس متلقي الاتصال ويشجعه على الحديث.
 - ٦- الاختصار غير المخل في توصيل الرسالة إلى الشخص الذي تم الاتصال عليه والتأكد من فهمه لها والمحافظة على وقت الطرفين.
 - ٧- تعزيز الاتصال الهاتفي برسالة مكتوبة إذا تطلب الأمر ذلك.
 - ٨- إنهاء المكالمة باستخدام كلمات لطيفة ومؤدبة مثل قول " مع السلامة ".

- ب- عند تلقي مكالمة:
- ١- يجب الرد فوراً بمجرد سماع جرس الهاتف لأن السكرتير يجب أن يفترض أن جميع المكالمات الواردة مهمة.
 - ٢- بمجرد رفع السماعه يجب المبادرة بالتحية والتعريف بالمنظمة أو المكتب الذي يعمل به مستقبل الاتصال، فمثلاً فلو كان مستقبل الاتصال يعمل سكرتيراً لمكتب عميد الكلية التقنية وكان الاتصال من داخل الكلية نفسها يمكنه الرد بالطريقة التالية: " مكتب العميد: السلام عليكم " أما لو كان المتصل من خارج الكلية فيمكنه الرد بالطريقة التالية: "الكلية التقنية بجدة : مكتب العميد: السلام عليكم" لأن ذلك يعطي قدراً من الاطمئنان للمتصل كما يحقق للمتصل التأكد من صحة الجهة التي اتصل بها.
 - ٣- على السكرتير الإجابة على استفسارات المتصل بكل دقة ووضوح مع عدم إفشاء أية معلومات قد يكون فيها ضرر على المنظمة أو المكتب الذي يعمل به وإذا كان الرئيس غير موجود فمن الأفضل إعطاء المتصل معلومات عامة بدلاً من تزويده بمعلومات محدده فمثلاً يُفضل أن تقول للمتصل بأن الرئيس في اجتماع بدلاً من القول إن الرئيس في اجتماع مع فلان ويُفضل أن تقول لن يعود الرئيس لمكتبة غداً لوجوده خارج مدينة الرياض بدلاً من القول لن يعود الرئيس لمكتبه غداً لأنه في مدينة جدة، وهكذا.
 - ٤- على متلقي المكالمه (السكرتير) أن يجعل المتصل هو الذي يقوم بعملية إنهاء الاتصال وأن لا يشعره بأنه يريد إنهاء المكالمه إلا إذا شعر أن المكالمه استغرقت وقتاً أطول مما يجب.
 - ٥- على السكرتير أن يعي أنه ليست كل المكالمات التي يرغب أصحابها تحويلهم إلى الرئيس ينبغي تحويلها بل إن الأمر يعتمد على أهمية الموضوع خاصة إذا كان أمر البت فيه لا يتم إلا عن طريق الرئيس أما إذا كان هناك جهة أخرى تستطيع الفصل في الموضوع فيجب تحويل المتصل عليها بعد استئذان المتصل بذلك التحويل، مع تزويده أيضاً بمعلومات عن اسم الشخص ورقم هاتفه أو تحويلته بحيث يمكن الاتصال به مباشرة في المرات القادمة أو في حالة انقطاع الخط الهاتفي أثناء عملية التحويل.
 - ٦- في أغلب مكاتب السكرتاريين يوجد أكثر من خط هاتفي وقد يتطلب الأمر من السكرتير الرد على مكالمتين أو أكثر ورددت في نفس الوقت، وهنا يجب على السكرتير الرد على المكالمه الأولى والطلب منه الانتظار لبرهة من الوقت كي يتمكن من الرد على المكالمه الثانية، ويتوقف الطلب من صاحب المكالمه الثانية بالانتظار والعودة إلى المكالمه الأولى على

عدد من الاعتبارات فمها درجة أهمية المكالمة ومدى إمكانية الانتهاء من المكالمة الثانية بسرعة، وفي جميع الأحوال ينبغي أن يدرك السكرتير أن هناك من ينتظره على خط المكالمة الأولى.

ت- أثناء التحدث في الهاتف:

- ١- التأدب في الحديث مع المتصلين حتى يعطي انطباعاً جيداً عن نفسه ومنظّمته.
- ٢- تجنب استخدام بعض التعبيرات غير المناسبة مثل: هلو، أو من أنت، أو نعم، أو أيوه ... إلخ.
- ٣- يجب أن يكون الفم قريباً من سماعة الهاتف حتى لا يكون هناك غموض في الصوت أو مخارج الحروف.
- ٤- عدم المبالغة في تقديم التحية والترحيب والمحافظة على وقت المتصل والمتلقي.
- ٥- المحافظة على الهدوء وعدم الغضب لسبب أو لآخر، بل يجب أن يشعر الطرف الآخر باهتمام السكرتير به بصدق مشاعره نحو تحقيق مبتغاه من الاتصال.
- ٦- عدم مقاطعة المتحدث وإعطائه فرصة للحديث والرد عليه في حدود المعلومات المطلوبة لإنجاز مهمته.
- ٧- ينبغي أن لا يظهر السكرتير عند رده على المتصل أنه مشغول بأمر ما كالحديث مع شخص آخر أو الانشغال بالمأكولات أو المشروبات أو غير ذلك.
- ٨- الاعتذار للمتصل عند حدوث بعض الأخطاء غير المقصودة مع محاولة تصحيحها.

إن معالجة المكالمات الواردة أو الصادرة ليست بالأمر الهين وإنما تحتاج عمل خطة مسبقة ومحددة من قبل السكرتير لكيفية معالجة مثل تلك الاتصالات لأن منها ما هو روتيني ومنها ما هو غاية الأهمية ومنها ما يرد للرئيس في حال غيابه ومنها ما يُصدّر وينبغي إثباته إلى غير ذلك من الأمور المتعلقة بمعالجة هذه الاتصالات.

أجهزة الاتصال الهاتفي

يقتضي الأمر أن يكون السكرتير على علم ودراية ببعض أجهزة الاتصال واستخداماتها المختلفة، والحقيقة أن التطور التكنولوجي في جانب الاتصالات قد أوجد للمستخدم العديد من تلك الأنواع المختلفة ذات الأغراض المتعددة، ومنها:

- ١- الهاتف اليدوي: ويُعد من أقدم أجهزة الاتصال التي عرفها الإنسان وعلى الرغم من بدائية ذلك الجهاز الذي كان يستخدم بواسطة تحريك ذراع ذلك الجهاز بالشكل دائري ثم يقوم الجهاز بإرسال إشارة إلى مقسم (سنترال) الهاتف الذي يقوم بدوره بالاتصال بالرقم المطلوب، إلا أنه ساهم في الاكتشافات الحديثة والتطور السريع لوسائل الاتصال الهاتفي.



الشكل رقم 16 : الهاتف اليدوي القديم

- ٢- هاتف القرص الدوار: حيث يُعتبر هاتف القرص الدوار تطويراً للنوع السابق إلا أن الاتصال به يكون مباشراً على الرقم المطلوب دون طلب ذلك من السنترال، ويعاب على هذا النوع من الأجهزة أن القرص عند دورانه لرقم واحد يحتاج إلى وقت معين حتى يعود إلى وضعه لضرب (تدوير) الرقم الثاني.



الشكل رقم 17 : هاتف القرص الدوار

٣- هاتف الأزرار: تستخدم معظم المنظمات هذا النوع من الأجهزة فهو عبارة عن جهاز يحتوي على لوحة تضم مجموعتين من المفاتيح الأولى تضم الأرقام من (٠ - ٩) وتستخدم لأغراض الاتصال أما المجموعة الأخرى فهي مفاتيح الوظائف وتتعدد أغراضها فمنها ما هو خاص بتخزين الأرقام ومنها ما هو خاص بإعادة الرقم تلقائياً أو عند الحاجة ومنها ما هو خاص بإعادة الرقم السابق ومنها ما هو خاص بعملية تحويل المكالمات أو انتظارها أو إيقافها وغير ذلك من الوظائف المتعددة.



الشكل رقم 18 : هاتف الأزرار

٤- جهاز الرد التلقائي: وهو عبارة عن جهاز هاتفي يمكنه إرسال واستقبال الرسائل الهاتفية عند عدم تواجد الشخص في مكان الهاتف، ومن ضمن ما يتكون منه هذا الجهاز وجود عبارات مسجلة بالجهاز ترشد المتصل أو تطلب منه طلب رقم معين أو معاودة الاتصال لاحقاً أو الاعتذار لعدم وجود الشخص...إلخ.



الشكل رقم 19 : جهاز الرد التلقائي

- ٥- جهاز الهاتف المتنقل: وهو عبارة عن جهاز قد يكون محمولاً من قبل الفرد أو مثبتاً بالسيارة ويتكون هذا الجهاز من شريحة ذات رقم خاص مرتبطة بشبكة الاتصالات وفق برمجة معينة ويمتاز هذا النوع من الأجهزة بصغر حجمه وتعدد أشكاله وخدماته.



الشكل رقم 20 : جهاز الهاتف المتنقل (المحمول)

- ٦- أجهزة النداء الداخلي: وهي عبارة عن أجهزة مرتبطة ببعض خطوط شبكة الاتصال العادية وعادة ما تستخدم مثل هذه الأجهزة في المطارات والمستشفيات وحتى في مكاتب المنظمات المختلفة.



الشكل رقم 21 : جهاز النداء الداخلي

٧- جهاز الهاتف اللاسلكي: وهو جهاز يتم توصيله بهاتف المكتب عن طريق برمجة معينة بحيث يمكن بعد ذلك التنقل بالجهاز إلى أماكن مختلفة، إلا أن المسافات التي عادة ما يغطيها هذا النوع من الهاتف تكون محدودة مقارنة بالهاتف المتصل ويستخدم هذا النوع من الأجهزة على نطاق واسع في مكاتب السكرتارية والمنازل.



الشكل رقم 22 : جهاز الهاتف اللاسلكي

٨- جهاز الناسوخ (أو الفاكسميلي): وهو عبارة عن جهاز هاتفي مزود بنظام يُمكنه من نقل صورة مطابقة من مستند ورقي عبر خط الهاتف بواسطة ذلك الجهاز.



الشكل رقم 23 : جهاز الفاكسميلي

تدريبات الوحدة الثالثة

تدريب - ١

من خلال ما تعلمت في هذه الوحدة: ناقش بالتفصيل ما يلي:

- ١- اعتبارات الاستخدام الأمثل للاتصال الهاتفي.
- ٢- الاتصالات الهاتفية الواردة.
- ٣- الاتصالات الهاتفية الصادرة.
- ٤- الأدلة الهاتفية المختلفة.
- ٥- أجهزة الاتصال الهاتفي.

تدريب ٢ (تحليلي)

بصفتك سكرتيراً لمكتب الرئيس . كيف تتصرف إزاء المواقف التالية؟

- ١- قمت باتصال خاطئ كشفت فيه بعض المعلومات السرية لمستقبل الاتصال.
- ٢- اتصل عليك شخص ما يريد إعطائه معلومات حول معاملة له.
- ٣- طلب منك مديرك عدم تحويل أي مكالمة له مهما كانت لأن لديه اجتماع مهم مع إحدى الشخصيات الهامة ، وأثناء ذلك وردت مكالمة من بيت رئيسك بضرورة محادثة مديرك.
- ٤- اتصل رئيس مديرك وأخبرك بأنه يرغب في مقابلة مديرك في وقت معين وبمراجعة ذلك الوقت وجدت أن لدى رئيسك اجتماع خارجي.

تدريب ٣ (ورشة عمل)

بعد الانتهاء من هذه الوحدة يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة (أربع أو خمس مجموعات مثلاً) وكل مجموعة تتكون من (٣) متدربين واحد هم يمثل دور السكرتير والآخر يمثل دور المدير والثالث يمثل دور متصل خارجي وذلك داخل القاعة التدريبية بعد أن يتم إعادة تنظيم القاعة ثم تقوم كل مجموعة بعمل سيناريو تمثيلي يكون مكتوباً حتى يتدرب أفراد المجموعة عليه (كما يمكن أن تستعمل أجهزة

الهاتف الجوال تمثيلاً كبديل للهاتف الثابت إن لم يتوفر) لعملية اتصالية ذات مواقف مختلفة ومتنوعة. ثم تبدأ إحدى المجموعات في عرض السيناريو الخاص بها وتتولى المجموعات الأخرى في تقويم العرض ونقده من حيث جوانب القوة أو الضعف (سواء ما يتعلق ببداية الاتصال أو طريقة مسك سماعة الهاتف أو مكانها أو طريقة الرد أو محتوى الحوار الذي يدور بين طرفي الاتصال أو طريقة التصرف في موقف ما مثل عملية طلب الانتظار أو طريقة إنهاء المكالمة... إلخ) وذلك تحت إشراف المدرب.

تدريب ٤ (تطبيقي)؛

افترض أنك تعمل سكرتيراً لمدير عام إحدى المستشفيات الكبرى في مدينة جدة وقد كلفك رئيسك بعمل دليل هاتفي مناسب لمختلف الإدارات والأقسام التي يتكون منها المستشفى.
المطلوب:

إعداد دليل هاتفي. (استخدم أسماء وأرقام هواتف افتراضية لإدارات افتراضية).

تدريب ٥ (ميداني)

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بموضوعات هذه الوحدة ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.