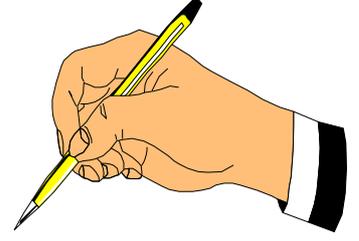


دورة في



تعلم فنون السكرتارية التنفيذية و ادارة المكاتب



إعداد أ: محمد سليم الببلاوى

أخصائى الموارد البشرية

اشراف : د . سيف الدين فريد – استشارى تطوير الأعمال

بمجموعة شركات المبطل - الرياض

فهرس المواضيع

	ما هي السكرتارية وما هي مواصفات السكرتير ؟	
	مفهوم السكرتارية	الدرس الأول
	تعريف السكرتير	
	الصفات الواجب توفرها في السكرتير	
	بطاقة وصف وظيفي للسكرتير	
	بطاقة وصف وظيفي لمدير مكتب	
	بطاقة وصف وظيفي لسكرتير تنفيذي	
	التعرف على أنواع السكرتارية وأعمال كل نوع	الدرس الثاني
	السكرتارية الخاصة واعمالها	
	السكرتارية المتخصصة واعمالها	
	السكرتارية العامة واعمالها	
	وظائف السكرتير	
	معالجة الاتصالات الهاتفية	
	معالجة البريد الصادر والوارد	الدرس الثالث
	وظائف السكرتير	
	معالجة الاتصالات الهاتفية	
	معالجة البريد الصادر والوارد	
	تنظيم مقابلات الزوار:	
	<ul style="list-style-type: none"> • السياسة التي يجب ان ينتهجها السكرتير في تنظيم مقابلات المدير لزواره. • كيفية ترتيب مقابلة الرئيس. • لقاءات مفاجئة للرئيس. 	
	ترتيبات السفر والحجز:	
	<ul style="list-style-type: none"> • دور السكرتير في إعداد الرحلة للرئيس • عمال السكرتير أثناء غياب الرئيس • أعمال السكرتير بعد عودة الرئيس 	
	الحفظ والتصنيف والفهرسة	
	تنظيم الاجتماعات	
	<ul style="list-style-type: none"> • تعريف الاجتماع وأنواعه. • وظائف السكرتير قبل واثناء وبعد الاجتماع. 	
	كتابة الخطابات الادارية والتجارية:	
	<ul style="list-style-type: none"> • تعريف واهمية الرسالة الادارية • انواع الرسائل الادارية • اجزاء الرسالة الادارية • كيف يتم تنسيقها • التعميمات • المذكرة الداخلية • القرارات 	
	المرفقات: عبارة عن نماذج خطابات وغيرها	

الدرس الأول : ما هي السكرتارية وما هي مواصفات السكرتير ؟

١- مفهوم السكرتارية:

هي ذلك الجهاز من العاملين المنظم لمكاتب الادارة الصادرة منها والواردة اليها. وتعتبر بمثابة المساعد الأيمن للمدير والمسؤولين في إنجاز وأداء أعمالهم.

٢- تعريف السكرتير:

هو الموظف الذي يقوم بمساعدة رئيسه في انجاز اعماله وحفظ اسراره وترتيب وتنظيم وقته وتسجيل معاملاته بشكل دقيق وذلك لتنفيذ خطة العمل في سبيل تحقيق الاهداف المنشودة.

٣- الصفات الواجب توفرها في السكرتير:

الصفات الشخصية:

- أن يكون صادقاً أميناً يحفظ أسرار المؤسسة
- أن يتميز باللباقة وحسن التصرف.
- أن يتصف بالذكاء وقوة الذاكرة.
- أن يتصف بالطلاقة في التعبير وحسن الاستماع.
- أن يكون يتمتع بالثقة بالنفس والصحة الجسدية والنفسية.
- أن يهتم بالمظهر الحسن والانتظام في العمل.
- أن يكون جريماً بعيداً عن الشعور بالخوف والخجل والقلق.
- دقة الملاحظة وسرعة البديهة.
- أن يكون لديه القدرة على إدارة الذات وترتيب الأولويات.
- التخلص من السلوكيات السلبية (العصبية، التسرع، المماطلة)

الصفات العلمية:

- ان يكون حاصلًا على شهادة تؤهله لآعمال السكرتارية.
- أن يكون مطلعًا على قوانين العمل والنظام الداخلي وقوانين الدولة.
- أن يكون واسع الاطلاع على ما يجد في مجال عمله
- القدرة على التحدث والكتابة بلغة البلد الموجود به بالاضافة الى لغة اجنبية والافضل لغة العالمية : اللغة الانجليزية .
- أن يكون لديه الرغبة بالتطوير الذاتي المستمر ورفع الكفاءة والتدريب.

الصفات العلمية:

- أن يكون السكرتير ملماً بأمر الإدارة المكتبية الحديثة.
- أن يجيد استخدام برامج الكمبيوتر والآلات المكتبية وصيانتها ومتابعتها.
- أن يكون لديه إلمام بمهارات إعداد الدراسات والبحوث والاستبيانات
- أن يكون قادراً على التعبير وصياغة المراسلات وإيصال المعلومة بسلاسة.
- أن يكون لديه مبادئ الترجمة وإيجاد المسميات والمصطلحات والتأليف.
- أن يجيد استخدام قواعد الاتصالات واستخدام الهاتف وآداب الحديث.
- أن يكون قادراً على التعامل مع تنظيم الحجوزات والطيران والفنادق.
- الإلمام بوسائل الحفظ والتصنيف والفهرسة
- الخبرة المتصلة بتصميم النماذج مثل / نموذج البريد الصادر والوارد /نموذج جدول الأعمال /نموذج بطاقة دعوة / نموذج محضر الاجتماع / نموذج مواعيد الزوار.
- الإلمام بإجراءات تنظيم الاجتماع

٤ - الوصف الوظيفي للسكرتير

المسمى الوظيفي: سكرتير **رمز الوظيفة** (على سبيل المثال) : HD/M101

الإدارة: التنفيذية **الدائرة:** الشؤون الإدارية **القسم:** الإدارة

مسمى وظيفة المسئول المباشر:

المدير التنفيذي

مسمى الوظائف التي يشرف عليها:

السكرتاريا

ملخص الوظيفة:

القيام بالاعمال الروتينية من استقبال الزائرين وتحديد المواعيد واستقبال الاتصالات الواردة وحفظ الملفات والسجلات والحفاظ على وقت المدير.

مهام الوظيفة:

١. استقبال الزائرين والمراجعين الذين يقدمون لمقابلة المدير وتحديد المواعيد.
٢. القيام بحفظ الرسائل والمستندات في ملفاتها المناسبة، وكذلك حفظ وترتيب الملفات بطريقة منظمة يسهل الرجوع اليها عند طلبها أو الحاجة اليها.
٣. الرد على الاتصالات الهاتفية الواردة للشركة، وتحويلها للأشخاص المعنيين وتوثيقها.
٤. تسليم البريد اليومي الوارد وتسجيله وفرزه وتوزيعه على الاقسام المختلفة وكذلك العناية بالبريد الصادر من المؤسسة وتوثيقه.
٥. التحضير للاجتماعات، وكتابة محاضر الاجتماعات.
٦. دراسة ما يطلبه المدير من موضوعات مع تقديم التقرير الكامل بخصوصها.
٧. الاطلاع على الصحف اليومية وعرض المعلومات العامة وذات العلاقة باعمال الشركة على المدير.
٨. طباعة الكتب والمراسلات والتقارير التي تطلب منها من قبل رؤساء الاقسام بعد أخذ موافقة المدير عليها.
٩. القيام بعمليات المسح الضوئي (النسخ والتصوير) إذا ما طلب منه ذلك.
١٠. القيام بواجب الضيافة من منتوجات الشركة.

مسئوليات أخرى:

١. مساعدة دائرة الموارد البشرية في تجهيز ملفات الموظفين.
٢. مساعدة دائرة المبيعات في استلام طلبيات الوكلاء عبر الهاتف.
٣. أي وظيفة أخرى تطلب منه تتعلق بمجال عمله واختصاصه.

٥- الوصف الوظيفي لمدير مكتب الإدارة العليا**التبعية : الإدارة العليا****كود الوظيفة:****الهدف و الغرض من الوظيفة:**

تنظيم و إدارة مكتب الإدارة العليا ومساعدة المدير العام و المدير التنفيذي في الأعمال الروتينية و التأكد من تطبيق النظام المعتمد بمكتب الإدارة العليا

الرئيس المباشر:

- ممثل مجلس الإدارة (العضو المنتدب)

- المدير التنفيذي

- المدير العام

المهام و المسؤوليات:

- تحديد و صياغة الأهداف المطلوبة لضبط أداء مكتب الإدارة العليا بالتعاون مع السكرتارية التنفيذية
- التخطيط و إعداد البرامج التنفيذية لتحقيق هذه الأهداف بالتعاون مع السكرتارية التنفيذية
- تقديم النصائح و المشورة و الرأي السديد لأفراد السكرتارية التنفيذية و أفراد العمل بمكتب الإدارة العليا
- المشاركة في صياغة إجراءات إدارة مكتب الإدارة العليا و السكرتارية التنفيذية للإدارة العليا بالتعاون مع ممثل الإدارة لنظام الجودة و مدير تخطيط و توكيد الجودة
- استقبال زوار الإدارة العليا و الترحيب بهم سواء داخل أو خارج المؤسسة
- مراجعة و اعتماد تنسيق جدول المواعيد و المقابلات الخاص بالمدير العام و المدير التنفيذي
- مراجعة الخطابات و المكاتبات الخاصة بالمدير العام أو المدير التنفيذي قبل عرضها عليه أو توجيهها للغير
- التأكد من حفظ و صيانة جميع الملفات الخاصة بمكتب الإدارة العليا بشكل يضمن سلامتها و سرعة استدعائها
- مراجعة أعمال استلام البريد و الفاكس الوارد و عرضه على المسئول و فهرسة هذه المستندات
- مراجعة أعمال استلام و إرسال رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بمكتب الإدارة العليا و فهرسة هذه الرسائل
- مراجعة أعمال تسجيل البريد و الفاكس الصادر من مكتب الإدارة العليا و فهرسة الفاكسات الصادرة
- حضور جميع الاجتماعات و الجلسات التي يكون المدير العام أو المدير التنفيذي طرفاً فيها
- مراجعة التحضير للاجتماعات الخاصة بالمدير العام أو المدير التنفيذي و تنسيق و تجهيز كل الوثائق والمستندات التي تخص موضوع الاجتماع
- مساعدة كل من العضو المنتدب و المدير العام و المدير التنفيذي في جميع أعمالهما غير المدرجة في

هذا التوصيف بناءً على طلبه الشخصي

- مراجعة تنظيم و فهرسة التقارير الداخلية الواردة من الإدارات و الأقسام الأخرى و عرضها على المدير العام أو المدير التنفيذي و متابعة قرار المدير العام بشأنها و تسجيلها في السجلات الخاصة بها
- التأكد من أن جميع الأجهزة المكتبية و الكهربائية في حالة صالحة للعمل باستمرار و طلب مسئولي الصيانة من داخل الشركة و من خارجها و متابعة أعمال الصيانة لجميع الأجهزة المكتبية الموجودة بمكتب المدير العام
- التأكد من توافر جميع الأدوات المكتبية و الكتابية لمكتب المدير العام و أفراد العمل بمكتب المدير العام
- توجيه الدعوات للمشاركين في الاجتماعات التي تدعو لعقدها الإدارة العليا و تسجيل ذلك على النماذج الخاصة
- مراجعة حجز تذاكر السفر و الفنادق و بطاقات دخول المعارض الخاصة بالمدير العام و المدير التنفيذي و تنظيم رحلات العمل
- تعليم و توجيه أفراد السكرتارية التنفيذية المساعدين و الارتقاء بمستواهم الوظيفي بما يؤهلهم لتحمل المسؤولية بعد ترقبته و تقديم تقارير تقييم الأداء الخاصة بهم
- كتابة تقرير أسبوعي لبيان ما تم إنجازه من أعمال و ما تم تأجيله مع بيان السبب للمدير العام و المدير التنفيذي
- جميع ما سبق ذكره يجب أن يتم طبقاً للإجراء الرسمي المعتمد لمدير مكتب المدير العام
- مدير مكتب الإدارة العليا مسئول عن حفظ جميع سجلات نماذج الجودة الخاصة بإجراء مدير مكتب المدير العام و جميع أعماله تخضع للمراجعة الداخلية

نطاق المسؤولية و الإشراف:

- مدير مكتب الإدارة العليا يجب أن يصدر أوامر التحميل و أوامر الشغل و هو مسئول و مشرف على كل من:
- ١ - السكرتير التنفيذي (مسئولية مباشرة)
 - ١ - عامل النظافة
 - ٢ - عامل البوفيه
 - ٣ - السائق الخاص للمدير العام أو المدير التنفيذي
 - ٤ - المساعدين المباشرين للسكرتير التنفيذي
 - ٥ - المندوبين بمكتب المدير العام

السلطات و الصلاحيات:

- مدير مكتب الإدارة العليا له سلطة مطلقة في إصدار أوامر الشغل للأشخاص الواقعون تحت نطاقه الإشرافي بما يفيد صالح العمل و له حق توقيع الجزاءات الإدارية عليهم و كذلك حق إصدار المكافآت و الحوافز للمتميزين من أفراد العمل بمكتب الإدارة العليا (بعد موافقة الإدارة العليا)
- إصدار القرارات المناسبة بما يناسب مسئوليات مدير مكتب الإدارة العليا بما يحقق الأهداف المطلوبة و يساعده على إنجاز أعماله في أحسن صورة .
- إصدار طلبات الشراء الخاصة بالأجهزة المكتبية و الأدوات الكتابية و المكتبية الخاصة بالإدارة العليا
- مدير مكتب الإدارة العليا لا ينوب على الإطلاق عن المدير العام و ليس له سلطة اتخاذ قرارات إدارية تجاه الإدارات و الأقسام الأخرى و لا يحق له إصدار أوامر شغل لغير من هم تحت نطاق إشرافه .

المؤهلات الدراسية:

- مدير مكتب الإدارة العليا يجب أن يحمل المؤهل التالي:
- مؤهل عالي مناسب

الدورات التدريبية:

- مدير مكتب المدير العام يجب أن يكون قد إجتاز الدورات التدريبية التالية:
- ١ - مفاهيم نظم الجودة
- ٢ - المراجعة الداخلية

الخبرات:

- مدير مكتب الإدارة العليا يفضل أن يكون له أى من الخبرات السابقة التالية:
- خبرة بالعمل الإداري لا تقل عن ٧ سنوات منها سنتين على الأقل في وضع وظيفي مماثل (خبرة خارجية)
- خبرة ثلاث سنوات كسكرتير تنفيذي (خبرة داخل الشركة)
- خبرة ثلاث سنوات كمنسق شؤون إدارية (خبرة داخل الشركة)

اللغات:

- اللغة العربية: بطلاقة تحدثاً و كتابة مع إجادة الكتابة التعبيرية
- اللغة الإنجليزية: يفضل جيد جداً على الأقل تحدثاً و كتابة مع إجادة الكتابة التعبيرية (Technical Writing)

المهارات:

- مدير مكتب الإدارة العليا يجب أن يكون متقناً للمهارات التالية:
- ١ - حفظ و إستدعاء المستندات و الوثائق (Filling Skills)
 - ٢ - تنظيم الإجتماعات و إعداد الأجنده و كتابة المحاضر (Organizing & Preparing for Business Meeting)
 - ٣ - التعامل مع أجهزة الحاسب الألى المكتبية و المحمولة بإحتراف
 - ٤ - التعامل مع برنامج (MS Word) بإحتراف و بسرعة كتابة لا تقل عن ٤٠ كلمة/دقيقة
 - ٥ - التعامل مع برنامج (Outlook Express) بإحتراف
 - ٦ - التعامل مع برنامج (Power Point) و إعداد الشرائح و العروض التقديمية (Presentations)
 - ٧ - التعامل مع برامج تصفح الإنترنت بإحتراف
 - ٨ - التعامل مع أجهزة الطباعة و تصوير المستندات و الفاكسات و مفارم الورق و ماكينات التغليف بدرجة جيدة جداً
 - ٩ - مهارات إدارية متوسطة لإدارة من هم تحت نطاق إشرافه و توزيع الأعمال عليهم
 - ١٠ - مهارات الإتصال الفعال و توصيل المعلومات للمتخصصين و لغير المتخصصين
 - ١١ - المقدرة على إنجاز و أداء أكثر من عمل فى توقيت واحد بدون إرتباك
 - ١٢ - إعداد الصياغات التعبيرية المناسبة للمكاتبات باللغتين العربية و الإنجليزية

السمات الشخصية:

- يجب أن يتحلى مدير مكتب الإدارة العليا بالسمات التالية:
- ١ - الإنضباط فى المواعيد
 - ٢ - التركيز و المنطقية فى التفكير
 - ٣ - معدل ذكاء عالى
 - ٤ - هادىء الطباع و غير إنفعالى
 - ٥ - يفضل ألا يكون مريضاً بالسكر أو الضغط أو القلب أو القولون العصبى
 - ٦ - اللباقة فى الحديث و بشاشة الوجه
 - ٧ - حسن الإستماع و الفهم و إدراك المواقف بوعى و تركيز
 - ٨ - حسن المظهر و الأناقة
 - ٩ - القدرة على مواجهة المواقف الحرجة بحكمة
 - ١٠ - يفضل ألا يقل السن عند التعيين فى وظيفة مدير مكتب المدير العام عن ٣٥ سنة و لا يزيد عن ٤٥ سنة

مدة العمل فى الوظيفة:

لا تقل مدة العمل فى وظيفة مدير مكتب الإدارة العليا عن خمس سنوات و لا تزيد عن عشر سنوات

الترقيات:

بعد إنتهاء مدة عمل مدير مكتب الإدارة العليا ، فى حالة حصوله على معدل تراكمى خلال مدة خدمته لا يقل عن ٩٠% فى تقرير التقييم السنوى، يتم ترقيته إلى وظيفة مدير الشئون الإدارية أو مستشار لمجلس الإدارة على حسب المؤهلات و الخبرات.

معايير التقييم:

- ١ - نتائج المراجعات الداخلية الخاصة بإجراءات مدير مكتب الإدارة العليا من خلال إدارة نظام الجودة
- ٢ - تقارير الحضور و الغياب و الإلتزام من خلال إدارة الموارد البشرية
- ٣ - التقارير الأسبوعية التى يرفعها مدير المكتب لرئيسه المباشر (المدير العام و المدير التنفيذى)
- ٤ - تقرير الرئيس المباشر (المدير العام و المدير التنفيذى)

٦- الوصف الوظيفي لسكرتير تنفيذي**التبعية : الإدارة العليا****كود الوظيفة :****الهدف و الغرض من الوظيفة:**

تنفيذ الخطط و التعليمات و تنظيم و إدارة الشؤون الخاصة بمكتب الإدارة العليا ومساعدة المدير العام و المدير التنفيذي في الأعمال الروتينية و التأكد من تطبيق النظام المعتمد بمكتب الإدارة العليا

الرئيس المباشر:

- أعضاء مجلس الإدارة
- المدير العام
- المدير التنفيذي
- مدير مكتب المدير العام (الرئيس المباشر)

المهام و المسئوليات:

- ينوب عن مدير مكتب المدير العام في حالة عدم تواجده بسبب ظروف السفر و المرض و الأجازات أو خلو المنصب
- إعداد جدول المواعيد و الأعمال الشهري الخاص بالمدير العام و المدير التنفيذي
- إعداد الخطة الأسبوعية لأعمال المدير العام و المدير التنفيذي
- المحافظة على المظهر العام لمكتب الإدارة العليا من حيث النظافة و الترتيب
- استقبال زوار الإدارة العليا و الترحيب بهم
- تنسيق جدول مواعيد المقابلات الخاص بالمدير العام و المدير التنفيذي
- تحرير و طباعة الخطابات و المكاتبات الخاصة بالإدارة العليا
- حفظ و صيانة جميع الملفات الخاصة بمكتب الإدارة العليا بشكل يضمن سلامتها و سرعة استدعائها
- استلام و توجيه البريد و الفاكس الوارد باسم الإدارة العليا و عرضه على المختص و فهرسة هذه المستندات
- استلام و توجيه و إرسال رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالإدارة العليا و فهرسة هذه الرسائل
- تسجيل البريد و الفاكس الصادر من مكتب الإدارة العليا و فهرسة الفاكسات الصادرة
- كتابة محاضر جميع الاجتماعات و الجلسات و التي يكون المدير العام أو المدير التنفيذي طرفاً فيها
- التحضير للاجتماعات الخاصة بالإدارة العليا أو الاجتماعات الدورية و تنسيق و تجهيز كل الوثائق و المستندات التي تخص موضوع الاجتماع
- مساعدة الإدارة العليا في جميع الأعمال غير المدرجة في هذا التوصيف بناءً على طلب شخصي
- استقبال و إجراء الاتصالات التليفونية الخاصة بمكتب الإدارة العليا و فهرسة أرقام التليفونات و العناوين

- تنظيم و فهرسة التقارير الداخلية الواردة من الإدارات و الأقسام الأخرى و عرضها على المدير العام أو المدير التنفيذي و متابعة قرار المدير العام أو المدير التنفيذي بشأنها و تسجيلها في السجلات الخاصة بها
- التأكد من أن جميع الأجهزة المكتبية و الكهربائية في حالة صالحة للعمل باستمرار و طلب مسؤولي الصيانة من داخل الشركة و من خارجها و متابعة أعمال الصيانة لجميع الأجهزة المكتبية الموجودة بمكتب الإدارة العليا
- التأكد من توافر جميع الأدوات المكتبية و الكتابية للإدارة العليا و أفراد العمل بمكتب الإدارة العليا
- توجيه الدعوات للمشاركين في الاجتماعات التي يدعو لعقدها المدير العام أو المدير التنفيذي و تسجيل ذلك على النماذج الخاصة
- حجز تذاكر السفر و الفنادق و بطاقات دخول المعارض الخاصة بالإدارة العليا و تنظيم رحلات العمل
- تعليم و توجيه أفراد السكرتارية المساعدين و الارتقاء بمستواهم الوظيفي بما يؤهلهم لتحمل المسؤولية بعد ترقيته و تقديم تقارير تقييم الأداء الخاصة بهم
- كتابة تقرير أسبوعي لبيان ما تم إنجازه من أعمال و ما تم تأجيله مع بيان السبب و رفعه لمدير المكتب
- جميع ما سبق ذكره يجب أن يتم طبقاً للإجراء الرسمي المعتمد للسكرتارية التنفيذية
- السكرتير التنفيذي مسئول عن حفظ جميع سجلات نماذج الجودة الخاصة بإجراء السكرتارية التنفيذية و جميع أعماله تخضع للمراجعة الداخلية

نطاق المسؤولية و الإشراف:

- السكرتير التنفيذي للإدارة العليا يجب أن يصدر أوامر التحميل و أوامر الشغل و هو مسئول و مشرف على كل من:
- ١ - عامل النظافة
 - ٢ - عامل البوفيه
 - ٣ - السائق الخاص للمدير العام أو المدير التنفيذي
 - ٤ - المساعدين المباشرين للسكرتير التنفيذي
 - ٥ - المندوبين بمكتب المدير العام

السلطات و الصلاحيات:

- السكرتير التنفيذي للإدارة العليا له سلطة مطلقة في إصدار أوامر الشغل للأشخاص الواقعون تحت نطاقه الإشرافي بما يفيد صالح العمل و له حق طلب توقيع الجزاءات الإدارية عليهم و كذلك حق التوصية بالمكافآت و الحوافز للمتميزين من أفراد العمل بمكتب المدير العام وذلك بعد موافقة رئيسه المباشر
- إصدار طلبات الشراء الخاصة بالأجهزة المكتبية و الأدوات الكتابية و المكتبية الخاصة بالإدارة العليا
- السكرتير التنفيذي لا ينوب على الإطلاق عن المدير العام أو المدير التنفيذي و ليس له سلطة اتخاذ قرارات إدارية تجاه الإدارات و الأقسام الأخرى و لا يحق له إصدار أوامر شغل لغير من هم تحت نطاق إشرافه

المؤهلات الدراسية:

- السكرتير التنفيذي للإدارة العليا يجب أن يحمل المؤهل التالي:
- مؤهل عالي مناسب

الدورات التدريبية:

- السكرتير التنفيذي للإدارة العليا يجب أن يكون قد إجتاز الدورات التدريبية التالية:
- ١ - مفاهيم نظم الجودة
- ٢ - الموارد البشرية و شئون الموظفين

الخبرات:

- السكرتير التنفيذي للإدارة العليا يفضل أن يكون له أى من الخبرات السابقة التالية:
- خبرة بأعمال السكرتارية لا تقل عن ٥ سنوات منها سنة على الأقل فى وضع وظيفى مماثل (خبرة خارجية)
- خبرة ثلاث سنوات كسكرتير مساعد (خبرة داخل الشركة) أو ان يكون ملما باعمال الشركة و تتدرب عليها .

اللغات:

- اللغة العربية: بطلاقة تحدثاً و كتابة مع إجادة الكتابة التعبيرية
- اللغة الإنجليزية: جيد جداً على الأقل تحدثاً و كتابة مع إجادة الكتابة التعبيرية (Technical Writing)

المهارات:

السكرتير التنفيذي للإدارة العليا يجب أن يكون متقناً للمهارات التالية:

- ١ - حفظ و إستدعاء المستندات و الوثائق (Filling Skills)
- ٢ - تنظيم الإجتماعات و إعداد الأجنده و كتابة المحاضر (Organizing & Preparing for Business Meeting)
- ٣ - التعامل مع أجهزة الحاسب الألى المكتبية و المحمولة بإحتراف
- ٤ - التعامل مع برنامج (MS Word) بإحتراف و بسرعة كتابة لا تقل عن ٤٠ كلمة/دقيقة
- ٥ - التعامل مع برنامج (Outlook Express) بإحتراف
- ٦ - التعامل مع برنامج (Power Point) و إعداد الشرائح و العروض التقديمية (Presentations)
- ٧ - التعامل مع برامج تصفح الإنترنت بإحتراف
- ٨ - التعامل مع أجهزة الطباعة و تصوير المستندات و الفاكسات و مفارم الورق و ماكينات التغليف بدرجة جيدة جداً
- ٩ - مهارات إدارية متوسطة لإدارة من هم تحت نطاق إشرافه و توزيع الأعمال عليهم
- ١٠ - مهارات الإتصال الفعال و توصيل المعلومات للمتخصصين و لغير المتخصصين
- ١١ - المقدرة على إنجاز و أداء أكثر من عمل فى توقيت واحد بدون إرتباك
- ١٢ - إعداد الصياغات التعبيرية المناسبة للمكاتبات باللغتين العربية و الإنجليزية

السمات الشخصية:

يجب أن يتحلى السكرتير التنفيذي للإدارة العليا بالسمات التالية:

- ١ - الإلتباط فى المواعيد
- ٢ - التركيز و المنطقية فى التفكير
- ٣ - معدل ذكاء عالى
- ٤ - هادىء الطباع و غير إنفعالى
- ٥ - ألا يكون مريضاً بالسكر أو الضغط أو القلب أو القولون العصبى
- ٦ - اللباقة فى الحديث و بشاشة الوجه
- ٧ - حسن الإستماع و الفهم و إدراك المواقف بوعى و تركيز
- ٨ - حسن المظهر و الأناقة
- ٩ - القدرة على مواجهة المواقف الحرجة بحكمة
- ١٠ - لا يقل السن عند التعيين فى وظيفة سكرتير تنفيذى لمكتب المدير العام عن ٢٥ سنة و لا يزيد عن ٣٥ سنة

سنة

مدة العمل فى الوظيفة:

لا تقل مدة العمل فى وظيفة السكرتير التنفيذى للإدارة العليا عن ثلاث سنوات و لا تزيد عن خمس سنوات

الترقيات:

بعد إنتهاء مدة عمل السكرتير التنفيذى للإدارة العليا، فى حالة حصوله على معدل تراكمى خلال مدة خدمته لا يقل عن ٩٠% فى تقرير التقييم السنوى، يتم ترقيته إلى وظيفة مدير مكتب المدير العام.

معايير التقييم:

- ١ - نتائج المراجعات الداخلية الخاصة بإجراءات السكرتارية التنفيذية من خلال إدارة نظام الجودة
- ٢ - تقارير الحضور و الغياب و الإلتزام من خلال إدارة الموارد البشرية
- ٣ - التقارير الأسبوعية التى يرفعها السكرتير التنفيذى لرئيسه المباشر (المدير العام أو مدير مكتب المدير العام)
- ٤ - تقرير الرئيس المباشر (المدير العام أو مدير مكتب المدير العام)

الدرس الثاني : التعرف على أنواع السكرتارية وأعمال كل نوع

١ - السكرتارية الخاصة واعمالها:

هو موظف يختاره رئيسه من جهاز السكرتارية لتنظيم العمل ضمن مواصفات معينة نظراً لثقة رئيسه به وكفاءته في العمل.

وتتلخص أعماله فيما يلي:

- استقبال الزوار وفق جدول محدد..
- الرد على المكالمات الهاتفية ، وتسهيل مكالمات الرئيس مع الآخرين
- تنظيم وقت الرئيس خارج المؤسسة..
- حفظ الوثائق الخاصة بالرئيس في ملفات محددة..
- القيام بالأعمال الكتابية الخاصة بالرئيس..
- مساعدة الرئيس في ترتيبات السفر
- مساعدة الرئيس في عقد الاجتماعات والحفلات

٢ - السكرتارية المتخصصة واعمالها:

السكرتير المتخصص هو الذي يقوم بعمل معين من اعمال السكرتارية. هذا النوع من انواع السكرتارية يتطلب خبرة كبيرة في مجال العمل الذي يقوم به السكرتير فيتخصص فيه ويتقنه بدرجة كبيرة، ولنعطي مثالا على ذلك: السكرتارية الطبية: يجب على السكرتير الذي يقوم بهذا العمل ان يلم باقسام المستشفى او العيادة وغير ذلك من مصطلحات طبية. اعمال السكرتير المتخصص شكل عام:

- دراسة ما يقدم له من قبل رئيسه في مجاله الخاص مع تقديم تقرير فني موجز
- ملازمة الرئيس في حضور الاجتماعات الفنية لتقديم المعلومات اللازمة له
- الاطلاع على ما يستجد في مجاله تخصصه من الأبحاث والتقارير العلمية وتقديمها للرئيس
- حفظ وترتيب وتصنيف الوثائق والأوراق الفنية في ملفات خاصة ليسهل الوصول إليها

٣ - السكرتارية العامة واعمالها:

في جميع المؤسسات الكبيرة والصغيرة نجد ادارة للسكرتارية، ويختلف حجم هذه الادارة بحسب حجم المؤسسة والنشاط الذي تمارسه، ولكن عادة ما توجد هناك أنشطة رئيسية تقوم بها السكرتارية والافراد العاملون بها.

ويمكن ان نختصرها في الفروع التالية:

- وحدة الاستعلامات - وحدة الطباعة - وحدة الصيانة - وحدة التعقيب - وحدة الحركة - وحدة خدمات المبنى - وحدة المحفوظات - وحدة الاتصال - وحدة مراقبة الدوام .

الدرس الثالث: وظائف السكرتير

١- معالجة الاتصالات الهاتفية:

- اداب استخدام الهاتف عند طلب الاتصال بالغير
 - ١- التأكد من صحة الرقم المطلوب .
 - ٢- الايجاز في الحديث .
 - ٣- قم قبل اجراء المكالمة بكتابة رؤوس الموضوعات التي تريد ان تبلغها الى الطرف الاخر
 - ٤- كن مبتسما كأنه يراك
 - ٥- اذا اظطرت لقطع المكالمة اعتذر للمتحدث وبين له سبب الانقطاع.
 - ٦- انتهاء المكالمة بطريقة مؤدبة
- اداب استخدام الهاتف عند الرد على المكالمة
 - ١- ارفع المكالمة بعد الرنة الثانية
 - ٢- حي المتصل كأنه يدخل بيتك
 - ٣- لا تنه المكالمة قبل ان ينهيها المتصل
 - ٤- الاعان عن اسم المؤسسة او المكتب
 - ٥- في حالة عدم وجود الرئيس ترك رسالة له
 - ٦- عند ورود مكالمتين في ان واحد الاعتذار لاحديهما
- على السكرتير أن يأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند التحدث بالهاتف:
 - ١- التكلم بأسلوب هادئ وواضح ومؤدب
 - ٢- تدوين معلومات المتصل كاملة في دفتر خاص معد مسبقاً.
 - ٣- الإصغاء وعدم المقاطعة في الحديث.
 - ٤- عدم الاستعجال في إنهاء المكالمة
 - ٥- يجب الابتعاد عن المجاملات المبالغ فيها
 - ٦- عدم الغضب أثناء الحديث

١-١ معالجة المكالمات الصادرة

المهمة الاولى:

قبل كل شيء يجب اعداد دليل خاص بالعناوين وارقام الهواتف التي يتصل بها المدير حتى يسهل الرجوع اليها وتقسيم الدليل الى مجموعات حسب النوع (شخصية، جهات خارجية، داخل المنشأة..)

المهمة الثانية:

- ١ - التخطيط للمكالمة
- ٢ - البحث عن الرقم لمطلوب وطلب المكالمة
- ٣ - التعريف بالنفس
- ٤ - تدوين المكالمات الصادرة

(نموذج سجل الرسائل الهاتفية الصادرة)

نموذج سجل الرسائل الهاتفية الصادرة

م	اليوم والتاريخ	الساعة	اسم المتصل به	عنوانه ورقم هاتفه	موضوع الاتصال	توقيع المتصل	ملاحظات

٢-١ معالجة المكالمات الواردة

- السرعة و الاستعداد لاستقبال المكالمات الواردة
- التعريف بالنفس
- فرز المكالمات:
- هامة: تحويلها للرئيس
- روتينية : تقوم بأدائها السكرتيرة كالعادة
- تدوين المكالمة الواردة .

(نموذج سجل الرسائل الهاتفية الواردة)

نموذج سجل الرسائل الهاتفية الواردة

م	اليوم والتاريخ	الساعة	اسم المتصل	عنوانه ورقم هاتفه	موضوع الاتصال	ملاحظات

نموذج رسالة هاتفية واردةنموذج رسالة هاتفية واردة

التاريخ : الساعة: صباحا
مساء

مكالمة للسيد وظيفته هاتف:
من السيد وظيفته هاتف:
عنوانه

- اتصل بكم هاتفيا الساعة ()
حضر لرؤيتكم الساعة ()
يرجو انتظاره الساعة ()
هو في انتظارك الساعة ()
يرجو الاتصال به الساعة ()
يعتذر عن الحضور ()
يوم :
يوم :

الرسالة:

توقيع السكرتير :

نموذج تدوين رسالة هاتفية عند غياب الرئيسنموذج الرسالة الهاتفية

التاريخ : الساعة: صباحا
مساء

عندما كنتم خارج المكتب اتصل بكم

السيد:

من:

رقم هاتفه:

سيعود بالاتصال

اتصال لأمر هام

يرجو الاتصال بكم

أخرى

اتصل بكم

يرغب في مقابلتكم

نص الرسالة:

توقيع السكرتير :

بعض الاجابات او المعلومات عند الرد على رسالة وارده والمتصل يريد الرئيس في عدم وجوده

معلومات محددة :

- * الرئيس في اجتماع مع فلان .
- * انه يتكلم مع الطائف .
- * انه في جده في مهمة رسمية .
- * لقد غادر مكتبه هذا الصباح لعمل خاص .
- * انه في مكتب فلان ويمكنني تحويلك اليه .
- * انه في البيت بسبب اصابته بالزكام .

معلومات عامة :

- * الرئيس غير موجود في مكتبه الآن .
- * أنه يتكلم مع خط آخر .
- * أنه خارج الرياض اليوم .
- * أتوقع ان يعود الى المكتب هذا اليوم .
- * أعتقد أنه يمكنني الاتصال به و ابلاغه بالاتصال بك فيما بعد .
- * لن يعود الى مكتبه قبل يومين .

٣-١ معالجة المكالمات الدولية

قبل كل شيء يجب على السكرتير الاحتفاظ بدليل يحتوي على جميع الدول التي يتعامل معها الرئيس او سجل يدون فيه:

اسم البلد	اسم المدينة	اسم الشركة	رقم الرمزي الدولة	رقم الرمزي للمدينة	رقم الجهة او الشخص المطلوب

قل ولا تقل

<ul style="list-style-type: none"> * ألو مين حضرتك * لم يحضر بعد * خرج لتناول القهوة / الغداء * أنه في اجازة * أرفع صوتك لأنى لا اسمع * لم أفهم شيئاً مما قلت * أخبره أن يتصل بى فى الرقم 	<ul style="list-style-type: none"> * صباح الخير – مكتب / بما اخدمك * غير موجود بالمكتب الآن * من الممكن ترك رسالة!؟ * أنه على سفر هل يمكنني مساعدتك؟ * أسف إذ أنى لا أسمعك جيداً. * هل من الممكن إعادة ما قلت للتأكيد؟ * أرجو أن تخبر سيادته أن يتصل بى على الرقم /
--	---

٢- معالجة البريد الوارد والصادر:

٢-١ البريد الوارد

- هي الخطابات والمراسلات التي تورء إلى المؤسسة وتحتاج إلى رد.

A - خطوات معالجة البريد الوارد

١- وصول البريد وذلك عن طريقة

-السعاة ساعي البريد

-الفاكس التلكس

-بشكل شخصي

-استئجار صندوق بريد

٢- فتح المغلفات (الرسائل)

يتم فتح المغلفات عن طريق طرف الرسائل من أسفل الرسالة ثم بعد ذلك يتم فتحها إما بشك

يدوي أو بشكل آلي

٣- استخراج المغلفات

يتم استخراجها بقليل من الشدة لاستخراج الملحقات والشيكات والمرفقات

٤- تسجيل وقت وصول المكاتبات (المراسلات)

عند فتح المراسلات يتم تسجيل : التاريخ الوصول / وقت الوصول / رقم الوارد / رقم الملفات / جهة

الاختصاص

٥- سجل البريد الوارد

كل مراسلات يتم تسجيلها في سجل البريد الوارد أصبحت ملكاً للمؤسسة وإنها وصلت فعلا

للمؤسسة وانه سيتم الرد عليها فعلا في التاريخ المخصص

٦- توزيع البريد علي الجهة الاختصاص

هناك بعض المؤسسات ترسل الرسائل والخطابات التي ترد إليهم إلي المدير ومن ثم المدير

يوجههم إلي الإدارات المختلفة للرد عليها .

وهناك بعض المؤسسات ترسل الرسائل والخطابات إلي الإدارات المختلفة للرد عليها

في إطار الخطوة السابقة نلاحظ الأتي:

١- أن بعض المؤسسات تقوم بإرسال الأصل إلي الجهة المختصة وثم يتم تصويرها والاحتفاظ بها في ملف

البريد الوارد

٢- بعض المؤسسات تحتفظ بالأصل وترسل الصورة

٣- الرسائل التي توجه من قسم إلي آخر أو من إدارة إلي أخرى داخل المؤسسة تأخذ شكل المذكرة

٤- السياسة التي يجب ان ينتهجها السكرتير في تنظيم مقابلات المدير لزواره.

٥- كيفية ترتيب مقابلة الرئيس.

٦- لقاءات مفاجئة للرئيس.

B- متابعة البريد الوارد

كل وارد المؤسسة تحتاج إلي ردود ، ويجب التأكد من إن الجهات المختصة قد قامت بالرد في الوقت

المناسب أو المحدد. وكل رد يعتبر بالنسبة للشركة رسالة صادرة.

٢-٢ البريد الصادر

- وهو كل ما يصدر عن المؤسسة من ملفات ورسائل
- هو البريد الذي تقوم المؤسسة بإرساله مبتدئةً بذلك خطوات الرد علي الرسالة:
- جمع المعلومات
- إملاء الخطاب وكتابة
- توقيع الخطاب
- المرفقات
- إرسال المكاتبات إلي وحدة البريد

ملاحظة: كتابة الرسائل تكون من قبل الجهة المختصة أو الموظف المختص إما التوقيع فيكون من قبل المدير المرفقات :- هي المستندات والأوراق والوثائق التي ترفع مع الرسائل إلي الجهات الخارجية المعنية. يجب أن يكون مشار إلي عدد ونوع المرفقات في الرسالة. متى يتم إرسال المكاتبات إلي وحدة البريد ؟ بعد أن يتم توقيعها من قبل المدير

A - خطوات معالجة البريد الصادر

- ١ - جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الكتابة وطباعتها
- ٢ - كتابة الخطاب
- ٣ - توقيع الخطاب
- ٤ - تفرغ محتويات الرسالة في سجل الصادرات ويحتوي علي:
رقم الخطاب / تاريخ الإرسال / اسم المرسل إليه وعنوانه / الموضوع الرسالة / المرفقات وعددها ونوعها / طريقة الإرسال / قيمة الطوابع البريد.
- ٥ - طي الرسالة ووضعها في الغلاف المناسب
- ٦ - طباعة العنوان المرسل اليه علي الغلاف
- ٧ - تشميع الغلاف ووضع الطوابع البريدية عليه
- ٨ - إرسال المكاتبات : نحدد الرسائل المستعجلة والرسائل العادية فالرسائل المستعجلة ترسل قبل الرسائل العادية

٣ - تنظيم مقابلات الزوار:

لا يسمح وقت المدير عادةً بمقابلة جميع الزائرين، فضلاً عن أنه إذا قام بمقابلتهم جميعاً فقد يتسبب ذلك في تضيق وقته الثمين لذا فعلى السكرتير تنظيم مقابلات المدير.

أ - السياسات التي يجب أن ينتهجها السكرتير في تنظيم مقابلات المدير لزواره منها:

- ملاحظة يجب التقيد بها عند أخذ المواعيد:-
- أ - أن تكون المقابلة محددة بشكل مسبق وان تكون هناك فترة زمنية ما بين المقابلة والأخرى لكي يكون:-
- ١ - فيها راحة المدير
- ٢ - الإعداد للمقابلة القادمة
- ٣ - تمديد فترة المقابلة
- ٤ - للمراجعات الأخرى
- ٥ - القيام ببعض الأعمال الرسمية.
- ب - أن تكون الزيارات بمواعيد محددة مقدماً.

- ج - لا ينبغي تحت أية ظروف السماحُ بدخول الزائر إلى مكتب المدير قبلَ إبلاغه
 د - على السكرتير أن يستقبلَ كلَّ زائرٍ قبلَ السماح لهُ بالدخول على رئيسه
 هـ - يقومُ بتسجيل بياناتٍ عن كلِّ زائرٍ في «بطاقة الزيارة» أو «سجل أسماء الزائرين» حتى يمكنَ ترتيب الوقت المناسب لهُ.

الاسم	الوظيفة	العنوان ورقم تلفون	موضوع الزيارة	وقت الزيارة

- اعدادُ سجلٍ للمدير عن مواعيد المقابلات والاجتماعات التي سيقومُ بالارتباط بها إما في:
 • أجنحة مكتبية
 • أو في كشوف خاصة يوضحُ فيها: **سجل يومي للارتباطات الى المدير او كشف الارتباطات اليومية**

اسم الزائر أو من سيزوره الرئيس	وظيفة أو عمله	عنوانه	وتاريخ وقت الزيارة ومدته	موضوع الزيارة

- بعد اعداد السجل يعرضه على مديره لابداء اي ملاحظات او تعديلات وذلك في الوقت المناسب وقبل بدا
 المواعيد بوقت كافي.
 على ان يجهز معه:
 - المستندات والبيانات التي قد يحتاج إليها مديره أثناء المقابلة فيرفقها:
 * مع سجل الارتباطات اليومية .
 * او يقدمها عند كل او بداية كل مقابلة

ب - كيفية ترتيب مقابلة الرئيس:

- تحديد موعد المقابلة
 وهو يتم إما بحضور الشخص الراغب في الزيارة إلى مكتب المدير؛ ليحدد الميعاد بنفسه أو يتصل بالتليفون سواء شخصياً أو عن طريق سكرتير. يجب اخذ تلفون الزائر ضروري

- حضور الزائر
 عند حضور الزائر في الموعد المحدد له، يجبُ على السكرتير إتمام المقابلة فوراً ما دام المديرُ على استعدادٍ لمقابلته، وإلا طلب منه بلباقة الانتظار لبعض الوقت، ويقومُ السكرتيرُ باصطحابه إلى حجرة الاستقبال لحين استطاعة الرئيس مقابلته.

- مقابلة الزائر
 إذا وافق المديرُ على الزيارة، يقومُ السكرتيرُ بتقديم الزائر إليه، ويتم ذلك بالطريقة التالية:
 (أ) قرع الباب بشكل خفيف والتأكد بأن المدير لدية استعداد للمقابلة.
 (ب) تقديم اسم الشخص ووظيفته وما يتعلق به.
 (ج) يتم إدخاله ويفضل مرافقته .
 (د) تقديم واجب الضيافة .
 وتزويده بالبيانات والمستندات التي قد يحتاج إليها أثناء الزيارة علاوةً على ما قد يطلبه من بيانات أثناء الزيارة.

- الاعتذار عن المقابلة

قد يعتذر المدير عن مقابلة الزائر ذي الميعاد المحدد سابقاً، وذلك لعذر طارئ، فعلى السكرتير أن يعتذر له بلباقة وأن يتولى تعليل هذا التصرف تعليلاً مقنعاً ومهذباً بحيث لا يسيء إليه، أما إذا كان هناك متسعاً من الوقت فيقوم بتقديم الاعتذار عن المقابلة تليفونياً أو كتابة مع اقتراح موعد جديد.

ج- المراجعين والزوار داخل المؤسسة بموعد مسبق او بغير موعدالمراجعين الذين لديهم موعد مسبق:

إذا حضر الزائر في موعده المحدد فعلى السكرتير إدخاله على الرئيس إذا كان الرئيس مستعداً لاستقباله وإذا كان الرئيس مشغولاً لسبب ما فعلى السكرتير الاعتذار من الزائر وطلب منه الانتظار. المراجعين والزوار من الذين ليس لديهم موعد مسبق يطلب منهم السكرتير تحديد موعد مع الرئيس من أجل المقابلة

رجال الأعمال

إذا أتى رجل الأعمال وله موعد مسبق بعد التأكد من أن المدير مستعد لاستقباله يتم إدخاله وإذا أتى رجل الأعمال وليس له موعد مسبق يتحقق السكرتير من أهمية موضوع وعرض موضوعه على المدير فإذا كان موضوعه مهم يتم إدخاله على المدير وإذا كان موضوعه غير مهم يتم الاعتذار منه.

طلاب الوظيفة

يجب أن يكون السكرتير صادقاً معه فإذا كان هناك وظيفة يجب أن يوجهه إلى أي قسم يتوجه وان ليس هناك داعي على إدخاله على المدير.

الأهل والأصدقاء

يجب على السكرتير أن يأخذ التعليمات من المدير بكيفية التعامل مع هذه الفئة وذلك لخروج السكرتير من الإحراج.

الصحفيين

يجب على السكرتير ان يكون حذراً في التخاطب معهم فلا يصرح بأي شيء للنشر قبل عرضه على رئيسه وياخذ الموافقة.

زائر من العاملين

يجب التحقق من ان سبب الزيارة يتعلق بامور العمل فإنه يُخَطَرُ مديره بالموقف في الحين. اما إذا كان الراغب في الزيارة من العاملين الذين يعملون المدير في المركز أو يساوونه؛ فعندئذ يعمل السكرتير على إتمام المقابلة فوراً حتى ولو كانت دون ميعاد سابق.

إنهاء الزيارات التي طالت عما هو محدد لها

قد تطول الزيارة لأحد ضيوف المدير عما هو مقرر لها إما لنسيان المدير المواعيد الأخرى، وإما لتمادي الزائر في مناقشات لا طائل منها؛ مما قد ينتج عنه تضارب في المواعيد الأخرى، وهنا لا بد أن يتدخل السكرتير لإنهاء هذه الزيارة التي طالت مدتها، وطبعياً أن معالجة كل حالة تختلف حسب ظروف كل زائر، ولكن في كل الحالات يجب محاولة عدم إحراج الزائر.

ويكون انهاء هذه المقابلة عن طريق:

- الاتصال بمديره عن طريق الهاتف الفرعي وإخطاره بانتهاء وقت الزيارة
- إدخال ورقة إلى المدير (أو نموذج معد لذلك) دون إبداء أية إشارة
- إخبار المدير أن هناك زائراً آخر قد حان موعد زيارته

٧- ترتيبات السفر والحجز:**• دور السكرتير في إعداد الرحلة للرئيس*****تحديد مكان وزمان السفر وفق الوثائق اللازمة**

- تحديد الرئيس للسكرتير موعد ومكان الزيارة فيقوم مباشرة السكرتير بتحضير مستلزمات الزيارة في الوقت المناسب من تذاكر السفر والملفات والوثائق والمعلومات الضرورية المتعلقة بطبيعة العمل في تلك المنطقة.
- وأيضاً تجهيز وسيلة النقل التي يريدتها الرئيس وعن موعد السفر باليوم والشهر و الساعة صباحاً ، مساءً" وأن يستفسر عن أماكن التوقف وعن المقابلات التي سيجريها المدير في أماكن التوقف.

*** إجراءات حجز وسيلة النقل ومكان الإقامة**

- يقوم السكرتير بالحجز في كل محطة توقف أو قيام ، إما هاتفياً أو شخصياً أو بواسطة وكالات السفر . كذلك تحديد الفنادق التي يرغب الرئيس في الإقامة بها . في الجهة المسافر إليها إذا لم يكن للشركة فندق معين يتم الرجوع الي دليل السياحي وعندما يتم حجز الفندق يجب عليه إبلاغ الفندق بالاتي:
اسم الرئيس ومركزه وموعد وصوله . ونوع الخدمة.
- كما يحاول السكرتير الحصول على موافقة الفندق confirmation كتابة ترفق بالاوراق التي يأخذها الرئيس منه.

في حالة السفر إلى الخارج

يضاف إلى ما تقدم الخطوات التالية:

- ١- شراء تذاكر السفر المطلوبة (جواً أو بحراً)
- ٢- إعداد الترتيبات المالية للرحلة، وهذه تختلف باختلاف الرحلة ومدتها ويتم الحصول على العملة الازمة بالطرق التالية:

• شيكات أرصدة دائنة:

وهي على شكل بطاقات تمثل أرصدة لدى الفنادق التي ينزل بها

• شيكات سياحية:

يقوم المدير بشراءها بنفسه لضرورة توقيعه فيها. وهي كثيرة الاستعمال في السفر للخارج، وعبارة عن مبالغ دائرية، وتصدرها البنوك الكبرى والفنادق التي يسمح لها بتبادل النقد.

• خطابات الاعتماد:

وتصدرها البنوك وتوجهها إلى مراسليها أو فروعها بالخارج؛ ليضعوا تحت تصرف حامل الخطاب مبلغاً من المال. ويجب أيضاً إعداد الأمتعة في الحدود المصرح بها دون أجر، وكذلك القيود والأحجام الخاصة بالأمتعة بها، ويمكن الحصول على هذه المعلومات من جدول المواعيد الذي تصدره شركة الطيران والملاحة البحرية.

*** تنظيم برنامج السفر او جدول يفصل مواعيد السفر**

- يظم هذا الجدول المعلومات والوثائق والاوراق والمستندات الخاصة بالعمل والتي قد يحتاجها المدير في المهمة المسافر من اجلها في ملف خاص .
- يقدم الرئيس قائمة باسماء الاشخاص او الهيئات التي سيقوم بالاتصال بها خلال الرحلة واما اذا كان قد تقابل مع هذه الاشخاص ام لا سابقا وظروف مقابلة كل منهم والهدف من المقابلة.
- كما يقوم السكرتير بابلاغ كافة الشخصيات والمؤسسات التي سيزورها الرئيس باهداف الزيارة لآخذ الموافقة المسبقة لها.
- وعلى السكرتير ان يعد بجانب ما تقدم جميع الادوات المكتبية من اقلام واوراق وغيره من الادوات التي قد يحتاجها المدير وودفتر طوابع وكاشي ودليل الطيران والسكك الحديدية والخرائط البلدان.
- كما يجب عمل بيان بخط سير الرحلة وطبعا الوكالة هي التي يمكن الاستفسار منها وهو يتضمن: سير الرحلة ابتداء من ساعة السفر والطريق الذي سيسلكه و محطة الاقلاع ورقم الرحلة وساعة الوصول والفنادق التي سينزل بها خلال الرحلة حتى وقت العودة.
- اعداد جدول المقابلات والزيارات المرتبط بها الرئيس وكل موعد له ملف خاص بالوثائق الازمة له.
- يجب في جدول الزيارات ان يتضمن كذلك اسماء اماكن الزيارة وتاريخ والوقت الزيارة.
- واخيرا: الاحتفاظ بصور من محتويات ملف الرحلة.

• دور السكرتير اثناء غياب للرئيس

- يقوم بإنجاز الموضوعات التي لم تتم إذا كلف بذلك
- تحويل الأعمال التي لا يستطيع حلها إلى الجهات المختصة
- تجميع الأمور الباقية والتي لم يتخذ قرارا بشأنها في ملف خاص للمتابعة مع الرئيس سواء هاتفيا او بعد عودته.
- اعداد قائمة بأسماء الزوار والمراجعين الذين زارو المكتب أو اتصلوا به أثناء غياب الرئيس
- كتابة تقارير الأعمال الهامة التي جرت أثناء غياب الرئيس
- اطلاع الرئيس على الامور الهامة التي اتخذت في غيابه فور عودته.

• دور السكرتير بعد عودة الرئيس

- عرض الملفات والاوراق الهامة على الرئيس
- عرض ملخص الامور الهامة خلال فترة غيابه
- فرز وحفظ الاوراق الخاصة بسفر الرئيس
- مساعدة الرئيس في اعداد تقرير الرحلة
- اعداد رسائل شكر للذين قابلهم المدير.

٨- الحفظ والتصنيف والفهرسة:

الحفظ :- هو ترتيب الأوراق والمستندات وتخزينها وحفظها بطريقة معينة بحيث يمكن الرجوع إليها بسرعة كبيرة والمحافظة عليها من التلف والضياع.

التصنيف :- هو تقسيم الأوراق والمستندات إلي مجموعات ذات صفات مشتركة ووضعها في ملف واحد تحت اسم واحد ليسهل الرجوع إليها وقت الحاجة.

الفهرسة:- مجموعة القواعد التي تتبع في وصف المواد وتنظيمها بغرض سهولة استرجاعها عن طريق الفهارس التي يتم انشاؤها.

طرق التصنيف :-

التصنيف الموضوعي

كل الأوراق والمستندات المتعلقة بموضوع معين توضع في ملف واحد. ثم تقسيمه لموضوعات فرعية مثال:

- الشؤون القانونية: قضايا/ تحقيقات/ عقود...
- الشؤون المالية: ميزانية/ حسابات/ مشتريات
- هذه الطريقة تقوم على اساس تقسيم الموضوعات الى ابواب والابواب الى فصول والفصول الى موضوعات.
- عيبها البطء اذ ان الموظف يجب عليه قراءة المستند جيد للتأكد من نوعية الموضوع.

التصنيف النوعي

تصنيف الوثائق او المواد لانواع محددة يمكن تعريف النوع انه اللفظ او عبارة تطلق على مجموعة افراد لهم صفات مشتركة مثال: الموظفين الجدد

التصنيف على اساس الاسم

مثال: ملف موظف: يجمع فيه ترقياته وشهاداته وكل ما يتعلق به شخصيا. يمكن تعريفه انه اللفظ او العبارة التي تطلق على فرد واحد له ذاتية محددة.

التصنيف الجغرافي

يتم تقسيم الملفات الى مجموعات حسب الموقع الجغرافي فتوضع ملفات الاشخاص الذين يقطنون مثلا بحي او مدينة او اي محافظة في ملف خاص بالمكان نفسه. كل وثيقة لها موضوع بطبيعة الحال لذا ممكن ان نصنف ملف مثلا: لتوظيف ممكن ان يكون عاما وممكن ان نقسمه الى تصنيف جغرافي ونقوم بعمل التوظيف قاهرة/ التوظيف فيوم وهكذا.

التصنيف التاريخي

يتم ترتيب الوثائق طبقا للتسلسل التاريخي سنة/ شهور/ ايام. كالتقارير الدورية ومحاضر الاجتماعات.... لكن عيبه الرئيسي هو انه يجب على المصنف ان يكون على علم بتاريخ الوثيقة الذي يبحث عنها والا وجد نفسه في دائرة البحث الطويلة من التواريخ لحين الوصول للوثيقة المطلوبة.

التصنيف على اساس فترة زمنية محددة سنويا مثلا

السنة المالية: من ٠٧/١ الى اخر شهر ٦ من السنة التالية.
السنة التشريعية: من اول يناير الى اخر ١٢.

التصنيف على اساس الشكل الخارجي

مثال: فتوغراف/خرائط/او قصاصات صحفية.