

مكان السكرتارية في الهيكل التنظيمي :

هناك عدة طرق للتنظيم الإداري لأجهزة السكرتارية ، ويتم تحديد الطريقة المثلى الواجب اتباعها في كل جهة إدارية وفقاً لظروفها الخاصة ، فهناك الدوائر الصغيرة ، والدوائر الكبيرة . وهناك الدوائر المتمركزة في موقع واحد ، والدوائر الموزعة على عدة مواقع في أماكن جغرافية متفرقة .

ويجب التنويه إلى ضرورة اتباع إطار تنظيمي محدد للسكرتارية حيث ان عدم وجود هذا الإطار المحدد سيؤدي إلى تنازع الاختصاصات وعدم تحديد المسؤوليات . ويبدو ذلك في إنشاء العديد من مراكز السكرتارية بدون تنسيق بينها ولا إشراف عليها ، وبالتالي يظهر صعوبة الرقابة على العاملين بها وعدم جدوى تدريبهم لرفع كفايتهم وزيادة مهارتهم .



وفيما يلي الطرق المتبعة لتنظيم الإداري للسكرتارية :

1. مركزية السكرتارية

2. لامركزية السكرتارية

3. الجمع بين المركزية واللامركزية

أعمال السكرتير: الاستقبال، التنظيم، الحفظ، التنسيق، السفر، تدوين الملاحظات، استلام وتسليم البريد، الرد على المكالمات الهاتفية.

الاتصالات الهاتفية

أهمية الاتصالات الهاتفية:

1- السرعة في نقل المعلومات

2- السرعة في انجاز الاعمال

3- اعطاء المتكلم الفرصة لشرح وجهة نظره.



قواعد الاستخدام الأمثل لأجهزة الاتصال الهاتفي



- 1- مكان الجهاز على الناحية اليسرى من المكتب.
- 2- سماع الهاتف في مكانها الصحيح على الجهاز.
- 3- الاحتفاظ بأحدث الادلة والنماذج الهاتفية.
- 4- المعرفة بكيفية اجراء المكالمات الداخلية والدولية
- 5- المعرفة بكيفية تدوين الرسالة الهاتفية.
- 6- عدم تشجيع الاصدقاء على الاتصال اثناء العمل .
- 7- معرفة اماكن تواجد الرئيس.

آداب استخدام الهاتف عند طلب الاتصال بالغير :



1- التأكد من صحة الرقم المطلوب

2- الإيجاز في الحديث

3 - إنهاء المكالمة بطريقة طبيعية

4 - تعزيز الاتصال الهاتفي برسالة.

آداب استخدام الهاتف أثناء الحديث :



- 1- التحدث بصورة مهذبة.
- 2- التحدث في السماعه بهدوء .
- 3- الابتعاد عن الكلام المبالغ فيه .
- 4 - عدم الغضب أثناء الحديث .
- 5- الإصغاء إلى المتكلم جداً .
- 6 - عدم تناول الطعام والشراب اثناء الحديث .
- 7 - الاعتذار عند اي تأخير .
- 8 - إعادة السماعه بهدوء إلى مكانها الصحيح .

دور السكرتير في إعداد الرحلة للرئيس



- 1- الاستعلام عن وسيلة السفر المفضلة،
- 2- الاستفسار عن موعد السفر والعودة وإجراء الحجز،
- 3 الاتصال بالفندق لحجز مكان المبيت،
- 4- إعداد جدول خط سير الرحلة،
- 5- اعداد المعلومات والبيانات اللازمة للرئيس،
- 6- الاتصال بالاشخاص والفئات الذين سيتعامل معهم الرئيس،
- 7- إعداد الترتيبات المالية اللازمة،
- 8- تأجيل/ إلغاء أي مواعيد مجدولة نظراً للسفر،
- 9- إعداد ملف كامل للرحلة

أعمال السكرتير أثناء غياب الرئيس :

- 1- التصرف في المسائل الروتينية.
- 2- إعداد قائمة باسماء الزوار والمراجعين.
- 3- اعداد بيان بالمكالمات الهاتفية الواردة اثناء غياب الرئيس
- 4- الاتصال بالرئيس من وقت لآخر لإعلامه بالاحداث الهامة
- 5- إعداد ملفين لاطلاع الرئيس عليهما فور عودته من السفر.
 - ا- ملف للمواضيع التي تم البت فيها.
 - ب - ملف المواضيع المؤجلة



السكرتير بعد عودة الرئيس :



- 1- عرض الملفين السابقين .
- 2 - مساعدة الرئيس في اعداد تقرير الرحلة
- 3 - إعداد رسائل شكر لمن ساهم في انجاح الرحلة.