تنظيم مقابلات الزوار

1 - السماح بالمقابلات الضرورية.

2 - المقابلات بمواعيد محددة مسبقاً،

3 - عناية السكرتير بمكتبه وتجهيزه لراحة الزوار ،

4 - عدم الاعتماد على الذاكرة في تحديد المواعيد،

5- استقبال الزائرقبل السماح له بمقابلة الرئيس،

6- مراجعة مفكرة الرئيس يومياً،

7- إعداد سجل للرئيس بمواعيده ومقابلاته،

8 - ضرورة إبلاغ الرئيس قبل دخول الزائر

9 - معرفة اماكن تواجد الرئيس باستمرار لتذكيره بالمواعيد.

المهارات المكتبية للسكرتير

1- فتح البريد،

2- كتابة المراسلات،

3- متابعة المراسلات الصادرة والواردة،

4- التخلص من الأوراق الزائدة،

5 -استخدام آلة التصوير.

أولا: فتح البريد:

عندما تعمل مع البريد الوارد اتبع الخطوات التالية:

1 ـ تأكد من وجود عنوان المرسل على الخطاب،

2 ـ افتح البريد فور وصوله ،

3 ـ افرغ المحتويات وتأكد من ان المظروف قد اصبح خالياً تماماً،

4 ـتأكد من وجود كل المحتويات المذكورة في الرسالة داخل المظروف،

5 ـاكتب تاريخ الاستلام على المراسلات الواردة،

6 ـ وزع البريد على من يهمه الأمر.

ثانياً: كتابة المراسلات

يجب ان تكون مستعداً دائماً لتأدية مهمتك باحتراف:

1 - جهز أوراقا لإعداد المراسلات،

2 - يفضل أن تضع الاوراق فوق المكتب دائماً،

3 - يكون بجوار الأوراق أقلام للكتابة،

4- احتفظ بنسخ من المراسلات السابقة

5 - يوجد في برنامج (ميكروسفت وورد) نماذج للمراسلات العربية والإنجليزية.

ثالثاً: متابعة المراسلات الصادرة والواردة

لاينبغي ان نلقي باللوم على الطرف الآخر لأنه لم يرد فقد تكون له اسبابه فإذا قلنا: مازلنا بانتظار ردكم فكأننا نقول للعميل أنت مخطىء فقط، علينا أن نعرف القارىء ان هذه هي رسالتنا الثانية دون إصدار حكم مسبق.

ليس من الضروري إرفاق صورة الرسالة الأولى مع الثانية فمن السهل إرسالها بهدف توفير الوقت.

يفضل مخاطبة القارىء برسالة جديدة من مدخل جيد.

يستحسن تحديد موعد قاطع ونهائي لتلقي الرد مع شرح اسباب هذا الموعد ومبرراته فالتاريخ المحدد يحفز المتلقي بسرعة.

رابعاً: التخلص من الأوراق الزائدة

خصص ملفاً للأوراق الواردة، ويكون في الدرج القريب للمكتب لأن الحافظة التقليدية للأوراق بمثابة ملف نشط ثبت فضله.

حدد الأولويات بتخصيص ملف للأوراق ذات الأهمية القصوى والتي يجب أن تقوم بها يومياً، وتخصيص ملف آخر للأوراق التي يمكن تأجيلها.

حدد ملفاً خاصاً للمشاريع المنتهية،.

هناك نوع رابع من الملفات للأوراق التي قد تحتاج إلى متابعة مثل الدراسات التي انتهيت منها وفي الانتظار موافقة او توقيع مديرك عليها.

أزل من على مكتبك أي أدوات مكتبية زائدة .

خامساً: استخدام آلة تصوير المستندات

توفير آلة التصوير للمستندات وحسن استخدامها من الأولويات الضرورية التي تعكس مهارات السكرتارية الناجحة.

1 - الألمام بمميزات آلة التصوير يساعد على استخدامها الاستخدام الامثل والقصوى في التصوير.

2 - الإلمام بكفاءة وقدرة آلة التصوير يمكن الاستيعاب لحجم وامكانية الكيفية القصوى في تصوير المستندات.

3 - المعرفة السطحية لعملية صيانة الآلة ضرورية في كسب الوقت وتوفير المال.

تلخيص المقالات

التعريف: هي عملية إظهار المقالات بصورة متميزة بأقل عدد من الكلمات مع عدم الإخلال بالمعنى الحقيقي للمقال.

أهمية تلخيص المقالات:

1 - توفير وقت القارىء،

2- تمكين الرئيس من التفرغ لمهامه الأخرى،

3 - إكساب الشخص القدرة على فهم المعاني بسرعة.

الهدف من التلخيص:

1 - وضع المعاني والأفكار في كلمات قليلة ومختصرة،

2 - إعطاء فكرة واضحة عن موضوع المقال

3 - تجنب التكرار في الألفاظ والدقة في العبارات.

طرق التلخيص :

تتم عملية تلخيص المعاني والأفكار في كلمات قليلة ومختصرة

1 - التلخيص بالاختيار: وهو اخذ ماله أهمية.
2 - التلخيص بالتركيز: وهو ترك ما ليس له أهمية.

الطريقة العلمية للتلخيص

1. جمع البيانات.
2. تصنيف البيانات والمعلومات
3. الربط بين المعلومات،
4. وضع خطوط بالقلم الرصاص تحت الافكار والجمل الرئيسية،
5. حذف كل ما يدل عن الفكرة الرئيسية،
6. إعطاء معنى لهذه المعلومات يدل على مضمونها،
7. تحليل النتائج،
8. توزيع الموضوع الى فصول وابواب ،
9. كتابة الأجزاء المختارة من جديد بربط متناسق في جمل صحيحة
10. كتابة المرجع هذا المختصر.

المبادئ الأساسية

1 -عزز وحافظ على الاحترام.

2- أنصت وتجاوب مع المشاعر.

3- اطلب المساعدة لحل المشاكل

مقومات السكرتير:

يتعين على السكرتير الماهر إضافة إلى تأهله تأهيلا علميا مناسبا، ضرورة تمتعه بمجموعة من المقومات الشخصية الخاصة بهم. ويقصد بذلك مجموعة الخصائص الشخصية والنفسية التي تتوافر بشكل عام في الشخص ذاته، طبيعته العامة، ومقوماته الخاصة، والتي يختلف بها عن غيره من الأشخاص. وهذه المقومات ضرورية وهامة جدا لنجاح السكرتير في أداء عمله بالكفاءة العالية ولتحقيق المستوى الجيد من الأداء.

ومن هذه المقومات:-

1- الشكل العام:

وهو ما يطلق عليه الوجه المقبول، السمح، المبتسم الابتسامة المريحة، التي تبعث على الارتياح.

2- حسن المظهر:

يتفق هذا العامل مع طبيعة عمل السكرتير- ويعد من الضروريات الهامة لنجاح العمل، وتحقيق الهدف الكامل من الوظيفة، حيث يكون السكرتير

في مقدمة المستقبلين للزوار، وعملاء المؤسسة .

-ويتطلع الزائرون للمنشأة دائما إلى مقابلة السكرتير،

ومن خلال تلك المقابلة الأولى، يستطيع الزائر أن يأخذ انطباعا جيدا عن المنشأة،

التي يقوم بزيارتها أو العكس، ويتعين التمتع بالبساطة، والأناقة المعتدلة.

3 -الحكمة والصبر:

يتطلب ذلك التمتع بمقومات شخصية: بعدم التسرع في الحكم على الأشياء، ولابد من الصبر عند مواجهة الأمور الصعبة، والمشاكل المفاجئة والطارئة، ومحاولة استيعابها واستعمال العقل في حلها.

ومن هذه المقومات:-

4-التفكير المنظم المنطقي:

عند طرح المواضيع والأمور العملية، لابد من السكرتير بدراسة هذه المواضيع بتمعن، حتى يستطيع من خلال ذلك اتخاذ القرار الصحيح والمناسب، وإبداء المشورة والنصح، والرأي السليم عند اللزوم.

5-أمانة السر:

لابد من توافر المقدرة الشخصية، للمحافظة على كافة الأسرار التي اطلع ويطلع عليها أثناء خدمته. حيث أن طبيعة عمل السكرتير تسمح له بصفة مستمرة الإطلاع على كثير من أسرار العمل. لذا يتعين أن يكون شاغل هذه الوظيفة متمتعا بالأمانة، والصدق في المعاملة، حتى يتمكن من شغل هذه الوظيفة.

أهم أنواع السكرتير المتخصص

مشاركة-جماعى

أذكر الصفات الواجب توافرها فيمن يقوم بأعمال السكرتارية ؟