سِعَة
Siaah
مركز سعة الأمل
للتدريب

مهارات السكرتارية التنفيذية

الملخص الإبداعي

البرنامج كله في صفحات: مرجعك السريع للتطبيق اليومي

مركز سعة الأمل للتدريب

سَعَةٌ فِي الْفِكْرِ، لُغَةٌ فِي التَّدْرِيبِ

البرنامج في لمحة

ثلاث محطات تصنع سكرتيرًا تنفيذيًا محترفًا

«السكرتير هو أول من يلتقي به المراجع، وأول صوت يسمعه المتصل، وآخر من يغادر بعد ترتيب المكتب.»

٠١
المحور الأول
الدور المهني وتنظيم بيئة العمل

- مفهوم السكرتارية التنفيذية وأهميتها
- المهام الأساسية للسكرتير
- صفات السكرتير المحترف
- تنظيم سطح المكتب وفرز الأوراق
- إدارة جدول المدير ومواعيده

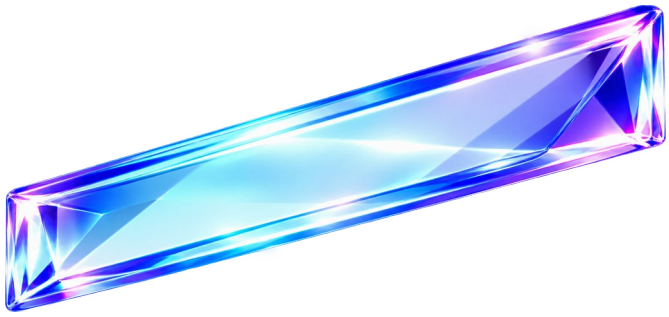
٠٢
المحور الثاني
الاتصال المهني وفن التعامل

- عناصر عملية الاتصال
- الاتصال اللفظي وغير اللفظي
- آداب الرد على الهاتف والرسالة الهاتفية
- استقبال المراجعين
- التعامل مع المراجع الغاضب

٠٣
المحور الثالث
المراسلات والوثائق والاجتماعات

- عناصر الخطاب الإداري وخصائصه
- دورة المراسلات الواردة والصادرة
- أنظمة حفظ الوثائق وأرشفتها
- مراحل إدارة الاجتماع
- محضر الاجتماع

هدف البرنامج: تمكينك من أداء دورك المهني بثقة: تنظيم المكتب والجدول، والتواصل اللبق مع الجميع، وإدارة المراسلات والوثائق والاجتماعات باحتراف.



١٠ المحور الأول
الدور المهني للسكرتير وتنظيم بيئة العمل

1.1 حلقة الوصل

- السكرتير يربط المدير بالموظفين والمراجعين والجهات الخارجية
- كلما انتظم الوصل ارتفع الأداء وتسارع القرار

1.2 أربعة مجالات للمهام

- الجدول والمواعيد
- الاتصالات والاستقبال
- المراسلات والوثائق
- الاجتماعات

1.3 خمس صفات للمحترف

- السرية والأمانة
- الدقة والتنظيم
- اللباقة
- المبادرة
- المرونة

1.4 فرز الأوراق

- عاجل: يُنجز فورًا
- للمتابعة: يُجدول ويُتابع
- للحفظ: يُنقل إلى الأرشيف

1.5 قواعد الجدول

- مصدر واحد معتمد
- فاصل بين المواعيد
- تأكيد مسبق للموعد
- ملفات جاهزة لكل موعد

★ القاعدة الذهبية

تعامل مع الورقة مرة واحدة: أنجزها، أو جدولها، أو احفظها.

تذكّر

✓ السكرتير حلقة وصل تيسّر العمل وتحمي وقت المدير.
✓ النجاح يجمع بين المهارة الفنية والصفات الشخصية.
✓ التنظيم الجيد للمكتب والجدول أساس كل إنجاز.

٠٢ المحور الثاني
الاتصال المهني وفن التعامل

2.1 دائرة الاتصال

- المرسل ← الرسالة ← الوسيلة ← المستقبل
- والتغذية الراجعة تُغلق الدائرة وتؤكد الفهم

2.2 لفظي وغير لفظي

- اللفظي: الوضوح والنبرة واختيار الكلمات
- غير اللفظي: الابتسامة والنظرة ولغة الجسد
- غير اللفظي يصل قبل الكلمات

2.3 الهاتف في خمس خطوات

- ردّ سريعًا
- حيِّ واذكر الجهة
- أصغِ ودوّن
- لخّص الطلب
- اختم بلباقة

2.4 استقبال يترك أثرًا

- ترحيب بوجه بشوش
- استيضاح الغرض
- توجيه أو انتظار مريح
- إبلاغ المدير

2.5 المراجع الغاضب

- اهدأ
- استمع دون مقاطعة
- أظهر تفهّمك
- قدّم حلًّا
- تابع حتى الإغلاق

★ القاعدة الذهبية

قل: «أتفهّم انزعاجك، دعني أتحقق وأعود إليك» بدلًا من «ليس من اختصاصي».

تذكّر

- ✓ الاتصال الفعّال يكتمل بالتغذية الراجعة.
- ✓ الهاتف واجهة المنظمة، والرسالة المكتملة تحمي الفرص.
- ✓ الهدوء والتفهّم مفتاح التعامل مع المواقف الصعبة.

٠٣ المحور الثالث
إدارة المراسلات والوثائق والاجتماعات

3.1 الخطاب المؤثر

- سبعة عناصر: الترويسة، الرقم والتاريخ، الموضوع، التحية، المتن، الخاتمة، التوقيع
- أربع خصائص: الوضوح، الإيجاز، الدقة، المجاملة

3.2 دورة الوارد

- استلام ← قيد ← عرض ← متابعة ← حفظ
- والصادر: مراجعة ← توقيع ← قيد ← صورة محفوظة

3.3 أنظمة الحفظ

- أبجدي • رقمي • موضوعي
- جغرافي • تاريخي
- والرقمي الأنسب للملفات السرية

3.4 الاجتماع في ثلاث مراحل

- قبل: جدول أعمال ودعوات وتجهيز
- أثناء: حضور وتدوين
- بعد: محضر وتوزيع ومتابعة

3.5 المحضر المكتمل

- بيانات الاجتماع
- الحاضرون والغائبون
- الموضوعات
- القرارات ومسؤولو التنفيذ
- التوقيعات

★ القاعدة الذهبية

قبل أن تحفظ أي وثيقة اسأل: كيف سيبحث زميلي عنها؟

تذكّر

✓ الخطاب المؤثر واضح وموجز ودقيق ومهذب.

✓ لكل وثيقة دورة، ولكل دورة سجل.

✓ الاجتماع الناجح يُصنع قبل انعقاده ويكتمل بمتابعة قراراته.

قائمة السكرتير المحترف اليومية

سبع عادات صغيرة تصنع يومًا منظمًا

- [ ] راجعت جدول المدير وأكّدت مواعيد اليوم
- [ ] فرزت الوارد إلى: عاجل، للمتابعة، للحفظ
- [ ] جهّزت ملفات مواعيد واجتماعات اليوم
- [ ] دوّنت الرسائل الهاتفية كاملة وسلّمتها
- [ ] قيّدت الوارد والصادر في السجلات
- [ ] تابعت تنفيذ قرارات الاجتماع الأخير
- [ ] أنهيت يومي بسطح مكتب منظّم

معادلات النجاح

تنظيم الوصل = أداء أعلى وقرار أسرع	**مهارة + صفات** = سكرتير محترف	**هدوء + تفهّم** = موقف صعب يتحول إلى حل

سَعَةٌ فِي الْفِكْرِ، لُغَةٌ فِي التَّدْرِيبِ