

السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب
Executive secretary and office
management



عناصر الكورس

Course Content



1. مفهوم الأعمال المكتبية
2. أهمية الأعمال المكتبية
3. الوظائف الفنية في إدارة الأعمال المكتبية
4. مفهوم وأنواع السكرتارية
5. السكرتارية والعمل المكتبي
6. مقومات السكرتير الناجح ومدير المكتب الفعال

عناصر الكورس

Course Content

7. مهام السكرتارية في تنظيم مواعيد المدير واستقبال الزوار

8. مهام السكرتارية في تنظيم وإدارة الوقت

9. مهام السكرتارية في إدارة الاجتماعات

10. إعداد وصياغة التقارير والمراسلات

11. المحفوظات (الأرشفة)

12. الإتيكيت والبروتوكول



المحاضرة الأولى

مفهوم الأعمال المكتبية

office management fundamental

تشمل الأعمال المكتبية العمليات الخاصة بجمع وتحليل وحفظ وتشغيل المعلومات، وتزويد الإدارة بهذه المعلومات اللازمة لإدارة العمل في المستويات الإدارية المختلفة العليا أو الوسطى أو الإدارة المباشرة حتى تتخذ القرارات الإدارية بكفاءة وفعالية لتحقيق الأهداف المطلوبة منها.



وراء كل مدير ناجح سكرتير ناجح

- لأن عمل السكرتير هو امتداد حقيقي لعمل المدير.
- لأن السكرتير هو المساعد الأيمن للمدير أو الرئيس.
- لأن السكرتير هو مصدر المعلومات الدقيقة والحافظ الأمين للمعاملات والملفات والمتابع الجيد لتنفيذ الأوامر والتعليمات.

أهمية إدارة الأعمال المكتبية

The Importance of Office Management

ترجع أهمية إدارة الأعمال المكتبية للأسباب الآتية:

1. كبر حجم المشروعات

وخاصة الصناعية أو الحكومية؛ مما أدى إلى تعدد المستويات الإدارية في المشروع، وبالتالي ظهرت صعوبات القيام بعمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وقد أثبتت الدراسات أنه كلما كبر حجم المشروع زادت حاجته إلى الأعمال المكتبية بنسبة أكبر، وتزيد الحاجة إلى إحكام الرقابة وتعدد مشكلات التنسيق بين الإدارات المختلفة.



أهمية إدارة الأعمال المكتبية

The Importance of Office Management

2. ازدياد الحاجة إلى التخصص الوظيفي

لما كانت معظم الأعمال الكتابية تتطلب قدرات وخبرات معينة؛
وجد أن التخصص في مجالاتها المختلفة يؤدي إلى اقتصاد غير قليل
في النفقات؛ ولذلك فإنها تفصل عن الوظائف الأساسية الأخرى كالإنتاج
والبيع وخاصة في المشروعات الكبيرة، ولا شك أن هذا التخصص الوظيفي
يرفع من كفاءة الأداء في الأعمال المكتبية.



أهمية إدارة الأعمال المكتبية

The Importance of Office Management

3. الاهتمام بتطبيق مفاهيم الإدارة العلمية



كان لانتشار مفاهيم الإدارة العلمية أن زادت الحاجة إلى السجلات وتعددت الإحصاءات والبيانات التي يجري جمعها وتسجيلها حتى تنتفع الإدارة بها، مما أدى بدوره إلى اتساع نطاق الأعمال المكتبية في المشروعات - إذ المعروف أن المكتب هو المسؤول عن تزويد الإدارة العليا بهذه البيانات.

أهمية إدارة الأعمال المكتبية

The Importance of Office Management

4. فصل إدارة المشروعات عن ملكيتها

نتج عن كبر حجم الشركات المساهمة وزيادة عدد المساهمين فيها حتى وصل إلى الآلاف، وساعد ذلك على انفصال وظائف الإدارة العليا في الشركات المساهمة عن فئة أصحاب رأس المال، ومن هنا زادت أهمية إدارة الأعمال المكتبية لتحقيق متطلبات ورغبات هذه الفئات المختلفة، ولمساعدة الإدارة في رسم السياسات المختلفة مع تحقيق الرقابة على أعمالها في نفس الوقت، وذلك من خلال الاعتماد على الأعمال المكتبية بالمشروع.





الوظائف الفنية في الأعمال المكتبية

Job functionalities in office Management



الوظائف الفنية في إدارة الأعمال المكتبية

Job functionalities in office Management

سواء كان حجم المكتب صغيراً أو كبيراً فإنه يؤدي مجموعة من الوظائف الفنية الهامة التي تخدم المشروع ككل وهي:

1. جمع المعلومات

يعتبر جمع المعلومات من أول الخطوات التي تقوم بها الإدارة المكتبية، وهي قد تلجأ إلى مصادر داخلية في المشروع أو مصادر خارجية، وفي هذا الشأن على الإدارة أن تستبعد البيانات والمعلومات قليلة الأهمية لتخفيض حجم الأعمال المكتبية.



الوظائف الفنية في إدارة الأعمال المكتبية

Job functionalities in office Management

2. تسجيل المعلومات

لا بد من توافر السجلات والأدوات والتجهيزات الحديثة التي تمكن من تسجيل المعلومات حتى تصبح في الصورة التي تستطيع المنشأة الاستفادة منها.

3. تحليل المعلومات

لقد أصبح تحليل البيانات مجالاً لتخصصات دقيقة مختلفة، فنجد بالمنظمات الكبيرة أفراد مختلفين يعملون على تحليل البيانات، وتصميم ومراقبة النماذج، وتحليل الاتصالات والتقارير.



الوظائف الفنية في إدارة الأعمال المكتبية

Job functionalities in office Management

4. حفظ المعلومات واسترجاعها

تتطلب هذه الوظيفة توافر وسائل الحفظ الملائمة التي تمكن من المحافظة على البيانات والمعلومات أثناء فترة تخزينها، مع القدرة على سهولة استرجاعها عند الحاجة إليها لاستخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.

مهما توافرت الوسائل الإلكترونية للحفظ والاسترجاع يجب على من يتولى وظيفة السكرتارية الإلمام بمبادئ الأرشفة وأساليب التقييم.





السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب

Executive secretary and office management

مفهوم وأنواع السكرتارية

Administration and office management concept

مفهوم السكرتارية

Administration and office management concept

مصطلح (سكرتارية) تعريف للكلمة الإنجليزية، ومعناها أمانة الأسرار أو حفظها، ومن ثم فالكلمة العربية الفصحى لكلمة (سكرتير) هي (أمين أسرار)، وفي الحياة العسكرية يطلق عليه كاتم أسرار، والاستخدام الدارج لهذا التقسيم التنظيمي داخل المنظمات هي (السكرتارية) أو (الأمانة العامة).

أنواع السكرتارية

يوجد ثلاثة أنواع للسكرتارية وهي:

1. السكرتارية الخاصة.
2. السكرتارية الفنية (المتخصصة).
3. السكرتارية العامة.



السكرتير الخاص Personal Assistant

- السكرتارية الخاصة تخدم رئيس المنشأة مثل:
- سكرتارية الوزير - سكرتارية رئيس الهيئة - سكرتارية رئيس المصلحة - سكرتارية رئيس مجلس الإدارة.
 - والعاملون في هذا النوع من السكرتارية يطلق عليهم:
 - سكرتير خاص الوزير - سكرتير خاص رئيس مجلس إدارة الشركة... وهكذا.
 - وقد يكون العمل الذي يقوم به السكرتير الخاص من الاتساع بحيث يحتاج إلى مشاركة بعض ممن يزاولون أعمال السكرتارية المختلفة مثل:
 - سكرتير للرد على الاتصالات
 - سكرتير للكتابة على الحاسب الآلي، وغالباً ما يسمى قسم النسخ والطباعة.
 - سكرتير لأعمال القيد أو الحفظ (أرشيف مجلس الإدارة).

السكرتير الخاص

Personal Assistant

- تعاون السكرتارية الخاصة بصفة أساسية رئيس العمل شخصياً في إنجاز أعماله ومهامه الوظيفية، وهي ذات صلة وثيقة به في كل أعماله ومتطلباته، ومن أهم ما تقوم به السكرتارية الخاصة من أعمال ما يلي:
- حفظ بيانات دقيقة ووافية بمواعيد المدير وتنبيهه إليها كلما حل موعد منها.
 - إعداد البيانات والملفات بالموضوعات الخاصة بمكتب المدير، أو التي سيتم دراستها في لقاءاته واجتماعاته اليومية.
 - استقبال البريد الوارد لمكتب المدير أو الرئيس، وإعداد البيانات اللازمة التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب.
 - إعداد وتسجيل البريد الصادر الخاص بالمكتب.

السكرتارية العامة

Administration department



- عرض البريد الصادر والوارد سواء كان عاجلاً أو سرياً أو عادياً أو خاصاً.
- تنظيم مقابلات المدير للزائرين فلا يشغل وقت الرئيس أو المدير إلا بالضرورة منها.
- الرد على المكالمات الهاتفية الخاصة بمكتب المدير أو الرئيس.
- إنجاز المهام التي يكلف بها المدير أو الرئيس وتقديم تقرير عنها.
- الاطلاع على الصحف وتلخيص ما يهم المدير أو الرئيس منها (دون تعارض مع السكرتير الصحفي).
- القيام بكتابة المراسلات الخاصة بمكتب المدير أو الرئيس سواء كانت عادية أو سرية، والتحفظ عليها والإشراف على تصديرها.

السكرتارية العامة

Administration department

- متابعة تنفيذ أوامر وتأشيرات المدير أو الرئيس مع عرض الأمر عليه في حالة عدم التنفيذ لاتخاذ ما يلزم من معالجة.
- تنفيذ بعض المهام الخاصة بشخص المدير أو الرئيس - في غالبية الأحيان - توفيراً لوقته وجهده مثل (تجديد رخصة القيادة الخاصة أو تسديد قسط التأمين).
- إعداد بطاقات أو رسائل التعزية أو المجاملات في المناسبات المختلفة التي يهتم المدير أو الرئيس أن يشارك فيها.



السكرتارية الفنية (المتخصصة) Technical office

هي عبارة عن السكرتارية الفنية الاستشارية التي تقدم الاستشارات الفنية المتخصصة على اختلاف أنواعها، وهي تقوم بعمل معين ومحدد من أعمال السكرتارية، وغالباً لا توجد إلا في المنظمات الكبيرة، وأهم أنواعها: السكرتير القانوني، السكرتير الصحفي، السكرتارية الطبية، السكرتارية التعليمية، سكرتارية خدمة البيع (سكرتارية المناقصات والممارسات).

أما السكرتارية العامة أو الأمانة العامة:

فهي تختص بجميع الخدمات الإدارية وبشؤون العاملين بالمنشأة.



السكرتارية القانونية Legal Secretary

وهي سكرتارية مختصة في المجال القانوني، وأهم مهامها:

- فحص القضايا المرفوعة ضد المنظمة، وإبداء الرأي فيها.
- إعداد مذكرات الإشعار أو الإخطار للمنظمات أو للأفراد في حالة ارتكابهم لأخطاء إدارية مع منظمته.
- دراسة الأنظمة ومشروعات القوانين ووضعها في صيغة قانونية مناسبة.
- صياغة القرارات الإدارية من الناحية القانونية قبل صدورها.
- حضور كثير من الاجتماعات مع الرئيس للاستعانة به من الناحية القانونية.



السكرتارية القانونية Legal Secretary

وهي سكرتارية مختصة في المجال القانوني، وأهم مهامها:

- تنظيم السجل الخاص بالقضايا والموكلين.
- تسجيل الهواتف الضرورية.
- الرد على الشكاوى والتظلمات الواردة من الأفراد والمنظمات.
- دراسة حالات النقل والترقية والعلاوات من الناحية القانونية.
- سكرتارية التحقيقات.



السكرتارية الصحفية

PR and media secretary

تتلخص أعمالها فيما يلي:

- الاطلاع على الصحف التي ترد للمنظمة، وقص الجزء الخاص بالمنظمة وإرساله إلى الجهة المختصة للرد عليه.
- تزويد الرئيس بجميع الأنباء العامة والمحلية التي لها علاقة بمنظمته.
- حضور المؤتمرات الصحفية التي يعقدها الرئيس، وتوجيه الدعوة لممثلي الصحافة، وتلقي أسئلتهم وإعداد الرد عليها.
- كتابة (صياغة) الخبر وتحريره.
- المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالصحافة.
- العلاقات العامة الجيدة.





المحاضرة الثانية

السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب
السكرتارية والعمل المكتبي
Executive Secretary and Office Management



أهمية السكرتارية

Importance of secretary

- السكرتارية عملها الرئيسي - سواء كانت خاصة أو عامة أو فنية - هي الحفاظ على أسرار العمل والعاملين.
- فالسكرتير الخاص الذي في خدمة رئيس الهيئة أو الشركة يهتم بأخطر وأدق المهام والأسرار سواء كانت تتعلق بمشاكل العاملين أو بأسرار العمل.
- أما السكرتير الفني كسكرتير الاجتماعات فإنه يطلع بطبيعة الأحوال على أهم الموضوعات التي تتناولها المناقشة بتلك الاجتماعات، كسياسات العمل وخطته وأنشطة الإنتاج والخدمات والتسويق والتخزين والتوزيع والترقيات والعلاوات وغيرها.

أهمية السكرتارية

Importance of secretary

- سكرتير عام أو مدير مكتب.
- أما السكرتير العام أو الأمين العام فهو بطبيعة وضعه على رأس السكرتارية العامة أو الأمانة العامة بالمنشأة يتاح له الاطلاع على كافة ملفات العاملين وأسرارهم، وما يصدر عنهم أو ضدهم من تصرفات تؤثر في حياتهم الوظيفية.
- فالسكرتير بصفة عامة سواء كان سكرتيراً خاصاً أو فنياً أو عاماً يتدرج في المناصب حتى يصل إلى سكرتير عام أو مدير مكتب.



السكرتارية والعمل المكتبي

Secretary and office work

السكرتارية عمل مكتبي يشمل العديد من المجالات الإدارية المكتبية مثل:

- قيد الوارد والصادر.



- استيفاء البيانات والمستندات.

- القيد بسجلات وملفات العاملين.

- أعمال النسخ والطباعة الإلكترونية.

- إدخال البيانات على الأجهزة الإلكترونية الحديثة.

- أعمال التصوير لكافة المستندات التي يتطلبها العمل.

- أعمال الحفظ للأوراق بعد تصنيفها وتسجيلها بحيث يمكن استرجاعها عند طلب الإدارة لها

في الوقت المناسب.

السكرتارية والعمل المكتبي

Secretary and office work

السكرتارية هي عمل مكتبي لمعاونة الإدارة في مجالات هامة جداً مثل:

- الاتصالات الشفوية واستقبال الزوار وتلقي المكالمات التليفونية والرد عليها أو توجيهها للمختصين أو تسجيلها لعرضها عليهم.
- الاتصالات التحريرية لإعداد المراسلات بكافة أنواعها من خطابات وتقارير ومذكرات ومراجعتها والتأكد من سلامتها قبل عرضها على المسؤولين.
- تلقي البريد الوارد وفرزه وفتحه وتسجيله وتوجيهه وتوزيعه ومتابعته وتصنيفه وعرضه على الإدارة المختصة.
- تنفيذ أعمال الحفظ والأرشفة بحيث يسهل الوصول للوثائق والمستندات المطلوبة في التوقيت المناسب لخدمة الإدارة في اتخاذ القرارات.



- كتمان السر
- التميز وحسن التصرف
- التفاني في العمل
- المظهر العام
- اللباقة
- توسيع دائرة العلاقات



مقومات السكرتير الناجح ومدير المكتب الفعال

The key factors of successes Personal assistant

مقومات فطرية

- الاحتفاظ بالهدوء
- الابتكار والتجديد
- حسن التعامل مع الآخرين
- الحد من الغضب والتوتر
- التكيف مع المواقف
- قوة الملاحظة وقوة الذاكرة
- عدم التردد
- اتسامه بالطموح

مقومات السكرتير الناجح ومدير المكتب الفعال

The key factors of successes Personal assistant

السكرتير الفعال هو الذي يحظى بمجموعة من القدرات والمؤهلات الضرورية لأداء واجبات وظيفية بتميز، وفيما يلي جانب منها:

- القدرات اللغوية والتعبير فالمعلوم أن السكرتير يقوم بالعديد من أعمال التحرير التي تتطلب قدرة على التعبير مثل المراسلات والتقارير ومحاضر الجلسات وجداول الأعمال.
- الإلمام باللغات الأجنبية، فكثيراً ما يقوم السكرتير باستقبال الشخصيات الأجنبية، وعليه أن يتفاهم معهم باللغة التي يفهمونها.
- الإلمام بإدارة وتنظيم المكاتب، وطرق الإدارة، والإلمام بأحدث الآلات وطرق اختيار الموظفين.
- الإلمام بالقانون التجاري وبقانون الشركات وبأعمال البنوك وبأسواق المال وطرق استثمار رؤوس الأموال.

مقومات السكرتير الناجح ومدير المكتب الفعال

The key factors of successes Personal assistant

- الإلمام بقواعد البروتوكول، فكثيراً ما يقوم السكرتير باستقبال الشخصيات الأجنبية الكبيرة في المكتب وخارجه.
- الإلمام بجميع القرارات واللوائح التي تنظم الإدارة التي يعمل بها وترابطها بغيرها من الإدارات سواء في المنظمة أو الوزارة أو المؤسسة التي تتبعها المنظمة.
- وفوق ما ذكر على السكرتير أن يلم بكل وظائف المنظمة الرئيسة وبدقائق الأعمال في بعض الوظائف لأنه مضطر لمواجهة كثير من المشاكل في كل فرع من النشاط في المنظمة، عليه أن يكون حلقة اتصال لخدمة سائر الموظفين وباحثاً ودبلوماسياً وبائعاً ومهندساً ومبتكراً ومديراً يفهم الإدارة علماً وفناً وله قدرة على التنبؤ.



مهام السكرتارية في تنظيم مواعيد المدير واستقبال الزوار
Personal assistant responsibilities in reception
and preparing managers time agenda





مهام السكرتير في استقبال الزوار

Personal assistant responsibilities in reception

تعتبر مهمة تنظيم، والتي تعمل على تدعيم العلاقات بين الشركة والجهات الأخرى والعملاء.
يتم استقبال الزوار لمكتب المدير من أبرز المهام التي يقوم بها السكرتير.
ويتم ذلك وفقاً لما يلي:

مهام السكرتير في استقبال الزوار

Personal assistant responsibilities in reception

الاعتبارات العامة لتحديد مواعيد المقابلات:

- أن يكون تحديد المواعيد في الأوقات التي يفضلها المدير.
- البعد عن تحديد المواعيد في بداية الأسبوع - أو قبل سفر المدير أو بعد حضوره من السفر مباشرة.
- وضع فاصل زمني بين كل لقاءين حتى يتمكن المدير من تسجيل ملاحظاته عن اللقاء الأول، والاطلاع على بعض الوثائق المتعلقة باللقاء الثاني.
- مراعاة التنسيق بين المواعيد التي ارتبط بها لمدير بنفسه مع المواعيد التي قام السكرتير بتسجيلها في سجل الزيارات أو الأجندة.
- العاملون في الشركة يتم استثناءهم من تحديد موعد سابق فيمكن دخولهم مباشرة، ولكن يحسن إخطار المدير بذلك في بعض الحالات.

مهام السكرتير في استقبال الزوار

Personal assistant responsibilities in reception

- تسجيل ارتباطات المدير في سجل خاص بذلك أو في (الأجندة) والتنسيق مع المدير باستمرار في هذا الشأن.
- عدم إدخال أي زائر من خارج الشركة قبل إبلاغ المدير بذلك.
- في حالة اعتذار المدير عن إجراء المقابلة يجب على السكرتير أن يقدم اعتذاره بلباقة، وأن يعرض على الزائر تحديد موعد آخر.
- قد تستضيف الشركة شخصية من دولة أجنبية من أصحاب العلاقات بالشركة، وهنا يجب على السكرتير أن يتأكد من إجراء وإعداد البروتوكول والترتيبات اللازمة في مراحل الزيارة، سواء قبل وصول الضيف أو عند وصوله، والإجراءات المناسبة عند الزيارة، وأخيراً عند توديع الضيف بعد الزيارة.



مهام السكرتارية في تنظيم وإدارة الوقت

Personal assistant responsibilities in Time management



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

مهارات تنظيم وإدارة الوقت

The functionalities of Time management

تعتبر القدرة على استغلال الوقت بكفاءة وفاعلية واحدة من أعظم المهارات التي يمكن للسكرتير امتلاكها. فهو في أمس الحاجة لأن يكون مدركاً للأشياء التي تؤثر على كمية ونوعية العمل، كما أنه في حاجة لتحديد الأولويات والتخطيط لنشاطاته بذكاء، ومن هنا يجب أن يتعرف السكرتير على مضيعات الوقت ليتمكن التخلص منها لزيادة معدلات الأداء في العمل.



مهارات تنظيم وإدارة الوقت

The functionalities of Time management

مضيعات الوقت:

- استخدام الهاتف في المكالمات المطولة.
- الحديث المطول مع زائري المكتب.
- الأزمات وأثرها في ضياع الوقت.
- انتظار الآخرين.
- تأجيل القيام ببعض الأعمال من حين لآخر.
- الإجهاد أو الاسترخاء.



التخطيط لإدارة الوقت Time planning

يتطلب لتخطيط الوقت أن يقوم السكرتير بما يلي:

- تحديد الواجبات والأنشطة التي يقوم بها مؤدي الخدمة.
- دراسة وتحليل هذه الأنشطة لمعرفة مواطن الازدواج والتداخل للتخلص منها.
- وضع خطة عمل زمنية يتم أداء الخدمة من خلالها بشكل أفضل لكل نشاط من أنشطة العمل، بمعنى لأن يقوم السكرتير بعمل جدول مبسط للأعمال المطلوبة من أنشطة العمل.





التخطيط لإدارة الوقت

Time planning

تعتبر قائمة المهام اليومية المعروفة بـ TO DO LIST من أهم أدوات السكرتارية التي تمكنه من ترتيب جدول الأعمال اليومية، وهي الأسلوب الأمثل للقضاء على مضيعات الوقت.

[illegible][illegible]

أقسام الوقت

Time Divisions

تنقسم الأمور في حياتنا من حيث الأهمية والاستعجال أربعة أقسام:

- عاجل ومهم
 - عاجل وغير مهم
 - غير عاجل ومهم
 - غير عاجل وغير مهم
- هل هناك قسم خامس؟

لا تجهد نفسك بالبحث فليس هناك قسم خامس!



بين المهم والعاجل Important VS Urgent

غير عاجل	عاجل	الطوارئ	
استعداد للمستقبل تخطيط وتطوير تنمية ذاتية توطيد علاقات زرع قيم منع حدوث مشكلات متوقعة	أزمات مشكلات مشروعات لها وقت محدد استعدادات	الأهمية	
		مهم	
إضاعة الوقت أنشطة غير مجدية تعامل مع أفراد لإضاعة وقتي	مقاطعات مكالمات بريد وتقارير زيارات اجتماعات انخفاض جودة	غير مهم	

مهام السكرتارية في إدارة الاجتماعات
Personal assistant responsibilities
in Meeting management



مقدمة Introduction

- تعد الاجتماعات إحدى أهم الوسائل التي يتم من خلالها إدارة العمل غير الفردي، سواءً كان هذا العمل مؤقتاً أو مستمراً.
- دلت بعض الدراسات الحديثة على أن ما بين 40% - 70% من وقت العمل يذهب ويقضي في الاجتماعات.
- مع أن المنتج والمجدي فقط من هذه الاجتماعات هو ما نسبته 25% منها.



الاجتماعات Meetings

هي وسيط فعال لتجميع المواهب والقدرات وإعطاء نتائج أكبر من المجهود الفردي للجميع
أنواع الاجتماعات:

- اجتماعات تبادل المعلومات.
- اجتماعات اتخاذ القرارات.
- اجتماعات البحث والدراسات.
- اجتماعات علمية تعليمية.
- اجتماعات طارئة.
- اجتماعات روتينية دورية.
- اجتماعات مظهرية شكلية احتفالية إعلامية.



مراحل الاجتماعات

Meeting management process



مراحل الاجتماع

Meeting management process

مرحلة ما قبل الاجتماع

مرحلة أثناء الاجتماع

مرحلة ما بعد الاجتماع

مرحلة ما قبل الاجتماع Before Meeting Process

تسبق هذه المرحلة عقد الاجتماع، ويجب فيها الاهتمام بعدة أمور، هي:

- حدد الوقت الذي يتم تكريسه لكل موضوع.
- حدد الدراسات والمهام والموضوعات المطلوبة من كل عضو أن يقوم بها قبل الاجتماع.
- أبلغ المشاركين بكل ما سبق قبل الاجتماع بوقت كاف.
- ينبغي لكل مشارك أن يعد نفسه بدنياً ونفسياً وفكرياً ومعلوماتياً للاجتماع.

مرحلة ما قبل الاجتماع Before Meeting Process

يجب على المدير المسؤول أن يتأكد من توافر عدة شروط في العضو المزمع دعوته لحضور الاجتماع، أهمها ما يلي:

- أن يكون ذا صلة بالموضوعات المطروحة للنقاش في الاجتماع.
- أن تتوافر لديه الخبرة والإلمام بالموضوع.
- أن تتوافر لديه الرغبة والحافز للمشاركة في الاجتماع.
- أن يكون قادراً على العمل الجماعي.
- ألا يكون من النوع الذي يفرض رأيه على الآخرين، أو النوع المنسحب اجتماعياً.

مرحلة ما قبل الاجتماع Before Meeting Process

- إعداد جدول أعمال الاجتماع: (رئيس الاجتماع والسكرتير)
ومن المهم ترتيب الموضوعات في تناولها وفقا لأهميتها النسبية، وتحديد وقت مناقشة كل موضوع (إن أمكن ذلك)، والعمل على عدم إطالة زمن الاجتماع قدر الإمكان، واختيار الوقت الملائم لعقد الاجتماع.
- اختيار وتنظيم قاعة الاجتماع: (سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس)

مرحلة ما قبل الاجتماع Before Meeting Process

يتطلب نجاح الاجتماعات توفر عدد من العوامل المهمة في مكان الاجتماع، ومن تلك العوامل:

- مناسبة حجم القاعة لعدد المشاركين، ومناسبة ترتيب مائدة ومقاعد الاجتماعات، وتوافر كافة الأجهزة والأدوات اللازمة لعرض الموضوعات، وتوافر درجة الإضاءة والتهوية والحرارة الملائمة.
- إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات اللازمة للاجتماع (سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس)
- ويراعى أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف، وأن يرفق بها جدول أعمال الاجتماع.

مرحلة ما قبل الاجتماع Before Meeting Process

من أهم الوثائق التحضيرية في مرحلة ما قبل الاجتماع هي:

• أجنده الاجتماع (جدول الأعمال)

جدول الأعمال هو الطريقة المثلى لإدارتك لاجتماع مهني مقبل، وهو عبارة عن تجهيز سيناريو مسبق للكيفية التي يجب أن يسير ذلك الاجتماع وفقاً لها.

يحتاج الأمر لما هو أكثر من مجرد تحديد الموضوعات التي يجب مناقشتها في الاجتماع وتخصيص مدة زمنية لكل منها، تذكر دائماً أن التخطيط الذي والمسبق للاجتماعات، والالتزام كلياً بجدول الأعمال هو الوسيلة المثلى لتحقيق الاستفادة القصوى من الاجتماع وتجنب إهدار وقتك الثمين أنت وزملائك في العمل.

رئيس اجتماع رقم:
أجنده اجتماع

المكان: التاريخ: الزمن المقرر:
الغرض من الاجتماع:
رئيس الاجتماع: المدون:
المتدعون: ح-مختور-ع-غالب-م-معتز

الاسم	ح/ع/م	الاسم	ح/ع/م
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	

الاجنדה:
البنود الثلاثة:

البنود الثلاثة:	مراجعة المسودات والقرارات	مراجعة مسودات الاجتماع السابق
1. اعادة تدوير الاجتماع القادم (مكان-زمن-رئيس-مراقب-مختور-اجنדה)	2. مراجعة مسودات الاجتماع السابق	3. مراجعة مسودات الاجتماع السابق

البنود الثلاثة:	الزمن المقرر	المسؤول	النتائج/ملاحظات
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

ملاحظات الاجتماع:
1.
2.
3.

كيف تجعل الأعضاء يستعدون للاجتماع؟ How to get the members prepared?

- ارسل إليهم جدول الأعمال مع مرفقاته قبل الموعد بوقت كاف.
- لخص الوثائق المطولة.
- اترك مساحة واسعة بين العناوين الرئيسية واطرك مسافات بين الأسطر.
- نوع النماذج التي تستخدمها ونوع لون الورق وشكل الطباعة.
- اجعل مراسلتك مع الأعضاء تتخذ السمة الشخصية.



كيف تجعل الأعضاء يستعدون للاجتماع؟ How to get the members prepared?

- أبرز الموضوعات الأساسية التي يجب قراءتها.
- اسمح ببعض الوقت في بداية الاجتماع لمراجعة الوثائق.
- وضح للأعضاء أن بعض الأوراق التي قدمت تعاني من نقص في المعلومات.
- قم بسرعة بتلخيص الوثائق المهمة للأعضاء.
- اعتبر تعليقات الأعضاء الذين يبدو أنهم لم يقرأوا الوثائق (نقطة خارج النظام).



أثناء الاجتماع

During Meeting process

- التزام الجميع بالحضور في الزمان والمكان المحددين سلفاً.
- الحضور للاجتماع بنشاط وحيوية.
- السلام على الجميع عند الحضور.
- التعريف بالحضور إن لم يسبق بينهم تعارف، وبيان مهمة كل واحد في الاجتماع.
- تذكير الحاضرين بجدول الأعمال.
- تحديد نهاية الاجتماع حتى يكون الجميع على بينة.
- ارصد الرسائل غير اللفظية.

أثناء الاجتماع During Meeting process

- إتاحة الفرصة للجميع في الحوار والنقاش بالعدل والسوية وعدم ترك المجال لأي فرد أن يحتكر الحوار.
- عدم الخروج من أي فقرة من فقرات الاجتماع قبل اتخاذ قرار محدد وواضح وتسجيل ذلك أولاً بأول.
- لفت نظر أي عضو يخرج في حديثه عن موضوع الاجتماع أو يعود للحديث فيه بعد اتخاذ قرار فيه أو يسيء إلى غيره.
- في نهاية الاجتماع تعلن القرارات والنتائج التي تم التوصل إليها وما يخص كل عضو منها وما هي الخطوات التالية.
- احكم السيطرة على الصراعات والعداوات.
- إنهاء الاجتماع في وقته المحدد ولخص ما تم إنجازه.

أثناء الاجتماع (محضر الاجتماع) During Meeting process

محضر اجتماع (موضوع الاجتماع)			
رقم الاجتماع:	مكان عقد الاجتماع:		
الوقت:	درجة السرية:	عادي / سري	
التاريخ:	درجة الأهمية:	عادي / هام / هام جداً	
الحضور			
م	المنصب	الاسم	جهة العمل / الإدارة
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

يعد محضر الاجتماع من أهم مخرجات الاجتماع، والذي يبدأ
بمسودة الاجتماع، ثم يتم تفريغها في محضر الاجتماع.

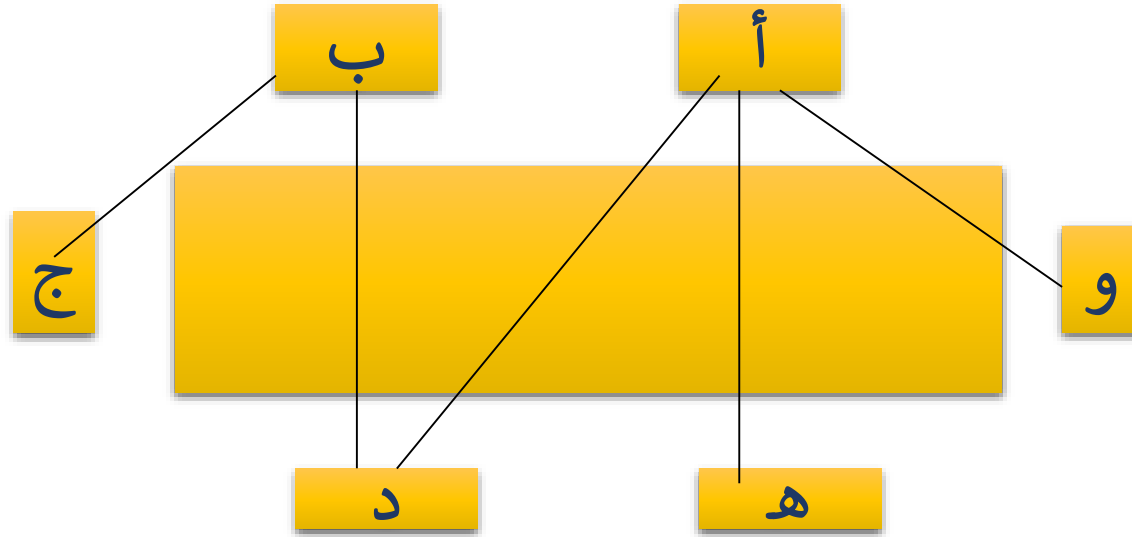
جدول أعمال الاجتماع - المواضيع المطروحة للنقاش		
م	المواضيع	القائم بعرض الموضوع / الجهة
1		
2		
3		
4		

أثناء الاجتماع (محضر الاجتماع) During Meeting process

توثيق الاجتماع:

- يجب فور انتهاء الاجتماع إعداد محضر مطبوع بذلك، ومن المهم عند كتابة محضر الاجتماع استعمال صيغة الفعل الماضي، ووصف الحقائق والوقائع فقط دون إعطاء آراء شخصية، والإشارة إلى أي إجراء تنفيذي وبجانبه اسم أو مركز الشخص المسؤول عنه.
- وبعد الانتهاء من إعداد المحضر وتأكيد الرئيس من خلوه من الأخطاء فإنه يقوم وكافة الأعضاء الحاضرين بالتوقيع عليه، ومن ثم توزيع نسخة منه على كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

أفضل موقع على طاولة الاجتماعات Seating During the meeting



- أثبتت الدراسات أن الموقع المقابل أهم للاتصال من الموقع المجاور.
- في الموقع (أ) تكون أكثر اتصالاً بـ (و) و (هـ) وأقل اتصالاً بـ (ب).... وهكذا.

دراسة علمية Case Study

3	2	1	
%20	%17	%63	المحادثة
%10	%7	%82	التعاون
%51	%36	%13	الأعمال المشتركة
%63	%25	%12	التنافس

تظهر مهارة السكرتارية في ترتيب الجلوس في المقاعد عند إدارة الاجتماعات

مرحلة بعد الاجتماع After Meeting Process

- إنه الاجتماع بسرد ملخص عن الأعمال التي اتفق على تنفيذها، وزود كل عضو بما يخصه من قرارات.
- بلغ الأشخاص أو الجهات التي لم تحضر الاجتماع بما يجب عليها تنفيذها من قرارات.
- اجعل الشعار السائد: (ابدأ بالعمل المطلوب بعد الاجتماع مباشرة).
- لا تنسى حسن توديع المشاركين بعد نهاية الاجتماع.

مرحلة بعد الاجتماع After Meeting Process

- سجل الوعود التي تقدم في محاضر الاجتماع.
- ارسل مذكرات بخط اليد بعد أيام من الاجتماع للتذكير بالأعمال المطلوبة.
- إذا تأخرت النتائج اتصل بالأعضاء لترى إن كانوا يحتاجون لمساعدتك.
- ضمن جدول أعمال الجلسة القادمة تقريراً عن الوضع الذي وصلت إليه كافة الأعمال التي اتفق عليها في الاجتماع السابق.

دور السكرتير في مراحل الاجتماع Meeting management process



دور السكرتير قبل الاجتماع:

- تخصيص ملف للاجتماع.
- إعداد جدول الأعمال.
- إعداد الدعوة للاجتماع وإرسالها.
- إعداد قاعة الاجتماعات.

دور السكرتير في مراحل الاجتماع

Meeting management process

دور السكرتير أثناء الاجتماع:

- تسجيل المناقشات.
- تسجيل القرارات ونتيجة التصويت.

دور السكرتير بعد الاجتماع:

- إعداد محضر الاجتماع.
- إعلان القرارات.
- متابعة تنفيذ القرارات.



المحاضرة الثالثة

إعداد وصياغة التقارير والمراسلات

Documentation and report writing



الشروط الموضوعية للمراسلات

Documentation terms and conditions

1. الإيجاز:

- أن تضمن الرسالة موضوعاً واحداً وفي ورقة واحدة قدر الإمكان.
- عدم تكرار ما جاء بالرسالة المردود عليها.
- يجب اختيار الكلمات بعناية دون إسراف أو نقصان.
- أن تكون كل كلمة موضوعة بالرسالة ولا يمكن الاستغناء عنها.
- أن تكون الكلمات متناسقة ومتراصة وسلسلة كوحدة واحدة.



الشروط الموضوعية للمراسلات

Documentation terms and conditions

2. البساطة:

- يجب استخدام الكلمات والجمل القصيرة.
- استخدام الكلمات المفهومة حتى لا يضيع وقت القارئ في تفسيرها.
- عدم الكتابة بالعامية أو العربية الفصحى، بل تكون باللهجة الشائعة.



الشروط الموضوعية للمراسلات

Documentation terms and conditions

3. قوة التعبير:

- الابتعاد عن تفسير نقطة أو قرار قبل ذكر هذه النقطة أو القرار.
- الابتعاد عن الكلمات الركيكة الضحلة الأسلوب والجمل المفككة.
- ألا تطول الجملة أكثر من اللازم.
- عدم الإسراف في المجاملة أو التحية.

4. الصدق:

- الالتزام بالأمانة والدقة في العرض مع انتهاج منهج علمي في صلب الموضوع.
- الاعتراف بالخطأ والصدق في كل ما يكتب.



الرسالة الخارجية External Message

هي الرسالة التي يتم تبادلها بين المنظمة وغيرها من المنظمات الأخرى بغرض نقل وتبادل المعلومات

أجزاء الرسالة الخارجية:

- اسم الجهة المرسله وعنوانها
- الرقم
- التاريخ
- المرفقات
- الموضوع



الرسالة الخارجية External Message

- المرسل إليه وعنوانه
- تحية الافتتاح
- جسم الرسالة (صلب الموضوع)
- تحية الختام
- التوقيع (مسمى الوظيفة – الاسم الثلاثي)
- الرموز
- الصور الكربونية



التقارير Reports



التقرير عبارة عن عرض غير متحيز، موضوعي، ومبين للحقائق لشخص أو أكثر من أشخاص الإدارة، أو هو وسيلة نقل وتوصيل الأفكار والمعلومات والحقائق المتعلقة بأمر من الأمور أو واقعة من الوقائع على المستوى الإداري.

التقارير Reports

أنواع التقارير:

- التقارير الدورية
- تقارير سير العمل
- تقارير الفحص والتوصية
- التقارير الإخبارية
- التقارير الإحصائية
- التقارير السرية



التقارير Reports

فوائد التقارير:

- التخطيط السليم بناء على معلومات التقارير.
- التنسيق والربط بين أجزاء المنظمة.
- الرقابة على مجموعة الأنشطة.



التقارير Reports

أجزاء التقرير المطول:

- صفحة العنوان
- الفهرس (قائمة المحتويات)
- مقدمة التقرير
- جسم التقرير
- المقترحات والتوصيات
- خاتمة التقرير



• ملخصات التقرير (الصور – الرسوم – الإحصائيات)

(يوجد العديد من أنواع التقارير المبسطة التي تكتفي بالعرض والخلاصة)

كيفية إعداد التقارير How to make report?

- تحديد موضوع التقرير والإلمام به.
- اختيار عنوان التقرير.
- وضع خطة التقرير.
- جمع المعلومات من مصادرها المختلفة.
- تنظيم المادة التي جمعت.



كيفية إعداد التقارير How to make report?

- مراجعة هذه المادة واختيار البيانات اللازمة واستبعاد غير المهم.
- تحليل البيانات والتعليق عليها.
- استخلاص النتائج.
- إعداد التوصيات والمقترحات.
- صياغة مسودة التقرير (الكتابة).



تلخيص التقرير المطول

How to set report summary?

التلخيص هو وضع المعاني والأفكار الكثيرة في كلمات قليلة بحيث أن تكون هذه المعاني والأفكار مرتبة ترتيباً منطقياً؛ فالملخص هو عرض قصير لموضوع معين بقصد توفير وقت القارئ، مع إعطائه فكرة عن هذا الموضوع.

يجب أن يتضمن الملخص:

- البيانات الرئيسية
- النتائج والاقتراحات والتوصيات



تلخيص التقرير المطول

How to set report summary?

ويراعى حذف:

- الأمثلة

- الأوصاف والبيانات المعروفة

- العموميات

- الاحتمالات



وينبغي على السكرتير الناجح أن يقوم بتلخيص التقارير والمكاتبات المطولة إلى أقل قدر ممكن قبل تقديمها إلى الرئيس - شرط أن يكون التلخيص غير مخل بالموضوع.



السكريتير والمحفوظات (الأرشفة) Secretary and archiving



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

تعريف المحفوظات

What is documentation archiving?

إن كلمة المحفوظات بمعناها الكبير تعني تجميع كافة الوثائق التي تحمل معلومات ليتمكن الرجوع إليها مستقبلاً، ويقصد بالوثيقة هنا أي مادة تحمل معلومات، سواء كانت ورقة أو شريطاً أو مسجلاً أو كتاباً أو خريطة أو إحصائية أو بيانياً، إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات سواء في المنظمات الحكومية أو المنشآت الاقتصادية أو البنوك.

تعريف المحفوظات

What is documentation archiving?

من الممكن أن نعرف المحفوظات بأنها:

عبارة عن مجموعة الوثائق التي تنتج عن نشاط أو منظمة أو منشأة للرجوع إليها عند الحاجة مستقبلاً. وينتج عن عملية الحفظ الصحيح تسهيل وصول المعلومات إلى المختصين، وأيضاً تزويد الإدارة بالحقائق والمعلومات والبيانات والأرقام التي تتيح لهم اتخاذ القرارات على أسس موضوعية، وبالتالي مساعدتها على إنجاز عملها وتحقيق أهدافها وأجهزتها.

أنواع المحفوظات

Archiving types

تنقسم طبقاً لنشاط كل منها على النحو التالي:

1. محفوظات نشيطة:

وهي الوثائق الحية المتداولة التي ترجع إليها إدارات المنظمة بصفة مستمرة لإنجاز الأعمال، وهي تحفظ في وحدات المحفوظات في كل إدارة، أي أنها تحت أيدي الموظفين حسب أعمالهم وتخصصاتهم.

2. محفوظات متوسطة النشاط:

وهي ما يطلق عليها (المؤقتة) وتتمثل في السجلات والمستندات التي تدعو الحاجة للرجوع إليها على فترات متباعدة حسب طبيعة العمل في المنظمة.



أنواع المحفوظات

Archiving types

3. محفوظات غير نشطة:

وهي السجلات والأوراق والمستندات التي لا تدعو الحاجة إليها ربما لانتهاء العمل أو عدم الحاجة إليها أو لمرور سنوات عديدة عليها، وهذه يتم فرزها إلى قسمين: مستديمة، ومنتهية.

أنواع المحفوظات

Archiving types

- المحفوظات المستديمة:

وهي الأوراق والسجلات التي تضمن مبادئ التزامات متعلقة بالمصالح العامة أو ذات أهمية تاريخية، وهذه لا يستغنى عنها أبداً، مثل العقود واتفاقيات الدول والأوامر والقرارات السارية المفعول، وغيرها مما يعتبر مهماً أو يشك في أنه مهم فتبقى وتحفظ.

- المحفوظات المنتهية:

هي الأوراق التي ينتهي العمل بها تماماً أو ليس لها أي قيمة، مثل المسودات والصور الزائدة من المراسلات الصادرة والدعوات إلى اجتماعات وبطاقات التهاني بالأعياد والمناسبات التي مضى عليها وقت كبير؛ فهذه يجب النظر في إمكانية التخلص منها.

المحاضرة الرابعة

الإتيكيت والبروتوكول Etiquette and protocol



أصل كلمة إتيكيت

Etiquette Origins

كلمة فرنسية لفظياً THE TICKET معناها البطاقة، والبديهي أن تسأل ما علاقة البطاقة بالإتيكيت؟
بطاقات الدعوة للمناسبات بمعنى لو دعيت إلى حفل في فندق ضخم مثلاً:
كيف أتصرف – خلف بطاقة الدعوة التعليمات / الوصول – سلم المعطف على باب الفندق،
ادخل سلم على الداعي، اجلس في غرفة الشاي، كلم كبير الخدم وهو سيعطيك التعليمات.
وإن كانت Etiquette كلمة فرنسية تعني الآداب.

كسر الإتيكيت

يحق لك كسر أي قاعدة من قواعد الإتيكيت اذا عارضت: الدين / العادات والتقاليد / الصحة
(حسب الاتفاقات الدولية).

فن الإتيكيت في العلاقات الاجتماعية

The Art of Etiquette In public relations

- عندما يدخل المجلس أحد كبار السن علينا أن ننهض لاستقباله والحفاوة به، وأن نجلسه في أفضل مكان.
- وإذا أبدى المسن رأياً يخالف رأيك فيجب أن تقبل هذا الرأي بصدر رحب.
- يجب النظر في وجه الشخص الذي يتحدث إليك، والتفاعل معه بالاهتمام وغيرها.
- لا تتحدث بصوت عال.
- عدم مقاطعة من لا يزال يتكلم، إلا إذا كان الموضوع خطيراً يستدعي ذلك.
- تواضع واعلم أنه لأي حد قد وصلت فيوجد من هو أعلى منك، واشكر من رزقك العلو سبحانه وتعالى، بتواضعك مع خلقه.



إتيكيت التعارف في الاجتماعات

Meeting Etiquette

تقديم الأشخاص:

هناك قواعد بسيطة لا تحتاج إلى ممارسة أو تعلم لأننا نمارسها تلقائياً، والتي تتلخص في إحدى الطريقتين:

إما أن تتولى أنت تقديم الطرفين لبعضهما: (السيد/ السيدة أود أن أقدم لك السيد/ السيدة) أو أن يتبادلا ذكر الأسماء عند التعارف، مع ذكر طبيعة الوظيفة التي يقوم بها كل شخص.

وبالإضافة إلى هذه القاعدة العامة، توجد قواعد أخرى إضافية:

- يقدم الرجل دائماً للسيدة.
- يقدم الشخص الأصغر سناً للشخص الأكبر سناً.
- يقدم الشخص الأقل في الأهمية للشخص الأكثر أهمية.



فن الإتيكيت في العلاقات الاجتماعية

The Art of Etiquette In public relations



- لا تقدم الأشخاص باسمهم الأول فقط، ولكن يجب ذكر الاسم كاملاً.
- لا تستخدم صيغة الأمر في تقديم الأشخاص لبعضهم مثل أن تقول:
(سيد... عليك بمصافحة السيد) أو (سيد... عليك بمقابلة السيد...).
- لا تستخدم كلمة (صديقي) عند تقديم أحد أصدقائك لشخص آخر
حتى لا تجرح شعوره؛ حيث إنه لا يعد بذلك صديقاً لك وتشعره بالغبطة.
- عندما تود إجراء التعارف مع شخص لا تطلب منه أن يعرف نفسه أولاً كقولك:
(ما اسمك؟) ولكن ابدأ أنت أولاً بتقديم نفسك وذكر اسمك.

فن الإتيكيت في العلاقات الاجتماعية

The Art of Etiquette In public relations



- عند تقديم شخص لآخر لا تكرر الأسماء عدة مرات، وإنما اكتفي بذكر اسم كل شخص مرة واحدة فقط للجميع.
- لا تقدم الزوجة أو الزوج بأسمائهم، ومن المحبذ أن يتم الإشارة إليهما على النحو التالي فقط: (زوجتي) أو (زوجي) بدون ذكر الأسماء.
- ويجب ألا يفوتك بعد الانتهاء من تقديم الأشخاص أن تقول (تشرفنا) أو (أهلاً وسهلاً).

إتيكيت وسائل الاتصال

The Etiquette In Tele-communication

- وسائل الاتصال الإلكترونية:



قد تكون شبه ملحة في المنزل، أما في العمل فهي ضرورية وغاية في الأهمية والقلق في نفس الوقت، وهناك قواعد فعالة لاستخدام هذه الوسائل.

- ميكروفون التليفون:

يستخدم بدلاً من رفع السماعة بيدك عند انشغالك بشيء من كتابة رسائل أو إعداد ملفات، سواء لها علاقة بهذه المكالمات أم لا، وذلك بعد الاستئذان من الذي تتحدث معه، وإذا كانت يداك دائماً الانشغال عليك باستخدام سماعة الرأس.. وبذلك ستتجنب تصنت الغير على مكالماتك.



إتيكيت وسائل الاتصال

The Etiquette In Tele-communication

- التليفون المحمول:

هو أداة مهمة للغاية، لكن الكثير منا يسيء استخدامه، والغرض الأساسي منه الاستعانة به في الأماكن التي لا توجد بها وسائل الاتصال لأغراض العمل المهمة وليس للتسلية.

- البريد الإلكتروني:

وسيلة سريعة جداً وغير رسمية كأنك تتحدث مع شخص وجهاً لوجه، لكن لا بد من الالتزام بال رسمية عند استخدامه.

إتيكيت وسائل الاتصال

The Etiquette In Tele-communication

• الفاكس:

إرسال الفاكس يكون للضرورة القصوى فلا تضيع وقت غيرك أو تشغل خطة التليفوني إلا في الأمور المهمة والفاصلة.

لا تحاول مطلقاً إرسال السيرة الذاتية الخاصة بك عن طريق الفاكس إلا إذا طلب منك ذلك، لا بد أن يحتوي على صفحة استهلاكية توضح فيها عدد الصفحات التي ترسلها والتاريخ ولمن ترسله والجهة المرسله ورقم تليفونك والفاكس لتفادي حدوث أي مشاكل أو أعطال في الاستقبال.

إتيكيت التعامل مع ذوي الهمم

The Etiquette with Handicap's



- من اللائق أن تسأله إذا كان يريد المساعدة في عبور الشارع، ولكن لا تمسك يده وتفرض عليه المساعدة من دون سؤاله.
- إذا سألك المساعدة دعه يمسك بذراعك ولا تمسك أنت به.
- عندما تسير معه عليك بتنبيهه إلى أي عقبات توجد أمامه كدرج أو انعطاف على سبيل المثال.

إتيكيت التعامل مع ذوي الهمم

The Etiquette with Handicap's



- إذا كان بصحبته كلب لا تحاول اللعب معه أو مضايقته بأي طريقة كانت؛ لأنه سيؤثر على أمان الكفيف.
- أما الأبكم فحاول بشدة معه لمحاولة فهمه.
- اجعله يشارك في الحديث والمناقشات كأنه فرد طبيعي، واعطه الوقت ليعبر عما يريد قوله بالإشارة.

إتيكيت العمل المكتبي The Etiquette In Office

التحية عند الدخول:

- ليس من اللياقة تجاهل الأشخاص عند دخول المكتب عليك لأول مرة وعدم تحيتهم مهما كان منصبك، ساعي بريد أو رئيس.

السلوك في مكاتب الآخرين:

- عندما تلجأ لشخص فأنت الضيف وهو المضيف، وإذا استدعيت شخصاً لمكتبك فأنت المضيف، أي أن هناك تبادلاً للأدوار بشكل دوري.

إتيكيت العمل المكتبي

The Etiquette In Office

واجبات الضيف:

- الالتزام والاستئذان قبل الذهاب لمكتب الآخرين.
- عدم التصرف بشكل يضايق المضيف وكأنك في مكتبك أنت.
- عدم نشر الأوراق على مكتبه أو وضع الحقيبة.
- عدم الإطالة في وقت الزيارة، واترك للمضيف تحديد المدة لأنه إن كان مهتماً بما تقوله سيشعرك بذلك.

إتيكيت العمل المكتبي

The Etiquette In Office

واجبات المضيف:

- الترحاب بالزائر وتوفير الراحة له.
- إذا كنت مشغولاً فيمكنك الاستعانة بزميل أو زميلة في حالة عدم وجود مدير للمكتب لاستقباله.
- توجيهه بالإشارة لمكان الجلوس.
- عند خروج الزائر من مكتبك لا تتركه يذهب بمفرده وعليك بمصاحبته حتى باب المصعد أو السلالم، ليس فقط من أجل الالتزام بقواعد الإتيكيت، وإنما من أجل ضمان الأمان له.

إتيكيت الجلوس في سيارة العمل

The Etiquette in company transport

إذا كان رئيسك في العمل يثق فيك ويصطحبك في جميع تحركاته في العمل لكي تكتسب المهارات والخبرات، كيف تحرص على كسب ثقته بتصرفاتك في أدق الأمور التي من الممكن أن تلفت نظره وتثير غضبه، ومن هذه الأمور عند ركوب سيارة العمل أو أي سيارة خاصة أخرى، فما هو المقعد الذي يجب أن تجلس فيه الأمامي أم الخلفي؟

- إذا كان هناك تاكسي فلا ينبغي أن يجلس رئيسك في العمل بجانب السائق.
- أما إذا كانت سيارة خاصة فأفضل مقعد للرئيس هو المقعد الأمامي، حيث يوجد حيز لتحريك الأرجل والأيدي.
- وإذا لم تكن متأكداً في حكمك على الأمر؛ فانتظر حتى يختار رئيسك المقعد الذي يلائمه.



إتيكيت غداء العمل

The Etiquette in official business lunch

- أولاً وقبل أي شيء عليك بتوطيد العلاقة مع عدة مطاعم أنيقة، والتعرف على صاحبها والقائمين على الخدمة هناك للحصول على أفضل خدمة وترحاب.
- الدعوة عندما توجه لشخص أو أشخاص، لا بد أن توضح فيها بأنك المضيف، و عليك اقتراح أماكن عديدة، واترك للضيف يختار بحرية.
- الحجز مسبقاً للمطعم الذي سيقع عليه الاختيار.
- في صباح اليوم المحدد للدعوة عليك بطلب الضيف تليفونياً للتأكد من المكان والميعاد.

إتيكيت غداء العمل

The Etiquette in official business lunch

- الوصول: لا بد أن يكون المضيف في انتظار الضيف، على الأقل عشر دقائق لمعرفة المائدة، وعن فاتورة الحساب ينبغي الاتفاق مع النادل على أن توجه لك، أو أخذ رقم كارت الائتمان ومعلوماته عند وصولك.
- أما عن مكان انتظار الضيف فيكون في ردهة المطعم وعند وصول الضيوف لا بد أن يتقدمك عند السير تجاه المائدة، والسماح لهم بالجلوس أولاً في أفضل المقاعد.
- طلب الطعام: إذا كنت معتاداً على تناول الغداء في المطعم فيمكنك إعطاء اقتراحاتك بأفضل الأطباق، ومن الأفضل أن تكون الأطعمة التي سيقع اختيارك عليها سهلة في تناولها.
- مناقشة أمور العمل: انتظار الانتهاء من تناول الوجبة قبل مناقشة أمور العمل.
- يمكن وضع ملفات وأوراق العمل على المائدة، أما الحقائق فلا، ولا مانع من اصطحاب الكمبيوتر المحمول.

إتيكيت غداء العمل مع الرئيس

The Etiquette in business lunch with manager

- قد لا يحتوي ذهنك على أفكار جديدة تستطيع بها الحصول على رضا عملائك، ومن قبلهم رئيس العمل من خلال ما يطلق عليه بـ (ذكاء العلاقات الاجتماعية).
- وأبسط الأفكار دعوة رئيس العمل لتناول وجبة حيوية في منتصف النهار وهي وجبة غداء شهية إذن فكيف تكون مواصفات دعوتك له؟!



إتيكيت غداء العمل مع الرئيس

The Etiquette in business lunch with manager

كيفية توجيه الدعوة:

التوقيت المناسب:

- غالباً ما يكون في الصباح قبل البدء في أي أعمال، أما إذا كان من الأشخاص الذين لا يمكن التحدث معهم إلا بعد تناول الفرجان العاشر من القهوة؛ عليك بالانتظار.

الاستعداد الدائم:

- الاستعداد للمناقشة في أمور العمل المطلوبة منك.

إتيكيت غداء العمل مع الرئيس

The Etiquette in business lunch with manager

اختيار المطعم:

- الاختيار يكون للمطعم الذي يقدم الأطعمة التي يحبها رئيسك، وإذا كان باهظ الثمن عليك باختيار الأقل في السعر، والذي يقدم نفس نوعية الأطعمة وبمذاق جيد.

اختيار الأطعمة:

- اترك فرصة الاختيار لرئيسك، إلا إذا طلب منك أن ترشح بعض الأطباق الجيدة.



إتيكيت غداء العمل مع الرئيس

The Etiquette in business lunch with manager

إدارة الحديث:

- يبدأ حديثك معه في أي موضوعات بعيدة عن العمل، ولتكن موضوعات خفيفة مسلية، والتحدث في أمور العمل بعد الانتهاء من تناول الطبق الرئيسي.

دفع فاتورة الحساب:

- القاعدة العامة تقضي بأن الشخص الأكبر في المنصب هو الذي يقوم بالدفع، وبما أنك المضيف لا بد من العرض بدفع النقود، فإذا أراد الرئيس الدفع لا بد أن تخبره بأنك ستقوم بذلك، وإذا أصر اتركه يقوم بذلك.

إتيكيت غداء العمل مع الرئيس

The Etiquette in business lunch with manager

مدة الوجبة:

- وجبة غداء العمل من ساعة إلى ساعتين.

المتابعة:

- إذا انتهت وجبة الغداء وما زال لديك بعض الأمور التي تريد مناقشتها ولم تتمكن من ذلك؛ فالبريد الإلكتروني هو الحل، وذلك بالإشارة على الاجتماع الذي تم على الغداء، وتوجيه الشكر له بأن استكمال الأعمال سيكون في وقت لاحق حسبما يحدد هو ذلك.

الملخص Summary





شكراً لكم