**الفهرس**

[مقدمة: 2](#_Toc502518499)

[التعريف: 3](#_Toc502518500)

[أهمية السكرتارية 3](#_Toc502518501)

[وظائف السكرتارية 4](#_Toc502518502)

[طبيعة العمل: 5](#_Toc502518503)

[مستويات أعمال السكرتارية : 5](#_Toc502518504)

[المؤهلات العامة اللازمة لوظائف السكرتارية: 8](#_Toc502518505)

[وظائف السكرتارية المتخصصة : 8](#_Toc502518506)

[الخاتمة : 12](#_Toc502518507)

# مقدمة:

إن وظيفة السكرتارية تعتبر من الوظائف الإدارية المهمة في بيئة العمل، ويعود ظهور هذه الوظيفة إلى الثورة الصناعية في أوروبا، فيهتم الأفراد الذين يعملون في مجال السكرتارية في حفظ كافة المعلومات السرية، مع التميز بالأمانة، والمصداقية في العمل، والقدرة على القراءة، والكتابة كشرط أساسي من شروط الحصول على هذه الوظيفة.

أما اسم سكرتارية فهو معربٌ من الكلمة الأصلية Secretary، والتي تم اشتقاقها من مصطلح Secret، ومعناها السر، للإشارة إلى أهمية هذه الوظيفة، حيث تكون مسؤولة عن متابعة كافة الأوراق، والمستندات، والوثائق المرتبطة بالعمل قبل وصولها إلى المدير، أو المسؤول عن الإدارة، ومع التطور الزمني صار من الضروري وجود وظيفة السكرتارية في أغلب منشآت العمل، مثل: المؤسسات، والشركات، والعيادات الطبية، ومكاتب المحاماة، وغيرها.

# التعريف:

تعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح (Secretary)، هي مجموعة من الأعمال التي تهدف إلى توفير المساعدة الإدارية داخل المنشأة، وتعرف أيضاً بأنها الوظيفة التي تسعى إلى تزويد الإدارة بكافة المعلومات، والبيانات التي تساهم في دعم بيئة العمل، من أجل توفير الوقت، والجهد وتخفيف الأعباء المتراكمة، والمرتبطة بالوظائف الروتينية.

# أهمية السكرتارية

مع ظهور التقنيات، والأجهزة الإلكترونية الحديثة، وخصوصاً جهاز الحاسوب ساهم بتطوير قطاع عمل السكرتارية بشكل واضح، مما أدى إلى زيادة أهميتها كواحد من المفاهيم الإدارية المهمة، والتي تعتمد على النقاط التالية:

* التقليل من نسبة الضغط في العمل، وخصوصاً على المدراء، ورؤساء الأقسام من خلال التعاون معهم.
* تنسيق كافة أنواع الأعمال، من تحضير للاجتماعات، والنقاشات، وغيرها.
* توفير كافة المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.
* تأمين وسائل الاتصال بين المدراء، والمحيط الخارجي، والعكس.
* تدقيق الوثائق، والتأكد من صحتها قبل اعتمادها رسمياً.
* خصائص السكرتارية
* تتميز السكرتارية بمجموعة من الخصائص، وهي:
* الالتزام بالصدق في التعامل، ويعد من أهم خصائص السكرتارية.
* حسن التصرف، واللباقة في التعامل.
* التميز بالذكاء، وسرعة البديهة أثناء العمل.
* القدرة على استخدام اللغة المناسبة في التعبير عن موضوع النقاش بأسلوب صحيح.
* التميز بالصبر، وتحمل ضغوط العمل.
* الحرص على ترتيب، وتنسيق كافة المهام اليومية.
* التميز بالنشاط، والاستعداد للعمل فور بداية الدوام الرسمي.
* احترام كافة الأفراد، وعدم التقليل من شأنهم.

# وظائف السكرتارية

تعتمد السكرتارية على القيام بالعديد من الوظائف المهمة في بيئة العمل، ومنها:

* متابعة البريد، أي الاهتمام بالحصول على البريد الوارد بشكل يومي، مع إرسال البريد الصادر عندما يكون جاهزاً في الوقت المحدد لذلك.
* استقبال الناس، أي الحرص على تنظيم المواعيد، والتعامل مع الناس وفقاً لجدول منظم يسمح لهم بزيارة الطبيب، أو المدير، أو المسؤول عن العمل.
* استخدام الأجهزة المكتبية، أي الحرص على تطبيق كافة العمليات، والوظائف الإدارية بالاعتماد على الأجهزة الإلكترونية، والتي تدعم تطبيقها بشكل دقيق، وصحيح.
* إعداد كافة التقارير، والنماذج المرتبطة بالموظفين، والعملاء داخل منشأة العمل.

# طبيعة العمل:

السكرتاريه هى وظيفه فى غاية اﻻهمية فاهم اعمال السكرتير انه حلقة وصل بين صانع القرار وبين المقرر عليهم بمعنى ان السكرتير هو من يوصل لباقى اﻻدارات اية قرارت تتعلق بهم كل فيما يخصه ومن مهام عمله ايضا تنظيم المواعيد والمستندات واستقبال الوارد وتصدير الصادر ومساعدة المدير بمده اية معلومات عن العمل وسير العمل وايضا التحضير لمجلس اﻻدارة ان وجد وهو يعتبر من اهم المهام الوظيفية للسكرتير والذى يجب ان يتمتع بالسرية التامه.

# مستويات أعمال السكرتارية :

من الصعب وضع مستويات محددة لأعمال السكرتارية؛لأنها تختلف في الصناعة عنها في التجارة. إن اختراع آلات ومعدات مكتبية أوتوماتيكية كثيرة في السنوات الأخيرة؛ أثر كثيرا على واجبات السكرتيرة، وخاصة في المشروعات الكبيرة.

ويمكن وضع تصور عام لدرجات وظائف السكرتارية كما يلي :

1 ـ طبّاعة ومختزلة وتعمل على الآلات الكاتبة الأتوماتيكية :

قد يكون عمل السكرتيرة في شعبة طباعة تقدم خدماتها للمشروع ككل، وقد تكون مختصة بالطباعة في مكتب أحد المديرين، ويسند إليها طباعة المراسلات والتقارير، وتكون ملمة بتنسيق الرسائل، وتجيد اللغة وقواعد الكتابة السليمة.

**2 ـ سكرتيرة :**

تؤدي السكرتيرة في هذا المستوى أعمالا متعددة، وفي الغالب تكون سكرتيرة خاصة لأحد المديرين.

**3 ـ مساعدة شخصية :**

في بعض المؤسسات يفوض الرئيس بعض سلطاته إلى السكرتيرة؛ لتقوم ببعض الأعمال الروتينية التي تعرف السكرتيرة أسلوب الرئيس في معالجتها، وتكون المساعدة الشخصية للرئيس مسئولة أمامه مباشرة، ويجب أن تكون ثقافتها واسعة، وملمة بمبادئ التنظيم والإدارة والتجارة.

وهناك تصور آخر لمستويات السكرتارية حيث يمكن أن تنقسم وظائف السكرتارية إلى مستويين رئيسيين :

1 ـ سكرتيرة : تندرج تحته السكرتيرات العاديات اللاتي يتمتعن بالمهارات الأساسية في أعمال السكرتارية مثل: الطباعة- الرد على التليفون- معالجة البريد- استقبال الزوار- تنظيم المواعيد- الحفظ- النسخ.

2 ـ مساعدة شخصية للرئيس : يتطلب في السكرتيرة أن يكون لديها معرفة ودراية بمجالات أخرى مثل: دنيا الأعمال- أنواع الصناعات- معلومات أساسية عن التجارة وكذلك فرع الصناعة أو التجارة الذي يمارسه المشروع الذي تعمل به والهيكل التنظيمي فيه- تختلف المعرفة المطلوبة باختلاف تخصص الرئيس (سكرتيرة قانونية- سكرتيرة طبية- سكرتيرة فنية- سكرتيرة في مجال المسرح والسينما- سكرتيرة في مجال الإذاعة والتلفزيون) ويجب على السكرتيرة أن تلم ببعض المعلومات المتخصصة في مجال عملها.

وعلى السكرتيرة في هذا المستوى أن تجيد تحرير الرسائل بالاستعانة بملاحظات الرئيس التي يؤشر بها على البريد الوارد وأحيانا تكون سكرتيرة مسئولة عن تحرير الرسائل الروتينية بدون تدخل الرئيس؛ لتخفيف عبء العمل عنه وحتى يتفرغ لتحرير الرسائل المهمة.

وعلى السكرتيرة أن تكون قادرة على استعمال المراجع والاستفادة من مصادر المعلومات للحصول على أية بيانات تكون في حاجة إليها. وكذلك عليها أن تعرف كيفية تنظيم الاجتماعات وكتابة محاضرها، ويكون لديها دراية بكيفية التعامل مع البنوك وإيداع الأموال فيها.

والمساعدة الشخصية للرئيس والتي لديها معرفة كاملة بمجال تخصص رئيسها، وفرع التجارة أو الصناعة الذي يعمل فيه، والوظيفة التي يشغلها في المشروع (مبيعات- مشتريات- إنتاج- حسابات) ستكون قادرة على القيام بأي عمل يفوض إليها. هذه السكرتيرة يمكنها أن تقوم ببعض الوظائف الأولية (يمكنها الاستعانة بسكرتيرة للطباعة والاختزال لمعاونتها). ستكون هذه السكرتيرة قادرة على اتخاذ بعض القرارات الصغيرة، وإعطاء بعض التعليمات، وأحيانا قد تنوب عن الرئيس في بعض المناسبات. هذه السكرتيرة قد تترقى إلى الوظائف التنفيذية في المشروع إذا أثبتت كفاءتها.

إن الهدف من إلحاق سكرتيرات ومساعدات شخصيات بمكاتب الرؤساء هو تجهيز الرئيس، حتى يتفرغ للتفكير واتخاذ القرارات.

# المؤهلات العامة اللازمة لوظائف السكرتارية:

1 ـ الاختزال بسعة مناسبة.

2 ـ الطباعة بسرعة مناسبة (عربي+ إنجليزي).

3 ـ القدرة على إجراء الاتصالات بكفاءة وبلغة سليمة حديثا وكتابة.

4 ـ معرفة أعمال السكرتارية والأعمال المكتبية.

5 ـ معرفة الهيكل العام للمشروع وفرع التجارة والقانون التجاري الذي يرتبط به المشروع والمحاسبة والإحصائيات والاقتصاد... الخ.

6 ـ بعض الوظائف تحتاج لإجادة لغات أجنبية.

7 ـ الوظائف العليا في السكرتارية تحتاج إلى إلمام السكرتيرة بالمبادئ العامة لعلم الإدارة؛ حتى لا تستطيع أن تتفهم مشاكل رئيسها، وتقدم مساعدتها في الوقت المناسب.

8 ـ معرفة عامة والاطلاع على الأحداث المحلية والعالمية.

# وظائف السكرتارية المتخصصة :

هناك فرص متاحة للعمل كسكرتيرة في فروع التخصص المختلفة مثل القانون، والطب، والفروع الفنية الأخرى.

على السكرتيرة التي تخطط للعمل في إحدى المجالات السابقة ويفضل أن تنمي خبرتها العامة في أحد المشروعات، أو في الحكومة قبل التقدم على وظيفة متخصصة. والآتي وصف لأعمال السكرتيرات في بعض وظائف السكرتارية المتخصص.

**السكرتيرة القانونية :**

هذه السكرتيرة تقوم بأعمال متعددة وتعتمد هذه الأعمال على حجم المشروع وطبيعة عمله؛ وهل المشروع فردي أو شركة تضامن. ومن الممكن أن تعمل السكرتيرة في الإدارة القانونية في المنشأة الكبيرة. والمحامي العام يشمل نشاطه كل أشكال العمليات القانونية. والمحاكم بمستوياتها المختلفة تقدم خبرات متعددة في أعمال السكرتارية.

معرفة العبارات القانونية، ونظام العمل مهم جدا لنجاح السكرتيرة القانونية. وتقوم هذه السكرتيرة بتنسيق وطباعة المستندات القانونية. وفي مكتب قانوني صغير نجد السكرتيرة تقوم بأعمال متعددة، وتتحمل مسئولية القيام بالأعمال الروتينية. وعليها تجهيز القضايا التي ستنظر أمام المحكمة حسب تاريخها، وتقديمهما للرئيس في الوقت المناسب.

**السكرتارية الطبية :**

يوجد في السكرتارية الطبية أكبر كمية من فرص العمل بالنسبة لفروع السكرتارية المتخصصة. إن السكرتيرة الملمة إلماما كاملا بالمصطلحات الطبية، وتجيد الاختزال لطبيب، ولديها خبرة في الأعمال المكتبية؛ تستطيع أن تختار الوظيفة التي تناسبها في هذه المجالات المختلفة. إن أكثر الوظائف تكون في مكاتب الأطباء، ومكاتب أطباء الأسنان، وكذلك في المستشفيات، ومكاتب وزارة الصحة العامة.

إن واجبات السكرتيرة الطبية تختلف تبعا لطبيعة وحجم مكان العمل، وكذلك فإن تنوع الوظائف ستعتمد على مجال ودرجة عمق التخصص في المستشفى التي تعمل بها. مثال: إذا كانت السكرتيرة تعمل في مجال التأمينات الصحية، فإنها ستتعامل مع دعاوى التعويضات. إذا كانت تعمل في عيادة خارجية لأطباء متخصصين، فإنها ستكون مسئولة تحديد المواعيد للمرضى، وتحويلهم إلى الاختصاصيين في المستشفيات الأخرى، وستشغل جزءا كبيرا من وقتها في حفظ الملفات الطبية.

من ضمن مسئوليات السكرتيرة الطبية تختلف تبعا لطبيعة وحجم مكان العمل، وكذلك فإن تنوع الوظائف ستعتمد على مجال ودرجة عمق التخصص في المستشفى التي تعمل بها.

و من ضمن مسئوليات السكرتيرة الطبية طباعة تقارير المرضى الطبية وكذلك استلام قيمة فواتير العلاج، وطلب ما يلزم المكتب من مواد وأدوية وقرطاسية. وفي حالة السكرتيرة المؤهلة جيدا ربما يفوض لها بعض الأعمال مثل كتابة تاريخ المرض لدى المراجع، وقياس الضغط لديه، وإعداد المريض للكشف عليه، وأحيانا تعقم بعض الأدوات بعض الأدوات الطبية.

ومن الصفات الأساسية للسكرتيرة الطبية القدرة على النظر بعين العطف للمشاكل الإنسانية، والمحافظة على أسرار المرضى.

**السكرتيرة الفنية :**

تتخصص السكرتيرة الفنية في إعداد التقارير والمراسلات الفنية لأي مشروع. ويجب أن تجيد طباعة الإحصائيات والجداول العلمية المتخصصة، وتكون ملمة بالاختصاصات والإشارات المستعملة في الكيمياء؛ والرياضيات، والهندسة. على السكرتيرة الفنية أن تكون على دراية بأعمال المحاسبة حتى يمكنها التصرف في مستندات المحاسبة المتداولة في المشروع.

السكرتيرة التي تريد أن تعمل في هذا المجال عليها أن تعد إعدادا جيدا في الفيزياء، والكيمياء، والرياضيات، والإحصاء. وعليها أن تلم بالمصطلحات العلمية والهندسية، وكذلك تكون خبيرة في تسجيل الإملاء الخاص بالموضوعات الفنية.

**السكرتيرة الخاصة :**

السكرتيرة الممتازة تمتلك موهبة طبيعية، بالإضافة إلى ما تعلمته. اتفق رجال الأعمال على أن السكرتيرة يفترض أن تكون ماهرة في الاختزال، والكتابة على الآلة الكاتبة، وبالإضافة إلى ذلك؛ يجب أن تتمتع بصفات شخصية خاصة (اللباقة والولاء)، ويجب أن تعرف كيف تستعمل التليفون، وتستقبل الزوار، وكذلك تعرف كيفية تنظيم رحلات العمل، وكتابة محاضر الاجتماعات... الخ.

# الخاتمة :

للسكرتيرة أهمية كبيرة في المنشأة و الشركة، وبدونها لا يستطيع الرئيس أو المدير أن ينجز أي عمل، و بالإضافة إلى ذلك في غياب السكرتيرة تكون أعمال الرئيس و مواعيده غير منظمة. و على السكرتيرة أن تتصف بصفات حسنة و تتميز بمهارات معينة حتى تستطيع إنجاز أعمالها بسهولة وكفاءة، فالسكرتير هو الشخص الذي يتم اختياره بصفات معينة ليعاون الرئيس في إنجاز أعماله المتعلقة بالعمل والشخصية أحيانا بكفاءة وفاعلية. و السكرتارية المتخصصة قد تكون طبية أو قانونية أو تعليمية أو إحصائية أو فنية .. الخ. وكل سكرتيرة في أي مجال لابد وأن تكون على دراية بمعلومات عامة تخص المجال الذي تعمل فيه.