



السكرتارية التنفيذية دعم الإدارة العليا بكفاءة واحترافية

تلعب السكرتارية التنفيذية دوراً محورياً في ضمان سير العمل المؤسسي بكفاءة عالية، إذ تعمل كذراع أيمن للإدارة العليا، وتضطلع بمهام متعددة ومتشعبة تتطلب مستوى رفيعاً من التنظيم، والدقة، والاحترافية في الأداء. تتعدد هذه المهام وتنوع حسب حجم المؤسسة وطبيعة عملها، غير أنها تتكامل جميعاً لخدمة هدف واحد: تمكين القيادة من التركيز على القرارات الاستراتيجية.

الكفاءة المؤسسية

الإدارة التنفيذية

الموارد البشرية

نظرة عامة على الدور الوظيفي

تُعدّ السكرتارية التنفيذية أكثر من مجرد وظيفة إدارية تقليدية؛ فهي شريك استراتيجي فعّال للإدارة العليا. يتجاوز دورها المهام الروتينية ليشمل إدارة الوقت، وتنظيم المعلومات، وتمثيل المؤسسة أمام الزوار والشركاء. وتتوزع مهامها على خمسة محاور رئيسية تتكامل فيما بينها لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة.

الاجتماعات والفعاليات 🤝

التحضير والتوثيق ومتابعة القرارات

الاتصالات والمراسلات 📞

إدارة البريد والخطابات واستقبال الزوار

إدارة المواعيد 📅

تنظيم الجدول الزمني وترتيب السفر والمتابعة

التنسيق والربط 🔗

الربط بين الإدارة والأقسام والشركاء

الإدارة والمعلومات 📁

إعداد التقارير وحفظ الملفات والسرية

إدارة المواعيد وجداول الأعمال

يُعدّ تنظيم الوقت من أهم مسؤوليات السكرتارية التنفيذية، إذ يتولى هذا المحور ضمان استغلال وقت المدير التنفيذي بأقصى كفاءة ممكنة، وحمايته من التشتت والازدحام غير الضروري. وتتضمن هذه المهمة ثلاثة جوانب رئيسية:

التذكير والمتابعة

تذكير المدير بالالتزامات اليومية والاجتماعات والمواعيد النهائية لتسليم المهام، مع إعداد قوائم متابعة يومية وأسبوعية تضمن عدم تفويت أي التزام مهم. وتستخدم السكرتارية التنفيذية أدوات رقمية متخصصة لإدارة المهام والتذكيرات لضمان الدقة والشمولية في المتابعة.

ترتيبات السفر

حجز تذاكر الطيران والفنادق وتنظيم مسارات الرحلات وبرامج العمل الخارجية للإدارة العليا. يتضمن ذلك إعداد ملفات سفر متكاملة تحتوي على تفاصيل الرحلة، وأرقام الحجز، ومعلومات الاتصال بالفنادق وشركات النقل، بالإضافة إلى إعداد جدول أعمال مفصّل لكل رحلة يحدد الاجتماعات والزيارات المطلوبة في كل محطة.

تنظيم الجدول الزمني

ترتيب وتنسيق جميع المواعيد والاجتماعات الخاصة بالمدير التنفيذي، مع مراعاة الأولويات والالتزامات المتضاربة. يتضمن ذلك تحديث التقويم الإلكتروني باستمرار، وإعلام الأطراف المعنية بأي تغييرات طارئة، وضمان وجود فترات كافية بين الاجتماعات للراحة والمراجعة. كما تشمل هذه المهمة التنسيق مع مساعدي المدراء الآخرين لتجنب تعارض المواعيد على مستوى المؤسسة.

إدارة الاتصالات والمراسلات

تُمثّل السكرتارية التنفيذية واجهة المؤسسة الأولى في التعامل مع الاتصالات الداخلية والخارجية. ويتطلب هذا المحور مستوى عالياً من مهارات التواصل، واللباقة، والقدرة على اتخاذ قرارات سريعة بشأن توجيه الرسائل والمكالمات للجهات المختصة.

إدارة البريد الإلكتروني

فرز المراسلات الواردة والصادرة بدقة، والرد على الاستفسارات الروتينية نيابة عن المدير، مع الاحتفاظ بنسخ موثقة من جميع المراسلات المهمة لأغراض المتابعة والمرجعية. وتستخدم السكرتارية التنفيذية أنظمة تصنيف متقدمة لتنظيم البريد الإلكتروني وضمان عدم تفويت أي رسالة مهمة.

صياغة الخطابات الرسمية

كتابة المراسلات الرسمية والمذكرات الداخلية والإعلانات بدقة واحترافية، مع الالتزام بالأسلوب الرسمي المعتمد في المؤسسة، ومراجعة المحتوى لغوياً وإملائياً قبل إرساله. وتشمل هذه المهمة أيضاً إعداد نماذج قياسية للخطابات المتكررة لضمان الاتساق في المراسلات.

المكالمات الهاتفية

استقبال المكالمات الهاتفية الواردة، والرد عليها بأسلوب مهني لائق، وتوجيهها للجهات المختصة دون إزعاج المدير إلا عند الضرورة القصوى. كما تتضمن هذه المهمة تصفية المكالمات وتحديد أولوياتها، والاحتفاظ بسجل للمكالمات المهمة التي تحتاج إلى متابعة.

استقبال الزوار

الترحيب بضيوف الإدارة العليا بأسلوب يعكس صورة المؤسسة الاحترافية، وتوجيههم وتوفير سبل الراحة لهم، وإبلاغ المدير بوصولهم في الوقت المناسب. ويتضمن ذلك أيضاً التنسيق المسبق مع أقسام الأمن والاستقبال لضمان سلاسة دخول الزوار.

تنظيم الاجتماعات والفعاليات

تضطلع السكرتارية التنفيذية بدور محوري في ضمان نجاح الاجتماعات والفعاليات المؤسسية، من مرحلة التحضير المسبق وحتى متابعة تنفيذ القرارات الصادرة عنها. ويتطلب هذا المحور مهارات تنظيمية عالية وقدرة على التنسيق بين عدة أطراف في آنٍ واحد.



متابعة التوصيات

متابعة تنفيذ القرارات الصادرة عن الاجتماعات مع الأقسام المختلفة، وإعداد تقارير دورية عن حالة التنفيذ، وإبلاغ المدير بأي تأخير أو عقبات تواجه التنفيذ. وتستخدم السكرتارية التنفيذية أنظمة تتبع المهام لضمان عدم إغفال أي قرار أو توصية صادرة عن الاجتماعات.



تدوين المحاضر

حضور الاجتماعات لتدوين محاضر الاجتماعات (Meeting Minutes) بدقة، وتوثيق القرارات والمناقشات والمهام الموكلة لكل طرف مع تحديد المواعيد النهائية للتنفيذ. وتتضمن هذه المهمة أيضاً تسجيل الحضور والغياب، وتوثيق أي ملاحظات أو تحفظات أبدتها الأطراف المشاركة.



التحضير المسبق

تجهيز غرف الاجتماعات والتأكد من توافر المعدات اللازمة كأجهزة العرض وشاشات العرض وأنظمة الصوت. كما تشمل هذه المرحلة توزيع جداول الأعمال على المشاركين قبل الاجتماع بوقت كافٍ، والتأكد من حضور جميع الأطراف المعنية، وإعداد المواد المطلوبة من تقارير وعروض تقديمية.

المهام الإدارية وإدارة المعلومات

تتولى السكرتارية التنفيذية مسؤولية إدارة منظومة المعلومات والوثائق داخل مكتب الإدارة العليا، مع الحرص على دقة البيانات وسرية المعلومات الحساسة. ويُعدّ هذا المحور من أكثر الجوانب التي تتطلب ثقة عالية من قبل الإدارة.



إدارة الملفات والوثائق

تنظيم وحفظ الملفات الورقية والإلكترونية بطريقة منهجية يسهل الرجوع إليها بسرعة عند الحاجة، مع تطبيق نظام تصنيف واضح ومتسق يراعي طبيعة الوثائق ومستوى أهميتها. وتتضمن هذه المهمة أيضاً أرشفة الوثائق القديمة وحذف ما لم يعد له قيمة مرجعية وفقاً لسياسات المؤسسة.



توفير المستلزمات

متابعة احتياجات المكتب من أدوات قرطاسية وضيافة ومستلزمات تقنية، وطلبها في الوقت المناسب لضمان استمرارية العمل دون انقطاع. وتتضمن هذه المهمة أيضاً مراقبة المخزون وتقييم جودة المستلزمات المقدمة، والتفاوض مع الموردين للحصول على أفضل الأسعار.



إعداد التقارير والعروض

تجميع البيانات من مصادر متعددة وتنسيقها لإعداد التقارير الدورية والعروض التقديمية (Presentations) التي يحتاجها المدير. يتضمن ذلك مراجعة البيانات للتأكد من دقتها، وتصميم الشرائح بأسلوب احترافي يعكس هوية المؤسسة، وتقديم المعلومات بصورة واضحة وموجزة تسهّل على المدير اتخاذ القرارات.



السرية التامة

التعامل مع المعلومات والوثائق الحساسة والسرية بحذر شديد، وضمان عدم تسريبها لأي طرف غير مخوّل، مع الالتزام التام بسياسات السرية المعتمدة في المؤسسة. وتشمل هذه المسؤولية أيضاً حماية البيانات الإلكترونية بكلمات مرور قوية، وعدم ترك الوثائق الحساسة مكشوفة على المكتب عند المغادرة.

التنسيق والربط الداخلي والخارجي

تعمل السكرتارية التنفيذية كحلقة وصل مركزية تربط المدير التنفيذي بجميع أطراف المؤسسة وخارجها. ويتطلب هذا الدور قدرة عالية على فهم أولويات العمل، والتمييز بين ما يستحق وقت المدير وما يمكن تفويضه للآخرين، مما يجعلها بوابة ذكية تحمي وقت القيادة وتوجه الاهتمام نحو القضايا الأكثر أهمية.

مهارات التصفية والفرز

تتطلب هذه المهمة حكمة في تقدير الأولويات، وفهماً عميقاً لطبيعة عمل المؤسسة، وقدرة على التواصل بأسلوب دبلوماسي يحافظ على العلاقات مع جميع الأطراف. وتستخدم السكرتارية التنفيذية معايير محددة مسبقاً بالتنسيق مع المدير لتحديد مستوى الأولوية لكل طلب.

التنسيق بين الأقسام

تسهيل التواصل بين الأقسام المختلفة عند الحاجة إلى تنسيق مشترك، ومتابعة سير المشاريع المشتركة، وإبلاغ المدير بأي تأخير أو عقبات قد تؤثر على الجداول الزمنية المعتمدة. وتتولى السكرتارية أيضاً تنظيم الاجتماعات المشتركة بين الأقسام وتنسيق جدول أعمالها.

نقطة الاتصال المركزية

تعمل السكرتارية التنفيذية كواجهة اتصال بين المدير التنفيذي وجميع أقسام الشركة الداخلية، وكذلك مع العملاء والشركاء والموردين الخارجيين. وتضمن هذه الوظيفة تدفق المعلومات بشكل سلس ومنظم، مع الحفاظ على التسلسل الإداري المعتمد في المؤسسة. وتتولى السكرتارية أيضاً تنسيق الزيارات الرسمية والاجتماعات المشتركة بين الإدارة العليا والأطراف الخارجية.

إدارة طلبات الوصول للمدير

مراجعة وتصفية الطلبات المرفوعة للمدير بدقة، وتقييم مدى إلحاحيتها وأهميتها، وتحديد ما يحتاج إلى تدخله المباشر وما يمكن تفويضه للآخرين. وتتضمن هذه المهمة أيضاً إعداد ملخصات موجزة للطلبات المعقدة لتسهيل عملية اتخاذ القرار على المدير.

المهارات الأساسية المطلوبة

لا يقتصر النجاح في وظيفة السكرتارية التنفيذية على إتقان المهام التقنية فحسب، بل يتطلب امتلاك منظومة متكاملة من المهارات الشخصية والتقنية التي تُمكن شاغل الوظيفة من أداء مهامه بكفاءة عالية تحت مختلف الظروف والضغوط.



مهارات حل المشكلات

القدرة على التعامل مع المواقف الطارئة والمشكلات غير المتوقعة بأسلوب عملي وهادئ، مع اقتراح حلول فعّالة دون الحاجة دائماً إلى الرجوع للمدير. وتتضمن هذه المهارة أيضاً القدرة على التنبؤ بالمشكلات المحتملة واتخاذ إجراءات وقائية لمنع حدوثها.



مهارات التواصل

القدرة العالية على التواصل اللفظي والكتابي باللغة العربية والإنجليزية، مع إتقان أساليب المراسلة الرسمية واللباقة في التعامل مع مختلف المستويات الإدارية. وتتضمن هذه المهارة أيضاً القدرة على الاستماع الفعّال وفهم احتياجات الآخرين بدقة.



إتقان برامج الحاسب

إجادة استخدام حزمة Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) وبرامج إدارة المشاريع والتقويم الإلكتروني، مع القدرة على التعامل مع أنظمة إدارة المستندات الإلكترونية. ويتضمن ذلك أيضاً القدرة على استخدام أدوات التعاون الرقمي مثل Zoom و Teams ومنصات إدارة المهام.



العمل تحت الضغط

الحفاظ على الهدوء والكفاءة في بيئات العمل عالية الضغط، مع الالتزام بالمواعيد النهائية وضمان دقة المخرجات حتى في أصعب الظروف. وتتضمن هذه المهارة أيضاً القدرة على إدارة التوتر والحفاظ على مستوى أداء مرتفع خلال فترات الذروة والعمل المكثف.



المرونة والتكيف

القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في الأولويات والجدول الزمني، والتعامل مع مهام متعددة ومتداخلة في آنٍ واحد دون التأثير على جودة الأداء. وتتضمن هذه المهارة أيضاً الاستعداد للعمل في أوقات غير تقليدية عند الحاجة لدعم المدير في ظروف استثنائية.

أهمية الدور في المنظومة المؤسسية

تتجاوز أهمية السكرتارية التنفيذية حدود المكتب لتؤثر مباشرة في كفاءة المؤسسة بأكملها. فعندما تؤدي هذه الوظيفة دورها بكفاءة، تتحرر الإدارة العليا للتركيز على القرارات الاستراتيجية، وتتدفق المعلومات بسلاسة بين الأقسام، وتحسن تجربة العملاء والشركاء مع المؤسسة.

∞

قيمة مضافة

مساهمة غير محدودة في رفع كفاءة الإدارة والمؤسسة

24/7

جاهزية مستمرة

القدرة على الاستجابة الفعّالة في جميع الأوقات عند الحاجة

100%

السرية المطلقة

التزام تام بحماية المعلومات والوثائق الحساسة وعدم تسريبها

5

محاوَر وظيفية

تتوزع مهام السكرتارية التنفيذية على خمسة محاور رئيسية متكاملة

السكرتارية التنفيذية الفعّالة ليست تكلفة إدارية، بل هي استثمار استراتيجي يُعظّم إنتاجية القيادة ويُحسّن أداء المؤسسة بأكملها.

خلاصة وتوصيات

تُمثّل السكرتارية التنفيذية ركيزة أساسية في منظومة العمل المؤسسي الحديث، وتستحق اهتماماً خاصاً من إدارات الموارد البشرية والمدراء التنفيذيين في اختيار الكفاءات المناسبة وتطويرها باستمرار. وفيما يلي أبرز التوصيات لتعزيز هذا الدور:

1

تحديد المواصفات الوظيفية بدقة

وضع وصف وظيفي شامل يحدد المهام والمسؤوليات والمهارات المطلوبة بوضوح، مع مراعاة خصوصية بيئة العمل السعودية ومتطلبات المؤسسات المحلية. وينبغي أن يشمل الوصف الوظيفي أيضاً مؤشرات أداء قابلة للقياس لتقييم أداء شاغل الوظيفة بشكل موضوعي.

2

الاستثمار في التدريب والتطوير

توفير برامج تدريبية مستمرة لتطوير مهارات السكرتارية التنفيذية في مجالات التقنية، والتواصل، وإدارة الوقت، والسرية المهنية. وينبغي أن تشمل هذه البرامج أيضاً تدريبات على التعامل مع المواقف الطارئة وإدارة الأزمات.

3

توفير الأدوات والتقنيات المناسبة

تزويد السكرتارية التنفيذية بأحدث الأدوات التقنية والبرمجيات التي تُمكنها من أداء مهامها بكفاءة عالية، بما في ذلك أنظمة إدارة المواعيد، ومنصات التعاون الرقمي، وأنظمة أرشفة الوثائق الإلكترونية.

4

تعزيز مكانة الوظيفة مؤسسياً

الاعتراف الرسمي بأهمية هذا الدور ومنحه المكانة المناسبة في الهيكل التنظيمي، مع توفير مسارات تطور وظيفي واضحة تحفّز الكفاءات على البقاء والتطوير. وينبغي أن يتضمن ذلك مراجعة دورية لرواتب ومزايا شاغلي هذه الوظيفة لضمان تنافسيتها في سوق العمل.