

الاحترافيه في مجال السكرتاريه و اخلاق المهنة

عضو هيئة التدريس : اصلي اوزترك
جامعة جانكرى كراتكين
قسم الخدمات المكتبيه و السكرتاريه

تعريف الاحترافيه و الهويه المهنيه

- يطلق علي شخص لفظ محترف (متخصص) اذا اوكلت له مهمه و قام بأدائها باقل نسبة اخطاء باستمرار
- يطلق ايضا احترافيه علي من امتهن مهنة و قام بالتدريب عليها , عمل بها . و اكان له الحق في ان توفر له هذه المهنة العائد المادي.
- لتصبح محترفا في عملا ما : الادراك التام حتي بأدق التفاصيل,, و امكانية التطبيق
- أهم معيار الاحتراف ؛ لتلبية متطلبات العمل في الطريقة المثلى. معرفة الطرق التي تنفذ بها العمل عند تعرضه انقاط مأزق و الخروج منها باحترافيه مهنيه.

مهارة الاحترافيه

- طريق النجاح: تنفيذ معايير التميز , دون ضغوط خارجيه
- الانفتاح علي التنميه: لتحسين الاداء يجب علي المدراء اعاده النظر في اسلوب العمل,
- **المسؤوليه الشخصيه:** لاتمام المهمه الموكله يجب العمل لوقت طويل و تولي مهام اضافيه.
- **النتيجة:** وضع أهداف واقعية ، و مراقبة العمل حتى يتم تحقيق النتيجة.
- **النهج الاستباقي:** لامكانيه توقع المخاطر و التهديدات التي يمكن ان تحدث يجب اخذ النظره الاوليه بعين الاعتبار و معرفة اهميتها.

الكفاءات التخصصيه

- اهمية الجوده و التخطيط: للعمل بشكل منهجي بنظام معين, يجب حساب الفائده و التكلفة.
- الابتكار: لجلب الفوز امؤسسه ما او قطاع يجب استخدام المبادره
- مواجهة الضغوط: يجب ان تكون باردا و صاحب قرار عند الازمات و التعرض للضغط.
- جمع المعلومات: يجب ان تبحث للحصول علي قدر كافي من المعلومات تكون منفتحا لتلقي المعلومات الجديده , الحصول علي معلومات من الاخرين ,
- تطوير الاخرين: و هو تقديم الدعم للاخرين بغرض التوجيهه و الارشاد و عرض الطريق الصحيح
- الثقه: الاعتماد علي المقدرات الشخصيه , الدفاع عن وجهه النظر الشخصيه في العمل.

الكفاءات التخصصية

- **التأثر و التأثير:** وضع خطه للتأثير علي الاخرين و اقناعهم بما تقوم به, و توقع ردود افعالهم و الاستعداد لها.
- **الوعي المؤسسي:** فهم وتعديل ثقافة وسياسة ومعايير وأهداف المنظمة و توفير الملائمة
- **التحكم في النفس و ضبط المشاعر:** معرفة نفسك و توجيهه مشاعرك ,ضبط النفس و اعطاء ردود افعال عقلانية.
- **التركيز علي العميل:** بناء علاقات قوية مع العملاء ومراقبة احتياجاتهم.
- **العلاقات الشخصية:** الاستعداد لفهم احساس الناس و ما يقولونه و ما وراء كلامهم و الاستعداد للاستماع لهم.

السكرتارية المتخصصة

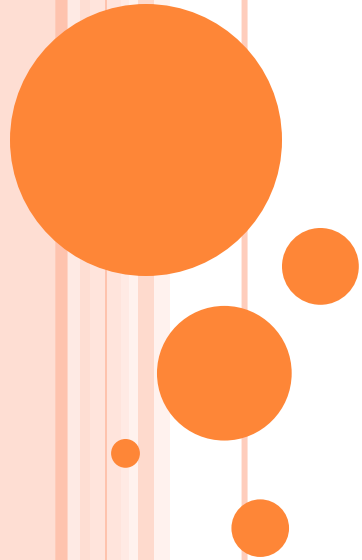
- يجب على السكرتير أن يعرف بالتفصيل واجبات ومسؤوليات وأنشطة المدير داخل المنظمة. يجب عليه معرفة نقاط القوة والضعف للمدير ، النقاط التي يتمتع فيها بالمرونة والحساسية.
- يجب أن يكون لدى السكرتير المحترف المهارات والمبادرات لحل المشاكل التي قد تنشأ فيما يتعلق بكل من الحياة العملية والحياة الخاصة في غياب المدير.
- يجب أن يكون السكرتير المحترف على دراية بأن الإدارة هي الشخص الذي يدير نفسه بنفسه ، ويجب أن يكون قادراً على استخدام الوقت بفعالية.

- فقا للقرارات المتخذة في المنظمة ، ينبغي أن يضمن بدء المشاريع وتنفيذها ، وأن يكون قادرا على التحكم في النتائج ، والكشف عن أوجه القصور ومساعد المدير في الإدارة مع بعض الاستثناءات
- الزائرين, يجب أن تكون قادرة على إقامة علاقات مريحة ومتعاطفة مع الناس من داخل وخارج المنظمة ؛في الوقت نفسه ، ينبغي أن تعمل بوعي علي ارضاء العملاء ، وهو أيضا مبدأ أساسي لإدارة الجودة الشاملة
- يجب أن يكون السكرتير المحترف شخصًا فكريًا يحتوي على أفكار شيقة وإبداعية وقوة حيوية مطورة وقادرة على تحديد السياسات والاستراتيجيات.

- ينبغي أن يكون السكرتير المحترف قادرًا على تحفيز زملائه وأن يكون قدوة لهم عند اداءه لمهامه. يجب أيضا خلق روح الفريق.
- يجب أن يكون السكرتير المحترف منتبها للتعليم المستمر وتنمية المهارات ، وأن يكون قادرًا على تكييف أفضل الممارسات للتجديد الذاتي والتنظيمي.
- يجب أن يكون السكرتير المحترف قادرًا أيضًا على اكتساب موهبة ومهارة كبيرة في معرفة السكرتارية الأساسية.
- يجب على السكرتير المحترف أن يحافظ دائما على مجاملة و الكياسه في أي حال.
- يجب أن يكون لدى السكرتير المحترف ذو اهداف و رؤية

- يجب أن يتمتع السكرتير المحترف بالحساسية اللازمة لأنشطة البحث والتطوير ويجب عليه إعلام الموظفين الآخرين أثناء متابعة المنشورات ذات الصلة.
- يجب ألا يكون أمين السر المهني ملزمًا بساعات العمل في المؤسسة أثناء العمل.
- ينبغي أن يكون السكرتير المحترف قادرًا على جمع المعلومات وإعداد التقارير وإعداد المسودة نيابةً عن المدير.
- عملي و مرن
- يجب أن يكون على وعي بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل ويحترم البيئة والقيم الاجتماعية.
- حل المشاكل بالتعاون اذا لزم الامر
- يجب أن يكون لدى السكرتير المحترف فهم تآزري للإدارة.

اخلاقيات السكرتاريه
و مفاهيم الاخلاقيات
في العمل



مفهوم الاخلاق

اخلاق في قاموس اللغة العربية هي جمع لكلمه (خلق) و ترمز الي العادات و التعويدات و كل ما خلق في الانسان من احوال روجيه و ذهنيه و معنويه , اما في اللغة الانجليزية فهي (مورال) و ايضا تاتي بعني خلق و ايضا تعني العادات الشخصية , و تتلخص كلها في مفهوم كلمة (الاعراف).

- إنها مجموعة من المبادئ والقيم والقواعد والعادات التي تنظم علاقات الناس الذين يعيشون في مجتمع مع أنفسهم ، مع بعضهم البعض ، او مع المؤسسات.
- إن مجال التقييمات الأخلاقية ، التي يقال أنها تختلف من بلد إلى آخر ، من فترة إلى أخرى ، من طرز معيشه إلى أخرى في العالم ، من حيث النطاق والمضمون ، هي المواقف أو الميول أو السلوكيات التي تشكل صدق الشخصية في سياق الصفات الحسنة والعادات السيئة.

مفهوم الاخلاق

- كلمة الأخلاق من أصل لاتيني وتشير إلى علم الأخلاق. ما هو الجيد؟ ما هو الصحيح؟ ما هو الخطأ؟ هذه الأسئلة هي الأسئلة الرئيسية. لقد سئلت لعدة قرون. إن إنشاء القواعد التي تحدد خصائص الشخص الجيد والسلوك المناسب للفرد هو جوهر الأخلاق.
- اليوم ، يتم تضمين الأخلاقية الاجتماعية والفردية في الحياة كمعرفة لجميع خياراتنا وقراراتنا وأفعالنا ومواقفنا ومبادئنا وقيمنا التي نحددها.
- الأخلاق, هي التفرقة بين الجيد و الغير جيد , الذى هو علي حق و الغير علي حق, العادل و اغير عادل و عموما هي القيام بأشياء نعتقد أنها صحيحة وعادلة وجيدة ونزيهة.

علاقة الاداب و الاخلاق

- على الرغم من أن الأخلاق والأدب غالباً ما تُستخدم بالتبادل والتناوب علي انهم وجهان لعملة واحدة ، إلا وجد أنه من المقبول عمومًا أن هذين المفهومين مختلفان.
- يتم تعريف الأداب على أنها فلسفة الأخلاق.

"هو نظام فلسفة يستكشف القيم الأخلاقية للقيم ، والقواعد ، والحقائق الكذب أو الاساءه و الاحسان، والتي هي أساس العلاقات الفردية والاجتماعية التي يقيمها الناس. اذا نظرنا من زاوية اخلاقيه نجد ان الاخلاق هي فلسفه الانضباط"

- على الرغم من أن الأخلاق أمر يعاش من الناحية الواقعية والتاريخية و في مقابله الادب ، الا انه يقودنا الي دراسة هذه الظاهرة.

الاخلاق مفهوم اجتماعي اما الاداب هو مفهوم عالمي

اخلاقيات العمل

- هو ذراع بحث يحاول أن يشرح ووضح للمشتغل من زاويه أخلاقية
- يقدم إرشادات ونصائح حول كيفية تغيير وتحسين الممارسات في الحياه العمليه من أجل تحسين القيم الإنسانية في الحياة العملية.
- أخلاقيات العمل ، العلاقات بين الجيد و السيء، الصح والخطأ ، أي التحليل للمفاهيم الأخلاقية (الجمع بين نتائج دراسات متعددة مستقلة عن بعضها البعض بشكل مستقل وإجراء تحليل إحصائي لنتائج البحث التي تم الحصول عليها) مع الأخذ بعين الاعتبار تفاصيل حياه العمل الحقيقيه عند التطبيق.
- يتطلب معرفة ما يجب القيام به و ما لا يجب القيام به ما يستوجب طلبه و ما لا يستوجب طلبه ما هو لك و ما هو ليس لك .

العوامل المفروضة علي اخلاقيات العمل

- الاعلانات المضلله
- موثوقية المنتج,
- الاحتيال,
- بذل الجهد لتحقيق ربح غير محدود
- تجاهل الضمانات الاجتماعيه للعاملين
- تلوث اقتصادي و بيئي
- رشوة
- سياسات التاجير المميز و شروط سياسات التنميه
- التدخل في تحديد الاملاك الخاصه

المسؤولية الاخلاقية للسكرتير

- مهنة السكرتارية: ولأنها مهنة ترتبط مباشرة بالبشر ، فمن الضروري إيلاء المزيد من الاهتمام للالتزام بالسلوك والقواعد.
- كشخص محترف ، من المتوقع أن يحقق السكرتير أعلى مستويات الأخلاقية المهنية والشخصية. هذا باعتبار انه علي حد عالي من الاحترافيه . وفي الوقت نفسه ، تقع مسؤولية الاحترافيه علي من كان مسؤول عن الإنشاء ومديرها .

1. المصداقيه

- الصدق هو في الأساس مبدأ العمل الاجتماعي. يجب أن يعطي السكرتير التنفيذي الأولوية للصدق في العلاقات الإنسانية.
- الصدق. هو أن تكون دقيق وموثوق ومنفتح الذهن . في البدء ، لا ينبغي أن يكذب **أبداً**. هذه ليست مهنة السكرتير التنفيذي فحسب ، بل هي القاعدة الأخلاقية الأولى لجميع المهن. لا يمكن للمرء أن يكون اخلاق دون أن يكون صادقاً
- في الأساس الصدق لا يكون مرتبطاً بقواعد منظمه معينه فقط و الانخراط في اعمال اخري منافيه لقواعد الاخلاق من الكذب اعطاء او اخذ الرشوه الغش و الخداع , فكلها اعمال غير اخلاقيه.

2. الموثوقية

- هي اداء عملا بكل الحماس الداخلي و القابليه و الاقدام الكلي علي العمل
- يجب أن يكون السكرتير التنفيذي موثوقًا ومخلصًا دائمًا. يتم اكتساب الموثوقية من خلال الأداء الكافي والفعال للواجبات والمسؤوليات المخصصة للشخص.
- الاستقرار والموثوقية هي أهم ميزات السكرتير التنفيذي. كما ذكرنا في تعريف السكرتير ، هو شخص موثوق به يعرف كيف يحافظ على الأسرار.

3. الخصوصية

- يستدعي لدي السكرتير التنفيذي معرفة بعض المعلومات السرية عند أداء واجباتهم بسبب مشاركتهم الفعالة في العمل اليومي. هنا يتطلب حفظ هذه المعلومات و عدم البوح بها ، و هذه هي أهم ميزة في هذه المهنة.
- يعتمد نجاح عمل ما عادةً على البحث والتطوير لمنتج أو طريقة جديدة. لا يؤدي تضارب الثقة من خلال تسريب المعلومات الداخليه لمنظمة او مؤسسة ما إلى تعريض العمل للخطر على نحو خطير فحسب ، بل يؤدي أيضاً إلى توتر العلاقة بين سكرتير المدير / المدير ، كما يعتبر هذا ضد القواعد الأخلاقية.

4. الولاء

- الالتزام او الاخلاص يعرف اساسا علي انه: العمل على أعلى مستوى من الخبرة والقدرة على الأداء بطريقة موثوقة ودقيقة للغاية.

هو الولاء او الاخلاص للمدير ،حماية أو تعزيز صورة المدير. يجب أن يشارك السكرتير التنفيذي بنشاط في حياة العمل في جميع الأوقات ويستوفي متطلبات الحياة المهنية. بمعنى اخر ، فإن نجاح المدير يحدث مع نجاح السكرتير التنفيذي.

5. التعاون

- التعاون هو تنسيق بين اثنين أو أكثر من الأفراد حول هدف مشترك. ينبغي أن يكون السكرتير التنفيذي في وضع يسمح له بالتعاون مع الموظفين غير التنفيذيين الآخرين وتطوير علاقات جيدة.
- قد يحتاج الموظفون في المكاتب الأخرى إلى التعاون مع السكرتير التنفيذي لإنجاز المهام التي قاموا بها بنجاح. يعمل السكرتير التنفيذي كجسر بين المدير والموظفين الآخرين ويحاول تسهيل الأمور.

المبادئ الأخلاقية للسكرتير

- قام أعضاء الأمانة القومية للسكرتيريين المحترفين بتصميم مبادئ أخلاقية مهنية لمهنة السكرتارية.
تضمن هذه المبادئ الالتزام ب المبادئ الأخلاقية بين بيئة العمل والناس ، كمحترفين ، تضمن سكرتيريين تنفيذيين لديهم مستويات عالية من الاحترافيه.

○ المعيار 1:

- يجب أن يعمل السكرتير كفرد جدير بالثقة في العلاقات المهنية ويتعاون مع صاحب العمل من خلال استخدام معارفه ومهاراته وفقاً لإحتياجات الوظيفة عن طريق تطبيق مسؤولياته بأكثر الطرق ملاءمة.

○ المعيار 2:

- يجب على السكرتير أن يسعى لتحسين المهنة والسمعة والكرامة والمكانة والكفاءة ومعايير العمل وممارسيها.

المعيار 3:

- **A.** يجب أن يصر السكرتير التنفيذي على أنه يجب تقييم التوظيف والترفيه والترقية والمكافآت المستمرة على أساس المعرفة والمهارات والخبرة والأداء المهني.
- **B.** يجب على السكرتير ان لا يستخدم موقعه بشكل شخصي أن يرفض التعاون أو الصمت بشأن حالات الزملاء أو أصحاب العمل الذين يسيئون استخدام موافقهم و اصدقاء العمل من أجل مصالح شخصية وغير مهنية.
- **C.** يجب على السكرتير مواجهة حوادث التحرش التي تنطوي على الجنس أو المعتقد أو العرق أو العمر في مكان العمل ، وإذا لزم الأمر ، إبلاغ السلطات المختصة.
- **D.** يجب على السكرتير إخطار المدير بأي تغييرات في أداء العمال المحددين ، والتي تؤثر على أداء الموظف وتجعله أكثر صعوبة.

○ المعيار 4:

- ينبغي للسكرتير أن ينظر في حماية وتعزيز سلامة وأمن المجتمع كأولوية.

وصلنا الي نهاية موضوعنا

مع خالص ووي
عضو هيئة التدريس: اصلي اوتترک

