

مهارات تنظيم المواعيد والمقابلات

المبادئ والأسس العلمية – النماذج المستخدمة

تعتبر مهارة تنظيم المواعيد والمقابلات من الأعمال الهامة التي يجب أن تتوفر لشاغلي الوظائف الإدارية المساندة ، ويقع على عاتق شاغل الوظيفة مسؤوليات كثيرة لتنفيذ هذه المهام بكفاءة وفاعلية حيث إن المدير يضع الخطوط العريضة فقط للتعليمات التي يجب الالتزام بها عند تحديد وتنظيم جداول مواعيد مقابله للآخرين .

ويقوم شاغل الوظائف الإدارية المساندة كافة العلميات المرتبطة بتنظيم مواعيد المدير ومقابلاته للآخرين من داخل وخارج المؤسسة وذلك بدءا من تحديد الأشخاص الذين سيسمح بمقابلتهم وأين ومتى ستتم هذه المقابلات.

ويقاس نجاح شاغل الوظائف الإدارية المساندة بمقدرته وفاعليته في تحديد وتنظيم جداول مواعيد المدير والقيام بالغاء المواعيد التي يتطلب الأمر إلغائها في الوقت المناسب والتصرف السليم في المواقف غير العادية بما يسمح للمدير بالاستفادة من الوقت المناسب للزوار والعملاء والزلاء والمسؤولين لمقابلة المدير وفي الوقت اختصار زمن المواعيد والمقابلات لهؤلاء الأفراد حتى يمكن إيجاد الوقت اللازم لتنفيذ واجبات وظيفته وخاصة في مجال اتخاذ القرارات .

المبادئ والأسس العلمية:

يعتمد شاغلو الوظائف الإدارية المساندة في تنفيذ الأعمال الموكلة إليهم في مجال تنظيم المواعيد والمقابلات على العديد من مبادئ والأسس العلمية والتي نوجزها فيما يلي:

فهم رغبات المدير المتعلقة بجدولة المواعيد ومقابلات:

يجب على شاغل الوظائف الإدارية المساندة في بداية عمله مع أي مدير معرفة الأمور التالية إما منه شخصيا أو من شخص آخر في المكتب :

في أي وقت من اليوم يجب تحديد وجدولة المواعيد؟

الإجراءات التي يجب تنفيذها لتفادي التداخل والازدواجية التي قد تحدث نتيجة لتحديدك أنت والمدير لجدول المواعيد والمقابلات .

ماهي المدة الزمنية المسموح بها لكل موعد ؟

ماهي المواعيد التي تعطي الأولوية ؟

مالذي يجب قوله لرفض إعطاء موعد لشخص يصر على الحصول على موعد ؟

ما هي الإجراءات التي ستتبع في تقديم المرطبات والشاي؟

كيف يتم التصرف وإنهاء المقابلات التي تمتد لأكثر من الوقت ؟

ما هي حدود المعلومات التي تعتبر خاصة أو سرية ولايجوز إفشاؤها عند الغاء موعد سبق تحديده.

ما هي الأمور غير العادية التي يطلب تنفيذها عند إجراء بعض المقابلات ذات الطابع الخاص؟

طول المواعيد والمقابلات :

يلجأ المدير لتخصيص وقت متساو لكل موعد أو مقابلة (30 دقيقة مثلا) ولكن هذا الأسلوب لا يصلح للتطبيق في كثير من المؤسسات بحيث أن لكل موعد أو مقابلة ظروفها التي قد تستدعي وقتا أطول فيتسبب ذلك في إنتظار الزائرين التاليين في موعد المقابلة أو وقت أقل فلا يمكن الاستفادة من تنظيم وقت المدير .

وشاغل الوظائف الإدارية المساندة الفعال هو الذي يستطيع من خلال الخبرة والواقع العملي تحديد وتخصيص الوقت المناسب لكل موعد .

متى تتم جدولة المواعيد :

يختلف المدبرون في تحديد الأوقات المناسبة التي يجب تحديدها لمقابلة الزائرين فيما يفضل البعض تنفيذ كل المواعيد في بداية العمل اليومي وفي توقيت محدد ، نجد البعض يفضل ان يبدأ عمله بالاطلاع على البريد وإنهاء الاتصالات الهاتفية ويخصص وقتا محدد في منتصف اليوم لتنظيم مواعيد المقابلات وقد يلجأ البعض لتحديد أيام محددة يسمح فيها بالمواعيد والبعض يسمح بالمواعيد طوال أيام الأسبوع إلا أنه يجب الإشارة إلى أن شاغل الوظائف الإدارية عليه عبء معرفة رغبات المدير في هذا الشأن وما هي الإجراءات التي يجب اتباعها عند حدوث حالات استثنائية .

إعداد مفكرة المواعيد

هناك أكثر من طريقة لتحديد المواعيد فبعضها يتم عن طريق الهاتف أو الحضور شخصيا وقد يتم تحديد الموعد بناء على مكاتبة واردة.

وقد يتم تحديد الموعد بمعرفة شاغل الوظائف الإدارية المساندة أو بواسطة المدير نفسه.

ويجب لضمان عدم النسيان ولتحقيق الدقة والانتظام في أداء هذا العمل الهام الاحتفاظ بسجل يدون به فوراً أي موعد يتم طلب تحديد هـ.



ويراعي عند الموعد وتسجله في سجل المواعيد مايلي:

- ✦ اسم الشخص الذي سيحضر المقابلة وإذا لم يكن الشخص طالب الموعد من الأشخاص المعروفة للمدير فيجب بيان اسم المؤسسة التي يعمل بها مع ذكر أسماء كافة الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع .
 - ✦ ما هو تاريخ ووقت المقابلة بالتحديد ؟
 - ✦ أين سيتم عقد الاجتماع؟
 - ✦ يذكر العنوان بالتفصيل إن كان الاجتماع خارج المؤسسة
 - ✦ الغرض من الاجتماع.
- وتختلف أشكال سجلات المواعيد التي يتم استخدامها فيما يستخدم البعض مفكرة أو أجنحة المكتب لسجل المواعيد عليها .

على أن يتم في نهاية كل يوم عمل سحب بطاقة اليوم التالي المدون بها مواعيد وتوقيتات المقابلات وأسم الشخص والغرض من المقابلة ويتم عرضه على المدير في نهاية اليوم ليتسنى له معرفة المواعيد والمقابلات التي سيتم إجراؤها في اليوم التالي:

ويلجأ البعض لاستخدام مفكرة يومية ويفضلها البعض لأن المدير خلال نظرة واحدة معرفة كافة المواعيد التي يتم إجراؤها.

مواعيد يومالموافق / / 2001م	
	07:30

	08:00
	08:30
	09:00
	09:30
	10:00
	10:30
	11:00
	11:30
	12:30
	13:00
	14:00

ترتيب مقابلة الموظفين للمدير

في حالة طلب المدير استدعاء أحد الموظفين لمقابله يجب عليك أن تسأل المدير عن غرض المقابلة إلا إذا كان هذا الاجتماع دوريا وروتينيا وذلك لتقليل حدة التوتر عند الموظف الذي يطلب حضوره لمقابلة المدير بإبلاغه بسبب المقابلة وقد يؤدي ذلك أيضا إلى إحضار الموظف بعض المستندات والوثائق اللازمة للاجتماع وبالتالي تتحقق الفاعلية من الاجتماع والاستخدام الأمثل لوقت المدير والموظف وعدم إخباره بأي معلومات.

إلغاء المواعيد

قد يسوجب الأمر أحيانا إلغاء بعض المواعيد التي سبق تحديدها وبدون شك سيتفهم من سيتم إلغاء مواعده أن هناك سببا قويا لالغاء الموعد ويشترط أن يتم الإبلاغ بالإلغاء في وقت مناسب لكي يستطيع الزائر الاستفادة من الوقت في أداء أعمال أخرى.

لذلك يجب عليك بمجرد علمك بوجوب إلغاء الموعد سرعة الإتصال بالشخص المحدد له الموعد والاعتذار وابداء الأسباب الداعية لإلغائه مع مراعاة أن يكون الإيضاح مختصرا ولا يشتمل على معلومات سرية أو محرجة ويجب التعقل والحذر عند اختيار سبب الغاء الموعد.

كما يجب أن يشمل الإعتذار والغاء الموعد إما تحديد موعد جديد أو التأكد على أنه سيتم تحديد موعد في وقت لاحق .

وفي حالة الغاء موعد لشخص في مدينة أخرى بعيدة يمكن الغاء الموعد عن طريق الكتابة متى تأكدت من أن الرسالة ستصل قبل تاريخ المقابلة بمدة مناسبة وإلا تطلب الأمر الاتصال الهاتفي أو استخدام الفاكس.

وفي حالة إلغاء موعد لشخصية هامة يفضل أن يقوم المدير بكتابة الرسالة وفي ذات الوقت إجراء اتصال هاتفي لشرح أسباب ودوا فع الغاء الموعد.

وفي حالة اضطرار بعض الأشخاص المحدد لهم مواعيد مع رئيسك ا إلغاء هذه المواعيد وإبلاغك يجب عليك شكرهم على الاتصال وإشعارك بإلغاء الموعد ويفضل أن تعرض عليهم إمكانية تحديد موعد آخر في وقت لاحق.

جميع الحقوق محفوظة © الأكاڤمية العربية البريطانية للتعليم العالي