

إجراءات السكرتارية - 1

المراسلات الإدارية

الوحدة الخامسة : المراسلات الإدارية

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بموضوع المراسلات بالشكل عام والمراسلات الإدارية (الكتابية) بالشكل خاص.

الأهداف التفصيلية:

بنهاية هذه الوحدة يتوقع أن يكون لدى المتدرب بإذن الله معرفة ومهارة جيدة في الجوانب التالية:

- ١- مفهوم المراسلات الكتابية وأهميتها.
- ٢- مهارات المراسلات الكتابية (القراءة - الكتابة)
- ٣- أنواع الكتابة الإدارية.
- ٤- الرسالة الإدارية ومكوناتها.
- ٥- المذكرة الإدارية وأجزائها.

الوسائل المساعدة:

- جهاز حاسب آلي.
- جهاز عرض بروجكتور
- نماذج مختلفة من مقاسات أوراق كتابة الرسائل والمذكرات.
- المادة العلمية الواردة بهذه الحقيبة.

المهارات المطلوبة:

- القدرة على تحرير الرسائل والمذكرات
- القدرة على التعامل مع برنامج Word .

الزمن المتوقع لتدريب هذه الوحدة (١٤) ساعة

مقدمة

تعد المراسلات الإدارية نوعاً من أنواع الاتصال الذي يتم من خلالها العمل على تحقيق هدف محدد لهذه الرسالة، ولئن كانت الرسالة بالشكل المكتوب هي أكثر ما ينصرف إليه فهمنا للمراسلات إلا أن المراسلات يمكن أن تأخذ النوع الشفوي فتوجيهات الرؤساء للمرؤوسين هي في حقيقتها رسائل (اتصال) معينة ذات هدف محدد، وهكذا فإن تصرفاتنا تجاه الآخرين وتجاه أنفسنا هي رسائل لفظية وغير لفظية ننقلها للآخرين، ولما سبق الحديث عن الاتصالات بالشكل عام والاتصال الإداري والاتصالات الهاتفية بالشكل خاص كجزء من عمل السكرتير فإن حديثنا فيما يتعلق بموضوع المراسلات - التي تعد نوعاً من أنواع الاتصال - ستركز على المراسلات الكتابية.

مفهوم المراسلات

يقصد بها كافة المكاتبات والرسائل المحررة المختلفة سواء ما يتداول منها بين الإدارات المختلفة للمنشأة الواحدة أو تلك التي تتلقاها أو تصدرها المنشأة بينها وبين العملاء والموردين والدوائر الحكومية ودوائر الأعمال المختلفة والهيئات والمؤسسات والأفراد^(١).

أهمية المراسلات الكتابية

الكتابة الإدارية عملية فنية ليس كل فرد يمكنه إتقانها وإذا كانت هي نوع من أنواع الاتصال الذي يعتمد فيه كل من المرسل أو المستقبل على الكلمة المكتوبة فإنه يمكن القول إن هذا النوع من الاتصال تتجلى فيه بوضوح مهمة السكرتير فأغلب العمل الذي يقوم به يتمثل في تحرير الرسائل المكتوبة أو قراءتها أو التعامل معها بالإرسال أو الاستقبال عبر وسائل الاتصال المختلفة، والكتابة الإدارية ليست كالكتابة الأدبية أو التي ربما يكون الهدف منها مجرد الاطلاع والعلم بالمعلومة لكن الكتابة الإدارية تهدف إلى تحقيق غايات محددة ويوضحها مضمون تلك الكتابة الأمر الذي ينبغي الاهتمام به، وبالرغم أن هذا النوع من المراسلات لا يناسب إلا الأفراد المتعلمين إلا أن هناك بعض الأسباب التي تجعل من هذا النوع من المراسلات مرغوباً في كثير من المنظمات، ومن أهم تلك الأسباب ما يلي:

- ١- أن الاتصال المكتوب يتيح للكاتب إمكانية ترتيب أفكاره وتدوينها بالشكل متسلسل ومنظم يمكن قبوله بالشكل أفضل من قبل المستقبل.
- ٢- سهولة استخدام الأوراق وتيسرها لكل الناس المتعلمين تقريباً.
- ٣- توفرها في المكاتب وبمقاسات وألوان وأشكال مختلفة ومتعددة.

(١) مصطفى نجيب شايوش، المراسلات التجارية، ط٢، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ١٤١٣هـ - ١٩٩٣م، ص ٢١.

- ٤- إمكانية الحصول على نسخ منها ببسر وسهولة عن طريق تصويرها.
- ٥- إمكانية حفظها مدة طويلة من الزمن.
- ٦- سهولة قراءتها بالعين المجردة دون الاستعانة بأجهزة خاصة بالقراءة.
- ٧- تحقق إشباعاً نفسياً للفرد لكونها بمثابة وثيقة رسمية لحفظ الحقوق.
- ٨- سهولة إضافة معلومات أخرى على الورقة كإعطاء الشروحات اللازمة عليها، وكذلك إذا تطلب الأمر استخدام أوراق متعددة.

مهارات المرسلات الكتابية

تتطلب المرسلات الكتابية وجود بعض المهارات الخاصة كي تحقق الرسالة أهدافها. ومن أهم هذه المهارات ما يلي:

أ- مهارات القراءة

- ويقصد بها وجود بعض القدرات الخاصة لدى الفرد والتي تُمكنه من قراءة ومعرفة الرسالة المكتوبة معرفة دقيقة وهذا يتطلب ما يلي:
- تهيئة الظروف المادية المناسبة للقراءة: مثل الإضاءة الكافية والتهوية الجيدة والهدوء اللازم والأثاث الملائم وخاصة عندما تكون الرسالة رسالة متخصصة.
- القراءة السريعة للمادة المكتوبة: ففي كثير من الأحيان يستطيع السكرتير المحنك فهم محتوى الرسالة وهدفها بمجرد النظرة السريعة لها.
- التركيز أثناء القراءة: وهذا يقتضي الحد من تدخل العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى شرود الذهن مثل صوت المذيع أو التلفزيون أو الحركة الخارجية.
- التلخيص وكتابة الملاحظات: وهي من مهارات القراءة حيث يعتمد المسئول عن قراءة الجملة وتلخيص فكرتها في ورقة خارجية أو هامش من الورقة.

ب- مهارات الكتابة

تعد وسائل الاتصال الكتابي (المراسلات والتقارير والنماذج وغيرها) ممثلاً صادقاً للشخص الذي يقوم بإعدادها فهي بمثابة توضيح لمدى تقدم ورُقّي المنظمة، والكتابة تتطلب توفر بعض الخصائص اللازمة بها ومنها:

- ١- **الوضوح:** بمعنى أن تكون العبارات المكتوبة تعني نفس المعنى المقصود دون زيادة أو نقصان بحيث لا تجعل الفرد يؤول المعاني أو يتوقع المقصود منها، ولذلك فإن وضوح الكتابة يتطلب فهم واستيعاب موضوع الاتصال من مختلف جوانبه ومدى ارتباطه بجوانب أخرى، واستخدام الكلمات العبارات المفهومة والمألوفة والمتداولة بعيداً عن العبارات الصعبة أو الركيكة، وكذلك استخدام العبارات والمفردات ذات المعنى المحدد والدقيق فمثلاً يبتعد عن كلمات مثل " واسطة نقل" فهي قد تعني عدة معاني فهل هي السيارة أم الطائرة أم القطار.. إلخ ؟ أو "تم عمل اللازم"، وكذلك الابتعاد عن الكلمات التي قد تثير الشك أو الريبة أو تجعل المستقبل في حيرة من المقصود فمثلاً كلمات مثل " قيل لي" أو "سمعت" كلها قد تعيق عملية فهم الرسالة، كما يجب استخدام الجمل والعبارات القصيرة لأن ذلك يساعد على تفهم الرسالة المكتوبة، وكذلك العمل على ترابط الجمل والعبارات والابتعاد قدر المستطاع عن الجمل الاعتراضية أو المفسرة.
- ٢- **الاختصار:** فيجب أن تكون الرسالة المكتوبة محققة لهدف الاتصال بأقل ما يمكن من الكلمات والجمل بعيداً عن التكرار غير المبرر، إلا أن فهمنا للاختصار لا يعني أن تترك بعض الكلمات والعبارات المهمة التي سيكون عدم وجودها مغل بالمعنى بدعوى الاختصار.
- ٣- **الخلو من الأخطاء:** فالرسالة التي تتصف بالأخطاء سواء في جوانبها الموضوعية أو الجوانب الإملائية أو اللغوية أو الرقمية أو التعارض مع التعليمات والأنظمة المعمول بها تبعث على عدم الاهتمام بها لدى المتلقي.
- ٤- **التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات في الرسالة المكتوبة وذلك بمراجعتها وتصحيحها قبل إرسالها إلى المستقبل.**
- ٥- **اللطافة في التعبير:** حيث إن الرسالة التي تفتقد هذا الجانب تُضعف من تأثير المستقبل لها فمثلاً يجب مخاطبة الموظف بحسب مستوى وظيفته (معالي...، سعادة... إلخ) وكذلك فإن عبارات مثل "نشكركم على...، نقدر لكم... إلخ" تعطي دفعاً معنوياً إيجابياً يساهم في تفهم الرسالة.

٦- الابتعاد عن العبارات الانتقادية: فالرسالة التي يستخدم فيها البعض عبارات انتقادية للطرف الآخر قد تُهمل ولا تعير قارئها أي اهتمام وهناك العديد من العبارات والكلمات لا يُفضل استخدامها في الكتابة الإدارية ومنها:

- ... وقد اكتشفنا إهمالكم لرسالتنا المرسلة ... إلخ.
- ... يسوؤنا ردكم غير المبرر... إلخ.
- ... فقد فشلتم في تحقيق... إلخ
- ... وعليه فلن نتعامل معكم في المرات القادمة... إلخ

٧- الالتزام بالجوانب الاشكالية للكتابة بالشكل عام: حيث إن هناك العديد من هذه الجوانب الاشكالية المهمة والتي تعطي انطباعاً أولياً لدى متلقي هذه الرسالة أو الخطاب ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

- الاهتمام بالورق المستخدم في الرسالة أو الخطاب : فمثلاً في المراسلات الرسمية يفضل استخدام الورق الأبيض ذو المقاس (A4) ومن النوع الجيد والنظيف، أما في المراسلات الرسمية المطولة فقد يستخدم الورق الأبيض مقاس (A3) وفي المراسلات الرسمية القصيرة يمكن أن يستخدم الورق الأبيض مقاس (A5) أو (A6)، أما في المراسلات ذات الطابع الدعائي التجاري فقد يكون من الأفضل استخدام الورق المتعدد الألوان والمقاسات المختلفة (A4,A3,A5,A6)، وفي المراسلات الداخلية بين إدارات المؤسسة نفسها قد يستخدم الورق الأقل جودة وبالمقاسات المختلفة السابق ذكرها.

أبعاد مقاسات ورق المراسلات المحددة من الهيئة العربية للمواصفات والمقاييس^(١)

الأبعاد (المقاس)	رمز الورق
420 × 297 مم	A3
297 × 210 مم	A4
210 × 148 مم	A5
148 × 105 مم	A6

جدول 6 : أبعاد ومقاييس الأوراق المكتبية

(١) المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، مراسلات وتقارير (حقيبة تدريبية) ص ١٨ بتصرف.

- المسافات: وهي عبارة عن المواضع الفارغة التي تفصل فيما بين الكلمة والكلمة أو السطر والسطر أو الفقرة والآخرى أو في بداية الفقرة، وهي (أي المسافات) تضيف على الرسالة قدراً من الترتيب فضلاً عن كونها ضرورية أحياناً كالمسافة بين الكلمة والآخرى . وتكون المسافة بين الكلمة والآخرى بما يعادل مسافة واحدة بمسطرة لوحة مفاتيح الطباعة، كما أن المسافة بين السطر والآخر تكون في حدود (٥ إلى ٩) ملم حسب نوعية الرسالة أما المسافة بين الفقرة والآخرى فتكون في حدود ترك سطر فارغ بينهما، ويترك ما يعادل (٥) مسافات بمسطرة لوحة مفاتيح الطباعة لبداية السطر الأول للفقرة الجديدة.
- الهوامش : وهي عبارة عن الأجزاء الفارغة بين حواف الورقة من مختلف جوانبها وحد الكتابة، وتعد الهوامش ضرورية لتحقيقها أكثر من فائدة فهي إلى جانب كونها تضيف الشكلاً جمالياً منسقاً للورقة فإن هذه الهوامش يستفاد منها في تخريم الأوراق لحفظها ضمن ملفات الحفظ المختلفة ناهيك عن كونها تترك مساحة مناسبة للشرح والتسويد في بعض الرسائل، وقد حددت المواصفات المعيارية للهوامش المختلفة للورقة وأصبحت وضعا افتراضياً ثابتاً في برنامج معالج النصوص (Word) مما سهل على السكرتاريين عناء القيام بعمل المقاسات اللازمة لهذه الهوامش . كما يتضح من الشكل التالي:

- الشرطة (-) ولها عدة استعمالات منها: أنها تأتي بعد الحروف أو الأرقام التي في بدايات الفقرات، كما تستخدم بين رقمين مشيرة إلى عبارة (من - إلى)، وتستخدم بالشكل مزدوج لحصر الجملة الاعتراضية (..... -)
- النقطتان الرأسيتان وتسمى أحيانا علامة التوضيح (:) وتستعمل بعد عبارة تشير إلى بيانات تفصيلية وتوضيحية تالية.
- علامتا التنصيص ("...) وتستخدم لحصر الكلام المنقول بالنص عن الغير سواء طال ذلك النص المنقول أم قصر، وفي بعض الأحيان تستخدمان لإبراز العبارة إذا كانت مميزة عن المعتاد.
- القوسان () ولهما عدة استعمالات منها: عند استخدام الآيات القرآنية في الطباعة العادية بدلاً من الهلالين المظهرين المعروفين في الكتب والبحوث المنشورة، أو عند تفسير كلمة أو بيان مرادفها في سياق الكلام، أو التذكير بمعلومات ماضية هي مناط الحديث، أو لتحديد رتبة إنسان أو موقع مكان ما، أو عند توثيق مصادر المعلومات إذا كان ذلك التوثيق يتم في أثناء الكتابة، أو لحصر الأرقام عن الحروف خوفاً من حدوث الالتباس.
- علامة الاستفهام (؟) وتوضع في نهاية العبارات أو الجمل الاستفهامية، كما تستخدم بعد الجمل أو الكلمات أو التواريخ أو الأرقام المشكوك في صحتها أو التي بقيت مجهولة بعد البحث كتواريخ الميلاد أو الحوادث.
- علامة التعجب أو التأثر (!) وتوضع في نهاية الجملة التي تشير في الفرد شعوراً مثل الاستغراب أو التعجب أو الاستنكار أو الحزن أو التحذير وغير ذلك.
- علامة الحذف (...) وهي عبارة عن ثلاث نقط توضع للدلالة على أن في موضعها كلاماً محذوفاً.

• الكتابة السليمة للأرقام الحسابية عندما تكتب بحروف هجائية كما يلي () :

الرقمان (١ - ٢) لا يذكر المعدود بعدهما - فيقال كتاب واحد أو جنيهان اثنان.

الرقمان من (٣ - ١٠) يخالفان المعدود فيذكران مع المؤنث ويؤنثان مع المذكر فيقال : ثلاث غرف،

ثلاثة كتب.

الرقمان (١١ ، ١٢) يطابقان المعدود في التذكير والتأنيث فيقال: إحدى عشرة كراسة، أحد عشر

رجلاً، اثنا عشرة طالبة، اثنا عشر رجلاً.

() جمال غانم زيدان، السكرتارية والإدارة المكتبية، ط١، دار الجبل، بيروت، ١٤١٧هـ - ١٩٩٧م، ص ٢٤٢.

الأرقام من (٢٠ - ٩٠) لا تتغير لتذكير المعدود أو تأنيثه فيقال: عشرون طالباً، أربعون سيارة. وإذا ذكرت الآحاد تتوافق في التذكير والتأنيث بالنسبة للآحاد فقط فيقال: واحد وعشرون طالباً، وإحدى وعشرون طالبة.

الأرقام من (١٠٠ - ١٠٠٠) لا يتغير لفظها فيقال: مئة طالب، ألف كراسة.

أنواع الكتابة الإدارية

تتخذ الكتابة الإدارية عدة أنواع وأشكال وينصرف الوقت الأكبر من عمل السكرتير في تحرير المادة المكتوبة سواء في مرحلتها الأولية المتمثلة بمسودة المادة المكتوبة أو في مرحلة المراجعة أو التحرير النهائي لها ومن أبرزها تلك المواد المكتوبة:

- ١- الرسالة الإدارية (أو الخطاب الإداري) .
- ٢- المذكرة الإدارية.
- ٣- التقرير الإداري.
- ٤- النموذج الإداري.

وأياً كان نوع هذه الكتابة الإدارية من الأنواع المذكورة فإن مهارات الكتابة السابق ذكرها يجب أن تتوافر فيها، وسوف نتحدث بنوع من التفصيل لاحقاً عن النوعين الثالث والرابع (التقرير الإداري والنموذج الإداري عند الحديث عن موضوعي التقارير الإدارية والنماذج الإدارية كموضوعات رئيسية ضمن مفردات هذه الحقيبة في الوحدة السادسة والسابعة) أما الرسالة الإدارية والمذكرة الإدارية فسوف نستعرضها ضمن هذه الجزئية، ولكن بالشكل عام يستطيع السكرتير أن يضع لنفسه عدة تساؤلات تساعد على معرفة مدى مناسبة المادة المكتوبة ومن تلك التساؤلات:

- ١- هل الهدف المراد تحقيقه من المادة المكتوبة واضح للقارئ؟
- ٢- هل اشتملت المادة المكتوبة على كافة المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق الغاية منها؟
- ٣- هل الكاتب على علم ودراية بالجهة أو الشخص المراد توجيه هذه المادة المكتوبة له بالشكل دقيق ومحدد؟
- ٤- هل وصلت المادة المكتوبة إلى الجهة المعنية في الوقت المناسب؟، وإذا تطلب الأمر أن يكون هناك نسخ متعددة للمادة المكتوبة فهل تحقق ذلك بالقدر الكافي؟

- ٥- هل لدى الكاتب علم ودراية بالوسائل المناسبة لمعالجة المادة المكتوبة سواء في عملية جمع البيانات أو التحرير أو الإرسال... إلخ؟
- ٦- هل الكاتب أصبح متأكداً من توافر كافة الجوانب الموضوعية والاشكلية في المادة المكتوبة؟

مفهوم الرسالة الإدارية (أو الخطاب الإداري)

هي عبارة عن عرض معلوماتي بمواصفات معينة يتسق مع الهدف من تلك الرسالة أو الخطاب. وتختلف الرسائل الإدارية عن بعضها البعض حسب النظرة لها فمثلاً هناك رسالة إدارية هدفها نقل معلومة أو خبر لأعضاء الجهاز الإداري ، كما في حالة بعض التعاميم الإدارية الصادرة عن المنظمة ، وهناك رسالة إدارية أخرى هدفها الاطلاع على بعض التقارير عن سير عمل المنظمة كما في حالة الدعوة لعقد اجتماع بأعضاء التنظيم ، كما يمكن أن يكون هناك رسائل طويلة وأخرى قصيرة... إلخ ، ولكن وبالشكل عام يمكننا تقسيم الرسالة إلى عدة أجزاء كما يلي(١):

أجزاء (مكونات) الرسالة

- ١- البسمة: وهي جزء مهم في المراسلات الإدارية في المجتمع المسلم وقد بدأ المصنفون كتبهم بالبسمة تأسياً واقتداءً بالرسول الكريم ﷺ في مكاتباته إلى الملوك وغيرهم ، وعملاً بالحديث (كل أمر ذي بال لا يبدأ فيه ب: بسم الله الرحمن الرحيم فهو أبتري) أي ذاهب البركة ، كما أنها المدخل المناسب لبداية أي عمل فهي مناسبة لكافة المكاتبات.
- ٢- الجهة المصدرة للرسالة أو الخطاب: وهي الجهة التي قامت بتحرير الخطاب وتوضح من خلال الجزء العلوي من النماذج المطبوعة والجاهزة لدى الجهة (وهي ما يعرف بالترويسة) والتي يتضح فيها اسم الجهة سواء كانت وزارة أو مؤسسة خاصة وكذلك الشعار الخاص بها.
- ٣- الموضوع: وهو عبارة عن عدد محدود من الكلمات (نصف سطر مثلاً) تصف بالشكل مختصر فحوى الرسالة أو الخطاب بحيث يستطيع قارئها معرفة المضمون العام للرسالة ويقع تحت الترويسة مباشرة.
- ٤- الجهة المرسل إليها الرسالة أو الخطاب: وينبغي أن يتم استخدام اللقب الوظيفي لممثل تلك الجهة وليس الاسم الشخصي لصاحب المنصب الوظيفي وتختلف المصطلحات المستخدمة لمخاطبة الجهات

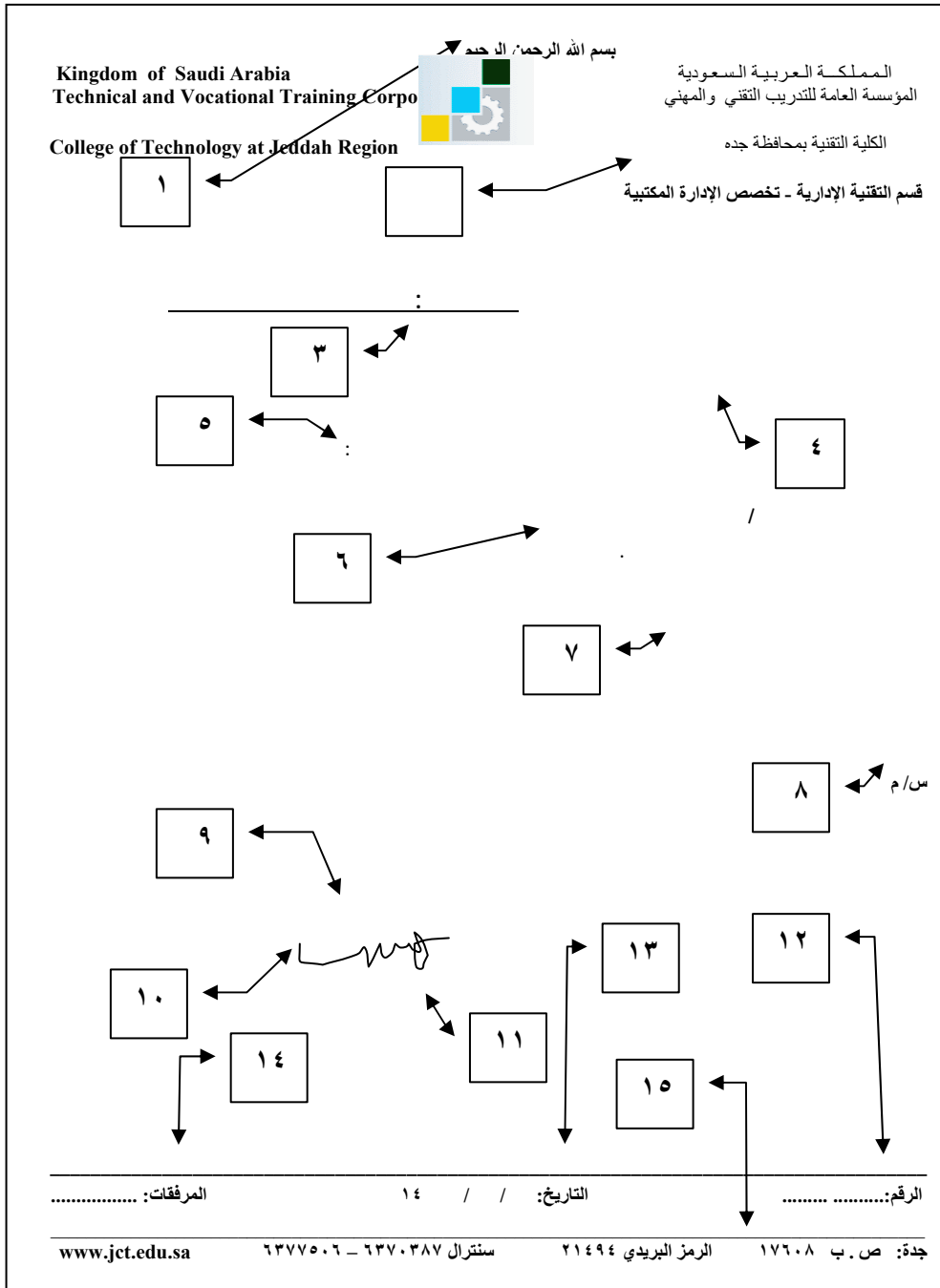
(١) مصطفى نجيب شايوش، المراسلات التجارية، ط٢، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٣م - ١٤١٣هـ، ص ٢٩ - ٢٨ بتصرف.

بحسبها فمثلاً إذا كانت الشخصية المخاطبة بمرتبة وزير يستخدم مصطلح: معالي أو صاحب المعالي... إلخ، أما إذا كانت الشخصية بمرتبة مدير إدارة فيستخدم مصطلح: سعادة مدير... إلخ أما إذا كانت الشخصية المخاطبة تمثل شخصاً ليس إلا فيستخدم مصطلح: المكرم... إلخ وهكذا.

- ٥- تحية الافتتاح: وأفضل هذه التحايا هي قول: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وهي التحية المستخدمة في المجتمعات المسلمة أو يجب أن تكون كذلك، إلا أن الواقع الفعلي أن هناك بعض المكاتب تستخدم أصحابها بعض التحايا مثل: تحية طيبة.
- ٦- متن الرسالة أو الخطاب: وهي عبارة عن العرض التفصيلي لمحتوى الرسالة أو الخطاب ومكوناتها الموضوعية، ومتن الرسالة أو الخطاب يختلف من رسالة أو خطاب لأخرى من حيث طولها وهدفها وطريقة عرض معلوماتها وفقاً لظروف كل رسالة.
- ٧- تحية الاختتام: وهي جملة أو عبارة تنم عن التقدير والاحترام للجهة التي سترسل لها الرسالة أو الخطاب وهذه التحية تختلف من جهة لأخرى فبعض الجهات تستخدم مصطلح: وتقبلوا خالص التقدير والاحترام، والبعض الآخر يستخدم مصطلح: وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام... إلخ، وينبغي أن تكون تحية الاختتام معتدلة وليس فيها مبالغة بل تكون في حدود ما سبق ذكره.
- ٨- الحرف الرمزي لمحرر الرسالة: وقد يكون هذا الرمز أكثر من حرف واحد يمثل الأول منها اسم محرر الرسالة أو الخطاب والحرف الثاني يمثل الإدارة أو القسم التابع له محرر الرسالة مثلاً.
- ٩- اللقب الوظيفي لمسئول الجهة مرسل الرسالة أو الخطاب: مثل: مدير عام أو المشرف العام، أو رئيس قسم... إلخ.
- ١٠- توقيع مسئول الجهة مرسل الرسالة أو الخطاب: لأن التوقيع مهم ويضفي قدراً من الرسمية على المادة المكتوبة، فتصبح أكثر إلزامية في التعامل معها.
- ١١- الاسم الشخصي لمسئول الجهة مرسل الرسالة أو الخطاب.
- ١٢- رقم الرسالة أو الخطاب: وهو عبارة رقم تسلسلي يعطى للمعاملات والمكاتب الإدارية، التي ترسل إلى الجهات المختلفة داخلياً أو خارجياً.
- ١٣- تاريخ الرسالة أو الخطاب: وهو عبارة عن تاريخ فعلي تسلسلي للمكاتب الإدارية فيما بين الجهات المختلفة.

- ١٤- المرفقات: وهي عبارة عن كل ما يمكن أن يرفق مع الرسالة أو الخطاب المرسل إلى جهة معينة وهذه المرفقات قد تكون أوراق إضافية أو ملف ما أو أقراص ممغنطة أو مواد أخرى خلاف ما ذكر.
- ١٥- عنوان الجهة المرسله للرسالة أو الخطاب: ويشمل المدينة التي توجد بها جهة إنشاء الرسالة أو الخطاب وكذلك الصندوق البريدي لها وأرقام الهواتف وأرقام الفاكس والبريد الإلكتروني وموقع الجهة في الإنترنت.

النموذج التالي يوضح أجزاء الرسالة أو الخطاب الإداري.



الشكل رقم 45 : نموذج رسالة أو (خطاب) يوضح الأجزاء المختلفة للرسالة أو الخطاب.

بعض أنواع الرسائل

الرسالة أو الخطاب الإداري يمكن أن تكون من قبل الجهات الحكومية أو المؤسسات الخاصة كما

أن الرسالة يمكن أن يحررها الأفراد العاديون ومن صور الرسائل أو الخطاب الإداري ما يلي:

- الرسائل أو الخطابات الحكومية، ويستخدم هذا النوع من الرسائل في التخاطب فيما بين الجهات الحكومية وبعضها البعض أو عندما تخاطب جهة حكومية جهة غير حكومية، وقد تكون على الشكل رسالة أو تعميم أو مذكرة أو غير ذلك.

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

تعميم

سعادة عميد الكلية التقنية بالرياض
سعادة عميد الكلية التقنية بجدة
سعادة عميد الكلية التقنية بمكة المكرمة
سعادة عميد الكلية التقنية بالباحة
سعادة عميد الكلية التقنية بالدمام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نفيدكم بأننا بصدد تطبيق نظام التراسل الإلكتروني من خلال الشبكة الإلكترونية للمؤسسة، نأمل التنبيه على كافة منسوبي كليتكم ضرورة الحد من الاستخدام الورقي وأن تكون كافة مراسلاتهم عن طريق التراسل الإلكتروني وفق التعليمات المرفقة بهذا التعميم.

وتقبلوا خالص التقدير،،،،،

مدير عام تقنية المعلومات

د. صالح محمد النمر

المرفقات:

التاريخ: / / ١٤

الرقم:

الرياض: ص.ب ٤٢٥٢ الرمز البريدي ١١٥٣٥ سنترال ٤٥٢٦٣٢٥ - ٤٥٢٦٢٣٦ www.jctvg.edu.sa

بسم الله الرحمن الرحيم

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جدة

المرفقات:

التاريخ: ١٤ / /

الرقم:

الموضوع: تجهيز معامل الحاسب الآلي بالكلية

حفظه الله

سعادة مدير عام التجهيزات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

إشارة إلى خطابكم رقم (٣٣/١٥٨٦) وتاريخ ٢٦/٣/١٤٢٨هـ بخصوص إرسال احتياجات الكلية من التجهيزات المطلوبة للفصل الدراسي الأول ١٤٢٨هـ. عليه نفيديكم بأننا بحاجة إلى استبدال معامل الحاسب الآلي بناء على تقرير الدعم الفني بمركز الحاسب بالكلية (مرفق صورة التقرير) والذي يشير إلى كونها لا تفي بالاحتياجات التدريبية اللازمة.


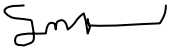
وتفضلوا بقبول خالص التقدير،،،،،

عميد الكلية

د. منصور بن عبد الله الميهمان

الالشكل رقم 47 : نموذج لرسالة أو خطاب من جهاز حكومي

- الخطاب أو الرسالة التجارية ، ومثالها الرسالة التي قد تُعد من قبل المرسل بخصوص طلب عرض أسعار أو طلب مواصفات تجارية لسلعة ما أو غير ذلك من الأسباب التي قد تدعو لتحرير تلك الرسالة أو الخطاب التجاري.

		المملكة العربية السعودية مكتبة الوسائط جدة - ص.ب ٦٥٣٦ هاتف ٦٢٥٢٢٥٦ / ٦٢٥٢٢٥٧
المحترمين	السادة دار الفكر	
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد : يسرنا أن نقدم لكم عرض خاص على أجهزة الكمبيوتر المحمولة ، مع بيان بكيفية الدفع والتسليم ومدة العرض. أمل أن ينال رضاكم واستحسانكم. وتفضلوا بقبول الاحترام ، ، ،		
المدير العام  خالد العمر		

الشكل رقم 48 : نموذج لرسالة أو خطاب من جهاز غير حكومي

رسالة أو خطاب الدعوة، ومثالها الرسالة التي قد يحررها السكرتير أو مدير المكتب لدعوة أعضاء الإدارة لحضور اجتماع معين يقرره الرئيس.

<p>Kingdom of Saudi Arabia Technical and Vocational Training Corporation College of Technology at Jeddah Region</p>	<p>بسم الله الرحمن الرحيم</p>	<p>المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الكلية التقنية بمحافظة جدة تخصص الإدارة المكتبية</p>
المرفقات:	التاريخ: ١٤ / /	الرقم:
<h3>دعوة اجتماع</h3>		
المحترمين	السادة أعضاء الهيئة التدريسية	
<p>السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:</p>		
<p>نتشرف بدعوتكم لحضور اجتماع التخصص يوم الثلاثاء الموافق ١٤٢٨/١٠/٣٠ هـ بقاعة الاجتماعات (٢٠٨) بالقسم الساعة (١١) صباحاً، لمناقشة جدول الأعمال التالي:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ● الإرشاد الأكاديمي للمتدربين. ● التدريب التعاوني. ● جدول الفصل الدراسي الثاني ١٤٢٨ هـ. ● الاستعداد المبكر للاختبارات النهائية. ● ما يستجد من أعمال. 		
<p>وتقبلوا خالص التقدير، ، ، ،</p>		
<p>رئيس التخصص</p>		
		
<p>أ. عبد العزيز الغامدي</p>		
<p>جدة: ص .</p>		
www.jct.edu.sa	سنتقال ٢٣٧٠٢٨٧ - ٦٣٧٧٥٠٦	ب ١٧٦٠٨ الرمز البريدي ٢١٤٩٤

الشكل رقم 49 : نموذج لرسالة الدعوة

- رسالة أو خطاب الاستفسار، وهي عبارة عن رسالة يقوم محررها بالاستفسار عن موضوع ما حسب غرض الرسالة أو الخطاب.

المملكة العربية السعودية
مكتب الاستشارات المحاسبية
جدة - ص . ب ٢٥٤٦
هاتف ٦٨٥٩٥٤٥


السادة الكلية التقنية بجدة المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نرجو التكرم بإعلامنا عن مدى إمكانية التعاون معكم في مجال تدريب بعض المتدربين في تخصص المحاسبة. مرفق لكم نسخة من التقرير الخاص بالمعهد.

وتفضلوا بقبول الاحترام،،،

مدير عام المكتب



هاني السعيد

الشكل رقم 50 : نموذج لرسالة الاستفسار

رسالة أو خطاب طلب الحصول على فرصة وظيفية أو فرصة قبول تعليمي.

بسم الله الرحمن الرحيم

المحترم

سعادة مدير معهد الأمجاد

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

أفيدكم بأني أحد خريجي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز لعام ١٤٢٥هـ في تخصص إدارة أعمال بتقدير عام "ممتاز" وأرغب العمل بالمعهد في مجال التدريب الإداري.

ولكم الشكر والتقدير

مقدمه / خالد أحمد سعيد



العنوان :

جدة - هاتف ٦٥٦٣٦٢٢ جوال ٠٥٥٥٥٧٦٢٥٧ kaled30@hotmail.com

الشكل رقم 51 : نموذج لرسالة الطلب الشخصي

- الرسالة أو الخطاب المتعلق بشؤون الأفراد مثل خطابات التعريف، وخطابات الترقية، وخطابات النقل، وخطابات الانتداب، وخطابات التدريب وغيرها.

<p>Kingdom of Saudi Arabia Technical and Vocational Training Corporation College of Technology at Jeddah Region</p>	<p>بسم الله الرحمن الرحيم</p>		<p>المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الكلية التقنية بمحافظة جدة تخصص محاسبة</p>
<p>إفادة</p>			
<p>اسم المتدرب: ماجد حميد ناجي الجدعاني</p>			
<p>رقم التسجيل بالكلية: ٢٣٢٠٧٠٢٩</p>			
<p>التخصص: محاسبة</p>			
<p>السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:</p>			
<p>يفيد قسم التقنية الإدارية بأن المتدرب أعلاه أحد متدربي القسم المتوقع تخرجهم</p>			
<p>بنهاية الفصل الدراسي الثاني ١٤٢٥/١٤٢٦هـ، وبناءً على طلبه أعطي هذه الإفادة.</p>			
<p>وتقبلوا فائق التقدير،،،،،</p>			
<p>رئيس التخصص</p>			
			
<p>أ. سعيد الزهراني</p>			
<p>المرفات:</p>	<p>التاريخ: / / ١٤</p>	<p>الرقم:</p>	

الشكل رقم 52 : نموذج لرسالة متعلقة بشؤون الأفراد

- رسالة أو خطاب التزكية أو التوصية، ومثال ذلك الخطاب الذي يحصل عليه فرد ما من قبل جهة معينة يفيد بصلاحية الفرد المزكى لعمل معين.

<p>Kingdom of Saudi Arabia Technical and Vocational Training Corporation College of Technology at Jeddah Region</p>	<p>بسم الله الرحمن الرحيم</p>	<p>المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الكلية التقنية بمحافظة جدة تخصص تسويق</p>
<p>توصية</p>		
<p>اسم المتدرب: صالح محمد سعيد</p>		
<p>رقم التسجيل بالكلية: ٢٣٢١٠٠٦٢</p>		
<p>التخصص: تسويق</p>		
<p>السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:</p>		
<p>لقد عرفت المتدرب أعلاه من خلال دراسته معي في (مادة دراسة السوق) لمدة فصل دراسي كامل (الفصل الدراسي الأول لعام ١٤٢٥هـ) وقد حصل المتدرب على تقدير "ممتاز" كما أنني وجدت فيه بعض الخصائص المتميزة في البحث والتحليل والمشاركة الفاعلة، والمتدرب يتمتع بقدر عالٍ من الخلق الرفيع وأتوقع له مستقبلاً جيداً في حياته العلمية والعملية، وبناءً على طلبه أعطي هذه الشهادة.</p>		
<p>وتقبلوا وافر التقدير،،،،،</p>		
<p>أستاذ المادة (3) أ. محمد الجعدلي</p>		
<p>المرفقات:.....</p>	<p>التاريخ: / / ١٤</p>	<p>الرقم:.....</p>

الشكل رقم 53 : نموذج لرسالة التوصية

- رسالة أو خطاب الرد (الاعتذار - أو القبول - أو التوضيح ...إلخ) وهي عبارة عن الرسائل أو الخطابات التي تُحرر للرد على جهة أخرى في أي موضوع معين.

<p>Kingdom of Saudi Arabia Technical and Vocational Training Corporation College of Technology at Jeddah Region</p>	<p>بسم الله الرحمن الرحيم</p>	<p>المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الكلية التقنية بمحافظة جدة</p>
<p>الموضوع: بخصوص طلب نقل المتدرب: سالم أحمد العلي</p>		
<p>المحترم</p>	<p>سعادة عميد الكلية التقنية بالطائف</p>	
<p>السلام عليكم ورحمة الله وبركاته</p>		
<p>إشارة إلى خطابكم رقم (٢٦/٨٠٨٠) وتاريخ ١٤٢٨/٨/٨ هـ الخاص بطلب انتقال المتدرب: سالم أحمد العلي لقسم التقنية الإدارية بتخصص الإدارة المكتبية فإننا نعتذر عن قبول طلب المتدرب لعدم توفر الشروط الداخلية بالقسم لعملية النقل.</p>		
<p>وتقبلوا خالص التقدير والاحترام،،،،،</p>		
<p>عميد الكلية</p>		
<p>د. منصور بن عبد الله الميمان</p>		
<p>المرفات:</p>	<p>التاريخ: / / ١٤</p>	<p>الرقم:</p>
<p>جدة: ص. ب ١٧٦٠٨ الرمز البريدي ٢١٤٩٤ سنترال ٢٣٧٠٢٨٧ - ٦٣٧٧٥٠٦ www.jct.edu.sa</p>		

- رسالة أو خطاب الشكوى، ومثال ذلك أن يقدم موظف ما تظلم معين إلى رئيسه أو رئيس الرئيس، أو تقدم إدارة ما شكواها من عدم حصولها على بعض الوسائل المساعدة لها لتحقيق أهدافها.

بسم الله الرحمن الرحيم

المحترم

سعادة عميد الكلية التقنية بجدة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

أفيدكم فيه بأن ما ورد في تقرير أدائي لعام ١٤٢٧/١٤٢٨ هـ والذي حصلت فيه على تقدير "جيد" لا يمثل أدائي الحقيقي، وقد تفاهمت مع رئيسي المباشر بهذا الخصوص، إلا أنني لم أتوصل معه إلى نتيجة مقنعة لما ورد بالتقرير، لذا ألتمس من سعادتكم تسوية هذا الإشكال.

ولكم خالص الشكر والتقدير

مقدمه:

أ. خالد هادي سليم

الشكل رقم 55 : نموذج لرسالة الشكوى

المذكرات الإدارية

مفهوم المذكرة

تمثل المذكرة نوعاً من التقارير صغيرة الحجم، عادة لا تتعدى صفحة أو صفحتين وهي شائعة الاستخدام في مختلف الأجهزة الحكومية والخاصة على حد سواء، وعادة ما تُعد هذه المذكرات كي تُرفع إلى من يشغلون المناصب الإدارية العليا، فمثلاً قد يرفع مدير المبيعات مذكرة إلى مجلس إدارة الشركة مقترحاً فيها افتتاح فرع جديد، ويدعم المذكرة بالأدلة التي يُمكن أن تقنع أعضاء مجلس الإدارة بفكرته. وقد يرفع مدير إدارة الشؤون المالية مذكرة إلى رئيس مجلس الإدارة أو إلى مجلس الإدارة يقترح فيها تعديل أسلوب دفع أجور العاملين ذاكراً بعض المبررات الداعمة لاقتراحه. وقد يرفع أحد المهندسين المكلفين بتنفيذ مشروع ما مذكرة إلى مدير عام الشركة أو رئيس مجلس الإدارة يشرح فيها بعض المالشكلات التي تواجه سير العمل.

موضوع المذكرة

- ١- تتعامل المذكرات مع عدد كبير من الموضوعات، مثل توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الإدارية العليا. وفي هذه الحالة عادة ما تنتهي المذكرة بعبارة مثل: " ... رجاء التكرم بالعلم ... " أو " ... رجاء الإحاطة ... " أو " ... الرجاء الإحاطة والتوجيه ... " إلخ.
- ٢- قد تعرض المذكرة مالمشكلة ويقترح كاتبها حلاً لها، وعادة ما تنتهي هذه المذكرة بعبارة مثل: " ... رجاء التكرم بالموافقة ... " أي الموافقة على ما جاء من رأي أو حلول بخصوص المالمشكلة التي تتعامل معها المذكرة.
- ٣- وقد تعرض المذكرة لموقف معين أو مالمشكلة ما ويرفع كاتب المذكرة إلى الرئيس يطلب منه التوجيه فيما يتعلق بأسلوب التعامل مع هذا الموقف أو المالمشكلة وفي هذه الحالة عادة ما تنتهي المذكرة بعبارة مثل: " ... رجاء التكرم باتخاذ اللازم ... " أو " ... رجاء التوجيه بما يجب اتخاذه ... ".

الاشكل العام للمذكرة

تعتبر المذكرة بمثابة خطاب أو وسيلة اتصال مكتوبة وهي بالشكل عام تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية بخلاف الترويسة التي عادة ما تحتوي على معلومات الجهاز الإداري وشعاره - وذيل الصفحة -

الذي عادة ما يحتوي على بعض المعلومات أيضاً مثل عنوان الجهاز الإداري وطريقة المراسلة وغيرها من المعلومات الأخرى - وهذه الأجزاء هي:

أ- الجزء العلوي ويتكون من:

- ١- عنوان المذكرة في وسط الصفحة مثل: "مذكرة داخلية" أو "مذكرة مستعجلة" أو "مذكرة تفسيرية".
- ٢- الجهة التي أعدت المذكرة وعادة تبدأ بعبارة مثل: "من: رئيس قسم " أو " من: مدير إدارة.....".
- ٣- الجهة التي سترفع إليها المذكرة وعادة ما تبدأ بعبارة مثل: " إلى: رئيس..... " أو " إلى: مدير.....".
- ٤- الموضوع الذي بشأنه تم إعداد المذكرة وهو عبارة مختصرة للموضوع الرئيسي الذي أعدت المذكرة من أجله وعادة ما تبدأ بعبارة مثل: " الموضوع: بشأن"

ب- الجزء الأوسط:

عادة ما يخصص هذا الجزء لذكر تفاصيل الموضوع الذي بشأنه تم تحرير المذكرة فبعد تحية الافتتاح " السلام عليكم ورحمة الله وبركاته" يتم البد بعرض تفاصيل موضوع المذكرة والمبررات أو الأسباب المرفقة أو غيرها من المعلومات، وعادة ما ينتهي هذا الجزء بعبارة مثل " ... برجاء الإحاطة ... " أو " ... أرجو التكرم باتخاذ ما ترونه مناسباً ... " أو غير ذلك من العبارات حسب الحالة أو الموقف.

الجزء السفلي من صفحة المذكرة:

وهو الجزء المخصص لاسم وتوقيع معد المذكرة وكذلك تاريخ المذكرة. ويجب القول إن المهارات اللازمة للكتابة بالشكل عام يجب أن تتوافر في المذكرة سواء ما كان يتعلق منها بالجوانب الموضوعية أو الالشكالية.

Kingdom of Saudi Arabia
Technical and Vocational Training Corporation
College of Technology at Jeddah Region



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الكلية التقنية بمحافظة جدة

شؤون المتدربين

المرفقات:

التاريخ: ١٤ / /

الرقم:

مذكرة داخلية

من : مدير إدارة شؤون المتدربين

إلى: عميد الكلية

الموضوع : بشأن تمديد فترة الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

تقدم لنا المدرب/ صالح إبراهيم العمر؛ يرغب تمديد فترة دراسته لمدة فصل دراسي آخر، برجاء التحكرم بالموافقة كي يتسنى لنا تعديل بياناته بالحاسب الآلي.

وتقبلوا فائق احترامنا وتقديرنا،،،،،

ع/ر

مدير إدارة شؤون المتدربين

فايز أحمد النهاري

الشكل رقم 56 : نموذج مذكرة داخلية

تدريبات الوحدة الخامسة

تدريب ١

على ضوء ما درست . ناقش ما يلي:

- ١- مفهوم وأهمية المراسلات.
- ٢- مهارات القراءة.
- ٣- مهارات الكتابة.
- ٤- مفهوم الرسالة.
- ٥- الأجزاء التي تتكون منها الرسالة.
- ٦- الأنواع المختلفة للرسائل.
- ٧- مفهوم المذكرة الإدارية.
- ٨- الفرق بين الرسالة والمذكرة.
- ٩- الشكل العام الذي تتكون منه المذكرة.


تدريب ٢ (ورشة عمل جماعي)

بعد الانتهاء من هذه الوحدة يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة (مجموعتين أو أكثر) وكل مجموعة تتكون من (٣ - ٦) متدربين وذلك داخل القاعة التدريبية بعد أن يتم إعادة تنظيم القاعة بما يخدم العمل ويطلب منهم القيام بإعداد:

- ١- رسالة إدارية حول موضوع ما.
 - ٢- مذكرة إدارية حول أي موضوع.
- ثم يتم تبادل الرسائل والمذكرات فيما بين المجموعات كي يتم تقييم العمل المقدم ونقده من حيث جوانب القوة أو الضعف فيه (سواء فيما يتعلق بنوعية الورق المستخدم أو الخط المستخدم أو الهوامش أو بداية الرسالة أو المذكرة أو محتوى الرسالة أو المذكرة أو نهاية الرسالة أو المذكرة...إلخ)، وذلك تحت إشراف المدرب.

تدريب ٣

وردت في الرسالة التالية العديد من الأخطاء. قم بمراجعتها وتحديد ماهية تلك الأخطاء.

بسم الله الرحمن الرحيم	
المملكة العربية السعودية	وزارة الصحة
مستشفى حمى الوادي المتصدع الأولي	إدارة التقارير الطبية
الموضوع : إجازة طبية.	
المحترم	سعادة محمد بن صالح السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
الرقم	بناء على الخطاب رقم ١٥٧٥ وتاريخ ١٤٢١/١٢/١٥هـ بشأن طلب توضيح حول الحالة / المرضية للطالب إبراهيم العلي نفيديكم:
التاريخ	بأن المذكور تقدم : للمستشفى في يوم الجمعة ١٤٢١/١١/٣٠هـ وبالكشف عليه وجد أنه يعاني بعض الأمراض التي تستدعي إعطائه إجازة لمدة ٢٥ يوماً
المرفقات.....	وسوف نوافيكم بأي معلومات تستجد بخصوص الحالة المرضية للموضح اسمه أعلاه دون أدنى مسؤولية
	المدير العام
	
	جدة ت ٦٢٨٧٥٤٤ فاكس ٦٢٥٨٣٤١ ص ب ١٣٥٤ الرمز البريدي ٢١٨٦٢

تدريب ٣ (ورشة عمل فردي)

بصفتك سكرتيراً لمكتب الرئيس كلفك مديرك بإعداد رسالة موجهة إلى أحد المدراء العاميين بإحدى المؤسسات التجارية تطلب فيها معلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة. على ضوء ما درست وفي ضوء ورشة العمل الجماعية السابقة، قم بإعداد الرسالة المطلوبة مراعيًا فيها كافة الجوانب الموضوعية والالشكلية الواجب توافرها في الرسالة السليمة.

تدريب ٤ (ميداني):

بعد أن ينتهي المتدرب من هذه الوحدة يقوم بزيارة لإحدى مكاتب السكرتارية في بعض مؤسسات القطاع الخاص ويحاول رصد ومشاهدة الكيفية التي يقوم بها السكرتير لممارسة مهام عمله فيما يتعلق بموضوعات هذه الوحدة ويكتب عنها تقريراً يقدمه للمدرب ضمن ورشة عمل يديرها المدرب.