الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

Centre National de l'Enseignement Professionnel à Distance (CNEPD)

المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد (م.و.ت.م.ب)

درس في تنظيم المراسلات

السلسلة رقم 01

عنوان الدرس: تطبيق تنظيم المذكرة ومذكرة المصلحة

خطة الدرس:

مقدمة

I- المذكرة

II- مذكرة المصلحة

III- المكونات

IV- الأحكام

V- إعداد الصفحة LA MISE EN PAGE

VI- تمارين مصححة

مقدمة:

سواء تعلق الأمر بالإدارات أو المؤسسات الخاصة، تحتل الوثائق جزءا كبيرا من نشاط المصالح. فالمذكرة تماما كالتقرير والمحضر تسمح بنقل المعلومة. و هدفها يكمن في سرد الأحداث والأفكار إما لضمان تذكر ما له فائدة أو لتمكين سلطة ما من أخذ القرار حبرا على ورق.

I- المذكرة:

<u>تعريف:</u>

هي عبارة عن وثيقة داخلية. ذات صيغة فردية أو جماعية وغالبا ما يكون لديها فائدة جد مؤقتة.

هي عبارة عن نص قصير جدا، يُتداول كثيرا داخل المؤسسة من أجل تبليغ المعلومات أو الآراء بين المصالح أو فيما بين الدرجات السلمية.

لا تتضمن المذكرة أي إشارة للموضوع، و لا للمراجع أو الوثائق المرفقة، نظرا لأسلوبها الموجز.

II- مذكرة المصلحة:

<u>تعريف:</u>

تسمح لمسؤول ما بإعطاء تعليمات لأحد أو لعدة مرؤوسيه. و لأنها مكتوبة يمكن إرسالها إلى عدد كبير من الأشخاص. بل بإمكانها حتى أن تصبح محل نقاش وقت تعليقها. عموما تكون مذكرة المصلحة جد وجيزة فهي عبارة عن وثيقة داخلية للمصلحة.

III- المكونات:

تعتبر المذكرة ذات إستعمال سهل لأنها لا تستلزم ترتيبا رسائليا. كما أنها تلغي جميع صيغ التهذيب التي تثقل المراسلة، صيغ المنادات، و أسلوب الإيجاز.

ويضم عنوان الصفحة ما يلي:

- **المصدر** (إسم المحرر ومصلحته)؛
- **المرسل إليه:** من أجل تحديد الشخص أو الأشخاص المعنيين بالمذكرة؛
- **الموضوع:** تلميح بسيط بموضوع المذكرة؛
- **التاريخ:** الشهر (بالحرف) السنة مثال: 12 ماي 2007.

يجب أن تكون المذكرة موقعة من طرف المرسل.

تحرر مذكرة المصلحة في ورقة بعنوان المؤسسة أو المصلحة بداية الصفحة، مرفقة بالتاريخ وإمضاء كاتبها. وفي غالب الأحيان تحمل أسماء المرسل إليهم، بالإضافة لعددهم أسفل المذكرة على الجهة اليمنى.

مثال:

المرسل إليه:

السادة مدراء المصالح:

- المحاسبة؛
- المستخدمين،
- والمصلحة التجارية.

لما توجه المذكرة لشخص واحد، يدون إسم هذا الأخير في بداية أو آخر المذكرة.

أحيانا، نجد من بين المرسل إليهم أشخاصا غير معنيين مباشرة بالمذكرة، غير أن ذكرهم جاء فقط لإعلامهم.

مثال:

- السيد رئيس مصلحة ... **(للتنفيذ)**؛
- السيد المدير ... **(للإعلام)**.

IV- قواعد التنظيم:

تقطيع الكلمات والمسافات:

من المستحسن تفادي تقطيع الكلمات (بالنسبة للغة الفرنسية). فلا يتعدى التقطيع ثلاث أسطر متتالية. حيث يتم تقطيع الكلمة لطولها وبتفاديها نتجنب الهوامش المنكسرة للأسطر.

في اللغة الفرنسية يتم تقطيع الكلمات ذات الوحدات الصغيرة أو تلك التي تحمل حرفين ساكنين. لكن لا يتم تفرقة الحرف الاستهلالي عن اسم العلم. عليك إذن بتقدير عدد الكلمات في السطر الواحد، وسنتطرق لتفاصيل قواعد تقطيع الكلمات في الدرس المقبل من معالجة النص.

V- إعداد الصفحة LA MISE EN PAGE:

وهي اللمسة الأخيرة للنص، إذ يجب أن تكون كل العناوين مكتوبة كاملة، تتوسط الصفحة وبنفس القياسات.

يجب أن تكون المكونات الأربع للقسم العلوي أي المرسل، المرسل إليه، التاريخ والموضوع مرتبة ومفصولة بمسافة مزدوجة.

إذا كانت المذكرة طويلة جدا فهناك ثلاثة مسافات بين الموضوع والنص. أما إذا كانت قصيرة نحسب خمسة مسافات بينهما.

أما فيما يخص الإمضاء، يجب إدراج مسافتين بين الفقرة الأخيرة و المنصب المتبوع دائما بفاصلة. وبين المنصب وإسم المرسل خمسة مسافات.

تتبع المكونات الأربعة (المرسل، المرسل إليه، التاريخ والموضوع) بنقطتين مع مسافة قبل وبعد النقطتين.

تمارين مصححة:

أجب عن الأسئلة التالية:

1- أكمل الجمل التالية:

أ- توجه المذكرة إلى ...

ب- توجه مذكرة المصلحة إلى ...

2- حدد هدف المراسلة الداخلية.

3- ما هما العاملين الضروريين لموضوع الرسالة التي لا نجدها لا في المذكرة ولا في مذكرة المصلحة؟

4- ما هو هدف ختم الإستلام؟

5- ما هي مختلف المناسبات التي نستطيع فيها بعث بطاقة دعوة؟

6- ما هو عدد الأقسام الرئيسية لرسالة الشكر؟

7- ما هو الهدف الرئيسي لرسالة الحجز؟

8- ما هي الميزتان الرئيسيتان للرد على طلب المعلومات؟

9- ما هي مختلف الأسباب التي نكتب فيها رسالة إحتجاج؟

10- كيف نتصرف إذا لم يتم تبرير عدم قبول الإحتجاج؟

11- ما هو تعريف أمر إستدعاء؟

12- ماذا تعني عبارة "بكل تحفظ"؟

13- أنت كاتب السيد **محفوظ رزيق**، مدير مصلحة المبيعات المرهونة ببنك الشرق. يوم 15 من شهر جانفي 2008، طلب منك السيد **رزيق** إبلاغ زبائنه بالمعلومات التالية بواسطة مذكرة:

-نقل الكشف الرهني ليوم 31 ديسمبر 2007؛

-منح إمتيازاتنا فيما يخص أفضل التعويضات؛

-دون أية تكاليف إضافية أو عقوبات؛

-يسمح بتقليص فوائد الدفع؛

-يسمح بتسريع التعويضات الرهانية؛

-توفر منتوجات جديدة: تعويضات سنوية تقدر بـــ 10% من القرض، رفع الدفع الشهري إلى 25%؛

-إن كنتم تبحثون عن ممول، يمكن أن يصبح منزلكم مصدر تمويل؛

-توفر إختيارين: نسبة دين المالك وإعادة التمويل الرهني ؛

-ولمزيد من المعلومات، يرجى الإتصال بالمستشار المالي.

التصحيح:

1-

أ- توجه المذكرة إلى المدراء

ب- توجه مذكرة المصلحة إلى المستخدمين

2- هدفها هو نقل المعلومات أو التوجيهات إلى أفراد نفس المؤسسة.

3- صيغ التسمية والتحية.

4- يعلم المرسل المرسل إليه بوصول رسالته إلى وجهتها.

5- نشاطات كتدشين الأماكن الجديدة، بعث منتوج جديد، معرض، مؤتمر أو نشاطات أخرى.

6- يجب أن نجد في رسالة الشكر ما يلي:

- عبارة شكر؛
- سبب الشكر؛
- التعبير عن العرفان؛
- الملاحظات المرتبطة بحسن الإستقبال ؛
- مشاعر العرفان مكررة؛
- التحية.

7- تسجيل خدمة لحدث معين، ولمدة زمنية محددة.

8- الإيجاز ووضوح النص.

9- عندما لا تتوافق البضاعة المستلمة مع النوعية أو الكمية المطلوبة أو المحسوبة؛ أو عندما تمثل نوعية الخدمة أو التسليم نقائص معتبرة؛ أو عندما تتضمن الفاتورة أخطاء واضحة.

10- الدليل، إذ يجب أن نتقن فن الإقناع ومعرفة قول "لا" بلباقة وأدب. يجب أن نعبر بوضوح عن الأسباب التي تسمح لنا بالحصول على المطلب.

11- هو آخر وسيلة نلجأ إليها قبل المحكمة.

12- أنه لا يجب تأويل الرسالة كوثيقة تضر بالشخص الذي أمضاها.

13- المذكرة:

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بنك الشرق
65، شارع الشهداء الجزائر
الجزائر، 15 جانفي 2008

أرقام وعنوان المرسل إليه

الموضوع: الكشف الرهني

سيدتي، أو سيدي،

يسرني إفادتكم بالكشف الرهني بتاريخ 31 ديسمبر 2007.

إذ نغتنم الفرصة لتذكيركم أن بنك الشرق يمنح لكم أفضل إمتيازات التعويضات دون أية تكاليف إضافية أو عقوبات، فإن أردتم تقليص نسبة الدين وتسريع تعويضاتكم الرهانية.

نعلمكم أن المنتوجات التالية متوفرة:

- تعويضات سنوية تقدر بـــ 10% من القرض الأولي؛
- دفع مضاعف شهري؛
- رفع الدفع الشهري إلى 25%.

أما إذا كنتم تبحثون عن تمويل لتحقيق مشروع هام لكم، يمكن أن يصبح منزلكم أفضل مصدر تمويل. حيث يمنحكم بنك الشرق إختيارين: نسبة دين المالك وإعادة التمويل الرهني.

ولمزيد من المعلومات، يوضع مستشار مالي تحت تصرفكم للإجابة عن كل أسئلتكم.

في إنتظار خدمتكم قريبا، تقبل منا سيدي، تحياتنا الحارة.

المدير محفوظ رزيق
مصلحة السلف الرهني
المرفقات: (01)

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM