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 الرسائل الإدارية

السلسلة رقم 02

الدرس رقم 02: خصائص الرسالة الإدارية، تصنيف المراسلات و إرسال الوثائق.

مخطط الدرس:

I- خصائص الرسالة الإدارية

1- أسلوب الرسالة الإدارية
2- التحرير
3- المميزات الأساسية للرسالة

II- تصنيف المراسلات

1- مخطط التصنيف
2- قيمة الوثيقة
3- إعداد الفهرس بإستعمال الحاسوب

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III- إرسال الوثائق

1- الوثائق المرفقة
2- الإمضاء
3- النسخة المطابقة
4- حجم الظرف

IV- تمارين تطبيقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I-خصائص الرسالة الإدارية:

تُكتب عامة رسالة العمل، والمسماة كذلك بالرسالة التجارية أو الإدارية، بإسم مؤسسة أو منظمة ما. ولهذا السبب يجب أن تكتب على ورقة معنونة.

1- أسلوب الرسالة الإدارية:

إذا كان وضوح الأسلوب ودقته يرجع بحصة كبرى إلى الإختيار الذكي للكلمات، فالأمر لا يتوقف على ذلك فحسب، حيث تساهم الجمل سيئة التركيب في زيادة الأخطاء، إذ يعد الإستعمال السيئ لعلامات الوقف مصدرا للغموض.

وعليه فإن الأسلوب يمثل طريقتك الخاصة للتعبير وبصمتك الشخصية، حيث ومن خلال رسالتك يمكننا تحديد شخصيتك.

أ- أشكال اللغات "المُتكلمة والمكتوبة":

إن لموضع الكلمات أهميتها. فقد نبحث مليا عن الكلمة الصحيحة من دون أن تكون هذه الأخيرة بالضرورة نادرة الإستعمال. إذ تكمن مهارة الكتابة أولا في إعطاء الكلمات معانيها الحقيقية، على سبيل المثال: لن نقول "أنتم من يتخذون القرار" وإنما "القرار يعود إليكم".

غالبا وفي معظم اللغات ليس للكلمات سوى قيمة واحدة، حيث يجب أن تكون واضحة لفهمها و ذلك باستعمال مفاهيم أو جمل إضافية.

و على كل الأحوال فإننا لا نكتب كما ننطق والعكس صحيح. فأثناء التحرير يجب أن تفرق جيدا بين هاتين الطريقتين. فاللغة المتكلمة تستعمل بعض الكلمات غير الموظفة في اللغة المكتوبة.

كما يمكن لأسلوبك أن يرتقي بالممارسة والمطالعة الجيدة. ويجب أن تحسن إختيار الكلمة المناسبة وأن تمتلك أفضل تعابير الجمل.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ب- مستوى اللغة:

تُكتسب سهولة الكتابة بكثرة الكتابة بشرط الاجتهاد، كل مرة، مع الكتابة بعناية، إعادة قراءة الكتابة وإعادة التصحيح من غير فشل أو كسل، كما يجب أن يتوفر لديك من أجل الاستشارة اليومية قاموس جيد وكتاب نحو سهل الإستعمال. إن طريقة الكتابة لمسؤول ما ليست نفسها المستعملة مع شخص تابع له، إذ هناك نوع من الرسميات تفرض حسب العلاقات التي تربطك بمراسلك.

فبساطة التعبير من خلال الأدب واللطف شيء أساسي، حيث أنه من المهم تخصيص وقتا أكبر للشكل؛ أي المفردات، الجملة والأسلوب أكثر من ذلك المخصص للمضمون والأفكار. وبفضل أسلوبك ستتمكن من إعطاء أهمية و تفسير أكثر لأفكارك.

ت- الوضوح:

إن أهم ميزة للأسلوب هي الوضوح، وملائمة المصطلحات هي التي تعطي لكل كلمة قيمتها الحقيقية. فالهدف في مراسلات العمل هو نقل الرسالة بالطريقة الأكثر وضوحا، ولبلوغ هذه النتيجة يستلزم إعادة بناء الجملة على النحو الشائع والمتداول في اللغة.

و عندما تكتب رسالة عمل، يجب أن نتفادى استعمال العبارات الجاهزة (النمطية) أو الثقيلة. بل على الوضوح أن يعُمّ كتابتك حتى يُميّز بينك وبين المرسل إليه.

ولا تنسى أن الغاية من وراء كتابتك هي تحقيق التواصل وتمكين الفهم. ولكونها فريدة، هناك بعض البنيات من الجمل التي قد تُخِلّ بالنقل الجيد للرسالة.

ث- أسلوب الرسالة:

يجب أن يكون أسلوب كتابتك موضوعي ومهذب وعلى رسالتك أن تتوافق مع الحالة، فمن الخطأ إعتقاد أنه على كل الرسائل تبني أسلوب معتدل. بعض الرسائل تستلزم أسلوب صارم كرسائل الاحتجاج وإعادة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التذكير. كما يمكن لأسلوب رسالتك أن لا يعكس حالتك النفسية حينما تكتب، فلكل واحد شخصيته الحميمية أو العدوانية، العفوية أو المتحفظة.

وأخيرا، مهما يكن سبب الرسالة، كل زيادة في صيغ الأدب تصبح في غير محلها.

2- التحرير:

من الممكن بلوغ المثالية في التحرير منذ الكتابات الأولى، فالكتابة صبر، شغف يزداد يوما بعد يوم. وكلما كتبنا كلما تحسن تحريرنا.

قبل الشروع في التحرير إطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- ما هو طول الجملة المثلى؟
- هل تم حُسن إستعمال تأنيث أسماء المناصب، الأرقام أو الحروف؟
- هل يمكنني إستخدام الإختصارات؟
- هل يتضمن النص الذي كتبته أخطاء نحوية، كلمات عامية، جناس، إستنادات فرنسية أو إنجليزية أو أخطاء أخرى؟

إليك بعض التعاريف:

أ- الأخطاء النحوية:

البنية الخاطئة للجملة، مثال: نقول "ضبط الشرطي اللص متلبسا" عوض "ضبط الشرطي متلبسا اللص".

ب- الإستنادات الفرنسية:

هي التعابير و الصيغ الخاصة باللغة الفرنسية و التي تستعمل في اللغة العربية مثلا: الميكانيزمات Mécanisme والتي تعادل كلمة الآليات.

ج- الكلمات العامية:

وهي لغة المحيط الإجتماعي (مثال: سرّاق المرادفة لكلمة سارق أو لص).

د- <u>المرادفات</u>:

وهي الكلمات التي يمكن أن نستبدلها بكلمات أخرى من دون أن يتغير معناها. هي كلمات ذات نفس المعنى غير أنها تكتب بشكل مختلف. والعكس يسمى النقيض.

ه- <u>الجناس</u>:

هو تشابه الألفاظ في الشكل و النطق و اختلافها في المعنى. وهناك نوعين من الجناس تام وناقص.

- **الجناس التام:** هو تطابق الكلمتين حسب أربعة مقاييس: نوع الحروف، شكلها، عددها وترتيبها (مثال: صليت المغرب في المغرب).
- **الجناس الناقص:** هو نقص عنصر واحد من العناصر الأربعة السابقة (مثال: ويل لكل همزة لمزة).

و- <u>الإختصارات</u>:

وهي التقليص الشكلي لحروف الكلمة. مثال: إلى آخره تختصر إلخ.

ويعتبر تنوع الألفاظ ميزة عظيمة للغة. إذ يعد إستعمال المرادفات أو المصطلحات المقابلة لها أمر مهم لتنويع وإثراء كتاباتكم. وعليه، يجب أن تكون حذرا أثناء إستخدامك لهذه الإختصارات في النص. في اللغة الفرنسية لا يقبل إستعمال إختصارات التسميات التهذيبة أو التسميات التشريفية كوننا نتوجه إلى الأشخاص.

ز- <u>التسلسل المنطقي</u>:

لا يتم إدراج سوى فكرة واحدة في الجملة، فغالبا ما نجد أخطاء عند إدخال عدة أفكار في جملة واحدة. ويخضع تنظيم الجملة إلى معيارين؛ الترتيب المنطقي والترتيب النحوي.

ح- طول الجمل وحروف الربط:

لا يتحدد طول الجملة بقاعدة معينة ولكن يكون الحد الأقصى 18 كلمة أي ما يعادل سطرين أو ثلاثة أسطر. وبالتالي عليك بتوظيف عدة جمل بسيطة بدلا من جملة طويلة ومعقدة. كما تسمح كلمات أو أدوات الربط بوصل الجمل فيما بينها في النص وتضمن أيضا تناسق الجمل مع الأفكار.

ط- علامات الوقف:

إذ تساهم في مساعدة القارئ لمتابعة أسلوب تفكيرك وإضفاء على النص المكتوب الوضوح والجمال.

ي- الزمن وتصريف الأفعال:

يعتبر الفعل الكلمة الأساسية لبناء الجملة، فمن المهم الإنتباه جيدا إلى تصريف الأفعال. وموافقة الفعل مع الفاعل في حال التأنيث، التذكير أو الجمع ..

نادر ما يستعمل ضمير المتكلم للمفرد في رسائل العمل، فما يشاع هو إستعمال ضمير المتكلم أو ضمير المخاطب للجمع (نستعمل صيغة الجمع حتى وإن كنا نخاطب شخص واحدا وذلك من باب اللطف). أما بالنسبة لزمن الأفعال فيحبذ إستعمال زمن واحد وذلك طوال نص المراسلة.

ك- تأنيث الأسماء:

أدى إقبال النساء على ميدان العمل إلى ضرورة تأنيث الأسماء و المناصب في النصوص، على سبيل المثال: السيدة الوزيرة والتي أصبحت شائعة الإستعمال.

ل- <u>الأعداد والحروف</u>:

بما أن الأعداد غالبا ما تنتمي إلى الرسالة، فمن المهم حسن كتابتها:

- يكتب دائما العدد الذي تبتدأ به الجملة بالحروف؛
- تكتب بالأرقام كلا من: العناوين، التواريخ، الساعات، الأوزان والقياسات، الأعداد والكسور العشرية، النسب المئوية، المبالغ المالية، أرقام الصفحات، قياس الصوت، فصول المؤلفات، إلخ... وكذا أعداد المقالات الصحفية، وأعداد المواد والقوانين؛
- تكتب الساعة بالأرقام من 0 إلى 24؛ يمكن أن نكتب كلمة الساعة بالحروف كاملة إن لم تتبع بالدقائق أو قد نكتفي فقط بالحرف "سا"؛
- الأرقام التامة مثال: مئة، ألف، مئتين، عامة ما تكتب بالحروف؛
- تخضع الأعداد الأقل من واحد وعشرين إلى هذه القاعدة ؛
- إذا كانت هذه الأعداد مرتبطة بمعطيات رقمية في النص، يستلزم كتابتها بالحروف.

3- <u>المميزات الأساسية للرسالة</u>:

من المهم جدا معرفة المفاهيم القاعدية للتحرير وإيجاد بعض المميزات الأساسية في الرسالة.

يعتبر **الإيجاز** من بين المميزات الأساسية للرسالة اذ يجب أن نحتفظ بما هو ضروري و حذف كل ما هو إضافي.

تسمح **الدقة** ببلوغ الهدف المرجو. كما تطبق هذه الميزة كذلك بالنسبة لعلامات الوقف، الإملاء، النحو وتركيب الجمل.

في حال ما إذا كانت الرسالة غير دقيقة فإننا سنشك بمدى ملائمتها للموضوع.

ولا يجب الخلط بين **اللطف** والإكثار من الشكليات، كما يجب أن لا نبالغ في الثناء المفرط.

من جهة أخرى، يجب إحترام الرسميات الرسائلية، إتباع قواعد الطباعة المعتادة وكتابة النص من دون أخطاء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- تصنيف المراسلات:

هي مرحلة أساسية تجمع بطريقة منهجية المعطيات على إختلافها من أجل وضعها تحت تصرف المسؤول العام الذي يتخذ القرارات. حيث يسمح تخصيص نظام للتصنيف والإستعمال الملائم بربح الوقت أثناء عملية البحث عن وثيقة ما. وبالتالي، يعتبر هذا التصنيف عنصر هام لعمل المكتب ومخططا ذكيا يصعب إنجازه على مستوى المؤسسات الكبرى أكثر منه من المؤسسات الصغرى، فعلى مستوى هذه الأخيرة، كثيرا ما يستهان به أو يخلط مع أبسط التصنيفات.

يجب دراسة مخطط التصنيف بشكل دقيق من طرف المسؤول العام وبمجرد تبنيه يجب تطبيقه حرفيا من طرف جميع المستخدمين.

1- مخطط التصنيف:

من المهم جدا تسيير المعلومة وجميع الوثائق بأشكالها داخل المؤسسة. أولا، نحدد موضوع الوثيقة. ثانيا، نبحث عن واصف الوثيقة ورمزها في مخطط التصنيف.

وتكمن أهم ميزة في مخطط التصنيف في سهولة التطبيق التي تساعد على توحيد شكل الوثائق، وتسمح بالتالي بتكوين ملفات كاملة الخاصة بموضوع.

2- قيمة الوثيقة:

يمكن لوثائق الإدارة أن تأخذ أشكالا مختلفة طيلة مدة وجودها. بما أنها تحتوي على معلومات تتعلق بالمهام والوظائف اليومية للمنظمة، وتمتلك كلها قيمة إدارية تتناقص مع مرور الوقت.

حيث تتضمن الوثيقة ذات القيمة المادية معلومات تخص المبالغ المالية المقبوضة من طرف المؤسسة، كما يمكن لهذه المعلومات أن تشير إلى كيفية صرف هذه المبالغ المالية. أما القيمة القانونية للوثائق فتتعلق بحقوق وواجبات المؤسسة. وأخيرا بالنسبة للوثائق التي تحتوي على معلومات تسمح بتنفيذ دراسات متعلقة بالماضي فيما يخص نشاطات ومهام المؤسسة، فهذه الوثائق لها قيمة تاريخية تزداد مع الوقت.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إعداد الفهرس بإستعمال الحاسوب:

يستعمل خيار "فهرسة الوثائق" من أجل تكوين نظرة شاملة لوثيقة ما وكذا من أجل تنظيم وإيجاد وبشكل سريع الوثائق المخزنة في مختلف مراجع التصنيف.

مثال لفهرس:

مكوّن يوم:	2002/11/01
المؤلف:	محمد نور
رقم الوثيقة:	أ. 03. 01.572
الكلمة المفتاح:	رسائل نموذجية
نوع الوصف:	قيمة إدارية
التأمين:	لا
تعليقات:	إستدعاء ، دعوة

عند تكوين فهرس وثيقة ما، يقوم النظام الآلي بإدراج التاريخ بصفة آلية في مجال "مكوّن يوم". وكما يمكنك ملاحظته، يساهم الخط المائل (/) في الفصل بين أرقام التاريخ.

تجدر الإشارة كذلك أنه عليك تفادي كتابة التاريخ بهذا الشكل، أي بإستعمال الخط المائل، في مراسلاتك.

III- إرسال الوثائق:

قبل إرسال الوثائق، يجب مراجعة بعض العناصر الأساسية كالوثائق المرفقة، الإمضاء، النسخة وحجم الأظرفة.

1- الوثائق المرفقة:

عندما تُرفق الرسالة بوثائق، من المهم الإشارة إليها بعبارة "الوثائق المرفقة وذلك بعد الإمضاء.

2- الإمضاء:

يعد الإمضاء من بين العناصر الأساسية للوثائق؛ ويعتبر شرط صلاحية العقود الإدارية. فلا يكون للوثيقة، ولا للعقد الإداري غير الممضين أية مصداقية قانونية، ويتم إعتبارهما ملغيين. بالإضافة إلى ما سبق، تقصي المصالح العمومية الوثائق غير الكاشفة عن الهوية وتحبذ تحمل المسؤولية الشخصية لكل الإداريين. ولهذا، يجب التأكد إن كانت الوثيقة ممضاة من طرف الأشخاص المعنيين وإن كان شكلها صحيحا كذلك.

3- النسخة المطابقة :

إن كانت الرسالة موجهة لعدة أشخاص، تكتب أسماؤهم بعد عبارة "نسخة" وذلك حسب التسلسل التدريجي، أو حسب الترتيب الأبجدي. قم بطباعة نسخة من الرسالة للمعنيين، ثم ضع علامة أمام الإسم وأخيرا حضّر الأظرفة.

4- حجم الأظرفة:

توجد أنواع كثيرة من الأظرفة المسوقة. إذ يتم إختيار الظرف وفقا لحجم وعدد الوثائق المبعوثة.

فالورقة من حجم رسالة يجب أن تطوى على ثلاث ثم توضع في الظرف بطريقة تجعل فيها المرسل إليه يرى عنوان صفحة الرسالة عند فتحها.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

IV- تمارين تطبيقية:

تمرين رقم 01:

أجب عن الأسئلة التالية:

1- صحح الجمل إن إقتضى الأمر:

أ- يجب أن يكتب عنوان إرجاع الرسالة في الزاوية العلوية اليمنى للرسالة.

ب-تصف الرسالة المرجعية التي سلمتمونيها الميزات الضرورية لشغل منصب سكرتيرة مديرية.

ت-أعد صياغة الجملة التالية لتصبح مفهومة:

- يؤسفنا إعلامكم بعدم تلقينا تكاليفكم، ومن أجل إجراء بعض الأبحاث يتوجب عليكم ملئ الوثيقة المرفقة ثم إرجاعها لنا في أقرب الآجال.

- ضع أداة ربط تسمح بتلخيص أو بالشرح الوفير للجملة الآتية:

يستحيل علينا قبول شروطكم ..... لا يمكننا تحمل مسؤولية آجال التسليم.

- كلمة ربط تفيد الإستنتاج:

رغم الرسالتين التذكيريتين، فإنكم لم تتخذوا أية إجراءات من أجل تسليم حواسبنا.....، إرتأينا إلى إلغاء طلبنا.

- ضع علامات الوقف اللازمة في الجملة التالية:

إن كان بمقدوركم الإنتظار حتى 24 من الشهر الجاري سنتمكن من تزويدكم على الفور مع إستبدال الكمية التي تريدونها.

- صحح إن تطلب ذلك، علامات وقف الجملة التالية:

يوم 21 ديسمبر القادم يستلزم علينا تسديد مبلغكم، الذي إستلفناه منكم، يوم 18 نوفمبر الفارط.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2- ما هي المميزات الأربعة الأساسية التي يجب أن نجدها في التحرير؟
3- ما الذي يمكن إلغاء "الثناء المفرط"؟

تمرين رقم 02:

1- ما هي الخطوات المتبعة لتصنيف وثيقة ما؟
2- ما هي الميزة الأساسية لمخطط التصنيف؟
3- ما هي مختلف القيم التي يمكن أن تأخذها الوثائق مع إعطاء وصف قصير؟
4- ما هو إستعمال الفهرس في الوثيقة؟

تمرين رقم 03:

1- ما هي العبارة التي نجدها في الوثيقة من أجل تنبيه المرسل إليه أنه سيجد وثائق مرفقة مع الرسالة؟.

2- ما هي طريقة كتابة الوثائق التي تحمل عبارة "المرفقات"؟

3- أنا العبارة التي تشير إلى أن نسخة من الرسالة قد تم إرسالها إلى شخص آخر غير المرسل إليه، فمن أكون؟

4- كيف نختار حجم ظرف المراسلة؟

- **تصحيح التمارين:**

التمرين الأول:

1.

أ- يجب أن يكتب عنوان المرسل في الزاوية العلوية اليمنى للرسالة.

ب- تصف رسالة التوصية التي سلمتمونيها المؤهلات الضرورية لشغل منصب سكرتيرة مديرية.

3- يؤسفنا إعلامكم بعدم تلقينا تكاليفكم ومن أجل إجراء بعض الأبحاث يتوجب عليكم ملئ الوثيقة المرفقة ثم إرجاعها لنا في أقرب الآجال.

- يستحيل علينا قبول شروطكم لأنه لا يمكننا تحمل مسؤولية آجال التسليم.

- رغم الرسالتين التذكيريتين، فإنكم لم تتخذوا أية إجراءات من أجل تسليم حواسبنا. وبالتالي، إرتأينا إلى إلغاء طلبنا.

- إن كان بمقدوركم الإنتظار حتى 24 من الشهر الجاري، سنتمكن من تزويدكم على الفور، مع إستبدال الكمية التي تريدونها.

- يوم 21 ديسمبر القادم، يستلزم علينا تسديد مبلغكم الذي إستلفناه منكم يوم 18 نوفمبر الفارط.

4- المميزات الأربعة لتحرير جيد هي: الإيجاز، الدقة، الأهمية واللطف.

5- لإلغاء الثناء المفرط يجب التحلي باللطف.

التمرين الثاني:

1- الخطوات المتبعة لتصنيف وثيقة ما: نبدأ بتحديد موضوع الوثيقة، بعدها نبحث عن مواصفات هذه الوثيقة ورمزها في مخطط التصنيف.

2- الميزة الأساسية لمخطط التصنيف هي سهولة التطبيق التي تساعد على توحيد شكل الوثائق، وتسمح بالتالي بتكوين الملفات كاملة.

3- مختلف القيم التي يمكن أن تأخذها الوثائق هي:

أ- القيمة الإدارية التي تحتوي على معلومات تخص المهام والنشاطات الحالية للمنظمة؛

القيمة المادية تتضمن معلومات تخص مصادر المبالغ المالية المقبوضة من طرف المؤسسة، كما يمكن لهذه المعلومات أن تشير إلى كيفية صرف هذه المبالغ المالية؛

ب- تتعلق القيمة القانونية للوثائق بحقوق وواجبات المؤسسة؛

ت- القيمة التاريخية تحتوي على معلومات تسمح بتنفيذ دراسات متعلقة بالماضي فيما يخص نشاطات ومهام المؤسسة.

4- يهدف إستعمال الفهرس في الوثيقة إلى تكوين نظرة شاملة لوثيقة ما وكذا تنظيم وإيجاد وبشكل سريع الوثائق المخزنة في مختلف مراجع التصنيف.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

التمرين الثالث:

1- العبارة التي نجدها في الوثيقة من أجل تنبيه المرسل إليه أنه سيجد وثائق مرفقة مع الرسالة هي "المرفقات".

2- عندما يشار إلى وثائق في الرسالة تمثل عبارة "المرفقات" المتبوعة بالعدد مواصفات الوثائق. وإن لم يتم ذكر الوثائق في الرسالة، في هذه الحالة نحدد الوثائق مع إعطاء عددها على مستوى عبارة "المرفقات".

3- العبارة التي تشير إلى أن نسخة من الرسالة قد تم إرسالها إلى شخص آخر غير المرسل إليه، هي النسخة.

4- نختار حجم الظرف حسب حجم وعدد الوثائق المبعوثة.