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 03

الدرس رقم 03: رسائل الأعمال

مخطط الدرس:

المقدمة

I- المذكرة ومذكرة المصلحة

1- التعريف

2- قواعد التنظيم

II- وصل الاستلام

III- الدعوة

1- التعريف

2- الصيغ المستعملة

IV- الشكر

1- التعريف

2- الصيغ المستعملة

V- الحجز

1- التعريف

2- الصيغ المستعملة

VI- طلب الاستعلامات

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

VII- الرد على طلب الاستعلامات

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

VIII- تصحيح الأخطاء

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

IX- الاحتجاج

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

X- الرد على رسالة الاحتجاج

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

XI- التوصية

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

XII- الإعذار

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

XIII- الرسالة الداخلية

1-التعريف

2-الصيغ المستعملة

XIV-الاستدعاء

1-التعريف

2-مكونات الاستدعاء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المقدمة:

إن رسالة العمل أو وثيقة التواصل هي تلك التي تسرد حدثا، حالة، مشكلة، إقتراحا، برنامجا، نقاشا، نتيجة، تصريحا أو إحتجاجا ما. حيث يتمثل هدفها في عرض حقائق أو أفكار إما من أجل الإحتفاظ بها لكل غاية مفيدة أو لتمكين سلطة ما من إتخاذ القرار اللازم.

وتلعب المواصلات المكتوبة أو المراسلات دورا هاما في مجال العمل. إذ يرتكز النقل الجيد للرسالة على مدى التحكم في التعبير الكتابي. حيث يعالج موضوعا محددا يكون موجها إلى مؤسسة أو إلى شخص معين.

I-المذكرة ومذكرة المصلحة:

1- <u>التعريف</u>:

هي وثائق داخلية تهدف إلى إضافة معلومة وجيزة إلى علم السلطة العليا، بخصوص عامل تابع أو نظيره.

توجه المذكرة إلى المسؤولين أو النظراء من نفس الدرجة، أما مذكرة المصلحة فتوجه إلى العمال التابعين. وتكمن الغاية من ذلك في نقل المعلومات أو التوجيهات بين أعضاء المؤسسة الواحدة، حيث أن المؤسسات تتواصل مع عمالها من خلال هذه المكتوبات التي تضم رسالة دقيقة وموجزة.

رغم كونه من الأدب واللباقة، لا تحتوي هذه المكتوبات على الصيغ التهذيبية ولا على صيغ التحية. ويمكن للأسلوب أن يختلف حسب نوعية العلاقة بين المرسل والمرسل إليه.

لحظة تحريرك اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- إلى من أتوجه بالكتابة (المرسل إليه)؛
- من يرسل ويمضي المذكرة (المرسل)؛
- بماذا يتعلق الأمر (مذكرة أو مذكرة مصلحة)؛
- متى (تاريخ الكتابة)؛
- لماذا أنا أكتب (موضوع المراسلة).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2- قواعد التنظيم:

لا يقتصر شكل المذكرة ومذكرة المصلحة على رسميات الرسالة. ولا تحتوي على أية إشارة مرجعية أو وثائق مرفقة: فطابعها الوجيز يجعل من هذه الإشارات إضافات غير مجدية.

إليك مثال عن قواعد تنظيم مذكرة أو مذكرة مصلحة:

عنوان المؤسسة

مذكرة مصلحة

(بالخط الغليظ وفي الوسط)

(توحيد هامش كل الجمل في صف واحد)

المرسل إليه: التسمية التهذيبية، الإسم واللقب، إسم المنصب (إن اقتضى الأمر)
المرسل: الإسم واللقب، إسم المنصب (إن اقتضى الأمر)
التاريخ: اليوم، الشهر والسنة
الموضوع: بعض الكلمات التي تمثل محتوى وهدف المذكرة

يجب أن يكون النص واضحا ووجيزا، سهل الفهم وخاليا من كل إشارة غير مفيدة.

يجب تذكر أن الأهم هو المعلومات المدونة من طرف الممضي. ولهذا غالبا ما نتبنى أسلوبا عاما ورسميا عندما نتوجه إلى مجموعة من الأفراد، وأحيانا أسلوبا خاصا وحميميا عندما نتوجه إلى أشخاص معينين ومعروفين.

لا تُسبق رسالة المذكرة بالصيغ التهذيبية ولا تُتبع بصيغة التحية.

أما فيما يخص الإمضاء، فإن تم ذكر الإسم لا يرفق سوى الإمضاء المختصر في آخر الرسالة. يمكن في بعض الأحيان أن ننسخ الإسم والمنصب سواء كُتب أم لا في بداية الرسالة. لا يجب أن ننسى أن المرسل هو من يمضي شخصيا أو يوقع بالإختصار على مذكرته.

إسم المنصب،

أو

الإمضاء المختصر

الإسم واللقب
إشارات خاصة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- وصل الاستلام:

يؤكد بعث هذه الرسالة الأهمية التي تُمنح للطلب. ويمكن للمضمون أن يختلف حسب الظروف، ولكن يجب أن تكون الرسالة واضحة، وجيزة ولطيفة.

أما أسلوب هذه الرسالة فيجب أن يُظهر بعض الإعتبار تجاه المراسل. ومن جهة أخرى، يمكن لهذه الرسالة أن تلبي طلبا، تأكد موعدا، حجوزات الفنادق أو تقديم الخدمات.

تحتوي كل رسالة على العناصر التالية:

- رأس الصفحة، الإمضاء والحروف الأولية لتحديدالهوية فكلها عناصر تسمح بتحديد هوية المرسل؛
- الإسم والعنوان الشخصي للمرسل، وتعتبر كل من الصيغة التهذيبية وصيغة التحية الأقسام المتعلقة بالمرسل إليه.

III- الدعوة:

1- <u>التعريف</u>:

تساهم رسالة الدعوة في حث شخص ما على الحضور أو المشاركة في نشاط معين مُنظّم من طرف جمعية، مؤسسة أو منظمة. ويمكن للدعوة أن تأتي في شكل بطاقة، رسالة داخلية، رسالة عمل أو رسالة شخصية.

يجب أن تكون الدعوة واضحة ودقيقة، مع الوصف الجيد لنشاطات اللقاء. يستلزم كذلك أن يكون أسلوب الرسالة وديا، وعلينا أن نُقنع المرسل إليه بالمشاركة في هذا النشاط.

يجب أن تتضمن الدعوة الإشارات والجمل التالية:

- صيغة دعوة؛
- التاريخ، الساعة ومكان النشاط؛

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- وصف موجز للنشاطات المعنية؛
- يرجى منكم التأكيد أو الحضور، إن اقتضى الأمر؛
- صيغة تمني قبول المرسل إليه الدعوة؛
- صيغة تهذيبية.

في مجال المراسلة، يُكتب التاريخ والساعة بالحروف والأرقام. وإذا أردنا الإشارة إلى اليوم في النص نكتب "... الإثنين 20 فيفري 2006". ولا نضع أبدا فاصلة بين اليوم والتاريخ، ولا بين الشهر والسنة.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- يرجى منكم الحضور لـــ .....
- يسرنا دعوتكم لحضور ..... والاقتراح عليكم .....

الموضوع:

- من جهة أخرى، نُمكّنكم من الاشتراك في .....
- وفي هذا المجال، نقدم لكم ..... بالإضافة إلى .....

الخاتمة:

- نأمل إذن أن يكون لنا الشرف في استقبالكم قريبا؛
- سيسرنا لقائكم و .....

IV- الشكر:

1- التعريف:

تشير رسالة الشكر إلى العرفان الذي نُبديه. ويكمن هدفها في توطيد العلاقات الحسنة ضمن المؤسسة ورعاية التواصل الخارجي مع الأشخاص من مؤسسات أخرى.

ويجب أن تُكتب رسالة الشكر بكثير من المهارة والحفاوة. كما يجب أن تظهر فيها كل اللباقة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وفي رسالة الشكر أيضا، يجب أن نجد العناصر التالية:

- صيغة الشكر؛
- سبب الشكر؛
- عبارة العرفان؛
- الملاحظة المرتبطة بالمنفعة المقدمة؛
- التحية.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- يسرني أنا ومساعدي شكركم على .....
- بعودتي إلى .....، أتسرع بشكركم على الاستقبال الممتاز الذي أوليتمونيه خلال زيارتي لـــ .....

الموضوع:

- من جهة أخرى، فلقد استحسنت كثيرا، خلال هذا الأسبوع، .....
- أتوجه بالشكر الخاص إلى ..... والذي من شأنه، وأنا مُتأمل، أن يسمح لي...

الخاتمة:

- آمل كثيرا، من جهة أخرى وفي وقت قصير أن يكون بوسعي استقبالكم في ..... وأن أتمكن بالتالي من .....
- نشكركم جزيل الشكر لاستشارتكم لنا .....

V- الحجز:

1- التعريف:

من أهم أهداف الحجز؛ تثبيت خدمة ما لحدث معين بتاريخ محدد. ويجب أن يتضمن الحجز كل المعلومات اللازمة لتنفيذ النشاط.

كما يستلزم أن يكون أسلوب الرسالة لطيفا وسلسا خاليا من الغموض.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مثال مع مخطط: نجد:

- موضوع الحجز؛
- وصف وجيز للمعدات والخدمات المطلوبة؛
- طلب التأكيد؛
- التحية.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- نكون شاكرين لكم إن تفضلتم بحجز ..... بإسم .....
- نودّ حجز ..... لـــ .....

الموضوع:

- من جهة أخرى، نسترسل موضحين أن .....
- تبعا لـــ ..... ، نود أن .....

الخاتمة:

- نكون شاكرين لكم لو قمتم بالتأكيد في أقرب الآجال.
- في إنتظار ردكم للتأكيد.

VI- طلب الاستعلامات:

1- التعريف:

تهدف إلى القيام بالاختيار أو الإجابة بطريقة جيدة على استعلامات سابقة. إذ يمكن أن تتعلق هذه المعلومات بسلع، خدمات أو أشخاص.

اجتنب الطول في الكتابة وركّز على هدف الاستعلامات. فالايجاز والوضوح هما الميزتان التي يجب حفظهما. بالإضافة إلى ذلك، هناك بعض الاستعلامات التي تستوجب معالجتها كثيرا من المهارة والسرية التامة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

نجد عادة في رسالة الاستعلامات ما يلي:

- المراجع أو الأسباب التي ساهمت في اختيار المراسل؛
- عرض الاستعلامات المُرادة؛
- الدعوة للمشاركة بحجج مقنعة، إن اقتضى الأمر؛
- تبرير طلب الاستعلامات إن استلزم الأمر؛
- ضمان السرية إن اقتضى الأمر؛
- اشتراط الرد السريع؛
- التحية.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- إهتممنا كثيرا بـــ ..... ، وعليه، فإننا نرغب في الحصول على معلومات دقيقة فيما يخص .....
- في... الأخير، لقد جلب إشهاركم إهتمامنا بشكل خاص، ولذلك فإننا نريد الحصول على معلومات كاملة بشأن .....

الموضوع:

- إذ تعرف مؤسستنا حاليا توسعا كبيرا، وبالتالي فإنه من الضروري زيادة.....
- وفي هذا الصدد، هل يمكنكم تزويدنا بمطويتكم المتعلقة بـــ ..... في أقرب الآجال؟.

الخاتمة:

- نكون شاكرين لكم إن تفضلتم بإيفادنا بهذه المعلومات في أقرب وقت ممكن.
- نشكر لكم سرعة ردكم لطلبنا.

VII- الرد على طلب الاستعلامات:

1- التعريف:

يستلزم هذا النوع من الرسالة الدقة والتنظيم في تعداد الطلبات، لأنه ربما قد ينجر عن الإجابات المتلقاة خطوات مهمة تخص المؤسسات المعنية. كما تسمح هذه الرسالة كذلك بتوطيد علاقات الأعمال؛ وبالتالي نجد أنها تُوفّر معلومات قد تزيد من إهتمام الزبون فيما يخص المنتوج أو الخدمة المقدمة. وتتمثل أهم ميزتان في السرعة والمساعدة المقدمة. وفي الأخير، يمكننا تقديم ثلاث أنواع من الردود: رد موجب، رد سلبي ورد مُبهم.

وحسب الحالة في الرد على الاستعلامات نجد:

- مرجع الطلب؛
- الرد الموجب أو السلبي؛
- الاعتذارات عن عدم القدرة على تلبية المعلومات المطلوبة؛
- التعديلات المبررة للرد؛
- طلب السرية إن اقتضى الأمر؛
- رفض السرية إن اقتضى الأمر؛
- تقديم الخدمات؛
- صيغة التحية.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- ردا لطلبكم بتاريخ ...، يسعدنا إفادتكم بالمعلومات المطلوبة.
- نأسف بإعلامكم أنه يتعذر علينا إفادتكم بالمعلومة المتعلقة بـــ ...

الموضوع:

- إليكم المعلومات المطلوبة: .....
- يصعب علينا في المقابل إفادتكم بتفاصيل إضافية.

الخاتمة:

- ونبقى في خدمتكم لإفادتكم بأية معلومات لازمة.
- نأمل أن يكون بإمكانكم .....

VIII- تصحيح الأخطاء:

1- التعريف:

كون الرسالة تسمح بتصحيح الخطأ فمن الواجب أن تُحرر حسب المظاهر الإيجابية للحالة. حيث تساهم هذه الكتابة في إخطار المرسل إليه بوجود خطئ. كما تُستعمل أيضا لاستدراك ما قيل سابقا وتصحيح الخطأ. ولا يتوقف مثل هذا النوع من الرسالة على الاعتذارات فحسب، وإنما يتعداها إلى تقديم حل ملموس للمشكل المطروح. يجب أن تكون هذه الرسالة وجيزة وذات أسلوب متأدب من أجل الحفاظ على علاقات عمل جيدة.

عند تحرير رسالة لتصحيح الأخطاء نجد:

- التنبيه إلى الخطأ؛
- تصحيح الخطأ أو تعديله حسب الحالة؛
- الشرح؛
- تقديم الاعتذارات؛
- الدعوة إلى التفهم؛
- الصيغة التهذيبية.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- بعد مراجعة .....، نُصحّح كما يلي .....
- تلقينا بتاريخ ..... طلبنا الذي قدّمناه بتاريخ ..... غير أنه وبعد فحص ..... لاحظنا .....

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الموضوع:

- نرجو منكم معذرتنا بخصوص ... دون قصدنا ذلك.
- نرجو منكم أن تقبلوا اعتذاراتنا على كل الأضرار المترتبة.

الخاتمة:

- آملين أن لا يُؤثر هذا الحادث على علاقاتنا التجارية الحسنة، نحن .....
- مجددين اعتذاراتنا، نحن .....

IX- الاحتجاج:

1- التعريف:

يُستعمل عندما يتم التعدي على حقوقنا أو رغباتنا. حيث يُوظف من أجل التبيين بأن الخدمة المُقدمة لا تتناسب وتطلعاتنا. إذ يُعرّف بالخطأ المُقترف أثناء صفقة تجارية ويقترح حلولا من أجل الحصول على الرد وتسوية مُرضية. وفي هذه الرسالة، يتوجب على المراسل أن يتحلى بالمهارة والرزانة، كل ذلك بأسلوب معتدل ووسطي. لأنه من المهم جدا الحفاظ على حُسن العلاقات الودية مع المرسل إليه، فالمهارة أمر حتمي.

هناك عدة أنواع من الاحتجاجات:

- السلعة المُستلمة لا تتوافق مع النوعية والكمية المطلوبة أو المدفوعة (سلعة لا تتوافق مع المواصفات المعطاة).
- تُظهر نوعية الخدمة والتسليم ميزات خاصة (تأخير في التسليم، تجهيز ناقص، إلخ ...)
- تضم الفاتورة أخطاء واضحة (سعر مرتفع، نسيان تخفيض، إلخ .....)

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- تلقينا مراسلتكم بتاريخ ..... ونأسف لإشعاركم بأن .....
- في .... الفارط، أبدينا طلبا بـــ .....

الموضوع:

- من جهة، فإن ... لاتتوافق أبدا مع ...
- غير أنه، وأثناء فحص البضاعة لاحظنا أن ...

الخاتمة:

- وبالتالي، نطلب منكم استرجاع هذه البضاعة وإرسالنا ... المطلوبة.
- نحن على يقين بأن طلبنا سيلقى الرد الإيجابي من طرفكم و .....

X- الرد على رسالة الاحتجاج:

1- التعريف:

تأتي رسالة الاحتجاج بعد عريضة أو شكوى من طرف الزبون. وعلى المُوّرد الاعتراف بأخطائه إن اقتضى الأمر، مع الحفاظ على ثقة الزبون بإظهار الإرادة الحسنة ومدى جدية مؤسسته. كما يتوجب عليه أيضا إشعار زبونه بردّ مُرض. حيث يتعين علينا الإجابة بسرعة على رسالة الاحتجاج؛ حينئذ سيتفهم الزبون أن طلبه قد تم أخذه بعين الاعتبار. غالبا ما تتطلب هذه الرسالة مراجعة بعض العناصر الهامة، ويكون الأسلوب المستعمل فيها لطيفا ومتوازنا.

وفي الأخير، يجب أن نتحلى بالصراحة، البساطة، الأسلوب المباشر واللطف من أجل احترام الزبائن مع تزويدهم بكل الشروح اللازمة.

يختلف مخطط الرد على رسالة الاحتجاج حسب تبرير أو عدم تبرير الاحتجاج.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

نجد في الرد على الاحتجاج المُبرّر ما يلي:

- مرجع الاحتجاج؛
- الاعتذارات؛
- التذكير بالمشكل؛
- التفسيرات مع تبرير الخطأ؛
- التصحيحات أو الحلول المقترحة؛
- اقتراح خدمة التجديد؛
- التحية.

أما فيما يخص الرد على رسالة الاحتجاج غير المبررة فنجد:

- مرجع الاحتجاج؛
- التذكير بالمشكل؛
- الرغبة في إرضاء الزبون؛
- التذكير برأي الزبون؛
- الرفض مع تبريره؛
- الدعوة إلى تعاون الزبون؛
- التحية.

يجب تقبل رأي الزبون والاسترسال ببراهين واضحة ومنطقية مع تجنب جرح هذا الشخص.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- بعد احتجاجكم بتاريخ .....، نرجو منكم معذرتنا .....
- ردا على رسالتكم بتاريخ .....، يتعذر علينا للأسف قبول احتجاجكم للأسباب التالية .....

الموضوع:

- لقد تم إرسال طلبكم في ..... عن طريق الخطأ، ونعلمكم أن إرسال ..... سيتم اليوم.
- نعلمكم أن إضرابا مفاجئا قد ألغى كل نشاطاتنا لمدة ثلاثة أيام. وبالتالي، يمكننا منحكم خصم قدره 10%.

الخاتمة:

- نأمل أن ينال هذا التسليم كل رضاكم وأن تبقوا دائمي الثقة فينا.
- نأمل هكذا أن لا تتحملوا أضرار هذا الحادث وأن تبقى علاقات العمل جيدة بيننا.

XI- التوصية:

1- التعريف:

عادة ما تتضمن على معلومات هامة تشير إلى استحقاقات شخص ما، كما تساهم في جلب الانتباه الإيجابي بهدف دعم هذا الأخير في خطواته. وأهم ميزة لهذه الرسالة هي الصراحة.

لا يجب الخلط بين مراجع الشخص و التوصيات. فالمراجع هي الشهادات التي تُصادق على مؤهلات الشخص الطالب للوظيفة، أما رسالة التوصية فهي رسالة يُوصي من خلالها شخص معين برعاية شخص آخر.

إذ نجد في رسالة التوصية ما يلي:

- التعريف بالشخص الموصى عليه؛
- مجال التقويم؛
- مؤهلاته؛
- صيغة توصية؛
- تحية ملائمة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- يُسعدنا إيفادكم بالمعلومات الخاصة بـــ .....
- ردا لرسالتكم بتاريخ ..... يُسعدني إيفادكم بالمعلومات المرغوبة.

الموضوع:

- نجد في هذا الشخص الميزات الفكرية المرتبطة بشخصية مستحبة.
- يتحلى هذا المرشح بدرجة عالية من الخصال المذكورة. حيث أنه نال رضانا الكامل من خلال عمله المتقن.

الخاتمة:

- ولكل هذه الأسباب، لا نتردد في توصيته لكم من أجل شُغل المنصب الذي يريده في مؤسستكم.
- خلاصة القول، نرى أنه سيكون العامل الكفء لمؤسستكم.

XII- الاعذار:

1- التعريف:

يأتي الاعذار بعد عدة رسائل إخطار. إذ يُعتبر هذا النوع من الرسالة آخر وسيلة ممكنة، حيث يُشير إلى الأجل الأخير والذي يتم فيه تسديد الدين أمام المحاكم في حالة تعديه. بعدها تُقرر المؤسسة في شأن إجراء متابعات قضائية، ويبقى الأسلوب المستعمل متأدبا لكن صارما. كما تجدر الإشارة إلى عبارة "بكل تحفظ" لأنها تُشير إلى أنه لا يجدر تأويل الرسالة كبرهان قد يُلحق الضرر بمُمضيها. بالإضافة إلى ذلك وللحصول على دليل الإستلام، يُرسل الاعذار دائما عبر بريد **موصى عليه**، بل يمكن أحيانا الإستعانة أيضا بالمحضر.

نجد في الاعذار ما يلي:

- التذكير بالرسائل السابقة؛
- التذكير بالمبلغ المُستحق؛
- الإشارة إلى تاريخ الأجل الأخير؛
- الإجراءات المُقررة (وكالة التسديد أو المتابعات القضائية)؛
- الخاتمة من دون أي اتفاق ولا آجال أخرى؛
- التحية المختصرة جدا.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- تم بعث إشعارات لكم في .....، وفي ..... بخصوص .....
- نُذكّركم بالرسائل المؤرخة في ..... و ..... والتي طالبناكم من خلالها بـــ .....

الموضوع:

- نظرا لعدم إستلام استحقاقات هذا الدين قبل .....، أجبرنا وللأسف الشديد على نقل حسابكم إلى وكالة التسديد.
- في حال ما إذا تعديتم تاريخ ... ولم تُسددوا هذا الدين، سنُجبر على بدء المتابعات القضائية من أجل استرجاع مستحقاتنا.

الخاتمة:

- آملين في أن لا تُجبرونا على اتخاذ مثل هذه الإجراءات، ...
- للأسف لم تتركوا لنا خيارا آخر غير ...

XIII- الرسالة الداخلية:

1- التعريف:

تتوجه إلى عدة مراسلين الذين يملكون علاقات عمل مع المؤسسة. إذ يُستعمل هذا النوع من الرسالة لإيصال نفس المعلومة إلى عدد كبير من الأشخاص، ويكون شكل هذه الرسالة خاصا.

يُمكن أن تُبعث الرسالة الداخلية للتشهير بمنتوج جديد، أو الإعلان عن مزاد، أو الإشارة إلى حدث خاص، أو تغيير عنوان.

ونجد في الرسالة الداخلية ما يلي:

- التوضيحات الخاصة بموضوع الرسالة الداخلية؛
- تعداد المعلومات المُراد إيصالها؛
- الدعوة لمواصلة علاقات العمل؛
- التشكرات؛
- الصيغة التهذيبية.

2- الصيغ المستعملة:

المقدمة:

- يسرنا إعلامكم أن ...، وأننا قررنا ...
- نُعلمكم عن افتتاح فرع شركة جديد على مستوى ...

الموضوع:

- نضع في خدمة زبائننا الأوفياء ..... وكذا ..... من جهة أخرى، أضفنا إلى مؤسستنا .....
- بنفس المناسبة، سنُدشّن ..... أين ستجدون ..... الذين كانوا السبب في نجاح مؤسستنا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الخاتمة:

- يشغفنا منحكم كل الامتيازات المترتبة عن هذا التغيير.
- إن الإمكانيات التي يمنحها لكم ..... ستضمن لكم مستوى راقي جدا من الخدمات.

XIV- الاستدعاء:

1- التعريف:

هو عبارة عن إشعار يُرسل لدعوة أشخاص من أجل الاجتماع أو اللقاء في مكان ما بشكل إجباري.

وتُكتب الاستدعاءات لحضور اجتماع إما في شكل رسالة مصلحة أو في شكل رسالة إدارية خاصة أو إشعار.

فكل المجموعات، المنظمات والأشخاص المعنيين بمشكل ما أو في حال ما إذا أُجبر ممثلوها على حضور اجتماعات بغية دراسة مشكل ما، كلها إذن مجموعات عديدة تُلزمُ باللقاء من أجل التفعيل الجيد للعمل، تارة في جلسات عامة وتارة أخرى في جلسات خاصة في شكل فريق عمل محدود الأفراد.

2- مكونات الاستدعاء:

يُشير الاستدعاء بشكل دقيق إلى:

- تاريخ وساعة الاجتماع؛
- المكان (رقم القاعة، مخطط توجيهي) إن اقتضى الأمر؛
- إسم الشخص الذي سيرأس الاجتماع، إسم ومنصب المحرّرين إن اقتضى الأمر؛
- إسم ومنصب المشاركين إن اقتضى الأمر؛
- الموضوع.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يجب أن يُرفق مع الاستدعاء ما يلي:

- جدول الأعمال (يمكن أن يُرفق مع رسالة الاستدعاء أو أن يُضاف داخل نص الرسالة)؛
- الملفات الوثائقية والتقارير إن اقتضى الأمر.

يجب أن تُرسل، عدا في حالة الإستعجال، في ظرف زمني كاف يسمح للمشاركين من اتخاذ التدابير اللازمة والبحث بشكل مُعمّق في الأسئلة التي سيتم مناقشتها.