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 01

عنوان الدرس رقم 01: تنظيم العمل / خصائص الرسالة الإدارية

خطة الدرس رقم 01:

I- تأويل الأفكار

1- توجيهات كتابية
2- توجيهات شفهية

II- إعداد التحرير

1- مقدمة
2- صلب الموضوع
3- ترتيب الأفكار
4- الخاتمة

III- إنجاز مخطط بواسطة الحاسوب

1- المذكرة ومذكرة المصلحة
2- الرسالة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- مكونات الرسالة الإدارية

1-صيغ التسميات
2-مضمون الرسالة

V- تمارين

VI- تصحيح التمارين

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I-تأويل الأفكار:

يجب التعرف أولا على الموضوع قبل الشروع في التحرير و تأويل التوجيهات.

فــقبل القيام بأي عمل، يجب التفكير دائما في المخطط الذي يجدر إتباعه من أجل تحقيق هذا العمل، كون التحرير يتطلب هذه الخطوة الضرورية التي تفرض الترتيب والتنظيم.

وفي الأخير، من المهم التأويل الجيد للتوجيهات المستلمة قبل البدء في التحرير. إذ تسمح فترة الوقف هذه قبل الكتابة بإنتقاء أهم أفكار الرسالة وحذف كل ما هو إضافي.

1- توجيهات كتابية:

وتتمثل في الإشارات الفهرسية، المكتوبة بشكل سريع والتي تسمح بتسجيل الأفكار الأساسية بطريقة يمكن من خلالها إعادة تصحيح الأخطاء عند القراءة الثانية، دون حذف مجمل التركيب الملخّص في هذه الملاحظات.

فهي في نفس الوقت مفيدة ولا يستغنى عنها. و بفضل مخطط التحرير سيسهل عليك التفكير بتوفر المعطيات التي تحتاج لها من أجل التحرير وعناصر مختلفة أخرى (كالمرسل، المرسل إليه، الموضوع، تاريخ ونوع المراسلة).

تجدر الإشارة كذلك أنه علينا القراءة بحذر، تسطير أو تأشير كل العناصر الأساسية التي ستحتفظ بها بغية إنجاز مخطط العمل.

و لتسهيل عملية تأويل التوجيهات، يجب طرح الأسئلة التالية: من؟ ماذا؟ متى؟ لماذا؟ هذه الأسئلة ستساعدك في إعداد المخطط.

- من؟ لمن أكتب؟ من يكون؟ من نستهدف؟ من هم الأشخاص المعنيين؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ماذا؟ ما هو الموضوع؟ ما هو نوع المراسلة؟
- متى؟ متى تجب المراسلة؟ ما هو تاريخ النشاط؟ ما هو الوقت؟ ما هو تاريخ التحرير؟

- لماذا؟ لماذا أكتب؟ ما هو الهدف المرجو؟ ما هو سبب المراسلة؟

2- <u>التوجيهات الشفهية</u>:

قبل كل شيء يجب إيصال المعلومة بطريقة جيدة، بمعنى آخر إلتزام الوضوح التام، لأن سر النجاح يكمن في «حسن الإصغاء».

هناك طريقتان لجلب الإنتباه على ما هو أساسي:

- الحرص على تتابع الأفكار (التذكير بالمخطط إذا إقتضى الأمر)؛
- التركيب المدقق للأفكار الرئيسية خاصة الأولى منها والأخيرة من كل فقرة.

عند تلقيك للتوجيهات الشفهية، عليك أن تنصت جيدا وتحلل ما طُلب منك. أما بالنسبة لرؤوس الأقلام أو الملاحظات، فلا تدون إلا ما هو أساسي وضروري لتحرير رسالتك، مع إتقان عملية التمييز بين ما هو ضروري وغير الضروري.

إذ يرتبط نقل التوجيهات بمهارة إلقاء المُخاطِب وقدرة إنصات المستمع. فلا معنى لرسالة المخاطب إلا عندما يُحسن تلقيها. وبالتالي يُعد إنتباه الشخص المتلقي للرسالة أمرا هاما.

II- إعداد التحرير:

إن تحضير المخطط خطوة ضرورية لا يمكن الإستغناء عنها، ما يجعل قيمة التحرير كبيرة.

قبل البدء في الكتابة، من المهم معرفة الأفكار التي نريد أن نعبر عنها، نحددها بوضوح ونرتبها من أجل تسهيل عملية تحريرها.

خذ الوقت الكافي من أجل تحضير مخططك وإلا ستكون رسالتك غير متناسقة، يصعُب على الشخص الأكثر يقظة فهمها.

إن كنت لا تعرف ماذا يجب أن تقول؟ إذا كنت تعرف ولكن تجهل طريقة قوله؟ قم بإنجاز مخطط أولا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- مقدمة:

يكمن دور المقدمة في تحضير، تنبيه القارئ وإخباره بما سيلي في جملة أو إثنين. كما أنها تحدد الموضوع الذي سيتضمن بعض التغييرات. فهي بمثابة **عتبة الموضوع.**

عند التحرير الإداري، يكون للمقدمة أهمية خاصة، حيث يجب أن تتضمن دائما مجمل العناصر الضرورية للفهم التام.

يجب الدخول مباشرة في صلب الموضوع منذ بداية العرض. وغالبا ما يمكننا، على مستوى المقدمة، أن نسرد بشكل سريع مختلف الأسئلة التي سنتطرق إليها في صلب الموضوع. و لا يمكن تطبيق هذه الطريقة في النصوص الأدبية لأنها تثقلها، على عكس المحاضر والبحوث أين تعتبر جد فعالة.

إن هدف المقدمة هو تحديد الموضوع أو الإشكالية. ولذلك يجب أن نحرص على أن تكون الفقرة الأخيرة من المقدمة متناسقة مع الفقرة الأولى من الموضوع تناسقا طبيعيا دون الشعور بأي إنقطاع. فالمقدمة تعكس ما سبق.

2- صلب الموضوع:

يوضح الموضوع الإشكالية المطروحة في المقدمة للتقليل من إمكانية نسيان النقاط الهامة. ونقوم فيه أيضا بحذف، تجميع وتصنيف الأفكار. حيث تسرد هذه الأخيرة في الحاضر.

نميز صنفين رئيسيين للمخطط:

1.2- المخطط التحليلي:

يكون وصفي، و يرتكز على عرض مختلف عناصر السؤال على التوالي وبترتيب منطقي وزمني (يتلازم الترتيب المنطقي والزمني). و من مزاياه أيضا التسهيل والتوضيح من دون الشرح.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2.2- المخطط التركيبي:

على عكس المخطط الأول يقوم هذا النوع بإدراج عناصر نفس السؤال المبعثرة في منظور إجمالي ومُفسّر. حيث يوجه القارئ إلى النتيجة التي نرجو أن يتوصل إليها. ومن الأكيد أن لا يتعدى صلب الموضوع أكثر من ثلاثة أقسام حتى يسهل على القارئ فهم المخطط بوضوح. كما لا تعرض الأحداث بشكل عشوائي وإنما نبدأ بالأقل أهمية وصولا إلى تلك التي تؤدي إلى اتخاذ القرار.

وكما سبق ذكره بالنسبة للمقدمة، سنحرص على أن تكون فكرة الفقرة الأخيرة من الموضوع مرتبطة بالخاتمة.

3- ترتيب الأفكار:

حتى نضمن تسلسل الأفكار بوضوح يجب أن يكون الشرح منطقيا ومتزامنا. حيث يجدر حذف بعض الأفكار والإحتفاظ بتلك التي تكون متناسقة مع الموضوع، كما يجب البحث عن الأفكار الرئيسية وتدعيمها بالأفكار الثانوية.

الأفكار الرئيسية والثانوية: تمثل الأفكار الرئيسية المرفقة بالأفكار الثانوية موضوع النص. وعليه، يجب البحث عن الأفكار الرئيسية والطريقة التي ستصنفها فيها. وهاتين الفكرتين تكملان الفكرة الرئيسة ألا وهي موضوع الرسالة. وفي الأخير يجب أن نجد شرحا منطقيا من أجل التعبير عن فكرة كاملة.

أ- الترتيب المنطقي:

يجب أن يكون تتابع الأفكار منطقيا وواضحا بالإضافة إلى التنظيم الجيد لمختلف الأقسام.

ب-الترتيب الزمني:

إذا كنا نسرد أحداثا فهنا يُلزم الترتيب الزمني. إذ يجب أن يكون الشرح واضحا وفعالا. **زمني** يعني تتابع العمليات في الوقت الزمني.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4- الخاتمة:

نفس الشيء مع المقدمة، يجب أن تكون وجيزة. حيث تمثل في جملتين أو ثلاثة أهم ما قيل سابقا، وبطريقة دقيقة دون أي غموض النتائج المنبثقة: قرار، توقع، عهد ..... أما أثناء التحرير، فستكون الخاتمة محط إنتباه المتلقيين شكلا ومضمونا. كما تسمح الخاتمة أيضا بتلخيص أهم ما جاء في الأفكار الأساسية.

وفي الأخير سيتجلى إنطباع القارئ بعد الجمل الأخيرة التي ستحدد حكمه؛ فالخاتمة تسرد المستقبل.

III- إنجاز مخطط بواسطة الحاسوب:

من أجل تسهيل عملية تأويل التوجيهات وتحرير المخطط، سنستعمل الورقة النموذجية التي اخترتها. وما عليك إلا التذكير بها حسب التحرير المطلوب (أنظر درس معالجة النص).

1- المذكرة ومذكرة المصلحة:

إليك الأسئلة التي تسمح لك بالفهم الجيد لتوجيهات هذه المذكرة:

- يعوض المرسل إليه: إلى من توجه الرسالة، لمن نكتب؛
- يعوض المرسل: من يكتب ومن يمضي؛
- يحدد "ماذا" نوع الرسالة إما مذكرة أو مذكرة المصلحة؛
- يحدد "متى" تاريخ هذه المراسلة الداخلية؛
- ويكون "لماذا" موضوع هذه المراسلة.

إعداد الصفحة:

لتنفيذ توجيهات المذكرة ومذكرة المصلحة، عليك بتحضير الورقة النموذجية مع الحرص على إدراج التوضيحات التالية:

- من؟ (المرسل إليه)
- من؟ (المرسل)
- ماذا؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- متى؟ (التاريخ)
- لماذا؟ (الموضوع)

و كون نص هذه المراسلة الداخلية وجيزا ودقيقا، يخلو هذا الأخير من أي إيحاء غير مفيد. و لهذه الأسباب، فإننا لا نجد لا مقدمة ولا خاتمة، نكتفي فقط بالأفكار الرئيسية والثانوية.

1- الرسالة:

بما أن الرسالة هي الوثيقة الأكثر تداولا في المكاتب، فمن المهم استعمال الورقة النموذجية لتنفيذ التوجيهات وإعداد المخطط. وبالتالي عليك بالإجابة عن الأسئلة من؟ ماذا؟ متى؟ ولماذا؟ وعلى عكس التحرير الداخلي الذي يستوجب إيجاد الأفكار الرئيسية والثانوية.

- إعداد الصفحة:

من أجل تنفيذ توجيهات الرسالة، عليك بتحضير الورقة النموذجية مع الحرص على إدراج التوضيحات التالية:

- من هو المرسل إليه؟
- من هو الممضي؟
- ماذا؟
- متى؟
- لماذا؟
- المقدمة
- الموضوع:
  - الفكرة الرئيسية
  - الفكرة الثانوية
- الخاتمة
- الحل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- مكونات الرسالة الإدارية:

لقد سبق و أن تطرقنا لكيفية ترتيب عناصر الرسالة، الآن وللإجابة على مختلف الأسئلة الناجمة عن تحرير الرسالة. سندرس القواعد الخاصة التي توجه نوع الرسالة وكذا الصيغ المستعملة للتسميات، المقدمة،الخاتمة والحلول. وفي الأخير يفتح المجال للسؤال عن مختلف أنواع الإمضاءات.

1- صيغ التسميات:

هناك إتفاقيات يجب إحترامها أثناء كتابة الرسالة، إذ نجد بعضها في الصيغ التهذيبية. حيث تعمل صيغة التهذيب على تقديم الرسالة، وتختلف أهميتها حسب عاملين إثنين: مدى الخصوصية مع مراسلك والإحترام الذي تكنه له. فكلما كانت درجة الخصوصية كبيرة مع ذلك الشخص كلما قلت صيغ التهذيب. والعكس صحيح، كلما زاد إحترامك لذلك الشخص، كلما إستوجب عليك توظيف صيغ التهذيب.

بالنسبة للمراسلة الداخلية (المذكرة، مذكرة المصلحة) لا نستعمل صيغ التحية ولا التسميات. بمفهوم آخر، تختلف صيغة التسمية حسب الشخص الذي نستهدفه.

مع العلم أن درجة التهذيب والمنصب المشغول لا يقبلان أي إختصارات لصيغ التسميات. حيث تكتب هذه الصيغة دائما بحرف كبير في بدايتها.

إذا توجهنا بالمراسلة مباشرة إلى الأشخاص، فيكتب الإسم والمنصب كاملين بحرف كبير في البداية. ويتبع دائما بفاصلة بعده.

مثال:

إذا كان الشخص من المعارف العادية أو شخص مجهول سنقول: **سيدي**، أو **سيدتي**،

أما إذا خاطبنا شخصا مهنيا سنستعمل التسمية الأدبية له.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مثال: الدكتور، الحكيم،

وعندما يمارس الشخص المستهدف منصبا رسميا سنقول:

مثال:

السيدة المديرة العامة،	Madame la Présidente Générale,
السيد نائب الرئيس،	Monsieur le Vice Président,
السيد الوزير،	Monsieur le Ministre,

ولما نتوجه إلى جمعية أو مؤسسة لا نعرف أسماء العاملين فيها، تركب صيغة التهذيب من تسميتين متتاليتين الواحدة تحت الأخرى.

مثال:

السيدة، السيد / سيدتي، سيدي

أما إذا كانت الرسالة موجهة لمجموعة من الأشخاص، مؤسسة أو جمعية دون معرفة من سيقرؤها، فتبنى الصيغة للمجهول.

مثال:

سيداتي، سادتي،

أما في حالة نشوء علاقات عمل أخرى بينك وبين مراسلك فتكتب حسب الحالة:

مثال:

صديقي العزيز، زميلي العزيز،

أما إذا كانت المعرفة شخصية فنقول:

مثال:

سيدتي المديرة وصديقتي العزيزة، أو زميلي العزيز وصديقي،

تكتب صيغة التسمية دائما على الهامش الأيمن متبوعة بفاصلة. ثم تعاد من جديد في صيغة التهذيب.

هناك بعض صيغ التهذيب التي يستحسن اجتنابها مثلا صيغة " **لذوي الحق**"التي تستعمل في الجملة للإشارة إلى الشخص المؤهل الذي يمكنه التصرف.

مثال:

يرجى تسليم هذا الملف لذوي الحق. يمنع إطلاقا ذكر إسم المرسل إليه.

2- مضمون الرسالة:

يجب أن يحترم مضمون الرسالة القواعد الذكورة آنفا (إعداد التحرير). مرتكزا على المخطط المحضر مسبقا، والذي يتضمن المقدمة، الموضوع والخاتمة.

1.2- المقدمة:

تذكر بشكل سريع ، ولكن بشكل كافي، أهم إشكالية الرسالة. إذ تلعب دورا كبيرا. وبالتالي يجدر بنا أن نحيطها بالإنتباه الخاص. لأن المقدمة هي التي تنشئ صلة الربط مع مراسلك.

كما تعد المقدمة نقطة بداية، نتطرق فيها للموضوع دون التعمق فيه، تحديده، عرضه بوضوح وإيجاز وتقديم الخطوط العريضة للمناقشة. غالبا ما تشير إلى حدث سابق، ولا تحتوي إلا على فقرة واحدة. بهدف جلب إهتمام المرسل إليه و ترغيبه في متابعة القراءة. فالمقدمة الجيدة تمهّد الطريق.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إليك قائمة من الصيغ النموذجية المستعملة في مقدمة الرسالة:

- بعد المكالمة الهاتفية لهذا اليوم .....
- بعد المكالمة الهاتفية يوم ..... قمنا بـ .....
- بعد محادثتنا يوم ..... قمتم بـ .....
- نشكركم على الإهتمام الذي منحتمونا إياه من خلال رسالتكم بتاريخ .....
- نصادق بإستلام رسالتكم بتاريخ .....(وإليكم ختم الإستلام)
- ردا على رسالتكم بتاريخ ..... والتي عبرتم من خلالها على ..... ، أريد إعلامكم أن ..
- نشكر لكم جزيل الشكر رسالتكم .... ويسرنا إبلاغكم أن .....
- بعد لرسالتكم، حديثنا، مقابلتنا،.....
- فوجئنا كثيرا لعلمنا، من خلال رسالتكم يوم .....، أن .....
- بعد مراسلتكم يوم .....، يؤسفنا إبلاغكم بعدم .....
- نستسمحكم بالمراسلة التالية، نفيدكم علما، نخصكم بالمراسلة التالية.....
- بمراسلتكم هذه، قصدتم.....
- تجدون طي المراسلة إستمارة .....
- تجدون طي هذا الطرد نسخة من .....
- ردا على إستعلاماتكم، يسرنا.....
- أخصكم من خلال هذه المراسلة بمشروع.....
- نسلمكم لكل غاية مفيدة.....
- تسرنا دعوتكم.....
- نرغب إعلامكم أن .....
- نود من خلال هذه المراسلة إشراككم .....
- نرسل إليكم ..... في هذا الطرد المسجل .....
- إنه لمن دواعي سرورنا تلقي نبأ .....
- يسعدنا إبلاغكم بترقيتكم .....
- لقد إضطلعنا على تقريركم المتعلق بـ ..... وإذ نريد إعلامكم .....
- يرجى منكم إفادتنا بإقتراحاتكم .... أو إعلامنا بـ .....
- يمُنُّنا إفادتكم لنا بأهدافكم، إرادتكم، قراركم، حلكم .....
- يتوجب عليكم إفادتنا .....
- تبعا للإعلان المنشور بجريدة الوطن، .....
- يؤسفنا إبلاغكم .....

يجب أن يكتب إسم الجريدة التي يلمح إليها كمرجع في مقدمتكم بالخط المائل « **en Italique** ».

عندما تريد إعادة التذكير بتاريخ ورد في بداية الرسالة، عليك بإستعمال العبارة المعتادة من نفس الشهر.

مثال:

رسالتكم لـــ 18 من نفس الشهر،
للشهر الماضي، **مثال:** رسالتكم لـــ 21 أكتوبر الماضي،
للمستقبل، **مثال:** سيصل طلبكم يوم 08 من شهر نوفمبر المقبل.

2.2- الموضوع:

فيما يخص الموضوع، عليك أخذ الوقت اللازم من أجل تقييم أفكارك، إضافة شروحات مع توضيحها من أجل الوصول إلى الهدف المرجو من الرسالة أي **شرح الموضوع.**

وإذا علمنا مسبقا محتوى المقدمة، فهذا لا ينطبق عن للموضوع. حيث يمثل الموضوع 80% من النص. فينقسم إلى عدة نقاط ثم يتطور إلى عدة جمل التي تشكل فيما بعد فقرات تسرد في غالب الأحيان في الزمن الحاضر.

فيجب أن نجد أساسا فقرة لكل فكرة، وفكرة لكل فقرة.

وتعد هذه الفكرة بالرئيسية، أما الأخرى التي تكون من حولها فهي أفكار ثانوية، ينبغي لها أن تصب في نفس الإتجاه وتُجمع معا.

مثال:

تشير قائمتكم إلى حد أقصى قدره 30 يوما من أجل الدفع **(الفكرة الرئيسية)** .هذا الشرط لا يليق بنا، لأن هذه المدة تمثل لنا فترة إستحقاق مهمة. هل تقبلون بتمديد هذه المدة إلى 60 يوما؟ وسنقدر لكم هذا المعروف الذي سيضمن لكم إخلاص مؤسستنا في المستقبل **(الفكرة الثانوية)**.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

3.2- الخاتمة:

تسمح الخاتمة بتلخيص أهم ما جاء في فقرة مميزة. في حال رسالة طويلة ومعقدة، تشكل الخاتمة فقرة تلخص كل ما قيل، وترد القرار الذي تم اتخاذه، أو تحث على التصرف. ولكن في حال رسالة قصيرة وبسيطة، يمكن أن تساهم صيغة التحية كخاتمة لوحدها. أخيرا وليس آخرا، تشمل الخاتمة نسبة 10% من الطول الإجمالي للنص. و عادة ما تسرد الخاتمة ما يلي.

إليك بعض الصيغ:

- نشكركم مسبقا على السرعة إرسال هذه المعلومات.
- نبقي في خدمتكم لمزيد من المعلومات التكميلية.
- نعرب لكم من جديد عن أسفنا لعدم قدرتنا إرضائكم.
- نعتذر منكم على سوء التفاهم آملين أن لا يحدث هذا التأخر أي خلل أو إشكال.
- نأمل كثيرا على عنايتكم من أجل حل هذا المشكل في أقرب الآجال.

يمكن أن نبدأ الخاتمة بالعبارات التالية:

- على ضوء ما سبق، ...
- في هذه الظروف، ...
- كما سبق لنا الذكر آنفا، ...
- لهذه الأسباب، ...
- سنكون ممتنين لكم إذا ...
- نأمل أن ...
- ننتظر بفارغ الصبر ردكم ...
- نشكركم على السرعة التي ستترسلون ابها إلينا ...

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

وفي حالة عدم جدوى الخاتمة، يمكن تسبيق صيغة التحية بالعبارات التالية:

- نأمل أن تنال هذه المعلومات رضاكم ...
- في إنتظار رسالتكم، ...
- في إنتظار رد إيجابي خلال أسبوع، ...
- نشكر لكم الإهتمام الذي تولونه لـــ ...
- نتعذر لعدم قدرتنا تلبية طلبكم ...
- نأمل تمكنكم تلبية طلبنا ...
- وفي الأخير، نشكر لكم مشاركتم و ...
- نأمل أن تكون معالجة هذه المشكلة قد نالت رضاكم، ...
- في إنتظار خدمتكم قريبا، تقبلوا ...

4.2- التحية:

تعتبر التحية من صيغ التهذيب لإنهاء الرسالة بطريقة لبقة. فكل صيغ التحيات، رغم مظهرها، ليست بالضرورة متعارضة. يجب فقط معرفة مقام إستعمالها بأخذ بعين الإعتبار العلاقات مع المرسل إليه. فمن الواجب إحترام السلم التدريجي. بالإضافة إلى أن الظروف تفرض نبرة الصيغة الأخيرة.

تركب صيغة التحية كالتالي:

بداية التحية + تكرار صيغة التسمية بين فاصلتين + التحية.

مثال: بداية التحية

تفضلوا ... ، تقبلوا ... ، إقبلوا ...

تكرار صيغة التسمية بين فاصلتين:

سيدتي،
سيدي،
زميلي العزيز، ...

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

التحية:

... ، مع إحترامي (أفضل إحتراماتي)
... ، تحياتي (الخالصة، الحارة، المحترمة)
... ، أفضل مشاعري
... ، مشاعري الخالصة
... ، إحترامي (الكبير، الموقر)
... التعبير عن أفضل مشاعري
... مشاعري الخالصة (المحترمة، الأخوية، الصديقة)

5.2- الإمضاء:

يجب أن يكون الإمضاء بخط اليد ومسبوقا بإسم الممضي إلا إذا كان واردا مسبقا في بداية الصفحة. كما يجب أن تتبع بلقب وإسم الممضي بالأحرف الكبيرة، كون الإمضاء غالبا غير مقروء.

يمكن أن يمثل الإمضاء بطريقتين:

- إذا كان الشخص يشغل منصبا خاصا في المؤسسة، كمنصب في الإدارة، تعرف تسمية منصبه ثم تتبع بالإمضاء.

مثال:

المدير العام
(الإمضاء)
لقبه وإسمه

إذا كان المنصب مشترك بين عدة مرسمين، يشار إلى المنصب أو الوظيفة بعد الإمضاء.

مثال:

(الإمضاء)
اللقب والإسم
المهنة (عون إعلامي أو مهندس سابق)

إذا لم يتم ذكر الوحدة الإدارية في عنوان بداية الصفحة، يمكن وضعها بعد الإمضاء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مثال:

المدير المساعد
(الإمضاء)
مصلحة الموارد البشرية

يحدد كلا من الإمضاء وعنوان بداية الصفحة المرسل. وللإمضاء أيضا بعض المعايير:

- يوقع الإمضاء تحت صيغة التحية؛
- لا نجد أية حروف كبيرة في أسماء المناصب؛
- يكتب الإسم كتابة حرفية تحت الإمضاء؛
- توضع فاصلة بين المهنة الخاصة وإسم المرسم في منصب إداري؛
- نجد فاصلة بعد كتابة الإسم إذا كان متبوعا بإسم منصب مشترك بين عدة مرسمين.

في بعض الأحيان وفي غياب الممضي، يرخص شخص آخر لإمضاء بعض الرسائل مكانه. في هذه الحالة، يجب أن يسبق الإمضاء بكلمة "بتفويض" أو "عن المدير ع/المدير" أو "رئيس المصلحة بالنيابة" إذا كان الشخص المكلف بالإنابة يشغل منصب شاغرا أو مؤقت.

مثال:

رئيس المصلحة بالإنابة
(الإمضاء)
لقبه وإسمه

أما في حالة محضر قضائي، ترتب الإمضاءات ترتيبا أبجديا تحت بعضها، إذا كان الممضون من نفس الترتيب التدريجي.

V- تمارين:

التمرين رقم 01:

أجب عن الأسئلة التي ستسمح لك بتأويل التوجيهات حسب مذكرة المصلحة التالية:

مذكرة مصلحة

السيد مولاي إبراهيم مدير المبيعات
إلى الآنسة سمية لعربي كاتبة المديرية

الجزائر، 30 نوفمبر 2008
الموضوع: رسائل إشهارية

يرجى منكم إرسال، اليوم، 100 مطويات إشهارية إلى السيد لحمر أحمد، مدير الإشهار لشركة المعلبات.

وإخطاره بأن هذه المطويات سترسل قبل 12 ديسمبر المقبل، و إلى كل فروع الشركة.

وأننا نثق في مصداقيته وتعاونه المعتاد.

م.إ

الأسئلة:

أ- لمن توجه الرسالة؟ ومن سيمضيها؟
ب- بماذا يتعلق الأمر؟ وهل هناك إشارة خاصة؟
ج- ما هو تاريخ التحرير، متى يجب التصرف؟
د- ما هو الهدف؟ (لماذا)

التمرين رقم 02:

أنت تمثل كاتب السيدة **أمال قاصدي** مديرة المبيعات محل كبير. نحن في 15 من جانفي 2008. خلال غيابها، تترك لك بعض التوجيهات على آلة المجيب الهاتفي. عليك بتأويل هذه التوجيهات.

قم بإعطاء النص الآتي لشخص آخر حتى يقرأه عليك، ثم أنصت جيدا للرسالة من أجل الإجابة على الأسئلة التالية والتي ستسمح لك بتأويل التوجيهات. أعد سماع الرسالة إن تطلب الأمر ذلك.

إليك النص:

في فترة غيابي، بالموازاة مع مهامك اليومية، أريدك أن تبعث أولا ورقة إستدعاء إلى الآنسة إكرام عبيد والسيد بلحاج نذير من مصلحتنا للمبيعات. سيدور الإجتماع حول إنتاجاتنا الجديدة.

أرجو حضورهم يوم 10 فيفري المقبل على الساعة 9:30 بقاعة المحاضرة. عليهم إفادتي بتقرير عن مبيعات شهر ديسمبر الفارط. فالنقص الكبير لمبيعاتنا مقارنة بالعام الماضي يقلقني كثيرا. بالإضافة إلى ذلك، يجب تحضير مخطط عمل من أجل أخذ الإجراءات اللازمة بهدف إعادة رفع مستوى إنتاجنا.

قم بتأشير مذكرة المصلحة هذه من طرف السيد الطيب علال من مصلحة الموارد البشرية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأسئلة:

أ- من المستهدف؟ ومن سيمضي هذه المذكرة؟
ب-بماذا يتعلق الأمر؟ ما هو نوع المراسلة؟
ج-ما هو يوم ووقت الإجتماع؟ (متى)
د- لماذا نكتب هذه المذكرة؟

التمرين رقم 03:

أجب عن الأسئلة التالية:

1. عندما تقرأ أو تسمع توجيهات، ما هي الأسئلة التي تطرحها على نفسك؟
2. إشرح أكثر وبالتفصيل تلك الأسئلة؟

التمرين رقم 04:

أجب عن الأسئلة التالية:

1. أسمح بتحديد الموضوع، توضيح موضوع الرسالة وتقديم النقاط التي ستعالج في الموضوع. من أكون؟
2. عادة ما تسرد الأفكار الموجودة في هذا القسم في الحاضر، ما هو هذا القسم؟
3. ما هو دور الأفكار الثانوية؟
4. أفرض نفسي إذا أقتضى الأمر فيما يخص عرض الأحداث. من أكون؟
5. ماذا نفعل إذا كانت الخاتمة غير ضرورية في رسالة عمل؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

التمرين رقم 05:

أجب عن الأسئلة التالية:

1. تستعمل صيغة التسمية في تقديم الرسالة وتختلف حسب عاملين ما هما؟
2. إعط مثالا لصيغ التسميات المستعملة في المذكرة أو مذكرة المصلحة؟
3. في التسمية، يجب أن يكتب الإسم والمنصب كاملين دون أحرف كبيرة ومتبوعين دائما بفاصلة. صحح ما يجب تصحيحه في هذه الجملة إن وجدت أي اخطاء.
4. ما هي صيغ التهذيب الأكثر شيوعا وإستعمالا في مراسلة العمل؟
5. صحح ما يجب تصحيحه إن وجدت أي اخطاء:
   - السيدة الرئيسة؛
   - الدكتور مجدوب؛
   - صديقي العزيز السيد عاشور؛
   - آنسة.
6. ما هو دور مقدمة النص؟
7. ما هي الأهداف الرئيسية للمقدمة؟
8. إعط مثالا لمقدمة ردا على رسالة تلقيتها مسبقا.
9. صحح ما يجب تصحيحه إن وجدت أي اخطاء:

تبعا لطلب أستاذكم، يرجى منك إتمام هذا التمرين في أقرب الآجال.

VI- تصحيح التمارين:

التمرين رقم 01:

أ- وجهت الرسالة إلى السيد لحمر أحمد مدير الإشهار. تم إمضاؤها من طرف م.إ (مولاي إبراهيم).

ب-يتعلق الأمر بإرسال مطويات إشهارية وإرفاقها لاحقا. الإشارة الخاصة: 100 مطويات.

ج-تاريخ التحرير هو نفس اليوم (30 نوفمبر 2008) ويجب التصرف قبل 12 ديسمبر المقبل.

د- الهدف هو الإشارة إلى أهمية تعاون السيد لحمر أحمد للتعريف بمنتوجنا.

التمرين رقم 02:

أ- الأشخاص المستهدفين هم الآنسة إكرام عبيد والسيد بلحاج نذير من مصلحة المبيعات. أمضيت مذكرة العمل من طرف السيد الطيب علال من مصلحة الموارد البشرية في غياب السيدة أمال قاصدي، مديرة المبيعات.

ب-يتعلق الأمر بورقة إستدعاء ومراسلة مذكرة مصلحة.

ج-اليوم والوقت هما 10 فيفري على 9:30.

د- كتبت هذه المذكرة لإقناع المرسل إليهم بأهمية حضورهم.

التمرين رقم 03:

1. من؟ ماذا؟ متى؟ ولماذا؟
2. من؟ لمن أكتب؟ من يكون هذا الشخص؟ من هو المستهدف؟ من الذي يريد اللقاء بمن؟ من سيمضي المراسلة؟ من هم الأشخاص المعنيين؟
3. ماذا؟ بماذا يتعلق الأمر؟ ما هو نوع مراسلة العمل؟
4. متى؟ متى يجب التصرف؟ ما هو تاريخ النشاط؟ على الساعة كم ؟ ما هو تاريخ التحرير؟
5. لماذا؟ لماذا أكتب؟ ما هو الهدف المرجو؟ ما هي غايتي؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

التمرين رقم 04:

1. المقدمة.
2. الموضوع.
3. تأكد الأفكار الثانوية الأفكار الرئيسية التي ترتبط بها.
4. الترتيب الزمني.
5. يمكننا إضافة كلمة أو عبارة تمهد للتحية.

التمرين رقم 05:

1. مدى الخصوصية التي تكون بيننا وبين المرسل إليه؛
   -مدى الإحترام الذي نكنه له.
2. في المراسلة الداخلية، أي المذكرة ومذكرة المصلحة، لا نستعمل أية صيغة تسمية.
3. بما أننا نتوجه إلى الأشخاص المعنيين، يجب أن تكتب التسمية والمنصب بطريقة كاملة بحرف كبير في البداية. وتتبع التسمية دائما بفاصلة.
4. سيدي أو سيدتي / السيد أو السيدة.
5. الدكتور،
   السيد،
   السيدة،
6. تربط المقدمة الصلة مع المرسل إليه.
7. يجب على المقدمة تحديد الموضوع، شرحه بوضوح وإيجاز وأخيرا تقديم الخطوط العريضة للمناقشة.
8. ردا على رسالتكم يوم ... والتي تعلمونا فيها أن ...
9. إلحاقا وردا على طلب أستاذكم، يرجى منك إتمام هذا التمرين في أقرب الآجال.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر