

مهارات الكتابة الإدارية

إعداد وتقديم

د. عبدالعزيز بن حمود البلوي

مقدمة

يعد الخطاب الرسمي أحد أنواع الكتابة الوظيفية، والتي يُطلق عليها أيضًا الكتابة العملية، وهي طريقة للتعبير الرسمي عما تقتضيه الحاجة الوظيفية، مثل المراسلات الرسمية والحكومية، والتعليمات والإرشادات والمذكرات والإعلانات، والتأريخ والتوثيق، ولها قواعدها المحددة، وأصولها المقننة، وتقاليدھا المتعارف عليها. ولغة هذا النوع من الكتابة منضبطة في قوالب خاصة محددة لا إحياء فيها ولا ظلال، ودلالات الألفاظ والصيغ في متنها قاطعة باترة لا تحتمل التأويل. ولهذا فهي لا تستلزم موهبة خاصة أو ملكة متميزة، غير أن بعضها قد يقتضي قدرًا من التأثير والإقناع لبيان حاجة، وقضاء أمر. وهي بحاجة إلى التدريب والعلم بأساليب الكتابة الوظيفية.

سمات الكتابة الوظيفية:

- للكتابة الوظيفية سمات عدة، من أهمها:
- ١- موجزة، بحيث تكون محددة لا تحتمل التأويل.
 - ٢- لا تعتمد على المشاعر والعواطف.
 - ٣- مباشرة، ومعبّرة بوضوح عن هدفها.

الرسالة الإدارية

(الرسالة) في عمومها تعني: النص المكتوب الموجّه من المُرسِل إلى المُرسَل إليه، يتضمن

موضوعًا يخص أحدهما أو كليهما. لها أنواع شتّى، ذات طرائق مختلفة في التحرير. أما (الرسالة الإدارية)، أو ما يسمى بـ (الخطاب الرسمي)، أو (المعروض) فهي: ما ترسلها إدارة من الإدارات، أو هيئة من الهيئات إلى فرد من الأفراد أو العكس، مثل: التكليف، أو التعميم، أو طلب وظيفة، أو طلب استفسار، أو رد على استفسار، أو تبادل المعلومات حول عمل تجاري أو صناعي.. إلخ.

ما يعني أن الرسالة الإدارية نشاط لغوي يتخذ من الكتابة أداة له، يُمارس على المستويين الفردي والمؤسسي، يتبادلها الأفراد فيما بينهم، أو الإدارات والمؤسسات الحكومية والأهلية داخل الجهات التابعة لها، وقد يتبادل الأفراد والمؤسسات الرسالة الإدارية فيما بينهم؛ لأغراض تخص الفرد والمؤسسة معاً.

وفي عصرنا الحاضر لم تعد الرسالة محصورة في هيئتها الورقية التقليدية، إذ عرفت المراسلات الإدارية الرسالة الالكترونية بأشكالها المختلفة وأنماطها المتعددة، وإن اتفقت جميعها على أن الكتابة هي وسيلتها المثلى للتعبير.

وعلى الرغم من أهمية الرسالة الإدارية في حياتنا اليومية إلا أن كثيراً من مراجعي الدوائر الحكومية أو المؤسسات الأهلية لا يستطيعون الاعتماد على أنفسهم في تحريرها، فيلجأون إلى

بعض الأصدقاء ، أو إلى المتمرسين بكتابتها مقابل أجر.

أهداف الرسالة الإدارية:

- من جهة كاتب الرسالة (المراجع) ، تهدف الرسالة الإدارية إلى تيسير بعض الأمور والإجراءات التي تتصل بالعمل. كطلب شغل وظيفة ما ، أو الحصول على خدمة معينة ، أو طلب ترقية.

- تحمل الرسائل الإدارية الجوابية إجابة عن سؤال ، أو ردًا على استفسار ، ونحو ذلك. إذ الأصل في الرسالة الإدارية أن تعبر عن القضايا والموضوعات والاحتياجات التي يسعى المرسل إلى حلها أو استيفائها أو الحصول على إجابة عنها من المرسل إليه.

- ومن جهة المسؤول عن العمل، تهدف الرسالة الإدارية إلى إدارة حركة العمل كإعطاء التعليمات والتكليفات إلى المرؤوسين، والدعوة إلى عقد الاجتماعات، وإقامة الفعاليات، إلى غير ذلك من الإجراءات التي تؤدي إلى سرعة الإنجاز، ودقة المتابعة، والاطلاع على آخر مستجدات العمل.

- كثيرًا ما تقوي الرسالة الإدارية الصلة، وتعزز التواصل بين المرسل والمرسل إليه، فقد تكون باعثة لبناء مناخ من المودة والثقة والشعور بالمسؤولية، يسهم في معالجة المشكلات، وتحقيق

المطالب، وإثبات الحقوق، ونفي التُّهم، ورد المظالم.

- يكتسب المتراسلان قدرة على إتقان فن الخطاب، وحسن الجواب، والتدريب على جودة العرض، والحكمة في معالجة المشكلات وحلّها.

كما تُعدّ الرسائل الإدارية وثيقة مهمة، ومستنداً رسمياً؛ تجعل منها أدلةً دامغةً تعين صاحب القرار على اتخاذ القرارات الإدارية أو المالية السليمة؛ لما تشتمل عليه تلك الرسائل من معلومات دقيقة، وبيانات متزامنة من سير حركة العمل.

أنواع المراسلات :

١- **الخطابات الرسمية :** هي كافة النماذج الرسمية والقانونية التي تستخدمها الشركات والمؤسسات في التراسل، وتُقسم إلى أقسام منها:

(أ) **المُراسلات الرسمية الخارجية :** هي التي تصدرُ عن المؤسسات والشركات إلى جهةٍ تقعُ خارج إطار إدارتها، وتشملُ على المُراسلات مع الشركات الأخرى، أو المُراسلات مع الدول أو المؤسسات العامة كالوزارات الحكومية.

(ب) **المُراسلات الرسمية الداخلية :** هي التي تُستخدمُ داخل نطاق وحدود المؤسسات والشركات، وترسلُ من الإدارة إلى الأقسام والموظفين أو العكس.

(ج) **المُذكرات الإدارية :** هي عبارةٌ عن نوعٍ من أنواع المُراسلات الإدارية، والتي تحتوي على مجموعةٍ من التعليمات، أو النُقاط المهمة التي يجبُ تنفيذها خلال فترةٍ زمنيةٍ مُحددة، أو عن طريق القيام بمجموعةٍ من الإجراءات الإدارية.

مفهوم الخطاب الرسمي :

وهي (كل مخاطبة تتم بين جهتين رسميتين أو بين جهة رسمية وشخص أو العكس ، وتكتب بلغة مهنية ومفهومة مع صيغة محددة لتحقيق غرض رسمي»

أهمية الخطابات الرسمية: للخطابات الرسمية أهمية

كبيرة في تطوير وتنظيم العمل في المؤسسات والشركات، وتلخص أهميتها وفقاً للآتي:

- سهولة الاتصال بين الأقسام الإدارية للمؤسسة
- دون الحاجة إلى لقاء المدراء بشكل مباشر.
- المساعدة على ترتيب الأفكار، وصياغتها بطريقة صحيحة ومناسبة مع الهدف الرئيسي من المراسلة.

الهدف الرئيسي من الخطاب الرسمي.

يعتبر أحد الوسائل الهامة والأساسية في تحقيق التواصل بين المؤسسات والهيئات وبعضها، أو بين أحد الأفراد العاملين بالمؤسسة وبين هذه الجهة الرسمية.

للخطاب الرسمي أهمية ضرورية على المستوى الوظيفي.

- يقرب المسافات ويساعد في توفير الجهد المبذول والوقت.

- يعتبر وثيقة محفوظة ومستند رسمي يمكن الرجوع له والاستناد إليه في أي وقت.

- هو أحد الوسائل الموثوق بها عند الإعلان عن الأمور المهمة المتعلقة بالمجال الوظيفي أو المهني أو غير ذلك من الأمور التي تتعلق بحياتنا.

- يعد وسيلة مؤكدة في عملية التواصل بين الأشخاص أو المؤسسات أو الهيئات فيما بينهم على حد سواء .

أشكال الخطابات الرسمية:

١- خطابات العمل.

خطابات العمل هي أي نوع من المستندات المكتوبة التي تم تطويرها في المجال المهني. تبدأ بتحية وتنتهي بتوقيع المُصدر ، الذي عادة ما يشغل منصبًا ذا صلة داخل الشركة.

يمكن أيضًا إصدار هذه الأنواع من الرسائل من قبل إدارات المؤسسة ، على سبيل المثال: قسم الموارد البشرية. وبالمثل ، يمكن أن تصدرها الشركة نفسها.

٢-خطابات الطلب.

يتم إصدار خطابات الطلب من قبل المستهلك ويتم استلامها من قبل المورد. يتم إرسال هذه الرسائل لطلب كمية معينة من المنتجات من المورد.

يجب أن تتضمن خطابات الطلب ما يلي:

- كمية المنتج المطلوب.
- اسم المنتج المراد شراؤه .
- موديل المنتج .
- اللون والحجم (إن وجد) .
- السعر المتوقع دفعه للمنتج .
- وضع الدفع .

٣- خطابات المبيعات:

تهدف خطابات المبيعات إلى حث القارئ على شراء منتج معلى عنه. غالبًا ما يستخدمون عبارات مقنعة تجذب انتباه المشتري المحتمل.

يشمل هذا النوع من البطاقات الجوانب التالية:
- وصف المنتج أو الخدمة: يتضمن هذا القسم معلومات ذات صلة بالمنتج أو الخدمة المقدمة: ما الغرض منها؟ كيف يتم استخدامه؟ كم تكلف؟، من بين أمور أخرى.

- معلومات الاتصال: أخيرًا ، يتم إغلاق رسائل المبيعات بأرقام ورسائل البريد الإلكتروني الخاصة بجهات الاتصال. في بعض الأحيان ، يتم أيضًا تضمين العنوان الفعلي الذي يمكن شراء المنتج منه (إن وجد) وموقع الشركة على الويب.

٤- خطابات الشكوى:

تستخدم خطابات الشكوى لتقديم شكوى حول منتج تم شراؤه أو تلقي خدمة.

يجب أن تكون نبذة رسائل الشكوى محترمة: من الضروري عدم الانغماس في مشاعر الغضب أو الغضب التي قد يكون المنتج قد ولدها فينا.

٥- خطابات التوصية

خطابات التوصية هي المستندات التي تشهد على جودة عمل الشخص.

يتم إصدار هذه الأنواع من الخطابات عندما يرغب الشخص في الحصول على وظيفة جديدة ويتم كتابتها بواسطة أشخاص لديهم القدرة على تحديد ما إذا كان أداء مقدم الطلب هو الأمثل.

بهذا المعنى ، عادة ما يتم إصدار خطابات التوصية من قبل معلمي المتقدمين والمدرسين والرؤساء السابقين.

يتضمن هذا النوع من الخطابات معلومات عن موقف مقدم الطلب وقدراته ، والأنشطة التي قام بها طوال حياته المهنية ، والأسباب التي تجعله مناسباً للوظيفة ، من بين أمور أخرى.

٦- خطابات الاستقالة:

تصدر خطابات الاستقالة من قبل الموظف الذي يرغب في ترك وظيفته. يتم إرسال هذه الرسالة إلى الرئيس المباشر للموظف الذي يرغب في الاستقالة. تتضمن خطابات الاستقالة التاريخ الذي سيترك فيه الموظف وظيفته بشكل دائم.

بشكل عام ، عادة ما يتم تضمين سبب ترك الوظيفة ، على الرغم من أنه ليس شرطاً مسبقاً.

٧- خطابات الفصل:

وتعرف بخطابات الإقالة .. يتم إصدار خطابات الفصل عندما ترغب الشركة في إبلاغ أحد موظفيها بأنهم لم يعودوا بحاجة إلى خدماتهم ، لذلك يجب عليهم ترك وظائفهم.

تتضمن خطابات الإقالة التاريخ الذي من المتوقع أن يتوقف فيه الموظف عن العمل في الشركة وسبب طرد الموظف.

٨- خطابات الاستلام:

تم كتابة خطابات الاستلام لإعلام الفرد أو الشركة بتلقي خطاب منهم بالاستلام.

وتجدر الإشارة إلى أن هذا النوع من الخطابات لا
يضمن قراءة المعلومات.

٩- خطابات التفويض

يتم إصدار هذا النوع من الخطابات لمنح شخص آخر
سلطة التصرف نيابة عن كاتب الرسالة.

يتم عمل خطابات التفويض عندما لا يستطيع الشخص
حضور موعد أو اجتماع أو لا يرغب في حضوره ،
لأسباب معينة.

١٠- خطابات الإذن:

يُعرف نوعان من المستندات باسم خطابات الإذن.
الأول هو الذي يصدره الموظف لرئيسه في العمل
بحيث يمنحه الأخير الإذن بالتغيب عن العمل ليوم
واحد أو أكثر.

تتضمن هذه الأنواع من الرسائل سبب نيتك التغيب
عن العمل وعدد الأيام التي يُتوقع أن تفوتها.
الوثيقة الثانية المعروفة باسم خطاب الإذن وهي
الوثيقة التي يصدرها الرئيس لموظفه عندما يقبل
طلبه .

يتضمن هذا النوع من الخطابات إقرار الرئيس
وتاريخ المغادرة والعودة للموظف.

١١- خطابات التقديم:

يتم إصدار خطابات التطبيق عندما يرغب الفرد في
التقدم لشغل منصب داخل مؤسسة.

يمكن إصدار هذا النوع من الخطابات في سياقات
مختلفة: اختيار مكان داخل الجامعة ، لمنصب في
تدريب ، للحصول على وظيفة ، من بين أمور أخرى.

١٢- خطاب القبول:

يتم إصدار خطابات القبول من قبل المؤسسة عندما تقبل مقدم الطلب.

تتضمن هذه الرسائل سبب قبوله ، والتاريخ المتوقع أن يتسلم فيه العمل في المؤسسة ، والوظيفة التي سيشغلها.

١٣- خطابات التحويل:

يتم إصدار خطابات التحويل من قبل منظمة أو شركة لإبلاغ أحد موظفيها بأنه سيتم نقلهم من الإدارة أو المقر الرئيسي.

تتضمن هذه الرسائل تاريخ سريان التغيير ، والقسم الذي سيتم نقل الموظف إليه ، والمنصب الذي سيشغله في القسم الجديد.

- خطابات غير رسمية:

الرسائل غير الرسمية ، والتي تسمى أيضًا الرسائل الشخصية ، هي تلك التي يكون فيها للمحاورين علاقة لا تشمل عالم الأعمال. بهذا المعنى ، يتم تمرير الرسائل غير الرسمية بين الأصدقاء والعائلة.

على عكس الرسائل الرسمية ، لا تحتوي الخطابات غير الرسمية على نمط محدد. يعتمدون على ما يرغب المصدر في نقله وعلى قدرته على التعبير عن نفسه كتابةً.

يمكن أن يتكون تهنئة بمناسبة خاصة (وهو خطاب غير رسمي) من صفحتين أو يمكن اختصاره إلى بضعة أسطر مكتوبة على بطاقة مسبقة الصنع. وتجدر الإشارة إلى أن استخدام الرسائل غير الرسمية أو الشخصية قد انخفض في السنوات الأخيرة بسبب الشعبية التي اكتسبتها الشبكات الاجتماعية.

خصائص الخطاب الرسمي:

يجب أن تميّز الخطابات الرسمية بمجموعة من الخصائص، التي بها يمكن للخطاب أن يترك أثراً إيجابياً عند القارئ، مما يُسهّل فهم محتوى الرسالة بوضوح ودقّة، والتي تُساهم باستخدام الأسلوب الصّحيح لكتابة الخطاب الرسمي.

أنواع أخرى من الخطابات:

يمكن تقسيم الخطابات أيضاً حسب صفتها إلى: خطابات تجارية وخطابات حكومية، وخطابات شخصية متبادلة بين الأفراد بصفتهم الشخصية لا بصفتهم الرسمية.

كما يمكن تقسيم الخطابات بناءً على الموضوع الذي تتعامل معه هذه الخطابات. ومثال تلك خطاب طلب بضاعة، خطاب الاستفسار، خطاب إعطاء التعليمات والتوجيهات والأوامر وغيرها الكثير.

أنواع المراسلات الحكومية:

قرار إداري: تعليمات وأوامر مكتوبة من الإدارة العليا للتنفيذ من قبل الإدارات الدنيا.
بلاغ: عبارة عن توجيهات للجهات المعنية من أي سلطة إدارية مخولة، حول طريقة تنفيذ أي قرار أو مرسوم أو قانون.

تعميم: إعلان كتابي يحمل توجيهات لضمان سير العمل خلال فترة .

خطابات: مراسلات كتابية إدارية رسمية موجهة بين المستويات الإدارية المختلفة.

مطالعات: توضيحات بشأن مسألة معينة، تقدم إلى الجهة المختصة، تتناول الأنظمة والقوانين التي تمس هذه المسألة وتطرح الحلول والبدائل.

الحاشية: عبارة عن تعليق على أي مراسلة حكومية مرسلة إلى مستوى إداري أعلى، توضع الموافقة من عدمها أو أي تعليق تنفيذي.

التوصية: وهي اقتراحات لتطوير الأداء قد يؤخذ بها أو لا وفق ما تقدره الجهة المسؤولة.

البيان: موقف رسمي لجهة ما إلى الناس عامة لتحديد موقفها من أي قضية مطروحة للرأي العام.
إعلان حكومي: مراسلة رسمية تنشر على وسائل الإعلام وفي الجريدة الرسمية تتضمن شروط خاصة سواء فيما يتعلق بوظيفة أو بمناقصة وما شابه ذلك .

كيفية كتابة خطاب رسمي لجهة حكومية

لكتابة خطاب رسمي قابل للرد لجهة حكومية معينة عليك اتباع الآتي:

اقرأ رسائل نموذجية:

لا بأس من الرجوع إلى نماذج للتعرف على كيفية توجيه الخطابات إلى جهات حكومية معينة والكتابة على نسقها، لا سيما أن هناك هيكلاً واحداً خاصاً بكتابة الرسائل الرسمية على الأغلب.

تحديد الجهة المناسبة:

من المهم أن تقوم بالتأكد من أن الجهة التي تُرسل إليها خطابك هي الجهة المناسبة لحل مشكلتك، والتعرف على مسؤول الجهة المعني لأن الخطاب سيكون موجّهاً إليه، فليس من المنطقي مثلاً إرسال رسالة تخص مشكلة تتعلق بعطل أنابيب المياه في حيّ ما إلى وزارة الصناعة أو الديوان الملكي أو غيرها من الجهات.

توجيه الخطاب:

يجب ذكر اسم الجهة ولقب المسؤول عن الجهة المرسل إليها، فإذا كان الخطاب موجّهاً إلى رئيس وزراء يُكتب اللقب "دولة رئيس الوزراء"، وإذا كان وزيراً يُكتب "معالي وزير التربية والتعليم"، وإذا كان مديراً أو رئيس بلدية أو ما شبه يكون اللقب "عطوفة رئيس البلدية"، وإذا كنت تنتظر ردّاً من هذه الجهة فتأكد من توثيق اسمك الكامل ورقم الهاتف والعنوان الخاص بك أعلى الرسالة إلى يمين الصفحة.

البدء بتحية رسمية:

لكلّ مقام مقال كما يقال، ولأنّ رسالتك رسميّة الطابع يجب عليك أن تبدأ بتحية رسمية من قبيل:

السيد () تحية طيبة وبعد، أو السلام عليكم
ورحمة الله وبركاته، فالخطاب المهدب من المرجح أن
يتم الرد عليه سريعاً.

استخدام اللقب المناسب:

إذا كان الخطاب موجّهاً لصاحب الجهة الحكومية
فيمكنك ذلك من خلال لقبه مثل: عطوفة رئيس
البلدية/ السيد فلان الفلاني، وإذا كان الخطاب
موجّهاً لشخص غير معروف فيمكنك الاكتفاء بذكر
منصبه فقط.

طرح الموضوع

يمكنك في هذا الجزء من الرسالة تقديم طلبك، أو
طرح مشكلتك بأسلوب منطقي، وواضح، وخال من
العواطف والمشاعر، كما يجب أن تأخذ بعين
الاعتبار ما إذا كانت الجهة الحكومية قادرة على
تقديم الخدمة التي تطلبها لك، وتجذب طلب أشياء
غير واقعية، أو خارج نطاق عمل هذه الجهة، فيما
يجب عليك استخدام لغة رسمية وموجزة، مع مراعاة
احترام المسؤول الذي ترسل إليه خطابك، وتجنب
استخدام أساليب التهديد أو الوعيد بأشكالها
المباشرة، أو غير المباشرة لعدم تعريض نفسك
للمساءلة القانونية.

الختام

عليك إنهاء رسالتك الرسمية بتحيةة ختام رسمية
تُظهر فيها احترامك للشخص الذي أرسلت إليه
الخطاب على الوقت الذي أمضاه في قراءة رسالتك،
وتكون هذه التحيات من قبيل: وتفضلوا بقبول فائق

الاحترام، مع تحياتي، كل الشكر لسيادتكم...
إلخ،

التوقيع : عليك أن تضيف توقيعك في النهاية.

وسوف يتضح ذلك بشي من التفصيل

الأصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات :

حتى يصل الكاتب إلى خطاب جيد يجب أن يراعي
الأمر الآتية :

- **الوضوح :** اختيار كلمات سهلة بسيطة دون تعقيد
و غموض وحشو، وحتى يتميَّز الخطاب بالوضوح يجب
أن تكون الجمل والأفكار مترابطة متناسقة ، ليسهل
على المتلقي فهم المعنى والمقصد من الرسالة.

- **السهولة والبساطة في لغة الكتابة**، بحيث تكون
مناسبة للإنسان العادي، مع تجنب اللغة العامية
أو الفصحى المعقدة التي لا تحقق المعنى ومقصده.

- **تجنُّب الأخطاء :** يُقصدُ بذلك أن يحرصَ كاتب
المُراسلة الإداريَّة على تجنُّب أي خطأ في الكتابة؛
سواءً أكان لغويًّا أو نحويًّا، لذلك يجبُ الحرصُ على
قراءةِ الرِّسالة أكثر من مرَّة قبل إرسالها بشكلٍ
رسميِّ.

- **الاختصار :** التركيز على الموضوع، واختيار
الكلمات والعبارات الأنسب بإيجاز دون إطالة أو
إسهاب، وتجنب التكرار والحشو الذي لا يضيف شيئاً.

- **قوة اللغة :** أي خلوها من الأخطاء اللغوية
والنحوية، استخدام كلمات تترك أثراً عند

القارئ، مع ضرورة تجنب الألفاظ الركيكة أو تلك التي تحتمل أكثر من معنى وتفسير.

. **لطافة اللّغة والتّعبير:** هي استخدامُ كافة العبارات والألقاب التي تدلُّ على التقدير والاحترام المُتبادل بين كاتب الرّسالة والمُتلقي، ويتمُّ استخدام كلمات اللّطافة بناءً على المُستوى الوظيفيِّ للمُتلقي، مثل: حضرة أو معال.

- **مراعاة اختيار المعاني بدقة ووضوح خلال الكتابة.**

- استخدام العبارات الدلالية دون مبالغة لكي توضح الهدف من الخطاب.

- توخي الحيطة والحذر عند اختيار الكلمات، وتحري الصدق والمصادقية في جميع المعلومات.

- الاهتمام بترتيب الأفكار وتوضيحها.

- يجب أن يكون الخطاب مكتوباً بأسلوب مقنع ويبعد عن إظهار العواطف والمشاعر.

- في حالة إذا كان هذا الخطاب هو رد على خطاب

سابق آخر، في هذه الحالة يتم كتابة رقم الخطاب

الأول المستلم وتاريخ الإرسال والمضمون بإيجاز.

وذلك في بداية الخطاب الذي يتضمن الرد. ومثال

ذلك إشارة إلى خطابكم رقم (١٠)

- عند الرد على خطاب يتضمن عدد من الموضوعات

يجب الرد على هذه الموضوعات بنفس الترتيب

والردود في الأصلي. الخطاب الأول.

الجوانب الفنية في كتابة الرسالة

هناك متطلبات يجب توافرها عند كتابة الرسالة وإخراجها فنياً بمظهر جمالي يترك انطباعاً إيجابياً لدى قارئ الرسالة، ويشمل ذلك نوع ولون ومقاس الورق المستخدم، إضافة إلى مضمون الرسالة وتنسيقها وأجزائها المتعارف عليها.

الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسله والتي تعكس درجة اهتمام المؤسسة. اللون: يفضل استخدام فواتح الألوان، وخاصة اللون الأبيض، يريح العين وأكثر وضوحاً وأنسب للمراسلات الرسمية.

النوع: اختيار ورق قوي، ناعم الملمس، لا يتغير لونه إلى الصفرة ولا يقبل التلف. المقاس: مسافات معينة متعارف عليها يجب الأخذ بها.

المسافات: هو ما يترك من فراغات بين الكلمات أو الأسطر أو الفقرات، بحيث يعطي الرسالة مظهراً جمالياً مقبولاً وجاذباً.

الهوامش: هو المسافة بين حواف الورقة المستخدمة من جميع الجهات ونص الرسالة، ولها دور في حفظ الرسالة من التلف في حال تمزقت أطرافها.

أفكار مفيدة لكتابة الخطابات:

الابتعاد عن أي لهجة من اللهجات الغريبة والعبارات والمصطلحات المبتذلة.

اتباع الأسلوب الموجز والمختصر والجمل القصيرة.

استخدام الأفعال والأسماء المناسبة.
استخدام صيغة المبني للمعلوم بدلاً من صيغة
المبني للمجهول والقيام بإظهار الفاعل.
الابتعاد عن تكرار الكلمات وتجنب هذا الفعل،
ولحل هذه المشكلة يجب القيام باستخدام
المترادفات.
البدء في عمل مسودتك بكتابة كل الأفكار دون
الاهتمام بالترتيب والتسلسل، ومن الممكن أن يتم
تجميعها بالطريقة التي تفضلها فيما بعد.
وهناك بعض أشكال من الخطابات المتعلقة
بالخطابات الإدارية منها:

المذكرات الإدارية

تجد المذكرات الإدارية درجة كبيرة من الاهتمام
والاستخدام داخل مؤسسات العمل؛ وهي تختلف عن
الرسالة الإدارية في أنها تكون ذات حجم صغير؛
حيث إنها في معظم الأحوال لا يزيد حجمها عن صفحة
واحدة فقط، أما مضمون المذكرة الإدارية؛ فهو
يكون متعلقاً إلى حد كبير بالمهام اليومية
بالعمل، ومنها إعطاء أحد الموظفين أو رؤساء
الأقسام مجموعة من المهام واجبة التنفيذ أو
إرسال مذكرة من أجل التذكير ببعض الأحداث الهامة
داخل المؤسسة مثل مواعيد الاجتماعات وغيرها.

التقارير الإدارية:

تُعد التقارير الإدارية من أهم صور الخطابات الإدارية داخل مؤسسات العمل العامة والخاصة، وهي في الواقع تدور حول موضوع أو حدث واحد فقط؛ حيث يجب معرفة طريقة كتابة تقرير إداري بحيث يتم تقديم أهم التفاصيل والمعلومات المتعلقة بهذا الموضوع أو الحدث وإظهار أوجه الإيجابيات والسلبيات ويُذكر إن رؤساء الأقسام والمدراء دائماً ما يعتمدون على التقارير التي تصلهم من الموظفين والمرؤوسين داخل المؤسسة من أجل اتخاذ القرار النهائي والصحيح تجاه موضوع ما أو قضية ما خاصة بمسيرة العمل داخل المؤسسة.

ضوابط الخطابات الإدارية:

الخطابات الإدارية لون من الفنون النثرية، التي عرفت بسماتها الخاصة، وضوابطها المميزة لها، ولكي تحقق الغاية المنشودة منها، ينبغي على محرريها الالتزام بتلك السمات والضوابط سواء من ناحية الهيكل أو المضمون.

أولاً- ضابط الهيكل.

من ناحية هيكل الرسالة الإدارية، فيتكون من عدة عناصر ثابتة، هي:

١- البسمة الكاملة: (بسم الله الرحمن

الرحيم) في منتصف السطر الأول من الصفحة.

٢- تاريخ تحرير الرسالة: (يوم / شهر /

سنة) ويكتب في أعلى الجهة اليسرى من

الرسالة، أو في أسفل الجهة اليمنى منها)

٣- المرسل إليه: ويلاحظ في كتابة المرسل إليه أن لا يُخاطَب باسمه؛ بل يخاطب باللقب المناسب له، والمتعارف عليه وفق قواعد الخطاب في مكاتبات البلد الذي يقطنه، مثل: (صاحب السمو - معالي - سعادة - فضيلة - المكرم - السيد - سيادة ... إلخ)

ثم تُذكر رتبته الوظيفية، ولعل السبب في عدم مخاطبة المرسل إليه باسمه، أن الرسالة الإدارية تتعلق بالمراتب الإدارية، لا بالأشخاص الذين يتقلدونها.

وحبذا لو أعقبت ذكر اسم المرسل إليه بجملة دعائية، أو مدحية يسيرة، مثل: (حفظه الله)، (المكرم)، (المحترم).

٤- التحية الافتتاحية: وتكون بإحدى الصيغتين: (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته) أو (تحية طيبة...) ولا يجتمعان في رسالة واحدة، يتلو هذه التحية كلمة (أما بعد) أو (وبعد) منتهية بنقطة (.) . وهنا يلاحظ أن الفقرة الأولى بعد التحية لابد أن تبدأ بحرف الفاء.

٥- موضوع الرسالة: ويأتي بعد التحية مباشرة، وهو العنصر الرئيس في الرسالة الإدارية؛ حيث يتم فيه عرض الموضوع الداعي إلى تحريرها على هيئة فقرات متتالية، ومرتبة ترتيباً منطقياً سهل فهمها، واستيعاب مضمونها، تبدأ بالمقدمة، ثم العَرَض، ثم الخاتمة.

٦- نهاية الرسالة: وهي جملة يعبر فيهما الكاتب عن شكره وتقديره وامتنانه للمُرسل إليه، نحو: (وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير)، (ولكم أطيب التحية وخالص الامتنان والتقدير)، وقد تكون الجملة دعائية، نحو: (سدد الله خطاكم، ورزقكم التوفيق والرشاد)، وقد تنتهي الرسالة بالتحية- مثل: (والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته).

٧- التوقيع: لا يعتد بالرسالة الإدارية، ولا تحظى بالتوثيق والاعتماد إلا إذا ذُيِّلت بتوقيع المُرسل. فيُكتب على الجهة اليسرى من آخر الرسالة (مقدمه/ أو مقدم الطلب.. إلخ)، ثم اسم المرسل واضحًا، ويكون التوقيع فوق الاسم أو تحته.

٨- بيانات المُرسل وعنوانه: من المهم أن يترك المُرسل وسيلة التواصل معه؛ لأية استفسارات متوقعة، أو لتلقي أية إجابة منتظرة، فيكتب بعد التوقيع عنوانه، سواء أكان عنوانه البريدي، أم الإلكتروني، ورقم هاتفه أو جواله.

٩- المرفقات: كثيرًا ما تُدعم الرسالة الإدارة بالنماذج، والمستندات، والوثائق المختلفة، ولا تخفى قيمة هذه المرفقات في إكساب الرسالة مصداقية، وثبوتية. لذا؛ فمن قبيل التأكيد على إرفاق الأوراق الثبوتية المطلوبة، أو من قبيل الحفاظ عليها حال

انتقالها من جهة إلى جهة كان من المهم أن تُختم الرسالة بعنوان جانبي يقع على يمين الرسالة هو (المرفقات)، يُكتب تحته: (مرفق بالرسالة: / أو تجدون طيئه: ١- ، ٢- ، ٣- إلخ).

١٠- التسجيل الرقمي: في نظم الترسل الإداري الحديثة، أضحت الرسالة تحمل رقمًا إلكترونيًا Bar code، مقيّدًا بتاريخ الإرسال والاستلام، ففي حال ما كانت الرسالة الإدارية مبنية على أخرى، أو كانت جوابًا لها، فمن المهم أن تضم المقدمة إشارة إلى إشارة إلى رقم وتاريخ الرسالة السابقة، فهذا مما يسهل إجراءات العرض والمعالجة، ويحفظ حقوق أصحاب الحاجات المودعة في تلك الرسائل.

١١- الحرص على جمال الإخراج، وحسن التنسيق، وجودة التنظيم للرسالة؛ بحيث تولّد انطباعًا يُغري بالإقبال عليها، والاطلاع على مضمونها. فيُراعى لذلك، حسن الخط، ووضوح أوائل الجمل ومنتهائها، بعيدة عن تزاخم الكلمات، وتشابك الحروف، وتداخل الجمل.

١٢- العناية بوضع علامات الترقيم في مكانها المناسب، مع الاحتفاظ بمسافة واضحة بين الفقرات، وترك فراغ بمقدار كلمة في بداية كل فقرة.

١٣- في المكاتب المطبوعة على الحاسوب والمتبادلة داخليًا بين إدارات المؤسسة

الواحدة، من الضروري أن يلتزم كاتب الرسالة الإدارية بأنواع الخط المقررة، والمتعارف عليه داخل المؤسسة، والانتباه لما يكتب في الرسالة بخط عادي، أو بخط ثقيل (Bold).
١٤- التأكد من سلامة المفردات والتراكيب إملائيًا، ونحويًا، وصرفيًّا، مع الربط الجيد بين كل منها لفظيًّا ومعنويًّا.
ثانيًا- ضوابط المضمون.

لكي تخرج الرسالة الإدارية في أفضل صورها، وتحقق الهدف المنشود منها على أكمل وجه، فهناك عدة ضوابط، ومعايير تتعلق بصياغة (مضمون الرسالة). حري بكاتب الرسالة الإدارية أن يراعيها في عرض أجزاء موضوعه. من أبرزها ما يأتي:

١- المقدمة: وهي تمهيد لموضوع الرسالة لا يتجاوز فقرة واحدة قصيرة. تُهيئ المخاطبَ ذهنيًّا ونفسيًّا، بمد جسور من المودة والثقة بينه وبين كاتب الرسالة.

٢- العرض: وفيه يقدِّم الكاتب موضوع الرسالة مركِّزًا على جوانبه المهمة، بلا تطويل ممليّ، أو إيجازٍ مخلٍّ، بعيدًا عن التفصيل الممجوج، والتوسل المكشوف بعبارات مبتذلة، ويعرض أفكاره مرتبة ترتيبًا منطقيًّا، بما يخدم هدفه المنشود من الرسالة، ويسر فهمها واستيعاب مضمونها، على أن عرض الرسالة لا يرتبط بعدد

من الفقرات، بل باكتمال عرض الموضوع سواء استغرقتة فقرة واحدة أو عدة فقرات.

٣- الالتزام بوضوح الأفكار، وسهولة المعاني في عرض موضوع الرسالة، والبعد عن الإبهام، والغموض، والتعقيد المعنوي أو اللفظي.

٤- أن يبدأ الكاتب في عرض الأهم فالمهم من موضوع الرسالة، بحيث إن لم يتسع وقت القارئ لتصفح كامل محتواها، أن يكون قد ألمّ بفكرة عامة شاملة عن موضوعها من سطورها الأولى.

٥- الاعتماد على التعبيرات المباشرة، والأساليب الخبرية التقريرية، والتخفيف من التعبيرات المجازية، والمحسنات البديعية؛ ذلك أن مخاطبة العقل بموضوع الرسالة أبلغ في تحقيق مآربها من مخاطبة العاطفة.

٦- الحرص على الإيجاز والاختصار في عرض موضوع الرسالة دون الإخلال، وتجنب الاستطراد، والإطالة والمبالغة.

٧- مراعاة آداب اللياقة، والذوق في خطاب الآخرين، والملاءمة بين أسلوب الرسالة، ومكانة المرسل إليه، والبعد عن المبالغة في المجاملة والتفخيم، والالتزام بالتوسط في عرض الموضوع، دون تحدٍ أن غرور، ودون تذلل أو خضوع.

٨- الخاتمة: وتكون تلخيصًا موجزًا ومؤثرًا لموضوع الرسالة، يترك انطباعًا حسنًا في نفس المُخاطب، فيما لا يتجاوز فقرة واحدة، يركز فيها مطالبه، ويطرح أسئلته، ويوضح مشكلته آملًا أن تحظى مطالبه بالإجابة، وأسئلته بالرد، ومشكلته بالحل، كما يأمل من المُرسَل إليه أن تحظى رسالته بالاهتمام، وحسن التوجيه لاتخاذ الإجراءات المناسبة، في أدب جم، وعبارات مختصرة، دون استعطاف أو تذلل.

(تخطيط لهيكل الخطابات الإدارية)

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة		موضوع الرسالة
لقب المرسل إليه، ورتبته الوظيفية		
حفظه الله		
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته		
وبعد .		
العرض		
الخاتمة		

خاتمة الرسالة

اسم المرسل، وتوقيعه، وبياناته

المرفقات:

- ١
- ٢

التاريخ، ورقم التسجيل

بسم الله الرحمن الرحيم

معالي رئيس جامعة تبوك حفظه الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
وبعد...

فأهدىكم أطيب تحية وأصدق دعاء، ويسعدني أن أحيطكم علمًا
بأنني أحد أبنائكم المتفوقين دراسيًا، ممن تخرجوا في جامعتكم
العريقة، ويطمحون إلى خدمة وطنهم، بالسعي الدؤوب والمشاركة
الفاعلة في نهضته العلمية، والحضارية.

ولقد حالمني الحظ باطلاعي على الإعلان المنشور في الصفحة
الرسمية للجامعة برقم / / ، وبتاريخ / / ١٤٣٩هـ، لتعيين
عدد من المعيدين في التخصصات المختلفة بالجامعة، وبما أنني
قد تخرجت في الجامعة بتقدير ممتاز مع مرتبة الشرف، وقد رأيت
شروط التقدم متحققة لدي، فإنه يسعدني أن أتقدم إلى معاليكم
بهذا الطلب للتعيين في وظيفة معيد بكلية التربية والآداب،
مشفوعًا بكافة الوثائق المطلوب، حيث أرفقت صورة من المؤهل
الدراسي، وشهادات الدورات التدريبية المختلفة، والخبرات
المتعددة في ميدان تخصصي.

من ثم، وبناء على ما عُهد من دعمكم للكفاءات، وتوفير الفرص
للمستحقين، فإنني آمل التفضل بالنظر في طلبي هذا، موقنًا تمام
اليقين بأنكم لن تدخروا وسعًا في تحقيق رغبتني، والتوجيه
للعناية بطلبي، وإشعاري بما يتقرر بشأن هذا الموضوع من
إجراءات.

وتفضلوا معاليكم بقبول فائق الاحترام، والتقدير
مقدم الطلب

الاسم:

التوقيع:

التواصل:

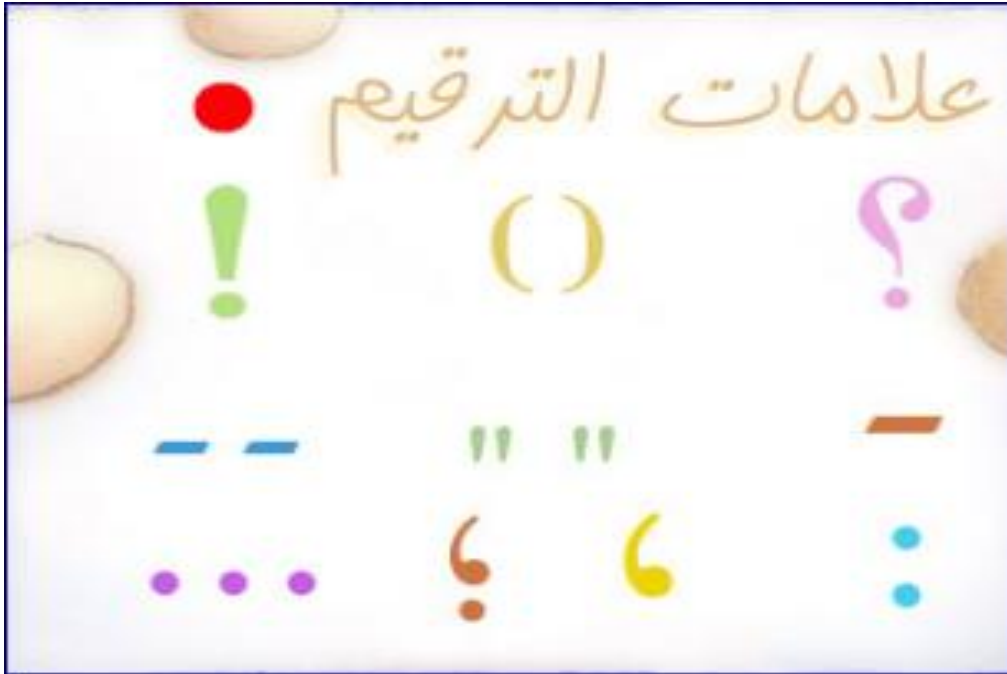
المرفقات:

- ١- صورة من بطاقة الهوية، والمؤهل الدراسي.
- ٢- صورة من شهادة الخبرة، والدورات التدريبية.

التاريخ: / / ١٤٣٩هـ

ومن الأمور المهمة التي يجب أن تراعي عند كتابة
الخطابات الرسمية مراعاة علامات الترقيم:

علامات الترقيم جزء من اللغة فلا تهملها وتعلم
إتقانها!



هي: رموز معينة، يتم وضعها بين الجمل
والكلمات عند القيام بعملية الكتابة، وذلك من
أجل توضيح أماكن الابتداء أو الوقف أو الفصل
وغيرها، وذلك بهدف تسهيل عملية الفهم
والاستيعاب.

تأتي أشكالها على النحو التالي:
الفاصلة (،)

يقف عندها القارئ في القراءة وقفة خفيفة، ومن مواضعها:

١- بين الجمل التي تشكل معنى واحداً، مثل: إن ربي طالبة مهذبة، وتحترم الجميع، ولا تكذب أبداً، ولا تهمل دروسها.

٢- بين أنواع الشيء وأقسامه، بدلاً من واو العطف، مثل: (أقسام الكلمة: اسم، فعل، حرف).

٣- بين الجمل القصيرة المعطوفة والمستقلة عن بعضها في المعنى، مثل: الصدق جميل، والكذب قبيح، والحسد رذيلة.

الفاصلة المنقوطة (؛)

تدل على وقف متوسط في الكلام، وتوضع:

١- بين جملتين تكون إحداهما سبباً في الأخرى، مثل:

اجتهد أحمد؛ فحصل على المرتبة الأولى في التفوق على صفه

تعلموا العربية؛ فإنها تثبت العقل وتزيد في المروءة

٢- بين الجمل الطويلة، التي تشكل معنى تاماً مفيداً، مثل:

ليست المشكلة في المدارس نابعة من جفاف المناهج، أو تدني مستوى الطلاب، أو طول اليوم الدراسي؛ وإنما المشكلة في عدم تعاون الآباء مع المدرسة.

٣- بين جملتين تامتين إذا جمعت بينهما أداة ربط، مثل:

الإنسان العاقل يأكل خبزه بعرق جبينه؛ أما الجاهل فيعيش عالة على الآخرين.

النقطة (.)

تكتب في مواضع عدّة، أهمّها:

١- نهاية الجمل التامة المعنى ولا كلام بعدها.

مثال: إنّ من البيان لسحرا.

٢- نهاية الفقرة.

٣- نهاية الموضوع.

النقطتان الرأسيتان (:)

تسميان علامة التوضيح والحكاية، أو نقطتي التفسير والبيان؛ أي أنهما تستعملان في سياق التوضيح عمومًا. من مواضع استعمالهما:

١- بعد القول أو ما هو في معناه (حكي، حدث، أخبر، سأل، أجاب، روى، تكلم...)،
مثل:

قال أحد الحكماء: العلم أكثر من أن يؤتى به؛ فتخبر من كل شيء أحسنه.

سألته: من أين لك هذا؟ فأجاب: من أبي.

سمعت صوتا في الوادي ينادي: يا أهل المروءة، ساعدوني.

من نصائح أبي لي كل يوم: لا تؤخر عمل يومك إلى غدك.

- ٢- بين الشيء وأنواعه، أو أقسامه، مثل:
أيام الدهر ثلاثة: يوم مضى لا يعود إليك،
ويوم أنت فيه لا يدوم عليك، ويوم مستقبل لا
تدري ما حاله.
- ٣- بين الكلام المجمل، والكلام الذي يتلوه
موضحا له، مثل :
المرء بأصغريه: قلبه، ولسانه .
- ٤- بعد كلمتي «مثل»، أو «نحو» أو قبل
الكاف.
- ٥- بعد الصيغ المختومة بألفاظ:
«التالية»، «الآتية»، «ما يلي»، أو ما
يشبهها.
- ٦- قبل شرح معاني المفردات والعبارات؛
لتفصل بين المفردات أو العبارات ومعانيها،
مثل:
الفاعل: لفظ يدل على معنى في ذاته، وغير
مقترن بزمن.
- ٧- قبل الكلام المقتبس، مثل :
من الأقوال المأثورة: " عند الشدائد يعرف
الإخوان."
- ٨- بعد حرفي «س» و«ج» اللذين يرمزان إلى
كلمتي: سؤال وجواب، مثل :
س: ما اسمك؟
ج: خالد.

في الجملة الاعتراضية بين المتلازمين، مثل: لُقّب
عمر بن الخطاب- رضي الله عنه- بالفارورق.

علامة التعجب (!)

توضع عادةً بعد أنواع معينة من الجمل والتي من
أهمها: التعجب، والفرح، والدعاء والتأثر...

(-) الشرطة المفردة

لها استعمالات عديدة منها:

١- بعد العدد نحو (١-).

٢- تأتي بعد الأرقام المكتوبة بالحروف، مثل:

أولاً -

خاصة أن كثيرين يستعملون في هذا الموضع

نقطتين رأسيين بدل الشرطة.

علامة الاستفهام (?)

توضع بعد الجملة الاستفهامية، سواء أكانت

أداة الاستفهام مذكورة في الجملة أو محذوفة،

مثل:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "أتدرون ما

الغيبة؟ ذكرك أخاك بما يكره".

حضر الأستاذ لقاعة الدرس؟

القوسان ()

توضع بينهما:

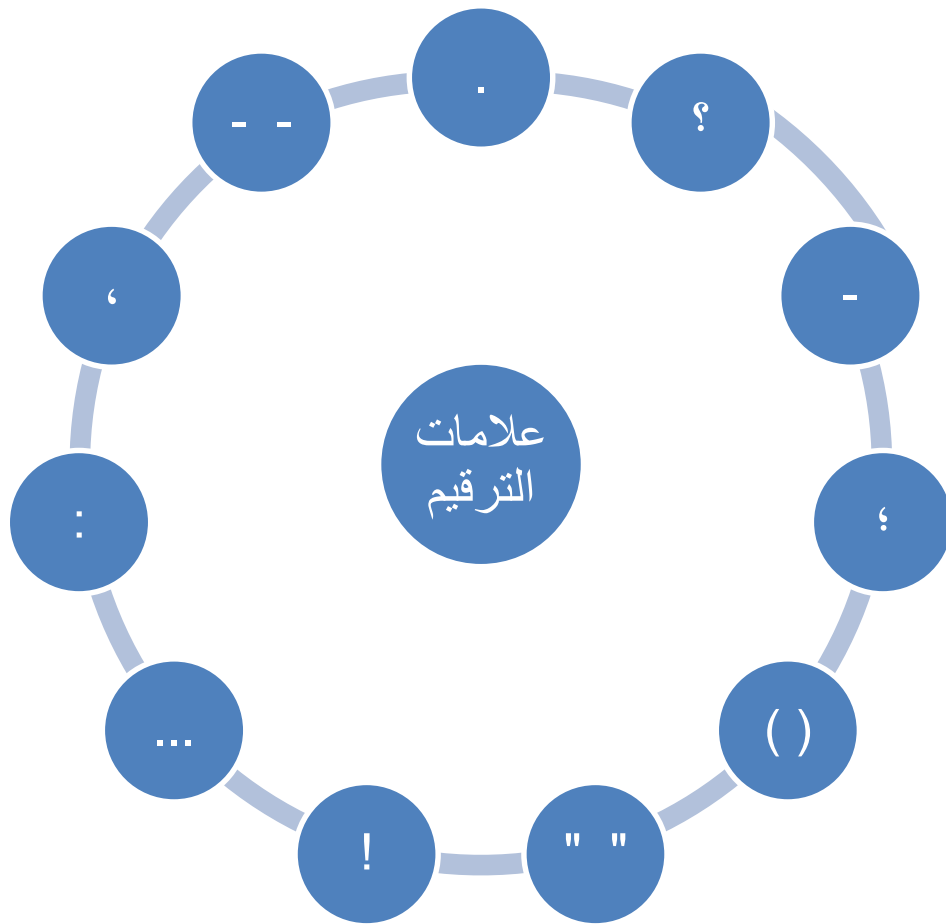
١- أَلْفَاظُ التَّفْسِيرِ، نحو: مَنْ جَدَّ (أَيَّ اجْتَهَدَ)

وَجَدَّ.

٢- أَلْفَاظُ الْاِخْتِرَاسِ، نحو: الْجِنَانُ (بِالْكَسْرِ) جَمْعُ

الْجَنَّةِ، وَالْجِنَانُ (بِالْفَتْحِ) الْقَلْبُ.

٣- العِبَارَاتُ الَّتِي يُرَادُ لَفَتْ النَّظْرَ إِلَيْهَا،
نحو: الإِسْمُ المَرْفُوعُ الَّذِي يَأْتِي بَعْدَ الفِعْلِ
يُسَمَّى (فَاعِلًا) .



أخطاء لغوية شائعة في كتابة الخطابات الرسمية:

من الصعب حصر هذه الأخطاء إلا لو كان بين أيدينا شيء من هذه الخطابات ، ولكن إليك بعضا منها :
في الإملاء : عدم التفريق بين همزة الوصل وهمزة القطع وكثيرا ما تكتب همزة الوصل كأنها قطع
مثال : الاسم تكتب الإسم أو الأسم !!!!! وافتتاح
تكتب إفتتاح ، استعداد إستعداد ، استقبال
إستقبال بينما تكتب همزة القطع وكأنها وصل أخذ
تكتب اخذ ، أعطى : اعطى . أحمد : احمد ، إبراهيم

: ابراهيم ، إن وأن : ان

ومن الأخطاء : كتابة ألف بعد واو الفعل : نرجوا ،
ومنسوبوا وهي لا تكتب إلا بعد واو الجماعة في
آخر الفعل الماضي نحو : قالوا ، والأمر نحو:
قولوا والمضارع المنصوب نحو: لن يقولوا، أو
المجزوم نحو: لم يقولوا .

ومن الأخطاء رفع المنصوب أو المجرور ، ونصب
المرفوع : مثل : لكي يقرر المجتمعين تحديد
موعدا لاستقبال الموظفين الجدد . وغير ذلك .

وقولهم: بناءا على المكالمة .. والصواب: بناء
وقولهم : يرئس .. والصواب : يرأس.

تم تسليم المظروف للوارد .. والصواب: الظرف ..
لأن الظرف ما يوضع فيه الشيء ، أما المظروف فهو
ما اشتمل عليه الظرف.

اعتذر الرئيس عن الحضور .. والصواب: اعتذر
الرئيس عن عدم الحضور

ومن ذلك: تطرق في ثنايا حديثه .. والصواب: أثناء.

ومن ذلك: حتى نفذت كل الوسائل .. والصواب: نفذت.

ومن ذلك: ثمة هناك أمور .. والصواب: ثمة أمور (ثمة وهناك معناهما واحد)

ومن ذلك: إيزاء .. والصواب: إزاء.

ومن ذلك: ربيع الثاني .. والصواب: ربيع الآخر.

ومن ذلك: مشتروات .. والصواب: مشتريات.

و من الأخطاء الشائعة أيضاً: دخول « ال » التعريف على الأسماء الملازمة للإضافة مثل «غير» فيقولون مثلاً : وضعت الشيء في المكان الغير مناسب .

وهذا خطأ والصحيح هو : في المكان غير المناسب ، فنجعل ال التعريف في المضاف إليه وليس في المضاف.

ومن ذلك: دخولها على بعض وكل كقولهم: البعض والكل .