



الوحدة الثانية

الدرس السابع: الاتصال الكتابي (المراسلات)

موضوعات الدرس:

- مفهوم الاتصال الكتابي .
- أهمية العمل الكتابي .
- أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية .
- تعريف المراسلات .
- أنواع المراسلات .

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُحدّد مفهوم الاتصال الكتابي .
- تُوضّح أهمية العمل الكتابي .
- تُبيّن أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية .
- تُعرّف المراسلات .
- تعدد أنواع المراسلات .

تمهيد

ذهب عبدالله إلى مكتب إدارة الجوازات ليستخرج جواز سفر .
 وعند شباك الاستقبال استفسر عبدالله عن الإجراءات التي يحتاج أن يقوم بها، فقام موظف الاستقبال بإعطائه نموذجاً وطلب منه تعبئته بعد قراءة التعميم الموضوع في لوحة الإعلانات في الصالة، والذي يشرح تعليمات التقديم، والشروط والأوراق المطلوبة .
 بعد أن ملأ عبدالله النموذج قدمه للموظف مع الأوراق المطلوبة، فقام الموظف بتسجيل بعض المعلومات على بطاقة صغيرة الحجم وسلمها لعبدالله وقال له :
 خذ مذكرة المراجعة هذه، واحضر غداً لاستلام جواز سفرك بمشيئة الله .

⬅️ خلال زيارة عبدالله لمكتب الجوازات مرت عليه عدد من وسائل الاتصال المكتوبة والتي ذكر منها:

نموذج - تعميم - مذكرة

⬅️ ما وسائل الاتصال هذه؟ إنها وسائل الاتصال الكتابي

⬅️ هل يوجد رسائل اتصال مكتوبة غير هذه المذكورة؟ فواتير البيع والشراء.. الخطابات.. رسائل التهنئة.. بطاقات بريدية

⬅️ ماذا نطلق على وسائل الاتصال المكتوبة؟ نطلق عليها وسائل الاتصال الكتابي

سنقوم في هذا الدرس بتوضيح عدد من وسائل الاتصال المكتوبة والتي يطلق عليها بشكل عام: المراسلات

مقترحات لزيادة فاعلية الدرس ✓

- ← إحضار بعض النماذج والاستمارات المستخدمة في بعض المنظمات العامة أو الخاصة .
- ← إحضار بعض التعاميم والخطابات التي يمكن الاطلاع عليها ، أو زيارة لأماكن حفظ هذه التعاميم والخطابات في المدرسة والاطلاع على بعضها .
- ← إحضار بعض النماذج المتنوعة والمستخدمه في المدرسة .

العرض

الاتصال الكتابي

يقوم العمل المكتبي في معظم المنظمات العامة والخاصة على الاتصال الكتابي، ويُعدُّ العمل الكتابي أحد أهم الأنشطة التي تساعد المنظمة للوصول لأهدافها من خلال عدد من الأعمال التي يتم ممارستها في المنظمات يوميًا .

أهمية العمل الكتابي

تعتمد كثير من المنظمات إلى توثيق العمل الذي تقوم به كتابيًا، على الرغم من الوقت والجهد والمال الذي تبذله في إنجاز هذا العمل، وذلك لعدد من الأسباب أهمها:

- ١- حماية حقوق المنظمة، وحماية حقوق الغير، حيث تستعمل الوثائق المكتوبة لإثبات الحقوق .
مثال: تُعدُّ فواتير البيع والشراء مستند إثبات يرجع إليه عند الرغبة في تبديل السلعة أو إرجاعها .
- ٢- يساعد العمل الكتابي والمتمثل في الخطابات ورسائل التهنئة والدعوات في تنمية التواصل بين المنظمة والجمهور الخارجي، ويعطي صورة طيبة عن المنظمة .
- ٣ - يساعد الاتصال الكتابي على عرض الأفكار وشرحها بصورة أوفى من الاقتصار على الاتصال الشفهي، حيث يمكننا في الاتصال الكتابي تضمين الجداول والرسومات البيانية والصور، مما يساعد على إيضاح الأفكار وسهولة فهمها .

يقصد بالجمهور الخارجي؛ جميع من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظمة في البيئة المحيطة بالمنظمة .

قد تُفهم الفكرة المعروضة من خلال جدول، أو صورة، أو رسم بياني، بشكل أسهل من أن يقوم شخص بشرحه تلك الفكرة شفهيًا .

- ← هل تفضل للاستدلال على مكان تريد الذهاب إليه أن يقوم شخص بوصف المكان شفهيًا، أو أن تكون معك خريطة تبين موقع ذلك المكان؟

بعض الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية

١ - مراعاة اكتمال أجزاء الرسالة:

اذكر علامات الترقيم التي قمت بدراستها في مقرر الكفايات اللغوية .

وأجزاء الرسالة: البسملة - الجهة المرسلة - الرقم - التاريخ - المرفقات - الموضوع - المرسل إليه وعنوانه - تحية الافتتاح - جسم الرسالة - تحية ختامية - التوقيع - النسخ الإضافية .

٢ - مهارة استخدام علامات الترقيم:

حيث إن لعلامات الترقيم دلالات تسهل على القارئ فهم الرسالة المكتوبة .

٣ - مهارة تنسيق النواحي الشكلية للرسالة المكتوبة:

تعطي الرسالة المخرجة إخراجاً جيداً انطباعاً طيباً عن المرسل، كما تساعد على وضوح الرسالة للقارئ، وتختلف طريقة التنسيق من شخص لآخر حسب حس الكاتب وذوقه في اختيار عدد من المعايير، وكذلك مدى حرص المنظمة على هذه النواحي، والتي منها:

نوع ولون وحجم الورق المستخدم في طباعة الرسالة ومغلفها .

تنسيق الكتابة من حيث: أنواع الخطوط المستخدمة - حجم الخط - لون الخط - الحدود والإطارات - ... إلخ .

تعريف المراسلات

يتمثل العمل الكتابي في المنظمات المختلفة في عدد من المراسلات التي يتم تبادلها ونقلها من مكان لآخر، ومن شخص لآخر، داخل وخارج المنظمة .

ويقصد بالمراسلات

مجموعة وسائل الاتصال المكتوبة التي تتناول موضوعات ذات اهتمام متبادل بين إدارات المنظمة، أو بين المنظمة والأفراد والهيئات الخارجية .

أنواع المراسلات

المراسلات التي يتم تبادلها في النشاط التجاري أو في المؤسسات الحكومية تتخذ أشكالاً عدة منها:

١ - الرسائل الخارجية:

وهي المراسلات التي تتبادلها المنظمة مع المنظمات الأخرى، سواء كانت محلية أو خارجية أو مع أفراد المجتمع .

تستخدم المنظمات الخاصة كالفنادق والبنوك والشركات الكبيرة، أنواعاً فاخرة من الورق والمظاريف لتعطي انطباعاً جيداً. عنها.

وتهتم المنظمة بشكل ومظهر هذه الرسائل؛ لأنها تعطي الانطباع الأول للقارئ عن المنظمة، ولذلك يجب أن تحتوي على عدة عناصر مهمة مثل: البسملة - اسم المنظمة - التاريخ - رقم الرسالة - موضوع - الرسالة - المرفقات - المرسل إليه - جسم الرسالة - التوقيع - عنوان المنظمة. مثل: صندوق البريد وأرقام الهواتف والفاكس والبريد الإلكتروني والموقع على الإنترنت.

٢ - المذكرات الداخلية:

وتستخدم في تبادل المعلومات بين إدارات وأقسام المنظمة فيما بينها. وعادة ما يكفي بذكر اسم أو وظيفة المرسل إليه والمرسل، وموضوع الرسالة وذلك بكتابة:

بسم الله الرحمن الرحيم
(مذكرة داخلية)

التاريخ:

الرقم:

إلى:

من:

بشأن:

ويراعى عند كتابة المذكرة الإيجاز والإقلال من عبارات المجاملة.

٣ - البطاقة البريدية:

تستخدم البطاقات البريدية عادة بتعريف العميل بوصول بضاعة جديدة، أو بتغيير هاتف المنظمة، أو موعد مرور مندوب الشركة.

وهي عبارة عن بطاقة من الورق المقوى، تنقسم إلى قسمين، الأيمن منها يخص المرسل، والأيسر يخص المرسل إليه. وتستخدم البطاقة البريدية في كتابة الرسائل القصيرة وفي الأغراض التي لا يخشى على سريتها.

٤ - التعميم:

وهي عبارة عن الأوامر والتعليمات التي تصدر من المسؤول لتحديد مجموعة من الإجراءات أو التفسيرات لتعليمات سابقة .

وتعمل التعميم على توحيد إجراءات المعاملات في جميع الإدارات التابعة للمنظمة، وقد تكون على مستوى الجهاز الإداري في الدولة .

مثال :



➡ صدور تعميم لجميع المدارس يوضح بداية التوقيت الصيفي أو الشتوي .

➡ صدور تعميم لجميع العاملين بخصوص تطبيق لائحة جديدة للبدلات والحوافز التشجيعية في المنظمة .

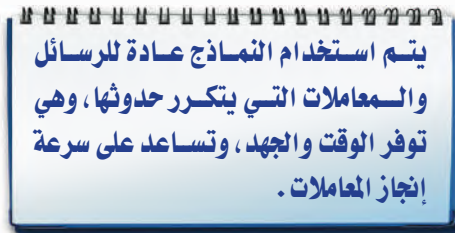
٥ - النماذج:

وهي وثيقة نمطية تستخدم في جمع ونقل البيانات الخاصة بموضوع معين .

ومن مميزات النماذج:

- ١ - تسهيل القيام بإجراءات العمل المكتبي وسرعة تنفيذها .
 - ٢ - الاقتصاد في الوقت، وذلك لوجود عناوين رئيسية للبيانات التي تحتاج إلى التعبئة .
- كما أنها تستخدم لحفظ البيانات للرجوع إليها عند الحاجة لها، وقد يعد النموذج من نسخة واحدة فيكون مصدراً للبيانات، وقد يعد من عدة نسخ لغرض نقل البيانات إلى جهات أو إدارات أخرى حسب ما تقتضي ظروف العمل .

مثال



➡ نموذج للإيداع النقدي الموجود في كثير من البنوك .

➡ نموذج طلب الحصول على رخصة القيادة .

التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ (✓) يتم استخدام النماذج عادة في المعاملات التي يتكرر حدوثها يومياً وبكثرة.
- ٢ (×) يتم تنسيق النواحي الشكلية في الرسالة بطريقة موحدة ولا يختلف من شخص لشخص آخر.
- ٣ (✓) تعمل التعاميم على توحيد إجراءات المعاملات في جميع إدارات المنظمة.
- ٤ (×) تهتم المنظمة بشكل ومظهر المذكرة الداخلية، لأنها تعطي انطباعاً أولياً عن المنظمة.
- ٥ (✓) يسهم العمل الكتابي في تنمية التواصل بين المنظمة والجمهور الخارجي.

٢ - هات مثلاً لكل نوع من أنواع المراسلات الآتية:

النوع	مثال
الرسائل الخارجية	إرسال رسائل تهنئة لأي مناسبة إجتماعية للمنظمات الأخرى أو الأفراد
المذكرات الداخلية	توجيهات للموظفين بضرورة الالتزام بأوقات العمل.....
البطاقة البريدية	إيصال تهنئة لأحد العملاء بمناسبة نجاح أبنائه أو رزق بمولود..
التعاميم	تعميم تطبيق لائحة جديدة للموظفين.....
النماذج	نموذج طلب توظيف.....

٣ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

١	من مهارات العمل الكتابي	٢	تعطي انطباعاً أولياً عن المنظمة
٢	الرسائل الخارجية	٥	وثيقة تمطية تسهل من إجراءات العمل
٣	الجداول والرسوم البيانية والصور	١	استخدام علامات الترقيم
٤	التعاميم	٤	توحيد إجراءات المعاملات
٥	النماذج	٣	تساعد على فهم الأفكار المنقولة كتابياً