الجمهورية العربية السورية
وزارة السياحة
مركز الضيافة الدولية
للتدريب السياحي والفندقي

المراسلات التجارية والإدارية

Business Correspondence and administrative

إعداد المهندس

أنس غسان الشيخ الخفاجي

جميع حقوق التأليف والطبع والنشر والتوزيع محفوظة لصالح

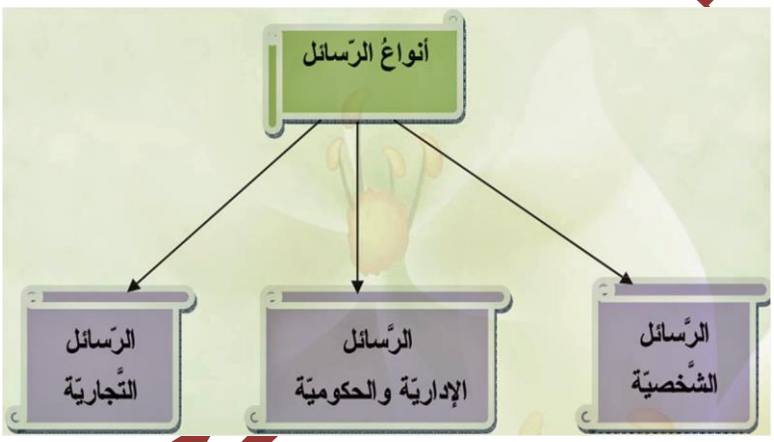
مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي – سوريا – دمشق

المراسلات التجارية والإدارية

تشكل المراسلات التجارية والإدارية واحداً من أهم عومل قوة المنظمة ، وتقع مسؤولية كتابة وإخراج هذه المراسلات بأبهى صورة على عاتق الموظف المسؤول وبمشاركة إشرافيه من قبل السكرتير .

لم يتغير على مر السنين شكل المراسلات والمذكرات الكتابية لكن دخول الحاسب أدى إلى أمكانية تخصيص وتنسيق هذه الرسائل وطباعة العناوين على المغلفات واكتشاف الأخطاء الإملائية والنحوية ، مما أدى إلى تطور عملية المراسلات بمجملها وازدياد فعاليتها وسرعتها.
ولا يمكننا أن ننسى الدور الكبير الذي لعبته شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني في زيادة الإنتاجية وتقليل النفقات .

أنواع الرسائل



يمكن تقسيم الرسائل إلى ثلاثة أنواع رئيسة هي :

1- الرسائل الشخصية :

هي الرسائل المتبادلة بين الأفراد (أقارب أو أصدقاء) للتعبير عن التواصل والود والمشاركة في الأفراح والأحزان ، وتنطوي على دفء عاطفي وتصاغ بأسلوب بسيط ومحبب بأنماط وأشكال مختلفة وهي أنواع كثيرة بحسب المناسبات التي ترسل من أجلها وأهم أنواعها :

- رسائل التهنئة والاطمئنان .
- رسائل الإخبار لنبأ جديد .
- رسائل التعزية
- رسائل الحب
- رسائل الدعوة
- رسائل الشكر
- رسائل الاعتذار وطلب المسامحة .

2- الرسائل الإدارية والحكومية :

إن تحقيق مصالح (وزارات ، منظمة ، ومؤسسات ....) وكذلك مصالح الأفراد غالبا ما تحتاج إلى الاتصالات والمشاورات بين تلك الأطراف والتي قد تتم عن طريق الرسائل المتبادلة .

تعريف الرسائل الإدارية والحكومية : وهي كل الأعمال الكتابية التي تقوم بها منظمات ومؤسسات الدولة وإدارتها كل حسب اختصاصه بغية الاتصال والتنسيق والتفاعل الإيجابي بين أطراف الاتصال في القطاعين العام والخاص والمشترك والمؤسسات الشعبية والنقابات المهنية والأفراد داخل وخارج سورية لضمان مصالح الدولة.

ويمكن تقسيم الرسائل الإدارية والحكومية إلى :

- الكتب الرسمية
- البلاغات
- التعاميم
- التقارير
- الأوامر الإدارية
- القرارات الإدارية
- القوانين
- المراسيم

3- الرسائل التجارية :

هي الرسائل المتعلقة بأمور تجارية خالصة يرسلها التاجر لعملائه وموردية وكل من تربطه بهم علاقة تجارية كالمصارف وشركات التأمين والشحن لمساعدته على القيام بأعماله التجارية على أفضل وجه .
ويمكن تصنيف الرسائل التجارية ضمن مجموعات وفقا للموضوع الذي تعالجه كما في الشكل :

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

أهمية الرسالة وأقسامها

تعتبر عملية إنشاء المراسلات وصياغتها من الأعمال الأساسية والهامة للسكرتير ولهذه العملية أصول ومبادئ علمية وفنية يجب التقيد بها عند إنشاء الرسالة وعلى السكرتير أن يكون قادرا على إعداد الرسالة التي تملي علية وعلى كتابة وصياغة الرسالة من خلال ملاحظات قليلة يدونها له مديرة .

إذا ما الرسالة ؟..... ومادورها ؟

الرسالة :

تعريفها : هي وسيلة أو أداة لتبادل الأفكار أو المعلومات أو الرغبات وهي حديث مكتوب بين شخصين طبيعيين أو اعتباريين قد يصعب تلاقيهما لبعد المسافة بينهما، يعبر فيها الأول عن رغباته وطلباته أو يرد فيها على طلبات ورغبات الشخص الآخر .

ومن خلال ذلك يمكن تحديد دور الرسالة كما يأتي :

1) إنها تقوم مقام المقابلة الشخصية .
2) إمكانية الاحتفاظ بالرسالة كوثيقة إثبات في حال المنازعات .
3) وسيلة لتوفير نفقات السفر والانتقال .
4) وسيلة لإنشاء علاقات جديدة .
5) تعتبر الرسالة وخاصة التجارية مستندا محاسبيا .

المهندس أنس الشيخ الخفاجي

نموذج مثال كيفية تحرير كتابة رسالة ادارية رسمية طلب عمل جاهزة مكتوبة

من السيد .....
العنـوان .....
الهـــاتف .....

الى السيد : .....

الموضوع : طلب عمل

يشرفني أن أتقدم اليكم بطلبي الممثل في الموضوع أعلاه بهدف المشاركة في ..... واحيطكم علما اني مواليد ..... واسكن بـ ..... ولي مؤهلات علمية ..... وأمتلك خبرة .... سنين في منصب ..... ولقد أرفقت رسالتي هذه بسيرتي الذاتية حيث ستجدون معلومات أكثر تفصيلا و إحاطة.

وفي الأخير تقبلوا منا التقدير والاحترام

المعني

.....

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

المرفقات:

- السيرة الذاتية.
- صورة الهوية.
- الصورة الشخصية.

الأجزاء الرئيسية في الرسالة

ان الاهتمام بشكل الرسالة و حسن تصميمها و خلوها من الاخطاء الاملائية و الطبيعية و الذوق السليم في توزيعها واختيار الورق المناسب و الطباعة الصحيحة كل ذلك يعكس اهتمام المرسل بما يكتب و يخلق اهتماما مماثلا لدى المرسل اليه.

ان الهامشين الجانبيين يجب أن لا يقل كل منها عن (2cm) مسافة في العرض والهامش العلوي والسفلي اكثر من ذلك بقليل. واذا كانت الرسالة قصيرة فالمسافات بين الاسطر يجب ان تكون مضاعفة . ولكن في معظم الرسائل نفضل المسافة الواحدة بين الاسطر و ضعف المسافة بين الفقرات.

ما هي الاجزاء الرئيسية في الرسالة؟

1) الترويسة :

تشتمل الترويسة على اسم و عنوان المرسل في مركز الوسط في أعلى الرسالة وأحيانا نجد الاسم فقط في أعلى وسط الرسالة .

بينما العنوان في الجانب الأيمن، ورقم الهاتف والعنوان التلغرافي في الجانب الايسر .

و تتضمن الترويسة:

اسم المؤسسة ، مكانها ، نوع العمل ، رقم الهاتف ، رقم التلكس ، رقم السجل التجاري أو الصناعي أو الشعار الخاص بالمؤسسة.

2) التاريخ :

يظهر التاريخ في الجانب الأيمن من الرسالة بعد 4 الى 6 مسافات تحت الترويسة ، ويجب ان لا يكتب الشهر رقميا بل يجب ان يذكر كتابة (في الرسائل المكتوبة باللغة الاجنبية فان كتابة الشهر رقميا يشوش القارئ فالطريقة الامريكية في ترتيب التاريخ هي الشهر - اليوم - السنة - ، اما الطريقة البريطانية فهي اليوم - الشهر - السنة ،لتفادي ذلك

3) العنوان الداخلي:

وهو عنوان المرسل اليه وعلى السطر الاول فيه يذكر اسم الشخص المرسل اليه مسبوقا بكلمة السيد... واذا كانت وظيفة الشخص معروفة ذكرت بعد الاسم او على السطر الذي يليه.

وعلى السطر الذي يليه اسم المنظمة او المؤسسة المرسل اليها وعلى السطر الذي بعده رقم البناء و الشارع وعلى السطر قبل الاخير اسم المدينة مع الرمز البريدي (اذا وجد) وعلى السطر الاخير اسم الدولة ، كما يوضح الشكل التالي :

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

اسم المرسل اليه

.....

الوظيفة

.....

اسم المؤسسة

.....

(المدينة) (الرمز البريدي)

.....

(الدولة)

.....

اذا كان الشخص المرسل اليه اكثر من شخص فتكتب كلمة السادة:

ويذكر ذلك في مخاطبة كل من شركات الاسماء حتى لو تضمنت اسما واحدا فقط

وأما المنظمات و المؤسسات التي لا تخاطب فيها أسماء معينة فتكتب اسم المنظمة او المؤسسة فقط ، الا اذا كانت الرسالة موجهة الى شخص معين فيها فتكتب أولا اسم الشخص يتبعه في السطر التالي اسم المؤسسة.

4) الموضوع:

يكتب على هذا السطر مختصر الموضوع ليقدم للقارئ مسبقا فكرة عن الرسالة التي سيقرأها.

5) تحية الافتتاح :تحت آخر سطر من العنوان الداخلي تأتي تحية الافتتاح و أول شيء يجب أن تتذكره هو آن تحية الافتتاح يجب ان تتوافق مع صيغة المرسل اليه فإذا كانت الرسالة موجهة الى شخص معين فتحية الافتتاح مثلا : أعزاءنا السادة ... أو ... السادة

6) جسم الرسالة : إن موضوع الرسالة هو الذي يشكل جسم الرسالة الذي يقسم الى فقرات وكل فكرة جديدة تبدأ بفقرة جديدة .و بينما تبدأ الفقرة الأولى من الرسالة بعبارة مناسبة أو اشارة الى مراسلة سابقة فإن الفقرة الاخيرة تنهي الرسالة بعبارة تتفق مع الموضوع، وهذا يعتمد بشكل رئيسي على الأمور التي ناقشتها الرسالة وغالبا ما تعبر عن الرجاء في الحصول على اجابة سريعة او عرض او طلبية ، او أنها تؤكد للمرسل اليه ان اجراء ما قد اتخذ.

7) تحية الختام :

ويتبع اخر فقرة من الرسالة ، تحية الختام ، و الأمر الأساسي هنا هو أن تكون تحية الختام متوافقة مع تحية البداية.

المهندس أنس الشيخ الخفاجي

8) التوقيع :

ويأتي التوقيع مباشرة بعد تحية الختام لتفادي كتابة أي سطور إضافية ليست من أصل الرسالة. وحيث ان التوقيع في أغلب الأحيان غير مقروء فمن المعتاد أن يكتب الاسم بعد تحية الختام.

9) رموز الأسماء :

وتكتب الحروف الأولى من اسم كاتب الرسالة وخاصة اذا كان موقع الرسالة هو غير الشخص الذي كتبها، والرموز الأولى من اسم الطابع، والحرفان الأولان إلى اسم الكاتب بينما الحرفان الآخران يرمزان الى اسم الطابع مثل أ ب /غ

وكل أجزاء الرسالة الأخرى، عدا تحية الختام، واسم المرسل ووظيفته، وفي نهاية الرسالة يسبقها ويليها مسافة فراغ واحدا بما في ذلك الفقرات ضمن الرسالة.

و قبل تحية البداية تترك مسافة فراغ واحد، وكذلك قبل تحية الختام وقبل وبعد السطر الذي نكتب عليه الموضوع، وكذلك قبل كل فقرة.

أما السطر الذي نطبع عليه اسم المرسل ووظيفته فيجب ان يسبقه مسافة ثلاثة فراغات للتوقيع، و تفصل مسافة فراغ واحد على الاقل بين اسم المرسل ووظيفته ، وبين السطر الذي يطبع عليه رموز اسم الكاتب والطابع ويفصل بين هذا السطر الأخير وبين سطر المرفقات.

10) المرفقات

إذا تضمنت الرسالة أوراق أو وثائق إضافية فيذكر ذلك في أسفل الرسالة في الزاوية اليمنى. وحتى ينتبه المرسل اليه الى تلك الأوراق أو الوثائق الإضافية المرفقة مع الرسالة في نفس المغلف فيذكر نوع المرفقات و عددها

11) الصفحات التالية :

اذا زادت الرسالة عن صفحة و احدة فتكتب أو تطبع الرسالة على أوراق بدون ترويسة أو بترويسة مختصرة: اسم المرسل اليه والتاريخ ورقم الصفحة على كل صفحة اضافية.

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

مثال على نموذج الرسالة

اسم المؤسسة
مكانها
نوع العمل
رقم الهاتف
رقم التلكس
رقم السجل التجاري أو الصناعي أو الشعار الخاص بالمؤسسة.

التاريخ :
الرقم :

اسم الشخص المرسل اليه :
الوظيفة:
اسم المنظمة أو المؤسسة:
رقم البناء – اسم الشارع
المدينة – الرمز البريدي
الدولة

الموضوع :

تحية الافتتاح : نحن شركة .....

جسم الرسالة

تحية الختام

اسم الشركة (شركة سامسونج)
الوظيفة (المدير العام)

الاسم : ()

المرفقات:
-1

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

12) كتابة العنوان على المغلف

رسالة موجهة الى شخص معين في منظمة او مؤسسة.

السطر الـأول : لاسم الشخص.
السطر الثاني : لاسم المنظمة أو المؤسسة.
السطر الثالث : لرقم البناء واسم الشارع أو رقم صندوق البريد
السطر الرابع : للمدينة والرمز البريدي.
السطر الخامس : للدولة

في كتابة العنوان على المغلف يجب أن تلاحظ ما يلي:

a) يجب ان نترك مسافة النصف من الأعلى ثم تبدء بكتابة السطر الأول على المغلف.
b) يجب أن يتطابق العنوان الداخلي للرسالة مع العنوان الخارجي على المغلف.
c) كلمة مستعجل أو سري أو خاص بالسيد ... يجب ان تطبع بفاصل مسافتين أعلى السطر الأول من العنوان.
d) اذا كانت هنالك عبارة يسلم باليد فتكتب هذه العبارة في المكان الذي يلصق فيه الطابع عادة.

المهندس . أنس الشيخ الخفاجي

مثال على : كتابة العنوان على المغلف:

سـري

اسم الشخص : .....

اسم المنظمة أو المؤسسة : .....

رقم البناء واسم الشارع أو رقم صندوق البريد

المدينة والرمز البريدي.

الدولة

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

المراسلات التجارية

مقدمة :

يقصد بالمراسلات المكاتبات والمحررات المختلفة سواء ما يتداول منها بين الادارات المختلفة للمنشأة الواحدة، او تلك التي تتلقاها المنشأة من العملاء والموردين والدوائر الحكومية ودوائر الاعمال المختلفة، والهيئات والمؤسسات والافراد وغيرها وكذلك التي ترسلها اليهم.. وهي وسيلة من وسائل الاتصال المكتوب وغير المباشر بهؤلاء جميعا بل تعتبر الرسالة التجارية الوسيلة الاساسية التي تستخدمها مؤسسات الاعمال للاتصال بعملائها.

وعليه فان عملاء المنشأة يكوّنون انطباعاتهم عن هذه المنشأة او تلك من خلال الرسائل التي يستلمونها منها، ولذلك فان الرسالة قد تكون خير معلن عن مرسلها اذا أحسن اعدادها . ولذلك فان الرسالة التجارية كي تكون وسيلة اتصال فعالة يجب ان تكتب ببساطة ولغة سهلة وواضحة، وان يكون اسلوبها بسيطا وعاديا دون تكلف كما لو كان كاتبها يتحدث مع صديق له. ولهذا تؤدي الرسالة دورا فعالا في انجاز الاعمال، فكثير من المعاملات التجارية تتم عن طريقها، وكثير من الصفقات التجارية تعقد من خلالها.

تعريف الرسائل التجارية : هي جميع الرسائل المكتوبة التي تصدر عن مؤسسات الأعمال سواء التي يتم تداولها بين أقسام المنظمة الواحدة وإداراتها أو تلك التي تستقبلها من عملائها وموردیها أو التي تتلقاها من المنظمات والدوائر والهيئات الرسمية وغير الرسمية أو من الأفراد وغيرهم.

أهمية المراسلات التجارية :

1) تشكل دليلاً قانونياً في حالة نشوء خلاف أو صراع بين المشتري والبائع.
2) تسهل عملية التبادل التجاري.
3) تساعد في إقامة طيبة بين منظمات الأعمال.
4) توفر على رجال الأعمال الكثير من الوقت والجهد والتكاليف.
5) تعد أداة جيدة لتحسين سمعة المنظمة وخدماتها والسلع التي تتعامل معها.
6) تعطي الحرية للتاجر بالمساومة واتخاذ قرار الشراء دون حرج أو تكليف.

خصائص المراسلات التجارية :

1) الوضوح.
2) المجاملة.
3) الإيجاز.
4) الكمال.
5) الترتيب والتنسيق.
6) البساطة.

المهندس . أنس الشيخ الخفاجي

أجزاء المراسلات التجارية : تتكون المراسلات التجارية من عدة أجزاء وهي :

1) الترويسة (اسم المرسل وعنوانه)
2) إشارتنا (الرقم)
3) التاريخ
4) اسم المرسل اليه وعنوانه
5) التحية الافتتاحية
6) محتوى الرسالة (المتن)
7) التحية الإختتامية
8) التوقيع

أنواع الرسائل التجارية

1) رسالة الاستفسار
2) رسالة الرد على الاستفسار
3) رسالة عرض البضاعة
4) رسالة طلب البضاعة
5) رسالة تنفيذ الطلب
6) رسالة الشكوى
7) رسالة الاعتذار
8) رسالة الاستخدام

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

تتكون الرسالة من عدة أجزاء وهي :

1) **الترويسة:** تكون مطبوعة على الجزء العلوي وتشمل عنوان الشركة المرسلة من حيث البلد والموقع ورقم صندوق البريد ،الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني .
2) **الرقم "الإشارة "** : وهو رمز موجز يدل على موضوع الرسالة، وترتيبها الرقمي في دفتر الصادر للمؤسسة. ويكون الرقم مكون من شقين الأول هو الأحرف الأولى لموضوع الرسالة والثاني رقم متسلسل يضمن تسلسل الموضوع.
3) **التاريخ:** أي تاريخ إرسال الرسالة ويوضع في أعلى الصفحة إلى اليمين والقاعدة المتبعة في كتابة التاريخ هي: اسم بلد المرسل –اليوم- الشهر – السنة.
4) **مركز المرسل اليه وعنوانه**: ويكتب في الزاوية اليمين من أعلى في الرسائل العربية وفي الزاوية اليسرى للرسائل باللغة الانجليزية. وعادة ما يكون التسلسل في كتابة العنوان الآتي: اسم المرسل إليه، مركز المرسل إليه، اسم الشركة أو المؤسسة، صندوق البريد، ثم اسم البلد – اسم الدولة.
5) **التحية والافتتاحية:** تتكون من عبارات احترام مثل تحية طيبة وبعد السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .
6) **موضوع الرسالة:** نذكر كلمة الموضوع ثم تكتب عبارة موجزة تعطي فكرة سريعة عن مضمون الرسالة.
7) **جسم الرسالة:** وهنا يتم طرح الموضوع الذي تهدف إليه الرسالة وتبحث في شانه متضمنة كل الحقائق التي تدعم موضوع الرسالة.

وعند كتابة موضوع الرسالة يجب مراعاة ما يلي :

أ- الإيجاز في طرح الأسئلة.

ب-استخدام لغة سهلة.

ت-الدخول للموضوع فورا.

ث-استخدام أسلوب الإقناع لا أسلوب التهديد .

8) **التحية الختامية:** هي عبارة موجزة ومهذبة تنسجم مع التحية الافتتاحية وتتم بها الرسالة مثل وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.
9) **التوقيع والخاتم:** يجب قبل وضع الخاتم مراجعة الرسالة للتأكد من خلوها من الأخطاء والتوقيع يضفي صفة الرسمية على الرسالة بينما الخاتم لوحده لا يكفي لإثبات قانونية الرسالة ويجب ذكر اسم المرسل ومركزه الوظيفي أسفل التوقيع.

المهندس أنس الشيخ الخفاجي

10) **المرفقات**: إذا أرفقت الرسالة بمستندات أخرى كالتقارير أو فواتير يجب الإشارة في أسفل الرسالة.

11) **نسخ أصحاب العلاقة** :هي الجهات المعنية للاطلاع على المعلومات الواردة في الرسالة والمطلوب منها اتخاذ إجراءات بشأنها ويشار إلى الجهات في الجزء الأسفل من الرسالة في الجانب الأيمن .

12) **الرموز**: هي عبارة عن الأحرف من اسم كاتب الرسالة وطابعها.

أهمية الرمز "الإشارة" في الرسالة :

1. يساعد في عملية حفظ الرسالة .
2. يسهل في عملية الرجوع إليها من جهة أخرى .

ما هي أنواع الرسائل التجارية حسب الغرض منها:

1. **رسالة الاستفسار:** أن تكون استفسار عن أشخاص أو مؤسسات أو بضاعة.
2. **رسالة الرد على الاستفسار:** للرد على الاستفسارات المطروحة وممكن أن يكون الرد سلبا أو إيجابا.
3. **رسالة العرض (عرض البضاعة):** لعرض سلعة وقد يوضح في العرض السعر والمواصفات والخدمات ما بعد البيع.
4. **رسالة الطلب (طلب البضاعة):** تكون ردا على رسالة العرض فإذا وجد المشتري أن السلعة مناسبة من حيث السعر والمواصفات فانه يطلب شراء السلعة.
5. **رسالة تنفيذ الطلب:** وهي رسائل لإثبات عملية الشحن للبضائع المطلوبة ويتم إرفاقها بفاتورة تتضمن مواصفات البضاعة من حيث الكمية والسعر.
6. **رسالة الشكوى:** وتستخدم للشكوى من زيادة الأسعار أو نقص البضاعة أو تلفها أو عدم مطابقتها للمواصفات.
7. **رسالة الرد على الشكوى:** وهي التي ترسل مقابل رسالة الشكوى للاعتذار أو لإصلاح الخطأ أو توضيح الأمر الذي سبب سوء فهمه.

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

مواصفات الرسالة الجيدة :

1. تتضمن الرسالة قدر كاف من الكلمات والعبارات الدالة على الاحترام والتقدير.
2. تجنب استخدام العبارات السلبية والغامضة بقدر الإمكان وتجنب تكرار الأسف والاعتذار .
3. استخدام الجمل المبنية للمعلوم لأن لها وقعا أكبر من الجمل المبنية للمجهول.
4. الالتزام بقواعد اللغة من حيث ترتيب الكلام وحذف الكلمات الزائدة وتجنب الأخطاء اللغوية والإملائية.
5. التعبير عن مضمون الرسالة بأقل عدد من الكلمات وإيصال الهدف للقارئ دون الإخلال بالمعنى .
6. الدخول إلى الموضوع فورا وبكل وضوح .

دور التطور التكنولوجي في تسهيل المراسلات حيث أصبح الكثير من الرسائل يتم من خلال البريد الالكتروني بسبب:

- ✓ تسهيل عملية الاتصال.
- ✓ ضمان سرعة إيصال الرسالة.
- ✓ انخفاض تكاليف هذا النوع من الرسائل .

المهندس أنس الشيخ خفاجي

Facebook : facebook.com/anas.alsheikh1

Mob : 00963-945093686