

❖ إعداد وصياغة الخطابات

تعريف الخطاب: تعتبر الخطابات من أهم وسائل الاتصال التي تلجأ إليها المنشأة للاتصال بالغير ، كما أن جمهور المنشأة الخارجي من عملاء وموردين يلجؤون إليها كوسيلة مهمة للاتصال بالمنشأة.

في الواقع أن كل موظف يجب أن يكتسب مهارة خاصة في كتابة الخطابات أو ما يطلق عليها أيضا "الرسائل" وأن يكتسب المهارة من حيث الصياغة والإخراج .

شروط الخطاب الجيد:

- **الاختصار:** يجب أن يستخدم في الخطاب القدر المناسب من الكلمات التي تمكن كاتبه من توصيل ما يريد توصيله من أفكار دون تطويل أو تقصير مخل بالمعنى.
- **الوضوح:** يجب أن يكون الخطاب واضحا بحيث لا يترك لقارئه الفرصة للتساؤل عما يقصده كاتب الخطاب.
- **السهولة:** يجب اختيار الكلمات البسيطة السهلة والجمل القصيرة غير المعقدة.
- **الذوق واللباقة:** يجب أن يراعى آداب اللباقة والذوق مهما كان مضمون الخطاب وظروفه .

الأصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات:

- يجب أن يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج إليها.
- عند الرد على خطاب معين يجب الإشارة إلى الخطاب الذي تتعلق الإجابة به.
- عند الرد على خطاب يتضمن عددا من الموضوعات فيجب الرد على هذه الموضوعات بترتيب ورودها في الخطاب الأصلي.
- كأن يكتب:** إشارة إلى خطابكم رقم 314 بتاريخ 25- 4- 2015 والخاص بطلب توريد بعض معدات الحفظ لشركتكم نحيط بسعادتكم علما بأنه ...
- عند الكتابة، لابد من الانتهاء من الموضوعات المطلوب تغطيتها أولا بأول حتى لا يختلط الأمر على القارئ.
- عدم تكرار الفكرة أو المعلومات في خطاب واحد .
- عدم تضمين الخطاب المرسل من منشأة إلى منشأة أخرى أية أوامر أو كلمات تحمل صيغ الأمر.
- الرجاء التكرم بسرعة إرسال كمية من الورق المطلوبة قبل نهاية سبتمبر سنة 2015 حتى تتمكن من إعداد كراسات الامتحانات الخاصة بطلاب الكلية قبل امتحان آخر العام بوقت كاف.
- استخدام الكلمات الشائعة والسهلة والبسيطة.

معايير للحكم على مستوى جودة الخطاب

بعد الانتهاء من كتابة خطاب معين يجب أن يسأل كاتب الخطاب نفسه الأسئلة الآتية وهو يقرأ الخطاب بعد كتابته:

1. هل قدمت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبة أو المفروض تضمينها ووصولها إلى الأفراد الموجه إليهم الخطاب ؟
2. هل المعنى المقصود بالخطاب واضح ؟
3. هل يمكن لقارئ الخطاب إدراك هذا المعنى بسهولة دون غموض أو لبس؟
4. هل الخطاب سهل الصياغة ؟
5. هل هناك في الخطاب أية أخطاء نحوية أو إملائية أو طباعية أو أخطاء فنية في كتابة الخطاب على الحاسوب تقلل من قيمته و تجعله غير صالح للإرسال؟

أنواع الخطابات

يمكن تقسيم الخطابات حسب الموضوع الذي تتعامل معه هذه الخطابات كالتالي:

- خطاب طلب بضاعة.
- خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها.
- خطاب الإرفاق.
- خطاب الاستفسار، خطاب الرد على استفسار.
- خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات.
- خطاب شكوى.
- خطاب الاعتذار.
- خطاب التقديم أو التزكية.
- خطاب الدعوة ، خطاب الرد على دعوة.
- خطاب طلب وظيفة.
- الخطابات الدورية.

خطاب طلب بضاعة

يجب مراعاة الآتي:

- إعطاء كل البيانات عن البضاعة.
- عرض البضاعة المطلوبة وكمياتها وأسعارها وأرقامها في الكatalog (إن وجد) في صورة جدول إن كان ممكنا .
- ذكر شروط التسليم والدفع المطلوب.

خطاب الأشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها:

وعادة ما ترسل هذه الخطابات لمجرد الإعلام بوصول بضاعة مطلوبة، أو تسليم قيمة هذه البضاعة.

ومع مثل هذه الخطابات:

- قد تستخدم بطاقة مطبوعة أو خطاب فردي.
- يرفق مع الخطاب ما يثبت وصول البضاعة أو إيصال بتسليم قيمة البضاعة المرسلة.
- يشار في الخطاب إلى رقم طلب العميل وتاريخ هذا الطلب.

خطاب الإرفاق : كثيرا ما ترسل المنشآت التجارية أو الحكومية أو غيرها مواد مطبوعة أو كتالوجات أو عينات أو محاضر اجتماعات معينة إلى

من يعينهم الأمر، ويتم في هذه الحالة إرسال خطاب يرفق به هذه الأشياء

خطاب الاستفسار: هذا الخطاب عادة ما يتضمن استفسارا عن أمرا من الأمور

وفي مثل هذا النوع من الخطابات يجب مراعاة:

- أن يكون الخطاب قصيرا ومركزا.
- أن يركز الخطاب على النقاط المطلوب الحصول على معارف بخصوصها دون غيرها من النقاط.

خطاب الرد على استفسار: يجب أن يكون الرد شاملا لجميع النقاط المستفسر عنها، وأن يكون متضمنا كل المعلومات الإضافية المتصلة بها،

فخطاب الرد على الاستفسار يجب أن يتضمن ردا على كل الأسئلة المشار إليها في خطاب الاستفسار الأصلي وأضافه أية بيانات أخرى مرتبطة بهذه الأسئلة.

خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات: قد يكون الهدف من الخطاب إعطاء توجيهات أو تعليمات إلى بعض العاملين أو إلى وكلاء البيع أو إلى غيرهم .

يجب أن يراعى الخطاب:

- أ- توضيح ما هو مطلوب بدقة.
- ب- شرح كل ما هو مطلوب عمله وتنفيذه وإعطاء المعلومات والبيانات الكافية عنه .

خطاب شكوى: قد يكون موضوع خطاب الشكوى:

- التذمر من شيء معين، فقد يشكو العميل من أن السلع التي طلبها والتي وصلته كانت غير مطابقة للمواصفات.
- قد يشكو أحد عملاء الشركة من عدم إمكانية الحصول على قطع غيار لمنتجاتها.

وفي خطابات الشكوى يجب مراعاة:

- الذوق واللباقة.
- ذكر الحقائق بوضوح ، مع تجنب ذكر بيانات غير ضرورية.
- تجنب ذكر أية معلومات إلا إذا كان صاحب الشكوى مستعدا لإثباتها.

خطاب الاعتذار: عادة ما يكون الاعتذار عن بعض الضرر أو الإساءة التي لحقت بفرد ما أو جهة معينة.

وقد يكون الاعتذار عن:

- أ- وصول البضاعة متأخرة.
 - ب- تأخير المورد في الحصول على مستحقاته لدى الشركة.
 - ج- عدم تمكن الشركة من مواجهة طلبات عميل معين لبعض السلع.
- في خطاب الاعتذار يجب مراعاة الآتي:

- أ- الرد على نقاط الشكوى واحدة بعد الأخرى ،مع عدم ترك أية واحدة منها.
- ب- عدم الإكثار من الاعتذار وتبرير الأخطاء ، ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على أن شكواه موضع دراسة واهتمام وأن إجراءات معينة ستتخذ بخصوصها، وأنه سيعمل على تلافي أسباب الشكوى مستقبلا.

خطاب التقديم أو التزكية: المقصود به: تقديم شخص معين إلى صاحب عمل أو وجهة ما بهدف مساعدته في الحصول على عمل، أو اسناد بعض الأعمال إليه، كالوكالة أو غيرها.

يجب أن يتحقق في خطابات التقديم الآتي:

- أ- أن يذكر في الخطاب اسم الشخص موضوع التوصية.
- ب- أن يتضمن الخطاب عرضا تفصيلا للشخص المستفيد: مؤهلاته وخبراته وميزاته...الخ ومدى معرفة الشخص كاتب خطاب التقديم بالشخص المستفيد.

خطاب الدعوة: قد يكون للدعوة:

- طابع الرسمية .وعادة ما تساغ باستعمال ضمير الغائب مثل : يسرنا دعوة سعادتكم لحضور حفل تخريج دفعة من
- طابع الشخصية وعدم الرسمية.

يجب في خطابات الدعوة:

- أن يذكر بوضوح الوقت واليوم والمكان بالتحديد حتى ييسر ذلك وصول المدعويين إلى مكان الاحتفال.
- أن يتضمن عنوان أو رقم تليفون معين يستخدمه الأشخاص المدعويين في حالة الرد على الدعوة وقبولها أوفي حالة الاعتذار.

خطاب الرد على دعوة: من اللباقة والذوق الرد على دعوة وصلت إلى شخص أو مسئول معين.

يتضمن الرد:

- الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقي الدعوة على تلبيةها.

- أن يذكر في الخطاب ما إذا كان الفرد المتلقي سيكون قادراً على تلبيةها، أو الاعتذار عن ذلك، ذاكراً سبب عدم التمكن من تلبية هذه الدعوة.
- الاعتذار يعتبر من الأمور المهمة إذا كان الشخص المعتذر عن تلبية الدعوة من الشخصيات المطلوبة أو المهمة.

الخطابات الدورية:

أهداف الخطاب الدوري:

- أ- توصيل معلومات إلى أكبر عدد من الأفراد.
- ب- إقناع المتلقين لهذه الخطابات الدورية بموضوع أو أمراً من الأمور، مثلما يحدث في الخطابات الدورية التي ترسلها شركات التأمين لعملائها وأفراد الجمهور تخبرهم فيها بإصدار شهادات تأمين جديدة مع ذكر شروطها وميزاتها.

❖ **تدوين محاضر الاجتماع**

تعتبر المحاضر مستندات قانونية مهمة للقرارات والانجازات التي قامت بها الشركة أو المجموعة بالإضافة إلى أنها أدوات معلوماتية مهمة وعادة ما تعطى مسؤولية المحاضر للأشخاص المؤهلين والموثوقين من قبل المنشأة.

عناصر المحاضر:

للمحاضر ثلاث عناصر رئيسية هي: مقدمة المحاضر - صلب الموضوع - الخاتمة.

1/ مقدمة المحاضر: تأتي دائماً في مقدمة الصفحة وتحتوي على أهم المعلومات الواردة في المحاضر.

وعلى سبيل المثال:

- زمن و مكان وأغراض الاجتماع.
- اسم وظيفة رئيس الاجتماع.
- عدد الحضور (خاصة في الهيئات التي تتطلب اجتماعاتها اكتمل النصاب القانوني لمناقشة الأعمال التجارية أو لتمرير اقتراحات).
- أسماء الحضور وشركاتهم ووظائفهم.

2/ صلب المحاضر: يحتوي صلب المحاضر على ما تم تداوله في الاجتماع بالضبط: القرارات التي تم اتخاذها والاقتراحات والمعلومات التي وردت وأفضل طريقة لكتابة صلب المحاضر هو إتباع تسلسل الموضوعات كما جاءت في جدول أعمال الاجتماع.

و جدول الأعمال يمثل البنود التي سوف يتم مناقشتها في الاجتماع، ويقوم بتحضيرها قبل الاجتماع عادة رئيس الشركة أو من يفوضه بذلك. فإذا كانت هناك جدول للاجتماع تأكد من حصولك على صورة منه قبل الاجتماع أو على الأقل في بداية الاجتماع، يمثل جدول الاجتماع نقاطاً إرشادية فقط ولا تعتبر بنوده معتمدة لأنها ربما تتغير نتيجة لبعض الاعتبارات.

وفي بعض الحالات يحتوي صلب المحاضر على الآتي:

- أسماء ووظائف كل الذين قدموا تقارير في الاجتماع مع تلخيص لتقاريرهم، وإذا كان التقرير مكتوباً يمكن إرفاقه.
- أسماء المتحدثين الآخرين مع ملخص لأقوالهم.
- تسجيل نتيجة التصويت وعدد الذين صوتوا بـ نعم والذين صوتوا بـ لا وعدد الممتنعين عن التصويت.

3/ الخاتمة: تحتوي على أربع معلومات مهمة هي:

- زمن نهاية الاجتماع.
- اسم ووظيفة وتوقيع كاتب المحاضر.
- وإذا تمت طباعة المحاضر بواسطة شخص آخر يجب كتابة اسمه أيضاً توقيع الاعضاء الذين حضروا الاجتماع.

خطوات وإجراءات تدوين المحاضر :

- 1/ جهز جدول اعمال الاجتماع : لأنه سيساعدك في الحصول على الأفكار الرئيسية. وبالتالي يساعدك في تنظيم نقاط المحاضر .
- 2/ ابدأ بتسجيل المعلومات المهمة الخاصة بمقدمة المحاضر: زمن ومكان الاجتماع ، عدد الحضور ، الهدف من عقد الاجتماع
- 3/ اكتب لكل بند عنوانه حتى يتسنى للقارئ الوصول إلى البند الذي يريده بسهولة.
- 4/ اكتب النقاش الذي تم عن كل بند ثم القرار الذي تم اتخاذه ويتم وفي الواقع يتم في الاجتماعات عادة عمل شيئين هما : توصيل المعلومات , واتخاذ القرارات، فإذا كان يتعلق بتوصيل المعلومات فانه يجب إضافة شكل محدد للمحاضر ،

إذا كان الموضوع اتخاذ قرارات فيجب كتابة الآتي:

- القرار المتخذ (ما هو).
 - المسؤوليات الموكلة (لمن).
 - التاريخ المحدد لإكمال المهمة (متى).
- 5/ في حال التصويت الشفهي على الاقتراحات بدون عد الأصوات يمكن تدوين ذلك في المحاضر بإيجاز(تمت الموافقة على الاقتراح) أو (الرفض) أما في حال حساب عدد الأصوات فيجب أن يحتوي المحاضر على مؤيدين وعدد المعارضين والممتنعين عن التصويت.
 - 6/ اكتب مسودة بعد انتهاء الاجتماع مباشرة .
 - 7/ يجب أن يكون المحاضر موجزاً ومناسباً.
 - 8/ اختتم المحاضر بطريقة مهنية بالكتابة المختصرة لمعلومات مهمة
- مثل : زمن نهاية الاجتماع اسمك (كاتب المحاضر) و توقيعك و اسم طابع المحاضر .

عرض التقارير الإلكترونية: عرض التقارير من خلال الحاسب الآلي أصبح من الميزات الأساسية في مهارات العرض للمؤسسات المتقدمة ،ويكاد لا يخلو اجتماع أو ندوة إلا ويستخدم الحاسب فيها لعرض البيانات والتقارير التي تطرح للنقاش.

أشهر هذه البرامج: هناك عدد من البرامج التي تستخدم في عرض البيانات والتقارير من خلال الحاسب الآلي، ومن أشهر هذه البرامج : برنامج بوربوينت (power point) وهذا البرنامج يمكن من خلاله عرض التقارير التي يقوم معد التقرير بتصميمها.

تجميع البيانات من ملفات الحاسب الآلي: في هذه المرحلة من التقارير الالكترونية يمكنك أن تقوم بتجميع البيانات التي تحتاجها في إعداد تقريرك من ملفات مختلفة ومن برامج مختلفة.

فمثلا: يمكنك أن تقوم بنسخ فقرة من ملف وورد وقائمة بالأسماء من ملف إكسل.

- إضافة صور.
- إضافة جداول وبيانات ورسوم إحصائية.