



جامعة محمد الشريف مساعديّة- سوق أهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المحور الثاني

المحاضرة 07: الرسائل الإدارية

المبحث الثاني - الرسائل الإدارية

من أهم مجالات تركيز التحرير الإداري المراسلات الإدارية، التي تستعملها المؤسسة كوسيلة اتصال بين المصالح المختلفة، أو غيرها من الأشخاص والمؤسسات لانجاز عملياتها الإدارية المختلفة. حيث تلعب هذه الأخيرة وما زالت دورا هاما في النشاط اليومي على مستوى الإدارات والمؤسسات.

1- مفهوم الرسالة: عموماً تعرف الرسالة المكتوبة على أنها أداة "مخاطبة الغائب". أما الرسالة الإدارية هي وثيقة مكتوبة، تستعمل كوسيلة اتصال بين الجهات الإدارية، أو حتى مع الأفراد¹. وتمثل الرسالة المكتوبة أداة اتصال موثقة يتم تداولها بين الأشخاص أو الوظائف أو المؤسسات؛ إما بشكل مباشر (Hand-to-hand)، أو بشكل غير مباشر من خلال أنظمة البريد التقليدي أو الإلكتروني أو أي من الوسائط الأخرى من أجل تحقيق منافع لأطراف عملية الاتصال².

2- أهمية الرسالة المكتوبة:

- تساهم الرسالة المكتوبة التي يتم تداولها بين المؤسسات وبين عملائها من الأشخاص والمؤسسات الأخرى في انجاز الأعمال وتحقيق الأهداف.

- إبراز شخصية المؤسسة وإعطاء انطباع جيد عن أدائها.

- فتح قنوات اتصال قوية ومفتوحة مع البيئة التي تعمل فيها المؤسسة المحلية والإقليمية والدولية؛ على أساس من الوضوح والمصداقية وتحقيق المصالح المشتركة.

لتحقيق ذلك، برزت الحاجة إلى ضرورة الاهتمام بضرورة إخراج هذه الرسائل بشكل يوحى بالمهنية والاحترام للطرف الآخر؛ والمضمون المبني على الدقة والمصداقية الذي يساهم في بناء الثقة بين أطراف عملية الاتصال.

3 - مستويات أسلوب اللغة المستخدم في كتابة الرسائل: يمكن تصنيف الرسائل في ثلاثة أنواع:

1.3- الأسلوب الرسمي (Formal level of language): يستخدم في كتابة الرسائل الحكومية (Governmental letters) التي يتم تداولها بين المؤسسات الحكومية نفسها أو بينها وبين الأشخاص الماديين أو المعنويين في قطاع الأعمال.

2.3- الأسلوب غير الرسمي (Formal level of language): عادة ما يستخدم في كتابة رسائل الأعمال (التجارية) (Business letters) التي يتم تداولها من قبل الأشخاص العاديين والمعنويين. ويختلف الأسلوب غير الرسمي في رسائل الأعمال عن الأسلوب الرسمي في الرسائل الحكومية، في أنه يستخدم لغة تهدف إلى بناء وإدامة علاقات دائمة بين أطراف عملية الاتصال.

¹ بوحميده عطا الله، مرجع سابق، ص 21.

² غازي أبوزيتون، اتصالات الأعمال، دار الحامد، عمان، 2015، ص 229.

3.3- الأسلوب العامي (Substandard level of language): يتم استخدامه في كتابة الرسائل

الشخصية (Personal letters) لتبادل المعلومات أو المشاعر الشخصية بعيداً عن أهداف المؤسسة. ويستخدم لغة عامية، أو درجة متدنية من اللغة في الكتابة.

4- فوائد الرسائل الإدارية في مجال الأعمال³:

- تساهم في تحقيق علاقات دائمة بين رجال الأعمال إذا ما تم إخراجها وصياغتها بشكل مناسب، لأنها تحل محل الاتصال الشخصي.
 - تسهيل عمليات التبادل التجاري؛ دون الحاجة إلى لقاء شخصي ودون معرفة سابقة.
 - تعد دليلاً موثقاً وقانونياً أم القضاء في حالة المنازعات بشأن البنود أو الشروط الموثقة في الرسائل.
 - توفير الوقت والجهد والمال بين أطراف العملية التجارية.
 - تتيح لأطراف العلاقة التفكير والممارسة قبل اتخاذ القرار.
- #### 5- هيكل الرسالة الإدارية: تتطلب الوثائق الإدارية وعلى رأسها الرسالة الإدارية من ناحية العرض جملة من البيانات الشكلية تميزها عن غيرها، ويمكن تصنيفها كالتالي:
- بيانات تدعم الطابع الرسمي للمراسلة كالدعوى والطابع والتوقيع.
 - بيانات ضرورية لتأكيد وضع الوثيقة في إطارها التدريجي وتمثل في الطابع، العنوان (المرسل والمرسل إليه) مع الوساطة ثم الإمضاء.
 - بيانات أخرى تساعد على تشخيص الوثيقة وتميزها عن غيرها من الوثائق الصادرة من نفس الجهة، وهي: الطابع، المكان والتاريخ، رقم القيد أو الترتيب، الموضوع ثم المرجع إن استعمل والتوقيع.
 - بيانات ظرفية (circumstantial references) يمكن الاستغناء عنها: وتمثل في المرجع، المرفقات والنسخ المرسل، وظرفية استثنائية تتعلق بمحتوى المراسلة (سري، سري للغاية،...) أو سير الوثيقة البريدي (مستعجل، مستعجل مع الإشعار بالوصول) وسنتابع دراسة هذه البيانات الأساسية كما في الشكل (2) التالي:

الشكل (2): عناصر الرسالة الإدارية

³ غازي أبوزيتون، اتصالات الأعمال، مرجع سابق، ص 230.

الهامش



الدمغة (L'en-tête)

الشعار (Logo)

المكان والتاريخ:

الطابع:

بيان المرسل

رقم الترتيب:

والمرسل إليه

الموضوع:

المرجع:

الافتتاحية:

المعلومات والحقائق:

.....

.....

الخاتمة:

التحية الختامية:

التوقيع

اسم المرسل ومركزه الوظيفي

المرفقات:

النسخ:

E-mail:

الفاكس:

الهاتف:

العنوان:

