



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

المحور الثاني

المحاضرة 08: أجزاء الرسالة الإدارية

تتضمن الوسائل الإدارية أجزاء أو فقرات رئيسية، يجب أن تظهر دائماً في الرسالة، وأخرى ثانوية، يجب أن تتضمنها الرسالة حسب الحاجة إليها:

1.5- الأجزاء الرئيسية (Primary component) للرسالة: تتضمن:

1.1.5- الدمغة (L'en-tête) / (Heading): تكتب في الجزء العلوي من الرسالة، وتتضمن: الاسم التجاري، الشكل القانوني، الشعار (Logo) وطبيعة نشاط المؤسسة وعنوانها. ويخصص الجزء السفلي من الرسالة لكتابة رقم الهاتف، الفاكس، وعنوان البريد الإلكتروني (E-mail). وعادة ما تكتب هذه المعلومات بلغتين، وتكون مطبوعة مسبقاً في مكاتب طباعة متخصصة، وليس لكاتب الرسالة إضافة أو حذف أي شيء منها.

والدمغة تنفرع إلى فرعين هما:

- شعار الدولة: مثال ذلك: "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" وتكتب في سطر واحد في أعلى الوثيقة.
- الطابع والعنوان: يقصد بهما مجموعة البيانات التي توضح اسم الإدارة أو الهيئة التي تصدر منها الوثيقة المعنية، توضح غالباً:
 - اسم الوزارة، الولاية أو المؤسسة (حسب الهيكل).
 - اسم المديرية أو القسم أو الدائرة أو المصلحة.
 - اسم المكتب الذي صدرت منه المراسلة والمكلف بالقضية التي تعالجها هذه المراسلة.مثال ذلك:
وزارة التربية
مديرية التكوين
المديرية الفرعية للتكوين المتخصص
مكتب

2.1.5- رقم الترتيب (Le numéro d'ordre): يسمى رقم القيد أو رقم الإرسال، ويتكون من رقم

التسجيل الذي يتبع برمز معينة تنتهي بالسنة، ويراعى فيه العناصر التالية:

- الرقم التسلسلي في البريد الصادر.
 - رمز المصلحة.
 - السنة التي صدرت فيها المراسلة.
- مثال على ذلك:

الرقم: 20/م.و.أ.م/د.2015

م.و.أ.: المدرسة الوطنية للإدارة.

م.د.: مديرية الدراسات.

ويشار إليه في كتابة الرسائل باللغة الانجليزية (Ref). وهو رمز ضمن مجموعة من الرموز للملفات المتداولة في المؤسسة يتم الإعداد لها والموافقة عليها قبل مباشرة العمل في المؤسسة. يتم إعطاء كل رسالة صادرة من المؤسسة رقم معين لسهولة حفظها في الملف الخاص من أجل سهولة الرجوع إليها مستقبلاً. وهذا الرقم قد يكون رقم الرسالة في سجل البريد الصادر، أو رقم الملف الذي تعود له الرسالة في نظام حفظ الملفات المعمول به في المؤسسة. في الرسائل العربية يكتب الرقم في الجانب الأيمن من الجزء العلوي من الرسالة تحت الدمغة مباشرة، وفي الجانب الأيسر في الرسائل في اللغتين الفرنسية أو الانجليزية.

3.1.5- المكان والتاريخ (Date): تشير إلى توقيت إرسال الرسالة باليوم والشهر والسنة مسبقاً بمكان مصدر المراسلة، ويكتب التاريخ تحت الرقم مباشرة أو مقابله وفقاً لنوع التنسيق المتبع في كتابة الرسائل.

4.1.5- بيان المرسل والمرسل إليه (The Inside Address): مجموع البيانات التي تسمح بالتعريف بالمصلحة أو الشخص صاحب الرسالة والطرف الذي وجهت إليه الرسالة (ويكتب اسم ولقب وعنوان المرسل إليه، إذا كان شخصاً طبيعياً ويضاف إليه السلم الإداري إذا كان المرسل إليه شخصاً موظفاً تابعاً لسلطة إدارية.

مثال ذلك:

مدير الجامعة

إلى

السيد (ة):.....

ع/ط السيد () عميد الكلية

ملاحظة: يتوسط بيان المرسل والمرسل إليه كلمة "إلى".

غالباً ما ترسل المراسلة الإدارية عن طريق السلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلية، وتختصر هذه العبارة بـ:

- ع/ط: عن طريق

- ت/ا: تحت إشراف

بحيث أن كل مراسلة موجهة من أشخاص خاضعين لسلطة سلمية إلى إدارة عليا، يجب أن يحترم

فيها السلم الإداري، وكذا الشأن بالنسبة للمراسلات المتبادلة بين المصالح أو الموظفين.

ويفضل أن يكون اسم الشخص المستهدف أولاً مع الإشارة إلى وظيفته في المؤسسة، ثم رقم

صندوق البريد (إن وجد)، المدينة، الرمز البريدي، ثم اسم الدولة. ويرى أن يسبق اسم المرسل إليه بلقب،

مثل: (Miss) للفتاة، (Mrs) للسيدة، (Mr) للرجل أو (Dr) للدكتور أو الطبيب، (Eng) للمهندس وهكذا.

Mr. Ali xxx

General Manager

Al Salam Company
P.O.Box xxxx street
Alger 16000
Algeria

وفي حالة إرسال الرسالة إلى شخص في مركز وظيفي غير وظيفة المدير العام، كأن ترسل الرسالة إلى مدير التسويق، فيتم كتابة العنوان على الشكل التالي:

Att. Marketing Manger or C/O Marketing

Al Salam Company
P.O.Box xxxx street
Alger 16000
Algeria

ويمكن كتابة (Att) وهي اختصار لكلمة (Attention) وتعني "انتباه" أو (C/O) وهي اختصار لكلمة (Care of) وتعني "عناية".

5.15- التحية الافتتاحية (Salutation): وتكتب تحت اسم وعنوان الجهة المرسل إليها الرسالة. وتكتب كالتالي "تحية طيبة وبعد" أو أي أسلوب مناسب. وتكتب التحية الافتتاحية وفقاً لنوع الرسالة وطبيعة العلاقة من الطرف الآخر.

6.1.5- جسم الرسالة (The Body): يقسم إلى ثلاث فقرات:

- **الجملة الافتتاحية (Opening):** تمثل المقدمة التي يجب أن يبدأ بها موضوع الرسالة. مثال ذلك: "بالإشارة إلى مراسلاتنا رقم (xx) بتاريخ (xxxx/xx/xx) والتي قدمنا لكم من خلالها عرضاً لمنتجاتنا.... الرجاء العلم ب...".

" In reference to our letter n⁰ (xx) date (xx/xx/xxxx), in which we offered to your products of...please know...".

- **العرض:** يتضمن المعلومات والحقائق (Information and facts)، وهو الجزء الأهم في الرسالة، والذي يتضمن ما تريد توصيله لمستلم الرسالة من معلومات وأفكار، ويفضل أن لا يتضمن هذا الجزء أكثر من موضوع واحد ولا يزيد عن ثلاث موضوعات في الحد الأقصى.
- **الخاتمة (Closing):** وهي الجملة الأخيرة التي يغلق فيها موضوع الرسالة. وتعتبر النهاية المنطقية لعمل المحرر الإداري ونتيجة لما تضمنه العرض، فبحسب نوعية الرسالة توضع

الخاتمة، فقد تكون مثلاً على شكل اتخاذ قرار، أو تكون على شكل اقتراح معين، طلب أو رجاء....الخ¹.

7.1.5- التحية الختامية (The Complementary Close): كما تبدأ الرسالة بتحية افتتاحية، يجب أن تنتهي بتحية ختامية تعبر عن التقدير للطرف الآخر مهما كان مضمون الرسالة سلباً أم إيجاباً. مثال "واقبلوا فائق الاحترام والتقدير" أو "مع أمنياتنا لكم بالتوفيق".

5.1.5- التوقيع (Signature): من أجل إعطاء الرسالة الصفة الرسمية، فيجب أن يتم الموقفة على مضمونها وتوقيعها من قبل شخص له سلطة تنفيذية لكي تكون الرسالة ملزمة للمؤسسة التي أرسلتها، مبيناً اسمه بوضوح مع ذكر مركزه الوظيفي (Designation) في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. ويكون التوقيع عادة بعد التحية الختامية، يليه اسم المرسل ومركزه الوظيفي.

2.5- الأجزاء الثانوية (Secondary Component): تتضمن²:

1.2.5- تعليمات البريد (Mail Instruction): ويتم طباعة هذه العبارة في أعلى منتصف الصفحة تحت الدمغة مباشرة. وتعد هذه الفقرة (الجزء) مهمّة للغاية لأنه أوضح كيف سيتعامل موزع البريد مع الرسالة من حيث: من هو الشخص المخول باستلامها؟ ودرجة السرية، والاهتمام بسرعة التوصيل. ومن العبارات المستخدمة لهذه الغاية: "عاجل" (Urgent)، "سري" (Confidential)، أو "سري للغاية" (Top Confidential)، أو "شخصي" (Personal) ...

2.2.5- عنوان موضوع الرسالة (THE Subject Heading): وهي جملة مختصرة تقدم فكرة أولية عن مضمون الرسالة، وتكتب عادة بعد التحية الافتتاحية لترتبط مع جسم الرسالة. بعد ترك مسافة على يمين الرسالة أو يسارها حسب اللغة المستخدمة في الكتابة أو في منتصف الرسالة. ويفيد عنوان الرسالة في جذب انتباه القارئ، وإعطاء فكرة أولية عن محتواها، يساعد في تحويل الرسالة الجهة المختصة.

3.2.5- المرجع: وهو يعين الإشارة التي توضع عادة تحت الموضوع، والتي يقصد بها التذكير بوثائق سابقة يرجع إليها عند الضرورة، من رسائل، أو مناشير أو مراسيم أو قرارات أو تقارير أو محاضرو، الخ....

وللمرجع أربعة عناصر أساسية، وهي³:

- نوعية النص: (رسالة، منشور، قرار... الخ)

- بيان الرقم (الرقم التسلسلي في الصادر)

- بيان التاريخ (تاريخ استصداره بالضبط).

¹ مميش علي، رزاق العربي، التحرير الإداري، مرجع سابق، ص 23.

² غازي أبو زيتون، اتصالات الأعمال، دار الحامد، عمان، 2015، ص 235.

³ مميش علي، رزاق العربي، التحرير الإداري، مرجع سابق، ص 27.

- موضوع النص.

فالمرجع هو ذلك السند الإداري (مراسلة سابقة)، أو القانوني (نص قانوني أو تنظيمي أو قرار إداري) أو القضائي (حكم)، المعتمد عليه في تحرير المراسلة رداً، ويمكن أن نعتمد حتى على زيارة عمل أو مكالمة هاتفية، وعامل الثقة يلعب دوره هنا. تظهر أهمية المرجع في إعطاء أهمية أكبر للموضوع المطروح، تسهيل عملية البحث عن الملف، وتوفير الوقت للإجابة عن المراسلة، وهو بيان ظرفي⁴.
مثلاً:

المرجع: المرسوم التنفيذي رقم بتاريخ أو إعلانكم المنشور في جريدة...
مراسلتكم رقم بتاريخ..... الخبر بتاريخ أو مكالمتكم الهاتفية بتاريخ أو زيارتكم التقديرية بتاريخ...

4.2.5- المرفقات (Enclosures): وموقعها الجزء السفلي من الرسالة بعد التوقيع. ويتم إضافة هذا الجزء إلى متن الرسالة في حال رغبة المرسل في إرفاق مستندات أو أوراق (وثائق) أخرى مع الرسالة. وتكتب مثلاً:
المرفقات:

(1) شهادة عمل.
(2) صورة شمسية حسب طلبكم.
(3) نسخة من محضر اجتماع...
5.2.5- نسخة إلى (Routing Carbon Copies) (cc.): تشير إلى عدد من النسخ الإضافية من الرسالة، والتي سيتم توزيعها على الأشخاص أو الجهات التي لها علاقة بالرسالة غير الشخص المرسل إليه. وعادة ما يكون موقعها أسفل المرفقات. وتكتب نسخة إلى: مثال المدير المالي لإجراء اللازم.

6.2.5- الحروف الأولى لكاتب وطابع الرسالة (Initials): ويتم إضافة هذا الجزء أحياناً، ويكون في الجزء السفلي من الرسالة لغايات الرقابة وتحديد المسؤولية في حال حدوث أخطاء. ويكتب الحرف الأول من الاسم، والحرف الأول من اللقب لكاتب الرسالة وطابعها مع وجود خط مائل بينهما. مثال: (م/ع/س).
(م).

⁴ بوحميده عطا الله، مرجع سابق، ص 29.