

اسم المقرر

مهارات الاتصال
د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

المحاضرة الخامسة

بنية الرسالة وتصميمها



عناصر المحاضرة

- مقدمة
- هيكل الرسالة
- تصميم الرسالة
- المغلقات



أولاً: بنية الرسالة

يقصد ببنية الرسالة أو هيكلتها، مكونات أو أجزاء الرسالة التي تشتمل على جميع المعلومات التي تحتويها الرسالة. وتصنف هذه الأجزاء عموماً إلى مجموعتين:

✓ الأجزاء الرئيسية أو المعيارية: وهي التي يعتبر كل جزء من أجزائها العشرة رئيسياً يجب أن تتضمنه كل رسالة؛

✓ الأجزاء الإضافية أو الثانوية: وهي التي لا تشكل جزءاً أساسياً من الرسالة بحيث يمكن الاستغناء عن بعضها أو حتى عن كلها في بعض الرسائل، وتلعب دوراً مسانداً.



بنية الرسالة

الأجزاء الثانوية

- العناية أو الاهتمام
- الحروف الأولى
- المرفقات
- النسخ الكربونية
- حاشية الرسالة
- ترويسة الصفحة الثانية

الأجزاء الرئيسية

- الترويسة
- العنوان
- عنوان المرسل اليه
- المرجع/الإشارة
- التاريخ
- التحية الافتتاحية
- الموضوع
- المتن
- التحية الختامية
- التوقيع



* الأجزاء الرئيسية:

١- الترويسة: هي أول جزء في الرسالة ، يستهدف تعريف القارئ بمصدرها وعنوانه وكذا إضفاء الصفة الرسمية على الرسالة، ويكون عادة مطبوعا في منتصف أعلى الصفحة ويشتمل على:

- ✓ اسم المرسل، عنوانه، هاتفه؛
- ✓ قد يتضمن شعار المنظمة أو رمزها يمين الترويسة أو يسارها؛
- ✓ البعض القليل يضمنها الشكل القانوني للمنظمة ورقم السجل التجاري؛
- ✓ هناك أيضا من يضع مبلغ رأس المال.



٢- المرسل اليه: (يمين الصفحة) ، يجب أن يتضمن جميع المعلومات التي تضمن تسليم الرسالة للجهة المعنية، أي:

- ✓ اسم المرسل اليه؛
- ✓ الوظيفة (يكتب اللقب الوظيفي بشكل صحيح)؛
- ✓ المنظمة؛
- ✓ العنوان؛



٣- المرجع: يأتي هذا الجزء مباشرة بعد عنوان المرسل إليه بمسافتين مشيرا إلى رقم الرسالة المرجعية .

- كل منظمة لها طريقة معينة للترقيم والفهرسة والتصنيف
- الترقيم يساعد على الارشفة وسهولة الرجوع للمصادر.

٤- التاريخ: يكتب كاملا(اليوم والشهر والسنة) ، ويفيد في الحفظ حسب الترتيب الزمني، وفي التذكير بالمواقف وهو مهم جدا من حيث ارتباطه بالالتزامات المادية والأدبية.

٥- التحية الافتتاحية: عبارة ترحيبية رقيقة نحيي بها القارئ. نختار العبارة التي تناسب مكانة المرسل إليه ومدى معرفة المرسل به، فكلما كانت المعرفة به وثيقة كلما كانت العبارة أقل رسمية.



- ٦- الموضوع: يطبع عادة في وسط الصفحة ويتضمن مغزى الرسالة.
- يفيد في سرعة المضمون، ويسهل حفظ الرسالة بما يتناسب ومضمونها.
- ٧- المتن: يشمل المعلومات، البيانات، التحليل، المناقشة، الأدلة...، يتفاوت الطول حسب الموضوع. وتشتمل الرسالة في مجال الأعمال عموماً، وليس دائماً، على:
- الفقرة الأولى: مقدمة تمثل خلفية الرسالة وتقدم غرضها وموضوعها بشكل مناسب؛
 - الفقرة الثانية: صلب الموضوع (الحقائق والمعلومات والحجج...)
 - الفقرة الثالثة: ملخص الرسالة والتوصيات والاقتراحات والخطوات المقبلة مع الحرص على ترك الانطباع الجيد لدى القارئ.



٨- التحية الختامية:

عبارة رقيقة نختم بها الرسالة ،تكون بعد آخر سطر من المتن بمسافتين.
العبارة يتم اختيارها حسب مكانة المرسل اليه والعلاقة بينه وبين المرسل
حسب مستوى الرسمية



٩- التوقيع:

هو آخر جزء من الأجزاء الرئيسية في الرسالة ،يأتي بعد التحية الختامية ويشمل توقيع المرسل والاسم والمسمى الوظيفي
إذا قام شخص آخر بالتوقيع نضع كلمة «عن» قبل اسم المعني متبوعة بخط مائل (/)

عن/ عميد التعليم الإلكتروني
د. محمد أحمد محمود



*الأجزاء الإضافية:

١. **العناية:** يأتي هذا الجزء مباشرة بعد عنوان المرسل إليه في حالة كون الشخص الذي يقرأ الرسالة غير المرسل اليه المذكور، بوضع مثلاً: عناية: السيد أحمد محمود أو عناية: رئيس قسم التأمينات الاجتماعية.
٢. **الحروف الأولى الاستهلاكية:** الحرف الأول من اسم الشخص والحرف الأول من اسم العائلة لكاتب أو طابع الرسالة
٣. **المرفقات:** مثل الكتيبات، الكتالوجات، عرض الأسعار، تقارير... بحيث لو تعددت أشير لها أسفل الصفحة ضمن المرفقات.
٤. **النسخ الكربونية:** في حالة توجيه نسخ من الرسالة الى جهات غير المرسل اليها يذكر في اسفل الصفحة: صورة الى:.....
٥. **حاشية الرسالة:** يتضمن هذا الجزء في اسفل الصفحة معلومات اضافية
٦. **ترويسة الصفحة الثانية:** في حالة تعدد الصفحات يطبع هذا الجزء في منتصف اعلى الصفحات ابتداء من الثانية: المرسل اليه، تاريخ الرسالة...



شركة الاتحاد للاستثمار
ص ب الرياض
المملكة العربية السعودية
الهاتف.....

المرسل اليه

السيد.....
مدير المبيعات
شركة.....

التاريخ:

المرجع:

تحية افتتاحية.... تحية طيبة وبعد

الموضوع:

المتن

التحية الختامية

التوقيع السيد مدير المشتريات

المرفقات

نسخة الى:



الحاشية:



ثانيا:تصميم الرسالة

- يقصد بالتصميم المظهر المادي للرسالة وكيفية وضع وترتيب الأجزاء والكلمات.
- الرسالة الناجحة تتعلق بنجاح الشكل والمحتوى معا. ومن الجوانب الواجب مراعاتها في التصميم:

- الهوامش: والهامش هو عبارة عن فراغ أو مسافة بيضاء تترك على الجوانب الأربعة للرسالة.
- المسافات: وتلعب دورا هاما في التنسيق والتصميم(غالبا مسافتان للأجزاء وواحدة بين الأسطر) مع مراعاة التوازن في الرسالة التي يجب أن تتوسط الصفحة.



- الورق المستخدم: (لخلق الانطباع الجيد ومراعاة للحفظ الطويل، مع انتقاء الحجم المناسب واللون)؛
- تأكيد أجزاء الرسالة : بغرض جذب الانتباه وإثارة الاهتمام من خلال أدوات مخصوصة كتعميق الخط وتسطير الكلمة ونحوهما؛
- تصميم الترويسة: (مراعاة الجاذبية ولفت الانتباه).



• يأخذ التصميم أحد الأشكال التالية:

- **عمودي تماما:** توضع بموجبه كل أجزاء الرسالة ، باستثناء الترويسة، على يمين الصفحة متوالية تحت بعضها عموديا. وهو سهل الاستعمال غير أنه ينتج عنه عدم توازن المظهر.

- **شبه عمودي:** تبقى بموجبه جميع الأجزاء عمودية على يمين الصفحة عدا التاريخ والتحية الختامية والتوقيع حيث تكتب في منتصف الصفحة. ويعطي ذلك شكلا حسنا وأكثر توازنا.

- **شبه عمودي ذي فقرات متدرجة:** ويتميز هذا عن سابقه ببداية الفقرات التي نبتعد بها مسافات (٥-٧) عن الهامش الأيمن لتعود بقية الأسطر من الهامش.



ثالثاً: المغلفات

ترسل أية رسالة عادة دخل مغلف، ضماناً للسرية وعدم الضياع
يراعي في استعمال المغلفات:

- استعمال مغلف جديد
- طباعة اسم المرسل إليه وعنوانه كاملاً
- لا نستعمل الصمغ والمواد اللاصقة لإغلاق المغلف

مغلفات الرسائل الخارجية قد تكون :

- مغلفات العادية يطبع عليها الاسم والعنوان
- مغلفات ذات الشباك الشفاف لا نحتاج معها لطباعة الاسم والعنوان،
وتفيد في عدم وضع رسائل الغير بالظرف.





مَشْرِقٌ
بِحَمْدِ اللَّهِ

