

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

شروط الخطاب الجيد :

١. الاختصار : يجب أن يستخدم في الخطاب القدر المناسب من الكلمات التي تمكن كاتبة من توصيل ما يريد توصيلة من أفكار دون تطويل أو تقصير مخل بالمعنى .
٢. الوضوح: يجب ان يكون الخطاب واضحا بحيث لا يترك لقارئة الفرصة للتساؤل عما يقصده كاتب الخطاب .
٣. السهولة: يجب اختيار الكلمات البسيطة والسهلة والجمل القصيرة غير المعقدة .
٤. الذوق واللباقة: يجب أن يراعي آداب اللباقة والذوق مهما كان مضمون الخطاب وظروفه.

الأصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات

- يجب ان يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج إليها
- عند الرد على خطاب معين يجب الإشارة إلى الخطاب الذي تتعلق الاجابة به.
- عند الد على خطاب يتضمن عددا من الموضوعات فيجب الرد على هذه الموضوعات بترتيب ورودها في الخطاب الأصلي .

كأن يكتب : إشارة إلى خطابكم رقم ٣١٤ بتاريخ ٢٥-٤-٢٠١٥

والخاص بطلب توريد بعض معدات الحفظ لشركتكم نحيط سعادتكم علما بأنه

- عند الكتابة، لابد من الإنتهاء 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 ٢٠١٥ حتى نتمكن 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:

١. هل قدمت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبة أو المفروض تضمينها ووصولها إلى الأفراد الموجه اليهم الخطاب ؟
٢. هل المعنى المقصود بالخطاب واضح؟
٣. هل يمكن لقارئ الخطاب إدراك هذا المعنى بسهولة دون غموض أو لبس ؟
٤. هل الخطاب سهل الصياغة ؟
٥. هل هناك في الخطاب أية أخطاء نحوية أو إملائية أو طباعية أو اخطاء فنيه في كتابة الخطاب على

الحاسوب تقلل من قيمته وتجعله غير صالح للإرسال ؟

أنواع الخطابات

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

١. خطاب طلب بضاعة.
٢. خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها .
٣. خطاب الإرفاق.
٤. خطاب الاستفسار، وخطاب الرد على الاستفسار.
٥. خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات.
٦. خطاب شكوى .
٧. خطاب الاعتذار .
٨. خطاب التقديم أو التزكية .
٩. خطاب الدعوة، وخطاب الرد على الدعوة.
١٠. خطاب طلب وظيفة.
١١. الخطابات الدورية .

١. خطاب طلب بضاعة

يجب مراعاة الآتي:

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

٢. خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها

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

ومن 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 .

٣. خطاب الإرفاق

كثير ما ترسل المنشآت التجارية أو الحكومية أو غيرها مواد مطبوعة أو كتالوجات أو عينات أو محاضر اجتماعات معينه الى من يعينهم الأمر، ويتم في هذه الحالة إرسال خطاب يرفق به هذه الأشياء.

٤. خطاب الاستفسار

هذا الخطاب عادة ما يتضمن استفسارا عن امر من الأمور

وفي مثل هذا النوع من الخطابات يجب مراعاة :

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

خطاب الرد على استفسار

يجب ان يكون الرد شاملا لجميع النقاط المستفسر عنها، وأن يكون متضمنا كل المعلومات الاضافية المتصلة بها. فخطاب الرد على الاستفسار يجب ان يتضمن ردا على كل الأسئلة المشار اليها في خطاب الاستفسار الأصلي وأضافه أية بيانات أخرى مرتبطة بهذه الأسئلة .

٥. خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات

قد يكون الهدف من الخطاب اعطاء توجيهات أو تعليمات الى بعض العاملين أو الى وكلاء البيع أو الى غيرهم.

يجب ان يراعى الخطاب :

- أ- توضيح ما هو مطلوب بدقة .
 - ب- شرح كل ما هو مطلوب عمله وتنفيذه واعطاءه المعلومات والبيانات الكافية عنه .
٦. خطاب شكوى

قد يكون موضوع خطاب الشكوى :

- التذمر من شيء معين، فقد يشكوا العميل من أن السلع التي طلبها والتي وصلته كانت غير مطابقة للمواصفات .
- قد يشكوا احد عملاء الشركة من عدم امكانية 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 اذا كان صاحب الشكوى مستعدا لإثباتها.

٧. خطاب الاعتذار

عادة ما يكون الاعتذار عن بعض الضرر أو الاساءة التي لحقت بفرد ما أو جهة معينة .

وقد يكون الاعتذار عن :

- أ- وصول البضاعة متأخرة .
- ب- تأخير المورد في الحصول على مستحقاته لدى الشركة .
- ت- عدم تمكن الشركة من مواجهة الطلبات 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 الاكثار من الاعتذار وتبرير الأخطاء ،ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على أن شكواه موضع دراسة واهتمام وأن اجراءات معينة ستتخذ بخصوصها ، وانه سيعمل على تلافي أسباب الشكوى مستقبلا.

٨. خطاب التقديم او التزكية

المقصود به

تقديم شخص معين الى صاحب عمل أو وجهة ما، بهدف مساعدته على الحصول على عمل، أو إسناد بعض الاعمال 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.

٩. خطاب الدعوة

قد يكون للدعوة طابع الرسمية. وعادة ما تصاغ 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 يبسر ذلك وصول المدعوين إلى مكان الاحتفال.
- أن يتضمن عنوان أو رقم تلفون معين يستخدمه الأشخاص المدعوين في حالة الرد على الدعوة وقبولها أو في حالة الاعتذار.

خطاب الرد على دعوة

من اللباقة والذوق الرد على دعوة وصلت الى شخص أو مسؤول معين.

يتضمن الرد:

- الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقي الدعوة على تليبيتها .
- ان يذكر في الخطاب ما اذا كان الفرد المتلقي سيكون قادرا على تليبيتها، أو الاعتذار عن ذلك، ذاكر سبب عدم التمكن من تلبية هذه الدعوة.
- الاعتذار يعتبر من الامور المهمة اذا كان الشخص المعذر عن تلبية الدعوة من الشخصيات المطلوبة أو المهمة .

١٠. الخطابات الدورية

أهداف الخطاب الدوري:

- أ- توصيل معلومات الى اكبر عدد من الافراد.
- ب- اقناع المتلقين لهذه الخطابات الدورية التي ترسلها شركات التأمين لعملائها وأفراد الجمهور تخبرهم فيها بإصدار شهادات تأمين جديدة مع ذكر شروطها ومميزاتها .

تدوين محاضر الاجتماعات ص ٣٨

تعتبر المحاضرات مستندات قانونية مهمة للقرارات والانجازات التي قامت بها الشركة أو المجموعة، بالإضافة إلى أنها ادوات معلوماتية مهمة. وعادة ما تعطي مسؤولية كتابة المحاضر للأشخاص المؤهلين والموثوقين من قبل المنشأة .

عناصر المحاضر:

للمحاضر ثلاثة عناصر رئيسية وهي :

- مقدمة المحضر
- صلب الموضوع
- الخاتمة

١. مقدمة المحضر

تأتي دائما في مقدمة الصفحة وتحتوي على أهم المعلومات الواردة في المحضر . على سبيل المثال :

- زمان ومكان وأغراض الاجتماع
- اسم ووظيفة رئيس الاجتماع
- عدد الحضور (خاصة في الهيئات التي تتطلب اجتماعاتها اكتمل النصاب القانوني لمناقشة العمال التجارية أو لتمرير اقتراحات)
- اسماء الحضور وشركاتهم ووظائفهم .

٢. صلب المحضر

يحتوي صلب المحضر على ما تم تداوله في الاجتماع بالضبط: القرارات التي تم اتخاذها والاقتراحات والمعلومات التي وردت .

وأفضل طريقة لكتابة صلب المحضر هو اتباع تسلسل الموضوعات كما جاءت في جدول أعمال الاجتماع. وجدول الاعمال 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 البدء في الاجتماع أو على الأقل في بداية الاجتماع. يمثل جدول الاجتماع نقاطا ارشادية فقط . ولا تعتبر بنودا معتمدة. لأنها ربما تتغير نتيجة لبعض الاعتبارات.

وفي بعض الحالات يحتوي صلب الموضوع على التالي:

- أسماء ووظائف كل اللذين قدموا تقارير في الاجتماع مع تلخيص لتقاريرهم ، وإذا التقرير مكتوباً يمكن ارفاقه

- اسماء المتحدثين مع ملخص لأقوالهم.
- تسجيل نتيجة التصويت وعدد اللذين صوتوا بنعم واللذين صوتوا ب لا وعدد الممتنعين عن التصويت .

٣. الخاتمة:

تحتوي على اربع معلومات مهمة هي :

- زمن نهاية الاجتماع
- اسم ووظيفة وتوقيع كاتب المحضر
- واذا تمت طباعة المحضر بواسطة شخص آخر يجب كتابة اسمه أيضا توقيع الاعضاء الذين حضروا الاجتماع.

• خطوات واجراءات تدوين المحاضر

١. جهز جدول أعمال الاجتماع : لأنه سيساعدك في الحصول على الأفكار الرئيسية ، وبالتالي سيساعدك في تنظيم نقاط المحضر .
٢. ابدأ بتسجيل المعلومات المهمة الخاصة بمقدمة المحضر: زمن ومكان الاجتماع ، عدد الحضور، الهدف من عقد الاجتماع.
٣. أكتب لكل بند عنوانه حتى يتسنى للقارئ للوصول الى البند الذي يريده بسرعه.
٤. اكتب النقاش الذي تم عن كل بند، ثم القرار الذي تم اتخاذه ويتم في الاجتماعات عادة عمل شيئين هما: توصيل المعلومات واتخاذ القرارات. فإذا كان يتعلق بتوصيل المعلومات فإنه يجب اضافة شكل محدد للمحضر. اذا كان الموضوع اتخاذ قرارات فيجب كتابة الآتي :

• القرار المتخذ (ما هو)

• المسؤوليات الموكلة (لمن)

• التاريخ المحدد لإكمال المهمة (متى)

٥. في حال التصويت الشفهي على الاقتراحات بدون عدد الأصوات يمكن تدوين ذلك في المحضر بإيجاز (تمت الموافقة على الاقتراح) أو (الرفض)

أما في حالة حساب عدد الأصوات فيجب ان يحتوي المحضر على مؤيدين وعدد المعارضين والممتنعين عن التصويت.

٦. اكتب مسودة بعد انتهاء الاجتماع مباشرة.

٧. يجب ان يكون المحضر موجزاً ومناسباً.

٨. أختتم المحضر بطريقة مهنية بالكتابة المختصرة لمعلومات المهمة

مثل: زمن نهاية الاجتماع اسمك (كاتب المحضر) وتوقيعك واسم كاتب المحضر .

وتم الانتهاء بحمد الله ،،

تلخيص : شيووم ☺