

« به نام خالق آرامش »

نام کتاب: مکتوبات دل‌دل‌ر

نام نویسنده: سید کاظم امینر

تعداد صفحات: ۱۲۰ صفحه

تاریخ انتشار: سال ۱۳۹۴



کافئین بوکلی

CaffeineBookly.com



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

مکاتبات اداری

رشته حسابداری بازرگانی

گروه تحصیلی اداری مالی

زمینه خدمات

شاخه آموزش فنی و حرفه‌ای

شماره درس ۳۹۶۳

۶۵۲	امینی، سید کاظم
م ۸۴۴ الف /	مکاتبات اداری / مؤلف: سید کاظم امینی. - تهران: شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی
۱۳۹۴	ایران، ۱۳۹۴.
۱۲۲ ص.	(آموزش فنی و حرفه‌ای؛ شماره درس ۳۹۶۳)
	متون درسی رشته حسابداری بازرگانی گروه تحصیلی اداری مالی، زمینه خدمات.
	برنامه‌ریزی محتوا و نظارت بر تألیف: دفتر تألیف کتابهای درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش
	وزارت آموزش و پرورش.
	۱. نامه‌نگاری. الف. ایران. وزارت آموزش و پرورش. دفتر تألیف کتابهای درسی فنی و
	حرفه‌ای و کار دانش. ب. عنوان. ج. فروست.

۱۳۹۴



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فهرست مطالب

مقدمه

سخنی با همکاران پیرامون روش تدریس

بخش اول – کلیات

۲	فصل اول : فلسفه‌ی نوشتن
۳	ارتباط چیست؟
۵	انواع ارتباطات
۷	ارتباطات در سازمان
۱۰	سخنی درباره کفایت نوشته
۱۲	خلاصه‌ی فصل اول
۱۲	سوالات فصل اول
۱۳	فصل دوم : نوشته و سیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان
۱۳	نوشته چیست؟
۱۳	اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان
۱۵	اهمیت و نقش نوشته‌های اداری



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

۱۹	خلاصه‌ی فصل دوم
۱۹	سؤالات فصل دوم

بخش دوم — مکاتبات سازمان

۲۱	فصل سوم : نامه‌های اداری
۲۱	تعاریف
۲۴	مکاتبات در داخل سازمان
۲۴	مکاتبات با سایر سازمان‌ها
۲۴	اجزا و ارکان نامه‌های اداری
۲۶	ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری
۳۱	یادداشت اداری یا دست خط
۳۳	خلاصه‌ی فصل سوم
۳۳	سؤالات فصل سوم

۳۵	فصل چهارم : مراحل تهیه‌ی نوشته
۳۵	مرحله‌ی اول : شناخت، تشخیص موضوع و محدودده‌ی آن
۳۸	مرحله‌ی دوم : نگارش
۴۵	مرحله‌ی سوم : بررسی حاصل کار
۵۰	خلاصه‌ی فصل چهارم
۵۱	سؤالات فصل چهارم

بخش سوم — سایر مکاتبات و نوشته‌های اداری

۵۳	فصل پنجم : بخش نامه
۵۳	انواع بخش نامه
۵۵	نکاتی درباره‌ی تهیه‌ی بخش نامه



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

۵۷	خلاصه ی فصل پنجم
۵۷	سؤالات فصل پنجم
۵۸	فصل ششم : صورت جلسه
۵۸	مفاهیم کلی
۵۸	جلسه
۶۳	انواع صورت جلسه
۶۵	تنظیم صورت جلسه
۷۱	نحوه ی تنظیم فرم صورت جلسه
۷۲	مکاتبات مربوط به جلسه
۷۶	خلاصه ی فصل ششم
۷۶	سؤالات فصل ششم
۷۸	فصل هفتم : گزارش
۷۸	کاربرد گزارش
۸۰	انواع گزارش
۸۲	شکل های مختلف گزارش
۸۵	ارکان گزارش
۹۳	خلاصه ی فصل هفتم
۹۳	سؤالات فصل هفتم
۹۴	فصل هشتم : فرم
۹۵	کارایی و کاربرد فرم
۹۵	انواع فرم
۱۰۲	احکام
۱۰۵	خلاصه ی فصل هشتم
۱۰۵	سؤالات فصل هشتم



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بخش چهارم — فنون نگارش

۱۰۷	فصل نهم : کامل کردن نوشته
۱۰۸	ویرایش نوشته
۱۱۴	پردازش نوشته (آیین صفحه بندی)
۱۱۸	خلاصه ی فصل نهم
۱۱۸	سوالات فصل نهم
۱۱۹	فهرست منابع



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

مقدمه

از همان روزی که پروردگار متعال نعمت نوشتن را به انسان عطا فرمودند، «نوشته» در نقش یکی از وسائل مهم و معتبر ارتباطی، بین افراد و هم‌چنین، جوامع جایی برای خود باز نمود. و روزه روز بر دامنه‌ی وسعت استفاده و اعتبار خود افزوده است. به نحوی که آخرین اخبار و تازه‌ترین اطلاعات علمی و حاصل پژوهش‌های دانشمندان و مخترعین را می‌توان از لابه‌لای نوشته‌های روزنامه‌ها، مجلات، نشریات و کتب علمی یا از بهینه‌ی اینترنت به دست آورد.

بیان این مختصر خود مقدمه‌ای برای ورود به بحث اصلی این کتاب است؛ چرا که در حال حاضر نوشته‌های اداری تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان است. از طرفی می‌دانیم که ارتباطات در سازمان همانند سیستم جریان خون در بدن موجود زنده عمل می‌کند. قدر مسلم، چنان‌چه در یک سازمان ارتباط صحیح برقرار نشود، سازمان به مشکل برمی‌خورد تا آن‌جا که ممکن است به انحلال انجامد.

بنابراین، اهمیت کار ایجاب می‌نماید جهت آماده‌سازی مؤثر نیروی انسانی برای آینده‌ای نه چندان دور درسی به نام مکاتبات اداری به مجموعه‌ی دروس پیش‌تر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور اضافه گردد، که خوش‌بختانه این ضرورت احساس و این مهم انجام شده است. علاوه بر آن، اهمیت موضوع و احساس نیاز فوق‌العاده‌ی جامعه‌ی متحول ما؛ برنامه‌ریزان آموزشی را بر آن داشته که درسی به همین عنوان نیز در برنامه‌ی آموزش دوره‌ی متوسطه لحاظ شود که این کتاب به همین منظور تألیف و منتشر شده است.

با عنایت به اهمیت موضوع، تهیه و تنظیم نوشته‌های اداری را می‌باید به عنوان یکی از توانایی‌های فردی کارکنان در سازمان دانست تا آن‌جا که خود راهی برای ترقی و تعالی آن‌ها محسوب شود. به همین دلیل توصیه می‌نماید که فراگیران گرامی با بذل توجه ویژه در جهت نحوه‌ی تهیه و تنظیم نوشته‌های اداری توانایی لازم را به دست آورند و با اجرای تمرین‌های کتاب، تخصص و تسلط لازم را تحصیل نمایند، با این امید که اولین قدم برای کسب مدارج پیشرفت و ترقی آنان برداشته شده باشد.

سید کاظم امینی



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

سخنی با همکاران پیرامون روش تدریس

بدون شک همکاران گرامی که مسئولیت تدریس این کتاب را برعهده دارند، بیش از همه به نقش مکاتبات اداری در پیش برد اهداف سازمان ها، اعم از دولتی و خصوصی، واقف اند و استحضار دارند که استقرار ارتباطات رسمی سازمان - درون و برون سازمانی - به وسیله‌ی نوشته برقرار و انجام می‌شود.

حال اگر این وسیله‌ی ارتباطی کارایی لازم را نداشته باشد، یعنی مکاتبات داخلی و خارجی ادارات نارسا و نامفهوم باشند حاصل کار چه خواهد شد؟ پاسخ کاملاً مشخص و معلوم است. هزینه و وقت کارکنان بی‌جهت هدر می‌رود، عاقبت کار نامطلوب می‌شود و سازمان به شکست و تعطیلی می‌انجامد.

هم نامی درس آیین نگارش و مکاتبات اداری و کاربرد ناصحیح آن‌ها به جای یکدیگر موجب شده است که متأسفانه اغلب همکاران گرامی مکاتبات اداری را همان آیین نگارش بدانند و در تدریس آن، از منظر دستور زبان فارسی به آن بپردازند. اگر چه، اهمیت دستور زبان فارسی در مکاتبات اداری از اولویت و اهمیت خاصی برخوردار است و به‌طور طبیعی و ضمنی در آن جای گرفته است ولی مکاتبات اداری خود یک حوزه‌ی مفهومی از آیین نگارش و دستور زبان فارسی است. لذا، به منظور کاهش تداخل این درس با دستور زبان فارسی و نیز ایجاد هماهنگی در شیوه‌ی تدریس و آموزش و هدایت کار عملی و تمرین‌های مربوط به آن توصیه می‌شود که:

۱- زمان آموزش به بیان مطالب و مندرجات کتاب اختصاص یابد و بقیه‌ی زمان برای تمرین و طرح کارهای عملی در کلاس و بحث گروهی صرف شود.

- چارچوب نوشته‌های اداری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. لذا، در بررسی کارهای عملی باید مبنای کار قرار گیرد.

- تا حد امکان آموزش داده شود که در نوشته‌های اداری واژه‌ها و جملاتی به کار رود که متداول و به روز باشد علاوه بر آن، با حفظ نزاکت ادبی در بالابردن شخصیت نویسنده و احترام به مخاطب و خواننده اقدام گردد.

- از طریق نوشته‌های اداری، علاوه بر اجرای کارهای جاری، به تفهیم و انتقال دقیق خواسته‌ها اقدام شود تا از این طریق ارتباط به شیوه‌ی مطلوبی برقرار گردد.

به منظور آشنایی بیش‌تر با سازمان کتاب و هم‌چنین ایجاد سهولت در دست‌یابی به مطالب آن، به استحضار می‌رساند که کتاب در چهار بخش و نه فصل تنظیم گردیده است. در بخش اول درباره‌ی



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فلسفه‌ی نوشتن و اهمیت نوشته به عنوان کلیات، مطالبی ارائه گردیده است. در بخش دوم، ضمن تعریف نامه‌های اداری راجع به انواع آن صحبت شده و سپس درباره‌ی مراحل تهیه‌ی نوشته‌ها بحث گردیده است. در بخش سوم، درباره‌ی سایر نوشته‌های اداری، همانند بخش نامه، صورت جلسه، گزارش و فرم صحبت شده و نحوه‌ی تهیه و تنظیم هر کدام توضیح داده شده است. در بخش چهارم، به عنوان کامل نمودن نوشته مطالبی در باب ویرایش و پردازش نوشته‌ها مطرح گردیده است.

در پایان هر بخش سؤالات و تمرین‌هایی ارائه شده که پاسخ و اجرای آن‌ها در آموزش عملی هنرجویان بسیار مؤثر است. به این ترتیب که تمرین‌ها به وسیله‌ی هنرجویان در منزل انجام شود و در کلاس درباره‌ی آن‌ها بحث و تبادل نظر کنند و با هدایت مدرسین محترم اشکالات احتمالی رفع شود و در یک جمع‌بندی نتیجه‌گیری کلی به دست آید.

در خاتمه یادآور می‌شود، گرچه مؤلف در حد بضاعت علمی و تجربی خود در جهت جامعیت و کمال این مجموعه سعی لازم به عمل آورده، لکن به هیچ وجه ادعایی نسبت به بی‌نقص بودن آن نداشته و امید است که با راهنمایی مدرسین محترم اشکالات موجود در چاپ‌های بعدی برطرف شود.

با آرزوی توفیق همکاران گرامی

سید کاظم امینی

هدف کلی

«آشنایی با شیوه‌های تهیه و تنظیم مکاتبات اداری، گزارش نویسی و سایر نوشته‌های اداری به طور علمی و کاربردی»



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بخش اول

کلیات

در اولین بخش پیرامون :

- ارتباط در سازمان موجب ادامه‌ی حیات و زندگانی آن است،
- ارتباطات فلسفه‌ی وجودی نوشته است،
- نوشته‌ها در زمان حال و در زندگانی سازمان با اهمیت است،
- و در زمان حال، وسیله‌ی ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان هم چنان «نوشته» است، بحث خواهد شد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فصل اوّل

هدف‌های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند:

- هدف از نوشتن را بیان کند؛
- مفهوم ارتباط را توضیح دهد؛
- عناصر ارتباط را نام ببرد؛
- انواع ارتباط را توضیح دهد؛
- ابزار ایجاد ارتباط را شرح دهد؛
- ارتباطات در سازمان را توضیح دهد؛
- گونه‌های ارتباط در سازمان را دسته‌بندی کند.

فلسفه‌ی نوشتن

چرا می‌نویسیم؟

پاسخ این سؤال که چرا می‌نویسیم؟ در واقع موضوعی است که عمده‌ی مطالب این فصل را تشکیل می‌دهد. برای ورود به بحث لازم است که در یک جمع‌بندی بگوییم: خلقت انسان‌ها به گونه‌ای است که برای ادامه‌ی زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند. ناگفته پیداست که ایجاد قبایل اولیه و شکل‌گیری جوامع بشری از این خصیصه ناشی شده است. این هم‌جواری، ارتباطاتی را ایجاد می‌نماید که برای برگزاری آن از وسائل مختلف، از جمله مبادله‌ی نوشته استفاده نمایند.

با عنایت به مراتب فوق می‌توان ارتباطات را به عنوان فلسفه‌ی نوشتن مطرح کرد.

گرچه بیان واژه‌ی ارتباطات در این جا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

باشد؛ اما با کمی دقت و آشنایی با معنی و مفهوم آن درمی یابیم که تا چه میزان به هدف نزدیک خواهیم شد.

ارتباط چیست؟

ارتباط در لغت، ربط دادن، پیوستن چیزی به چیز دیگر^۱ معنی شده است. در تعریف آن آمده است: «ارتباط را می توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیش تر به تبادل افکار، نظرات، احساسات و عقاید خود می پردازند و از طریق به کاربردن پیام هایی که معنایش برای آنان یک سان است، به انجام این امر مبادرت می ورزند»^۲ و در تعریف دیگر در بیان ارتباطات گفته شده:

«ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر. به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام های خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده می کند. مثلاً وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می دهد؛ یا هنگامی که شخصی به شخص دیگر صبح به خیر می گوید؛ یا بیان شفاهی دوستی و صمیمیت خویش را به او می فهماند. به همین ترتیب، موقعی که انسان به دیگری نامه می نویسد، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می رساند و با وی ارتباط برقرار می سازد»^۳.

به بیانی دیگر:

«ارتباطات عبارت است از کلیه ی فعالیت های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم از فردی به فرد دیگر و جهت تأثیر گذاری و نفوذ بر دیگران به کار می رود.»

بدون شک ارتباط در شکل ها و از دیدگاه های گوناگون تعریف گردیده و در مجموع بیانگر این واقعیت است که،

ارتباط اساس شکل گیری جوامع و لازمه ی زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و تداوم وجود سازمان های اداری و نهایتاً لازمه ی زندگی است.

۱- فرهنگ فارسی، دکتر معین

۲- وسائل ارتباط جمعی و رشد ملی، دکتر ابراهیم رشیدیور

۳- وسائل ارتباط جمعی، دکتر کاظم معتمدنژاد



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بشر برای ایجاد ارتباط با سایر هم‌نوعان خود از وسایل مختلفی استفاده نموده است. در آغاز از ایما و اشاره و به تدریج از زبان، آتش و دود، فریاد، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است. این موضوع بیان‌گر این واقعیت است که ارتباطات هدفمند است. زیرا بدون قصد و اراده‌ی قبلی صورت نمی‌گیرد. بنابراین، با داشتن این وسایل باز هم همواره در جست‌وجوی وسایل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده است.

می‌دانیم که در گذشته‌ای نه چندان دور، انتشار اخبار بین مناطق مختلف زمان بسیار زیادی را لازم داشت. تبادل اطلاعات و ارسال پیام در شکل یک نامه، هفته‌ها و ماه‌ها به طول می‌انجامید تا آن‌جا که ممکن بود در طول زمان، پیام آثار خود را از دست بدهد.

این معضلات در راه‌های دور وجود داشت اما در محدوده‌های کوچک چندان بارز نبود. مثلاً در یک دهکده امکان داشت که فردی پشت بام برود و با صدای بلند مطلب خود را بیان نماید و به همین آسانی ساکنان دهکده‌ی مزبور در جریان قرار بگیرند. امروزه که واژه‌ی دهکده‌ی جهانی با سرعت مصداق پیدا می‌کند، تبادل اطلاعات حرف آخر را می‌زند. چرا که اصولاً گسترش اطلاعات که لازمه‌ی زندگی در جهان کنونی است براساس استقرار صحیح ارتباطات در سطح جهان، کشور، استان، شهرستان و حتی دهکده تحقق می‌یابد.

ارتباط چگونه شکل می‌گیرد؟

لازمه‌ی برقراری ارتباط وجود پنج رکن اساسی آن است که به آن‌ها عناصر ارتباط گفته می‌شود. بدیهی است بدون وجود هر یک از عناصر مزبور برقرار ارتباط مختل و یا ناقص می‌ماند. عناصر ارتباط عبارت‌اند از:

- پیام‌دهنده (منبع)
- پیام‌گیرنده (مخاطب)
- اصل پیام (محتوا)
- وسیله‌ی ارتباط
- آثار یا بازخورد (بازتاب)

اینک برای روشن شدن بیش‌تر مطلب، درباره‌ی هر یک از عناصر فوق به طور اختصار توضیحاتی داده می‌شود.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

پیام‌دهنده (منبع): پیام‌دهنده برقرارکننده ارتباط است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار و نوشته و یا به وسیله‌ی حرکت غیرکلامی، به‌طور حضوری یا با استفاده از رابط به پیام‌گیرنده منتقل می‌نماید.

گیرنده‌ی پیام (مخاطب): گیرنده‌ی پیام، فرد، افراد یا گروهی هستند که پیام برای آن‌ها ارسال گردیده است. گیرنده‌ی پیام ممکن است یک شخصیت حقیقی، یک گروه اجتماعی یا جامعه‌ای خاص و حتی برای جامعه‌ی بشریت در تمام جهان باشد.

پیام: همان چیزی است که ارتباط به منظور انتقال آن برقرار گردیده است. پیام ممکن است انتقال اطلاعات و اخبار، فرمان و درخواست و... باشد، که به اشکال مختلف مانند علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می‌شود.

وسیله‌ی ارتباط: منظور ابزار و وسائلی هستند که در ارسال پیام و دریافت آن پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده را کمک می‌نمایند.

آثار یا بازخورد^۱: طبق یک اصل کلی، هر عملی را عکس‌العملی است، مستقیم و مخالف جهت آن. بدون شک، ارسال پیام در ایجاد ارتباط یک «عمل» است و انعکاسی دارد، که به آن «عکس‌العمل» یا «بازخورد» گفته می‌شود (نمودار ۱).

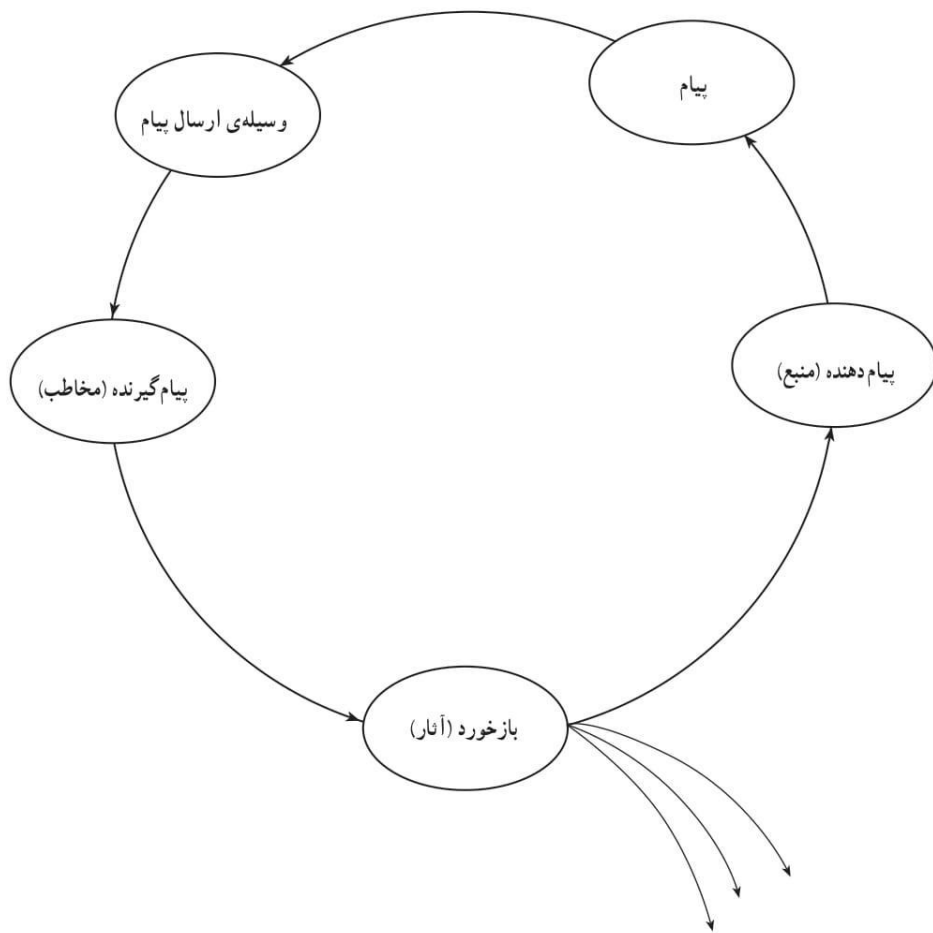
انواع ارتباطات

الف) انواع ارتباط از نظر کلی: با عنایت به آنچه بیان گردید، ملاحظه می‌شود که انسان روزانه ناگزیر به برقراری ارتباط با افراد خانواده‌ی خود، مردم کوچه و بازار، همکاران محل کار و بالأخره با دولت متبوع خود است، که این خود گروهی از ارتباطات را به قرار زیر ارائه می‌دهد:

– ارتباط با افراد خانواده؛

– ارتباط با اجتماع؛





نمودار شماره ۱- شکل‌گیری ارتباطات

– ارتباط با سازمان محل خدمت؛

– ارتباط با دولت.

که به این گونه‌ها، انواع دیگری از ارتباطات که در جامعه جریان دارد افزوده می‌شود،

هم‌چون:

– ارتباط دولت با مردم؛

– ارتباط دولت با سایر کشورها؛

– ارتباط قوای سه‌گانه کشور با یکدیگر.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

ضمناً گونه‌های دیگری از ارتباطات وجود دارد که بحث پیرامون آن‌ها از محدوده‌ی این کتاب خارج است و از بیان آن‌ها خودداری می‌شود.

ب) انواع ارتباط از دیدگاه نحوه‌ی برقراری آن: در این جا ارتباطات به دو گونه‌ی اصلی تقسیم می‌گردد. ارتباط حضوری و ارتباط غیرحضوری، که به طور اختصار درباره‌ی هر کدام توضیحی داده می‌شود.

ارتباط حضوری: به گونه‌ای از برقراری ارتباط اطلاق می‌شود که کلیه‌ی عناصر در یک محل جمع شده باشند، مانند جلسات مذاکره، مصاحبه و ... که ارتباط‌دهنده و ارتباط‌گیرنده و وسیله‌ی ارتباط (گفتار) و پیام در یک زمان و یک مکان ایفای نقش می‌کنند. قدر مسلم، تأثیر و تأثر و در نتیجه، باز خورد در همان جلسه مشخص و اثر آن ظاهر می‌شود.

ارتباط غیرحضوری: در این نوع، عناصر ارتباطی در یک مکان و زمان جمع نیستند. پیام با استفاده از وسایل ارتباطی، همانند پیام رادیویی، تصویر تلویزیونی، نوشته یا ... ارسال می‌گردد. بدون شک، بازخورد آن ممکن است بعد از مدتی به پیام‌دهنده - آن هم در صورت لزوم و طبق شرایط ویژه - منتقل شود. ناگفته پیداست که هر یک از گونه‌های اصلی فوق به انواع دیگری تقسیم می‌شود.

وسایل ایجاد ارتباط

وسایل ایجاد ارتباط به دو گروه عمده، اصلی و کمکی تقسیم می‌شوند.
وسایل اصلی: به وسایلی گفته می‌شود که پیام به وسیله‌ی آن ارائه می‌گردد، مانند بیان (گفتار)، نوشته و علایم.

وسایل کمکی: ابزاری هستند که وظیفه‌ی انتقال پیام را برعهده دارند، مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس) و ... هم‌چنین، روزنامه، مجلات، فیلم سینمایی و ... بالآخره پست و نامه‌رسان.

ارتباطات در سازمان

حال که تا اندازه‌ای با واژه‌ی ارتباط و نقش ارتباطات در اجتماع آگاه شدیم، بهتر است درباره‌ی ارتباطات در سازمان‌ها نیز سخنی، ولو کوتاه، داشته باشیم.

ارتباطات در سازمان عبارت است از: انتقال اطلاعات و دستورها و بررسی بازخورد هر یک از آن‌ها، به منظور انجام وظیفه برای رسیدن به اهداف و مأموریت‌های سازمان.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

ارتباطات در سازمان، همانند نظام جریان خون در بدن موجود زنده، نقشی فعال دارد. چنانچه به هر دلیلی در این نظام نارسایی به وجود آید یا به نحوی ارتباط قطع شود، پی آمد آن زوال یا متلاشی شدن سازمان خواهد بود.

از نظر گاهی دیگر، نظام ارتباطات، در ایجاد هماهنگی، تصمیم‌گیری، هدایت و رهبری، نظارت و کنترل و سایر وظایف مدیر در اداره‌ی امور، نقش مؤثری دارد.

۱- ارتباطات سازمانی به دو گونه‌ی کلی رسمی و غیررسمی برقرار می‌گردد.

نوع اول، ارتباطات غیر رسمی - معمولاً کارکنان در زمان کاری در سازمان و یا خارج از محیط کار با یکدیگر برخوردها و تماس‌هایی دارند. این برخوردها ممکن است عادی، دوستانه و یا غیردوستانه باشد. گرچه این نوع ارتباط، غیررسمی محسوب می‌شود اما تأثیر فراوانی در ارتباطات رسمی سازمان دارد.

نوع دوم، ارتباطات رسمی - این گونه ارتباطات در راستای انجام کار و وظایف سازمان برقرار می‌گردد و بدون شک، ارتباطی با دوستی‌ها ندارد و صرفاً اجرای وظایف و مأموریت‌های سازمان را به عهده دارد.

گونه‌های ارتباط رسمی در سازمان

گونه‌های ارتباط در سازمان به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند: ارتباطات عمودی و ارتباطات افقی.

ارتباطات عمودی: این نوع ارتباط به دو شکل در سازمان جریان می‌یابد:

شکل اول ارتباط از بالا به پایین سازمان است، که معمولاً به صورت دستور ارسال می‌شود.

شکل دوم ارتباط از پایین به بالاست؛ که به شکل گزارش برقرار می‌گردد.

دستور و گزارش: این دو، هم‌زمان با تشکل سازمان‌ها به طور رسمی رایج شده و حتی می‌توان گفت قبل از آن، یعنی در سازمان‌های اولیه نیز، وجود داشته است.

دستور و گزارش وقتی می‌تواند مبنا و پایه‌ی کار قرار گیرد که به صورت مکتوب ابلاغ شود.

ارتباطات افقی: ارتباط افقی، به گونه‌ای دیگر از ارتباطات سازمانی اطلاق می‌شود که بین دو واحد یا بین واحدهایی که به نحوی از انجام عملیات آن‌ها با یکدیگر هم‌بستگی نزدیک دارند، برقرار می‌گردد.

ارتباط افقی یا مستقیم در سطوح مختلف سازمان و به منظور سرعت بخشیدن به کارها، ایجاد



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly

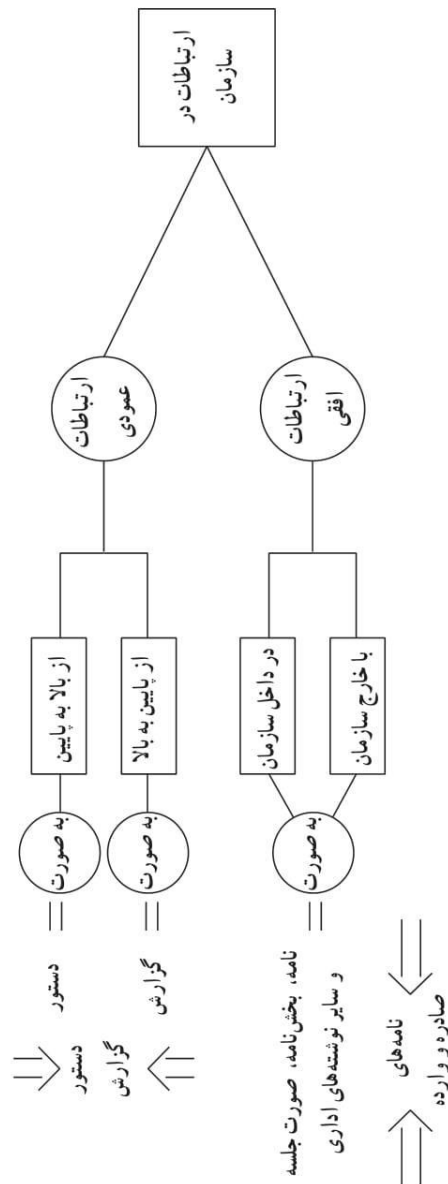


caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

هماهنگی، تبادل اطلاعات و اجرای امور برقرار می‌شود. این گونه ارتباطات ممکن است در داخل یک سازمان و یا بین دو سازمان برقرار گردند: در حالت اول، ارتباط داخلی و در حالت دوم، ارتباط خارجی نامیده می‌شوند (نمودار ۲).



نمودار شماره ۲- گونه‌های ارتباط در سازمان

برای ایجاد ارتباط افقی در سازمان از انواع نوشته‌های اداری، همانند: نامه، بخش‌نامه، آیین‌نامه و... استفاده می‌شود. بدون شک، ارتباطات عمودی نیز به صورت مکتوب جریان می‌یابد. ملاحظه می‌شود که؛ به منظور برقراری ارتباط رسمی در سازمان فقط می‌توان از نوشته، تحت عنوان «مکاتبات اداری» بهره گرفت. اگر ادعا نماییم که در زمان حال، یکی از وسایل ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان‌های کشورمان «نوشته» است، سخنی به گزاف نگفته‌ایم.

سخنی درباره کفایت نوشته

همان‌طور که قبلاً نیز بیان گردیده، در حال حاضر و در کشور ما «نوشته» تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان‌هاست. حال باید دید، آیا این وسیله می‌تواند رسالت خود را به خوبی انجام دهد؟

برای رسیدن به پاسخ منطقی به این سؤال لازم است چند نوع وسیله‌ی ارتباطی، از قبیل ارتباط حضوری، ارتباط تلویزیونی، ارتباط تلفنی، ارتباط رادیویی و ارتباط مکاتباتی را مقایسه کنیم و میزان امکانات موجود برای هر یک از پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده را به شرح جدول شماره‌ی ۳ ارزیابی نماییم. در جدول ارائه شده ملاحظه می‌گردد که در ارتباطات حضوری امکانات لازم به منظور تبادل اطلاعات و تفهیم و تفهم برای هر یک از طرفین به اندازه کافی وجود دارد. در ارتباط تلویزیونی این امکانات کم‌تر می‌شود و به تدریج، در سایر گونه‌های ارتباطی کم‌تر می‌گردد تا آن‌جا که در ارتباط مکاتباتی به حداقل میزان خود می‌رسد. به این ترتیب، ملاحظه می‌شود که «نوشته» برای ایجاد ارتباط وسیله‌ی ضعیفی است؛ اما همان‌طور که بیان گردید تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان و در زمان حال است. بنابراین، باید از آن به گونه‌ای بهره گرفت که نقاط ضعف آن به حداقل برسد و از امکانات آن، به شیوه‌ای مناسب استفاده‌ی بهینه شود. بدیهی است در فصل‌های آینده تا آن‌جا که محدوده‌ی این کتاب اجازه دهد توضیحات لازم ارائه خواهد شد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

جدول مقایسه‌ای میزان امکانات در پاره‌ای از انواع ارتباطات

امکانات در اختیار به هنگام برقراری ارتباط پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده		نوع ارتباط
امکانات در اختیار پیام‌گیرنده	امکانات در اختیار پیام‌دهنده	
<p>۱- حضور متقابل، تبادل نظر؛</p> <p>۲- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و تُن صدا؛</p> <p>۳- دیدن اشارات و درک بیش‌تر با استعانت از حرکات مخصوص؛</p> <p>۴- دیدن شیء یا نمونه‌ی مزبور؛</p> <p>۵- استفاده از توضیحات پیام‌دهنده در جهت درک بیش‌تر؛</p> <p>۶- طرح سؤال و دریافت پاسخ و امکاناً طرح سؤال جدید تا رفع ابهام.</p>	<p>۱- حضور متقابل، تبادل نظر؛</p> <p>۲- گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا؛</p> <p>۳- اشارات و حرکات مخصوص چشم و صورت و دست و ... (زست و میک)</p> <p>۴- ارائه‌ی یک تصویر یا شیء یا نمونه‌ی خاص برای شهادت و مثال؛</p> <p>۵- دیدن تأثیر کلام خود در قیافه‌ی پیام‌گیرنده و افزودن توضیح بیش‌تر در صورت لزوم؛</p> <p>۶- پاسخ به سؤالات پیام‌گیرنده در جهت رفع ابهام.</p>	ارتباط حضوری
<p>۱- شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا، شنیدن توضیحات اضافی؛</p> <p>۲- دریافت پاسخ سؤال و طرح سؤال جدید.</p>	<p>۱- گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا، ارائه‌ی توضیحات اضافی در جهت تأثیر بیش‌تر گفتار؛</p> <p>۲- پاسخ به سؤال و رفع ابهام پیام‌گیرنده.</p>	ارتباط تلفنی
<p>۱- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و تُن صدا؛</p> <p>۲- دیدن اشارات و حرکات برای کمک به درک بیش‌تر؛</p> <p>۳- دیدن شیء مزبور.</p>	<p>۱- گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا؛</p> <p>۲- اشارات و حرکات مخصوص چشم و صورت و دست و ...؛</p> <p>۳- ارائه‌ی یک تصویر یا شیء به منظور کمک در فهم مطلب.</p>	ارتباط از طریق تلویزیون
<p>۱- شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا.</p>	<p>۱- گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا.</p>	ارتباط از طریق رادیو
<p>۱- مطالعه‌ی نوشته و بررسی شیء و تصویر پیوست.</p>	<p>۱- ارائه‌ی نوشته به انضمام یک شیء یا تصویر پیوست آن.</p>	ارتباط به وسیله نوشته

جدول شماره‌ی ۳



خلاصه ی فصل اول

این فصل با سؤال چرا می نویسیم آغاز گردیده است. در پاسخ آن توضیح داده شد، که انسان موجودی است اجتماعی. زندگی دسته جمعی و اجتماعی ارتباطاتی را ایجاد می نماید. این ارتباطات به گونه های زیادی فی مابین افراد برگزار می گردد. یکی از انواع آن، ارتباط نوشتاری است. در این نوع ارتباط پیام دهنده پیام خود را به روی کاغذ می آورد و پیام گیرنده از طریق مطالعه ی «نوشته» آن را دریافت می کند. باز خورد این ارتباط ممکن است به پیام دهنده و یا به خارج از حیطه ی او منعکس گردد.

سوالات فصل اول

- ۱- چرا می نویسیم؟
- ۲- ارتباط را تعریف کنید.
- ۳- عناصر ارتباط را نام ببرید.
- ۴- انواع ارتباطات رسمی سازمان را شرح دهید.
- ۵- نمودار شکل گیری ارتباط را ترسیم کنید و پیرامون هر کدام توضیح دهید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فصل دوم

هدف‌های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند:

- نوشته را تعریف کند؛
- وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان را توضیح دهد؛
- نقش و اهمیت نوشته‌های اداری را به تفکیک شرح دهد؛
- اثر نوشته‌های اداری را از نظر مالی، حقوقی مقایسه کند و ارائه دهد.

نوشته و وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان

زمانی که از وسائل ارتباطی سخن به میان می‌آید، قبل از هر چیز علایم و زبان و هم چنین، وسائل سمعی و بصری به ذهن تداعی می‌شود. این یک تفکر کلی است، که از واقعیت نسبی نیز برخوردار است. زبان یکی از مهم‌ترین وسائل ایجاد ارتباط در جامعه است و سازمان، که خود جزئی از اجتماع محسوب می‌شود، از این وسیله‌ی رایج استفاده می‌نماید. اما چنانچه قرار به برگزاری ارتباط رسمی باشد؛ گفتار باید به نوشته تبدیل شود و طی ضوابط خاصی مبادله گردد تا وجهه‌ی قانونی پیدا کند.

نوشته چیست؟

نوشته انعکاس خواسته‌ها، تفکر، دانستنی‌ها، اطلاعات و... افراد است که از مغز و فکر آنان به وسیله‌ی قلم بر کاغذ ترسیم می‌شود. به عبارت دیگر، تبدیل گفتار به نوشته است، که هدف آن انتقال اطلاعات و دانستنی‌ها و تبادل نظر و بالأخره ایجاد ارتباط مردم به یکدیگر است. نوشته در حقیقت مکمل گفتار و مستند نمودن آن در استقرار ارتباطات و ادامه‌ی زندگانی جوامع است.

اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان

دلایل اهمیت نوشته را می‌توان از دو زاویه مورد بررسی قرار داد. اول ویژگی‌های نوشته و دوم



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بُعد قانونی آن در ایران و در بیش تر کشورهای جهان.

ویژگی های نوشته : نوشته آسان ترین، کم هزینه ترین، مطمئن ترین، محرم ترین و بادوام ترین وسیله ی ایجاد ارتباط در زمان گذشته و تا اندازه ای هم در زمان حال است.
– آسان، که در هر شرایط و موقعیتی می توان مطالب آن را نوشت ؛
– کم هزینه، زیرا که با مقداری کاغذ و یک قلم آن را می توان نوشت ؛
– مطمئن، چرا که نویسنده می تواند با وقت کافی که دارد درباره ی آن تفکر کند و قبل از ارسال هر نوع تغییری را در آن بدهد ؛
– محرم، فقط نویسنده و خواننده از متن آن می توانند خبر داشته باشند ؛
– بادوام، یادآوری این نکته کافی است که فرهنگ و تاریخ گذشتگان، به وسیله ی نوشته به ما رسیده است.

بُعد قانونی : نوشته در ایران جنبه ی سند دارد. از طرفی سابقه ی اموری که در سازمان انجام می شود باید برای استفاده های آتی و یا استناد به آن نگاه داری گردد.

طبق ماده ی ۱۲۸۴ قانون مدنی : «سند عبارت است از هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد». با توجه به ماده ی مزبور و به فرهنگ ساختاری در ایران، در حال حاضر تنها وسیله ی ارتباط رسمی همان نوشته است.^۱

بدون شک، در سازمان برای ایجاد ارتباط از وسایل دیگری همانند تلفن، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس)، رادیو و دستگاه های تصویری بهره گرفته می شود. اما باید توجه داشت که وسایل مزبور فقط برای انتقال پیام است – آن هم از نوع فیزیکی و برای تسریع در امور – در صورتی که نیاز به استقرار ارتباط رسمی باشد، بدون نوشته امکان پذیر نیست. مثلاً چنان چه دستور پرداخت وجهی از طرف بالاترین مقام سازمانی – البته به طور فوق العاده و خارج از ضوابط متداول – تلفنی به مدیر مالی داده شود ؛ مدیر مالی ظاهراً قبول می کند و در پاسخ می گوید اطاعت، تا رسیدن یادداشت جناب عالی

۱- به منظور آشنایی بیش تر با سند به کتاب دوم از جلد سوم، قانون مدنی در اسناد مراجعه شود. مع الوصف مواد زیر قابل ملاحظه است :

ماده ی ۱۲۸۶ – سند بر دو نوع است : رسمی و عادی.

ماده ی ۱۲۸۷ – اسنادی که در اداره ی ثبت اسناد و املاک و یا دفاتر اسناد رسمی و یا در نزد سایر مأمورین رسمی در حدود صلاحیت آن ها و بر طبق مقررات قانونی تنظیم شده باشند، رسمی است.

ماده ی ۱۲۸۸ – مُفاد سند در صورتی معتبر است که مخالف قوانین نباشد.

ماده ی ۱۲۹۸ – غیر از اسناد مذکور در ماده ی ۱۲۸۷ سایر اسناد عادی است.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

مقدمات کار را فراهم می‌کنم. به زبان دیگر می‌گویم اگر یادداشت کتبی شما نرسد از پرداخت خبری نیست. چرا که ممکن است این دستور خلاف قانون و یا رویه باشد و در آینده حسابدار مورد بازخواست قرار گیرد. ولی در صورتی که یادداشتی در دست باشد مسئولیت پرداخت با دستور دهنده بوده و همان یادداشت کتبی، سند برائت اقدام کننده است.^۱

با عنایت به آنچه بیان گردید «نوشته» در سازمان یک وسیله‌ی ارتباط رسمی در گذشته و حال بوده و شاید هم در آینده هم باشد، که همین مسئله دلیل اهمیت آن است. چرا که همه روزه سازمان با مقدار زیادی مکتوب، همانند نامه‌ی گزارش، صورت جلسه، بخش نامه، دستورالعمل، تصویب نامه، آیین نامه و قوانین مختلف سروکار دارد. به این ترتیب، ملاحظه می‌گردد که در حال حاضر و به خصوص در کشور ما ایران «نوشته» زبان رسمی سازمان شناخته شده و در یک جمع بندی نهایی می‌توان گفت که تنها وسیله‌ی ارتباط رسمی در سازمان است.

اهمیت و نقش نوشته‌های اداری

می‌دانیم برای اجرای امور سازمان‌ها، گونه‌هایی از نوشته، از قبیل نامه، یادداشت، گزارش، پی‌نوشت، صورت جلسه، دستورالعمل و ... در جریان کارهای روزمره‌ی اداری قرار دارد. هر کدام از این نوشته‌ها به فراخور، ایفاگر نقشی حساس بوده و هستند و هر یک نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند.

به طور کلی می‌توان گفت نقش نوشته‌های اداری در جریان امور، به موفقیت یا شکست سازمان بستگی تام دارد. به همین دلیل دامنه‌ی بحث، گسترده و با اهمیت ویژه است. از این رو، به منظور سهولت در مطالعه، اهمیت و نقش مکاتبات در اداره‌ی امور را ابتدا برمی‌شماریم و سپس توضیح می‌دهیم:

– اجرای امور جاری؛

– آثار مالی؛

– آثار حقوقی؛

۱- در ماده‌ی ۵۴ از قانون استخدام کشوری آمده است: «مستخدم مکلف است در حدود قوانین و مقررات، احکام و اوامر رؤسای مافوق خود را در امور اداری اطاعت نماید. اگر مستخدم حکم یا امر مقام مافوق را برخلاف قوانین و مقررات تشخیص دهد مکلف است کتباً مغایرت دستور را با قوانین و مقررات به مقام مافوق اطلاع دهد. در صورتی که بعد از این اطلاع مقام مافوق کتباً اجرای دستور خود را تأیید کرد، مستخدم مکلف به اجرای دستور صادره خواهد بود».



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه‌ی جریان کارها ؛

– تاریخ و قضاوت‌ها ؛

– مستند ساختن امور.

اجرای امور جاری : برای اجرای کارهای اداری، معمولاً از نامه استفاده می‌شود. به کوتاه سخن می‌توان گفت هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی‌تواند به صورت رسمی صورت بگیرد. زیرا ارباب رجوع باید جهت اجرای کار خود تقاضای کتبی ارائه دهند. هم‌چنین، واحدهای سازمانی باید یکدیگر را از جریان امر به وسیله‌ی نامه مطلع نمایند و نتیجه‌ی کار را کتباً به واحد دیگر اعلام کنند. به همین ترتیب، بین وزارت خانه‌ها و دستگاه‌های دولتی آن‌چه ایجاد هماهنگی می‌کند نوشته‌های اداری است. به اختصار می‌توان گفت آغاز و انجام امور در سازمان‌ها به وسیله‌ی نوشته شروع و پایان می‌یابد.

آثار مالی : می‌دانیم که زندگی سازمان‌ها، اعم از سازمان‌های دولتی، خصوصی، هم‌چنین واحدهای کوچک و حتی افراد، به امور مالی آن‌ها منوط و مربوط است. بنابراین، نوشته‌های سازمانی هنگامی که به امور مالی بپردازد، اهمیت دیگری خواهد داشت.

از دیدگاه دیگر، هیچ خرجی نمی‌تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت‌دار صورت بگیرد. اگر هم شفاهی دستور پرداخت داده شود به منظور سرعت عمل است و متعاقباً باید آن پرداخت به صورت کتبی مورد تأیید قرار بگیرد. بنابراین، تمام نوشته‌هایی که در بردارنده‌ی یک یا دو پیام درباره‌ی امور مالی اند باید سال‌ها حفظ شوند و به دادگاه‌ها و مراجع دیگر و حساب‌برسان ارائه گردد.

آثار حقوقی : نامه‌هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمان‌ها تهیه و مبادله می‌گردند، سندهایی از طرف سازمان یا مقام صادرکننده‌ی نامه تلقی می‌شوند، که برای اشخاص ثالث، اعم از حقیقی یا حقوقی، الزام و تعهد ایجاد می‌کند.

ادامه‌ی جریان کارها : لازمه‌ی تصمیم‌گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن است. بدین ترتیب که کلیه‌ی اقدامات گذشته مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند تا چنانچه راهی که گذشتگان رفته‌اند درست و منطقی باشد، همان راه ادامه یابد و چنانچه به تغییر و تطبیق آن با زمان و مکان نیاز باشد، تغییرات لازم در آن به عمل آید. اطلاع از موفقیت یا شکست کارهای انجام شده، باعث می‌شود که به میزان قابل توجهی جلوی ضرر و زیان احتمالی، که در اثر ندانم کاری و بی‌تجربگی پیش می‌آید، گرفته شود و سرانجام با ملاحظه‌ی همین نامه‌ها که «سند» تلقی می‌شوند می‌توان امور معوقه را از همان جایی که ناتمام مانده‌اند ادامه داد و خط مشی اجرایی کار



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

را تعیین کرد یا درباره‌ی نحوه و چگونگی اجرای آن تصمیم لازم را اتخاذ کرد.

تاریخ و قضاوت‌ها: آن چه از ادوار گذشته باقی مانده تاریخ است. تاریخ در حقیقت تجربه‌هایی است، که از قبل به ما می‌رسد و آزموده‌هایی است که ناکامی‌ها را در بردارد و ما می‌توانیم آن را به منزله‌ی درس عبرت در امور خود رعایت نماییم. به همین دلیل، تاریخ را همانند چراغ پرنوری دانسته‌اند که از بالای سر عابر، جاده‌ی تاریک و مخوف زندگی را روشن می‌نماید، تا او بتواند به آسانی طی طریق نماید. تاریخ صحیح در زمان حال همان است که به صورت نوشته به ما رسیده است.

مستندسازی در امور: مستندسازی از دیدگاه‌های مختلف مورد تعبیر و تفسیر قرار گرفته است. مستندسازی، مستندات، سندسازی معادل واژه Documentation (دکومانتاسیون) است.

بیان یک مثال ساده ما را به درک بیش‌تر مطلب راهنمایی می‌کند. بیماری را در نظر بگیرید که در بیمارستان بستری است. پزشک معالج دستورات خود را در پرونده می‌نویسد تا پرستاران طبق آن عمل کنند. اگر شیفت پرستاران عوض شود هیچ مشکلی به وجود نخواهد آمد چون پرستاری‌های بعدی براساس نوشته و دستور پزشک معالج، که در پرونده منعکس شده است، عمل خواهند کرد به این ترتیب؛ حتی پزشک بعدی نیز می‌تواند به راحتی به سوابق مریض و معالجات او آگاهی یافته و با اطمینان معالجه را ادامه دهد.

اما اگر دستورات شفاهی بود، اولاً امکان این‌را داشت که در تفهیم و انتقال مطلب اشتباهی پیش آید و یا این‌که با عوض شدن شیفت پرستاران، اشتباهات دیگری رخ دهد و حتی بیمار لطمات شدیدی ببیند.

در مورد اول، که مطالب توسط پزشک در پرونده بیمار نوشته شده است، معمولاً اشتباهی رخ نمی‌دهد و اگر هم اشتباهاتی پیش آید دقیقاً مشخص خواهد شد که پزشک تشخیص دهنده مقصر است و یا پرستار انجام دهنده. اما در مورد دوم که به صورت شفاهی است معمولاً هیچ‌کس اشتباه را برعهده نمی‌گیرد.

نگارش و مکتوب نمودن دستورات پزشکی در پرونده‌ی معینی را مستندسازی می‌گویند. این موضوع در کلیه‌ی موارد، از قبیل خرید، تحویل و تحول، تعمیر یک دستگاه، ساختن یک ساختمان و به‌طور کلی در بیش‌تر امور صادق است.

مستندسازی در اداره امور به گونه‌های مختلف انجام می‌شود. دلیل آن‌هم مشخص است چرا که مسئله‌ی سند و مستندات آن، پایه و اساس کار سازمان است. مثلاً تصمیماتی که در سازمان به‌وسیله‌ی مقامات مختلف گرفته می‌شود، عوارض گوناگونی را در پی دارد. این عوارض ممکن است



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

اثرات مالی یا حقوقی داشته باشد و در هر مورد تصمیم گیرندگان باید پاسخگو باشند. به همین دلیل است که اغلب، امور اداری از طریق نوشته مستند می‌شود. در این جا نمونه‌هایی از مستندسازی اداری ارائه می‌گردد.

۱- تصمیمات اتخاذ شده در جلسات اداری در صورت جلسه منعکس و به صورت مستند در می‌آید.

۲- میزان پیشرفت کار در طرح‌های مختلف از طریق نوشتن گزارش مستند می‌گردد.

۳- گزارش‌های مکتوبی است که آسیب‌ها و نکات ضعف و قوت را نشان می‌دهند.

۴- نتیجه‌ی داوری و قضاوت به وسیله‌ی حکم مستند می‌شود و جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

۵- مراتب عزل، نصب، ترفیع و انتقال کارکنان در گونه‌ای از نوشته‌ی اداری (احکام) مستند می‌گردد.

از طرفی در کشورهای پیشرفته روش‌های اجرای کار در شکل ویژه‌ای تدوین و تنظیم می‌شود که کارکنان به آسانی بتوانند از آن بهره بگیرند و در اجرای امور تسریع شود.

در کشور ما نیز سال‌هاست که با تنظیم روش‌های اجرای کار اقدامات مهمی در زمینه‌ی مستندسازی صورت گرفته است. به خصوص در دو دهه‌ی اخیر، مدیریت سازمان‌ها به ویژه بخش خصوصی به مستندسازی و تنظیم و تدوین روش‌ها در وضع موجود و اصلاح آن‌ها به وضع مطلوب اهمیت داده است. لزوم و اهمیت کار به گونه‌ای بوده که دولت نیز این مهم را در سازمان‌های دولتی واجب دانسته است. به همین منظور، اصلاح روش‌های اجرای کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ...، را در شورای عالی اداری کشور تعریف و به صورت دستورالعملی، با عنوان نحوه‌ی مستندسازی، به کلیه‌ی سازمان‌ها ابلاغ نموده است.^۱

۱- دستورالعمل نحوه‌ی مستندسازی- اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی (موضوع ماده‌ی ۷ طرح تکريم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور) مصوبه ی ۱۳/۱۸۵۴. ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱ شورای عالی اداری کشور.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خلاصه ی فصل دوم

در این جا از ارتباطات رسمی در سازمان سخن رفته و «نوشته» را وسیله ی مهم ایجاد ارتباط رسمی در سازمان معرفی نموده است. سپس، دلیل این ادعا را در قوانین ایران جست و جو نموده و ماده ی ۱۲۸۴ قانون مدنی (تعریف سند) را پایه و اساس کار معرفی کرده است. بعداً در ادامه ی مطلب اضافه نموده که براساس قوانین ایران تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان های دولتی و خصوصی فقط «نوشته» است.

در این فصل اهمیت و نقش مکاتبات اداری از دیدگاه آثار و بازتاب آن مورد بررسی قرار گرفته و درباره ی اثرات مالی، حقوقی، مستندسازی، راهنمایی آیندگان در ادامه ی جریان کارها، تاریخ و قضاوت ها و انجام گردش امور سازمان صحبت نموده است. سپس درباره ی مستندسازی و نقش ارزنده ی آن در اداره ی امور صحبت نموده و یکی از روش های مستندسازی را در مکتوب کردن تصمیمات و آرا دانسته و پیرامون آن توضیح داده است.

سوالات فصل دوم

- ۱- آثار مالی مکاتبات را شرح دهید.
- ۲- اثرات حقوقی نامه چیست؟
- ۳- مستندسازی کدام است و معمولاً در ادارات به چه وسیله ای مستندسازی می شود؟
- ۴- مکاتبات قبلی چگونه انسان ها را در ادامه ی جریان کار راهنمایی می نماید؟
- ۵- تاریخ چیست؟ و فلسفه ی آن کدام است؟
- ۶- قضاوت تاریخی چیست؟ و چگونه انجام می شود؟
- ۷- منظور از گردش امور در سازمان چیست؟
- ۸- برای انجام امور در سازمان از چه وسایلی استفاده می شود؟



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بخش دوم

مکاتبات سازمان

در این بخش پیرامون :

- نامه‌های اداری، گونه‌ها، اجزا و ارکان آن‌ها،
- نگارش در شکل کلی و هم‌چنین نوشتن مکاتبات اداری،
- و مراحل تهیه و تدوین نوشته، صحبت خواهد شد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فصل سوم

هدف های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می رود که بتواند:

- دست خط را تعریف کند؛
- مشخصات و انواع نامه های اداری را بیان کند؛
- مکاتبات درون سازمانی و برون سازمانی را انجام دهد؛
- اجزا و ارکان نامه های اداری را تعریف کند؛
- ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه های اداری را تشریح کند؛
- نحوه ی تهیه ی یادداشت های اداری را توضیح دهد.

نامه های اداری

تعاریف

مکتوب: به هنگام مطالعه ی این کتاب به واژه هایی چون مکتوب، نامه، دست خط برخورد نموده اید. بی مناسبت نیست که پیرامون واژه های مزبور، که در حقیقت آشنایی و کاربرد منطقی آن موضوع و هدف این کتاب است، سخنی کوتاه داشته باشیم.

واژه ی مکتوب بیانگر مفهوم کلی و عام است، که به تمام نوشته ها اطلاق می شود. قدر مسلم، در این کتاب کل نوشته های جاری و متداول در جامعه ملاک و مراد نیست، بلکه محدوده ی بحث این کتاب به مکاتبات^۱ اختصاص دارد که در جریان کار اداری و در سازمان ها مبادله می گردد.

مکتوب اداری به گونه های زیادی در سازمان ها رایج است. مهم ترین نوشته های اداری که در حال حاضر از کاربردی مؤثر در سازمان ها برخوردارند عبارتند از: نامه، گزارش، یادداشت، بخش نامه، صورت جلسه، حکم، دستورالعمل، آیین نامه، اساس نامه، انواع صورت حساب

۱- مکاتبه = به یک دیگر نامه نوشتن، نامه نگاری (فرهنگ فارسی عمید و معین)



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

و دفاتر اداری و مالی، که به منظور ایجاد سهولت در امر مطالعه در دو گفتار به بحث پیرامون آن خواهیم پرداخت. گفتار اول، با عنوان نامه‌های اداری، درباره‌ی نامه‌های اداری و مسائل مربوط به آن و گفتار دوم راجع به سایر نوشته‌های اداری.

دست خط: دست خط نوشته‌ای است که کسی با دست خود آن را نوشته باشد. به آن دست نوشته نیز گفته‌اند.^۱ دست خط معادل واژه‌ی یادداشت است. بعضی اوقات در سازمان‌های دولتی برای تسریع در انجام امور از یادداشت استفاده می‌کنند. یادداشت‌های اداری می‌تواند با دست، نوشته شود و در صورتی که در دفتر اندیکاتور ثبت گردد جنبه‌ی رسمی هم خواهد داشت.

نامه‌ی اداری در مفهوم کلی

از نامه‌های اداری تعاریف زیادی در دست است، که با نگرشی کوتاه در آن‌ها می‌توان نتیجه گرفت کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره‌ی انجام یافتن کارهای اداری مبادله می‌گردد، نامه‌ی اداری نامیده می‌شود. با بیانی دیگر نامه‌ی اداری را می‌توان چنین تعریف کرد:

«هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله‌ی ارتباط در داخل و خارج وزارتخانه، سازمان یا مؤسسه مورد استفاده قرار گیرد»^۲ اصطلاحاً نامه‌ی اداری نامیده می‌شود.

مشخصات نامه‌های اداری: نامه‌های اداری دارای مشخصات ویژه‌ای است که آن را از سایر نامه‌ها متمایز می‌سازد.

ویژگی‌هایی که باعث مشخص شدن آن‌ها از نامه‌های عادی می‌شوند، عبارت‌اند از:

– سرلوحه و شماره و تاریخ

– عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع

– متن

– امضا و مشخصات امضاکننده

– فقدان هر یک از این موارد به رسمیت نامه (از جنبه‌ی اداری) خلل وارد می‌کند.

انواع نامه‌های اداری

در ادارات و سازمان‌ها گونه‌های متفاوتی از نامه‌ها مبادله می‌گردد. این نامه‌ها با شکل‌ها و

۱- فرهنگ فارسی عمید

۲- دستورالعمل مکاتبات اداری، نشریه‌ی شماره‌ی ۱۰۶ عمومی و یا ۷ اختصاص سازمان امور اداری و استخدامی کشور



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

کاربردهای مختلفی به جریان می‌افتند. تنوع فوق‌العاده‌ی نامه‌های اداری ایجاب می‌نماید که آن‌ها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و «سطوح سازمانی» مورد بررسی قرار دهیم. سپس، ضوابط مورد عمل را در تنظیم عنوان‌های آن به کار ببریم.

— نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار: به‌طور کلی نامه‌هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می‌شوند عمدتاً یکی از این چهار ماهیت را دارند:

— خبری؛

— بازدارنده؛

— دستوری و درخواستی؛

— هماهنگی.

— نامه‌های خبری: به وسیله این گونه نامه‌ها، نتیجه‌ی کار به سازمان یا شخص ذی‌ربط اطلاع داده می‌شود. نتیجه ممکن است مثبت یا منفی باشد یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه‌های خبری ممکن است آغاز یا پایان کار را به اطلاع گیرنده‌ی نامه یا ارباب‌رجوع برساند.

— نامه‌های بازدارنده: نامه‌های بازدارنده به نامه‌هایی اطلاق می‌شوند که از انجام کار یا بروز حادثه‌ای جلوگیری به عمل آورد. این گونه نامه‌ها اقداماتی را که توسط سازمان یا مؤسسه یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، به طور موقت و یا دایم متوقف می‌کند.

— نامه‌های دستوری یا درخواستی: این نامه‌ها که بیش‌تر نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهند دستور یا درخواست انجام دادن کاری است که ممکن است از سازمان یا مؤسسه یا فردی خواسته شود یا نتیجه‌ی کار از آن سؤال گردد.

— نامه‌های هماهنگی: این گونه نامه‌ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می‌شود و ممکن است در موردی خاص بین دو یا چند وزارت‌خانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند. از جمله‌ی این نامه‌ها می‌توان بخش‌نامه‌ها^۱ را نام برد و یا نامه‌هایی که رونوشت آن‌ها برای پاره‌ای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد دیگر ارسال می‌گردد.

— نامه‌های اداری از نظرگاه ارتباطات سازمانی: نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی، در سازمان‌ها و ادارات، اعم از بخش دولتی یا خصوصی، به دو گروه عمده‌ی «نامه‌های داخلی» و «نامه‌های خارجی» تقسیم می‌گردد.

۱- راجع به بخش‌نامه در فصل پنجم همین کتاب توضیح کافی داده شده است.



مکاتبات در داخل سازمان : نامه‌های داخلی به مکاتباتی اطلاق می‌شود که در داخل سازمان

بین واحدهای مختلف صورت می‌گیرند و اهم آن‌ها به این شرح اند :

– نامه بین دو واحد هم سطح ؛

– نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر ؛

– نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر ؛

– نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد.

مکاتبات با سایر سازمان‌ها : نامه‌های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام

می‌شود، اطلاق می‌گردد. اهم آن‌ها براساس مخاطب نامه عبارت‌اند از :

– نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه ؛

– نامه به یک وزارت خانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن ؛

– نامه به یک شخص حقیقی ؛

– نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

اجزای ارکان نامه‌های اداری : هر نامه‌ی اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل

می‌شود :

– سرلوحه ؛

– عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه ؛

– متن نامه ؛

– امضای نامه ؛

– گیرندگان رونوشت.

پنج قسمت تشکیل دهنده‌ی نامه در حقیقت ارکان نامه‌های اداری نیز هست. چرا که با نبود هر یک از آن‌ها نامه از اعتبار می‌افتد و حالت رسمیت خود را از دست می‌دهد. برای توجیه بیش‌تر به شرح هر یک خواهیم پرداخت. (تصویر شماره‌ی ۳ بیانگر اجزای تشکیل دهنده‌ی نامه‌های اداری است).

– **سرلوحه :** سرلوحه‌ی نامه‌های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می‌گردد که معمولاً در

بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. کاغذهای اداری در وزارت خانه‌ها و مؤسسات دولتی حاوی

آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت خانه، نام مؤسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست است.

برخی از سازمان‌های وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می‌کنند.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

— عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه :

گیرنده‌ی نامه : منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می‌شود. عنوان گیرنده‌ی نامه با کلمه «به» مشخص می‌شود.^۱

فرستنده‌ی نامه : منظور از فرستنده‌ی نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی‌ای که نامه از طرف آن نوشته می‌شود. عنوان فرستنده‌ی نامه با کلمه «از» مشخص می‌شود.

موضوع نامه : منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. موضوع نامه با کلمه‌ی «موضوع» مشخص می‌گردد، که معمولاً به ترتیب زیر و بعد از سرلوحه در نامه نوشته می‌شود.^۲

به :

از :

موضوع :

— **متن نامه :** متن نامه مطالب و شرحی است که به موضوع نامه مربوط می‌شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

متن نامه خود از سه قسمت : مقدمه، اصل پیام و اختتام تشکیل می‌گردد.

۱- مقدمه

۲- اصل پیام

۳- اختتام مطلب و نتیجه‌گیری

— **امضای نامه :** رکن اساسی هر نامه امضای آن است. نامه بدون امضا سندیت ندارد و نمی‌تواند در جریان کار اداری قرار گیرد.

بنابراین، مسئولیت‌نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی‌ای است، که نامه به وسیله‌ی وی امضا

۱- استفاده از روش تعیین عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه (به، از، موضوع) بدو در ارتش متداول گردید. با این تفاوت که ابتدا عنوان فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شد و سپس گیرنده و موضوع (از، به، موضوع)، که در حال حاضر هم در ارتش و برخی از سازمان‌های انتظامی به همین صورت عمل می‌شود.

۲- در برخی از سازمان‌ها از عناوین (به، از، موضوع) استفاده نمی‌شود یا این که در برخی از سطوح سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به هر صورت طبق ضوابط سازمان‌دی ربط باید عمل نمود.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

می‌شود. در این جا منظور از مشخصات امضاکننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می‌کند و عبارت است از نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می‌شود.

گیرندگان رونوشت: منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می‌باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت به» مشخص می‌گردد (تصویر شماره ۵ نمودار اجزای متشکله‌ی نامه‌های اداری است).

در ذیل برخی از نامه‌ها، نشانی دقیق سازمان و شماره‌ی تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله‌ی ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمان‌ها به همین ترتیب عمل نمایند.

ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری:

— ضوابط مربوط به گیرنده و فرستنده در مکاتبات داخل سازمان: برای تهیه‌ی نامه‌های اداری در سطح ادارات کل، دفاتر، مدیریت‌ها، قسمت‌ها، ادارات و سایر واحدهای مشابه و هم‌تراز آن‌ها ضابطه‌هایی در نظر گرفته شده است، که رعایت آن علاوه بر این که در رسایی زبان اداری مؤثر است، نگارنده را در تنظیم صحیح نامه یاری می‌دهد. در این جا به منظور سهولت در امر مطالعه، به تفکیک به شرح آن می‌پردازیم.

در واحدهای هم سطح: نامه در داخل یک وزارتخانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمان به عنوان یکی از واحدهای داخلی دیگر نوشته می‌شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر است:

در مقابل کلمه‌ی «به» عنوان واحد سازمان مورد نظر (گیرنده‌ی نامه) نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌گردد.

مثال:

به: اداره‌ی کل کارگزینی.

از: اداره‌ی کل نظارت و پی‌گیری.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

اجزای تشکیل دهنده نامه های اداری

شماره : تاریخ : پیوست :	جمهوری اسلامی ایران وزارت سازمان	سرلوحه
	به : از : موضوع :	عناوین
	۱- مقدمه ۲- پیام اصلی پیام های در ارتباط با پیام اصلی ۳- اختتام مطلب و نتیجه گیری	متن
نام و نام خانوادگی سمت سازمانی		امضا
	رونوشت به : - - - -	رونوشت ها (گیرندگان رونوشت)

تصویر شماره ۳

از مقام بالاتر به واحد پایین تر: نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر. معمولاً از سوی مقامات بالاتر به واحدهای تحت سرپرستی نامه ی مستقل داده نمی شود. بلکه در حاشیه ی نامه های رسیده دستورهای لازم را صادر می کنند و یا ممکن است در برخی از موارد، که جنبه ی عمومیت داشته باشد، برای صدور بخش نامه اقدام کنند. در این صورت به علامت اختصاری «به» و «از» نیاز نیست و فقط به ذکر عنوان سازمانی واحد مورد نظر به عنوان گیرنده اکتفا می شود.

از واحد پایین تر به مقام بالاتر: نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می شود. در این حالت عناوین فرستنده و گیرنده، این چنین خواهد بود. در مقابل کلمه ی «به» نام و نام خانوادگی مقام بالاتر و با فاصله ی یک خط تیره عنوان سازمانی مقام



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بالاتر نوشته می‌شود. در مقابل واژه‌ی «از» فقط عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شود.

مثال :

به : محمد جواد عدالت — معاون اداری و مالی

از : اداره‌ی کل کارپردازی

از یک کارمند برای سازمان متبوع خود : نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یکی از کارکنان^۱ در سطوح مختلف سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می‌شود. در این حالت عنوان فرستنده و گیرنده به این ترتیب خواهد بود :

در مقابل کلمه‌ی «به» نام و نام خانوادگی و به فاصله‌ی یک خط تیره، عنوان سازمان مقام بالاتر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» نام و نام خانوادگی فرستنده و به فاصله‌ی یک خط تیره عنوان سازمانی و در صورت لزوم شماره‌ی کارمندی وی قید می‌شود (در صورتی که نام برای سرپرست مستقیم یا مدیرکل واحد متبوع کارمند تهیه شود، نیازی به ذکر سمت و شماره کارمندی نیست).

مثال :

به : آقای حسین حمیدی — مدیر کل کارگزینی

از : احمد عباسی — متصدی امور دفتری اداره‌ی کل رفاه

در صورتی که مسئول واحدی بخواهد از طرف واحد تحت سرپرستی خود، با مقام بالاتر مکاتبه کند، در هیچ مورد نام و نام خانوادگی خود را در محل فرستنده‌ی نامه «از» ذکر نمی‌کند و فقط به نوشتن عنوان واحد سازمانی تحت نظارت خود اکتفا خواهد کرد.

نامه‌هایی که در داخل سازمان از طرف یک واحد یا یکی از مسئولان برای کارمند نوشته می‌شود از این قاعده مستثناست و بسته به نوع محتوای نامه، نام گیرنده و عنوان شغلی وی قید می‌گردد.

— ضوابط مربوط به عنوان گیرنده و فرستنده در مکاتبه با خارج سازمان : نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی در یک وزارت خانه یا مؤسسه، به عنوان یکی از واحدهای سازمانی مشخص و مورد نظر در یک وزارت خانه یا مؤسسه‌ی دیگر نوشته می‌شود.

در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر خواهد بود :

در مقابل کلمه‌ی «به» عنوان وزارت خانه یا مؤسسه‌ی گیرنده‌ی نامه و سپس به فاصله‌ی یک

۱- در صورتی که این کارمند حق مکاتبه‌ی مستقیم داشته باشد. یادآوری می‌کند که در برخی از سازمان‌های بزرگ، کارمندان در مورد احوال شخصیه و مسائل استخدامی خودشان حق مکاتبه با اداره‌ی کارگزینی سازمان متبوع خود را دارند.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خط تیره، عنوان سازمانی واحد مورد نظر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌گردد.

مثال :

به :وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی – اداره‌ی کل امور مالی

از : سازمان هواپیمایی کشور

– در مواردی که برای فرستنده‌ی نامه امکان تعیین عنوان سازمانی واحد تابعه در وزارت خانه یا مؤسسه‌ی طرف مکاتبه وجود نداشته باشد، نامه با عنوان وزارت خانه یا مؤسسه‌ی مورد نظر نوشته می‌شود. در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به قرار زیر است :

در مقابل کلمه‌ی «از» نام واحد تهیه‌کننده نامه نوشته می‌شود.

مثال :

به :وزارت امور خارجه

از : اداره‌ی کل کارپردازی

بدیهی است که این گونه نامه‌ها به دفتر وزارتی یا دبیرخانه‌ی کل (دبیرخانه‌ی مرکزی) تحویل داده می‌شود و توسط متصدیان دبیرخانه و براساس ضابطه‌های مورد عمل در آن سازمان به واحد ذی‌ربط ارسال می‌گردد.

– نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی یک وزارت خانه یا مؤسسه، به عنوان شخص حقیقی خارج از وزارت خانه نوشته می‌شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به این ترتیب خواهد بود :

در مقابل کلمه‌ی «به» نام شخص مورد نظر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» نام واحد ذی‌ربط ذکر می‌گردد.

مثال :

به : آقای محسن حمیدی

از : اداره‌ی کل کارگزینی

در صورتی که طرف مکاتبه دارای سمت شناخته شده‌ای در یکی از مؤسسات خصوصی باشد و مکاتبه به لحاظ وظایف و مسئولیت‌های شخصی وی صورت گیرد، در این حالت در مقابل کلمه‌ی «به» علاوه بر نام خانوادگی، سمت وی نیز بعد از یک خط تیره ذکر می‌گردد.

مثال :

به : آقای حسن فرهادی – مدیر عامل گروه صنعتی ...



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

از : اداره‌ی کل مالیات‌های مرکز

ذکر عناوین و القاب و تعارفات متداول میان فرستنده و مخاطب نامه به هیچ وجه مائسین نمی‌شود و در صورت لزوم به وسیله‌ی امضاکننده به‌طور دستی به اول جملات مربوط به مخاطب نامه یا آغاز نامه‌ی وی قبل از امضا اضافه می‌شود.

مثال :

– استاد ارجمند

– برادر عزیز

– برادر بزرگوار

– دانشمند گرامی

– سرور ارجمند

– ضوابط مربوط به عنوان (موضوع) : کلمه «موضوع» در بالای نامه همیشه زیر عنوان فرستنده‌ی نامه یعنی کلمه‌ی «از» نوشته می‌شود. جمله‌ای که در جلوی کلمه‌ی مزبور نوشته می‌شود نمایانگر هدف یا اهداف اصلی نامه است. بنابراین، باید مبین محتوای نامه باشد و با کلماتی که در نهایت دقت انتخاب شده‌اند تدوین گردد. ذکر عنوان موضوع نامه، علاوه بر رعایت ضوابط نگارش نامه‌های اداری، به مقدار زیادی در توزیع و ثبت نامه سهولت لازم را برای متصدیان دفتری و مخاطب نامه فراهم می‌کند. عده‌ای از تهیه‌کنندگان نامه به هنگام تنظیم آن فقط عنوان «به» و «از» را نوشته و از ذکر عنوان موضوع خودداری می‌کنند. علت را می‌توان ناتوانی تهیه‌کننده در انتخاب و تدوین جمله‌ی کوتاه و گویایی که بیانگر متن نامه باشد، دانست.

در برخی از موارد در جلوی «موضوع» فقط یک کلمه، مثلاً کتاب، آتش‌نشانی، ارسال یا صورت‌حساب و سایر کلماتی از این قبیل می‌نویسند که به هیچ وجه گویا نیستند و اصولاً درج یک کلمه کافی نیست و همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، باید جمله‌ای کامل و جامع انتخاب کرد که برای خواننده دارای معنی و مفهوم باشد و دست‌یابی بر محتوای متن نامه را آسان سازد.

مثال ۱ :

به : سازمان امور اداری و استخدامی کشور – دفتر تشکیلات و روش‌ها

از : اداره‌ی کل کارگزینی

موضوع : تأیید پست‌های سازمانی واحد حسابداری



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

مثال ۲ :

به : وزارت امور خارجه - اداره ی کل کارپردازی

از : اداره ی کل امور دولتی

موضوع : ارسال فهرست اموال غیرمنقول

درج عناوین «به» و «از» و «موضوع» در بالای نامه و رعایت ضوابط نامه نگاری اداری و انتخاب صحیح جمله برای موضوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است. از طرفی متصدیان دبیرخانه را در توزیع، ثبت، ارجاع و تهیه ی آمار یاری می دهد و مخاطب نامه را در اطلاع یافتن از هدف اصلی نامه، کمک می کند.

لازم است یادآوری شود که عناوین «به» و «از» و «موضوع» در حکم شناسه ی نامه محسوب می شود و در دبیرخانه های رایانه ای به عنوان یکی از اقلام مهم مورد استفاده قرار می گیرد.

یادداشت اداری یا دست خط

در خاتمه ی این قسمت لازم است که از گونه ای نامه ی اداری نام برده شود که فارغ از ضوابط فوق تهیه می شود و به نحوی در جریان ارتباطات سازمان قرار می گیرد که در اصطلاح به آن یادداشت اداری می گویند.

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می شود. یادداشت اداری تمامی ویژگی های نامه ی اداری را ندارد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله ی مقام صلاحیت دار امضا شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور^۱ ثبت گردد.

معمولاً از یادداشت های اداری برای دستور پرداخت ها یا جلوگیری از اجرای کار یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده می شود (تصویر ۴ نمونه ی یادداشت اداری).

- با عنایت به این که معمولاً یادداشت اداری اثرات مالی و حقوقی است، بنابراین لازم است اقدام کننده، بعد از حصول اطمینان از صحت امضا و حدود اختیارات قانونی دستور دهنده، مراتب را در دفتر اندیکاتور ثبت کند و با انعکاس مهر ورود به دفتر و اقدام به ثبت تاریخ و شماره، اصل را در پرونده بایگانی نماید.

۱- اندیکاتور *indicateur*، به معنی تعریف کننده، معرف، نشان دهنده و دفتری که خلاصه نامه های رسیده و فرستاده در آن ثبت

می شود (فرهنگ عمید). در قدیم به آن دفتر نماینده نیز گفته می شد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

جمهوری اسلامی ایران

وزارت امور

شماره.....

تاریخ..... ۱۳۰۴/۰۳/۰۳

پست.....

بسم الله

خواهر لادن سرکار خانم مدیر کارکنان نسیم هراس

با سلام، ضمن تشکر و عرض ادب از طرف آژانس خدمات و پشتیبانی سرکار خانم، خواهشمند است

موضوعات به جهت ارائه توضیحات به جدول نظر بر این امر در صورت امکان

در تاریخ ۱۴ اردیبهشت ۱۳۰۴ در دفتر انجمن حضور بهم رسانید. خدا را شکر

انگاه چنانچه از نسیم هراس آژانس که قبلاً تهیه گردید است مطلع گردید

آژانس هراس را

با کمال احترام و عرض تشکر مجدد
مدیر امور فرهنگی

تصویر شماره ۴ - نمونه یادداشت اداری

خلاصه‌ی فصل سوم

این فصل به شناخت نامه‌های اداری پرداخته است. ابتدا نامه‌های اداری، در مفهوم کلی تعریف شده‌اند. سپس، درباره‌ی مشخصات نامه‌های اداری توضیح داده شده و فرق آن‌ها با نامه‌های غیراداری بیان گردیده است. به جهت توضیح بیشتر، نامه‌ی اداری کالبد شکافی شده و راجع به اجزای متشکله‌ی نامه‌ی اداری، که ارکان آن محسوب می‌گردد، توضیحات لازم ارائه گردیده است. در این فصل، ضوابط تنظیم عناوین نامه‌های مختلف بیان شده و درج «به»، «از» و «موضوع» به عنوان شناسه‌ی نامه معرفی گردیده است. هم‌چنین، توضیح داده شده است که در برخی از سازمان‌ها از شناسه‌ی مزبور استفاده نمی‌شود؛ هر چند در کلیه‌ی سازمان‌های خارجی و اغلب سازمان‌های داخلی، به منظور سهولت در امر ثبت، ارجاع و پی‌گیری نامه‌ها (این شناسه) مورد استفاده قرار می‌گیرد و اصلی کلی و پذیرفته شده است.

سوالات فصل سوم

- ۱- مکتوب را تعریف کنید.
- ۲- نامه‌ی اداری را تعریف کنید.
- ۳- فرق بین نامه‌های اداری و نامه‌های عادی را بنویسید.
- ۴- انواع نامه‌های اداری را از دیدگاه ماهیت کار به اختصار بنویسید.
- ۵- گونه‌های مختلف نامه‌های داخلی سازمان را از نظرگاه سطوح ارتباطی نام ببرید و برای هر یک نمونه‌ای برای مثال بیان کنید.
- ۶- اجزای نامه‌های اداری را نام ببرید.
- ۷- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه را تعریف کنید.
- ۸- نحوه‌ی امضا در زیر نامه‌های اداری را توضیح دهید.
- ۹- عناوین گیرنده و فرستنده در دو واحد داخلی هم سطح چگونه تنظیم می‌شود؟
- ۱۰- عناوین گیرنده و فرستنده در نامه‌های داخلی از واحد پایین تر به واحد بالاتر چگونه تنظیم می‌شود؟
- ۱۱- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع را در نامه‌ای که از واحد کارگزینی وزارت بازرگانی در مورد انتقال آقای غضنفر سلطانی به وزارت امور خارجه نوشته می‌شود، مشخص کنید.
- ۱۲- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه‌ای که از مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

ایران برای آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم‌های آموزشی در مورد تقاضای تهیه‌ی فیلم آموزشی استاندارد گندم تهیه می‌شود، مشخص کنید.

۱۳- یادداشتی به عنوان معاون اداری و مالی یکی از شرکت‌های دولتی برای پرداخت مبلغ پنج میلیون ریال قسط اول قرار داد تهیه‌ی فیلم آموزشی به طرف دوم قرارداد، آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم آموزشی استاندارد، مرقوم دارید.

۱۴- یادداشتی به اداره‌ی بایگانی جهت ارائه‌ی پرونده قرارداد محوطه‌سازی مؤسسه مرقوم دارید.

۱۵- نامه‌ای به اداره‌ی کارگزینی بنویسید و تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشی، آقای عطا صدر کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر نمایند.

۱۶- آقای علی صدر حسابدار بودجه، اغلب با تأخیر به محل کار خود می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان تذکر دهید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فصل چهارم

هدف های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می رود که بتواند :

- مراحل تهیه نوشته را تعریف کند.
- کاربرد مراحل تهیه نوشته را توضیح دهد.
- یک نمونه پیش نویس را تهیه و ارائه دهد.
- نمودار مراحل تهیه نامه را ترسیم کند.

مراحل تهیهی نوشته

مرحله ی اول : شناخت، تشخیص موضوع و محدوده ی آن

در این جا باید هدف و موضوع و حیطه ی آن، از ابعاد مختلف شناسایی و شفاف شود، تا بتوان به خوبی و راحتی اهداف را پی گیری نمود و به آن رسید.

برای هر نوع شناختی لازم است پیرامون آن تفکر یا پژوهشی علمی صورت گیرد. این پژوهش می تواند به طور ذهنی باشد یا بر کاغذ ترسیم گردد. قدر مسلم، چنان چه این قسمت از کار براساس موازین علمی و با برنامه ای مشخص انجام گردد، حاصل آن مطلوب تر خواهد شد.

این مرحله ی از کار بسیار مهم است و نویسنده یا تهیه کننده ی نامه باید به محتوای آن اشراف داشته باشد. برای رسیدن به این هدف بهتر است کار را به طور علمی ادامه دهیم و پیرامون موضوع بررسی همه جانبه ای را هر چند به طور ذهنی - به عمل آوریم و آن گاه اقدام کنیم.

به منظور جلوگیری از بیراهه رفتن بهتر است از عناصر تحقق واقعه (که با شش سؤال که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟ مطرح می گردد) استفاده نمود و براساس آن در جهت شناخت هدف و شفاف نمودن موضوع اقدام کرد. زیرا می دانیم که در خارج از عناصر مذکور، هیچ واقعه و موضوعی تحقق پذیر نخواهد بود.

گرچه عناصر مزبور بیش تر در امور قضایی، پژوهش، گزارش نویسی، روزنامه نگاری و ...



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

کاربرد دارند اما بدون شک در این جا نویسنده را در جهت نیل به اهداف کمک می نمایند. با این توضیح لازم است که درباره‌ی کارایی و کاربرد آن‌ها ولو به اختصار توضیحاتی ارائه نمود. این سؤالات در زبان انگلیسی به قاعده‌ی شش (WH) معروف است:

Who?, Where?, When? What, Why? How?

به منظور جمع بندی و توضیح بیشتر، سخنی کوتاه پیرامون کاربرد و کارایی هر یک از عناصر مزبور خواهیم داشت.

عنصر که؟

– شخص یا افرادی که در واقعه نقش داشته اند.

– واقعه به وسیله‌ی آن‌ها انجام شده است.

– نتیجه‌ی واقعه به سود یا زیان آن‌ها بوده است.

– شاهد ماجرا بوده و یا تخصص و تجربیاتی درباره‌ی موضوع داشته اند.

با شناخت عنصر که؟ انسان‌هایی که در نامه نقشی دارند و یا موضوع نوشته به نحوی به آن‌ها مرتبط می شود؛ مشخص می شوند. این موضوع نه تنها وظیفه‌ی نویسنده را در نحوه‌ی نگارش تعیین می نماید؛ بلکه تکلیف او را در به کار بردن نوع واژه‌ها روشن می کند. قدر مسلم، چنان چه کار به زیان و یا به سود بی دلیل شخص یا اشخاص حقیقی و یا حقوقی منجر شود، پیرامون آن تفکر می کند و با انجام بررسی‌های بیشتر سعی می نماید که اشتباهی مرتکب نشود.

از طرفی می دانیم که مقام و منزلت و شخصیت و جایگاه مخاطب، امضاکننده‌ی نامه، گزارش و نوع نوشته، تعیین کننده‌ی روال نگارش متن و مشخص کننده‌ی واژه‌هایی است که باید مورد استفاده قرار گیرد. بدون شک، واژه‌های استفاده شده در نامه‌هایی که برای مقامات مافوق، هم سطح و پایین تر نوشته می شوند؛ با یکدیگر فرق دارند. هم چنین، در نامه‌ای که فرد برای دوست یا برادر یا والدین یا فرزندان خود می نویسد، از واژه‌های متفاوتی، که در خور شأن و منزلت هر کدام از مخاطبین باشد، استفاده به عمل می آورد.

عنصر کجا؟

– اصولاً موضوع نامه یا نوشته مربوط به کجاست؟

– محل وقوع رویداد کجاست؟

– محل زندگی یا حضور افراد مؤثر در وقوع رویداد، کجاست؟

– مشخصات محل از دیدگاه‌های دیگر، که می تواند در وقوع رویداد مؤثر باشد، کجاست؟



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– مخاطبین در کجا هستند؟ (در اداره و در سازمان، در اجتماع، در داخل و یا خارج کشور).

... –

عنصر کجا؟

مشخص می‌نماید که موضوع نامه مربوط به کجا یا کدام محدوده‌ی جغرافیایی است؟ مخاطب در کجاست؟ در اتاق مجاور نویسنده یا در سازمان دیگر و یا در شهری در داخل یا خارج از کشور از سوی دیگر نامه در کجا نوشته می‌شود؛ در کجا مطالعه می‌شود و در کجا مورد بررسی قرار می‌گیرد.

عنصر کی؟

– کی گزارش و یا نامه نوشته می‌شود؟
– اجرای مفاد نوشته در چه وقت خواهد بود؟
– زمان بازدید، مراجعه و زمان توقف، چه قدر است؟
– در نامه‌های خبری زمان وقوع واقعه و زمانی که از وقوع حادثه گذشته با زمان انجام رویداد کی است؟

– و بالأخره، زمانی که باید مورد مطالعه مخاطب قرار گیرد، کی خواهد بود؟

بررسی عنصر کی؟

– تعیین می‌نماید که نامه «آنی»، «خیلی فوری»، «فوری» یا «عادی» است. ممکن است تاریخ دریافت پاسخ نیز در نامه معین گردد.

عنصر چه؟

– نامه یا گزارش و نوشته پیرامون چه موضوعی است؟
– چه کار یا چیزی به وقوع پیوسته یا می‌خواهد واقع شود یا واقع شده است؟
– چه موضوعی باعث شده است که نامه نوشته شود؟
– هدف چیست؟ انتقال اطلاعات یا یک گزارش ساده یا درباره حل یک مشکل است؟
– چه فایده‌ای برای مخاطب دارد؟
– چه آثار و عواقبی بر آن مترتب است؟
همان‌طور که ملاحظه می‌شود؛ مهم‌ترین عنصر یک نوشته همان عنصر «چه؟» است. چرا که موضوع و هدف از نوشتن را دقیقاً ترسیم می‌کند. از طرفی نگارنده را ملزم می‌نماید که پیرامون



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

موضوع بررسی همه جانبه‌ای داشته باشد.

عنصر چرا؟

این عنصر هدف را کاملاً شفاف می‌سازد و نویسنده را در رسیدن به آن یاری می‌نماید.

– چرا می‌نویسیم؟

– چرا باید نوشت؟

– آیا می‌توان به جای نوشتن از وسایل دیگری استفاده نمود؟

– آیا نوشتن به منظور مستند نمودن است؟

– آیا نوشتن سریع‌ترین وسیله‌ی ایجاد ارتباط در این مورد است؟

بررسی این مرحله، موضوع نگارش را تعیین می‌کند و نویسنده را به تفکر درباره‌ی نتایج حاصل

از نوشته‌ها می‌دارد.

عنصر چگونه؟

این عنصر نویسنده را در مورد نوشتن و چگونگی ارائه‌ی آن یاری می‌دهد.

– از کجا باید شروع کرد و در کجا باید به پایان رسانید؟

– ترکیب نوشته چگونه باید باشد؟

– با توجه به جایگاه و منزلت مخاطب، ساختار و نگارش نوشته چگونه باشد؟

– چگونه به مخاطب ارائه شود؟

بررسی عناصر شش‌گانه‌ی فوق نویسنده را در نوشتن یاری می‌دهد و راه‌گشای اوست، حتی تعیین می‌نماید که تصمیم نهایی را چگونه باید بگیرد و اصولاً بنویسد یا ننویسد؟

حال که مرحله‌ی اول، یعنی شناخت حاصل گردید به مرحله‌ی بعدی که در حقیقت نگارش

است می‌پردازیم.

مرحله‌ی دوم : نگارش

آن‌گاه که لزوم نوشتن نامه محرز گردید، نگارش پیش‌نویس آغاز می‌شود. پیش‌نویس، پایه و

اساس نامه و در حقیقت ورود به مرحله‌ی حساس «نوشتن» است.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

تهیه‌ی پیش‌نویس نیاز به فراهم آوردن مقدماتی دارد. در این‌جا، برای سهولت در امر مطالعه، موضوع را در دو قسمت «تمهید مقدمات» و «تدوین نوشته» مورد بررسی قرار می‌دهیم.

تمهید مقدمات

مقدماتی که برای تهیه‌ی نامه‌ی اداری و اصولاً برای هر نوع نوشته‌ی علمی دیگر باید فراهم شوند، عبارت‌اند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز، تنظیم فهرست مطالب و تهیه‌ی طرح (چارچوب) نوشته.

— **تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و فراهم کردن آن‌ها:** برای تهیه‌ی یک نوشته علمی، که مطالب و محتوای آن، مستند و مستدل و متکی بر اصول منطق می‌باشد، معمولاً نویسنده‌ی نامه پیش از هر چیز در هنگام نوشتن از حافظه و اطلاعات خود یاری می‌جوید. ولی در بیش‌تر موارد ناگزیر است جهت تحصیل اطلاعات، به منابع مختلف، به ویژه پرونده‌ی مربوط به آن مراجعه کند. استفاده از این منابع نه تنها وظیفه‌ی اصلی اقدام‌کننده محسوب می‌شود، که معرف منطق، علاقه و تخصص وی نیز هست. منابعی که می‌توانند به نحوی مورد استفاده نویسنده‌ی نامه قرار گیرند، عبارت‌اند از:

— قوانین، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها، کتب و نشریات؛

— پرونده‌ها، سوابق و مکاتبات قبلی؛

— مشاوره و گفت‌وگو با افراد مطلع و عنداللزوم کسب خط‌مشی از مقام مافوق؛

— مطالعه و بررسی موضوع و یا مورد ویژه.

بدیهی است بعد از تحصیل اطلاعات لازم از طریق مطالعه منابع، نگارنده یا نویسنده اشراف و آشنایی کافی در ارتباط با موضوع را به دست می‌آورد. هر چه اطلاعات تحصیل شده دقیق‌تر و بیش‌تر باشد تدوین نامه ساده‌تر خواهد بود. بدون شک، نوشته‌ای که براساس اطلاعات کافی و صحیح تدوین شده باشد مستند و تأثیرگذار خواهد بود.

— **تنظیم فهرست مطالب:** این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد و در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی کار در این مرحله آماده می‌شود.

بی‌شک به هنگام نوشتن، اندیشه‌های فراوانی پیرامون یک موضوع از ذهن نگارنده می‌گذرد. این افکار پراکنده و اغلب مفید و لازم با همان سرعت که به ذهن می‌آید با همان شتاب هم از آن دور می‌شود. بهترین روش برای جلوگیری خروج افکار از حیطه‌ی ذهن، یادداشت فوری آن‌ها روی کاغذ است.^۱ در این‌جا توصیه می‌شود که تا حد امکان کلیه‌ی مطالب ولو آن‌هایی که به ظاهر کم اهمیت به

۱- حضرت علی (ع) فرموده است: «فَيَدْوِ الْعِلْمَ بِالْكَتَابَةِ» علم را [که فرار است] به کمک نوشتن به بند آورید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

نظر می‌رسند^۱، یادداشت شود. هر قدر این یادداشت‌ها بیش‌تر باشد، حاصل کار مطلوب‌تر و انجام آن آسان‌تر خواهد بود.

مطالب یادداشت شده را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم و سپس آن‌ها را براساس اهمیت و اولویت تنظیم می‌کنیم. ممکن است مطالبی از آن بکاهیم یا موارد دیگری به آن بیفزاییم. فهرست نهایی، تقریباً چارچوب اصلی ما در ساختمان نامه است.

تهیه‌ی فهرست، نه تنها کار نویسنده را آسان می‌سازد، بلکه فواید متعددی در بردارد. از آن جمله از فرار اندیشه‌های پرارزش و گریزان جلوگیری می‌کند، به یاری حافظه می‌شتابد و نمی‌گذارد مطلبی، هر چند جزئی، از یاد برود.

تهیه‌ی طرح (چارچوب) نوشته: چنان‌چه نوشته را بنایی بدانیم که به روی کاغذ احداث می‌شود، قدر مسلم نویسنده‌اش همانند مهندسی است که بدو می‌باید طرح و نقشه ساختمان را ترسیم کند. بدون شک، اگر نقشه مناسب نباشد ساختمان نیز مطلوب نخواهد بود. این موضوع درباره‌ی نوشته نیز مصداق دارد. لذا، می‌باید در آغاز طرح لازم و مناسب برای نوشته تنظیم گردد و سپس براساس آن بقیه اقدامات به عمل آید.

برای تهیه‌ی طرح اولیه می‌باید مطالبی که در نوشته مطرح خواهد شد فهرست شود. سپس، فهرست مزبور مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد و اولویت‌ها دقیقاً تعیین و هر کدام در جای خود تنظیم شوند. در این جا لازم است تناسب محتوا (مطالب) با طرح رعایت گردد. به عبارت دیگر رابطه‌ی ظرف با مضمون در نظر گرفته شود. آن‌گاه طرح، نهایی و آماده می‌گردد.

تهیه‌ی طرح فوائد زیادی دارد که جای بحث آن در این کتاب نیست.

مع الوصف، چارچوب و طرح ویژه‌نامه‌های اداری در این فصل ارائه می‌شود تا فراگیرندگان بنابر سلیقه‌ی خود و به تبعیت از فرهنگ سازمان متبوع، ضمن ایجاد تغییراتی، آن را برای استفاده در موارد مختلف آماده نمایند. در خاتمه می‌توان گفت که تهیه‌ی طرح، مقدمه‌ی مطلوبی در تدوین و تنظیم مکاتبات اداری است.

تدوین نوشته

اصولی که در این کتاب عنوان گردیده ناظر به ضوابط نگارش اداری و رعایت آن‌ها است و

۱- یک مثل قدیمی از کشور چین: کم‌رنگ‌ترین قلم و نامرغوب‌ترین کاغذ از قوی‌ترین حافظه در ضبط مطالب قوی‌تر است (مأخذ

نامشخص)



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

ارتباطی با دستور زبان فارسی ندارد. در عین حال، باید باور داشت که اطلاع از دستور زبان فارسی بر هر ایرانی، در هر سطح از تحصیلات و در هر شغلی که با قلم سرو کار داشته باشد، لازم است. لذا، در این کتاب سعی خواهد شد بیش تر اصول و ضوابط نگارش نوشته‌های اداری ملاک عمل باشد. در قسمت‌های پیشین و حتی در مطالبی که در بخش‌های آینده مطرح خواهد شد، بیان شده که هر نوشته اجزا و ارکانی دارد. نگرش بر ارکان مزبور ما را در انتخاب چارچوب و طرح نوشته و هم چنین تقسیم‌بندی مطالب یاری می‌دهد. اینک، براساس ارکان و اجزای نوشته، درباره‌ی آن‌ها توضیحاتی ارائه می‌شود.

تنظیم عنوان نامه: عناوین نوشته در مکاتبات اداری، بستگی به مخاطب، فرستنده و موضوع نامه دارد. انتخاب عنوان صحیح و آغازی منطقی، اثری مطلوب در خواننده به جا خواهد گذاشت. چنانچه در انتخاب عنوان نامه دقت کافی به عمل نیاید، این امکان وجود دارد که مخاطب در همان نگاه اول نسبت به نگارنده یا امضاکننده موضع‌گیری و مخالفت کند. در این صورت، نتیجه‌ی مطلوب حاصل نخواهد شد. بنابراین، در انتخاب عنوان باید کاملاً دقت کرد تا عناوین انتخاب شده مؤثر و مفید واقع شوند.

سابقاً نامه‌ها با جملاتی که مبین نام مدیریت یا واحد مخاطب نامه بود شروع می‌شد. مثلاً نوشته می‌شد «اداره‌ی محترم کل کارگزینی» یا «ریاست محترم وزارت...» و برخی جملات نارسا و بی‌محتوای دیگر، که با جزئی تفحص معلوم می‌شد که بعضی از این عناوین به‌طور ناخواسته حالت استهزا به خود گرفته است و در مجموع، نه تنها عنوان نامه را نارسا می‌نمود، بلکه اصل موضوع فدای تعارف بی‌ارزش و پوچ می‌شد، به طوری که نامه تأثیر خود را از دست می‌داد.

برای رفع این مشکل از شیوه‌ی متداول در ارتش یعنی از واژه‌های «از، به، موضوع» استفاده گردید. به این ترتیب، که در مقابل «از» نام فرستنده و در مقابل «به» عنوان گیرنده نامه و در مقابل واژه «موضوع» جمله‌ی کوتاهی که مبنی بر محتوای نامه باشد نوشته می‌شد. با این تفاوت که در سازمان‌های غیر ارتشی به منظور رعایت ادب و احترام به دریافت‌کننده‌ی نامه، بدو عنوان گیرنده‌ی نامه و سپس؛ نام و مشخصات فرستنده‌ی نامه به صورت زیر مورد استفاده قرار گیرد.

به:

از:

موضوع:

در سال ۱۳۵۵ سازمان امور اداری و استخدامی کشور مراتب را طی دستورالعمل مکاتبات



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

اداری به کلیه‌ی سازمان‌های دولتی ابلاغ نمود. در حال حاضر در بیش تر سازمان‌های دولتی و برخی از مؤسسات بخش خصوصی به همین ترتیب عمل می‌شود.

ضوابط مورد عمل و نحوه‌ی استفاده از عناوین مزبور قبلاً طی سر فصل ضوابط مورد عمل در تنظیم عنوان‌های نامه بیان گردیده است.

تنظیم متن نامه : به‌طور کلی متن هر نوشته از سه قسمت متمایز از یکدیگر تشکیل می‌شود.

– مقدمه ؛

– پیام اصلی ؛

– اختتام مطلب و نتیجه‌گیری.

که اینک به شرح هر کدام می‌پردازیم :

مقدمه

مقدمه در فرهنگ‌های فارسی معادل «طلیعه، اول هر چیزی و ...» آمده است و در اصطلاح نگارش عبارت است از سرآغاز و یا آنچه در ابتدای هر نوشته آورده می‌شود.

بدون شک، کلیه‌ی نوشته‌ها باید مقدمه‌ای در آغاز داشته باشند. بیان مقدمه ذهن خواننده را برای دریافت پیام آماده می‌سازد. هم‌چنین، وی را در دستیابی به سوابق کمک می‌نماید. «مقدمه»، همه جا لزوماً مفصل یا مجمل مطرح نمی‌شود. مهم آن است که هدف مقدمه تأمین گردد. و بنابراین، مقدمه به میزان مورد نیاز خواننده یا مخاطب طرح و عنوان می‌شود.

در برخی از نامه‌ها که سوابقی از آن‌ها وجود دارد، ذکر شماره و تاریخ‌نامه‌ی آن‌ها می‌تواند ارزش مقدماتی و تکمیلی داشته باشد و مورد استفاده قرار گیرد. زیرا از طریق آن خواننده و یا دریافت کننده‌ی نامه سوابق قبلی را مورد مطالعه قرار می‌دهد و به سهولت نسبت به تهیه‌ی پاسخ لازم اقدام می‌نماید.^۱

در مورد نامه‌هایی که ابتدا به ساکن تهیه و ارسال می‌گردد، لازم است که در مقدمه، انگیزه و هدف از ارسال نامه تصریح شود. علت ارسال نامه ممکن است یک تکلیف قانونی باشد که دریافت کننده ملزم به اجرای آن است یا یک ضرورت و الزام اداری. در مورد اول باید به شماره‌ی ماده و

۱- در مقدمه‌ی نامه‌های اداری از واژه‌های بازگشت، عطف، معطوف و ... استفاده می‌شود. گاهی هم از واژه‌های متداول و زیبایی، که در بخش خصوصی به کار برده می‌شود، استفاده می‌شود مانند «با تشکر از نامه شماره ... شما که در آن ...». چنان‌چه بنا به دلائلی خاص و وجود ضوابط ویژه‌ی سازمان نمی‌توانید و یا نمی‌خواهید از این گونه واژه‌ها استفاده نمایید، بهتر است از واژه‌هایی که دارای معنی و مفهوم مورد نظر است بهره ببرید، مانند پاسخ‌نامه، پیرو نامه و



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

عنوان قانون مورد نظر اشاره نمود یا این که پس از ذکر عنوان قانون و شماره‌ی ماده، اصل آن در داخل علامت گیومه («...») نوشته شود.

پیام اصلی

پیام همان چیزی است که نامه برای انتقال آن ارسال می‌گردد. بنابراین، با اهمیت‌ترین قسمت متن محسوب می‌شود.

شایسته است یادآوری شود موفقیت داشتن یا موفقیت نداشتن نگارنده در گرو تنظیم و تدوین صحیح همین قسمت است. چه بسا نامه‌هایی در سازمان مبادله می‌شود که به دلیل نارسایی پیام اصلی بدون اثر و نامفهوم می‌ماند و حتی در پاره‌ای از موارد اثر منفی بر جای می‌گذارد. نامفهوم بودن پیام باعث می‌شود مکاتبات اضافی صورت گیرد. در نتیجه، وقت و هزینه، بدون دلیل مصروف می‌گردد. از طرفی چنانچه نوشته‌ای اثر منفی بر جای بگذارد خسارات جبران‌ناپذیری به نویسنده‌ی سازمان وارد خواهد ساخت.

با عنایت به این که نوشته‌های اداری مهم‌ترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمان‌ها و ادارات‌اند شایسته است که به بهترین وجهی به رشته‌ی تحریر درآیند. در این مورد به «ساده‌نویسی» توصیه می‌شود، زیرا ساده و بی‌تکلف نوشتن تفهیم را امکان‌پذیر می‌سازد و نیاز به توضیح اضافه را کم می‌کند.

منظور از ساده‌نویسی، تدوین نامه‌های عامیانه و خالی از مفاهیم علمی نیست، بلکه مراد استفاده نکردن از لغات دور از ذهن و متروک و کنایه و استعاره‌های پیچیده است. نوشته‌های اداری باید به گونه‌ای تهیه شود که به راحتی منظور و هدف پیام‌دهنده را بازگو نماید و خواننده، پس از مطالعه، مراد نویسنده را به طور کامل دریابد. بنابراین، بهترین راه در نگارش اداری پرداختن به موضوعات اصلی و توضیحات مربوط به آن‌هاست. فضل فروشی و حاشیه‌پردازی و درج مطالب غیرضروری در نامه‌ها، باعث ابهام و کم‌اثر شدن آن‌ها می‌گردد.

اختتام و نتیجه

نامه‌های اداری ممکن است پایان متفاوتی داشته باشند. ولی آنچه باید در پایان نامه بیش‌تر به چشم بخورد اهمیت‌دادن به پیام اصلی و ترغیب اقدام‌کننده جهت سرعت بخشیدن به انجام درخواست و ارسال پاسخ است. از طرفی، بهتر است در نامه‌های جوابیه، نتیجه، چه مثبت و چه منفی، کاملاً مشخص گردد و از به‌کاربردن کلمات چندپهلوی و مبهم خودداری شود، زیرا باعث تعبیر و برداشت‌های مختلف و متفاوت خواهد شد که انجام دادن هر یک از آن‌ها مشکلات بعدی را برای پاسخ‌دهنده



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

به دنبال خواهد داشت.

تفکیک ارکان متن نوشته و یا نامه به طور ظاهری و تحت عناوین مذکور در فوق لزومی ندارد و اصولاً امکان پذیر هم نخواهد بود. ولی رعایت ضمنی آنها، علاوه بر این که تفهیم و تفهم را آسان می سازد باعث می شود که نامه ای روشن، صحیح و با محتوای مطلوب تهیه و ارائه گردد (طرح نامه های اداری را در جدول شماره ی ۵ به طور یک جا می توان ملاحظه نمود).

جدول شماره ۵ طرح کلی نامه های اداری

سرلوحه :	آن چه در بالای نامه چاپ شده تابع استاندارد ویژه ای است. - چاپ سرلوحه در بخش خصوصی به سلیقه ی صاحبان آن بخش بستگی دارد.
عناوین	به : گیرنده ی نامه از : فرستنده ی نامه
موضوع :	جمله ای کوتاه که مبین محتوای نامه است.
متن	<p>مقدمه :</p> <ul style="list-style-type: none">- راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق ؛- کمک به مخاطب در دریافت آسان تر پیام ؛- توجیهی برای ارائه ی پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه. <p>اصل پیام :</p> <ul style="list-style-type: none">- ممکن است درباره ی یک یا چند موضوع باشد ؛- بهتر است برای موضوعات مختلف نامه های جداگانه تهیه و تدوین شود ؛- ممکن است یک موضوع اصلی باشد و چندین موضوع فرعی وابسته، که در این صورت بدواً موضوع اصلی نوشته می شود و سپس موضوعات فرعی وابسته، به ترتیب اولویت و اهمیت، تنظیم می شوند. <p>اختتام :</p> <ul style="list-style-type: none">- توجیه پیام یا درخواست ؛- تأکید بر آن چه خواسته شده ؛- تشویق مخاطب به انجام درخواست ؛- توجیه قانونی و عاطفی موضوع ؛- تعیین مدت زمان برای پاسخ و یا اثرات موضوع.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

امضا - قید مشخصات فردی و اداری مقام امضا کننده؛ - علامت امضای وی؛ - ابتدا مشخصات فردی و بعد مشخصات اداری در سطر دوم و بعد از پایان متن.	نام و نام خانوادگی علامت امضا سمت سازمانی
رونوشت : - در مواقعی که غیر از مخاطب اصلی افراد دیگری باید از متن نامه به دلایل خاصی اطلاع داشته باشند و یا در انجام درخواست نقش برعهده آنان باشد؛ - در آخر نامه و بعد از امضا با ذکر واژه‌ی «رونوشت به :» نام و نام خانوادگی و یا عنوان واحد سازمانی نوشته شده و وظیفه و کاری را که باید برعهده داشته باشد قید می‌گردد؛ - گیرندگان رونوشت، به ترتیب اهمیت و یا به ترتیب اهمیت کاری که در مشارکت در انجام درخواست برعهده دارند، قید می‌شود.	

مرحله‌ی سوم : بررسی حاصل کار

بعد از آن که پیش‌نویس تهیه گردید، لازم است قبل از ارائه یا حروف‌نگاری، مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارآیی و تأثیر مطلوب طرح شده است. در مورد پاسخ نامه‌ها می‌توان نامه‌ی رسیده را با پیش‌نویس پاسخ تهیه شده مقایسه کرد تا اطمینان حاصل شود که پیش‌نویس تهیه شده کامل و بدون نقص است و به تمام سؤالات یا درخواست‌های فرستنده‌ی نامه پاسخ داده شده یا خیر. چنانچه مطالب مطرح شده کافی و وافی به مقصود بود که مراد حاصل است. در غیر این صورت باید تجدیدنظر کرد و پیش‌نویس را اصلاح نمود.

برای بازبینی پیش‌نویس، می‌توان از فهرست بررسی (چک لیست) استفاده کرد و براساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش‌نویس اقدام نمود. در فهرست بررسی پیش‌نویس، سؤالاتی مطرح می‌گردد که بررسی پاسخ آن‌ها نشان می‌دهد محتوای پیش‌نویس گویا و کافی است یا خیر.

سؤالات طرح شده در فهرست بررسی، به سلیقه‌ی نویسنده یا موقعیت و خواسته‌ی سازمان بستگی دارد، که قبلاً می‌باید تهیه شود و در جای مناسبی جلوی دید تهیه‌کننده‌ی نامه قرار گیرد. به این ترتیب، تهیه‌کننده‌ی پیش‌نویس می‌تواند از طریق آن، مطالب نوشته شده را به‌طور دقیق مورد واریسی قرار دهد و در صورت لزوم اصلاحاتی در آن به عمل آورد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

در این جا نمونه‌ای از فهرست و ارسی (چک لیست) پیش نویس ارائه می‌گردد. (جدول شماره‌ی ۶) بدیهی است ارزیابی پاسخ این سؤالات نویسنده را در تأیید و یا تجدیدنظر در متن نوشته راهنمایی می‌کند.

جدول شماره ۶ فهرست و ارسی پیش نویس

ردیف	نتیجه‌ی و ارسی	
	تأیید شد	اصلاح شد
۱		آیا قبل از نوشتن، موضوع به خوبی مورد بررسی قرار گرفته است؟
۲		آیا متن نوشته شده به سهولت قابل فهم و خواندن است؟
۳		آیا متن تهیه شده با موضوع اصلی نامه مرتبط است؟
۴		آیا از واژه‌های مناسب در نوشتن نامه استفاده شده است؟
۵		آیا پیش نویس تهیه شده بیش از حد طولانی و خسته کننده یا مختصر و خالی از مفاهیم اصلی است؟
۶		آیا موضوع نامه به خوبی توجیه و تفسیر شده است؟
۷		آیا هدف اصلی به طور کامل ملحوظ گردیده است؟
۸		آیا ارتباط بین مطالب نامه (جمله‌ها و عبارات) حفظ گردیده است؟
۹		آیا نامه از قاطعیت و صراحت لازم برخوردار است؟
۱۰		آیا تقسیم بندی منطقی در تنظیم نامه رعایت گردیده است؟
۱۱		اگر نامه در پاسخ نامه‌ی دیگری است؛ آیا به کلیه‌ی موارد طرح شده در نامه‌ی اصلی پاسخ گفته شده است؟
۱۲		آیا آثار قانونی نامه مورد توجه بوده است؟
۱۳		آیا سیاست کلی سازمان ملحوظ گردیده است؟
۱۴		آیا نامه به خوبی پایان یافته است؟
۱۵		آیا موقعیت‌های خاص مخاطب از هر لحاظ در نظر گرفته شده است؟
۱۶		آیا لحن نامه صحیح است؟
۱۷		آیا به تعداد افراد و یا واحدهایی که باید از محتوای نامه مطلع باشند رونوشت داده شده است؟



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

توصیه‌های لازم در مورد پیش‌نویس :

– پیش‌نویس باید با خط خوانا نوشته شود.

– از کاغذ مناسب استفاده شود. بهتر است از کاغذهایی که به همین منظور در سازمان و ادارات دولتی تهیه شده، استفاده گردد (تصویر شماره‌ی ۷)

– چنان‌چه پیش‌نویس تهیه شده بیش از حد خط‌خوردگی دارد، بهتر است بازنویسی شود.

– فاصله‌ی خط‌ها با یکدیگر حداقل ۱۵ میلی‌متر باشد، تا جای کافی برای اصلاحات یا تغییرات لازم وجود داشته باشد.

– در تهیه‌ی پیش‌نویس باید به هر چهار طرف نامه فضای کافی برای حاشیه اختصاص داده شود.^۱

– کنترل شود که املا‌ی کلمات درست باشد. اگر تردیدی در املا‌ی برخی از واژه‌ها وجود دارد به فرهنگ مراجعه گردد.

– سعی شود که هماهنگی لازم بین سبک نوشتار، موضوع و هدف‌نامه وجود داشته باشد.

– نشان‌گذاری و آیین آن به خوبی رعایت و به کار برده شود.

– در صورتی که نامه باید تایپ شود بهتر است پیش‌نویس آن به همان ترتیبی که شکل ظاهری آن مورد نظر است، تنظیم گردد.

سایر اقدامات : پس از آن‌که پیش‌نویس تهیه شد و از هر جهت مورد تأیید تهیه‌کننده قرار گرفت ذیل آن را امضا می‌کند. سپس، برای تأیید و امضای پیش‌نویس (پاراف) در اختیار مقام ذی‌ربط قرار می‌گیرد. مقام مزبور بعد از مطالعه، حک و اصلاح لازم را به عمل می‌آورد و عنداللزوم با افزودن و یا کم کردن مطالبی به آن، پیش‌نویس را به‌طور مقدماتی امضا می‌کند و برای ماشین‌شدن به واحد مربوط ارسال می‌دارد. نامه به وسیله‌ی ماشین‌نویس و براساس ضوابط حروف‌نگاری نامه‌های اداری^۲ ماشین‌می‌شود. بعد از ماشین‌شدن و مقابله در همان واحد اشکالات ماشین‌ی برطرف می‌شود. سپس، نامه برای تهیه‌کننده‌ی اصلی ارسال می‌گردد. تهیه‌کننده، نامه‌ی ماشین‌شده را با پیش‌نویس مجدداً مقابله می‌کند تا اگر اشتباهاتی رخ داده باشد نسبت به اصلاح آن اقدام نماید. سپس نسخه‌ی آخر نامه را امضا می‌کند. نامه‌ی آماده شده، این بار به منظور امضای نهایی برای مقام ذی‌ربط فرستاده می‌شود.

۱- توصیه می‌شود در بالای نامه‌های قطع بزرگ – در صفحه‌ی اول – حداقل ۴۵ میلی‌متر و در صفحات بعدی ۳۵ میلی‌متر، در طرفین نامه حداقل ۳۰ میلی‌متر و زیرنامه حداقل ۲۰ میلی‌متر به حاشیه اختصاص داده شود. در مورد کاغذهای قطع کوچک ۵ میلی‌متر کم‌تر از اندازه‌های مزبور در نظر گرفته شود.

۲- برای اطلاع بیشتر به دستورالعمل ماشین‌کردن نامه‌های اداری مراجعه شود (کتاب آیین نگارش مکاتبات اداری – چاپ دوازدهم از تألیفات مؤلف این کتاب).



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly

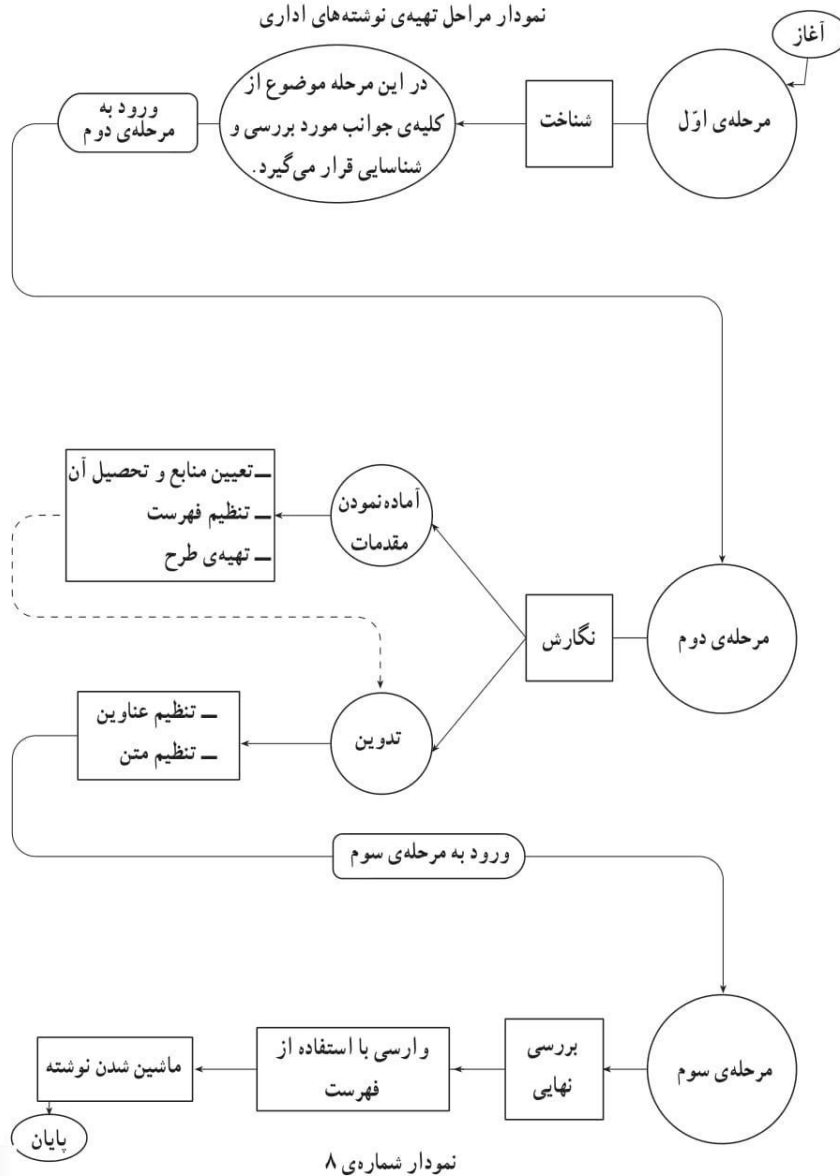


t.me/caffeinebookly

قدر مسلم امضاکننده‌ی هر نامه بالاترین مقام واحد صادرکننده‌ی نامه است. برای امضای نهایی لازم است نامه کاملاً مطالعه و سپس امضا شود. زیرا مسئولیت امضاکننده‌ی نامه بیش از مسئولیت کلیه‌ی افرادی است که در تنظیم آن به نحوی مشارکت داشته‌اند. به هر تقدیر نامه‌ی امضا شده برای ثبت و صدور به واحد دبیرخانه ارسال می‌گردد.

نمودار شماره‌ی ۸ مراحل تهیه‌ی نامه‌های اداری را نشان می‌دهد.

نمودار مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری



نمودار شماره‌ی ۸



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خلاصه‌ی فصل چهارم

فصل چهارم به مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری به صورت کاربردی اختصاص یافته است. در این فصل، تهیه‌ی نوشته‌های اداری به‌طور کلی در سه مرحله به قرار زیر بیان شده است:

مرحله‌ی اول – شناخت و تشخیص موضوع و محدوده‌ی آن

مرحله‌ی دوم – نگارش

مرحله‌ی سوم – بررسی نهایی (بازنگری نوشته)

در مرحله‌ی اول که مرحله‌ی شناخت است، پیرامون موضوع و هدف و محدوده‌ی نوشته بررسی و تفکر لازم به عمل می‌آید. در این مرحله با استفاده از عناصر تحقق واقعه (که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟) موضوع نوشته مورد بررسی قرار می‌گیرد و نویسنده، ضمن بررسی، بر آن اشراف می‌یابد و می‌تواند نوشته‌ای کامل و جامع را به رشته‌ی تحریر درآورد.

در مرحله‌ی دوم، نگارش علمی مطرح گردیده است. در این جا توصیه شده که ابتدا مقدمات آماده شود یعنی منابع و مآخذ مورد نیاز تعیین و تحصیل گردد. سپس، فهرست مطالب مورد نیاز نوشته تهیه شود. بعد از آن و با در نظر گرفتن آن چه در نامه ارائه خواهد شد، نوشته تنظیم می‌گردد. بدیهی است نامه باید براساس طرح مزبور و با توجه به طرح و شکل کلی نوشته‌های اداری، نوشته شود. بی‌شک، نوشته‌هایی که با پشتوانه‌ی علمی و پژوهشی لازم تهیه می‌شوند اثر بخش خواهند بود.

در مرحله‌ی سوم، حاصل کار از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این جا توصیه شده از فهرست واریسی پیش‌نویس (جدول شماره‌ی ۸) استفاده شود (البته می‌توان جدول را با توجه به نیاز سازمان متبوع ویرایش نمود). در این مرحله نیز تذکر داده شده که در تهیه‌ی پیش‌نویس دقت لازم به عمل آید. حتی تأکید گردیده به همان ترتیبی که می‌خواهد ماشین شود؛ تنظیم گردد و انتظار نباید داشت که ماشین‌نویس نوشته‌ها را تصحیح یا ویرایش نماید.

نگاهی مجدد به نمودار مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری شماره‌ی ۸ موجب اشراف بیش‌تر بر محتوای علمی این فصل و تأثیر بیش‌تر آن می‌شود. در پایان این فصل بیان گردیده که وقت و حوصله و امعان نظر در کار موجب اعتبار نوشته و نهایتاً اعتبار نویسنده خواهد بود.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

سوالات فصل چهارم

- ۱- آقای صفوی دکوراتور طرف قرارداد شما در مدت تعیین شده (در قرارداد تعیین فروشگاه شماره‌ی ۲) تعهدات خود را انجام نداده است. شما می‌باید موضوع را به واحد حقوقی جهت طرح دعوی علیه ایشان و ضامن وی در مراجع صالحه اعلام فرمایید.
- ۱- برای شناسایی و تشخیص موضوع از چه عناصری استفاده می‌کنید؟ سؤالاتی را که برای هر یک از عناصر تحقق واقعه طرح خواهید نمود به تفکیک مرقوم دارید.
- ۲- از چه منابعی برای تهیه‌ی نامه‌ی ردیف یک استفاده خواهید نمود؟
- ۳- فهرست مطالب نامه‌ی ردیف ۱ و ۲ را مرقوم دارید؟
- ۴- طرح و چارچوب نامه‌ی ردیف یک را تنظیم نمایید.
- ۵- با استفاده از آن چه تاکنون آموخته‌اید فهرست واریسی برای نوشته‌های خودتان تهیه نمایید.
- ۶- طی نامه‌ای - فرضی - انتقال به شهر مورد علاقه‌تان را از مقام ذی‌ربط درخواست کنید.
- ۷- نامه‌ای به واحد کارگزینی وزارت امور اقتصادی و دارایی مرقوم دارید و تقاضای استخدام نمایید.
- ۸- نامه‌ای به شرکت برق منطقه‌ای بنویسید و تقاضا کنید برق شما را که قطع شده است وصل نمایند.
- ۹- نامه‌ای به شهرداری منطقه خودتان مرقوم دارید و تقاضا کنید مأموران برای جمع‌آوری زباله بعد از ساعت نوزده مراجعه نمایند.
- ۱۰- ضمن مکاتبه با بانک ملی، شعبه‌ی بازار، پنج میلیون ریال وام قرض‌الحسنه درخواست نمایید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

سایر مکاتبات و نوشته‌های اداری

گونه‌های دیگر از مکاتبات و نوشته‌های اداری، که در برقراری ارتباطات رسمی سازمان جریان دارند با اشکال دیگر تنظیم و تدوین می‌شوند. گرچه شکل ظاهری آن‌ها تفاوت‌هایی با نامه‌های اداری دارند؛ اما از همان گروه‌اند و کلیه اقداماتی که باید برای تهیه نامه‌های اداری صورت گیرد، دقیقاً برای این گروه از مکاتبات نیز لازم است به طوری که پیش‌نیاز تهیه و تدوین آن‌ها نیز هست.

اهم این نوشته‌ها که به شکل‌های مختلف در سازمان‌های فعلی کشورمان متداول است، عبارت‌اند از:

– بخش‌نامه،

– صورت جلسه،

– گزارش،

– فرم و احکام

در فصول آتی، پیرامون هر کدام و متناسب با محدوده‌ی کتاب توضیح لازم ارائه

می‌گردد.



فصل پنجم

هدف های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می رود که بتواند :

- بخش نامه را تعریف کند.
- انواع بخش نامه را نام ببرد.
- چگونگی امضا و تکثیر آن را توضیح دهد.

بخش نامه

بخش نامه در لغت به معنی «حکم یا دستوری که از طرف وزارت خانه یا مؤسسه ای، در نسخه های متعدد می نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ می کنند»^۱ (در قدیم به آن متحدالمال می گفتند). تعریف بخش نامه در اصطلاح اداری تقریباً همان مفهوم لغوی آن است.

هدف از صدور بخش نامه را می توان در موارد ذیل خلاصه نمود :

- ابلاغ قوانین و مقررات ؛
- ارائه ی اطلاعات مانند، انتصاب، تغییراتی در روال و وضع اداری و ... ؛
- ابلاغ دستورالعمل ها ؛
- درخواست گزارش ؛
- ابلاغ رویه های کاری به منظور ایجاد هماهنگی ؛
- ارائه ی آموزش های لازم به منظور اجرای یک نواخت امور.

انواع بخش نامه

در زمان حال گونه های زیادی از بخش نامه در سازمان های اداری مبادله می گردد. بیان تمامی

۱- فرهنگ معین (دکتر محمد معین)



گونه‌های مزبور نیاز به صرف وقت زیاد دارد که از حوصله این کتاب خارج است. در این جا، تنها دو گونه‌ی مهم آن به قرار زیر ارائه می‌گردد.

الف) انواع بخش‌نامه از دیدگاه هدف و محتوای مطالب : بخش‌نامه‌ها از دیدگاه هدف و محتوای مطالب به گونه‌های زیر تقسیم می‌گردند :

– درخواستی،

– دستوری،

– هماهنگی،

– ابلاغ قوانین،

– ابلاغ مصوبات داخلی سازمان.

ب) انواع بخش‌نامه از نظرگاه سطح سازمانی : در این تقسیم‌بندی، بخش‌نامه‌ها در ابتدا، به دو گروه عمده‌ی بخش‌نامه‌های خارجی و بخش‌نامه‌های داخلی تقسیم می‌شوند. استفاده از عنوان‌های خارجی و داخلی فقط در ارتباط با خارج و داخل سازمان است.

بخش‌نامه‌های خارجی معمولاً ابلاغ‌کننده‌ی مصوبات مجلس، هیئت دولت و یا سایر مراجع ذی‌صلاح کشور به وزارت خانه‌ها و سازمان‌های دولتی و یا سازمان‌های خصوصی است. از طرفی هم وظایف بعضی از وزارت‌خانه‌ها ایجاب می‌کند که برای سایر وزارت‌خانه و مؤسسات، اعم از دولتی و خصوصی به صدور بخش‌نامه اقدام نمایند. به طور نمونه می‌توان از بخش‌نامه‌های وزارت امور اقتصادی و دارایی – در مورد پرداخت هزینه‌ها – برای سایر وزارت‌خانه‌ها و سازمان‌ها نام برد. بخش‌نامه‌های رسیده از خارج سازمان بدواً به استحضار بالاترین مقام سازمانی رسانیده می‌شود. سپس در صورتی که لازم باشد توسط مقام مزبور و یا قائم مقام قانونی وی به کلیه‌ی واحدها یا بعضی از آنها به طور جداگانه یا با انعکاس زیر نویس آن، ابلاغ می‌گردد.

بخش‌نامه‌های داخلی به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند : بخش‌نامه‌هایی که به وسیله‌ی بالاترین مقام سازمانی امضا می‌گردد. در وزارت خانه‌ها به این گونه بخش‌نامه‌ها عنوان وزارتی داده شده است. گروه دوم بخش‌نامه‌هایی هستند که توسط واحدهای داخلی برای ادارات هم سطح صادر می‌گردد. از این گونه می‌توان به بخش‌نامه‌های امور اداری در مورد ساعات کار و بخش‌نامه‌های کارگزینی در مورد مسائل استخدامی و بخش‌نامه‌های صادر شده از امور مالی جهت مسائل مالی و اموالی و پرداخت و دریافت‌ها، اشاره نمود (نمودار شماره‌ی ۹) تقسیم‌بندی فوق می‌تواند ملاک بایگانی بخش‌نامه‌ها نیز قرار گیرد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



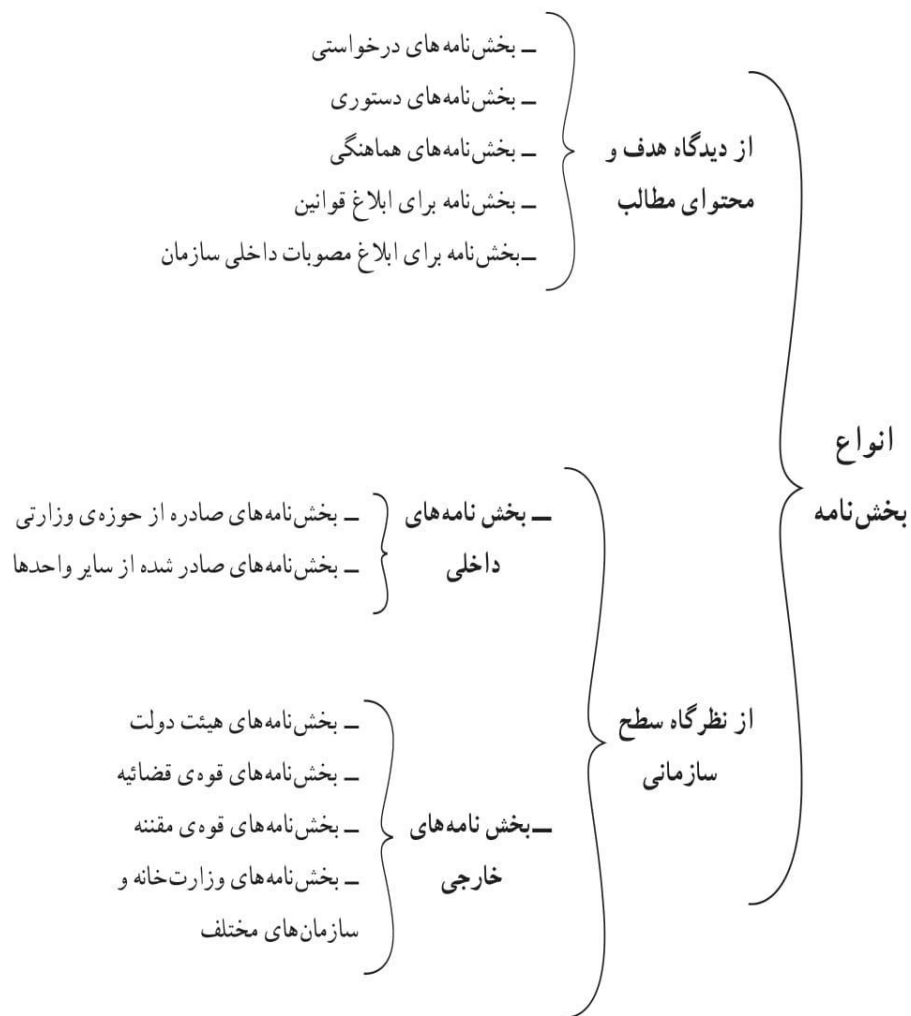
@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly



نمودار شماره ی ۹

نکاتی درباره ی تهیه ی بخش نامه

در بخش نامه از ضوابط مربوط به عناوین نامه: «به»، «از»، «موضوع» استفاده نمی شود. برای تنظیم آن، معمولاً کلمه ی بخش نامه در بالای نامه و وسط سطر نوشته می شود و آنگاه نام واحد دریافت کننده در جای خود قید می گردد، مانند:

بخش نامه

– حوزه‌ی معاونت ...

– اداره‌ی کل ...

پس از آن که بخش نامه آماده و ماشین گردید، توسط مقام ذی ربط امضا می‌شود. بعداً به تعداد لازم تکثیر می‌گردد. سپس، عنوان اختصاصی واحد گیرنده به عنوان کلی افزوده و در جای خود ماشین می‌شود،^۱ مانند:

– حوزه‌ی معاونت اداری و مالی؛

– اداره‌ی کل امور ساختمان‌ها؛

– دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی؛

– قسمت بهره‌برداری؛

– اداره‌ی دبیرخانه.

به این ترتیب عنوان واحد گیرنده تکمیل می‌شود.

متن بخش نامه، همانند سایر نامه‌های اداری، از سه قسمت مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه‌گیری تشکیل می‌شود. با این تفاوت که در بخش نامه هر یک از سه جزء مزبور باید کامل و مستقل عمل کنند. هر جزء رسالتی دارد، که آغاز و پایان خاصی را برای آن جزء ایجاب می‌نماید.

امضای بخش نامه: در مورد امضای بخش نامه رسم بر آن است که نسخه‌ی اصلی امضا شود و سپس بخش نامه تکثیر و عناوین آن تکمیل شود. در این جا پیش نهاد می‌شود برای تأثیرگذاری بیش تر و هم چنین، رعایت احترام مخاطب و ایجاد ارتباط مؤثر، هر نسخه جداگانه امضا گردد. به این ترتیب در ذهن مخاطب تصویر یک نامه‌ی مستقل منعکس می‌گردد. قدر مسلم همان اثری را که یک نامه‌ی مستقل در مخاطب ایجاد می‌نماید، در بخش نامه‌ای که به این ترتیب تهیه شود، ایجاد خواهد کرد. (به بخش نامه‌های نمونه — و — توجه شود.)

۱- بهتر است نام اختصاصی واحد دریافت کننده با ماشین تحریر در محل خود حروف نگاری شود.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خلاصه ی فصل پنجم

این فصل ابتدا به شناخت بخش نامه و کاربرد آن در سازمان پرداخته است. بعداً در مورد تهیه ی کاربردی بخش نامه صحبت نموده و مشخص شده که چگونه بخش نامه را تدوین نماییم تا آثار یک نامه مستقل را برای مخاطب داشته باشد.

شکل ظاهر بخش نامه در اثرگذاری از اهمیت ویژه ای برخوردار است، به این دلیل در تهیه ی شکل ظاهری بخش نامه توصیه های لازم ارائه گردیده است. ضمناً بخش نامه ها را در شکل کلی از دیدگاه هدف و از نظرگاه سطح سازمانی در نمودار شماره ی ۹ طبقه بندی نموده است.

سوالات فصل پنجم

- ۱- بخش نامه را تعریف کنید.
- ۲- هدف از صدور بخش نامه را نام ببرید.
- ۳- اجزای بخش نامه را نام ببرید.
- ۴- انواع بخش نامه را از دیدگاه محتوای مطالب نام ببرید.
- ۵- طرح و چارچوب یک بخش نامه ی اداری را ترسیم نمایید.
- ۶- به مناسبت حلول ماه مبارک رمضان و برای رفاه حال روزه داران تغییر اوقات کار اداری را با امضای بالاترین مقام سازمانی به صورت بخش نامه به کلیه ی واحدها اعلام نمایید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فصل ششم

هدف‌های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند:

- مفاهیم کلی جلسه را تعریف نماید.
- ارکان جلسه را توضیح دهد.
- با فرم‌های صورت جلسه آشنا شود.
- با اهداف تنظیم صورت جلسه آشنا شود.
- صورت جلسه‌های مورد نیاز را تنظیم نماید.
- مکاتبات مرتبط با جلسه را تهیه نماید.
- به اهمیت صورت جلسه در امر مستند سازی آگاه شود.

صورت جلسه

مفاهیم کلی

- جلسه

قبل از ورود به بحث پیرامون صورت جلسه لازم است بدانیم جلسه چیست؟ به چه منظور تشکیل می‌شود؟ و تحت چه شرایطی مصداق پیدا می‌کند؟

«جلسه» در لغت به معنی نشستن است برای رسیدگی و گفت‌وگو درباره‌ی امری.^۱ در اصطلاح، با حفظ معنی لغوی آن می‌توان گفت: همایش صاحب‌نظران یا مسئولان، براساس وظایف یا مأموریت‌های محوله در محل معین و زمانی مشخص به منظور رسیدگی پیرامون حل و فصل یک معضل اداری یا اجتماعی یا هم‌چنین، جست‌وجو جهت پیدا نمودن راه حل مناسب برای آن یا اتخاذ تصمیم درباره‌ی نحوه‌ی اجرای امری خاص. بدیهی است تصمیمات متخذه در این‌گونه جلسات به دلیل آثار تبعی آن باید

۱- فرهنگ فارسی عمید (تألیف آقای حسن عمید) واژه‌ی جلسه.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

از طریق تنظیم صورت جلسه مستندسازی شود تا بعدها مورد استفاده قرار گیرد.

— ارکان جلسه

با عنایت به تعریف فوق، جلسه هنگامی مصداق پیدا می کند که ارکان چهارگانه آن، یعنی اعضای جلسه، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه تجمع و تحقق یافته باشند. برای توضیح بیش تر ایجاب می نماید که به شرح هر یک از این ارکان و هم چنین، شرایط تحقق آن ها، به اختصار بپردازیم.

اعضای جلسه: به شرکت کنندگان در جلسه اعضای جلسه گفته می شود. شرکت و حضور اعضا در جلسه ممکن است جزو وظایف سازمانی آن ها باشد. مانند بعضی از وزراء و مسئولین که به دلیل پست مورد تصدی خود، عضویت و یا ریاست مجمع عمومی برخی از سازمان های وابسته به وزارت خانه ی تحت سرپرستی خود را برعهده دارند.

دستور جلسه: هدف از تشکیل جلسه قبلاً مشخص می شود و به طور مکتوب تحت عنوان «دستور جلسه» برای شرکت کنندگان ارسال می گردد. وجود دستور جلسه ی مدون و مکتوب، علاوه بر آن که باعث می شود که مذاکرات از مسیر اصلی خود منحرف نشود؛ به شرکت کننده این امکان را می دهد که قبلاً مدارک و سوابق مورد نیاز را تهیه کند و عنداللزوم در زمینه ی موضوع مطالعات لازم را به عمل آورد. در این صورت، علاوه بر این که وقت جلسه بیهوده هدر نمی شود به کارائی آن، به طور قابل ملاحظه ای، افزوده می گردد.

زمان جلسه: زمان و تاریخ تشکیل جلسه و هم چنین ساعت شروع آن به طور دقیق از قبل تعیین می شود و به اطلاع شرکت کنندگان می رسد. (دعوت نامه ارسال یا به طرق مقتضی دیگر ابلاغ می گردد). در جلساتی که حالت استمرار دارد، هنگام آغاز و زمان پایان نیز قبلاً توافق می شود و در دعوت نامه قید می گردد.

مکان جلسه: مکان جلسه به محل برگزاری جلسه اطلاق می شود. محل برگزاری جلسه در جلسات عادی و اداری از پیش تعیین می شود و ضمن ارسال دعوت نامه محل آن به استحضار شرکت کنندگان می رسد. لازم است یادآوری شود که برخی از جلسات می باید در محل خاصی تشکیل شود تا رسمیت آن حفظ گردد (مانند جلسات پارلمان در کشورهای مختلف، که باید در محل آن تشکیل گردد).

سازمان جلسه

حال که درباره ی ارکان جلسه بحث شد، بد نیست مختصری نیز درباره ی سازمان جلسه صحبت



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

شود تا نسبت به آن شناخت پیش‌تری حاصل شود.

رئیس جلسه : معمولاً در هر جلسه یک نفر، به عنوان رئیس، چند نفر به عنوان اعضا و یک نفر هم به سمت دبیر جلسه شرکت می‌کنند سازمان مزبور عمومیت دارد و در کلیه جلسات رسمی می‌تواند صادق باشد. اداره‌ی امور جلسه با رئیس جلسه است. رئیس ممکن است در همان جلسه به وسیله‌ی شرکت‌کنندگان انتخاب گردد. یا این‌که به موجب مقررات و قوانین خاص از قبل تعیین گردیده باشد. هدایت و رهبری جلسه با رئیس است. وظایف دیگر او تعیین وقت صحبت برای اعضای جلسه است. وی موظف است که مراقبت نمایند جلسه از مسیر اصلی خود خارج نشود و با صحبت‌های متفرقه وقت جلسه و اعضا تلف نشود. رئیس جلسه مانند سایر اعضا دارای یک رأی است و به دلیل رئیس بودن امتیاز ویژه‌ای به وی تعلق نمی‌گیرد. در برخی از جلسات ممکن است به موجب مقررات و قوانین، امتیاز ویژه‌ای برای رئیس جلسه در نظر گرفته شده باشند. مثلاً هنگامی که آرای موافق و مخالف مساوی باشد، ملاک تصمیم در تصویب شدن یا تصویب نشدن موضوع وجود رأی رئیس در هر یک از طرفین موافق و مخالف خواهد بود.

اعضای جلسه : اعضای جلسه هر یک به نوبه‌ی خود وظایفی دارند. از آن جمله مطالعه‌ی کافی و کسب اطلاعات لازم بی‌امون دستور جلسه بررسی مسائل و استنتاج منطقی، رعایت بی‌نظری و بی‌طرفی در امور و ارائه‌ی نظرات لازم و اجتناب از پراکنده‌گویی و خارج نشدن از موضوع هر یک از اعضای جلسه معمولاً دارای یک رأی‌اند.

دبیر جلسه : ناگفته پیداست که دبیری جلسه کاری است مهم، حساس و مشکل. بنابراین، ایجاب می‌نماید که در مورد انتخاب فرد مزبور دقت پیش‌تری به عمل آید.

دبیر جلسه ممکن است از بین اعضای جلسه به عنوان دبیر در همان جلسه انتخاب شود. البته، این نوع انتخاب عملاً نتیجه‌ی مناسبی نداشته است، چون اغلب مشاهده شده دبیری که سمت عضویت داشته نتوانسته در انجام وظایف محوله بی‌طرفی خود را حفظ نماید. بنابراین، بهتر است دبیر جلسه از بین اعضای جلسه انتخاب نشود و حق رأی هم نداشته باشد.

وظایف دبیر جلسه عبارت‌اند از :

تهیه‌ی دعوت‌نامه برای هر یک از اعضا و ارسال آن و حصول اطمینان از این‌که دعوت‌نامه به دست عضو رسیده است.

۱- در دعوت‌نامه معمولاً، دستور جلسه، زمان شروع، زمان خاتمه و محل جلسه قید می‌شود و طوری ارسال می‌گردد که حداقل ۷۲ ساعت قبل از تشکیل جلسه به دست شرکت‌کنندگان برسد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– نظارت بر آماده شدن محل جلسه و حصول اطمینان از این که لوازم و ابزار کار اعضا در دسترس است.

– تنظیم صورت جلسه و به امضا رساندن آن؛

– ارسال نسخه‌ای از صورت جلسه برای اعضای جلسه؛

– بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم.

حضور تمامی اعضا در جلسه الزامی است. در صورت غیبت هر یک از اعضا مراتب در صورت جلسه منعکس می‌گردد. معمولاً برای رسمیت یافتن جلسه حضور تعداد معینی از اعضا الزامی است.

صورت جلسه در لغت به معنی نوشته‌ای که در آن خلاصه‌ی گفت‌وگوهای اعضای مجلسی ذکر شده باشد، ورقه‌ای که در آن شرح واقعه نوشته شود.^۱ از دیدگاه حقوقی، صورت جلسه (یا صورت مجلس) ورقه‌ای است که یک مقام رسمی (قاضی و پلیس و غیر آن‌ها) در آن یک عمل قضائی یا یک عمل خارجی مانند ضرب و جرح و قتل و ... را به منظور اثبات یک واقعه‌ی مدنی یا کیفری یا اداری ثبت می‌کند^۲ (در این کتاب مفهوم حقوقی صورت جلسه مطرح نیست).

همان‌طور که از معانی آن مستناد می‌گردد، صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته‌ای گفته می‌شود که در بردارنده‌ی مطالب مطروحه، گفت‌وگوها یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی یا یک جلسه‌ی اداری باشد.

طرح یا چارچوب صورت جلسه

هر جلسه رسمی با تجمع ارکان، که قبلاً بیان گردید، تحقق می‌یابد. مکمل تحقق جلسه تنظیم صورت جلسه است که رسمیت جلسه را تأمین می‌نماید. هر صورت جلسه دارای ارکانی است که بدون تردید در آن باید ذکر شود. برخی از این ارکان بسیار مهم‌اند و بدون آن‌ها صورت جلسه تحقق پیدا نمی‌کند. برخی دیگر در درجه‌ی دوم اهمیت قرار دارند. ارکان صورت جلسه به طور عادی به شرح زیرند:

– مشخصات اعضای شرکت کننده

– امضای شرکت کنندگان

۱- فرهنگ فارسی عمید، تألیف آقای حسن عمید، واژه‌ی جلسه.

۲- ترمینولوژی حقوق، تألیف آقای دکتر محمد جعفر جعفری لنگرودی، شماره‌ی ۳۲۹۱، صورت جلسه.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

- دستور جلسه
- مطالب مطروحه
- تصمیمات اتخاذ شده
- زمان جلسه
- مکان جلسه
- تکلیف جلسه ی بعدی

قید آن چه به عنوان ارکان صورت جلسه در بالا به آن اشاره گردید در تنظیم و تدوین صورت جلسه الزامی است. اینک به جهت روشن شدن مطلب، ضمن توضیح لازم، نحوه ی تنظیم و تدوین آن ذیلاً درج می گردد.

مشخصات / اعضای شرکت کننده: مشخصه های فردی و شغلی هر یک از شرکت کنندگان و هم چنین، شماره ی معرفی نامه و یا مجوز شرکت آنان در صورت جلسه نوشته می شود. در صورتی که فرد شرکت کننده به نمایندگی از طرف شخص حقیقی دیگری در جلسه حضور یافته باشد، نام هر دو نفر با توجیه کامل مطلب قید می شود.

امضای شرکت کنندگان: صورت جلسه با امضای شرکت کنندگان در جلسه رسمیت پیدا می کند. در آخرین صفحه ی صورت جلسه نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی یا اجتماعی هر یک از شرکت کنندگان نوشته می شود و سپس به امضای هر یک از آنان می رسد. در صورت جلسه هایی که جنبه ی مالی یا حقوقی دارند یا از اهمیت ویژه ای برخوردارند، باید تمام صفحات آن به وسیله ی شرکت کنندگان امضا شود.

یادآوری می شود نام و نام خانوادگی شرکت کننده، که برای امضا در صفحه ی آخر قید می گردد، در صفحات دیگر لازم نیست درج شود و فقط اثر امضا کفایت می نماید.

دستور جلسه: به موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل گردیده است، «دستور جلسه» می گویند. دستور جلسه مبین هدف جلسه است. منطقی است که دستور جلسه از قبل تعیین می شود و ضمن دعوت نامه برای اعضا، ارسال می گردد. به این ترتیب شرکت کننده ی علاقه مند، با مطالعه و آمادگی کافی در جلسه حضور خواهد یافت.

مطالب مطروحه: درج مذاکرات در صورت جلسه الزامی است. ممکن است مشروح مذاکرات منعکس گردد یا این که خلاصه و یا رئوس مطالب عنوان شده نوشته شود.

تصمیمات اتخاذ شده: بعد از انجام مذاکرات و جمع بندی آنها، نتیجه، که حاوی تصمیمات



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

متخذه است، در یک یا چند جمله‌ی مستقل تدوین می‌شود و در صورت جلسه قید می‌گردد.

زمان جلسه: به تاریخ دقیق (روز، ماه، سال) و هنگام شروع و خاتمه‌ی جلسه «زمان جلسه» گفته می‌شود می‌توان تاریخ و ساعت شروع را از قبل تعیین نمود. علاوه بر آن چه بیان گردید، جلساتی وجود دارد که به طور مستمر باید تشکیل گردند. در این گونه جلسات شماره‌ی جلسه نیز مشخص می‌شود. بعد از قید زمان و نوبت جلسه معمولاً تاریخ نشست بعدی تعیین و در صورت جلسه نوشته می‌شود.

مکان جلسه: به محل تشکیل جلسه اطلاق می‌شود. محل تشکیل جلسه باید در صورت جلسه قید شود. در برخی از جلسات استفاده از مکانی خاص الزامی است (برای مثال، جلسات مجلس شورای اسلامی باید در خود مجلس برگزار شود).

تکلیف جلسه‌ی بعدی: به دلیل اهمیت ویژه و وسعت دامنه‌ی موضوع جلسه، ممکن است بحث و بررسی و نتیجه‌گیری در یک جلسه به اتمام نرسد. بنابراین، ناگزیر برای تشکیل جلسات بعدی اقدام می‌شود. در این صورت تاریخ و زمان جلسه‌ی آینده و عنداللزوم دستور جلسه‌ی بعدی معین می‌شود و در صورت جلسه قید می‌گردد.

انواع صورت جلسه

هنوز در کشور ما تنظیم صورت جلسه به صورت استاندارد جدی تلقی نمی‌شود و بیش‌تر براساس سلیقه‌ی مسئولان و متصدیان امور تهیه می‌گردد. به طوری که بعضاً در کاغذهای معمولی، مانند نوشته‌های عادی تنظیم می‌شود و در برخی موارد، براساس نمونه‌های ارائه شده از طرف سازمان ذی‌ربط یا به موجب آیین‌نامه‌ای خاص تنظیم می‌گردد. قدر مسلم، ذوق و سلیقه‌ی تنظیم‌کننده و رئیس جلسه در نحوه‌ی تنظیم صورت جلسه بسیار تأثیرگذار است. به همین دلیل، گونه‌های متفاوتی از نحوه‌ی تنظیم صورت جلسه وجود دارد. برای سهولت در امر مطالعه، آن‌ها را به صورت زیر طبقه‌بندی می‌نماییم.

- صورت جلسه‌ی مشروح،
- صورت جلسه‌ی نیمه مشروح؛
- صورت جلسه‌ی خلاصه؛
- صورت جلسه‌ی به شکل فرم.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

صورت جلسه‌ی مشروح :

در این گونه صورت جلسه مشروح مذاکرات هر یک از اعضای جلسه به طور کامل نوشته می‌شود. در گذشته، تنظیم این گونه صورت جلسات بسیار مشکل بود. زیرا باید چند نفر تندنویس^۱ با سرعت، مطالب عنوان شده را به روی کاغذ آورند، و بعد از پایان جلسه، نوشته‌های تندنویسان با یکدیگر تطبیق داده شود تا نوشته‌ای کامل به دست آید.

صورت مشروح مذاکرات، معمولاً در جلسات دادگاه و یا به هنگام تصمیم‌گیری‌های مهم به رشته‌ی تحریر درمی‌آید. اما بارزترین نمونه‌ی آن در مجالس قوه مقننه، مثل مجلس خبرگان^۲، مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان براساس یک سنت دیرین پارلمانی وجود دارد.

گرچه در زمان حال با استفاده از دستگاه ضبط صوت بیانات اعضا ضبط و سپس به روی کاغذ منتقل می‌شود، اما در بیش‌تر پارلمان‌ها از وجود تندنویسان حرفه‌ای، که به همین منظور استخدام شده‌اند، استفاده می‌شود و این سنت و تشریفات هم چنان حفظ شده است. با این تفاوت که شیوه‌ی کار آسان‌تر شده است و هرگاه کلمه یا جمله‌ای از قلم بیفتد، با استفاده از دستگاه‌های صوتی یا تصویری نسبت به تکمیل نوشته اقدام می‌نمایند.

صورت جلسه‌ی نیمه مشروح :

در این نوع صورت جلسه، خلاصه یا رئوس مطالب عنوان شده از طرف هر یک از شرکت‌کنندگان درج می‌گردد. در آخر صورت جلسه و بعد از یک جمع‌بندی نهائی تصمیمات متخذه براساس اولویت‌ها درج می‌شود و با امضای کلیه‌ی حاضران رسمیت پیدا می‌کند.

صورت جلسه‌ی خلاصه :

در این گونه، خلاصه‌ی مطالب یا فقط نتیجه‌ی مذاکرات به طور خلاصه درج می‌شود. سپس، تصمیمات اتخاذ شده منعکس می‌گردد. معمولاً، در صورت جلسه‌های نیمه مشروح خلاصه‌ی مطالب عنوان شده از طرف هر یک از اعضا در مقابل نام آن‌ها نوشته می‌شود. اما در صورت جلسه‌های خلاصه، فقط چکیده‌ی کل مطالب مطرح شده قید می‌گردد.

به این ترتیب، که با ذکر جمله‌ی «بعد از انجام مذاکرات لازم تصمیماتی، به شرح زیر اتخاذ گردید» تصمیمات اتخاذ شده نوشته می‌شود. سپس، با امضای اعضا، صورت جلسه شکل می‌گیرد.

۱- تندنویسان مجالس مقننه.

۲- کلیه‌ی مذاکرات مجلس شورای اسلامی - به عنوان مشروح مذاکرات - به طور دقیق تهیه و تنظیم و گاه منتشر می‌شود.



صورت جلسه‌ی به شکل فرم :

یکی از متداول‌ترین گونه‌های صورت جلسه در حال حاضر استفاده از فرم‌های مخصوص است. این فرم‌ها به وسیله‌ی سازمان‌های ذی ربط تهیه و تدوین می‌شود و در جریان کار همان سازمان قرار می‌گیرد. مانند صورت جلسه‌ی تحویل اتومبیل، اموال و گونه‌هایی از صورت جلساتی که به وسیله ضابطین عدلیه (پلیس قضایی^۱) تنظیم می‌گردد.

در حال حاضر استفاده از فرم‌های صورت جلسه به دلیل سهولت و سرعت در انجام امور، در بیش‌تر سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و خصوصی متداول شده است. اغلب دبیران جلسه تا آن‌جا که مقدور است از فرم استفاده می‌نمایند و چنان‌چه امکان استفاده وجود نداشته باشد، صورت جلسه را براساس عامل‌های فرم، به صورت عادی تدوین می‌نمایند. فرم شماره‌ی ۱۰ به عنوان نمونه ارائه می‌گردد. با مطالعه‌ی نحوه‌ی تکمیل فرم مزبور و رعایت مواد آن ملاحظه خواهد شد هر نوع صورت جلسه‌ای را به آسانی می‌توان تنظیم نمود.^۲

تنظیم صورت جلسه

تدوین و تنظیم مطالب در نشست‌های رسمی به وسیله‌ی دبیر یا منشی جلسه انجام می‌شود. منشی جلسه ممکن است یکی از اعضای جلسه باشد یا شخص دیگری که به همین عنوان و بدون داشتن حق رأی در جلسه حضور یابد. در هر صورت لازم است یک منشی در تنظیم صورت جلسه اطلاعات و تجربیات لازم را داشته باشد. اصلاح است که دبیر جلسه از اعضای رسمی جلسه نباشد.^۳ برای تنظیم و تدوین صورت جلسه و امضای آن از دو روش استفاده می‌شود. در روش اول، بعد از پایان جلسه براساس مطالب مطروحه صورت جلسه آماده شود و برای امضا به یکایک شرکت‌کنندگان ارائه می‌گردد. اعمال این روش ظاهراً منطقی است، چرا که با فرصتی که دبیر دارد صورت جلسه را به‌طور کامل تدوین می‌کند و متعاقباً تایپ می‌شود. اما در عمل مشکلاتی خواهد داشت، حتی ممکن است صورت جلسه امضا نشود. زیرا با توجه به فاصله افتادن بین زمان تشکیل

۱- پلیس قضایی، مأموران تفتیش و کشف جرائم و اقدامات راجع به جلوگیری متهم از فرار و پنهان شدن که عبارت‌اند از دادستان شهرستان و دادیاران او، بازرس، کلانتران شهربانی و صاحب منصبان ژاندارمری، مأموران مذکور را ضابطین دادگستری هم می‌نامند. (ترمینولوژی حقوق، ص ۱۲۸).

۲- با توجه به ویژگی‌های هر جلسه و براساس نیازها، دبیران جلسه می‌توانند فرم‌های مناسب دیگری با کارایی مؤثرتر، برای جلسات طراحی و تدوین نمایند.

۳- برای دبیری جلسه می‌توان از رؤسای دفاتر مدیران، که به همین منظور آموزش داده شده‌اند، استفاده نمود.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

جلسه و تنظیم و آماده شدن صورت جلسه شرکت کننده نظرات خود تعدیل نموده باشد. در این صورت دبیر مجبور است در نوشته های خود این تغییرات را منعکس نماید و امکان دارد تغییرات مزبور مورد موافقت عضو یا اعضای دیگر جلسه قرار نگیرد که آن هم باید منعکس شود. به این ترتیب چندین مرتبه صورت جلسه تغییر می کند و کار، مشکل یا غیر ممکن می شود.

برای رفع این مشکلات لازم است صورت جلسه در همان جلسه آماده و به امضای اعضا برسد. نحوه ای انجام کار بسیار آسان است و فقط نیاز به تمرین و هم چنین کسب اطلاعات لازم در مورد هر جلسه نیاز دارد.

همان طور که گفته شد، در هر جلسه موارد ثابت و مشخصی وجود دارد که از قبل تعیین گردیده است و می توان قبلاً اطلاعات لازم را درباره ای آن تحصیل نمود، مانند شرکت کنندگان و مشخصات آنها، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه که دبیر می تواند به منظور صرفه جویی در وقت و تحصیل فراغت لازم برای نوشتن سایر مطالب، قبل از تشکیل جلسه موارد مزبور را در صورت جلسه منعکس نماید. با عنایت به این که در صورت جلسات اداری به مشروح کامل مذاکرات نیاز نیست. لذا، چکیده ای مطالب عنوان شده توسط هر یک از شرکت کنندگان را یادداشت می نماید. سپس، با جمع بندی، تصمیمات اتخاذ شده را نیز مشخص می کند و براساس اولویت ها تنظیم می نماید.

به این ترتیب، صورت جلسه آماده می گردد. سپس در آخر جلسه، آنچه را که نوشته است برای حاضران قرائت می کند و پس از انعکاس نظرات اصلاحی آنان، که در همان جمع مطرح می شود، صورت جلسه را به امضا می رساند. آن گاه، فوراً نسبت به تکثیر صورت جلسه اقدام می کند و به هر یک از شرکت کنندگان تصویری ارائه می دهد.

در موردی که نسخه ای امضا شده قابل تکثیر و ارائه نباشد، برای تایپ آن، اقدام می کند و ذیل کلیه ی نسخ را به عنوان دبیر جلسه امضا می نماید. ضمناً قبل از امضا، توضیح می دهد که نسخه ای اصلی و امضا شده در کجا نگه داری و بایگانی گردیده است.

چنان چه ایجاب نماید که نسخ تایپ شده به وسیله ی شرکت کنندگان امضا گردد، نسخ مزبور با تصویر صورت جلسه ای امضا شده برای اعضا ارسال می گردد. در این صورت شرکت کننده ملزم می شود آن را امضا کند و چنان چه نظر دیگری داشته باشد باید با خط خود به صورت جلسه اضافه نماید.

در این جا دو نمونه فرم صورت جلسه ارائه می شود. فرم شماره ی ۱۰ و ۱۱ برای تنظیم صورت جلسات کلی و مختصر و فرم شماره ی ۱۲ ویژه ی تدوین صورت جلسات مفصل تر اختصاص داده شده است.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

صورت جلسه

۱- شماره‌ی جلسه :	۲- زمان جلسه :	۳- مکان جلسه :
۴- دستور جلسه :		
۵- اعضای جلسه :		
۶- مطالب مطروحه :		
۷- تصمیمات متخذه :		
۸- جلسه‌ی بعدی : - زمان		- مکان
- دستور جلسه‌ی بعدی :		
۹- امضا :		

فرم شماره‌ی ۱۰



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

صورت جلسه

۱- شماره‌ی جلسه :	۲- زمان جلسه :	۳- مکان جلسه :
۴- دستور جلسه :		
۵- اعضای جلسه :		
۶- مطالب مطروحه و تصمیمات متخذه :		
۷- امضا :		

فرم شماره‌ی ۱۱



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

صورت جلسه

صفحه

۱- شماره ی جلسه:	۲- زمان جلسه:	۳- مکان جلسه:
۴- دستور جلسه:		
۵- اعضای جلسه:		
نام و نام خانوادگی	سمت و عنوان در جلسه	شماره ی معرفی نامه
-		
-		
-		
-		
-		
-		
-		
-		
۶- مطالب مطروحه		

فرم شماره ی ۱۲ برای صورت جلسات مفصل



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

صفحه دوم فرم صورت جلسه

صفحه ۲

بقیه مطالب مطروح:		
۷- تصمیمات اتخاذ:		
۸- جلسه ی بعدی:	مکان -	دستور جلسه ی بعدی:
- زمان:		
۹- امضا:		

بقیه ی فرم شماره ی ۱۲



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

نحوه‌ی تنظیم فرم صورت جلسه فرم‌های شماره‌ی ۱۰ و ۱۱ و ۱۲

۱- شماره‌ی جلسه

در صورتی که جلسات به طور مستمر یا دوره‌ای به صورت روزانه یا هفتگی یا ماهانه و ... تشکیل گردد، در این قسمت شماره‌ی هر جلسه نوشته می‌شود.

۲- زمان جلسه :

در این قسمت تاریخ تشکیل جلسه و زمان شروع و خاتمه آن قید می‌گردد.

۳- مکان جلسه :

منظور آدرس محل برگزاری جلسه است که در این قسمت نوشته می‌شود.

۴- دستور جلسه :

قدر مسلم، هر جلسه برای نیل به هدف ویژه‌ای تشکیل می‌گردد. تشریح هدف مزبور همان دستور جلسه است که از قبل مشخص گردیده و در این قسمت نوشته می‌شود.

۵- اعضای جلسه :

در صورتی که اعضای جلسه قبلاً معرفی شده باشند، به ترتیب اهمیت مقام آنان، نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی و شماره‌ی معرفی‌نامه آنان ذکر می‌شود. چنانچه افراد از نظر مقام هم سطح باشند می‌توان براساس حروف الفبا این قسمت را تکمیل نمود.

در جلساتی که برای اولین مرتبه تشکیل می‌شود، دبیر جلسه موظف است معرفی‌نامه شرکت‌کنندگان را مطالبه کند و در صورت لزوم، اطلاعات لازم را شفاهاً از آنان دریافت و در این قسمت قید نماید.

۶- مطالب مطروحه :

در این قسمت خلاصه‌ی مطالب مطروحه از طرف شرکت‌کنندگان نوشته می‌شود. برای سهولت در امر مطالعه، ابتدا نام بیان‌کننده نوشته می‌شود و سپس، بعد از خط فاصل خلاصه و یا چکیده‌ی مطالب ایشان قید می‌گردد.

۷- تصمیمات متخذه :

در این قسمت چکیده‌ی تصمیمات اتخاذ شده به ترتیب اهمیت و به تفکیک، زیر هم نوشته می‌شود. در صورتی که دبیر جلسه لازم بداند می‌تواند برای هر مورد شماره‌ی ردیف، که از یک شروع می‌شود، اختصاص دهد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

۸- جلسه‌ی بعدی :

در این قسمت زمان، مکان و دستور جلسه بعدی - در صورتی که نیاز به جلسه بعدی بوده باشد - نوشته می‌شود.

۹- امضا :

شرکت کنندگان در جلسه ذیل صورت جلسه را امضا می‌نمایند (بدیهی است، نخست نام و نام خانوادگی خود را به‌طور خوانا می‌نویسند. سپس، آن را امضا می‌کنند).

اشاره :

- ۱- در مورد صورت جلسات مفصل، می‌توان از فرم شماره‌ی ۱۵ با صفحات اضافی استفاده نمود.
- ۲- در مواردی که صورت جلسه در چند صفحه تنظیم می‌گردد امضا کردن ذیل تمام صفحات به وسیله شرکت کنندگان الزامی است و قید نام در جنب امضا فقط در صفحه‌ی آخر خواهد بود.
- ۳- دبیر جلسه با ذکر نام و نام خانوادگی با عنوان دبیر جلسه ذیل صورت جلسه را امضا خواهد نمود.
- ۴- فرم‌های صورت جلسه‌ی ارائه شده در این کتاب را می‌توان با توجه به نیاز سازمان تغییر داد و یا این که اندازه‌ی ستون‌های افقی α با توجه به میزان مطالب ؛ زیاد یا کم نمود.

یادآوری می‌نماید که دبیر جلسه قسمت‌های یک تا پنج فرم را قبل از شروع جلسه می‌تواند تکمیل نماید.

ردیف ۶ و ۷ را در همان جلسه تکمیل می‌نماید. در آخر جلسه مطالب را برای شرکت کنندگان قرائت می‌کند و پس از امضا، آنان را فوراً تکثیر می‌کند و به هر یک نسخه‌ای تقدیم می‌دارد.

مکاتبات مربوط به جلسه

همان‌طور که در قسمت‌های گذشته بیان شد، برای اجرای امور اداری تبادل نامه‌ها و سایر نوشته‌های اداری لازم و در برخی از موارد، واجب است.

در مورد برگزاری جلسات و تنظیم صورت جلسه نیز این واقعیت مصداق دارد. اهم نامه‌های مرتبط با برگزاری جلسه عبارت‌اند از :

- دعوت نامه

- ابلاغ صورت جلسه

- پی‌گیری تصمیمات متخذه در جلسه



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

دعوت نامه — برای دعوت اعضای جلسه و یا فراخوان افراد برای حضور در جلسه ارسال می گردد.

در دعوت نامه لازم است زمان، مکان، دستور جلسه و اسناد و اطلاعات مورد نیاز قید شود و حداقل چهار روز قبل از تشکیل جلسه به فرد مورد نظر ابلاغ گردد.

دعوت نامه ها و فراخوان به گونه های مختلف نوشته می شوند. دو نمونه از آن ها را (نمونه ی ۱۳ و ۱۴) متعاقباً ملاحظه می کنید.

ابلاغ صورت جلسه — با روشی که در این کتاب ارائه گردیده است، بعضاً می توان صورت جلسه و یا تصویر آن را در پایان جلسه به شرکت کنندگان ارائه نمود. مع الوصف دو نمونه از این نامه (نمونه های ۱۵ و ۱۶) در این جا ارائه می گردد.

پی گیری تصمیمات متخذه در جلسه — در برخی از جلسات، براساس تخصص اعضا، تکالیفی برای آنان تعیین می گردد که باید اجرا کنند و گزارش آن را ارائه دهند، تا دبیر جلسه آن ها را در جلسه ی آینده طرح نماید (نمونه ی ۱۷).

نمونه های دعوت نامه

نمونه ی ۱۳

جناب آقای

سرکار خانم

به منظور بررسی اجرای برنامه های آموزشی ضمن خدمت کارکنان مؤسسه، مقرر است جلسه ای در روز، از ساعت الی، در اتاق کنفرانس مدیریت برگزار گردد.

از جناب عالی دعوت می شود رأس ساعت یاد شده، با همراه داشتن فهرست اسامی همکاران و هم چنین عناوین دوره های آموزشی مورد نیاز، در جلسه شرکت فرمایید.

حضور به موقع تان موجب حفظ حقوق سایر اعضای جلسه و بیانگر شخصیت والا و هم چنین وقت شناسی جناب عالی خواهد بود.

سهیل — هادی زاده

دبیر جلسه

رونوشت :

— جناب آقای مدیر کل محترم و رئیس جلسه جهت استحضار



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

نمونه‌ی ۱۴

جناب آقای

سرکار خانم

از جناب عالی دعوت می‌شود در جلسه‌ی بررسی برنامه‌های آموزشی، که با مشخصات زیر تشکیل خواهد شد، رأس ساعت تعیین شده حضور بهم رسانید.

۱- دستور جلسه - بررسی وضعیت آموزش ضمن خدمت و شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان

۲- مکان جلسه - اتاق کنفرانس مدیریت

۳- زمان جلسه - روز از ساعت الی

۴- اسناد و اطلاعات مورد نیاز - فهرست اسامی همکاران و هم‌چنین عناوین دوره‌های آموزشی مورد نظر.

سهیل - هادی زاده

دبیر جلسه

نمونه‌ی ۱۵

جناب آقای

سرکار خانم

با تشکر از حضور موثر حضرت عالی در جلسه‌ی روز, یک نسخه از صورت جلسه‌ی نشست مزبور، که به امضای کلیه شرکت کنندگان محترم رسیده است، جهت استحضار به پیوست تقدیم می‌گردد.

سهیل - هادی زاده

دبیر جلسه



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

نمونه‌ی ۱۶

جناب آقای

سرکار خانم

یک نسخه از صورت جلسه‌ی مورخ در بردارنده‌ی تصمیم های متخذه در جلسه‌ی مزبور، که بدون شرکت حضرت عالی برگزار گردید، جهت استحضار به پیوست تقدیم می شود و اضافه می نماید. نشست آینده در روز، از ساعت الی در همان محل و در ادامه‌ی جلسه‌ی یاد شده تشکیل خواهد شد.

این نامه، به عنوان دعوت نامه مجدد از حضرت عالی، تقدیم می گردد.

سهیل — هادی زاده

دبیر جلسه

نمونه‌ی ۱۷

جناب آقای

سرکار خانم

ضمن تقدیم صورت جلسه‌ی مورخ، همان طور که در بند چهارم تصمیمات متخذه مطرح گردیده، مقرر است نتیجه‌ی بررسی های حضرت عالی پیرامون برنامه های زمان بندی اجرای دوره های آموزشی ضمن خدمت، در جلسه‌ی آتی، که در روز ساعت در محل مزبور تشکیل خواهد شد، مطرح گردد. بنابراین، تقاضا دارد گزارش خود را، حداقل سه روز قبل از تاریخ یاد شده، جهت آماده نمودن برای طرح در نشست آتی به این جانب ارائه فرمایید.

سهیل — هادی زاده

دبیر جلسه



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خلاصه ی فصل ششم

این فصل به بحث پیرامون صورت جلسه اختصاص یافته است. ابتدا پیرامون معنی و مفهوم جلسه بحث شده، سپس درباره ی ارکان جلسه (اعضا، دستور، زمان، مکان، سازمان جلسه) توضیحات لازم ارائه گردیده است. در ادامه، با توجه به اهمیت برگزاری جلسه و نقش دبیر در تنظیم صورت جلسه، وظایف دبیر جلسه تبیین شده است. سپس، درباره ی صورت جلسه، چارچوب و نحوه ی تنظیم آن در متن، راه کارهای لازم ارائه گردیده است.

در ادامه راجع به انواع صورت جلسات (مشروح، نیمه مشروح، خلاصه و صورت جلسه به شکل فرم) توضیحات لازم بیان شده، آن گاه در مورد تنظیم صورت جلسه راه کارهای لازم ارائه گردیده است. در همین قسمت دو نمونه فرم صورت جلسه برای صورت جلسات مختصر و مفصل ارائه شده و نحوه ی تنظیم آن بیان گردیده است. قدر مسلم، برگزاری جلسات یک امر مدیریتی، اداری و فنی است. لازمه ی آن مبادله ی نامه ها و مکاتبات است. در این فصل راجع به مکاتبات مربوط به جلسه صحبت شده و نمونه هایی از آن ارائه گردیده است.

سوالات فصل ششم

- ۱- صورت جلسه را تعریف کنید.
- ۲- جلسه چیست؟
- ۳- ارکان جلسه را نام ببرید.
- ۴- انواع صورت جلسه را نام ببرید.
- ۵- صورت جلسه ی مشروح را تعریف کنید و نمونه ای از آن را نام ببرید.
- ۶- صورت جلسه ی خلاصه را تعریف کنید.
- ۷- منظور از صورت جلسه به شکل فرم چیست؟ و نحوه ی تنظیم آن را شرح دهید.
- ۸- مواردی که باید در یک صورت جلسه قید گردد به ترتیب نام ببرید. و پیرامون هر کدام به اختصار توضیح دهید.
- ۹- وظایف دبیرخانه را شرح دهید.
- ۱۰- خصوصیات و مشخصات دبیر جلسه را بنویسید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

- ۱۱- نامه‌ای برای دعوت اعضا به جلسه در روز سه شنبه مرقوم دارید.
- ۱۲- یکی از اعضا در جلسه حضور نداشته است، لذا صورت جلسه را طی نامه‌ای برای وی ارسال دارید.
- ۱۳- صورت جلسه به شکل فرم چگونه است، نحوه‌ی تنظیم آن را نیز شرح دهید.

تمرین

- در صورتی که وقت کلاس اجازه دهد. شرکت کنندگان را به گروه‌های ۵ نفری تقسیم کنید و از هر گروه درخواست شود پیرامون یکی از موارد زیر جلسه تشکیل دهند و صورت جلسه‌ای به شکل فرم تنظیم و ارائه نمایند. سپس کار هر گروه در کلاس مطرح شود و در بحث گروهی مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد:
- ۱- نهادینه نمودن آموزش ضمن خدمت؛ به منظور پیشینه سازی چندی و چگونگی کارایی نیروی انسانی.
 - ۲- بهره‌گیری از روش‌های پیشرفته‌ی مدیریتی و اداری در انجام امور سازمان متبوع.
 - ۳- بازنگری در برنامه‌های رفاهی کارکنان و ویرایش آن‌ها.
 - ۴- بازنگری در وظایف اجرائی سازمان متبوع و پیش نهاد در جهت هماهنگ نمودن آن‌ها با تحولات و پیشرفت‌های کشورمان.
 - ۵- برقراری سیستم‌های مدیریت مشارکتی و پیشنهاد برای مشارکت بیش تر کارکنان در اداره‌ی امور.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فصل هفتم

هدف‌های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند:

- گزارش را تعریف کند.
- کاربرد گزارش را بیان کند.
- انواع گزارش‌ها را از دیدگاه‌های مختلف دسته‌بندی کند.
- شکل‌های مختلف گزارش را نام ببرد.
- ارکان گزارش را نام ببرد و تقدم و تأخر آن را توضیح دهد.
- متن گزارش را از نظر محتوایی طبقه‌بندی کند.
- طبقات متن گزارش را توضیح دهد.
- امضای گزارش و ضمائم گزارش را شرح دهد.

گزارش

گزارش چیست؟

به هر نوع انتقال اطلاعات، که بر مبنای روش‌ها و موازین علمی از منابع موثق تحصیل و تنظیم و تدوین شده باشد و به فرد یا افرادی مشخص به منظور حصول اطلاع و یا اتخاذ تصمیم ارائه گردد، «گزارش» اطلاق می‌شود.

کاربرد گزارش

عصر ما، عصر اطلاعات و اطلاع‌رسانی است. اساس و پایه‌ی هرگونه اتخاذ تصمیم در کلیه‌ی علوم، اعم از سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، اداری، علوم پایه، پزشکی و غیر آن‌ها نیازمند مجموعه‌ای از اطلاعات واقعی و صحیح است. تهیه و انتقال چنین مجموعه‌ای از طریق گونه‌های مختلف گزارش امکان‌پذیر است.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

بنابراین، «گزارش» پرکاربرد است و شرح تفصیلی، حتی ذکر عناوین آن، از حوصله‌ی این مختصر خارج است. در این جا به منظور جلوگیری از طولانی‌شدن مطلب و اجتناب از پراکندگی موضوع، کاربرد گزارش را از دو دیدگاه «سازمان» و «اجتماع»، ذیلاً فهرست‌وار بیان می‌کنیم.

کاربرد گزارش در سازمان :

- استفاده از گزارش در امر برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و هماهنگی ؛
 - اطلاع مدیر از اجرای صحیح دستورات ؛
 - آگاهی از نوع، میزان، کیفیت وظایف و فعالیت واحدهای تحت سرپرستی ؛
 - آگاهی از پیشرفت فعالیت‌ها و مراحل عملیات ؛
 - آگاهی از روش‌های انجام کار ؛
 - آگاهی از کمال یا نقص فرمان‌ها و دستورهای اداری ؛
 - اطلاع از وقوع احتمالی مشکلات و یا مسائل بازدارنده ؛
 - حصول اطمینان از ابلاغ مصوبات و دستورات ؛
 - ارزیابی توانایی‌های کارکنان تحت سرپرستی ؛
 - آشنایی مدیران به امور فنی و تکنیک‌های متداول در سازمان ؛
 - استفاده از گزارش به عنوان مدرک یا وسیله‌ی رساندن خبر به آیندگان.
- #### کاربرد گزارش در اجتماع :

- شناخت تنگناها و نارسایی‌های اجتماعی و چاره‌اندیشی برای آن‌ها ؛
 - استفاده از گزارش در امور برنامه‌ریزی‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و ... ؛
 - شناخت ویژگی‌های جامعه و آداب و رسوم، به منظور ایجاد فضای مناسب سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ؛
 - شناخت نیازهای جامعه به جهت برنامه‌ریزی رفاهی ؛
 - شناخت انتظارات مردم از حکومت به منظور تعدیل و تجدیدنظر در برنامه‌ها و خط‌مشی‌ها.
- نمودار شماره‌ی ۱۸ کاربرد «گزارش» را نشان می‌دهد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



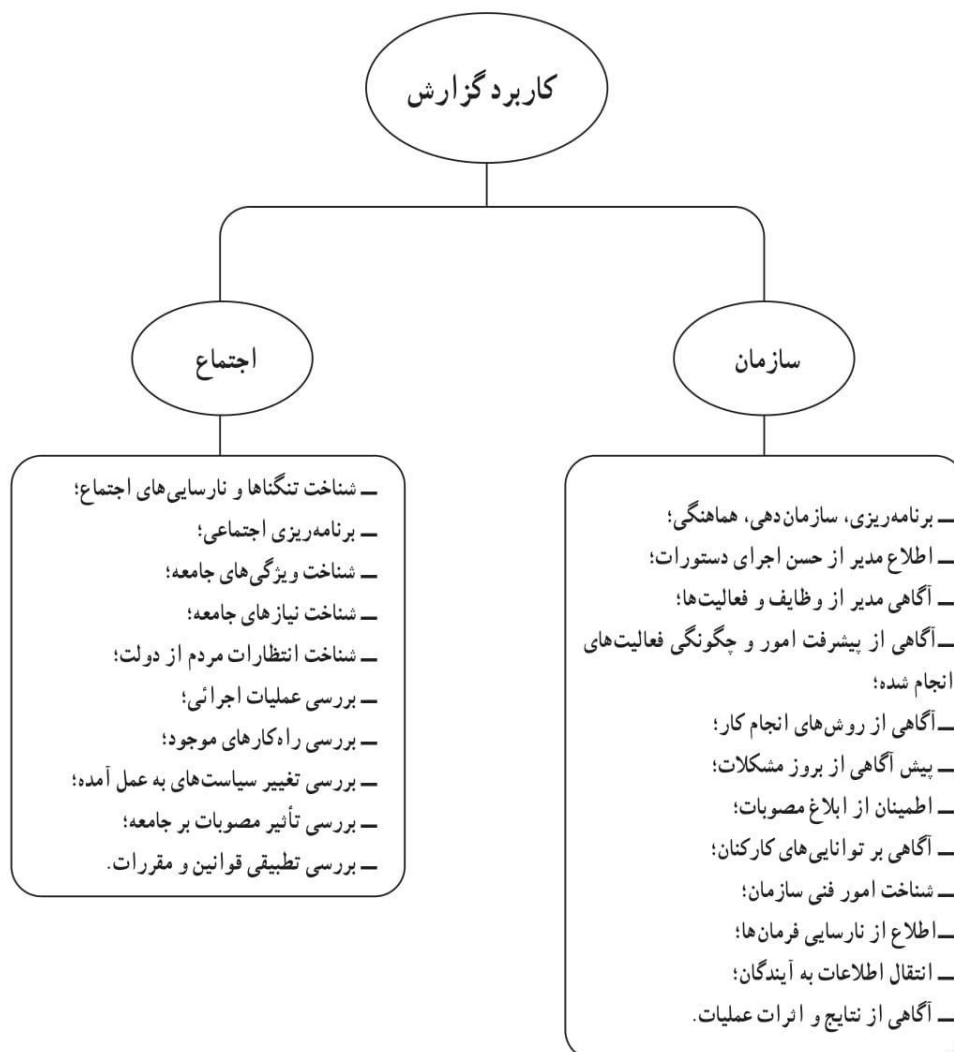
@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly



نمودار شماره ۱۸ - نمودار کاربرد گزارش

انواع گزارش

- انواع گزارش از دیدگاه کاربرد :
- اداری ؛
- مالی و اجرایی ؛



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– بازرگانی؛

– تحقیقی و علمی.

گزارش‌های اداری: برای انجام امور و استقرار سیستم ارتباطات منطقی و هم‌چنین، اعمال مدیریت در اداره‌ی امور از گزارش‌های اداری استفاده می‌شود، که به این موارد مربوط می‌شوند:

– کارکرد؛

– کارکنان؛

– آمار نیروی انسانی؛

– در یک مورد خاص.

گزارش‌های مالی: کاربرد گزارش‌های مالی بسیار زیاد است و ذکر آن‌ها در این‌جا نه مقدر است و نه موضوع کتاب اجازه می‌دهد. بنابراین، به طور خلاصه باید گفت: براساس نتیجه‌گیری از گزارش‌های مالی می‌توان در کلیه‌ی امور از قبیل، توسعه، تولید، بازاریابی، صادرات، واردات، خرید، فروش، روش‌های انجام کار و برنامه‌ریزی نیروی انسانی (استخدام، آموزش، اخراج و بازنشستگی) تصمیم‌گیری نمود.

برای انتقال اطلاعات مالی و یا عملیاتی منتج به مسائل مالی به مدیران و یا سایر افراد ذی‌نفع در حال حاضر از صورت حساب‌ها و یا گزارش‌هایی با عناوین زیر استفاده می‌شود:

– ترازنامه؛

– صورت حساب سود و زیان؛

– موجودی انبار؛

– میزان تولید؛

– گزارش عملیات؛

– گزارش برای سهامداران یا مجمع عمومی؛

– صورت گردش وجوه نقد.

گزارش‌های بازرگانی: گزارش‌هایی که در عملیات و فعالیت‌های بازرگانی در جریان قرار می‌گیرند، به این موارد مربوط می‌شوند:

– وضعیت بازار؛

– فروش و فروشندگان؛

– ارزیابی نتیجه‌ی تبلیغات و آگهی‌های تجاری؛



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– خرید و فروش مواد ؛

– ماهانه‌ی عملیات.

گزارش‌های تحقیقی و علمی: گزارش‌های تحقیقی و علمی به‌طور کلی به سه گروه عمده

تقسیم می‌شود :

– تحقیقاتی اجتماعی ؛

– تحقیقاتی دانشگاهی ؛

– تحقیقاتی اداری.

– انواع گزارش از نظرگاه هدف و محتوا : موارد و مسائل مطروحه در گزارش، بُعدی دیگر

برگونه‌های کلی آن می‌افزاید. در این‌جا محتوای گزارش شاخص، تعیین عنوان و گونه‌ی آن است.

به‌طور کلی گزارش از نظر محتوا به سه دسته‌ی عمده به‌قرار زیر تقسیم می‌شود :

– اطلاعاتی ؛

– تحلیلی و تحصیلی ؛

– مشاوره‌ای.

شکل‌های مختلف گزارش^۱

در حال حاضر شکل‌های ارائه‌ی گزارش عبارت‌اند از :

– کتبی ؛

– شفاهی ؛

– تصویری ؛

– تلفیقی.

– **گزارش کتبی:** یکی از رایج‌ترین انواع گزارش در سیستم ارتباطات اجتماعی و اداری در

زمان حال گزارش کتبی است. علت رواج بیش از حد این گزارش را می‌توان در آثار رسمی و قانونی

آن جست‌وجو نمود. دلیل بارز آن می‌تواند تعریف سند در قانون مدنی ایران باشد که خود موجب

می‌شود در کلیه‌ی سازمان‌ها مبادله‌ی اطلاعات به صورت مکتوب باشد.

شکل‌های مختلف این گزارش‌ها، که در حال حاضر در بیش‌تر سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و

۱- برای اطلاع بیش‌تر به کتاب گزارش نویسی اداری و فنی، تألیف آقای سیدکاظم امینی، انتشارات مدیریت، چاپ، مؤسسه عالی

آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی سال ۱۳۸۷ مراجعه شود.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خصوصی رایج است، عبارت‌اند از :

– به صورت فرم ؛

– به صورت نوشته‌های متداول ؛

– به صورت کتاب یا مجموعه .

– گزارش شفاهی : این نوع گزارش غیر مکتوب است و اطلاعات لازم به وسیله‌ی گزارشگر شفاهاً و یا تلفنی به اطلاع گیرنده‌ی گزارش می‌رسد. گزارش‌های شفاهی بیش‌تر در نیروهای انتظامی متداول است و به ندرت در سازمان‌های دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرد. مع الوصف چنان‌چه مقرر باشد که مستند و مبنای اقدامی قرار گیرد، باید به صورت مکتوب درآید.

– گزارش تصویری : متداول‌ترین این‌گونه گزارش، گزارش‌هایی است که از حوادث مختلف به صورت فیلم و اسلاید و نظایر آن تهیه می‌کنند و به وسیله‌ی رسانه‌های تصویری پخش می‌شود. این نوع گزارش در سازمان‌های بازرگانی، صنعتی، فنی و ... مورد استفاده قرار می‌گیرد. به این ترتیب که از جریان تولید یک محصول یا مراحل ایجاد یک کارخانه یا احداث یک راه، سد، جاده و پل فیلمی تهیه می‌شود و برای اطلاع و اتخاذ تصمیم مسئولان، که فرصت مراجعه‌ی به محل و دیدن پیشرفت کار را ندارند، آن را نمایش می‌دهند. گزارش‌های تصویری به دو گروه عمومی و اختصاصی تقسیم می‌شوند.

گزارش‌های تصویری عمومی : این نوع گزارش برای عموم مردم تهیه و از طریق رسانه‌های عمومی پخش می‌شود. مانند گزارش افتتاح یک میدان و راه یا بهره‌برداری از یک سد و غیره که اغلب در ضمن اخبار تلویزیون مشاهده نموده‌ایم.

گزارش‌های تصویری اختصاصی : این نوع گزارش را برای فرد یا افراد خاصی مانند صاحبان سهام، مدیر عامل و مجمع عمومی تهیه می‌کنند و انحصاراً برای آنان نمایش داده می‌شود.

گزارش‌های تلفیقی : گزارش‌های تلفیقی از ترکیب دو یا چند نوع از اشکال گزارش به دست می‌آید. سابقاً کاربرد این گزارش در صنایع و بازاریابی بود اما در زمان حال در بیش‌تر امور از جمله امور امنیتی و پلیسی، امور پزشکی و علمی دانشگاه‌ها، امور اجتماعی، امور اقتصادی و امور صنایع و بازرگانی و کشاورزی و نظایر آن‌ها رایج شده است. انواع گزارش‌های تلفیقی به صورت زیرند :

– عکس و نوشته ؛

– اسلاید و گفتار ؛

– مجموعه‌ی ویژه .

نمودار شماره‌ی ۱۹ گونه‌های گزارش‌های رایج را نشان می‌دهد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



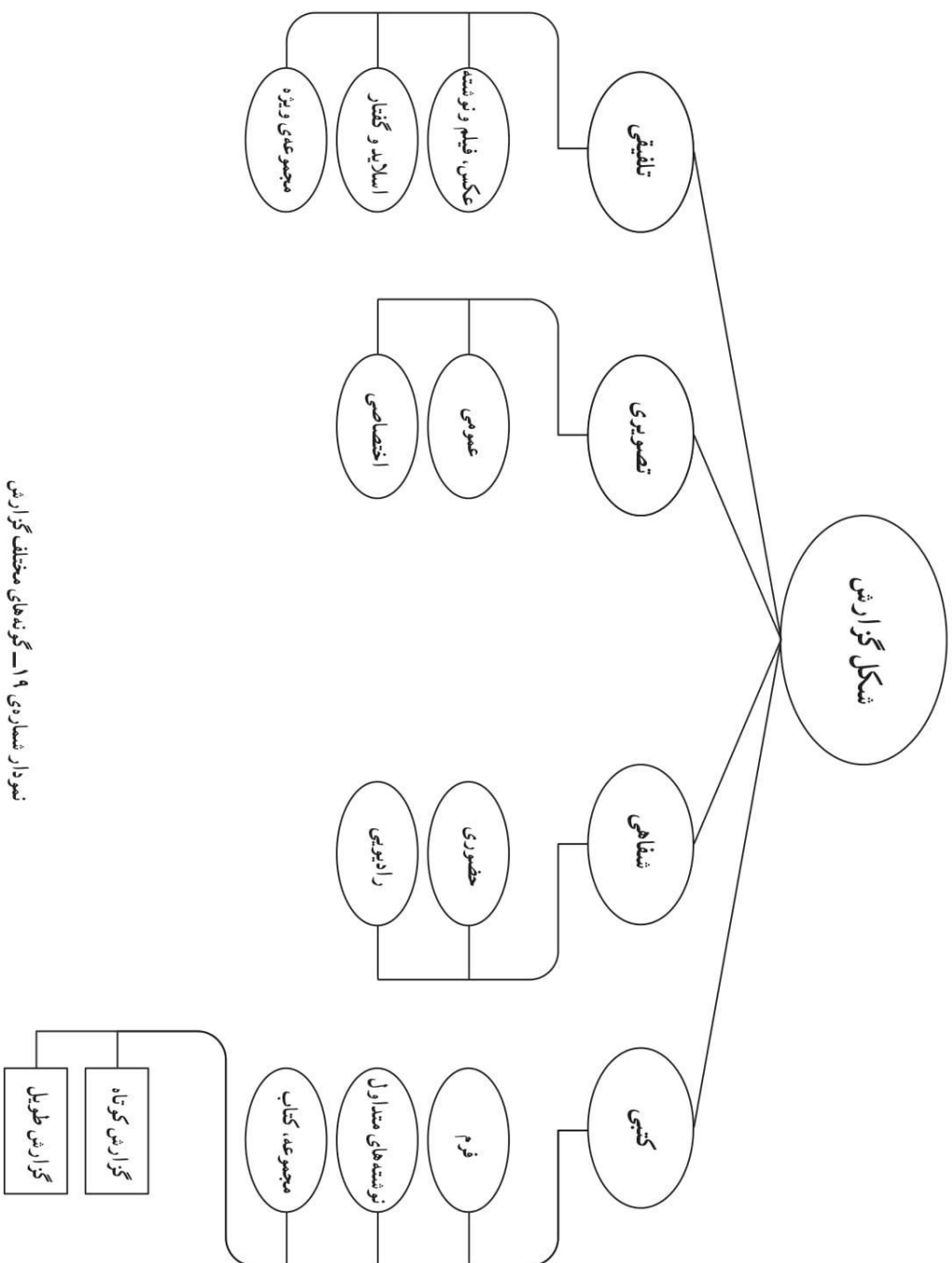
@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly



نمودار شماره‌ی ۱۹- گونه‌های مختلف گزارش



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

ارکان گزارش

ارکان گزارش‌های اداری و فنی در حالت متعارف عبارت‌اند از :

- عناوین ؛
- متن گزارش ؛
- امضا ؛
- گیرندگان رونوشت و یا نُسخ گزارش ؛
- ضمائم .

عناوین : منظور از عناوین گزارش ذکر مطالبی در ابتدا و آغاز کار است که معرّف و شناس‌نامه‌ی گزارش است و در آغاز بیان می‌گردد. این قسمت همانند عناوین نامه‌های اداری نمایشگر گیرنده، تهیه‌کننده و موضوع است، که با افزودن ابعاد دیگری چون زمان و مکان تهیه می‌شود و در امر گزارش نویسی و در قالب واژه‌های اختصاصی، مانند به، از، موضوع، زمان و مکان مورد استفاده قرار می‌گیرد. در یک نگاه کلی می‌توان چند نمونه از عناوین را به شکل سه نمونه‌ی زیر در دست داشت :

نمونه‌ی یک	نمونه‌ی دو
به :	به :
از :	از :
موضوع :	موضوع :
زمان :	هدف :
مکان :	زمان :
	مکان :

نمونه‌ی سه

به : وزارت - اداره‌ی کل کارگزینی .
از : مؤسسه‌ی تحقیقات و بررسی‌های اداری متام .
موضوع : گزارش نتیجه‌ی بررسی درباره‌ی نیروی انسانی شاغل در وزارت
هدف : برنامه‌ریزی نیروی انسانی - به منظور بالا بردن بازده کار
زمان :
- زمان بررسی - از ۸۷/۷/۸ تا ۸۷/۸/۳۰



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– زمان تنظیم گزارش – از ۸۷/۹/۲ تا ۸۷/۹/۱۲

مکان : استان

– مرکزی ؛

– اصفهان ؛

– هرمزگان ؛

– کرمان ؛

– آذربایجان شرقی .

– و یا شهرستان

عناوین مزبور را می توان در آغاز گزارش نوشت و یا صفحه ای جداگانه (صفحه ی اول) به آن اختصاص داد .

متن گزارش : متن گزارش مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع گزارش به رشته ی تحریر در می آید و در حقیقت همان چیزی است که انگیزه ی گزارش بوده است . متن گزارش، حاصل تمام بررسی ها، تجزیه و تحلیل ها و نتیجه ی زحمات گزارشگر یا تهیه کننده ی گزارش است . این متن ممکن است خلاصه باشد و از چندین سطر تجاوز نماید یا به صورت کتاب یا یک مجموعه ارائه گردد . متن گزارش ها معمولاً از قسمت های زیر تشکیل می شود .

– مقدمه ؛

– اصل موضوع، (بیان موضوع) ؛

– تجزیه و تحلیل و یا نتیجه ی آن ؛

– استنتاج یا نتیجه گیری و پیش نهاد (نتیجه گیری کلی) ؛

– اختتام و در صورت لزوم توجیه پیش نهادها .

مقدمه : توجیه و توضیح تهیه کننده و یا گزارشگر در این قسمت ارائه می شود و عموماً درباره ی مشخصات، نحوه ی اقدام در مورد تهیه، روش مطالعه پیرامون موضوع و بالأخره انگیزه ای که باعث تهیه ی گزارش گردیده است . در برخی از موارد در مقدمه، اطلاعاتی به گیرنده ی گزارش ارائه می گردد در این خصوص که چگونه مطالب را مورد مطالعه قرار دهد تا دسترسی به اطلاعات و اقلام مهم گزارش برایش آسان شود و نتیجه ی بهتری حاصل گردد .

اصل موضوع (شرح موضوع) : بیان مطالب اصلی و شرح موضوع در این بخش آورده می شود، در این بخش ممکن است شرح واقعه، چگونگی حادثه و علل آن مطرح گردد یا این که حاوی



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

اطلاعاتی باشد که به وسیله‌ی گزارشگر تحصیل شده و بعد از تنظیم اصولی و روشمند، در قالب وضع موجود ارائه گردیده است.

تجزیه و تحلیل: عمل تجزیه و تحلیل در گذشته به طور ذهنی انجام می‌گردید و فقط نتیجه‌ی آن در گزارش منعکس می‌شد. اما در حال حاضر تجزیه و تحلیل به طور روشمند و علمی انجام می‌شود. و در برخی از موارد از رایانه و یا دستگاه‌های دقیقی استفاده می‌کنند، که قابلیت اتکا و استناد به آن‌ها زیاد است و از طریق روش‌های تطبیقی و قیاسی و استقرایی و غیر آن‌ها تجزیه و تحلیل می‌شوند. روال برخی گزارش‌ها ایجاب می‌نماید که روش کار تجزیه و تحلیل و مراحل آن در گزارش قید شود و در پاره‌ای از آن‌ها انعکاس نتیجه کفایت می‌نماید. در واقع روش‌شناسی (متدولوژی) تحقیق و گزارش تجزیه و تحلیل نتیجه‌گیری و نظایر آن در گزارش ارائه می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیش‌نهاد: بعد از تجزیه و تحلیل و جمع‌بندی، نتایجی حاصل می‌شود. این نتایج ممکن است بیان مشکل باشد یا طرح مسائلی که موجب بروز مشکل شده است. به هر حال گزارشگر در این مورد به راه حل‌هایی اندیشیده است و آن‌ها را برای رفع مشکل به صورت پیش‌نهاد ارائه می‌نماید.

اختتام و در صورت لزوم توجیه پیش‌نهادها: اعلام ختم گزارش و در صورتی که لازم باشد، توجیه پیشنهادها، در خصوص نحوه‌ی عمل و معایب و محاسن و ارزیابی آن‌ها به این بخش گزارش مربوط می‌شود. هر نوشته‌ای باید حسن ختام داشته باشد. همان‌طور که در آغاز، مقدمه نقش ارزنده‌ای را بر عهده دارد و حسن ابتدا محسوب می‌شود، حسن ختام نیز ایفاگر نقش ارزشمند دیگری در نوشته است که علاوه بر استقرار صحیح، ارتباط تأثیر آن را چندین برابر افزایش می‌دهد.^۱ بنابراین، گزارش باید به شیوه‌ای علمی و منطقی پایان پذیرد.

در بعضی از گزارش‌ها، ایجاب می‌نماید که پیرامون پیش‌نهادهای ارائه شده توضیح کافی داده شود. یا این که آن‌ها را ارزیابی کنند و فواید و زیان‌های هر کدام را در مقابل هم قرار دهند، سپس،

۱- حسن ابتدا و حسن ختام از واژه‌های حسن مطلع و حسن مقطع گرفته شده است. اینک توضیحی که در کتاب زبان نگارش فارسی آمده است ذیلاً نقل می‌گردد.

«حسن مطلع و حسن مقطع: اگر بیت اول غزل یا قصیده‌ای خوب و مرغوب و زیبا درآمده باشد، می‌گویند دارای «حسن مطلع» است. اگر بیت آخر آن‌ها مطبوع و دل‌بستند شده باشد، می‌گویند دارای «حسن مقطع» است.»

«حسن ابتدا و حسن ختام: اگر چه مطلع و مقطع و حسن آن‌ها، هم در نظم و هم در نثر به کار می‌رود، چنان‌که اشاره شد، لکن اختصاصشان به شعر به ویژه به قصیده بیش‌تر است، در حالی که حسن ابتدا و حسن ختام دارای کلیت و شمول بیش‌تر، اعم از مطلع و مقطع است.»



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

نتیجه‌گیری به عمل آید و نتیجه نیز منعکس شود.

امضای گزارش: گزارشگر با امضای ذیل گزارش مطالب مطروحه را تأیید می‌کند و مسئولیت‌های ناشی از آن‌را در حال و آینده بر عهده می‌گیرد. گزارش بدون امضا نمی‌تواند در سیستم ارتباطات رسمی و مراجع قضایی مورد استفاده و اجرا قرار گیرد.

امضا و گزارش یکی از ارکان اصلی گزارش است و اهمیت و ارزش آن بستگی تام و تمام به امضا و امضاکننده دارد. به طور کلی در هر نامه یا نوشته دو مطلب بسیار مهم وجود دارد که در سرنوشت و اهمیت نامه نقش ارزنده‌ای بر عهده دارد. آن دو عبارت‌اند از نام گیرنده و امضاکننده. امضای گزارش همانند نامه‌های اداری انجام می‌شود (ضوابط آن در جای خود بیان خواهد شد). در گزارش‌های قضایی و حقوقی و همچنین، گردش‌های مالی، اموالی و محاسباتی ذیل تمام صفحات امضا می‌گردد.

گیرندگان رونوشت گزارش: گیرندگان رونوشت گزارش، افراد یا مقاماتی‌اند که علاوه بر گیرنده‌ی اصلی گزارش، نسخه‌ای از گزارش را جهت اطلاع یا اقدام دریافت می‌نمایند. در این جا مانند گیرندگان رونوشت در نامه‌های اداری اقدام می‌شود.

ضمائم گزارش: برای توضیح بیش‌تر و تقویت و مستند کردن مطالب و همچنین استناد به یک سند یا مدرک، ایجاب می‌کند گزارشگر به سند یا نمودار یا عکس و نقشه یا شیء و مدرکی خاص اشاره نماید. در این جا لازم است تصویر نمونه یا اصل آن برای تکمیل اطلاعات یا ایجاد سهولت در امر مطالعه و نتیجه‌گیری بهتر و مؤثرتر خواننده ضمیمه گزارش گردد. ارائه ضمیمه به دو صورت است. اول آن که نمونه و یا تصویر به تعداد زیادی یا به تعداد تمامی نسخ باشد که در این صورت به تمام نسخ گزارش منضم می‌شود. دوم مدارک و یا شیئی منحصر به فرد باشد، همانند شیئی با ارزش و کم‌یاب در این حالت شیء مزبور را ضمیمه‌ی نسخه‌ی اول می‌کنند و موضوع در کلیه‌ی نسخ توضیح داده می‌شود.

طراحی گزارش

همان‌طور که قبلاً بیان گردید، برای تهیه‌ی هرگونه نوشته باید قبلاً طرح آن تنظیم شود. گزارش از قاعده مستثنا نیست و قبل از نوشتن آن تهیه‌ی چارچوب کار ضروری است.

معمولاً طرح گزارش در دو مرحله تنظیم می‌گردد. ابتدا طرح اولیه آماده می‌شود. سپس، براساس آن، طرح نهایی تدوین می‌شود. در طرح اولیه، کلیات و سرفصل‌های اصلی براساس اطلاعات



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

مورد نیاز پیش‌بینی می‌شود و با توجه به اهمیت و اولویت کار تنظیم می‌گردد.^۱ در این قسمت با توجه به رشته‌ی تحصیلی خوانندگان گرامی، دو نمونه طرح گزارش بررسی یک کارخانه‌ی تولیدی (طرح اولیه به صورت فرم طرح شماره‌ی ۲۰ و طرح تکمیلی، که براساس طرح اولیه تهیه گردیده است، به شکل فهرست شماره‌ی ۲۱) ارائه می‌شود. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، در طرح اولیه کلیات موضوع فهرست شده و در طرح تکمیلی هر یک از موارد کلی به بخش‌های جزئی تقسیم گردیده است. بدیهی است پاسخ به هر یک از آن‌ها در مجموع می‌تواند تهیه‌کننده‌ی گزارش را در ارائه‌ی گزارش کامل و جامع راهنمایی نموده و یاری نماید.

طرح اولیه برای بررسی یک کارخانه‌ی تولیدی

۱- اطلاعات کلی :	۷- وضعیت اقتصادی :
۲- محل و موقعیت :	۸- نیروی انسانی :
۳- فعالیت و تولیدات :	۹- رفاه کارکنان :
	۱۰- روش‌های فنی :
۴- ماشین‌آلات تولید :	۱۱- روش‌های مدیریت :
۵- وسائط نقلیه :	۱۲- سایر اطلاعات :
۶- حفاظت و ایمنی :	۱۳- مستندات :

۱- برای اطلاعات بیشتر به مجموعه‌ی گزارش‌نویسی (گزارش‌های اداری و فنی) تألیف مؤلف این کتاب - قسمت چهارم - از انتشارات مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مراجعه فرمایید.



فهرست مندرجات طرح تکمیلی بررسی یک کارخانه‌ی تولیدی

۱- اطلاعات کلی :

– نام شرکت یا کارخانه ؛

– مؤسس اولیه ؛

– تاریخ تأسیس ؛

– سهامداران اولیه، تعداد سهام ؛

– سهامداران فعلی، تعداد سهام ؛

– میزان سرمایه‌ی اولیه ؛

– سرمایه‌ی فعلی .

۲- محل و موقعیت :

– نشانی کامل ؛

– شماره تلفن، دورنگار (فاکس) و ... ؛

– حدود و جهات اربعه ؛

– مساحت کل،

– زیر بنا با تفکیک، فضا و محوطه، کارگاه، انبار، ساختمان اداری و

۳- فعالیت و تولیدات :

– انواع تولیدات، خطوط تولید، مونتاژ، تکمیل، نیمه‌ساخت و ساخت کامل ؛

– میزان تولید به تفکیک و در جمع ؛

– ساعت کار، نوبت کاری و غیره .

۴- ماشین آلات تولید :

– ماشین آلات مربوط به تولید ؛

– وسایل کمکی ؛

– ماشین‌های جنبی ؛

– روش‌های تعمیرات ؛

– روش‌های کنترل و سرویس .



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

۵- وسائط نقلیه :

- سرویس ایاب و ذهاب کارکنان (عمومی)؛
- سرویس اختصاصی؛
- وسایل حمل و نقل کالا و مواد؛
- تعمیرگاه، توقف‌گاه؛
- نحوه‌ی کارکرد.

۶- حفاظت فنی :

- سیستم‌های ایمنی کلی؛
- سیستم‌های ایمنی ساختمان، انبارها، سالن‌های تولید؛
- سیستم‌های حفاظتی فنی ماشین‌آلات.

۷- وضعیت اقتصادی :

- کل تولید - ریال؛
 - کل فروش - ریال؛
 - سود ناخالص - ریال؛
 - سود خالص - ریال؛
 - سود سهام - ریال؛
 - تبلیغات، نوع تبلیغات و ...؛
 - بسته بندی ...؛
 - صادرات.
- در پنج سال گذشته، مقایسه با زمان حال.

۸- نیروی انسانی :

- طبقات شغلی :
 - کارگری و فنی
 - کارمندی
 - خدماتی
 - جنس؛
 - سن؛
- سطوح معین شود



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– تحصیلات، آموزش‌های قبل و ضمن خدمت،

– تعداد عائله ؛

– حقوق و مزایا.

۹– رفاه کارکنان :

– امکانات رفاهی ؛

– وام ؛

– فروشگاه ؛

– باشگاه، بلاژ (فرهنگی و تفریحی) ؛

– خدمات درمانی ؛

– سایر.

۱۰– روش‌های فنی :

– روش‌های تولید،

– دانش فنی،

– سایر.

۱۱– روش‌های مدیریت :

– روش‌های اداری، بایگانی، مکاتبات و . . .

– روش‌های مالی ؛

– روش‌های فروش ؛

– روش‌های انبارداری ؛

– روش‌های اطلاع‌رسانی.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خلاصه ی فصل هفتم

این فصل به «گزارش» اختصاص یافته است. در این فصل، تعریف گزارش و کاربرد آن در سازمان و اجتماع بیان شده است. سپس، در مورد انواع گزارش و پیرامون ارکان گزارش توضیحات لازم ارائه گردیده است. گرچه ظاهراً ارکان گزارش با ارکان نامه های اداری مشابه است، اما برای تهیه و تنظیم گزارش تخصص و اطلاعات دیگری نیاز است که در این فصل به آن ها پرداخته شده است. در مورد طراحی گزارش صحبت شده و برای مثال طرح اولیه برای بررسی یک کارخانه ترسیم شده و براساس همان طرح، طرح تکمیلی به منظور تنظیم گزارش نهائی ارائه گردیده است. بدیهی است تهیه ی طرح اولیه می تواند جهت تدوین یک گزارش منطقی، مناسب و خوب به گزارشگر بسیار کمک کند.

سوالات فصل هفتم

- ۱- گزارش را تعریف کنید.
- ۲- گزارش های مالی را نام ببرید.
- ۳- گزارش کتبی را شرح دهید.
- ۴- گزارش های تلفیقی را شرح دهید.
- ۵- ارکان گزارش را نام ببرید.
- ۶- عناوین گزارش چیست؟ و درباره ی هر کدام توضیح دهید.
- ۷- متن گزارش از چند قسمت تشکیل می شود؟ درباره ی هر کدام به اختصار توضیح دهید.
- ۸- نحوه ی امضای گزارش های مالی چگونه است؟
- ۹- برای بررسی یک فروشگاه بزرگ - از نوع فروشگاه های شهروند یا رفاه - یک طرح اولیه تهیه نمایید. سپس، براساس آن طرح تکمیلی را نیز تنظیم کنید.
- ۱۰- نقش مقدمه در گزارش را شرح دهید.
- ۱۱- طرح کامل بررسی امور مالی یک شرکت نسبتاً بزرگ تولیدی را تهیه کنید.
- ۱۲- تجزیه و تحلیل اطلاعات را شرح دهید.
- ۱۳- روش امضای گزارش های مالی چگونه است؟
- ۱۴- طی گزارشی به شهرداری محل سکونت خود اطلاع دهید که زمین بلاصاحب نزدیک خانه ی شما تبدیل به زباله دانی شده است و تقاضا نمایید که رفع مشکل کنند.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فصل هشتم

هدف‌های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند:

- فرم را تعریف کند.
- کاربرد انواع فرم را توضیح دهد.
- روش تکمیل فرم را تشریح کند.
- انواع احکام را دسته‌بندی کند.
- احکام مختلف را تنظیم کند.
- فرم‌های ساده‌ی اداری را تهیه کند.

فرم

آنچه از فرم^۱ در این کتاب مورد نظر است؛ کاغذی است دارای عنوان ویژه که برای هدف‌های خاصی، مانند امور اداری، مالی، طرح‌ها و روش‌ها، نامه‌ها، گزارش‌ها و... طراحی گردیده است. به‌طور کلی می‌توان گفت: «فرم کاغذی است دارای عنوان مخصوص که بعضی از قسمت‌های آن برای ثبت اطلاعاتی از قبیل نام، مشخصات، تاریخ و سایر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می‌شود.»^۲ فرم پدیده‌ی جدیدی است که به عنوان وسیله‌ی مؤثر برای ازدیاد تحرک، ساده‌نمودن، کم کردن و تعیین مسیر فعالیت‌ها و ایجاد هماهنگی و جلوگیری از تشریفات زائد در سازمان و نهایتاً صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌های جامعه به کار گرفته شده است.^۳

۱- واژه‌ی فرم (Forme) در اصل فرانسوی است و در فارسی معادل واژه‌های ریخت، شکل، وضع، هیبت، حالت، صورت ظاهر، بیکر و کالبد است (فرهنگ عمید).

۲- منصور کیا، دکتر منصور، تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها، انتشارات دانشکده‌ی علوم اداری و مدیریت بازرگانی.

۳- نمونه‌هایی از فرم اداری در صفحات بعدی این کتاب ارائه گردیده است (مراجعه شود به فرم حکم کارگزینی).



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

کارایی و کاربرد فرم

استفاده از فرم فواید زیادی برای سازمان دارد. مهم‌ترین این کاربردها را می‌توان به‌طور خلاصه و به‌قرار زیر ارائه نمود:

کمک به مدیریت و کارکنان درباره‌ی اتخاذ تدابیر صحیح اداری به‌هنگام نگارش و انتقال اطلاعات؛

ایجاد سهولت در انجام امور اداری، امور مالی، امور اموالی و تدوین روش‌های انجام کار؛
استاندارد کردن صورت‌های مالی و اموالی و گزارش‌های مربوط به آن‌ها؛

جلوگیری از سرگردانی ارباب رجوع درباره‌ی طی مراحل و تشریفات کار؛

ایجاد سهولت در سرعت، دقت، هماهنگی، تفهیم و تفهّم بین پیام‌دهندگان و پیام‌گیرندگان در داخل و خارج مؤسسه؛

ایجاد هماهنگی در روش‌های انجام کار.

سهولت در ضبط اطلاعات به‌صورت مکتوب به‌هنگام جمع‌آوری آن‌ها و هم‌چنین، ایجاد

سهولت در استخراج اطلاعات جمع‌آوری شده با طریقه‌ی استفاده از فرم به‌هنگام تحقیقات علمی و اداری؛

صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها.

انواع فرم

فرم‌های رایج در سازمان‌های دولتی به‌گروه‌های زیر تقسیم می‌شوند:

– فرم‌های عمومی؛

– فرم‌های اختصاصی؛

– فرم‌نامه؛

– فرم‌های ویژه.

فرم‌های عمومی: به‌منظور ایجاد هماهنگی سازمان‌های دولتی، معمولاً دستورالعمل واحدی

تهیه و به‌کلیه‌ی سازمان‌های دولتی ابلاغ می‌گردد. فرم‌های مورد استفاده در اجرای دستورالعمل‌ها،

با عنوان فرم عمومی ضمیمه است، مانند فرم حکم استخدامی، فرم تقاضای مرخصی یا فرم‌های مربوط

به تهیه و تنظیم بودجه و فرم‌هایی که در جهت اجرای قوانین مالی و محاسباتی مانند قانون محاسبات

کل کشور تهیه و ابلاغ می‌گردد. فرم ۲۲ نوعی حکم است که به‌صورت فرم تهیه شده است.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فرم های اختصاصی : به فرم هایی اطلاق می شود که به وسیله ی یک سازمان یا واحد سازمانی ویژه برای انجام وظایف خود تهیه می شود و در جریان قرار می گیرد، مانند فرم ها و صورت حساب های مالی، مالیاتی، اموالی و فرم های بودجه و کنترل آن و نیز فرم های اداری و کارپردازی و انبار و فرم های کارگزینی و دبیر خانه، فرم تقاضای وام ضروری و نظایر آن ها.

فرم های عمومی و اختصاصی خود به دو صورت اند: فرم های دائم و فرم های موقت.
فرم های دائم : فرم هایی هستند که استفاده از آن ها برای مدت نسبتاً زیاد و لااقل تا زمان اعتبار یک ماده قانون و یا یک تصویب نامه است. نمونه ی فرم شماره ی ۲۲ به عنوان فرم مشخصات و خلاصه ی سوابق خدمت مستخدم به صورت دو صفحه ی پشت و رو است، در دستگاه های دولتی فرم های رسید انبار، حواله ی انبار، فاکتور فروش و غیر آن ها. در بخش های عمومی و خصوصی کاربرد دارند.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

برگ شفافیت و خلاصه سوابق خدمت استخدام

دولت جمهوری اسلامی ایران

فرم ع-۴۳ (۱۶.۰۵)

محل الصالی عکس	۱. شماره استخدام	۲. نام خانوادگی	۳. نام پدر	۴. نام همسر
	۵. شماره شناسنامه و محل صدور: شماره شناسنامه: استان فارس			
	۶. محل صدور: استان فارس			
۷. تاریخ تولد: روز ۰۱ سال ۰۱		۸. وضعیت تأهل: <input type="checkbox"/> متاهل <input type="checkbox"/> مجرد <input type="checkbox"/> شاد		۹. شماره درگاه: ۰۱
۱۱. خدمت سربازی: <input type="checkbox"/> انجام داده <input type="checkbox"/> سال خدمت <input type="checkbox"/> سال باقی ماند. علت عدم خدمت: <input type="checkbox"/>				
۱۲. آخرین مدرک تحصیلی درجه استخدام و تاریخ اخذ آن: مدرک ۱ رشته: تاریخ اخذ: ۰۱/۰۱/۰۱		۱۳. تاریخ و دوره خدمت دولت: تاریخ: ۰۱/۰۱/۰۱ سال ۰۱		
۱۴. تاریخ و محل خدمت: تاریخ: ۰۱/۰۱/۰۱		۱۵. مدرک تحصیلی (اخذ شده پس از استخدام): تاریخ: ۰۱/۰۱/۰۱		
۱۶. دوره های تحصیلی کارآموزی: تاریخ شروع: ۰۱/۰۱/۰۱ مدت: ۰۱ سال		۱۷. توضیحات: <input type="checkbox"/>		
۱۸. نشان و تشویقات: تاریخ: ۰۱/۰۱/۰۱ شرح: <input type="checkbox"/>		۱۹. مجازات های اداری: تاریخ: ۰۱/۰۱/۰۱ شرح: <input type="checkbox"/>		
۲۰. خلاصه سوابق خدمت قبل از ورود به خدمت دولت: نام مرکز خدمت: تاریخ: ۰۱/۰۱/۰۱ شرح: <input type="checkbox"/>				

فرم شماره ۲۲

فرم های موقت : به فرم هایی اطلاق می شود که برای انجام امور دوره ای یا اموری که در یک برهه از زمان انجام می شود کاربرد دارند، مانند فرم های مربوط به سرشماری یا فرم های مربوط به جمع آوری اطلاعات برای انجام یک بررسی علمی یا اجتماعی.

فرم نامه : فرم نامه به مکاتباتی اطلاق می شود که حالت یک نواختی دارد. در این فرم مقداری از متن نامه قبلاً روی کاغذ چاپ شده است و نویسنده ی نامه فقط جاهای خالی آن را پر می کند و در جریان کار قرار می دهد. فرم نامه ممکن است در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد. اغلب بخش نامه ها، درخواست ها، دستورهای قانونی یا اطلاعیه ها به وسیله ی فرم نامه صورت می گیرند. فرم های ویژه : این فرم ها برای موارد خاص توسط یک واحد یا سازمان تهیه و در جریان کار قرار می گیرد، مانند فرم صورت جلسه که در این کتاب نمونه آن ارائه گردیده است.

طراحی فرم

در فصل های گذشته در مورد طراحی و تدوین نوشته های اداری به طور فراگیر توضیحات لازم ارائه گردید ؛ اما با توجه به ماهیت کار فرم ها جهت افزودن مطالبی بر آنها، به ویژه در طراحی فرم ناگزیر هستیم از طرفی، به دلیل تنوع و فراوانی مطالب و محدود بودن حجم کتاب لازم است شیوه ی اختصار رعایت گردد. لذا، ناگزیریم به طور خلاصه و فهرست وار درباره طراحی فرم سخنی کوتاه داشته باشیم.

در تهیه ی طرح هر فرم دو مطلب اساسی مورد نظر است. اول محتوای فرم و دوم شکل ارائه ی آن که طی دو فصل جداگانه پیرامون هر یک صحبتی خواهیم داشت.

طراحی محتوای فرم : در مرحله ی اول باید بدانیم که چه مطالبی باید در فرم آورده شود. برای شناخت مطالب فرم ناگزیر به پژوهش اولیه هستیم، که در این جا نیز توصیه می شود ملاک کار را همان استفاده از شش سؤال که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟ قرار دهیم و براساس آن اقدامات زیر را به عمل آوریم.

۱- هدف از تنظیم فرم دقیقاً مشخص گردد ؛

۲- پیام، منبع و مخاطب تعیین گردد ؛

۳- مطالبی که باید در فرم آورده شود دقیقاً مشخص و فهرست شود ؛

۴- مطالب فهرست شده را مورد واریسی قرار دهد و سپس ویرایش شود، به طوری که

روشن و شفاف، رسا، ساده، صریح و در خور اطلاعات و دانش تکمیل کننده باشد ؛



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



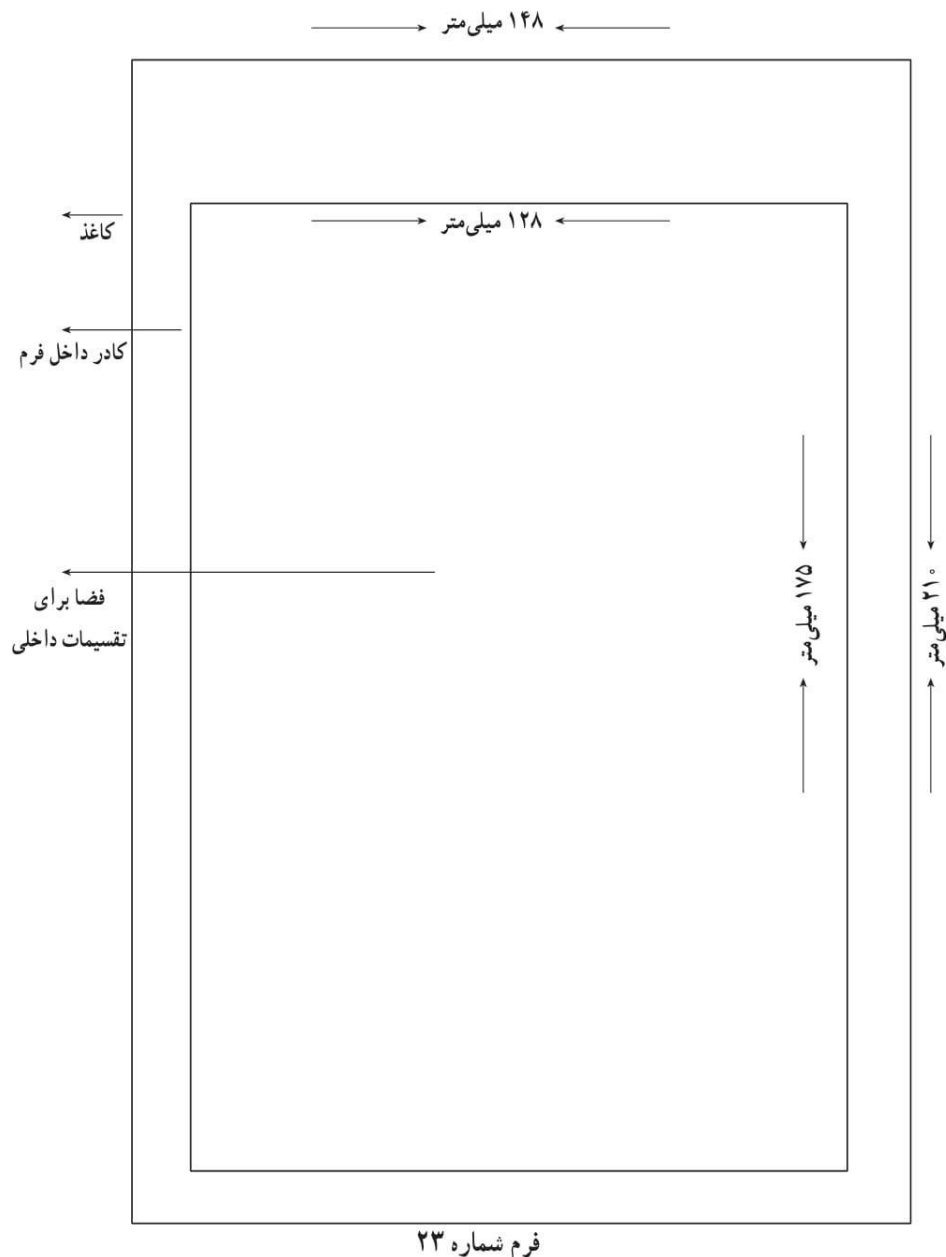
caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

- ۵- مطالب از نظر تسلسل یا توالی و مسیر گردش کار تنظیم و تدوین شود؛
- ۶- پاسخ‌های مورد انتظار به طور فرضی مشخص شود و میزان مطالبی که برای پاسخ هر یک از مواد لازم است، محاسبه گردد؛
- ۷- تا آن‌جا که امکان دارد مطالب به نحوی عنوان گردد، که پاسخی کوتاه داشته باشد. یا این که تکمیل‌کننده بتواند با علائم + × - یا آری و خیر پاسخ دهد. مگر در موارد استثنایی که ناگزیر باشد توضیحی کوتاه ارائه نماید.
- با انجام اقدامات پیش گفته، میزان مطالب، توالی آن‌ها، محل لازم برای هر مورد یا سؤال و فضای لازم برای نوشتن پاسخ آن‌ها دقیقاً تعیین می‌گردد. آن‌گاه می‌توان نسبت به انتخاب کاغذ مناسب تصمیم گرفت. بعد از انتخاب کاغذ استاندارد به قطع مورد نیاز مرحله‌ی بعدی شروع می‌شود.
- طراحی شکل فرم: در این مرحله نیز با تعیین نوع فرم و موارد استفاده آن، میزان مطالب با فضای کاغذ منطبق شود، یعنی در حقیقت ظرف و مظروف مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد و بعد از حصول اطمینان از تناسب فی‌مابین طراحی شکل فرم آغاز می‌گردد^۱.
- در تنظیم فرم معمولاً از قطع متداول کاغذ استاندارد شده (۲۱۰ × ۱۴۸ میلی‌متر، ۲۹۷ × ۲۱۰ میلی‌متر، ۲۹۷ × ۴۲۰ میلی‌متر) استفاده به عمل می‌آید. در مواردی که ضرورت ایجاب نماید از قطع‌های دیگر استاندارد شده و یا صفحات بیش‌تر استفاده خواهد شد. در هر صورت برای طرح شکل فرم و تعیین کار داخلی با توجه به استانداردهای کاغذ نکات زیر باید رعایت گردد:
- ۱- در مورد فرم‌هایی که از آرم جمهوری اسلامی باید استفاده گردد ۳۵ میلی‌متر و در مورد سایر فرم‌ها ۲۵ میلی‌متر حاشیه در بالای فرم برای درج نام مؤسسه، عنوان فرم و شماره‌ی فرم اختصاص داده می‌شود.
 - ۲- در هر یک از طرفین راست و چپ، بین ۱۰ تا ۱۵ میلی‌متر، حاشیه اختصاص داده می‌شود.
 - ۳- در پایین فرم، بین ۱۰ تا ۱۵ میلی‌متر حاشیه، در نظر گرفته می‌شود.
- برای آشنایی بیش‌تر با ابعاد کاغذ و ابعاد داخلی فرم به تصویر شماره‌ی ۲۳ مراجعه فرمایید.

۱- در فرم شماره ۲۴ این کتاب نمونه‌ی کاملی از نحوه‌ی تقسیم‌بندی فضای کاغذ برای قید مطالب مورد نیاز و جای کافی برای درج پاسخ‌ها یا اطلاعاتی که باید نوشته شود، ارائه گردیده است.



- ۱- اندازه‌ی کاغذ: 148×210 میلی‌متر
- ۲- اندازه‌ی کادر داخل فرم: (بعد از کسر فضای حاشیه باقی خواهد ماند) 128×175 میلی‌متر
- ۳- برای چاپ هر مورد یا سؤال در داخل فرم حروف مناسب انتخاب می‌گردد. سپس، محل خالی برای پاسخ‌ها و مطالبی که باید نوشته شود پیش‌بینی می‌شود و اختصاص می‌یابد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

روش تکمیل فرم

برای ایجاد هماهنگی در تکمیل فرم‌ها و جلوگیری از دوباره کاری احتمالی ایجاب می‌نماید که روش تکمیل هر فرم دقیقاً تعیین شود و در اختیار تکمیل‌کننده قرار گیرد: برای حصول به این هدف معمولاً از شیوه‌های زیر می‌توان استفاده نمود.

۱- در صورتی که فضای کافی در روی فرم وجود داشته باشد روش تکمیل در روی فرم به‌طور خلاصه قید می‌شود.

۲- در مورد فرم‌های مفصل، معمولاً روش تکمیل در پشت فرم نوشته می‌شود.

۳- در مورد برخی از فرم‌های عمومی روش تکمیل در کاغذی جداگانه همراه با نمونه‌ی فرم به سازمان ذی‌ربط ارسال می‌گردد.

۴- در مورد دستورالعمل‌ها و روش‌های انجام کار، در شرح مراحل و به‌هنگام ارائه‌ی فرم، نحوه‌ی تکمیل آن نیز قید می‌شود.

احکام

در آخرین بخش لازم است که درباره‌ی یکی از نوشته‌های رایج اداری، که معمولاً به صورت فرم در جریان امور قرار می‌گیرد و اصطلاحاً به آن «حکم» گفته می‌شود، اشاره‌ای مختصر داشته باشیم. احکام جمع حکم و در لغت معادل: «امر، فرمایش، داوری، قضا، منشور، ابلاغ، فرمان، اجازه، فتوا و...» آمده است.

در اصطلاح اداری حکم نوشته‌ای است که به موجب آن فردی از طرف مقامات صلاحیت‌دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب یا انجام کاری به وی محول گردد یا این که معزول و از کاری منع می‌شود. احکام گونه‌های بسیار زیادی با کاربردهای متفاوت دارد که در این جا به دو گروه کلی آن:

– احکام استاندارد شده

– احکام غیر استاندارد

اشاره می‌شود.

احکام استاندارد شده، که بیش‌تر به صورت فرم است، مانند حکم استخدام (فرم شماره‌ی ۲۴) یا حکم مرخصی یا مأموریت که معمولاً نحوه‌ی تنظیم آن‌ها از قبل مشخص و به همراه حکم مزبور ارائه می‌گردد.

۱- فرهنگ فارسی – دکتر محمد معین

۲- در بند «ب» قانون استخدام کشوری حکم به شرح زیر تعریف شده است:

«حکم رسمی عبارت است از دستور کتبی مقامات صلاحیت‌دار وزارت‌خانه‌ها و شرکت‌ها یا مؤسسات دولتی در حد قوانین و مقررات مربوط.»



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly



جمهوری اسلامی ایران

حکم کارگزینی

فرم ۳-۳۲ (۱۱-۷۰) ت ۱

۱- وزارت: _____ مؤسسه: _____		۲- شماره مستخدم: _____	
۳- نام خانوادگی: _____		۴- نام پدر: _____	
۵- نام پسر: _____		۶- شماره شناسنامه و محل صدور: _____	
شماره شناسنامه: _____		محل صدور: دهستان: _____	
استان: _____		شهرستان: _____	
۷- محل تولد: _____		۸- تاریخ تولد: _____	
روز: _____		ماه: _____	
سال: _____		۹- بالاترین مدرک و رشته تحصیلی: _____	
۱۰- عنوان و شماره پست سازمانی: _____		شماره: _____	
۱۱- رشته: _____		رشته: _____	
طبیعه: _____		۱۲- گروه: _____	
۱۳- سنوات خدمت رسمی: _____		ماه: _____	
سال: _____		۱۴- واحد سازمانی: _____	
۱۵- محل خدمت: دهستان: _____		شهرستان: _____	
استان: _____		۱۶- وضعیت تأهل و عامل معنوی: <input type="checkbox"/> متاهل <input type="checkbox"/> مجرد <input type="checkbox"/> متأهل	
تعداد فرزندان: _____		۱۷- ضریب افزایش سنواتی: _____ درصد	
۱۸- نوع حکم: _____		۲۰- حقوق و فوق‌العاده‌ها: _____	
۱۹- شرح حکم: _____		الف - حقوق عیناً: _____ ریال	
		ب- افزایش سنواتی: _____ ریال	
		ج- فوق‌العاده شغل: _____ ریال	
		د- تفاوت تطبیق: _____ ریال	
		هـ- فوق‌العاده سختی شرایط محیط کار: _____ ریال	
		و- فوق‌العاده نوبت کاری: _____ ریال	
		ز- فوق‌العاده بدی آب و هوا: _____ ریال	
		ح- فوق‌العاده مسرومت از تسهیلات زندگی: _____ ریال	
		ط- فوق‌العاده محل خدمت: _____ ریال	
		ی- فوق‌العاده اشتغال خارج از کشور: _____ ریال	
		ک - کمک هزینه عائله مندی: _____ ریال	
		خ - کمک هزینه اولاد: _____ ریال	
		ر - _____ ریال	
		جمع = _____ ریال	
۲۱- حقوق و فوق‌العاده‌های مندرج در این حکم جمعاً مبلغ (به حروف) _____		ماده: _____	
پس از وضع کشور قانونی از _____		فصل: _____	
۲۲- تاریخ اجرای حکم: _____		۲۳- تاریخ صدور شماره حکم: تاریخ: _____	
شماره: _____		۲۴- نام و نام خانوادگی مقام مسئول: _____	
نسخه: _____		عنوان پست ثابت سازمانی: _____	
امضاء: _____		مستخدم: _____	

فرم ۳۲



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

گروه دوم احکام غیر استاندارد است، که با توجه به رویه‌ی سازمان و سلیقه‌ی افراد در شکل‌های مختلف تهیه و ابلاغ می‌شود، مانند احکام اولیه‌ی انتصاب، برخی از احکام مأموریت‌ها و ... و حتی احکام مراجع قضایی.

روش تنظیم احکام: به‌طور کلی برای تنظیم احکامی که به صورت فرم‌اند، دستورالعمل ویژه‌ای به‌طور جداگانه یا چاپ شده در پشت فرم ارائه می‌گردد. بنابراین، در این‌جا فقط راجع به احکامی صحبت می‌شود که به صورت فرم نیستند.

همان‌طور که اشاره شد، احکام اداری بنا به سلیقه‌ی افراد و رویه‌های سازمان تنظیم و ابلاغ می‌گردند. اما در هر صورت احکام مانند سایر نوشته‌های اداری دارای چارچوبی خاص‌اند، که به دلیل اهمیت، در این‌جا به آن‌ها می‌پردازیم.

ارکان: احکام عبارت‌اند از:

- نام و مشخصات گیرنده و یا اجرا کننده‌ی حکم؛

- موضوع حکم؛

- تاریخ شروع و پایان دستوری که داده شده؛

- نام و مشخصات و امضای مقام صلاحیت‌دار (دستور دهنده)؛

- شماره و تاریخ دفتر اندیکاتور سازمان ذی‌ربط.

پیداست که وجود نداشتن ارکان مزبور در احکام اداری مصداق آن‌ها را از بین می‌برد و حتی بدون برخی از آن‌ها لازم الاجرا نخواهند بود.

احکام همانند سایر مکاتبات اداری دارای مقدمه، اصل پیام و اختتامیه است که باید هر کدام در جای خود قرار داشته باشند.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خلاصه ی فصل هشتم

امروزه برای سهولت در انجام امور اداری و ایجاد هماهنگی در آن‌ها از فرمان‌های اداری استفاده می‌شود. اهمیت فرم‌ها به گونه‌ای است که اغلب سازمان‌های مهم برای آن واحد مستقلی با عنوان (واحد کنترل فرم) در تشکیلات خود به وجود آورده‌اند. در این فصل، ابتدا فرم تعریف شده و کارایی و کاربرد آن ارائه گردیده. سپس به انواع فرم‌ها اشاره شده و نمونه‌ای از یک فرم عمومی نیز ارائه شده است. گرچه طراحی فرم، تخصص و هنر ویژه‌ای می‌طلبد و نیاز به طی دوره‌ی مخصوص دارد، مع الوصف راجع به طراحی فرم اطلاعات لازم ارائه داده شده است. با توجه به اهمیت احکام، ضمن تعریف آن‌ها روش تنظیم شان نیز بیان شده است.

سوالات فصل هشتم

- ۱- فرم را تعریف کنید.
- ۲- انواع فرم‌ها را نام ببرید و فرم‌های عمومی را تعریف کنید.
- ۳- فرم‌نامه چیست؟ موارد استفاده آن را مشخص نمایید.
- ۴- برای طراحی محتوای فرم چه اقدامی خواهید کرد؛ لطفاً توضیح دهید.
- ۵- فرمی برای صورت حساب خرید مشتری از فروشگاه لوازم برقی طراحی نمایید.
- ۶- فرمی برای پی‌گیری و کنترل امور ارجاعی به واحدها تهیه نمایید.
- ۷- فرمی برای صورت‌برداری از اموال منقول موجود در یکی از اتاق‌های آموزشگاهی، که در آن مشغول تحصیل هستید، تهیه فرمایید.
- ۸- حکم را تعریف کنید.
- ۹- ارکان حکم را نام ببرید.
- ۱۰- پنج نمونه از احکام اداری را نام ببرید.
- ۱۱- دو نمونه از فرم احکام اداری را تهیه نمایید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فنون نگارش

با توجه به این که هنرجویان گرامی در سایر درس ها اطلاعات لازم را درباره ی نگارش کسب نموده اند؛ لذا مناسب نخواهد داشت که مجدداً موضوع مورد بحث قرار گیرد. ولی در جهت تکامل و جذابیت بیشتر نوشته مطالبی به شرح آتی عنوان می گردد.

مسلم است مطالب مزبور به اختصار آمده است و می توان عنداللزوم با راهنمایی استادان و هنرآموزان ارجمند و با استفاده از مآخذ دیگر اطلاعات لازم را کسب کرد.



فصل نهم

هدف‌های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند:

- یک نوشته‌ی کامل (جامع و مانع) را شرح دهد.
- انواع ویرایش را شرح دهد.
- نوشته‌ها را ویرایش نماید.
- نکات املائی و دستوری را رعایت نماید.
- آیین جمله‌بندی را یاد بگیرد و در عمل به کار ببرد.
- نحوه‌ی استفاده از منابع و مأخذ را یاد بگیرد.
- نوشته‌ها را، با رعایت آیین صفحه‌بندی، صفحه‌آرایی و حاشیه‌گذاری پردازش نماید.
- اصول نگارش را رعایت کند.

کامل کردن نوشته

آن‌گاه که نوشته آماده گردید، قبل از ارائه، به اقدامی دیگر در جهت بهتر شدن آن نیاز است، که خود مرحله‌ای دیگر افزون بر مراحل قبلی است. حاصل این مرحله فراهم شدن نوشته‌ای است مطلوب و کامل و قابل ارائه. به این مرحله از کار ویرایش گفته می‌شود. بعد از انجام ویرایش، نوشته کامل می‌شود و در شکلی مناسب ارائه می‌گردد. در واقع، مظروف که آماده شد، باید در ظرفی مناسب ریخته شود. این قسمت از کار همان پیاده نمودن مطالب، به‌طور علمی و منطقی، بر روی کاغذ است که اصطلاحاً به آن پردازش گفته می‌شود. ویرایش و پردازش نوشته فن و هنر ویژه‌ای است که آگاهی از آن برای هر کس، که با نویسندگی سروکار دارد، واجب است. به منظور سهولت در امر مطالعه به‌طور جداگانه درباره‌ی هر یک از مراحل مزبور سخنی خواهیم داشت.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

ویرایش نوشته

ویرایش - همان طور که گفته شد - قدم دیگری برای کامل نمودن نوشته است. در این مرحله نوشته از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرد و اصلاحات لازم در جهت کامل شدن آن صورت می‌گیرد. **مراحل ویرایش:** مراحلی که برای ویرایش نوشته‌ها، اعم از نوشته‌های اداری یا غیر آن‌ها، باید طی گردد، عبارت‌اند از:

- به‌گزینی و جابه‌جایی واژه‌ها؛
- رعایت املا و خط فارسی؛
- رعایت دستور زبان فارسی؛
- نشان‌گذاری مناسب؛
- آیین جمله‌بندی؛
- برطرف نمودن کم‌بودهای نوشته؛
- حذف زوائد و موارد تکرار شده؛
- رفع برش‌ها و نارسایی‌ها؛
- مراقبت در کفایت منطقی اجزای نوشته؛
- بررسی نحوه‌ی استفاده از منابع.

که اینک به شرح هر یک می‌پردازیم:

به‌گزینی و جابه‌جایی واژه‌ها: در این مرحله واژه‌های به کار رفته مورد بررسی قرار می‌گیرند. برای انجام این امر روش‌های مختلفی وجود دارد که یکی از آن‌ها طرح سؤال و نتیجه‌گیری از طریق پاسخ به آن‌هاست، از جمله:

- آیا واژه‌ها در جای خود به کار رفته‌اند؟
 - آیا واژه‌های به کار برده شده دارای معنی و مفهوم مورد نظرند؟
 - آیا واژه در خور شأن و دانش مخاطب یا مخاطبین است؟
 - آیا رعایت شأن و مقام پیام‌دهنده و مخاطب نامه (امضاکننده‌ی نامه و پیام‌گیرنده) شده است؟
 - آیا واژه‌ها تجانس و همگنی لازم را با یکدیگر و در کل نوشته دارند؟
 - آیا از واژه‌های متداول و مصطلح روز استفاده شده است؟
- با عنایت به نتیجه‌ی به دست آمده از پاسخ‌ها نسبت به تغییر، تبدیل، اصلاح و جابه‌جایی لازم واژه‌ها اقدام شود.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

رعایت املا و خط فارسی: اعتبار نوشته و نویسنده در درست نویسی واژه‌هاست. لذا، باید نوشته مورد بررسی قرار گیرد تا اطمینان از صحت و درستی کلیه واج‌ها و واژه‌ها حاصل شود. اغلب واژه‌های فارسی با تلفظی واحد دارای چند شکل با معانی مختلف‌اند. در این گونه موارد باید توجه داشت که واژه‌ی نوشته شده با معنی مورد نظر تطبیق نماید. از طرفی هر واژه‌ی مستقل، خواه بسیط و خواه مرکب، باید به صورت مستقل و جدا از واژه‌های دیگر نوشته شود.^۲ حروف اضافه در برخی از موارد جدا از کلمه بعد از خود نوشته می‌شود و در مواردی خاص به کلمه می‌چسبد و خود یک واژه خاصی را به وجود می‌آورد.^۳ این گونه موارد و نظایر آن‌ها باید مورد توجه قرار گیرند و در صورت لزوم اصلاح شوند.

رعایت دستور زبان فارسی: رعایت قواعد و اصول مربوط به زبان، علاوه بر روانی و سلیسی نوشته، معرف کمال و دانش نویسنده است. بنابراین، تا آن‌جا که امکان دارد باید در کل نوشته چنانچه مواردی اشتباه ملاحظه شد اصلاح شوند. برای نیل به این هدف استفاده از فهرست و ارسبی زیر توصیه می‌شود:

– آیا ساختمان جمله‌ها درست است؟

– آیا مطابقه‌ی فعل با فاعل رعایت شده است؟

– آیا اصول جمله‌بندی مراعات گردیده است؟

– آیا مطابقه‌ی صفت با موصوف انجام شده است؟

– آیا قواعد جمع رعایت گردیده است؟

.....

نتیجه‌ی بررسی انجام شده اصلاحاتی را ایجاب می‌نماید که با اعمال آن‌ها این مرحله از کار نیز به پایان می‌رسد.^۴

۱- واج – گفتار کلام، سخن، کلمه‌ی دعایی که زردشتیان در هر خوان طعام می‌خوانند، زمزمه (فرهنگ عمید) و در اصطلاح زبان‌شناسی به آوا و صدای هر حرف (شکل مکتوب) گفته می‌شود.

۲- برای اطلاع بیشتر به کتاب آیین نگارش، تألیف آقای دکتر حسین نجفی (صفحه‌ی ۲۵، قاعده‌ها و دستوره‌های خط فارسی) مراجعه شود. (چاپ سوم، از انتشارات افق تهران، سال ۱۳۵۲).

۳- برای اطلاع بیشتر به کتاب راهنمای نگارش و ویرایش، تألیف آقایان، دکتر محمد جعفر یاحقی و دکتر محمد مهدی ناصح، از انتشارات مؤسسه‌ی چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی، مشهد، ۱۳۶۳ (صفحه‌ی ۳۱ فصل و وصل کلمات در فارسی) مراجعه شود، هم چنین به مصوبه‌ی فرهنگستان زبان و ادب فارسی، به نام «دستور خط فارسی».

۴- با توجه به محدودیت صفحات کتاب از آوردن نمونه و بیان مثال خودداری می‌شود. قدر مسلم، استادان محترم به هنگام تدریس، با توجه به موقعیت و وقت کلاس، در فهرست‌های پیش آمده مثال‌های مناسبی را بیان و عنداللزوم تمرین‌های لازم را نیز ارائه خواهند کرد و به بحث خواهند گذاشت.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

نشانه‌گذاری مناسب: برای حصول اطمینان از این که نظام نشانه‌گذاری رعایت گردیده است

یا خیر، لازم است که از فهرست بررسی زیر کمک گرفته شود.^۱

– آیا نشانه‌های مورد نظر درست به کار رفته است؟

– آیا اصول استفاده از نشانه‌ها رعایت شده است؟

– آیا نشانه‌هایی که مکمل اند، به طور مشترک به کار گرفته شده‌اند؟^۲

– آیا موارد مربوط به آیین برخی از علائم و تأثیر آن‌ها در شکل ظاهر هر نوشته رعایت

گردیده‌اند؟^۳

– آیا آغاز و پایان جملات دقیقاً مشخص است؟

– آیا رعایت تقسیم منطقی مطالب شده است؟

– آیا در نشانه‌گذاری رعایت اعتدال شده است؟^۴

بدون تردید پاسخ هر یک از سؤالات فوق، نحوه و نوع اقدام را دقیقاً تعیین می‌کند. بعد از انجام اصلاحات لازم دوباره‌ی نشانه‌ها، جمله‌ها و پاراگراف‌های اصلاح شده را مورد مطالعه قرار می‌دهیم و با حصول اطمینان از صحت آن‌ها، به این مرحله نیز پایان می‌دهیم.

آیین جمله‌بندی: جمله در هر زبان، از جمله در زبان فارسی، قواعدی دارد. لذا، در ادبیات و

دستور زبان فارسی برای تدوین جمله قواعد و شیوه‌های خاصی وجود دارد که نویسندگان ملزم به رعایت آن‌هاست.

برطرف نمودن کم‌بودهای نوشته: بدون شک هر نوشته‌ای در مراحل اولیه دارای کم‌بودهایی

است که رفع آن‌ها باعث اعتبار نوشته می‌شود. این کم‌بودها در جملات، بندها (پاراگراف) و فصل‌ها (بهره‌ها)^۵ و خلاصه در تمام نوشته‌ها ممکن است وجود داشته باشد. برای رفع آن‌ها ابتدا باید به واریسی جمله‌ها پرداخت.

کم بود این نوشته‌ها را، که بعضاً بسیار کوچک اند، مانند اضافه نمودن یک «را» یا «واو» عطف

۱- برای اطلاع پیش‌تر به کتاب آیین نگارش مکاتبات اداری چاپ دوازدهم، تألیف مؤلف این کتاب مراجعه فرمایید.

۲- مثلاً برای بیان نقل قول از دو نشانه استفاده می‌شود. به این ترتیب که بعد از نام گوینده یا نویسنده‌ی اصلی و عنوان مورد استفاده دو نقطه: گذاشته می‌شود و سپس کلام منقول در داخل علامت نقل قول آورده می‌شود.

۳- در بخش مربوط به علامت شرح: توضیح کافی داده شده است.

۴- در برخی از نوشته‌ها از نشانه‌گذاری، بسیار کم استفاده می‌کنند و در بعضی از آن‌ها افراط شده که از نظر علمی و منطقی هیچ یک صحیح نیستند. بهتر است از آن‌ها در حد اعتدال استفاده شود.

۵- بهره، حصه، قسمت، نصیب، بخش، سود، فایده (فرهنگ عمید)



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

یا نشانی ویژه و نظایر آن‌ها برطرف کرد. سپس، جمله را مورد بررسی قرارداد آن‌گاه نسبت به کامل نمودن آن اقدام نمود. آن‌گاه جمله‌ها باید در مجموع مورد مطالعه قرار گیرد و ارتباط بین آن‌ها ارزیابی شود و اصلاحات لازم در جهت همگون شدن جمله‌ها صورت گیرد. همین‌طور کار را تا بررسی بندها و فصل‌ها و حصول اطمینان از جامعیت و کامل نوشته، باید ادامه داد.

حذف زوائد و موارد تکرار شده: در این مرحله نوشته از بُعدی دیگر مورد بررسی قرار می‌گیرد و آن حذف زوائد و موارد تکراری است. به این ترتیب که ابتدا نوشته را مورد مطالعه قرار می‌دهیم و زوائد را حذف می‌کنیم. سپس با مطالعه‌ی قسمت‌های مختلف موارد تکراری را هم حذف می‌نماییم. در برخی از موارد ایجاب می‌نماید که چند جمله در هم ادغام شوند تا یک جمله‌ی جدید پدید آید یا یک جمله به چند جمله تفکیک شود، تا نوشته کامل‌تر شود و ارتباط زبانی به راحتی صورت گیرد.

رفع برش‌ها و نارسایی‌ها: در نوشته عواملی وجود دارد که آن را نارسا، مبهم و نامفهوم می‌نماید. بنابراین، با پالایش آن‌ها می‌توان بر تأثیر نوشته افزود و در جهت کامل شدن آن گامی دیگر برداشت.

هنر نویسندگی در این است که مسیر فکر خواننده را در جهت هدف اصلی نوشته هدایت کند و اجازه ندهد که دچار گسستگی شود. چرا هر نوع گسستگی فکری خواننده ارتباط زبانی را مشکل و حتی ناممکن می‌سازد. به عواملی که باعث گسستگی فکر خواننده به هنگام مطالعه‌ی نوشته می‌گردد، اصطلاحاً «برش» گفته می‌شود. برش‌ها به نوشته صدمه می‌زنند و آن را از اعتبار می‌اندازند تا آن‌جا که به شکست نویسندگی نیز منجر می‌گردد.

برش‌ها را می‌توان به دو گروه عمده تقسیم نمود. برش‌های غیر لازم و برش‌های عمدی یا لازم.

— برش‌های غیر لازم: این برش‌ها، همان‌طور که اشاره شد، نوشته را از اعتبار می‌اندازد و حتی آن را نامفهوم می‌سازد. در این‌گونه موارد خواننده ناگزیر است برای درک مقصود چندین مرتبه کل نوشته یا قسمتی از آن را بخواند تا موفق به درک مطالب شود و چه بسا که از خواندن منصرف شود و نهایتاً امکان استقرار ارتباط از بین برود. بنابراین، لازم است با بررسی کامل نسبت به رفع این برش‌ها در جمله یا در بند و در فصل اقدام شود تا حاصل، مقبول طبع مخاطب واقع گردد و نویسندگی به هدف خود، که انتقال پیام است، برسد.

— برش‌های عمدی یا لازم: در برخی از نوشته‌ها، به ویژه در فیلم‌نامه، نمایش‌نامه، داستان،



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

داستان کوتاه و گزارش ایجاب می‌نماید که به منظور تأثیرگذاری بیش‌تر در خوانندگان با بررسی حساب شده موضوع را تغییر داد. در این‌گونه موارد رعایت اصولی لازم است. از جمله استفاده از نشانه‌گذاری، برای مثال استفاده از علامت سه ستاره^۱ به هنگام تغییر روال نوشته، به این ترتیب که بعد از پایان پاراگراف اول، علامت سه ستاره گذاشته می‌شود. سپس، پاراگراف بعدی که از نوع و روال پاراگراف فوقانی خود تبعیت نمی‌کند، نوشته می‌شود. در این‌جا خواننده با مشاهده‌ی علامت سه ستاره آماده‌ی دریافت مطلبی، که از نوع و جنس مطالب قبلی نبوده است، خواهد شد.

مراقبت در کفایت منطقی اجزا در نوشته: در این مرحله نوشته از دیدگاه‌های نویسنده و مخاطب به‌طور جداگانه مورد بررسی قرار می‌گیرد. در بادی امر بررسی با طرح سؤالات زیر – از نظرگاه نویسنده – آغاز می‌شود:

– آیا نویسنده آن چه را که در فکر خویش داشته عیناً به کاغذ منتقل کرده است؟

– آیا حق مطلب را ادا نموده و کسر و کاستی در آن مشاهده نمی‌شود؟

– آیا پیام خود را به روشنی و صراحت بیان نموده است؟

– آیا نوشته از کمال و جامعیت منطقی برخوردار است؟

سپس، موضوع از دیدگان خواننده مورد بررسی قرار می‌گیرد.

برای این منظور ایجاب می‌نماید که نویسنده خود را به جای خواننده قرار دهد و آن‌گاه به قضاوت نشیند. در این حالت لازم است که مخاطب و یا مخاطبین را با طرح سؤالات زیر شناسایی کند و بعد از آشنایی کامل به حال و سلیقه‌ی آن‌ها نوشته را اصلاح نماید. شناخت خوانندگان با طرح سؤالات زیر به سهولت انجام می‌شود:

– آیا نوشته فقط به وسیله‌ی یک نفر خوانده خواهد شد؟

– آیا بیش از یک نفر نوشته را مورد مطالعه قرار خواهند داد؟

– مقام و موقعیت علمی و اجتماعی خوانندگان چیست و در چه حد است؟

– سطح دانش آن‌ها مشابه و نزدیک به هم است یا در سطوح مختلف قرار دارند؟

– آیا در واژه‌گزینی رعایت مقام و موقعیت مخاطب شده است؟

– آیا نوشته فقط برای یک مرتبه مورد مطالعه قرار می‌گیرد یا این‌که به عنوان سند باقی خواهد

ماند؟

۱- علامت سه ستاره *** علامت تغییر روال نوشته است. رجوع شود به بخش نشانه‌گذاری در کتاب آیین نگارش مکاتبات

اداری تألیف مؤلف این کتاب (چاپ دوازدهم).



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

با انعکاس نتایج به دست آمده از بررسی پاسخ سؤالات مزبور در نوشته و امعان نظر کافی در آن‌ها، این مرحله از کار نیز به پایان می‌رسد.

بررسی نحوه‌ی استفاده از منابع و مآخذ: انتخاب منابع و نحوه‌ی استفاده از آن‌ها بستگی به دانش و کمال و سلیقه‌ی نویسنده دارد و در حقیقت یکی از وظایف اصلی وی به شمار می‌رود. در بخش‌های پیشین نیز گفته شد که ارزش نوشته بستگی به اعتبار منابع و مآخذ مورد استناد آن دارد. بنابراین، نویسنده‌ی آگاه خود باید در این زمینه دقت لازم را به عمل آورد و نیازی به طرح آن نیست. لذا، مختصراً به موارد فنی کار، یعنی نحوه‌ی استفاده‌ی صحیح از منابع و مآخذ و همچنین انعکاس آن در کل نوشته از طریق طرح و پاسخ سؤالات زیر اشاره می‌شود.

– آیا انعکاس نقل قول‌ها در نوشته طبق روش‌های علمی انجام گردیده است؟
– آیا از نشانه‌های مربوط به نقل قول: «...» درست استفاده شده است؟
– آیا نحوه‌ی شماره‌گذاری و یا علامت‌گذاری زیرنویس‌ها براساس روش علمی انجام گردیده است؟

– آیا فهرست منابع و مآخذ در جای خود آورده شده است؟
– آیا طبقه‌بندی مآخذ مطابق روش‌های علمی – براساس عنوان کتاب یا براساس نام مؤلف یا شیوه‌های دیگر – انجام گردیده است؟
در صورتی که نویسنده ویرایش نوشته خود را برعهده داشته باشد، موارد زیر به سؤالات فوق افزوده خواهد شد:

– آیا درباره‌ی موارد زیر دقت کافی به عمل آمده است؟
– اصالت سند، منبع و مآخذ؛
– قدمت سند و دست اول بودن آن و منبع و مآخذ؛
– ارزش و اعتبار منبع و مآخذ؛
– ارزش و اعتبار ارائه‌دهنده‌ی منبع و مآخذ و سند؛
– حصول اطمینان از صحت و درستی کار مترجم منابع؛
– تطابق برداشت‌ها با اهداف نوشته؛
– تطابق برداشت‌ها با شرایط روز؛
– محل تحصیل منابع.
– آیا نحوه‌ی برداشت از منابع صحیح بوده است؟



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

- آیا درباره‌ی اعتبار منبع و مأخذ، بررسی کامل به عمل آمده است؟
- آیا رعایت امانت در بهره‌گیری از منبع به ویژه نقل قول‌ها شده است؟
- آیا در بهره‌گیری از منابع رعایت اعتدال گردیده است؟
- آیا لازم نیست که در موارد فوق بررسی مجددی در کل نوشته انجام شود؟

پردازش نوشته (آیین صفحه‌بندی)

مراد از پردازش^۱ در این مجموعه، آراستگی و خوش‌آیندی و اصطلاحاً جلا دادن و مرتب نمودن نوشته است. به این مرحله از کار آیین صفحه‌بندی و یا مهندسی نوشته بر روی کاغذ نیز گفته می‌شود. پردازش در حقیقت افزودن بُعدی دیگر به نوشته و مرحله‌ی هنری آن، به منظور کارایی مؤثرتر و مطلوبیت بیشتر است.

مواردی را که به جهت پردازش نوشته باید رعایت نمود عبارت‌اند از:

- حاشیه‌گذاری؛
- تنظیم فاصله بین سطرها؛
- رعایت آیین پاراگراف‌بندی؛
- نشانه‌گذاری منطقی؛
- خط خوانا.

حاشیه‌گذاری: اختصاص دادن فضای لازم به عنوان حاشیه در چهارطرف هر صفحه از نوشته الزامی است. حاشیه‌گذاری اصل مهمی است که در تنظیم نوشته از زمان دور تا حال لحاظ شده است و رعایت آن توصیه می‌گردد. حاشیه‌گذاری در نوشته‌های مختلف متفاوت است، معمولاً در نوشته‌های عادی در بالای کاغذ ۲/۵ سانتی‌متر و در جوانب در هر طرف حداقل ۱/۵ سانتی‌متر و در پایین حداقل ۱/۵ سانتی‌متر به حاشیه اختصاص داده می‌شود.

حاشیه‌گذاری در نوشته‌های بیش از یک صفحه دارای قواعد دیگری است. در صفحه‌ی اول هر فصل یا بخش در طرف بالا حاشیه بیش‌تری، که تقریباً بیش از هفت سانتی‌متر است، اختصاص داده می‌شود. در نوشته‌هایی که صحافی می‌گردد از طرفی که باید دوخته شود ۲/۵ سانتی‌متر فضای

۱- پردازش از واژه برداخت گرفته شده است. برداخت = آراستگی و آرایش و جلا دادن، برداختن نیز به همان معنی بوده و در حالتی دیگر ساختن و مرتب کردن و مشغول گشتن می‌باشد، (فرهنگ عمید) پردازش = خط‌های کوتاه که در رسم و نقاشی برای سایه‌دادن و مشخص ساختن سطح‌های مختلف کشیده شود، (همان مأخذ) پردازگر = زداینده، جلا دهنده، صیقل‌گر.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خالی در نظر گرفته می‌شود.

تنظیم فاصله‌ی بین سطرها : در اختصاص دادن فاصله‌ی بین سطرها باید اعتدال را رعایت نمود. فاصله‌ها نباید آن قدر زیاد باشد که در مصرف کاغذ اسراف شود و نه به اندازه‌ای کم که چشم آزار باشد. فاصله‌ی سطرها در پیش‌نویس به اندازه‌ای باشد که بتوان، با بازکردن دو ابرو در بالای سطر، واژه یا جمله‌ای را به آن افزود و نوشته به وسیله‌ی نگارنده یا شخص دیگر حک و اصلاح گردد. رعایت فاصله‌ی مناسب بین خط‌ها، علاوه بر زیبایی شکل ظاهری نوشته، به خواننده‌ی محقق این امکان را می‌دهد که با قید و انعکاس نشانه‌های ویژه پیام‌هایی برای مخاطب بعدی به جا بگذارد و یا نظری را به مطلبی خاص جلب نماید.

رعایت آیین پاراگراف بندی : همان‌طور که در فصل‌های پیشین گفته شد، پاراگراف، قسمتی است از مطالب یک گفتار که در چند سطر یا بیش‌تر نوشته می‌شود. جداسازی پاراگراف‌ها از یکدیگر، علاوه بر این که یک نواختی آزردهنده‌ی نوشته را از بین می‌برد، باعث زیبایی آن و مطلوبیت بیش‌تر برای جلب نظر و توجه خواننده خواهد شد.

برای تنظیم پاراگراف، در سطر اول معادل یک کلمه‌ی پنج حرفی – با در نظر گرفتن اندازه حروف استفاده شده در حروف‌نگاری یا ریزی و درستی دست نوشت – سفید می‌ماند و سپس نوشته آغاز می‌گردد. به سطرهای بعدی، معادل حاشیه‌ای که برای کل نوشته در نظر گرفته شده، اختصاص داده می‌شود. به هنگام تمام شدن پاراگراف، با گذاشتن علامت آخر جمله، باقی سطرها می‌گردد. پاراگراف بعدی را با فاصله‌ی حداقل ۱/۵ سطر از پاراگراف قبل شروع می‌کنیم. رعایت کامل آیین پاراگراف بندی در تسهیل ارتباط زبانی، زیبایی شکل ظاهری نوشته و فراهم نمودن روال منطقی در امر مطالعه مؤثر و نقش آفرین است.

نشانه‌گذاری منطقی : استفاده از نشانه‌ها، ابتدا و انتهای جمله را مشخص می‌نماید. فاصله‌ی به‌وجود آمده بین دو جمله از تداخل مطالب در ذهن خواننده جلوگیری به عمل می‌آورد. بهره‌گیری از نشانه‌ها کمک شایانی به خواننده در هنگام مطالعه می‌نماید.

برای مثال نشانه‌ی دو نقطه (علامت برشماری) رعایت روش صحیح کاربرد آن و سهولت کافی در امر مطالعه را به‌وجود می‌آورد و با تفکیک مطالب به مخاطب کمک می‌نماید تا پیام‌ها را به راحتی دریافت کند. رعایت علائم دیگر هم چون : مکث، قلاب، گریز نما، نقل قول، خط پیوند، خط فاصله، و... کمک می‌نمایند که مطالب، همان‌طور که منظور نظر نویسنده است، در ذهن خواننده نقش پذیرد. **خط خوانا :** از قدیم گفته‌اند که خط نصف علم است. برخی از افراد از نعمت خط زیبا برخوردار



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

دارند. اما متأسفانه طوری می‌نویسند که نوشته‌های آن‌ها ناخواناست (در مورد افراد بد خط توضیح لازم نیست). در هر حال نویسنده، چه خوش خط باشد و چه بدخط می‌تواند مطالب خود را به طور خوانا و پاکیزه بنویسد.

برخی از نوشته‌ها باید تایپ یا حروف‌نگاری شوند. در این حالت ممکن است نویسنده با خود بگوید که وظیفه‌ی ماشین‌نویس و حروف‌نگار است که مطالب را با شیوه‌ای زیبا تنظیم کند. این استدلال به هیچ وجه صحیح نیست. بنابراین، پیش‌نهاد می‌شود به منظور صرفه‌جویی در وقت و حذف یک کار اضافی پیش‌نویس نوشته به شکلی تنظیم گردد که باید به همان شکل تایپ یا حروف‌نگاری شود. شک نیست که رعایت تمام مواردی که بیان گردید در آغاز کار کمابیش مشکل است. اما بعد از گذشت مدت کوتاهی که نویسنده آن‌ها را مدنظر قرار داد و به کار بست موضوع به صورت یک عادت ثانوی در خواهد آمد. علاوه بر این، شخص نویسنده به هنگام مطالعه‌ی مجدد و تصحیح نوشته دچار مشکل نمی‌شود با راحتی و رغبت نوشته‌ی تمیز و منظم خود را، هر چند مرتبه که لازم باشد، مطالعه می‌کند و به آسانی اصلاحات لازم را در آن اعمال می‌نماید.

ملاحظه می‌شود که در اینجا واژه‌ی پردازش، معادل آراستن ظاهری نوشته آورده شده است. این اصطلاح، که در صنعت چاپ و مطبوعات با عناوین صفحه‌پردازی، صفحه‌آرایی، آرایش صفحه و پرداخت صفحه و... از آن نام برده شده است موجب زیبایی و جذابیت بیش‌تر نوشته می‌گردد. به همین دلیل، اخیراً بیش از گذشته مورد توجه قرار گرفته است. زیرا همان‌طور که محتوای نوشته فکر و روان خواننده را به خود جلب می‌نماید، شکل ظاهر آن می‌تواند تأثیری مثبت یا منفی در وی به جا گذارد، تا آن‌جا که در بازخورد پیام ممکن است تأثیر بنیادی داشته باشد. همان‌طور که قبلاً نیز بیان گردید، نوشته یکی از وسائل ارتباطی ضعیف است و فقط می‌توان با نگارش مناسب و پردازش مطلوب تا اندازه‌ای این نقیصه را جبران نمود.

شکل ظاهری نوشته می‌تواند تأثیر مثبت یا منفی در ذهن پیام‌گیرنده باقی گذارد. تأثیر منفی تا آن‌جا که خواننده در نگاه اول حالت دل‌زدگی نسبت به نوشته پیدا کند. در این صورت، بدون شک بازخورد پیام نامناسب خواهد بود. عکس این قضیه نیز صادق است. زیرا با درک سریع و آسان پیام، پاسخ مناسب آن نیز سریع داده خواهد شد.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

در مورد نامه‌های اداری نیز باید گفت آن‌ها از این قاعده مستثنا نیستند. بنابراین، بهتر است برای برقراری صحیح ارتباط و تخصیص نتیجه‌ی مورد نظر، پردازش یا ویرایش شکلی نوشته‌های اداری را یک اصل مهم بدانیم و ملحوظ نظر قرار دهیم.

نمودار ۲۵ مراحل و سیر تکامل و تحول نوشته‌ی به سوی کمال را نشان می‌دهد.

هدف :

ارائه‌ی نوشته‌های کامل، مطلوب، مناسب و حتی برتر در جهت برقراری ارتباط در

بهترین شکل



نمودار شماره‌ی ۲۵- سیر تحول و تکامل نوشته، به سوی کمال



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

خلاصه‌ی فصل نهم

با توجه به این که موضوع نوشتن در درس‌های دیگر ارائه گردیده، در این فصل در مورد کامل نمودن نوشته صحبت شده است.

یکی از گام‌های مهمی که برای کامل‌شدن نوشته لازم است برداشته شود ویرایش است. در زمینه‌ی ویرایش، با توجه به محدوده‌ی کتاب و نیاز خوانندگان، قواعد لازم بیان شده است. سپس به امر پردازش نوشته یا صفحه‌آرایی پرداخته شده و بیان گردیده است در صورتی که پردازش مطالب بر کاغذ صحیح انجام شود به میزان قابل ملاحظه‌ای بر جذابیت نوشته افزوده می‌شود. سیر تحول و تکامل نوشته به سوی کامل‌شدن در نمودار ۲۵ ارائه گردیده است.

سوالات فصل نهم

- ۱- منظور از کامل کردن نوشته چیست؟
- ۲- مراحل ویرایش را نام ببرید.
- ۳- به‌گزینی و جابه‌جایی واژه‌ها چگونه صورت می‌گیرد؟
- ۴- منظور از نشانه‌گذاری مناسب چیست؟
- ۵- برش‌های عمده‌ی یا لازم چیست؟ مثالی در این مورد ارائه نمایید.
- ۶- منظور از کفایت منطقی اجزای نوشته را شرح دهید.
- ۷- پردازش نوشته چگونه انجام می‌شود؟ لطفاً به اختصار توضیح دهید.
- ۸- حاشیه‌گذاری چیست؟
- ۹- اندازه‌ی حاشیه مطلوب در چهار طرف نوشته را به میلی‌متر تعیین نمایید.
- ۱۰- صفحه‌آرایی را تعریف نمایید.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

فهرست منابع

الف : کتاب‌ها

- آریان پور، دکتر امیرحسین، پژوهش، امیر کبیر، تهران، چ ۴، ۱۳۶۲.
- احمدی گیوی، دکتر حسن و سایرین، زبان و نگارش فارسی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) چ ۱، تهران، ۱۳۶۷.
- احمدی گیوی، دکتر حسن و سایرین، دستور زبان فارسی، وزارت آموزش و پرورش، ۱۳۶۹.
- امامی، کریم، تجربه‌هایی در ویرایش، مسائل نشر فارسی، مرکز نشر دانشگاهی.
- امینی، سیدکاظم، آیین نگارش مکاتبات اداری، چ ۲۸، مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۷.
- امینی، سیدکاظم، گزارش نویسی، اداری و فنی، از انتشارات مؤسسه مدیریت – چ ۸، ۱۳۸۶.
- امینی، سیدکاظم، ارتباطات رسمی سازمان (متن سخنرانی)، انجمن مدیریت ایران، ۱۳۷۰.
- امینی، سیدکاظم، خلاصه‌سازی مکاتبات و نوشته‌های اداری، چ ۱ مدیریت دولتی، ۱۳۷۸.
- امینی، سیدکاظم، اداره‌ی امور اموال، نور، ۱۳۷۸.
- امینی، سیدکاظم، روش ساخت و تنظیم پژوهش‌نامه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، جزوه‌ی آموزشی ۱۳۶۸.
- امینی، سیدکاظم، مستندسازی اموال و املاک، مدیریت، چاپ مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت برنامه‌ریزی، ۱۳۸۶.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

- امینی، سیدکاظم، مدیریت اموال، مدیریت، چاپ مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۶.
- امینی، سیدکاظم، اداره‌ی امور اموال، مدیریت، چاپ مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۵.
- امینی، سیدکاظم، آشنایی با تشکیلات اداری ایران، مؤسسه‌ی تکوک زرین، وزارت ارشاد اسلامی، ۱۳۸۱.
- امینی، سیدکاظم، ساختار سازمانی و تشکیلات جمهوری اسلامی ایران، مدیریت، چاپ مؤسسه آموزش و پژوهش مدیریت برنامه‌ریزی، ۱۳۸۵.
- امینی، سیدکاظم، مدیریت کاربردی جلسه، مدیریت (زیر چاپ)
- امینی، سیدکاظم، نمونه مکاتبات اداری، مدیریت (زیر چاپ)
- بلخی، مولانا، جلال‌الدین محمد، مثنوی معنوی مولانا، معرفت شیراز، ۱۳۶۵.
- باطنی، محمدرضا، توصیف ساختمان دستوری زبان فارسی، امیرکبیر، تهران، ۱۳۵۶.
- باربارا رایت، مترجم حسین معصومی همدانی، درباره‌ی ویرایش، مرکز نشر دانشگاهی، تهران، ۱۳۶۵.
- پژوه، محمد، نشانه‌گذاری، تهران، ۱۳۴۶.
- جنیفر راولی، مترجم مهرداد، دکتر جعفر، نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی، دانشگاه شیراز.
- حرّی، عباس، مراجع و بهره‌گیری از آن‌ها، مرکز اسناد فرهنگی آسیا، تهران، ۱۳۵۶.
- حمیدیان، دکتر سعید، توصیه‌هایی به نویسندگان، مترجمان و ویراستاران، مسائل نشر فارسی، مرکز نشر دانشگاهی.
- خانلری (کیا)، دکتر زهرا، فرهنگ ادبیات فارسی درسی، بنیاد فرهنگ ایران، تهران، ۱۳۴۸.
- فرشیدورد، دکتر خسرو، مسائل نشر فارسی، مرکز نشر دانشگاهی.
- دارابی، دکتر بهین، دستور نگارش فارسی، مدرسه عالی دختران، تهران، ۱۳۵۳.
- درخشان، دکتر مهدی، درباره‌ی زبان فارسی، دانشگاه تهران، چ ۲، ۱۳۶۷.
- دوایی، علی: هنر نویسندگی، میقات، تهران، ۱۳۶۱.
- دهخدا، علی‌اکبر، لغت‌نامه‌ی دهخدا، دانشگاه تهران.
- دهخدا، علی‌اکبر، امثال و حکم، امیرکبیر.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

- رضازاده شفق، دکتر، تاریخ ادبیات ایران، وزارت فرهنگ، ۱۳۳۸.
- ساروخانی، دکتر باقر، جامعه شناسی ارتباطات، مؤسسه اطلاعات، تهران، ۱۳۶۸.
- سمیعی، احمد، درباره‌ی ویرایش، مرکز نشر دانشگاهی، تهران ۱۳۶۵.
- شریعت، دکتر محمد جواد، دستور زبان فارسی، اساطیر، تهران، ۱۳۶۴.
- شعار، دکتر جعفر، شاهکارهای ادبیات فارسی، گزیده‌ی قصاید سعدی (شماره ۴۹) امیرکبیر، ۱۳۶۵.
- عمید، حسن، فرهنگ فارسی عمید، امیرکبیر، تهران، ۱۳۶۰.
- عماد افشار، حسین، دستور و ساختمان زبان فارسی، زوار، تهران، ۱۳۶۴.
- عماد افشار، حسین، گزارش و نگارش در روابط عمومی، دانشکده‌ی علوم ارتباطات اجتماعی، ۱۳۵۸.
- عاملی، شیخ بهاء الدین (مشهور به شیخ بهایی)، کلیات، انتشارات محمودی، تهران.
- معین، دکتر محمد، طرح دستور زبان فارسی، امیرکبیر، تهران، چ ۴، ۱۳۶۳.
- معین، دکتر محمد، فرهنگ فارسی، امیرکبیر.
- محسنیان داد، مهدی، ارتباط‌شناسی سروش، چ ۱، تهران، ۱۳۶۹.
- میرحسینی، دکتر سیداکبر، ارتباط‌گفتاری میان مردم، امیرکبیر تهران، ۱۳۶۹.
- مهدوی، محمدنقی، اصول نامه‌نویسی، مرکز اسناد و مدارک علمی ایران، ۱۳۶۶.
- مولوی، جلال‌الدین محمد، مثنوی معنوی، امیرکبیر، ۱۳۵۹.
- نخعی، دکتر حسین، آیین‌نگارش، چاپ افق، تهران، چ ۳، ۱۳۵۲.
- ناتل خانلری، دکتر پرویز، دستور زبان فارسی، توس، تهران، چ ۴، ۱۳۶۳.
- یاحقی، دکتر محمد جعفر و دیگران، راهنمایی نگارش و ویرایش، آستان قدس رضوی، مشهد، ۱۳۶۳.
- یاسمی، رشید و دیگران، دستور زبان فارسی (پنج استاد)، کتاب فروشی مرکزی، تهران، ۱۳۶۳.

ب : قوانین و دستورالعمل‌ها

- استاندارد شماره‌ی ۱۵۷ (در مورد قطع کاغذهای تحریر)
- مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران.



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly

– استاندارد شماره ی ۳۷۹ (در مورد نامه های اداری)

– مؤسسه ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران.

– قانون محاسبات عمومی کشور مصوب ۶۶/۶/۱.

– قانون مدنی.

– دستورالعمل نحوه ی مستندسازی، مصوبه ی ۱۳/۱۸۵۴. ط مورخ ۸۱/۲/۱ شورای عالی

اداره ی کشور



@caffeinebookly



caffeinebookly



@caffeinebookly



caffeinebookly



t.me/caffeinebookly