

نسخة أولية  
DRAFT

بسم الله الرحمن الرحيم



دولة فلسطين  
وزارة التربية والتعليم العالي

# إدارة الأعمال

الجزء الثاني

للفصل الأول الثانوي  
التجاري

## المؤلفون

نادر محمود موسى

عماد بسام جرباوي

د. غريس كنعان الخوري «منسقاً»

رانية ياسر جبر

رندة ياسر الطويل «مركز المناهج»



# المراسلات التجارية

## المراسلات التجارية

يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

- ١- إتقان كتابة نصوص رسائل تجارية واضحة .
- ٢- إتقان تصحيح الأخطاء الواردة في الرسائل التجارية .
- ٣- إتقان كتابة ردود على رسائل تجارية معطاة .
- ٤- إتقان كتابة السيرة الذاتية الخاصة به .
- ٥- إتقان كتابة رسائل التغطية .
- ٦- إتقان كتابة مختلف أنواع الرسائل التجارية .
- ٧- التمييز بين الرسائل التجارية الجيدة عن غيرها من الرسائل .

## تمهيد : Introduction:

يقصد بالمراسلات التجارية جميع المكاتبات والمحركات التي يتم تداولها سواءً داخل إدارات وأقسام المؤسسة أو تلك التي تتلقاها عن عملائها ومورديها ومن دوائر الحكومة ودوائر الأعمال المختلفة والهيئات والمؤسسات والأفراد وغيرها . وهي وسيلة اتصال مكتوب وغير مباشر . إذ تُعد الرسالة التجارية وسيلة تتصل بها مؤسسات الأعمال بزبائنهم ، لذا يجب الاهتمام بإعدادها وإخراجها ، خصوصاً وأن الرسالة قد تكون خير معلى عن مرسلها وإن هو أحسن إعدادها . لذلك ولكي تكون الرسالة التجارية فاعلة وجب العناية بكتابتها ببساطة ويسر ووضوح ، بحيث تكتب بأسلوب عادي لا صُنعة لفظية فيه ، علماً أن الرسالة التجارية غالباً ما تكون أساس العديد من الصفقات التجارية التي تعقدها المؤسسة في هذه الوحدة ثم التركيز على الجانب المهاري أو التطبيقي في كتابة المراسلات التجارية .

يقصد بالمراسلات التجارية المكاتبات والمحركات المختلفة التي تصدر عن مؤسسات الأعمال سواء التي يتم تداولها بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة، أو تلك التي تتلقاها من عملائها ومورديها ومن الدوائر الحكومية وغير الحكومية والهيئات والمؤسسات والأفراد وغيرهم، فالرسالة التجارية رسالة يتم تبادلها بين طرفين، يكون أحدهما أو كلاهما تاجراً أو مؤسسة أعمال خاصة وذات علاقة بأعمال تجارية.

### تدريب (١):

ناقش بشكل جماعي المكاتبات الآتية تُعد رسالة تجارية:

- ١- رسالة من تاجر إلى شخص عادي .
- ٢- رسالة من تاجر إلى ابنه يحثه على إكمال دراسته الجامعية في إحدى التخصصات التجارية .
- ٣- رسالة من تاجر إلى مؤسسات الأعمال الخاصة .
- ٤- رسالة من شخص عادي إلى مؤسسة حكومية .
- ٥- رسالة من تاجر إلى مؤسسة حكومية .
- ٦- رسالة من مؤسسات الأعمال الخاصة إلى مؤسسة حكومية .
- ٧- رسالة من شخص إلى أصدقائه .
- ٨- رسالة من مؤسسات الأعمال الخاصة إلى أشخاص عاديين .
- ٩- رسالة بين مؤسستين حكوميتين .
- ١٠- تعميمات يصدرها رؤساء الإدارات في المؤسسة الاقتصادية إلى مرؤوسيهـم لأمر تتعلق بالعمل .

## المراسلات التجارية

المفهوم، شروط الكتابة وخطواتها، والخصائص.

### Business Correspondance: Concept

هل سبق وأن كتبت رسالة شخصية لأحد من أفراد أسرتك؟ أو تسلمت منهم رسالة؟ وهل سبق وأن راسلت إحدى المؤسسات التجارية أو المؤسسات الحكومية أو إحدى الوزارات؟ هذه الوحدة ستخصص لكتابة المراسلات التجارية، لذلك فإن هدفها هو تدريب الطلب على مهارة كتابة المراسلات التجارية لمختلف أنواعها، أو الرد على ما يرد ما يصل للمؤسسة من مراسلات.

**أولاً:** مفهوم المراسلات التجارية : (مرفق ورقة مقصودة).

### **ثانياً** شروط كتابة الرسالة التجارية :

إن من شروط كتابة الرسالة التجارية توفر مجموعة من المهارات والقدرات الواجب توافرها في كاتب الرسالة، منها: الإلمام بموضوع الرسالة، والقدرة اللغوية، والخبرة العملية، ومعرفة الرموز والمختصرات التجارية، إضافة إلى مهارة اختيار الورق.

تدريب (١) :

- ناقش أفراد مجموعتك في الأسئلة الآتية :
- كيف تختار الورق لكتابة رسالة شخصية؟
  - ما الورق الذي سوف تستخدمه لو أردت كتابة رسالة تهنيء فيها زميلك بالنجاح في الثانوية العامة؟
  - هل الورق الذي ستستخدمه المؤسسة التجارية ، يختلف عن الورق المستخدم في الرسائل الشخصية؟
  - ما أنواع الورق المستخدم في المراسلات التجارية .
  - هل يختلف الورق المستخدم في المراسلات الداخلية للشركة عن الورق المستخدم في مراسلاتها الخارجية؟
  - متى تستخدم الورق المصقول ، والورق المقوى في مراسلاتنا؟
  - هل يختلف وزن الورق المستخدم في المراسلات الشخصية عنها في المراسلات التجارية ؛ الداخلية والخارجية؟
  - لماذا تستخدم بعض المؤسسات الورق الملون في مراسلاتها؟

تدريب (١) :

١- متى نستخدم الورق الأبيض في مراسلاتنا؟ ولماذا؟

القائمة (أ)	صل بخض بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب) .
القائمة (أ)	القائمة (ب)
الورق المقوى	يستخدم للنسخ الكربونية والمغلقات الجوية .
ورق وزن (٥٧-غ/٢م	للوثائق العامة التي يتم تداخلها باستمرار .
ورق وزن (٧٤-٠٥)غ/٢م	يستعمل للمراسلات العادية .
ورق وزن (٠٠١-٠٨)غ/٢م	يستعمل للمراسلات المرسلج لمراكزها هامة .
	لعقود التي تبرحها المؤسسة .
الورق الملون	لطباعة نسخ إضافية دون الحاجة للكربون التقليدي .
الورق الأبيض	يستخدم في الحاسوب والتلكس .
الورق NCR	
الورق المتصل	لتمييز مراسلاتها عن غيرها .

بعد أن تعرفت على أنواع الورق المستعمل في المؤسسات وشركات الأعمال، واستخدامات كل منها، فإن أفضل أنواع الورق المصقول والمصنوع من الألياف القطنية، والذي يستعمل لمراسلاتها الخارجية، ولكنها تستخدم الورق الأقل جودة في مراسلاتها الداخلية. إذ يستخدم الورق والذي يشرب الحبر عادة لآلة النسخ (السحب)، والورق المصقول لآلة السبورتو.

## تدريب (١):

الإجابة	أحدد نوع الورق (ملون، غير ملون):
	يساعد على القراءة بسهولة
	أكثر تكلفة
	أكثر شيوعاً في معظم المؤسسات
	يحافظ على لونه
	يجهدا النظر عند الكتابة عليه
	يميز المؤسسة في مراسلاتها عن غيرها
	يعطي الرسالة مظهراً جذاباً وملفتاً للانتباه
	يحتفظ بالطباعة أو الكتابة على الورق مدة طويلة

## قضية للنقاش

ناقش وبالتعاون مع أفراد مجموعتك القضايا الآتية، محدداً مقترحاتك لحل هذه المشكلة:

١- تعاني إحدى المؤسسات التجارية الفلسطينية من ارتفاع تكلفة السلع والخدمات التي تقدمها للزبائن، علماً أن هذه المؤسسة تستخدم نوعاً واحداً من الورق ليميز مراسلاتها الداخلية (مذكراتها وتقاريرها) والخارجية، وهو من النوع لمصقول والمرتفع الثمن. قدم رئيس قسم التكلفة في المؤسسة تقريراً مالياً مفاداً من الضروري تخفيض تكلفة الورق المستخدم في المؤسسة وأنه ليس للورق المصقول المستخدم في مراسلاتها بشكل عام أثر في زيادة اقبال على سلع وخدمات المؤسسة، ولتخفيض الكلفة يجب التحول إلى استخدام ورق من درجة أدنى في الجودة.

ب- تعاني بعض المؤسسات من كثرة وقوع الأخطاء وعند توزيع نسخ أصحاب العلاقة في الرسالة، حيث ترسل في أغلب الأحيان النسخ الكربونية للمرسل إليه بدلاً من النسخة الأصلية.

٢- القدرة اللغوية، بحيث يتم التعبير عن ما يُراد بلغة سهلة وبسيطة وواضحة لا تُبس فيها، وبحيث تكون واضحة وموجزة؛ ولكن ليس على حساب المعنى، كما يجب الابتعاد عن غريب الكلام، إضافة إلى المعرفة بمواقع استعمال علامات الترقيم؛ لما في ذلك من تغيير في المعنى في كثير من الأحيان.

## تدريب (١):

وفق بين ما ورد في العمود الأول مع ما ورد في العمود الثاني وضع الإجابة في المكان المناسب .

العمود الأول	مكانة الإجابة	العمود الثاني
١- النقطة		لمنع تداخل الأرقام الحسابية بحروف الكلمات .
٢- الفاصلة		تحيط بالقول المنقول حرفياً
٣- لنقطتان		عد جملة تامة المعنى
٤- علامة التنصيص بعد عبارات جملة طويلة		تتبعها تفصيلات الموضوع .
٥- القوسان		تُكتب قبل جملة معترضة وبعدها .
٦- الشرطتان		في نهاية السؤال
٧- الفاصلة المنقوطة		في نهاية السؤال الاستفهامي
٨- علامة السؤال (؟)		

## تدريب (١):

فيما يأتي كلمات ركيكة قد ترد في بعض المراسلات التجارية والمطلوب صوب هذه الكلمات بكتابتك

لللكلمات الصائبة المقابلة لها :

كلمات ركيكة	تصويبها
- استمحيكم عذراً	
- ونحن طوع أمركم	
- ننتظر طلبكم على أحر من الجمر	
- استخرج رأيكم	
- ستندمون لعدم طلب البضاعة	
- نعرض لسيادتكم	
- أبعث إلى جنابكم	

قبل كتابة أية رسالة في شكلها النهائي وجب التخطيط لإعداد الرسالة، وهذا يتطلب القيام بمجموعة من الخطوات المتسلسلة .

## تدريب (١):

- أحدد وبالتشاور مع أفراد مجموعتي معنى مصطلحات الخصم ومصطلحات الدفع الآتية :
- أ- الخصم النقدي .Cash discount .
- الخصم التجاري Trade discount .
- الخصم الكمي Quantity discount .
- ب- الدفع فوراً Prompt cash .
- الدفع نقداً Cash or Net Cash .
- الدفع نقداً عند الاستلام Cash On Delivery .
- الدفع نقداً عند الطلب (Cash with order (c.w.o) .
- الدفع بعد مدة Gredit Sales .

## الإلمام بموضوع الرسالة :

إن فهم كاتب الرسالة لهدف الرسالة يعتبر من الشروط الهامة لكتابة الرسالة التجارية، وهذا يتطلب الإلمام بمواصفات السلعة وتفصيلها .

## تدريب (١):

- أحدد وبالتشاور مع أفراد مجموعتي معنى مصطلحات الخصم ومصطلحات الدفع الآتية:
  - أ- الخصم النقدي Cash discount .
  - الخصم التجاري Trade discount .
  - الخصم الكمي Quantity discount .
  - ب- الدفع فوراً Prompt cash .
  - الدفع نقداً Cash or Net Cash .
  - الدفع نقداً عند الاستلام Cash On Delivery .
  - الدفع نقداً عند الطلب (c.w.o) (Cash with order) .
  - الدفع بعد مدة Gredit Sales .

معرفة الرموز والمصطلحات التجارية: إن المصطلحات التجارية كثيرة جداً، منها ما هو مستعمل على نطاق محلي، ومنها ما يستعمل على نطاق دولي. والمصطلحات التجارية الدولية منها ما هو معروف في جميع الدول، ومنها ما هو معروف في دول معينة كدول السوق الأوروبية في الاستخدام في المراسلات التجارية تلك المصطلحات الخاصة بشروط البيع والتسليم والدفع والخصم. في الأنشطة اللاحقة سيتم التعرض لبعض هذه المصطلحات والمستخدم على نطاق محلي (أو في التجارة الداخلية).

## تدريب (١):

- أحدد وبالتشاور مع أفراد مجموعتي معنى مصطلحات الخصم ومصطلحات الدفع الآتية:
  - أ- الخصم النقدي Cash discount .
  - الخصم التجاري Trade discount .
  - الخصم الكمي Quantity discount .
  - ب- الدفع فوراً Prompt cash .
  - الدفع نقداً Cash or Net Cash .
  - الدفع نقداً عند الاستلام Cash On Delivery .
  - الدفع نقداً عند الطلب (c.w.o) (Cash with order) .
  - الدفع بعد مدة Gredit Sales .

أما المصطلحات التجارية المستعملة في التجارة الداخلية، وكذلك المستخدمة في التجارة الخاصة والتي يطبق عليها المصطلحات الدولية، فهي مصطلحات ترتب التزامات على كل من البائع والمشتري، وهذه المصطلحات كثيرة. النشاط الآتي يوضح بعضاً منها.

أوفق بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب) وذلك بوضع رمز الإجابة في المكان المناسب.

القائمة (أ)	القائمة (ب)
التسليم محل البائع	franco
التسليم خارج المصنع	(free Along sideship(F.A.S
التسليم محل المشتري	(Cost and Freight (c and f
التسليم ظهر السفينة	(pre-paid (p/pd
التسليم بجانب السفينة	(Transfer Order (T/o
التسليم يميناء الوصول	(Cost Insurance and freight (C.I.F
مدفوع مقدماً	Exfactory
أمر تحويل	(Documentary Credit(D/C
اعتماد مستندي	Free on Board
تحويل بريدي	loco
عند الاطلاع	AT Sight A/S
عند الطلب	(Mail Transfar(M/T
	(On Demand (O/D

#### رابعاً خصائص الرسالة التجارية الناجحة :

لكي تحقق الرسالة التجارية أهدافها وجب توافر مجموعة من الشروط والمقومات فيها، وهي :

#### ٣ الوضوح : Clarity

ولكي تكون الرسالة واضحة وجب ترتيب الأفكار فيها وإيرادها في فقرات مستقلة تتناول كل فقرة منها فكرة مستقلة، وتكون كل فقرة مرتبطة بما سبقتها، مع ترتيب الأفكار في الفقرة الواحدة، كما يجب استخدام العبارات الواضحة والسهلة، واستعمل علامات الترقيم في مواضعها الصحيحة، والدقة في اختيار المفردات.

## تدريب (١):

أعد ترتيب نصي الرسالتين الآتيتين بشكل واضح ويعطي المعنى .  
= نحن بانتظار ردكم العاجل ، بالإشارة إلى إعلانكم المؤرخ في (١٥) أيلول العدد (١٢٠٥) ، أملين  
أن نحصل على أفضل الأسعار ، نرجو تزويدنا بمعلومات عن استفساراتنا الآتية : كم يبلغ ثمن الثلاجة  
الواحدة؟ كيف يتم دفع الثمن؟ ما سعة كل منها؟ وما نوع الثلاجات التي تتعاملون بها؟ في جريدة  
القدس .

= لقد قمنا هذا اليوم ، نشكركم على رسالتكم المؤرخة ، والمتضمنة شكاواكم ، نتيجة سوء التعبئة والتغليف ،  
نشكركم على ثقتكم بنا ، بإرسال بدل البضاعة التالفة وعددها خمسة أجهزة حواسيب ، نأمل أن نستلم  
منكم طلبات جديدة في المستقبل القريب ، أملين أن تصلكم في أقصر وقت ممكن ، حتى تقوم بتليبيتها  
وستلقى طلباتكم من كل ما تستحقه من عناية واهتمام ، ونعلمكم بأسفنا البالغ على الخطأ غير المقصود  
الذي أصاب جزءاً من بضاعتكم .

## الإيجاز Csenesicno

يتحقق الإيجاز في الرسالة وذلك بالبُعد عن حشو الكلام والتفاصيل المملة ، فلا نذكر التفاصيل غير الضرورية  
حفاظاً على الوقت في كتابة الرسالة ، والبعد عن شعور القارئ بالملل ، علاوة على أنه يجب أن لا تأخذ الأفكار  
الثانوية في الرسالة الحيز الأكبر فيها بل تضغط بشكل مختصر وبحيث لا تفقد معناها .

اقرأ الرسالة التجارية الآتية :

يسرنا أن نعلمكم أننا قمنا بشحن البضاعة التي طلبتموها وبموجب رسالتكم رقم ٥٥٠/ح/ ١٢٠٠ والتي وصلتنا الساعة (١٢:٣٠) ظهراً في يوم الإثنين بتاريخ ١٥ تشرين الأول ٢٠٠٥م، والتي كانت على إثر اتصال مدير مشترياتكم السيد/ فؤاد إبراهيم الساعة السادسة مساءً وبتاريخ ٥ تشرين الأول ٢٠٠٥م، بإحدى مركبات النقل البري الفلسطيني، السيارة لونها أزرق وتحمل لوحة (١٢٣٥٢ ف) واسم سائقها: نور الدين شاكر، صاحب هوية رقم (٩٣٨٧٢٠٩٥٠)، أملين أن تنال إعجابكم.

البضاعة المشحونة تشمل عشرة أجهزة تلفاز وخمسة أجهزة فيديو وست كاميرات، وذلك حسب المواصفات والمניות المطلوبتين.

نرسل جميع الوثائق اللازمة من فواتير وشهادة منشأ وبوالص تأمين وغيرها، أملين دفع قيمة الفاتورة المرفقة، وكلنا أمل أن يستمر التعاون بيننا مستقبلاً، أمل أن لا أكون قد أطلت في رسالتي لكم نظراً للأهمية وسوف تقوم بتلبية طلباتكم في المستقبل.

#### المطلوب:

١- هل وردت عبارات ركيكة لا تناسب موضوع الرسالة؟

٢- أين يقع التكرار والحشو في نظرك؟

٣- اختصر الرسائل لتحقق الإيجاز المطلوب.

٣- الشمول Completeness:

ويقصد بشمول الرسالة احتوائها على كل ما يريد المرسل إيصاله للمرسل إليه من أفكار ومعانٍ، فعدم وضوح الرسالة يعني الفشل في تحقيق الهدف من إرسالها، وبذلك ستكون هناك المزيد من الاستفسارات من قبل المرسل إليه وبالذات عن الجوانب الغامضة في الرسالة.

فالرسالة تحقق شرط الشمول والكمال إذ هي احتوى على جمع الأفكار الرئيسية، واقتصرت على موضوع واحد وليس عدة موضوعات؛ فتعدد موضوعات الرسالة تعمل على تشتيت فكر القارئ لها.

#### ٤ المجاملة (Courtesy):

ونعني بها عدم خلو الرسالة من عبارات المجاملة واللفظ والتهذيب، وعدم إضهار المزاج السيء والغضب والبعد عن استخدام العبارات النابية، والرد على الرسالة بسرعة، واستعمال جمل الافتتاح والجمل الختامية المناسبة.

## تدريب (١):

حدد جوانب المجاملة الواردة في الرسالة أدناه :

«أبعث لجنابكم الكريم عظيم شكري وامتنان لي لتشرّف سيادتكم بزيارة معرض منتجاتنا والإطلاع على منتجاتنا العظيمة الرائجة . ونود أن نستخركم ، فرأيكم محط اهتمامنا ، فأنتم أصحاب خبرة وفكر مستنير ، أملين أن يلقي معرضنا المتواضع محط اهتمامكم واهتمام بلدكم العزيز عى قلوبنا ونحن طوع أمركم فيما ترونه مناسباً ، علماً أن منتجاتنا تُعد من أجود مثيلاتها ، إذ يزيد الاقبال عليها يوماً بعد يوم» .

يجب ملاحظة مراعاة المركز الاجتماعي والمكانة العلمية واللقب أو المهنة عند كتابة اسم المرسل إليه ، إذ يسبق اسم الشخص هذا اللقب . الشكل (-) أدنا نشاط بهذا الخصوص .

## تدريب (١):

فيما يأتي أسماء وظائف ومهن لأشخاص ، والمطلوب منك تحديد اللقب المناسب لمخاطبة كل منهم ، وذلك بالتوفيق بين ما ورد في العمود (أ) وما ورد في العمود (ب) .

(ب)	(أ)
الدكتور	١- رئيس الوزراء
عطوفة	٢- الوزير
معالي	٣- الطبيب
الأستاذ	٤- حامل درجة الدكتوراه
دولة	٥- المديرون العامون للدوائر
سيادة	٦- المحامون
السيدة	٧- المدرسون
الانسة	٨- رجال الصحافة
سعادة	٩- الأفراد العاديون
	١٠- الأنثى المتزوجة
	١١- الأنثى غير المتزوجة
	١٢- رئيس الدولة
	١٣- شركات ومؤسسات
	١٤- قاضي
	١٥- سفير

لكن بماذا يمكن مخاطبة كل من : مدير المدرسة ، المعلم ، لسكرتير المدرسة ، مدير التربية والتعليم .

س ١: عرّف كلاً مما يأتي :

الرسالة التجارية - الخصم النقدي - الخصم الكمي - التسليم محل البائع - المجاملة - الإيجاز .

س ٢: عدد أربعة من شروط كتابة الرسالة التجارية .

س ٣: ما خصائص الرسالة التجارية الناجحة؟

س ٤: لكتابة الرسالة التجارية يجب تجنب السلبية في الكتابة نجعل الجمل إيجابية . فيما يأتي جمل سلبية

والمطلوب تصحيحها :

الجملة السلبية	الجملة الإيجابية
١- لا يوجد عندنا هذا الصنف .	
٢- لا توجد بضائع حسب طلبكم .	
٣- لم ترفقوا المستند مع رسالتكم .	

س ٥: عند كتابة الرسالة التجارية يجب تجنب العموميات الغامضة . ولماطلوب هناك مؤشرات عمومية

أدناه اعمل على تصويبها بجعلها أكثر دقة :

العموميات	التصويب
استلمنا الحواسيب المطلوبة .	
تلقينا طلبكم .	
في الشهر الحالي .	
إشارة لمكالمتكم ، نرسل . . .	
استلمنا إنتاجكم أو سلعكم .	
قمنا بتسديد رصد حسابنا لديكم .	

## الرسالة التجارية: الأجزاء وترتيبها

### Business Correspondance : parts and Arengment

تتكون الرسالة التجارية من أجزاء رئيسية لا يمكن الاستغناء عنها وأخرى يمكن الاستغناء عنها، أما الأجزاء بشكل عام فهي:

#### ١ اسم المرسل وعنوانه (الترويسة) (Heading):

وهي تشمل اسم المؤسسة وعنوانها ورقم الهاتف، وشعار المؤسسة والبريد الإلكتروني وغيرها المعلومات الضرورية.

#### تدريب (١):

إذا علمت ما يأتي:

أ- رقم الهاتف: (٢٥٨٤١٠٧) والبريد الإلكتروني Arab cim@yahoo.com، الشريعة

العربية للملاحة، شارع الشهداء، الخليل، فلسطين، ص.ب (١٢٥٥).

ب- هاتف: (٢٥٨٣٥٥٠)، الشركة الفلسطينية التجارية، شارع باب الزقاق، ص.ب (١١٥٢)، بيت

لحم palcom@yahoo.com.

الرقم Reference: وهو على نوعين:

أ- رقم رسالة المرسل وهو جزء إجباري في الرسالة. ب- رقم رسالة المرسل إليه وهو جزء اختياري في

الرسالة والهدف من ذكر رقم الرسالة هو تسهيل الرجوع إلى الرسالة وتحديد مكان حفظها. وعادة

قد يكتب بإحدى الأشكال الآتية:

الرقم: المبيعات/٢٠٠/١٩٥١

الرقم: ٢٠٠١/٧/٢

#### ٣ التاريخ: Date

وهو جزء ضروري في الرسالة، إذ يكتب في بعض المؤسسات بشكل يختلف عن الأخرى، ولكن من

أشكال كتابته كما يأتي :

\* التاريخ : ٢٩ / ١٢ / ٢٠٠٢ م أو التاريخ : ٢٩ كانون الأول ٢٠٠٢ م .

\* التاريخ : ٢٩ / ١٢ / ٢٠٠٢ م ،

الموافق : ٢٩ شوال ٢٠٠٠ هـ

الموافق : ٢٩ / ١٢ / ٢٠٠٢ م

ولكن الدارج في التاريخ أن يكتب اسم الشهر كتابة منعاً للتزوير ، علماً أن ورود الموافق أو التاريخ أولاً يرجع إلى نظام التقويم في الدولة .

#### ٤ اسم المرسل إليه وعنوانه Addressee and Inside Address

ويكتب في السطر الأول اسم الشخص أو المنصب الذي يشغله أو باسم الشخصية الاعتبارية ، ثم في السطر الثاني رقم المبنى ورقم الشارع واسمه وفي السطر الثالث المدينة والرمز البريدي والدولة . ولكن عند مخاطبة المرسل إليه يجب مراعاة الوضع العام لشخص المرسل إليه مع التذييل بكلمة المحترم أو المحتومين .

#### تدريب (١):

وفق بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد القائمة (ب)

القائمة (أ)	مكانة الإجابة	القائمة (ب)
السيدة		للمؤسسات
الآنسة		للمرأة المتزوجة
السادة		للفتاة غير المعروف أنها متزوجة أم عزباء .
الفاضلة		للفتاة غير المتزوجة .
عطوفة		للسفير
معالي		للمدير العام
سعادة		للووزير

#### ٥ Salutation: التحية الافتتاحية

وهي عبارة ترحيب مهذبة توجه إلى المرسل إليه .

## تدريب (١):

أكتب ست عبارات ترحيبية مهذبة يمكن أن توجه للمرسل إليه :

- 
- 
- 

## ٥ موضوع الرسالة Subject Heading:

عبارة قصيرة تبين مضمون الرسالة، وتساعد في تصنيف الرسالة وحفظها في الملف الخاص بها واسترجاعها بسرعة عند الحاجة.

## تدريب (١):

حدد عنوان موضوع الرسالة لكل من الرسائل المدرجة أدناه:

- ١- وصلتنا بضاعة بتشكيلة واسعة ومن مختلف الأحجام وبأسعار منافسة جداً لما هو موجود في السوق، أمل اغتنامكم هذه الفرصة.
- ٢- أرجو اعلامكم باعتماد كتاب «التطبيقات الإدارية- الجزء الثاني» لمؤلفيه كل من: السيد . . . . . والسيد/ . . . . . الطبعة الأولى: الإدارة العامة للمناهج والكتب المدرسية، يرجى اتخاذ اللازم لتأمين حاجة طلابكم منه.
- نشكركم على رسالتكم رقم ج خ/١٩٧/٢٠٠٥ بتاريخ ٢٥/١١/٢٠٠٥، بخصوص عرض منتجاتكم الجديدة من الملابس القطنية لموسم الشتاء القادم. راجين تزويدنا بأسعارها وشروط الدفع.

## ٦ جسم الرسالة Body of the letter:

ويتمضمّن المعلومات المراد إرسالها للمرسل إليه إذ يقسم جسم الرسالة إلى ثلاث فقرات مترابطة، الفقرة الأولى جملة افتتاحية، والثانية لإعطاء المعلومات الدقيقة والتفضيلية، إما الفقرة الثالثة. فتبحث في جملة ختامية للرسالة، وقد تبحث في بعض المقترحات المستقبلية.

### تدريب (١):

أكتب نص لرسالة تعتذر فيها عن إمكانية التحاقك بالوظيفة التي كنت قد قدمت لها لدى إحدى الشركات الفلسطينية بسبب ارتباطك في عمل جديد، مراعيًا أصول كتابة متن الرسالة .

### ٨ التحية الختامية Complimentary close :

وهي عبارة لطيفة ومهذبة ينهي بها المرسل رسالته، علماً أنها يجب أن تتناسب مع التحية الافتتاحية والتي بدورها تتناسب مع مكانة المرسل إليه .

### تدريب (١):

أكتب ست من الجمل الختامية اللطيفة والمهذبة والتي يمكن بها إنهاء الرسالة .

-  
-  
-

### ٩ التوقيع Signature :

ويقصد به توقيع المرسل على الرسالة لإعطاء الصفة القانونية للرسالة، ويتكون من التوقيع بخط اليد، إسم الموقع كاملاً وظيفته أو مركزه .

### تدريب (١):

أكتب الشكل الذي يمكن أن يظهر فيها ترتيب التوقيع لما يلي :

- أ- محمد عدنان، التوقيع بخط اليد، مدير المشتريات .
- ب- لو أن مدير المشتريات كان غائباً وفق آخر عنه بالتوقيع . فما الشكل الجديد الذي يظهر فيه التوقيع السابق .

## ١٠ المرفقات Enclosures :

وهي كل ما يرفق بالرسالة من فواتير أو تقارير أو كمبيالات أو تحويلات مالية، إذ يمكث ترد في أكثر من موقع في الرسالة .

### تدريب (١):

-إليك المرفقات التي كانت ملحقة برسالة تنفيذ الطلب (إشعار الشحن) الخاصة بشراء قطع غيار للسيارات وهي : بوليصة شحن رقم (٢٥٧١) وفاتورة رقم (١٠٢) بقيمة (٢٠٠٠٠) جنيه فلسطين، والمطلوب : أكتب أساليب الإشارة إليها في الرسالة .

## ١١ نسخ أصحاب العلاقة Carbon Copies :

وهي نسخ إضافية ترسل إلى جميع من له علاقة أيهمة الإطلاع على الرسالة، وإتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها سواء أكانوا داخل المؤسسة أو خارجها .

### تدريب (١):

السيد/ محمد محمود . . . المحترم .  
يسرنا إعلامكم أنه تقرر ترفيعكم إلى الدرجة الثانية، وفي أدنى مربوطها، مع تعديل راتبكم الأساس ليصبح ٢٠٠٠ شيكل، وذلك نظراً لحصولكم على تقريرين سنويين متتابعين بتقديم «ممتاز» متمنين لكم دوام التقدم في خدمة بلدكم .  
مع الاحترام والتقدير  
المطلوب : أقرأ الرسالة أعلاه وحدد أئمة الجهات ستحتاج إلى نسخة منها .

## ١٢ الرموز Initials :

وتشير إلى الأحرف الأولى من كاتب الرسالة وطابعها، إذ يفضل بينهما بخط مائل، أما إذا كان كاتبها قام بطباعتها فيكتفى بالأحرف الأولى من اسمه .

## تدريب (١):

أكتب الرموز بالصورة الصحيحة لكل من:

أ- كاتب الرسالة اسمه: إبراهيم أحمد وطابعها على عمرو .

ب- طابع الرسالة خالد موسى وكاتبها رضوان السعيد .

ج- كاتب الرسالة هو طابعها واسمه: مروان العيسى .

## الأسئلة

س ١ : نشاهد في الشكل (-) التالي نموذجاً لرسالة تجارية تحتوي على الأجزاء الرئيسية والأجزاء الثانوية (Secondary parts) ، والمطلوب حدد هذه الأجزاء بكتابتها في مواقعها الصحيحة .

(١) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٢) \_\_\_\_\_

(٣) \_\_\_\_\_

(٤) \_\_\_\_\_

(٥) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٦) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٨) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٩) \_\_\_\_\_

(١٠) \_\_\_\_\_

(١١) \_\_\_\_\_

(١٢) \_\_\_\_\_

(١٣) \_\_\_\_\_

س٢ : وفق بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب)، وذلك بوضع رمز الإجابة في المكان المخصص لذلك .

القائمة (ب)	القائمة (أ)
Refernce	أ- الترويسة
Salutation	ب-الإشارة/ الرقم
Subject of the letter	ج- التاريخ
Heading	د-اسم المرسل إليه وعنوانه
Signature	هـ- التحية الافتتاحية
The Complimentary Close	و- موضوع الرسالة
Inside Address	ز- التوقيع
The Date	ح- التحية الختامية

## الرسائل التجارية:

رسالة الاستفسار، والرد عليها، وعرض البضاعة وطلبها.

.Business Correspondance:Induiry,Replies,offers, and Order Letters

تتنوع الرسائل التجارية وفقاً للغرض منها، لكنها متشابهة في الإطار العام، ومختلفة في المتن حسب نوع الرسالة، فيما يأتي أهم أنواع الرسائل التجارية .

### ١ رسالة الاستفسار عن البضاعة (Inquiry letter) :

رسالة يستفسر فيها مرسلها عن سلعة أو خدمة ما يرغب في الحصول عليها قبل شروعه في الشراء، من حيث سعرها وجودتها وشروط الدفع، وأصناف البضاعة ومواصفاتها وشروط التسليم. وعند كتابة رسالة الاستفسار عن البضاعة يقسم المحتوى إلى ثلاثة أقسام هي :

#### أ- الفقرة الأولى:

جملة افتتاحية تشير إلى مصدر المعلومات، وإذا كان هناك تعامل سابق يكتفي بجملة ترحيبية.

#### ب- الفقرة الثانية:

وتحتوي على ما يود الاستفسار عنه من مصدر أو بائع، كأصناف البضاعة وأسعارها وشروط تسليمها، ومقدار الحسم المسموح به والنماذج والكاتالوجات والصور وغيرها.

#### ج- الفقرة الثالثة:

وتتضمن عبارات مشجعة على التعاون مستقبلاً، وسرعة الرد.

تحية وبعد :

بالإشارة إلى إعلانكم المنشور في جريدة الحياة العدد (١٧٨) بتاريخ ٢٥/ تشرين الأول، والمتضمن

توافر أصناف من التلفزيونات الملونة . نرجو تزويدنا بمعلومات عن استفساراتنا الآتية :

ما نوع التلفزيونات التي تتعاملون بها؟

وما أحجامها؟ وكم يبلغ ثمن التلفاز الواحد على أساس الدفع النقدي وفوراً؟

أملين الحصول على أفضل الأسعار، ومنتظرين لكم العاجل .

واقبلوا الاحترام

### تدريب (١):

شاهدت على شاشة تلفاز فلسطين إعلاناً عن جهاز لتفنية المياه المنزلية وبصفتك مديراً للمشتريات في المؤسسة ، أكتب رسالة تستفسر فيها عن البضاعة المعلن عنها، مقترحاً أسماء لشركات وطنية، ومراعياً قواعد كتابة لرسالة الاستفسار عن البضاعة .

- اتفقت أنت وبعض زملائك على تأسيس محل تجاري لاستيراد الحاسوب، وبصفتك المهندس المفوض، أكتب رسالة استفسار عامة (General Inquiries) عن اللاوائح القانونية والأنظمة المتبعة لدى الغرف التجارية لاستيراد هذه البضائع وجه رسالتك إلى الغرفة التجارية في مدينتك / محافظتك .

### ٢ رسالة الرد على الاستفسار (Replies to Inquiries)

يجب على التاجر إعطاء اهتمام خاص برسائل الاستفسار عن البضاعة ورسائل الاستفسار بشكل عام مراعيًا الرد السريع والمؤدب والكامل ومزوداً المستفسر بالمزيد من البيانات والمعلومات، وعند كتابة رسالة الرد نراعي ما يأتي :

أ- نبدأ الرسالة بالشكر مع الإشارة إلى رقم رسالة الاستفسار وتاريخها .

ب- الإجابة بشيء من التفصيل عن الأسئلة الواردة في رسالة الاستفسار .

ج- حدد أسعار البضاعة المستفسر عنها، وبين شروط الدفع والتسليم والشخص، والحسم الممنوح إن وجد .

د- أرسل نسخاً من دليل البضاعة (Catalogue) وارفق عينات (Samples) إن أمكن، مع ضرورة الإشارة في الرسالة إلى ذلك .

هـ- أبدي استعدادك لتزويده بأية معلومات حال طلبه .

فيما يأتي رسالة رد على استفسار عن بضاعة :

تحية وبعد ،

إشارة إلى رسالتكم رقم (١٨٠ / ١٠ / ١٥٥٠) بتاريخ ١٥ تشرين الثاني ٢٠٠٥ والتي تستفسرون فيها عن أنواع التلفزيونات ؛ أسعارها وأحجامها ، والمتوفرة لدينا ، نشكركم على رسالتكم هذه ، ويسرنا أن نرفق لكم دليل السلع (الكتالوج) الذي يوضح ذلك ، كما يبين شروط البيع والدفع والتسليم ، علماً أننا سنقوم بمنحكم الحسم التشجيعي الخاص بها ونسبته (١٢٪) من إجمالي الفاتورة ، حال اتخاذكم قرار الشراء ، علماً أننا على استعداد تام لتوضيح أية استفسارات جديدة وبالسرية الممكنة .

واقبلوا الاحترام ، ، ،

مدير المبيعات

نور الدين سعيد

### المرفقات : دليل السلع عدد(١)

#### تلويب (١):

بصفتك مديراً لإحدى مؤسسات النشر والتوزيع المحلية ، قم بالرد على رسالة الاستفسار الآتية لمؤسستك ذات الرقم (١٩٨٢) تاريخ - ، والتي تستفسر عن أسعار مجموعة من الكتب في المحاسبة وإدارة الأعمال (حددها أنت) ، مراعيًا أن يكون روك مرةً إيجاباً عن البضاعة وأسعارها وتوفرها ومرةً سلباً .

#### ٣ رسالة عرض البضاعة أو الخدمة (Offers Letters) :

عند كتابة رسالة عرض البضاعة أو الخدمة يراعي ما يأتي :

أ- تخصص الفقرة الأولى للفت انتباه القارئ وإثارة اهتمامه ؛ إذ يتم الاهتمام بالنواحي الشكلية فيها ، وبالبدء بجملة افتتاحية مناسبة .

ب- تخصص الفقرة الثانية لخلق الرغبة لدى الزبون لشراء السلعة أو تلقي الخدمة وذلك بإبراز مزاياها .

ج- تخصص الفقرة الثالثة لإقناع الزبون بالسلعة أو الخدمة المعروضة ، باستخدام أساليب مناسبة ؛

كحصولها على شهادات الجودة العالمية ، ونجاحها في الاختيارات ، وسدها لحاجات متنوعة وغيرها .

د- أما في الفقرة الأخيرة ، فتخصص لتشجيع الزبون على اتخاذ قرار الشراء ، وذلك بتقديم كافة التسهيلات الممكنة له .

وفيما يأتي نموذج لرسالة عرض بضاعة :

تحية وبعد ، ، ،

يسرنا إعلامكم بوصول تشكيلة واسعة من التلفزيونات الحديثة ذات الجودة العالية ومن أشهر المصانع اليابانية ، ونظراً لعلاقتنا المميزة معكم منذ عشرات السنين ، ننتهز هذه الفرصة لنعرض عليكم ما يلزمكم من التلفزيونات وبسعر منافس في السوق ، تجدون طية قائمة بأصناف التلفزيونات وأسعارها ، علماً أننا سنمنحكم الحسم التجاري المناسب حال طلبكم وستكون على أتم الاستعداد لتلبية ما تحتاجونه وبالسرعة الممكنة .

مع الاحترام ، ، ،

محمد شاكر

المدير العام

### تدريب (١) :

يكلف الطلبة بالعمل على شكل مجموعات لكتابة رسائل لعرض بضاعة جديدة :

- أ- المجموعة الأولى لوصول بضاعة جديدة إلى محلاتنا في نابلس .
  - ب- المجموعة الثانية لوصول شحنات جديدة من السمك الطازج القادم من غزة إلى محلاتنا في جنين .
  - ج- المجموعة الثالثة للسفر مع الطيران الفلسطيني الجديد من مطار القدس الدولي ، مع تسهيلات تقدم للطلبة وتجار الفلسطينيين .
  - د- المجموعة الرابعة لتنظيم رحلات طلابية إلى السهل الساحلي الفلسطيني ، عبر شركة الأجنحة الفلسطينية للخدمات السياحية .
- ثم تعرض هذه النماذج على الطلبة ل يتم مقارنتها من حيث الدقة وطريقة العرض والترتيب .

### ٤ رسالة طلب بضاعة (Order Letter) :

عند كتابة رسالة طلب البضاعة فإنه يجب مراعاة أن تكون هذه الرسالة واضحة ؛ لأن ذلك يمكن المورد أو مستلمها من سرعة إجابة الطلب . كما يجب إعطاء كافة التفاصيل اللازمة عن البضاعة أو الخدمة المطلوبة ؛ لأن في إغفال بعض المعلومات تنفيذ خاطئ للطلب أو تأخير في تنفيذه إلى حين استكمال المعلومات الناقصة . لذا يجب مراعاة النقاط الآتية عند كتابتها ، هي :

أ- نشكر البائع أو المورد في بداية الرسالة على المعلومات التي سبق وأن أرسلها في رسالة عرضة للبضاعة إن وجدت مثل هذه الرسالة مع الإشارة إلى رقم الرسالة وتاريخها .

ب- نحدد الأمور الآتية : الكمية المطلوبة (عدد، وزن، قياس . . . ) ولكل صنف من صنوف البضاعة ، وطريقة الشحن (بر، بحر، جو، طريقة التعبئة والحزم، وطريقة الدفع، ووقت ومكان التسليم المقترحين، والوثائق المطلوبة مع البضاعة الفاتورة، شهادة المنشأ، بوليصة التأمين . . . إلخ .

ج- ننهي الرسالة بطريقة مؤدبة ولطيفة .

فيما يأتي رسالة طلب بضاعة حررتها محلات صلاح الدين التجارية في بيت لحم بعد استلامها دليل السلع الذي أرسلته الشركة الوطنية الفلسطينية للصناعات الكهربائية في دفع .

تحية وبعد، ، ،

نشكركم على رسالتكم رقم ع.ع/١٩٤٨ تاريخ ١٥/ تشرين الثاني ٢٠٠٥ والتي أرفقتم بها دليلاً للسلع راجين تزويدنا بالتفزيونات التالية :

الكمية	النوع	المواصفات	السعر/ للوحدة
٢٠ (نورهاندي)	ملون (٢٠) بوصة	٢٠٠ دينار	
٤٠ (ناشينال)	ملون (٢٤) بوصة ٣٥٠ دينار		

نرجو تزويدنا بالفاتورة، لتتمكن من فتح اعتماد بقيمتها لدى البنك، راجيين وصول الطلبية قبل ١٥ كانون الأول ٢٠٠٥ .

واقبلوا الاحترام، ، ،

مدير المشتريات  
أحمد سيف الدين

## تدريب (١):

أكتب رسالة طلب بضاعة متضمنة العناصر الرئيسية الآتية:

أ- حاسوب:

نوع (مومباك) الكمية (٢٠) الوحدة حاسوب السعر ٦٧٠ دينار. ب- طابعة حاسوب:  
الكمية (١٠)، الوحدة طابعة، السعر ١٠٠ دينار، النوع (زيروكس).

ج- ثلاجات:

النوع (هيشاشي) موديل رقم (١٢)، سعة (١٤) قدم، السعر ٨٣٠ دينار، الكمية (٩).

د- غسالات:

النوع (سيرفس) موديل (A١١٢٠)، سعة ١٤ ك، السعر ٢٥٠ دينار، الكمية (١٠).  
ثم اكتب في الرسالة الشروط التي تراها مناسبة من حيث التسليم، ووضعها في صناديق عازلة،  
والدفع بشيك أو نقدي، وزمن وصول البضاعة. . . إلخ.

## الأسئلة

س١: عرّف كلاً مما يأتي:

- رسالة الاستفسار. - رسالة الرد على الاستفسار. - رسالة طلب البضاعة.

س٢: ما الأمور الواجب مراعاتها عند كتابتك للرسائل الآتية:

أ- رسالة الرد على الاستفسار ب- رسالة طلب البضاعة.

س٣: أكتب رسالة رد على طلب وردت للشركة التي تعمل فيها من أحد زبائن الشركة، إلا أن رسالته كانت

غير واضحة وغير كاملة، طالباً منه إرسال رسالة أخرى يوضح فيه طلبه.



## الرسائل التجارية:

الرسائل التجارية: رسائل تنفيذ الطلب، والشكوى، والاعتذار، والاستخدام.  
Business Correspondance: Executing Order, Complaint, Adjustment and Application Letters

في هذا الدرس سنتناول أنواع زخرى من الرسائل التجارية هي:

### ١ رسائل تنفيذ الطلب: (Executing Order Letters)

وتقسم إلى قسمين:

#### أ- رسالة تأكيد الطلب (Confirmation):

يتم التأكيد فيها على أنه سيتم إرسال البضاعة المطلوبة في الوقت المحدد مع ذكر تفاصيل هذه البضاعة، إذ تبدأ بالشكر على الرسالة (رسالة الطلب) وتنتهي بالحرص على التعاون وتوثيق الصلات مستقبلاً، فيما يلي نموذجاً لرسالة تأكيد الطلب.

تحية وبعد، ،

نشكركم على رسالتكم رقم ٨٤٠ / ٤ / ٢٠٠١٥ تاريخ ١٥ / تشرين الثاني ٢٠٠٥ م، والتي تطلبون فيها (٢٠) جهاز تلفزيون نوع (نورماندي) ملون (١٠) بوصة و(٤٠) جهاز تلفزيون نوع (ناشينا) ملون (٢٤) بوصة، والتي ترغبون في وصولها قبل ١٥ كانون الأول ٢٠٠٥ م. نود بهذه المناسبة تأكيد حرصنا الكبير على التعاون معكم وتنفيذ طلباتكم كافة، آملي أن تون عند حُسن ظنكم بنا.

واقبلوا الاحترام، ، ،

نور الدين سعيد

مدير المبيعات

#### ب- رسالة تنفيذ الطلب (شحن البضاعة) Executing Order Letter

وهي رسالة يقوم بإرسالها البائع إلى المشتري يعلمه فيها أن البضاعة التي طلبها ثم شحنها مدفوعاً فيها

المستندات اللازمة، كفاتورة البضاعة وبوليصة التأمين وبوليصة الشحن وشهادة المنشأة وإذن التسليم خصوصاً إذا كانت البضاعة مستوردة، فيما يلي مثالاً على رسالة شحن البضاعة:

تحية طيبة، ، ،

يسرنا إعلامكم بأننا قمنا بشحن البضاعة التي طلبتموها بموجب كتابكم رقم ٢٠٠١٥ / ٤ / ٨٤٠، تاريخ ١٥ تشرين الثاني ٢٠٠٥م، بإحدى مركبات النقل الوطني الفلسطيني والتي تحمل لوحة رقم: (٥٥٠٧٤٢٦) والعائد للسائق سامح خالد أملين أن تنال إعجابكم. علماً أن البضاعة المشحونة هي (٢٠) تلفاز ملون نوع (نورماندي) حجم (٢٠) بوصة، و(٤٠) تلفاز ملون نوع (ناشينا) حجم (٢٤) بوصة.

نرسل لكم جميع الوثائق اللازمة، أملين أن تقنونا بدفع قيمة الفاتورة المرفقة، وكلنا أمل أن يتم التعاون بيننا وبينكم مستقبلاً.

واقبلوا الاحترام، ،

مدير المبيعات

نور الدين سعيد

### تدريب (١):

- استناداً إلى رسالة طلب البضاعة الواردة في النشاط السابق والمتعلقة بطلب الحاسوب والغسالات والثلاجات. أكتب رسالة تأكيد الطلب ورسالة تنفيذ الطلب اللازمين.
- على فرض أن رسالة طلب البضاعة المتعلقة بالحاسوب والغسالات والثلاجات لا يمكن تنفيذها بسبب نفاذ الكمية ووصولها متأخرة، أكتب رسالة اعتذار تعلم المشتري بعدم إمكانية تنفيذ طلبه.

## تدريب (١):

وفق بين ما ورد في القائمة (أ) مع ما ورد في القائمة (ب)، وذلك بوضع رمز الإجابة الصحيحة في المكان المناسب، علماً أن هذه المصطلحات هي المستندات تستخدم في رسالة شحن البضاعة.

القائمة (أ)	مكان الإجابة	القائمة (ب)
١- فاتورة البضاعة		Bill of Lading
٢- بوليصة الشحن		Certificate of Origin
٣- بوليصة التأمين		Delivery Order
٤- شهادة المنشأ		Insurance Policy
٥- إذن التسليم		Boycott Certificate
٦- شهادة مقاطعة		Invoice
		Survey Report

## ٢ رسالة الشكوى: (Letter of Complaint)

وهي رسالة احتجاج يرسلها المشتري إلى البائع أو المورد يشكو فيها من ضرر لحق به؛ كتنقص في البضاعة أو تأخير في وصولها. وعند كتابة رسالة الشكوى نستخدم لغة معبرة وإيجابية، إذ نراعي الأمور الآتية:

أ- الإشارة إلى رسالة تنفيذ الطلب.

ب- التحديد الدقيق لموضوع الشكوى.

ج- تحديد حجم الخسارة أو الضرر الذي لحق به، وسبب ذلك.

د- اقتراح تسوية عادلة بين المشتكي (المشتري) والبائع؛ كإرجاع جزء من البضاعة أو حسم جزء من ثمنها أن نسبة منه . . . إلخ.

ولكن يجب أن لا ننسى بأن تذكر البائع بشهرته وعدالته وموضوعيته؛ لكي نشجعه على اتخاذ إجراءات تصحيحية وسريعة للموقف. وفيما يأتي مثالاً على رسالة شكوى بسبب تلف البضاعة.

تحية وبعد، ، ،

نشير إلى رسالتنا رقم ٨٤٥/ع/٢٠١٥ تاريخ ١٥ تشرين الثاني والمرفق بها طلبنا رقم (١٤) والمتعلق بطلب (٦٠) من أجهزة التلفاز الملونة من حجمي (٢٠) بوصة و (٢٤) بوصة، ونشكركم على وصول البضاعة في الوقت المحدد.

ويؤسفنا إعلامكم أنه ولدى فتحنا للصناديق الكرتونية وإخراج البضاعة منها، فقد وجدنا (٣) أجهزة منها تالفة من حجم (٢٤) بوصة بسبب عدم العناية بلفها وتعبئتها وحزمها، وحيث أن البضاعة التالفة غير قابلة للبيع، فإننا سنكون مسرورين إذا تم استبدالها بثلاثة أجهزة صالحة أو موافاتنا بإشعار دائن بقيمتها.

ويسرنا أن نعلمكم أن نعلمكم أن نوعية البضاعة التي وصلتنا كانت ممتازة، لذا تأمل أن نتمكن في القريب العاجل من طلب كميات أخرى من نفس النوعية. واقبلوا الاحترام، ، ،

مدير المشتريات

أحمد سيف الدين

### تدريب (١):

يقوم المعلم بتقسيم الطلبة إلى خمس مجموعات، بحيث تقوم كل مجموعة بكتابة رسالة شكوى على الحواسيب والغسالات والثلاجات التي وصلتهم لسبب ما من الأسباب المدرجة أدناه:

- ١- تلف البضاعة أو جزء منها.
- ٢- اختلاف الجودة والمواصفات والعلامة التجارية.
- ٣- الخطأ في التسعير ووصول البضاعة متأخرة.
- ٤- إرسال كميات أكثر أو أقل من اللازم.
- ٥- إرسال بضاعة غير المطلوبة.

ثم تعرض على الطلبة ليطم مناقشته، والوقوف على دقتها وتحققها للغرض المطلوب.

وهي رسالة يقوم البائع بإرسالها إلى المشتري، رداً على الشكوى التي سبق وأن تسلمها منه لتسوية موضوع الشكوى .

وعند كتابتها لا بد من مراعاة الأمور الآتية :

أ- الإشارة إلى رسالة الشكوى، مع شكره على هذه الرسالة .

ب- توضيح الأسباب التي أدت إلى حدوث الخلل .

ج- الإشارة إلى الحل المناسب للمشكلة .

د- التأكيد على استمرارية العلاقة مع المشتري .

فيما يأتي نموذج لرسالة تسوية بسبب تأخير شحن البضاعة :

تحية وبعد ، ،

يسرنا أن نعلمكم أننا استلمنا رسالتكم رقم ( ) تاريخ ( ) والتي تعلموننا فيها عن تأخير وصول البضاعة التي طلبتموها من أجهزة التلفاز الملونة . وإننا إذ نأسف لذلك ، لكننا نبين أن سبب التأخير يعود إلى الطلب الكبير والمفاجئ لنا على هذه السلعة في مثل هذا الوقت من السنة . لقد أوعزنا إلى مصنعنا بضرورة إعطائكم الأولوية ، وقد وعدنا المسؤولين فيه بمعالجة الوضع خلال يومين من تاريخ هذه الرسالة ، نكرر إعتذارنا لهذه التأخير ، ونعدكم أن نكون عند حُسن ظنكم دوماً ، وأنه لن يتكرر هذا الخطأ مرة ثانية في المستقبل .

واقبلوا الاحترام ، ، ،

المدير العام  
محمد شاكر

نسخة : مدير الإنتاج

نسخة : مدير المبيعات

### تدريب (١):

- أكتب رسالة تسوية ترفض فيها شكوى العميل بخصوص ثلاثة أجهزة تلفزيونات ملون من حجم (٢٤) بوصة الواردة في الصفحات السابقة، تذكر أنه ومهما كانت الشكوى فإنه يجب أن يكون الرد هادئاً ومهدباً.
- أكتب رسالة تسوية توافق فيها على جزء من شكوى العميل بخصوص أجهزة الغسالات والثلاجات والحواسيب والمتعلقة بوصولها متأخرة عن الموعد المقرر.

### ٣ رسائل الاستخدام (Letter of Application)

- وهي رسائل يرسلها أصحابها بحثاً عن وظيفة، وبموجبها قد ينتج الفرد على وظيفة وقد يفشل . ورسالة الاستخدام على نوعين هما :
- أ- رسائل تكتب بناءً على إعلان .
  - ب- رسائل تكتب بمبادرة ذاتية من كاتبها .
- وعند كتابة رسائل الاستخدام يجب التركيز على :
- إثارة الإهتمام بكاتب الرسالة .
  - الإشارة إلى مصدر المعلومة .
  - إقناع المرسل إليه بخبرات الكاتب .
  - خلق الرغبة لدى المعلن عن الوظيفة أو المستخدم لاستدعاء كاتب الرسالة إلى مقابلة .
  - تشجيع المستخدم على اتخاذ قرار في صالح كاتبها .

فيما يأتي رسالة استخدام بناءً على إعلان منشور في جريدة القدس ، وهي :

تحية وبعد ، ، ،

بالإشارة إلى إعلانكم المنشور في جريدة القدس بتاريخ ٢٥ تشرين الأول ، والذي تطلبون فيه سكرتيرة تنفيذية للعمل لدى مؤسستكم ، فإنه يسرنا أن أتقدم بطلبي هذا آملاً أن تنال خبراتي العملية وهؤلاتي العلمية إعجابكم . علماً أنني أرفقت مع رسالتي هذه نسخة من شهاداتي العلمية وخبراتي العملية .

واقبلوا الاحترام ، ، ،

عبد الله خالد محمود

التوقيع

المرفقات :

(١) نسخة من الشهادة العلمية

(٢) نسخة من شهادة الخبرة العملية

## تدريب (١) :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك حرر رسالة استخدام دون إعلان مسبق للشركة الفلسطينية للاتصالات ، والتي مقره الرئيس في رام الله ، علماً أنك تحمل درجة الماجستير في هندسة الاتصالات . ثم أرفق بها السيرة الذاتية الخاصة بك ، علماً أن محتويات السيرة الذاتية قد تكون بشكل عام كما يأتي :

البيانات الشخصية : الاسم ، تاريخ الولادة ، الحالة الإجتماعية ، العنوان .

المؤهلات العلمية : يمكن البدء من الشهادة الأدنى إلى الشهادة الأعلى أو العكس .

الخبرات العملية : مكان العمل ، الوظيفة ، من تاريخ إلى تاريخ ، الراتب ، سبب ترك العمل .

المهارات الخاصة : كإجادة الطباعة ، واستخدام الحاسوب ، والناسوخ . . . إلخ .

اللغات : درجة الاتقان للغة ، قراءة ، كتابة ، محادثة .

النشاطات الاجتماعية : كأن يكون عضو في جمعية أو اتحاد أو نادي . . . إلخ .

المعرفون : الاسم ، الوظيفة ، العنوان ، رقم الهاتف ، وعادة يكون ثلاثة معرفون .

إليك المعلومات والبيانات الآتية والواجب تضمينها في السيرة الذاتية للفرد (C.V) عند التقدم للحصول على وظيفة :

- ١- معلومات عامة :
  - الإسم .
  - الجنس .
  - الحالة الإجتماعية .
  - عدد الأولاد (إذا كان متزوجاً)
  - الجنسية
  - تاريخ الولادة .
  - مكان الولادة .
- ٢- المؤهلات العلمية :
- (يمكن البدء من أدنى شهادة إلى أعلى شهادة أو من أعلى شهادة إلى أدنى شهادة).
- ٣- الخبرات العملية :
  - (اسم المؤسسة ، سنوات العمل من - إلى ، سبب ترك العمل).
- ٤- المهارات العملية التي تتقنها ودرجة إتقان كل منها :
- استخدم الحاسوب - كتابة المرسلات التجارية - حفظ الملفات ، . . . . إلخ
- ٥- اللغات التي تتقنها ودرجة ذلك ( كتابة ، محادثة ، قراءة).
- ٦- البحوث والدراسات :
  - اسم البحث ، منشور ، غير منشور ، اسم المجلة ، العدد ، السنة .
- ٧- الهوايات والأنشطة .
- ٨- الكتب والمؤلفات (اسم المؤلف ، سنة النشر ، دار النشر ، مكان النشر).
- ٩- العنوان الدائم (رتب من الصغير إلى الكبير).

**المطلوب :**

قم بإعداد السيرة الذاتية الخاصة بك ، واستخدم برنامج معالج النصوص لتنفيذ ذلك .

## تدريب (١):

قرأت الإعلان الآتي في جريدة . . . . . اليومية العدد رقم (١٩٨٨) تاريخ ١٥ / ١١ / ٢٠٠٥ .  
تعلن شركة ألبان . . . . . الفلسطينية عن وجود وظيفة مندوب مبيعات في مصنع الشركة الكائنة في  
مدينة خليل الرحمن ، إذ يشترط في المتقدم أن يكون حاصلاً على شهادة الثانوية العامة للفرع التجاري  
مع خبرة لا تقل عن سنتين أو بكالوريوس تجارة بتقدير جيد جداً ، ويفضل من له خبرة عملية في  
إحدى الشركات التجارية الفلسطينية المشابهة .

### ملاحظة :

ترسل الطلبات على العنوان الآتي مع السيرة الذاتية للمتقدم :  
السيد / مدير إدارة الموارد البشرية . . . ص.ب (١٩٨٢) رأس الجورة-الخليل ، الرمز البريدي  
(٥١٩٧٢) .

### المطلوب :

- ١- أكتب رسالة استخدام ، مرفقاً بها السيرة الذاتية ، ومسترشداً بالنقاط الآتية :  
١- قارن متطلبات العمل مع قدراتك العلمية وخبراتك العملية ورغبتك في هذا العمل .
- ٢- خاطب صاحب العمل باسمه إذا كنت تعرف ذلك .
- ٣- اعرض مؤهلاتك العلمية التي تتناسب مع متطلبات العمل .
- ٤- أكتب معلومات وافية في الرسالة تبين ملاءمتك لهذا الشاغر .
- ٥- يفضل زيادة موقع العمل / المؤسسة .

س ١ : ما المقصود بكل من :

- رسالة شحن البضاعة؟ - شهادة المنشأ؟

- بوليصة الشحن؟ - رسالة الشكوى؟

س ٢ : ما الأمور الواجب مراعاتها عند كتابة كل من أنواع الرسائل الآتية :

أ- رسالة الشكوى . ب- رسالة الاعتذار .

س ٣ : أكتب رسالة ترفض فيها شكوى أحد الزبائن الذي يشكو فيها من تأخير وصول الأقمشة إلى مصنعة مقتداً أسباب الرفض .

### نموذج تقييم ذاتي :

بعد الإنتهاء من دراسة أنشطة وتمارين هذه الوحدة، يمكن أن أقوم بالمهارات المدرجة أدناه . لذا أضع إشارة (صح) تحت مقدرتك التي أشعر بها :

الرقم	المهارة	أستطيع بمفردى	أستطيع المساعدة	لا أستطيع
١-	أختار الورق المناسب للرسالة المنوي إرسالها .			
٢-	أحدد استخدامات كل نوع من أنواع الورق .			
٣-	أذكر أجزاء الرسالة التجارية .			
٤-	أفرق بين الأجزاء الرئيسية والأجزاء الفرعية للرسالة .			
٥-	أحدد موقع كل جزء من أجزاء الرسالة .			
٦-	أكتب رسالة رد على استفسار عن بضاعة/ خدمة .			
٧-	أكتب رسالة رد على الاستفسار عن بضاعة/ خدمة			
٨-	أكتب رسالة عرض بضاعة/ خدمة .			

			أكتب رسالة طلب بضاعة/ خدمة .	-٩
			كتب رسالة تنفيذ طلب بضاعة(إشعار شحن) .	-١٠
			أكتب رسالة تأكيد طلب البضاعة/ الخدمة .	-١١
			أكتب رسالة شكوى على تنفيذ الطلب .	-١٢
			أكتب رسالة التسوية .	-١٣
			أكتب رسالة استخدام بدون إعلان مسبق .	-١٤
			أكتب رسالة استخدام بناء على إعلان مسبق .	-١٦
			أكتب إعلان عن وظيفة شاغرة .	-١٧
			أكتب السيرة الذاتية لي .	-١٨
			أكتب رسائل لشركات ومؤسسات .	-١٩
			أكتب رداً على أية رسالة تجارية .	-٢٠
			أكتب المصطلح (E) الخاص بكل مفهوم من	-٢١
			المفاهيم ذات بالرسائل التجارية .	-٢٢
			اختار اللقب المناسب للمرسل إليه	-٢٣