

المحاضرة 12: الرسائل الإدارية

تمهيد

تعتمد كل إدارة في كافة مستوياتها على الوثائق الإدارية كوسيلة لاتخاذ القرارات و التعبير عن إرادتها، و تشترك كل هذه الوثائق في كونها تركز على الأعمال الكتابية. و المعروف أن لكل وسائل الاتصال المكتوبة في الجهاز الإداري دور تختص به عن غيرها.

أولا مفهوم الرسالة الإدارية

تعد الرسائل الإدارية من الرسائل التي لها دور هام بالنسبة للشركات والمؤسسات، وسبب ذلك يرجع إلى أنها تساعد في إنجاز الأعمال و تبادل الأفكار والآراء بين العاملين داخل هيئة العمل، حيث تحافظ على أن يسير العمل الإداري في مساره الصحيح بأسرع وقت ممكن دون إضاعة الوقت والجهد.

تعد الرسائل الإدارية هي الوثيقة التي يتم إرسالها ضمن إطار الهيئة، حيث تمتاز بطبيعتها الرسمية كونها من طرق التواصل بين المرسل وصاحب المنشأة، إذ ينبغي كتابتها بطريقة واضحة دون الإطالة أو التقصير والإخلال بالمعنى، ناهيك عن الابتعاد عن الأمور الشخصية.

- الرسالة الإدارية هي نوع من أنواع الكتابة الوظيفية التي تقوم على أساس الاتصال الكتابي بين جهتين، حيث تُستخدم لنقل المعلومات، أو إصدار التوجيهات، أو طلب الخدمات، أو إنجاز المعاملات، أو غيرها من الأمور المتعلقة بالعمل.

ثانيا: خصائص الرسائل الإدارية

*البساطة والدقة في التعبير.

* استعمال المصطلحات الإدارية، والحرص على مخاطبة الأفراد بألقابهم الوظيفية.

*الإيجاز واللفظ في المعنى، من دون الإخلال به.

*استعمال أسلوب مقنع في كتابة الرسالة، بعيداً عن العاطفة.

* تجنب استعمال أسلوب التبجيل، أو عبارات المجاملة، والدخول في موضوع الرسالة بشكل مباشر.

* الحرص على استخدام معلومات صادقة ودقيقة.

*اعتماد أسلوب التسلسل المنطقي بين الأفكار.

*في حالات الردّ على الرسائل، يجب الإشارة إلى الشخص المعني برقم الرسالة وتاريخ إرسالها وموضوعها، وفي حال كانت الرسالة للرد على نقاط معينة، يجب مراعاة الرد على كل نقطة بشكل تسلسلي بناءً على ورودها في الرسالة الأصلية.

- الرسمية: تتميز الرسالة الإدارية بطابعها الرسمي، حيث تُكتب بلغة واضحة ومباشرة، مع مراعاة قواعد اللغة العربية وآدابها.
- الدقة: يجب أن تكون المعلومات الواردة في الرسالة الإدارية دقيقة وواقعية، مع تجنب الأخطاء الإملائية والنحوية.
- الوضوح: يجب أن يكون محتوى الرسالة واضحًا ومفهومًا للقارئ، مع تجنب الغموض والالتباس.
- الاختصار: يجب أن تكون الرسالة مختصرة قدر الإمكان، مع التركيز على المعلومات الأساسية فقط.
- الترتيب: يجب أن تكون الرسالة مرتبة بشكل منطقي، مع تقسيمها إلى فقرات تُسهل قراءتها وفهمها.

ثالثًا: عناصر الرسالة الإدارية:

تتكون الرسالة الإدارية من عدة عناصر أساسية، أهمها:

1- المعلومات التعريفية:

- **الجهة المرسلّة:** اسم الجهة، العنوان، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني.
- **التاريخ:** تاريخ كتابة الرسالة.
- **الرقم المرجعي:** رقم خاص بالرسالة يُستخدم لتسهيل المتابعة.
- **2- مخاطبة المرسل إليه:** اسم المرسل إليه: اسم الشخص أو الجهة المرسلّة إليها الرسالة.
اللقب الوظيفي: لقب المرسل إليه الوظيفي.
- **3- الموضوع:** عبارة مختصرة توضح موضوع الرسالة.
- **4- صلب الرسالة:** يتضمن محتوى الرسالة، ويجب أن يكون واضحًا ومباشرًا ومختصرًا.
- **5- الخاتمة:** عبارة تُختتم بها الرسالة، وتتضمن عادةً عبارات شكر أو تحية.
- **6- التوقيع:** اسم الكاتب، واللقب الوظيفي.
- **7- المرفقات:** أي وثائق أو معلومات إضافية تُرسل مع الرسالة.

رابعًا: أنواع الرسائل الإدارية:

يمكن تصنيف الرسائل الإدارية إلى عدة أنواع بناءً على معايير مختلفة، أهمها:

1- حسب اتجاه الرسالة:

- ***الرسائل الهابطة:** تُرسل من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى، مثل تعليمات أو توجيهات أو قرارات.
- ***الرسائل الصاعدة:** تُرسل من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى، مثل طلبات أو تقارير أو شكاوى.

*الرسائل الموازية: تُرسل بين مستويين إداريين متساويين، مثل تبادل المعلومات أو التنسيق أو التعاون.

2- حسب موضوع الرسالة:

- الرسائل الرسمية: تُستخدم في المعاملات الرسمية بين المؤسسات أو بين المؤسسات والأفراد، مثل طلبات التوظيف أو عقود العمل أو الشكاوى الرسمية.
- الرسائل غير الرسمية: تُستخدم في التواصل اليومي بين الموظفين أو بين المؤسسات والأفراد، مثل تبادل المعلومات أو طلب المساعدة أو التنسيق.
- الرسائل الإخبارية: تُستخدم لنشر الأخبار أو المعلومات أو الإعلانات، مثل نشرات أخبار المؤسسة أو رسائل البريد الإلكتروني.

3- حسب أسلوب الرسالة:

- الرسائل المباشرة: تُستخدم لنقل المعلومات أو إصدار التوجيهات بشكل مباشر وصريح.
- الرسائل الدبلوماسية: تُستخدم للتعبير عن الرأي أو طلب المساعدة أو التفاوض بشكل دبلوماسي ومهذب.
- الرسائل الإقناعية: تُستخدم لإقناع القارئ بوجهة نظر معينة أو اتخاذ إجراء معين.

أمثلة على أنواع الرسائل الإدارية:

- طلب إجازة: رسالة صاعدة غير رسمية.
- تقرير عن أداء العمل: رسالة صاعدة رسمية.
- تعليمات إدارية: رسالة هابطة رسمية.
- رسالة شكر: رسالة موازية غير رسمية.
- إعلان عن وظيفة: رسالة إخبارية رسمية.
- طلب دعم مالي: رسالة إقناعية رسمية.
- ملاحظة: نصائح لكتابة رسالة إدارية فعالة:
- حدد نوع الرسالة التي تريد كتابتها. / حدد هدف الرسالة.
- استخدم لغة مناسبة لنوع الرسالة وهدفها.
- تأكد من خلو الرسالة من الأخطاء الإملائية والنحوية.
- راجع الرسالة بدقة قبل إرسالها