

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا.
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.



مطبوعــــــــــــــــة بعــــــــــــــــان:

الاتصال والتحرير الإداري -محاضرات-

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر اقتصاد نقدي وبنكي

إعداد الدكتور: سمايلي محمود

أستاذ محاضر "أ" بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

-المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا.

السنة الجامعية 2019/2018.

عنوان الماستر: اقتصاد نقدي وبنكي
السادسي: الثاني
الوحدة التعليمية: المنهجية
اسم المادة: الاتصال والتحرير الإداري
الرصيد: 5
المعامل: 2

أهداف التعليم:
تمكين الطالب من الاطلاع على مكونات ووحدات ووسائل الاتصال الكتابي في الأجهزة الإدارية، واكتساب بعض المعارف في التحرير الإداري، وتلقيه القواعد الأساسية للاتصال ووسائله المكتوبة في المؤسسة من خلال أهم الوسائل المستعملة على نطاق واسع في الإدارة.
المعارف المسبقة المطلوبة: المبادئ العامة للاتصال الكتابي.

محتوى المادة:

أولا : مدخل إلى الاتصال الكتابي

1- مفهومه 2- مقوماته و مبادئه

ثانيا: وسائل الاتصال الكتابي

1-الرسالة الإدارية :

أ- مفهومها، كيفية تحريرها وخصائصها.

ب- أنواعها: المرفقية وذات الطابع الشخصي مع نماذج عن النوعين.

ج- وثائق الاتصال الداخلي: المذكرة، التعليم، الإعلان

2-وثائق التبليغ:

أ- جدول الإرسال ب- الاستدعاء ج- الدعوة د- البرقية الرسمية

3-وثائق السرد والوصف والتحليل:

أ- المحضر ب- عرض الحال ج- التقرير

4-النصوص التشريعية :

أ- الدستور والقانون ب- الأمر والمرسوم ج- القرار والمقرر د- المنشور

طريقة التقييم: تقييم مستمر + امتحان

المراجع:

- 1- بدر الدين بن تريدي: المراسلة العامة والتحرير الإداري، دار المعرفة، الجزائر، 1998
- 2- برارمة ميلود: مميزات المراسلات والوثائق الإدارية، دار المعرفة، الجزائر
- 3- رشيد حبان: دليل تقنيات التحرير الإداري والمراسلة، دار النجاح، الجزائر، 1996
- 4- رشيد جبيق: التحرير الإداري، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، 2010
- 5- André Vidal et Odile Bianconi, **Les techniques de l'expression écrite**, Edition Edouard Privat, 1978
- 6- Jaques Gandouine, **Correspondance et Rédaction Administrative**, Ed Armand Collin, 1980

28 المؤسسة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة عنوان الماستر: اقتصاد نقدي وبنكي السنة الجامعية: 2015 - 2016

فهرس العناوين		
الرقم	العناوين	الصفحة
	محاور برنامج المادة	أ
	فهرس العناوين	ب
	مقدمة	1
17-3	المحاضرة الأولى: مدخل في الاتصال	
4	تمهيد	
4	تعريف الاتصال	1
5	أهمية الاتصال	2
5	أهداف الاتصال	3
6	وظائف الاتصال	4
7	نظام الاتصال	5
7	أنواع الاتصال	6
15	معوقات الاتصال	7
17	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	8
28-18	المحاضرة الثانية: الاتصال الكتابي والتحرير الإداري	

19	تمهيد	
19	الاتصال الكتابي	أولا
19	مفهوم الاتصال الكتابي	1
19	أهداف الاتصال الكتابي	2
20	أهمية الاتصال الكتابي.	3
20	مشكلات الاتصال الكتابي	4
21	التحرير الإداري	ثانيا
21	مفهوم التحرير الإداري.	1
21	المبادئ العامة للتحرير الإداري.	2
22	أهمية التحرير الإداري.	3
22	أنواع المحررات الإدارية.	4
23	قواعد التحرير الإداري	5
26	خطوات التحرير الإداري	6
28	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	7
42-29	المحاضرة الثالثة: الرسالة الإدارية	
30	تمهيد	

30	مفهوم الرسالة الإدارية	1
30	أهمية الرسالة الإدارية	2
31	أهداف الرسالة الإدارية	3
33	تقديم الرسالة الإدارية	4
38	قواعد صياغة الرسالة الإدارية	5
40	اشكال وصيغ التعبير الاداري	6
42	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	7
48-43	المحاضرة الرابعة: الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي	
44	تمهيد	
44	مفهوم الرسالة الادارية ذات الطابع الرسمي	1
44	اشكال الرسالة الادارية الرسمية	2
45	معايير صياغة الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي.	3
46	نماذج لرسائل ادارية رسمية	4
48	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	5
55-49	المحاضرة الخامسة: الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي	
50	تمهيد	

50	مفهوم الرسالة الادارية ذات الطابع الشخصي	1
50	معايير صياغة الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي.	2
52	نماذج لرسائل ادارية رسمية	3
55	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	4
66-56	المحاضرة السادسة: الوثائق الإدارية العامة	
57	تمهيد	
57	تعريف الوثائق الإدارية	1
57	نماذج للوثائق الإدارية العامة	2
57	المذكرة الإدارية	اولا
61	التعليمة	ثانيا
64	الإعلان	ثالثا
66	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	3
77-67	المحاضرة السابعة: وثائق التبليغ.	
68	تمهيد	
68	تعريف وثائق التبليغ	1
68	نماذج وثائق التبليغ	2

68	جدول الإرسال	اولا
71	الاستدعاء	ثانيا
73	الدعوة	ثالثا
75	البرقية الرسمية.	رابعا
77	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	3
85-78	المحاضرة الثامنة: وثائق الوصف (المحضر)	
79	تمهيد	
79	مفاهيم اساسية	1
79	تعريف المحضر	2
79	خصائص المحضر	3
80	اهداف المحضر	4
80	أنواع المحاضر	5
81	معايير صياغة المحضر	6
83	نماذج لكيفية صياغة المحضر	7
85	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	8
92-86	المحاضرة التاسعة: وثائق السرد (عرض الحال)	

87	تمهيد	
87	مفاهيم أساسية	1
87	تعريف عرض الحال	2
87	اهداف عرض الحال	3
88	أنواع عرض الحال	4
88	معايير صياغة عرض الحال	5
90	نماذج لكيفية صياغة عرض الحال	6
92	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	7
100-93	المحاضرة العاشرة: وثائق التحليل (التقرير الإداري)	
94	تمهيد	
94	مفاهيم أساسية	1
94	تعريف التقرير الاداري	2
94	أهمية التقرير الاداري	3
95	اهداف التقرير الاداري	4
95	أنواع التقرير الاداري	5

97	معايير صياغة التقرير الإداري	6
98	نماذج لكيفية صياغة تقرير اداري	7
100	أ أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	8
114 - 101	المحاضرة الحادية عشر: النصوص التشريعية والتنظيمية	
102	تمهيد	
102	النصوص التشريعية	اولا
102	تعريف النصوص التشريعية	1
102	أنواع النصوص التشريعية.	2
105	معايير صياغة النص التشريعي	3
106	نماذج لوثائق النصوص التشريعية	4
108	النصوص التنظيمية	ثانيا
108	تعريف النصوص التنظيمية	1
108	أنواع النصوص التنظيمية.	2
108	معايير صياغة النصوص التنظيمية	3
108	نماذج لأنواع النصوص التنظيمية	4
114	أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة	ثالثا

115	المراجع
117	الملاحق

مقدمة:

يعتبر الاتصال والتحرير الإداري من الركائز الأساسية التي يبني عليها نجاح المؤسسة لذلك لا بد من التعرف على قواعد وتقنيات الاتصال والتحرير الإداري ودورها في دعم النشاط الإداري في الإدارات والمؤسسات على اعتبار أن أي عملية إدارية في أي منظمة تقوم على نقل وتبادل المعلومات والبيانات باستخدام مختلف الوسائل الكتابية والدعائم الورقية ضمن شروط عملية وتنظيمية وقانونية محددة بما يضمن صلاحية وسلامة الوثائق والنصوص المحررة فيها.

و يأتي هذا الاهتمام بموضوع الاتصال و التحرير الإداري ضمن مقررات التكوين الجامعي تجسيدا للإستراتيجية الوطنية للجامعة الجزائرية في مجال تكوين و تأهيل الطلبة خاصة أولئك ممن سيشغلون وظائف تقنية و فنية ومهنية في الإدارات العمومية و المؤسسات بما يتماشى مع توجهات الإصلاح و عصرنة المرفق الإداري في الجزائر من جهة، و الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل و التطورات الحاصلة في مجال وسائل الاتصال و المعلومات الحديثة من جهة أخرى، و من هنا يعتبر تكوين الطلبة في هذا المجال فرصة مواتية و مناسبة لإثراء معارفهم بمعلومات حول الوثائق و النصوص الإدارية المتداولة في الإدارات، و كيفية الاستفادة منها قراءة و كتابة من خلال التعلم و التحكم الجيد في أساليب و تقنيات الاتصال و التحرير الإداري، و هو ما سنحاول تحقيقه من خلال هذه السلسلة من المحاضرات التي سنتناول عناصر موضوع الاتصال و التحرير الإداري وزعت على النحو التالي:

المحاضرة الأولى تطرقت إلى مدخل في الاتصال نناقش من خلاله مفاهيم الاتصال وأهميته وأدواته، وكذا نظم الاتصال إلى جانب أنواع الاتصال ومعوقات الاتصال.

أما المحاضرة الثانية تناولت الاتصال الكتابي والتحرير الإداري سيتم التركيز فيه على المفاهيم الأساسية للموضوع، وكذا أهداف كل من الاتصال الكتابي والتحرير الإداري ومن ثم سناقش المبادئ الأساسية والخطوات المستخدمة للتحرير الإداري.

المحاضرة الثالثة خصصت للرسالة الإدارية مفهومها وأهدافها وأنواعها والمعايير المستخدمة في صياغتها، والصيغ التعبيرية المعتمدة في كتابة الرسالة الإدارية.

المحاضرة الرابعة ستتطرق للنوع الأول من الرسائل الإدارية، وهي الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي من حيث المفهوم، والأنواع، والمعايير الواجب مراعاتها عند صياغتها مع عرض بعض النماذج من هذه الرسائل.

المحاضرة الخامسة تتناول النوع الثاني للرسائل الإدارية، وهي الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي بتحديد مفهومها ومعايير صياغتها الى جانب عرض بعض النماذج لهذه الرسالة.

المحاضرة السادسة تناولت الوثائق الإدارية مفهومها و استخدامها مع عرض بعض النماذج الأكثر تداولاً في التراسل الإداري مثل (جدول الإرسال، الاستدعاء،....) وطرق صياغتها.

المحاضرة السابعة تطرقت إلى وثائق التبليغ مفهومها واستخدامها مع عرض بعض النماذج الأكثر تداولاً في التراسل الإداري مثل (المحضر، عرض الحال....) وطرق صياغتها.

المحاضرة الثامنة خصت لوثائق الوصف متمثلة في وثيقة المحضر حيث تطرقت لمفهوم المحضر واستخدامه وطرق صياغتها، مع عرض نموذج لكيفية تصميمه.

المحاضرة التاسعة تناولت وثائق السرد بتناول وثيقة عرض الحال باعتبارها من أكثر الوثائق المتداولة في التراسل الإداري، وتم خلال هذه المحاضرة عرض مفهومها واستخداماتها وطرق صياغتها مع ادراج نماذج تصميمية لوثيقة عرض الحال.

المحاضرة العاشرة تطرقت لوثائق التحليل باتخاذ وثيقة التقرير الإداري باعتبارها من الوثائق المعتمدة في التراسل الإداري، وقد تم تحديد مفهوم التقرير الإداري وأنواعه واستخداماته في الإدارة وكيفية صياغته، مع تقديم نموذج عملي لطريقة تصميم هذه الوثيقة.

المحاضرة الحادية عشر تناولت موضوع النصوص الإدارية مفهومها واستخدامها وتصنيفاتها (التشريعية، التنظيمية) وطرق صياغتها.

المحاضرة الأولى:

مدخل في الاتصال

عناصر المحاضرة:

تمهيد

- 1-الاتصال، المفهوم، الأهمية، الأهداف.
- 2-وظائف الاتصال.
- 3-نظام الاتصال.
- 4-أنواع الاتصال.
- 5-معوقات الاتصال.

الهدف العام: تهيئة وإعداد الطالب لاكتساب مفاهيم الاتصال.

الأهداف التكوينية:

- إيضاح ماهية الاتصال في المنظمات وأهميته.
- بيان أنواع وفوائد الاتصال في المنظمات.
- إيضاح أهمية تطوير أنظمة الاتصالات بين العاملين.
- التعرف على معوقات الاتصال في المنظمات وكيفية التعامل معها.

تمهيد:

أوضحت الدراسات أن مشكلات الاتصال تمثل السبب المباشر في الصراعات بين الأفراد، لكون الأشخاص يخصصون 70% من وقتهم في الاتصال: كتابة، قراءة، كلام، سماع... الخ، ومن هنا يمكن أن نستنتج أن الخطأ في الاتصال هو أحد الأسباب التي تعطل الإنتاج والأداء (robbins, judge, & gabillie, 2006:374).

فلا يمكن لأي شخص أو مجموعة أن يعيش من دون اتصال فمن دون تحويل ونقل المعاني والأفكار بين الأفراد ومن شخص لآخر لا يمكن للأفكار والمعلومات أن تنتشر، فالاتصال لا يتوقف عند هذا حد الإرسال فقط بل يتعداه إلى الفهم.

1-تعريف الاتصال:

مصطلح "الاتصال" في اللغة العربية كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاه منه أما ومعناها عالم شائع أو مألوف، أما كلمة communication في اللغة الإنجليزية فهي مشتقة من الأصل اللاتيني commuins كلمة تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز (تريحي و الطوباسي، 2000 :16). ولقد ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في علوم المعلومات والاتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال، ومن بينها أن الاتصال هو "العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة - منبه - من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال ميكانيزم الاتصال (تريحي و الطوباسي، 2000: 27) .

و في تعريف آخر هو نقل معلومات أو بيانات أو حقائق أو أفكار أو آراء أو تفسيرات أو شكاوي أو أوامر... من شخص (مصدر الرسالة) لآخر (مستقبل الرسالة) أو مجموعة من الأشخاص باستخدام وسيلة معينة للاتصال، بحيث يجب أن يتحقق المرسل أن المستقبل يفهم المعلومات كما يحددها المرسل (عبيدات، 2000 :253) .

بينما يقصد بالاتصال في المنظمة بأنه عملية محددة يتم من خلالها تدفق المعلومات وتبادلها داخل المنظمة وبين المنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها (robbins, judge, & gabillie, 2006 : 374)

و عليه يمكننا تعريف الاتصال في ابسط معانيه على انه تحويل أو نقل و فهم للمعنى في إطار التفاعل بين شخصين أو أكثر.

2- أهمية الاتصال:

يعتبر الاتصال من أهم العمليات الأساسية في المنظمة لكونه يساهم في تحقيق عدة مزايا للإدارة و العاملين ومن بين هذه المزايا نذكر مايلي:

- ✓ يساهم الاتصال بين الإدارة والعاملين في تفهم الفرد لجوانب العمل المطلوبة منه، وكذلك تفهم الهدف من أدائه للعمل ومدى إسهامه في تحقيق أهداف المنظمة.
- ✓ يساهم الاتصال في التعرف على مشكلات ومعوقات العمل التي تواجه المنفذين للأداء، مما يؤدي إلى البحث عن الأساليب المناسبة للتغلب عليها حتى يمكن تحقيق الأهداف المنشودة.
- ✓ يساعد الاتصال المستمر بين الإدارة والعاملين على خلق وحدة المفهوم والهدف، بالإضافة إلى أنه يساهم في التقارب وتدعيم العلاقات الطيبة بينهما، مما يؤدي إلى تدعيم العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الرضا عن العمل.
- ✓ يحقق الاتصال الفعال إزالة سوء الفهم بين الأفراد والجماعات كما يساعد على تحقيق التناسق بين أوجه النشاط المختلفة في المنظمة.
- ✓ يُعتبر الاتصال وسيلة فعالة لعمل الإدارة في المنظمة، وهو يعكس تميز الإدارة ومدى فاعليتها. (تريحي و الطوباسي، 2000 : 56)

3- أهداف الاتصال:

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنها لكونه وسيلة يستخدمها الإنسان لتنظيم و استقرار تغيير الحياة الاجتماعية و نقل أشكالها و معانيها من جيل إلى جيل آخر عن طريق التعبير و التسجيل و التصميم، و لذا فعملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام و هو التأثير في المستقبل لتحقيق المشاركة ، و حسب (سيد و الجمل، 2014: 31) فإنه يمكن تقسيم الاتصال الى اربعة اهداف:

- 3-1- هدف توجيهي: يتحقق حينما يتجه الاتصال لإكساب المُستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت المرغوب فيها.
- 3-2- هدف تعليمي معرفي: يتحقق هذا الهدف لما يتجه الاتصال نحو بث معلومات و معارف جديدة متصلة بحياة المتعلمين لمساعدتهم و زيادة معارفهم و توسيعها.

3-3-هدف إداري: يتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل، و تحديد المسؤوليات و دعم التفاعل بين العاملين في المنظمة.

3-4-هدف اجتماعي: يتيح الاتصال الفرصة لتفعيل التواصل و تقوية الصلات بين جميع الأطراف المتفاعلة في المجتمع سواء أكانت ضمن مؤسسات أو جماعاتالخ.

4-وظائف الاتصال:

يضمن الاتصال في المنظمة أربع وظائف أساسية منها:

4-1- الرقابة: يراقب مختلف السلوكيات و تصرفات الأشخاص بفعل السلطة الهرمية ومجموعة القوانين التي يخضع لها الأفراد.

4-2- الدافعية: عندما توضح المهام المراد القيام بها، فإننا نكشف للعمال نوعية عملهم ونوجههم لكيفية العمل، و ذلك من اجل تصحيح بعض الاداءات المخيبة للاتصال هنا يقوم بعملية الدافعية، فالتحديد النوعي للأهداف ينتج تغذية رجعية حول درجة انجازهم، وتقوية السلوكات المرغوبة يولد آثار و دافعية التي تمر حتما عبر الاتصال.

4-3- المعلومات: إن وظيفة المعلومات تكمن في الدور الذي تلعبه على مستوى اتخاذ القرار بالاتصال و توفير المعلومات التي يحتاجها الأشخاص لاتخاذ قراراتهم، بتحويل و نقل البيانات المهمة لتعريف و تقييم مختلف الخصائص الملاحظة.

4-4- الانفعال: تمثل جماعة العمل لدى العديد من العمال مصدر أساسي للتفاعل الاجتماعي، ففي محيط الجماعة الاتصال يفرض نفسه كميكانيزم أساسي يسمح لهم من التعبير عن حالات الإحباط و عدم رضاهم، فهي تعرض كقناة ذات أولوية للتعبير عن العواطف وإشباع الحاجات الاجتماعية، كما يوفر لهم إمكانية مقارنة الاتجاهات، و علاج الغموض و الالتباس المرتبط بوظائفهم و حالات الصراع بين الأفراد و الجماعات فإذا كان عامل غير راض عن راتبه فإنه ينقل ذلك بصورة غير رسمية ليحدد ما إذا كان هناك مبررات لتلك الأحاسيس أم لا.

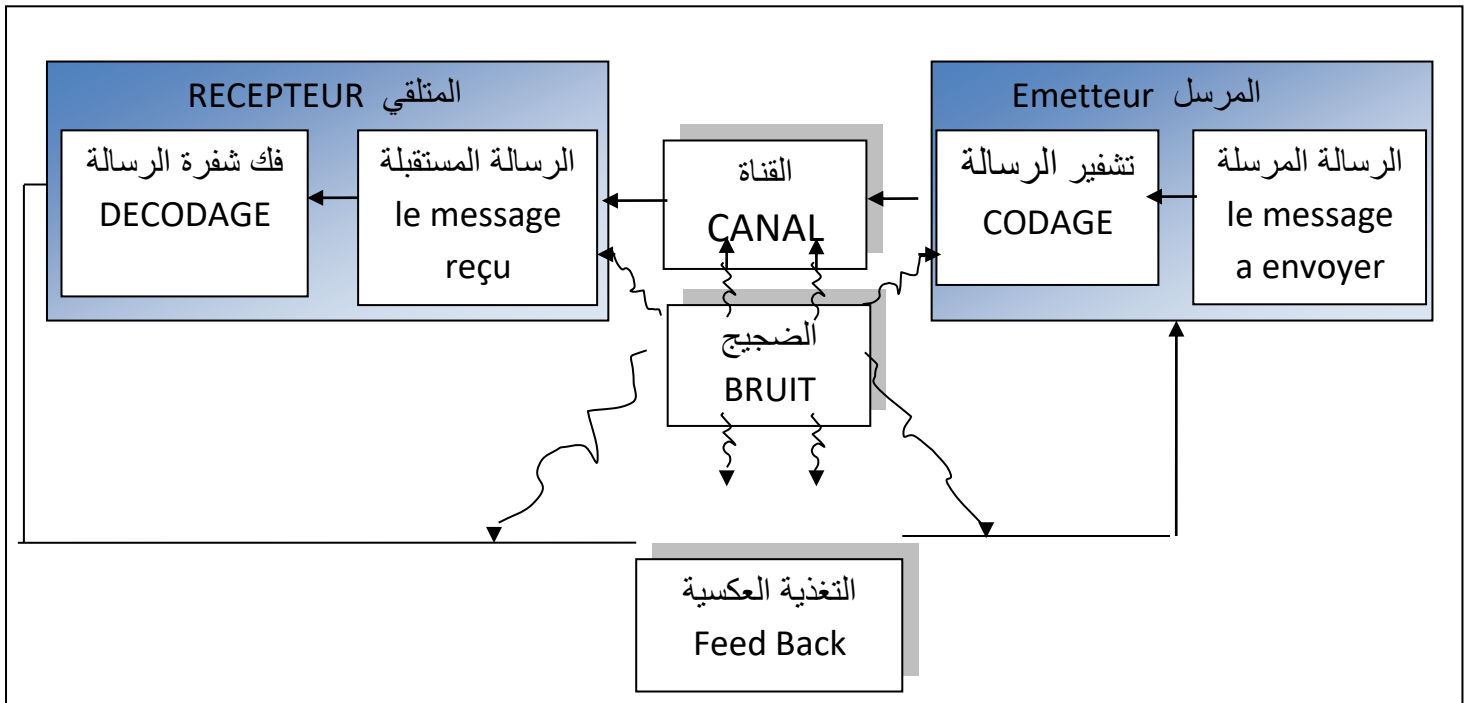
(robbins, judge, & gabillie, 2006:374 ,375)

5- نظام الاتصال:

يقصد به التتابع التدريجي لمراحل الاتصال الذي يسمح بنقل وفهم و توحيد المعنى بين المصدر والمستقبل، و هو يتكون نظام الاتصال من العناصر المفتاحية التالية:

المرسل l' émetteur - (الرسالة le message و التشفير le codage - القناة le canal
 - المتلقي le récepteur - (الرسالة المستقبلية و فك التشفير le décodage - الضجيج
 . le bruit - التغذية العكسية le feed-back .

شكل رقم (1) يوضح مكونات نظام الاتصال



المصدر: (robbins, judge, & gabillie, 2006:376)

6- أنواع الاتصال:

تختلف أنواع الاتصال باختلاف طريقة تناولها من طرف الباحثين و المفكرين في مجال الاتصال و المعلومات و لعل ابرز هذه التصنيفات هي تلك التي التصنيفات التي تبناها (robbins, judge, & gabillie, 2006,p376-388)
 (gabillie, 2006,p376-388) ، و هي الاتصال العمودي و الاتصال الأفقي، و الاتصال بين الأفراد، و الاتصال التنظيمي.

6-1-الاتصال العمودي: و هو الاتجاه الذي يأخذه مسار الاتصال في المنظمة، و قد يكون نازلا أو صاعدا.

6-1-1-الاتصال النازل: Communication descendante

و هو الاتصال الذي ينتقل من مستوى أعلى نحو مستوى أدنى، فلما نفكر في العلاقة بين القائد و عماله نتصور هذه الشكل من الاتصال، و يستخدم لتحديد الأهداف و نقل التعليمات و إعلام العمال بالقوانين و الإجراءات المعمول بها، فالالاتصال النازل لا يستلزم حتما تواصل شفوي أو لقاء وجه لوجه، فبإمكان المسؤول أو القائد التواصل بالعنوان الشخصي للعمال لتبليغهم الإجراءات الجديدة (الغياب عن العمل، العطل المرضية ...) أو عن طريق البريد الالكتروني للتذكير بمواعيد معينة للعمل.

6-1-2-الاتصال الصاعد: Communication ascendante

وهو الاتصال الذي يكون من مستوى أدنى نحو مستوى أعلى في المنظمة أو المجموعة يسمح بتوفير تغذية عكسية للمسؤولين حسب التسلسل السلطوي أو إعلامهم بدرجة انجاز الأهداف والإعلان على المشاكل المعترضة.

يستخدمه المسؤول أو القائد لمعرفة أحاسيس العمال اتجاه عملهم و زملائهم و المنظمة بشكل عام.

من الأمثلة حول الاتصال الصاعد هي التقارير التي يحضرها المشرفون للمسؤولين (علب الاقتراحات، التحقيقات، الحوارات، التقارير....).

ومن بين الأنظمة الحديثة و أشهرها نظام FedEx وهو نظام معلوماتي يقوم بتحقيق سنوي يجيب من خلاله العمال عن أسئلة حول بيئة العمل و يقدم تقرير حول الإجراءات الإدارية.

6-1-3-الاتصال الأفقي: Communication latérale

و هو يخص الاتصال القائم بين الأفراد من نفس مجموعة العمل أو أفراد لمختلف جماعات العمل، يشغلون نفس المستوى أو السلم، يسمح هذه الشكل من ربح الوقت و تسهيل التنسيق، و في حالات معينة يتم تشجيع هذه النوع من الاتصال من اجل اختصار السلطة و تسريع المهام.

فمن الناحية التنظيمية يكون هذه النوع من الاتصال محبذا و أحيانا أخرى مرفوض، فمثلا لما نكون مجبرين على إتباع بنية عمودية رسمية قد تشكل خطر على فعالية و دقة نقل المعلومات فإن الاتصال الأفقي يكون مفيدا.

كما قد يؤدي أحيان إلى صراعات هدامة إذا كانت القنوات العمودية مشغولة و أفراد المجموعة أو المنظمة يضطر الأفراد تجاوز سلطة قيادتهم حيث يكتشفون بأن قرارات تم اتخاذها دون علمهم.

6-3-الاتصال بين الأفراد Communication interpersonelle

توجد ثلاثة أشكال أو طرق للاتصال بين الأفراد:

6-3-1: الاتصال الشفوي: Communication orale

الاتصال الشفهي هو الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة، و هو يتضمن كلمات أو جُمل أو عبارات دالة على معنى مفيد، وتتكون منها الفكرة أو الموضوع الذي يريد الشخص نقله لشخص آخر. ومن صور هذا الاتصال الخطابات و المحادثات و المقابلات ووجهها لوجه، والندوات والاجتماعات و الحوارات والبرامج التدريبية الجماعية و نشر الشائعات هي من أكثر الأشكال انتشارا، ويشمل هذا النوع أيضا استخدام الهاتف.

يوفر هذا الشكل من الاتصال للقادة السرعة و إنتاج تغذية عكسية حاليا (أنية) و بالتالي يسهل التفاعل الذي يسمح بتبادل جيد للأفكار وبالتالي اتصال فعال ، فمن خلاله يمكن إرسال رسالة في وقت قصير و الحصول على إجابة سريعة، كما يمكن من حل مشكل الاستقبال . أما سلبيته تكمن في أن الرسالة ينبغي أن تنتقل بواسطة عدة أشخاص فكلما زاد عدد الوسطاء كلما زاد خطر تشوه الرسالة.

6-3-2-الاتصال الكتابي: Communication écrite

يتم هذا الشكل من الاتصال بواسطة المذكرات، الفاكسات، البريد الإلكتروني، البريد العادي، الرسائل السريعة، منشورات داخلية، لوحات إعلامية، مختلف الآليات و الوسائل التي تسمح من نقل الكلمات أو الرموز بشكل مكتوب.

6-3-3-الاتصال غير شفوي Communication non verbale

كل اتصال شفوي يرافقه حتما اتصال غير شفوي، و قد يظهر أحيانا منفصلا بحسب الإطار أو الموضوع.

مثال: إذا كنت داخل مقهى ، نظرة قوية أو ابتسامة أو حركة استفزازية قد تؤدي إلى معنى محدد. إذن فإن الاتصال لا يكون متكامل إلا بعد أن يأخذ بعين الاعتبار الاتصال غير شفوي الذي يعبر على حركات الجسم و تنعيم الصوت و تشديد بعض الكلمات، تعابير الوجه، المسافة الفيزيائية التي تفصل المرسل و المستقبل.

فالرسائل التي يطلقها الجسم تكون دوما من وعي تعبر على الحالة الذهنية و النفسية و الجسمية، فالتردد مثلا يعبر عنه بحك الأنف، و ضم اليد للقلب من اجل الحماية أو الانكماش، رفع الكتفين يعبر عن عدم الاكتراث، و فرقت الأصابع يعبر عن القلق، أو الضرب على الجبين يعبر عن النسيان أو مسك الرأس باليدين يعبر عن الألم.

6-4-الاتصال التنظيمي Communication organisationnelle

يهتم هذا الشكل بالشبكات الرسمية و غير الرسمية، ووسائل الإعلام و الاتصال التكنولوجية الحديثة، و تسيير المعرفة.

6-4-1: الشبكات الرسمية Réseaux formel

في محيط المنظمة فإن الشبكات الرسمية تبدو شديدة التعقيد، تجمع أحيانا عدة مئات من الأشخاص، أو مجموعة من المستويات الهراركية، و لفهم هذه الشبكات سنختصرها ضمن ثلاث أشكال لمجموعات صغيرة من خمسة أفراد لكل واحدة، حتى نتمكن من عرض الخصائص النوعية لكل نوع منها :

➤ الشبكة المتسلسلة réseau en chaine

وهي تتطابق مع الشبكة الهراركية (الهرمية) و تتشابه مع حلقة الاتصال التي يمكن أن نجدها في منظمة تتكون من ثلاث مستويات للمسؤولية جد محددة.

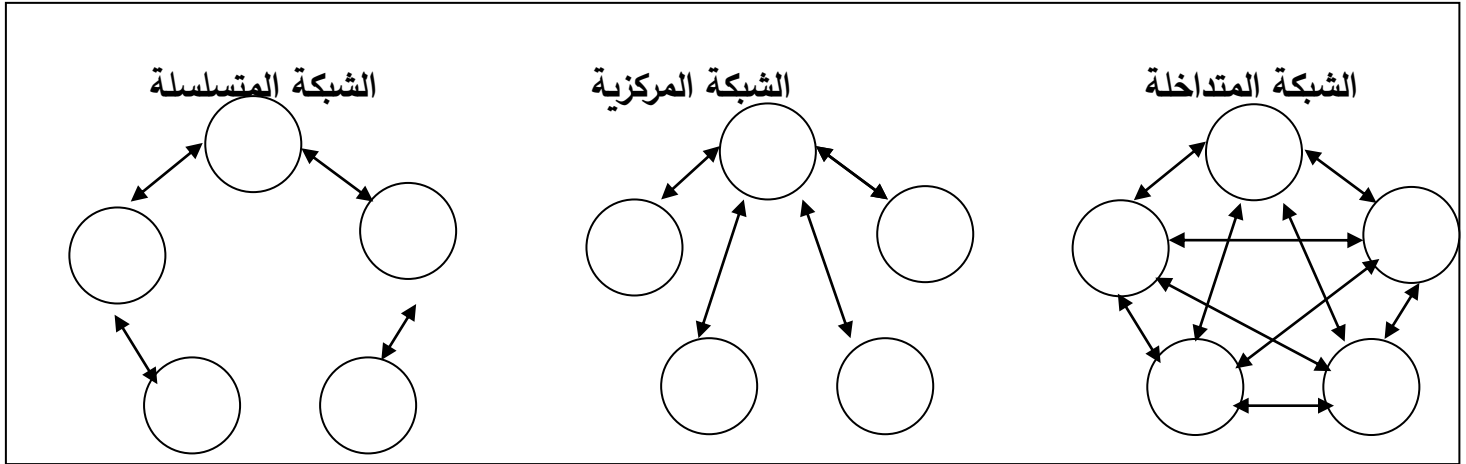
➤ الشبكة المركزية réseau centralisé

ترتكز على المركز من خلاله يتم انتقال جميع اتصالات الجماعات و هي تتوافق مع وظيفة جماعة تحتوي على رئيس متسلط.

➤ الشبكة المتداخلة réseau en maillé

يمنح من خلالها لجميع أفراد المجموعة إمكانية الاتصال مع جميع الأفراد الآخرين، و هو نموذج المجموعات المستقلة التي تسمح بمساهمة جهود المجموعة بدون أن يتحمل أي شخصية أية مسؤولية.

شكل (2) يوضح أنواع الشبكات الرسمية في المنظمة.



المصدر: (robbins, judge, & gabillie, 2006 :381)

6-4-2- الشبكات غير الرسمية: إن التنظيم الرسمي لا يمثل فقط الشبكات الرسمية للاتصال بل هناك أشكال أخرى غير رسمية، انطلاقاً من خاصيتها غير رسمية فإنها لا تمثل مصدر مهم للمعلومات، لأنها تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وتعتمد على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري و أعضائه، ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيراً للوقت في جمع المعلومات.

و هو ما أثبتته الدراسات في أن 75 % من العمال يتعرفون عن الأخبار الجديدة من المصادر غير الرسمية، و من بين هذه الشبكات غير الرسمية نجد:

➤ الإشاعة La rumeur

تعرف الإشاعة بأنها شبكة اتصال غير رسمية و غير مراقبة تظهر في محيط المنظمة في غياب المعلومات الدقيقة حول موضوع مهم.

و لها خصائص عدة منها:

- ✓ غير مراقبة من طرف المسؤول.
- ✓ يعتبرها العمال أكثر مصداقية و ثبات من الأخبار الرسمية الموزعة.
- ✓ استعمالها واسع من اجل خدمة مصالح محركيه أو مطلقها.

و هي تعتبر مهمة بالنسبة للقائد حيث تسمح له من مراقبة الحالة الذهنية و النفسية للعمال و تحديد المواضيع التي تظهر ذات أهمية لديهم و تخفيف انشغالاتهم.

6-4-3-الاتصال الإلكتروني Communication électronique

توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة وسائل جد هامة للمنظمة من اجل الاتصال وتشمل القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة مثل البريد الإلكتروني، الرسائل السريعة، الانترنت intranet و الاكسترنات extranet، و المحاضرات المرئية visioconférence... الخ وقد اعتمدت العديد من المنظمات هذا النوع من الاتصال للتواصل مع العملاء عن طريق البريد الإلكتروني و شبكات التواصل الاجتماعي، بل إن بعض الشركات أصبحت تعقد اجتماعاتها بشكل افتراضي من خلال نقل الاجتماعات بالصوت والصورة Video - Mediated Communication أو ما يطلق عليه Cybermeetings خاصة في المنظمات متعددة الفروع والبعيدة عن بعضها البعض. (الاتصال في المنظمات، 2017: 122)

➤ البريد الإلكتروني e-mail

يستعمل الانترنت من اجل إرسال أو استقبال نصوص ووثائق عن طريق الحاسوب، حيث تكمن فوائده في:

إن هذه الرسائل يمكن كتابتها و تصحيحها و حفظها و إرسالها في وقت قياسي إل احد الأشخاص أو الآلاف منهم في جزء صغير جدا.

و من فوائده أن التكاليف المرتبطة بإرسال رسالة إلكترونية لا تمثل شيء مقارنة بالرسالة المطبوعة و المنسوخة على الورق.

أما سلبياته قد تكمن في تحول الموظف عن مهامه المهنية، ففي حادثة وقعت بوزارة العمل و الصناعة الأمريكية أن موظف قام بإرسال 400 رسالة خلال شهر مقابل 14 رسالة فقط ذات علاقة بشغل. كما أن الرسالة الإلكترونية لا تثير إي انفعال أو إشارات إيجابية متبادلة.

و قد ظهرت بعض الرموز الإيجابية من طرف مستعملي الانترنت تستعمل لما يريد الشخص إظهار عدم رضاها مثل الكتابة بخط كبير.

شكل (3) يوضح بعض الرموز الإيحائية المستخدمة في الاتصال الإلكتروني.

ابتسامة ☺ (- : عدم الرضا ☹) - : طرفة عين (-) ؛ غضب كبير - : خيبة و إحباط e- :-
صياح @- :- صراخ O- :- صدمة او مفاجئة D- :- بكاء (' :

المصدر: (robbins, judge, & gabillie, 2006:385)

➤ المراسلة الفورية (M I) La messagerie instantanée

وهي عبارة عن وسائل كانت تستعمل في بداية الأمر من طرف المراهقين؟، تم اختراعها منذ 10 سنوات وأخذت تفرض نفسها ضمن محيط العمل. و هي تشبه الايميل e-mail ، فالعمال يكونون قائمة بأسماء زملائهم و أصدقاءهم الذين يودون الاتصال بهم بمجرد الضغط على الاسم و كتابة الرسالة حتى تظهر على شاشة المعني (المرسل).

عرفت هذه الوسيلة تطورا كبيرا سنة 2001 حيث أصبح 8% من العمال الأمريكيون يستعملون هذه التقنية و قد ارتفع عددهم سنة 2003 إلى 18% و في سنة 2006 و أصبحت المراسلات الفورية أداة أساسية في الاتصال المهني.

و تكمن فوائدها في أنها توفر للقادة وسيلة سريعة و اقتصادية في الحفاظ على الاتصال مع العمال، و تسمح للعمال في البقاء على علاقة بزملائهم. بحيث لا يكون الشخص في حاجة للانتظار حتى يقرر المراسل فتح علبة البريدية و قراءة الرسالة.

أما سلبياتها في اعتقاد البعض أنها محرجة و متعبة لأن الاتصال دوما يشكل عبء على العمال في بقاءهم مركزين على أعمالهم. كما أنها أصبحت تثير تخوف القادة و المسؤولين من تحول هذه التقنية إلى تخاطب شخصي، إلى جانب ذلك هذه التقنية جعلت مستعمليها يتساءلون حول المشكلات الأمنية التي يمكن أن تسببها.

➤ الشبكة الداخلية و الخارجية Internet/ Intranet

- الشبكات الداخلية: intranet

وهي شبكات للإعلام الآلي داخلية خاصة تستخدم كمواقع واب (sites web) لا يمكن دخولها من إلا من طرف أعضاء المنظمة، تستعمل للاتصال بين العاملين في العمل.

و قد تعتبر شركة IBM من أولى الشركات التي طبقت هذه التقنية حيث استطعت أن تربط 52 ألف عامل بواسطة الشبكة WORLDJAM من خلالها الأشخاص يتبادلون من دون انقطاع المعلومات و المواضيع المختلفة.

و قد أصبحت تستعمل تقنية أخرى للاتصال هي (WI-FI) من اجل إرسال المحادثات التليفونية داخل المنظمة من دون كوابل سلكية، حيث تسمح من إرسال و استقبال الاتصالات الشفوية، و هذه التقنية تسمح من تبادل المعلومات بين العمال و مسؤوليهم و بين الزبائن و المومنين.

- الشبكة الخارجية: EXTRANET

تستخدم لخلق تواصل بين بعض الموظفين المخولين للقيام بالمهام خارج المنظمة و بعض المومنين زبائن أو شركاء.

مثال : شركة GENERAL MOTORS تستعمل هذه التقنية حيث تسمح لموظفيها من إرسال رسائل الكترونية لشركائها مثل صانعي العجلات و الهياكل الحديدية، و كذا وكلائها، كما يمكنها من مراقبة مخزنها عبر كامل شبكاتها.

➤ المحاضرات المرئية VISIOCOFERENCE

و هي تمثل توسعة لمفاهيم الشبكة الداخلية و الخارجية، تسمح من تنظيم اجتماعات بين عمال المنظمة و أشخاص آخرين في مكان آخر بنقل الصوت و الصورة في وقت قياسي، و تمنح لهم الإمكانية من المشاهدة و السمع و المناقشة، كما و أنهم في غرفة واحدة.

منذ 1990 كانت هذه التقنية تتطلب وجود قاعة خاصة و مجهزة لهذا الغرض (كاميرات ، ...) ، و اليوم أصبحت الحواسيب مجهزة بالكاميرات و الميكروفون دون أن يغادر العامل مكان عمله، و هي بديل للتنقلات و الأسفار المكلفة و البعيدة.

6-4-4- إدارة المعرفة (M S) LE MANAGEMENT DU SAVOIR

و هي نظام يهدف إلى بناء و تقاسم المعرفة الجماعية للمنظمة بالشكل الذي يسمح للمعلومات من الوصول إلى الشخص المناسب و في الوقت المناسب. من خلال استغلال المعارف التنظيمية و تطوير ثقافة مهنية حيث توفر التنافسية و تحسن أداء المنظمة، و تغذي معارف العمال.

و تكمن أهمية هذا في أن:

✓ الرأسمال المعرفي يمثل مصدر هام مقارنة للممتلكات المالية و البشرية، حيث يسمح للشركاء من استغلاله .

✓ خروج الفئات التي تحمل المعارف إلى التقاعد، قد يؤدي ذلك إلى انطفاء هذه المعارف من دون المحافظة عليها.

✓ عند الانطلاق في مشاريع كبرى جديدة يمكن هذا النظام الشروع فيه من دون الرجوع إلى المعارف السابقة، و ذلك أن هذا النظام يمكن من الاطلاع على رصيد المعارف و المعلومات في هذا لمجال، حينها يتوفر الوقت من دون إعادة تخطيط مسار جديد تم انجازه من قبل.

7- معوقات الاتصال:

معرفة و إدراك العاملين باختلاف مستوياتهم مشكلات الاتصالات في مؤسسات عملهم من دون شك سيُسَهِّل عليهم معرفة المعوقات التي تعرقل عملية التواصل، وبالتالي تجاوزها و إيجاد حلول لها لكي يتم تحقيق الاتصال الفعّال حيث نجد منها نظريا ما يرتبط بالجوانب الشخصية و النفسية الاجتماعية والتنظيمية، و كذا البيئية، أما عمليا فيمكننا تحديدها كمايلي:

✓ **التصفية le filtrage** : و هو التلاعب المقصود بالمعلومة بهدف جعلها أكثر قبولا من قبل المتلقي، و هي مرتبطة أساسا بمستويات السلم الهرمي فكل كان التدرج في التنظيم معقد كلما كثرة فرص التصفية، فمثلا لما يريد العامل إذاعة خبرا سيئا أو الرغبة في نقل شكوى إلى المسئول فان العامل يعمل على تكييف خطابه بحسب تصورات و آمال المسئول.

✓ **الإدراك الانتقائي perception sélective** : المتلقي يختار ما يشاهده و يسمعه تبعا لخصائصه الشخصية و الحاجات و الدوافع و الخبرات...أثناء مرحلة تفكيكه للشفرة فهو يرى الرسالة المرسله من خلال مصالحه و توقعاته الخاصة.

✓ **تضخم و ضغط المعلومات surcharge d'information** : قدرات الأفراد في معالجة المعلومات محدودة جدا ، و إذا زادت المعلومات عن الحد المطلوب يقع تتضخم المعلومة و يصعب استيعابها ففي ظل الحجم الكبير من وسائل التواصل (مكالمات هاتفية ، فاكسات ، بريد الكتروني ، اجتماعات....). و الحاجة إلى إثراء المعارف فإن الموظفون و المسيرون يواجهون

- يومية صعوبات و مشكلات في هذا الإطار، و بالتالي تجدوهم أحيان يضطرون إلى تجاهلها أو نسيانها أو وضعها جانبا، و هو ما يؤدي إلى ضياعها و يترتب على ذلك اتصال غير فعال.
- ✓ **الانفعالات *émotions*** : إحساس المتلقي يؤثر على ترجمة الرسالة المرسله فنفس الرسالة قد تترجم بأشكال متعددة و مختلفة تبعا للحالة التي يكون عليها المتلقي (الغضب أو الفرح أو القلق...)، وهو ما يؤثر على الرشادة والموضوعية في عملية الاتصال.
- ✓ **المشكلات اللغوية *langage*** : الكلمات تؤخذ معاني مختلفة تبعا للأفراد فالسن و التربية و الأصول الثقافية متغيرات تؤثر في لغة و الفرد و في المعنى الذي تقدمه كلماته. فعندما يكون طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة يؤدي إلى ضعف العلاقات الاجتماعية بين العاملين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية. إن تكلم لغة مشتركة لا يؤدي حتما إلى استعمال لغة موحدة في العمل لان كل شخص يَكيفها كما يشاء.
- ✓ **الخوف من الاتصال *la peur de communiquer*** : تدل الدراسات انه ما بين 5 % و 20 % من الأشخاص في المجتمع يعانون و يشعرون بالخوف و القلق عند الاتصال، فهم يشعرون بالإرهاك ويرفضون اخذ الكلمة.
- إن مشكلة الخوف تمثل مشكلة حادة لجميع أشكال الاتصال، فالأفراد يشعرون بضغط ومخاوف غير مؤسسة كل تطلب الأمر التعبير سواء شفويا أو كتابيا أو الاثنان معا، مما يتولد لديهم صعوبات في مقابلة الأشخاص وجها لوجه أو التحدث في الهاتف ويلجئون إلى تفضيل التعبير عن آراءهم كتابيا من خلال المذكرات و الفاكسات.... فهؤلاء تجدهم دوما يبحثون دوما على تجنب الوضعيات التي تجبرهم على التواصل شفويا، وهو ما يؤدي إلى تشويه متطلبات الاتصال في عملهم، وحتى الأفراد المهارة في المؤسسات تجدهم يضيقون اتصالاتهم الشفوية، ويبررون ذلك بقناعتهم أنهم لا يتواصلون شفويا من اجل القيام بأعمالهم على أحسن ما يرام. (robbins, judge, & gabillie, 2006 ;)

8- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

يُنظر إلى التنظيم الإداري على أنه شبكة معقدة من العلاقات المتداخلة بين الأفراد على مستويات مختلفة، وعادة ما ترتبط هذه العلاقات بشبكات متعددة وطرق كثيرة للاتصال بين أعضاء التنظيم الواحد، ولعل من أهم هذه الطرق الفعالة في محيط المنظمة الاتصال الشبكي الرسمي.

1- عرف الاتصال الشبكي الرسمي في المنظمة.

2- ما هي أنواع الاتصال الشبكي الرسمي؟ وبين فعالية كل نوع منه من حيث: السرعة والدقة وبرز القائد ورضا العاملين، بوضع درجة (ضعيف، متوسط، قوي).

3- من بين معوقات الاتصال ما هو مرتبط بالجوانب الشخصية والنفسية الاجتماعية والتنظيمية، وكذا البيئية. حدد هذه المعوقات تبعا لكل جانب.

المحاضرة الثانية

الاتصال الكتابي والتحرير الإداري

Communication écrite et La rédaction administrative

- عناصر المحاضرة:

- تمهيد

- 1- مفهوم الاتصال الكتابي
- 2- أهداف الاتصال الكتابي
- 3- أهمية الاتصال الكتابي.
- 4- مفهوم التحرير الإداري.
- 5- المبادئ العامة للتحرير الإداري.
- 6- أهمية التحرير الإداري.
- 7- أنواع المحررات الإدارية.
- 8- قواعد التحرير الإداري.

الهدف العام:

- التعرف على استخدامات الاتصال الكتابي و التحرير الإداري و دورهما في مؤسسات العمل.

الأهداف التكوينية:

- التعرف على الاتصال الكتابي والتحرير الإداري أهميتهما في مؤسسة العمل.
- معرفة أنواع المحررات الإدارية التي تستخدم في التحرير الإداري.
- التعرف على ضوابط وقواعد التحرير الإداري.
- التعرف على أهم الصيغ المستخدمة في التحرير الإداري.

تمهيد:

يكتسي موضوع الاتصال الكتابي والتحرير الإداري أهمية بالغة في مسار تكوين الطالب الجامعي، وهو ما يجعله في حاجة إلى معرفة وإدراك تقنيات وأساليب الاتصال الكتابي والتحرير الإداري حتى يتمكن من التحكم الجيد فيها، لأنها من المتطلبات المهنية التي يتطلبها سوق العمل من بعد التخرج من الجامعة.

فالعديد من الطلبة عند التحاقهم بمناصب عمل جديدة قد يعانون من عدم التكيف وعدم تقبل الآخر، أو الخوف من الانتقادات التي قد تطالهم لما يكون أسلوبهم في الاتصال والتحرير يتسم بالضعف أو الركاكة، ولا يؤدي الغرض المطلوب منه ما دامت كتابته تترك أثرا في الإدارة والمؤسسة. ومن هنا كان لزاما على الطالب الاجتهاد والعمل على تحسين مستواه وانتهاج أسلوب دقيق وبناء في مجال الاتصال الكتابي والتحرير الإداري، والتحكم في تقنية الاتصال وفن الكتابة والإنشاء الإداري في مختلف المراسلات المتنوعة.

أولا-الاتصال الكتابي:

1- مفهوم الاتصال الكتابي:

وهو الاتصال الذي يستخدم في كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز وتوزيعها للعاملين في المنظمة، والاتصال الكتابي قد يكون إيجابياً إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح، وبالتالي يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية، وقد يكون سلبياً إذا لم يكن بالدقة المطلوبة، ويكون عبئاً على المنظمة لحفظه وتكديسه في المخازن (الاتصال في المنظمات، 2017 : 121).

2- أهداف الاتصال الكتابي:

تختلف أهداف عملية الاتصال الكتابي في المؤسسات تبعاً لطبيعة المنظمة وأهدافها الرئيسية إلا أن هناك أهدافاً أساسية في أغلب عمليات الاتصال في المنظمات (الاتصال في المنظمات، 2017 : 116) وهي:

- الإقناع: إن الهدف من أي عملية اتصالية ليس إيصال المعلومات والأفكار كما يتبادر إلى الذهن فقط، إنما الهدف هو الإقناع، فأي عملية اتصال لابد أن تهدف إلى الإقناع بأمر ما

بطريقة أو بأخرى، وذلك لأن كثيراً من القادة في المنظمات يريدون أن يقدموا أفكاراً جديدة ويستخدمون الاتصال لإقناع الناس بإتباع هذه الأفكار.

- اطلاع المرؤوسين على الأهداف المطلوب تنفيذها والتعرف على مدى التنفيذ والمعوقات بالإضافة إلى تسهيل عملية اتخاذ القرار.
- مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل والتوفيق بين جهود العاملين.
- توفير المناخ الإيجابي الذي يُرغّب العاملين في الإنجاز ويُنظم قيادة وتوجيه الموارد البشرية والفنية والمالية.
- كما إن الاتصالات في المنظمة تهدف إلى ربط المديرات والدوائر والأقسام مع بعضها وتنسيق وصول وتدفق المعلومات من أجل تحقيق الأهداف.

3- أهمية الاتصال الكتابي:

يتم اختيار هذا الشكل من الاتصال لما يخلفه من إثر صادق وثابت، فكل من المرسل والمتلقي يستحوذ على نسخة من الرسالة المرسلة يمكن حفظها أو الرجوع إليها عند الحاجة. يعتبر هذا النوع ضروري في حالات الرسائل الطويلة والمعقدة التي تحتاج إلى وقت طويل لدراستها و تحليلها أو عند إطلاق منتج معين أو في حالة الرسالة الموجهة لعدد كبير من العاملين أو فروع بعيدة عن الإدارة، ويلجأ إليها أيضا عندما تنطوي الرسالة على تعديلات إجرائية أو قانونية تكون بمثابة مستند لدى المنفذين لعلاج لموقف معين أو أداء خاطئ و المطالبة بتصحيحه في زمن محدد. كما أن الرسائل المكتوبة تجد صدى أفضل من الرسائل الشفوية لكون الاتصال المكتوب أكثر بناءا ومنطقية ووضوحا (robbins, judge, & gabillie, 2006 :381)

4- مشكلات الاتصال الكتابي: تكمن مشكلاته في أنه:

- طويل جدا ومكلف يتطلب وقتا طويلا لشرحه (الإعداد، الشرح.... فمثلا في الجامعة عند إجراء امتحان شفوي لساعة من الزمن يمكن من قول أشياء كثيرة بينما العكس في امتحان كتابي.
- نطاقه ضيق.

- انعدام التغذية العكسية عكس الاتصال الشفوي الذي يسمح للمتلقي من رد فعل سريع.

ثانياً-التحرير الإداري:

1- مفهوم التحرير الإداري:

التحرير الإداري هو مجموعة الوثائق (المرسلات الإدارية، العقود الإدارية، الوثائق الإدارية) التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها، وتستعملها كوسيلة (برقيات، مذكرات، مناشير، تقارير، محاضر...) اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى وفق صيغ ومواصفات خصوصية تستجيب لطبيعة النشاط الإداري ونوعية الروابط بين مختلف الوحدات والمستويات الإدارية وعلاقات هذه الأخيرة بالمتعاملين الخريجين. (ثابتي، 2012: 09).

2-المبادئ العامة للتحرير الإداري:

- تجمع جميع الأدبيات والمهتمين بالتحرير الإداري على أنه ينبغي أن تحتكم المراسلات الإدارية سواء تلك الموجهة للرئيس أو المرؤوسين إلى مجموعة من المبادئ العامة (مميث و رزاق، 2010: 21) وهي:
- ✓ البيانات العامة: (الدمغة(الراسية)، رقم التسجيل، المكان والتاريخ، بيان المرسل والمرسل إليه، الموضوع، المرجع، نص الرسالة، الإمضاء).
- ✓ التسلسل المنطقي عند إدراج الأفكار أثناء معالجة الموضوع.
- ✓ انتقاء العبارات والمفردات المناسبة.
- ✓ الدقة والموضوعية.
- ✓ تفادي التكرار والإطناب.
- ✓ تجنب الأخطاء اللغوية.
- ✓ احترام السلم الإداري.
- ✓ وحدوية الموضوع المعالج في المراسلة الإدارية.
- ✓ الشمول والانسجام.
- ✓ حجم الورق المستعمل.

3- أهمية التحرير الإداري:

إن الإلمام بشروط التحرير الإداري أمر ضروري وهذا من أجل التحرير السليم والتحكم في المضمون، وهو ما يتحتم على الموظف التحكم في هذه القواعد حتى يتسنى له إيصال ونقل المعلومات إلى مسؤوليه كما يفهمها هو، فأهميتها العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمتعاملين معها، وهي تكمن في:

- ✓ المساعدة على التركيز والتنظيم والفهرسة وحفظ الوثائق أو الرجوع إليها عند الحاجة.
- ✓ يستخدم كمستند أو دليل مادي على تحمل المسؤولية، لأن كل من المرسل والمرسل إليه يستحوذ على نسخة من الرسالة، فهي تثبت هوية صاحبها وذلك من خلال الوثائق المرفقة بها.
- ✓ يعتبر أفضل استخداما من الأنواع والأشكال الأخرى لكونه أكثر بناء ومنطقية ووضوحا والوسيلة الغالبة في اتصال وفي نقل المعلومات.
- ✓ تسيير الحركة الإدارية في مؤسسة ما أو شركة بالإضافة إلى أنه بسيط الاستعمال وغير مكلف وسهل في التواصل والتخاطب والتداول.

4- أنواع المحررات الإدارية:

عرفنا فيما سبق أن أي نشاط إداري يتطلب بالضرورة دعامة كتابية سواء تعلق الأمر باجتماع عمل، أو معاينة حدث، أو اتخاذ قرار، أو اتصال بجهة معينة. جميع هذه الأنشطة تصاغ في وثائق رسمية تسجل وتحفظ طبقا للتنظيم المعمول به في الإدارة.

هناك العديد من الأنشطة الإدارية المتنوعة حيث يصنفها الدليل الوظيفي للمجلس الأعلى للغة العربية. (دليل وظيفي في إدارة الموارد البشرية، مصطلحات و نماذج، 2006 : 26) إلى:

***المراسلات الإدارية:** وهي تلك المراسلات التي تشتمل على الرسائل، والبرقيات، والدعوات، والاستدعاءات، وجداول الإرسال...).

***الوثائق الإدارية:** يدخل ضمن هذه الوثائق التقارير، والمحاضر، وعروض الحال، والمذكرات....).

***النصوص الإدارية:** وهي صنفان:

-نصوص تشريعية: وأهم الوثائق التي تعبر على هذا الصنف نجد المراسيم، والقرارات، والمقررات.

- نصوص تنظيمية: مثل المناشير، والتعليمات، والمذكرات التوجيهية.

5-قواعد التحرير الإداري.

تخضع عملية التحرير الإداري إلى مجموعة من الضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها عند الشروع في صياغة وثيقة إدارية لغرض الاتصال بين مختلف الجهات الإدارية والأفراد المتعاملين معها، بحيث تكتسب الطابع الرسمي والقانوني الذي يميز هذا الشكل من الاتصال مما يضمن نقل المعلومة بشكل فعال واتخاذ القرار السليم، ولهذا وجب مراعاة مجموعة من الضوابط التي تتعلق بالمضمون (الأسلوب واللغة) والشكل والإطار القانوني.

5-1-الضوابط المتعلقة بالشكل:

الضوابط الشكلية تعني أن جميع المراسلات والوثائق والمحركات الإدارية ينبغي أن تصاغ في قوالب وأشكال خاصة، تبرز من خلالها الهوية الإدارية للوثيقة حتى تضفي عليها الصفة الرسمية، ويندرج ضمن الهوية الإدارية الطابع الرسمي والإطار القانوني والتنظيمي المميز للنشاط الإداري و تحدد اهم هذه الضوابط في النقاط التالية:(ميش و رزاق، 2010 : 23).

5-1-1- وحدوية الموضوع: ومعناها أن المراسلة ينبغي أن تتضمن موضوع واحد، وأن تحرر على وجه ورقة واحدة.

5-1-2- احترام السلم الإداري: إن كل مراسلة موجهة من أشخاص معنويين أو طبيعيين خاضعين لسلطة ما، يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية.

5-1-3- حجم و قياس الورق المستعمل: يتم تحرير المراسلات في أوراق ذات أحجام مختلفة مثل (A3)، (A4)، (A5).... شريطة أن تتضمن كل مراسلة نوعا واحدا من هذه المقاييس دون الجمع بينها، ويستحسن استخدام الحجم (A4)، وذلك لتداوله وكثرة استعماله في الإدارة.

جدول (01) نوع وأبعاد ومقاسات ورق المراسلات.

رمز الورقة	نوع المراسلة	الأبعاد (المقاس)	اللون
A3	المراسلات الرسمية المطولة	29.7 سم X 42 سم	ابيض
A4	المراسلات الرسمية	21 سم X 29.7 سم	ابيض نظيف و جيد
A5	المراسلات الرسمية القصيرة	14.8 سم X 21 سم	ابيض
A6		10.5 سم X 14.8 سم	
A3-A4-A5-A6	المراسلات ذات الطابع الدعائي والتجاري		متعدد الألوان

المصدر: (المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني ، 2008 : 88)

5-1-4- ترك الهامش في جميع الجوانب: يقتضي التنظيم الدقيق للمراسلة الإدارية ترك الهوامش في جميع جوانب الورقة وهذا للحفاظ على نظافة وسلامة الوثيقة والتخزين لحفظها ضمن ملفات الحفظ المختلفة.

5-2- الضوابط المتعلقة بالمضمون:

ينبغي على المحرر الحرص على الكتابة الصحيحة والسليمة والابتعاد عن كل ما يثير اللبس والغموض والإيحاء ويؤثر على التركيب اللغوي، إلى جانب مراعاة الاستعمال الصحيح للمصطلحات خاصة القانونية والإدارية (Robert, 1988:26-28)

5-2-1- الأسلوب الإداري: الأسلوب هو طريقة الإنشاء واختيار الألفاظ وتأليفها للتعبير عن المعاني قصد الإفصاح، وهناك الأسلوب الأدبي والأسلوب العلمي والأسلوب الصحفي والأسلوب الإداري، وهذا الأخير الذي نستهدفه في هذه المحاضرة، يشمل هذا الأسلوب في الواقع جانبين هما: التعبير وسلامة اللغة.

تلجأ الإدارة عند تحرير مراسلاتها الإدارية إلى استخدام الأسلوب الإداري الذي يستخدم بعض العبارات والصيغ التي تتفق مع نوعية وطبيعة الهدف من الرسالة

الإدارية، ورغم ذلك فإن أخلاقيات وشروط كتابة هذه الرسائل والوثائق توجب على من يقوم بتحريرها الالتزام بالمبادئ التالية:

✓ **البساطة والوضوح:** توجه المراسلات الإدارية إلى جميع الفئات المختلفة التي

تتفاوت من حيث المستوى المعرفي والعلمي، وحتى تكون هذه الأخيرة مفهومة وواضحة للجميع ينبغي أن تستخدم أسلوب بسيط وواضح يتضمن مفردات فنية متداولة في الحياة الإدارية يسهل تبليغ مضمونه دون عناء.

✓ **الإيجاز:** ويعني به التعبير عن فكرة معينة بأقل عدد ممكن من الألفاظ

تكون في شكل عبارات قصيرة وبعيدة عن التكلف والحشو

✓ **الدقة:** ينبغي على المحرر انتقاء واختيار الألفاظ والصيغ التي تفيد المعاني

المقصودة بدقة دون أي تأويل أو افتراض، بمعنى أن المحرر يكون على دراية بمفهوم هذه المعاني ووظيفتها حتى لا تكون محل تساؤلات وعدم فهم المقصود منها.

✓ **الموضوعية:** ومعناه انه عند صياغة المراسلات والوثائق الإدارية ينبغي

الابتعاد عن الاعتبارات الشخصية عند، وعدم الانقياد إلى المؤثرات الداخلية والخارجية، والتجرد من الأحكام المسبقة أو الانحياز لجهة ما حفاظا على مصداقية الإدارة. ولهذا ينبغي مراعاة عدة نقاط في ذلك:

❖ عدم استخدام الصيغ العاطفية أو العبارات الانفعالية (عبارات الشكر

والامتنان المبالغ فيه).

❖ إتباع لغة تتسم بالتناسق.

❖ إبراز الصفة الوظيفية للمحرر بدل الصفة الشخصية.

5-2-2- اللغة : اللغة العربية هي اللغة الرسمية في الكتابة الإدارية بمقتضى القانون رقم 91-05

و الأمر 96-30 (الجريدة الرسمية، 1991 : 44-47) فلا يحق لكاتب الرسالة

استخدام غيرها إلا إذا أتفق على غير ذلك، كما لا يجوز استخدام مفردات لغة غيرها

بحجة أن الكلمة أو المفردة أعجمية فيجب في تلك الحالة إما تعريبها وهو الأفضل أو

كتابتها بحروف عربية كما تنطق بلغتها الأعجمية، ويمكن إدراج تلك الكلمة بلغة أجنبية بحروفها اللاتينية للكلمة العربية المصطلحات الواردة بالرسالة، و إن لم يكن متعارف عليها بين طرفي الاتصال فيجب تعريفها فور ورودها بصيغة موجزة جدا لأن الرسالة لا تحتمل الكثير من الشرح .

3-5- ترتيب الأفكار والاستدلالات عند التحرير: يتم ذلك من خلال إتباع الخطوات التالية:

✓ جمع المعطيات حول الموضوع المطروح.

✓ التحري حول الموضوع للكشف عن الحقائق.

✓ ترتيب الأفكار بغرض تصميم الرسالة.

4-5- تصميم الرسالة: يساهم تصميم الرسالة في بلورة أفكار المحرر بانتظام وبتدرج منطقي

بحيث ينبغي أن يحتوي على مايلي:

✓ المقدمة: تكون موجزة ويتم ذكر فيها النقاط الرئيسية فقط.

✓ العرض: يحتوي على طلب الموضوع وتكون الأفكار فيه منطقية وواضحة

ومرتبة.... واقتراح الحلول المناسبة.

✓ الخاتمة: وهي النهاية المنطقية لعمل المحرر الإداري ونتيجة لما تضمنه العرض،

وقد ترد في شكل قرار أو اقتراح أو طلب.... وذلك بحسب نوعية الرسالة.

6-خطوات التحرير الإداري: خلال هذه المرحلة يلتزم محرر الوثيقة الإدارية بمجموعة من الشروط

الموضوعية خلال مختلف خطوات التحرير الإداري (La correspondance administrative) .

(1994:3-4)

6-1- قبل الشروع في تحرير الرسالة: ينبغي على المحرر أن يقوم بمايلي :

▪ جمع المعطيات والإلمام بالملابسات والمعلومات الصحيحة حول الموضوع.

▪ تحضير وسائل التحرير والكتابة لتفادي تشوش الأفكار.

▪ رسم خطة واضحة لمعالجة الموضوع وترتيب أفكاره حسب أهميتها وتسلسل الوثائق

والأحداث، وذلك بضبط خطة عمل موضوعية، بالنسبة للمتلقى الخطة تساعد على

سرعة فهم خطوات ودلالات الموضوع.

6-2- أثناء تحرير المراسلة: هناك عدة خطوات تجب مراعاتها عند الشروع في تحرير المراسلة الإدارية

وهي:

- معرفة الموضوع وتحديد هدفه.
- إعداد مخطط للتحرير.
- استخدام المسودة قبل التحرير النهائي.
- الحرص على التعرض لكافة الأفكار التي تم تحديدها.
- المحافظة على ترتيب الأفكار حسب أهميتها من الخاص إلى العام، ومن الأحداث إلى الآراء، ومن الملاحظات إلى التشخيص، ومن الأهم إلى التفصيل.
- اختيار الكلمات المناسبة بحسب طبيعة المجتمع، حيث يتم اختيار الكلمات التي يستخدمها، وتجنب المصطلحات المختصة والكلمات العلمية.
- تجنب التحرير ساعة الانفعال أو الغضب للمحافظة على مبادئ الرسالة الإدارية.
- تجنب الشطب والمحو والحشو لأنه يؤثر على شكلها ويوحي بعدم جديتها.
- استخدام جمل قصيرة وتطوير فكرة لكل جملة، وتخفيفها من خلال تقليل تكرارها وتقليص في عدد تفرعاتها.
- ضمان التوازن بين الفقرات.

6-3- بعد الانتهاء من تحرير المراسلة: خلال هذه المرحلة ينبغي مراجعة مايلي :

- السلامة اللغوية: وذلك بالتأكد من خلو المراسلة من الأخطاء النحوية والإملائية والتركييب اللغوي.
- مراعاة الشرعية والفعالية.
- استخدام علامات الوقف والترقيم.
- إعادة قراءة ما تم تحريره بطريقة متمعنة للتأكد من مضمونه.
- ترقيم الصفحات إذا تم كتابة أكثر من ورقة.

7- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

السلسلة الأولى: اجب على مايلي :

1- عرف الاتصال الكتابي و حدد أهدافه

2- عرف التحرير الإداري و حدد أهميته

السلسلة الثانية : اجب بنعم او لا على الأسئلة التالية :

1- الرسائل المكتوبة تجد صدق أفضل من الرسائل الشفوية . نعم لا

في حالة الإجابة بنعم بين ذلك:.....

2- احترام السلم الإداري من المبادئ الأساسية عند التحرير الإداري. نعم لا

في حالة الإجابة بـ لا بين ذلك :.....

السلسلة الثالثة: ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة ؟

1- يلجأ للاتصال الكتابي في حالات:

-الرسائل الطويلة و المعقدة

-الرسائل الموجهة لعدد كبير من العاملين

-لعلاج موقف معين

-جميعها صحيحة

السلسلة الرابعة:

إن الإلمام بشروط التحرير الإداري أمر ضروري وهذا من أجل التحرير السليم والتحكم

في المضمون، وهو ما يتحتم على الموظف التحكم في هذه القواعد حتى يتسنى له إيصال

ونقل المعلومات إلى مسؤوليه كما يفهمها.

-وضح اين تكمن أهمية التحرير الإداري بالنسبة للمعاملين بالإدارة والمتعاملين معها.

المحاضرة الثالثة:

الرسالة الإدارية

La lettre administrative

عناصر المحاضرة:

-تمهيد

1- المفهوم

2- الأهمية.

3- الأهداف.

4- تقديم الرسالة الإدارية.

5- اشكال وصيغ التعبير الإداري.

الهدف العام:

الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية الخاصة بموضوع الرسالة الإدارية.

الأهداف التكوينية :

-التعرف على مفهوم الرسالة الإدارية وأهميتها وأهدافها.

- التحكم في مهارات المراسلة الإدارية (القراءة و الكتابة).

- تصميم الرسالة الإدارية ومكوناتها.

تمهيد:

ترد الرسالة الإدارية في بعض الكتابات باسم المراسلة الإدارية la correspondance administrative وأخرى باسم الخطاب الإداري، وهي جميعها تحمل نفس المعنى. تحتل الرسالة الإدارية مكانة خاصة في النشاط الإداري فهي من بين الوسائل الغالبة والجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية ما يجعلها من بين أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي تنظيم إداري، مما يتوجب على مستعملها حسن استخدامها في نقل المعلومات وإيصال الحقائق إلى الأشخاص المعنيين بأي أمر، بالإضافة إلى أنها تعتبر وسيلة مهمة في تلبية حاجات التبليغ الأساسية.

1- مفهوم الرسالة الإدارية: هي وسيلة اتصال وتبادل للمعلومات كتابيا، وفي تعريف آخر تعتبر عرض معلوماتي بمواصفات معينة تتسق مع الهدف من تلك الرسالة. كما تعرف على أنها نوع من أنواع الكتابة الوظيفية يكون أحد طرفي الاتصال الكتابي جهة إدارية على الأقل. (شاويش، 1993: 29)

وعليه يمكننا تعريف الرسالة الإدارية على أنها وثيقة إدارية رسمية محررة باسم المرفق العام أو مؤسسة إذا كانت إدارية محضة، وباسم الموقع إذا كانت شخصية.

2- أهمية الرسالة الإدارية:

التحرير الإداري للرسالة عملية فنية ليس كل فرد يمكنه إتقانها وإذا هي نوع من أنواع الاتصال الذي يعتمد فيه كل من المرسل والمتلقي على الوثيقة المكتوبة، وعليه يمكن القول أن هذا النوع من الاتصال يتجلى فيه بوضوح أن مهمة القائم بالتحرير الإداري و المتعامل مع الرسائل ينبغي أن يتحلى بمواصفات خاصة، للأسباب التالية:

- تختصر الجهد والمسافة بين مواقع جهات المراسلة من الاتصال مع بعضها البعض أو مع الأفراد.

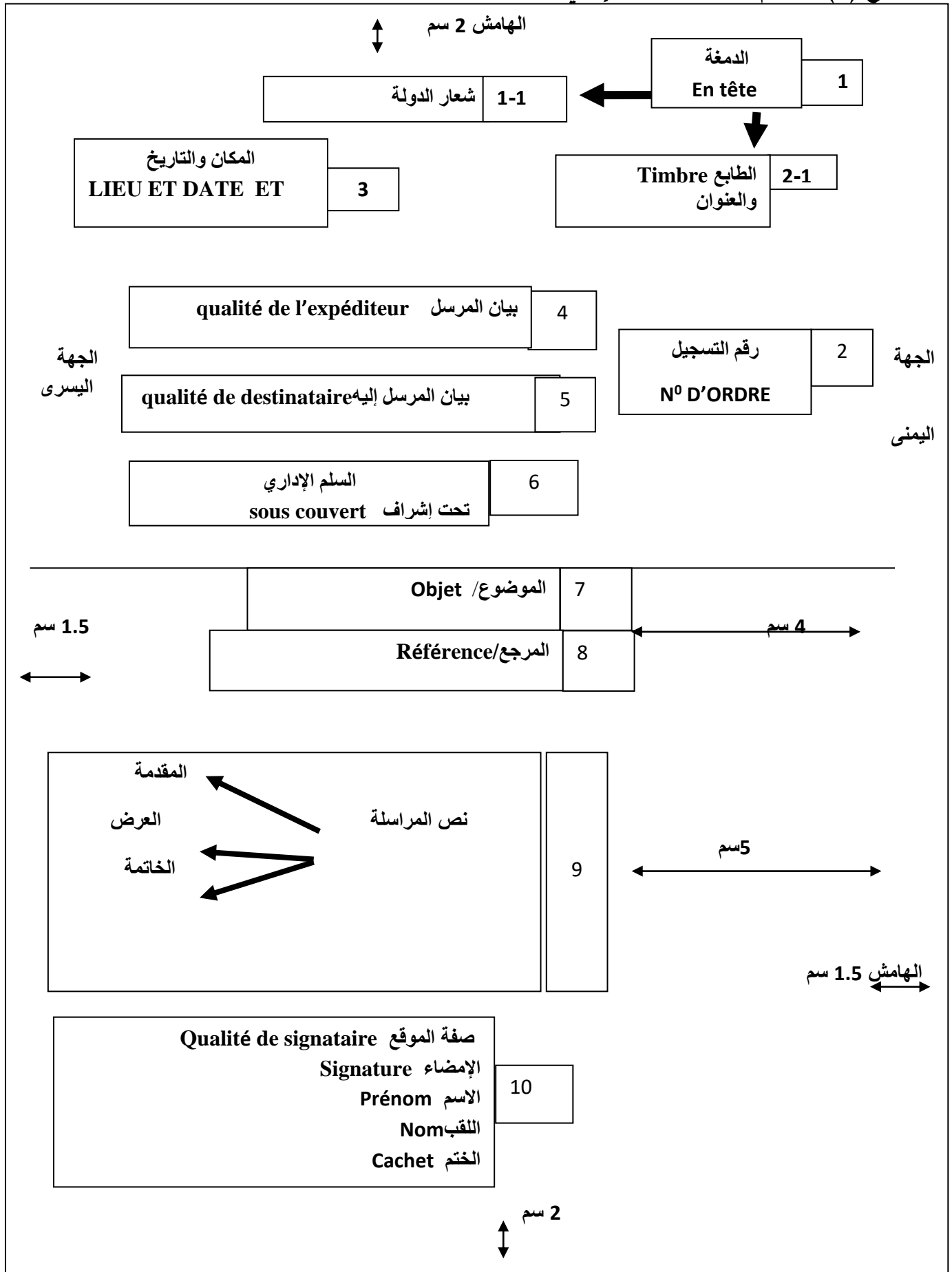
- أكثر شمولاً من وسائل الاتصال الأخرى.

- وثيقة قانونية يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

- يمكن تحديد محررها وبذلك يمكن تحديد المسؤولية.

- تحقق علاقات طيبة بين الأطراف ذات العلاقة.
- 3-أهداف الرسالة الإدارية: وهي تتمثل أساسا في نقل المعلومة أو الخبر لأعضاء التنظيم الإداري، للأغراض التالية(42 : Vallée, 2003) :
- تبادل المعلومات والخبرات.
- توثيق العلاقة والثقة بين الفرد والإدارة.
- تعتبر مظهر من مظاهر تجسيد مختلف أنواع الخدمات التي تؤديها الإدارة.
- تعتبر المراسلات في الإدارة وسيلة لإثبات الحقوق والواجبات.
- تعتبر مرجعا ومنها يتشكل أرشيف المؤسسة (المحفوظات)
- تبليغ الوثائق عن طريق (رسالة الإحالة lettre de transmission) أو دعوة المرسل إليه للقيام بعمل طلب منه سابقا أو الرد على رسالة (رسالة التذكير) lettre de rappel (أو إلزام الشخص بإنجاز عمل ما أو الامتثال لأمر ما) رسالة الإخطار lettre de mise en demeure).

نموذج (1) لتصميم مكونات الرسالة الإدارية.



4-التقديم المادي (الشكلي) للرسالة الإدارية: تتكون الرسالة الإدارية من العناصر التالية (شاويش، 1993 : 25-28):

4-1- **الدمغة (الرأسية):** و هي تمثل شعار الدولة يرد في أعلى و وسط الصفحة، وفي سطر

واحد بأحرف بارزة، لإضفاء الطابع الرسمي على الرسائل و الوثائق الإدارية و تمييزها عن غيرها من الوثائق والمراسلات المتبادلة بين الأشخاص الطبيعية والمعنوية الخاصة.

4-2: **الطابع والعنوان:** وهو مجموع البيانات التي توضع فيها اسم الإدارة أو الهيئة التي تصدر

فيها الوثيقة، وتظهر في الزاوية العليا للجهة اليمني، ويراعى فيها ذكر الجهة الوصية إن كانت عليه وصاية قانونية، مثال ذلك: الرسالة الصادرة عن مكتب لمستشفى ما يظهر طابعها الجهة الوصية التي هي المديرية والدائرة والمصلحة. عموما كل وثيقة إدارية يتم فيها مراعاة التسلسل الإداري الداخلي وفقا للهيكل التنظيمي المحدد لتنظيم الإدارة أو المؤسسة المعنية، على النحو التالي:

-اسم الوزارة أو الولاية وهذا بحسب الهيكلية.

-اسم المديرية أو القسم أو الدائرة أو المصلحة أو الفرع.

-اسم المكتب التي صدرت منه المراسلة.

مثال:

<p>مديرية الصحة دائرة الموارد البشرية. مصلحة التكوين. مكتب.....</p>

4-3- **رقم التسجيل أو التسلسلي:** يتم إدراجه تحت الطابع والعنوان حيث ترقم الرسالة الإدارية

وفقا لتسلسل البريد الصادر، مع إضافة الحروف الأولى للإدارة المرسل، مفصولا بين كل مجموعة أحرف، وذلك حتى يتسنى معرفة المرسل وتحديد المسؤولية عند الاقتضاء، بالإضافة إلى ذلك يسهل رقم الرسالة الرجوع إليها عند الحاجة، كما أن الرقم التسلسلي يعتبر مرجعا للرسالة الإدارية ويضمن حسن سير العمل بالمصلحة.

و يحتوي رقم التسجيل على ما يلي:

-الرقم التسلسلي في البريد الصادر.

-رمز المصلحة: و يرمز له بحروف تمثل المصلحة مصدر الإرسال.

-السنة التي صدرت فيها المراسلة

مثال:

رقم التسجيل : 138 م. م. ب 2018

4-4- المكان و التاريخ :ينبغي أن تستحوذ كل مراسلة إدارية على التاريخ و المكان لأنه يكتسي

أهمية كبيرة من الناحية القانونية، و يدونان عادة في أعلى الوثيقة من الجهة اليسرى (اليوم) الشهر (السنة) مسبوقة بمكان مصدر المراسلة.

-مثال:

الجزائر في : 10 ماي 2018.

بينما يستحسن كتابته في أسفل الوثيقة إذا كانت المراسلة في شكل جدول إرسال أو قوائم كشوف أو محاضر أو تقرير.....

4-5- بيان المرسل: وهو مجموع البيانات التي تعرف بالمصلحة أو الشخص صاحب الرسالة

وتكتب في الجهة اليسرى تحت المكان و التاريخ، و يذكر فيها صفة المرسل إذا كان شخصا

معنوياً.

-مثال :

السيد: مدير الصحة العمومية لولاية ميلة

4-6- بيان المرسل إليه: و هو مجموع البيانات التي تسمح بمعرفه الطرف الذي وجهت إليه المراسلة الإدارية، ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت بيان المرسل يذكر اسم المرسل إذا كان شخصا معنويا.

مثال:

إلى السيد رئيس مصلحة
دائرة/ مقاطعة..... .

بينما يكتب اسم ولقب المرسل إليه إذا كان شخصا طبيعيا متبوعا بعنوانه، يضاف إليه السلم الإداري إذا كان المرسل إليه موظفا تابعا لسلطة إدارية.

مثال:

إلى السيد:
الوظيفة والعنوان
ع/ط السيد: رئيس مصلحة الصيانة

4-7- السلم الإداري: غالبا ما ترسل الرسالة الإدارية عن طريق السلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلية وتختصر في العبارة التالية:

ع/ط= عن طريق
ت/إ= تحت إشراف

ملاحظة: يجب احترام السلم الإداري لما تكون الرسالة موجهه من أشخاص خاضعين لسلطة سلمية إلى إدارة عليا، ونفس الأمر بالنسبة للمراسلات بين المصالح أو الهيئات العليا والموظفين.

4-8-الموضوع: يرد في شكل عبارة تنصدر جسم الرسالة وتوضح باختصار الموضوع المراد عرضه على الهيئة المعنية بحيث يفهم القارئ مضمونها قبل أن يقرأ التفاصيل في جسم الرسالة، ربعا للوقت وتسهيلا لعملية التسجيل والتوثيق، ولا ينبغي ألا يتجاوز سطرا أو سطرين.

مثال:

الموضوع: طلب تزويد الوحدة بقطع الغيار

4-9-المرجع: وهو يعني الإشارة التي توضع عادة تحت الموضوع للتذكير بوثائق سابقة يرجع إليها عند الضرورة: رسائل، مناشير، قوانين..... ويرد المرجع في أربعة عناصر هي:

- نوعية النص (رسالة، منشور، قرار... الخ
- بيان الرقم (الرقم التسلسلي الصادر).
- بيان التاريخ: تاريخ استصدار النص.
- موضوع النص: و هو ما يتضمنه النص.

مثال:

**المنشور رقم: 03/2017 المؤرخ في 16/02/2016 المتضمن الشروط الأساسية لتأمين العمال
الأجراء.**

4-10-المرفقات (أو الوثائق المرفقة)

قد يتضمن الإرسال عددا من المرفقات يتوجب الإشارة إليها في الرسالة ببيان طبيعتها وعددها، و تسجل هذه المرفقات عقب المرجع مباشرة إن وجد و إلا فتسجل عقب الموضوع، و في حالة استحالة تسجيل كل الوثائق المرفقة في الرسالة يمكن إرفاق قائمة يسجل عليها كل الوثائق إذا اقتضى الأمر ذلك (كأن يتعلق الأمر بملف يحتوي عددا كبيرا من الوثائق مثلا).

4-11- نص الرسالة: و هو نص الرسالة التي يعبر فيها صاحبها عن قضية ما، و يتشكل صلب الرسالة من عدد من الفقرات يتحدد طولها أو قصرها بحسب طبيعة الرسالة و أغراضها، و يضم نص الرسالة ثلاثة محاور متأسقة هي:

- المقدمة:

تستهل الرسائل الإدارية بعبارات وصيغ تتميز بالتهذيب واللباقة، تمهد لعرض الموضوع وتسترعي انتباه القارئ من خلال إبداء مشاعر التقدير والاحترام، وتختلف صيغ التقديم بحسب نوع الرسالة أو هدفها.

- العرض:

يضم صيغا تهدف إلى إبلاغ المرسل إليه بالمعلومات و القضايا موضوع الرسالة، و تختلف باختلاف الموضوع و طبيعة العلاقة بين المرسل و المرسل إليه، و عليه يتوجب على المحرر انتقاء العبارات المناسبة و التي تفي بالغرض المقصود.

- الخاتمة

تختتم الرسائل الإدارية غالبا بعبارات تترك في حس القارئ انطباعات إيجابية أو تشذ همته و ترغبه في المبادرة بالسلوك أو الموقف المطلوب أو الاستجابة للطلب الملتمس، و تقرن هذه العبارات بصيغ المجاملة و التقدير.

4-12- الإمضاء: وهو ما يسجله الشخص كاسم له شكلية خاصة، وذلك ليؤكد صحة وثيقة مكتوبة وصدقها وتحمل مسؤوليتها، وهو شرط أساسي في المراسلات الإدارية من السلطة التي حررت الوثيقة و يجب أن يكون مسبقا بوظيفة المعني اسمه ولقبه.

كما يمكن تفويض الإمضاء لأشخاص آخرين بشرط أن تكون إمضاءاتهم مسبوقة بإشارة تبين صفاتهم و نوعية اختصاصاتهم. تختصر هذه العبارة بكلمتين إما :

- بالتفويض: بمعنى أن المسئول المباشر يفوض لشخص أو مجموعه من مساعديه صلاحية الإمضاء على بعض الوثائق الإدارية لفترة محددة أو دائمة، وذلك في حدود صلاحياتهم.

- بالنيابة: و يقصد بها أن المسئول صاحب السلطة (الوزير، الوالي، رئيس البلدية...) يمنح لأحد من مساعدين فقط صلاحية الإمضاء بالنيابة عنه بصفة مؤقتة و لفترة محدودة بسبب غيابه أو في حاله شغور المنصب.

مثال:

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي و بالنيابة / بتفويض منه
النائب الأول
الاسم واللقب
الإمضاء و الختم

4-13- وجهة نسخ الرسالة:

قد توجه نسخ من الرسالة إلى جهات أخرى للإعلام، وفي هذه الحالة تسجل هذه الجهات أسفل الرسالة إلى اليمين، مع مراعاة التسلسل الهرمي في ذكر هذه الجهات، بحيث يذكر الرئيس الإداري الأعلى في المقام الأول ثم الذي يليه.

5- ضوابط صياغة الرسالة الإدارية

5-1- الضوابط المتعلقة بالمضمون.

وتتمثل الجوانب الموضوعية في الرسالة في العناصر التالية (Vallée, 2003:25-27) :

- 5-1-1- احترام التسلسل الإداري: ويظهر هذا المعيار في صيغة كتابة الرسالة فإذا كانت الرسالة هابطة من مستوى سلطة أعلى، فيظهر فيها صيغة السلطة ولكن بدون تعالي، لان أسلوب التعالي يأتي بردود عكسية ويكفي لظهور السلطة أن تصدر بصيغة الأمر بلطف، مثل الطلب (اطلب منكم ...)، أما إذا كانت الرسالة صاعدة من سلطة أدنى فيظهر فيها صيغة الطاعة ولكن بلا خضوع والصياغة تكون مثل (نتشرف بإحاطتكم علما ب...). أما إذا كانت الرسالة متوازية أي موجهة إلى سلطة موازية أو مشابهة فيجب أن تكون الصياغة بأسلوب يدل على المساواة مع التزام الاحترام المتبادل.
- 5-1-2- أسلوب التحرير: الالتزام بأسلوب الجمع في التحرير للمتكلم والمخاطب مثل (نحيطكم ..) إلا إذا كان أحد الطرفين التراسل طرف شخصي فيسند الضمير له بالمفرد للمتكلم فعند توجيه الرسالة منه تكون بصيغة (أحيطكم، أرفع لسيادتكم شكواي...).

5-1-3-الوضوح: وضوح الرسالة يعني أن كل جملة فيها يجب أن تحتوي على معاني كاملة بحيث يعبر عنها بالكلمات المناسبة والبسيطة الخالية من التعقيد والغموض، فالرسالة يجب أن تكون محددة وواضحة الهدف يعبر عنها بكلمات سهلة وبسيطة بعيدة عن الحشو والكلمات والضمائر الغامضة التي تسيء فهم المعنى، وأن تكون مترابطة الأفكار والجمل.

5-1-4-السهولة والبساطة: هو أن تكتب الرسالة بلغة سهلة وسليمة وواضحة يفهمها الإنسان العادي، والابتعاد عن الكلمات العامية أو الفصحى وعن استخدام الجمل الطويلة التي قد تؤدي إلى سوء الفهم والغموض.

5-1-5-الاختصار: هو الكتابة بإيجاز في صلب الموضوع بحيث تختار الكلمات والجمل بطريقة دقيقة، والتي تؤدي مباشرة إلى المعنى المطلوب، والابتعاد عن التكرار والحشو والأطناب، أو الكلمات والعبارات التي لا تضيف شيئاً جديداً إلى لب الموضوع.

5-2- الضوابط المتعلقة باللغة: يعتبر معيار القوة والسلامة إلى جانب المجاملة من أهم العناصر التي ينبغي مراعاته عند صياغة الرسالة الإدارية (السكرتارية الالكترونية، 2016 : 34).

5-1-6- القوة و السلامة: وهو الكتابة بلغة عربية سليمة وخالية من الأخطاء اللغوية واستخدام الكلمات القوية والمؤثرة في نفس القارئ وخاصة المركزة والمحددة، والابتعاد عن استخدام الكلمات والعبارات الركيكة، أو التي تحتل أكثر من تفسير مما يثير الشك والغموض.

5-1-7- المجاملة: وهو أن تكون الرسالة لطيفة بعيدة عن الكلمات والعبارات الجافة التي تدل على روح الحقد والعداء والعنف، أو التي تنطوي على الخبث والتحايل والمواقف السلبية

فالرسالة اللطيفة المبنية على لغة مهذبة محترمة تبعث على الراحة النفسية والايجابية في نفس القارئ وتساعد على تنمية العلاقات الودية بين الأطراف .

6- أشكال وصيغ التعبير الإداري:

6-1: الصيغ المستعملة في المقدمة، وهناك نوعان:

✓ صيغ تقديم مع وجود مرجع.

- ردا على رسالتكم..... إجابة عن استفساركم.....
-استنادا..... تذكيرا.....

✓ صيغ تقديم بدون مرجع :

-يشرفني أن أحيطكم علما..... يسعدني أن أتقدم إلى سيادتكم.....
- يطيب لي..... أتشرف..... يؤسفني.....

6-2: الصيغ المستعملة في العرض.

تستعمل للتعبير عن فكرة أو عن مجموعة أفكار حول مسألة ما عندما يريد المحرر تبليغ ودقيقه إلى

المرسل إليه حسب نوع المراسلة و الموضوع المعالج.

مثال:

-لذا ينبغي..... وعليه فانه تقرر..... كما أن هذه القضية.....
- في هذا الصدد ولهذا الغرض...

6-2-1- صيغ تحمل كل معاني المجاملة"

ليس بمقدوري... حتى تسمح الظروف.....،سوف نوافيكم..... لا نستطيع إلا.... لا يفوتني أن
أذكركم.....

6-2-2- صيغ تحمل معنى السلطة.

.... قررت.... سوف اتخذ الإجراءات اللازمة.... المطلوب منكم موافاتي.... لقد لفت
انتباهي... لاحظت عليكم لقد سبق وان أعلنت....

6-2-3- صيغ الترتيب:

تستعمل عندما يتحتم على المحرر ترتيب الأفكار والمعلومات، وقد يأخذ هذا الترتيب أرقاما أو حروفا أبجدية أو عبارات.

مثال:

- الكلمات : أولا..... ثانيا.....
- الأرقام : 1.....2.....3.....
- الحروف : أ.ب.ج....
- العبارات: من جهة..... ومن جهة أخرى...
- بالتالي.....، بصفه عامة..... بصفه خاصة.....
- بصفة رئيسية..... وبصفة ثانوية...
- فضلا.....

6-3-3- صيغ التعبير المستعملة في الخاتمة:

وهي تظهر في الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي و الشخصي، وتكون في جملة تبين الهدف من الإرسال:

6-3-1- الصيغ المستعملة في الرسائل ذات الطابع الرسمي .

مثال:

و أخيرا..... وفي الأخير و مجمل القول.....، خلاصة القول.....، ختاماً..... وفي الختام.... ونتيجة لذلك.... أرجو أن تسهروا على تنفيذ هذه التدابير. أرجو أن توافقوا على..... لتمكيني...

6-3-2- الصيغ المستخدمة في الرسائل ذات الطابع الشخصي.

مثال :

- وأخيرا تقبلوا مني مدير فائق الاحترام والتقدير.
- وأخيرا سيدي المدير لكم مني الاحترام والتقدير.
- تقبلوا مني سيادة المدير.....

7- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة

السلسلة الأولى: اجب على ما يلي:

1- بين اهداف الرسالة الإدارية؟

2- ما الهدف من كتابة الدمغة في الرسالة الإدارية؟

السلسلة الثانية: اجب بنعم او لا

1- ترسل الرسالة الإدارية عن طريق السلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلية. نعم لا

2- يتم ادراج رقم التسجيل تحت شعار الدولة. نعم لا

3- بيان المرسل هو مجموع البيانات التي تعرف بالمصلحة او الشخص صاحب الرسالة. نعم لا

السلسلة الثالثة:

1- يلتزم المحرر قبل الشروع في كتابة الرسالة بمايلي:

--
--
--
--

2- الموضوعية عند صياغة الرسالة الإدارية تقتضي ان :

--
--
--
--

السلسلة الرابعة:

1- صمم الهيكل التنظيمي للرسالة الإدارية مراعيًا في ذلك الشروط اللازمة التي ينبغي ان تكون عليها.

المحاضرة الرابعة

الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي

عناصر المحاضرة:

- 1- مفهوم الرسالة الادارية ذات الطابع الرسمي.
- 2- معايير صياغة الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي.
- 3- نماذج لرسائل ادارية رسمية.
- 4- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة

الهدف العام:

تتاول الرسالة الادارية الرسمية وتطبيقاتها في المؤسسات والهيئات الادرية

الأهداف التكوينية :

- التعرف على مفهوم الرسالة الادارية الرسمية وأهدافها.
- التحكم في مهارات صياغة الرسالة الادارية الرسمية.
- تصميم نماذج تطبيقية حول الرسالة الادارية الرسمية.

تمهيد:

تعتمد كل إدارة في كافة مستوياتها على الرسائل الإدارية كوسيلة لاتخاذ القرارات والتعبير عن إرادتها، وهي بذلك تحتل مكانة في نشاط المؤسسات والادارات، ومن بين هذه الرسائل نجد الرسائل الادارية الرسمية التي تعبر عن الاسلوب الرسمي في التواصل والتعامل بين الافراد والمؤسسات.

1- مفهوم الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي:

هي رسائل موجهة لفئة معينة مثل الوزارات أو الشركات الحكومية أو الخاصة أو المؤسسات، تتسم بالجدية، فلا يظهر فيها أي نوع من العواطف بل هي عبارة عن رسالة ترسل من أجل هدف واضح ومحدد.

وفي تعريف اخر هي تلك الرسالة المتبادلة بين مصلحتين عموميتين، من إدارة مركزية إلى أخرى أو من إدارة مركزية إلى إدارة لامركزية (ممش و رزاق، 2010 : 37-39).

2- اشكال الرسالة الادارية الرسمية: هناك شكلين مختلفين للرسائل الادارية الرسمية، و ذلك بحسب

الجهة التي تصدرها:

1-1- من إدارة مركزية إلى إدارة لامركزية : و ترد في شكلين من الرسائل:

- الرسالة الهابطة: وهي الرسالة الإدارية الرسمية الموجهة من رئيس مستوى إداري أعلى.
- مثال:

وزير التعليم العالي و البحث العلمي
إلى
مدير الخدمات الجامعية ..

- الرسالة الصاعدة: وهي الرسالة الإدارية الرسمية الموجهة من رئيس مستوى إداري أدنى.

مثال:

السيد مدير الصحة لولاية.....
إلى
معالي وزير الصحة

1-2- من إدارة مركزية إلى إدارة مركزية: وهي ترد في شكل:

- الرسالة الموازية: وهي الرسالة الإدارية الرسمية الموجهة من رئيس مستوى إداري مشابه.

- مثال:

وزير التعليم العالي والبحث العلمي
إلى
معالي وزير التربية الوطنية

3- معايير صياغة الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي. (ثابتي، 2012 : 22)

الضوابط القانونية	الضوابط اللغوية	الضوابط الشكلية
- ذكر صفة المرسل والمرسل إليه	- لا تتضمن لا عبارات النداء و لا عبارة المجاملة. - ذكر عبارة الاحترام في الصياغة التقديمية.	-الدمغة. - رقم التسجيل. - المكان والتاريخ. -بيان المرسل وبيان المرسل إليه. - السلم الإداري (إن وجد). -الموضوع. - المرجع (إن وجد). -نص الرسالة. -الإمضاء. -بيانات الرسالة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، الهاتف...).

4- نماذج لرسائل إدارية رسمية.

نموذج (2) لرسالة إدارية ذات طابع رسمي:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الجزائر في:.....

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المديرية الفرعية للموارد البشرية
مصلحة المستخدمين

مدير المركز الجامعي ميله

إلى

الرقم :/...../.....

السيدة(ة)/ مدير(ة) الموارد البشرية

الموضوع : طلب فتح منصب عمل

المرجع : القرار الوزاري رقم:.....المؤرخ في:..... و المتعلق ب.....

بناء على القرار الوزاري المشار إليه في المرجع أعلاه، يشرفني أن اطلب منكم فتح منصب عمل في مجال صيانة أجهزة السحب و الطباعة، و ذلك لحاجتنا الماسة له .

مدير المركز
اللقب والاسم
الإمضاء والختم

Lettre en forme administrative نموذج (3) رسالة إدارية رسمية باللغة الفرنسية

	LIEU d'origine et DATE
TIMBRE	SUSCRIPTION
OU	<i>nom et fonction du rédacteur)</i>
ATTACHE	<i>(fonction du destinataire, adresse)</i>
<i>Académie, rectorat, service</i> <i>(Adresse, téléphone)</i>	
Références du courrier <i>Affaire suivi par (nom de la personne)</i>	
REFERENCES de l'affaire <i>(éventuellement)</i>	
OBJET	
	INTRODUCTION
	DEVELOPPEMENT
	CONCLUSION
	SIGNATURE

4- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

السلسلة الأولى:

1- عرف الرسالة الإدارية والرسمية وبين أطرافها الأساسيين.

2- وضح مفهوم الرسالة الموازية مع تقديم مثال على ذلك.

السلسلة الثانية:

1- تتضمن الرسالة الإدارية الرسمية بعض عبارات المجاملة. نعم لا

2- الرسالة الصاعدة هي رسالة ادارية رسمية موجهة من مصلحة الى مصلحة اخرى. نعم لا

3- يختلف شكل الرسائل الادارية الرسمية بحسب الجهة التي تصدرها. نعم لا

السلسلة الثالثة:

1- عند كتابة الرسالة الإدارية الرسمية من الناحية اللغوية ينبغي الالتزام ب:

.....

.....

.....

2- ترد الرسائل الرسمية من إدارة مركزية إلى إدارة لامركزية في اشكال مختلفة، اما في شكل:

.....

.....

.....

السلسلة الرابعة:

في إطار الاستفسار عن الشروط الواجب مراعاتها عند عملية التوظيف للسنة الجارية، وجهت مديرية التربية لولاية سطيف مراسلة الى مديرية الوظيفة العمومية لذات الولاية تطلب توضيحات في هذا الشأن.

المطلوب: حدد طابع وشكل هذه الرسالة، وبين العناصر الأساسية التي ينبغي ان تحتويها.

المحاضرة الخامسة

الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي

عناصر المحاضرة:

- 1- مفهوم الرسالة الادارية ذات الطابع الشخصي.
- 2- معايير صياغة الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي.
- 3- نماذج لرسائل ادارية شخصية.
- 4- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة.

الهدف العام:

-تناول الرسالة الادارية الشخصية واستخداماتها.

الأهداف التكوينية :

- التعرف على مفهوم الرسالة الادارية ذات الطابع الشخصي وأهدافها.
- التحكم في مهارات صياغة الرسالة الادارية ذات الطابع الشخصي.
- تصميم نماذج تطبيقية حول الرسالة الادارية ذات الطابع الشخصي.

الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي.

1- مفهوم الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي.

هي الوثيقة التي تبعث من شخص إلى آخر لا ينتميان إلى الإدارة، أو هي الرسالة الموجهة من مصلحة إدارية إلى شخص خارج الإدارة ولا يتعلق موضوعها بنشاطها، وتفيد أيضا الرسائل الموجهة من طرف موظفين إلى رؤسائهم، أو المتبادلة بين هؤلاء وأشخاص عاديين، أو موظفين بصفة شخصية، كالتفاني بمناسبة الأعياد الوطنية والدينية (الشرقي، 2000: 158).

وهي بذلك تلك الرسائل المحررة من قبل الإدارة والأشخاص، وهي لا تختلف كثيرا من جهة تقديمها المادي عن الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي إلا من خلال عبارات النداء والمجاملة.

2- معايير صياغة الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي

الضوابط اللغوية	الضوابط الشكلية
<p>أ- عبارات النداء.*</p> <p>- يبتدئ هذا النوع من الرسائل دائما بمناداة المرسل إليه وذلك باستعمال كلمات مثل: سيدي.... سيادة..... السيد.....</p> <p>-تتبع بصفة المرسل إليه على الشكل التالي: سيدي المدير أو سيادة المدير أو السيد المدير...</p> <p>ب- عبارات المجاملة.**</p> <p>الرسالة الإدارية الشخصية تنتهي دوما بعبارة كتحية نهائية، وهي تختلف باختلاف شخصية المرسل إليه</p> <p><u>مثال:</u></p> <p>-تفضلوا مني سيدي فائق الاحترام والتقدير</p> <p>-تفضلوا سيدي تحياتي الخالصة.</p>	<p>- في حالة كانت الرسالة من الإدارة إلى الأشخاص:</p> <p>الدمغة، رقم التسجيل، المكان والتاريخ، بيان المرسل، بيان المرسل إليه، السلم الإداري (إذا كان الشخص موظفا)، الموضوع، المرجع، عبارات النداء، نص الرسالة، عبارة المجاملة في نهاية الرسالة، الإمضاء.</p> <p>-في حالة كانت الرسالة من شخصا طبيعيا إلى الإدارة.</p> <p>اسم ولقب المرسل يكون في أعلى الجهة اليمنى، وظيفته وعنوانه الإداري (إذا كان موظفا)، عنوانه الشخصي (إذا كان غير موظفا)، المكان والتاريخ، بيان المرسل إليه (صفته و عنوانه البريدي)، السلم الإداري (إذا كان الشخص المرسل موظفا) ، الموضوع، المرجع (إن وجد) ، عبارات النداء، نص الرسالة، عبارات المجاملة، الإمضاء.</p>

* ملاحظة: عبارات النداء تستخدم حسب مكانه المرسل إليه، إذا كان مثلاً:

- رئيس الجمهورية..... تتبدى ب: فخامة الرئيس son excellence

-الملك..... جلالة الملك sa Majesté le roi

-الوزير..... معالي son excellence

-السفير..... سعادة

-الأمير..... سمو son altesse le prince

-القاضي..... حضرة

أما إذا كانت موجهة إلى شخص ما يمكن إضافة كلمه المحترم أو الفاضل فنقول:

سيدي المحترم أو سيدي الفاضل.....

**ملاحظة: عبارات المجاملة تخصص فقط بين الأشخاص والإدارة أو بين الإدارة والأشخاص، لا

تستخدم بين المصالح الإدارية.

3- نماذج لرسائل إدارية شخصية.

نموذج (4) لرسالة إدارية ذات طابع شخصي (من الإدارة إلى الشخص)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي ميلا

مصلحة الموظفين

رقم:/...../.....

ميلا في:.....

إلى السيد(ة) /الاسم واللقب.

العنوان الشخصي:.....

الموضوع : ف/ي طلب توظيفكم

المرجع : رسالتكم المؤرخة في..... :

سيدي،

ردا على رسالتكم المشار إليها في المرجع أعلاه، والتي تطلبون فيها توظيفكم في

سلك العمال المهنيين، يؤسفني أن أعلمكم بعدم قبول طلبكم لشغل الوظيفة المذكورة

عملا بالشروط القانونية المنصوص عليها في المرسوم رقم : المؤرخ في:.....

وذلك لعدم حيازتكم على الشهادة المطلوبة.

وتقبلوا مني السيد المحترم فائق التقدير.

ع / مدير المركز الجامعي و بتفويض منه

رئيس مصلحة الموظفين

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

نموذج (5) لرسالة إدارية ذات طابع شخصي (من الشخص إلى الإدارة)

ميلة في:.....

اللقب والاسم:.....

العنوان الشخصي:.....

إلى

السيد مدير المركز الجامعي ميلة

الموضوع: طلب توظيف

السيد المدير،

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذا الطلب، راجيا منكم الموافقة على توظيفي في إحدى المصالح التابعة لكم بصفة عون الصيانة، علما أنني متحصل شهادة السنة الثالثة ثانوي تخصص علوم طبيعية، وعلى شهادة كفاءة مهنية في مجال صيانة التجهيزات الالكترونية، وخبرة مهنية لثلاث سنوات بالمطبعة المركزية الجامعية، كما أعلمكم بأنني معفى من التزامات الخدمة الوطنية.

وفي انتظار موافقتكم، تفضلوا سيادة المدير بقبول فائق الاحترام والتقدير.

إمضاء المعني

المرفقات:

✓ شهادة تثبت المستوى

✓ شهادة الكفاءة المهنية

✓ شهادة خبرة مهنية

✓ شهادة الإعفاء من الخدمة الوطنية

Lettre en forme personnelle

نموذج (6) رسالة إدارية شخصية
باللغة الفرنسية

TIMBRE
OU
ATTACHE

LIEU d'origine et DATE
ADRESSE

REFERENCES
OBJET

APPEL

INTRODUCTION

DEVELOPPEMENT

CONCLUSION

Formule de politesse

PIECES JOINTES

SIGNATURE

4- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:**السلسلة الأولى:**

1- عرف الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي.

2- بين الاختلافات الملاحظة بين الرسالة الإدارية الرسمية والرسالة ذات الطابع الشخصي.

السلسلة الثانية:

1- الرسائل الإدارية الشخصية لا تختلف من جهة تقديمها المادي عن الرسائل الإدارية الرسمية. نعم لا

2- عبارات المجاملة في الرسالة الشخصية تخصص فقط بين الأشخاص والإدارة أو العكس. نعم لا

3- الرسالة الإدارية الشخصية تنتهي بعبارة كتحية نهائية، تختلف باختلاف شخصية المرسل إليه. نعم لا

السلسلة الثالثة:

1- تستخدم الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي في الحالات التالية:

-

 ...

2- عند صياغة رسالة من شخصا طبيعيا إلى الإدارة ينبغي ان تحوز على العناصر التالية:

-

السلسلة الرابعة:

2- قم بصياغة رسالة ادارية ذات طابع شخصي موجهة الى السيد مدير الصحة العمومية لولايتك تطالب

فيها المشاركة في مسابقة التوظيف لمنصب متصرف اداري.

المحاضرة السادسة:

الوثائق الإدارية العامة

Documents administratifs

عناصر المحاضرة:

- تمهيد

1-تعريف الوثائق الإدارية.

2-نماذج للوثائق الإدارية العامة.

اولا-المذكرة الإدارية.

ثانيا-التعليمة.

ثالثا-الإعلان.

3-أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة

- الهدف العام:

- التعرف على أهم الوثائق الإدارية المستخدمة في الإدارة وكيفية استخدامها.

الأهداف التكوينية:

- التعرف على مدلول الوثائق الإدارية.

- التعرف على أهداف وأهمية الوثائق الإدارية.

- التطبيق على بعض النماذج المستخدمة في الاتصال والإداري وطرق تحريرها.

تمهيد:

تعتبر الوثائق الإدارية الوسيلة الأساسية التي تعتمد عليها الإدارات في الاتصال بين مختلف مصالحها والأفراد، وعلى الرغم من التطور السريع لوسائل الاتصال الحديثة ما تزال الوثائق الإدارية السمة البارزة في المعاملات الإدارية، حيث حرصت العديد من المؤسسات على عملية التوثيق الإداري للحفاظ على هوية المؤسسة وحقوق العاملين بها.

1- تعريف الوثائق الادارية

ومن هنا يمكننا اعتبار الوثائق الإدارية بأنها جملة الوثائق التي تنتجها الإدارات المكتوبة منها أو الرقمية كالسجلات والملفات والمراسلات والمذكرات والمطبوعات أو الوثائق التي تحتوي على معطيات أو معلومات إدارية أو أي شكل توثيقي رسمي يتسم بالصفة القانونية (قاسمي و المير، 2011 : 92).

2- نماذج الوثائق الادارية العامة:

اولا: المذكرة الادارية: la note administratif

1-تعريف المذكرة الإدارية: وهي وثيقة إدارية عادة تكون صغيرة الحجم موجزه، وهي تعد أكثر تداولاً في الإدارات والمؤسسات تتضمن مجموعه من التعليمات والمقررات يعدها موظف لرئيسه المباشر، لعرض موضوع، أو إفادته بمشكلة وطلب التوجيه، أو طلب أمر ضمن اختصاصات العمل. (أرامكو، 2019 :91).

و في تعريف آخر هي أداة تواصل كتابية فيما بين الموظفين بمختلف درجاتهم، فيتم توجيهها من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى، أو من درجة إلى أخرى مساوية لها، و ذلك داخل نفس الوحدة الإدارية (قاسمي و المير، 2011 : 65)

مثال:

مدير مبيعات يرفع مذكرة إلى مجلس الإدارة يقترح فيها فتح فرع جديد للمبيعات في منطقة ما مدعماً هذه المذكرة بالأدلة لإقناع المجلس برأيه. أو تحديد أسلوب عمل.... عرض المشاكل المواجهة في العمل....

2-أهدافها: تهدف المذكرة الإدارية إلى مايلي (المؤسسة العامة للتدريب المهني والتقني، 2008 :

:103)

- إصدار التعليمات والأوامر .

- ضمان الانسجام في تطبيق القانون والتنظيمات.

- التماس أو إعطاء أو التزود بالمعلومات.

- طلب توضيحات بخصوص موضوع ما.

3-أشكالها: هناك العديد من المذكرات الإدارية التي تستخدمها الإدارة في التواصل مع الأفراد و الجهات الإدارية الأخرى و ذلك بحسب طبيعة الجهة المعنية بالإرسال و الغرض منه (Robert, 1988:125).

✓ **المذكرة المصلحية (المصلحة) la note service:** تصدر في شكل إعلان من الرئيس الإداري

إلى المرؤوسين، وهي تعني جميع المصالح و الموظفين التابعين للمصلحة.

مثال: مذكرة خاصة بتحديد مواعيد العمل.

✓ **مذكرة الإرسال la note de transmission:** تستخدم لمرافقه ملف معين.

✓ **مذكرة تفسيريته la note explicatif:** تقدم للمعنيين (المرسل إليهم) توضيحات وتفاصيل حول

موضوع سبق معالجته.

✓ **مذكرة أمرية la note impérative:** تستخدم عند ملاحظه أخطاء القصور في أداء عمل ما

أو مهمة ما.

✓ **مذكرة تلخيصية la note de synthèse:** وثيقة تتضمن دراسة تلخيصية واضحة ودقيقة

انطلاقا من معلومات مختلفة و من مصادر متنوعة و حتى متناقضة ما يسمح باتخاذ القرار،

تبلغ إلى الرئيس الإداري لتمكينه من اخذ فكره عامة عن محتوى الوثيقة في وقت قصير، وعادة

تسند هذه المهمة لموظف مختص.

✓ **مذكرة إعلامية la note d'information:** تصدر من المرؤوس إلى رئيسه الإداري قصد

إعلامه بوضعية ما، أو قد تصدر في شكل إعلان للزوار بخصوص أمور تنظيمية مثال: مواعيد

الاستقبال .

4-معايير صياغة مذكرة إدارية

الضوابط الشكلية	الضوابط اللغوية	الضوابط القانونية
تتضمن جميع العناصر المادية	- تصاغ بأسلوب واضح و	- توجه إلى المستخدمين تحت

<p>سلطة الرئيس الإداري مصدر المذكرة.</p> <p>- تنشر و توزع بطريقة تسمح لكل المعنيين في الاطلاع عليها (التعليق و التسليم الشخصي...).</p> <p>- تحوز على صفة الإلزام (ما لم تخالف التشريع والتنظيم شروط التبليغ).</p> <p>- تجسد ممارسه الرئيس الإداري للسلطة المخولة له قانونا.</p>	<p>دقيق و عبارات لائقة.</p> <p>- وحدوية الموضوع.</p> <p>- استعمال الأسلوب غير مباشر.</p> <p>- تقليص عبارات المجاملة (لأنها عبارة عن تعليمات و أوامر).</p> <p>- الصرامة و العقلانية و التحفيز والإقناع(ذكر المبررات والأسباب أحيانا).</p>	<p>(الشكلية) للوثيقة الإدارية من : شعار الدولة الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة)، رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر، بيان المرسل (نكر صفته) ،بيان المرسل إليه، عنوان الوثيقة في وسط الورقة بخط عريض، مضمون النص، الصفة و الختم و الإمضاء.</p> <p>ملاحظة: الإشارة للجهات الواجب إبلاغها</p>
---	--	--

5- نماذج لمذكرات ادارية:

نموذج (7) مذكرة إدارية من الرئيس الإداري إلى مرؤوس.

<p>الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية</p> <p>الطابع و العنوان:</p> <p>الرقم :</p> <p style="text-align: center;">مذكرة إدارية.</p> <p style="text-align: center;">الموضوع :</p> <p style="text-align: center;">المرجع.....</p> <p style="text-align: center;">نص المذكرة :</p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">المكان والتاريخ</p> <p style="text-align: center;">الصفة والاسم واللقب</p> <p style="text-align: center;">الختم والإمضاء</p>	
---	--

نموذج رقم (8) مذكرة إدارية مرفوعة من رؤوس إلى رئيسه الإداري.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الطابع و العنوان:.....

الرقم :

مذكرة مرفوعة.

إلى

السيد:.....

الموضوع :

نص المذكرة :.....

المكان و التاريخ

الصفة و الاسم و اللقب

الختم و الإمضاء

ثانيا : التعليمه l'instruction

1-تعريف التعليمه:

التعليمه هي صيغه من النشاط الإيجابي لدى القائد الإداري في مجال الإشراف الإداري على مرؤوسيه لتحقيق الأهداف الخاصة بالإدارة. وتشمل التعليمات سلطة الأمر والنهي التي يمتلكها القائد الإداري الأعلى (Vallée, 2003:86) .

وفي تعريف آخر هي وثيقة إدارية داخلية تتضمن التوجيهات أو الأوامر التي يتم إصدارها من رئيس إداري (سلطة عليا في الإدارة) إلى مرؤوسيه، وهي نص إداري يتضمن توجيهات أمره بهدف تحديد طريقه انجاز عمل ما أو تنفيذ نص قانوني أو إحداث تنظيم أو تقنين أو تغييرهما بالتعديل أو الإلغاء (قاسمي و المير، 2011 : 171).

2-أهدافها:

- إعطاء التعليمات والتوجيهات.
- توحيد قراءة وتأويل نص ما.
- ضبط طريقه عمل موحدة أو مواجهه المشكلات المعترضة (تنفيذ نص أو انجاز عمل) .

3-أشكالها ومميزاتها: تكون التعليمه في أحد الأشكال التالية:

- تعليمه رئاسية تصدر عن رئيس الجمهورية أو تعليمه حكومية تصدر عن رئيس الحكومة أو الوزير الأول أو تعليمه وزارية تصدر عن الوزير أو تعليمه ولائية تصدر عن الوالي، وهي تتميز بمايلي:

- التعليمات لا تلغي أحكام القوانين أو تعدلها أو تعطلها أو تعفي من تنفيذها، بل تقوم بدور تكميلي للقوانين واللوائح التنظيمية بأسلوب موضوعي.
- أن تكون ذات مقصد عام.
- أن تكون ذات طابع إلزامي.
- يمكن الإعلان عنها للعموم عن طريق الإعلان عنها في الجريدة الرسمية.
- تصنف ضمن التدابير الإدارية الداخلية.

4-معايير صياغة التعليمات:

الضوابط الشكلية	الضوابط اللغوية	الضوابط القانونية
<p>تتضمن جميع العناصر المادية (الشكلية) للرسالة الإدارية من : شعار الدولة الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة)، رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر، بيان المرسل (ذكر صفته) ،بيان المرسل إليه*، المرجع ، عنوان الوثيقة في وسط الورقة بخط عريض، مضمون النص، الصفة و الختم و الإمضاء.</p>	<p>- الأسلوب البسيط . - وضوح المعاني وترابطها وخلوها من الغموض. -الخلو من صيغ المجاملة. - التسلسل المنطقي عند عرض الموضوع.</p>	<p>- تصدر من سلطه مركزية أو محلية. - تحرر في شكل رسالة إدارية أو مذكرة. - الاستعانة بالنصوص التفسيرية و التقارير التقنية المرسله من قبل الدوائر الوزارية (مداولات، تقارير.....). -غير مشخصة (توجه إلى جميع الموظفين) .</p>

* ملاحظة: في بيان المرسل إذا كانت موجهة إلى المسؤولين أو أشخاص ضرورة كتابة:

- تعليمات إلى السادة.....
- المرجع تحت الموضوع.
- ضرورة الإمضاء والختم من طرف الجميع إذا كان مصدر التعليمات من جهات مشتركة.

5- نماذج لوثيقة التعليم

نموذج (9) لتعليم وزارية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الطابع و العنوان :..... المكان و التاريخ:.....

الرقم :

تعليم وزارية خاصة:

موجهة إلى السيدات و السادة :.....

للتوزيع و المتابعة.

السيدات و السادة :.....

للمتابعة.

السيدات و السادة :.....

للتنفيذ.

المرجع.....

المرفقات:.....

نص التعليم :.....

الصفة والاسم واللقب

الختم والإمضاء

ثالثا: الإعلان : l'annonce

1-تعريف الاعلان:

وثيقة إدارية داخلية تصدرها الإدارة من حين لآخر للإعلام بأمور خاصة أو عامة تهم جميع الناس أو بعضهم (دليل وظيفي في ادارة الموارد البشرية ، مصطلحات و نماذج، 2006 :).

2- أهدافه:

- الإعلام و التبليغ الداخلي.
- المطالبة بتنفيذ عمل ما أو أمر ما.
- التهيئة والاستعداد.

3-معايير صياغة الإعلان

الضوابط الشكلية	الضوابط اللغوية	الضوابط القانونية
تتضمن جميع العناصر المادية (الشكلية) للرسالة الإدارية من : شعار الدولة، الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة)، رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر، بيان المرسل (ذكر صفته) ،بيان المرسل إليه، عنوان الوثيقة في وسط الورقة بخط عريض، مضمون النص(ينبغي أن يتضمن وجوبا التوقيت والمكان) ، الصفة و الختم و الإمضاء.	<ul style="list-style-type: none"> - الاختصار . - الوضوح والدقة . - الخلو من عبارات المجاملة - سهوله اللغة . 	<ul style="list-style-type: none"> - الإلصاق في مكان مخصص للفئة المعنية. - تسجل في سجل خاص يمرر على الموظفين و يوقع عليه. - إمكانية الوصول إلى مكان الإلصاق لجميع الموظفين و المعنيين.

نموذج (10) لوثيقة الإعلان.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الدمغة:.....

الرقم :

إعلان.

نص الإعلان

.....

المكان والتاريخ

الصفة والاسم واللقب

الختم والإمضاء

4- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

السلسلة الاولى: عرف مايلي :

1- ما هي اهداف المذكرة الادارية:

2- ما هي اشكال المذكرات الادارية المتداولة في المؤسسات الادارية؟

السلسلة الثانية : اجب بنعم او لا

1-المذكرة الامرية تستخدم لإعلام الرؤساء في المؤسسة بسير العمل. نعم لا

2-المذكرة الادارية اداة للتواصل بين الرئيس و مرؤوسيه نعم لا

السلسلة الثالثة: ضع علامة X امام الاجابة الصحيحة:

-تهدف كل من الوثائق الادارية التالية الى:

المذكرة الادارية	التعليمية	الاعلان
عرض موضوع ما	التهيئة والاستعداد	الاعلام
طلب التوجيه	اعطاء التوجيهات	المطالبة بتنفيذ عمل او امر
الاعلام بمشكلة ما	ضبط العمل	الارشاد والتوجيه
جميعها صحيحة	تنفيذ نص ما	جميعها خاطئة

2-تعرف المذكرة الادارية، على انها:

-رسالة ادارية توجهها الادارة الى أحد فروعها

-اداة تتصل من خلالها الادارة بموظفيها

السلسلة الرابعة:

1-قارن بين المذكرة والتعليمية من حيث الضوابط القانونية التي تحكم كل واحدة منهما.

2-لاحظت وجود اخطاء في اداء مهام العاملين تحت تصرفك تؤثر على جودة العملية الانتاجية، وهو

ما توجب اخبار مسؤوليك بهذه الازخاء.

- حدد نوع المذكرة التي ستعتمد عليها.

-صيغ الوثيقة المطلوبة وفق الشروط المتعارف عليها.

3-بوصفك رئيس مصلحة الموظفين طلب منك صياغة اعلام العاملين في المؤسسة تعلمهم بوجود اجتماع مع

مدير المؤسسة.

-حدد نوع الوثيقة المعتمدة، وحدد اهم العناصر التي ينبغي ان تحتويها.

المحاضرة السابعة:

وثائق التبليغ

عناصر المحاضرة:

-تمهيد:

1-تعريف وثائق التبليغ

2-نماذج وثائق التبليغ

أولاً: جدول الإرسال

ثانياً: الاستدعاء

ثالثاً: الدعوة

رابعاً: البرقية الرسمية.

4-أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة

-الهدف العام:

التعرف على أهم وثائق التبليغ المستخدمة في الإدارة وكيفية استخدامها.

- الأهداف التكوينية:

- التعرف على مفهوم وثائق التبليغ.
- التعرف على أهداف وأهمية وثائق التبليغ.
- التطبيق على بعض نماذج وثائق التبليغ المستخدمة في الاتصال والإداري وطرق تحريرها.

تمهيد:

يكتسي أهمية بالغة من حيث انه يساعد على التعريف بأنشطة الإدارة وخدماتها على نطاق واسع بين الناس. ويوجد العديد منها و التعاملات و العلاقات الإدارية، و لعل من أهم وثائق التبليغ المستعملة في المراسلات الإدارية بشكل متكرر نجد جداول الإرسال و الاستدعاء و الدعوة... الخ .

1-تعريف وثائق التبليغ:

هي وثائق تستعملها الإدارة للاتصال الخارجي بينها وبين الإدارات الأخرى، التي من خلالها تستطيع الإدارة أن تعلن عن قراراتها وتوجيهاتها وإرشاداتها.

2-نماذج وثائق التبليغ:

أولاً: جدول الإرسال **bordereau d'envoi**

1-تعريف جدول الإرسال:

وثيقة إدارية تلخيصية ترسل بواسطة وثائق أو ملفات من جهة إدارية إلى أخرى عندما لا ينطوي هذا الإرسال على تعليقات تبرر الرسالة المرفقة.

2-استخداماته: يستخدم جدول الإرسال في الحالات التالية: (La correspondance administrative, 1994 : 22)

- عندما تحتوي المراسلة على العديد من الوثائق.
- في حالة الإرسال المشترك لتفادي الخلط في تجميع الوثائق التي لها نفس الموضوع.
- عندما تكون النسخة المرسله أصلية.

3-التصميم المادي والتنظيمي لجدول الإرسال:

يتضمن في الغالب على ثلاثة أعمدة يخصص كل عمود منها للمعلومات التالية (دليل وظيفي في ادارة الموارد البشرية، مصطلحات و نماذج، 2006 : 152):

العمود الأول: بيان نوع الوثائق المرسله والتعريف بها بإيجاز وترد كما يلي:

- تجدون رفقة هذا الجدول أو تجدون رفقته.
- تجدون طي هذا الجدول أو تجدون طيه.

العمود الثاني: مخصص لعدد الوثائق، حيث يظهر أمام كل وثيقة عددها.

العمود الثالث: يخصص للملاحظات (التوجيهات العامة) حيث يوضح فيها المرسل الهدف من الإرسال. أما في أسفل الجدول توضع مجموع الوثائق، ويسجل العدد الإجمالي لها. وفي الأخير يتبع جدول الإرسال بتسجيل المعلومات المتعلقة بالمرسل (الصفة/ الاسم واللقب / المصلحة)

4-معايير صياغة جداول الإرسال

الضوابط الشكلية	الضوابط اللغوية	الضوابط القانونية
<ul style="list-style-type: none"> -شعار الدولة الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة) -رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر. -بيان المرسل (ذكر صفته). -بيان المرسل إليه (ذكر صفته إذا كان شخصا معنويا. أو اسم ولقبه وعنوانه إذا كان شخص طبيعيا). -عنوان الوثيقة " جدول الإرسال" في وسط الورقة بخط عريض. -مضمون جدول الإرسال. *في العمود المتعلق بالملاحظات يحدد فيه طبيعة الإرسال إذا كان مثلا: للإعلام، للاطلاع، للتنفيذ، للاستفسار..... 	<ul style="list-style-type: none"> -الإيجاز والوضوح. - العمومية. -البداية بعبارة المجاملة الخاصة ببيان الوثائق المرسلة مثل: -تجدون طي هذا الجدول. أو تجدون طيه. -تجدون رفقة هذا الجدول أو تجدون رفقته. 	<ul style="list-style-type: none"> - يتوجب إصداره في نسختين. - يتم التسليم عن طريق البريد العادي في حاله تعذر الأمر لبعده المسافة. - يتوجب استرجاع نسخه إضافية مؤشر عليها بالاستلام. - حفظ النسخة المسترجعة وفق الترتيب التسلسلي في سجل البريد الصادر لاستعمالها كوسيلة إثبات. - في حاله تعدد المرسل إليهم يسجل في نهاية الورقة ترتيبهم حسب التسلسل الهرمي للمستويات. -في حالة ملف يصبح جدول الإرسال بمثابة إشعار بالاستلام ويذكر فيه: -رقم التسجيل والتاريخ والتوقيع والختم. ويتم إرجاع نسخة من هذا الجدول إلى المرسل.

*مثال :

- للإعلام: المرسل إليه لا يتدخل، ولكن يتم إعلامه فقط.
- لكل غاية مفيدة: المرسل إليه مطالب بمتابعه القضية أولاً (إرسال الملفات...)
- للاتصال: المرسل إليه إعادة الإرسال بعد الاطلاع عليه.
- للمتابعة: المرسل إليه مجبر على متابعة القضية ولكن لا يعيرها كل الاهتمام.
- لإبداء الرأي: المرسل إليه مجبر على إبداء رأيه في الموضوع.
- للإجابة: المرسل إليه يحررها في شكل تعليمة أو إرسال المعلومات الضرورية المطلوبة من طرف المرسل إليه.
- للتأشير والإمضاء.

نموذج (11) لجدول إرسال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية		
		وزارة
		مديرية.....
		مصلحة.....
		رقم/...../.....
السيد:.....		
إلى		
السيد:.....		
<u>جدول إرسال</u>		
ملاحظات	العدد	نوع الوثائق
للحفظ أو للإعلام	02	تجدون طي هذا الإرسال: مقررات السادة:.....
	03-1
	02-2
	02-3
	07	المجموع
المكان و التاريخ		
الصفة/ الاسم و اللقب		
الختم و الإمضاء		

ثانياً-الاستدعاء : la convocation

1-**التعريف:** وثيقة توجهها الوحدات الإدارية والموظفون لبعض مصالح التنظيم الإداري تستخدم لطلب حضور الشخص أو الأشخاص أو جهات خارجية إلى مكان محدد لغرض يهمهم (قاسمي و المير، 2011 : 78).

2-**أهداف وثيقة الاستدعاء:** يهدف الاستدعاء إلى مايلي:

- إلزام الشخص (المعنوي أو الطبيعي) للحضور.
- يوجه للأشخاص ممن هم في النفس الرتبة أو أدنى لحضور الاجتماعات أو عملية تكوينيه... الخ
- مشاركة الأشخاص الطبيعيين في مسابقة أو امتحان... الخ

3- **وسائل إرسال الاستدعاء:**

- إذا كان داخل المؤسسة: يسلم عن طريق اليد، ويتم الإمضاء عليه من طرف المعني لإثبات استلامه.
- إذا كان خارج المؤسسة: في حاله الاستعجال يرسل الفاكس أو البرقية الرسمية أو المحضر القضائي لضمان سرعه وصوله والحفاظ على الأثر المادي لإثبات الإرسال، أو البردي العادي في حال الظروف العادية.
- توضع في غلاف مغلق أو تطوى مع التأشير عليه. (ثابتي، 2012 :)

4-**معايير صياغة الاستدعاء.**

الضوابط القانونية	الضوابط اللغوية	الضوابط الشكلية
<ul style="list-style-type: none"> - احترام الأجل القانوني في الإرسال (كأن يحدد بأسبوع أو خمسة عشر يوماً، وهذا بحسب النصوص التنظيمية للمؤسسة) - الاحتفاظ بنسخه من الاستدعاء لاستخدامها 	<ul style="list-style-type: none"> -استبعاد العبارات الغامضة والمبهمة. - الإيجاز والوضوح. 	<ul style="list-style-type: none"> يتضمن جميع العناصر المادية (الشكلية) للرسالة الإدارية من: شعار الدولة الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة)، رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر، بيان المرسل (ذكر صفته)، بيان المرسل إليه(ذكر صفته إذا كان شخصاً معنوياً. أو اسم ولقبه وعنوانه إذا كان شخصاً

كإثبات.		<p>طبيعياً)، عنوان الوثيقة في وسط الورقة بخط عريض، مضمون النص، الصفة والختم والإمضاء.</p> <p>-ينبغي تحديد الغرض أو السبب في مضمون الرسالة.</p> <p>-وضع التاريخ والتوقيت والمكان إجباري.</p> <p>-ذكر الوثائق أو الوسائل المطلوب إحضارها إذا تطلب الأمر ذلك.</p> <p>-يوضع جدول الأعمال عقب النص أو في صلب الموضوع في شكل نقاط موجزه.</p> <p>-لا ينتهي بعبارات المجاملة.</p>
---------	--	---

نموذج (12) لوثيقة الاستدعاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي ميلة

مصلحة

رقم:/...../.....

استدعاء

السيد: (ة).....

العنوان.....

الرجاء منكم الحضور.....

يوم.....على الساعة.....

الموضوع (سبب الاستدعاء).....

.....

.....

مصحوبا بالوثائق التالي:.....

الصفة و الاسم و اللقب

الإمضاء والختم

ثالثا- الدعوة: Invitation

1-التعريف: وسيلة للاتصال من أسفل إلى أعلى أو من أعلى إلى أسفل، بأفراد التنظيم الإداري أو بالعموم بغرض دعوتهم لحضور مراسيم إحدى المناسبات الرسمية، من مثل حفلات التدشين أو تكريم الأشخاص، أو الحفلات التي تقام بمناسبة بعض الأعياد الوطنية أو الدينية. (قاسمي و المير، 2011 :81)

و في تعريف آخر هي طلب حضور الشخص (المعنوي أو الطبيعي) لغرض معين سواء اكان اجتماع، جلسة عمل، نشاط، تظاهرة..... بشكل طوعي (مميث و رزاق، 2010 : 83).

2-اهداف الدعوة:

- المشاركة أو التشريف.
- توجه إلى الرؤساء الإداريين.

3-معايير تحرير الدعوة :

الضوابط الشكلية	الضوابط اللغوية	الضوابط القانونية
<p>يتضمن جميع العناصر المادية (الشكلية) للرسالة الإدارية من : شعار الدولة الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة)، رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر، بيان المرسل (ذكر صفته) ،بيان المرسل إليه(ذكر صفته إذا كان شخصا معنويا. أو اسم ولقبه وعنوانه إذا كان شخص طبيعيا)، عنوان الوثيقة في وسط الورقة بخط عريض، مضمون النص، الصفة و الختم و الإمضاء.</p> <p>- وجوب تحديد موضوع الدعوة والغرض منها.</p> <p>- تحديد التاريخ والمكان و التوقيت.</p> <p>- تبتدىء بعبارات النداء و تختم بعبارات المجاملة.</p>	<p>- الوضوح و الإيجاز</p>	<p>- الاحتفاظ بنسخه منها في حاله تسجيلها.</p> <p>- الإرسال يكون بنفس طرق الاستدعاء.</p> <p>(ارجع إلى وثيقة الاستدعاء)</p>

نموذج (13) لوثيقة الدعوة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي ميلة

مصلحة

رقم:

ميلة في:.....

دعوة

السيد: (ة).....

العنوان.....

يتشرف السيد (الصفة الوظيفية).....

بدعوتكم لحضور فعاليات

التي ستعقد يومعلى الساعة.....

بمقر.....

.....

تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير.

الصفة و الاسم و اللقب

الإمضاء والختم

رابعا -البرقية الرسمية: Télégramme officiel

1-التعريف: وثيقة إدارية ترسل للإخبار أو لغرض موجز لقضية هامة ومستعجلة إلى رئيس إداري

أو مرؤوس أو لزميل.... (مميث و رزاق، 2010 : 90)

2- استخداماتها: تستعمل البرقية الرسمية في :

- في حالات الاستعجال.

- إعطاء التعليمات.

- الحصول على معلومات.

- الأمر بتنفيذ مهمة محددة.

3-معايير صياغة البرقية.

الضوابط القانونية	الضوابط اللغوية	الضوابط الشكلية
الإمضاء مع ذكر صفة المرسل واسمه ولقبه وختم الإدارة.	- الوضوح والإيجاز. - يكتب نص البرقية بأسلوب برقي (flash) من خلال إضافة كلمه قف عند نهاية كل جمله مفيدة ويختم بعبارة فقط وانتهى.	يتضمن جميع العناصر المادية (الشكلية) للرسالة الإدارية من: شعار الدولة الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة)، رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر، بيان المرسل (ذكر صفته)، بيان المرسل إليه (ذكر صفته إذا كان شخصا معنوياً. أو اسم ولقبه وعنوانه إذا كان شخص طبيعياً)، عنوان الوثيقة في وسط الورقة بخط عريض، مضمون النص، الصفة والختم والإمضاء. - العنوان يكون برقيه رسمية، أما المرسل والمرسل إليه في الجهة اليمنى. - تحذف عبارات النداء والمجاملة. *أما في حالة البرقية التي تصدرها مصالح البريد فتكون مشفوعة ب: -رقم الإرسال. -ساعة و تاريخ الإرسال. -عدد الكلمات. -المصدر.

-ملاحظات المصلحة.

نموذج (14) يوضح نموذج للبرقية الرسمية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

برقية إرسال

مدير المركز الجامعي ميلة
مديرية الموارد البشرية
12 فيفيري 2018

المرسل:

المرسل إليه:

الموضوع :

طلبا المؤرخ فيقف و المتعلق.....قف . ادعوكم للحضور إلى المركز الجامعي ميلة يوم
.....على الساعة.....قف . لاجتياز امتحان في رتبة.....قف. مصحوبا ببطاقة التعريف قف
و انتهى.

الصفة و الاسم و اللقب

الإمضاء والختم

3- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

السلسلة الأولى: اجب على مايلي:

- ما المقصود بوثائق التبليغ؟

- متى يتم استخدام جداول الارسال؟

السلسلة الثانية: اجب بنعم او لا

- يقصد بملاحظة لإبداء الراي في جدول الارسال ان المرسل اليه مطالب بمتابعة الموضوع. نعم لا

- الدعوة هي وسيلة للاتصال توجه الى الرؤساء بغرض المشاركة في اجتماع ما. نعم لا

السلسلة الثالثة: قارن بين الوثائق التالية، من حيث:

الموضوع	الهدف	الاستخدام	الصياغة
جدول الارسال			
الاستدعاء			
الدعوة			

السلسلة الرابعة:

- لما يستخدم جدول الارسال في حالة الارسال المشترك؟

-توجد حالتين يتوجب على معد جدول الارسال الالتزام بإجراءات تختلف عن الحالة العادية.

حدد هاتين الحالتين وبين الاجراء المصاحب لكل حالة.

المحاضرة الثامنة:

وثائق الوصف (المحضر Le procès-verbal)

عناصر المحاضرة:

-تمهيد:

1- مفاهيم اساسية.

2- تعريف المحضر.

3- خصائص وثيقة المحضر.

4- اهداف وثيقة المحضر.

5- انواع وثيقة المحضر.

6- معايير صياغة وثيقة المحضر.

7- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة.

-الهدف العام:

تهدف هذه المحاضرة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة وثيقة المحضر .

-الأهداف التكوينية:

-التعرف على مفهوم وثيقة المحضر واستخداماته.

-تناول خطوات وطرق إعداد وثيقة المحضر .

- عرض وصياغة نماذج تطبيقية لأنواع وثائق المحضر .

تمهيد:

تعتبر وثائق السرد والوصف والتحليل وسائل مهمة في الاتصال والتراسل فيما بين الأفراد والمنظمات وفي محيط العمل لا يمكن الاستغناء عنها لأهميتها الكبيرة في الميدان الوظيفي، وهي تستند عليها الإدارة في توثيق الحقائق والبيانات الخاصة بموضوع ما أو مشكلة معينة، وقد تطورت في العصر الحاضر هذه الوثائق سواء فيما يتعلق باليات وطرق إعدادها أو إخراجها بفضل ما توفر للإنسان من وسائل جديدة في صياغة هذه الوثائق.

1- مفاهيم أساسية:

-**الوصف:** وهو الرسم بالكلام الذي ينقل مشهدا حقيقيا أو خياليا للأحياء والأشياء أو الأمكنة بتصوير خارجي أو داخلي برؤية موضوعيه أو ذاتيه أو تأملية.

-**الأسلوب الوصفي الإداري:** طريقه تقنيه تقوم على النظرة الدقيقة والملاحظة والمهارة في التعبير والربط.

2: تعريف المحضر:

يندرج المحضر ضمن الوثائق الحيوية المتداولة داخل العلاقة الإدارية والمحضر وثيقة إدارية رسمية تحرر فيها القضايا الرئيسية ووقائع اجتماع أو جلسة عمل التي تم التطرق إليها، وما يتبعها من مناقشات وتعقيبات حولها.

ويعتبر المحضر من أهم أساليب تدوين الوقائع وتسجيلها لما يتسم به من الوضوح والدقة في إعطاء صورة صادقة عن واقعة معينة للمسؤولين الإداريين.

3- خصائص المحضر:

- يسجل في الماضي.
- وصف شامل: أي عدم إهمال إي مسألة أو قضية.
- قوه الإثبات (سند قانوني): أي أنه ذو حجية ومصداقية، فهو لا يوضع من أجل الاستئناس أو بصفة استشارية لتستتير به السلطات الإدارية المعنية، وإنما هو دليل إثبات على حدوث فعل أو واقعة ما، ولذلك لا يجوز الطعن فيه إلا وفق شروط إدارية خاصة.
- يصدر عن سلطة مختصة: بمعنى أن المحضر لا يحرره إلا الموظفون المؤهلون لذلك إما بحكم القانون أو لصفتهم الوظيفية.

- الموضوعية في عرض الأفكار والمشاهدات: أي أنه على المحرر أن يستند في إنجاز المحضر على المعاينة عن طريق الانتقال إلى مكان الحدث لفحص المعطيات والاستماع إلى الشهادات والاطلاع على الوثائق والمستندات وغير ذلك من العناصر المفيدة لمعرفة حقيقة الأمور دون أن يتضمن وجهه نظر أو حكم لمحرر المحضر.

- يوقع من طرف جميع الحاضرين. (ثابتي، 2012 : 46)

4-أهداف المحضر:

- مشاهدة الوقائع والأحداث والوضعيات.

- إثبات حضور.

- التدوين.

- إثبات صحة الوقائع.

- اتخاذ الإجراءات والقرارات المناسبة في الموضوع.

5-أنواع المحاضر: توجد ثلاثة أنواع من المحاضر، (مميث و رزاق، 2010 : 148) وهم:

5-1-1-محاضر الاجتماع: P.V de réunion .

و هي محاضر يتم صياغتها من طرف شخص أو مجموعه من الأشخاص يعين كأمين للاجتماع يساعد على تتبع جميع ما قيل، و يعتبر ضروري في جميع الاجتماعات الرسمية و تكمن أهميته في إثبات القرارات المتخذة في اجتماع ما يرجع إليه عند الحاجة باعتباره مرجعية أساسية و تعلم من لم يحضر الاجتماع بالقرارات المتخذة، كما تساعد على التذكير بالمهام و العلاقات.. جميع القرارات والتوصيات التي يتم التوصل إليها يوقع عليها كافة المشاركين في الاجتماع (قاسمي و المير، 2011 : 116).

5-1-2-محاضر المعاينة P.V de constatation

وهي وصف للحقائق أو الأحداث التي يمكن أن تكون محل الطعن أو النزاع لاحقا، ويكون هذا المحضر سند مهم في الإجراءات القانونية.

5-1-3- محاضر التنصيب P V d'installation.

تستخدم لتثبيت موظف جديد أو موظف تم ترقية لمنصب أعلى بحيث يمثل تاريخ التنصيب المثبت بداية علاقة العمل بين الموظف والمؤسسة وما يترتب عليه من حقوق وواجبات، يوقع من طرف الموظف المعنى والمسئول الإداري.

6- معايير صياغة المحضر:

6-1- الضوابط الشكلية:

محاضر الاجتماع	محاضر المعاينة	محاضر التنصيب
تتضمن جميع العناصر المادية للوثيقة الإدارية	تتضمن جميع العناصر المادية للوثيقة الإدارية.	تتضمن جميع العناصر المادية للوثيقة الإدارية
يدون في سجل خاص بمحاضر الاجتماعات.		تاريخ التنصيب
الصياغة التمهيدية تبتدى بجملة تحتوي على التاريخ والساعة ومكان الانعقاد بالحروف لا بالأرقام	الصياغة التمهيدية تبتدى بجملة تحتوي على التاريخ والساعة ومكان المعاينة بالحروف لا بالأرقام.	اسم ولقب وصفة القائم بالتنصيب
اسم ولقب وصفة رئيس الجلسة	الاسم واللقب والصفة القانونية للمعائن.	تاريخ بدء السريان
الأعضاء الحاضرين كل باسمه ولقبه وصفته. الأعضاء الغائبون كل باسمه ولقبه وصفته مع ذكر مبرر الغياب (بعذر أو من دون عذر).	موضوعه (واقعة او حادثة) الصيغة الختامية تتضمن اقتراح أو الإحالة....	الإشارة إلى المرجع القانوني (قرار، مقررّة تعيين....)
تحديد جدول الأعمال	توقيع وختم الشخص المعائن	الصيغة الختامية التي تفيد حضور المعنى وتوقيعه على المحضر

تعيين وجهة النسخ من محاضر المعاينة.	تعيين وجهه النسخ من محاضر التنصيب.	المداولات (سير الجلسة....)
		الصيغة الختامية بعد الانتهاء من دراسة ومناقشه النقاط المدرجة في جدول الأعمال تكون وفق الصيغة التالية: رفعت الجلسة في يومها على الساعة.....
		إمضاء رئيس الجلسة في اليسار تحت المكان والتاريخ، وكاتب الجلسة في اليمين.

6-2- الضوابط القانونية:

محاضر الاجتماع	محاضر المعاينة	محاضر التنصيب
- تسند إلى شخص خاص - تحفظ في حافظات خاصة يراعى فيها الترتيب الزمني والصنف.	- تسند إلى شخص خاص - تحفظ في حافظات خاصة يراعى فيها الترتيب الزمني والصنف.	- تسند إلى شخص خاص - تحفظ في حافظات خاصة يراعى فيها الترتيب الزمني والصنف.

6-3- الضوابط اللغوية:

محاضر الاجتماع	محاضر المعاينة	محاضر التنصيب
- عبارات موجزة ومستوفية. - عدم الإخلال بالمعنى. - سلامه اللغة.	- عبارات موجزة ومستوفية. - عدم الإخلال بالمعنى. - سلامه اللغة.	- عبارات موجزة ومستوفية. - عدم الإخلال بالمعنى. - سلامه اللغة.

7- نماذج لكيفية صياغة وثيقة المحضر
نموذج (15) للمحضر (محضر التنصيب)

وزارة

مديرية.....

مؤسسة.....

رقم :.../.../....

محضر التنصيب

في الثالث من شهر سنة.....، على الساعة.....

نحن السيد (الاسم و اللقب و الصفة)..... انه بمقتضى المقرر رقم

المتضمن تعيين السيد (الاسم و اللقب).... في وظيفة.....

وقد نصبنا المعني بالأمر في مهامه الجديدة، وبأشر عمله يوم

وإثباتا لذلك قد حررنا هذا المحضر وإمضاه مع المعني بالأمر في يومه وساعته.

إمضاء المعني

المكان والتاريخ

الاسم واللقب والصفة

الختم والإمضاء

نموذج (16) المحضر (محضر اجتماع)

وزارة

مديرية.....

مؤسسة.....

رقم :.../.../....

محضر اللجنة البيداغوجية المنعقدة بتاريخ:

في التاريخعلى التوقيت، اجتمعت اللجنة.....الخاصة بالسنة الأولى ماستر
.....برئاسة السيدو بحضور الأعضاء الآتية أسمائهم:

1- الحاضرون:

الاسم واللقب والصفة والإمضاء

2- الغائبون:

الاسم واللقب والصفة والإمضاء

جدول الأعمال:

1:

2:

المداولات: افتتح رئيس اللجنة الجلسة بترحيب

.....
.....

متفرقات:

.....

حرر في: (المكان والتاريخ)

كاتب الجلسة

رئيس اللجنة

الاسم واللقب

الاسم واللقب والصفة

الختم والإمضاء

8- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

السلسلة الأولى:

1- عرف المحضر وبين خصائصه.

2- حدد أهداف وثيقة المحضر.

السلسلة الثانية:

1- محاضر المعاينة هي سرد للأحداث والوقائع. نعم لا

2- محضر التنصيب يفقد شرعيته إذا افتقد للمرجع القانوني. نعم لا

السلسلة الثالثة: ضع علامة X امام الإجابة الصحيحة.

1- تهدف محاضر الاجتماع إلى:

.....-

.....-

.....-

.....-

2- يستوجب عند صياغة المحاضر على اختلاف أنواعها لغوبا الالتزام ب:

.....

.....

.....

السلسلة الرابعة

بناء على محضر نجاح رقم 2019/16 المؤرخ في 2019/05/108 في مسابقة أعوان الأمن المنظمة من طرف مؤسسة البريد والمواصلات، وبوصفك رئيس مصلحة المستخدمين بذات المؤسسة، تم إعلامك بنجاح المعني تحت اسم (م. ص)

المطلوب:

1- ما هي الوثائق الإدارية التي ينبغي الاعتماد عليها لمباشرة عملية تعيين المعني في المنصب المطلوب.

2- عرف هذه الوثائق الإدارية.

3- اختر وثيقة من بين الوثائق المعتمدة، وقم بصياغتها وفق الشروط المطلوبة.

المحاضرة التاسعة:

وثائق السرد (عرض الحال le compte rendu)

عناصر المحاضرة:

-تمهيد:

1-تعريف وثيقة عرض الحال.

2-اهداف وثيقة عرض الحال.

3-انواع وثيقة عرض الحال.

4-معايير صياغة وثيقة عرض الحال.

5-أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة.

-الهدف العام:

تهدف هذه المحاضرة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بوثيقة عرض الحال.

-الأهداف التكوينية:

-التعرف على مفهوم وثيقة عرض الحال وأهميتها.

-تناول خطوات وطرق صياغة مختلف انواع وثيقة عرض الحال.

- عرض نماذج تطبيقية لوثيقة عرض الحال.

تمهيد:

تعتبر وثيقة عرض الحال من الوثائق الادارية المستخدمة في المؤسسات لسرد الوقائع التي تقع اثناء العمل، وهي بذلك وسيلة مهمة في الاتصال والتراسل فيما بين الأفراد والمنظمات وفي محيط العمل لا يمكن الاستغناء عنها لأهميتها الكبيرة في الميدان الوظيفي.

1- مفاهيم اساسية

-السرد: وهو إخبار من صميم الواقع أو الخيال أو كلاهما معا في إطار زمني ومكاني بطريقه فنية متقنة.

-الأسلوب السردى الإداري: طريقه تقنية تستخدم في إعداد وإخراج النص وغيره بغية تحقيق غاية المرسل إليه، ويغلب عليه الزمن الماضي وكثرة الروابط الظرفية والأسلوب الخبري.

2-تعريف عرض الحال:

وثيقة إدارية تسرد وتروي الوقائع والحوادث ومجريات النقاش كما جرت أو حدثت بالضبط بشكل تفصيلي لا تستعيد كل جزء أو عنصر من محتوى اجتماع أو نشاط أو مهمة... وقد يكون بصفة تلقائية أو بأمر من المسئول، وهو يعتبر الذاكرة الفردية والجماعية في آن واحد يمكن الرجوع إليه إذا اقتضت الضرورة لمعاينة ما حدث في الماضي.

ويتميز بأنه لا يهدف إلى تفسير وتأويل الوقائع واستخلاص المقترحات وإبداء الرأي، وإنما يهدف إلى إعطاء صورة وصفية لمجريات اجتماع أو حدث معين (دليل وظيفي في ادارة الموارد البشرية ، مصطلحات و نماذج، 2006).

3-أهدافه:

- إبلاغ المسئول الإداري بواقعة أو حادثة أو مجريات مهمة عمل....
- مساعدة المسئول الإداري على تتبع أنشطة الإدارة وسير عملها.
- المحافظة على أثر مكتوب يكون سند قانوني.
- عرض محتوى الاجتماعات والمناقشات.
- اتخاذ القرارات اللازمة.

4-أنواعه: هناك العديد من أنواع عروض الحال، والأكثر استخداما منها في الإدارة هي:

4-1-عرض حال اجتماع: من خلاله يتم توثيق أشغال الاجتماعات واللقاءات في تقارير مكتوبة، وذلك بغية الاحتفاظ بها في أرشيف الإدارة والعودة إليها واستثمارها عند الحاجة.

ويقسم إلى:

- بيان تام: يلم فيه المحرر وقائع الاجتماع وتفاصيله الجزئية من مداخلات وأراء وأسماء المتدخلين الرئيسيين والمقترحات.

- بيان تحليلي: يراعي في صياغته التركيز وتكثيف معطيات الاجتماع، ويتوقف ذلك على مدى قدرة المحرر على ترتيب الوقائع والأحداث في سياقها الزمني، فضلا عن ميزة الوضوح والتحديد في عرض الآراء المختلفة والخلاصات المتفق عليها. ويتم استعمال البيان التحليلي عادة في نقل أشغال المؤتمرات النقابية والسياسية...الخ. (قاسمي و المير، 2011 : 163)

4-2-عرض حال لحادث: ويقصد به البيان الذي يتناول المهمة أو يرصد حدثا معيناً في مختلف مراحل تطوره.

4-3- عرض حال لنشاط: يتم من خلاله تقديم صورة شاملة حول مجريات النشاط المقدم.

5-معايير صياغة عرض الحال:

5-1-الضوابط الشكلية:

عرض حال اجتماع	عرض حال لحادث + عرض حال لنشاط
تتضمن جميع العناصر المادية للوثيقة الإدارية	تتضمن جميع العناصر المادية للوثيقة الإدارية
الصيغة التمهيدية يرد فيها التاريخ والساعة والمكان اسم ولقب رئيس الاجتماع بالحروف	الصيغة التمهيدية يرد فيها التاريخ والساعة والمكان بالحروف.
اسم ولقب وصفات الأعضاء الحاضرين وكذا الغائبين	ظروف وملابسات الحادثة أو النشاط كما جرت والنتائج المترتبة. عرضا متدرجا بحسب كرونولوجية الوقائع.
سير المداولات: لا يذكر فيها اسم المتدخل وتسجل فيها إلا التدخلات المفيدة.	الصيغة الختامية تتضمن الاستنتاجات العامة، تتضمن بعض التوصيات والتوجيهات الخاصة بكيفية التعامل

مع الحدث.	
المكان والتاريخ والإمضاء (الاسم واللقب والصفة)	القرارات المتخذة تكون بالإجماع.
	الصيغة الختامية بعد الانتهاء من دراسة النقاط المدرجة في جدول الأعمال تصاغ كمايلي: رفعت الجلسة في يومها على الساعة.....
	الختم والإمضاء تحت المكان والتاريخ من قبل المحرر.

5-2- الضوابط اللغوية:

عرض حال لحادثه + عرض حال لنشاط	عرض حال اجتماع
- الوضوح. - الدقة عند الوصف. - السلامة اللغوية.	- الوضوح. - الدقة عند الوصف. - السلامة اللغوية.

5-3- الضوابط القانونية:

عرض حال لحادثه + عرض حال لنشاط	عرض حال اجتماع
- الالتزام بالحياد عند الصياغة. - عدم ذكر الأسماء عند التدخلات. - التدوين الكتابي للوثيقة في حينها لتشكل دعامة قانونية.	- الالتزام بالحياد عند الصياغة. - عدم ذكر الأسماء عند التدخلات. - التدوين الكتابي للوثيقة في حينها لتشكل دعامة قانونية.

*ملاحظة:

عرض الحال لا يستحوذ على القوة القانونية كما هو الشأن في المحضر.

6- نماذج لكيفية صياغة عرض الحال

نموذج (17) نموذج عرض الحال

وزارة:

مديرية:

مصلحة:

عرض حال عن حادث عمل

في التاريخ تنقل السيد (الاسم و اللقب و الصفة) صحبة السيد (الاسم و اللقب و الصفة) باتجاه ورشة إصلاح..... للإطلاع على سير عملية إصلاح.....، و أثناء مراقبته للعملية تعرض السيد..... في حدود الساعة..... مما تطلب نقله إلى..... لتلقي الإسعافات، و قد تبين أن حالته لا تتطلب المكوث في المستشفى.

و قد حررت : المكان و التاريخ

الاسم واللقب

الختم والإمضاء

نموذج (18) عرض حال عن نشاط

وزارة:

مديرية:

مصلحة:

عرض حال عن نشاط (محاضرة)

في التاريخ قام السيد (الاسم و اللقب و الصفة)

و ختم السيد:..... محاضرتة على الساعة.....

حيث فسح المجال لحضور ل طرح انشغالاتهم

و قد حررت : المكان و التاريخ

الاسم واللقب

الختم والإمضاء

نموذج رقم (19) حول عرض حال عن اجتماع

وزارة:

مديرية:

مصلحة:

عرض حال عن اجتماع المتعلق

.....

.....

الحاضرون :

الاسم و اللقب و الصفة و الإمضاء

الغائبون:

الاسم و اللقب و الصفة و الإمضاء

المداولات:

.....

المكان والتاريخ

الاسم واللقب

الختم والإمضاء

7- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة

السلسلة الأولى: اجب على مايلي:

1- عرف عرض الحال وبين اهدافه.

السلسلة الثانية: اجب بنعم او لا

3- عرض الحال يهدف الى إعطاء صورة وصفية لمجريات اجتماع ما. نعم لا

4- يختتم عرض حال لاجتماع بإمضاء جميع المشاركين فيه. نعم لا

السلسلة الثانية:

1- تهدف وثيقة عرض الحال الى إعطاء صورة واضحة لحدث ما، من خلال:

.....-

.....-

.....-

2- عند صياغة عرض لنشاط او حادث ما ينبغي على المحرر ان يلتزم شكليا بمايلي :

.....

.....

.....

.....

السلسلة الرابعة:

- اثناء عملية مراقبة روتينية لوحدات العمل تعرض أحد العمال المرافقين لحادث، مما تطلب نقله الى

المستشفى لتلقي الإسعافات. وقصد ابلاغ المسؤول توجب عليك اعداد عرض حال عن الحادث.

- صيغ نموذج لعرض حال لحادث تتناول فيه مجريات الحادثة وفق الشروط المتعارف عليها في

صياغة مثل هذه الوثائق.

المحاضرة العاشرة:

وثائق التحليل (التقرير الإداري (Le RAPPORT ADMINISTRATIF

عناصر المحاضرة:

-تمهيد:

1- مفاهيم اساسية

2- تعريف التقرير الاداري

3- اهمية التقرير الاداري

4- انواع التقرير الاداري

5- معايير صياغة التقرير الاداري

6- أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة

الهدف العام:

تهدف هذه المحاضرة إلى الإلمام بالجوانب النظرية والعملية الخاصة بوثيقة التقرير الإداري.

الأهداف التكوينية:

- التعرف على مفهوم وثيقة التقرير الإداري.

- تناول خطوات وطرق إعداد وثيقة التقرير الإداري.

- عرض نماذج تطبيقية لكيفية صياغة وثيقة التقرير الإداري.

تمهيد:

يعتبر التقرير الإداري وسيلة من وسائل الاتصال والتواصل بين الأفراد والمنظمات على حد سواء في محيط العمل، ولا يمكن الاستغناء عن هذه التقارير بغرض القرارات السليمة والموضوعية، وقد تطورت التقارير بشكل كبير فيما يتعلق بآليات وطرق إعدادها أو إخراجها بفضل الوسائل التي أتاحت للإنسان في صياغة تلك التقارير.

1- مفاهيم أساسية:

- التحليل: وهو عبارة عن استعلام على قيم إجراؤه على بيانات مؤسسة وتوفر إجابات للأسئلة المثارة.

- أسلوب التحليل الإداري: يقوم على تقسيم الشيء إلى أجزاء من عناصر أو صفات وخصائص أو بعضها عن البعض ثم دراستها واحدة بواحدة للوصول إلى معرفه العلاقة القائمة بينها وبين غيرها (فنون أدبية، 2016).

2- تعريف التقرير الإداري: يعرف التقرير الإداري على انه عرض معلوماتي مكتوب أو شفوي حول موضوع ما، يتم بطريقة مبسطة بهدف إيجاد تفسير مناسب وتقديم أفكار وتوصيات مناسبة تجاه تلك الظواهر أو المشكلات.

- وفي تعريف آخر هو وثيقة إدارية يتم تحريرها عن طريق الدراسة والتحليل لإبلاغ عن قضية مهمة واقتراح حلول لها (رأي أو إجراء) (Vallée, 2003 : 52).

وفي تعريف آخر هو " التقرير لون من أساليب الكتابة الوظيفية، يشتمل على معلومات وحقائق حول موضوع، أو شخص، أو مشروع، أو أمر ما أو طلب جهة معينة؛ بهدف الاطلاع على عددٍ من الحقائق والمعلومات حول أمر من الأمور على توجيهه، ويتم في ضوء هذه المعلومات والحقائق اتخاذ القرار المناسب؛ ومن هنا تظهر أهمية الدقة في كتابة التقرير (أرامكو، 2019 : 92).

3- أهمية التقرير: تكمن أهميته فيما يلي:

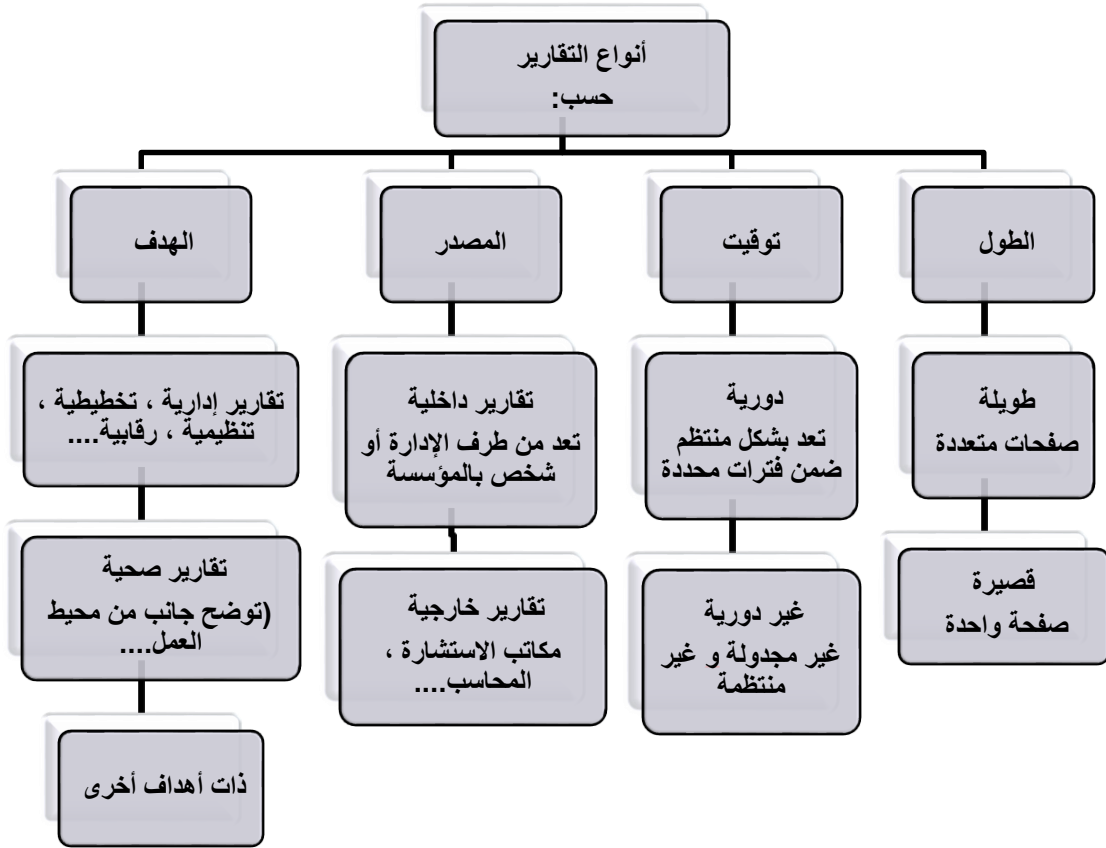
- وسيلة موضوعية في بيان الأحداث.
- تستند عليه الإدارة في توثيق الحقائق والبيانات الخاصة بموضوع ما أو مشكلة.
- يوزع على أكثر من شخص وهو ما يضمن نقل ووصول المعلومة.

- يمكن قراءته في أي وقت والرجوع إليه في المستقبل عند الوقوع في مشكلة لمعرفة المصدر المسؤول عنها.

4- أهداف التقرير:

- حفظ المعلومة للمستقبل وهو بذلك يساعد على تذكر أو معرفه الأحداث.
 - رؤية الحقائق والأسباب والنتائج.
 - متابعة ودراسة مختلف الأمور.
 - الاستعداد لمناقشة موضوع ما حيث يتم توزيعه قبل كل اجتماع.
 - التعرف على وجهات نظر العاملين أو رسم صورة عن سير العمل، ومدى نجاحه أو فشله.
 - مصدر مهم في مساعدة المسئول في اتخاذ القرارات السليمة.
 - بيان حال وضعية مصلحة في فترة زمنية معينة
 - تحليل وضعية من الوضعيات.
 - استقصاء المعلومات وإحصاءات
 - وصف حادثة أو المشكلة وتحليلها واقتراح والحلول المناسبة لها.
 - التبليغ عن حاله طارئة.
 - تشخيص المشكلة.
 - مساعده المرسل إليه على فهم وضعية ما وإبداء رأي للقبول أو الرفض أو التعديل
- 5-أنواع التقارير الإدارية: تتعدد أنواع التقارير الإدارية المعيار الذي ينظر إلى التقرير وقد تكون فيما بينها بمعنى أن التقرير يمكن أن يتصف بصفين في وقت واحد (المؤسسة العامة للتدريب المنهجي والتقني، 2008: 118).

شكل (20) يوضح أنواع التقارير



المصدر: (المؤسسة العامة للتدريب المنهجي و التقني، 2008 : 120)

5-أسلوب التقرير: (قاسمي و المير، 2011 : 172-174)

5-1-أسلوب النسق الزمني: يعتمد على دراسة المشكلة وتحليلها في صيرورتها الزمنية:

- تحديد تاريخ ظهور المشكلة.
- استعراض مراحل تطورها ثم الوضع الحالي للمشكلة.
- مناسبة الوقت والظروف لمعالجة المشكلة.
- البدائل المقترحة والحل الأنسب.

5-2-أسلوب النسق المنطقي: يعتمد على أربع مراحل أو عمليات منطقية.

- تحديد المشكلة وتشخيصها، والتحري عن الأسباب الكامنة وراءها
- البحث عن الحلول الممكنة واستعراض البدائل المتاحة.
- تقسيم البدائل المتاحة والمفاضلة بينها.
- اختيار البديل الأنسب، واقتراحه على السلطة المسؤولة لتقرره وتتخذه

6- معايير صياغة التقرير الإداري:

الضوابط اللغوية	الضوابط الشكلية
<p>الشمول: أي انه ينبغي أن يحتوي على جميع المعلومات اللازمة والتأكد من صحتها لفهم الموضوع</p> <p>المنطقية: التنظيم والتقسيم المنطقي بحيث يسهل الوصول إلى المعلومة. مع القدرة على البرهنة والاستدلال وتحليل الوقائع الملموسة.</p> <p>الوضوح: ويتمثل في وحدة الموضوع واستخدام الوسائل التوضيحية.</p> <p>البساطة والإيجاز: الكتابة بأسلوب بسيط ولغة سليمة ومفهومة.</p> <p>الموضوعية والاستقلالية: تعتبر الأمانة في نقل الأحداث والوقائع بشكل موضوعي دون التدخل الذاتي شرط أساسي عند كتابة التقرير الإداري.</p> <p>الاحترار: وذلك من القدرة على حرية المفاضلة والاختيار بين البدائل الممكنة لحل المسألة المطروحة.</p> <p>خلاصة التقرير تتضمن الرأي الشخصي في الموضوع وتقديم الاقتراحات إذا اقتضى الأمر.</p>	<p>- ضرورة أن يتضمن جميع الشروط المادية الوثيقة الإدارية.</p> <p>ويرفق بورقة التقديم أو الاستهلال، وتتضمن: صفحة خاصة بعنوان التقرير، التصميم والإطار العام، هيكله التقرير والملاحق المرفقة.</p> <p>- التمهيد: يبتدئ بجملة تمهيدية تحدد الهدف من التقرير.</p> <p>- مضمون التقرير يتم معالجته ضمن المراحل التالية:</p> <p>* عرض الوقائع أو الأحداث وبيان أسبابها.</p> <p>* تقديم الوقائع والنتائج الحاصلة.</p> <p>* تقديم الاقتراحات والحلول المناسبة مدعمة بوسائل وحجج قوية.</p> <p>- الخاتمة: تتضمن تلخيص الحلول التي تبدو أكثر تناسبا لحل المشكلة المعروضة.</p> <p>- و تختم بجملة ختامية تصاغ كمايلي : أرجو أن تصادقوا على الخطة.</p> <p>- أرجو أن توافقوا على الاقتراحات.....</p> <p>- وفي الختام إذا كانت هذه الاقتراحات تلقى قبولا، أكون ممتنا لكم ...</p> <p>- المكان والإمضاء من طرف المحرر.</p>

7- نماذج لكيفية صياغة تقرير اداري

نموذج رقم (20) للتقرير.

الشعبية الديمقراطية الجزائرية الجمهورية

وزارة.....

الجهة المرسلة.....

رقم / /

إلى

السيد :.....

الموضوع :تقرير تفتيش وحدة إنتاج

المرجع :الأمر بمهمة رقم المؤرخ في..... :

مقدمة: تتضمن تقديم للموضوع او المشكلة او دوافع انجاز هذا التقرير.

العرض: عرض مفصل للمشكلة أسبابها، حيثياتها

الخاتمة: تقديم الاقتراحات، المطالب، التوصيات.....

حرر ب في.....

الصفة

اللقب والاسم

الإمضاء والختم

جدول رقم (4) مقارنة بين الحال عرض و المحضر و التقرير

الوثيقة	عرض الحال	المحضر	التقرير
الجهة	من المرؤوسين إلى الرئيس حسب التسلسل الهرمي. -توجه لإعلام المشاركين	من المرؤوسين إلى الرئيس حسب التسلسل الهرمي. -توجه لإعلام المشاركين	من المرؤوسين إلى الرئيس حسب التسلسل الهرمي. -للاستشارة والإعلام او لاتخاذ القرار.
الصيغة	الاجتماع، النقاش، الزيارة، التربص، حادثة، نشاط...	نقاش، حدث	دراسة، مشكلة، حادثة، تربص، مشروع، انجاز..
الهدف	الشهادة	إشهاد	دراسة أو اقتراح حلول
المهارات	الحياد التام	الحياد التام	-الحياد التام. -توفر الكفاءة حول الموضوع.
المقدمة	غير مهمة	غير مهمة	- وضعية الموضوع و شرحه و اعلان المخطط المتبع.
المحتوى	وصفي	وصفي	وصفي و تحليلي و اقتراح.
الخاتمة	غير مهمة	غير مهمة	يلخص المقترحات الناتجة عن التحليل
زمن التحرير	الحاضر	الحاضر	الحاضر
الإمضاء	المحرر	جميع المشاركين	المحرر

أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

السلسلة الأولى : اجب على مايلي:

1- عرف التقرير وبين أهميته.

السلسلة الثانية: اجب بنعم او لا

1-التقرير الإداري عرض معلوماتي مكتوب او شفوي لموضوع ما. نعم لا

2-يلجأ الى التقارير الإدارية لإيجاد تفسيرات لمشكلات مهنية. نعم لا

السلسلة الثالثة: ضع علامة x امام الإجابة الصحيحة.

1-تصاغ التقارير من اجل جمع الحقائق والمعلومات، حول:

-الأشخاص

-المشاريع

-امر ما

- جميعها خاطئة

السلسلة الرابعة:

اثناء قيامك بتفتيش وحدة الوقاية التابعة لورشة التلحيم، قمت بإعداد تقرير حول المشاكل والصعوبات التي تعاني منها الوحدة.

-صيغ نموذج لتقرير يتناول هذا الامر.

تم استدعاءك لاجتماع اللجان البيداغوجية لتخصصك يوم الاثنين 2019/02/10 من طرف السيد رئيس

القسم، وبحضور نائب رئيس القسم و أساتذة جميع المواد في تخصصك لمناقشة النقاط التالية: سير

البرنامج و برمجة الامتحانات و المشاكل المعترضة. ليفترق الجميع بعد ساعة من العمل.

المطلوب: حرر الوثيقة المطلوبة وفق الشروط المتعارف عليها.

المحاضرة الحادية عشر:

النصوص الإدارية.

Les textes administratifs

عناصر المحاضرة:

-تمهيد

اولا-النصوص التشريعية

1-تعريف النصوص التشريعية.

2-أنواع النصوص التشريعية.

3-معايير صياغة النص التشريعي.

ثانيا: النصوص التنظيمية

1-تعريف النصوص التنظيمية.

2-الخصائص.

3-معايير صياغة النص التنظيمي.

4-أنواع النصوص التنظيمية.

-الهدف العام:

تهدف المحاضرة إلى تناول النصوص التشريعية والتنظيمية التي تستند عليها الإدارة في عملية الاتصال.

-الأهداف التكوينية:

-التعرف على الفرق بين النصوص التشريعية والنصوص التنظيمية وطبيعتها القانونية.

- التعرف أنواع النصوص التشريعية والنصوص التنظيمية.

- التعرف على كيفية صياغة النصوص التشريعية والنصوص التنظيمية.

تمهيد:

تكتسي النصوص الإدارية أهمية كبيرة في تنظيم المؤسسات والهيئات الإدارية المختلفة من خلال القرارات

التي تصدر في شكل نصوص تنظيمية أو تنفيذية في إطار المنظومة التشريعية، وهو ما يعطي لهذه

النصوص القوة والطابع الرسمي لها.

أولاً: النصوص التشريعية:

1-تعريف النص التشريعي:

هو نص قانوني صادر عن السلطة التشريعية وهي ممثلة في بلادنا في البرلمان بغرفتيه :المجلس الشعبي الوطني ومجلس الأمة و رئيس الجمهورية في الحالات الاستثنائية، وفق الإجراءات التي يحددها الدستور في المجالات المخصصة بموجبه، ويتضمن جملة من القواعد القانونية العامة والملزمة للأفراد، قصد تنظيم علاقاتهم في المجتمع (ثابتي، 2012 : 189).

2-أنواع النص التشريعي:

هناك ثلاث أنواع مختلفة النص التشريعي بحس قوتها وهي:

1-2-الدستور: هو التشريع الرسمي للدولة يتضمن:

- المبادئ التي تبين طبيعة نظام الحكم.
- كيفية تنظيم السلطات وعلاقتها فيما بينها.
- حريات وحقوق الأفراد واجباتهم.
- القاعدة الأساسية التي تمثل مجموع القوانين والتنظيمات الجاري العمل بها الدولة.

نموذج (21) لوثيقة الدستور:

<p>الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية /العدد14 27جمادى الأول عام1437هـ 7مارس سنة2016م</p>
<p>دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية بسم الله الرحمن الرحيم</p> <p>الديباجة</p> <p>الشعب الجزائري شعب حر، ومصمم على البقاء حراً.....</p> <p>.....</p> <p>وفخر الشعب وتضحياته وإحساسه بالمسؤوليات، وتمسكه العريق بالحرية والعدالة الاجتماعية، تمثل كلها أحسن ضمان لاحترام مبادئ هذا الدستور الذي يصادق عليه وينقله إلى الأجيال القادمة ورثة رواد الحرية، وبناء المجتمع الحر.</p> <p>تشكل هذه الديباجة جزاً لا يتجزأ من هذا الدستور.</p>

الباب الأول

المبادئ العامة التي تحكم المجتمع الجزائري

الفصل الأول

الجزائر

المادة الأولى: الجزائر .

المادة 2: الإسلام

المادة 3: اللغة العربية

المادة 4: تمازيغت

المادة 5: العاصمة

المادة 6: العلم الوطني

الفصل الثاني

الشعب

المادة 7: الشعب مصدر السلطة

المادة 8: السلطة التأسيسية ملك للشعب

.

.

.

المادة 11:

الفصل الثالث

الدولة

المادة 12:.....المادة 31:

الفصل الرابع

الحقوق و الحريات

المادة 32 :.....المادة 73:

الفصل الخامس

الواجبات

المادة 74:.....المادة 83:

الباب الثاني

تنظيم السلطات

الفصل الاول

السلطة التنفيذية

المادة 84 :.....المادة 111:

الفصل الثاني

السلطة التشريعية

المادة 112:.....المادة 155:

الفصل الثالث

السلطة القضائية

المادة 156 :.....المادة 177:

الباب الثالث

الرقابة و مراقبة الانتخابات و المؤسسات الاستشارية

الفصل الاول

الرقابة

المادة 178:.....المادة 194:

الفصل الثاني

المؤسسات الاستشارية

المادة 195:.....المادة 207:

الباب الرابع

التعديل الدستوري

المادة 208:.....المادة 212:

أحكام انتقالية

المادة 213 :.....المادة 218:

المصدر: (التعديل الدستوري، 2016)

2-2-القانون: وهو مجموعه القواعد التشريعية التي تقرها السلطة التشريعية ويتميز في أن:

- رئيس الجمهورية هو الذي يصدره.
- أساس كل تشريعات الدولة وأقواها.

2-3-الأمر: نص تشريعي يصدر من طرف رئيس الجمهورية في الحالات التالية:

- الاستعجال.
- عدم وجود البرلمان.
- الحالات الاستثنائية (الحروب، الكوارث الطبيعية.....).

3-معايير صياغة نص تشريعي:

الضوابط اللغوية	الضوابط الشكلية
-الوضوح و الدقة.	-عنوان النص و يتضمن : نوعية النص (دستور ، قانون ، أمر).بيان الرقم (ندون السنة و الرقم التسلسلي). بيان التاريخ (الهجري و الميلادي). -المضمون:صاحب النص ،الحيثيات: (التأشيرات التي يرجع إليه) ، طبعة النص ، محتوى النص ، المكان والتاريخ ،الإمضاء.

4- نماذج لوثائق النصوص التشريعية (القانون-الأمر):

نموذج (22) خاص بوثيقة القانون:

20 صفر عام 1429 هـ 27 فبراير سنة 2008 م	الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 10	38
المادة 8 : ينظم الطور الأول في شكل ميادين تضم شعبا موزعة في تخصصات.	قانون رقم 08 - 06 مؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008، يعدل ويتم القانون رقم 99 - 05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.	
يشمل الميدان مجموعة اختصاصات مجمعة في شكل متجانس من الناحية الأكاديمية أو من ناحية المنافذ المهنية للتكوين.	إن رئيس الجمهورية،	
يحدد قائمة الميادين والشعب والتخصصات الوزير المكلف بالتعليم العالي، مع مراعاة أحكام المادة 20 من هذا القانون.	- بناء على الدستور، لاسيما المادتان 122 - 16 و126 منه،	
المادة 9 : يسمح الالتحاق بالطور الأول للمتشحين الحاملين شهادة بكالوريا التعليم الثانوي أو شهادة أجنبية معترف بمعادلتها.	- وبمقتضى القانون رقم 99 - 05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المعدل،	
المادة 10 : يتوج الطور الأول بشهادة الليسانس.	- وبعد رأي مجلس الدولة،	
المادة 11 : يشمل الطور الثاني تكوينا أكاديميا وتكوينا تمهينيا.	- وبعد مصادقة البرلمان،	
يسمح هذا التكوين المنظم للطلبة باستكمال معارفهم وتعميقها، وتطوير مؤهلاتهم وتدريبهم في مجال البحث العلمي، وذلك قصد التحضير لمهنة أو مجموعة من المهن، أو لمواصلة الدراسة في الطور الثالث.	يصدر القانون الآتي نصه :	
المادة 12 : يسمح للمتشحين الحاملين شهادة الليسانس أو شهادات معترف بمعادلتها الالتحاق بالطور الثاني في حدود الأماكن البيداغوجية المتوفرة.	المادة الأولى : يهدف هذا القانون إلى تعديل وتتميم القانون رقم 99 - 05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المعدل .	
المادة 13 : ينظم الالتحاق بالطور الأول والطور الثاني عن طريق مسابقة على أساس الشهادات و/أو على أساس الاختبارات، وفق شروط يحددها سنويا الوزير المكلف بالتعليم العالي.	المادة 2 : تلغى المواد من 6 إلى 21 من القانون رقم 99 - 05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المعدل، وتعوض بالمواد من 6 إلى 21 وتحرر كما يأتي :	
يتم توجيه المترشحين للالتحاق بالطور الأول بين مختلف الميادين، على أساس الرغبات المعبر عنها، والنتائج المحصل عليها في المسابقات المنصوص عليها، وحسب الأماكن البيداغوجية المتوفرة.	المادة 6 : يضمن التعليم العالي في مجال التكوين العالي دراسات منظمة في شكل ثلاثة (3) أطوار ويساهم في التكوين المتواصل.	
المادة 14 : يخضع الالتحاق بالتكوين في الطور الثاني المضمون لدى مدارس خارج الجامعة المنصوص عليها في المادتين 38 و40 أذناه، إلى النجاح في مسابقة على أساس الشهادات و/أو الاختبارات، تفتح للمترشحين الذين تابعوا بنجاح سنتين (2) من التكوين العالي.	المادة 7 : يهدف الطور الأول إلى :	
يحدد الوزير المكلف بالتعليم العالي أو بالاشتراك مع الوزير المعني، كليات تنظيم المسابقة المنصوص عليها أعلاه، سنويا وحسب الحالة.	- تمكين الطالب من اكتساب المعارف وتعميقها وتنويعها في اختصاصات، تفتح منافذ على قطاعات نشاط مختلفة،	
	- تمكين الطالب من تقييم قدراته في استيعاب الأسس العلمية المطلوبة لكل شعبية من شعب التكوين وجمع العناصر المساعدة على اختيار مهني،	
	- التمكين من توجيه الطالب حسب قدراته مع احترام رغباته، بتحضيره إما للتكوين في الطور الثاني وإما الالتحاق بعالم الشغل.	

3 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 46	20 جمادى الثانية عام 1427 هـ 16 يوليو سنة 2006 م
<h1>أوامر</h1>	
<p>- وبمقتضى القانون رقم 90 - 14 المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1410 الموافق 2 يونيو سنة 1990 والمتعلق بكيفيات ممارسة الحق النقابي، المعدل والمتمم،</p> <p>- وبمقتضى الأمر رقم 97 - 03 المؤرخ في 2 رمضان عام 1417 الموافق 11 يناير سنة 1997 الذي يحدد المدة القانونية للعمل،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 99 - 07 المؤرخ في 19 ذي الحجة عام 1419 الموافق 5 أبريل سنة 1999 والمتعلق بالجهاد والشهيد،</p> <p>- وبعد الاستماع إلى مجلس الوزراء،</p>	<p>أمر رقم 06-03 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.</p> <p>إن رئيس الجمهورية،</p> <p>- بناء على الدستور، لا سيما المواد 51 و122 و26 و124 منه،</p> <p>- وبمقتضى الأمر رقم 74 - 103 المؤرخ في أول تبي القعدة عام 1394 الموافق 15 نوفمبر سنة 1974 والمتضمن قانون الخدمة الوطنية، المعدل والمتمم،</p> <p>- وبمقتضى الأمر رقم 76 - 111 المؤرخ في 17 ذي الحجة عام 1396 الموافق 9 ديسمبر سنة 1976 والمتضمن مهام الاحتياط وتنظيمه،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978 والمتعلق بالقانون الأساسي العام للعامل، لا سيما المواد من 180 إلى 186 منه،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 83 - 11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، المعدل والمتمم،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 83 - 12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتقاعد، المعدل والمتمم،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 83 - 13 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، المعدل والمتمم،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 83 - 14 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، المعدل والمتمم،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 88 - 07 المؤرخ في 7 جمادى الثانية عام 1408 الموافق 26 يناير سنة 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 90 - 02 المؤرخ في 10 رمضان عام 1410 الموافق 6 فبراير سنة 1990 والمتعلق بالتقنية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، المعدل والمتمم،</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 90 - 11 المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق 21 أبريل سنة 1990 والمتعلق بحالات العمل، المعدل والمتمم، لا سيما المادة 3 منه،</p>
يصدر الأمر الآتي نصه :	
الباب الأول	
أحكام عامة	
<p>المادة الأولى : يتضمن هذا الأمر، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.</p> <p>يحدد هذا الأمر القواعد القانونية الأساسية المطبقة على الموظفين والضمانات الأساسية الممنوحة لهم في إطار تاذية مهامهم في خدمة الدولة.</p>	
الفصل الأول	
مجال التطبيق	
<p>المادة 2 : يطبق هذا القانون الأساسي على الموظفين الذين يمارسون نشاطهم في المؤسسات والإدارات العمومية.</p> <p>يقصد بالمؤسسات والإدارات العمومية، المؤسسات العمومية، والإدارات المركزية في الدولة والمصالح غير المركزية التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام هذا القانون الأساسي.</p> <p>لا يخضع لأحكام هذا الأمر القضاة والمستخدمون العسكريون والمدنيون للدفاع الوطني ومستخدمو البرلمان.</p>	

ثانيا: النصوص التنظيمية.

1-تعريف النص التنظيمي: وهي نصوص تصدر عن السلطة التنفيذية في الدولة ممثلة في شخص رئيس الدولة أو الوزير الأول أو رئيس الحكومة. لتبيان إجراءات وكيفيات تطبيق وتنفيذ النصوص التشريعية (ثابتي، 2012 : 221).

2-خصائص النص التنظيمي:

- مصدره القانون.
- لا يمكنه مخالفه أحكام القانون.
- اقل درجة وقوة من النص التشريعي.
- إجراءات إعداده اقل تعقيدا من إعداد النص التشريعي.

3-معايير صياغة النصوص التنظيمية

الضوابط اللغوية	الضوابط الشكلية
-الوضوح والدقة.	تتضمن جميع العناصر المادية (الشكلية) للوثيقة الإدارية من: شعار الدولة الطابع وعنوان الإدارة أو المؤسسة(الدمغة)، رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر، بيان المرسل (ذكر صفته)، بيان المرسل إليه، عنوان الوثيقة، مضمون النص، الصفة والختم والإمضاء.

4-أنواع النصوص التنظيمية:

تقسم النصوص التنظيمية درجه إلى ثلاث أنواع:

4-1-المرسوم: نص تنظيمي يشرح كيفية تطبيق من النصوص القانونية، يصدره إما رئيس الدولة في شكل مرسوم رئاسي، أو من طرف الوزير الأول في شكل مرسوم تنفيذي.

حيث يمكن من بيان كيفية تنظيم مختلف المصالح حسب النصوص القانونية الأخرى أو توضيح تطبيق القوانين أو تكييف تطبيق في شكل مراسيم تنظيمية، وتصدر في شكل مراسيم فردية تخص التعيينات والترقيات وتوقيف مهام الموظفين السامي الدولة وتغيير مهامهم.

4-2-القرار: نص تنظيمي تطبيقي يصدر عن السلطة التنفيذية في جميع مستوياتها بهدف توضيح كيفية تطبيق قانون أو مرسوم.

- خصائصه:

- يصدر عن أي سلطة إدارية مختصة ويسمى باسمها أو من عدة وزارات مشتركة ويسمى حينئذ قرار وزاري مشترك.

- القرار بإمكانه أن يكون بغرض تعيين أو تثبيت أو ترقية أو نقل أو توقيف تثبيت...الخ.

4-3-المقرر: نص تطبيقي يصدر عن سلطة إدارية في أي مستوى لتنفيذ مأمورية معينة وكيفية تطبيق.

- خصائصه:

- اقل قوة ودرجة من القانون.

- يكون المقرر تعيين تثبيت أو ترقية أو التوقيف أو الاستفاد امتياز أو وضعية....

4-4: المنشور.

1-التعريف: وثيقة إدارية داخلية تصدر من سلطه إدارية عليا إلى سلطه إدارية دنيا توجه إلى العديد

من المرسل إليهم (وهو ما يميزه الوثائق الإدارية الأخرى)، يتضمن توجيهات تتعلق بتفسير نص معياري وتحديد كفيات تنفيذه.

2-أهدافه:

- نشر التعليمات والتوجيهات الصادرة عن السلطة العليا لغرض تنفيذ عمل ما بطريقة ملائمة.

- توضيح النقاط الغامضة في النصوص التنظيمية.

- تبسيط التطبيق العملي للنصوص والتعليمات، وكيفية تفسيرها وتأويلها.

3-خصائصه:

- الديمومة.

- محدود النطاق.

- تفصيلي (الشرح و التفصيل و الأمثلة....)

- للتنفيذ.

- لا يمكن أن يحل محل القانون.

نموذج(24) خاص بالمراسيم التنظيمية.

رقم الأبواب	العناوين	الاعتمادات المخصصة (دج)
	وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية	
	الفرع الثاني	
	المديرية العامة للأمن الوطني	
	الفرع الجزئي الأول	
	المصالح المركزية	
	العنوان الثالث	
	وسائل المصالح	
	القسم الأول	
	الموظفون - مرتبات العمل	
01-31	الأمن الوطني - الراتب الرئيسي للنشاط.....	1.350.000.000
02-31	الأمن الوطني - التعويضات والمنح المختلفة.....	4.800.000.000
03-31	الأمن الوطني - المستخدمون المتعاقدون، الرواتب، منح ذات طابع عائلي واشتراكات الضمان الاجتماعي.....	300.000.000
	مجموع القسم الأول.....	6.450.000.000

نموذج (25) خاص بالمراسيم الفردية.

10 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 28 24 شعبان عام 1440 هـ 30 أبريل سنة 2019 م

مراسيم فردية

مرسوم رئاسي مؤرخ في 17 شعبان عام 1440 الموافق 23 أبريل سنة 2019، يتضمن إنهاء مهام المدير العام للتشريقات برئاسة الجمهورية.

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 17 شعبان عام 1440 الموافق 23 أبريل سنة 2019، تنهى مهام السيد مختار رقيق، بصفته مديرا عاما للتشريقات برئاسة الجمهورية.

★

مرسوم رئاسي مؤرخ في 17 شعبان عام 1440 الموافق 23 أبريل سنة 2019، يتضمن إنهاء مهام مدير مركزي للمنشآت العسكرية بوزارة الدفاع الوطني.

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 17 شعبان عام 1440 الموافق 23 أبريل سنة 2019، تنهى ابتداء من 20 أبريل سنة 2019 مهام العميد واسيني بوعزة، بصفته مديرا مركزيا للمنشآت العسكرية بوزارة الدفاع الوطني.

★

مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، يتضمن إنهاء مهام مديرين للإدارة المحلية في الولايات.

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، تنهى مهام السادة الآتية أسماءهم، بصفتهم مديرين للتقنين والشؤون العامة في الولايات الآتية :

- محمد عللو، في ولاية سطيف،
- عمر مجاهد، في ولاية سعيدة، لإحالاته على التقاعد،
- عبد اللطيف شاكر غول، في ولاية قالمة،
- الحاج شيوخ، في ولاية معسكر،
- زبيدة شرفي، في ولاية الطارف، لإحالاتها على التقاعد.

★

مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، يتضمن إنهاء مهام مديرين للإدارة المحلية في الولايات.

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، تنهى مهام السادة الآتية أسماءهم، بصفتهم مديرين للإدارة المحلية في الولايات الآتية :

- محمد الصالح بوضياف، في ولاية أم البواقي،
- مصطفى خرباش، في ولاية بجاية، لإحالاته على التقاعد،
- عبد الله أبي نوار، في ولاية بشار، لإحالاته على التقاعد،
- نعمان بوعافية، في ولاية عنابة،
- سعيد صامت، في ولاية بومرداس.

★

مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، يتضمن إنهاء مهام رؤساء دوائر في الولايات.

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، تنهى مهام السيدة الآتية أسماءهم، بصفتهم رؤساء دوائر في الولايات الآتية :

- عيسى عامر، في ولاية الشلف،
- خديجة قاضي، في ولاية قالمة،

★

مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، يتضمن إنهاء مهام مديرين للإدارة المحلية في الولايات.

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1440 الموافق 13 جانفي سنة 2019، تنهى مهام السادة الآتية أسماءهم، بصفتهم مفتشين عامين في الولايات الآتية. لإحالتهم على التقاعد :

- عيسى عامر، في ولاية الشلف،
- خديجة قاضي، في ولاية قالمة،

نموذج (26) خاص بوثيقة القرار

18 شعبان عام 1440 هـ
24 أبريل سنة 2019 م

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 27

قرارات، مقررات، آراء

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قرار وزاري مشترك مؤرخ في 22 ذي الحجة عام 1439 الموافق 2 سبتمبر سنة 2018، يعدل ويتمم القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 2 يونيو سنة 2011 الذي يحدد تعداد مناصب الشغل وتصنيفها ومدة العقد الخاص بالأعوان العاملين في نشاطات الحفظ أو الصيانة أو الخدمات بعنوان المصالح المركزية وغير الممركزة للديوان الوطني للخدمات الجامعية.

إن الوزير الأول،

ووزير المالية،

ووزير التعليم العالي والبحث العلمي،

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 308-07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد كفاءات توظيف الأعوان المتعاقدين وحقوقهم وواجباتهم والعناصر المشكّلة لرواتبهم والقواعد المتعلقة بتسييرهم وكذا النظام التأديبي المطبق عليهم، لا سيما المادة 8 منه،

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 242-17 المؤرخ في 23 ذي القعدة عام 1438 الموافق 15 غشت سنة 2017 والمتضمن تعيين الوزير الأول،

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 243-17 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1438 الموافق 17 غشت سنة 2017 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 54-95 المؤرخ في 15 رمضان عام 1415 الموافق 15 فبراير سنة 1995 الذي يحدد صلاحيات وزير المالية،

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 84-95 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995 والمتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، المعدل والمتّم،

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 77-13 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013 الذي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي،

بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 2 يونيو سنة 2011 الذي يحدد تعداد مناصب الشغل وتصنيفها ومدة العقد الخاص بالأعوان العاملين في نشاطات الحفظ أو الصيانة أو الخدمات، بعنوان المصالح المركزية وغير الممركزة للديوان الوطني للخدمات الجامعية، المعدل والمتّم،

يقررون ما يأتي :

المادة الأولى : تعذر وتتم أحكام المادة الأولى من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 2 يونيو سنة 2011، والمذكور أعلاه، كما يأتي :

"المادة الأولى : تطبيقا لأحكام المادة 8 من المرسوم الرئاسي رقم 308-07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 والمذكور أعلاه، يُحدد تعداد مناصب الشغل المطابقة لنشاطات الحفظ أو الصيانة أو الخدمات وتصنيفها وكذا مدة العقد الخاص بالأعوان العاملين بعنوان المصالح المركزية وغير الممركزة للديوان الوطني للخدمات الجامعية، طبقا للجدول رقم 1 الملحق بهذا القرار".

المادة 2 : توزعُ تعدادات المناصب المالية الخاصة بمديرية الخدمات الجامعية طبقا للجدول رقم 2 الملحق بهذا القرار.

المادة 3 : ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 22 ذي الحجة عام 1439 الموافق 2 سبتمبر سنة 2018.

وزير التعليم العالي
والبحث العلمي

طاهر حجار

وزير المالية

عبد الرحمان راوية

عن الوزير الأول

وبتفويض منه

المدير العام للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري

بلقاسم بوشمال

نموذج (27) خاص بوثيقة المنشور

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العمل والضمان الاجتماعي

مصالح رئيس الحكومة

المديرية العامة للتوظيف العمومية

الجزائر في 05 أكتوبر 2004

الرقم 07 ك خ / م ع و ع / 2004

السيدات والسادة أعضاء الحكومة

السيدة والسادة الولاة

منشور وزاري مشترك يتعلق بكيفيات إجراء الخصم من المرتبات

نتيجة أيام الإضراب في قطاع المؤسسات والإدارات العمومية

إن القانون رقم 90 - 02 المؤرخ في 06 فبراير 1990 والمتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، ينص في مادته 32 على أن الإضراب الذي يشرع فيه طبقا للقواعد والإجراءات القانونية، لا يقطع علاقة العمل، غير أنه يوقف مفعولها طيلة مدة التوقف الجماعي عن العمل، ما عدا فيما اتفق عليه أطراف النزاع في إطار اتفاقيات أو اتفاقات يوقعونها.

يستنتج من ذلك أن أيام الإضراب لا تخول الحق في أي مرتب.

بالإضافة إلى الإطار القانوني المذكور أعلاه، فإن المادة 16 من المرسوم رقم

85 - 59 المؤرخ في 23 مارس 1985 المتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال

أسئلة وتطبيقات حول المحاضرة:

السلسلة الأولى:

- عرف النص التشريعي وبين وظيفته.
- عرف النص التنظيمي وبين خصائصه.

السلسلة الثانية:

1- يتم اصدار النصوص التشريعية من قبل:

-المجلس الشعبي الوطني

-مجلس الامة

-رئيس الجمهورية

-جميعها صحيحة

2-الدستور هو نص تشريعي يتضمن:

-مجموعة من القواعد القانونية العامة

-تنظيم السلطات وعلاقتها فيما بينها.

-حريات وحقوق الافراد وواجباتهم.

-جميعها خاطئة.

3-النصوص التنظيمية يتم إصدارها من طرف:

.....

.....

4-تهدف النصوص التنظيمية الى:

.....

.....

السلسلة الثالثة:

-يلجأ الى التشريع بالأوامر في حالة شغور منصب رئيس الجمهورية. نعم لا

- القرار نص تنظيمي يصدره رئيس الحكومة. نعم لا

السلسلة الرابعة:

-رتب النصوص التشريعية التالية بحسب قوتها القانونية (الامر، الدستور، القانون)، وبين لماذا؟

-يوجد شكلان للمرسوم احدهما يصدره رئيس الجمهورية يسمى:وأخر يصدره رئيس الحكومة

أو الوزير الأول يسمى:

المراجع

- ابراهيم تريحي، و عدنان محمود الطوباسي. (2000). *الاتصال و العلاقات العامة (الإصدار 1)*. الاردن: دار الصفاء.
- اشراقي عبد العزيز. (2000). *تقنيات التواصل و التحرير بالإدارة العمومية . ط 1*. المغرب. مطبعة النجاح الجديد.
- اسامة محمد سيد، و عباس حلمي الجمل. (2014). *الاتصال التربوي رؤية معاصرة*. مصر: دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع.
- الاتصال في المنظمات. (2017). تاريخ الاسترداد 15 سبتمبر 2018، من جامعة الباحة السعودية :
https://portal.bu.edu.sa/c/document_library/get_file
- الحبيب ثابتي. (2012). *التحرير الاداري*. الجزائر: جامعة التكوين المتواصل.
- المؤسسة العامة للتدريب المنهجي و التقني. (2008). *محاسبة ، اجراءات السكرتارية-1*. السعودية: الادارة العامة لتصميم و تطوير المناهج.
- دليل التحرير العربي لأرامكو السعودية. (نوفمبر , 2015). تاريخ الاسترداد 05 مارس, 2017، من
<https://attaa.org/library>
- دليل التحرير العربي لارامكو السعودية . (ماي، 2019). تاريخ الاسترداد 02 ماي 2019 .
<https://attaa.org/library>
- دليل وظيفي في ادارة الموارد البشرية ، مصطلحات و نماذج. (2006). الجزائر: منشورات المجلس لاعلى للغة العربية.
- عبد الحمان ابراهيم الشاعر. (2015). *مهارات الاتصال (الإصدار 2)*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- علي مميش، و العربي رزاق. (2010). *التحرير الاداري*. الجزائر: المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم.
- محمد ابراهيم عبيدات. (2000). *سلوك المستهلك*. الاردن: دار وائل للنشر.
- محمد نجيب شاويش. (1993). *المراسلات التجارية (الإصدار 2)*. عمان: دار الفكر للنشر و التوزيع.

قانون رقم 91 - 05 مؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 16 يناير سنة 1991 ، الجريدة الرسمية ع 3 ، الجزائر ، السنة 28 ، 44-47.
أمر رقم 96-30 مؤرخ في 10 شعبان عام 1417 الموافق 21 ديسمبر سنة 1996.

Business Letters for Busy People . National Press Publications. United States of America.2002 .
(2002)Business Letters for Busy People .United States of America: National Press Publications.

Catherine Robert .(1988) .Le style administratif .cannada: Albin Michel.

Catherine Vallée .(2003) .Modalités de la communication administrative .cannada: ESEN.ecole
superieur de l education nationa.

jean lohisse .(2006) .la communication de la transmission a la relation(ed 12)traduction.Nathalie
audard ،philippe beuadran ،et sebastien marty , paris: Edition deboeck.

La correspondance administrative) .juin, 1994 13 .(octobre, 2018 من ،académie d'Orléans:
<https://www.ac-orleans-tours.fr>

Stephen robbins,timophy judge , et philippe gabillie .(2006) .comportements organisationnels
,ed 12 .france: pearson education.

الملاحق.

أهم صيغ التعبير في الرسالة الإدارية

Formules introductives	صيغ التقديم
Faisant référence à un élément précédent	صيغ التقديم مع وجود مرجع
<i>J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du...</i>	ردا على رسالتكم ،.....
<i>Comme suite à votre lettre du..., à votre demande du...</i>	إجابة عن استفساركم،.....
<i>En réponse à votre lettre du..., à votre demande du...</i>	-تبعا لـ،.....
<i>Par lettre du...</i>	استنادا إلى،.....
<i>Par lettre rappelée en référence...</i>	-تذكيرا بـ ،.....
<i>Par votre communication téléphonique du...</i>	-بموجب إرسالكم المذكور في المرجع أعلاه،.....
<i>Conformément à la circulaire n°... du...</i>	-وفقا لـ،.....
<i>Vous avez attiré mon attention sur...</i>	-طبقا لـ،.....
<i>Vous avez bien voulu appeler mon attention, me signaler...</i>	-بناء على،.....
<i>J'ai été saisi de...</i>	-نظرا لـ،.....
<i>J'ai été tenu informé de...</i>	-في إطار العملية التكوينية الخاصة بـ،.....
<i>Vous m'avez signalé que...</i>	-تكملة لرسالتي المشار إليها في المرجع أعلاه،.....
- Ne faisant pas référence à un élément précédent	صيغ التقديم بدون مرجع
La lettre peut être introduite par " <i>J'ai l'honneur...</i> " suivie selon le destinataire par :	يشرفني أن أحيطكم علما بـ ،.....
<i>* d'appeler votre attention sur...</i>	-يسعدني أن أتقدم إلى سيادتكم،.....
<i>* de vous informer de...</i>	-يسرني أن أرفع إلى شخصكم الموقر،.....
<i>* de vous faire connaître que...</i>	-يطيب لي أن انهي إلى علمكم ما يأتي.....:
<i>La question m'a été posée de savoir dans quelle mesure...</i>	-أتشرف بإبلاغكم،.....
<i>Il a été porté à ma connaissance que...</i>	-يؤسفني أن ألفت انتباهكم،.....
	-يؤسفني أن أطلعكم على،.....
Pour une correspondance adressée à un supérieur :	لذا ينبغي.....
<i>de vous rendre compte...</i>	وعليه فانه تقرر.....
<i>de vous faire parvenir...</i>	كما أن هذه القضية.....
<i>de vous exposer...</i>	-وفي هذا الصدد.....
<i>de vous demander de bien vouloir...</i>	ولهذا الغرض.....
- Pour une correspondance adressée à un égal ou un subordonné :	ونتيجة لذلك.....الخ
<i>de vous adresser...</i>	
<i>de vous rappeler...</i>	
<i>de vous demander de vouloir bien..</i>	
Formules de demandes	صيغ الطلب
- le supérieur...	
<i>informe</i>	
<i>fait savoir à</i>	
<i>fait connaître à</i>	
<i>fait observer à</i>	
<i>demande à</i>	
<i>prie de vouloir bien</i>	
<i>engage...</i>	
- le subordonné...	
<i>rend compte de</i>	
<i>expose à</i>	
<i>sollicite de</i>	
<i>propose de</i>	

<i>prie de bien vouloir...</i>	
Formules d'exposition (termes précis) verbes à l'indicatif présent :	صيغ التعبير المستعملة في العرض
d'une manière plus autoritaire :	صيغ تحمل معاني السلطة
<i>je prends acte...</i>قررت.....
<i>je crois devoir attirer votre attention...</i>سوف اتخذ الإجراءات اللازمة.....
<i>je ne sous-estime pas... mais...</i>المطلوب منكم موافاتي ب.....
Ces verbes à l'infinitif sont souvent précédés de : <i>je me permets de, je crois devoir,</i>لقد لفت انتباهي بأنكم.....
<i>je constate j'estime je note</i>وقد تبين لي.....
<i>j'observe je précise je rappelle</i>أجدي مضطرا باتخاذ التدابير المناسبة.....
<i>je signale je souligne</i>لاحظت عليكم.....
<i>je ne peux que...</i>كان عليكم أن تبادروا ب.....
<i>j'ajoute je confirme je considère</i>لقد سبق وأن أعلنت على الخ.....
Formules d'exposition (termes plus souples)	صيغ تحمل معاني المجاملة:
<i>prendre note... se trouver appelé à... il est entendu que...</i>ليس في مقدوري أن.....
<i>il n'échappe pas que... ne pas douter que... ne pas ignorer que..</i> حتى تسمح الظروف ب..... سوف نوافيكم ب.....
<i>ne pas manquer de... il n'est pas exclu que... je ne perds pas de vue...</i>لا أستطيع إلا.....
L'utilisation du verbe «savoir» sert à souligner l'impossibilité théorique d'une éventualitéلا يفوتني أن أذكركم ب.....
<i>envisagée.</i>تحسبا ل..... الخ.....
<i>Il ne saurait être question de... Il ne saurait vous échapper...</i>ليس في مقدوري أن.....
	صيغ تقديم الحجج والأدلة:
وذلك بالرجوع إلى نص المرسوم التنفيذي رقم ... المؤرخ في.....و: المتعلق ب.....
مستندا في ذلك على القرار) أو المنشور (رقم..... : المؤرخ في المتضمن.....
	- نظرا للتعليمات الخاصة ب.....
	- لا يمكن تجاهل التعليمات الوزارية رقم ... : المؤرخة في : والمتعلقة ب.....
	- حسب ما تضمنته تعليمات السيد المدير العام للتوظيف العمومية تحت رقم : المؤرخة في..... الخ
Formules générales	
<i>attacher du prix à accepter une solution différer la mise en application</i>	
<i>délivrer une copie annuler une réunion apprécier le bien-fondé de</i>	
<i>décider que ajourner une réunion accorder une autorisation</i>	
<i>constater un fait appuyer une requête confirmer les termes de aborder un point assurer la diffusion aboutir à une solution</i>	
▪ Mots de liaison pour introduire des paragraphes successifs	صيغ الترتيب:
<i>d'une part..., d'autre part...</i>	من جهة ومن جهة أخرى.....
<i>en premier lieu..., en second lieu...</i>	- و بالتالي.....
<i>non seulement..., mais...</i>	- من ناحية و من ناحية أخرى.....
<i>tout d'abord..., ensuite..., enfin...</i>	- بصفة رسمية و بصفة عادية.....
<i>par ailleurs...</i>	- ثم وأخيرا.....
<i>en outre...</i>	و إضافة إلى ذلك.....
	- وفضلا عن..... فإن.....
	و بعبارة أخرى الخ.....

	-بصفة رئيسيةبصفة ثانوية.....
	بصفة عامة بصفة خاصة.....
<p>▪ Expressions qui permettent la transition d'une idée à l'autre, d'un paragraphe à l'autre <i>À mon avis... À mon sens... Pour ma part...</i> <i>En ce qui me concerne... En outre... Par ailleurs...</i></p>	
<p>▪ Expressions permettant de caractériser l'importance d'un argument ou d'une prescription <i>À titre principal... À titre secondaire, accessoire...</i> <i>À titre exceptionnel... À titre d'information...</i> <i>Ex : Je vous signale, à titre accessoire, que...</i></p>	
<p>▪ Mot-outils qui expriment restrictions et réserves <i>Cependant... Mais... Toutefois...</i></p>	
<p>▪ Expressions apportant une précision d'ordre temporel <i>Dès maintenant... D'ores et déjà... Sans délai... Sans tarder...</i></p>	
<p>La conclusion est en général amenée par des expressions du type : <i>aussi,... dans ces conditions,... en conséquence,...</i> suivies de formules différentes selon les cas.</p>	صبيغ التعبير الإداري المستعملة في الخاتمة:
<p>▪ Formules de conclusion (locutions impersonnelles) <i>il convient de... il vous appartient de...</i> <i>il y a lieu de... il est nécessaire, souhaitable, opportun de...</i> <i>il importe de... il y a lieu de...</i> <i>il paraît souhaitable, indispensable, préférable de...</i> <i>Ex : Il y a donc lieu de faire exécuter immédiatement la disposition prévue,</i> <i>Il est indispensable que vous interveniez efficacement,</i> <i>Il serait opportun que vous sollicitiez...</i></p>	<p>الصبيغ المستعملة في الرسائل ذات الطابع الشخصي. وأخيرا تقبلوا مني سيادة مدير فانق الاحترام والتقدير. -وأخيرا تفضلوا سيدي المدير أسى عبارات الاحترام. -تقبلوا مني سيادة أطيب التحيات وأخلصها الخ..... -وأخيرا تفضلوا معالي بقبول فانق الاحترام والتقدير.....الخ... وأخيرا أو في الأخير..... -وختاما..... أو في الختام..... -ومجمل القول أو خلاصة القول..... ونتيجة لذلك.....</p>
<p>▪ Formules de conclusion atténuées par l'emploi du futur ou du conditionnel <i>je vous serai(s) obligé... je vous serai(s) reconnaissant...</i></p>	<p>-أرجو أن تسهروا على تنفيذ هذه التدابير..... -أرجو أن تفضلوا بتلبية طلبي أو رغبتي... -أرجو أن توافقوا على لتمكيني من..... -وأخيرا أرجو أن تزودوني بالمعلومات المتعلقة ب..... -وعليكم موافاتي ب للمصادقة.....أو الإمضاء أو التأشير... -وأخيرا أرجو أن تفضلوا باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة قصد ... الخ... وأخيرا أو في الأخير.....</p>
<p>▪ Formules de conclusion (locutions impératives) <i>décider que... demander que... convier à... je me réserve de...</i> <i>engager à... inviter à... prier de... je vous prie de...</i> <i>Ex : J'ai décidé que cette affaire n'aurait pas de suite...</i> <i>Je demande (ou je désire) que ces prescriptions soient strictement observées...</i> <i>Je vous prie de me saisir des difficultés éventuelles...</i></p>	<p>-وختاما..... أو في الختام..... -ومجمل القول أو خلاصة القول..... -ونتيجة لذلك.....</p>
<p>▪ Formules de conclusion insistantes <i>attacher du prix à... prier de veiller à l'application... je vous serais obligé de...</i></p>	
<p>▪ Autres locutions <i>Je vous enjoins... Je vous invite... J'attacherai de l'intérêt à...</i> <i>Je vous convie... Je vous engage... Je vous saurai(s) gré...</i> <i>Je vous prie... Je veillerai à... Je vous serai(s) reconnaissant de...</i></p>	

ملاحظة : ورود هذه الصبيغ بهذا الشكل لا يعني أنها مترجمة من اللغة العربية إلى اللغة الفرنسية.

La formule de politesse

Utilisée uniquement dans la lettre en forme personnelle

Très déferent	صيغ الاحترام
	Je vous prie d'agréer, M..., mes sentiments respectueux et dévoués.
	• Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments respectueux.
	• Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments les plus dévoués.
	• Veuillez agréer, M..., l'assurance de ma parfaite considération.
	• Je vous prie d'agréer, M..., l'hommage de mon respectueux dévouement.
	• Je vous prie d'agréer, M..., les assurances de
	Veuillez agréer, Madame, l'hommage de mon respect
Neutre	الصيغ المحايدة
	Je vous prie d'agréer, M..., mes salutations distinguées.
	Je vous prie de recevoir, M..., mes salutations distinguées
Plus aimable	الصيغ الودية
	*Veuillez agréer, M..., l'expression de mes sentiments distingués
	. • Je vous prie de croire, M..., à l'expression de
	Je vous prie de croire, M..., à l'assurance de mes sentiments distingués
	. • Veuillez agréer, M..., mes salutations
Sec	الصيغ الجافة
	Je vous adresse, M..., mes salutations distinguées.
Irrité	الصيغ المزعجة
	Agréez, M..., mes salutations distinguées
Amical et très amical (messages courts)	صيغ المجاملة و الود (القصيرة)
	Veuillez agréer mes meilleurs sentiments.
	• Salutations distinguées.
	• Sincères salutations.
	Amicalement vôtre.
	Bien cordialement.