

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مکاتبات اداری

رشته حسابداری بازرگانی

گروه تحصیلی اداری مالی

زمینه خدمات

شاخه آموزش فنی و حرفه‌ای

شماره درس ۳۹۶۳

۶۵۲	امینی، سیدکاظم
م ۸۴۴ الف /	مکاتبات اداری/ مؤلف : سیدکاظم امینی . - تهران : شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی
۱۳۹۱	ایران، ۱۳۹۱.
۱۲۲ ص.	— (آموزش فنی و حرفه‌ای؛ شماره درس ۳۹۶۳)
متون درسی رشته حسابداری بازرگانی گروه تحصیلی اداری مالی، زمینه خدمات.	
برنامه‌ریزی محتوا و نظارت بر تألیف : دفتر برنامه‌ریزی و تألیف آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و	
کاردانش وزارت آموزش و پرورش.	
۱. نامه‌نگاری. الف. ایران. وزارت آموزش و پرورش. دفتر برنامه‌ریزی و تألیف آموزش‌های	
فنی و حرفه‌ای و کاردانش. ب. عنوان. ج. فروست.	

همکاران محترم و دانش آموزان عزیز :
پیشنهادهای و نظرات خود را درباره محتوای این کتاب به نشانی
تهران - صندوق پستی شماره ۴۸۷۴/۱۵ دفتر برنامه ریزی و تألیف آموزش های
فنی و حرفه ای و کاردانش، ارسال فرمایند.

info@tvoccd.ir

پیام نگار (ایمیل)

www.tvoccd.sch.ir

وب گاه (وب سایت)

وزارت آموزش و پرورش سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی

برنامه ریزی محتوا و نظارت بر تألیف : دفتر برنامه ریزی و تألیف آموزش های فنی و حرفه ای و کاردانش

نام کتاب : مکاتبات اداری - ۴۹۱/۱

مؤلف : سید کاظم امینی

اعضای کمیسیون تخصصی : احمد مدرس، محمدیوسف محمدی، عبدالله زارعی نژاد، کبری نورشاهی و

معصومه رضوانفر

آماده سازی و نظارت بر چاپ و توزیع : اداره کل چاپ و توزیع کتاب های درسی

تهران : خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)

تلفن : ۸۸۸۳۱۱۶۱ - ۹، دورنگار : ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی : ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹،

وب سایت : www.chap.sch.ir

صفحه آرا : مریم نصرتی

طراح جلد : مریم کیوان

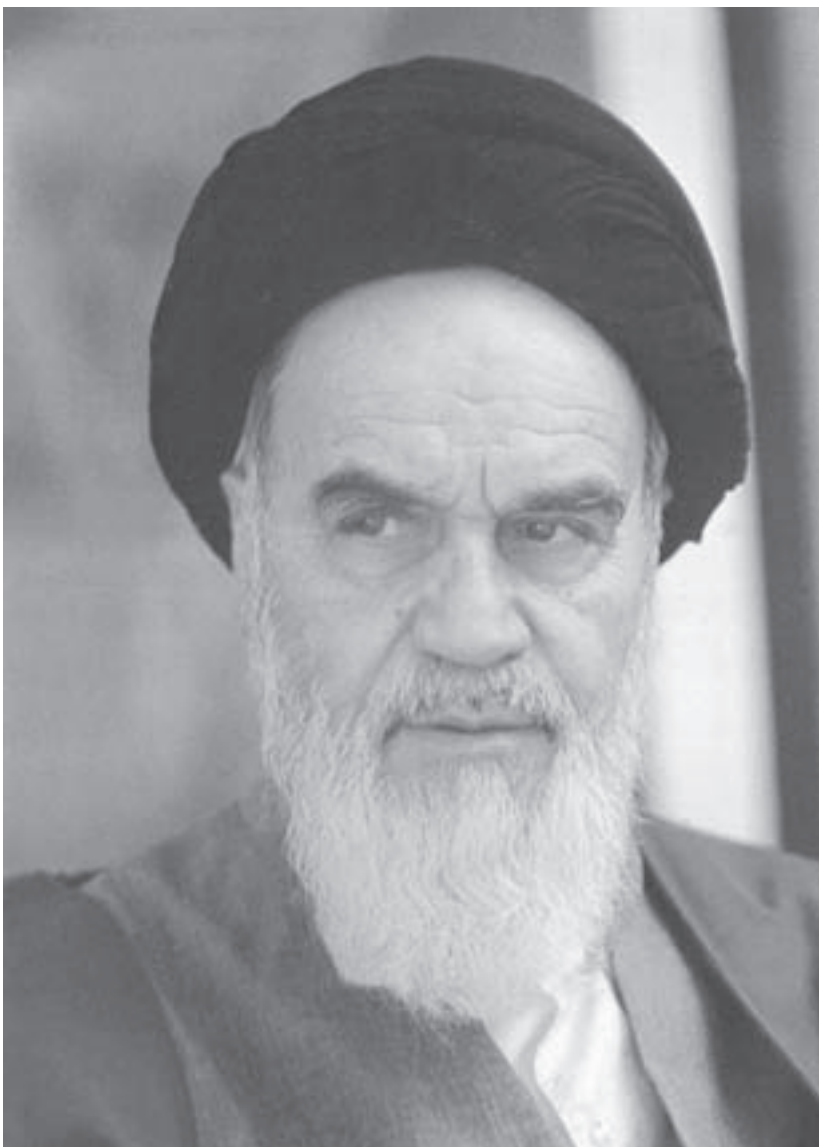
ناشر : شرکت چاپ و نشر کتاب های درسی ایران : تهران - کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج - خیابان ۶۱ (داروپخش)

تلفن : ۴۴۹۸۵۱۶۱ - ۵، دورنگار : ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی : ۳۷۵۱۵ - ۱۳۹

چاپخانه : شرکت چاپ و نشر کتاب های درسی ایران «سهامی خاص»

سال انتشار و نوبت چاپ : چاپ دوازدهم ۱۳۹۱

حق چاپ محفوظ است.



شما عزیزان کوشش کنید که از این وابستگی بیرون آید و احتیاجات کشور خودتان را برآورده سازید، از نیروی انسانی ایمانی خودتان غافل نباشید و از اتکای به اجانب پرهیزید.

امام خمینی «قدس سرّه الشریف»

فهرست مطالب

مقدمه

سخنی با همکاران پیرامون روش تدریس

بخش اوّل – کلیات

۲	فصل اوّل : فلسفه‌ی نوشتن
۳	ارتباط چیست؟
۵	انواع ارتباطات
۷	ارتباطات در سازمان
۱۰	سخنی درباره کفایت نوشته
۱۲	خلاصه‌ی فصل اول
۱۲	سؤالات فصل اول

۱۳	فصل دوم : نوشته وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان
۱۳	نوشته چیست؟
۱۳	اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان
۱۵	اهمیت و نقش نوشته‌های اداری

۱۹	خلاصه‌ی فصل دوم
۱۹	سؤالات فصل دوم

بخش دوم — مکاتبات سازمان

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

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

بخش سوم — سایر مکاتبات و نوشته‌های اداری

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

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

بخش چهارم — فنون نگارش

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

مقدمه

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

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

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

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

سید کاظم امینی

سخنی با همکاران پیرامون روش تدریس

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

با آرزوی توفیق همکاران گرامی

سید کاظم امینی

هدف کلی

«آشنایی با شیوه‌های تهیه و تنظیم مکاتبات اداری، گزارش نویسی و سایر نوشته‌های اداری به

طور علمی و کاربردی»