



وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة المستقبل

كلية الهندسة والتقنيات الهندسية

قسم هندسة الاطراف والمساند

محاضرات في مادة اللغة العربية

إعداد

م.م. فاطمة تركي صاحب

٢٠٢٥

فن التواصل الكتابي: كيفية كتابة تقارير ورسائل رسمية بشكل احترافي

هل جميع الرسائل متشابهة ويمكن كتابتها بطريقة واحدة؟

وسائل الاتصال :

تعتبر اللغة العربية هي اللغة الرسمية لجميع مراسلات المؤسسة الداخلية والخارجية.

ولكي يكون الطالب الجامعي مهياً لسوق العمل، فهو يحتاج إلى نوعين من ثقافة التواصل الفعّال: أولهما يخص ثقافة التواصل الكتابي الفعّال، وثانيهما يخص ثقافة التواصل الشفوي الفعّال. وحتى ينجح الإنسان لا بد أن يجيد ممارسة هذه الثقافة بعناصرها جميعاً ، سواء أكان رئيساً أم مروضاً .

فالإنسان في تفاعله مع أخيه الإنسان يستخدم الاتصال اللفظي Verbal المتمثل في استخدام الألفاظ والكلمات، سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية. أيضا يستخدم الاتصال غير اللفظي Non-Verbal المتمثل في الإشارات وتعبيرات الوجه وحركات الجسم ولغة العيون ورنين الصوت. ويسمى الاتصال غير اللفظي أحيانا بلغة الجسم Body Language . والإنسان يستخدم الاتصال اللفظي أكثر من الاتصال غير اللفظي. أما الحيوانات والزواحف والطيور فإليها لغة خاصة بها اتصال لفظي قد أنعم الله على سيدنا محمد وسيدنا سليمان الله بفهمها. فلقد فهم سيدنا محمد شكوى الجمل من سوء معاملة صاحبه، كذلك سمع سيدنا سليمان النملة وتكلم مع الهدهد.

قال الله تعالى: " حتى إذا أتوا على واد النمل قالت نملة يا أيها النمل ادخلوا مساكنكم لا يحطمنكم سليمان وجنوده وهم لا يشعرون (١٨) فتبسم ضاحكا من قولها وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين (١٩) وتفقد الطير فقال ما لي لا أرى الهدهد أم كان من الغائبين (٢٠) لأعذبه عذابا شديدا أو لأذبحنه أو ليأتيني بسلطان مبين (٢١) فمكث غير بعيد فقال أحطت بما لم تحط به وجئتك من سبإ نبيا يقين (٢٢) " (النمل: ١٨-٢٢)

والحيوانات والزواحف والطيور تستخدم الاتصال غير اللفظي لغة الجسم أكثر من الاتصال اللفظي، فهي بذلك عكس الإنسان.

هذا بالنسبة للإنسان والحيوان والزواحف والطيور، أما لغة التفاهم عند الحشرات والنباتات فهي تتم عن طريق الاتصال الكيميائي. فالحشرات والنباتات تستخدم مواد كيميائية معينة حتى تتفاهم فيما بينها. وكل مادة تعني أمرا معينا. فعلى سبيل المثال النحل يفرز مادة معينة عندما يشعر

بوجود خطر يتهدهه والنملة تفرز حامضا معينا عندما تدعس وذلك لتعلن لسربها عن وجود خطر يحيط به.

1. مفهوم التواصل الكتابي وأهميته

الاتصال الكتابي : Written Communication

يعبر الاتصال الكتابي عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة، ومن أمثلة هذا الاتصال التقارير التعليمات المذكرات المنشورات المطبوعة الرسائل التي تنقل من خلال شبكات الانترنت.

وتسمح الاتصالات المكتوبة بنقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد، مع إمكانية استيعابهم لها بسرعتهم الخاصة، هذا إلى جانب إمكان الرجوع إليها في المستقبل، كذلك تمكن من شرح هذه المعلومات بطرق مختلفة، مع تقدير الكثير من التفاصيل إن استدعى الأمر ذلك - مثال ذلك التقرير المالي الذي ينطوي على العديد من التفاصيل والأرقام، يفضل إيصالها عن طريق الكتابة.

ولكي يحقق هذا الاتصال الفعالية في نقل البيانات والمعلومات، يجب أن تكون الكتابة كاملة وتقدم كل المعلومات الضرورية، بجانب الوضوح في العرض والابتعاد كلية عن العبارات المحيرة أو المضللة التي قد تسبب سوء فهم القارئ، إضافة إلى حسن الصياغة وتجنب الأخطاء الإملائية والنحوية... إلخ.

والتواصل الكتابي هو أحد أبرز وسائل التفاعل في مختلف المجالات الحياتية والمهنية. سواء كان في شكل تقارير، رسائل رسمية، أو حتى بريد إلكتروني، فإن القدرة على التعبير بوضوح واحترافية تؤثر بشكل كبير في انطباع الآخرين وتحقيق الأهداف المنشودة.

- **تعريف التواصل الكتابي:** التواصل الكتابي هو عملية نقل المعلومات والأفكار باستخدام الكلمات المكتوبة بهدف إيصال رسالة إلى المتلقي. يختلف عن التواصل الشفهي في أنه يتطلب الدقة في التعبير، واختيار الكلمات بعناية، واتباع القواعد اللغوية بشكل صارم.
- **أهمية التواصل الكتابي:**

- **تعزيز الفهم:** يعزز من قدرة الشخص على التعبير عن أفكاره بوضوح.
- **الحفاظ على التواصل الرسمي:** يعد وسيلة رسمية لتوثيق المعلومات.
- **دقة المعلومات:** يساهم في نقل المعلومات بشكل دقيق دون لبس.

2. أساسيات التواصل الكتابي

- **الوضوح:** استخدم جملاً قصيرة وواضحة. تجنب الكلمات المعقدة أو المبهمة. يجب أن تكون الأفكار منظمة ومتراكبة لضمان سهولة الفهم.
- **الدقة:** تأكد من أن ما تكتبه يعكس بدقة المعلومات التي تريد إيصالها، استخدم الأرقام والإحصائيات بشكل صحيح في التقارير.
- **اللغة المناسبة:** استخدم لغة فصيحة وخالية من الأخطاء النحوية والإملائية، تجنب استخدام العامية أو التعبيرات غير الرسمية في الكتابات الرسمية.
- **الاختصار والتكثيف:** تجنب الحشو غير الضروري. استخدم كلمات دقيقة وفعالة، حافظ على التركيز على الموضوع دون التطرق إلى مواضيع جانبية.

3. كتابة الرسائل الرسمية

في حياتنا اليومية، كثيرًا ما نجد أنفسنا نتواصل مع الآخرين من خلال أشكال الكتابة المختلفة. هناك نوعان شائعان من الاتصالات الكتابية هما الرسائل الشخصية والمهنية. على الرغم من أنها قد تبدو متشابهة للوهلة الأولى، إلا أن هناك اختلافات رئيسية بين هذين النوعين .

الرسالة الشخصية	الرسالة المهنية	
طبيعتها و جمهورها	الرسائل الشخصية غير رسمية بطبيعتها . وعادة ما تكون مكتوبة للأصدقاء أو أفراد الأسرة أو المعارف. تهدف هذه الرسائل إلى إنشاء اتصال شخصي والحفاظ عليه أو نقل الأفكار والمشاعر والخبرات الشخصية	من ناحية أخرى، تعتبر الرسائل المهنية رسمية وتستخدم بشكل شائع للاتصالات الرسمية المتعلقة بالأعمال، بما في ذلك طلبات العمل أو الرسائل التعريفية أو مقترحات الأعمال أو المراسلات الرسمية. يختلف جمهور الرسالة المهنية، بما في ذلك الزملاء أو العملاء أو أصحاب العمل أو المسؤولين الحكوميين. يعد فهم الغرض والجمهور أمرًا بالغ الأهمية في صياغة خطاب مهني فعال.
التحية	غالبًا ما تبدأ الرسائل الشخصية بتحية دافئة ومألوفة. على سبيل المثال، "عزيزي طارق" أو "مرحبًا عمر"	تبدأ الرسائل المهنية بتحية رسمية مثل "عزيزي السيد طارق" أو "إلى من يهمه الأمر". من الضروري استخدام العناوين والأسماء الصحيحة عند مخاطبة المستلم.
والنغمة والنبرة وال لهجة	اللغة المستخدمة هي لغة غير رسمية . ومحادثة. العامية والاختصارات والتعبيرات العامية . مقبولة في هذا السياق	على عكس الرسائل الشخصية، تتطلب الرسائل المهنية نبرة ولغة ولهجة رسمية ومحترمة. يجب أن تكون اللغة المستخدمة دقيقة وموجزة وخالية من العامية أو المصطلحات و التعبيرات غير الرسمية أو اللغة الشخصية المفرطة
الغرض والمحتوى	محتوى الرسائل الشخصية حسب الغرض والعلاقة بين المرسل والمستلم. وقد تتضمن تحديثات الأحداث الحياة الشخصية، أو التعبير عن المشاعر، أو مجرد محادثات غير رسمية	تقديم الطلبات أو التعبير عن الآراء أو معالجة الغرض من الرسالة المهنية هو نقل المعلومات أو القضايا بطريقة رسمية ومحترمة.
العلاقة بين المرسل والمرسل اليه	حميمة، غالبًا ما تكشف الرسائل الشخصية عن التفاصيل والعواطف الشخصية. إنها فرصة للكاتب للتعبير عن أفكاره بصراحة وأصالة.	رسمية وتلتزم الرسالة المهنية بالتنسيق المنظم فتتبع عادة تنسيقًا محددًا، بما في ذلك المقدمة وفقرات النص والخاتمة. كل قسم له غرض محدد لضمان الوضوح والكفاءة المهنية

تشتمل الرسائل الرسمية على ثلاثة أنواع :
طلبات العمل والرد عليها .

الرسائل المتبادلة بين المؤسسات والدوائر الحكومية الرسمية .
الرسائل المتبادلة بين التجار والزبائن ، وتسمى عادة : الرسائل التجارية .
وتحتوي الرسالة الرسمية : اسم وعنوان المرسل اليه ، تحية الافتتاح ، موضوع
الرسالة ، تحية الخاتمة ، التوقيع ، المرفقات ، تعدد النسخ المرسلة والجهات المرسلة
اليها.

ملاحظات لكتابة الرسائل :

١ . التاريخ:

العرب يستعملون التاريخين الميلادي (م) والهجري (هـ) وهذا يعتمد على البلدان العربية . ففي
بعض البلدان العربية يستعمل الناس التاريخ الميلادي فقط كالعراق ولبنان وسوريا والاردن
ومصر وتونس ، وفي البعض الآخر يستعملون التاريخين الميلادي والهجري معا كالسعودية
والكويت وقطر والامارات العربية المتحدة . وهناك طريقتان لكتابة التاريخ في الرسائل:
(١) اليوم فالشهر فالسنة ، باستعمال الشرطة (-) أو الخط المائل (/) بينهما مثلا:

٢٠ - ١٠ - ١٩٩٥ ٢٠ / ١٠ / ١٩٩٥

ب اليوم متبوعا باسم الشهر كتابة فالسنة ، مثل:

٢٠ تشرين الأول (اكتوبر) ١٩٩٥

وبعض الناس يفضلون ذكر اسم المكان الذي تكتب فيه الرسالة ، فيقولون مثلا عند كتابة التاريخ
المذكور اعلاه بيروت في ٢٠ / ١٠ / ١٩٩٥

٢. اسم وعنوان المرسل اليه

ويكتب هذا عادة على الجانب الايمن من الرسالة . ويسبق اسم المرسل اليه اللقب الذي يستحقه .
وهذه بعض الالقاب والاشخاص الذين تستعمل معهم :

الاشخاص:

الجميع الناس ، كنوع من الاحترام
للاساتذة والمحامين والمتقنين
للاطباء وحملة شهادة الدكتوراه
الوزراء
لرئيس
للملوك والملكات
للأمراء والأميرات

اللقب:

السيد (السيدة)
الأستاذ
الدكتور
معالي
سيادة
جلالة
سمو

وفي الغالب تسبق كلمة " حضرة جميع الالقاب المذكورة اعلاه ، وتأتي كلمة " المحترم
" أو " المكرم والاكرم " (honored) بعد الالقاب السيد ، الاستاذ ، الدكتور ، سعادة ،
معالي ، بينما تستعمل كلمة " المعظم " بعد الالقاب الأخرى : فخامة ، سيادة . جلالة ،
وسمو . ومن المعروف أن جميع هذه الالقاب وما يرافقها من عبارات تستعمل في
الرسائل الرسمية للتعبير عن التقدير والاحترام .مثال: حضرة جلالة الملك حسين بن
طلال المعظم

٣. تحية الافتتاح (The Salutation) فيما يلي بعض التعبيرات التي تستعمل في

الرسائل الرسمية بعد اسم المرسل اليه :

أما بعد،

تحية طيبة،

تحية واحتراما ،

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ،

٤ . الموضوع (The Body) يحتوي هذا القسم على المعلومات المطلوبة سواء أكانت
استفسارا عن بعض البضائع واسعارها أو طلب بضاعة وشحنها .. الخ .

٥. تحية الخاتمة (Complimentary close) عادة ببعض تعبيرات المجاملة والاحترام : ، وهذه امثلة منها : تختم الرسائل الرسمية .

واقبلوا الاحترام
وتَفَضَّلُوا بِقَبُولِ فائق الاحترام
مع الاحترام والتقدير
مع فائق الاحترام
ولكم خالص الشكر
والسلام عليكم ورحمة الله

٦. التوقيع (Signature) يوضع كاتب الرسالة توقيعه عادة في آخر الرسالة . واذا وقع احد الموظفين الموكلين بالتوقيع عن المسؤول الرسمي في المكتب فيجب ذكر عبارة " عن فلان مباشرة تحت التوقيع .
نصائح لكتابة رسالة رسمية:

- حافظ على أسلوب رسمي بعيداً عن العاطفة أو اللغة اللامهنية.
 - تجنب استخدام الرموز أو الاختصارات غير الرسمية.
 - اقرأ الرسالة مرة أخرى قبل إرسالها للتأكد من خلوها من الأخطاء.
- فإن فهم الغرض من الرسالة المهنية وجمهورها، واستخدام اللغة والنبرة الرسمية، والتنسيق المناسب والمحتوى المناسب هي مهارات أساسية للتواصل الكتابي الفعال من خلال التمييز بين الرسائل الشخصية والمهنية يمكنك تصميم كتابتك لتناسب السياق المحدد وتحقيق النتائج المرجوة.
- عند كتابة رسالة مهنية، من المهم التأكد من أن المحتوى مناسب ويتناول بشكل فعال غرض الرسالة. خذ بعين الاعتبار الأمثلة التالية:
- طلب معلومات:** إذا كنت تطلب معلومات من وكالة حكومية، فتأكد من أن رسالتك تنص بوضوح على المعلومات التي تحتاجها، ولماذا تحتاج إليها، وكيف سيتم استخدامها.
- خطاب الشكوى:** عند معالجة مشكلة ما أو التعبير عن عدم الرضا، قدم تفاصيل محددة حول المشكلة واقترح حلاً أو اطلب اتخاذ إجراء.
- خطاب التغطية:** في خطاب التقديم لطلب الوظيفة، سلط الضوء على كيفية توافق مهاراتك وخبراتك مع متطلبات الوظيفة، وعبر عن اهتمامك بالمنصب.

التحقق والمراجعة

- **التدقيق اللغوي:** يجب مراجعة الرسالة أو التقرير للتحقق من خلوه من الأخطاء الإملائية والنحوية.
 - **التدقيق المفهومي:** تأكد من أن النص يحتوي على جميع المعلومات المطلوبة وأنه يخدم هدفه بشكل جيد.
 - **التحقق من الوضوح:** تأكد من أن القارئ أو المتلقي يمكنه فهم الرسالة بسهولة ودون لبس.
-

شركة الوفاء للأجهزة الطبية

بغداد في ١٠ كانون الثاني (يناير) ٢٠٢٥

السيد مدير شركة الرعاية الطبية المحترم

تحية طيبة وبعد،

أود أن أتقدم بطلب وظيفة في شركتكم المحترمة بعد اطلاعي على إعلانكم المنشور في جريدة الصباح بتاريخ ٢٠٢٥/١/١٠ حول الوظائف الشاغرة في قسم هندسة الأطراف والمساند الطبية.

أنا طالب عراقي في السنة الرابعة بقسم هندسة الأطراف والمساند الطبية في جامعة المستقبل . خلال دراستي، اكتسبت مهارات عملية في تصميم وتصنيع الأطراف الاصطناعية والأجهزة المساندة، واكتسبت خبرة في استخدام البرمجيات الهندسية المتخصصة. كما شاركت في عدة ورش عمل ومشاريع تطبيقية تعزز خبرتي في هذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، أتقن اللغتين الإنجليزية والعربية بطلاقة قراءة وكتابة.

أرفق طياً نسخة من سيرتي الذاتية وشهاداتي الأكاديمية، وأنا مستعد لتقديم أي معلومات إضافية تحتاجونها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

المخلص او
(مقدم الطلب)

التوقيع

رمزي ناصر

مذخر الأمل للأدوية

الرقم: ٢٥/م/أ/٢٠٢٥

التاريخ: ٢٠٢٥/١/١٠

إلى / السيد المدير العام المحترم

م/ طلب تزويد أدوية

تحية طيبة وبعد...

نظراً للحاجة المتزايدة لبعض الأدوية الأساسية في المؤسسات الصحية، نتشرف بتقديم طلبنا لتزويدكم بمجموعة من الأدوية التي نوفرها وفقاً للمواصفات العالمية وبأسعار تنافسية.

نرفق لكم قائمة بالأدوية المتوفرة لدينا مع تفاصيل العبوات والأسعار، ونؤكد التزامنا بتوفير الكميات المطلوبة بأعلى جودة وفي الوقت المحدد.

لطفاً، نرجو التفضل بمراجعة العرض المرفق وتزويدنا بقراركم الكريم لإتمام الإجراءات اللازمة.

مع فائق الاحترام والتقدير...

مدير مذخر الأمل للأدوية

م. أحمد علي حسن

هاتف: ٠٧٨٠ ٠٠٠ ٠٠٠٠

البريد الإلكتروني: info@alamalpharma.com

.....

المرفقات:

١. قائمة بالأدوية المتوفرة مع الأسعار.

٢. نسخة من شهادات الجودة.

مركز الأمل لهندسة الأطراف والمساند الطبية

الرقم: ٢٠٢٥/هـ/أ/٤٥

التاريخ: ٢٠٢٥/١/١٠

إلى / السيد المدير العام

مستشفى الشفاء التخصصي

م/ عرض تعاون لتوفير الأطراف والمساند الطبية

تحية طيبة وبعد...

انطلاقاً من حرصنا على دعم المؤسسات الصحية وتقديم أفضل الخدمات للمرضى، يتشرف مركز الأمل لهندسة الأطراف والمساند الطبية بعرض خدماته لتزويد مستشفياتكم الموقر بأحدث الأطراف الصناعية والمساند الطبية المصممة وفقاً لأعلى المعايير العالمية. نرفق طياً كتيباً تعريفياً يشمل تفاصيل المنتجات والخدمات التي نقدمها، مع استعدادنا لتلبية احتياجاتكم الخاصة وتقديم استشارات فنية مجانية لمرضى العيادات المتخصصة. نأمل من سيادتكم التفضل بدراسة العرض والتواصل معنا لتنسيق اجتماع لمناقشة سبل التعاون المشترك.

مع فائق الاحترام والتقدير...

مدير مركز الأمل لهندسة الأطراف والمساند الطبية

د. علي حسين عبد الله

هاتف

البريد الإلكتروني

المرفقات:

١. كتيب تعريفى بالمنتجات والخدمات.

٢. قائمة أسعار محدثة.