

به نام خدا



مؤسسه فرهنگی هنری
دیباگران تهران

افزایش مهارت های شغلی

آموزش مکاتبات اداری

(بر اساس روش های نوین نامه نگاری اداری)

مؤلف : دکتر عبدالعلی قاسمی

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

افزایش مهارت های شغلی

آموزش مکاتبات اداری

براساس روش های نوین نامه نگاری اداری

مؤلف : دکتر عبدالعلی قاسمی

ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

صفحه آرای: دیباگران تهران

طرح روی جلد: مجتمع فنی تهران

چاپ: درج عقیق

نوبت چاپ: چهارم

تاریخ نشر: ۱۳۹۸

تیراژ: ۱۰۰ جلد

قیمت: ۴۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۴۵۷-۵

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، رویروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱

تلفن: ۲۲۰۸۵۱۱۱-۶۶۴۱۰۰۴۶

کد پستی: ۱۳۱۴۹۸۳۱۸۵

فروشگاههای اینترنتی :

www.mftbook.ir

www.dibagarantehran.com

نشانی تلگرام: @mftbook

نشانی اینستاگرام: Dibagaran_publishing

پست الکترونیکی: bookmarket@mftmail.com

سرشناسه: قاسمی، عبدالعلی، ۱۳۳۶-

عنوان و نام پدید آور: آموزش مکاتبات اداری: براساس روش های نوین نامه نگاری اداری / مؤلف: عبدالعلی قاسمی

مشخصات نشر: تهران- دیباگران تهران -۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۱۲۷ ص. مصور. جدول

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۴۵۷-۵

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: بالای عنوان: افزایش مهارت های شغلی

یادداشت: کتابنامه: ص ۱۲۶-۱۲۷. همچنین به صورت زیر نویس.

موضوع: نامه نگاری اداری - راهنمای آموزشی

موضوع: Government core correspondence-study and teaching

موضوع: نامه نگاری فارسی

موضوع: letter writing - Persian

موضوع: نگارش علمی و فنی - راهنمای آموزشی

موضوع: technical writing-study and teaching

رده بندی کنگره: ۱۳۹۵ آ ق ۵۷۲۱/ HF

رده بندی دیویی: ۸۰۸/۰۶۶۶۵

شماره کتابشناسی ملی: ۴۳۰۴۳۶۲

فهرست مطالب

مقدمه ناشر ۹

مقدمه مؤلف ۱۰

بخش اول: خلاصه‌ای درباره‌ی ارتباطات ۱۱

ارتباط چیست؟ ۱۱

۱- پیام‌دهنده (منبع) ۱۲

۲- پیام‌گیرنده (مخاطب) ۱۲

۳- اصل پیام ۱۲

۴- وسیله‌ی ارتباط ۱۳

بازخورد ۱۳

انواع ارتباطات ۱۳

الف: ارتباط کلی ۱۳

ب: ارتباط از دیدگاه استقرار آن ۱۳

۱- ارتباط حضوری ۱۳

۲- ارتباط غیرحضوری ۱۴

وسایل ایجاد ارتباط ۱۴

سازمان و ارتباطات ۱۴

گونه‌های ارتباط در سازمان ۱۴

ارتباط عمودی ۱۴

ارتباط افقی ۱۴

نوشته ۱۴

بخش دوم: اهمیت و نقش مکاتبات اداری ۱۷

نامه‌های اداری ۱۸

نامه ۱۸

۱۸	مشخصات نامه‌های اداری
۱۹	سرلوحه
۱۹	عنوان گیرنده‌ی نامه
۱۹	موضوع نامه
۱۹	متن نامه
۱۹	امضای نامه
۲۰	گیرندگان رونوشت
۲۰	اندازه و ابعاد نامه‌های اداری
۲۱	انواع نامه‌های اداری
۲۱	نامه‌های خبری
۲۱	نامه‌های بازدارنده
۲۱	نامه‌های دستوری (درخواستی)
۲۱	نامه‌های هم‌آهنگی
۲۱	نامه‌های اداری از نظر سطوح ارتباطی
۲۱	نامه‌های داخلی
۲۲	نامه‌های خارجی

بخش سوم: انواع نوشته‌های اداری ۲۷

۲۷	بخشنامه
۲۹	مراحل تهیه‌ی نامه‌های اداری
۳۰	الف: آماده نمودن مقدمات
۳۰	ب: تدوین نامه
۳۰	نمونه یک بخشنامه: فتوکپی
۳۱	صورت جلسه
۳۱	ارکان جلسه
۳۱	اعضای جلسه
۳۱	دستور جلسه
۳۱	زمان جلسه
۳۲	مکان جلسه
۳۲	سازمان جلسه
۳۲	طرح یا چارچوب صورت جلسه

۳۳ امضای شرکت کنندگان
۳۳ دستور جلسه
۳۳ مطالب مطروحه
۳۴ تصمیمات اتخاذ شده
۳۴ مکان جلسه
۳۴ تکلیف جلسه‌ی بعدی
۳۴ انواع صورت جلسه
۳۴ صورت جلسه مشروح
۳۴ صورت جلسه نیمه مشروح
۳۴ صورت جلسه خلاصه
۳۵ صورت جلسه به صورت فرم
۳۵ نحوه‌ی تنظیم فرم صورت جلسه
۳۹ دستورالعمل
۳۹ کاربرد و فایده‌ی دستورالعمل
۴۰ انواع دستورالعمل‌ها
۴۰ ارکان دستورالعمل
۴۵ فرم‌های اداری
۴۵ انواع فرم‌ها

بخش چهارم: دستور زبان فارسی ۴۹

۴۹ جمله
۴۹ اقسام جمله از جهات مختلف
۵۰ وجوه فعل
۵۱ نقش و کاربرد اسم
۵۱ مطابقت نهاد و گزاره
۵۱ نقش‌های متفاوت کلمات در جمله
۵۳ توصیه‌های نگارشی و دستوری
۵۳ توصیه‌های نگارشی
۵۶ توصیه‌های دستوری
۵۸ چند نکته مهم
۵۹ حالت مصدری
۵۹ حالت اسمی

۶۱	زبان چیست؟
۶۱	نظام بخش پذیر
۶۲	واحد‌های زبان
۶۲	واج چیست؟
۶۲	تک‌واژ چیست؟
۶۲	واژه چیست؟
۶۲	گروه چیست؟
۶۲	جمله چیست؟
۶۳	جمله‌ی مستقل
۶۳	جمله‌های هم‌پایه
۶۵	جمله‌های ناهم‌پایه
۶۷	نظام خطی زبان

بخش پنجم: ویرایش ۶۹

۶۹	معنی واژه ویرایش
۶۹	مفهوم ویرایش
۶۹	انواع ویرایش
۷۰	ویژگی‌های ویراستار
۷۰	روند کار ویرایش
۷۱	۱- ویرایش فنی
۷۲	۲- ویرایش زبانی - ساختاری
۷۳	۳- ویرایش تخصصی یا علمی یا محتوایی:
۷۳	ویراستار - ویرایش‌گر
۷۴	مراحل ویرایش نوشته‌های اداری

بخش ششم: پردازش ۷۵

۷۵	۱- حاشیه‌گذاری
۷۵	۲- تنظیم فاصله بین سطرها
۷۵	۳- رعایت آیین پاراگراف بندی
۷۶	۴- نشانه‌گذاری
۷۶	۵- خط خوانا

بخش هفتم: نشانه‌گذاری ۷۷

بخش هشتم: نکاتی درباره‌ی مکاتبات اداری ۸۳

بهبترین روش برای تسلط به نگارش مکاتبات اداری ۸۳

بخش نهم: ساختمان یک نامه‌ی اداری ۸۵

نمونه‌ی نامه ۸۵

چند نمونه نامه‌ی اداری ۹۱

تقاضای وام از یکی از بانک‌ها: ۹۱

درخواست انتقال ۹۳

چند پیام تسلیت ۹۵

دعوت‌نامه ۹۵

درباره‌ی نویسندگی و ارزش و نقش نویسنده در جامعه ۹۷

مشخصات یک نویسنده‌ی خوب ۹۸

مشخصات یک نوشته‌ی خوب ۹۸

سخن و سخنوری ۹۸

نوشته‌های انتقادی ۹۹

بخش دهم: آنچه که در نوشتن باید بدانیم ۱۰۱

و اکنون چند غلط مشهور ۱۰۲

طرز نوشتن همزه ۱۰۶

ترکیب در فارسی ۱۰۷

۱- ترکیب اضافی ۱۰۷

۲- ترکیب وصفی ۱۰۸

تفاوت ترکیب اضافی با صفت و موصوف ۱۰۸

حذف فعل در جمله‌های فارسی ۱۰۹

گذاشتن و گذاردن ۱۱۰

تفاوت «است» و «هست» ۱۱۰

راه‌های پروردن معانی ۱۱۱

۱. تعریف ۱۱۱

۲. توصیف ۱۱۱

۳. استدلال ۱۱۱
۴. بررسی علل و نتایج ۱۱۲
۵. استشهاد ۱۱۲
۶. مقایسه ۱۱۲
۷. تقسیم‌بندی ۱۱۳
- خلاصه‌نویسی / خلاصه کردن ۱۱۳
- انواع خلاصه کردن ۱۱۳
- روش کلی برای تلخیص مطلب ۱۱۴
- نکات اساسی در خلاصه‌نویسی ۱۱۴

بخش یازدهم: نحوه نگارش اعداد در مکاتبات ۱۱۷

- روش نگارش اعداد در مکاتبات ۱۱۷
- روش نگارش اعداد ۱۱۷

بخش دوازدهم: نگارش و ویرایش رایانه‌ای ۱۲۱

- فونت‌ها ۱۲۱
- فونت‌های فارسی / عربی ۱۲۲
- تشخیص فونت فارسی از عربی ۱۲۲
- چرا از قلم (فونت) فارسی استفاده کنیم؟ ۱۲۳
- از کدام فونت‌های فارسی استفاده کنیم؟ ۱۲۳
- اندازه فونت‌های فارسی ۱۲۴
- فاصله و نیم‌فاصله ۱۲۴
- معرفی نرم‌افزار Tray Layout ۱۲۵
- فهرست منابع ۱۲۶

مقدمه ناشر

خط مشی کیفیت انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی است که بتواند خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بیکران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه و به ویژه علوم کامپیوتر و انفورماتیک گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش روشن می‌نماید.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری جمعی از اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران، محققان و نیز پرسنل ورزیده و ماهر در زمینه امور نشر درصدد هستند تا با تلاش‌های مستمر خود برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهند.

کتابی که در دست دارید با همت جناب آقای دکتر عبدالعلی قاسمی و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

کارشناسی و نظارت بر محتوا: زهره قزلباش

در خاتمه ضمن سپاسگزاری از شما دانش‌پژوه گرامی درخواست می‌نماید با مراجعه به آدرس dibagaran.mft.info (ارتباط با مشتری) فرم نظرسنجی را برای کتابی که در دست دارید تکمیل و ارسال نموده، انتشارات دیباگران تهران را که جلب رضایت و وفاداری مشتریان را هدف خود می‌داند، یاری فرمایید.

امیدواریم همواره بهتر از گذشته خدمات و محصولات خود را تقدیم حضورتان نماییم.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

Publishing@mftmail.com

مقدمه مؤلف

آنچه برای ما مسلم است این است که زبان رایج ادارات که هنوز وسیله‌ی استقرار پیوندهای رسمی هر سازمان با خود سازمان یا سازمان‌های دیگر است، از گذشته تا زمان ما، شکل مکتوب آن بوده و تا حالا هیچ وسیله‌ای نتوانسته است جای آن را در ادارات بگیرد و یا آن را از رونق بیندازد.

نامه‌ی اداری، نه تنها وسیله‌ی انحصاری ایجاد ارتباطات رسمی سازمان‌هاست که اجرا و انجام گرفتن کارها تقریباً از طریق آن امکان‌پذیر می‌باشد بلکه از دیدگاه دیگر مکاتبات در هر اداره و سازمان و مؤسسه، اسناد گویایی از نحوه‌ی اعمال و رفتار و واکنش‌های اداری و سازمانی هر نسلی است برای نسل‌ها و دوره‌های دیگر.

مکاتبات اداری در سازمان‌ها نقش حیاتی و اساسی دارند. استفاده از مکاتبات اداری به منظور انجام دادن امور مربوط به همان سازمان یا اداره به‌عنوان بهترین راه برای رسیدن به هدف‌های سازمان است.

هر چه وسیله‌ی ارتباطی قوی‌تر باشد موفقیت اداره‌ی سازمان در رسیدن به هدف‌ها آسان‌تر می‌شود.

آنچه در این کتاب مورد نظر ماست تدوین مطالبی است برای آموزش چگونگی تنظیم و تدوین سایر نوشته‌های اداری مانند: بخش نامه صورتجلسه‌ها، دستورالعمل، فرم‌های اداری، احکام و دفاتر و همچنین ویرایش و انواع ویرایش و روش‌های انجام ویرایش‌نامه‌ها اداری، پردازش و روش آن در تمام نوشته‌ها و نامه‌های اداری، نحوه بهره‌گیری از منابع و تکمیل و تقویت نامه‌های اداری.

دکتر عبدالعلی قاسمی