



جامعة مصطفى اسطنبولي - معسكر



ميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، التسيير والعلوم المالية

محاضرات في مقياس الاتصال و التحرير الاداري



خاص بمستوى السنة الثانية ماستر :
تسويق الخدمات / تسويق صناعي / محاسبة و تدقيق / تدقيق و
مراقبة التسيير / مالية و تجارة دولية / مالية المؤسسة

د. محي الدين بن نعيم

فهرس المحتويات

المقدمة	3
المحاضرة الأولى: ماهية الاتصال	5
المحاضرة الثانية: تحليل عملية الاتصال	12
المحاضرة الثالثة : الاتصال الفعال	17
المحاضرة الرابعة : الاتصال الداخلي للمؤسسة	25
المحاضرة الخامسة: الاتصال الخارجي للمؤسسة	31
المحاضرة السادسة: ماهية الاتصال الاداري.....	36
المحاضرة السابعة : اسلوب و خصائص المراسلة الادارية	40
المحاضرة الثامنة : المراسلات ما بين الافراد والادارة :	
الرسالة التحفيزية لطلب منصب عمل	55
المحاضرة التاسعة: انواع المراسلات الادارية	61
المحاضرة العاشرة: انواع النصوص التشريعية	107
الخاتمة	126
قائمة المراجع	127

مقدمة

سنركز في مجموعة المحاضرات الموجهة الى طلبة السنة الثانية ماستر - للتخصصات التالية :
تسويق الخدمات / تسويق صناعي / محاسبة و تدقيق / تدقيق و مراقبة التسيير / مالية و تجارة دولية / مالية المؤسسة ، بعنوان : "محاضرات في مقياس الاتصال و التحرير الاداري" - على فهم و توضيح قواعد مهمة حول الاتصال و اساسياته و التحرير الاداري و خصائصه و انواعه. فالغرض من محاضرات "الاتصال و التحرير الإداري" هو التعرف على مختلف الوثائق الإدارية و سهولة قراءتها ، من خلال تحديد قواعد سهلة خاصة بالتقديم و كتابة المراسلات الادارية.

و تشكل الصياغة الإدارية طريقة مميزة لتحسين العلاقات والاتصال داخل الإدارة والمستخدمين و بين الإدارات. كما تسهل دراستها التمييز بين الوثائق الصادرة من مختلف المصالح الادارية. لكن التعامل مع الصياغة الإدارية ليس بالأمر السهل لأنه يجب اتباع عدد من القواعد القانونية والتنظيمية والإدارية دون اهمال الجانب اللغوي.

إن التقدم العلمي والتقني و ما نتج عنه من تطور في مجالات عدة قد فرض تدخل الدولة و الادارة في جميع قطاعات الحياة و من آثار ذلك الزيادة الكبيرة في العلاقة بين الإدارة والمواطنين.
و تتجلى هذه العلاقات في تبادل الوثائق المكتوبة التي تأخذ مسميات مختلفة حسب الحالة (دعوة ، استدعاء ، تقرير ، جدول ارسال ، محضر ، إلخ). فهذه الوثائق تسمح بنسج الروابط و نقل المعلومات وكذلك حفظ العناصر الخاصة بالإجراءات المتعددة. فلإدارة لا تتحدث بأي شكل من الأشكال كأي حديث بين شخص و آخر.

فالامر يتعلق باتصالات و مراسلات مشبعة بقيم و قواعد معينة تتجسد في الاسلوب و الصيغ و نوعية الكتابة و تهدف إلى السعي لخدمة المصلحة العامة.

و من هذه القواعد نذكر مثلاً :

- القواعد المطبقة بين الرؤساء والمرؤوسين والعكس صحيح ،
- عملية وتداول البريد الرسمي ،
- المبادئ المتعلقة بالتوقيع ،
- طبيعة النبرة المستخدمة في المراسلات الإدارية.

كل هذه النصوص القانونية والتنظيمية المتطورة باستمرار جعلت من الممكن تشكل أسلوب معين في الاستخدام في الإدارة و كل المحررات مخططة بشكل دقيق يسمح للاداري بالتحدث نيابة عن الدولة و ممثلها.

و قد أدى تعدد أنشطة الإدارة إلى تعدد وثائق المراسلات الإدارية. فكل نوع من أنواع الوثائق له بالتأكيد بعض الخصائص التي تميزه. ومع ذلك ، فإن صياغتها تكشف عدد معين من القواعد و المبادئ المشتركة التي تعزز بشكل متناغم الأسلوب الإداري. فالأسلوب الإداري موروث من مقتضيات النبل والبراعة في الوصول الى مستوى خاص بلغة التخاطب في هذا الاطار.

المحاضرة الأولى : ماهية الاتصال

الهدف: في نهاية المحاضرة يتمكن الطالب من اكتساب المفاهيم الأساسية للاتصال ،عناصره ، اهدافه ، غاياته و متطلباته.

1- تمهيد :

خلافًا للاعتقاد الشائع ، فإن " فعل التواصل " لا يعني فقط الإرسال او التعبير عن طريق رسالة. فمعني الأتصال يتضمن بالاساس "انشاء علاقة مع ...". كما أنها تستخدم بمعنى المشاركة. التبادل ، الاستشارة، منح ، اقتراح. لذلك فإن كان الاتصال يعني تسليم واستلام رسالة ما فان الامر لا يتم بهذه البساطة ، فإن أحد المحاورين "يستقبل" ضمن الإطار المرجعي للآخر ثم يرسل رسالته للآخر باستخدام إطاره المرجعي الخاص به ، أو محاولة تخيل الإطار المرجعي للآخر¹.

وبالتالي ، يمكننا تعريف الاتصال على أنه عملية تفاعلية وديناميكية لنقل وتلقي الرسائل.

فالالاتصال هو فعل يتم من خلاله انشاء روابط و تبادل المعلومات. و تشير هذه الوظيفة إلى الدراسة العامة للغة تحت ثلاثة جوانب:

- التعبير كل من يستخدم هذا النوع من الاتصال يسعى إلى توصيل نية أو عاطفة أو حالة او احساس ما ؛

- التصور إذ يوفر معلومات عن الأحداث وينقل المعرفة ؛

التأثير على الآخرين فيسعى إلى الإقناع ، والإغواء ، ونقل الأوامر ، والنواهي ، الخ.².

كما يتجاوز الاتصال التعبير اللفظي ويستخدم العديد من الإشارات الإيمائية و لغة الجسد و التقنيات الجديدة والوسائط الجديدة (أجهزة الكمبيوتر ، والهواتف المحمولة ، والرقمية...).

و يسمح الاتصال بتبادل المعلومات بين الناس (التبادل بين الاشخاص) ولكن أيضًا من خلال عوامل مجتمعاتية من خلال جهات الاتصال. وبالتالي ، فإن المؤسسات الانتاجية و الادارات لديها من الوسائل والتقنيات ما يمكنها من نقل هذه المعلومات متبينة استراتيجيات متجددة في سبيل القدرة على التطور.

¹ Dr. CHIB Amina Djazia, (2020), cours « COMMUNICATION INTERPERSONNELLE », Université Abou Bakr Belkaid, Tlemcen

² Joly, Bruno. « Chapitre 1. Présentation de la communication », , *La communication*. sous la direction de Joly Bruno. De Boeck Supérieur, 2009, pp. 7-10.

يتعلق الاتصال بكل من البشر (داخل الشخص الواحد ، و ما بين الاشخاص ، والتواصل الجماعي ، وما إلى ذلك) والحيوانات (التواصل داخل الصنف الواحد و ما بين الأنواع المختلفة) أو الآلات (الاتصالات والتقنيات الجديدة ، وما إلى ذلك) ، بالإضافة إلى امكانية تهجين هذه الانواع المختلفة : ما بين الإنسان والحيوان ؛ الانسان و تكنولوجيايات ... الخ. و نتيجة لذلك ، يبقى الاتصال موضوع دراسة مشترك من قبل العديد من التخصصات التي لا تتوافق بالضرورة على تعريف واحد.

وإذا وافق الجميع على تعريفها كمسار فإن وجهات النظر تختلف عندما يتعلق الأمر بتأهيل هذا المسار. "تتمثل عناصر الاتصال في كل من: المرسل الذي يُقدّم المعلومات للآخر، والمستقبل الذي يتلقّى تلك المعلومات، والرسالة التي تتضمن المعلومات المرسلّة، والوسيط الذي تُرسل عن طريقه الرسالة، وأخيرًا الاستجابة من قبل المستقبل بعد وصول الرسالة و محاولة فهمه لمحتواها"³.

1. مسألة سياق

لتتم و تؤسس علاقة اتصال بين المتحدث والمستمع يجب أن يكون هناك سياق محدد (مثال: عرض مذكرة ، مناقشة رسالة دكتوراه ، إلخ)

المكونات الرئيسية لمفهوم السياق :

- السياق المؤسسي الذي يحدد الأدوار والعلاقة بين الناس و طريقة التفاعل بينهم مع احترام ما يسمى "قواعد اللعبة" ؛

- الإعداد للفضاء الذي يُعقد فيه الاجتماع بما في ذلك البيئة المباشرة ، المكان والزمان المرتبطان بهما ؛

- العناصر الخاصة بكل ثقافة تحكم التفاعلات الاجتماعية (على سبيل المثال الممارسات والأخلاق الحميدة) ؛

- طبيعة العلاقة بالأهداف والغايات التي يحددها كل واحد في اطار حالة الاتصال (مثل الإعلام ، إبلاغ ، إقناع ، طمئنة ، تهديد) ؛

- الشخصية ، كل ما يمثله الشخص كالتاريخ الشخصي ، الدافع ، الشخصية ، القيم.

تؤثر هذه العناصر المكونة للسياق على الاتصال وفقًا لأنماط ودرجات مختلفة.

2. الاتصال هو تبادل

الاتصال هو كل الاستراتيجيات التي وضعها شخص أو مجموعة من الناس لتبادل الموارد و التصورات مع الآخرين. و يمكن تمثيل الاتصال بطريقة مبسطة على النحو التالي:

³ اسلام سمور ، مفهوم الاتصال / <https://sotor.com/> تم تصفح الموقع يوم 2021/9/18



"ما نقلته في رسالتي هو ما فهمه الآخر بالفعل وليس
ما أعتقدت أنه فهمه "

فمصدر الاتصال اذن هو نية المرسل مترجمة إلى رسالة و التي يتم تفسيرها من قبل مستقبلها و يكون لها تأثير عليه. ثم يتم إرسال رسالة من طرف المرسل اليه و هي ما نسميه بالتغذية الراجعة و التي تعبر عن رد فعل المتلقي (فهم ، استفسار ، سعادة ، حزن ، رغبة في مواصلة الحوار ، الخ). وبالتالي يشغل كل من المحاورين و بالتناوب دور كل من المرسل و المتلقي. و أثناء نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل تتدخل المصفاة (Filtre) على مستوى كل من الطرفين. و تتكون هذه المصفاة من عدة عناصر (المستوى التعليمي ، التحيزات ، الخبرات الشخصية ، القيم و الموروث الثقافي) و النابعة من السياق. فيكون لديها دور خاص في نظام التشفير و فك التشفير لكل من الطرفين وبالتالي في تفسير الرسالة.

3. مسألة مكانة و تموضع

يتم تحديد العلاقة بين المحاورين من خلال طبيعة اتصالهم.

فطريقتنا في التواصل تعبر عن الموقف الذي نريد أن نشغله و كذلك الموقف الذي ننسبه لمحاورنا ؛ فالمواقف المتبادلة قد تكون قائمة على التشابه أو التكامل ، إما على أساس المساواة أو الاختلاف.

و يتم تحديد مكانة كل منها وفقاً لما يلي:

- العناصر الخارجية حسب الحالة والدور الذي يتقمصه كل واحد (مورد / عميل ، طبيب / مريض ، شرطي / مواطن ، زميل / زميل) أو من خلال المستوى الاجتماعي (الوالد / الطفل ، الزوج / المرأة) ؛
- العناصر الداخلية للعلاقة ، أي المكانة الذاتية لكل عنصر (مهيمن / مهيمن عليه ، مقدم الطلب / رب العمل).

و قد يكون تحديد المساحة هذه محل اتفاق (يتعارف المحاورون على الوظيفة المخصصة لهم في هذا

التبادل) أو محل خلاف والذي قد يؤدي إلى الصراع.

4 . مسألة إدراك : فاعلية الاتصال

هناك استراتيجيات مختلفة يمكن أن تحقق هدفًا محددًا. يوجد مستويات مختلفة من التدخل. و من أجل الحصول على المعنى الكامل للرسالة ، يجب مراعاة جميع مكونات الاتصال.

لكن هذا لا يكفي إذ علينا أن ندرك أن الرسالة دائماً تصدر (سواء كانت شفوية أم لا) في سياق ما نفكر به (النية) ، اذن يتم التفسير من طرف المرسل اما المستقبل فيقوم بفك هذا التفسير و نعى بفك التفسير تفسير الرسالة ولذلك فإن الفاعلية مرتبطة بـ "التوافق بين الأثر الناتج والنية. و قد لا تتوافق نية المصدر مع التأثير الناتج على المتلقي في حالة التفسير "السيئ" للرسالة.

و من الضروري التمييز بين ثلاثة مستويات مختلفة في حالات الاتصال :

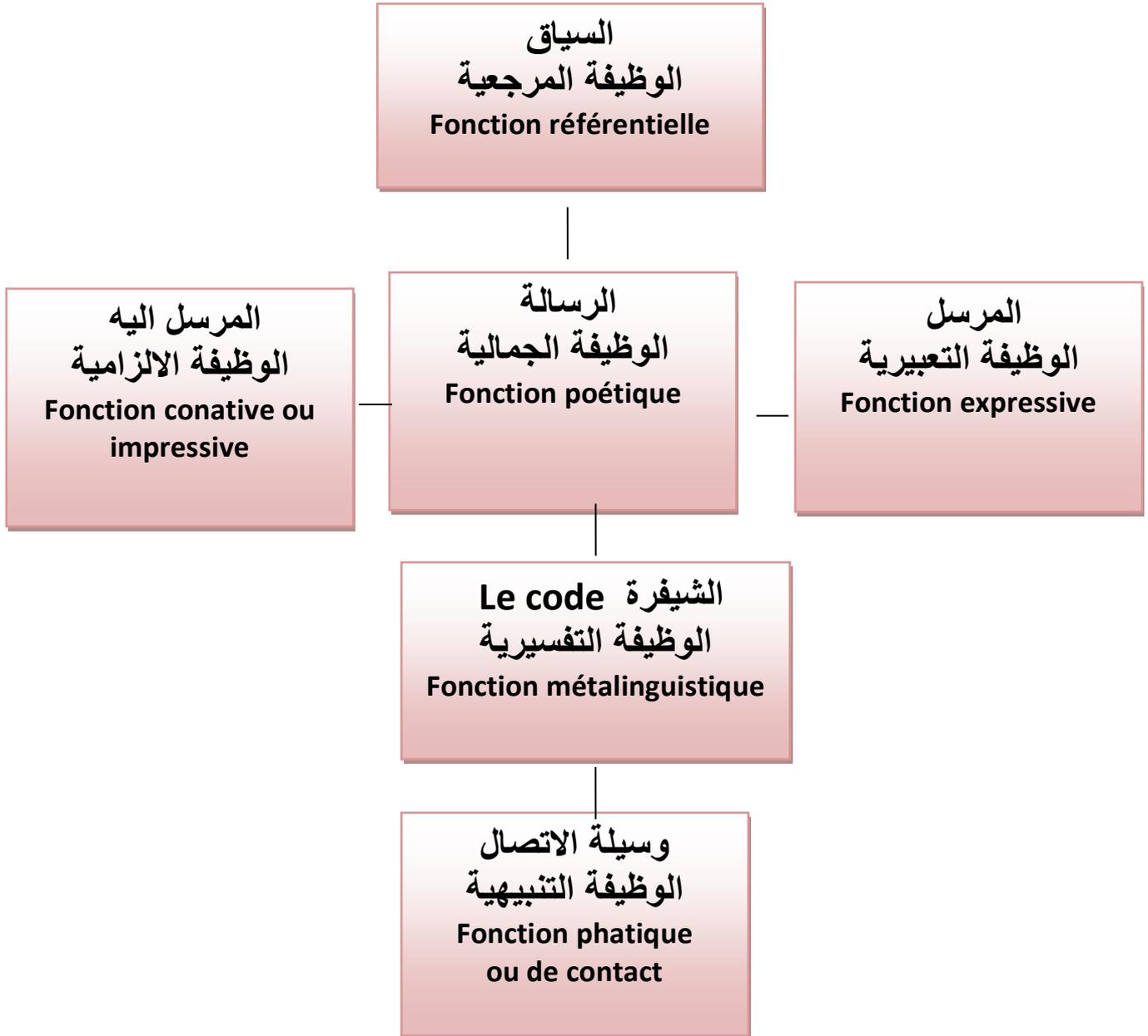
- الشيء الذي اكرر به (النية) : ما اعنيه برسالتى
- ما يتم ارساله فعلا (رسالتى)
- ما يدركه الغير (الاثر) : ما يفهمه الغير

فالفاعلية اذن مرتبطة بالتوافق بين النية المبيتة و التأثير الحاصل عند الغير و لا يحصل ذلك الا بتكليف الرسالة شكلا و موضوعا مع النية التي عقدت لدى المرسل.



وظائف اللغة⁴

⁴ محي الدين بن نعم دروس الاتصال و التحرير الاداري 2019 / 2020



مخطط جاكوبسن (Jakobson (Roman)

عناصر الاتصال⁵:

⁵ محي الدين بن نعم دروس الاتصال و التحرير الاداري 2020/2019

- المرسل **L'émetteur** : و هو مصدر الرسالة و التي يعبر فيها عن مشاعره و عواطفه و وظيفة اللغة المهيمنة في مثل هذا النص هي الوظيفة التعبيرية **Fonction expressive**
- المرسل اليه أو المستقبل **Le récepteur ou destinataire** و يكون هدف الرسالة الضغط و التأثير على المرسل اليه لذلك فالوظيفة المرتبطة بهذا العنصر هي الوظيفة الالزامية **Fonction conative ou impressive**
- الرسالة **Le message** و لها وظيفة جمالية او شاعرية **Fonction poétique** اما قصدية المرسل فالاعتناء بشكل الرسالة من جمال و قافية و ذوق بهدف جلب الاعجاب من مستقبل الرسالة كما هو الشأن في الشعارات الاشهارية و القصائد الشعرية. و يصبح شكل الرسالة حينئذ غاية بذاتها يفضل فيها الشكل على الموضوع.
- السياق **Le contexte** فاي كلمة او عبارة لن يكون لها معنى خارج سياقها الذي يمثل المرجع **Le référent** و نعني بذلك موضوع الكلام و محتواه كالعولمة مثلا او الحرب او التضخم و القدرة الشرائية و ما الى ذلك فيغيب المرسل لصالح ما يحاضر عنه و الذي يجب ان يتناوله بكل موضوعية و حيادية و في هذه الحالة نقول ان الوظيفة المهيمنة هي الوظيفة المرجعية **La fonction référentielle**
- وسيلة الاتصال **Le contact** و من وظائفها اذابة الجليد بين المرسل و المستقبل لبدء الاتصال او مواصلته بالتأكد من سلامة الاصغاء و غياب التشويش او انتهاء المكالمة بالتحية و السلام. كقول " آلو " في بداية المكالمة عن طريق الهاتف أو الانشغال بسلامة المكالمة و حسن الاستماع لها اما عن الوظيفة المهيمنة فهي الوظيفة التنبيهية أو انتباهية **La fonction phatique ou de contact**.
- الشيفرة **Le code** و يتعلق الامر بالتفكير في لغة التخاطب و شرح مفرداتها اذا ما وجد ريب في وصول الرسالة كما ارادها المرسل بصيغته و عباراته و مفرداته و اسلوبه و الا استعان بصيغ بديلة او مفردات اخرى ليقرب الفهم للمتلقي اي ان الامر متعلق بلغة تفسر نفسها اما الوظيفة المهيمنة في هذا الشأن فهي الوظيفة التفسيرية **La fonction métalinguistique**
- اذن هذه الوظائف الست تعبر عن نية المرسل **l'intention** و ما يهدف اليه من خلال رسالته. و يجدر ذكر الملاحظة التالية هي ان في خطاب أو رسالة واحدة يمكن ايجاد اكثر من وظيفة الا ان اللغة المهيمنة هي لغة واحدة و هي المعبرة عن قصدية المرسل. و الامثلة التالية تلخص هذه الوظائف:
- المدير العام امام اطارات المؤسسة : "عليكم التحكم التام في جانب التكاليف". (الوظيفة الالزامية)

- القاء درس في طبيعة و اسباب التضخم (الوظيفة المرجعية)
- في بداية الاجتماع : "السلام عليكم قبل كل شيء نرحب بالموظفين الجدد و نتمنى لهم اقامة طيبة بيننا". (الوظيفة التنبؤية)
- "نعني بروح الانتماء الى المنظمة الاحساس بارتباط قوي اتجاهها و كأن الامر يتعلق بالاسرة الواحدة نسر بسرورها و نأسف لكل ضرر يمسها و نوظف كل الموارد المتاحة لاجل نجاحها و دوامها". (الوظيفة التفسيرية)
- السيرة الذاتية لطالب منصب عمل. (الوظيفة التعبيرية)
- كلمات اشهارية عن القهوة : "أحتسي فنجان قهوتي، و أتأمل بخارها المتصاعد، و آتي إليك بفكري ونبضي، ارتشفها رشفةً بعد رشفةً مرّ مذاقها كبعْدك، حارق ملمسها كأشواقِي لك، ولكنها تعدل مزاجي كأملِي بلقائك"⁶. (الوظيفة الجمالية).

المحاضرة الثانية : تحليل عملية الاتصال

⁶ نص اشهاري لنوع من منتوج القهوة

الهدف : تمكين الطالب من تحليل فعل الاتصال و العناصر المتحكمة في هذا الفعل و المؤثرة فيه سلبا او ايجابا

1. التعبير اللغوي⁷

- الصياغة (الوضوح ، إما بأقصى قدر من الموضوعية أو بنية التأثير)
- الاستماع (التركيز وقبول الآخر أو السعي وراء تركه و الابتعاد عنه)
- إعادة الصياغة (التغذية الراجعة)
- الأسئلة - مفتوحة أو مغلقة
- محايدة أو مؤثرة.

التعبير غير اللغوي

- المواقف (الانتباه و الاهتمام ، اللامبالاة ، الانسحاب)
- حركات الجسم (متفقة مع الكلام أم لا)
- النظرة (المباشرة أو المراوغة أو الهاربة).

معالم الاتصال الأساسية

ا. شخصية المحاورين

- الهوية (الشخصية ، السلوك ، التموقع)
- القيم (المراجع البشرية والروحية)
- الخبرة الشخصية
- النموذج الثقافي

ب. البيئة

- المناخ العلائقي
- الراحة: العناصر الحسية الخارجية (الموقع ، الضوضاء ، الإضاءة ، درجة الحرارة)
- المسافة المادية بين المحاورين
- الموقف (الجلوس أو الوقوف ، المكتب أو قاعة الاجتماعات ، إلخ).

- اتصالات معدة مسبقا أو مرتجلة.

ج. الارادة في الاتصال عند المحاورين.

2. شبكة المواقف عند بورتر⁸ Porter

⁷⁷ Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION <https://cupdf.com/document/m09-management-dequipe-tra-tset.html> تم تصفح الموقع في 2021/10/07

قدم المنظر بورتار Porter ستة مواقف يمكن تبنيها خلال عملية الاتصال :

التحقيق: اي الحرص على معرفة المزيد. و المخاطرة بتوجيهه المقابلة نحو ما يبدو مهماً ، كما لو كنت تتهم الآخر انه لا يريد ان يتناول في حديثه ما هو أساسي.

الفهم: تعيد صياغة فكرة المحاور بأكبر قدر ممكن من الدقة، فموقفك هذا يعكس الجهد المبذول لفهم الآخر.

التقييم: تقديم حكم أخلاقي أو نقدي أو حكم موافق لفكرة المحاور. او لعب دور الرقيب.

الحل المستعجل: نرى على الفور المخرج الذي نختاره فلا ننتظر لمعرفة المزيد.

التفسير: التفكير في الأسباب التي جعلت الآخر يعبر عما قاله. ومن المحتمل أن يتم تشويه فكرته المعبر عنها.

الدعم: تقديم عبارات التشجيع أو العزاء و المواساة "كتوضيح ان الامر لا يحتاج المبالغة في التحويل". يعني شرح للآخر كيف يجب أن يتصرف و ما يجب ان تكون رد فعله.

II . الاشكال التحليلية الخاصة بعملية الاتصال

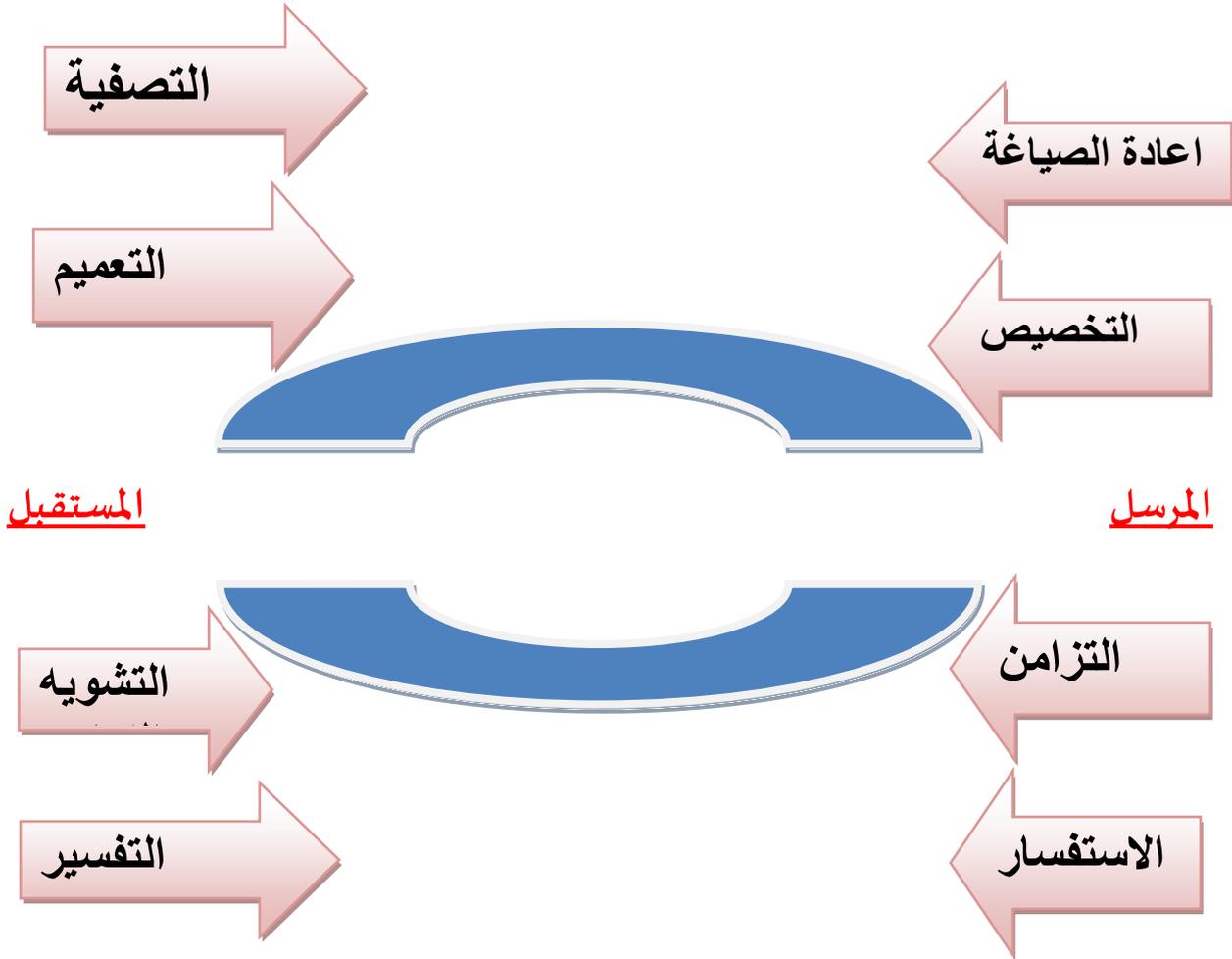
حتى لو كان المرء ذا نية حسنة أثناء الاستماع إلى رسالة ما فان سماعه لا يمكن وصفه بالكمال ، فالمستمع غالباً ما يشوه الرسالة و يفسرها حسب معرفته (وعوامل اخرى سبق ذكرها) فيجب أن يظل المرسل يقظاً حتى يتم فهمه.

1- الجدلية القائمة بين المرسل والمرسل اليه في توضيح أو تشويه الرسالة⁹

⁸ Huet Clotilde, Rohou Gaëlle, Thomas Laurence, « Outil 11. Les 6 attitudes de Porter », dans : , *La boîte à outils du Bien-être au travail*. sous la direction de Huet Clotilde, Rohou Gaëlle, Thomas Laurence. Paris, Dunod, « Bào La Boîte à Outils », 2020, p. 40-43. URL : <https://www.cairn.info/la-boite-a-outils-du-bien-etre-au-travail-2e-ed--9782100805914-page-40.htm> 2021/10/07 تم تصفح الموقع في

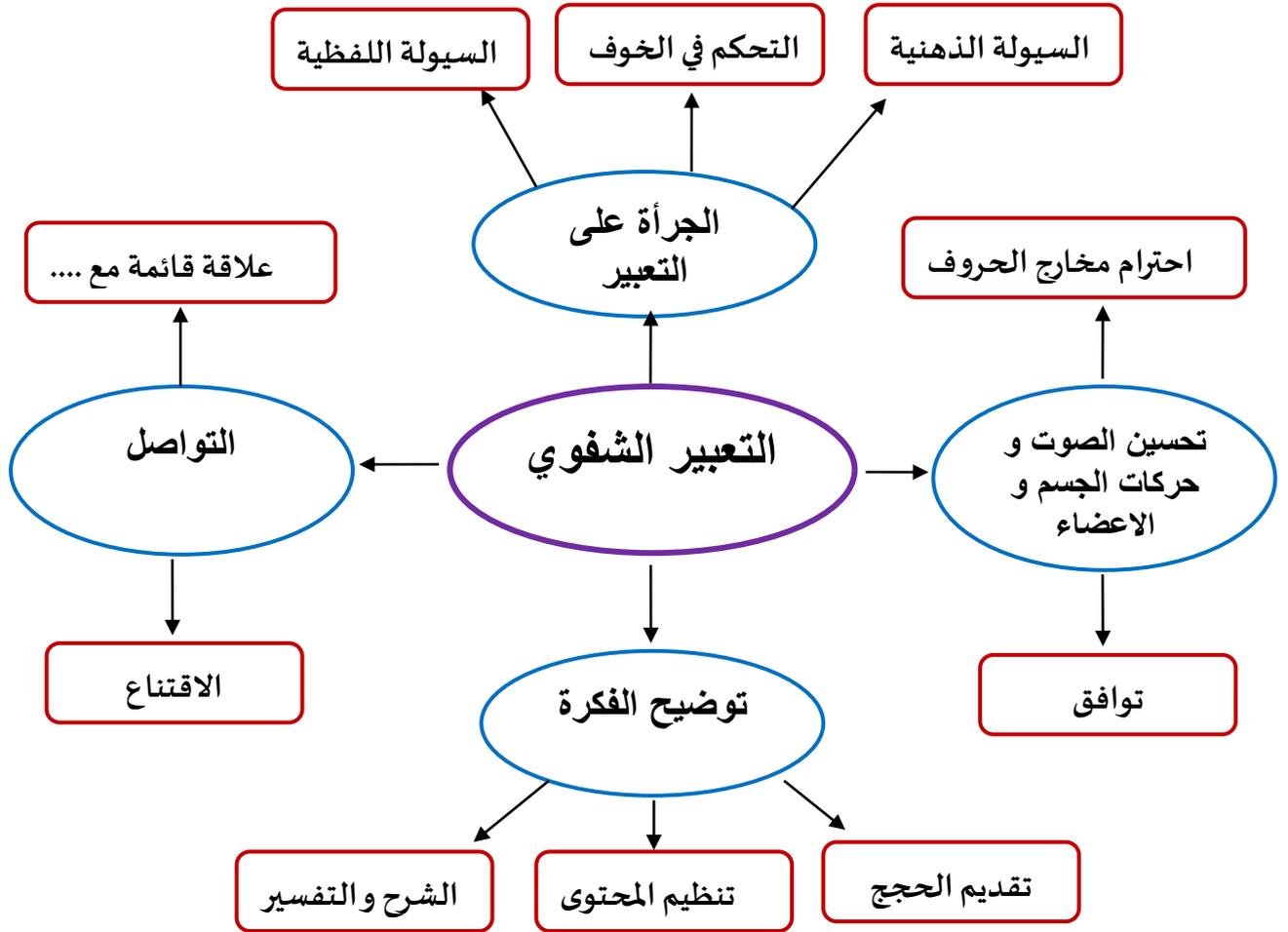
⁹ محي الدين بن نعم دروس الاتصال و التحرير الاداري 2020/2019

تُبنى عملية الاتصال على جدلية قائمة بين المرسل و المستقبل فلتصل الرسالة حسب نية المرسل و قصديته فلا بد من جهد من الطرفين و ليس بالضرورة ان يتم التوافق بين نية المرسل و ما فهمه المستقبل.



2- شروط الاتصال الفعال¹⁰

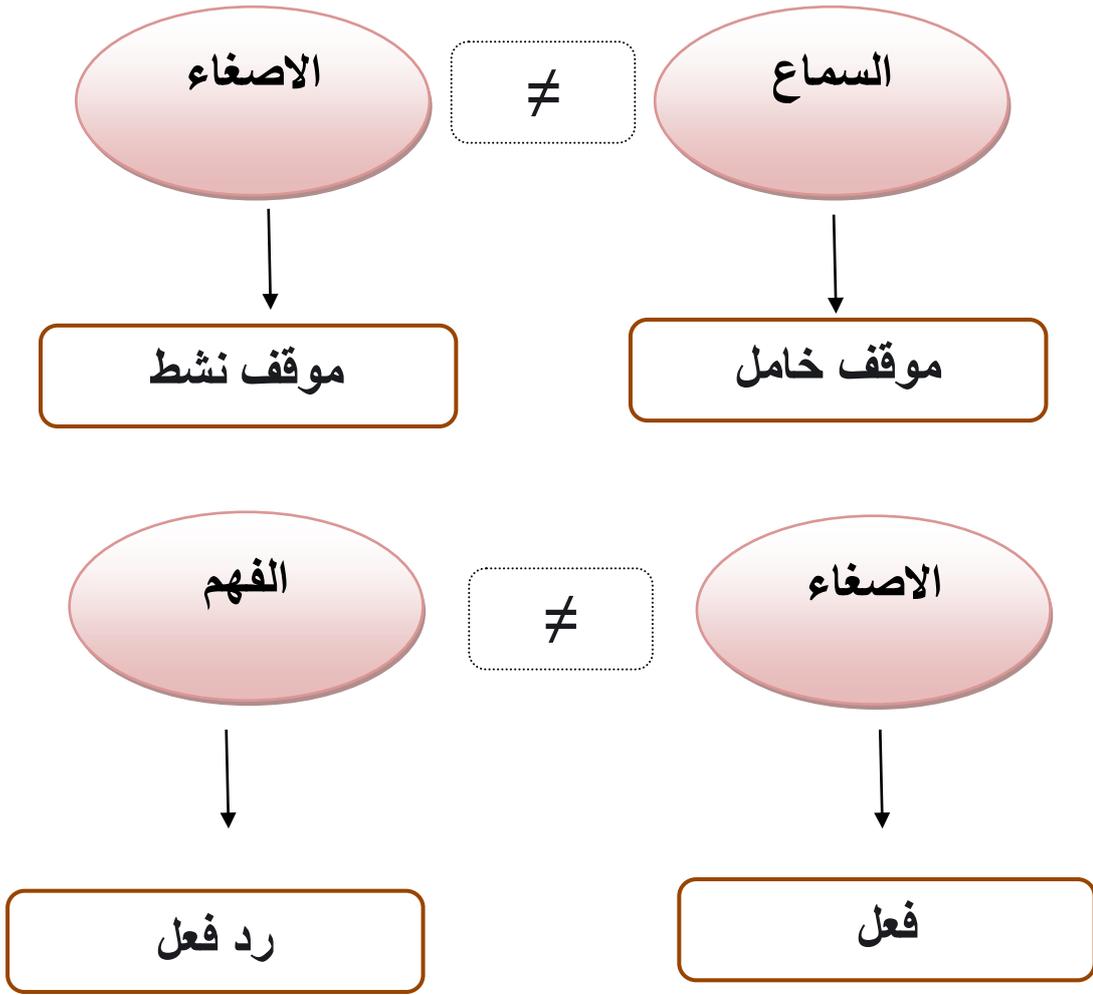
¹⁰ محي الدين بن نعم دروس الاتصال و التحرير الاداري 2020/2019



الامر اذن يتعلق بحسن الاداء في عملية الاتصال حتى تمر الرسالة بشكل جيد لتصل المستقبل بشكل مفهوم

3- معوقات الاتصال الشفوي¹¹

¹¹ محي الدين بن نعم دروس الاتصال و التحرير الاداري 2020/2019



لكي يكون الانصاة فعالا يجب:

- ان نضع انفسنا في حالة استقبال ،
- ان نركز على ما يقوله المرسل: تجنب التشييت موضحين للمحاور أنه يحظى باهتمامنا ،
- نعيد صياغة الرسالة للتأكد من الفهم بشكل صحيح ،
- نقوم بتوضيح النقاط الغامضة.

المحاضرة الثالثة: الاتصال الفعال

الهدف: في نهاية الحصة يدرك الطالب ماهية الاتصال الفعال و متطلبات حتى يتمكن من الاستفادة من محاور المحاضرة و استثمارها في عملية الاتصال

تعريف الاتصال الفعال

التعريف الكلاسيكي للفعالية هو "إحداث التأثير المتوقع وتحقيق الهدف اي هو ذلك الاتصال الذي يؤدي إلى نتائج مفيدة". فالتواصل الفعال هو التواصل الذي يحقق هدفه"¹².

و يمكن الوصول الى مستوى الاتصال الفعال بتجنب الحواجز المانعة له و التي نذكرها فيما يلي¹³ :

التوتر والعاطفة التي تخرج عن نطاق السيطرة :

و هو الشعور الذي لا يُتحكم فيه ومن المرجح أن تسوء قراءة الآخرين و يتم ارسال إشارات لفظية أو غير لفظية مربكة ، و يمكن تجنب ذلك باسترجاع الهدوء بسرعة قبل مواصلة المحادثة.

قلة التركيز:

لا يتوفر التواصل بشكل فعال عندما يقوم كل من المرسل و المرسل اليه بمهام متعددة. مثلا الاشتغال بالهاتف، أو التفكير لما سيُقال بعد ذلك ، فمن المؤكد انه سيغفل عن بعض الإشارات غير اللفظية اثناء التواصل. فالتواصل بشكل فعال يحتاج الامر إلى تجنب الانحرافات و مواصلة التركيز.

لغة الجسد غير متسقة مع الكلام . يجب أن يعزز التواصل غير اللفظي ما يقال فلا يتعارض معه. إذا قلت شيئاً ولكن لغة جسدك تقول شيئاً آخر فمن المحتمل أن يشعر الشخص الآخر بغياب الصدق و الجدية. على سبيل المثال ، لا يمكن قول "نعم" بهز الرأس بإشارة "لا". فحتى عند غياب التوافق على ما يقال بين الطرفين فمن المهم تجنب إرسال إشارات سلبية.

و كذلك من الخطأ استخلاص نتيجة متسرة من خلال التفكير في أن الرسالة وصلت للطرف الثاني و تم اسيعاب محتواها دون التأكد من ذلك.

مفاتيح التواصل الفعال¹⁴

¹² Cécile Gilbert-Kawano, "Les secrets d'une communication efficace", <https://management.efe.fr/2016/12/19/secrets-dune-communication-efficace>

¹³ Benjamin ALCON 2019 « Développement personnel », https://benjamin-alcon.com/developpement_personnel/les-principes-de-la-communication-efficace.html, تم تصفح الموقع في 2021/10/02

¹⁴ Benjamin ALCON نفس المصدر

أ- لا بد من جمع المعلومات والمعرفة والخبرات وتذكرها وتخزينها للاستخدام. لذلك من أجل إتقان هذه المهارة ، تحتاج إلى تحضير جيد. و تستند أساسيات إعداد التواصل الجيد إلى اربع مهارات هي:

1- الاهتمام : ان شحذ الفضول بشأن الحياة والأشخاص الذين يتم اللقاء بهم من شأنه ان ينهي ثروة حقيقية على المستوى الشخصي.

2- الإنهمار و الفضول: التحول من شخص مهتم إلى منبهر يزيد من الاطلاع على بعض الاسرار، قد يريد الأشخاص المهتمون معرفة ما إذا انجز العمل ام لا بينما يريد الأشخاص الفضوليون معرفة كيف تم ذلك ، وما الذي يحدث تحت السطح. " اذ يمكن رؤية الفعل ولكن لا يعرف السر الذي جعل المنفذ يقوم به.

فالالتزام بالفضول بدلاً من الإحباط و اللامبالاة يزيد الاهتمام بكيفية القيام بالعمل و بالحياة والعالم من حولنا، و هي الطريقة التي تمكن من جمع المزيد من الخبرات و من ثم الاستعداد لتواصل أفضل.

3- الاحساس بالآخرين : هذه المهارة مهمة في التحضير للتواصل. فهي محاولة لان يضع المرسل نفسه مكان محاوريه فيحاول أن يشعر بما يشعر به الناس. كأن يشعر بالتعاطف نحوهم و يتعلم أن يكون أكثر فهمًا ، فهذا أمر مهم للغاية. رغم انه في بعض الأحيان يكون من الصعب التعاطف اتجاه شخص ما ، فالتعرف على الآخرين هو اتصال حقيقي في بناء جسر تفاهم قوي من خلال التواصل الجيد.

4- المعرفة : إن المعرفة و التعلم المستمر من الجوانب التي تساعد في الحفاظ على تدفق المعرفة في الكتابة و السيولة اللفظية في حالات المشافهة و ينتج عن ذلك اتصال جيد. فيجب أن يكون للاتصال غرض محدد. و على المرسل أن يقرر ما يريد توصيله ، ومتى وكيف يريد التعبير عنه. لذا فالتخطيط يساعد في هذا الاتجاه ، ثم توضع الخطة موضع التنفيذ بناءً على ما إذا كان عرضًا تقديميًا أو اجتماعًا أو خطابًا أو تدخل في اطار مؤتمر مثلا ؛ ثم لأنه لا غنى عن توافق ما يُقال مع حركات الجسد أو الجوارح لأن حركات الجسد و الجوارح يكون لها احيانا وزن أكبر من الكلمات.

اما الاستاذة شيب امينة جازية فترى ان للعوامل التالية تاثير كبير في فعالية الاتصال¹⁵ :

ب- اللغة

¹⁵ نفس المصدر، Dr. CHIB Amina Djazia

فهي وسيلة الاتصال الشفوي أو الكتابي و من الواضح أن لغة المحاورين يجب أن تكون كذلك متشابهة. ومع ذلك ، يمكن أن يكون للكلمات معاني مختلفة. فإذا تحدثنا على سبيل المثال عن "جودة" فيلم ما ، نرى أنه يمكن فهم المعنى بشكل مختلف و من جوانب عدة مثلا :

■ من حيث القصة التي يرويها هذا الفيلم

■ من حيث كفاءة الممثلين

■ من حيث موضوع القصة وطريقة بنائه ، إلخ.

هذا يعني أن دقة الكلمات أمر ضروري. فإذا استطعنا التحقق من خلال الحوار من فهم كلمة من طرف المرسل اليه، فاننا ندرك أن هذا التحقق هو أداة أساسية للتواصل الجيد.

2. الاستماع النشط

بالنسبة لبعض الناس يرتبط الاستماع اما بالسلبية أو الاستماع النشط. فيمكن ان يصرف المحاور انتباهه بشكل أكثر أو أقل. و يبدو أن بعض الناس يتطلعون إلى التحدث مرة أخرى و يستعجلون دورهم في اخذ الكلمة ذلك لانهم يرون ان الامر أكثر اهمية.

3. إعادة الصياغة و فن طرح الأسئلة

تُعد إعادة صياغة ما يقوله المحاور في الحوار أداة يمكن استخدامها في الحالات التالية:
مثلا: إعادة صياغة كلمة بكلمة: و هذا يستدعي توقع تفسير إضافي ، على سبيل المثال: "

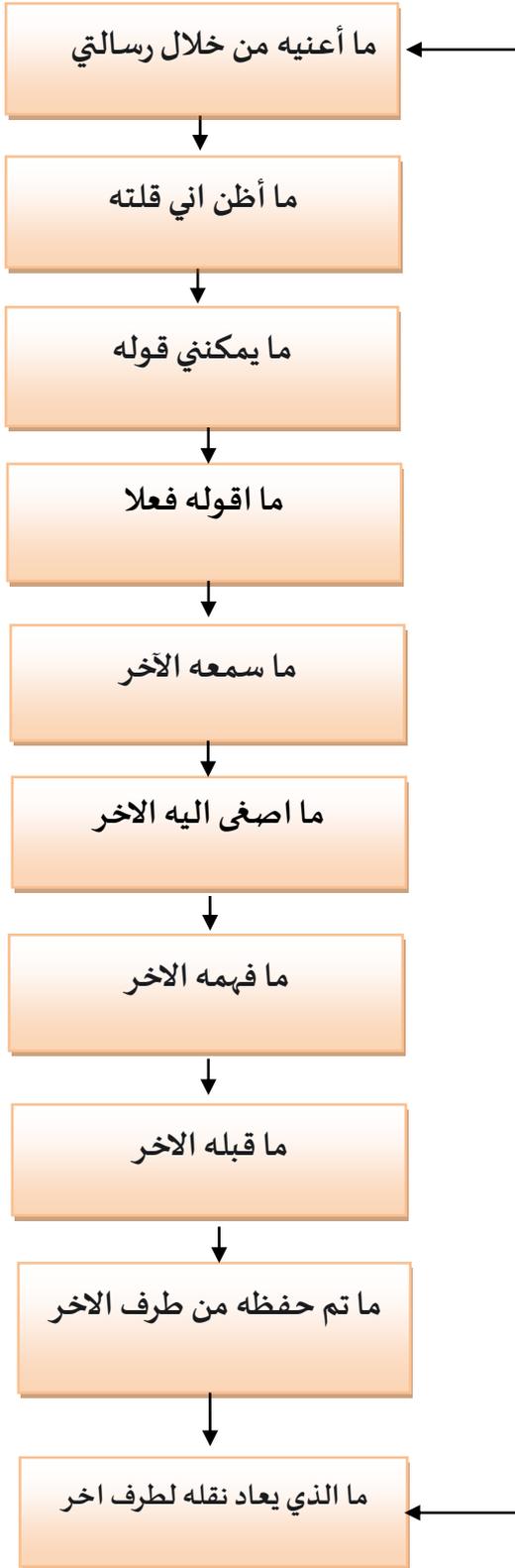
- "قلت إنك لا تريد هذا ... " يشعر المحاور أنه قاد محاوره لشرح السبب.

اما إعادة الصياغة بعبارة أخرى فتختلف عن الاولى كما في المثال التالي:

- المرسل اليه : "أنا لا أفهم ..."

- المرسل : "يعني انك لم تستوعب فائدة هذه النصيحة".

- و بالتالي فان عبارة "غياب الفهم" = "لا يرى فائدة في النصيحة أو لم يقبل بها"

اسباب ضياع محتوى الرسالة : الحواجز الذاتية¹⁶

يظهر من خلال هذا الرسم التوضيحي كيف تتباين النية التي عقدها المرسل في نفسه عند بداية التبادل و ما صار عليه فعلا المحتوى النهائي لدي مستقبل الخطاب.

ج- المهارات اللغوية

يهدف تعليم / تعلم أي لغة لاكتساب اربع مهارات لغوية أساسية:

1. من جانب الانتاج

- الكلام (التعبير الشفوي)

- الكتابة (التعبير الكتابي)

2. من جانب الاستقبال

- الاستماع (فهم الكلام)

- القراءة (فهم القراءة)

تحاول معظم المؤسسات التعليمية تحقيق التوازن بين هذه المهارات الاربعة في دورات تعليم لغة ما. ومع ذلك يعاني بعض المتعلمين من مستويات خاصة باللغة قد تشكل مشكلة بالنسبة لهم. مثلا:

- لغة السفر الاجنبية:

يغطي هذا التعبير اللغة التي تم تعلمها أثناء السفر و غالبًا في البلدان التي لا تتحدث هذه اللغة. فيفهم الشخص ويتحدث بطلاقة ، لكن مهاراته الكتابية غالبًا ما تكون ضعيفة و كذلك الامر بالنسبة لبناء الجمل. و هذا على الرغم من الطلاقة الشفوية الكبيرة و السيولة اللفظية السريعة نسبيا.

- لغة المدرسة :

و هو المستوى الشخصي للمتعلم. اذ يشعر الكثير من المتعلمين ، بعد كم هائل من الساعات من تعلم اللغة الاجنبية في المدرسة براحة تامة في الكتابة. يتقنون مفردات واسعة ويفهمون الكثير. لكنهم ممنوعون من الكلام. و كنتيجة لذلك سوف يجتازون العديد من الاختبارات التي لا تتضمن التعبير الشفوي. لكنهم ستجد صعوبات جملة من أجل الاندماج داخل البيئات الاجنبية.

3-- مستويات المهارات حسب الاطار الاوروبي المرجعي المشترك لللغات الاجنبية أو Cadre européen

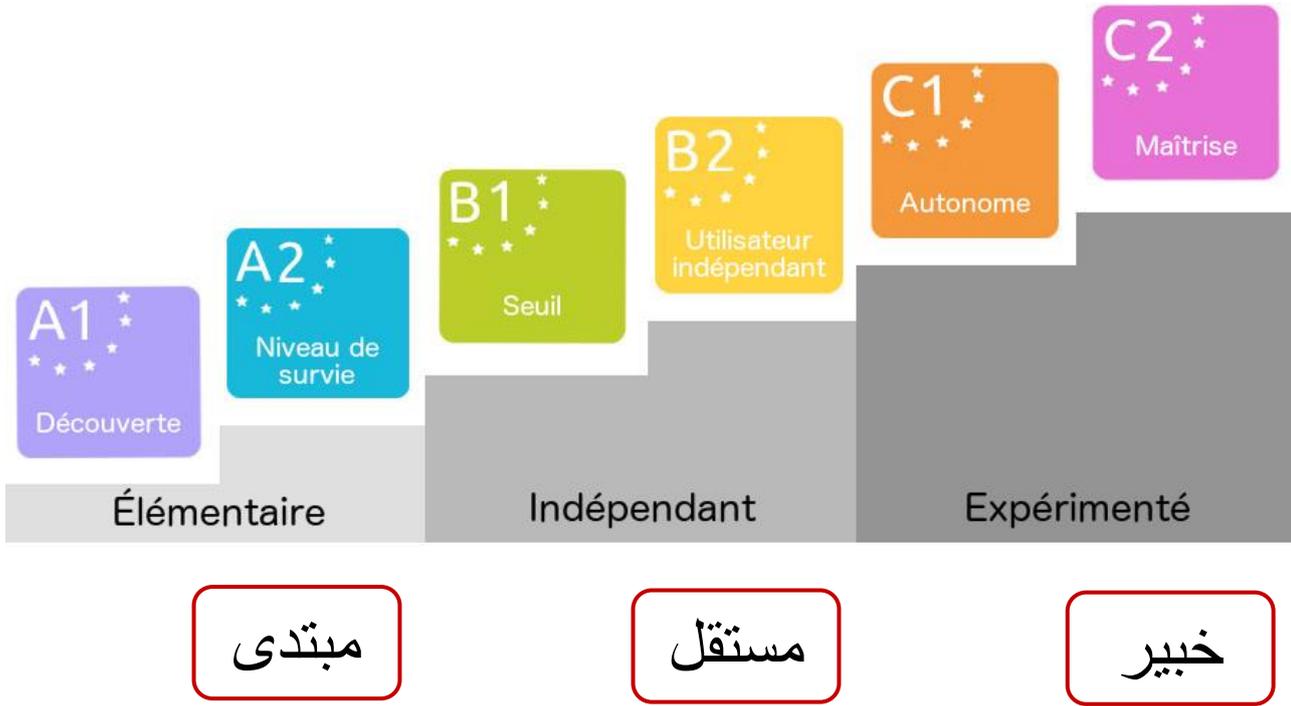
¹⁷(CECR) commun de référence pour les langues

هذا المرجع "CECR" يعني الاطار الاوروبي المرجعي المشترك لللغات الاجنبية و يتم اكتشافه عندما يكون المتعلم يبحث عن تدريب في مجال لغة أجنبية تنتمي الى احدى دول الاتحاد الاوروبي. وهو معيار تم إنشاؤه على مستوى المجلس الاوروبي لتقييم الكفاءة اللغوية لمواطني دول الاتحاد الاوروبي.

¹⁷ <https://devenirbilingue.com/apprendre/certification/comprendre-le-cecrl-cadre-europeen-commun-de-reference-pour-les-langues/> تم تصفح الموقع يوم 2021/10/02

ففي سنة 2001 حدد المجلس الاوروبي إطارًا مرجعيًا أوروبيًا مشتركًا للغات والذي يستخدم حتى الآن كمرجع خارج أوروبا ايضًا. تم تحديد عدد من المهارات التي يجب إتقانها لتقسيم متعلمي اللغة إلى 6 مستويات.

تسمح الفئات A و B و C للطلاب بأن يتم وضعه كمبتدئ أو مستقل أو ذي خبرة. و في كل مستوى يحدد تقسيمين : مستوى اعلى و مستوى ادنى دائما في مجال إتقان اللغة. يتم تعريفها وفقًا لمهارات الفهم الكتابي والشفهي ، والتعبير الكتابي والشفهي.



مستويات المهارات الثلاثة وتقسيماتها¹⁸

- وقد اصبح مقياس التصنيف هذا مرجعا موجودا بانتظام في تدريس اللغة :
- يتم استخدامه من قبل مدارس و مراكز تعليم اللغات للتعبير عن أهداف المستوى المطلوب الوصول إليها،
- تستخدمه منظمات التدريب اللغوي أيضاً لتحديد مستوى الدورة التدريبية أو التصديق على المستوى الذي تم الوصول إليه،
- تُعتمد شهادات اللغة على هذا الإطار ، و أي منظمة ترغب في إظهار جدية تعليمها ستستعين به.

¹⁸ تم تصفح الموقع في 2021 /10/07 <https://parlera.fr/wp/6277-2/referentiels-niveaux-certifications/>

لذلك فهي مجرد إشارة إلى معرفة ما إذا كنا نريد أن نظهر أننا نعرف ما نتحدث عنه عند التعبير عن مستوى في اللغة ، وخاصة عند الحديث عن نفس الشيء عبر بلدان مختلفة.

يوضح الجدول أدناه "ما يمكن فعله" باستخدام لغة ما، أي أغلب المهارات التي يجب أن تكتسب في كل مستوى ، بغض النظر عن اللغة التي تم تعلمها.

1- يمكن لصاحب مستوى (A1) فهم واستخدام التعبيرات المألوفة واليومية بالإضافة إلى عبارات بسيطة للغاية تهدف إلى تلبية الاحتياجات الملموسة. يمكن مثلاً أن يقدم نفسه أو يقدم شخصاً آخر وي طرح أسئلة على شخص ما. على سبيل المثال مكان الإقامة والعلاقات الأسرية أو ميدان العمل أو ذكر بعض الحرف و المهن وما إلى ذلك. كما يمكن لهذا المتعلم ان يجيب على نفس النوع من الأسئلة و يتواصل بطريقة بسيطة إذا كان المحاور يتحدث ببطء و وضوح وكان متعاوناً.

2- و يمكن للمستخدم المبتدئ صاحب مستوى (A2) فهم الجمل المعزولة والتعبيرات المستخدمة بشكل متكرر والمتعلقة بمجالات مباشرة مثل المعلومات الشخصية والعائلية البسيطة والتسوق والبيئة المباشرة والعمل. كما يمكنه التواصل في مهام روتينية بسيطة تتطلب تبادلاً بسيطاً ومباشراً للمعلومات حول الأمور المألوفة. بالإضافة الى ذلك يمكن له أن يصف بوسائل بسيطة تدريبه وبيئته المباشرة واستحضار الموضوعات التي تتوافق مع الاحتياجات الفورية.

3- يمكن للمستخدم المستقل صاحب مستوى (B1) فهم الأساسيات عند استخدام لغة واضحة ومعيارية ومسائل مألوفة في العمل و في المدرسة و في أوقات الفراغ و ما إلى ذلك. و يمكنه أيضا التعامل مع معظم المواقف التي يتم مواجهتها أثناء السفر في منطقة يتم فيها التحدث باللغة الهدف. كما يمكن أن ينتج خطاباً بسيطاً ومتناسكاً حول مواضيع مألوفة وفي مجالات الاهتمام. و أن يربط حدثاً أو تجربة أو حلماً و يصف أملاً أو هدفاً و يستطيع ذكر بإيجاز أسباباً أو تفسيرات لمشروع أو فكرة.

4- يمكن للمستخدم صاحب مستوى (B2) المستقل فهم المحتوى الأساسي للموضوعات الملموسة أو المجردة في نص معقد ، بما في ذلك مناقشة تقنية في تخصصه او التواصل بدرجة من العفوية والطلاقة مثل المحادثة مع متحدث أصلي دون الضغط على أي من الجانبين. و كذا التحدث بوضوح وتفصيل عن مجموعة واسعة من الموضوعات ، وإبداء الرأي حول قضايا الساعة ومناقشة مزايا وعيوب الاحتمالات المختلفة.

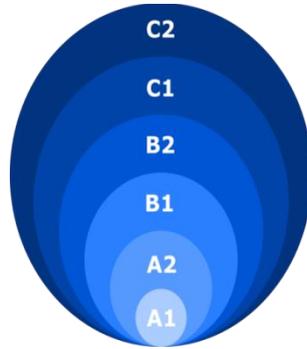
5- يمكن للمستخدم المتمرس صاحب مستوى (C1) فهم مجموعة كبيرة من النصوص الطويلة والتعرف على المعاني الضمنية. كما يتمكن التعبير عن نفسه بشكل عفوي وطلاقة دون

الحاجة إلى البحث عن الكلمات. و كذلك استخدام اللغة بكفاءة ومرونة في الحياة الاجتماعية أو المهنية و حتى الأكاديمية. و ايضا التعبير عن نفسه في الموضوعات المعقدة بطريقة واضحة ومنظمة بشكل جيد و يُظهر كذلك السيطرة على أدوات التنظيم والتعبير وتماسك الكلام و ترابطه.

6- و اخيرا يمكن لذي الخبرة صاحب مستوى (C2) أن يفهم تقريبًا أي شيء يقرأه أو يسمعه دون عناء. فيمكنه إعادة إنتاج الحقائق والحجج من مجموعة متنوعة من المصادر المكتوبة والشفوية وتلخيصها بطريقة متماسكة. و يتمكن من التعبير عن نفسه بشكل عفوي وبطلاقة ودقة و كذلك التمييز بين الفروق الدقيقة في المعنى و المتعلقة بالمسائل المعقدة.

استنادًا إلى البحث التجريبي والاستشارة الواسعة يسمح المرجع/ الاطار الاوربي المشترك بما يلي¹⁹:

- تحديد أهداف التعليم / التعلم
- إعادة تنظيم المناهج
- تصميم كتيبات تعليمية هادفة
- مقارنة الاختبارات والامتحانات بلغات مختلفة مما يوفر أساسًا للاعتراف المتبادل بالمؤهلات اللغوية وبالتالي تعزيز المسار التعليمي والمهني²⁰:



شكل يمثل المستويات الستة للمهارات في مجال تعلم اللغات الاجنبية

المحاضرة الرابعة: الاتصال الخارجي للمؤسسة

¹⁹ Conseil de l'Europe, "Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer" <https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages> 2021/10/07 تم تصفح الموقع في

²⁰ Conseil de l'Europe نفس المصدر

الهدف : في نهاية المحاضرة يكون الطالب قد راجع ما تم تناوله في السنوات السابقة و تعمق اكثر في ماهية الاستراتيجية الخاصة بهذا النوع من الاتصال و عناصره و متطلباته
تمهيد :

يعرف الاتصال داخل المؤسسة على أنه نهج يتميز بالشمولية فيما يخص جميع انواع الاتصال: مؤسساتي ، تسويقي ، وداخلي. يتم تعريفه كنهج متجانس يهدف إلى رسم حدود لمساحة المؤسسة وفرضه على مختلف أشكال الاتصال. و يعرفه مصطفى حجازي على انه « حلقة وصل بين المؤسسة و المجتمع المحيط بها ، ففي كل مجتمع لأبد من وجود مؤسسات و هيئات مختلفة ، قائمة لتحقيق غايات و وظائف معينة و لها صلات مع أفراد ذلك المجتمع»²¹.

كما يسعى هذا لنوع من الاتصال إلى التناغم بين محتوى المراسلات و واقع المؤسسة و ما يتبع ذلك من علامات تجارية و المنتجات وكذلك الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.
يمكن تمييز نوعين من الاتصال خاص بالمؤسسة :

- الاتصال الداخلي الموجه لموظفي المؤسسة

- الاتصال الخارجي و الذي يستهدف البيئة المحيطة بالمؤسسة

يعني الاتصال الخارجي جميع إجراءات الاتصال التي وضعتها الشركة مستهدفة بذلك محيطها الخارجي. و مثله مثل الاتصال الداخلي فهو جزء لا يتجزأ من الاستراتيجية الخاصة بمشروعها الاقتصادي والاجتماعي والمالي.

يعتمد الاتصال الخارجي إلى حد كبير على العلاقات العامة (العلاقة مع الصحافة ، إدارة الأزمات ، إلخ) ، الاتصالات المرئية للشركات (اتصالات عن طريق عرض الصور: الشعار ، الكتيبات و المطويات ، المعارض والموقع الإلكتروني ...). و يعرف ايضا على انه " تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الادارية عن طريق تجميعها وتحليلها ودراستها ونقلها الى مختلف الوحدات المشكلة للهيكل التنظيمي لتحقيق الفعالية المرجوة لأداء المنظمة وفق الاهداف المخططة"²².

لذلك فهو يلعب دورًا أساسيًا في تحديد تموقع المؤسسة و صورتها بالنسبة لمحيطها الخارجي و في تطوير سمعتها ونجاحها التجاري.

2. استراتيجية الاتصال الخارجي

1.2. تحليل حالة المؤسسة و القيام بالتشخيص :

²¹ الأستاذة حمادي صبرينة ، اتصال مؤسساتي ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2
<https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=9716> تم تصفح الموقع في 2021/10/07
²² عباسة جيلالي ملخص محاضرات مقياس "الثقافة الاتصالية و الأداء الوظيفي" جامعة وهران 1

تحديد نقاط القوة والضعف.

2.2. اختيار موقع للمؤسسة:

هويتها ، المنتج ، العلامة التجارية ، وهي عناصر ينبغي أن تكون ذات مصداقية قوية ومميزة وجذابة. كما يجب أن تكون جزءاً من الإستراتيجية العامة للمؤسسة (عن طريق جميع إجراءات الاتصال).

3.2 تحديد الأهداف²³:

توجه استراتيجية المؤسسة وتحدد وسائل الاتصال الأنسب لتحديد موقعها.

فيجب تحديد الأهداف بوضوح تستند إلى مقصدية دقيقة و هذه الاهداف قابل للقياس كما يتم تحديد المراحل الزمنية لهذه استراتيجية بدقة.

يمكن أن تكون أهداف الاتصال على ثلاثة أنواع:

- هدف متعلق بالسمعة: تهدف إلى تعريف بالمؤسسة. فمن المهم أن تكون المؤسسة معروفة و معترف بها ويجب أن يتم ذلك قبل التركيز على صورة المؤسسة التي ترتبط باسم هذه المؤسسة.
- هدف متعلق بصورة المؤسسة: إذ بمجرد التعرف عليها ، يمكن للمؤسسة التركيز على جهد خاص لاجل الحصول على صورة جيدة لها، اي الصورة المدركة التي ينظر لها من طرف المحيط.
- هدف سلوكي: عندما يتم اكتساب السمعة والصورة الكافيتين، تكون المؤسسة قادرة من خلال استراتيجية اتصال فعالة على التأثير على المواقف والسلوكيات و تصورات المحيط.

4.2. تحديد الغايات:

مع من يكون الاتصال؟ يمكننا تحديد الهدف وفقاً لمعيارين:

- المعيار الكمي: مرتبط بالديموغرافيا. (على سبيل المثال ، استهداف النساء اللواتي تتراوح أعمارهن بين 35 و 40 عاماً).
 - المعيار النوعي: يرتبط بالاهتمامات ونمط الحياة. (على سبيل المثال ، نحن نتحدث إلى علماء السموم البيئية ، وعلماء التغذية ، وما إلى ذلك)
- من المهم أيضاً تحديد أولويات الأهداف المختلفة. الهدف الأكثر أهمية (الهدف الأساسي) و هو الهدف الذي سنخصص له أكبر قدر من الميزانية من حيث اجرتاءات الاتصال.

5.2. تحديد طبيعة الرسالة:

يجب أن تكون الرسالة مناسبة مع الأهداف والغايات المحددة لها. أي يجب ان تحتوي الرسالة على الوعود والحجج التي تهدف إلى إقناع المحيط من خلالها للقيام بفعل شيء ما (على سبيل المثال ،

²³ الأستاذة حمادي صبرينة ، نفس المصدر

شراء منتج). فيجب أن تكون الوعود ذات مصداقية وقائمة على الأدلة (على سبيل المثال ، شهادة المستهلكين و انطباعاتهم).

6.2. اختيار وسيلة الاتصال:

فهذه الوسائل متعددة. و هي تعتمد على الأهداف والغايات والرسائل التي يراد نقلها ، ولكن أيضاً على الميزانية المتاحة للمؤسسة.

4. بعض أدوات الاتصال الخارجي :

1.4. بطاقة زيارة²⁴ :

تظل هذه البطاقة إحدى أدوات الاتصال الأساسية حول العالم. و هذا يعكس شخصية المؤسسة ، وتتضمن قدرًا معينًا من المعلومات:

- الاسم و اللقب و وظيفة الشخص
- الاسم والشعار و نشاط المؤسسة
- العنوان الكامل.

ليست البطاقة سندا إلهارياً. فمن المهم التركيز على الأساسيات وليس الهدف منها وضع الكثير من المعلومات. إذ أن "كثرة المعلومات تقتل المعلومات".

2.4. كتيب المؤسسة: يسمح بعرض تفصيلي للمؤسسة أو منظمة أو منتج أو خدمة ما. يتكون عادة من جزء تحريري يعرض فيه الموضوع وجزء خاص بالصور البيانية (صور ، رسوم بيانية ، رسوم توضيحية) التي تهدف بشكل خاص إلى جذب انتباه القارئ أو توضيح الجزء التحريري.

يتجاوز الكتيب الجيد مجرد تقديم منتج أو حدث أو مؤسسة ، بل يجب أن يمنح الثقة ويثير اهتمام القارئ من خلال ما يتم تقديمه و قادرا على تلبية احتياجاته المحتملة. و يجب أن يكون الكتيب أولاً لعرض المنتج والتعريف بالمؤسسة أو حدث ما (معرض). و يكون قادرا على التأكيد للقارئ أن ما يعرض يتجاوب مع احدي حاجته الضرورية. كما يتضمن توجيهات واضحة حول كيفية سد هذه الحاجة.

3.4. بعض العناصر التحريرية قد تساعد على جلب اهتمام القارئ:

- العناوين: يجب أن تكون جذابة ، وتشوق القارئ وتشجعه على قراءة النص. يمكن استخدام الأسئلة أو الجمل المنتهية بثلاث نقاط (نقاط الحذف او القطع) لجلب تفكير القارئ .

²⁴ Quels moyens et supports de communication une entreprise peut-elle utiliser ? 2019

تم زيارة الموقع في <https://www.printbasprix.com/blog/moyens-supports-communication-entreprise/2021/10/07>

- النغمة: استخدام النغمة المباشرة وكذلك استخدام صيغ الامر أو الحاضر في تصريف الافعال.
- الكلمات: تستخدم مصطلحات إيجابية وذات مصداقية و واقعية.
- الجمل: استخدام جمل قصيرة ومختصرة تعطي إيقاعاً ايجابيا للنص فهي تشكل قلب الحجة التي ستشجع القارئ على الاهتمام..
- الطباعة : يعتبر شكل و طبيعة الطبع أيضاً ذات أهمية كبيرة في إنشاء الكتيب. و من الافضل استخدام الخط الغامق والتسطير و الخطوط المائلة. هذا يسمح بالتركيز على جمل معينة أو تسليط الضوء على مصطلحات بذاتها.
- يجب مراعاة مكان النص ومكوناته المختلفة. مع مراعاة الجانب الثقافي للمجتمع ،
- كما يجب أن تثير الجماليات والجدل المطروح فيه اهتمام القارئ وتقوده نحو النقاط الرئيسية التي ستوجهه إلى المؤسسة والمنتج والمشروع.
- تزيد العناصر المرئية ، مثل الصور والرسوم التوضيحية من جاذبية المستند وتوضيح الجانب التحريري منه. فالاختيار المناسب لهذه العناصر المرئية يعطي الكتيب طابعه الأصلي. كما يجب أيضاً إيلاء أهمية كبيرة لاختيار الألوان. في الواقع كل لون يتوافق مع رمز الألوان وردود الفعل التي يثيرها نتيجة لمستوى التعليمي وثقافتنا. على سبيل المثال ، عادة ما نربط اللون الوردي للفتيات بينما اللون الأزرق مرتبط بالأولاد ، والأبيض هو رمز النقاء ، والأحمر يتعلق بمفهوم الخطر. لذلك فإن اختيار الألوان سيؤثر على طريقة التواصل لأنه سيعمل على المرجع الثقافي للقارئ.
- 4.4 الموقع الإلكتروني²⁵: نظرا لسرعة التطور في مجال تقنيات الاتصال فقد يتيح موقع الويب للمؤسسة عرضاً افتراضياً مما يتيح تقديم للمؤسسة وإبراز منتوجاتها وخدماتها ، فهو طريقة جيدة لنقل المعلومات بسرعة و للترويج للشركة ومنتجاتها وخدماتها داخل و خارج حدود البلد الواحد . إن مفتاح النجاح للنشر الجيد عبر الإنترنت يبقى الترتيب الجيداً للموقع و المعلومات في محركات البحث و المعبر عنها في عناوين الصفحات ، و تحيينه.
- 5.4. الإشهار: و يعني وضع منتج او خدمة لمنحهما الشخصية التي تضفي عليها نوعا من "النجومية". هناك عدة أنواع من الإعلانات: الإعلان المطبوع ، الإعلان التلفزيوني والإعلان الإذاعي والإعلان عبر الإنترنت.
- 6.4. البريد: يسمى أيضاً "البريد المباشر". هذا هو أسلوب التسويق يتكون من إرسال خطاب أو نشر أو كتيب للترويج لمنتج ما أو خدمة. يجب استهداف البريد الجيد. هذا يعني تحديد العملاء المحتملين قبل الإرسال. و قد تتيح المراسلة البريدية ذات الاستهداف الفعال للمستهلك الحصول على نتائج أفضل. يجب

²⁵ نفس المصدر ? Quels moyens et supports de communication une entreprise peut-elle utiliser ?

أن يكون البريد ملفت للنظر قوي الجذب. ومن الضروري أن يشعر العميل بالثقة بان للمنتوج او الخدمة يمكن ان يلبي حاجاته.

5. اثر الاتصال الداخلي على الاتصال الخارجي.

إذا كان الاتصال الداخلي سيئاً فسيؤثر ذلك لاحقاً على الاتصال الخارجي. لن تتواصل المؤسسة جيداً مع الخارج إلا إذا كان اتصالها جيداً داخلياً. و ذلك لان الموظف هو في نفس الوقت ناقل لصورة شركته أو مستهلك أو مواطن أو حتى عضو نشط في الجمعيات. كما يمكنه أيضاً أن يكون مساهماً في المؤسسة.

6. أنواع الاتصال الخارجي

1.6. الاتصال المؤسسي

هو اتصال يعني المؤسسة نفسها. فهو يسمح للمؤسسة بثمين هويتها وصورتها للمحيط المتنوع الذي يهتمها:

- غرضه: عاطفي. لجعل الناس يحبون العلامة التجارية ويفهمونها.
- هدفه: الهدف من الاتصال المؤسسي هو داخلي وخارجي. فهو داخلي لأن هذا الشكل من الاتصال مخصص للمساهمين في الشركة ، ولكن أيضاً للموظفين ، فمن الطبيعي أن يشارك الموظفون قيم المؤسسة. ومن أجل ذلك فهي تتواصل معهم. و خارجي بالنسبة للجمهور ولكن أيضاً لوسائل الإعلام والموردين لمشاركة هذه القيم مع معظم الناس.
- أدواته: مستندات العرض (كتيب المؤسسة ، تقارير خاصة بنشاط المؤسسة ، جريدة المؤسسة ، الموقع الإلكتروني ، إلخ) ، العلامات الخارجية ، العروض المالية الخاصة بالمؤسسة أو العلاقات الصحفية أو حتى بعض الأحداث.

6.2 الاتصالات التجارية (أو الاتصالات التسويقية)

و تهتم بالعلامات التجارية والمنتجات والخدمات ؛ هدفها هو إقناع من هو مستهدف بالشراء أو إعادة الشراء.

- من اهدافه:

- شراء منتوجات و خدمات المؤسسة و الوفاء للعلامة.
- زيادة قوة المبيعات (الهدف الداخلي)
- العملاء (الحاليين والمحتملين) ، والصحافة ، وجمعيات المستهلكين والدولة (أهداف خارجية).
- الادوت :

▪ وسائل الإعلام: الصحافة والتلفزيون والراديو واللوحات الاعلانية.

▪ خارج وسائل الإعلام: الترويج والشراكة (رعاية) ، العلاقات العامة والعلاقات الصحفية.

- القيود: الميزانية والقيود القانونية فقد يتم مثلا فرض العديد من القوانين على المعلنين لغرض: حماية المستهلك مثلا حظر الدعاية الكاذبة / حماية الصحة العامة أو احترام المنافسة (كتنظيم الإعلان المقارن / حظر المنافسة غير المشروعة) أو قيود أخرى كالاستخدام الإجباري للغة المحلية / حماية البيئة.

المحاضرة الخامسة : الاتصال الداخلي للمؤسسة

هدف المحاضرة : في نهاية المحاضرة يكون الطالب قد راجع ما تم تناوله في السنوات السابقة و تعمق أكثر في ماهية الاستراتيجية الخاصة بهذا النوع من الاتصال و عناصره و متطلباته
تمهيد

الاتصال الداخلي يعتبر نوع من الاتصال المخصص لموظفي المؤسسة والذي يسمح بالحصول على التوازن المعلوماتي والعلائقي ودعم استراتيجية المؤسسة (المشروع الاقتصادي والاجتماعي والمالي). و يعرف بأنه أهم أشكال الاتصال المؤسسي الذي يتم داخل نطاق التنظيم و يشمل كل مستوياته، و يعرف الاتصال الداخلي بأنه " إنتاج و توفير و تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لإنجاز الأعمال داخل التنظيم و نقلها و تبادلها أو إذاعتها في كل مستوياته، و ذلك بهدف إحاطة الآخرين بأمر و أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوكهم أو التغيير أو التعديل من هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة" ²⁶ ، و يهدف الى بناء نظام استراتيجي شامل (تطوير الشعور بالتماسك و تقوية روح الانتماء للمؤسسة)

ملاحظة :

يمكن أن يكون الاتصال الداخلي محركاً لتحفيز وتشجيع الموظفين من أجل تحقيق التماسك الاجتماعي وخلق ثقافة مؤسسية قوية. فكلما كان للمؤسسة عدد كبير من الموظفين و على مستويات هرمية مختلفة ومتواجدين في مناطق جغرافية مختلفة كلما كانت استراتيجية الاتصال الداخلي أكثر تعقيداً.

2. غايات الاتصال الداخلي

1.1. الإبلاغ

فمهمة فريق الاتصال الداخلي هي اقامة مخطط للتواصل وتطوير مختلف الوسائل والدعائم المختلفة لتحقيق وضمان وصول نفس القدر من المعلومات للجميع.

2.2. تقديم رسالة مترابطة

قبل نشر المعلومات يجب التحكم في هذه المعلومات من قبل فريق الاتصال الداخلي بحيث يمكن استيعابها لاحقاً من قبل الجميع.

3.2. اعطاء معنى للاتصال لخدمة استراتيجية المؤسسة

إذ من الضروري تطوير منطق حقيقي للتواصل يقترب قدر الإمكان من استراتيجية المؤسسة بشكل عام واستخدام الوسائل والدعائم التي يتم ادراكها بأفضل طريقة ممكنة من قبل الموظفين.

إجراءات الاتصال الداخلي:

- الاستماع إلى احتياجات واهتمامات الموظفين.

- إنتاج المعلومات المتوافقة مع إستراتيجية المؤسسة ومواءمتها مع الهدف.

- نشر المعلومات من خلال القنوات المناسبة وبالوسائل الممكنة.
- استخدام وسائل ديناميكية كالرسوم المتحركة مع معلومات واضحة ومثيرة للاهتمام.
- تقديم المشورة بشأن القضايا المتعلقة بالمعلومات المنتجة وبشأن وسائل الإعلام.
- التخطيط حسب الاهداف المسطرة مع الاخذ بعين الاعتبار عاملي الزمان والمكان (حسب المدى القصير أو المتوسط أو البعيد).

4. أنواع الاتصال الداخلي²⁷

1.4. اتصال من أعلى إلى أسفل أو "هرمي"

يستهدف الاتصال الهرمي جميع الموظفين. يبدأ من أعلى الهرم باتجاه الموظفين والعمال.

من اهدافه :

- نشر المعلومات التنظيمية (اللوائح الداخلية ، الاتفاقات الجماعية ، تدابير الأمن ...) ،
- حل النزاعات الداخلية ، وإبلاغ وشرح المشروع للجميع فريق العمل

الوسائل المستخدمة:

المجلة الداخلية أو الخطاب الداخلي ، الاجتماعات ، المذكرات ، لوحات الإعلانات ، الإنترنت ، البريد الإلكتروني أو الفاكس ، كتيب المؤسسة ، الرسائل الإخبارية ، رسائل ومذكرات عامة ، الأيام مفتوحة الخ...

2.4. الاتصال الصاعد:

يبدأ من الموظفين ويصل إلى الإدارة. و يسمى الاتصال من أسفل إلى أعلى . يتم تحريكه وتنظيمه من قبل النقابات أو أي لجنة أخرى ، و قد يتم ذلك بشكل عفوي. يسمح بفحص واكتشاف الحالات التي يمكن ان تخبر عن اي خلل في مستوى و فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة ومن ثم رفع شكاوى واهتمامات الموظفين إلى الإدارة من خلال الحوار والاصغاء الفعال²⁸.

الوسائل المستخدمة: النشرات ، الحوار ، صندوق الأفكار ، مجلة النقابة ، الملصقات ، الرسائل المفتوحة ، المناقشات ، الاجتماعات ، الاستطلاعات والاستفتاءات ، المجموعات الاستشارية ، دوائر الجودة ...

3.4. الاتصال الأفقي :

يشجع على تبادل المعلومات بين مختلف ممثلي المؤسسة.

اهدافه :

²⁷ الاستاذة حمادي صبرينة ، نفس المصدر

²⁸ الاستاذ الأمين بلقاضي "الاتصال داخل المؤسسة" ، مجلة العلوم الإنسانية/ جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي العدد الثاني ديسمبر

2014

تم تصفح الموقع في 2021/10/07 http://www.univ-oeb.dz/JHS/docs/n2/3.pdf

دمج عملية صنع القرار وتبادل المعرفة بين مختلف الجهات الفاعلة في المؤسسة
الوسائط المستخدمة:

الشبكة الداخلية الخاصة بالمؤسسة او الانترنت ، الصحف ، الاجتماعات غير المجدولة أو حتى
المناسبات الاحتفالية.

5. أهداف الاتصال الداخلي

1.5. أهداف الاتصال النازل :

- نشر القيم الأساسية للمؤسسة.

- راحة كل موظف من حيث دوره داخل المؤسسة.

- المشاركة برؤية مشتركة (قواعد) ولعب دور الرابط الموحد.

- الانضمام وقبول ودعم المشروع الجماعي للمؤسسة.

- الطمأنينة على استمرارية العمل (مستقبل الموظف).

2.5. أهداف الاتصال من أسفل إلى أعلى

- تسهيل التعرف على الميدان من خلال الإدارة الجيدة.

- فهم المناخ الاجتماعي.

- الاستماع إلى اقتراحات التحسين ، لأنه غالبًا ما تأتي أفضل الأفكار من الميدان.

- الانتباه للسوق والمنافسة.

- نقل المهارات والقدرات.

- التأكد من تجديد العقد لموظف ماهر (وصل الى نهاية العقد).

3.5. أهداف الاتصال الافقي

- تسهيل تبادل الخبرات.

- تشجيع التفاعل اليومي بين الموظفين والإدارات والتسلسل الهرمي ...

6. وسائل الاتصال الداخلي²⁹

1.6. تسيير الموارد البشرية

²⁹ Rose J. Robinson, 2021, "22 Outils de Communication Interne indispensables pour les Entreprises",
<https://www.lumapps.com/fr/blog/communication-interne/outils-communication-interne-entreprise/>, تمت زيارة
الموقع في 2021/10/07

أو الاستماع والمراقبة والفهم ، ودعم موظفين و حمايتهم. لذلك فهي ليست ليس فقط مهام إدارية بحتة ولكن أيضًا وقبل كل شيء إدارة العنصر البشري بمجمل طموحاته و تعقيداته و اهتماماته (ترقية ، التوافق بين الحياة الخاصة و المهنية).

2.6. التعرف على دور ومكانة كل عنصر في المؤسسة

يتمثل دور إدارة الموارد البشرية وأعضاء الإدارة في التعرف على المتعاونين الآخرين وغيرهم : فاي تحية لموظف تقابله في الرواق ، او ابتسامة او سؤال عن اخباره او تهنئته بترقية او عيد معين هي تفاصيل بسيطة و لكنها جزئية مهمة تصب في التماسك بين افراد المنظمة.

3.6. الوسائل التقنية

6.3.1. استخدام وسيط (ويعرف بالاتصال الخامل)³⁰:

- مجلة نصف شهرية أو ربع سنوية مخصصة للعملاء وتستخدم أيضًا داخليًا بغرض تمرير المعلومات الفنية.

- رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بمعلومات حول منتج جديد أو الإعلان عن وصول موظف جديد ، وما إلى ذلك.

- صناديق الاقتراحات. حيث يمكن للجميع التعبير والإبلاغ بشكل مجهول أو لا عن مقترحات أو رغبات أو معلومات أو حلول تقنية. و تكون فعالة فقط إذا تم تدوينها بانتظام و قراءتها ومناقشتها ، مع تطبيق بعضها قدر الامكان

- لوحات ملاحظات مخصصة للجميع ، للحصول على معلومات بسيطة ومتكررة

- كتيب التعليمات (التوجيهات و النصائح المختلفة).

6.3.2. الوسائل المتعلقة بالمؤسسة و المجتمع (التواصل التفاعلي):

- ممثلو الموظفين (مندوبون / نقابات)

- اجتماعات أسبوعية وشهرية تسمح بمشاركة المعلومات و التواصل حول المؤسسة (المعلومات التي يمكن توصيلها) اعتمادًا على نوع المعلومات التي سيتم تناولها. و هي مجمل الوسائل التي يتم استخدامها و بأشكال مختلفة. وبالتالي يجب نشر المعلومات الإلزامية والإعلان عنها. و يتم الاحتفاظ بها بفضل المستندات ، و يمكن الرجوع إليها بشكل متكرر.

أما المعلومات العفوية غير الرسمية التي تخرج من الكلام الشفهي فلها هي الأخرى قيمتها في الاتصال التفاعلي.

7. توقيت الاتصال الداخلي

³⁰ نفس المصدر, Rose J. Robinson

1.7. يومي :

الاجتماعات - إبلاغ نتائج - بناء الفريق (يشمل ذلك تناول وجبات الاكل داخل المؤسسة مثلا) - إدارة ظاهرة الغيابات - مشاكل المضايقة و التحرش- توقيع عقود - وصول بريد مهم - استراحات لتناول القهوة - التقييمات والترقيات- التدريب - الملتقيات.

2.7. حدث أو ذكرى معينة :

يوم المؤسسة (ذكرى التأسيس) - تغيير الإدارة - الاندماج مع مؤسسة اخرى - إطلاق منتج جديد - طرح اسهم المؤسسة بالبرصة - زيارة وزارية - حدث خارجي - افتتاح خط إنتاج جديد (ملحق / فرعي).

3.7. الأزمات :

سحب منتج من السوق - إضراب - إعادة هيكلة - حادث عمل - أزمة في سوق الأوراق المالية - إفلاس - تجسس - وباء - محاكمة

المحاضرة السادسة : ماهية الاتصال الاداري

الهدف : في نهاية المحاضرة يتمكن الطالب من استيعاب ماهية الخطاب الاداري و غاياته و التحكم في القواعد المرتبطة بصياغته و اكتساب مهالات تفضي الى استثماره في الحياة المهنية و الخاصة.

تمهيد

إن فعل الكتابة لا يقل أهمية عن فعل الكلام. الأول يترجم في شكل حروف ، و كلمات ، وعلامات وقف او ارقام ، مرتبة بطريقة دقيقة ومنظمة من أجل التعبير عن فكرة ، لإعطاء أمر أو نقل رسالة. و يتكون الثاني من أصوات تصدر بطريقة معينة ومرتبة أيضاً لتحقيق نفس الهدف. انطلاقاً من هذه التأكيدات لا يمكن أن تكون هناك صياغة بدون قواعد ومعايير وأسلوب.

و كذلك الامر بالنسبة للصياغة الإدارية فهي تخضع لهذه الضرورات ولا تخرج عنها في الاستخدامات اليومية و في علاقاتها المختلفة مع محيطها الداخلي والخارجي.

تشكل الوثيقة الإدارية دليلاً مادياً على أمر صدر أو قانون تنظيمي أو قرار إداري فردي في إطار الوظائف مثلاً أو للتدخل من قبل المسؤولين لغرض القمع أو إنفاذ القانون ...

و لأجل تنفيذ مهامها ومن خلال مبادراتها ، يجب على الإدارة العامة ضمان احترام مستخدم الخدمة العامة واحترام قواعد القانون من حيث الصياغة و سن شروط تنفيذها التي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال إتقان تام للآليات والإجراءات والتطبيق السليم لروح القوانين والأنظمة من ناحية ومن خلال الكفاءة ومستوى تدريب الاعوان الاداريين من ناحية أخرى.

يمكن حصر هذه المحررات فيما يلي :

□ المراسلات :تولجأ إليها الإدارة عندما تريد التعامل أو الاتصال أو المخاطبة كالرسالة، والإعلان

والمذكرة والبلاغ و البرقية الرسمية، والاستدعاءالخ

□ الوثائق :تتعلق بأحداث الإدارية ونشاطها وهي تُعرف بوثائق السرد الإدارية (كالتقرير وعرض

حال والمحضر)

□ النصوص :وتعتبر وسيلة من وسائل تعتمد عليها الإدارة أثناء ممارسة نشاطها القانوني تجاه

الأشخاص (كالمرسوم و المنشور و القرار و المقرر.....الخ) .

أ. متطلبات التعبير الكتابي

يطور التعبير الكتابي ، مثل التعبير الشفهي ، مهارات مختلفة:

- الجرأة على التعبير من خلال إيجاد أفكار (مفهوم السيولة الذهنية) والكلمات (فكرة السيولة اللفظية)؛

- تنظيم الأفكار واعطائها منطقاً للتعبير ؛

- تلخيص الافكار ، و التعبير بأفكار موجزة لإعطاء المزيد من الكفاءة للتعبير؛

- تكييف تعبيره حسب المستقبل (البعد العلائقي للتعبير).

ب. أغراض الاتصال الكتابي

- للإعلام والشرح ، أي تعريف و إفهام المستقبل بشيء معين ؛

- للاستفسار والطلب (خطاب طلب) ؛
- الحجاج ، أي تبرير رأي أو قرار ؛
- منح ، أو رفض ، أو تأكيد ، أو إخطار ؛
- للإكراه والعقوبة.

لذلك يجب أولاً وقبل كل شيء ، تحديد هدف (أو أهداف) الاتصال ، ثم تحديد الوثيقة المناسبة في النهاية يتم تحرير الخطاب بهيكل الرسالة ووفق القواعد والأعراف المعمول بها.

المراسلات الادارية :

- لتجنب التفسيرات الخاطئة أو حتى التلميحات أو سوء الفهم ، تستخدم الإدارة أسلوبها الخاص في اللغة.
- و تظل الوظيفة الرئيسيتان لهذا النوع من الاتصال الذي يحدث من خلال هذه المراسلات هما:
- اصدار رسائل مفهومة
- وإمكانية تتبع الأدلة في محفوظات الإدارة.
- بالإضافة إلى ذلك ، فإن هذه الكتابات لها خصائص أساسية ومن ثم الحاجة إلى النمط الإداري و تتميز عن الأنماط الأخرى:
- من خلال مستوى اللغة الذي تستخدمه
- وتدوينه اللغوي.

فما هو اذن منبع الأسلوب الإداري واصله³¹؟

ان التقدم العلمي والتقني والتطور الناتج عنه فرض تعدد تدخلات الدولة و من ثم الإدارة، في جميع قطاعات الحياة الوطنية و ذلك ناتج في نفس الوقت من الزيادة الكبيرة في العلاقة بين الإدارة والمواطنين. وتتجلى هذه العلاقات في تبادل الوثائق المكتوبة التي تأخذ أسماء مختلفة حسب الحالة (خطابات ، استدعاءات ، تقارير ، وما إلى ذلك). و أنها تسمح بتقوية الروابط بين الادارة و المواطنين و نقل المعلومات وكذلك حفظ عناصر الإجراءات المتعددة.

و من جهة اخرى فان الإدارة لا تتحدث بأي شكل من الأشكال أي مثل اي طرف اخر فهذا النوع من الاتصال مشبع بقيمة معينة تهدف إلى السعي لإرضاء المصلحة العامة.

فما هي الدوافع التي دفعت الإدارة إلى تبنيها أسلوبها الخاص بها؟³²

³¹ Auditeurs du Ministère de la Fonction Publique de la Côte d'Ivoire, 2020, Ecole Nationale d'Administration,

يعود تاريخ هذا الأسلوب الإداري إلى الماضي البعيد ، ولا سيما مع ولادة إدارة المدينة في اليونان القديمة وفي الحضائر الرومانية. فعلى سبيل المثال في عهد شارلمان Charlemagne ظهر ما يسمى ب MISSI DOMINICI ويعتبرون اسلاف مفتشي الشؤون الإدارية ، وقد استخدموا أسلوباً معيناً في إطار مهامهم. ومن جهة اخرى فان التعليمات الأولى المتعلقة بالصياغة الإدارية تجد مصدرها في المادة 111 من مرسوم "VILLERS-COTTERÊTS" الموقع في عام 1539 من قبل الملك الفرنسي فرانسوا الاول François 1^{er} الذي فرض استخدام الفرنسية في الأعمال الرسمية والقانونية. و بعد ذلك تم أخذ العديد من النصوص التي ساعدت في التحضير للصياغة الإدارية و من ثم التحولات والخصوصيات التي تميزها. ومن هذا المنظور تجدر الإشارة إلى جهود الإصلاح الهائلة المبذولة من قبل الجمعية التأسيسية الوطنية الفرنسية من 09 يوليو 1789 إلى 30 سبتمبر 1791 مع إصدار حوالي 2500 قانون ومرسوم على وجه الخصوص ساهم في تقنين القواعد الإدارية لصالح الإدارة من خلال توفير على سبيل المثال:

- القواعد المطبقة بين الرؤساء والمرؤوسين والعكس صحيح ،

- عملية وتداول البريد الرسمي ،

- المبادئ المتعلقة بالتوقيع ،

- والنبرة المستخدمة في المراسلات الإدارية.

و تشكل الكتابة الإدارية طريقة مميزة لتحسين العلاقات بين الإدارة والمستخدمين. و هي ايضا قاعدة اختيار أساسية في المسابقات الإدارية³³. اذن فالكتابة الإدارية هي "نظام يهتم بمعايير وجدت بغرض توحيد الوثائق العامة الصادرة عن الهيئات الإدارية. وتشمل المراسلات بجميع أشكالها ووثائق العلاقة والأفعال الإدارية حسب استخدامها ومحتواها"³⁴.

محتوى المحررات الادارية ؟

و يعالج هذا السؤال مسألتين: " فمن ناحية على المحرر أن يتساءل عن طبيعة الوثيقة التي سيتم استخدامها لأن هذا الأخيرة ستحدد محتواه والأسلوب الذي سيتم اعتماده: هل هو تقرير ؟ أم عرض حال ؟ أم مذكرة إعلامية ؟ أم مراسلات بسيطة عادية ؟ ... الخ ومن ناحية أخرى سيكون من الضروري حصر الموضوع المراد معالجته وطريقة القيام بذلك " ³⁵. كما ان الكتابة تعني ايضا بالضرورة البريد. و البريد يعني إصدار المستندات وتبادل المراسلات والمذكرات والتقارير واستلامها وبالتالي تسجيلها.

³² Auditeurs du Ministère de la Fonction Publique de la Côte d'Ivoire, نفس المصدر

³³ Yolande Ferrendis, 2000, "La rédaction administrative en pratique", Ed. d'Organisation,

³⁴ Nacir BENMOUHOUB, Conférence-Débat, « La rédaction administrative, principes, modèles et présentation les documents », 2014, L'Institut International de Management « INSIM » Tizi-Ouzou <http://www.insim-edu.com/index.php/liste-des-conferences/6-la-redaction-administrative-principes-modeles-et-presentation-des-documents?date=2014-04-30-13-00> تم تصفح الموقع يوم 2021/10/07

³⁵ Nacir BENMOUHOUB, نفس المصدر

و قد يحدث ألتولى أهمية في كثير من الأحيان لمعالجة المستندات التي يتم استيلاهما و قد يتعلق الامر بتعليمات او اوامر و غالبا ما ينتظر المرسلين "الاداريين" الرد ، سواء كانوا من الخواص او تابعين للادارة العمومية. لذا يجب التاكيد في هذه الاتجاه على الالتزام الذي يمثل تعهد و يتلخص في أن وكيل الإدارة ملزم بالإجابة على أي مستخدم للخدمة العامة. ذلك لان هناك مبدأ آخر ، موازٍ للاول، اذ يتحتم من خلاله على هذا المستخدم صياغة طلب مكتوب في كل مرة يطلب فيها خدمة من الإدارة. لذلك إذا تطلب الامر طلبا كتابيا فيجب على وكيل الادارة بدوره الرد كتابة.

المحاضرة السابعة: اسلوب و خصائص المراسلة الادارية

الاهداف: في نهاية المحاضرة يكون الطالب قادرا على :

- استيعاب تحديات الاتصال عن طريق التحرير الاداري
- التحكم في خصوصيات الكتابة المهنية
- اكتساب الصيغ المختلفة للكتابة المهنية و استعمالها في حياته المهنية و الخاصة

تمهيد :

لفهم خصوصيات الأسلوب الإداري والتحرير الإداري يجب أن نذكر بالغرض من الإدارة.

"فالإدارة هي جميع الخدمات والوكلاء المكونين للسلطات العمومية. و هي مسؤولة على ضمان حسن سير الخدمات العامة. هذا تعتمد على مفهومين اثنين : السلطة العمومية والخدمة العمومية"³⁶.

يشير مفهوم السلطة العمومية (الوسائل) إلى "أعمال الإدارة و مهامها المتنوعة. هذه الأعمال تشكل قرارات (صلاحيات) وتتطلب جدية معينة و الحذر في الصياغات للدفاع عن المصلحة العامة.

يذهب مفهوم الخدمة العمومية (الهدف) إلى أبعد من ذلك فهي تتميز عن الأنشطة الأخرى بطبيعتها فالإدارة هي خدمة عامة. بمعنى آخر ، إنها في خدمة المجتمع وتهدف إلى تحقيق مصلحته.

لذلك يتطلب الحياد والاحترام واللياقة والموضوعية لتحقيق هذا الغرض من قبل جميع المستخدمين"³⁷.

إن تطور المهام قد أدى إلى صياغة الإدارة توجهات و إعطاء الأوامر بأسلوب يختلف محتواه عن اللغة العادية.

لقد أنشأ القائمون على المصالح العامة و على مر القرون أسس الأسلوب الإداري والذي يعبر عن صبغة الدولة وتجسيد للإدارة. وهكذا فإن الأسلوب الإداري قد طرأت عليه تحولات تدريجية من خلال التكيف مع متطلبات مختلفة عبر التاريخ قبل أن تبلور في صياغاته الحالية.

أسس الأسلوب الإداري³⁸

تتكون أسس الأسلوب الإداري بشكل أساسي من ثلاث خصائص أساسية تميزها عن غيرها وهي:

- الرسالة ذات المصلحة العامة التي يتم تكليف الإدارة بها ؛

- مسؤولية الدولة التي تمارسها الإدارة ؛

- مفهوم التسلسل الهرمي.

فأحد الأنشطة الرئيسية للإدارة هو إرضاء احتياجات المصلحة العامة من خلال توفير الخدمات العامة.

وهكذا يتضح أن مفهوم المصلحة العامة هو أحد الأسس الإجراءات الإدارية. كما يظهر ذلك من خلال

هدف الخدمة العامة و مجمل الالتزامات الناشئة عن ذلك.

يجب أن يكون الأسلوب رصيناً ومحايداً ومسؤولاً. إذ يجب أن تفي الصياغة الإدارية "بأربعة متطلبات

أساسية هي :

- شرح أعمال وقرارات ومواقف الإدارة بوضوح.

³⁶ Jean-Jacques MESLE "Précis de correspondance administrative à destination des TSSMA promotion

2011/2013 "Décembre 2011, <https://tribu.phm.education.gouv.fr/toutatice-portail-cms> يوم

2021/9/22

³⁷ Jean-Jacques MESLE نفس المصدر

³⁸ محمد باهي، المبادئ و الأسس العلمية للتحرير الإداري، مطبعة النجاح الجديدة.

الموجز_في_التحرير_الإداري/40166141/ <https://www.academia.edu/40166141> تمت زيارة الموقع في 021/10/07

- إعادة الصياغة إذا لزم الأمر وخاصة عند مخاطبة المواطن دون تغيير جوهر المحتوى لجعله أكثر سهولة
- إقناع دون اجبار؛
- التوافق في حالة النزاع³⁹.

أذن التحرير الإداري هو فن خاص يتضمن جميع تقنيات التصميم و صياغة وتقديم الوثائق الإدارية من خلال لغة خاصة و راقية. ولذلك فإن الصياغة الإدارية هي تقنية محددة يتسنى من خلالها لمسؤولي الإدارة تحرير و ارسال المراسلات إلى المستقبلين الذين قد يكونون داخل نفس الإدارة أو خارجها و خلاصة القول فإن التحرير الإداري هو:

- وسيلة التعبير والتواصل المفضلة للإدارة؛
- طريقة خاصة للإدارة لاستخدامه والتعبير عن طريقه بفكر وأسلوب خاص به.

خصائص الكتابة الإدارية⁴⁰:

تبقى المحررات الادارية :

- مظهرا من مظاهر سلطة ونزاهة الإدارة في الدفاع عن المصلحة العامة وتسوية منازعات العمل؛
- الارتباط القوي بين أنواع المستندات المختلفة،
- سهولة وصول المستخدم إلى جميع الوثائق الإدارية؛
- بساطة في اللغة المجردة من كل تكليف وقليلة المحتوى وبالتالي فمن غير المحتمل أن تكون مثيرة للجدل.
- لا تختلف الصياغة الإدارية عن الصياغة العادية الا في اختيار تعابير معينة وصيغ معينة وقواعد عرض معينة. يتجلى ذلك في الكلمات والصيغ التي كرسها التقاليد العامة والاستخدامات المميزة لهذا الأسلوب في المكاتب و الادارات المختلفة. و من هذه الميزات :

1. المهابة

يجب أن يكتب المفوض بالسلطة العمومية بكيفية تسمح بظهور الطابع الرسمي على مستوى المحررات لدى القارئ. و يجب ان ينعكس الاهتمام بهذا الطابع الرسمي في الوثائق الإدارية من خلال الأدب و المجاملة واللياقة. و لعل مهذبة الأسلوب ، وهي نتيجة طبيعية لجودته ، مرتبطة بممارسة السلطة. الا ان الأدب واللياقة لا يستبعدان الحزم و الحدة.

2. احترام التسلسل الهرمي

الإدارة عبارة عن هيكل هرمي كبير منظم بشكل صارم من الأسفل إلى الأعلى يتضمن مجموعة معقدة من علاقات التبعية. و إن احترام التسلسل الهرمي يخلق نظامًا صارمًا و بدونه تسود الفوضى في خدمات

نفس المصدر Jean-Jacques MESLE نفس المصدر Jean-Jacques MESLE³⁹

40 باهي، محمد ، نفس المصدر

الدولة و دواليها. كما ينعكس هذا الاحترام بشكل أساسي في بعض الصيغ التي توضح العلاقة بين المرسل والمتلقي و يتجلى ذلك في الامثلة التالية :

- لقد علمت (انا /أنت) أن ...

- ألفت انتباهك إلى ...

- عرفت ...

- أقترح ذلك ...

- أطلب ذلك ...

- أرجو...

- وأود أن...

- (أنا /أنت) أشرت إلى أن ...

- أخاطب ...

- أسمح لنفسي ...

- ألفت انتباهك إلى ...

- أقترح ذلك ...

- أرجو...

- (أنا أنت) أشرت إلى أن ...

- أسمح لنفسي ...

- أقترح ذلك ...

- أوصي بذلك ...

فاحترام التسلسل الهرمي في الكتابة الإدارية يكون عن طريق:

- الصيغ والكلمات أو العبارات ،

- وثائق إدارية ،

فعبارة مثل "تحت اشراف" مثلا تدل على احترام التدرج الهرمي

و حسب تعبير جان غاندوين :

"المرؤوس يقترح والرئيس يتصرف"⁴¹

لذلك يكتب الرئيس:

الوزير

المدير العام

الامين العام

المدير

نائب المدير

رئيس المصلحة

الاعوان

⁴¹ Auteurs du Ministère de la Fonction Publique de la Côte d'Ivoire ، المرجع ، Jean Gandoin ، « le subordonné propose, le supérieur dispose »

يشرفني ان أعلمكم ، أجعلكم تلاحظون ، لاوضح لكم أن ... ؛
و يكتب المرؤوس:

يشرفني أن أبلغكم ، أن ألفت انتباهكم ، وألفت إلى عنايتكم ، للفت انتباهكم إلى ... ؛

3- مبدأ الموضوعية

و هي السمة الأساسية للأسلوب الإداري. و من متطلبات الموضوعية أن يكون الأسلوب الإداري غير متحيز وموضوعي وخالٍ من من كل عاطفة. وبالتالي لا ينبغي لكاتب الوثيقة الإدارية ان يبرز مشاعره الشخصية. ذلك لإن الموضوعية تضمن الوحدة والاستمرارية الإدارية.

فيتجنب المحرر مثالا العبارات ذات الطابع الشخصي المعبرة عن العاطفة (أمنية ، أمل ، إعجاب ، فرح ...). و نادراً ما يكون محرر الخطاب هو نفسه الموقع على المستندات التي يحررها. و حتى لو كان الامر كذلك فهو لا يكتب باسمه الخاص ولكن باسم الإدارة وبحكم الوظائف التي يؤديها. لذلك عليه تجنب التعبيرات التي تدل على الرغبة ، والرجاء ، والإعجاب ، والفرح ، والحزن ، نفاد الصبر ، و المزاج الطيب أو السيئ.

4- مبدأ المسؤولية

يجب أن يكون البريد الصادر من المسؤول الذين تم تفويضه سلطة ما ان يُنظر إليه بوضوح على أنهم يحملون هذه المسؤولية. هذا هو سبب واجب تجنب الصيغ المبنية للمجهول الذي يمكن أن تكون مربكة كما ان الخطاب يكون مكتوبا بصيغة المتكلم المفرد.

وقد لا تريد الإدارة من الإبلاغ عن مصادر المعلومات لذلك عندما نرغب ف ذلك نستخدم صيغاً مثل:

- لقد أبلغت أن ...

- تم لفت انتباهي ...

- وصل الى علمي أن...

- وصلني توا ...

- يعود لي أن ...

5- مبدأ الحياد

الأسلوب الإداري أسلوب محايد يستثنى منه أي منطلق أدبي. فيمكن استخدام عبارات مثل: (- يسعدني ... من الجميل أن ... - يشرفني ان ...) ولكن ينبغي توخي الحذر لتجنب أي صياغة مفرطة. بالإضافة إلى ذلك ، يجب على الإدارة أن ترتكب أقل عدد ممكن من الأخطاء.

و يترتب مبدأ الأحاطة بالحذر للتقليل من الطعون قدر الإمكان. و هذا لان البريد الإداري يحتوي على حقائق و معلومات معروفة ومثبتة. وفي حالة الشك ، سنستخدم صيغ الشرط المعبرة عن الشك.

- يبدو أن ...

- كان من الممكن أن تُرتكب الأخطاء أثناء ... ، في ...
- بدون الرغبة في الحكم مسبقاً ...
- على الرغم من ...
- ليس من المستحيل أن ...

و هي الصيغ التي تسمح بمبدأ الحذر.

يجب أن تكون الكتابة المهنية مشبعة بالحكمة (بما يتناسب مع مبادئ المسؤولية والموضوعية والمجاملة) طالما أنه:

- يشارك بمسؤولية الإدارة بأكملها فان اي خطأ أو إهمال الذي يتم كشفه على مستوى مستند إداري سينسب من قبل الجمهور للإدارة بأكملها ؛
- يضمن استمرار عمل الإدارة ؛

- يمكن أن يتسبب في إلحاق ضرر جسيم وغير مبرر بالمستخدم إذا كان المحتوى به خطأ ما ، على هذا الأساس يتم التعبير عن اي تأكيد او تقدير او رغبة بصيغة الشرط و الحذر و عدم التسرع في الفصل إذ ترتبط صفة الحذر ارتباطاً وثيقاً بالصفات المذكورة أعلاه ، وهي الشعور بالمسؤولية واللياقة. علاوة على ذلك ، يجب أن يكون الإجراء الذي يتخذه الوكيل قابلاً للقبول من قبل المفوض لذلك من الضروري عدم الالتزام كثيراً بالمستقبل وتجنب إمكانية مراجعة القرار في وقت لاحق.

6. الدقة

الكتابة الإدارية تتجنب سوء الفهم والتفسيرات المختلفة فيفهم المحتوى بنفس الطريقة من قبل جميع القراء. يجب أيضاً ان يعرف ويصنف بشكل مماثل من قبل المستخدمين المختلفين و تسجيل جميع المعلومات التي تسمح بالتعرف على الوثيقة وبياناتها (التاريخ ، رقم التسجيل ، الموضوع ، المراجع ، هوية الموقعون والمتلقي).

و نظراً لأن الوثيقة الإدارية هي في الأساس وثيقة عمل ، يجب كذلك ان يتم فهمها بنفس الطريقة من قبل جميع المستخدمين. لذلك يجب أن يتجنب سوء الفهم أو التفسيرات المختلفة أو الاختصارات الغامضة. وإذا ما تم استخدام الاختصارات فلا يتم ذلك إلا بعد تسجيل العبارات المفسرة لها كاملة في بداية تحرير المراسلة.

7. المجاملة والاحترام

الكياسة في الأسلوب الإداري مرتبطة بممارسة السلطة التي هي في خدمة المصلحة العامة. يتجلى ذلك في الاعتبار الواجب التحلي به من طرف الإدارة اتجاه من تتعامل معهم و تراسلهم. كما ترتبط المجاملة أيضاً باحترام التسلسل الهرمي الذي يقوم عليه تنظيم الإدارة.

ومن ثم فإن ذلك يرجع إلى وكلاء الإدارة ومستخدمي الإدارة إذ هم أيضاً مواطنون و يستحقون كلهم الاحترام.

من أجل ترسيخ مبدأ الاحترام يجب تجنب العبارات المهينة أو المسيئة ، التحقير ، سوء التقدير للشخصية و كل سلوك يسيء إلى الكرامة بل حتى في حالة اللوم على الوكيل الإداري تجنب الرفض الذي يتسم بالعنف.

8- الوضوح والدقة والفعالية

غالبًا ما تخاطب الإدارة عددًا كبيرًا من المستخدمين ، لذا يجب الاهتمام بالأسلوب المتبع اذ من اللائق ان يكون مفهوما و من الضروري ان تُولى اهمية لعدم ترك المجال للغموض أو التفسيرات المغرضة أو المؤسفة و التي غالبا ما يؤدي هذا الى سوء الفهم فلا تؤدي المراسلة دورها. لذلك يجب على المحررين تجنب الكلمات والعبارات والتعبيرات غير الضرورية و تلك المنمقة و المطولة. كما يجب أن تكون العبارات موجزة ودقيقة قدر الإمكان. فوضوح النص يعني دقته و تستخدم فيه الكلمة الصحيحة وفي مكانها الصحيح. كما تؤدي العبارة الصحيحة إلى أفضل معنى ممكن دون خسارة الوقت لا للإدارة ولا للمستخدمين. وبالتالي ، تستخدم بضع كلمات لخدمة المعنى تجنباً للتطويل او الاطناب او المحسنات البلاغية و يمكن العمل بتوصية الكاتب الفرنسي "باسكال" BLAISE PASCAL والتي بموجبها : "عندما تقصد: إنها تمطر ، قل: إنها تمطر"⁴².

يجب أيضاً تجنب الاختصارات التي قد لا يعرفها القارئ. اذ لا يُفترض أن تُعرف من قبل الجميع. وبدلاً من ذلك ، نتأكد من كتابة العبارة بأكملها ، أو على الأقل في البداية مثلا عبارة "أ،و،ع،ج" عن "الاتحاد الوطني للعمال الجزائريين". و كذلك يجب على المحررين أن يتجنبوا قدر الإمكان الجمل المرتبطة بشكل سيئ فلا يجب علينا اتباع ذلك رغبة في الإيجاز بأي ثمن. وبذلك نتجنب جمل مثل: "نتيجة لأحكام المادة 20 من القانون رقم ... -2003 ، فلا يُفترض بمحاورك أن يكون مطلعاً على هذا القانون بل من المناسب إعطاء العنوان الكامل لهذا النص "قانون 2003-489 النظام المالي والضريبي للسلطات المحلية " مع الإشارة أيضاً إلى محتوى هذه القانون.

⁴² المصدر السابق، Auditeurs du Ministère de la Fonction Publique de la Côte d'Ivoire

يقودنا سؤال الدقة إلى العودة إلى مفهوم الأفكار. و لإنشاء جمل جميلة بأفكار قوية ، من الضروري تحطيطها و تصورها بشكل جيد لأنه وفقاً للمقولة الجميلة للكاتب الفرنسي "بوالو" BOILEAU ... "ما يتم تصوره بشكل جيد يمكن ذكره بوضوح والكلمات التي تعبر عن ذلك تأتي بسهولة"⁴³ .

و يبين الجدول التالي الأخطاء التي يمكن تداؤها عند تحرير المراسلات الإدارية و كيفية تجنبها :

لا نكتب مثلاً	نكتب بدلاً عن ذلك
وهران 1999/12/9	وهران في يوم 1999/12/9
بعد رسالتكم يوم 7 من الشهر الحالي	"كمتابعة لرسالتكم المؤرخة 07 أغسطس 2020"
المرجع: ملف الشخص المعني الرد على بريدكم	المرجع: ملف x (الاسم واللقب) ، رقم التسجيل ، التاريخ
المرجع: زيارتكم الأخيرة	المرجع: زيارتكم في 10 أبريل 2020
أ،و،ع،ج	الاتحاد الوطني للعمال الجزائريين

9-التجانس

التجانس في الصياغة الإدارية:

- يعني ضمناً وجوب مراعاة القواعد المحددة أعلاه من طرف جميع الكتاب عند تحرير الوثائق الإدارية بغض النظر عن مكان عملهم أو أي قسم ينتمون إليه ؛ و ينتج عن ذلك اختفاء المحرر خلف الإدارة التي يمثلها؛ كما يتم بذلك التعبير عن هيمنة الإدارة واستمراريتها.

يتم إعداد مسودة الوثيقة الإدارية على أربع مراحل:

أ- معرفة كاملة بالموضوع أو القضية التي تم التعامل معها: من المهم معرفة الموضوع أو الملف الذي تكتب عنه و تكون الدقة والبناء الجيد للنص نتيجة لذلك فيتعين على المحرر استكشاف جميع

⁴³ المصدر السابق, Auditeurs du Ministère de la Fonction Publique de la Côte d'Ivoire,

« Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement et les mots pour le dire arrivent aisément ».

معالم الملف أو الموضوع المراد معالجته. وبالمثل ، فإن الرد على المراسلات يتطلب قراءة متأنية من أجل تجنب التطرق إلى جوانب غير ذات صلة. و تتطلب الكتابة ايضاً عقلاً متفتحاً ومستوى جيداً من الثقافة.

ب- جمع العناصر : يجب الاحتفاظ فقط بالمعلومات التي تهم الموضوع المراد معالجته. حتى لو كان المرسل اليه واحداً يجب تناول موضوع واحد فقط اي واحد لكل بالوثيقة فهذا يسهل المعالجة والإيداع و الترتيب

ج- وضع الخطة : الوثيقة الإدارية ناتجة عن خطة مطورة بشكل فعال وتتطلب تنظيم الأفكار.

و بشكل عام ، تم بناء الخطة حول:

- مقدمة : في جملة واحدة أو جملتين ، والتي تحدد موضوع المشكلة المعالجة في المراسلة ؛

- معالجة الموضوع : يتم تنظيمه من خلال فقرات منفصلة (حسب طبيعة الوثيقة) تتضمن عنصر مميز من عناصر الموضوع و يُبنى من خلال الانتقال من الأفكار الأقل أهمية إلى الأفكار الأكثر أهمية.

- خاتمة : تكون موجزة و واضحة تستخلص نتائج الحجة التي تسبقها. معبرة عن القرار المتوقع أو اقتراحات، أو تعليمات ...

د. تحرير المراسلة : ويعتمد الاسلوب على الموضوع الذي تمت معالجته والموقع الهرمي للأشخاص الذين تستهدفهم الوثائق والظروف. فالنبرة المهذبة ضرورية في كل الكتابة الإدارية. والأدب مطلوب أكثر في المراسلات الموجهة لرئيس المنظمة.

في نهاية الصياغة ، على المحرر إعادة قراءة النص عدة مرات لتقويمه و تصحيح أي أخطاء نحوية أو تكرار.

ملاحظة : لا تستخدم صيغة الاستفهام المباشر في الوثائق الإدارية ويتم استبداله بشكله غير المباشر.
مثال :

"ما زلت قلقاً بشأن الفائدة من مثل هذا الإجراء وتأثيره ، خاصة أنه يعود لي أن ... /" السؤال الذي يطرح نفسه هو معرفة كيفية تطبيق مثل هذا الإجراء فيما يتعلق ...

10- بعض الصيغ من العبارات الإدارية⁴⁴

الصيغ التمهيدية

- كيفية تقديم وثيقة إدارية مرفقة بمراجع

بخصوص رسالتكم المؤرخة في ... طلبت مني (المشار فيها ، أعلمتني ب...) ...

خلال المقابلة الهاتفية التي أجريناها يوم ... ، تفضلت بالموافقة / لفتم انتباهي إلى....

متابعة لرسالتك المؤرخة ... أتشرف بـ...

ردًا على ...

يشرفني أن أقر باستلام ...

لقد استلمت للتو ...

لفت انتباهي إلى ..

كيفية تقديم وثيقة بدون مرجع

- من المرؤوس إلى الأعلى

يشرفني أن أوجه انتباهكم ...

يشرفني أن أبلغكم

يشرفني أن ألفت انتباهكم

أود أن ألفت انتباهكم

أرجو منكم أن تفضلوا

- من الأعلى إلى المرؤوس

يشرفني أن أخبركم

يشرفني أن أنقل إليكم ، وأبلغكم ...

يشرفني أن أبلغكم / إبلاغكم ...

أرجو من سيادتكم / من فضلكم

يشرفني أن ألفت انتباهكم إلى ...

يشرفني أن أذكر سيادتكم ب ...

صبيغ المناقشة (الصبيغ للعرض الحجج)

- عموما

ألاحظ ، ألاحظ ، أحدد ، أضيف ، أؤكد ، أؤكد ، أنا

أذكر ، أبلغ ، أعتبر ، أحترم ...

- بلباقة

أسمح لنفسي بالتشديد والتذكر والتوضيح ...

أعتقد أنني يجب أن ألاحظ ، أراقب ، أراقب ...

يمكنني فقط التأكيد والتأكيد والملاحظة ...

أنا لا أستهيئ ب ...

لن أتردد في الاتصال بكم ...

سيكون من المستحسن ...

يبدو من المناسب ...

- بطريقة سلطوية

وسيكون عليكم ...

أحيطم علما ، ...

سوف اضطر ل ... ، سأكون مضطرا الى ...

أطلب منكم ...

بعض الصيغ التي يقصد منها نفي بعض الحجج

إنني أدرك أنه / ليس لدي أدنى شك في أنه مع ذلك ...

أنا لا أستخف ... لكن ...

لا تغفل عن ذلك ، ومع ذلك ...

أنا لا اجهل ...

الصيغ الدالة على التعداد

أولا ...

ثانيا...

من جهة ... ومن جهة أخرى...

أولاً ، ثم ، أخيرا ...

من جهة أخرى...

بشكل رئيسي ، في البديل ...

صيغ لتوضيح الفكر أو تقديم وجهة نظر

في هذا الصدد ، لهذا الغرض ، في الواقع ، على وجه الخصوص ، من حيث المبدأ ، من ناحيتي ، في رأيي ،

بقدر ما أشعر بالقلق ، بطريقة ما ، على أي حال ...

ب. صيغ الاستنتاج

- عموما

وبالتالي ، أيضًا ، في ظل هذه الظروف ...

- اقتراح حل

من المناسب ، من المهم ... ، لذلك يبدو من الضروري ، المناسب ، المرغوب فيه ...

- لإعطاء أمر، الإشارة إلى قرار

أدعوك (الالتزام ب...)

أرجو العناية بما فيه الكفاية ...

- بلباقة

أطلب منكم المشاركة بجدية ...

سأكون ممتنا لو أنكم (تلزم) ...

سأكون ممتن لكم...

- لإعطاء إجابة غير مواتية وتجنب المستقبل

هذا غير ممكن في الوقت الحالي (تحت شروط أو الظروف الحالية) من ... ، لن أتردد بمجرد ... / عندما

يحين الوقت ...

11- تناغم الشكل مع الموضوع

اذن فالرسالة الادارية هي عبارة عن خطاب موجه لشخص او ادارة للابلاغ بمحتوى معين و وثيقة مكتوبة

تخضع لتشفير محدد:

- احترام شكلها و التقديم المادي لها

- احترام الخطوات الواجب اتباعها و الصيغ الإجبارية التي يجب مراعاتها من جانب المحتوى و شكل

الرسالة.

يجب تكييف الرسالة حسب متلقيها. ولذلك فهي لا تظهر بنفس الطريقة ولكنها تختلف باختلاف

الشخص الذي يُكتب إليه.

اما فوائد الرسالة فتكمن فيما يلي :

- بدون أن نتحرك يسمح لنا الخطاب بنقل أفكار الى أناس بعينين عنا.

- تسمح لنا الرسالة بتجنب الانتقال المادي و كذلك تجنب التكلفة المادية لهذا الانتقال.

- يسمح الخطاب بالتواصل كتابةً بالخدمات و الاشخاص والموردين الذين لم نرهم من قبل ، ولم نكن

نعرفهم سابقا الا عن طريق المراسلات المتبادلة بل انه لا يمكن التواصل مع بعضهم الا من خلال وسيلة

الاتصال هذه ؛

- اذن فالرسالة كتاب يجنب السفر و من ثم ضياع الوقت ؛

- والرسالة أيضا تعتبر إثبات مكتوب "الكلمات متطايرة و الكتابات باقية" ففي حالة وجود نزاع ، فإن

الرسالة تمكن من اثبات الأشياء وتحديد المسؤوليات. و لهذا السبب من المستحسن اعداد نسختين على

الأقل ، يتم إرسال الخطاب إلى المتلقي و الاحتفاظ بالنسخة الأصلية للأرشيف ثم قيدها على مستوى البريد الصادر.

12- الخصائص الشكلية⁴⁵:

الخصائص الشكلية هي مجموعة بيانات شكلية الزامية يجب التقيدها عند تحرير الوثائق و المراسلات الادارية. يطلق عليها البنية الشكلية للوثيقة أو المراسلة و تصنف هذه البيانات الشكلية على النحو التالي:

- بيانات الطابع الرسمي: الدمغة، الطابع، الإمضاء
- بيانات التدرج:العنوان
- بيانات تشخيص الوثيقة:المكان، التاريخ، رقم القيد
- بيانات ظرفية: المرفقات و النسخ
- بيانات ظرفية استثنائية:تتعلق بطبيعة محتوى أو موضوع المراسلة و هي :سري، سري جدا، مستعجل، مستعجل مع الإشعار بالوصول.

ويمكن تفصيل البيانات كما يلي :

(1)الدمغة En tête

هو ذلك البيان الذي يظهر في أعلى الصفحة بوضوح وبكامل الحروف والذي يشير إلى اسم الدولة ونظامها الرسمي مثال :الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

(2) الطابع: Timbre

وهو يحتوي عادة على:

- اسم الوزارة
- اسم المديرية أو الولاية
- اسم المديرية أو القسم أو الدائرة أو البلدية
- اسم المديرية الفرعية أو المصلحة أو المكتب.

(3) الرقم الترتيبي او رقم التسجيل Réference du document

هو رقم التسجيل الوثيقة عند الإرسال مع إضافة اختزال بيانات التي تفيد أقرب الجهات الإدارية المصدرة للرسالة مع ذكر سنة الإصدار ويكون ذلك في سطر واحد يفيد مرجع الوثيقة.

مثال :رقم 101 /م.م/م/د/م ت.ب.07 /

(4) التاريخ و المكان : Lieu et date

⁴⁵د. عبد الجليل طواهرير مطبوعة في الاتصال والتحرير الإداري جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

مكان وتاريخ إصدار الرسالة من الأمور الهامة في النشاط الإداري ومن أهم العناصر الأساسية التي تعطي للرسالة الصفة الرسمية وتبين تاريخ سريان مفعولها وحساب الأجل القانونية المتعلقة بالآثار القانونية التي يمكن أن تترتب عن ذلك. ويجب كتابة ذلك بكل وضوح وفي عبارة واحدة مثال :

وهران في 12 نوفمبر 2018

5) صفة المرسل والمرسل إليه Expéditeur / Destinataire

لا تشتمل الرسالة الإدارية بين المصالح على صيغة التسمية بل تذكر صفة المرسل والمرسل إليه و الاسم الوظيفي أو الرتبة وفي بعض الأحيان الجهة المختصة فعلا في ذكر الموضوع كما يمكن إضافة بيان يفيد الوساطة " تحت إشراف (s/couvert)".

مثال : السيد رئيس المجلس الشعبي البلدي

إلى

السيد والي الولاية

تحت إشراف

السيد رئيس الدائرة.

6) الموضوع Objet :

نشير في هذا البيان في عبارة أو جملة وجيزة ومفيدة الى المسألة المطروحة في الرسالة على شكل عنوان يفيد المعنى العام للرسالة المحررة. و غالبا ما يكون في صيغة جملة اسمية

7) المرجع Référence :

يكون هذا البيان مباشرة تحت الموضوع للتذكير بالوثائق السابقة التي يرجع إليها في الرسالة المطروحة أي ما يستند عليه في ذلك.

مثال : منشور رقم 1005 بتاريخ 12/09/2008 / المتعلق ب ...

8) الأوراق المرفقة Pièces – Jointes

نشير في هذا البيان إلى ال وثائق والمستندات التي ترفق بالرسالة مع ذكر طبيعتها وعددها.

9) الرسالة Le corps de la lettre :

وهو عرض الموضوع في شكل نص تحتوي على فقرات منتظمة ومنسجمة أين يتم تفصيل الموضوع وتحليله مع مراعاة ما تم ذكره في الأسلوب الإداري والصيغ الإدارية من مقدمة وعرض وخاتمة في شكل

نص منسجم ومتكامل بحيث يكون هناك مدخل للموضوع بصفة وجيزة مع ربطها بالعرض لفصل المسألة المطروحة مع مراعاة التوازن بين مختلف أجزاء هذا العرض وحسب الأهمية والترتيب المنطقي للأفكار و تحرير الخاتمة في شكل وجيز يفيد النتائج أو الإجراءات المقترحة.

(10) التوقيع Signature :

يفيد التوقيع عنصر السلطة والاختصاص معا، وهو الذي يضفي الصفة الرسمية على الرسالة أو الوثيقة الإدارية، ويحمل المسؤولية للموظف صاحب الوثيقة كما يؤكد التوقيع صحة الوثيقة المكتوبة وصدقها. و لا يوقع الرسالة الإدارية إلا الموظف الذي له اختصاص في ذلك أو الذي يتلقى تفويضا أو أمرا بذلك وهذا ما يجب إظهاره في بيانات التوقيع. ويحتوي التوقيع على بيانات خاصة حتى يكون صحيح:

- صيغة التفويض، التفويض - بأمر - نيابة عن...

المحاضرة الثامنة: المراسلات ما بين الافراد و الادارة

الرسالة التحفيزية لطلب منصب عمل

الهدف : امام ما تمت ملاحظته عند اغلب الطلبة من نقص في التحكم في كتابة الرسائل التحفيزية و الخاصة بطلب منصب عمال ارتأينا اضافة هذه المحاضرة لتمكين الطالب من هذه المهارات في حياته الخاصة

تمهيد :

يسلط هذا النوع من الخطاب و المعروف أيضاً باسم خطاب الترشح أو خطاب التقديم الضوء على مهارات وصفات المرشح اللازمة لنجاح مشروعه المهني. كما تعتبر هذه الرسالة أداة أساسية لتقديم الحجج الضرورية للفوز بالمنصب المقترح. و غالبا ما يطلب مرافقة السيرة الذاتية للمرشح مع الرسالة التحفيزية .

□ شكلها

و لهذا النوع من الرسائل شكل معين متفق عليه لأنها تتميز بالطابع الرسمي اذ تدرج في ملف الترشح على مستوى مصلحة الموارد البشرية كما تتضمن عبارات تقديم و مجاملة لا غنى عنها سوف ندرسها لاحقا.

- الفضاء الكتابي : و نعني به فضاء الورقة البيضاء التي تستعمل لغرض كتابة الخطاب. فهذا الفضاء يتسغل بصفة متوازنة لاعطاء قارئ الرسالة ارحية اثناء قرائتها. والاشكال الثلاثة التالية تبين سوء استغلال الفضاء الكتابي :

المكان و	الاسم اللقب التاريخ العنوان الهاتف
تاي السيد مدير ...	الموضوع : طلب عمل
<p>تبعاً لاجلائكم الموزخ في 2021/10/10 بجريدة الخير و المتضمن عرض منصب مدير الوسائل العامة بمؤسستكم اتشرف برفع هذا الطلب الي شخصتكم الكريمة. متفتنسا منكم ادراج اسمي ضمن لائحة المترشحين للعمل بمؤسستكم.</p> <p>واحيطكم علما اني شاب(ة) (ة) ابلغ من العمر ... حاصل على شهادة... من مؤسسة...برسم الموسم الدراسي وكفيت فترة تدريبية لمدة بمؤسسة</p> <p>وفي انتظار ردمكم تظنوا مني سيدي،اسمي عبارات التقدير والاحترام والسلام</p> <p>امضاء</p>	

الشكل لثالث

المكان و	الاسم اللقب التاريخ العنوان الهاتف
تاي السيد مدير ...	الموضوع : طلب عمل
<p>تبعاً لاجلائكم الموزخ في 2021/10/10 بجريدة الخير و المتضمن عرض منصب مدير الوسائل العامة بمؤسستكم اتشرف برفع هذا الطلب الي شخصتكم الكريمة. متفتنسا منكم ادراج اسمي ضمن لائحة المترشحين للعمل بمؤسستكم.</p> <p>واحيطكم علما اني شاب(ة) (ة) ابلغ من العمر ... حاصل على شهادة... من مؤسسة...برسم الموسم الدراسي وكفيت فترة تدريبية لمدة بمؤسسة</p> <p>وفي انتظار ردمكم تظنوا مني سيدي،اسمي عبارات التقدير والاحترام والسلام</p> <p>امضاء</p>	

الشكل الثاني

المكان و	الاسم اللقب التاريخ العنوان الهاتف
تاي السيد مدير ...	الموضوع : طلب عمل
<p>تبعاً لاجلائكم الموزخ في 2021/10/10 بجريدة الخير و المتضمن عرض منصب مدير الوسائل العامة بمؤسستكم اتشرف برفع هذا الطلب الي شخصتكم الكريمة. متفتنسا منكم ادراج اسمي ضمن لائحة المترشحين للعمل بمؤسستكم.</p> <p>واحيطكم علما اني شاب(ة) (ة) ابلغ من العمر ... حاصل على شهادة... من مؤسسة...برسم الموسم الدراسي وكفيت فترة تدريبية لمدة بمؤسسة</p> <p>وفي انتظار ردمكم تظنوا مني سيدي،اسمي عبارات التقدير والاحترام والسلام</p> <p>امضاء</p>	

الشكل الاول

اذ ان في الشكل الاول تم استغلال اعلى الورقة و في الثاني وسطها و في الاخير اسفلها و بقيت الاجزاء الاخرى فارغة في كل مرة و هذا الامر لا يسهل مقروئية الرسالة و يعطي انطباع بان المترشح لا يتحكم في تحرير مثل هذا النوع من الرسائل.

و في الشكل الرابع نلاحظ ان كاتب الرسالة قد استغل الفضاء الكتابي استغلالا متوازنا يضيفي للرسالة تجانسا بين الكتابة و سندها الورقي :

المكان و التاريخ	الاسم اللقب العنوان الهاتف
الى السيد مدير ...	
الموضوع : طلب عمل	
<p>تبعاً لاعلانكم المؤرخ في 2021/10/10 بجريدة الخبر و المتضمن عرض منصب مدير الوسائل العامة بمؤسستكم انتشرف برفع هذا الطلب الى شخصكم الكريم. مثلتمسا منكم ادراج اسمي ضمن لائحة المترشحين للعمل بمؤسستكم.</p> <p>واحيطكم علما أنني شاب(ة) .. (ة) ابلغ من العمر ... حاصل على شهادة .. من مؤسسة .. برسم الموسم الدراسي</p> <p>و في ما يخص سيرتي الذاتية و التي فصل في الخطاب المرفق فانه لدي تجربة في منصب كما استفدت من فترات تريض بشغل منصب في مؤسسة و ذلك لمدة و تعلمت من هذا المنصب القدرات التالية خاصة بفضل تعاملتي مع</p> <p>كما اني لي تجربة عمل ب..... وقضيت فترة تدريبية لمدة بمؤسسة</p> <p>وفي انتظار ردكم تفضلوا مني «سدي،اسمي عبارات التقدير والاحترام والسلام</p> <p>امضاء</p>	

الشكل الرابع

و لهذه الاسباب و اسباب اخرى تفوج الرسائل الواردة الى مصلحة تسيير الموارد البشرية الى ثلاث فئات كما يظهر في الشكل التالي :

رسائل لا تحظى باهتمام الادارة و قد يتم الاحتفاظ بها او ردها الى صاحبها مع عبارات الاسف

رسائل تجلب اهتمام الادارة و يتم الاحتفاظ بها دون استدعاء المرشح للمقابلة

رسائل تجلب اهتمام الادارة و يتم استدعاء المرشح للمقابلة

و قد فازت الفئة الاولى باهتمام الادارة لانها من ناحية الشكل فقد نجح المترشح في احترام الشكل النموذجي للطلب و بين توفر الشروط المطلوبة لشغل المنصب من تجارب سابقة و مؤهلات علمية ضرورية.

الفئة الثانية اظهر كاتبها كفاءته في تقديم الشكل المادي المطلوب في مثل هذه الخطابات الا ان مؤهلاته و تجاربه لا تتوافق مع متطلبات المنصب المعروض حاليا و يمكن لادارة المؤسسة ان تستعين بهذه المؤهلات لاحقا.

اما الفئة الثالثة فقد ترد الى اصحابها لما لوحظ فيها عدم اهتمام او عدم تحكم في متطلبات الرسالة التحفيزية لشغل المنصب شكلا او غياب الحجج الضرورية لجلب الاهتمام بتشرح صاحبها موضوعا.

محتويات الخطاب⁴⁶

معلومات خاصة بالمرسل

الاسم اللقب

العنوان

الهاتف / البريد الالكتروني

المكان و التاريخ

معلومات خاصة بالمرسل اليه

الى السيد مدير ...

الموضوع : طلب عمل

فقرة لتقديم الطلب

تبعا لاعلانكم المؤرخ في 2021/10/10 بجريدة الخبر و المتضمن عرض منصب مدير الوسائل العامة بمؤسستكم اتشرف برفع هذا الطلب الى شخصكم الكريم. ملتصا منكم ادراج اسمي ضمن لائحة المترشحين للعمل بمؤسستكم.

الحجج الموضوعية

واحيطكم علما أنني شاب(ة) ..(ة) ابلغ من العمر ... حاصل على شهادة... من مؤسسة... برسم الموسم الدراسي كما اني لي تجربة عمل ب..... وقضيت فترة تدريبية لمدة بمؤسسة

الحجج الذاتية

و ابلغ سيادتكم بانني لدي روح المسؤولية و احب العمل الجماعي و

⁴⁶ Benaoum

فصياغة الموضوع تكون غالبا على شكل جملة اسمية و اما الحجج الموضوعية فهي التي يتمكن فيها المرشح من تقديم اثباتات مادية كالشهادات و غيرها. اما الحجج الذاتية فقد لا يتمكن فيها المرشح من تقديم اثباتات مادية كاحترامه للوقت او امتلاك روح المسؤولية و حب العمل الجماعي اللهم الا اذا قدم توصيات و شهادات من مسئوليه السابقين.

تجدر الاشارة الى ان هذه الحجج يجب ان تكون كاملة فاذا تعلق الامر بشهادة علمية فعلى المرشح تقديم معلومات خاصة بهذه الشهادة كسنة الحصول عليها و المؤسسة العلمية التي سلمتها و التخصص و ما الى ذلك. و كان الامر يخص تربصا فعلى كاتب الرسالة ذكر المؤسسة حجمها و مدة التربص و المنصب المشغول و القدرات المكتسبة من خلال شغل المنصب.

لا	نعم	معايير النجاح	البنود
		الشكل العام يتوافق مع شكل الرسالة	التقديم العام للرسالة
		الخط واضح ومقروؤ	

ش

ب

ك

ة

ا

ل

ت

ق

و

ي

م

الذاتي لمحرر الطلب ومؤشرات النجاح⁴⁷

⁴⁷ نفس المصدر, Benaoum Mahièddine,

		التحكم في علامات الوقف	
		الاطعاء الاملائية غائبة	الكفاءات اللغوية
		التحكم في تصريف الافعال	
		ربط جيد بين الاسماء والصقات (بالنسبة للجنس والعدد)	
		مواءمة الحجاج مرضية	قوة الحجاج في الخطاب
		المواءمة تظهر في الحجج الموضوعية المقدمة	
		المواءمة تظهر في الحجج الذاتية المقدمة	
		المواءمة تظهر في الحجج الكاملة	
		غياب التناقضات في الرسالة	
		يتضمن نص الخطاب صيغ المجاملة	
		لا يتضمن النص كلمات عامية	
		التحكم في المفردات الخاصة بالمسار الدراسي وبعالم الشغل	
		التحكم في ادوات الربط بين الجمل	
		الخطاب منظم في فقرات منفصلة و مترابطة	
		يتضمن النص تكرارات لفظية ونحوية قوية	
		الخطاب الموجه للمستقبل راقى ومهذب	

المحاضرة التاسعة : انواع المراسلات الادارية

الهدف : في نهاية المحاضرة يتمكن الطالب من التعرف و التمييز بين مختلف المحررات الادارية و التفريق بين اهدافها و اغراضها و حصر اوجه التشابه و الاختلاف بين انواعها المختلفة.

اولا : وثائق الوصل او الربط

1- جدول الارسال⁴⁸ LE BORDEREAU D'ENVOI

جدول الارسال هو وثيقة ادارية مهمتها نقل و مرافقة وثيقة او وثائق ادارية اخرى من مصلحة الى اخرى. يتضمن كل مواصفات و مكونات الوثائق الادارية الاخرى. و يسمى ايضا بكشف الإرسال أو حافظة الإرسال فهو وثيقة إدارية رسمية داخلية وخارجية تسجل فيه الوثائق والأوراق والملفات المرسله من جهة إدارية معينة إلى جهة أخرى و يرفق جدول الإرسال هذه الوثائق للجهة المرسل إليها. و يهدف أساسا إلى الاحتفاظ بسند قانوني يثبت انتقال و تسليم تلك الوثائق و المستندات إلى المرسل إليه بحيث يتم التأشير بالاستلام على النسخة الإضافية للجدول من طرف هذا الأخير قبل أن يسترجعها المرسل.

يتوسط العنوان الصفحة بكتابة " جدول الارسال " بخط عريض و يليه جدول من ثلاث او اربع خانات للترقيم و ذكر طبيعة الوثائق المنقولة و الملاحظة. و سوف يتم تفضيل ذلك لاحقا.

اهداف جدول الإرسال

- ضمان وصول الوثائق المرسله
- تفادي ضياع أو تلف لهذه الوثائق
- الإعفاء من المسؤولية في حالة التزوير أو ضياع وتلف أو سرقة
- يعتبر الجدول أداة إثبات و مرجع للجهتين الجهة المرسله والمرسل إليها عند الحاجة

عناصر جدول الإرسال

يتضمن جدول الإرسال العناصر الأساسية المتعلقة ببيان المرسل والمرسل إليه كما هو الشأن بالنسبة للرسالة الإدارية :

- الرأسية .
- الطابع .
- الرقم التسلسلي .
- المكان و التاريخ .
- صفة المرسل .
- صفة المرسل إليه .

يكتب عقب ذلك بالبنت العريض "جدول إرسال" لبيان طبيعة الوثيقة ، ثم يرسم جدول يتضمن ثلاث أعمدة :

العمود الأول : بيان الوثائق المرسلة و التعريف بها بإيجاز ، و خطاب تقديم من الجهة المصدرة بصيغة المجاملة :

.....يشرفني أن أوافيكم بالوثائق التالية

.....يشرفني أن أبعث لكم طيه الوثائق المبينة أدناه

..... تجدون طي هذا المراسلة

العمود الثاني : بيان عدد الوثائق المرسلة .

العمود الثالث : الملاحظات أو التوجيهات و قد جرت العادة على كتابتها بصيغ عامة و موجزة ،

"من أجل التنفيذ" ، "لكل غاية مفيدة" ، "من أجل اتخاذ القرار" ، "للإعلام" ، "قصد الاطلاع" ، "من أجل التأشير" .

و يسجل العدد الكلي للوثائق المرسلة أسف الجدول بمحاذاة عبارة : المجموع و يستحسن من باب الاحتياط عدم ترك أي فراغ أو بياض داخل الجدول يسمح بإضافة بيانات أخرى ، و كذلك ينبغي تجنب أي شطب أو كتابة مثقلة ، و كل ما من شأنه أن يخل بخاصية الإثبات القانوني لهذه الوثيقة .

يتبع هذا الجدول بتسجيل المعلومات المتعلقة بمصدر الإرسال :

- الصفة الوظيفية للموقع
- الاسم الشخصي و التوقيع
- ختم المصلحة

و في حالة تعدد المرسل إليهم يسجل هؤلاء في نهاية الورقة على اليمين تحت عنوان :

"نسخة (أو نسخ) موجهة إلى " ... كما هو الشأن في الرسالة الإدارية

يفترض أن يسلم جدول الإرسال و الوثائق المرفقة يدا بيد إلى المرسل إليه إلا إذا تعذر ذلك لبعد المسافة بين المتراسلين أو حدوث طارئ يتطلب الإرسال عبر البريد ، في هذه الحالة يتوجب على المرسل الحرص على استرجاع النسخة الإضافية لجدول الإرسال مؤشرا عليها بالاستلام للترتيب و الحفظ و الاثبات عند الحاجة.

تحفظ النسخ الإضافية لجداول الإرسال في حافظات خاصة وفق الترتيب التسلسلي المدون في سجلات البريد الصادر ، و ذلك بغية استعمالها كما سبق ذكره كوسائل إثبات عند الاقتضاء.

نموذج رقم 1 : جدول ارسال صادر من مدير مؤسسة تربية الى شركة سونالغاز

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

السنة الدراسية: 2021/2020

مديرية التربية لولاية معسكر
متوسطة الشهيد بن مشته دحو * حسين *

جدول الإرسال

رقم الإرسال: 2021/436

من السيد مدير المتوسطة
إلى السيد مدير شركة سونلغاز لولاية معسكر

عدد النسخ	الوثائق	الملاحظات
	ستجدون في هذا الإرسال: * ف/ي فواتورات استهلاك الغاز بمتوسطة بن مشته دحو حسين	

حسين في: 2021/02/07
مدير المتوسطة

REDMI NOTE 8 PRO
AI QUAD CAMERA

نموذج رقم 2 : جدول ارسال صادر من رئيس بلدية الى رئيس الدائرة التابع لها

نموذج جدول ارسال

ولاية
 دائرة
 بلدية

المكان والتاريخ.....

السيد رئيس المجلس الشعبي البلدي

إلى

السيد رئيس دائرة

جدول ارسال

الملاحظات	العدد	تعيين الوثائق
لإبداء رأيكم و	03	تجدون رفقته
إفادتنا بمقترحاتكم	03	المجموع

عن السيد رئيس م. ش. ب و بتفويض منه
 رئيس مصلحة

(التوقيع و الختم)

MI NOTE 8 PRO
 UAD CAMERA

نموذج رقم 3 : جدول ارسال صادر من مدير متوسطة الى مدير التربية للولاية التابع لها

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Education Nationale

Direction de l'Education De la Wilaya de

C.E.M

N°/...../.....

Le Directeur du C.E..M

A Monsieur le Directeur de l'Education De la Wilaya de.....

.....

BORDEREAU D'ENVOI

Désignation des documents	Nombre	observations
Veuillez-trouver ci-joint : - procès –Verbal de Réunion du Conseil d'Education et de gestion relatif au projet du budget de l'exercice 2020	1x2	Pour approbation

Fait àle

Le Directeur Nom et Prénom

Cachet et Signature

LA NOTE ⁴⁹المذكرة -2

- تعريف

هي وثيقة داخلية يصدرها الرئيس الهرمي لمؤوسيه إما معلومات أو تعليمات (دائمة أو مؤقتة) بشأن مشكلة معينة تتعلق بأنشطة المصلحة. المذكرات مع التعليمات يتم تصنيفهم في "مرتب خاص بالتعليمات الدائمة".

فالمذكرة اذن هي وثيقة مخصصة حصريا للموظفين داخل مصلحة معينة. يمكن توجيهها إلى جميع الموظفين أو جزء منهم فقط.

- شكلها

المذكرة تحتوي على معظم المعلومات الخاصة بالخطاب الإداري ومع نفس الترتيب:

- طابع الخدمة ؛

- التسمية الرسمية للدولة ؛

- مكان وتاريخ التسجيل ؛

- رقم التسجيل الذي يمكن أيضاً إدراجه في العنوان.

- العنوان: "مذكرة عمل" بأحرف كبيرة في منتصف الصفحة ، إما بمفرده أو برقم التسجيل ؛

- الموضوع و يدرج بين العنوان والنص ؛

- المرسل اليهم عندما لا تحتوي المذكرة على الطابع الجماعي ونما توجه إلى جزء من الموظفين. في

في هذه الحالة ، تدرج أسفل العنوان و قبل الموضوع ؛

اذن تحتوي المذكرة على جميع الإشارات المعتادة مع فارق بسيط في الشكل: فيمكن اضافة موضوع

المذكرة (والذي يمكن أن يكون مدمج في العنوان وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن المذكرة لا تحتوي على عبارة

للمناداة ولا اية صيغة للتحية.

ملاحظة :

- يحترم نص المذكرة قواعد الكتابة الإدارية

- يجب ان يعكس الأسلوب بوضوح شديد السلطة الموقعة و يكون ذا طابع عام و غير شخصي لضمان

استمرارية التعليمات المقدمة.

فهي اذن وثيقة من وثائق الاتصال داخلي. وهناك نوعان حسب أغراضهما وهما :

• المذكرة العادية.

• المذكرة الشفوية.

في إطار هذا المطبوعة ، سنهتم بالمذكرة العادية

تعريف ودور المذكرة العادية

المذكرة العادية هي وثيقة مراسلة داخلية مكتوبة في اطار التعامل الاداري اليومي للخدمة.
و تهدف الى:

- نقل المعلومات أو طلب غرض ما أو لإرسال بيانات ، نصائح أو تعليمات ، نتائج البحث او التحقيقات الداخلية أو ملخص ملف ما؛
 - الاحتفاظ باثر شكلي مكتوب لتبادل لفظي سابق.
 - عرض موقف ما او انشغال لأجل طلب التعليمات أو ابداء رأي في مسألة ما
 - إبداء الرأي أو توجيه التعليمات الخ ...
- إنه مستند يسمح بدلاً من الخطاب ، بالتبادل و التواصل داخل نفس الوحدة الإدارية من نفس الخدمة. و يمكن استخدام المذكرة بالتبادل بين الزملاء ، من الأعلى إلى المرؤوس والعكس صحيح مع فارق بسيط في الشكل:

- يرسل الرئيس إلى المرؤوس " مذكرة إلى السيد ... " ؛
- يفضل أن يرسل الموظف لرئيسه " مذكرة إلى انتباه السيد ... " .
- و تبقى المذكرة وثيقة للاستخدام الداخلي حصريًا.

أنواع المذكرات

1) مذكرات حسب الغرض

و على هذا الأساس يمكن حصر أربعة أنواع:

- مذكرة معلومات : للإبلاغ أو عرض سؤال او انشغال بغرض تحليله مع اقتراح الحل. يمكن أن يكون أيضًا ملف لطلب المشورة أو تعليمات أو مقترحات.
- مذكرة تعليمات : من الرئيس إلى الموظف ، تعطى بموجها التوجيهات اللازمة لحل القضية.
- مذكرة تلخيص : التي تنجز لتقديمها إلى الرئيس بطلب منه و تقدم في شكل مكثف لعرض حالة معقدة أو قضية. و هي تستدعي مهارات كتابية تتعلق بالتلخيص و التحليل.
- مذكرة عرض: وهي مصحوبة بمسودة النص تعطي المستلم التفاصيل والتفسيرات الداعمة للتدابير المقترحة و المرجوة.

2) مذكرات حسب المستلم

في هذه الحالة و بالإضافة إلى الملاحظات الاسمية والوظيفية ، يمكن اضافة المذكرة الجماعية المرسله من قبل الرئيس الى العديد من المرسل إليهم مثلا : "مذكرة إلى السيدات و السادة اساتذة المدرسة الوطنية للإدارة".

ملاحظة :

- في نص المذكرة بين مراسلين بخصوص اجراء وظيفي أو هرمي ، تستخدم الأسلوب المباشر والشخصي (استخدام ضمير المتكلم "أنا").

- بالنسبة لمذكرات دراسة أو المذكرات تلخيص ، يستخدم الاسلوب غير المباشر وغير الشخصي مع المحافظة على شكل وأسلوب الوثائق الادارية.

نموذج رقم 1 : مذكرة مصلحة صادرة من امانة الجامعة وتعلق بتوقيت الدوام خلال شهر رمضان المعظم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

معسكر في

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة

الأمانة العامة

رقم

مذكرة مصلحة

تتعلق بتوقيت الدوام خلال شهر رمضان المعظم

ننهي إلى علم كل المستخدمين الإداريين و التقنيين و أعوان المصلحة أن توقيت العمل اليومي لشهر رمضان المعظم سيكون كالتالي:

- من الأحد إلى الأربعاء: من الساعة التاسعة صباحا إلى الساعة الثالثة و النصف؛

- يوم الخميس: من الساعة التاسعة صباحا إلى الساعة الثالثة.

يستمر العمل بهذا التوقيت إلى غاية انقضاء شهر رمضان.

الأمين العام.....(الختم و التوقيع)

- نسخة إلى السيد المدير الفرعي المكلف بالمستخدمين.

- نسخ إلى السادة عمداء الكليات

- نسخة للتعليق في لوحة الملصقات

نموذج رقم 2 : مذكرة مصلحة صادرة من مديرية وحدة البريد موجهة لرؤساء المكاتب تتضمن

الهندام الرسمي

16 07 2019	مديرية وحدة البريد لولاية معسكر	
التاريخ: 2019/07/15	مذكرة عمل	مؤسسة بريد الجزائر
صفحة: 01/01	المرجع: م و ب/م أ د / ... / 2019	مديرية الوحدة البريدية لولاية معسكر

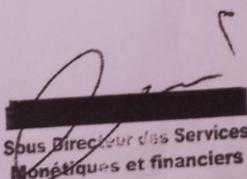
المرسل إليه: إلى السيدات و السادة رؤساء المكاتب البريدية

الموضوع: ف/ي الهدام الرسمي.

لقد لفت إنتباهي من خلال الزيارات الميدانية لبعض المكاتب البريدية عن الإخلال التام بالانضباط و عدم إحترام بعض القباض و أعوان الشبايك بالهدام الرسمي لبريد الجزائر.

وعليه أطلب من جميع رؤساء المكاتب البريدية فرض الإنضباط داخل المكاتب البريدية , قصد وضع حد لهذه التصرفات التي لا تشرف مؤسستنا و من أجل إعطاء صورة حسنة لمؤسسة بريد الجزائر.

و كل مخالفة سوف يتعرض صاحبها إلى عقوبات حسب النظام الداخلي المعمول به


Sous Directeur des Services
Monétaires et financiers

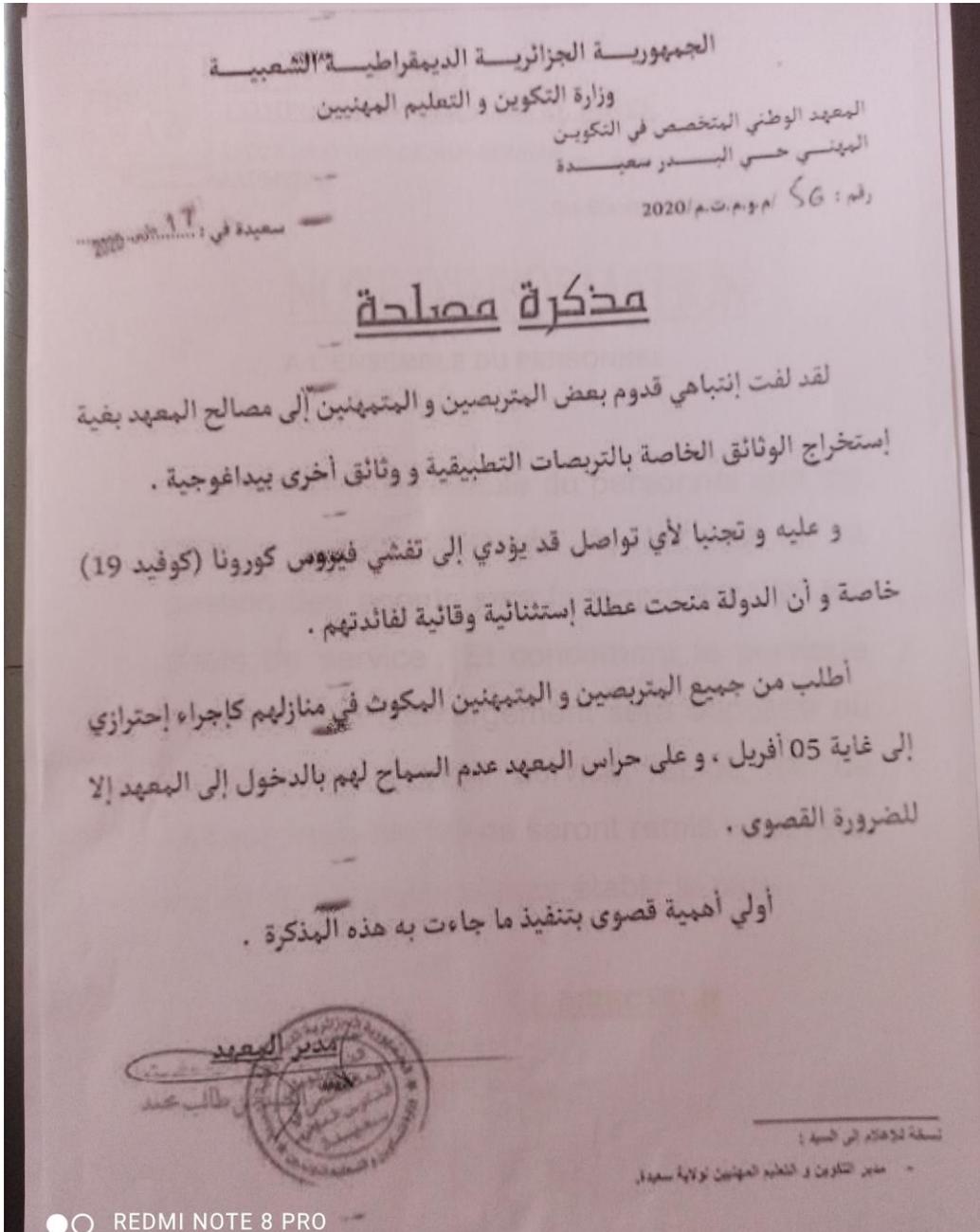

مديرية
وحدة البريد
ولاية معسكر
12
E.P.I.C.

السادة:
- مدير الفرعين (للمتابعة)
- رئيس خلية التفتيش (للمتابعة)

REDMI NOTE 8 PRO
AI QAD CAMERA

نموذج رقم 3 : مذكرة مصلحة صادرة عن مدير التكوين المهني يتضمن الاجراءات الوقائية ضد تفشي

فيروس كوفيد 19



3-البرقية الرسمية LE TELEGRAMME OFFICIE L

إنها وثيقة يمكن ارسالها في حالة الطوارئ وبواسطة شبكة مستقلة للبت. و تبقى السلطات

السياسية والإدارية والعسكرية وحدها مخولة لإرسال مثل هذه الوثائق . تتضمن البرقية الرسمية رقم التسجيل والمكان والتاريخ و الأشعار.

تستخدم البرقية الرسمية الاختصارات و عدد محددى من الكلمات مثلا رئاسة الجمهورية ، أسلوب البرقيات هو اسلوب يمتاز بالاختصار و يتم حذف الكلمات التي ليست ضرورية لفهم النص.

مثال : بدلا من: "يشرفني أن أبلغكم بالزيارة الرسمية لرئيس الدولة في منطقتكم الإدارية من الاثنين 1 إلى الأربعاء 3 أبريل 2019"

سنكتب: " شرف أبلغكم بزيارة رئيس الدولة الموعد من 1 إلى 3 أبريل 2019".

نموذج 1 : برقية رسمية تُشعر موظف بالالتحاق بمنصبه⁵⁰

⁵⁰ سميش علي و رزاق العربي، التحرير الاداري، المعهد الوطني لتكوين اطارات التربية و تحسين مستواهم ، 2010

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Education Nationale

Direction de la Gestion

Des Ressources Humaines N° .../...../... Alger, le

Expéditeur : M.E.N / D.G.R.H

Destinataire : M Fonction Adresse :

TELEGRAMME OFFICIEL

Objet : Votre Installation sur le Poste de Texte :

Suite à votre Mutation aude..... Dans cadre
Mouvement des personnels STOP/ Honneur vous demander STOP/
Prendre attache avec MrD.E.W..... Dès réception
présent T.O STOP/ pour votre installation dans vos fonctions
STOP/Sous peine de prendre mesures administratives prévues par
réglementation en vigueur dans pareils cas – Stop et Fin.

P/ Le Ministre et Par Délégation

Le Directeur de la Gestion des ressources Humaines

Signé : Nom et Prénom

Cachet

ثانيا : وثائق خاصة بنقل المعلومات

- وثائق داخلية لنقل المعلومات

عرض الحال هو وثيقة وصفية للحقائق أو الأحداث التي شاهدها المحرر أو الأنشطة التي قام بها أو شارك فيها. ويتم الإبلاغ عن هذه الحقائق بشكل موضوعي ، دون تفسيرها و بدون اتخاذ موقف و دون إبداء أي اقتراحات أو استخلاص لأي النتائج بصفة شخصية. يجب أن يكون عرض الحال دقيقاً ومفصلاً وكاملاً و ذلك لأنه أولاً وقبل كل شيء وثيقة لسرد و نقل للمعلومات.

كما إنها وثيقة تستخدم للتعبير عن حقائق بحتة. لذلك فهي في الأساس وثيقة وصفية.

• الأنواع المختلفة لعروض الحال

نميز عرض حال عن نشاط ، عرض حال عن مهمة ، عرض حال عن اجتماع.

- عروض حال: تنقسم إلى عرض حال عن نشاط أو المهمة و عرض حال عن حادث أو حدث.

- عرض حال عن الجلسات و التي يوجد ضمنها عرض حال كامل أو عرض حال تحليلي.

شكل عرض الحال

عروض الحال الهرمية : تشمل بشكل عام معلومات التعريف الرئيسية ذات الطابع الإداري: الطابع والمكان والتاريخ بالإضافة إلى عنوان كبير وسط الصفحة "عرض حال" متبوعاً بالموضوع والذي يمكن وضعه بشكل منفصل على يمين الصفحة.

مثال :

عرض حال عن نشاط السيد ... / عرض حال عن الحادث الذي وقع بتاريخ ...

يبدأ بمقدمة يتبعها سرد للأحداث.

عرض حال الاجتماعات : لصياغة مثل هذه الوثائق يستخدم الأسلوب المباشر لسرد ما تمت مشاهدته بالكامل أو بتتبع المناقشة كلمة بكلمة (أي بشكل الحرفي).

أما عرض الحال الموجز فهو يختلف عن أسلوب نقل الأحداث الحرفي اي ان أسلوبه مباشر (STYLE

DIRECT) و يتم فيه الاحتفاظ بالتدخلات الضرورية فقط. لذلك يتم استخدام النمط غير المباشر ،

(STYLE INDIRECT)

بالإضافة إلى الإشارات المعتادة ، نجد في هذا النوع من تقرير الإشارات المحددة وهي: العنوان ، المقدمة ،

قائمة المشاركين ، جدول الأعمال ، صيغة الافتتاح ، نص التقرير ، الصيغة النهائية أو صيغة الختام.

نص عرض الحال

نص عرض الحال عن نشاط أو عن مهمة يتضمن:

مقدمة (موجزة): والتي ستحدد إما ظروف كتابة عرض الحال ، إما أسباب عرض الحال أو موضوع

المهمة.

موضوع عرض الحال: والذي يمكن أن يكون حسب التطور الزمني او التحليلي (في هذا الحالات ، يتم جمع الأفكار وتصنيفها وفقاً لتكاملها او تلخيصها. كما يمكن توضيح النص بجداول و رسوم بيانية و في حالة عرض حال عن مهمة ، فإنه يمكن ذكر هوية الاشخاص الذين تم اللقاء بهم.

الخلاصة: في شكل ملخص للنقاط المعالجة.

ملاحظة :

قد يظهر المكان والتاريخ إما تحت الشعار او تحت النص قبل التوقيع كما يتم التوقيع فوق اسم المحرر. في هذه الوثيقة ، يستحسن استخدام الاسلوب غير المباشر لنقل تدخلات المشاركين و تكون التدخلات المختلفة منقولة بصيغة الماضي ؛

سيستخدم المحرر الفعل الصحيح و المناسب للرأي المعبر عنه ؛

"بعد استنفاد جدول الأعمال ، رُفعت الجلسة ، وكانت الساعة الخامسة مساءً": وهكذا ينتهي التقرير متبوعاً بعبارة "تم في، بتاريخ ..." قبل التوقيع. و يُلزم عرض الحال توقيع واحد فقط: و هو توقيع المحرر.

بعض الأفعال المستخدمة لتقديم التدخلات في عرض الحال

الأفعال التي تدل على عبارة بسيطة: يعلن أن ... يشرح ، يشير ، يلاحظ ، يفكر ، يعترف ، يستذكر ، يأخذ في الاعتبار ، يعرض

• الأفعال التي تشير إلى الموقف الذي تم اتخاذه: يدعم ، يوصي ، يعترف ، يظهر ، يوضح ، يقترح ، يحكم ، يرد ، يرغب ...

• فعل يدل على شك أو نفي: يندهش ، يخاف ، لا يفكر ان ... ، يشك ... ، يتساءل ، يتساءل إذا ما ... ، يعارض ،

نموذج رقم 1 : عرض حال عن حادث عمل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

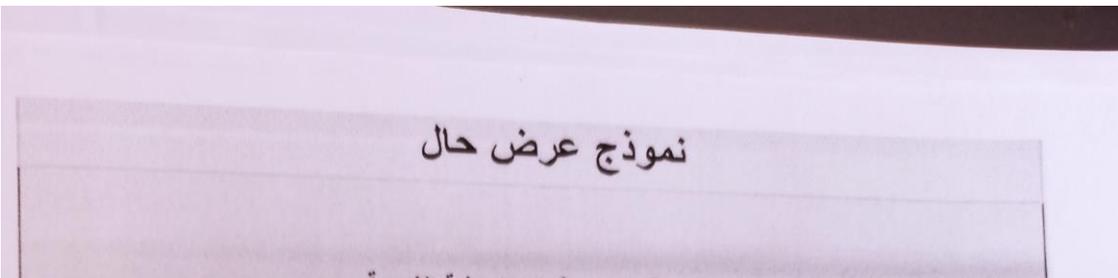
ولاية

مديرية

مصلحة

إلى السيد

نموذج رقم 2 : عرض حال عن حادث سير



2- المحضر⁵² LE PROCES-VERBAL

إنها مجموعة متنوعة من عروض الحال و التي من تحرر لتكون بمثابة دليل. يمكن تمييز ثلاثة أنواع من المحاضر:

⁵² محمد باهي ، نفس المصدر ، ص 33

- المحضر القضائي: من إعداد مأموري الضبط القضائي (من الدرك والشرطة) ؛
- المحضر الإداري: من إعداد بعض الإدارات المتخصصة يكون ميداني (جمارك ، تفتيش عمل ، إلخ) ؛
- محضر الاجتماع (أو الجلسة) المعد بعد الاجتماع حيث يتم اتخاذ قرارات مهمة. هو هو أكثر تفصيلاً من عرض الحال.

اذن فهو وثيقة مكتوبة من قبل وكيل الإدارة أو المخول من أجل قيد ما فعله أو رآه أو سمع اثناء ممارسته لوظائفه. انه نوع خاص من عروض الحال و يُقصد به أن يكون وثيقة اثبات الى ان يتم تقديم دليل على عكس ذلك. و لا يمكن إعداد المحضر إلا من قبل الوكلاء المفوضين قانوناً أو معينين لهذا الغرض من قبل سلطة قضائية أو إدارية أو رئيس.

شكل المحضر

المحضر القضائي : يمكن تحريره على ورق عادي أو على شكل مطبوع. و يتضمن بالإضافة إلى الإشارات المعتادة ، العنوان " محضر " بالأحرف الكبيرة يلها طبيعة المحضر و صنفه.
مثال :

محضر سماع : تبدأ بكتابة التاريخ بالحروف متبوعة بالساعة وصيغة الجمع (جمع السيادة).

"سنة ألف وتسعمائة وتسعة وتسعون والرابع والعشرون من شهر فبراير و الساعة الخامسة عشر ، نحن ، مساعد الدرك في مفرزة "

وينتهي بصيغة متعارف عليها "وإثباتاً لذلك ، قمنا بإعداد هذه المحاضر و قد تم تقيعه من طرف الشهود بعد قراءته.

المحضر الإداري : يحرر بشكل عام على نموذج مطبوع تظهر عليه معظم الإشارات المعتادة. يتوسطه عنوان يتضمن طبيعة المحضر :

محضر تسليم و تسليم : تستخدم صيغة ضمير المتكلم أو ضمير الغائب حسب الحالة. و يتم استخدام الصيغة السابقة لختم المحضر . ثم يتم التوقيع على المحضر من قبل الأطراف المعنية وكذلك من قبل شهود محتملون.

محضر الاجتماع : من ناحية الشكل هو نفسه هيكل عرض الحال. و مع ذلك فان المحضر يقصد منه أن يكون بمثابة دليل ، لذا يكون أكثر تفصيلاً من عرض الحال و يتم تكرار التاريخ في نهاية النص فوق التوقيع مسبقاً بعبارة "حرر في "

مثال : حرر معسكر ، في ...

رئيس دائرة ...

مقرر الجلسة

إمضاء

الاسم الأول واللقب

الفرق بين المحضر وعرض الحال⁵³

إن الفرق بين المحضر وعرض الحال يتلخص في الآتي:

المحضر : هو وثيقة ادارية يقوم بتحريها شخص مكلف او مختص لذكر الوقائع

التي تم مناقشتها في اجتماع معين

عرض الحال : هي وثيقة يقدمها المرؤوس للرئيس المباشر لتوثيق واقعة معينة

الهدف منها تمكين الرئيس من معرفة التطور واجراءات المتابعة على تلك الواقعة

دون ان تشتمل على مقترحات او توصيات

نموذج رقم 1 : شكل ومضمون محضر إستجواب متهم من طرف السيد وكيل الجمهورية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

مجلس قضاء..... بناءا على أمر الإيداع في جنحة متلبس بها

محكمة

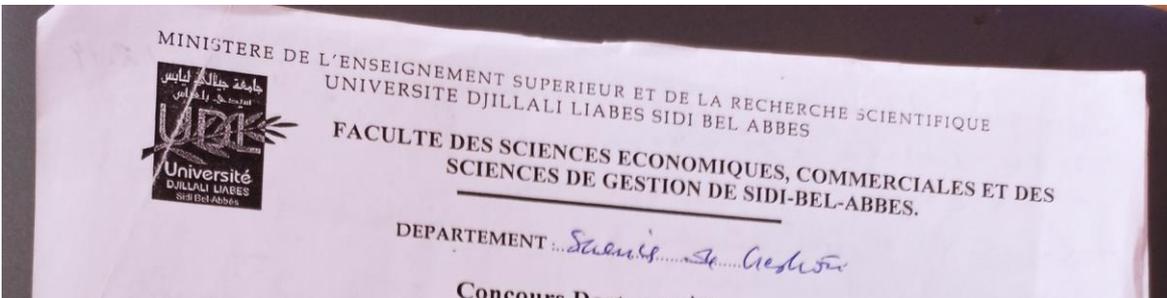
محضر إستجواب

بتاريخ..... من شهر سنة نحن : وكيل جمهورية لدى محكمة

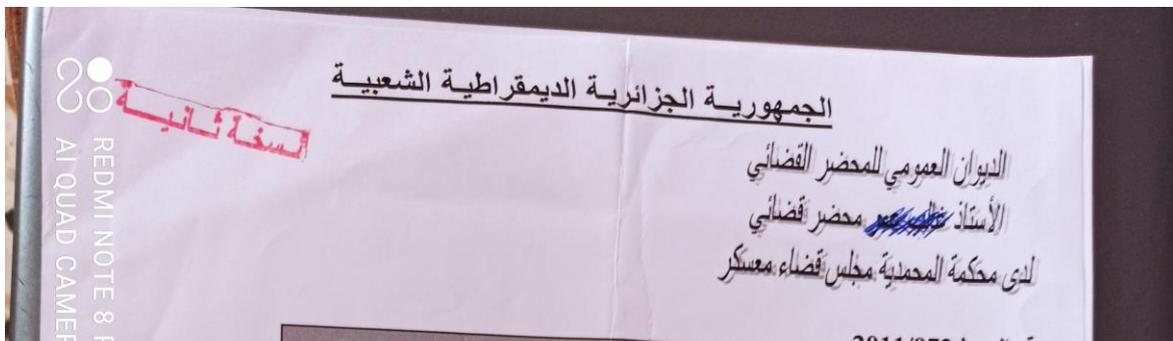
بمكتبنا الكائن بالمحكمة المذكورة أحضر إلينا الآتي ذكره :

الإسم واللقب :

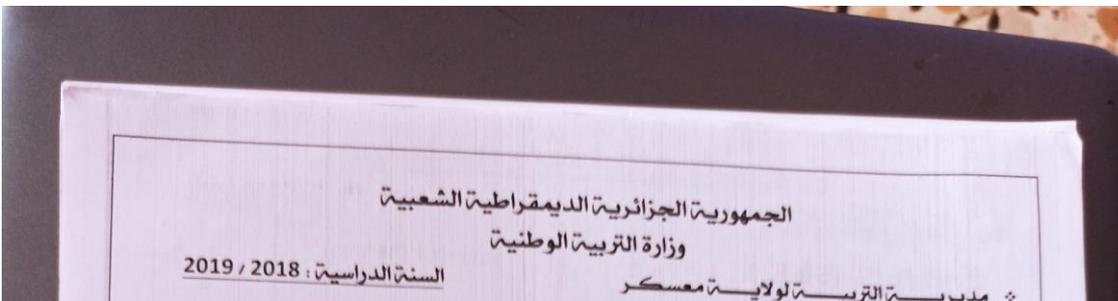
نموذج رقم 2 : محضرايداع اوراق الاختارالكتابي على مستوى امانة المسابقة



نموذج رقم 3 : محضرايداع عرض من قبل شخصين متنازعين لدى محضر قضائي



نموذج رقم 4 : شكل محضر تنصيب استاذ بعنوان الاستخلاف بمدرسة ابتدائية



3- التقرير⁵⁴ LE RAPPORT

• تعريف

مثل عرض الحال ، يتم استخدام التقرير لربط الحقائق ، الأحداث أو الأنشطة. لكن بالإضافة إلى ذلك ، يتضمن التقرير تعليقا او تقديرا للحقائق و وجهة نظر فريق عمل المقرر او استنتاجات ومقترحات جزئية او حلول للمشاكل المطروحة.

⁵⁴ محمد باهي ، نفس المصدر ، ص 28

التقرير عبارة عن مستند إداري يستخدمه الموظف ليُبلغ عن مسألة مهمة إلى مشرفه. فيعرض المقرر العناصر الموضوعية التي يمكنه التعليق عليها و التي يقيمها ويعطي وجهة نظره. فهو يتوصل إلى استنتاجات أو يصوغ مقترحات (أو يتصور حلول).

• شكل التقرير

يتضمن التقرير:

- معظم الشروط المعتادة ؛
- العنوان: "تقرير" بأحرف كبيرة مع أو بدون الإشارة إلى المتلقي والموضوع.

مثال :

- تقرير للسيد عن
- تقرير إلى سيد
- تقرير عن نشاط المدرسة العليا للساتذة ...

• كيفية تحرير التقرير

تنقسم كتابة التقرير إلى ثلاث (03) مراحل:

- بحث العناصر والحقائق والأفكار.
- تصنيف الأفكار.
- صياغة التقرير.

يتكون التقرير في بنائه من ثلاثة أجزاء:

- مقدمة: تكون موجزة ويحدد التقرير ضمنها الأسباب (أو يحدد ظروف صياغته) من ناحية الموضوع ، او الوجهة أو الغرض.

مثال :

"وفقاً لأحكام الأمر رقم المؤرخ 21 يناير 2010 بشأن صلاحيات وتنظيم وعمل إدارة مراقبة خدمات الشرطة ، ولا سيما في المادتين 8 و 11 ، قمت بتنفيذ..... من 27 يناير إلى 20 فبراير 2010 مهمة ميدانية في منطقة

يهدف هذا التقرير إلى لفت انتباهكم إلى و نقدمه لتقدير سيادتكم ما يخص الإجراءات التأديبية ضد بعض الضباط."

• المعالجة : وتشمل ثلاثة أجزاء فرعية:

- بيان الحقائق أو الأنشطة المنفذة على الفترة المعنية؛
- تعليق نقدي على الحقائق أو الأنشطة التي تم الكشف عنها ؛

- مقترحات فيما يخص التدابير المقدمة إلى الرئيس الهرمي (الحلول الممكنة والتدابير التصحيحية و طرق التنفيذ)
- الاستنتاج : يكون موجزا للغاية ويعطي تذكيرًا خفيفًا بالجوانب الرئيسية للتقرير والحلول المتوخاة و طلب الموافقة و / أو تعليمات اضافية من طرف الرئيس الهرمي
- أنواع التقارير
 - اعتمادًا على الغرض منها ، يمكن تصنيف التقارير إلى الأنواع التالية :
 - تقرير الدراسة: يعرض نتائج عمل بحثي أو التفكير في مسألة محددة.
 - تقرير التفتيش : يتم إعداده بعد جولة في الأقسام.
 - تقرير المهمة : الذي تم إعداده بعد انجاز مهمة محددة
 - التقرير التأديبي : يرسل إلى سلطة أعلى بقصد طلب تسليط عقوبة.
 - التقرير الدوري (شهري ، نصف سنوي ، سنوي)
 - التقرير التقني : بعد مهمة أو تفتيش
 - تقرير العرض : يرفق مشروعات المراسيم أو الاوامر ، إلخ. أو أي بيان على مستوى مجلس الوزراء.

نموذج رقم 1 : شكل تقرير تفتيش دخلي⁵⁵

اليوم	التاريخ
هدف الزيارة جهة الزيارة : الإدارة / الدائرة / :إدارية	
نوع الرقابة	إدارية
■ دورية	
■ مفاجئة	
■ غير دورية/ مستمرة	
طبيعة الرقابة	
تفاصيل المهام	
- الالتزام بالحضور والانصراف	جيد متوسط سيئ
- الالتزام بالتعليمات الإدارية	جيد متوسط سيئ

نموذج رقم 2 : تقرير صادر من مصلحة المستخدمين لولاية سطيف حول تسيير وسائل المصلحة
والموجه الى السيد الامين العام للولاية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية سطيف
الأمانة العامة
مصلحة المستخدمين
الرقم 15 / م.م .

السيد رئيس مصلحة المستخدمين
إلى

نموذج رقم 3 : تقرير حول نتائج التحاليل الكيميائية لمادة الرمل




LABORATOIRE DES TRAVAUX PUBLICS DE L'OUEST
 Entreprise Publique Economique
 au capital social de 1 090 000 000 DA

Unité d'Oran
 tpo.oran@ltpo-dz.com

Adresse
 Rond point des Castors
 BP 21014 Oran Beldja
 31035 Oran
 Algérie

Téléphone
 +213 (0) 41 46 84 71
 +213 (0) 41 46 44 36
 Télécopie
 +213 (0) 41 45 44 34

Registre de commerce 99 8 0103524 - identification fiscale 099031010015039
 Article d'imposition 1101 8145011 - identification statistique 099031010015057

RAPPORT DES ESSAIS

Analyses Chimiques de Sable

Eléments majeurs : (Norme ISO.680.1^e Edition / 15/11/90) . Les sulfates : (Norme N A.237/1990)
 Les carbonates : NA.2782. 1^e Edition / 08/10/92 Les chlorures : Méthode de Morh
 Equivalent de sable : (Norme : NFP 18-598) . Valeur au bleu (NFP 18-592)

06/10/2013

Dossier : CO / 48 / 13.
Ref. Commande : B/C N° 40/BO/Dir/09/2013 DU 15/09/2013.
Client : SARL SANTA CRUZ
Projet : Analyses de sable

ب. وثائق نقل المعلومات الخارجية

1- الاستدعاء والدعوة⁵⁶ LA CONVOCATION ET L'INVITATION

تعريف

الاستدعاء او الدعوة هما وثيقتان تطلب بواسطتهما المصالح الإدارية من المواطن و بالاسم إلى التقدم لادارة محددة وفي تاريخ معين بخصوص امر يهم المستدعى أو لأي سبب آخر محدد صراحة.

⁵⁶ محمد باهي ، نفس المصدر ص 25

لكن في العادة ترسل الدعوة بخصوص اجتماع مخطط له سلفاً. ومع ذلك هناك حالات لا يكون فيها الاستدعاء ضرورياً:

- كحالة اجتماع (طارئ).
- او حالة اجتماع أسبوعي أو دوري يحدث في موعد محدد و يندرج ضمن عادات المنظمة.

شكلهما

لا تختلف العناصر الشكلية للاستدعاء و الدعوة عن عناصر الرسالة بحيث تتضمن هذه الوثائق :

- الراسية
- الطابع
- المكان والتاريخ
- صفة المرسل
- صفة او اسم المرسل اليه وعنوانه
- المرجع ان وجد
- المرفقات ان وجدت
- توقيع وختم المكلف بالعملية

ولكن أيضاً العنوان: "استدعاء" CONVOCATION او دعوة INVITATION بأحرف كبيرة في منتصف الصفحة ، متبوعاً بـ أسفل عبارة الدعوة. و يجب مراعاة ما يلي :

- على سبيل المجاملة ، يجب إرسال الاستدعاء دائماً قبل أسبوع على الأقل من موعد الاجتماع و ذلك للسماح لمن يتم استدعاؤهم بتحضير ما يحتاجون اليه و القيام بالترتيبات اللازمة للمشاركة الفعلية في الاجتماع.

- مهما كان الاجتماع ، يجب أن يتضمن الاستدعاء المعلن عنه في نفس الوقت جدول الأعمال ، أي قائمة الأسئلة او القضايا التي ستم معالجتها.

- إذا كان الاجتماع يتعلق بفحص الملفات ، فمن المستحسن ارسال – و مع جدول الاعمال و في نفس وقت – مثلاً عرض الحال او محضر الاجتماع السابق و نسخة من الملف محل الدراسة.

و تحمل الدعوة العادية طابع الخدمة والتاريخ و رقم التسجيل و عنوان "الاجتماع" في منتصف السطر و بالأحرف الكبيرة. و في الاسفل يوضع نموذج الدعوة.

- عند مخاطبة الناس بنفس المستوى الهرمي ، أو شخصيات خارجية ، أو شخصيات رفيعة المستوى أو إلى الناس الذين لا سلطة لنا عليهم ، فمن اللياقة و الاداب صياغة الاستدعاء في شكل رسالة.

خلاصة :

- يحدد وجوب الغرض أو السبب، التاريخ و التوقيت، المكان، وما يتوجب على المستدعي إضماره من وثائق أو وسائل .
- في حالة الاستدعاء أو الدعوة لحضور اجتماع يتوجب تسجيل بنود جدول الأعمال مباشرة عقب النص أو صلب الموضوع، وتسجل هذه البنود في شكل محاور موجزة بما يسمح للمعني لمعرفة أغراض الاجتماع والتحضير له بجدية.
- ومما ينبغي التنبيه عليه في هذا السياق ضرورة تجنب استخدام العبارات الغامضة و المهمة مثل ما درجت عليه بعض الإدارات في استعمال عبارة " لأمر بهمكم " وهو ما يترك المدعو في حالة حيرة وتردد بل ينبغي ذكر سبب الاستدعاء سواء تعلق الأمر بالمواطنين او فيما بين المصالح الإدارية.

ملاحظة :

اسلوب الخطاب في حالة الدعوة اقل حدة من اسلوب الاستدعاء فيمتاز باللياقة و صيغ المجاملة.

نموذج رقم 1 : دعوة الى استاذ لمراقبة اختبارات مسابقة الدكتوراه

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة جيلالي ليابس - سيدي بلعباس
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



دعوة

نموذج رقم 2 : دعوة الى شخص لحضور الى ادارة مصالح الضرائب بخصوص بيعه لعقار

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DES FINANCES *zone Rapel et la ferme* Série C n° 18

DIRECTION GENERALE *Administration Office*

DES IMPOTS

Direction des Impôts

de Wilaya d. *Jascan*

Agence de

CASHE FISCAL

REFERENCE : *2025/10/2*

CONVOCAATION

Cachet du bureau

Monsieur *Benansa Amani*

culat AISSA Retraite

Amenoukha Hai 25 logements

NIS: *1111111111*

Rue *N/E* No *516*

J'ai l'honneur de vous prier de vouloir bien vous présenter

à nos services, sis *5/Amichan du l'athot 25/1*

le *20/10/2025*

نموذج رقم 3 : دعوة الى اصحاب مؤسسات البناء و الاشغال العمومية لحضور اجتماع صادرة من الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الاجر

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale
Caisse Nationale des Congés Payés et du Chômage-Intempéries des Secteurs du Bâtiment, des Travaux Publics et de l'Hydraulique

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي
الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الاجر و البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء و الأشغال العمومية و الري

وكالة الجهوية لوهران :
الرقم :
Agence Régionale d'Oran :
Numéro :

إلى
أصحاب مؤسسات البناء و الأشغال العمومية و الري
و مكاتب المحاسبة

نموذج رقم 4 : استدعاء لاجتياز اختبارات شهادة البكالوريا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية
الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات

خماحة البكالوريا
دورة 2016

الاستدعاء

اللقب والاسم :
المؤسسة :
تاريخ ومكان الميلاد :
رقم التسجيل :
شعبة :
مركز الامتحان :

رمزها :
.....
.....
ولاية :
.....
الامازيغية لا لست معني
اللغة الثالثة :
.....

وزارة التربية الوطنية
الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات

انتبه

جدول سير الاختبارات لشعبة
العلوم التجريبية

1. عليك التأكد من صحة كل المعلومات الواردة في هذا الاستدعاء (اللقب، الاسم، تاريخ الميلاد ومكثه...الخ) وأن تخبر فوراً مدير المؤسسة بكل خطأ في هذه المعلومات لتصحيحها على مستوى الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات علماً أن

2- الاشعار⁵⁷ L'AVIS

• تعريف

الإشعار عبارة عن وثيقة معلومات إدارية خارجية مخصصة لجمهور صغير نسبيًا كالمستخدمين والموظفين في المصلحة. يتم استخدامه لتقديم المعلومات بشكل مؤقت ولا سيما اجتماعات والمؤتمرات او الاعلان عن اشغال معينة.

• شكله :

مثل الدعوة ، يشمل الإشعار:

• الإشارات المعتادة (ختم الخدمة ، الصفة الرسمية لصاحب الاشعار ، رقم التسجيل ...)

⁵⁷ صميش علي و رزاق العربي ، نفس المصدر ص 271

- العنوان " اشعار " ، دائماً بحرف كبير في منتصف الصفحة ، بمفرده أو متبوعاً بذكر المعنيين بالاشعار.
- كما يوجد أيضا بعد نص الاشعار المكان والتاريخ يليه إرفاق وتوقيع الجهة المبلغة.

مثال :

اشعار

إشعار للمستخدمين

يبدأ نص الاشعار بتحديد الأشخاص المعنيين.

مثال :

يتم لفت انتباه السادة ... ، عملاء ... أو "الجمهور" أو "المستخدمين"
كما يتم عرض المكان والتاريخ في نهاية النص.

نموذج رقم 1 : اشعار باخلاء سكن وظيفي

Modèle N° 05 (Avis d'évacuation d'un logement d'astreinte)
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE
Direction de l'éducation De la wilaya de
Service des finances et des moyens N°/...../.....
le.....

Le Directeur de l'éducation
A Monsieur Conseiller principal de l'éducation Au lycée
.....
S/C de Monsieur le proviseur du lycée

Objet : Avis d'évacuation du logement d'astreinte

Suite à votre mutation au lycée, dans le cadre du mouvement annuel des personnels, et compte-tenu de votre installation dans vos fonction depuis le début de l'année scolaire 20../20.. J'ai l'honneur de vous demande d'évacuer le logement d'astreinte que vous occupez à ce jour, dans un délai de 30 jours au plus tard, afin de

3- اعلان (او البلاغ) ⁵⁸ LE COMMUNIQUE

• تعريف

الاعلان هو وثيقة معلومات خارجية موجهة إلى الجمهور او سلطة إدارية للإعلان عن المعلومات ، قرار أو أحكام للمصلحة العامة (فتح تحقيق ، فتح مسابقة ، تعليق التزويد بالكهرباء ، ...) إنها أيضًا الوثيقة التي من خلالها و بسبب طابعها الموجه للمصلحة العامة تستخدم لنقل معلومات عامة تتعلق بنتائج اجتماع ادارة ما أو تحقيق أو دراسة للجمهور. و للاعلان انتشار أوسع بكثير من الإشعار. اذ يتم قراءته في الاذاعة أو التلفزيون أو نشره في الصحافة بهدف قراءته من قبل أكبر عدد ممكن من الأشخاص او المواطنين.

ملاحظة :

⁵⁸ بلال اونيسي ،دروس في الاتصال و التحرير الإداري، جامعة خنشلة ،

تمت زيارة الموقع يوم 2021/10/08 <http://tele-ens.univ-khenchela.dz/moodle/course/info.php?id=1282>

- الاعلان مخصص للجمهور غير الإداري ؛ لذلك يوجب الحرص على أن يكون دقيقًا ومفهومًا بالنسبة للجميع.

- يمكن بث محتواه في الصحافة و الإذاعة والتلفزيون.

- من الضروري أن يكون الاعلان قصيرًا وموجزًا قدر المستطاع.

• شكله

يختلف تقديم الاعلان في نشره حسب ما إذا كان ينشر مباشرة عن طريق المرسل نفسه أو عن طريق الصحافة:

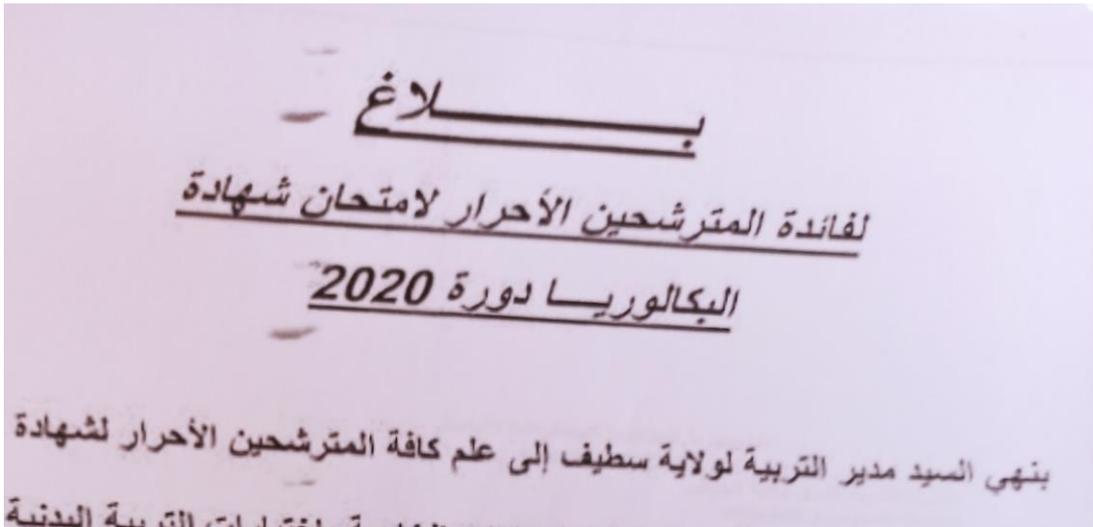
- إذا تم نشره مباشرة من قبل المرسل فان تقديمه سيتضمن ختم الخدمة ، رقم التسجيل ، العنوان " اعلان " بالحرف الكبير ، نص البيان الصحفي مسبقًا بصيغة يشير إلى أصل ومكان وتاريخ وتوقيع السلطة المسؤولة
- إذا كان ذلك عن طريق الصحافة ، تدرج فقط الصيغة التي تشير إلى المصدر ثم ينشر النص ولن يتم ذكر الاشارات الأخرى لأنها لا تهم الجمهور.

نموذج رقم 1 : اعلان موجه للمترشحين لشهادة البكالوريا الاحرار

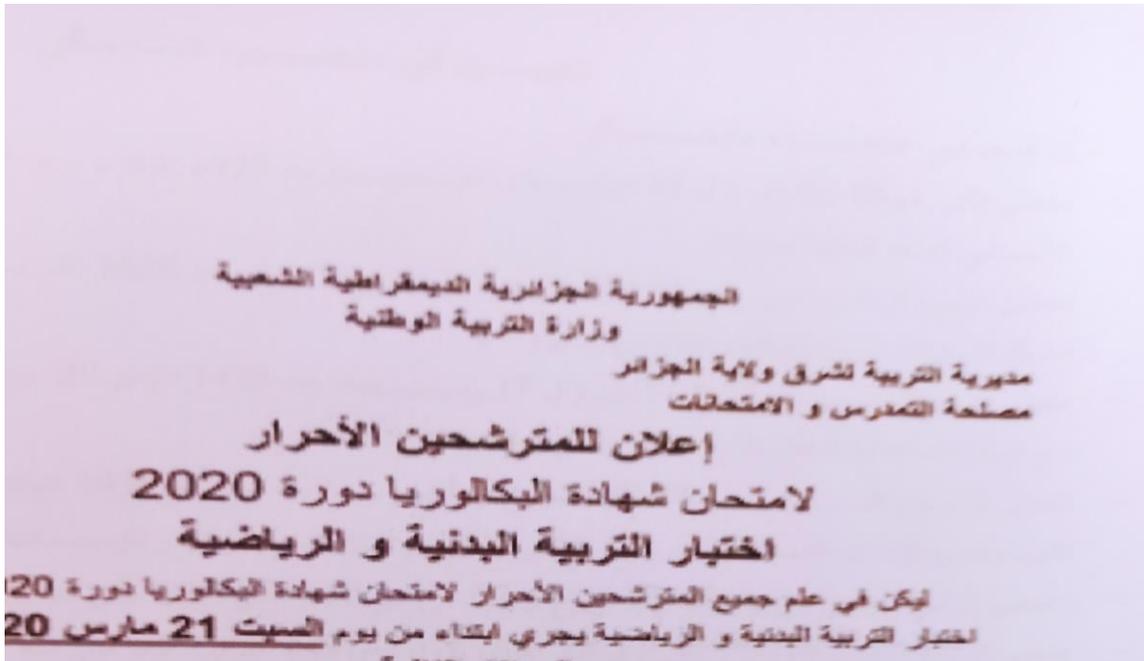
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية



نموذج رقم 2 : اعلان موجه للمتشحين لشهادة البكالوريا الاحرار



نموذج رقم 3: شكل اعلان عن انشاء نادي للاعلام الالي صادر عن مؤسسة تربوية ثانوية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

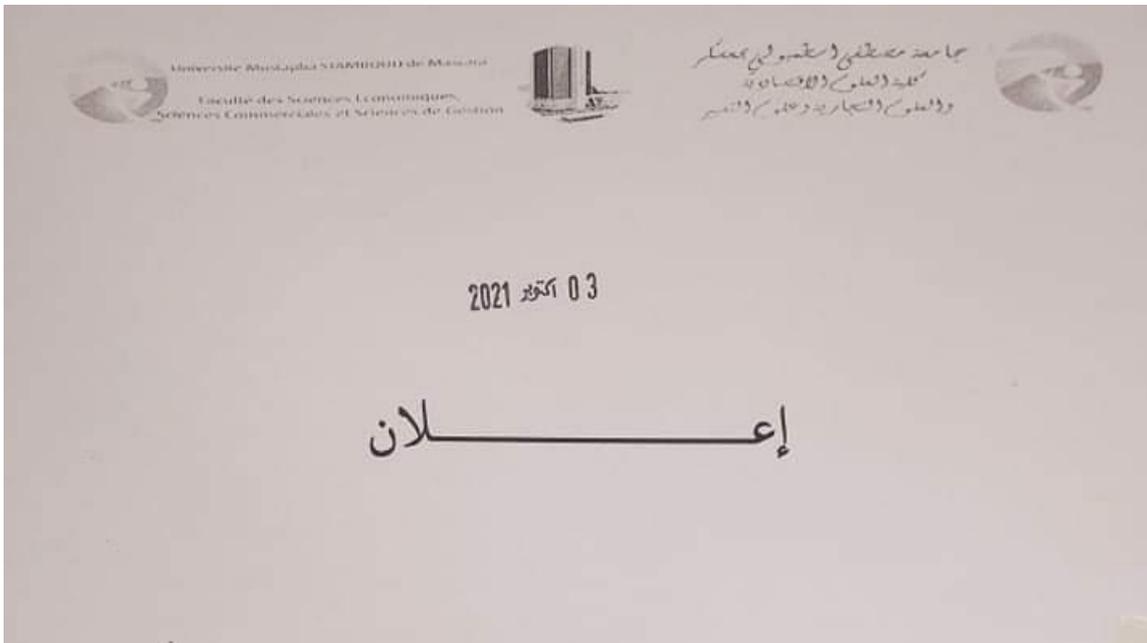
وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية

ثانوية

إعلان

نموذج رقم: اعلان صادر عن السيد نائب عميد كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و التسيير و العلوم المالية يتضمن موعد انعقاد المجلس العلمي



ج- وثائق المتعلقة بالتعليمات والأوامر

و هي جميع المستندات الهرمية التي تعمل كمطية لنقل الأوامر والقرارات التوصيات والتعليمات التي توجهها سلطة ما لمرؤوسها.

قد تكون الأوامر التي تصدرها الهيئة ذات طبيعة شفوية عندما تكون عادية و يتم كتابتها بشكل عام عند تقديم أوامر ذات أهمية أكبر. و اعتمادًا على طبيعتها ونطاقها قد تكون هذه الأوامر فردية. كما في حالة الأوامر ، الإخطارات الرسمية ، القرار. و يمكن أن تكون جماعية و في نطاق أوسع : و الأمر يتعلق في هذه الحالة بالتعليمات و التوجيهات والمذكرات.

الأوامر والإخطارات الرسمية هي "أوامر أو استدعاءات إلى أشخاص من خارج الإدارة بغرض إجبارهم على التنفيذ أو لاحترام قرار إداري متخذ بحقهم. كما هو الحال بشكل خاص في المسائل الضريبية و في إدارة

الأمر الخاص بحيازة الأراضي أو الاحتلال غير القانوني للأماكن العامة. فمثل هذه الأوامر تقدم في مطبوع جاهز أو يرسل كخطاب مرسل بالبريد المسجل.

1- الأمر بمهمة⁵⁹ L'ORDRE DE MISSION

"الأمر هو أمر يصدر عن ضابط لتنفيذ قرار بالقيام بمهمة و غيرها. تتميز عدة أنواع منها أوامر بالدفع وأوامر بمهمة.

الأمر بالمهمة هو الوثيقة التي يمنحها صاحب العمل للاجير يحدد فيها امر لهذا الاخير من اجل القيام به ضمن اجل محدد و في منطقة جغرافية معينة. يتم اصدار الامر بمهمة من طرف صاحب العمل بعد تحديد موضوع المهمة للاجير المختص في العمل و يتم ارسال الامر بالمهمة للاجير او تسليمه اياه مقابل توقيعه اشعار بالحصول على الوثيقة"⁶⁰.

و يشمل:

- الإشارات المعتادة ؛

- العنوان "امر بمهمة" أو "امر بالدفع" بأحرف كبيرة في المنتصف الصفحة. و يذكر الاسم الكامل للمكلف بالمهمة و عنوانه و تحدد طبيعة المهمة و نطاقها الجغرافي و الزمني و كذلك وسيلة النقل المستخدمة

نموذج رقم 1 : شكل الامر بمهمة الصادر عن جامعة عنابة⁶¹

جامعة باجي مختار- عنابة-

أمر بمهمة

- الاسم واللقب:

- الوظيفة:

- العنوان الإداري: جامعة باجي مختار- عنابة-

- (ت) يسافر من :..... إلى.....

- عن طريق :

- وسيلة النقل :

- تاريخ الذهاب:

- تاريخ العودة:

نموذج رقم 2 : شكل الامر بمهمة الصادر عن مؤسسة محجرة جبل وزان

The image shows a document titled 'ORDRE DE MISSION' (Mission Order) from 'Sarl SANTA - CRUZ'. The document is dated 'Fait à Oran le : 01/02/2021'. The company's logo, a stylized 'CS' inside a circle, is on the left. The text on the document reads: 'TRANSPORT TERRESTRE', 'Carrière djebel el Ouazzane el gor', and 'Sebdou wilaya de TLEMCEEN'. At the bottom, there are fields for 'Nom :', 'Prénom :', 'Fonction :', and 'Motif de la mission :'. The document is framed by a red border.

CS

Sarl **SANTA - CRUZ**

TRANSPORT TERRESTRE

Carrière djebel el Ouazzane el gor

Sebdou wilaya de TLEMCEEN

Fait à Oran le : 01/02/2021

ORDRE DE MISSION

Nom :

Prénom :

Fonction :

Motif de la mission :

المحاضرة العاشرة: انواع النصوص التشريعية

الهدف : يكون الطالب في نهاية المحاضرة قادرا على التمييز بين النصوص التشريعية التالية والتعرف على اغراضها وصياغتها واهم عناصرها :

1. القانون (Loi)
2. الأمرية أو الامر (Ordonnance)

3. المرسوم (Décret)
4. القرار (Arrêté)
5. المقرر (Decision)
6. المنشور (Circulaire)
7. التعليم : (Instruction)

1- القانون 62 LA LOI

هو مجموعة القواعد التشريعية التي تقرها السلطة التشريعية، ويصدرها رئيس الجمهورية لتنظيم الحياة في المجتمع، ويعتبر النص القانوني أساس كل تشريعات الدولة وأقواها. ونذكر على سبيل المثال : قانون المالية، قانون العقوبات، القانون التوجيهي للتربية الوطنية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، قانون الأرشيف الوطني ... الخ.⁶³

نموذج رقم 1 : قانون رئاسي متعلق بالوقاية من الاخطار الكبرى وتسيير الكوارث

قوانين

- وبمقتضى الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون العقوبات، المعدل والمتمم،

قانون رقم 04-20 مؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1425 الموافق 25 ديسمبر سنة 2004، يتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة.

62 صميش ع

63 الأستاذ ع

2- الأمر⁶⁴ ORDONNANCE

هو نص تشريعي، يصدره رئيس الجمهورية في القضايا الاستعجالية أو في حالة عدم وجود برلمان أو في حالات الضرورة، أو في الحالات الاستثنائية مثل الحروب أو الكوارث الطبيعية، وذلك طبقا للمادة 93 من الدستور، أو ما بين الدورات التشريعية، على أن يعرض الأمر على الهيئة التشريعية عند انعقاد دورتها المقبلة للمصادقة وإضفاء صيغة قوة القانون عليه، أما صلاحية استصداره فهي مخولة دستوريا لرئيس الجمهورية وفقا للمادة 124⁶⁵.

نموذج رقم 1 : الامر الصادر من وزارة العدل والمتضمن القانون المدني⁶⁶

⁶⁴ صميش علي ورزاق العربي ، نفس المصدر ص 207

⁶⁵ الأستاذ عبد الهادي عبد العالي نفس المصدر

⁶⁶ تمت زيارة الموقع يوم 2021/10/01 https://droit.mjustice.dz/sites/default/files/portail/ordon_75-58.pdf

الفصل الاول

1 - تنازع القوانين من حيث الزمان

المادة 6 : تسرى القوانين المتعلقة بالاهلية على جميع الاشخاص الذين تتوفر فيهم الشروط المنصوص عليها .

واذ صار شخص توفرت فيه الاهلية، بحسب نصوص قديمة، عديم الاهلية بحسب نصوص جديدة، فان ذلك لا يؤثر في تصرفاته السابقة .

المادة 7 : تطبق النصوص الجديدة المتعلقة بالأجراءات حالاً، غير ان النصوص القديمة هي التي تسرى على المسائل الخاصة ببده التقادم، ووقفه، وإنقطاعه؛ فيما يخص المدة السابقة على العمل بالنصوص الجديدة .

وكذلك الحال فيما يخص آجال المرافعة .

المادة 8 : تخضع البيئات المعدة مقدماً للنصوص المعمول بها في الوقت الذي اعدت فيه البيئة او في الوقت الذي كان ينهى فيه اعدادها .

- بدأ حتى تحرير وزير العدل، سنة 1965م .

- وبمقتضى الامرين رقم 65 - 182 ورقم 70 - 53 المؤرخين في II ربيع الاول عام 1385 الموافق 10 يوليو سنة 1965 18 جسادى الاولى عام 1390 الموافق 21 يوليو سنة 1965 المتضمنين تأسيس الحكومة .

- وبعد استطلاع رأى مجلس الوزراء ،

يأمر بما يلى :

الكتاب الاول

احكام عامة

الباب الاول

آثار القوانين وتطبيقها

المادة الاولى : يسرى القانون على جميع المسائل التي تناولها نصوصه في لفظها أو في فحواها .

3- المرسوم⁶⁷ LE DECRET

المرسوم هو قانون تنفيذي يصدر عن السلطة التنفيذية. و هو قرار او أوامر لتنظيم شئ معين. والمرسوم الذي يشبه في آثاره القانون، هو أحد مظاهر السلطة التنظيمية للسلطة التنفيذية. و يمكن أن يكون نطاقه عاماً، عندما يصوغ قاعدة قانونية، أو فردي عندما يتعلق الأمر بشخص واحد فقط يتم توقيع المراسيم من قبل رئيس الجمهورية. إذا تم تداولها في مجلس الوزراء أو من قبل رئيس الوزراء ويوافق عليها الوزير (الوزراء) المعني. وتتعلق المراسيم بالمجال التنظيمي.

و نميز:

- مراسيم مستقلة بشأن مواضيع لا تدخل في نطاق القانون؛
- المراسيم التنفيذية التي تحدد أحكام وشروط تطبيق القانون،

⁶⁷ صميث علي و رزاق العربي ، نفس المصدر ص 222

- مراسيم التوزيع التي تقوم، بعد إقرار قوانين الموازنة، بتوزيع مخصصات الميزانية بين مختلف الوزارات.

والمرسوم هو إجراء تنظيمي أو فردي يتخذه رئيس الجمهورية أو رئيس الوزراء في ممارسة مهام كل منهما. والواقع أن معظم الأنشطة السياسية والإدارية لهاتين السلطتين تترجم، قانونياً، إلى مراسيم. وهي تشكل أفعالاً إدارية من جانب واحد.

من حيث الشكل، يحتوي المرسوم أولاً على تأشيرات، مع التذكير بالنصوص التي تم على أساسها إصداره، ثم يليه نص مقسم إلى عدة مواد، يحدد مضمون المرسوم ونتائجه القانونية. ويختلف نطاق المراسيم. وقد تكون هذه القواعد هي قواعد عامة، عندما تكون قاعدة عامة، ومن ثم تنطبق على عدد غير محدد من الأشخاص، إلا عندما يتعلق الأمر بشخص واحد أو أكثر من الأشخاص المعينين (مثل مرسوم يعين على أثره مسؤول أعلى).

يتم ترتيب المراسيم التنظيمية فيما بينها:

فإن المراسيم التي تتم مناقشتها في مجلس الوزراء و هي الأكثر أهمية ويوقعها رئيس الجمهورية؛ ثم المراسيم في مجلس الدولة (لرئيس الوزراء)، التي يجب تقديمها إلى مجلس الدولة قبل سنها؛ وأخيراً، مراسيم بسيطة، يتخذها أيضاً رئيس الوزراء، والتي تشكل الأسلوب الأكثر شيوعاً لممارسة السلطة التنظيمية.

وتنشر المراسيم في الجريدة الرسمية. وعندما لا تتم مراعاة الإجراءات التفصيلية التي تتطلبها النصوص يجوز لمجلس الدولة أن يلغها.

فئات مختلفة من المراسيم

- مراسيم في مجلس الوزراء

- المراسيم في مجلس الدولة

- مراسيم بسيطة

اذن فالمرسوم الذي هو عبارة عن نص تنظيمي يصدره رئيس الجمهورية، أو رئيس الحكومة. فالأول يعتبر مرسوم رئاسي والثاني مرسوم تنفيذي. كما يمكن ان يصدر من قبل وزير من الوزراء. يوضع المرسوم في أغلب الأحيان لشرح وتوضيح القانون. ويرقم المرسوم ويؤرخ مثل القانون باستثناء المراسيم المتعلقة بالمناصب الفردية، كتعيين كبار الموظفين. (سفراء، رؤساء الدواوين، الولاة... الخ).

نموذج رقم 1 : مرسوم متعلق بإحداث بطاقة التعريف الوطنية⁶⁸**المرسوم رقم 67-126 المؤرخ في 21 يوليو سنة 1967 والمتعلق بإحداث بطاقة التعريف الوطنية**

إن رئيس حكومة، رئيس مجلس الوزراء، -بناء تقرير وزير الداخلية، وزير العدل، حامل الأختام، - وبمقتضى القانون رقم 63-96 المؤرخ في 27 مارس سنة 1963 و المتضمن قانون الجنسية الجزائرية، - وبمقتضى قانون المالية لسنة 1964 رقم 63-496 المؤرخ في 1531 ديسمبر سنة 1963 ولا سيما المادة 76 منه، - وبمقتضى القانون رقم 64-123 المؤرخ في 15 أبريل سنة 1964 والمتعلق بخاتم الدولة، - وبمقتضى الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 و المتضمن قانون العقوبات و لا سيما المادتين 222 و 223 منه، - وبمقتضى الأمر رقم 66-307 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1386 الموافق 14 أكتوبر سنة 1966 و المتضمن تحديد شروط الحالة المدنية، - وبمقتضى المرسوم رقم 66-309 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1386 الموافق 14 أكتوبر سنة 1966 و المتضمن تطبيق الأمر المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1386 الموافق 14 أكتوبر سنة 1966 و المشار إليه أعلاه،

يرسم ما يلي:

المادة الأولى : تحدث بطاقة وطنية تثبت بها هوية صاحبها.

المادة 2 : أن بطاقة التعريف الوطنية هي من نموذج واحد مطابق للنموذج الملحق بأصل هذا المرسوم و الذي يتضمن على الخصوص خاتم الدولة الموضوع في شكل صورة جافة في الورق. يحتفظ بالنماذج الأصلية في وزارة الداخلية و وزارة العدل.

المادة 3 : يجب أن تتضمن بطاقة التعريف الوطنية علامة جافة لخاتم الدولة.

المادة 4 : تسلم بطاقة التعريف الوطنية دون اشتراط السن، من طرف عامل العمالة أو نائب العامل التابع له محل الإقامة، لكل جزائري مقيم في أرض الوطن و بناء على طلبه. و تسلم من طرف الموظفين الديبلوماسيين و القنصلين للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، للموظفين الجزائريين المقيمين في الخارج.

المادة 5 : أن مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية هي عشر سنوات. و يخضع تسليمها أو تجديدها لدفع رسم دمغة قدره 3 دج.

المادة 6 : تودع ملفات الطلب لدى أقسام الشرطة و عند عدم وجودها لدى المصالح المختصة التابعة للمجالس الشعبية البلدية. و توجه إلى عامل العمالة إذا كان الطالبون مقيمين في مركز العمالة و إلا فتوجه إلى نائب العمالة.

يباشر عامل العمالة أو نائب عامل العمالة تحرير البطاقات التي توجه إلى محافظي الشرطة أو رؤساء المجالس الشعبية البلدية لتسليمها إلى أصحابها.

المادة 7 : لا تسلم بطاقة التعريف الوطنية إلا بعدم تقديم نسخ صحيحة من شهادات الحالة المدنية التي ستبين بموجب قرار.

و إذا تبين أن دليل الجنسية الجزائرية المقدم من طرف الطالب غير ثابت بصفة كافية، يجب أن تطلب منه شهادة الجنسية.

المادة 8 : لا يمكن لأحد أن يحوز أكثر من بطاقة تعريف وطنية واحدة.

المادة 9 : يجب على كل ضابط للحالة المدنية عندما يدعى لتحرير شهادة وفاة شخص حائز لبطاقة تعريف وطنية، أن يطلب تسليمها له

لنه جمعها مع إعلام بالهفاة إلى السلطة التي وضعتها

نموذج رقم 2 : مرسوم يتضمن انشاء معاهد وطنية متخصصة في التكوين المهني⁶⁹

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 04		12
<p>المادة 13 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية</p> <p>حرر بالجزائر في 8 ربيع الثاني عام 1437 الموافق 18 يناير سنة 2016.</p> <p>عبد المالك سلال</p>		
<p>الفصل الثالث إجراء التعيين</p> <p>المادة 7 : يتم التعيين في المناصب العليا لرئيس مصلحة ورئيس مكتب ورئيس قسم فرعي إقليمي ورئيس فرع المنصوص عليها أعلاه، بقرار من الوزير المكلف بالسكن والعمران والمدينة، بناء على اقتراح من المدير الولائي للتعمير والهندسة المعمارية والبناء أو المدير الولائي للسكن أو المدير الولائي للتجهيزات العمومية.</p> <p>المادة 8 : يجب أن ينتمي الموظفون المقترحون لشغل مناصب عليا إلى رتب تكون مهامها موافقة لصلاحيات الهياكل المعنية.</p>		
<p>الفصل الرابع الزيادة الاستدلالية</p> <p>المادة 9 : تحدد الزيادة الاستدلالية المرتبطة بالمناصب العليا المذكورة في المادة 2 أعلاه، وفقا للجدول الآتي :</p>		
الزيادة الاستدلالية		المنصب العليا
الرقم الاستدلالي	المستوى	
195	8	- رئيس مصلحة

4- القرار⁷⁰ L'ARRETE

"من الناحية اللغوية . يعرف القرار من الفعل اقر ، يقر اي استقر في مكانه, و في اللغة الفرنسية يسمى القرار الاداري Acte Administratif Unilatéral او Décision Exécutoire أما من الناحية الاصطلاحية، فلقد اختلف الفقه والقضاء في تعريف القرار الإداري، إلا أن التشريع لم يتعرض لذلك"⁷¹.

ولقد عرف العميد هوريو القرار الإداري بأنه " إعلان للإدارة بقصد إحداث أثر قانوني إزاء الأفراد يصدر عن سلطة إدارية في صورة تنفيذية أو في صورة تؤدي إلى التنفيذ المباشر"⁷² وعلى خلاف العميد هوريو، عرف الأستاذ فؤاد مهنا القرار الإداري بأنه " عمل قانوني من جانب واحد يصدر بإرادة أحد السلطات

⁷⁰ محمد باهي نفس المصدر ص 44

⁷¹ الاستاذة نمد يلي رحيمة : المقياس القانون الاداريكلية الحقوق جامعة سطيف -http://cte.univ-setif.dz/coursenligne/nemdili22/index.html تم تصفح الموقع يوم 2021/10/01

⁷² الاستاذة نمد يلي رحيمة ، نفس المصدر

الإدارية في الدولة ويحدث أثار قانونية بإنشاء وضع قانوني جديد أو تعديل أو إلغاء وضع قانوني قائم⁷³ ". ويلاحظ أن الفقيه فؤاد مهنا، استفاد من الانتقادات الموجهة لهوريو، حيث عرف القرار باركانه وبصفة عامة، دون التركيز فقط على العلاقة بين الإدارة والأفراد، وهو ما دفع الكثير من الفقهاء الى الاتفاق حول هذا التعريف.

وفي حكم صادر في 06 جانفي 1954، عرفت محكمة القضاء الإداري في مصر القرار الإداري بأنه " إفصاح الإدارة في الشكل الذي يحدده القانون عن إرادتها الملزمة لما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح و يقصد إحداث قانوني، متى كان ممكنا وجائزا قانونا، وكان الباعث عليه ابتغاء مصلحة عامة⁷⁴

نموذج رقم 1 : قرار يتعلق بادماج الموظفين واعادة ترتيبهم قرار⁷⁵

النموذج الخامس : (قرار جماعي يتعلق بادماج الموظفين وإعادة ترتيبهم)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية

قرار جماعي يتعلق بادماج الموظفين وإعادة ترتيبهم.

إن مدير التربية.

- بمقتضى الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07-304 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم.

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-315 المؤرخ في 11 شوال عام 1429 الموافق 11 أكتوبر 2008 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المشتمل للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية.

- وبمقتضى التعليم رقم..... المؤرخة في والمتعلقة بتطبيق النظام الجديد وبناء على اقتراح من.....

يقرر ما يلي:

المادة الأولى: إن أساندة التعليم الأساسي المذكورة أسماؤهم وألقابهم في الجدول الملحق بهذا القرار يدجنون ويرسمون ويعد ترتيبهم في رتبة أسناد التعليم المتوسط ابتداء من أول يناير سنة 2008.

المادة 02 : يكلف السيد..... بتنفيذ هذا القرار.

حرر ب..... في.....

مدير التربية

الاسم واللقب

73

74

75

5- المقرر⁷⁶ LA DECISION

المقرر هو نص تنظيمي مثل القرار يتخذه الوزير أو من فوض له حق الإمضاء في قضايا مختلفة مثل المنح أو العطل الاستثنائية.⁷⁷

الفرق بين القرار والمقرر:

يكمن الفرق بين القرار والمقرر في كون الأول يصدر عن السلطة التنفيذية والمتمثلة في الوزير ، الوالي ، رئيس المجلس الشعبي الولائي، رئيس المجلس الشعبي البلدي، ويأتي لتوضيح وشرح كيفية تنفيذ وتطبيق مرسوم ما.

أما بالنسبة للمقرر فقد يصدر عن الأطراف المذكورة سابقا إضافة إلى من تم منحهم حق الإمضاء بالتفويض في بعض القضايا، ويصدر في القضايا البسيطة و أقل أهمية من التي يصدر فيها القرار

⁷⁶ محمد باهي ، نفس المصدر ، ص 44

محمد عز الدين ⁷⁷ تمت زيارة الموقع يوم 2021/10/01 <https://www.compta-213.com/2020/12/difference-loi-ordonnance-decret-arrete-decision.html>

نموذج رقم 1 : مقرر جماعي يتعلق بإدماج الموظفين وإعادة ترتيبهم⁷⁸

الشعبية الديمقراطية الجزائرية الجمهورية

الوطنية التربية وزارة

لولاية التربية مديرية

الموظفين مصلحة

م، م /رقم.....:

ترتيبهم وإعادة الموظفين بإدماج يتعلق جماعي مقرر

وسائقو السيارات المهنيون العمال والحجاب

إن مدير التربية :

بمقتضى الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 19 الموافق 15 جمادي الثانية عام 1427

يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية

وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 304/07 المؤرخ في 17 رمضان 1428 الموافق

29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام

دفع رواتبهم

وبمقتضى المرسوم التنفيذي:رقم المؤرخ في عام

القانون الأساسي الخاص سنة والمتضمن

وبمقتضى التعليمات المؤرخة في:رقم والمتعلقة بتطبيق النظام الجديد

لتصنيف الموظفين ودفع رواتبهم

و بناء على اقتراح من

يقرر ما يأتي :

المادة الأولى : إن (تحديد الرتبة) المذكورة

نموذج رقم 3 : مقرر خاص بالترقية في الدرجة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة معسكر
الرقم : 39.ج.م/2012

مقرر الترقية في الدرجة

إن مدير جامعة معسكر

- بمقتضى الأمر رقم : 03/06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427 الموافق ل 15 جويلية 2006 المنظم القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ،
- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 304-07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم ،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم : 99/90 المؤرخ في 27 مارس 1990 للمتعلق بسلطة التعيين والتسيير الإداري لموظفي وأعوان الإدارات المركزية ، الولايات والبلديات وكذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري .
- و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09-12 المؤرخ في 07 محرم عام 1430 الموافق 04 يناير سنة 2009 المنظم إنشاء جامعة معسكر ،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي 133/10 المؤرخ في 20 جمادى الأول عام 1431 الموافق ل 05 ماي سنة 2010 والمنظم القانون الأساسي الخاص بالموظفين المشتمين للأسلاك التقنية الخاصة بالتعليم العالي،
- نظرا للمقرر رقم 341 المؤرخ في 16/05/2011 المنظم ترسيم و ترتيب السيد
الصف 14 الدرجة 3 الرقم الاستدلالي 714 ابتداء من 2010/09/30 ،
- نظرا للمقرر رقم 407 المؤرخ في 20/06/2011 المنظم تعيين المعني في المنصب العالي بكلية علوم الطبيعة و الحياة ابتداء من 2011/06/20 ،

بإقتراح من السيد الأمين العام لجامعة معسكر

يقرر

المادة الأولى : يرقى السيد
الرتبة من الدرجة 3 إلى الدرجة 4 حسب الجدول التالي :

الدرجة	المدة	الرقم الاستدلالي	تاريخ النفاذ الإداري	الأقدمية المحفوظ بها إلى غاية	تاريخ النفاذ المالي
4	الدنيا	745	2012/05/14	2012/05/14	2012/05/01
				سنة	يوم
				شهر	يوم
				00	00

المادة 2 : يكلف السادة الأمين العام و الوكيل الخاسب للجامعة كل فيما يخصه بتنفيذ هذا المقرر.

5- المنشور⁷⁹ LA CIRCULAIRE

- التعريف

إنها وثيقة هرمية للاستخدام الجماعي ، مرسله من قبل أعلى سلطة إدارية (رئيس الدولة ، وزير ، والي ، إلخ) إلى السلطات أو الخدمات التابعة (اللامركزية). هي موجهة بشكل عام إلى التوزيع الواسع. والغرض منه هو التذكير بأهداف النص التنظيمي و تحديد شروط التطبيق لاستخدام الخدمات الخاصة بالمستخدمين ولكن يمكن أن يكون له دور تفسيري لتوضيح معنى إجراء ما.

- الشكل

- يذكر كالمعتاد الاشارات الخاصة بالمراسلات الادارية
- العنوان بأحرف كبيرة في منتصف الصفحة متبوعاً برقم التسجيل والرمز التعريفي لمصلحة الإصدار و التاريخ؛

- يمكن تضمين الموضوع في العنوان أو تقديمه بشكل منفصل كما في حال الرسالة.

مثال :

ملاحظات

- قد يتضمن المنشور إشارة الى مراجع للنصوص التنظيمية أو الوثائق السابقة التابعة لمصلحة الاصدار

⁷⁹ صميش علي و رزاق العربي ، نفس المصدر ص 110

- يتم تضمين التاريخ في العنوان في نهاية النص ؛
- المنشور قد يستخدم الأسلوب المباشر (أنا ، أنت) مع النبرة الشخصية.
- ومع ذلك ، تتم صياغة المنشور الوزاري بأسلوب غير مباشر.

أنواع المنشورات

- المنشورات الرئاسية الموجهة للوزراء.
- المنشورات الوزارية.
- المنشورات الوزارية (المشتركة) ؛
- منشورات الولايات.
- المنشورات البلدية.

نموذج رقم 1 : منشور متضمن توضيح مهام مساعدي التربية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

المنازعات والتقنين و القانونية الدراسات مديرية

المنازعات وللتقنين الفرعية المديرية

وزير التربية الوطنية

منشور / رقم 156/93/321

إلى

بالولايات التربية مديري والسادة السيدات

(للإعلام والمتابعة)

المرجع : القرار الوزاري رقم 832 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991

_ المنشور _ الوزاري _ رقم 64_92_ المؤرخ _ في 14_ مارس 1992

استجابة _ لردود _ الفعل _ التي _ تلقها _ مصالحن _ مباشرة _ من _ مساعدي _ التربية _ ومن _ ممثلهم _
النقابين _ التي _ تطلب _ من _ خلالها _ توضيحات _ قانونية _ وتنظيمية _ حول _ بعض _ المسائل _ والمطالب _
بخصوص _ كفيات _ تطبيق _ أحكام _ القرار _ المذكور _ أعلاه _ المتضمن _ مهام _ مساعدي _ التربية _
وشروط _ عملهم ، _ وعطفا _ بالمنشور _ الوزاري _ المشار _ إليه _ أعلاه _ بالمرجع ، _ وزيادة _ في _ الشرح _
والتوضيح _ بهدف

المتفاوتة _ الموضوعة _ تحت _ تصرفها _ وحفاظا _ على _ المقاصد _ التربوية _ والبيداغوجية _ المستهدفة ، _
يشرفني _ أن _ أعيد _ التذكير _ ببعض _ المحاور _ والترتيبات _ المتعلقة _ بالموضوع _ :

اليومية لغيابات لتلاميذ :

المتأوبة أو المتأومة الإدارية :

العطل السنوية التي تستوجب المتأومة :

6- التعليم⁸⁰ L'INSTRUCTION

التعليمية هي وثيقة مكتوبة بأسلوب غير مباشر و هي أكثر إلحاحًا وأكثر إيجازًا وأكثر استبدادًا في اللهجة ، ولكن في نفس الوقت أكثر موضوعية وغير شخصية في الشكل.

لديها الإشارات المعتادة ولكن يتم تقديم العنوان بشكل منهجي على النحو التالي:

- التعليمات + رقم التسجيل + تاريخ الإصدار + الموضوع

- ينظم النص حول الأجزاء الثلاثة التقليدية من الكتابة (مقدمة ، عرض الموضوع وخاتمة).

فهي الأوامر والتوجيهات والإيضاحات الصادرة عن سلطة عليا إلى المصالح التابعة لها لتوضيح وتوجيه وتحديد طريقة العمل الواجب اتباعها بخصوص تطبيق نصوص تشريعية أو تنظيمية .

فالتعليمات تعتبر تكملة وامتدادا لنصوص قانونية صادرة من قبل ، لذا فمداها عام ومفعولها دائم ، وعلى

الجميع الامتثال لها ما دامت لم تصدر تعليمات جديدة تعدها أو تلغيها ، كما أن محتواها يهم المصالح

المركزية والخارجية على السواء لأنها تصدر عن سلطة عليا كالوزير الأول والوزراء .

وتتسم التعليمات بالخصائص التالية :

-تصدر عن سلطة عليا ؛

-تكتسي صبغة الأمر؛

-تعتبر امتدادا وتكملة لنصوص قانونية أو تنظيمية؛

⁸⁰ صميش علي و رزاق العربي ، نفس المصدر ص 123

- يكون أسلوبها صارما؛

- مفعولها دائم؛

- قابلة للنشر بالجريدة الرسمية .

وتحرر التعليمات بطريقة أكثر تركيزا وإيجازا، وبصيغة موضوعية وغير مباشرة لأنها تشبه النصوص القانونية، كما أنها تتمتع بطابع أكثر حتمية وإلزاما من المنشور، والسبب في ذلك يعود لمضمونها الأساسي الذي هو التعليمات .

التعليمات تشبه المنشور في كونها تحمل عنوان "تعليمات"، إلا أنها تتسم بطابع أكثر أهمية من المنشور، فهذا الأخير وإن كان يتضمن تعليمات، إلا أنه يخصص مجالا واسعا لمجرد الاطلاع، وتكميل المعلومات وعرض القضايا التي يعالجها .

وبذلك يتضح أن التعليمات أفسح مجالا وأشد صرامة من المنشور، وغالبا ما تكون امتدادا لنص قانوني أو قرار وزاري، تهدف تفسيره وتوضيح مختلف جزئياته التطبيقية، فهي قريبة جدا من النصوص القانونية والتنظيمية، ولذا فهي قابلة للنشر في الجريدة الرسمية عندما يكون موضوعها إبلاغ الموظفين المعنيين أو العموم بإجراء معين أو تديير خاص أو طريقة محددة لتطبيق نص عام .
وعمليا فالكثير من الموظفين يخلطون بين المنشور والتعليمات، فإذا كانت طبيعتهما متقاربة، فإن بينهما farkا يتجلى أساسا في الشكل الذي تتسم به التعليمات (تشبه كثيرا شكل النصوص القانونية والتنظيمية) وثانيا في كونها امتدادا طبيعيا للنصوص القانونية والقرارات بخلاف المنشور.

نموذج رقم 1 : تعليمية وزارية خاصة بتطبيق المرسوم التنفيذي المحدد للأماكن العمومية التي يمنع فيها تعاطي التبغ وكيفيات تطبيق هذا المنع⁸¹

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

الأمانة العامة

الرقم: 1027/أ.ع/02

الجزائر في 03 أوت 2002

تعليمية وزارية خاصة بتطبيق المرسوم التنفيذي رقم 01 – 285 المؤرخ في 24 سبتمبر 2001 المحدد للأماكن العمومية التي يمنع فيها تعاطي التبغ وكيفيات تطبيق هذا المنع

موجهة إلى : السيد/ مفتش أكاديمية الجزائر /السيدات و السادة/ مديري التربية للولايات (للتوزيع والمتابعة)

السيدات و السادة المفتشين لجميع المستويات (للمتابعة)

السيدات والسادة مديري المؤسسات التعليمية والتكوينية (للتنفيذ)

المراجع :

1- الأمر رقم 85 – 05 المؤرخ في 16 فيفري 1985 المتعلق بحماية وترقية الصحة

2- المرسوم التنفيذي رقم: 01 – 285 المؤرخ في 06 رجب 1422 هـ الموافق في 24 سبتمبر 2001 المحدد للأماكن العمومية التي يمنع فيها تعاطي التبغ وكيفيات تطبيق هذا المنع

3 - القرار رقم: 778 المؤرخ في 26 أكتوبر 1991 المتعلق بنظام الجماعة التربوية في المؤسسات التعليمية و التكوينية . تطبيقا لنصوص المراجع المذكورة أعلاه اسما المرسوم التنفيذي رقم: 01 – 285 المؤرخ في 06 رجب الموافق 24 سبتمبر 2001 الذي يحدد الأماكن العمومية التي يمنع فيها تعاطي التبغ وكيفيات تطبيق هذا المنع وطبقا لما جاء في المواد (2.3.4.5.7) (من الفصلين الأول والثاني منه، يشرفني أن أطلب منكم السهر على تطبيق ما يلي

1 منع تعاطي التبغ بمختلف أشكاله على جميع التلاميذ في كل المراحل التعليمية داخل المؤسسات التربوية 2) . منع تعاطي التبغ بمختلف أشكاله على كل المستخدمين التربويين والإداريين وغيرهم في كل المرافق المغلقة والمغطاة وغير المغطاة التي يرتادها التلاميذ . يقصد بالمرافق المغلقة (قاعات الدراسة، المخابر، المدرجات، المكتبات، المطاعم، المراقد، قاعات اجتماعات الخ • يقصد بالمرافق المغطاة (الأروقة، قاعات الرياضة، المساحات المغطاة جزئيا من ساحات المؤسسات الخ •) . . . يقصد بالمرافق غير المغطاة المرافق المخصصة للأنشطة الرياضية وساحات المؤسسات) الخ على رؤساء المؤسسات التعليمية اتخاذ التدابير الممكنة قصد إيجاد أماكن معزولة للمدخنين حتى لا يزعجوا زملاءهم غير المدخنين ولا يكونوا أمام مرأى التلاميذ، وعلمهم وضع إشارة ظاهرة تذكر المستخدمين بمنع التدخين و تبين المواضع التي جعلت تحت تصرف المدخنين 4) . تطبيق المادة 10 الفصل الثالث للمرسوم التنفيذي رقم: 01 - 285 المؤرخ في 06 رجب 1422 هـ الموافق 24 سبتمبر 2001 المذكور أعلاه، على كل مستخدم مخالفيه هذه التعليمات . لاشك أن للتربية دورا هاما في مقاومة هذا لآفة الخطيرة التي هي أخذة

نموذج رقم 2 : تعليمة موجهة لمفتشي التربية حول مراقبة حضور و غياب الموظفين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية
مديرية التربية لولاية معسكر
مصلحة تسيير النفقات
رقم 13 م.ت.ن.م/2019

معسكر في 4 1 فيفري 2019

إلى السيدات والسادة
مديري مؤسسات التعليم الثانوي والمتوسط
السيدات والسادة مفتشي التربية و التكوين للاطلاع والمتابعة
السيدات والسادة مفتشي التربية و التعليم للاطلاع والمتابعة

الموضوع: تعليمات حول مراقبة مرتبات الموظفين
المراجع المرسوم رقم 232.01 المؤرخ في 2001/08/09
المنشور رقم 1039 المؤرخ في 2011.10.23
المنشور رقم 291 المؤرخ في 2002.02.19

نظرا للمشاكل التي يعانيها الموظفون في كثير من المؤسسات والمتعلقة بالاقطاع
من المرتبات نتيجة الإعلان الخاطيء أو المكرر للغيابات أو عدم الإعلان عن التخلي
عن العمل أو عدم التبليغ عن الاستئناف أو عدم تنقيط المردودية... الخ ، الأمر الذي
يؤدي الى حرمان الموظفين من حقوقهم ، أو كما يمكن لأخرين الاستفادة من مبالغ
مالية ليس لهم الحق فيها قانونيا كتقاضيه عن عمل غير مؤدى أو متحة ليس لهم
الحق فيها (منح عائلية)
وقصد تمكين مصلحة تسيير النفقات من أداء مهامها على أحسن وجه وعدم
تعطيل مستحقات الموظفين من جهة و دون الإفراط في صرف مبالغ يغير حق
تستدعي إرجاعها من طرف الموظف.
يشرفني أن أطلب منكم الإلتزام الصارم بالتعليمات المشار إليها حسب الفقرات
المحددة أدناه :

- 1- مراقبة الكشوفات الإجمالية للمرتبات مراقبة دقيقة عند تسجيل عناصر
الراتب على السجلات ثم ترتيب و حفظ الكشوفات في علب خاصة .
- 2- الحرص على مطابقتة الكشوفات للقوائم الإسمية للموظفين من جهة و
تطابقها مع الخرائط الإدارية و التربوية للمؤسسة التي تشرقون عليها وذلك
بالتنسيق الداخلي مع المصالح الاقتصادية .

3- أما بالنسبة لمراقبة مرتبات أساتذة التعليم الابتدائي فيجب أن يتم ذلك بين
مدير المتوسط و المدير المالي للأمين و مديري المدارس الابتدائية
التابعين للأمين .

4- يتم الإعلان الفوري عن كل موظف يظهر على الكشف الإجمالي للمرتبات و
هو غير موجود بالمؤسسة أو أنه في حالة غياب أو تخلي . كما يمكنكم
الإعلان عن الموظفين الذين لا تظهر أسمائهم على كشف المرتبات، ويتم
تدليغ المصلحة المعنية عن كل حالة شهريا .

REDAI 17/1/2019
ص 3

REDAI 17/1/2019
REDAI 17/1/2019

الخاتمة

كخلاصة لمجموعة الدروس هذه نقول ان الوثيقة الإدارية تشكل "ذاكرة مؤسسية تضمن المسار التاريخي للإجراء الإداري وعنصر إثبات للعلاقة بين المتراسلين " وبالتالي فإن العلاقات بين الطرفين تمثلها وثائق محررة و بالتالي باقية. فمن خلال هذه الأخيرة يتم تبادل ونقل المعلومات والأوامر ، بينما يتولى العون الإداري مسؤولية الحفاظ عليها و اتباع الإجراءات والخطوات الخاصة باحترام الشكل و المضمون.

التحرير الإداري انن مقياس يهتم بدراسة الوثائق العامة الصادرة عن الإدارة وتشمل المراسلات بجميع أشكالها ووثائق العلاقة والأفعال الإدارية حسب استخدامها ومحتواها. و لها خصائص شكلية وموضوعية مشتركة: العنوان ، الختم ، النمط ... وهي تحمل فوق كل شيء ختم الدولة.

ومع ذلك ، تجدر الإشارة إلى أنه لا يكفي أن نكتب ، فالأمر بحاجة إلى البلاغة ، وإتقان القواعد النحوية والإملائية من ناحية و الى خطاب منظم و واضح من ناحية أخرى. أضف إلى ذلك الحاجة إلى ترتيب الأفكار بطريقة منطقية لتوصيل الخطاب المراد إيصاله.

كما ان هناك قواعد أخرى من الضروري معرفتها و هي ان "الاتصال بطريقه التحرير الإداري يؤدي هذا إلى إنتاج قدر كبير من المعلومات التي من الواجب نسخها على الوسائط

المختلفة كالورق ، الاقراص المضغوطة (CD) ، قرص فلاش flash disk والتي يجب حفظها ، ومن ثم الالتزام بحمايتها من اي تلف او سرقة.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- سميث علي و رزاق العربي، التحرير الاداري، المعهد الوطني لتكوين اطارات التربية و تحسين مستواهم ، 2010
- الاستاذ الأمين بلقاضي "الاتصال داخل المؤسسة" ، مجلة العلوم الإنسانية/ جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي العدد الثاني ديسمبر

المراجع الالكترونية

- اسلام سمور ، مفهوم الاتصال <https://sotor.com/>
- محمد باهي، المبادئ و الأسس العلمية للتحرير الإداري، مطبعة النجاح الجديدة.
- الموجز في التحرير الاداري/40166141/ <https://www.academia.edu/>
- معاذ سامر ، اجابة الخبير- <https://www.jwabukum.com/question->

- مراجع "الاتصال و التحرير الاداري" ارضيات الجامعات الوطنية للتعليم عن بعد
- الاستاذ بلال اونيسي ، دروس في الاتصال و التحرير الاداري، جامعة خنشلة

- الاستاذ محي الدين بن نعوم دروس الاتصال و التحرير الاداري 2020/2019 جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر

<http://tele-ens.univ-khenchela.dz/moodle/course/info.php?id=1282>

- الاستاذة حمادي صبرينة ، اتصال مؤسساتي ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2

<https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=9716>

- الاستاذ عبد الهادي عبد العالي كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية جامعة وهران 1 مقياس

المؤسسات الأرشيفية في الجزائر : <https://elearn.univ-oran1.dz/course/overviewfiles>

- الاستاذ عباسه جيلالي ملخص محاضرات مقياس "الثقافة الاتصالية والأداء الوظيفي" جامعة وهران 1

- الاستاذ عبد الجليل طواهر مطبوعة في الاتصال والتحرير الإداري جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

- الاستاذة نمديلي رحيمة : المقياس القانون الاداري بكلية الحقوق جامعة سطيف

<http://cte.univ-setif.dz/coursenligne/nemdili22/index.html>

الجريدة الرسمية

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 04 27 يناير 2016

Benjamin ALCON 2019 « Développement personnel », https://benjamin-alcon.com/developpement_personnel/les-principes-de-la-communication-efficace.html

Auditeurs du Ministère de la Fonction Publique de la Côte d'Ivoire, 2020, Ecole Nationale d'Administration

Nacir BENMOUHOU, Conférence-Débat, « La rédaction administrative, principes, modèles et présentation les documents », 2014, L'Institut International de Management « INSIM » Tizi-Ouzou <http://www.insim-edu.com/index.php/liste-des-conferences/6-la-redaction-administrative-principes-modeles-et-presentation-des-documents?date=2014-04-30-13-00>

Cécile Gilbert-KAWANO, "Les secrets d'une communication efficace", <https://management.efe.fr/2016/12/19/secrets-dune-communication-efficace>

CHIB Amina Djazia, (2020), cours « COMMUNICATION INTERPERSONNELLE », Université Abou Bakr Belkaid, Tlemcen

Conseil de l'Europe, "Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer" <https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages>

Yolande FERRENDIS, 2000, "La rédaction administrative en pratique", Ed. d'Organisation JOLY, Bruno. « Chapitre 1. Présentation de la communication », , *La communication*. sous la direction de Joly Bruno. De Boeck Supérieur, 2009, pp. 7-10.

HUET Clotilde, Rohou Gaëlle, Thomas Laurence, « Outil 11. Les 6 attitudes de Porter », dans : , *La boîte à outils du Bien-être au travail*. sous la direction de Huet Clotilde, Rohou Gaëlle, Thomas Laurence. Paris, Dunod, « BâO La Boîte à Outils », 2020, p. 40-43. URL : <https://www.cairn.info/la-boite-a-outils-du-bien-etre-au-travail-2e-ed--9782100805914-page-40.htm>

Jean-Jacques MESLE "Précis de correspondance administrative à destination des TSSMA promotion 2011/2013 "Décembre 2011, <https://tribu.phm.education.gouv.fr/toutatice-portail-cms>

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION <https://cupdf.com/document/m09-management-dequipe-tra-tset.html>

Quels moyens et supports de communication une entreprise peut-elle utiliser ? 2019 <https://www.printbasprix.com/blog/moyens-supports-communication-entreprise/>

Rose J. ROBINSON, 2021, "22 Outils de Communication Interne indispensables pour les Entreprises", <https://www.lumapps.com/fr/blog/communication-interne/outils-communication-interne-entreprise/> Rose J. Robinson, 2021, "22 Outils de Communication Interne indispensables pour les Entreprises",

مواقع الانترنت

<https://www.lumapps.com/fr/blog/communication-interne/outils-communication-interne-entreprise/>

<https://devenirbilingue.com/apprendre/certification/comprendre-le-cecrl-cadre-europeen-commun-de-reference-pour-les-langues/>

<https://parlera.fr/wp/6277-2/referentiels-niveaux-certifications/>

<https://www.okarito.io/blog/ordre-de-mission-modele-et-explications>

<https://www.univ-annaba.dz › files › DOC-RELEX>

https://droit.mjustice.dz/sites/default/files/portail/ordon_75-58.pdf

<https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar>

<https://www.compta-213.com/2020/12/difference-loi-ordonnance-decret-arrete-decision.html>