

سرشناسه: محسنی، احمد، ۱۳۴۱ -
عنوان و نام پدید آور: آیین نگارش و ویرایش مکاتبات اداری / احمد محسنی؛
ویراستار مهدی آقامرادی.
وضعیت نشر: مشهد، مرندیز، ۱۳۸۷.
مشخصات ظاهری: ۲۹۶ ص.
شابک: ۹۶۴-۹۹۲۱-۹۶۴-۹۷۸-۲
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
موضوع: نامه‌نگاری اداری.
موضوع: نامه‌نگاری فارسی.
موضوع: فن نگارش.
شناسه افزوده: آقامرادی، مهدی، ویراستار.
رده‌بندی کنگره: ۱۳۸۷/م۳۵۱۲/م۴۵۷۲۱ HF
رده‌بندی دیویی: ۸۰۸/۰۶۶۶۵
شماره کتابشناسی ملی: ۱۳۰۱۶۲۱

آیین نگارش و ویرایش مکاتبات اداری

دکتر احمد محسنی

www.ketab.ir



نشر مرندیز

آیین نگارش و ویرایش مکاتبات اداری

دکتر احمد محسنی

ویراستار: مهدی آقامرادی

طرح جلد: رضا موسوی

چاپ: دقت

نوبت چاپ: اول، ۱۳۸۷

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

قیمت: ۵۵۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۹۹۲۱-۶۶-۲

مشهد، میدان تختی، خیابان صاحب‌الزمان ۸، شماره‌ی ۲/۱۳۸

تلفکس: ۰۵۱۱-۷۲۵۱۳۰۲

تهران: پارسیان، تلفن: ۰۲۱-۶۶۹۶۴۱۶۴

نشانی سایت اینترنتی: www.marandiz.com

فهرست

۱۱	پیش‌گفتار.....
۱۵	بخش اول: اداره و گردش امور اداری.....
۱۷	اداره.....
۱۸	تصمیم‌گیری.....
۱۸	اجرای تصمیم و گردش امور اداری.....
۱۸	الف) ویژگی‌های دستور گفتاری (شفاهی).....
۱۹	ب) ویژگی‌های دستوری نوشتاری (کتبی).....
۱۹	ارتباط اداری.....
۲۰	ابزار و شیوه‌های ارتباط اداری.....
۲۵	بخش دوم: نوشته‌های اداری و اهمیت آن‌ها.....
۲۷	مهارت نوشتن.....
۲۸	چهار گام در نوشتن.....
۲۸	گام اول: اندیشیدن.....
۲۸	گام دوم: پیوند فکر و اندیشه.....
۲۸	گام سوم: نگارش.....
۲۹	گام چهارم: بازبینی و ویرایش.....
۲۹	نوشته‌های اداری.....
۳۰	اهمیت نوشته‌های اداری.....
۳۳	بخش سوم: نامه‌ی اداری.....
۳۵	نامه‌ی اداری.....
۳۶	اثر یک نامه‌ی خوب.....
۳۷	اجزای نامه و چگونگی نوشتن و آوردن آن‌ها.....
۳۸	۱- سرلوحه (سربرگ).....
۴۵	۲- عنوان نامه.....
۵۴	۳- آغاز نامه.....
۵۷	۴- متن نامه.....

۶۰	دسته‌بندی مطالب نامه
۶۵	استفاده از حروف در دسته‌بندی‌ها
۶۶	برجسته کردن مطالب نامه
۶۸	آسیب‌شناسی متن نامه‌های اداری
۷۴	۵- پایان نامه
۷۶	۶- مهر و امضا
۷۸	۷- زیرنویس (رونوشت، نشانی)
۸۱	اجزای فرعی نامه
۸۱	۱- جمله‌های کوتاه در مناسبت‌های گوناگون
۸۲	۲- نام اختصاری (کوتاه شده‌ی) تایپ‌کننده در پایان نامه
۸۳	۳- موضوع نامه
۸۵	احساس و عاطفه در نامه
۸۹	بخش چهارم: آفرینش واژه، کاربرد و آسیب‌شناسی آن
۹۱	آفرینش واژه
۹۱	آسیب‌شناسی کاربرد واژه‌ها در نامه‌ها
۹۲	۱- بهره‌گیری از واژه‌های دشوار و ناآشنا
۹۶	ضرورت کاربرد واژه‌های فارسی «زبان مادری»
۱۰۳	۲- واژه‌های اضافی در نوشته‌های اداری
۱۰۶	۳- کاربرد واژه‌های مؤنث
۱۰۸	۴- تکرار واژه
۱۱۱	۵- چند واژه به‌جای یک واژه (درازنویسی)
۱۱۳	بخش پنجم: فرمان‌نامه‌های اداری
۱۱۵	فرمان‌نامه
۱۱۷	انواع فرمان‌نامه
۱۲۰	چگونگی تهیه و کاربرد فرمان‌نامه‌ها
۱۲۵	بخش ششم: گزارش و آیین نوشتن آن
۱۲۷	گزارش در لغت و اصطلاح
۱۲۷	انواع گزارش
۱۲۷	۱- گزارش شخصی و غیر رسمی
۱۲۸	۲- گزارش اداری و رسمی
۱۳۰	انواع گزارش اداری

۱۳۰	الف) انواع گزارش بر پایه‌ی جایگاه استفاده.....
۱۳۰	ب) انواع گزارش بر اساس زمان و دوره‌ی تهیه.....
۱۳۱	پ) انواع گزارش بر پایه‌ی تهیه‌کنندگان آن.....
۱۳۲	ت) انواع گزارش بر پایه‌ی موضوع.....
۱۳۲	ث) انواع گزارش با توجه به شیوه و شکل تهیه‌ی آن.....
۱۳۳	ج) انواع گزارش بر اساس ماهیت آن.....
۱۳۴	کاربرد گزارش در سازمان.....
۱۳۵	تهیه‌ی اطلاعات برای گزارش.....
۱۳۶	گزارش مؤثر و چگونگی آن.....
۱۳۷	تهیه‌ی گزارش.....
۱۳۷	طراحی دقیق گزارش.....
۱۳۷	۱) نحوه‌ی استفاده از گزارش.....
۱۳۸	۲) تنظیم گزارش بر اساس مسأله‌ی موجود.....
۱۳۸	۳) مشخص کردن منظور و حدود تحقیقات.....
۱۳۹	۴) تقسیم‌بندی مسأله و موضوع گزارش به اجزا و عوامل.....
۱۴۱	۵) یادداشت جزئیات اطلاعات جمع‌آوری شده.....
۱۴۲	۶) تنظیم و نوشتن گزارش.....
۱۴۳	نامه‌ی تقدیم گزارش.....
۱۴۵	بخش هفتم: درست نویسی و آیین آن
۱۴۷	اهمیت درست‌نویسی.....
۱۴۷	۱- توجه به شیوه‌ی املای واژه‌ها.....
۱۵۲	همزه و شیوه‌ی املای آن.....
۱۵۳	نشانه‌ی اضافه.....
۱۵۴	توین.....
۱۵۴	الف مقصور (کوتاه).....
۱۵۷	۲- رعایت استقلال واژه و جدانویسی.....
۱۶۲	۳- به‌کار بردن نشانه‌های جمع فارسی.....
۱۶۳	۴- دوبار جمع بستن واژه‌ها.....
۱۶۴	۵- حذف فعل بدون قرینه.....
۱۶۶	۶- کاربرد فعل نامناسب.....
۱۶۸	۷- اضافه کردن چند واژه به یکدیگر.....
۱۶۹	۸- کژتابی.....
۱۷۱	۹- در هم بودن و نارسا بودن جمله‌ها.....

- ۱۰- جدا کردن «را» از مفعول ۱۷۴
- ۱۱- وابسته کردن جمله‌ها با حرف «که» ۱۷۵
- بخش هشتم: صورت جلسه** ۱۸۱
- جلسه در لغت و اصطلاح ۱۸۳
- صورت در لغت و اصطلاح ۱۸۳
- صورت جلسه در اصطلاح اداری ۱۸۳
- انواع صورت جلسه ۱۸۴
- الف) انواع صورت جلسه بر اساس نوع تهیه و تنظیم ۱۸۴
- ۱- صورت جلسه‌ی انشایی ۱۸۴
- ۲- صورت جلسه در قالب فرم ۱۸۵
- ب) انواع صورت جلسه بر اساس حجم آن ۱۸۸
- ۱- صورت جلسه‌ی مشروح ۱۸۸
- ۲- صورت جلسه‌ی چکیده (خلاصه) ۱۸۸
- پ) انواع صورت جلسه بر اساس زمان نوشتن ۱۸۸
- ۱- هنگام جلسه ۱۸۸
- ۲- پس از جلسه ۱۸۸
- طرح صورت جلسه و مهارت نوشتن آن ۱۸۹
- ۱- سرلوحه ۱۸۹
- ۲- مقدمه و بیان موضوع ۱۸۹
- ۳- پیشنهادها و گفتگوها ۱۸۹
- ۴- تصمیم‌ها ۱۹۰
- ۵- نام و نام خانوادگی اعضای حاضر در جلسه و جای امضای آن‌ها ۱۹۲
- ۶- زمان، مکان و دستور جلسه‌ی بعدی ۱۹۲
- اعضای جلسه و وظیفه‌ی آن‌ها ۱۹۲
- وظیفه‌ی رئیس جلسه ۱۹۲
- وظیفه‌ی دبیر جلسه ۱۹۳
- بخش نهم: بخش نامه و آیین نامه** ۱۹۷
- بخش نامه چیست؟ ۱۹۹
- اجزای بخش نامه ۲۰۰
- فایده‌ی بخش نامه ۲۰۱
- انواع بخش نامه ۲۰۱
- الف) انواع بخش نامه بر اساس انگیزه‌ی صادرکننده ۲۰۱

۲۰۱ (ب) انواع بخش‌نامه از نظر موضوع
۲۰۲ (پ) انواع بخش‌نامه از نظر سطح سازمانی
۲۰۶ آیین‌نامه چیست؟
۲۰۸ فایده‌ی آیین‌نامه
۲۰۸ انواع آیین‌نامه
۲۰۹ اجزای آیین‌نامه
۲۱۳ بخش دهم: زیبایی و آراستگی نوشته‌های اداری
۲۱۵ آراستگی نامه و ضرورت آن
۲۱۵ راه‌های آراستن نامه و نوشته‌های اداری
۲۱۵ ۱. پاراگراف‌بندی
۲۱۷ ۲. نشانه‌گذاری
۲۲۷ ۳. گزینش کاغذ مناسب
۲۳۲ ۴. تایپ نامه
۲۳۶ ۵. صفحه‌آرایی
۲۳۷ ۱- حاشیه‌گذاری
۲۳۷ ۲- تنظیم فاصله‌ی سطرها
۲۳۹ ۶- بهره‌گیری از امکانات دیداری و جذب‌کننده (جدول، نمودار، کادر، عنوان‌بندی و...)
۲۴۳ بخش یازدهم: اسناد و نوشته‌های حقوقی
۲۴۵ تعریف سند و انواع آن
۲۴۵ نکات مشترک میان همه‌ی اسناد حقوقی
۲۴۶ ساختار و شیوه‌ی نگارش نوشته‌های حقوقی
۲۴۶ وکالت‌نامه
۲۴۸ قول‌نامه
۲۵۴ اجاره‌نامه
۲۵۹ تعهدنامه
۲۶۱ استشهادنامه (گواهی‌نامه)
۲۶۳ بخش دوازدهم: اتوماسیون اداری
۲۶۵ مقدمه
۲۶۵ اتوماسیون اداری چیست؟
۲۶۵ مشکلات و آسیب‌های مکاتبات کاغذی و دستی
۲۶۷ فواید به‌کارگیری اتوماسیون اداری

۲۶۸ امکانات ویژهی نرم‌افزار اتوماسیون
۲۷۱ پیاده‌سازی اتوماسیون اداری در سازمان
۲۷۱ الف) اقدام‌های قبل از پیاده‌سازی
۲۷۵ تعیین زمان‌بندی پیاده‌سازی سیستم
۲۷۷ ب) اقدام‌های هم‌زمان با پیاده‌سازی
۲۷۷ آموزش
۲۷۸ گزینش روش پیاده‌سازی
۲۷۹ پیش‌بینی روش گردش مکاتبات
۲۷۹ تهیه‌ی فرم‌ها و الگوهای سازمانی
۲۷۹ عنوان و موضوع نامه‌ها و پوشه‌ها
۲۸۰ امنیت شیوه‌ی اتوماسیون
۲۸۰ ج) اقدام‌های پس از پیاده‌سازی
۲۸۱ شیوه‌ی استفاده از سیستم اتوماسیون اداری
۲۸۲ ورود به سیستم
۲۸۵ تایپ متن نامه
۲۸۵ ثبت عنوان و رونوشت نامه
۲۸۵ بازگشت / پیرو
۲۸۵ پیوست نامه
۲۸۵ مشاهده‌ی کار تابل
۲۸۷ نمایش نامه‌ها
۲۹۰ ارجاع‌ها و دستورهای روی نامه
۲۹۰ مشخصات نامه
۲۹۰ مهلت پاسخ (پی‌گیری جواب)
۲۹۰ شناخت دیگر گزینه‌های موجود در نرم‌افزار
۲۹۱ یادآوری‌ها
۲۹۱ درخواست اصل نامه
۲۹۱ جستجوی نامه
۲۹۵ منابع

پیش‌گفتار

نامه، یکی از ابزارهای ارتباط است. انسان با این ابزار می‌تواند با هموعان خود پیوند برقرار کند. آدمی گاه از این ابزار برای رساندن پیام‌های عاطفی بهره می‌برد و گاه برای سامان بخشیدن به کارهای اداری از آن سود می‌جوید.

نوشتن نامه‌ی اداری از گذشته مورد توجه مردم و دولت‌ها بوده و آن‌قدر اهمیت داشته است که وزارتخانه‌ای به این امر اختصاص داده‌اند. در این مجموعه، افرادی را به نام «دبیر» تربیت می‌کردند تا بتوانند نامه‌هایی دقیق، درست و زیبا بنویسند.

این نامه‌ها گاه دو ملت را به جان هم می‌انداخت و گاه مردمی را از جنگ و درگیری نجات می‌داد. امروز این وظیفه را بر دوش همه‌ی کارمندان و مأمورین اداری و سازمانی گذاشته‌اند، بدون آن که آموزش تخصصی و ویژه‌ای در نظر بگیرند؛ حال آن که دایره‌ی استفاده از نامه گسترده‌تر شده است و اهمیت آن هم بیش از پیش است.

اگر نوشته‌های اداری (نامه، گزارش، صورت‌جلسه، آیین‌نامه و...) دقیق، درست، روشن و راهگشا باشد، هم کارمند و مدیر اداره راه و چاه را از هم تشخیص می‌دهند و تکلیفشان روشن است و هم مردم در مراجعه به اداره‌ها، سردرگم و ناراضی نمی‌شوند؛ اما اگر نوشته‌های اداری و گزارش‌های اقتصادی، اجتماعی، علمی، فنی و... دقیق و ویراسته نباشد، می‌تواند اوضاع اقتصادی، اجتماعی را به هم بریزد و آسیب‌های فراوانی به مردم وارد کند.

بر این اساس، آموزش نوشته‌های اداری و نگارش درست آن یک ضرورت است. کارمند اداری پیش از رفتن به اداره باید به‌گونه‌ی تخصصی با اصول نگارش نامه و نوشته‌ی اداری آشنا گردد و در طول خدمت هم، با توجه به نیازها، به تکمیل آگاهی‌های خود بپردازد.

این کتاب در پاسخ به این نیاز، به‌صورت درس‌نامه‌ای آموزشی - کاربردی فراهم آمده است. نویسنده در هر بخش پس از آموزش یک موضوع، پرسش‌هایی برای جایگیر کردن مطالب آورده و آن‌گاه فعالیت‌هایی برای کاربردی کردن آن جای داده و در هر بخش نمونه‌های بسیاری را از نامه‌ها و نوشته‌های اداری برای تدریس یا تمرین همراه کرده است.

مؤلف، سال‌ها، درس «مکاتبات اداری» را در دانشگاه و دوره‌های کوتاه‌مدت تدریس کرده و برای کاربردی کردن تدریس، نمونه‌هایی از نامه‌ها، گزارش‌ها، صورت‌جلسه‌ها و... را از اداره‌های گوناگون جمع‌آوری نموده و از آن‌ها در کلاس بهره برده است.

این نامه‌ها، هنگام نوشتن کتاب، بار دیگر در یک پژوهش دقیق و موی‌شکافانه، آسیب‌شناسی و در جای‌جای کتاب استفاده شده است. تعداد زیادی از این نامه‌ها، در فعالیت‌ها و تمرین‌ها جای گرفته‌اند تا دانشجویان و فراگیران، خود به رفع عیب‌ها و نارسایی‌های آن‌ها بپردازند و نوشته را ویراسته و آراسته گردانند.

بدین ترتیب، کتاب، هم با اندیشه و حافظه‌ی مخاطب سر و کار دارد و هم وی را به نوشتن و نقد نوشته‌ها ترغیب می‌کند. تدریس این کتاب در صورتی مفید خواهد بود که خواننده به‌دقت به پرسش‌ها پاسخ دهد و فعالیت‌ها را به انجام برساند. در این‌صورت هیچ‌گاه نکته‌های آموزش داده شده را از یاد نخواهد برد و آن‌ها را به‌صورت درونی و کاربردی، برای همیشه با خود خواهد داشت.

خواننده در هر بخش، گاه برای نوشتن نوشته‌های اداری آماده می‌گردد و گاه اصول نگارش و ویرایش را به‌صورت کاربردی فرا می‌گیرد. همه‌ی مباحث درست‌نویسی، واژه‌گزینی، نشانه‌گذاری و... مرتبط با نامه و نوشته‌ی اداری تدریس شده، تا پیوندی میان این دو برقرار گردد.

بخش دوازدهم کتاب درباره‌ی «اتوماسیون اداری» است. اتوماسیون اداری یک سیستم نرم‌افزاری است که افراد می‌توانند با بهره‌گیری از آن، نوشته‌های اداری را به داده‌های دیجیتالی برگردانند و نامه‌ها را از طریق رایانه به جریان بیندازند و مسیر آن را پی‌گیری کنند. در این سیستم گردش کارهای اداری بدون کاغذ (Paperless) است و بسیاری از مشکلات و نارسایی‌های روش دستی و کاغذی را ندارد. اداره‌های ما آرام‌آرام برای بهره‌گیری از این روش آماده می‌شوند و روزبه‌روز مدیران به این شیوه گرایش پیدا می‌کنند. بر این اساس مدیران و کارمندان باید با این روش نو آشنا شوند تا زمینه‌ی گسترش آن فراهم گردد.

گفتنی است که این سیستم گرچه کار را آسان و سریع می‌کند ولی ما را از آموزش نوشته‌های اداری بی‌نیاز نمی‌گرداند، بلکه نیاز ما را دو چندان می‌کند؛ چرا که در این سیستم کاربران پس از دریافت نامه، بلافاصله باید آن را پاسخ دهند و دیگر فرصتی برای نوشتن، خط‌زدن و... ندارند؛ یعنی باید بدون درنگ، پاسخ را در ذهن طراحی و آن را تایپ کنند. این کاربران باید بیش از پیش با اصول نوشتن و ویرایش آشنا شوند و آن را به‌سرعت به‌کار برند.

آرزو می‌کنم با همت و اراده‌ی جوانان باهوش ایرانی، بتوانیم در آینده، ارتباط اداری شایسته و بایسته‌ای داشته باشیم و مردم مهربان و دوست‌داشتنی ما آسان‌تر و آرام‌تر بتوانند به کارهای اداری خود برسند.

بدین امید

احمد محسنی

پاییز ۱۳۸۷ - مشهد مقدس

www.ketab.ir