

به نام خدا



اصول گزارش نویسی و مکاتبات اداری و سازمانی

مؤلف

سمیرا ملایی

(کارشناس روابط عمومی)

فهرست مطالب

فصل اول.....	10
چرا می نویسیم؟.....	10
ارتباط چیست؟.....	10
ارتباط چگونه شکل میگیرد؟.....	11
انواع ارتباطات.....	12
وسایل ایجاد ارتباط.....	14
ارتباطات در سازمان.....	14
سخنی درباره کفایت نوشته.....	16
آنچه در این فصل آموختیم.....	17
سوالات فصل اول.....	18
فصل دوم.....	19
نوشته، یک وسیله ارتباطی.....	19
نوشته چیست؟.....	19
اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان.....	20
اهمیت و نقش نوشته های اداری.....	21
اجرای امور جاری.....	22
آثار مالی.....	22
آثار حقوقی.....	23
ادامه جریان کارها.....	23
تاریخ و قضاوت ها.....	23

24.....	مستند سازی در امور
26.....	آنچه در این فصل آموختیم
27.....	سوالات فصل دوم

28..... فصل سوم

28..... نامه های اداری

28.....	مقدمه
38.....	یادداشت اداری یا دست خط
40.....	آنچه در این فصل آموختیم
41.....	سوالات فصل سوم

42..... فصل چهارم

42..... مراحل تهیه نوشته

42.....	مرحله اول : شناخت ، تشخیص موضوع و محدوده ی آن
46.....	مرحله دوم : نگارش
53.....	مرحله سوم : بررسی حاصل کار
56.....	آنچه در این فصل آموختیم
57.....	سوالات فصل چهارم

58..... فصل پنجم

58..... بخشنامه

58.....	بخشنامه
58.....	هدف از صدور بخشنامه

59.....	تدوین بخشنامه
60.....	انواع بخشنامه
61.....	آنچه در این فصل آموختیم
62.....	سوالات فصل پنجم

63..... فصل ششم

63..... صورت جلسه

63.....	جلسه
64.....	ارکان جلسه
64.....	اعضاء جلسه
64.....	واژه جلسه
64.....	دستور جلسه
65.....	زمان جلسه
65.....	مکان جلسه
66.....	سازمان جلسه
67.....	صورت جلسه
68.....	طرح یا چارچوب صورت جلسه
70.....	انواع صورت جلسه
70.....	صورت جلسه مشروح
72.....	تنظیم صورت جلسه
77.....	نحوه تنظیم فرم صورت جلسه
79.....	آنچه در این فصل آموختیم
80.....	سوالات فصل ششم

فصل هفتم 81

گزارش نویسی 81

81	گزارش چیست؟
83	اهمیت گزارش
85	ویژگی‌های گزارش
90	الزام‌های یک گزارش خوب
92	گزارشگر کیست؟
99	انواع گزارش
135	تنظیم گزارش
136	اجزای گزارش
141	خصایص عمده گزارش و گزارش نویس
145	تیتر (عنوان) گزارش
149	لید در گزارش
159	آنچه در این فصل آموختیم
169	سوالات فصل هفتم

فصل هشتم 170

انواع دستورالعمل و فرم های اداری 170

171	ارکان دستورالعمل
171	احکام - فرم های اداری و دفاتر

174.....فصل نهم

174.....آیین نامه نگارش

174.....آماده نمودن نوشته برای ارائه

176.....نقطه (0)

177.....علامت سؤال (?)

177.....علامت تعجب (!)

178.....پرسش و تعجب (!?)

178.....ویرگول (,)

179.....نقطه ویرگول (;)

180.....گیومه « » یا " "

180.....دو نقطه (:)

181.....سه نقطه (...)

182.....خط فاصله (-)

184.....کمانک یا پرانتز ()

185.....ستاره (*)

185[.....] قلاب

186.....ممیز (/)

187.....شیوه املاى فارسى

190.....منابع و مآخذ

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

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

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

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

کتابی که در دست دارید با همت "سرکار خانم سمیرا ملایی-کارشناس روابط عمومی" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

کارشناسی و نظارت بر محتوا: زهره قزلباش

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

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

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
bookmarket@mft.info

مقدمه مولف

چرا می نویسیم ؟ برای ورود به بحث لازم است که در یک جمع بندی بگوییم : خلقت انسان ها به گونه ای است که برای ادامه زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند.

ناگفته پیداست که ایجاد قبایل اولیه و شکل گیری جوامع بشری از این خصیصه ناشی شده است . این هم جواری، ارتباطاتی را ایجاد می نماید که برای برگزاری آن از وسائل مختلف، از جمله مبادله ی نوشته استفاده نمایند. گرچه بیان واژه ارتباطات در این جا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی باشد؛ اما با کمی دقت و آشنایی با معنی و مفهوم آن درمی یابیم که تا چه میزان به هدف نزدیک خواهیم شد.

آنچه در این کتاب می خوانید رویکردی است بر آموزش اصول گزارش نویسی و مکاتبات اداری و سازمانی.

تقدیم به

پدر مرحوم و مادر مهربانم و همسر عزیزم