

© 2004 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 255: 101–108

2014年12月15日

Explain, using the following

المجلة

ادبیات و زبان

ادرات ایوان

گروه درسی زبان و ادبیات فارسی اداره کل آموزش بانک صادرات ایران

آقایان: بهمن ابراهیمی، علیرضا جوکار، حسین سلامتیان، کوروش مظفری، علیرضا بیگ وردی
خانم‌ها: تبسم کاشفیان، راهله معماریان

عنوان و نام پدیدآور: آیین نگارش نوشته ها و نامه های اداری / گردآوری و تالیف گروه درسی زبان و ادبیات فارسی، اداره کل آموزش بانک صادرات ایران؛ بهمن ابراهیمی... [و دیگران].

مشخصات نشر: همدان: طرحان، ۱۳۹۴.

مشخصات ظاهری: ۱۴۱ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۴۰-۱۰-۷

وضعیت فهرست نویسی: فیفا

یادداشت: بهمن ابراهیمی، علیرضا جوکار، حسین سلامتیان، کوروش مظفری، علیرضا بیک وردی، راهله معماریان، تبسم کاشفیان.

موضوع: نگارش علمی و فنی

موضوع: نامه نگاری اداری

شناس: نزوده: ابراهیمی، بهمن

شماره: ۱۳۹۴/۱۹۵ بانک صادرات ایران. اداره آموزش. گروه درسی زبان و ادبیات فارسی

رده بندی کنگره: PIR ۲۸۳۹/۱۹۵

رده بندی یوبی: ۰۸۰۴۳

شماره کتابشناسی ملی: ۴۱۰۴۵۷



انتشارات طرحان

آیین نگارش نوشته ها و نامه های اداری

گردآوری و تألیف: گروه درسی زبان و ادبیات فارسی اداره کل آموزش بانک صادرات ایران

ناشر: انتشارات طرحان

مجری: اداره کل آموزش بانک صادرات ایران

ویراستار ادبی: فضل الله آشوری

ویراستار تخصصی: بهمن ابراهیمی

طرح جلد: حسین خلیلی

چاپ اول - ۱۳۹۴

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۴۰-۱۰-۷

قیمت: ۲۰۰,۰۰۰ ریال

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به بانک صادرات ایران است.

اقتباس و تکثیر آن منوط به اجازه کتبی از اداره کل آموزش بانک صادرات ایران است.



بانک صادرات ایران اداره کل آموزش

فهرست

۱۱	مقدمه
۱۳	پیشگفتار
	فصل اول
۱۹	ارتباط چیست؟
۲۰	ارکان یا عناصر ارتباط
۲۰	پیام دهنده (منبع)
۲۰	گیرنده ی پیام
۲۱	اصل پیام
۲۱	ابزار ارتباطی
۲۱	آثار یا بازخورد
۲۱	سازمان و ارتباطات
۲۲	گونه های ارتباطات در سازمان
۲۲	ارتباطات عمودی
۲۳	ارتباطات افقی
۲۳	انواع ارتباطات
۲۳	ارتباطات یک جانبه
۲۴	ارتباطات دوجانبه
۲۴	ویژگی های ارتباطات سازمانی
۲۴	انواع ارتباطات در سازمان دارای ساختار رسمی
	فصل دوم
۲۹	نوشته؛ وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان
۲۹	چرا نوشته؟
۳۰	ویژگی های سبک نگارش یک نوشته

۳۲	ویژگیها و کفایت نوشته
۳۳	نوشتن یا نگارش
۳۴	چهار گام در نوشتن
۳۴	گام اول: اندیشیدن
۳۴	گام دوم: پیوند فکر و اندیشه
۳۴	گام سوم: نگارش
۳۴	گام چهارم: بازبینی و ویرایش
۳۵	نوشته‌ها، مکاتبات اداری
۳۵	اهمیت نوشتن نوشته‌های اداری
۳۵	۱- ایجاد رابط برای جریان و انجام دادن امور
۳۶	۲- اثرات و نقش مال
۳۶	۳- اثرات حقوقی
۳۶	۴- راهنمایی آیندگان در مطالعه و امه‌ی جریان کارها
۳۷	۵- تاریخ و قضاوت‌ها
۳۷	مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری
۳۷	۱- مرحله‌ی بررسی قبل از نگارش
۳۷	۲- مرحله‌ی نگارش مقدماتی
۴۰	۳- مرحله‌ی بررسی پیش‌نویس و نگارش نهایی
	فصل سوم
۴۳	انواع نوشته‌ها و مکاتبات اداری
۴۳	نامه‌ی اداری
۴۴	مشخصات نامه‌های اداری
۴۴	اجزا و ارکان نامه‌های اداری
۴۵	الف) ارکان اصلی
۲۸	۱- سرلوحه
۲۸	۲- عناوین
۲۹	۳- متن نامه
۴۶	۴- امضا
۴۶	۵- گیرندگان رونوشت
۴۶	آغاز نامه‌ی اداری
۴۸	پایان نامه‌ی اداری
۴۸	اندازه و ابعاد نامه‌های اداری
۵۰	فواید استانداردسازی نامه‌های اداری
۵۰	انواع نامه‌های اداری

۵۰	الف) از دیدگاه ماهیت کار:
۵۱	۱- نامه‌های خبری:
۵۱	۲- نامه‌های بازدارنده:
۵۱	۳- نامه‌های دستوری یا درخواستی:
۵۱	۴- نامه‌های هماهنگی:
۵۲	ب) انواع نامه‌ها از لحاظ سطح مکاتباتی:
۵۲	۱- نامه‌های داخلی:
۵۲	۲- نامه‌های خارجی:
۵۳	ضوابط تنظیم عنوان نامه:
۵۳	۱- نامه از یک واحد سازمانی به واحد دیگر داخلی:
۵۴	۲- نامه از یک واحد سازمانی به مقام بالاتر داخلی:
۵۴	۳- نامه از یک کارمند به مقام بالاتر داخلی:
۵۵	۴- نامه از واحد بالاتر به واحد پایین:
۵۵	ضوابط مربوط به تنظیم عنوان های گروه و ستند در نامه‌های خارجی:
۵۵	۱- نامه از یک واحد سازمانی به واحد سازمانی مشتمل بر خارج از سازمان:
۵۶	۲- نامه از یک واحد سازمانی به فردی حقیقی خارج از سازمان:
۵۶	ضوابط مربوط به عنوان (موضوع):
۵۷	یادداشت اداری:
۵۷	پی‌نوشت:
۵۷	۱- پی‌نوشت برای بیان نظرات و یا نظر خواهی:
۵۷	۲- پی‌نوشت حاوی دستور انجام دادن کار:
۵۸	گزارش:
۵۹	تهیه‌ی اطلاعات برای گزارش:
۵۹	گزارش مؤثر و چگونگی آن:
۶۰	تهیه گزارش:
۶۱	نامه‌ی تقدیم گزارش:
۶۱	بخشنامه:
۶۲	فایده‌ی بخشنامه:
۶۲	انواع بخشنامه:
۶۳	صورت جلسه:
۶۴	طرح یا چهار چوب صورت جلسه:
۶۴	انواع صورت جلسه:
۶۴	صورت جلسه‌ی مشروح:
۶۴	صورت جلسه‌ی نیمه مشروح:

۶۴	صورت جلسه ی خلاصه:
۶۵	صورت جلسه به شکل فرم:
۶۵	تنظیم صورت جلسه
۶۹	آیین نامه
۶۹	اجزای آیین نامه:
۷۰	دستور العمل
۷۰	ارکان دستور العمل
۷۱	مراحل تدوین دستور العمل
۷۱	مشخص کردن هدف:
۷۱	مشخص کردن مستندات:
۷۱	تعیین دامنه، شمول:
۷۱	تعیین اولویتهای تنظیم و حل کار:
۷۱	تعیین سرفصلها:
۷۱	اطلاعات لازم در زمینه ی مرحله ی اول:
۷۲	تدوین و تنظیم:
۷۵	نحوه ی تکمیل فرم:
۷۵	الف) صفحه ی اول:
۷۵	ب) صفحات بعدی:
۷۶	احکام
۷۷	ارکان احکام
۷۷	فرمهای اداری
۷۸	نوشته های حقوقی
	فصل چهارم
۸۱	نشانه گذاری
۸۲	فواید نشانه گذاری
۸۲	مهمترین نشانه های نگارشی
۸۲	۱- نقطه:
۸۳	۲- ویرگول (،):
۸۳	۳- نقطه ویرگول (;):
۸۳	۴- دو نقطه (:):
۸۴	۵- سه نقطه (...):
۸۴	۶- پرشش نما (؟):
۸۴	۷- نشانه عاطفی (!):
۸۵	۸- گیومه (« »):

۸۶	۹- پرائز یاد و کمان ()
۸۶	۱۰- قلاب یا کروش ([])
۸۶	۱۱- خط فاصل (-)
۸۷	۱۲- ایضاً (")
۸۷	۱۳- خط پیوند (-)
۸۷	۱۴- یک ستاره (*)

فصل پنجم

۹۱	غلط نویسیم (رسم الخط و شیوهی نگارش)
۹۱	رعایت نکات املائی
۹۱	اتصال و انفصال
۹۹	رعایت اختصار در نگارگری نشانه‌ها
۱۰۰	رعایت کلمات هم‌خانه (به) در دایره مفهوم متفاوت هستند
۱۰۰	برتری فارسی نویسی (تبدل کلمات لاتین به فارسی)
۱۰۲	پرهیز از جمع بستن کلماتی که به صورت جمع نیستند
۱۰۳	رعایت برخی از اادات، پیشوند و پسوند
۱۰۶	تکاتی در مورد جمع بستن اسم‌ها
۱۰۷	نگارش برخی از حروف الفبا به شیوهی خط و املا فارسی
۱۱۳	مطابقت صفت و موصوف در مذکر و مؤنث

فصل ششم

۱۱۷	رعایت قواعد محتوایی، فنی و ادبی
۱۱۷	صیغه‌ی فعلی ناتمام
۱۱۹	ساخت مجهول
۱۲۱	حرف اضافه‌ی نامناسب
۱۲۲	کاربرد «ا» پس از فعل
۱۲۲	کاربرد بی‌مورد «را»
۱۲۳	حذف فعل بدون قرینه
۱۲۴	تکلف در بیان و درازنویسی
۱۲۵	کاربرد غیرمنطقی «انجام» در عبارات و جملات
۱۲۶	چند توصیه‌ی مهم
۱۲۸	۸- گزیده برداری
۱۲۹	۹- از به کار بردن فعل‌ها و کلماتی که در متون کهن به کار می‌روند، و معنای خاص خود را دارند، پرهیز شود

فصل هفتم

۱۳۷	واژه‌ها و عبارات اداری
۱۴۱	منابع

مقدمه

به طور حتم ایده‌ای در حرفه‌ای استاد کار هستند، خوب حرف می‌زنند، به راحتی ارتباط برقرار می‌کنند، به درستی نظری را بیان می‌دارند، اما اگر از همین افراد بخواهیم که مνοιات ذهنی و درونی خود را بر روی کاغذ برونی کنند و امی مانند. این مثال به مدعای آن است که عده‌ای هنر و فن انتقال دانش و ایده، خود را ندارند. چرا که خوب درست نوشتن را نمی‌دانند و چه بسیاری که با علم زیاد، برای انتقال ذهنت خود نیاز به یک دستیار برای نوشتن آن چه در ذهن دارند - دارند!

کوتاه سخن آن که همه در هر رشته‌ای که تخصص دارند، نیازمند یادگیری درست نویسی هستند. پری راه نیست که دوره‌های مرتبط با درست نویسی با و پیش نیاز همه دوره‌های علمی و تخصصی است.

اداره کل آموزش نیز با این نگرش که تمامی کارکنان، کارشناسان و مدیران فعلی و آتی بانک در دوره‌های مختلف به واسطه ضرورت انتقال صحیح اطلاعات و ... ما را به تجهیز دانش درست نوشتن می‌باشند یک گروه از چند گروه درسی خود را به زبان و ادبیات فارسی اختصاص داده است. اعضای این گروه که عمدتاً از صاحب نظران و استادان ادبیات می‌باشند به جای استفاده از کتاب‌های مرتبط موجود در بازار، با نگاهی درون سازمانی عزم خود را جزم کردند که کتابی برپایه مکاتبات اداری و بانکی به رشته تحریر در آورند.

تمام اعضای گروه قصد آن داشتند که کتاب حاضر گوشه‌ای از نیاز علمی همکاران را تأمین کند و به صورت کاربردی برای مکاتبات داخلی و برون سازمانی مورد استفاده قرار بگیرد.

بی شک این کتاب که به همت جمعی گردآوری و تألیف شده است، خالی از اشکال نبوده و نیست و امیدواریم همکاران محترم با نقطه نظرات خود از طریق کانال‌های ارتباطی زیر کم و کاستی‌های کتاب حاضر را متذکر شوند تا ان شاء الله در چاپ‌های بعدی با رفع اشکال احتمالی، کتابی جامع و کامل عرضه شود.

آدرس ایمیل: amoozesh.entesharat@bsi.ir

تلفن دایره انتشارات و کتابخانه: ۶۶۴۶۳۳۲۴

مدیریت اداره کل آموزش بانک صادرات ایران

اصغر طاهرپور اصل علیرضا جوکار

اسفند ۱۳۹۴

www.ketab.ir

پیشگفتار

همکاران ارجمند

تابستان سال گذشته بود که به تصمیم کارگزاران اداره کل آموزش بانک، گروه های درسی مختلف احیا و فعال شدند. مسئولیت های مربوط به برگزاری دوره های آموزشی (از قبیل تدوین تقویم دوره های یادگیری، تعیین سرفصل های درسی و تالیف کتاب های مرجع) را به عهده گرفتند.

فلسفه ی بازآفرینی گروه ها این بود که جمعی از افراد صاحب نظر و ایده پرداز - که عمدتاً از بدنه ی بانک هستند و با نیازهای تعلیم و تعلم کارکنان، شعبات و قوت های آنان آشنایی کامل دارند - دور هم بنشینند و برنامه ای کارآمد و موثر و به اصطلاح «بوم» شده برای برگزاری هرچه بهتر کلاس های آموزشی تهیه کنند.

گرچه تمامی وظایفی که به گروه ها واگذار شده بود اهمیت خاص خود را داشتند، اما به نظر می رسد مهم ترین، دشوارترین، ظریف ترین و در عین حال شیرین ترین بخش تعهدات گروه ها، ایفای نقش مؤلف کتاب بود؛ کتاب هایی که می باید هم از نظر ظاهر جذاب و خوش ریخت و هم از منظر محتوا، جامع، همه فهم، روزآمد و علمی باشند. مضاف بر اینکه قرار بود تا جایی که ممکن است متن کتاب ها حال و هوایی بانکی به خود بگیرند و محتوای آنها، اقتباس کامل از سایر منابع و نقل موبه موی مطالب آنها نباشد.

باری، گروه درسی زبان و ادبیات فارسی هم به پیروی از این سیاست گذاری در نخستین جلسات خود، روش جمع آوری و تدوین مطالب کتاب آیین نگارش را تصویب و به اعضای

خود ابلاغ کرد.

بر مبنای این روش، هریک از اعضا سهمی از بار زحمت اصلی را به دوش کشیدند و پس از اتمام مرحله‌ی گردآوری مطالب فصل‌های مختلف کتاب، محصول کار را به بنده سپردند تا دستی بر سر و روی ظاهر و باطن آن بکشم و به اصطلاح متن را ویرایش کنم. کاری حساس بود؛ به ویژه از آن جهت که باید سلیقه‌های چندگانه‌ی حاکم بر انشای فصول مختلف متن و رسم الخط‌های متفاوت آن تا جایی که امکان داشت، یکدست و هماهنگ شود.

در انجام در پی تصحیحات و جرح و تعدیل‌های کمابیش، متن نهایی آماده‌ی انتشار شد؛ یعنی همین کتاب مستطابی که اینک پیش روی شماست.

طبعاً محمول این تلاش جمعی - که ظاهراً در نوع خود سابقه و نظیری در بانک صادرات نداشته - از اشکالات و ایرادات شکلی و محتوایی برکنار نیست. اساساً هر کار تازه‌ای از این قبیل نمی‌تواند کاملاً عیب و نقص مبرا باشد؛ به خصوص به این علت که متن همه فصل‌های آن برای استفاده‌ی خارجیه همکاران بانک صادرات بازنویسی و به اصطلاح «تولید» شده است.

در واقع روح حاکم بر کتاب، متأثر از ترس‌هایی است که در جهت بومی کردن متن و ایجاد جاذبه‌ی حرفه‌ای صورت گرفته است.

امید پدید آوردندگان این کتاب و دست‌اندرکاران نهاد آموزش بانک این است که عموم همکاران کتاب حاضر را با دقت بخوانند، از مطالب آن حداکثر فایده‌ی لازم را بهره‌برند و در عین حال نظرات اصلاحی خود را به اداره کل آموزش منعکس کنند. فقط در این صورت است که می‌توان چاپ‌های بعدی کتاب را به صورتی کامل‌تر، جامع‌تر، و پاک‌تر منتشر کرد.

پوشیده نیست که نشر این کتاب و توزیع و تدریس آن در دوره‌های آموزشی مکاتبات اداری، از ضرورت‌های مسجل در بانک صادرات ایران است. فرایند مکاتبات در بانک (اعم از نامه‌نگاری‌های عادی تا گزارش‌نویسی‌های مفصل و تخصصی) دچار نارسایی‌های مزمنی است. به جرئت می‌توان مدعی شد که قریب به اتفاق مکاتبات روزمره در واحدهای مختلف آن، چه از نظر سبک و قاعده‌ی نگارش و چه از منظر محتوا و مضمون پربازی، با معیارهای استاندارد فاصله دارد. فاصله و شکافی که با وجود اهتمام مسئولان و صرف هزینه‌های آموزشی کمابیش طی سال‌های گذشته همچنان به قوت خود باقی است. اگرچه این عارضه دلایل

مختلفی دارد، اما به نظر می آید علت اصلی آن به جدی نگرفتن و لوکس شمردن این مهارت باز می گردد. ظاهراً افکار عمومی (شامل تمامی سطوح اداری) در مقایسه با مباحث آموزشی دیگر اهمیت سزواری برای تعلیم و تعلم آموزه های مربوط به شیوه ی نگارش قائل نیست. صد البته این تفکر به سازمان و موسسه ی خاصی منحصر نمی شود و عموم نهادهای اداری کشور آموزش مکاتبات اداری را در پایین ترین ردیف جدول اولویت های تعلیماتی خود جای داده اند! و مگر نه اینکه در شهر نی سواران، باید سوار نی شد؟!

القصد همت بر عزم جزم مسئولان واحد آموزش بانک را در جهت ارتقای سطح دانش همکاران برپا آورده آموزش نحوه ی مکاتبات اداری به فال نیک می گیریم و سعی خواهیم کرد که با جدا کردن راه خرد از تندی تکرر غالب نسبت به این رشته ی درسی، روز به روز بر میزان دانسته های خود در این زمینه بیفاییم و طرحی نو دراندازیم.

در پایان این مقال لازم می دانم تسکینی دریغ خود را از همراهی ها و همدلی های آقایان طاهر پور اصل و جوکار، رئیس ارجمند و همکاران محترم اداره کل آموزش، سرکار خانم کاشفیان مسئول دایره ی انتشارات و کتابخانه و اعضای فهیم و بزرگواری گروه درسی ادبیات آقایان مظفری، سلامتیان، بیک وردی و سرکار خانم لایان ثبت و ضبط کنم.

تولید و انتشار این کتاب مدیون تصمیمات، نظرات، نکته ها و دریغ عبارت عرق ریزان روحی و جسمی این عزیزان است. پس پیش پای شان بر می خیزم و به احترام شان کلاه از سر بر می دارم.

بهمن ارشدی

اسفندماه ۱۳۹۲