

مکاتبات تجاری و گزارش نویسی

استاد: خانم دکتر گلشنی

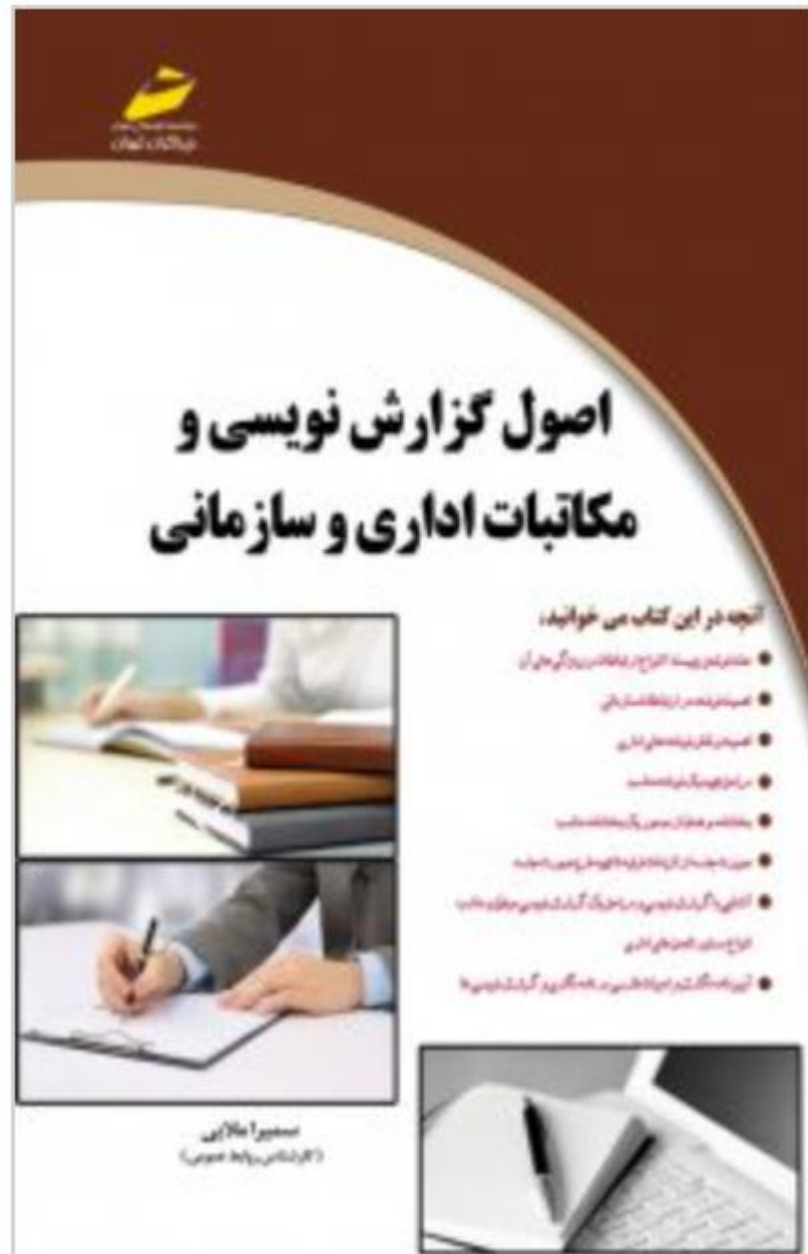
عنوان درس به فارسی: مکاتبات تجاری و گزارش نویسی

عنوان درس به انگلیسی: Business Communication and Report Writing

دروس پیش نیاز: حقوق تجارت	نظری	پایه	نوع واحد	2	تعداد واحد :
	عملی			32	تعداد ساعت:
	نظری	تخصصی			
	عملی				

منبع:

اصول گزارش نویسی و مکاتبات اداری سمیرا ملایی



سرفصل درس :

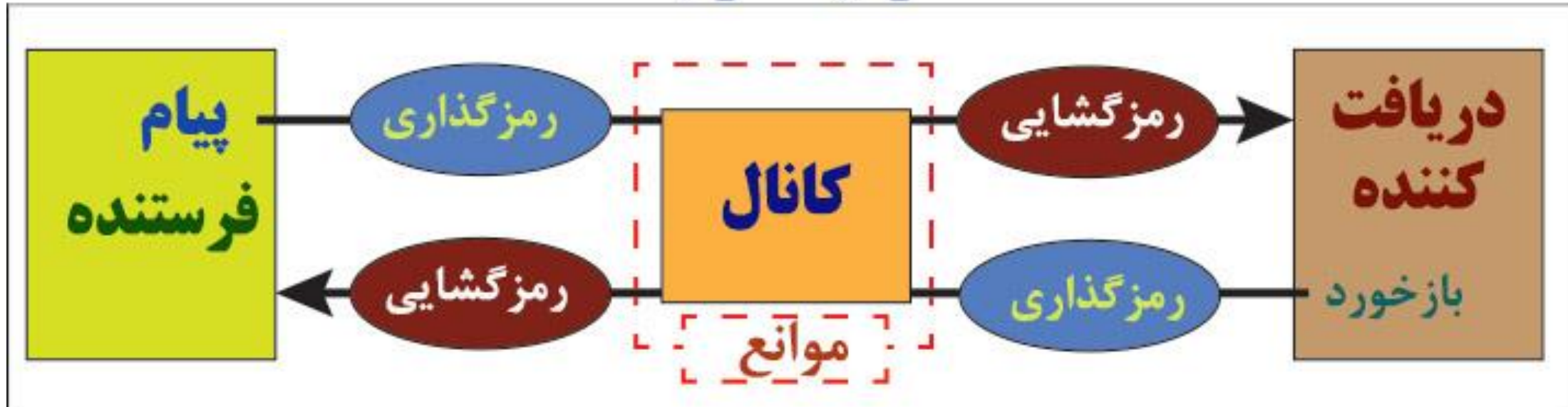
- مفهوم و هدف مکاتبه
- فرایند مکاتبه
- اجزای اصلی مکاتبه
- ویژگی‌های یک مکاتبه موثر
- انواع گزارشات (اداری، فنی ، دوره ای)
- ساختار و ادبیات گزارش
- انواع فرم های اداری و روش تهیه فرم ها
- نامه های اداری، دستورالعمل ها، آیین نامه ها و طریقه نگاشتن آنها
- شیوه نوشتن دستورجلسات، صورتجلسات و ایمیل های اداری
- مفهوم مکاتبات شفاهی و انواع آن
- مهارت های گفتاری و شنیداری
- موانع مکاتبه شفاهی
- شیوه نگارش روزمه حرفه ای
- ملاقات های تیمی و اثر فن آوری اطلاعات در مکاتبات آن

۱- مفهوم و هدف مکاتبات

- چرا می نویسیم؟
- می نویسیم تا پیامی را به مخاطبمان برسانیم
- یکی از مهم ترین تفاوت های انسان با سایر مخلوقات خداوند توانایی برقراری ارتباط است.
- ارتباط برقرار کردن یعنی چی؟
- کلیه فعالیت های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال مفاهیم از فردی به فرد دیگر و باهدف تاثیرگذاری و نفوذ بر دیگران به کار می رود.
- نتیجه: به عنوان انسان هر روز ارتباط برقرار می کنیم.

فرایند ارتباطات چگونه شکل می گیرد؟

فرایند ارتباط



اجزای ارتباطات

- **فرستنده پیام:** کسی که آغازگر ارتباط است و پیام خود را به صورت گفتار، نوشتار، غیرکلامی به گیرنده پیام انتقال می دهیم
- **گیرنده پیام یا مخاطب:** فرد یا افرادی که که پیام برای آن ها ارسال می گردد.
- **کانال ارتباطی:** ابزار و وسایلی که واسطه آن پیام منتقل می گردد.
- **بازخورد:** هر عملی عکس العملی دارد. پس ارسال پیام انعکاسی دارد که ممکن است مستقیم فرستنده ارسال گردد و یا به تمامی افراد.

اجزای ارتباطات

- **کدگذاری پیام:** مفهومی که توسط منبع پیام به صورت کلمات یا تصاویر و .. در می آید.
- **کدگشایی:** فرایندی که طی آن گیرنده پیام را درک می کند
- **نویز:** عوامل مزاحم، پارازیت ها و تحریف هایی که در طول فرایند ارتباطات باعث می شود پیام اثرگذاریش را از دست بدهد.

انواع ارتباطات بر اساس رسانه

- ارتباطات گفتاری
- ارتباطات حضوری و تصویری
- ارتباطات نوشتاری
- ارتباطات غیرگفتاری

انواع ارتباطات بر اساس ساختار

به طور کلی دونوع ارتباط داریم:

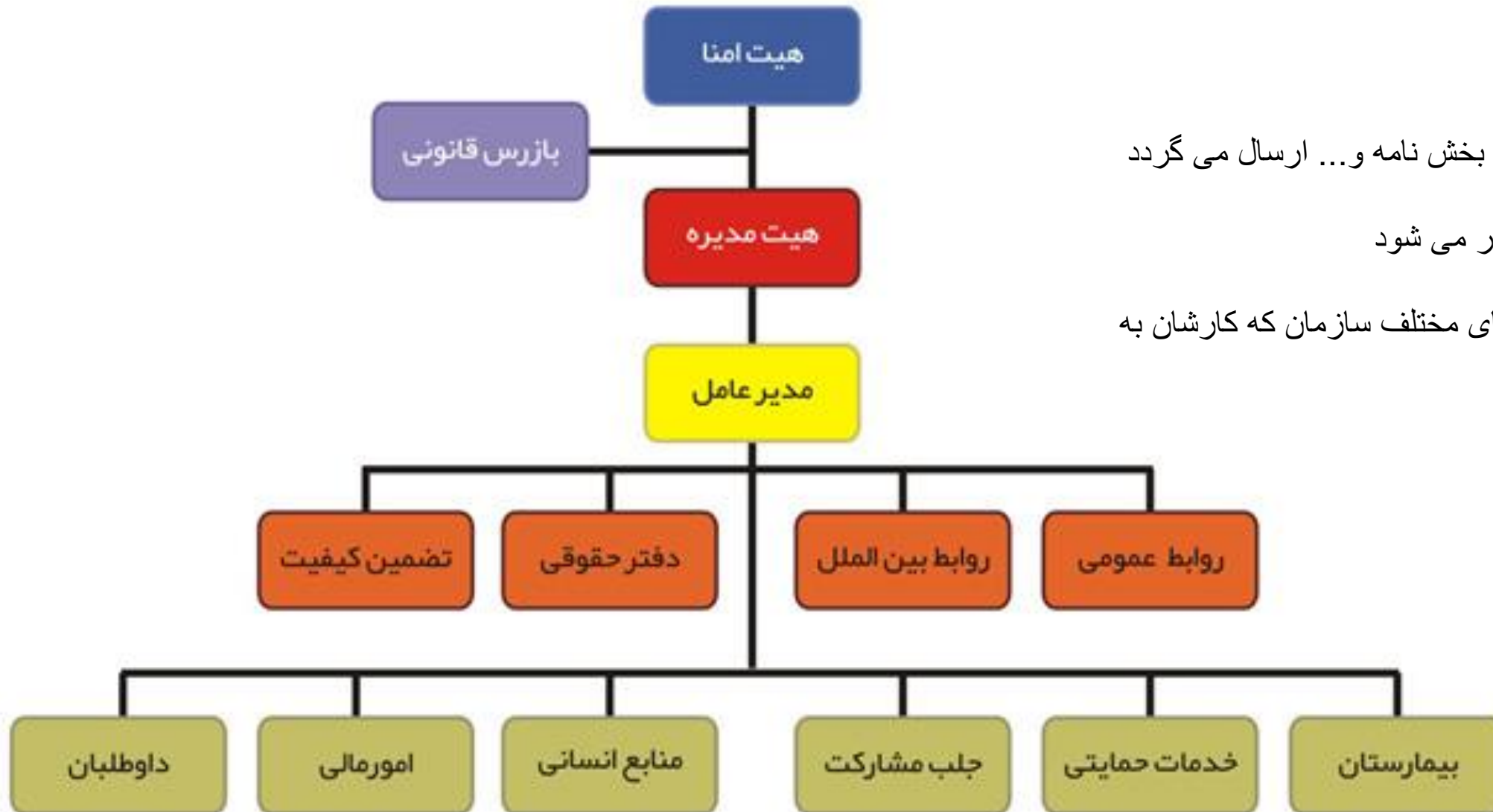
- **ارتباطات رسمی**

- ارتباطات با سازمان ها
- ارتباط با مافوق

- **ارتباطات غیر رسمی**

- با خانواده
- دوستان
- ارتباطات عادی روزانه

انواع ارتباطات رسمی در سازمان



ارتباطات عمودی

ارتباط از بالا به پایین:

به صورت دستور العمل، بخش نامه و... ارسال می گردد

ارتباط از پایین به بالا:

به صورت گزارش برقرار می شود

ارتباطات افقی:

بین بخش ها و قسمت های مختلف سازمان که کارشان به

هم ارتباط پیدا می کند.

حالا شما بفرمایید، چرا می نویسیم؟

- نوشتار کانال ارتباطی قوی نیست!

- اما در ارتباطات رسمی تنها وسیله رایج برقراری ارتباط است.

پس باید درست نوشتن را یاد بگیریم تا تاثیرگذار ارتباط برقرار نماییم.

نتیجه: در ارتباط نوشتاری، پیام دهنده پیام خود را به روی کاغذ می آورد و پیام گیرنده از طریق مطالعه نوشته آن را دریافت می کند.

- بازخورد این ارتباطات ممکن است به پیام دهنده و یا خارج از حیطه او منعکس گردد.

۲- نوشته ابزار اصلی ارتباطات رسمی و اداری

• نوشتن ابزاری برای مستند سازی ارتباطات و تفاوفات کلامی است.

چرا مکاتبات در ارتباطات رسمی سازمانی مهم هستند؟

۱- ویژگی های نوشته

آسان است

کم هزینه است

بادوام

محرمانه بودن

مطمئن

۲- ابعاد قانونی نوشته

نوشته جنبه سند دارد.

نتیجه: مکاتبات تنها وسیله ارتباط رسمی در سازمان است

اهمیت و نقش نوشته های اداری

- اجرای امور جاری : بخش نامه ها
- آثار مالی: هیچ خرجی نمی تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت دار صورت گیرد.
- آثار حقوقی: نامه های رسمی برای افراد الزام ایجاد می کند
- ادامه جریان کارها: مثلا تصمیم پزشکان برای بیمار بر اساس سابقه و پرونده بیمار انجام می شود
- تاریخ و قضاوت ها: مستندسازی چراغی برای اتخاذ تصمیمات درست و استفاده از تجربیات دیگران است.
- مستندسازی