

أنواع أخرى من الكتابة  
في مواقع العمل

Other types of professional  
writing in workplace



الحزب الثالث

## الفصل العاشر



## كتابة المذكرات في موقع العمل

### Memorandums (memo) writing in workplace

#### What is a memo?

#### ما هي المذكرة؟

A memo is:

المذكرة هي:

وثيقة أصلية من الكمبيوتر (ترسل على الورق).

A hard-copy (sent on paper) document.

تستخدم للاتصال داخل إحدى المنظمات.

Used for communicating inside an organisation.

عادة قصيرة.

Usually short.

تحتوي على: من، إلى، التاريخ، عناوين الموضوع وأقسام الرسالة.

Contains To, From, Date, Subject Headings and Message sections.

لا تحتاج إلى توقيع، ولكن أحياناً يوضع إسم المرسل في نهاية المذكرة لتكون أكثر مودة، أو اسم المرسل بالكامل لتكون أكثر رسمية. إذا كان لديك شك اتبع أسلوب شركتك.

Does not need to be signed, but sometimes has the sender's name at the bottom to be more friendly, or the sender's full name to be more formal. If in doubt, follow your company style.

الكثير من الاتصال في دوائر الأعمال أو المنظمات يأخذ شكل المذكرات. قد يكون لهذه الوثائق الداخلية عدد متنوع من القراء والأغراض، وقد تغطي الكثير

من المواقف المختلفة. بينما قد تكون المذكرات رسمية أو غير رسمية، فإنها دائماً غير رسمية بصورة أكبر من الخطابات، وعادة ترسل داخل المنظمة أكثر منها إلى قراء خارجيين.

Much of the communication in a business or organization is in the form of memorandums, or memos. These internal documents may have a variety of readers and purposes and may cover many different situations. While memos can be formal or informal, they are always more informal than letters and are usually sent within an organization rather than to outside readers.

### جمهور القراء

### Audience

سوف يتسع نطاق قرائك في المركز أو الوظيفة من المشرفين، إلى الزملاء إلى المرءوسين، وسوف يكونون على دراية بمشروعات مؤسستك، وبالمصطلحات التقنية المرتبطة بدائرة العمل، ولذلك فلن تكون في حاجة إلى توفير معلومات كثيرة عن الخلفية.

Your readers will range in position from supervisors to peers to subordinates and will be familiar with your institution's projects and the jargon related to the business, so you will not need to provide much background information.

سوف يكون لهم أدوار كثيرة من منتجين إلى مستخدمي.

They will have many roles, from producers to users.

قد يكونون خبراء أو مبتدئين في حقولهم.

They may be experts or novices in their field.

أياً ما يكونون، هم عادة مشغولون، أولئك الذين ليس لديهم وقت لتبديده على معلومات مربكة وغير منظمة. عندما تكتب مذكرة، كن منظماً، ومتقناً، ولكن في إيجاز بليغ.

Whoever they are, they are usually busy people who don't have time to waste on confusing, disorganized information. When you write a memo, be organized and informative, yet succinct.

قد ترسل مذكرة إلى قارئ واحد أو إلى قراء كثيرين، كلهم مهتمون بموضوع المذكرة.

You may send a memo to a single reader or to many readers, all concerned with the subject of the memo.

## Purpose

## الغرض

قد تكتب تلبية أو استجابة لطلب.

You may write to respond to a request

قد تطلب معلومات محددة أو إجراء محدد من القارئ، عادة زميل عمل.

You may request specific information or a specific action from the reader, often a co-worker

قد تكون شاكراً لشخص ما للمساعدة، أو محاولاً إقناع شخص ما لتوفير المزيد من الدعم.

You might be thanking someone for help or trying to persuade someone to provide additional support

## Style

## الأسلوب

لغة التفاخر، الكلمات التقنية الطنانة، أو تركيب الجملة المعقد، سوف يجعلك تبدو مغروراً. كن ودوداً. مباشراً، وواضحاً، وناضلاً من أجل أسلوب محادثة، فيه استرخاء.

Ostentatious language, excessively technical jargon, or complicated syntax will make you sound pompous. Be cordial, straightforward, and lucid, and strive for a relaxed and conversational style.

بصفة عامة. يجب أن تكون نبرتك محايدة أو إيجابية. ولكن بين حين وآخر عليك أن تصدر شكاوى أو تأنيباً في المذكرات. استخدم تحذيرات في المواقف السلبية. إنك لا تعرف أبداً من الذي سوف يقرأ المذكرة. احتس من تأثير كلماتك.

Generally, your tone should be neutral or positive, but you have

to occasionally issue complaints or reprimands in memos. Use caution in negative situations. You never know who will read the memo. Be aware of the effect of your words.

## Format

## الشكل

يجب أن تكون المذكرات ذات مسافة واحدة بين الأسطر، ومسافتين بين الفقرات، في شكل كتل. وإذا أمكن. يجب أن تقتصر على صفحة واحدة.

Memos should be single-spaced with double spaces between paragraphs, in block form. They should be kept to a single page if possible.

تتكون المذكرات من قسمين: العنوان والجسم.

Memos have two sections: the heading and the body.

يتكون العنوان من: التاريخ - إلى - من - الموضوع - الأفراد الآخرين الذين يستلمون نسخاً إضافية (CC).

The **heading** consists of date, to, from, subject, and cc.

**التاريخ:** اكتب اسم الشهر كاملاً، أو استخدم المختصرات المعيارية. لا تستخدم أعداداً كما في 05/1/6

**Date:** Write the full name of the month, or use its standard abbreviations. Don't use numerals as in 605/1/.

**إلى:** بصفة عامة. خاطب الأفراد وذوى المرتبة الأعلى باللقب. إذا كانت سياسة شركتك أو علاقتك مع المخاطب تسمح، فإنك قد تحذف ألقاب المجاملة (السيدة، الأنسة، السيد) أو الألقاب المهنية (الدكتور، العميد، إلخ). بالنسبة لمعظم المواقف الرسمية استخدم اسم المخاطب كاملاً، في بعض المواقف غير الرسمية، قد تستخدم الأسماء الأولى. إذا كانت المذكرة إلى ثلاثة أو أربعة أفراد، سجل أسماءهم أبجدياً أو في ترتيب تنازلي لوظائفهم في هيكل المؤسسة الوظيفي. إذا كان المطلوب أسماء متعددة، قد تستخدم "إلى: انظر أدناه" ثم ضع الأسماء في أسفل المذكرة. إذا كانت المجموعة كبيرة إلى درجة لافتة ويصعب تسجيلها، أضف بعد "إلى" وصفاً أو تصنيفاً يحدد الهوية. (إلى: الكلية، مجلس المديرين، إلخ).

**To:** Generally, address people of higher rank by title. If your company policy or your relationship with the addressee allows, you may omit courtesy (Mrs., Ms., Mr.) or professional (Dr., Dean, etc.) titles. For most formal situations, use the addressee's full name; in some informal situations, you may use first names. If the memo is directed to three or four people, list their names alphabetically or in descending order of their position in the institutional hierarchy. If several names are required you may use "TO: See Below" and then place the names at the bottom of the memo. If the group is too large to list, follow "TO" with an identifying classification (**TO:** Faculty, Board of Directors, etc.)

**من:** ضع اسمك على هذا السطر، ولا تستخدم ألقاب المجاملة. إذا اعتقدت بأن القارئ أو القراء لا يعرفونك، عرّف نفسك باستخدام لقبك الوظيفي أو باسم إدارتك. اكتب الحروف الأولى من اسمك على يمين أو تحت اسمك المطبوع.

**From:** Place your name on this line, and do not use a courtesy title. If you believe that reader(s) may not know you, identify yourself by using your job title or department name. Handwrite your initials to the right or under of your typed name.

**الموضوع:** حيث أن الموضوع يحدد غالباً أين وكيف ستحفظ المذكرة، وحتى إذا كانت سوف تقرأ، فإنها يجب أن تكون دقيقة وصحيحة.

**Subject:** Since the subject often determines where or how the memo will be filed and even if it will be read, it should be concise and accurate.

**CC:** قائمة بأسماء الأفراد الآخرين الذين سوف يستلمون نسخاً من مذكرتك. يمكن أن يوضع خط CC في العنوان، تحت العنوان مباشرة أو في أسفل الوثيقة.

**CC.** List names of other people who will receive copies of your memo. The CC line can be placed in the heading, next to the heading, or at the bottom of the document.

يعرض جسم الوثيقة غرضك بالضبط من الكتابة لكي يستطيع القارئ أو القراء اكتساب فهم محتوى المذكرة بسرعة، وكيف أنها ترتبط بهم. إذا كانت المذكرة أطول من صفحة، استخدم الفقرة الأولى لتوفير المعلومات الخلفية. سوف تساعدك الخطة التمهيدية على تنظيم أفكارك. ركز اهتمام قارئك على الأفكار الأساسية بدلاً من التفاصيل والإطناب. ناضل لكي تكون واضحاً، مباشراً، وموجزاً. اختر نمطاً تنظيمياً يكون الأفضل لملاءمة لغرضك. الاثنان الأكثر شيوعاً بالنسبة للمذكرات هما الاستنباط والاستقراء.

The body states your exact purpose for writing so that reader(s) can quickly gain an understanding of the memo's content and how it related to them. If the memo is longer than a page, use the first paragraph to provide background information. An outline will help you organize your thoughts. Focus your reader's attention on main ideas rather than on details and digressions. Strive to be plain, direct, and brief. Decide on a pattern of organization that best suits your purpose. The two most common for memos are deduction and induction.

يقدم الاستنباط الأفكار في ترتيب تنازلي من حيث الأهمية والتي تفترض بصفة عامة أن القارئ على معرفة جيدة بالموضوع تحت المناقشة. تتجنب هذه الاستراتيجية فقد وقت القراء الذي لا حاجة إليه للخوض في مواد هم يعرفونها بالفعل. تستخدم مذكرات معظم دوائر الأعمال هذا النمط. ضع حقائق مدعمة في جمل متتابعة للقراء الذين قد يكونون على غير دراية بالموضوع. ضع أية معلومات عن الخلفية أخيراً.

Deduction presents ideas in decreasing order of importance and generally assumes that the reader is well-acquainted with the topic under discussion. This strategy spares readers needless loss of time wading through material they may already know. Most business memos use this pattern. Place supporting facts in subsequent sentences for readers who may be unfamiliar with the subject. Place any background information last.

يقدم الاستقراء الأفكار في ترتيب متزايد من حيث الأهمية. إذا كان عليك أن تعلن أخباراً سيئة، أو أن قارئك قد لا يفهم الفكرة الأساسية، بدون إعداد سابق ذي دلالة كبيرة، استخدم هذا الشكل. تدرج إلى الفكرة الأكثر قوة؛ وبعد ذلك، قدم تلك الفكرة في نهاية المذكرة.

Induction presents ideas in increasing order of importance.

If you have to announce bad news or your reader may not understand the main idea without significant prior preparation, use this form. Lead up to the most forceful idea; then present that idea at the end of the memo.

انته إلى دعوة مهذبة وواضحة لاتخاذ إجراء. أخبر قارئك بدقة عن النتائج التي تتوقعها والتي تترتب على قراءة مذكرتك. قد يكون مفيداً تضمين المذكرة تواريخ نهائية. أعط القارئ إحساساً واضحاً ومحددًا بما يفعله.

Finish with a courteous and clear call for action. Tell your reader precisely what results you expect to follow from reading your memo. It may be helpful to include deadlines. Give the reader a clear and specific sense of what to do.

## Attachments

## المرفقات

حدد مرفقاتك في نهاية الصفحة في حالة فصلها بدون قصد عن المذكرة.

Identify your attachments at the bottom of the page in case they inadvertently get separated from the memo.

## أمثلة للمذكرات Memo Examples



### مثال (1) Example

#### مذكرة

إلى: لجنة الصحة والسلامة

من: رئيس لجنة الصحة والسلامة

التاريخ: 18 مارس 2010

الموضوع: تغيير الحجرة بالنسبة للاجتماع القادم

اجتماع يوم السبت 17 أبريل قد تغير إلى الحجرة 151

#### MEMO

To:	Health & Safety Committee
From:	Joe Chan, Chairperson, H&S Cttee
Date:	17 Feb 10
Subject:	Room change for next meeting

The meeting on Saturday, 20 March has been changed to Room 101.

## مثال 2، Example

### مذكرة

إلى: (الاسم) ، مدير منطقة

من: (الاسم) ، المبيعات

التاريخ: 18 مارس 2010

الموضوع: إشعار باستقالتي

إننى أكتب لإحباطكم علماً بنية استقالتي من ....

إننى أقدر كثيراً جداً سنواتي الأربع في عملي لدى الشركة. لقد كان التدريب ممتازاً، ولقد اكتسبت خبرة قيّمة نتيجة العمل داخل بيئة فريق مهني وذات كفاءة. أقدر بصفة خاصة توجيهكم الشخصي أثناء هذه السنوات الأولى من مساري المهني. أشعر بأن الوقت قد حان الآن لتعميق تنمية قاعدة معرفتي ومهاراتي في بيئات مختلفة.

أود أن أترك العمل، إذا كان ممكناً، في خلال شهر، يوم السبت 17 أبريل. سوف يسمح لي هذا الإتمام بعبء عملي الحالي. أأمل أن ذلك الترتيب المقترح يكون مقبولاً لدى الشركة. مرة أخرى، أشكرك على تدعيمك.

### MEMO

**To:** Katherine Chu, Regional Manager  
**From:** Stephen Yu, Sales  
**Date:** 17 February 2010  
**Subject:** Notification of My Resignation

I am writing to inform you of my intention to resign from G & S Holdings.

I have appreciated very much my four years working for the company. The training has been excellent and I have gained valuable experience working within an efficient and professional team environment. In particular, I have appreciated your personal guidance during these first years of my career.

I feel now that it is time to further develop my knowledge and skills base in a different environment.

I would like to leave, if possible, in a month's time on Saturday, 20 March. This will allow me to complete my current workload. I hope that this suggested arrangement is acceptable to the company.

Once again, thank you for your support.



## مثال (3) Example

### مذكرة

إلى: (الاسم) ، مدير عام

من: (الاسم) ، مدير مكتب

التاريخ: 18 مارس 2010

الموضوع: شراء فرن الموجات متناهية الصغر

#### 1 - التقديم

في اجتماع الموظفين الشهرى يوم الاثنين 15 مارس 2010 طلبت معلومات عن إمكانية شراء فرن الموجات متناهية الصغر. أود الآن أن أقدم هذه التفاصيل.

#### 2 - الخلفية

منذ التحرك إلى المكتب الجديد (.....)، لدى الموظفين صعوبة فى العثور على مكان قريب لشراء الغداء.

#### 3 - المزايا

توفير فرن الموجات متناهية الصغر فى حجرة إعداد الأطعمة سوف يمكن الموظفين من إحضار علب الغداء ويعيدون تسخين غذائهم. أيضاً إعطاء الموظفين أقل احتمالاً للعودة إلى العمل بعد الغداء.

#### 4 - رأى الموظفين

أجرى مسح وجد أن الموظفين يرغبون فى استخدام فرن الموجات متناهية الصغر (الميكروويف).

#### 5 - التكلفة

فيما يلي تفاصيل النماذج الملائمة:

السعر	النموذج	العلامة التجارية
2.800 دولار	M903	فيليب
2.600 دولار	3R29-R	شارب
2.400 دولار	X 6145	سوني

## 6- الطلب

إذا كان هذا يلتقى مع موافقتكم، فإننا سوف نكون مقدرين ذلك، إذا استطعتم أن ترخصوا بما قيمته 3.000 دولار لشراء فرن الموجات متناهية الصغر.

الاسم .....

التوقيع

.....

## MEMORANDUM

To: S M Chan, General Manager  
 From: Samantha Ng, Office Manager  
 Date: 17 February 2010  
 Subject: Purchase of a Microwave Oven

### 1. Introduction

At the monthly staff meeting on Saturday, 13 February 2010, you requested information about the possible purchase of a microwave oven. I would now like to present these details.

### 2. Background

Since the move to the new office in Kowloon Bay, staff have difficulty in finding a nearby place to buy lunch.

### 3. Advantages

Providing a microwave oven in the pantry would enable staff to bring in their own lunchboxes and reheat their food. Also, staff members are less likely to return to work late after lunch.

#### 4. Staff Opinion

A survey found that staff would like to use the microwave oven.

#### 5. Cost

Details of suitable models are given below:

Brand	Model	Price
Philip	M903	\$2,800
Sharpe	R-3R29	\$2,600
Sonny	6145 X	\$2,400

#### 6. Request

If this meets with your approval, we would appreciate it if you could authorise up to \$3,000 for the purchase of the microwave oven.

Name

.....

### The Message

### الرسالة

ما لم تكن المذكرة إشعاراً موجزاً، يجب أن تحتوى المذكرة جيدة التنظيم على الأقسام التالية:

Unless the memo is a brief note, a well-organised memo message should contain the following sections:

أ- الموقف - التقديم أو الغرض من المذكرة.

**a. Situation** - an Introduction or the purpose of the memo.

ب- المشكلة (اختياري) - على سبيل المثال: "منذ التحرك إلى المكتب الجديد ..... لدى الموظفين صعوبة فى العثور على مكان قريب لشراء الغداء."

**b. Problem (optional)** - for example: "Since the move to the new ....., staff have difficulty in finding a nearby place to buy lunch."

ج- الحل (اختياري) - على سبيل المثال: "توفير فرن الموجات متناهية

الصفحة في حجرة إعداد الأطعمة سوف يمكن الموظفين من إحضار علب الغذاء ويعيدون تسخين غذائهم.

**c. Solution (optional)** - for example: "Providing a microwave oven in the pantry would enable staff to bring in their own lunchboxes and reheat their food."

**د- الإجراء** - قد يكون هو نفسه مثل الحل، أو يكون الجزء من الحل الذي يحتاج مستلم الرسالة إلى تنفيذه، مثلاً، "إننا سوف نكون مقدرين ذلك، إذا استطعتم أن ترخصوا بما قيمته 3.000 دولار"

**d. Action** - this may be the same as the solution, or be the part of the solution that the receiver needs to carry out; e.g. "we would appreciate it if you could authorise up to \$3,000"

**هـ- الأدب** - لتفادي رفض المستلم اتخاذ الإجراء الذي تريده، من المهم أن تنهى المذكرة بتعبير مؤدب؛ على سبيل المثال، "مرة أخرى، أشكرك على تدعيمك." أو بصورة غير رسمية أكثر "مع جزيل الشكر".

**e. Politeness** - to avoid the receiver refusing to take the action you want, it is important to end with a polite expression; e.g. "Once again, thank you for your support.", or more informally "Thanks".

## مثال (4) Example

فيما يلي مثال عن "مذكرة" أرسلت بالبريد الإلكتروني لإخطار الموظفين بزيارة ضيوف من وراء البحار:

Here is an example of an e-mailed 'memo' to alert staff about a visit from overseas guests:

«الفريق» العزيز

فقط لأحيطكم علماً بأن (الاسم) ..... سوف يصل إلى المكتب حوالي الساعة 11 صباح هذا اليوم ومعه وفد من المندوبين من هونغ كونج. لذلك اعتباراً من 10.30 فصاعداً هل يمكنكم جميعاً التأكد من أنه ليس لديكم أية مشروبات على مكاتيكم، وأن مكاتيكم خالية من فوضى المخلفات. أيضاً، ممنوع مضغ اللبان أثناء وجودهم هنا. يحتاج (الاسم) ... إلى إحداث انطباع جيد على هؤلاء الزوار خاص بطلب شراء ضخمة من لوحات الدوائر الكهربائية، لذلك الانطباع الأول مهم مع كل تلك المواد. أقدر كثيراً تعاونكم.

مع جزيل الشكر

(الاسم) .....

التوقيع .....

Dear 'Team',

Just to let you know that (Name) ..... will be arriving at the office about 11am this morning with a party of delegates from Hong Kong. Therefore from 10.30 onwards, can you all make sure that you do not have any drinks on your desks and that your desks are free from clutter. Also, no chewing gum whilst they're here. Richard needs to make a good impression on these visitors regarding a large order for the circuit boards so first impressions count and all that stuff.

I appreciate your co-operation.

Thanks,

Name

## ما الذى يجب أن تتضمنه مذكرتك

### What to include in your memo

إننى أكتب بسبب ....

I am writing because .....

الحقائق هى .....

The facts are .....

### سوف، أو اقترح أنك ...

I will, or I propose that you .....

بصفة عامة، يجب أن تذكر غرضك بوضوح فى بداية المذكرة، وتطلب الإجراء الذى تريده فى النهاية. اجعل مذكرتك قاصرة على غرض واحد. إذا كان لديك غرضان اكتب مذكرتين. خذ وقتك لتحليل قارئك؛ يعنى ذلك، ادرس كيف يرغب هو أو هى (دائماً قارئاً بمفرده) فى أن يخاطب برسالتك. ادرس النغمة أو اللغة التى سوف تجذب القارئ.

Generally, you should clearly state your purpose at the beginning of the memo and request the action you want at the end. Confine your memo to a single purpose. If you have two purposes, write two memos. Take the time to analyze your reader; that is, consider how he or she (always a single reader) wishes to be approached with your message. Consider the tone or language that will appeal to the reader.

تساعد كتابة مذكرات فعالة على إبقاء خطوط الاتصال فى شركتك أو إدارتك مفتوحة. بإدخال بعض النقاط الرئيسية من أمثلة المذكرات السابقة، يجب أن تلاحظ عمق الاتصال مع العاملين والزملاء.

Writing effective memos helps keep the lines of communication open in your company or department. By incorporating some of the basic points from the memo examples above, you should notice a deeper connection with employees and co-workers.