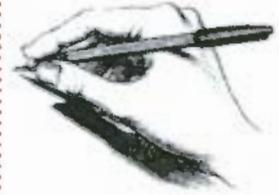


## كتابة الخطابات في موقع العمل

### Professional letters writing in workplace



خطاب دائرة العمل أو الخطاب المهني خطاب مكتوب بلغة رسمية، يستخدم عادة عند الكتابة من دائرة عمل إلى أخرى، أو للمراسلة بين مثل هذه المنظمات وعملائها، زبائنها وأطراف خارجية أخرى. سوف يعتمد أسلوب الخطاب العام على العلاقة بين الأطراف المعنية.

A business or professional letter is a letter written in formal language, usually used when writing from one business organization to another, or for correspondence between such organizations and their customers, clients and other external parties. The overall style of letter will depend on the relationship between the parties concerned.

تبقى الخطابات ذات أهمية ضخمة في حياتنا اليومية. لا يزال الناس يشعرون أنهم في حاجة إلى شيء ما مؤكد كتابةً، ويستطيع الخطاب أن يضيف اللمسة الشخصية ذات الأهمية الكاملة.

Letters remain hugely important in our everyday lives. People still feel the need to have something confirmed in writing and a letter can add the all important personal touch.

## ترتيب عناصر الوثائق في تسلسل منطقي

### Laying Out Documents In Logical Sequence



الطريقة التي تنظم بها عناصر وثيقتك يمكن أن تساعد أو تعوق فهم قارئك. عادة سوف يكون من الصعب تتبع الاتصال الذي ترتب عناصره بصورة ضعيفة، ولكن بإعطاء القليل من التفكير إلى مظهر الوثيقة، حتى إذا كانت الكلمات والترتيبات الأساسية هي نفسها، فإنك تستطيع أن تجعلها فعلياً أكثر سهولة للقراءة.

The way that you lay out your document can help or hinder your reader's understanding. A poorly laid out communication will usually be difficult to follow, but by giving a little thought to its appearance, even if the basic words and structures are the same, you can actually make it easier to read.

يمكن أن ينعكس الترتيب الضعيف لعناصر الوثيقة سلباً عليك. على الرغم من أن اتصال دوائر العمل يصبح غير رسمي بصفة عامة، فإنه لا تزال توجد طرق صحيحة بالتأكيد لأداء الأشياء: إذا لم تتبعها سوف يبدو عملك متسماً بالإهمال وعدم الدقة وغير مهني بالنسبة للآخرين.

Poor layout can also reflect badly on you. Although business communication is generally becoming more informal, there are still certain right way of doing things; if you do not follow them your work will look slipshod and unprofessional to others.

## كيفية ترتيب عناصر خطاب دائرة العمل

### How to Format a Business Letter



ربما تقدم الخطابات شكل الاتصالات الأكثر أهمية بصورة مباشرة، لأنها رسمياً تمثل شركتك أو منظمتك بالنسبة للعالم الخارجي. ينعكس العمل غير المتقن بصورة سيئة ليس عليك فقط ولكن على منظمتك التي تمثلها.

Letters are perhaps the most important communications to get right because they officially represent your company or organisation to the outside world. Sloppy work reflects badly not only on you, but on the organisation you represent.

إنك تكتب معظم خطابات دائرة العمل بقصد الحصول على استجابة القارئ. اكتب خطابات دائرة عملك مع وضوح الغرض، إجعل هذه الخطابات خالية من الأخطاء، ودية، وثيقة الصلة بالموضوع. يجب أن تكون كل مراسلات دائرة العمل على مطبوعات الشركة.

You write most business letters with the intention of getting the reader to respond. Write your business letters with a clear purpose, making those letters error-free, friendly, and pertinent. All business correspondence should be on company letterhead, and the form of the rest of a business letter is standardized.

#### Define your purpose

#### حدد عرضك

قبل أن تبدأ خطاب دائرة عمل اسأل نفسك:

Before you begin writing a business letter ask yourself:

لماذا أكتب هذا الخطاب - ما الذي قد دعا إليه؟

Why am I writing this letter - what has led up to it?

ما الذي أأمل أن أحصل عليه منه (أقصى أهدافي)؟

What do I hope to get out of it (my maximum aims)?

ماذا تتوقع أن تحصل عليه منه (أهدافى الواقعية)؟

What do you expect to get out of it (my realistic aims)?

ما هى أفضل طريقة لتحقيق هذا؟

What is the best way to achieve this?

ما هى المعلومات التى أحتاج إلى توفيرها؟ على سبيل المثال، تواريخ الخطابات السابقة، تواريخ رأيتها فى إعلان، تواريخ مواعيد، عناوين متاجر وأفراد، أسماء أشخاص مشاركين، مرجع أو أرقام حسابات. ما هى الحجج التى أحتاج إلى استخدامها؟

## نموذج (1) Form (1)

### ترتيب عناصر خطاب دائرة العمل فى شكل معين

#### Business Letter Format

1. Return Address Line 1	1 - عنوان الرد على الخطاب سطر 1
Return Address Line 2	عنوان الرد على الخطاب سطر 2
2. Date (Month Day, Year)	2 - التاريخ (الشهر، التاريخ، السنة)
3. Mr./Mrs./Ms./Dr. Full name of recipient. Title/Position of Recipient. Company Name	3 - السيد/السيدة/الآنسة/ الدكتور. اسم المستلم بالكامل لقب/وظيفة المستقبل اسم الشركة
Address Line 1	- سطر العنوان 1
Address Line 2	- سطر العنوان 2
4. Dear Ms./Mrs./Mr. Last Name	4 - عزيزتى السيدة/الآنسة/ السيد. الاسم الأخير
5. Subject: Title of Subject Body Paragraph 1 .....	5 - الموضوع: عنوان الموضوع فقرة الجسم 1 .....
.....	.....

Body Paragraph 2 . . . . .	فقرة الجسم 2 . . . . .
Body Paragraph 3 . . . . .	فقرة الجسم 3 . . . . .
6. . . . .	6 - . . . . .
7. Closing (Sincerely...),	7 - الخاتمة (المخلص ....) .
8. Signature	8 - التوقيع
9. Your Name (Printed)	9 - اسمك (مطبوع) لقبك
Your Title	الوظيفي
10. Enclosures (2)	10 - المرفقات المغلفة
11. Typist Initials.	توقيع الطابع بالحروف الأولى

## عناصر خطاب دائرة العمل

### The Elements of a Business Letter



كل خطابات دائرة العمل تتكون من العناصر التالية: انظر نموذج (1)

All business letters have the following elements: see form "1"

#### 1. Your Address

#### 1 - عنوانك

- عنوان الرد إلى مرسل الخطاب لكي يستطيع المستلم أن يكتشف بسهولة أين يرسل الرد. اترك سطرًا ما بين عنوانك والتاريخ (لا تحتاج إلى ذلك إذا كان الخطاب مكتوبًا على ورق مطبوع عليه بالفعل رأس خطاب الشركة).

The return address of the sender of the letter so the recipient can easily find out where to send a reply to. Skip a line between your address and the date. (Not needed if the letter is printed on paper with the company letterhead already on it.)

#### 2. Date

#### 2 - التاريخ

ضع التاريخ الذي كان يكتب فيه الخطاب في الشكل الشهر - اليوم - السنة بمعنى أغسطس: 30، 2009. اترك سطرًا بين التاريخ والعنوان الداخلي (بعض الناس يترك 3 أو 4 أسطر بعد التاريخ).

Put the date on which the letter was written in the format Month Day Year i.e. August 30, 2009. Skip a line between the date and the inside address (some people skip 3 or 4 lines after the date).

### 3. Inside Address

### 3 - العنوان الداخلي

عنوان الشخص الذي تكتب إليه بالإضافة إلى اسم المرسل إليه، لقبه الوظيفي واسم شركته، إذا لم تكن متأكدًا من الذي يجب أن تخاطبه، إما أن تتركه فارغًا، ولكن حاول أن تضع اللقب الوظيفي "مدير الموارد البشرية". اترك سطرًا بين التاريخ والتحية.

The address of the person you are writing to along with the name of the recipient, their title and company name, if you are not sure who the letter should be addressed to either leave it blank, but try to put in a title, i.e. "Director of Human Resources". Skip a line between the date and the salutation.

### 4. Salutation

### 4 - التحية

عزيزتي (عزيزي) الأنسة/السيدة/السيد. الاسم الأخير، عزيزي مدير إدارة (.....). أو إلى من يهمه الأمر: إذا كان اسم المستقبل غير معروف. لاحظ وجود نقطتين بعد التحية اترك سطرًا بين التحية وسطر الموضوع أو جسم الخطاب.

Dear Ms./Mrs./Mr. Last Name:, Dear Director of Department Name: or To Whom It May Concern: if recipient's name is unknown. Note that there is a colon after the salutation. Skip a line between the salutation and the subject line or body.

### 5. Subject Line (optional)

### 5 - سطر الموضوع (اختياري)

يجعل الأمر أكثر سهولة بالنسبة للمستلم ليكتشف ماهية موضوع الخطاب. اترك سطرًا بين سطر الموضوع والجسم.

Makes it easier for the recipient to find out what the letter is about. Skip a line between the subject line and the body.

## 6. Body

## 6 \_ الجسم

الجسم عبارة عن أين تكتب محتوى الخطاب. يجب أن تشغل الفقرات مساحة واحدة مع ترك سطر بين كل فقرة وأخرى. اترك سطرًا بين نهاية الجسم والخاتمة.

The body is where you write the content of the letter; the paragraphs should be single spaced with a skipped line between each paragraph. Skip a line between the end of the body and the closing.

## 7. Closing

## 7 \_ الخاتمة

دع القارئ يعرف أنك قد أنهيت خطابك، عادة ينتهي بكلمة المخلص، المخلص لك، أشكرك، وهكذا. لاحظ وجود فاصلة بعد نهاية الخاتمة، وأن الكلمة الأولى فقط في الخاتمة تبدأ بحرف كبير. اترك 3-4 أسطر بين الخاتمة والاسم المطبوع. لكي تكون هناك مساحة للتوقيع.

Let's the reader know that you are finished with your letter; usually ends with Sincerely, Sincerely yours, Thank you, and so on. Note that there is a comma after the end of the closing and only the first word in the closing is capitalized. Skip 3-4 lines between the closing and the printed name, so that there is room for the signature.

## 8. Signature

## 8 \_ التوقيع

سوف تدون توقيعك في هذا القسم، عادة التوقيع بقلم بالحبر الأسود أو الأزرق.

Your signature will go in this section, usually signed in black or blue ink with a pen.

## 9. Printed Name

## 9 \_ الاسم مطبوع

الترجمة المطبوعة لاسمك، وإذا أردت وضع لقبك أو وظيفتك على السطر تحت التوقيع. اترك سطرًا بين الاسم المطبوع والمرفقات المغلفة.

The printed version of your name, and if desired you can put your title or position on the line underneath it. Skip a line between the printed name and the enclosure.

## 10. Enclosure

## 10\_ المرفقات المغلفة

عندما يحتوي الخطاب على وثيقة أخرى بخلاف الخطاب ذاته سوف يتضمن خطابك الكلمة "مرفق مغلف" إذا كان هناك أكثر من وثيقة "مرفقات مغلفة # مع العلامة # لتعبر عن عدد الوثائق الأخرى المرفقة داخل المظروف والتي لا تتضمن الخطاب ذاته.

If letter contains other document other than the letter itself your letter will include the word "Enclosure." If there is more than one you would type, "Enclosures (#)" with the # being the number of other documents enclosed that doesn't include the letter itself.

## 11\_ توقيع الأفراد المعنيين بالأحرف الأولى

## 11. Reference Initials

إذا قام بطباعة الخطاب شخص ما آخر غيرك، فإنك سوف تضع توقيعك بالأحرف الأولى الكبيرة، يتبعه توقيع الطابع بالأحرف الأولى الصغيرة بالشكل التالي AG / gs or AG : gs

If someone other than yourself typed the letter you will include your initials in capital letters followed by the typist's initials in lower case in the following format; AG/gs or AG:gs.

## الترتيب النظامي وترقيم الخطاب Letter Layout and Punctuation



توجد ثلاث طرق أساسية لوضع خطابك في شكل نظامي، وأسلوبان للترقيم.

أساليب ترتيب الخطاب في شكل نظامي:

There are three main ways of setting out your letter, and two styles of punctuation. The ways of setting it out are:

• أسلوب العرض بالكامل أو الذي تبدأ فقراته بترك مسافة في السطر الأول من كل فقرة.

• The fully displayed or indented style.

• أسلوب الفقرات في شكل كتل.

• The blocked style

• أسلوب الفقرات في شبه كتل.

• The semi-blocked style.

أسلوبا الترقيم هما:

The two styles of punctuation are:

• الترقيم الكامل.

• Full punctuation.

• الترقيم المفتوح.

• Open punctuation.

## Letter layouts

## أساليب الخطاب التخطيطية

في أسلوب العرض الكامل، يبدأ السطر الأول في كل فقرة بترك مسافة واحدة. عادة يظهر التاريخ على الجانب الأيسر (في اللغة العربية) وعلى الجانب الأيمن (في اللغة الإنجليزية) من الصفحة. يعرض مثال لهذا الأسلوب في نموذج (2). يمثل هذا الطريقة التقليدية في تخطيط شكل الخطاب، ولكن استخدامه الآن نادر جداً، ومظهره يبدو متقادماً إلى حد ما.

In the fully displayed style, the first line of each paragraph is indented. The date usually appears on the right-hand side of the page. An example of this style is shown in Form (2). This is the traditional way of setting out a letter but it is now very rarely used and has a rather old-fashioned look.

أسلوب الفقرات في شكل كتل هو الشكل الأكثر شيوعاً في هذه الأيام. في هذا الشكل،

كل شيء ابتداءً من التاريخ وحتى التوقيع يرتب على الهامش الأيمن (في اللغة العربية) وعلى الهامش الأيسر (في اللغة الإنجليزية). لا يوجد ترك مسافة في بداية السطر الأول لكل فقرة، ولكن تحدد الفقرات الجديدة بترك سطر مسافة بين كل فقرة وأخرى. نموذج (3) مثال لهذا الأسلوب. إنه شائع لأنه أسرع. غير مطلوب هياكل تخطيطية مبددة للوقت - كل شيء يبدأ عند هامش واحد.

The blocked style is the most common format nowadays. In this format everything, from the date to the signature, is ranged on the left-hand margin. There is no indenting; new paragraphs are identified by leaving a line space. Form (3) is an example of this style. It is popular because it is quicker. No time-consuming layout is required - everything starts at one margin.

## نموذج (2)

خطاب في أسلوب العرض الكامل مع الترقيم الكامل - ترجمة جسم الخطاب

عنوان المرسل إليه

الجهة الراسلة

عنوان الراسل

عزيزي السيد بيكر،

عندما فازت شركتك بعقد بمهمة تنظيف كل مباني المجلس، وضعنا جدولاً محدداً جداً لما هو مطلوب في كل مبنى.

أسفة لأن أقول، إنه في الأسابيع القليلة منذ أن دخل العقد مرحلة التنفيذ لم تظهر شركتك بأنها متمسكة بذلك الجدول بالدقة التي كنا نرغب فيها. أرفق طيه قائمة بنواحي القصور التي لاحظها الحراس والمشرفون على مباني المجلس على مدى الأسبوعين الأخيرين. كما ستري، لا تقتصر المشكلات على مبنى واحد بذاته، والتي تبدو أنها تشير إلى أن

هناك بعض سوء الفهم حول تفسير العقد، وليس مجرد أن أحد العاملين أو اثنين لا يؤدون العمل بدقة.

إنني متأكدة أنك سوف تفهم قلقنا بأن الخدمة التي تقدمها تحت المستوى المتوقع بمجرد بداية تطبيق عقدك. ومن ثم، سوف أكون شاكراً، إذا تفحصت المشكلة، وأحطتني علماً بأسرع ما يمكن بالخطوات التصحيحية التي تقترح اتخاذها.

المخلصة.

باتريشيا ماي

مدير الخدمات

## Form (2)

A letter set out in fully displayed format, with full punctuation.

Council Offices Diston  
Road Corfield Somerset  
TA456BN

Tel. (01732) 68832

23 November 2009

Mr James Baker, Managing Director,  
Corfield Cleaning Services, 68 King Street,  
Corfield,  
TA452Ve.

Dear Mr Baker,

When you won the contract for the cleaning of all council premises, we drew up a very specific schedule of what was required in each building.

I regret to say that, in the few weeks that the contract has been in operation, your company does not appear to have been sticking to that schedule as precisely as we would wish. I enclose a list of shortcomings which our wardens and caretakers have noticed over the last two weeks. As you will see, the problems are not confined to one particular building, which seems to indicate that there is some misunderstanding over the interpretation of the contract, rather than that one or two employees are not doing the job thoroughly.

I am sure you will understand our concern that the service you are offering is below the standard expected so soon after the start of your contract. I would be grateful therefore if you would look into the problem and let me know as soon as possible what corrective action you propose to take.

Yours sincerely,

Patricia May

Director of Services

الترتيب التخطيطي شبه الكتلة يقترب إلى حد كبير من الفقرات الكتلة. ومع ذلك، يظهر التاريخ على الجانب الأيمن، ليكون من السهل رؤيته عندما تبحث عن الخطاب في نظام الحفظ. أيضاً تضع بعض الخطابات شبه الكتلة التحية الختامية (المخلص أو الملتزم) في وسط الصفحة، لجعل الخطاب يبدو جذاباً.

The semi-blocked format is very similar to the blocked. However, the date is shown on the right-hand side, to make it easier to see when looking for the letter in a filing system. Some semi-blocked letters also place the complimentary close ('Yours sincerely' or 'Yours faithfully') in the centre of the page, to make the letter look more attractive.

الترقيم الكامل، كما يشير اسمه، يعني أن كل علامات الترقيم تظهر. توجد فاصلة في نهاية كل سطر في العنوان الداخلي ما عدا الأخير، الذي ينتهي بنقطة؛ توجد فاصلات بعد التحية (عزيزي السيد برون)، وبعد "المخلص، أو الملتزم"؛ وتوجد نقط بين حروف المختصرات مثل س.م.أ أو ل.ص.ع. النموذج (2) بالإضافة إلى أنه يمثل أسلوب العرض الكامل، فإنه أيضاً يتميز بالترقيم الكامل. وكما هو الحال مع شكل أسلوب العرض الكامل، فإن هذا الأسلوب في الترقيم من النادر استخدامه الآن.

Full punctuation, as its name implies, means that all punctuation marks are shown. There is a comma at the end of each line of the inside address except the last, which has a full stop; there are commas after the salutation ('Dear Mr Brown') and after 'Yours sincerely' or 'Yours faithfully'; and there are full stops between the letters of abbreviations like V.A.T or M.B.E. form (2), as well as being fully displayed, has full punctuation. Like the fully displayed format, this style of punctuation is rarely used now.

الترقيم المفتوح، يعني أن علامات الترقيم تستخدم في حدها الأدنى. على الرغم من أنها تستخدم في جسم الخطاب من خلال ضرورة القواعد اللغوية، لا توجد علامات ترقيم في العنوان الداخلي، لا توجد فاصلات بعد التحية أو المجاملة الختامية، ولا توجد نقط بين حروف المختصرات. النموذج (3) بالإضافة إلى أنه يستخدم الفقرات في شكل كتل، فإنه يتميز بالترقيم المفتوح.

Open punctuation means that punctuation marks are kept to a minimum. Although they are used in the body of the letter through grammatical necessity, there are no punctuation marks in the inside address, no commas after the salutation or the complimentary close and no full stops between the letters of abbreviation. Form (3), as well as being blocked, also has open punctuation.

### نموذج (3)

خطاب في أسلوب الفقرات في شكل كتل  
مع الترقيم المفتوح - ترجمة جسم الخطاب

الجهة المرسلة

التاريخ .....

عنوان المرسل إليه

عزيزي السيد سارجنت

إشارة إلى اجتماعنا بالأمس، سوف نكون سعداء أن نعمل من أجلك على بيع منزلك بالسعر المطلوب 120.000 جنيه استرليني. عمولتنا تتمثل في (1) في المائة من سعر البيع، قابلة للدفع عند انتهاء البيع. سوف نستدعي شخصاً ما اليوم التالي أو بعد يومين ليضع لافتة "المنزل للبيع". هل يمكن أن أنتهز هذه الفرصة لأشكرك على وضع منزلك في أيدينا، ولكي أذكر لك، أننا سوف نبذل كل ما في وسعنا لتحقيق البيع بأسرع ما يمكن.

المخلص

بيتر جونسون

### Form (3)

A letter set out in blocked format, with open punctuation.

JOHNSON BRYANT & CO

ESTATE AGENTS

4 High Street

Lackington

Tel. (01392) 43582

6 April 199X

Mr Keith Sargent  
7 Laburnum Grove  
Lackington

Dear Mr Sargent

Following our meeting yesterday, we would be delighted to act for you in the sale of your house, at an asking price of £120,000. Our commission is 1 per cent of the sale price, payable on completion of the sale. Someone will call in the next day or two to erect a 'For Sale' sign.

May I take this opportunity to thank you for placing your house in our hands, and to assure you that we will do everything we can to achieve a quick sale.

Yours sincerely

Peter Johnson

إذا لم تكن تعرف من في المنظمة الذي قد يتناول خطابك، فيما يلي بعض الخطوط الإرشادية لمساعدتك:

If you do not know who in the organisation might deal with your letter, here are some guidelines to help you:

- 1 - إذا كنت تكتب إلى شركة وجه خطابك إلى المدير أو المدير الإداري.
1. If you are writing to a company, address your letter to the Manager or the Managing Director.
- 2 - إذا كنت تكتب إلى ناد أو مؤسسة مهنية، وجه خطابك إلى السكرتارية.
2. If you are writing to a club or a professional institution, address it to the Secretary.
- 3 - إذا كنت تكتب إلى شركة ذات مالك وحيد خاطبها باسم صاحب الشركة.
3. If you are writing to a firm with a sole owner, address it to the Proprietor.
- 4 - إذا كنت تكتب إلى سلطة محلية وجه خطابك إلى المدير العام التنفيذي.
4. If you are writing to a local authority, address it to the Chief Executive.
- 5 - إذا كنت تكتب إلى مصلحة حكومية وجه خطاباً إلى الوزير أو إلى سكرتير الوزير.
5. If you are writing to a government department, address it to the Minister or to the Permanent Secretary.
- 6 - إذا كنت تكتب إلى شركة تضامن (مثل شركة محامين أو محاسبين)، فإن الطريقة الصحيحة بشكل قاطع أن تخاطبهم بمصطلح السادة، كما في

السادة الأسود والأخطر (اسم الشركة). ومع ذلك، حيث أن السادة جمع "السيد" ومن المحتمل تماماً أن يكون الشركاء سيدات، فإن مثل هذا الخطاب قد يعتبر إساءة. ومن ثم، الأفضل أن يحمل خطابك تحية إلى الشريك الأقدم أو الأعلى مرتبة. يتفادى هذا أية مشكلات محتملة مع التحية.

6. If you are writing to a partnership (such as a firm of lawyers or accountants) the strictly correct way to address them is Messrs, as in Messrs Black and Green. However, since Messrs is the plural of Mr and the partners are quite likely to be women, this could give offence. It is therefore best to address your letter to the Senior Partner. This also avoids any possible problems with the salutation.

