

ستقول شركة هاربر أند بروثرز إنني قد أرفض  
مقترحاتهم لكنني أرحب بعروض صداقتهم

إدنا سانت فينسنت ميلاي

المقترحات والتقارير التقليدية ليست بالرسائل، ولكن الأقصر منها  
تكتب أحياناً على شكل رسائل أو مذكرات. إنها تستخدم لغة أبسط، ولا  
تحمل رأسية، وعنواناً فرعياً وفقرات، وهي أقل تمسكاً بالشكل الرسمي  
للمرسالة وأقل تعقيداً.

المقترحات تلتبس حيناً (كأن يسألك أحدهم تقديم تقدير، أو عرض،  
أو خطة عمل) وأحياناً لا تلتبس (كما إذ تريد ترويج خطتك أو خدمتك أو  
برنامجك لدى شخص لم يعرب صراحة عن حاجته إليه). في كلتا الحالتين،  
يعتبر اقتراحك أداة بيع لإقناع الطرف الآخر بأنك أفضل من يقوم بالعمل (في  
حال المقترح الملتبس) أو بأنه يحتاج إلى الخدمة التي تعرضها (في حال  
المقترح غير الملتبس).

تتضمن رسائل التقارير والمقترحات:

- قبول عرض/ أو اقتراح
- إشعار بالاستلام (انظر فصل الإشعار)
- عروض وتخمينات
- مقترحات لكتاب أو مقال (انظر فصل الاستفسار)

- تقارير الإذعان (انظر فصل الاعتماد)
- تقارير التحقيق والتقصي
- تقارير الإدارة، والعاملين، والسياسة والتوصيات.
- التقدم/ تقارير عن الوضع
- مقترحات: منتجات/ هبات/ مشاريع/ برامج/ مبيعات/ خدمات.
- تزكيات/ اقتراحات
- رفض مقترح/ عرض/ تقرير (انظر فصل الرفض)
- التقارير: السنوية/ الشهرية/ التقدم/ الإدارة العاملين/ الفنية.
- الردود على التساؤلات / الطلبات
- تقارير المبيعات: أسبوعية/ شهرية/ سنوية.

### ما يقال

- ابدأ رسالتك بسطر للموضوع تحدد فيه موضوع العرض أو التقرير.
- افصح عن سبب إرسالك التقرير أو المقترح «حسب الطلب»، «للاطلاع»، «طلب تشارلز أومالي أن أرسل لكم نسخة»، «رداً على طلبكم عرض أسعار».
- تحدث عن التقرير في جملة أو جملتين.
- يقسم الجسم الرئيسي للتقرير أو المقترح - الذي يشرح الفكرة بالتفصيل، ويقدم الكلفة، والمواصفات وتاريخ التسليم، وأمثلة عن الطلب - إلى وحدات معلومات منطقية وواضحة.
- لخص التقرير في جملة أو جملتين.
- عليك بالإشادة بالأشخاص الذين عملوا في إعداد التقرير أو المقترح
- اعرض تقديم معلومات إضافية واعط الاسم الكامل ورقم هاتف شخص هو صلة الوصل.

- تحدث عن الخطوة التالية وعن توقعاتك «اتصلوا بي»، «وقعوا العقد المرفق»، «الرجاء الإجابة بتقييم خطي للمقترح».
- اشكر الشخص لما خصك به من وقت واهتمام.

#### ما لا يقال

- لا تتطرق إلى ذكر مواضيع أخرى أو شؤون تتعلق بالعمل.
- فالتقرير أو المقترح هو وثيقة مكثفة.
- لا تستخدم لغة اصطلاحية ما لم تكن متأكداً أن قراءك يفهمونها.

#### ملاحظات حول الكتابة:

- قبل تحضير تقرير أو مقترح، عليك أن تعرف الأجوبة عن هذه الأسئلة: من الذي سيقراً الوثائق؟ ما هو الغرض منها؟ ما هي المادة التي تغطيها؟ كيف ستقدم المادة؟
- الجسم الرئيسي لرسالة المقترح أو التقرير قد يكون قصيراً قصر مقطع أو طويلاً بشكل يكفي ليقطع إلى واحد أو أكثر من عناصر التقرير التقليدية: صفحة العنوان، خلاصة، وموجز، ومقدمة، وتصدير، وتمهيد، وخلفية، واعتراف وشكر، وقائمة بالمحتويات، وتقديم للبيانات، وخيارات، وخاتمة، وتركيبات، وملاحق، وثبت المراجع، وهوامش وإشارة إلى أية وثائق مرفقة.
- قبل أن تذهب بمقترحك أو تقريرك إلى البريد، اطلب من شخص ضليع المعرفة بالمواضيع (قد يكون محامياً في بعض الحالات) أن يقرأه للتأكد من أن كل بند في الطلب الأصلي قد أجيب عنه.
- إذا كان التوقيت مهماً بالنسبة لتقريرك أو مقترحك، ارسله مع إيصال يعاد إليك إشعاراً باستلامه وتثبيتاً للتاريخ الذي سلم به.

#### حالات خاصة:

- عندما تكتب مقترح منحة، عليك بمراعاة ثلاثة خطوط إرشاد

لندعم فرص نجاحك (1) اتبع التعليمات بدقة - لا تساهل إزاء التحول عن الأسلوب المعتمد، (2) قدم مادتك بلا أخطاء - مطبوعة بعناية على ورق من نوعية راقية، دون أخطاء، وبأناقة، (3) يجب أن يكون مضمون الرسالة بأفضل لغة تستطيعها وموجهة بشكل خاص لتلك المؤسسة الممولة - نادراً ما يمكن عرض المادة نفسها على مجموعتين مختلفتين. جماعات الدعم الفنية كثيراً ما تقدم طلبات منح، وقد ينتقد أشخاص في مجال اختصاصك المادة التي تقدمها.

\* كثير من تقارير سير عمل ما، تعتمد شكل رسالة مرمز، لكن هناك تقارير أخرى قد تكتب على شكل رسالة سردية. ضمن رسالتك ما أنجز خلال الفترة التي يغطيها تقريرك؛ وما يجري العمل عليه الآن؛ إضافة إلى المشاريع المتميزة التي تنتظر أن ينظر بها؛ والأخبار الجيدة والأخبار السيئة خلال الفترة التي يغطيها التقرير؛ إلى جانب ملاحظات أخرى تمكن القارئ من تقدير تقدم الطالب أو الموظف أو الدائرة أو الشركة.

\* إذا بدا أن مقترحك سيلقى قبولاً لدى الطرف الآخر، حول رسالة المقترح إلى رسالة عقد أو اتفاق ملزم بان تضيف في أسفل الرسالة «قرئت ونالت الموافقة في [تاريخ] من قبل [توقيع ولقب]». إذا كان المقترح جزءاً من عقد أكبر، أضف إليه عبارة «عطفاً على العقد الرئيسي المؤرخ في 2 مارس 2002، بين ريكس انجينييرينغ وفيليبس كونتراكتارز». (انظر أيضاً فصل العقود).

### شكل الرسالة:

\* تطبع رسالة المقترح أو التقرير على ورق برأسية أو على ورقة مذكرة.

\* عندما يكون للوقت أهمية خاصة يمكن إرسال التقارير والمقترحات

- بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني، على أن تتبع بنسخ أصلية.
- الاستمارة التي تملأ فيها فراغات تناسب تقارير الائتمان، وتقارير التقدم الدراسي، وتقارير الإنتاج الروتينية وسواها من التقارير التي تعتمد على الأرقام أو على بيانات قصيرة .

## كلمات

|         |                                 |               |            |
|---------|---------------------------------|---------------|------------|
| خلاصة   | قرار                            | استعلام       | تصدير      |
| نظام    | يخطر                            | مخطط          | تحقيق      |
| تمهيدي  | فني                             | برنامج        | رسم        |
| سؤال    | تقديم                           | شروط          | جدول أعمال |
| يكشف    | يفتش                            | إهداء         | نص         |
| تحليل   | نقاش                            | تعليمات       | إجراء      |
| طلب     | يعرض                            | يعرف          | مشروع      |
| تعهد    | يبدى                            | يقدم          | اختطاط     |
| ضمان    | يثمن                            | مسودة         | موضوع      |
| تصور    | مضاربة                          | يخمن          | يؤسس       |
| يحكم    | تقدير الاحتمالات المستقلية يقيم | يقدر          | يخمن       |
| تصميم   | نشرة تمهيدية                    | يفتح          | يخمن       |
| تخطيط   | توصية                           | يقدم اقتراحاً | يظهر       |
| نسق     | تصوير                           | يحسب          | تمثيل      |
| يحصي    | يعرض                            | طريقة         | بيان       |
| يستنتج  | شرح                             | دراسة         | احتجاج     |
| شروط    | سبر                             | إشعار         | بحث        |
| يفكر في | فحص                             | عرض           | مراجعة     |
| يدرس    | استكشاف                         | رأي           | بيان       |
| يرى     | بيان تفسري                      | حصيلة         | استراتيجية |
| يعتقد   | نتائج                           | موجز          | موضوع      |
| نقد     | يتنبأ                           | أداء          | يقترح      |

|             |       |       |       |
|-------------|-------|-------|-------|
| مقالة نقدية | يعاير | سياسة | مجمل  |
| يقيس        | مقدمة | عاجل  | فاتحة |

## عبارات

|                                      |                      |
|--------------------------------------|----------------------|
| ميزة كبيرة / مهمة                    | ينكب على مشكلة..     |
| وفق هذه الخطوط                       | كما ترون من المعطيات |
| استفسار استقصائي                     | نسخة من الإجراءات    |
| بيان مفصل                            | تخمين واقعي          |
| قيمة تقديرية                         | تحدد موقفنا من       |
| يجعلني أفهم                          | سرد معمق             |
| يجري تقصي                            | يرسم بالتفصيل        |
| موضوع قيد الدراسة / المناقشة / مطروح | مراحل التخطيط        |
| خطة عمل                              | بيان بالوضع          |
| موضوع البحث                          | يلخص سير العمل       |
| يقدم بعض المزايا في المدى البعيد     | يأخذ في الاعتبار.    |
| يتخذ إجراءات / خطوات                 | يجري بحثه.           |

## جمل

معطيات إصابات التزلج على الجليد في الولايات المتحدة خلال العامين الماضيين مدرجة أدناه.

اقترح أن تشكل لجنة فرعية لدراسة ساعات المرونة لجميع الموظفين الأجراء.

تقريرنا السنوي عن المشردين في منطقة مترو الدائرة السادسة يكشف أخباراً سيئة وأخباراً جيدة.

الموضوع: حيازة شركة سايبريس سبا بروداكس.

حقق مركز سبريت - ميدومور لاند سكيب سابلاي سنتر واحداً من أكثر أرباحه

نجاحاً - انظر التفاصيل أدناه.

الموضوع: تغيير مقترح للعاملين في إطعام المؤتمر.

أعد التقرير التالي روبرت فاميش ونرسيسيا توبهال.

يلخص هذا التقرير أرباحكم وأية تغطية إضافية اخترتموها اعتباراً من 1 يناير.

## فقرات

شكلت في مايو الماضي قوة عمل مدنية من مجموعة من الأشخاص المهتمين واجتمعت طيلة العام لتقديم توصيات إلى لجنة التخطيط التي قامت، بدورها، بإعداد تقرير إلى مجلس المدينة. نقدم هنا ملخصاً لذلك التقرير.

بعد رسالتنا المؤرخة في 3 سبتمبر، التي قارنا فيها التصفيح الكهربائي بالبقبة لإنتاج رقائق مخلوطة دقيقة للتسجيل، قمنا بأبحاث إضافية حول هذا الموضوع. ووجدنا أنه طالما تحقق التركيب الميكروي فإن التصفيح الكهربائي والبقبة فعالان. مازال الوقت مبكراً لاستبعاد أي من العمليتين. ولكن قد يكون من المفيد القيام بتحليل مبدئي للنفقات إما مع توفر مزيد من المعطيات نتيجة هذا البحث في هذين المجالين أو بطرح عدد من الافتراضات.

درست موضوع الشراء مقابل استئجار ضاغطة هواء، ويبدو أقل كلفة في المدى البعيد وأكثر ملاءمة لنا في المدى القريب أن نشترى ضاغطة هواء صغيرة محمولة أكثر من استئجار واحدة كلما دعت الحاجة إليها. وتفيد دراسة استخدامنا لضاغطة الهواء أننا بالرغم أننا لا نحتاجها إلا «بين وقت وآخر» إلا أن كلفة الاستئجار وهدر وقت الإنتاج لعدم وجود ضاغطة متوفرة فور الحاجة إليها تزيد عن كلفة شراء ضاغطة جديدة. أقترح الشراء.

## رسائل نموذجية

إلى: إيتا،

الموضوع: ميزانية مقترحة لتصميم الشوارع دي آر سي 821,01.

لقد قدرنا كلفة تقديم مخططات نهائية لتغيير موقع شارع كونكانون من الطريق الجانبية إلى خط السكة الحديدية، ولطريق كونكانون الجانبية من بلاك آفنيو إلى نيكولاس. مخطط شارع كانكون لطول يقارب 2,00 قدم ويتألف من خمسة مسارات، وحاجز حجري مع ميزابة على حافة الطريق، ومنصب مرتفع لأكثر من 25٪ من طوله. تغطي طريق كونكانون الجانبية حوالي 2,500 قدم وتتضمن حاجزاً حجرياً وميزابة على طول المسارين الخارجي والمنصف، وتوسيع الأرصفة، وتحسينات في التقاطعات، ومسارات للتسارع وتخفيف السرعة، وإشارات مرور ضوئية في ثلاثة مواقع. تصل النفقة إلى 55,000 دولار، لذلك فإننا نقترح الموافقة على ميزانية بهذا المبلغ. أرجو الاتصال بي إذا كانت لديكم أية أسئلة حول تقديرنا. وشكراً

المخلص



إلى: دائرة التسويق

من: ستيفان رولو

التاريخ: 4 مارس 2002

الموضوع: تقرير حول الانخفاض الأخير في المبيعات.

هذا التقرير المذكورة يلخص تقريراً في العمق من 14 صفحة حول ما يبدو آلية وأسباب الانخفاض الشامل الأخير في مبيعاتنا لمعدات المطاعم وإمدادها.

انطلاقاً من هذه الأفكار، فإنني أخطط لإجراء تعديل تجريبي على منافذنا في كولورادو سبرينغ ودينفر. إذا كانت لديكم أية آراء حول هذه الأفكار (خاصة إذا كنتم لا توافقون عليها)، فإنني أتمنى أن تخبروني بذلك.

فالقوى المحركة للمبيعات إلى المطاعم هي طبعاً الحاجة، والتلبية الفورية، والموصلية والسعر. وقد عزلنا السعر كالعامل الحساس في الانخفاض الأخير في المبيعات. وبالرغم من أن أسعارنا، في الحقيقة، تنافس الموردين الآخرين، إلا أنها لا تبدو منافسة.

يفصل التقرير الطرق الثلاث الممكنة للتعامل مع فكرة أننا أكثر تكلفة من منافسينا. الرجاء التدقيق، أفراداً ومجموعات، في خياراتنا.

سأعلمكم بنتائج التغييرات المخطط لها في ديل مار وسان ديجو. حتى ذلك الحين أتمنى أن تزودوني بأكبر قدر ممكن من التغذية الاسترجاعية (وبالسرعة الممكنة) حول التقرير المرفق.



#### مقترح

شركة ماريات لأنظمة العزل

54 ايستهبوب بولفار

فريدريك أي إيه 50501

#### العمل المقترح:

تركيب فايبرغلاس تحت الألواح على مساحة 900 قدم مربع من السقيفة في البيت المؤلف من طابقين.

فك وإعادة تركيب الألواح الضرورية.

تركيب أنابيب للريح

تركيب مراوح سقفية 2 آر - 61

تركيب فايبر غلاس في الممرات الجانبية حوالي 2,000 قدم مربع.

حفر ألواح الجدران الخارجية وسطام الخشب الأحمر، ونقش ومعجنة، حتى الرمل والدهان.

فك وإعادة ألواح الجدران الخارجية، وحفر أعلى نوافذ الطابق الثاني فقط.

تركيب فتحات سطح القنطرة 48 «16x»، 2 في الأمام و2 في الخلف

نقترح هنا تقديم المواد واليد العاملة - وفقاً للمواصفات المذكورة أعلاه - مقابل مبلغ 2307 دولار نقداً عند الإنجاز.

جميع المواد مكفولة حسب المواصفات. وسينجز العمل كاملاً وفق العرف القياسي. وأي تحول أو تغيير في المواصفات المذكورة أعلاه يتضمن تكاليف إضافية لن ينفذ إلا بموجب أوامر خطية، ويضاف إلى المبلغ المقدّر. جميع الاتفاقيات تتوقف على الإضرابات، أو الحوادث، أو التأخير الخارج عن سيطرتنا.

يقوم المالك بالتأمين ضد الحريق والإعصار وسواها من التأمينات الضرورية الأخرى. ويغطي عملنا بشكل كامل بتأمين تعويضات العمال.

ملاحظة هذا المقترح يمكن أن يسحب من قبلنا ما لم يقبل خلال 10 أيام.  
التاريخ: 3 مايو 2003.

توقيع المفوض/ اف. ماريات.

قبول المقترح: الأسعار المدرجة أعلاه، والمواصفات والشروط جميعها مرضية ومقبولة. ونفوضكم بأداء العمل كما هو مفصل. الدفع عند إتمام العمل.

تاريخ القبول/ 6 مايو 2003

التوقيع: جاك إيزي.



انظر أيضاً: القبول، الإشعار والتأكيد، رسائل التغطية، الائتمان، التعليمات، المذكرات، التوصيات، الرفض، الردود، المبيعات.