

الفصل السادس

إدارة البريد الإلكتروني

Managing e-mail

يشرح هذا الفصل كيفية إدارة البريد الوارد، واستخدام دفتر العناوين، وكيفية تنظيم الرسائل.

بالانتهاء من هذا الفصل ستتعرف على :

- حذف الرسائل والتراجع عن الحذف وافراغ مجلد المحذوفات.
- إعادة توجيه البريد.
- حفظ الرسائل في مجلد.
- إضافة عناوين بريدية إلى دفتر العناوين.
- تنظيم دفتر العناوين.
- إنشاء مجموعات داخل دفتر العناوين.
- عرض البريد الصادر، وتغيير الإعدادات الافتراضية للبريد الصادر.
- انشاء مجلد شخصي.
- نسخ ونقل الرسائل.

1. التحكم في البريد

سوف نتحدث هنا عن كيفية تنظيم البريد والتحكم فيه، فقد نحتاج أحيانا إلى الاحتفاظ ببعض الرسائل، وحذف البعض الآخر، كما قد نحتاج إلى توجيه إحدى الرسائل إلى صديق آخر على عنوانه البريدي

حذف الرسائل *Deleting Messages*

هناك العديد من الرسائل الدورية أو الروتينية والتي لا نحتاج لها بعد قراءتها، في هذه الحالة يستحسن أن نحذفها، تأكد أن الرسالة موجودة في نافذة علبة البريد **Inbox** ثم قم بتحديدتها عن طريق النقر عليها ومن ثم اضغط مفتاح **Delete** من لوحة المفاتيح أو انقر أداة الحذف من شريط الأدوات .

وفي حالة الرغبة في حذف عدة رسائل قم بالضغط على مفتاح **Ctrl** وأثناء الضغط انقر كل رسالة تريد حذفها نقرة واحدة لاختيارها، ثم قم بحذفها بإحدى الطريقتين السابقتين.

التراجع عن الحذف *Restoring Deleted Messages*

يحدث أحيانا أن تغير رأيك وتريد استعادة بعض الرسائل التي تم حذفها، هناك محطة قبل الحذف النهائي عبارة عن مجلد يقوم فيه برنامج **Outlook** بحفظ الرسائل التي تقوم بحذفها، وما لم تقم بإفراغ هذا المجلد "العناصر المحذوفة" **Deleted Items** فيمكنك استعادة أية رسالة قمت بحذفها.

لاستعادة أية رسائل من المجلد "العناصر المحذوفة" **Deleted Items**، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر رمز المجلد **Deleted Items** "العناصر المحذوفة" من لوحة **Outlook** الرئيسية. سيتم فتح المجلد وسوف ترى قائمة بالمحذوفات في نافذة **Outlook** كما في شكل 6-1.



شكل 6-1 قائمة بالمحذوفات الموجودة لدينا

٢. اختر العنصر التي ترغب في استعادتها بواسطة المؤشر ثم اسحبها في اتجاه المجلد المناسب من لوحة Outlook ولاحظ أن مؤشر الفأرة يصاحبه مربع صغير دلالة على عملية النقل ، فمثلا يمكنك سحب رسالة من المجلد "العناصر المحذوفة" Deleted Items ووضعها في مجلد "علبة البريد" Inbox.

إفراغ مجلد المحذوفات Emptying the "Deleted item" Folder

إذا كنت واثقا أنك لا تحتاج إلى أي من العناصر الموجودة في المجلد Deleted Items وأنت تريد حذف هذه العناصر نهائيا و إفراغ هذا المجلد من محتوياته، افتح قائمة Tools "أدوات" ومن القائمة المختصرة انقر Folder "Empty Deleted Items" "إفراغ مجلد المحذوفات" (انظر شكل 6-2) سيظهر رسالة تأكيد الحذف المعروفة. اخذ Yes "نعم" ردا على الرسالة.



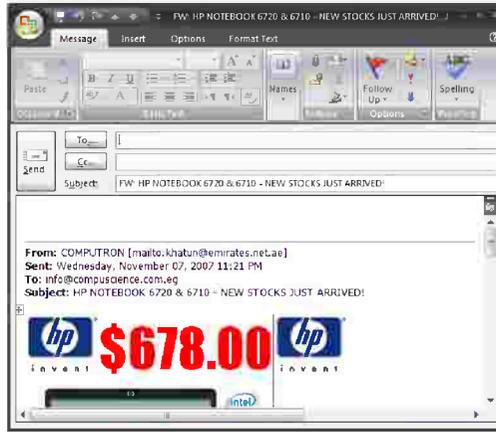
شكل 6-2 إفراغ مجلد المحذوفات

إعادة توجيه البريد Forwarding a message

قد تصلك رسالة عزيزي القارئ، ولكنك وجدت أنه من المفيد أن يتسلمها شخصا آخر ليتولى هو الرد عليها أو تنفيذ مضمونها وغير ذلك من الأمور المتعلقة بهذه الرسالة . للقيام بذلك اتبع الخطوات التالية :

١. حدد الرسالة التي تريد تحويلها عن طريق النقر عليها ثم من شريط الأدوات انقر الأداة **Forward** أو اختر الأمر **Forward** من قائمة **Actions** سيتم فتح نافذة **FW** متبوعة بموضوع الرسالة (شكل 3-6).

٢. أمام خانة **To** اكتب العنوان البريدي للشخص الذي تريد تحويل الرسالة اليه . يمكنك أن تكتب اسم الشخص فقط إذا كان لديك قائمة بالأسماء قمت بتحديدتها من قبل كما ستعرف بعد قليل.



شكل 3-6 نافذة FW

٣. يمكن إرسال نسخة من نفس الرسالة إلى شخص آخر بواسطة مربع **Cc**
٤. يمكن كتابة ملاحظات أو تعليقات في منطقة نص الرسالة، عند نقطة الإدراج ليقوم متلقي الرسالة بقراءتها أولاً.
٥. بعد الانتهاء انقر زر **Send** ليقوم **Outlook** بتحويل نسخ من الرسالة حسب الأسماء الواردة وبعد أن يتحقق من عنوان البريد الإلكتروني لكل اسم من الأسماء.

حفظ الرسائل في مجلد *Saving Messages in a folder*

هناك العديد من الرسائل التي تحذفها بعد قراءتها، ولكن بعض الرسائل تريد الاحتفاظ بها لتكون مرجعا يمكن الاطلاع عليه عند الحاجة، ولعمل ذلك قم بإتباع الخطوات التالية :

١. قم باختيار الرسالة التي تريد نقلها

٢. من قائمة **Edit** اختر الأمر **Move to Folder**، يظهر المربع الحوارى **Move Items**

اختر المجلد الذي تريد نقل الرسالة إليه ثم انقر **OK**.

2. استخدام دفتر العناوين Using Address Book

عندما تبدأ باستخدام **Outlook** بشكل دوري، سترسل وتلقي علي الأرحح رسائل بريد من عدة أشخاص مختلفين. كلما انشأت رسالة جديدة، عليك كتابة عنوان بريد إلكتروني ملائم (إلا إذا كنت ترد علي رسالة كنت قد تلقيتها). باستخدام دفتر عناوين (**Address book**) يمكنك أن تسجل فيه كل أنواع التفاصيل عن الأشخاص الذين تتصل بهم دورياً. والأهم من كل هذا هو أن **Outlook** يتيح لك تسجيل عناوين بريدهم الإلكتروني لاستعماله في المستقبل.

فتح دفتر العناوين Opening Address Book

لفتح مربع **Address Book** "دفتر العناوين" افتح قائمة الأدوات **Tools** ثم اختر الأمر **Address Book** أو انقر الزر **Address book** من شريط الأدوات، سوف يظهر مربع الحوار **Address Book** كما في شكل 4-6 إذا لم يسبق لك العمل من قبل علي برنامج **Outlook** فلن تجد أي أسماء في دفتر العناوين.



شكل 4-6 Address Book

إضافة عناوين بريدية إلى دفتر العناوين

Add Contact detail to on Address Book

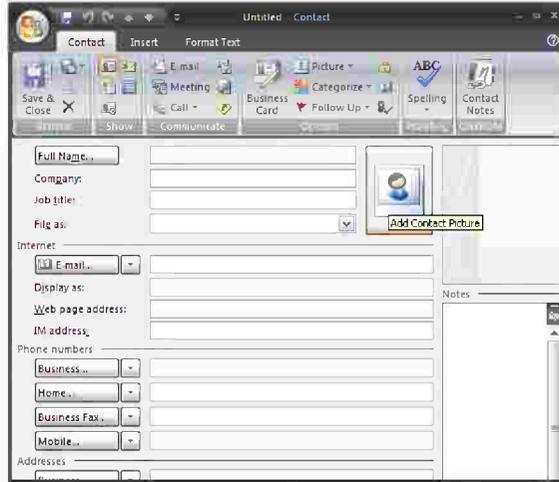
إذا أردت ان تبدأ بإضافة الأسماء والعناوين الخاصة بمن تتعامل معهم بالبريد الإلكتروني إلى دفتر العناوين تابع الخطوات التالية.

١. انقر قائمة **File** ثم انقر الأمر **New Entry** سيظهر المربع الحواري **New Entry** كما في شكل 5-6



شكل 5-6 لتحديد نوع الاسم الجديد الذي ستقوم بإدخاله

٢. حدد الاختيار **New Contact** ثم انقر زر **OK**. ستظهر النافذة **Contact** بشكلها الجديد المميز للإصدار **MS Office 2007** والمختلف عن الإصدارات السابقة. (انظر الشكل 6-6)



شكل 6-6 النافذة Contact لتسجيل بيانات الاسماء الجديدة

٣. اكتب البيانات التي تريدها عن هذا الشخص مثل الاسم واسم الشركة وعناوين البريد الالكتروني والتليفونات... الخ. في المربعات الموضحة بالنافذة.

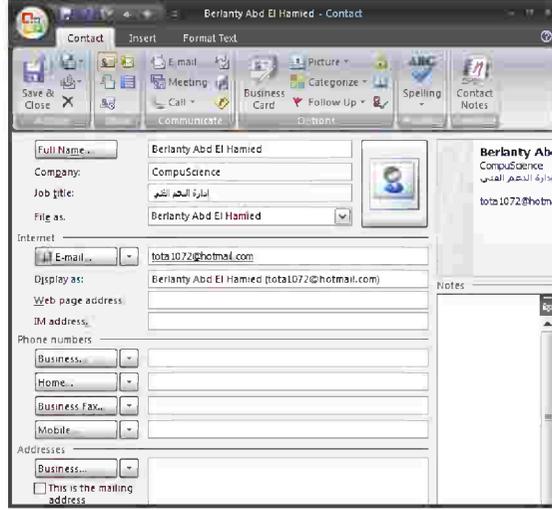
٤. بعد الانتهاء من إدخال البيانات انقر الزر **Save & Close** "حفظ و إغلاق" من المجموعة **Actions** "اجراءات" في التبويب **Contact** "جهات الاتصال" وذلك لحفظ بيانات الشخص الجديد وإغلاق النافذة أو انقر زر **Save & New** "حفظ و جديد" لحفظ البيانات الحالية وإدخال بيانات شخص جديد.

٥. عندما تنتهي من إدخال بيانات الأشخاص الذين تتعامل معهم وتريد حفظ عناوينهم الالكترونية لديك. وتغلق نافذة **Contact** "جهات الاتصال". سترجع إلي مربع **Address Book**، سوف تجد قائمة بالاسم/الاسماء التي قمت بإدخالها وحفظها.

وفيما يلي نوضح بعض الطرق التي قد تستخدمها للاستفادة من قائمة **Address Book** "دفتر العناوين".

- لعرض بيانات أي شخص يسمي جهة اتصال (**Contact**)، موجود بدفتر العناوين انقر اسم الشخص نقرا مزدوجا، أو اختر الأمر **Properties** "خصائص" من قائمة **File**،

س يظهر نافذة **Contact** مرة اخري وبها اسم الشخص والبيانات التي قد حفظت من قبل كما في الشكل 7-6.



شكل 7-6 التفاصيل عن أحد أشخاص دفتر العناوين Address Book

- لحذف بيانات جهة اتصال، اختر (حدد) جهة الاتصال ثم اضغط مفتاح **Del** علي لوحة المفاتيح. عندما تظهر رسالة تحذير تطلب منك تأكيد عملية الحذف اختر **Yes** لتأكيد الحذف.
- بعد الاطلاع علي البيانات قم بغلق النافذة **Contact** للعودة للمربع الحوار **Address Book**.

تنظيم دفتر العناوين Organizing Address Book

فكر معي، أحيانا تحتاج أن ترسل رسالة لمجموعة من الأشخاص فهل تكتب أسماءهم جميعا في خانة مستلم الرسالة (**To**) مع ما فيه من احتمال الخطأ وإضاعة لبعض الوقت، ماذا لو قمنا بإنشاء مجموعات كل مجموعة تأخذ اسما فمثلا تستطيع أن تنشئ مجموعة للمشتريات ومجموعة للمبيعات ومجموعة للحسابات وهكذا، وعندما تقوم بتوجيه رسالة لمجموعة المشتريات مثلا

فسوف يتم إرسال نفس الرسالة لكل أعضاء تلك المجموعة كما سنعرف فيما بعد، أليس هذا رائعاً؟ تعال معي ننشئ تلك المجموعات خطوة خطوة ثم نرى النتيجة وكيف نستفيد من تلك المجموعات في إرسال البريد أو حتى في البحث داخل المجموعة عن شخص معين بدلاً من البحث داخل دفتر العناوين بأكمله خاصة إذا كنت لا تتذكر عن الشخص المطلوب أية بيانات.

إنشاء مجموعات داخل دفتر العناوين

Creating groups in Address Book

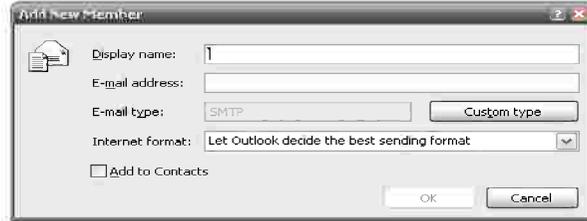
لإضافة مجموعة جديدة إلى دفتر العناوين قم باتباع الخطوات التالية :

1. من نافذة البرنامج انقر رمز دفتر العناوين **Address Book**  يظهر المربع الحوارى **Address Book** كما شاهدناه في الشكل 6-7.
2. من شريط القوائم افتح القائمة **File** ثم اختر **New Entry**، سوف يظهر مربع حوارى بعنوان **New Entry**، من مربع **Select The Entry Type** انقر على الخيار **New Distribution list** "قائمة توزيع جديدة".
3. انقر زر **Ok** ستظهر نافذة **Distribution list** "قائمة توزيع". ويظهر في شريط العنوان اسم النافذة وبجواره كلمة **Untitled** دلالة على ان القائمة لم يتم تعريف اسم لها بعد.
4. اكتب اسماً للمجموعة أمام حقل **Name** وليكن المشتريات على سبيل المثال سيتحول شريط العنوان إلى **"Distribution list" المشتريات**.
5. الآن نريد أن نختار بعض العناوين لتكون أعضاء في تلك المجموعة. من الشريط انقر الزر **Select Members**  الموجود في المجموعة **Members** في التبويب **Distribution list** يظهر المربع الحوارى **Select Members** وهو يشبه تماماً مربع **Address Book** الذي يحتوي على بيانات للأشخاص الموجودين في دفتر العناوين لديك. قم بتحديد العنصر الذي تريد جعله عضواً في تلك المجموعة ثم انقر الزر **Members** ثم كرر هذه الخطوة مع أعضاء آخرين شكل 6-8.



شكل 6-8 إضافة عنصر جديد للمجموعة

6. انقر الزر **Ok** تعود إلى نافذة " **Distribution list** المشتركات" وقد تم إضافة العنصر الجديد، يمكنك إضافة أشخاص غير موجودين في دفتر العناوين بكتابة أسماءهم وعنوان البريد الإلكتروني لهم، وذلك عن طريق نقر زر **Add New** من المجموعة **Members** في التبويب **Distribution list** من نافذة " **Distribution List** المشتركات" ليظهر المربع الحوارى **Add New Members** كما في الشكل 6-9



شكل 6-9 مربع إدخال العناصر الجديدة الإضافية للمجموعة

7. أكتب العناصر الإضافية للمجموعة ثم انقر الزر **Ok**
8. بعد الانتهاء من إدخال هذه المدخلات انقر زر **Save and Close** سيتم إغلاق هذه النافذة وقد تم إنشاء المجموعة شكل 6-10



شكل 6-10 تم إضافة مجموعة المشتريات إلى دفتر العناوين

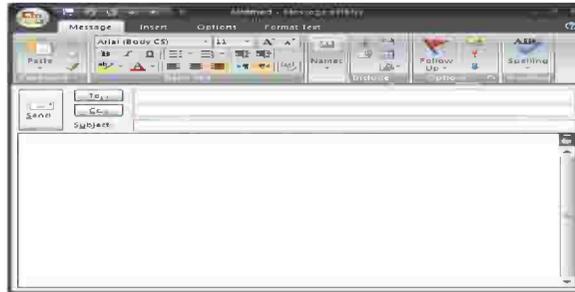
إرسال رسالة إلى عدة مستلمين

Sending a Message to more than one person at a time

باستخدام دفتر العناوين يمكن إرسال رسالة إلى أعضاء مجموعة من المجموعات سواء باستخدام دفتر العناوين أو من نافذة Outlook. لإرسال رسالة إلى مجموعة المشتريات اتبع الخطوات التالية

1. من نافذة Outlook انقر الزر **New** ومن القائمة المختصرة اختر **Mail Message**

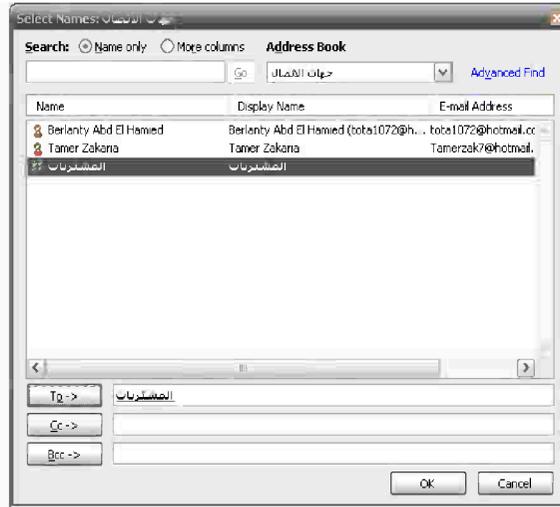
يظهر نموذج إعداد الرسالة كما في الشكل 6-11



شكل 6-11 نموذج إعداد رسالة تمهيدا لإرسالها

2. انقر الزر **To...** يظهر مربع الحوار **Select Names** قم باختيار مجموعة المشتريات ثم

انقر الزر **To->** يتم إضافة المجموعة إلى خانة مستلمو الرسالة شكل 6-12



شكل 6-12 اختر المجموعة ثم انقر الزر To->

3. انقر الزر **Ok** تعود إلى نموذج الرسالة وقد تم إدراج اسم المجموعة "المشتريات" في خانة **To..**
 4. لمعرفة بيانات عن المجموعة قم بالنقر على المجموعة بزر الفأرة الأيمن في خانة **To..** ومن القائمة التي تظهر اختر **Properties** تظهر النافذة **Distribution List** وفيه تفاصيل عن أعضاء المجموعة.
- وبهذا تم إرسال الرسالة إلى مجموعة أشخاص تربط بينهم مجموعة واحدة داخل دفتر العناوين.

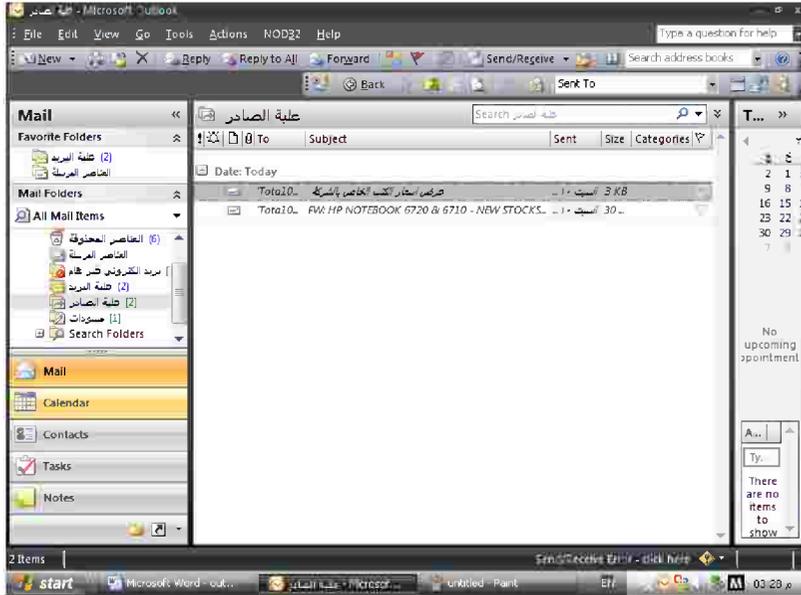
3. البريد الصادر و تنظيم الرسائل

عرض البريد الصادر Viewing Sent Items

لكي تعرض البريد الصادر Sent Items اتبع الخطوات التالية :

1. من لوحة Outlook تأكد أن المجلد Mail هو المختار.
2. انقر الرمز "علبة الصادر" Sent Items، وسيقوم Outlook بعرض قائمة بمحتويات المجلد Sent Items شكل 6-13، وستجد أن كل البريد المرسل محتفظا به في هذا المجلد طالما لم تقم بحذفه أو نقله إلى مجلد آخر

لعرض رسالة ما، قم بنقر الرسالة نقرا مزدوجا لفتحها، وبعد الانتهاء منها قم بإغلاقها.



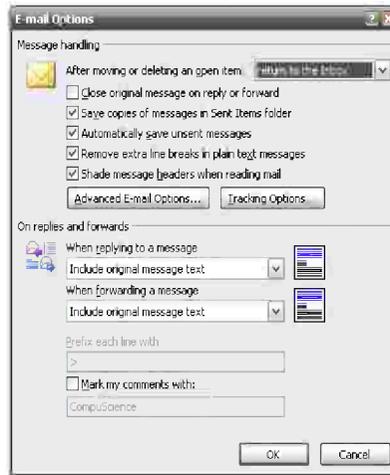
شكل 6-13 قائمة البريد الصادر

تغيير الإعدادات الافتراضية للبريد الصادر

Changing default Setting

كما تعلم، فإن Outlook يقوم بحفظ نسخة من الرسائل التي تقوم بإرسالها، ولكي تقوم بتغيير الإعدادات الافتراضية لكيفية حفظ هذه الرسائل في مجلد "علبة الصادر" Sent Items، اتبع الخطوات التالية :

1. افتح القائمة **Tools** ثم اختر الأمر **Options**، سيظهر المربع الحوارى **Options**.
2. قم بتنشيط التبويب **Preferences** ما لم يكن هو التبويب النشط.
3. انقر زر **Email Options** يظهر المربع الحوارى **Email Options** (شكل 6-14)



شكل 6-14 المربع الحوارى **Email Options**

ينقسم مربع الحوارى هذا إلى قسمين رئيسيين :

الأول : التعامل مع البريد **Message Handling** :

ويشتمل على عدد من خانات الاختيار منها الاحتفاظ بنسخة من الرسائل الصادرة بعد إرسالها ولعمل ذلك قم بتحديد خانة الاختيار **Save Copies of Messages in Sent**

Items Folder أما إذا لم تحدد خانة الاختيار هذه فلن يتم حفظ نسخة من أي من الرسائل

الصادرة **Sent Messages**

لتنشيط الخيارات المتقدمة، انقر زر **advanced E-mail Options** ليظهر مربع حوار آخر

وعديد من خانات الاختيار، من هذا المربع حدد خانة الاختيار **Save Forwarded**

Messages لحفظ نسخة من الرسائل المحولة لمستلم آخر، أو حدد خانة الاختيار

In Folders other than the Inbox, Save Replies with Original

Messages: لكي يقوم **Outlook** بحفظ الرد على الرسائل في نفس المجلد الذي توجد به

الرسالة الأصلية.

• **القسم الثاني**: خاص بالتعامل مع الرسائل أثناء الرد عليها أو تحويلها **On replies and forwards** وفيه :

قائمة منسدلة لاختيار الإجراء الذي يتبعه البرنامج مع أصل الرسالة في حالة الرد عليها يمكنك

أن تحتفظ بأصل الرسالة مع الرد باختيار **Include Original message text**

وقائمة منسدلة مماثلة للتصرف مع الرسائل التي يتم تحويلها.

٤. انقر الزر **OK** للعودة إلى مربع الحوار **Options** ثم انقر **OK** مرة أخرى

للعودة إلى نافذة برنامج **Outlook**.

إنشاء مجلد شخصي Creating Personal Folder

لكي تقوم بتنظيم أعمالك من خلال **Outlook** بكفاءة وسهولة، تحتاج لإنشاء مجلدات فرعية

خاصة بك تيسر لك تنظيم البريد الصادر والعناصر الأخرى من **Outlook**.

لكي تقوم بإنشاء مجلد من خلال **Outlook**، اتبع الخطوات التالية :

١. افتح قائمة **File** من شريط القوائم، ثم اختر **Folder** ثم من القائمة الفرعية التي تظهر

اختر **New Folder**، سيظهر أمامك مربع حوار **Create New Folder**

(شكل 6-15).



شكل 6-15 مربع الحوار الذي يستخدم لإنشاء مجلدات فرعية لمجلدات Outlook

٢. اكتب اسم المجلد في مربع النص **Name**، وليكن على سبيل المثال "شخصي"

.Personal

٣. انقر رأس السهم في خانة **Folder Contains**، ثم من القائمة المنسدلة اختر نوع

العنصر الذي سوف يتم الاحتفاظ بنسخة منه داخل المجلد الجديد، وليكن

Mail and post items "البريد وعناصر النشر".

٤. من القائمة **Select Where To Place The Folder** "تحديد موقع المجلد"، اختر

المجلد الرئيسي الذي تريد أن يتبعه المجلد الجديد، وليكن "علبة البريد" **Inbox**.

٥. انقر **OK** لإغلاق المربع الحوارى والعودة إلى نافذة **Outlook** وسوف نرى فيها المجلد

الجديد في قائمة المجلدات تحت مجلد **Inbox**.

نسخ ونقل الرسائل *Copying and moving Messages*

لنقل رسالة من مجلد لآخر، اضغط بالزر الأيسر للفأرة على الرسالة ثم حرك الماوس وأنت مستمر

في الضغط في اتجاه المجلد الذي تريد نقل الرسالة إليه ثم حرر الضغط.

ولنسخ الرسالة اختر الرسالة ثم افتح قائمة **Edit** "تحرير" ثم اختر أمر **Copy** "نسخ" أو اضغط

مفتاحى **Ctrl+c**. بعد نسخ الرسالة إلى الحافظة انتقل إلى المجلد الذى تريد لصقها به ثم اختر

أمر **Paste** "لصق" من قائمة **Edit** "تحرير" أو اضغط مفتاحى **Ctrl+v**.

تابع الخطوات الآتية

١. اعرض محتويات مجلد **Inbox** "علبة البريد".
٢. بزر الفأرة الأيمن انقر الرسالة المطلوب نسخها تظهر قائمة مختصرة.
٣. من القائمة المختصرة اختر أمر **Move to Folder** "نقل إلى مجلد" يظهر مربع حوار **Move Items** "نقل عناصر".
٤. تحت قائمة **Move the selected items to the folder** "نقل العناصر المحددة إلى المجلد" اختر المجلد "شخصي" (الذي أنشأته).
٥. انقر زر **Ok** "موافق". يغلق المربع الحوارى وتنقل الرسالة إلى المجلد "شخصي".
٦. اختر رسالة أخرى.
٧. افتح قائمة **Edit** "تحرير" ثم اختر **Copy** "نسخ".
٨. افتح مجلد "شخصي".
٩. افتح قائمة **Edit** "تحرير" ثم اختر **Paste** "لصق".

ملخص الفصل Summary

الدرس الأول: شرحنا الطرق المختلفة للتحكم في البريد فبدأنا بشرح حذف الرسائل والتراجع عن الحذف، ثم شرحنا إفراغ مجلد المحذوفات من محتوياته. شرحنا بعد ذلك إعادة توجيه الرسائل وحفظها في مجلد.

الدرس الثاني: بدأنا بشرح إظهار تفاصيل عن أى شخص موجود بدفتر العناوين ثم شرحنا كيفية تنظيم دفتر العناوين شرحنا بعد ذلك إنشاء رسالة باستخدام دفتر العناوين.

الدرس الثالث: بدأنا بشرح عرض البريد الصادر وتغيير الإعدادات الافتراضية للبريد الصادر. شرحنا بعد ذلك إنشاء مجلد شخصي. وأخيرا شرحنا نقل ونسخ الرسائل.

نموذج أسئلة لهذا الامتحان

١. أي من الإجابات الآتية تعبر عن غرف الدردشة (Chat Room)
أ - VOIP ب - Podcast ج - Phising د - إحددي وسائل الاتصال المباشر.
٢. ابدأ تشغيل **Internet Explorer**.
 - افتح صفحة **www.microsoft.com**.
 - انقر أحد الروابط (**Links**) الموجودة بالصفحة.
 - ارجع إلى الصفحة الرئيسية لموقع مايكروسوفت.
 - افتح نافذة تعليمات **Internet Explorer**، ثم اعرض تعليمات الموضوع **Web Page Printing** "طباعة صفحة الويب".
٣. افتح الموقع **www.yahoo.com** بدون صور.
٤. انسخ الصفحة كلها داخل مستند **word**.
٥. اجعل صفحة الموقع **www.yahoo.com** هي الصفحة الافتراضية.
٦. ابحث عن موقع "مصر للسياحة".
٧. اطبع الصفحة التي أمامك.
٨. ابدأ تشغيل **outlook**.
٩. انقر مجلد **Mail** "بريد"، ولاحظ محتويات النافذة.
١٠. اغلق **Outlook**.
١١. أي من الإجابات الآتية تعتبر ميزة للبريد الإلكتروني
أ - من السهل الوصول إلي الرسائل البريدية.
ب - تكلفة زهيدة إذا ماقورنت بالبريد العادي.
ج - البريد الإلكتروني وسيلة آمنة لإرسال الرسائل.
١٢. رد على الرسالة بما يناسبها.

١٣. انشاء رسالة جديدة للمدرب. تسأل فيها عن موعد اختبار الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر الآلى. واختر لها العنوان " **موعد الاختبار** " واختر لاسم المدرب خط أسود ثقيل بمقاس أكبر من حجم الرسالة.
١٤. حدد أولوية الرسالة على أنها مهمة ومستوى الخصوصية على أنه شخصى.
١٥. ارسل الرسالة.
١٦. افتح مجلد **Inbox** "البريد الوارد"
١٧. إحذف إحدى الرسائل.
١٨. استرجع الرسالة المحذوفة.
١٩. اغلق **Outlook**.
- نموذج الإجابة علي الأسئلة
١. د
١١. ب

