

## أشكال الكتابة الوظيفية

- معرفة أشكال الكتابة الوظيفية .
- معرفة الكتابات الجيدة والكتابات الرديئة ، والتميز بينها .
- إنتاج كتابة وظيفية متقنة .

الأهداف

المحاضرة  
السادسة

- الحديث عن ( الخطابات الإدارية ) ، وطريقة كتابتها ، وخطوات ذلك ، ثم عرض نماذج منها .
- مناقشة هذه النماذج ، وتبيين السمات الأسلوبية فيها ؛ لتحديد مواطن الجودة والرداءة .
- تقسيم الطلاب إلى مجموعات ؛ لتعيد كل مجموعة كتابة النماذج الرديئة لتحويلها إلى نماذج جيدة .
- مشاركة الجميع بتقويم هذه الكتابات ثم بتقييمها .
- عرض طريقة كتابة الظروف والاستمارات والاستبانات .
- إعطاء نماذج على ذلك .
- إعطاء تدريبات .

الخطوات

المحاضرة السابعة

obeikandi.com

## المحاضرة السادسة

### أولاً: كتابة الخطابات الإدارية

الخطابات والرسائل هي فن من فنون الأدب القديم ، كالشعر والخطابة والقصص والمقامات . ويتضمن الخطاب أو الرسالة<sup>(١)</sup> مجموعة من الأفكار المرتبة ، مدونة في ورقة بطريقة مخصوصة بقصد إيصالها إلى الآخرين .

### أنواعها

تتعدد أنواع الخطابات بتعدد أغراضها ، فمنها الأدبية الفنية ، ومنها الرسمية . ومن المتداولة : رسائل الشوق ، ورسائل الشكر ، ورسائل الشكوى ، ورسائل التهاني ، ورسائل التعازي ، والوصايا ، والاعتذار .

### خصائص الخطاب الرسمي

- ١- وضوح أفكاره وألفاظه ودقتها .
- ٢- موجز من غير إخلال .
- ٣- أسلوبه تقريرى مقنع ، بعيد عن المحسنات البديعية المتكلفة والعواطف الشخصية .
- ٤- صدق المعلومات الواردة فيه .

### مميزات الخطاب الجيد

- ١- مراعى فيه خصائص كتابة الرسائل كاملة ، وطريقة تقسيمها .

---

(١) الخطاب والرسالة بمعنى واحد .

- ٢- مراعى فيه قواعد الكتابة السليمة رسماً ، ونحواً ، ولغةً ، وأسلوباً .
- ٣- مكتوب بخط واضح وجميل ومناسب .
- ٤- ظاهر فيه شخصية كاتبه وثقافته .
- ٥- مؤثر ومقنع من خلال ما يُطرحُ فيه من معلومات وحقائق معروضة بأسلوب جيد .

### أجزاء الخطاب

- ١- البسملة : وتكون في أعلى ووسط الصفحة .
  - ٢- التاريخ : ويكون في أعلى الصفحة من جهة اليسار . ويمكن أن يكون في أسفل الصفحة من جهة اليمين .
  - ٣- المرسل إليه : ويكتب اسمه في أول سطر بعد البسملة ، مع ذكر لقبه أو صفته اللائقة به ، من دون تعظيم زائد أو نقص مُخلٌّ ، ثم يُتبع بدعاء له تقليدي ، أو أدبي .
  - ٤- التحية : وهي سلامٌ عليكم ورحمة الله وبركاته . مع ملاحظة تنكير لفظ سلام<sup>(١)</sup> .
  - ٥- الفصل بين التحية والموضوع بكلمة ( أما بعد ) أو ( وبعد ) .
  - ٦- موضوع الرسالة : ويتكون من ثلاثة أجزاء : المقدمة ، والعرض ، والخاتمة .
  - أ- المقدمة : هي دخول في موضوع الرسالة ، أو تكون تمهيداً للبدء في عرض الموضوع .
  - ب- العرض : هو صلب الرسالة وجوهرها ، وفيه تفصيل الموضوع وتوضيح الهدف المراد ، ويجب أن يتميز بترتيب الأفكار ترتيباً منطقيّاً مترابطاً .
  - ج- الخاتمة : هي الجزء الأخير من الرسالة ، وفيها يحدد الطلب .
- ويجب أن يترك الكاتب فيها انطباعاً حسناً في نفس القارئ ، فالأمور بخواتيمها ، والخاتمة الجيدة هي التي تُنهي الموضوع بطريقةٍ منطقية . والخاتمة يمكن أن تكون بآية كريمة ، أو حديث نبوي شريف ، أو بيت شعر ، أو بمَثَلٍ عربي مناسب للموضوع المطروح .
- ٧- التحية الختامية : وتكون في نهاية الرسالة بعبارة موجزة ، مثل : وتقبّلوا تحياتنا ، وتفضّلوا بقبول التحية والتقدير ، ولكم التحية والاعتزاز ، جزاكم الله خيراً ، والله يرداكم ، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته . مع ملاحظة تعريف لفظ السلام .

(١) تبدأ المكاتبات بلفظ « سلام عليكم ورحمة الله وبركاته » بتنكير سلام ، وإذا أعيد في آخر الكلام ختم به معرّفًا « والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته » . عبد العزيز الفتوح . الخلاصة في قواعد الإملاء وعلامات الترقيم . الرياض : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، الأولى ، ١٤١٥هـ ، ص ٤٧ .

- ٨- التوقيع : ويكون في أسفل الصفحة من الجهة اليسرى ، ويشمل اسم المرسل ولقبه ، وتحت الاسم يُثبت التوقيع ، ويُسمَّى الإمضاء ، وقد يوضع التوقيع فوق الاسم ، أو فوقه على جانبه الأيسر .
- ٩- المرفقات : وتكتب في أسفل ونهاية الصفحة من الجهة اليمنى على شكل نقاط ، ويتم إرفاقها خلف الرسالة .

## ملحوظات

- ١- على الكاتب استغلال الأسطر العلوية للورقة وعدم ترك فراغات فيها ، وترك فراغ في أسفلها من أجل التوقيعات والتوجيهات والتحويلات إن كان الخطاب يقتضي ذلك .
- ٢- على الكاتب كتابة عنوان المرسل والمرسل إليه داخل الخطاب ، وعدم الاكتفاء بالمعلومات التي على الظرف ، الذي قد يهمل .
- ٣- بعض الأنماط في ترتيب أجزاء الخطاب هي أمور اجتهادية متعارف عليها ، يختلف أحياناً ترتيبها من دائرة حكومية لأخرى ، بحسب التوجهات والمقاصد والمستلزمات ، فعلى الكاتب معرفة النمط المتبع عند كل جهة يرغب في الكتابة إليها ؛ ليقدم خطاباً مقبول الشكل على الأقل .
- ٤- على الكاتب التأكد من تدوين المعلومات الكافية عنه ، والضروري وجودها في خطابه بحسب الجهة المقدم إليها ، مع مراعاة ما يُكتب وما لا يُكتب .
- فمثلاً إذا كان الخطاب مقدماً إلى أستاذ ، فإنه يشتمل على الآتي :
  - ( اسم الطالب ، والرقم الجامعي ، ورقم الشعبة ، وعنوان البريد الإلكتروني ) .
  - أما إذا كان مقدماً إلى جهة للتوظيف ، فيشتمل على الآتي :
  - ( اسم مقدم الخطاب ، ورقم جواله ، والمدينة التي يقيم فيها ، ومقر سكنه ) .
- ٥- أهم ما يراعى في الخطاب هو وضوح الطلب ، وسلامة العبارة ، وكفاية المعلومات .

## نماذج خطابات منها جيد ومنها دون ذلك

## ١ - نموذج خطاب موضوعي ( موجه من طالب إلى أستاذه )

البسملة	بسم الله الرحمن الرحيم
التاريخ	١٤٣٠ / ٥ / ١٤ هـ الموافق ٢٠٠٩ / ٥ / ٩ م
العنوان	« طلب اختبار أعمال الفصل »
المرسل إليه	سعادة الأستاذ الدكتور أحمد خالد محمد
عمل المرسل إليه	أستاذ البلاغة والنقد
تحية البداية	سلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد :
المقدمة	فبخصوص الموضوع أعلاه أحيطكم علماً بأنني لم أحضر اختبار أعمال الفصل لمقرر
العرض	البلاغة ، الذي عقد في يوم الأربعاء ٦ / ٥ / ١٤٢٨ هـ ، بسبب إصابتي بوعكة صحية ، نُؤمّت على إثرها يومين في المستشفى .
الخاتمة	آمل من سعادتكم التكرم بإعادة الاختبار لي .
تحية الختام	وتفضلوا بقبول التقدير والاحترام .
التوقيع	ابنكم
الإمضاء	سالم حامد شاكر
	
	الطالب في قسم اللغة العربية - كلية الآداب المستوى السابع - شعبة ١٤٩٦٥
المرفقات	المرفقات : - صورة عن التقرير الطبي .

٢ - نموذج خطاب موضوعي ( موجه من طالب إلى عميد الكلية )<sup>(١)</sup>

حضرت العميد المحترم  
 أنا طالب اتظلم في مادة اللغة العربية حيث أن الاستاذ قد ظلمني وأنا أشعر  
 بذلك واستحق درجة أكبر أرجوا أن تتعطفوا على وتظنوا الى هذا التظلم  
 والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
 إبنكم المظلوم....

## نقد الخطاب الموجه من طالب إلى عميد الكلية

- ١- لا يوجد التزام فيه بالعناصر المتعارف عليها في الخطابات الإدارية ، ك ( البسمة . التحية . التاريخ . التعريف بالطالب ومستواه وقسمه ) .
- ٢- لم تعرض صفة المرسل إليه بشكل جيد .
- ٣- عرض الطالب خطابه بشكل استفزازي للآخرين ، وبطريقة غير منطقية ؛ فقد جزم سلفاً أنه مظلوم وأن الأستاذ ظالم ، ولم يعلل ذلك إلا بشعوره الذاتي ، وهو تعليل غير منطقي وغير مقبول .
- ٤- لم تحدد فيه المادة المتظلم فيها بدقة ( اسمها ، ورمزها ، ورقمها ) .
- ٥- خاتمته سيئة وردية ، فلم يوضح الطالب ما يريد فيها بالتحديد من إجراء إداري ، غير طلبه العطف عليه والنظر إلى الرسالة ، هل هو راسب ؟ أو محروم ؟ أو ماذا ؟
- ٦- التعاطف ليس له مكان في المؤسسات التعليمية ، هل يعني التعاطف إعطاءه حقاً لا يستحقه لمجرد رحمة المدير له ؟!
- ٧- كثرة الأخطاء الإملائية فيه ، مثل : حضرت . أرجوا . إبنكم ... إلخ .
- ٨- لم تستخدم فيه علامات الترقيم .

(١) د. محمد المحجري. اللغة العربية- المهارات اللغوية. صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا، الرابعة، ١٤٢٦هـ ، ٢٠٠٥م ، ص ٣٣٣ .



## المحاضرة السابعة

### ثانياً: كتابة البرقيات

البرقيات هي رسائل مختصرة مهمة عاجلة يذكر فيها المرسل رسالته للطرف الآخر من غير إطالة في المقدمة أو في الختام . وتستعمل في الطلبات العاجلة المقدمة للمسؤولين . وتستعمل كذلك في التهاني أو التعازي ، أو للإعلام بخبر سريع . ويمثلها في العصر الحالي ما يعرف بـ ( رسائل الجوال ) ، وهي فن من الفنون الكتابية التواصلية الحديثة ، التي تستعمل لتلبية المجالات الاجتماعية ضمن نطاق العلاقات الأخوية ، مثل : التهاني بالمناسبات السعيدة ، كالأعياد ، والنجاح ، أو تستعمل لتلبية بعض الاحتياجات المختصرة للإعلام بخبر سريع ، أو طلب معيّن ، كإرسال رقم ، أو معلومة ما ، أو الاعتذار ، والتنبيه ، وتحديد المواعيد ، والدعاء ، والشكر ، وتستعمل في نقل الأخبار ، والطلب . ويغلب عليها طابع الاختصار ، وإن كانت ورقية مُرسلة عن طريق البريد فيلزم اشتغالها على عنوان المرسل إليه وعنوان المرسل .



### ١ - البرقيات

الوالد الكريم  
نُجحت بتقدير ممتاز .  
سأحضر الاثنين القادم .  
محمد

صديقي سعد  
بارك الله لكما وبارك عليكما  
وجمع بينكما في خير  
صديقك عبد الله

٢- رسائل الجوال



تنبيه

على المرسل كتابة اسمه في نهاية الرسالة إن لم يكن رقم جواله محفوظاً عند المرسل إليه .

## ثالثاً: كتابة أغلفة الظروف

## طريقة الكتابة على الظرف

يُكتب عنوان المرسل إليه على وجه الظرف على النحو الآتي :

هنا عنوان المرسل	اسم المرسل إليه : إبراهيم محمد الأحمد
	عنوانه : كلية الطب البشري بجامعة القاهرة - القصر العيني
	صندوق البريد : ٥٨٤٥٥
	الرمز البريدي : ١١٤٤٢٢
	المدينة : القاهرة
	الدولة : مصر

ويُكتب عنوان المرسل في الزاوية العليا على الجانب الأيسر ، على النحو الآتي :

المرسل : أحمد زياد
جامعة العلوم والتكنولوجيا
ص ب ٢١١٤
عمّان - الأردن

- يكتب العنوان في الإرسال بدءاً بالحدد والخاص ( اسم المرسل ، أو المرسل إليه ) ، ثم عنوانه ( رقم البيت - الشارع - الحي ) أو صندوق بريده ، ثم المدينة ، وأخيراً الدولة .
- يكتب عنوان المرسل إليه على وجه الظرف في الأعلى وأقصى اليسار .

### رابعاً: تعبئة الاستمارات

تُعْرَضُ للفرد في حياته المهنية أو العملية احتياجات كثيرة يتطلّب قضاء بعضها تعبئة نموذج استمارة خاص بهذا الطلب .

فمثلاً : نجد في الجامعات مجموعة من الاستمارات ، منها : استمارة طلب تسجيل في الجامعة ، واستمارة طلب إصدار بطاقة جامعية ، واستمارة طلب إخلاء طرف من الجامعة ، واستمارة طلب اعتذار عن فصل دراسي... إلخ .

وفي شركة الاتصالات : استمارة طلب عقد اشتراك بخدمة الهاتف ، واستمارة طلب اشتراك في خدمات إضافية للهاتف ... إلخ .

وفي البنوك : استمارة طلب فتح حساب في البنك ، واستمارة طلب إيداع مبلغ نقدي ، واستمارة طلب تحويل مبلغ مالي ... إلخ .

وفي الجوازات : استمارة إصدار جواز سفر ، واستمارة إصدار تأشيرة سفر ، واستمارة إضافة مولود ، واستمارة تحويل كفالة ... إلخ .

إلى غير ذلك من استمارات الطلبات في الدوائر الحكومية والشركات والمؤسسات الأهلية .

### مفهوم الاستمارة

هي نموذج طلب أمرٍ ما ، يتضمن عدة مجموعات من المعلومات ، منها ما يتعلق بمقدم الطلب ذاته ، وأخرى تتعلق بالأمر المطلوب الحصول عليه ، وأخرى للاستعمال الرسمي التي تعبأ من قِبل الموظف المسؤول .

### كيفية تعبئتها

يتبع كاتب الاستمارة ما يأتي :

- ١- قراءة بنود الاستمارة كاملة قبل أن يكتب فيها أي شيء .
- ٢- الكتابة فيها بخط واضح وغير موهم ، وبالأخص الأرقام .
- ٣- كتابة المعلومات الشخصية متكاملة ، مثل :
- أ- عند بند الاسم يكتب الاسم الرباعي ( الشخص نفسه + الأب + الجد + العائلة ) .
- ب- عند بند محل الميلاد وتاريخه يكتب الآتي : ( اسم المدينة + اسم الدولة + التاريخ باليوم والشهر والعام ) .

- ج- عند بند عنوان العمل يكتب الآتي : ( اسم القسم ، ثم الدائرة ، ثم رقم صندوق البريد ، والرمز البريدي ) .
- مثال ذلك : قسم اللغة العربية وآدابها ، كلية الآداب ، جامعة الملك سعود ، ص ب ٢٤٥٦ ، الرياض ١١٤٥١ .
- د- عند بند أرقام الهواتف يكتب الآتي : ( رقم الجوال ، ثم رقم المكتب ، ثم رقم المنزل ) .
- هـ- عند بند عنوان البريد الإلكتروني يكتب عنوان البريد الذي يُتَعَهَّدُ باستمرار .

## ملحوظات

- ١- يسأل كاتبُ الاستمارة الموظفَ المختصَّ في حال إشكال شيءٍ عليه ، ولا يجتهد بالكتابة من تلقاء نفسه ، فلكل دائرة حكومية طريقةٌ في تعبئة البيانات .
  - ٢- يوجد في كثير من الاستمارات بنود تُعبأ من قِبل الموظف المسؤول ، فعلى كاتب الاستمارة عدم الكتابة فيها أبداً .
- وفيما يأتي نماذج بعض الاستمارات .



(انظر التعليمات خلف النموذج)

نموذج إخلاء طرف من الجامعة

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة الملك سعود  
عمادة شؤون القبول والتسجيل

الاسم: ..... الرقم الجامعي: ..... الجنسية: ..... الكلية: .....

رقم الحفيظة/ الجواز: ..... المصدر والتاريخ: ..... العنوان: .....

رقم الهاتف: ..... مكان الولادة: ..... تاريخ الولادة: .....

● خريج - أرغب في إخلاء طرفي من الجامعة لتخرجي منها في نهاية الفصل الدراسي ( ) لعام ١٤ / ١٤ هـ.

● منسحب - أرغب سحب ملفي مع علمي بأنه لا يعفني من المقررات التي سجلت فيها.

التوقيع: .....

توقيع ذوي الاختصاص بخلو طرف الطالب / الطالبة من الجامعة	
مسجل الكلية الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	توقيع
مكتبة الكلية الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	
معامل الكلية الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	
مكتبة الأمير سلمان: الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	صندوق الطلاب
الإعانات والسلف: الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	
سكن الطلاب: الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	غير السعوديين
إدارة المنح: المذكور على منحة خارجية ( ) إعانة ( ) وقد انتهت الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	
منح تأشيرة خروج نهائي برقم: ..... وتاريخ: / / ١٤٢ هـ وسحبت إقامته جوازات الجامعة: الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	
الأمن والسلامة: الاسم: ..... توقيعه: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	عمادة شؤون القبول والتسجيل
قسم المكافآت: الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	
البطاقات: الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / / ١٤٢ هـ	
لقد تم تسلمي أصل الاستمارة الثانوية العامة وأصل شهادة حسن السيرة والسلوك.	
التوقيع: ..... التاريخ: / / ٥١٤٢ هـ.	

إدارة النشر والمطابع

صورة للكلية / صورة لصندوق الطلاب / صورة للطلاب.

النموذج الأول



### طلب اعتذار عن فصل دراسي

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
**جامعة الملك سعود**  
عمادة شؤون القبول والتسجيل  
قسم الوثائق وشؤون الخريجين

اسم الطالب:	الرقم:	الجنسية:
الحالة الوظيفية:	نوع الانتظام:	نوع المنحة:
الكلية:	التخصص:	المعدل التراكمي:
الفصل الدراسي:	١٤ /	١٤ هـ عدد الساعات المسجلة:
تاريخ بداية الفصل الدراسي:	/ /	١٤ هـ
توقيع الطالب:	العنوان والهاتف:	
تاريخ تقديم الطلب:	/ /	١٤ هـ
<p>يعبأ هذا الجزء من قبل الكلية في حالة تقديم الطالب للاعتذار خلال الفترة قبل بدء اختبارات الفصل بخمسة أسابيع. (يلاحظ كتابة عبارة موافق أو غير موافق)</p>		
توقيع عميد الكلية /	الختم	التاريخ: / / ١٤ هـ
<b>إخلاء طرف من كل من:</b>		
أ- مكتبة الأمير سلمان/الاسم:	التوقيع:	التاريخ: / / ١٤ هـ
ب- السكن الجامعي/الاسم:	التوقيع:	التاريخ: / / ١٤ هـ
قسم الوثائق وشؤون الخريجين:		
الاسم:	تم التنفيذ في تاريخ	/ / ١٤ هـ توقيع المنفذ:

#### ملاحظات هامة:

- يجوز للطالب الاعتذار عن الاستمرار في دراسة فصل دراسي دون أن يعد راسباً إذا تقدم بعذر مقبول لعميد الكلية وذلك قبل بداية الاختبارات النهائية بخمسة أسابيع أما طلاب الكليات الذين ينطبق عليهم نظام السنة الدراسية فيجوز لهم الاعتذار قبل بداية الاختبارات النهائية بثمانية أسابيع.
- يجوز للطالب التقدم بطلب تأجيل الدراسة قبل بدء الفصل الدراسي لعذر يقبله مجلس الكلية على أن لا تتجاوز مدة التأجيل فصلين دراسيين متتاليين أو ثلاثة فصول دراسية غير متتالية كحد أقصى طيلة بقائه في الجامعة ثم يطوى قيده بعد ذلك.
- إذا انقطع الطالب عن الدراسة مدة فصل دراسي دون طلب التأجيل يطوى قيده من الجامعة.
- يجب على الطالب الذي يعمل إحضار موافقة جهة عمله على طلب الاعتذار عن الفصل.
- توقف مكافأة الطالب المعتذر إلى حين تسجيله في فصل آخر.
  - الأصل لقسم الوثائق وشؤون الخريجين.
  - صورة لعمادة شؤون الطلاب (السكن الجامعي).
  - صورة للطالب كإثبات لاعتذاره عن الفصل.

النشر العلمي والمطابع

عقد اشتراك Service Contract		الجوال ALJAWAL	
Mobile No. (For Official Use Only)		رقم الجوال (للاستعمال الرسمي فقط)	
Customer Details		بيانات المشترك	
First Name: _____		الاسم الأول: _____	
Middle Name: _____		إسم الأب: _____	
G. Father's Name: _____		إسم الجد: _____	
Family Name: _____		إسم العائلة: _____	
Nationality: _____		الجنسية: _____	
Address: _____		العنوان: _____	
Gender <input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female		الجنس <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	
Date of Birth Day Month Year		تاريخ الميلاد يوم شهر سنة	
Date of Issue تاريخها		Place of Issue مكان الاصدار	
I.D. No./Passport No./C.R.		رقم الهوية / جواز السفر / الجدل التجاري	
Declaration		القرار طالب الاشتراك	
I hereby certify that I have read and accepted all terms and conditions written at the back side of this form which govern this service. Besides, I certify that I have received the SIM CARD, and I know that I don't have the right to re-sell or relinquish the service to any other person and I am responsible for this service in front of the official authorities.		أقر بإطلاعي على الشروط والاحكام المنظمة لهذه الخدمة الموضحة خلف هذا النموذج وبإستلامي لبطاقة. وأعلم بأنه لا يجوز لي إعادة بيع الخدمة أو التنازل عنها للغير والتي المسؤل عنها امام الجهات الرسمية.	
Signature _____		التوقيع _____	
Date of Birth Day Month Year		تاريخ الميلاد يوم شهر سنة	
SIM CARD Replacement		استبدال البطاقة	
Mobile No.		رقم الهاتف الجوال	
Old SIM CARD No.		رقم البطاقة القديمة	
New SIM CARD No.		رقم البطاقة الجديدة	
For Official Use Only		للاستعمال الرسمي فقط	
تم التأكد من صحة البيانات وتعبئة الطلب بالكامل والإطلاع على اصل هوية المشترك ومطابقتها وعدم وجود المشترك في قائمة المديونية.			
الاسم: _____		رقم البطاقة: _____	
التوقيع: _____			

مرحباً بكم في موبايلي

من أجل راحتكم والتسهيل عليكم، يرجى تعبئة هذا النموذج، حتى يتسنى لنا خدمتكم بالطريقة الملائمة.

اسم العميل: \_\_\_\_\_

رقم حساب العميل لدى موبايلي: \_\_\_\_\_

٦. التنازل عن الخدمة :

لا أمانع في التنازل عن الخدمة إلى : \_\_\_\_\_

أوافق على الالتزام بشروط وخدمات الاتصالات المعمول بها لدى شركة موبايلي

توقيع العميل الجديد: \_\_\_\_\_

إذا كان لدى المتنازل إليه حساب لدى موبايلي، فيرجى بيان تفاصيله: \_\_\_\_\_

أما إذا لم يكن لديه حساب لدى الشركة، فيرجى تعبئة البيانات الشخصية في

الجزء المخصص لذلك في طلب فتح حساب جديد لدى موبايلي.

٧. فصل الخدمة :

رقم موبايلي: \_\_\_\_\_

سبب فصل الخدمة: \_\_\_\_\_

مفادرة المملكة

فصل مؤقت / إعادة وصل الخدمة في تاريخ / /

التحول إلى مشغل آخر هاتف

مؤتمن من الشركة

أسباب أخرى: \_\_\_\_\_

الأسعار  خدمة العملاء  التغطية

الخدمات المقدمة  أخرى \_\_\_\_\_

٨. إقرار :

أقر بأن جميع البيانات التي قدمتها صحيحة وأني اطلمت على كافة الشروط والأحكام

المذكور في الخلف وأوافق عليها جميعاً.

الاسم : \_\_\_\_\_

التوقيع : \_\_\_\_\_

التاريخ : \_\_\_\_\_

لاستعمال موبايلي فقط

رقم s/o : \_\_\_\_\_ رقم الهاتف الجديد: \_\_\_\_\_

رقم الطلب: \_\_\_\_\_

ملاحظات: \_\_\_\_\_

١. الخدمات المضافة :

أ - باقة انترنت الهاتف المتحرك

ب- خدمات البريد الصوتي الخاص ( الدفع بالفاتورة )

ج - التسجيل في دليل هاتف موبايلي

د - سبب آخر \_\_\_\_\_

توفير الخدمة فصل الخدمة

٢. تبديل الشريحة ( السبب ) :

فقدت

سُرقت

تلفت

سبب آخر \_\_\_\_\_

٣. التحويل إلى باقة تعرفه مختلفة :

من خدمة الدفع بالفاتورة إلى خدمة الدفع المسبق

من خدمة الدفع المسبق إلى خدمة الدفع بالفاتورة

باقة تعرفه أخرى \_\_\_\_\_

٤. تغيير المعلومات :

تغيير رقم موبايلي: \_\_\_\_\_

تغيير العنوان: العنوان الجديد ص:ب: \_\_\_\_\_ المدينة: \_\_\_\_\_

تغيير اسم البنك إلى: \_\_\_\_\_

تغيير الحساب البنكي إلى: \_\_\_\_\_

٥. طلب "استرداد المدفوعات" أو "الإضافة إلى الرصيد" :

لقد أودعت مبلغ: \_\_\_\_\_ ريال. نظير: \_\_\_\_\_

يرجى ترتيب إعادة هذا المبلغ عن طريق: \_\_\_\_\_

شيك  نقداً  التحويل إلى الحساب البنكي رقم: \_\_\_\_\_

إضافته إلى حسابي لدى موبايلي

اسم البنك: \_\_\_\_\_ رقم الحساب: \_\_\_\_\_

اسم الحساب: \_\_\_\_\_ المدينة: \_\_\_\_\_

رقم الاتصال: \_\_\_\_\_

**خامساً: تعبئة الاستبانة**

يحتاج بعض الباحثين أو مديرو المؤسسات إلى استطلاع آراء شريحة معينة من الموظفين أو من المجتمع حول موضوع ما ، أو فكرة ما ، فيلجؤون إلى عمل ورقة فيها مجموعة من التساؤلات ، ويضعون مقابل كل سؤال عدداً من الفراغات ، وفي أعلى هذه الفراغات كلمات الإجابة التي يُطلب أن يختار المجيب على الاستبانة أحدها ، وكلمات الإجابة هذه مثل : ( نعم . لا . إلى حد ما ) أو ( موافق بشدة . موافق . غير موافق . غير موافق بشدة . لا أدري ) أو ( مقبول . جيد . جيد جداً . ممتاز ) .

فعلى المجيب عن أسئلة الاستبانة اتباع ما يأتي :

- ١- أن يقرأ الاستبانة قراءة كاملة .
  - ٢- أن يكون موضوعياً في إجاباته واختياراته ، فلا يجيب إلا بما يعتقد صحته .
  - ٣- أن يعتذر عن الإجابة في حال عدم استطاعته تقديم معلومات صحيحة أو دقيقة ؛ فتعبئة الاستبانة أمانة علمية وأمانة خُلُقية .
  - ٤- معرفة طريقة الإجابة واتباعها بدقة ؛ فالاستبانة تختلف طريقة اختيار المعلومات فيها من واحدة لأخرى ، فمنها ما يكون بتظليل الدائرة التي قبل الإجابة المُختارة ، ومنها ما يكون بوضع إشارة ( ✓ ) داخل مربع ، إلى غير ذلك من الطرائق التي يجب أن يتبينها المجيب عن الاستبانة .
  - ٥- عدم اختيار خيارين في سؤال واحد .
- وفيما يأتي نموذج للاستبانة .

## نموذج الاستبانة

هذه استبانة لنشاط تشخيص إدارة الوقت <sup>(١)</sup> :

ضع علامة ( ✓ ) في الخانة المناسبة لإجابتك في الجدول التالي :

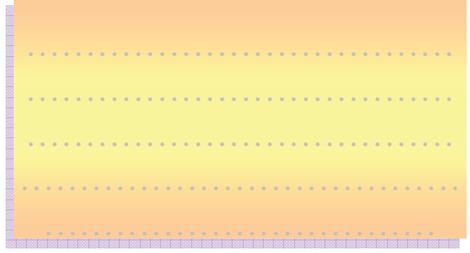
م	النشاط	غالباً	أحياناً	نادراً
١	هل تتعامل مع كل ورقة عمل مرة واحدة فقط ؟			
٢	هل تبدأ مشاريعك وتنتهيها في الوقت المحدد لذلك ؟			
٣	هل يعلم الناس أفضل وقت للثور عليك ؟			
٤	هل تقوم كل يوم بعمل شيء يقربك من أهدافك بعيدة المدى؟			
٥	هل تستطيع العودة إلى العمل - بعد مقاطعتك فيه - دون أن تتفقد القوة النافعة ؟			
٦	هل تتعامل بفعالية مع الزوار الأستاذين الذين يهدرون وقتك ؟			
٧	هل تركز على منع وقوع المشكلات أكثر من محاولة حلها عندما تقع ؟			
٨	هل يكون لديك وقت متبق قبل الوصول إلى الوعد النهائي ؟			
٩	هل تصل إلى العمل وإلى الاجتماعات وإلى الأحداث في الوقت المناسب؟			
١٠	هل تقوم بعملية التفويض بطريقة جيدة ؟			
١١	هل تعد قوائم بالمهام اليومية ؟			
١٢	هل تنتهي من جميع عناصر تلك القوائم .؟			
١٣	هل تجدد أهدافك المهنية والشخصية وتطورها ؟			
١٤	هل مكتبك نظيف ومنظم ؟			
١٥	هل تعثر على العناصر بسهولة في ملفاتك ؟			

(١) روي أليكساندر . أساسيات إدارة الوقت . ترجمة مكتبة جرير ، الرياض : الأولى ، ١٩٩٩ م ، الصفحات ٥-٦ .

### تدريبات

#### التدريب الأول :

اكتب برقيتين ، واحدة موجهة لأخيك تبارك له فيها بالنجاح ، وأخرى موجهة لعمك تهنته فيها بالشفاء والسلامة .



#### التدريب الثاني :

ارسم ظرفاً ، واكتب عليه عنوان المُرسَل إليه ، وعنوان المرسل .

