



جمهوری اسلامی ایران
وزارت فرهنگ و آموزش عالی

اصول نامه نویسی
راهنمای نوشتن نامه های اداری

مرکز اسناد و مدارك علمی ایران

تهران - ۱۳۶۶

اصول نامه نویسی، راهنمای نوشتن نامه های اداری /
ترجمه محمد نقی مهدوی - تهران : وزارت فرهنگ و
آموزش عالی، مرکز اسناد و مدارك علمی ایران، ۱۳۶۶.
۲۰ ص.

PN
۱۸۹
۶۴۹ الف /

A guide to letter writing : عنوان اصلی :
کتابنامه.

۱. نامه نگاری اداری . الف. مهدوی، محمد نقی،
مترجم.



- اصول نامه نویسی ، راهنمای نوشتن نامه های اداری
- ترجمه : محمد نقی مهدوی
- ناشر : مرکز اسناد و مدارك علمی ایران
- نشانی : تهران ، خیابان انقلاب ، چهارراه فلسطین ، شماره ۱۱۸۸ -
- تلفن ۶۶۲۵۴۸
- تیراژ : ۱۰۰۰
- قیمت : ۱۰۰ ریال
- این نشریه در چاپخانه مرکز اسناد و مدارك علمی ایران به چاپ رسیده است.

۲	پیشگفتار
۳	مقدمه (هدفها)
۴	آمارگی (آمارگی فکری، آمارگی فیزیکی)
۶	ساختارنامه (مقدمه، حقایق، عمل، بیانیه پایانی)
۸	نوشتن (دقت، اختصار، وضوح، املاء و نقطه‌گذاری، سبك و لحن)
۱۲	کار با منشی یا ماشین نویس (دیکته کردن)
۱۴	صفحه‌آرایی (شروع و خاتمه، ارجاعات)
۱۵	کنترل نهایی
۱۵	پرسش از خود
۱۷	کتابنامه (فارسی، انگلیسی)

بخش

پیشگفتار

نامه نویسی يك بخش حیاتی از زندگی شغلی است. خوب نامه نوشتن می تواند اثر بخشی و کارآیی شرکتها و سازمانها را افزایش دهد. برای مهارت در ایجاد ارتباط نیازی به انبوهی از کلمات نیست. همه ما می توانیم مهارتمان را در نامه نوشتن افزایش دهیم، البته اگر بخاطر داشته باشیم که ارتباط موثر بیش از آنچه که به دادن اطلاعات اضافی به خواننده بستگی داشته باشد، به "درك" درست او از مطلب بستگی دارد. نکات عملی این راهنما می تواند برای کسانی که مایلند مهارتشان را در نامه نگاری افزایش دهند، سرمشق قرار گیرد.

تخمین زده می شود که حدود ۲۵ درصد از مجموع وقت گزاری مدیران صرف نوشتن و دیکته کردن می شود و بیشتر این وقت صرف نوشتن نامه ها می گردد. بسیاری از مردم از نوشتن نامه اکراه دارند و ترجیح می دهند با تلفن یا روش دیگری ارتباط برقرار کنند. مع هذا، با وجود این وسایل، هنوز هم نوشتن نامه ضرورت پیدا می کند. برخی از ایده ها و افکار پیچیده را با نامه (از طریق نوشتن) بهتر می توان بیان نمود، زیرا بهتر می توان مواد موضوع نامه را آماده و کلمات را برای انتقال مفاهیم به دقت انتخاب کرد.

برخی از مردم تا جایی که ممکن است از نوشتن نامه خودداری می کنند. بنظر می رسد یکی از دلایل آن فقدان سلاست و روانی در شیوه نگارش آنها باشد. اغلب افراد معتقدند که سبک نوشتن نامه باید خیلی "رسمی" و "فنی" باشد. در حقیقت موثرترین شیوه در نامه - نویسی استفاده از واژه ها و جملات ساده است، زیرا از این طریق است که يك پیام می تواند با يك بار خواندن توسط بیشتر مردم درك شود.

نوشتن نامه های اداری وظیفه ای دشوارتر از نوشتن سایر انواع نامه ها است. يك نامه اداری، باید از نظر سبک و ارائه بگونه ای باشد که در بین انبوهی از نامه های روی میز توجه خواننده را جلب کند، در غیر اینصورت جای آن در سطل زباله خواهد بود. نامه در حقیقت

سفیر سازمان یا شرکت است و چنانچه بد نوشته شود نه فقط موجب
بی اعتباری نویسنده آنست، بلکه موجب بی اعتنائی به خواست سازمان
یا شرکت نیز خواهد شد.

هدفها

هدف این راهنما را می توان در موارد زیر جستجو کرد :

- کم کردن صرف وقت نویسنده ،
- آسانتر کردن وظیفه نویسنده و خواننده ،
- بالا بردن استاندارد نامه نویسی از طریق استفاده از روشهای
ساده و نظامیافته .

نامه های اداری یا نامه های شغلی کانال ارتباط بین دو نفر
یا دو سازمان است. این قبیل نامه ها برای موارد زیر مورد استفاده
قرار می گیرند :

- دادن / بدست آوردن اطلاعات
- توضیح / معذرت خواهی
- ایجاد علاقه
- اقامه دعوا
- ثبت حقایق (مواقع)

۲

آمادگی

نخستین مرحله برای هر نوع نوشتن ، آمادگی است. برای نوشتن
يك نامه باید هم از نظر فکری و هم از نظر فیزیکی آمادگی لازم را داشته
باشید .

آمادگی فکری ○ پرسش از خود :

هدف این نامه چیست؟

پرسش درباره هدف نامه در نوشتن آن به شما کمک خواهد کرد. این پرسش شما را قادر خواهد کرد تا درباره سبک و آهنگ (لحن) نامه و در بعضی مواقع تأثیر واقعی آن تصمیم بگیرید. بعنوان مثال در يك سازمان (دولتی یا خصوصی) تنها واحد حسابداری است که می تواند درباره جمع آوری دیون نامه بنویسد و یا تنها واحد کارگزینی است که می تواند بخشنامه های پرسنلی صادر کند و یا آگهی استخدام بدهد. در هر حال باید کاملاً مطمئن شوید که فردی هستید که حق نوشتن چنین نامه ای را دارید.

○ بررسی خوانندگان

- برای چه کسی یا چه کسانی نامه می نویسید؟
- آنها تقریباً تا چه حد درباره موضوع نامه اطلاع دارند؟
- آنها چه می خواهند؟
- چه موقع نامه را دریافت خواهند کرد؟

○ آمادگی فیزیکی ○ همه حقایق و مواد مربوط به نامه را جمع آوری کنید.

آیا در این زمینه قبلاً مکاتباتی انجام گرفته، اگر چنین است با دقت آنها را بخوانید تا تصویر روشنی از وضع موجود بدست آورید.

آیا برای تهیه پاسخ نامه نیازی به مراجعه به بایگانی یا دفاتر هست؟ در هر حال، یکبار نوشتن نامه را شروع نکنید.

- اطلاعات موجود را برای انتخاب حقایقی که به هدف نامه و خوانندگان نامه مربوط می شود، خوب واریس کنید.

○ اطلاعات و حقایق را با نظم منطقی ، و بر حسب اولویت و اهمیت روی يك صفحه كافی مرتب كنید . نامه را با موضوع اصلی شروع و با درخواست و انتظاراتی كه از نوشتن آن دارید ، پایان دهید . مثلاً چه کسی ، چه كاری باید انجام دهد .

۳

ساختار نامه

همه نامه های اداری را می توان با ساختار زیر تهیه كرد :

● مقدمه

● حقایق (شرح مآقع)

● عمل (اقدام)

● بیانیه پایانی

○ مقدمه ارجاع به شرایطی كه شما را وادار به نوشتن نامه كرده است.

مثال : من آگهی شما را در روزنامه عصر دیدم . ما بكم دیگر را در روز افتتاح

نمایشگاه بین المللی كتاب ملاقات كردیم . من از آقای بیجاری شنیدم

كه شركت شما علاقه مند است كه

اگر نامه ای را كه می خواهید بنویسید در پاسخ نامه ای است كه برای شما

ارسال گردیده ، از آنها برای ارسال نامه تشكر كنید .

مثال : با تشكر از نامه ۱۳ آبان شما

با تشكر از نامه ۱۲ فروردین شما كه در آن به

مباراتی مانند " نامه شما دریافت شد " و " بازگشت به نامه مورخ . . . شما "

مباراتی قدیمی اند و در گذشته مورد استفاده قرار می گرفتند ، اما امروزه

زبان نامه های اداری ، زبانی مستقیم ، ساده و روشن است .

همچنانكه حقایق را مرتب می كنید به بررسی خواننده اتان بپردازید .

این کار در انتخاب (دادن) عنوان نامه به شما کمک خواهد کرد .

مثال : آقای پارسا

حساب شماره ۱۲۸۶۳۵۹ پ

با تشکر از نامه شما که در آن به اطلاع دارید که.....

حقایق (شرح نامه) ○ بخشی از آمادگی شما مربوط به حقایق خواهد بود که

بایستی با يك نظم منطقی روی يك صفحه كاغذ مرتب شوند . باید مطمئن

شوید که این حقایق کامل و دقیقند . اگر مقدار این حقایق زیاد و یا

بیچیده اند ، آنها را در چند پاراگراف تنظیم کنید ، البته اگر این کار

ضرورت داشته باشد .

مثال : آقای زاکری

شرایط استخدام

ما مایلم به شما پیشنهاد دهیم که بعنوان کتابدار در کتابخانه

مرکز اسناد و مدارك علمی استخدام شهید . شرایط ما برای

استخدام مهارتند از:

(۱) حقوق و مزایا

حقوق و مزایای شما ۶۰۰۰ ریال در ماه خواهد بود .

(۲) ایاب و زهاب

در هر جای تهران که اقامت داشته باشید وسیله رفت و

آمدتان را مهیا خواهیم کرد .

عمل (اقدام) ○ مطمئن شوید که نامه شما اقدامی را که باید صورت گیرد

و یا کسی را که انتظار دارید آن را انجام دهد ، مشخص کرده

باشد .

مثال : وقتی که این صورت حساب را دریافت کردید ، آن را برای

آقای حسینی کارگزار ما در شیراز بفرستید .

همانطور که خواسته بودید نسخه ای از آن را برای آقای
رضائی فرستادم. لطفاً برای توضیحات بیشتر حداقل تا
دوشنبه بمن فرصت دهید.

بیانیه پایانی ○ مرسوم است که نامه با بیانیه مؤدبانه ای خاتمه پذیرد.
مثال: در انتظار پاسخ نامه شما هستم.

امید است این اطلاعات برای شما مفید باشد.

از كمك شما در اجرای این پروژه سپاسگزارم.

امید وارم که شما بتوانید بمن كمك کنید.

برخی مواقع، همین جملات ساده دشوارترین قسمت نوشتن نامه را تشکیل
می دهند. برای اینکه بتوانید تصویر ذهنی خود را در باره خواننده
و شرح مآوقع بخوبی شکل دهید، تکه کاغذی در کنار دستتان داشته
باشید و آنچه را که می خواهید بگویید، روی آن یادداشت کنید. در
اینصورت وقتی که می خواهید نامه را در شکل نهایی و قابل قبول آن
تنظیم کنید، به سهولت آنها را خواهید یافت. در هر حال مرتب
کردن افکار و کلمات در ذهن بدون آنکه آنها را يك بار بازگو کرده و یا
یادداشت کنید، تقریباً مشکل است.

۴

نوشتن

برای نوشتن نامه های اداری سبکهای مختلفی وجود دارد. برخی
از سازمانها برای خود سبک خاصی دارند و کارمندان آنها ملزم اند که
از همان سبک پیروی کنند. باید بخاطر داشته باشید که مهمترین اصل
و قاعده برای هر نامه اداری ایجاد ارتباط مؤثر با خواننده است.

بنابراین هر روشی که به درك "درست" خواننده كمك كند ، بهتر است . بطوركلی در نوشتن نامه های اداری باید سه اصل را در نظر داشته باشیم .

• دقت (درستی)

• اختصار

• وضوح (روشنی)

دقت ○ مطمئن شوید که آنچه را که می خواهید بگویید ، معنی و مفهوم آن را می دانید (می دانید چه می خواهید بگویید) . از کلمات درست در جای مناسب استفاده کنید . کلمات غلط یا عبارات و جملات بد ، موجب درك غلط خواننده و برهم زدن موقعیت (وضعیت) مورد انتظار خواهد شد .

سعی کنید از نامهای اختصاری استفاده نکنید — مگر اینگونه خواننده با آنها آشنا باشد . بیان عبارات و جملات تلگرافی و مبهم موجب سردرگمی خواننده خواهد شد .

همواره يك فرهنگ لغت در دسترس داشته باشید . فرهنگها برای کنترل املای صحیح کلمات و مفاهیم دقیق آنها به شما كمك خواهند كرد . در مكاتبات اداری و یا بازرگانی از واژه ها و اصطلاحاتی که معمول و مصطلح اند استفاده کنید . گاهی اوقات واژه ها در مفاهیم مجازی خود بکار برده می شوند و یا ممکن است با گذشت زمان کاربرد جدیدی پیدا کرده باشند . در هر حال فرهنگهای لغات این مفاهیم و تفسیرات را نشان می دهند .

اختصار ○ تا جایی که ممکن است نامه را مختصر تهیه کنید — مشروط بر اینکه جزئیات مهم حذف نشوند . تقریباً ۹۵ درصد مردم جملاتی را که از ۸ کلمه تشکیل شده باشند با یکبار خواندن می فهمند . این میزان برای

جملات تا ۲۷ کلمه، تا ۴ درصد تقلیل می‌یابد.

● هدف هر جمله باید بیان يك فكر یا نکته باشد. اگر جملات خیلی کوتاه باشند، هنگام خواندن ایجاد سگته (توقف) می‌کنند. بنابراین سعی کنید بین طول جملات موازنه وجود داشته باشد - نه خیلی کوتاه و نه خیلی بلند.

● هر يك از پاراگرافها باید با عنوان یا موضوع خاصی شروع شوند. وقتی كه يك موضوع یا عنوان را تمام کردید، پاراگراف جدید را شروع کنید. این کار نه فقط به خواننده كمك خواهد کرد تا مفاهیم را دنبال کند، بلکه نامہ را نیز برای خواننده جالبتر می‌کند.

● از بکار بردن عبارات زائد خودداری کنید. اظهاراتی مانند: "باید تصدیق کرد که" را می‌توان حذف کرد، بدون اینکه مفهوم جمله تغییر کند.

صریح باشید و از بکار بردن عبارات مبهم و گیج کننده ماننـد

وضوح

جملات زیر اجتناب کنید.

ده قلم گارد و چنگال

با رشد چند درصد

يك فضای بسیار بزرگ

حدود ۵۰۰ کیلوگرم

حقایق را کنترل کنید و آنها را دقیق بیان کنید:

ده قلم گارد و چنگال به تعداد ۱۲۰ عدد

با رشد ۸ درصد

۳ کیلومتر در ۷ کیلومتر

۴۷۵ کیلوگرم

● از کلمات غیر مصطلح استفاده نکنید. هر جا که ناچارید از

اصطلاحات فنی استفاده کنید ، ببینید آیا لازم است در باره آن توضیح دهید یا نه . این امر بستگی به سطح معلومات خواننده اتان دارد . بدون حاشیه پردازی و با صراحت و ترك نکته ای را که می خواهید بگویید . اگر خواننده اتان را مجبور کنید که برای رسیدن به نکته اصلی راه زیادی را پیماید ، ممکن است علاقه خود را به خواندن نامه از دست بدهد یا رشته کلام از دستش خارج شود .

● بخاطر داشته باشید که هدف کلی شما انتقال پیام و ارتباط مؤثر است . اگر يك توضیح طولانی به روشنتر شدن مطلب كم می کند ، این کار را انجام دهید . نباید وضوح و روشنی مطلب قربانی مختصر کردن شود . به خوانندگان اتان اطلاعات کافی بدهید تا نکته مورد نظر تان را خوب بفهمد ، اما نه آنقدر که نکته اصلی بین آنها گم شود .

املا و نقطه گذاری ○ برای بسیاری از نویسندگان (نویسندگان نامه) به کار بردن املا در دست کلمات و علائم نقطه گذاری مشکلترین کار است . این هافلانه نیست که با خود فرض کنید که ماشین نویس مراقب است و اصلاحات لازم را انجام می دهد .

● املا در دست کلمات : اگر در این مورد مشکلی دارید ، از کلمات ساده تر استفاده کنید . هر وقت در مورد املا در دست کلمات تردید دارید به فرهنگ لغت مراجعه کنید . حتی فرهنگهای جیبی هم حاوی بسیاری از لغات و اصطلاحاتی هستند که شما در نامه های تان به کار می برید .

سبك و آهنگ (لحن) ○ نامه ها ، بستگی به موضوع و هدف آنها ، سبك و آهنگ (لحن) خاصی را دنبال می کنند . سبك در حقیقت ، شیوه نگارش است که بایستی در آن اصول " دقت " ، " اختصار " و " وضوح " رعایت شود . شما باید با توجه به موضوع نامه و روش مکاتبات سازمان تان سبك نگارش خود

را تقویت کنید .

اگر در حین نوشتن نامه یا قبل از آن ، هدف نامه و خوانندگانش را در نظر داشته باشید ، لحن نامه مشخص خواهد شد . بعد از پیش-نویس ، نامه را کنترل کنید تا خیلی دوستانه (مانند نامه های شخصی) یا شدیدالحن نباشد و برای آن لحن مناسبی انتخاب نمایید .



کار با منشی یا ماشین نویس

مهم نیست که چگونه خود را برای نوشتن نامه آماده کرده اید ، بلکه مهم آن است که در پایان کار ، نامه خوبی تهیه کرده باشید ، در غیر اینصورت همه زحمات شما ، هدر رفته است .

اگر برای خود منشی یا ماشین نویس دارید ، سعی کنید در مورد طرح (صفحه آرای) نامه اتان با او به توافق برسید و درباره نکاتی که رعایت آنها را ضروری می دانید بحث و گفتگو کنید — بطوری که همه چیز برایش کاملاً روشن باشد . همواره سبک نامه نگاری سازمانتان را در نظر داشته باشید ، البته اگر چنین سبکی وجود داشته باشد .

دیکته کردن ○ اگر ترجیح می دهید به جای تهیه پیش نویس ، نامه اتان را دیکته کنید ، لازم است که برای اینکار دقت کافی داشته باشید ، بطوری که مجبور نشوید آن را تکه تکه ، دیکته کنید (قسمتی را در وقتی و قسمتی را در وقت دیگر) . برای آنکه دیکته شما نظم و ساختی منطقی داشته باشد ، بهتر است که طرح مقدماتی نامه را روی کاغذی یادداشت کنید . همه آنچه را که برای تایپ نامه لازم است بهیچیز کاغذ دلخواه را در اختیار ماشین نویس قرار دهید و با آهنگی یکدست نامه را دیکته کنید . بخاطر

داشته باشید که ماشین نویسها اغلب عبارت، عبارت تایپ می کنند نه کلمه کلمه.

هنگام دیکته کردن نامه سعی کنید خود را جای ماشین نویس قرار دهید. ممکن است او اشتباه کند و یا از شما بخواهد که دوباره جملات را تکرار کنید و یا املای صحیح کلمه ای را نداند. در هر حال باید همه مشکلاتی را که ممکن است در این شیوه یعنی دیکته کردن نامه رخ دهد، پیش بینی کنید. همیشه طرح اولیه نامه اتان را تهیه کنید و آن را با آهنگی یکنواخت و موزون دیکته کنید. سعی کنید مکان خلوت و آرامی را برای اینکار انتخاب کنید، بطوری که ماشین نویس بتواند گفته های شما را به وضوح بشنود. سعی کنید موقع تعلق تعلق کردن ماشین چیزی نگویید، زیرا ممکن است ماشین نویس صدای شما را نشنود. بعد از تایپ چند جمله تایپ شده را کنترل کنید و ببینید که آیا درست تایپ شده اند و انواع حروف همانست که شما می خواهید. قبل از شروع دیکته کردن نامه، در مورد تعداد نسخه ها و رونوشتها به ماشین نویس توضیحات لازم را بدهید.

اگر در طول دیکته کردن نامه، لازم است که نکته ای را به ماشین نویس تذکر دهید، او را به نام صدا کنید تا توجه اش جلب شود. مثلا: خانم زمانی، لطفا این عبارت را با حروف بزرگ تایپ کنید یا زیر این کلمه خط بکشید.

وقتی که به پایان نامه رسیدید، ماشین نویس را مطلع کنید، تا کار تایپ را متوقف نماید. اگر برای نامه ای که تهیه کرده اید، انتظار پاسخ دارید، از ماشین نویس بخواهید که با استفاده از کاربن یک نسخه اضافی تهیه کند تا در موقع مناسب منشی اتان آن را پی گیری کند.

صفحه آرایي

٦

سبکهای مختلفی برای صفحه آرایي نامه های اداری وجود دارد .
 هر سازمانی برای سرنامه های خود طرح خاصی را بکار می برد . همچنین
 شروع و خاتمه نامه ها نیز در هر سازمانی با روش خاصی انجام می گیرد .
 در هر حال شما در مکاتباتتان باید این سبکها را رعایت کنید .
 نحوه ارائه نامه اغلب ، در تحقق هدف از نوشتن نامه با عدم
 تحقق آن موثر است . بخاطر داشته باشید که سبک ارائه و شکل ظاهری
 نامه باید بگونه ای باشد که توجه خواننده را به خود جلب کند .

○ شروع و خاتمه نامه شروع و خاتمه نامه ها در مکاتبات شخصی ، دوستانه و
 همچنین در مکاتبات بین شرکتها و مؤسسات تجاری بسیار متنوع است و
 غالباً با درود و سلامی گرم آغاز می گردد ، و با عرض ارادت و تقدیرم
 احترامات ، خاتمه می یابد ، اما در مکاتبات اداری سبک خاص هر سازمان
 باید رعایت گردد . توصیه می شود که در مکاتبات اداری از بکار بردن نام
 اشخاص و دادن القاب و عناوین خودداری گردد و به جای آنها مستقیماً
 نام سازمان مخاطب قرار گیرد و در پایان نامه نیز به ذکر نام و سمت
 نویسنده نامه بسنده گردد .

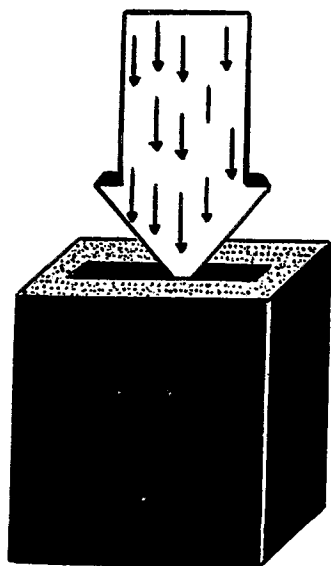
○ ارجاعات اگر نامه ای را که می نویسد در پاسخ نامه ای است که دریافت
 کرده اید ، ارجاع به شماره و تاریخ نامه دریافتی ضروری است . حذف
 شماره و تاریخ نامه ، بویژه در سازمانهای بزرگ موجب سردرگمی گیرنده
 نامه خواهد شد . همچنین در نامه های پی گیری ، ارجاع به شماره و
 تاریخ نامه قبلی لازم است ، بویژه اگر مدتی از ارسال نامه قبلی گذشته
 باشد .

وقتی که نامه از ماشین نویسی برگشت و برای امضاء آماده شد ، برای جلوگیری از اشتباهات و کلمات و عبارات حذف شده ، باید به دقت کنترل شود . نباید از ماشین نویس انتظار داشت که اشتباه نکند . حتی گاهی خود نویسنده هم با نگاهی اجمالی متوجه اشتباهات نمی شود - مگر اینکه نامه تایپ شده را با پیش نویس آن مطابقت دهد و یا از حضـور ذهن کافی بویژه در مورد نامه های دیکته شده ، برخوردار باشد . در هر حال قبل از کنترل نامه که شامل مخاطب ، شماره و تاریخ ارجاعی ، متن نامه و نام و سمت نویسنده می شود ، آن را در پاکت قرار ندهید . وقتی که نامه را امضاء می کنید باید کاملاً مطمئن شوید که هیچ کم و کاستی ندارد . توجه داشته باشید که نامه تمیز و بدون لکه و یا لاک گرفتگی باشد . آدرسهای پشت و روی پاکت که شامل آدرس گیرنده ، فرستنده و کدپستی است ، نیز باید دقیقاً کنترل شود ، زیرا آدرس اشتباهی ، ناخوانا و مفشوش موجب می گردد که با نامه به مقصد نرسد و یا دیر برسد .

پرسش از خود ○ از خودتان سؤال کنید :

- آیا این نامه تصویر مناسبی از سازمانتان ارائه می کند ؟
- آیا برای خواننده جالب و درك آن آسان است ؟
- آیا منظورتان را بوضوح برآورده می کند ؟
- آیا همه واقعیتها را در بر دارد و دارای نظم منطقی است ؟
- آیا آنچه را که می خواستید بگویید ، گفته اید ؟
- آیا لحن آن صحیح است ؟
- آیا مشخص می کند که چه کسی باید چه کاری انجام دهد ؟

• آیا به تعداد کسانی که لازم است از محتوای آن مطلع گردند، نسخه
(رونوشت) تهیه کرده اید .
اگر پاسخ همه این پرسشها "آری" است، مطمئن باشید که يك نامه خوب
تهیه کرده اید .



- آزادیان، هدااله. نامه نگاری انگلیسی. تهران، امیرکبیر، ۱۳۴۳، ۱۹۹ ص.
- افشار، مهدی. انشای مراسلات و محاسبات. بهمنی، مطبعه مظفری، ۱۳۴۶ ق، ۳۶ ص.
- بنی صدر، ابراهیم. انشای اداری. تهران، بی نا، بی تا، ۴۲ ص.
- پورشالچی، محمود. آئین مکاتبات اداری. تهران، سازمان بیمه های اجتماعی، آموزشگاه عالی بیمه های اجتماعی، ۱۳۴۲.
- دارانی، بهین. آئین نامه نگاری در فارسی امروزی، تهران، مدرسه عالی دختران ایران، ۱۳۵۳، ۲۱۶ ص.
- سازمان اوقاف. مجموعه نامه نگاری و بایگانی. تهران، ۱۳۴۸، ۱۳۰ ص.
- صبوری، جمشید. "اصول و شرایط نگارش". نشریه اداره کنترل ارتش، سال ۱۱، شماره ۴. (آذرماه ۱۳۴۵) ص ۲۰۳-۱۹۷
- صداقت کیش، جمشید. مکاتبات بازرگانی و اداری. تهران، بی نا، ۱۳۵۲، ۲۶۰ ص.
- صداقت کیش، جمشید. مکاتبات بازرگانی و اداری. فارسی سال دوم دبیرستان تهران، وزارت آموزش و پرورش، ۱۳۶۰، ۱۳۴ ص.
- صداقت کیش، جمشید. مکاتبات بازرگانی و امور دفتری، سال سوم دبیرستان. تهران، وزارت آموزش و پرورش، ۱۳۶۰، ۱۵۳ ص.
- کیانوش، محمود. نامه نویسی و گزارش نویسی اداری. تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۴۸.
- "لرزم نگار بردن علامات و نقطه گذاریها در مکاتبات اداری". فنون اداری، سال ۱، شماره ۲ (۱۳۴۴) ص ۷۲-۷۰.

SECRETS OF GOOD LETTER WRITING, excerpt from "The ABC's of Good Letter-Writing" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. HANDLING YOUR PERSONAL CORRESPONDENCE, from "Personal Letters" in *Emily Post's Etiquette*, revised by Elizabeth L. Post. Copyright © 1969 by The Emily Post Institute, Inc. Reprinted by permission of Funk & Wagnalls Company. GIVE YOUR LETTERS THE RIGHT LOOK, from "The Appearance and Style of Your Letters" in *Emily Post's Etiquette*, revised by Elizabeth L. Post. Copyright © 1969 by The Emily Post Institute, Inc. Reprinted by permission of Funk & Wagnalls Company. SOCIAL NOTES AND INVITATIONS, from "Invitations to Weddings and Receptions," "Wedding Announcements," "Acceptances and Regrets," "The New Baby," "Engagements," "Funerals" in *Emily Post's Etiquette*, revised by Elizabeth L. Post. Copyright © 1969 by The Emily Post Institute, Inc. Reprinted by permission of Funk & Wagnalls Company. HOW TO WRITE FOR INFORMATION, from "I'm Writing to Inquire . . ." in *The Modern Business Letter Writer's Manual* by Marjane Cloke and Robert Wallace. Copyright © 1969 by Marjane Cloke and Robert Wallace. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. HOW TO COMPLAIN AND GET ACTION, excerpt from "Writing to Business Firms—And Getting Results" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. WRITING YOUR PUBLIC OFFICIALS, excerpt from "Writing to Your Congressman" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. WRITING TO NEWSPAPERS, MAGAZINES AND TV, excerpt from "Writing to Magazines, Newspapers, Radio and TV" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. APPLYING TO SCHOOLS AND COLLEGES, excerpt from "Writing to Schools and Colleges" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. HOW TO WRITE A RESEARCH PAPER, slightly adapted from "Preparation and Note-Taking" in *Modern Rhetoric* by Cleanth Brooks and Robert Penn Warren. Copyright © 1949, 1958, 1970 by Harcourt, Brace & World, Inc. Reprinted with their permission. PRECIS, BOOK REPORTS, AND PROJECT REPORTS, from "Preparing Your Final Copy," "How to Write a Precis," "How to Write a Book Report," "How to Write a Science Project Report" in *Writing the Research and Term Paper* by Travis L. Hauser and Lee Learner Gray. Copyright © 1964 by Cambridge Book Company, a division of The New York Times Media Company, Inc. Reprinted by permission of the publisher. TAKING WRITTEN EXAMINATIONS, from "Using Time Wisely," "Reading

Directions and Questions Carefully," "Using Good Reasoning Techniques," "Essay Questions" in *How to Take Tests* by Jason Millman and Walter Pauk. Copyright © 1969 by McGraw-Hill, Inc. Reprinted by permission of McGraw-Hill Book Company. APPLYING FOR A JOB, excerpt from "Jobs and Careers" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. PICTURE THE PEOPLE YOU ARE WRITING TO, from *Business Letters That Turn Inquiries into Sales* by Ferd Naueheim. Copyright © 1957 by Prentice-Hall, Inc. Reprinted by permission of the publisher. PLAN YOUR LETTERS BEFORE YOU WRITE, from "Plan Before You Write" in *The Modern Business Letter Writer's Manual* by Marjane Cloke and Robert Wallace. Copyright © 1969 by Marjane Cloke and Robert Wallace. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. HOW TO WRITE SALES LETTERS, from "Sales Letters" in *The Complete Letter Writer* by N. H. and S. K. Mager. Copyright © 1957, 1968 by N. H. and S. K. Mager. Reprinted by permission of Pocket Books, a division of Simon & Schuster, Inc. HOW TO SAY NO WITH A SMILE, from "How to Say 'No' with a Smile" in *Business Letters That Turn Inquiries into Sales* by Ferd Naueheim. Copyright © 1957 by Prentice-Hall, Inc. Reprinted by permission of the publisher. HOW TO HANDLE DELICATE SITUATIONS, from "How to Handle Delicate Situations" in *Business Letters That Turn Inquiries into Sales* by Ferd Naueheim. Copyright © 1957 by Prentice-Hall, Inc. Reprinted by permission of the publisher. HOW TO WRITE BUSINESS REPORTS, from "Business Reports" in *Business Writing* by J. Harold Janis, Edward J. Kilduff and Howard R. Dressner. Copyright © 1956 by Barnes & Noble, Inc. Reprinted by permission of the publisher. SEVEN MODERN STEPS TO WORD POWER, from "Learning Words the Modern Way" in *30 Days to a More Powerful Vocabulary* by Wilfred Funk and Norman Lewis. Copyright © 1970 by Funk & Wagnalls Co. Used by permission of the publisher. LEARNING WORDS BY THE "UNFOLDING PROCESS," from "Word Building by the 'Unfolding Process'" in *30 Days to a More Powerful Vocabulary* by Wilfred Funk and Norman Lewis. Copyright © 1970 by Funk & Wagnalls Company. Used by permission of the publisher. QUICK VOCABULARY BUILDER: WORDS FROM LATIN AND GREEK, from "Words from Latin" and "Words from Classic Roots" in *30 Days to a More Powerful Vocabulary* by Wilfred Funk and Norman Lewis. Copyright © 1970 by Funk & Wagnalls Company. Used by permission of the publisher. GOOD GRAMMAR IN A NUTSHELL, from *The Reader's Digest Great Encyclopedia Dictionary*. Copyright © 1966, 1968, 1969 by The Reader's Digest Association, Inc. PUNCTUATION POINTERS, from "Punctuation" in *Complete Secretary's Handbook* by Lillian Doris and Besse May Miller. Copyright © 1951, 1960, 1970 by Prentice-Hall, Inc. Reprinted by permission of the publisher. HOW TO BECOME A GOOD SPELLER, excerpts from *Spelling Your Way to Success* by Joseph Merzand. Copyright © 1959 by Barron's Educational Series, Inc. Reprinted by permission of

the publisher. **THE SIMPLE RULES OF SPELLING**, excerpts from *Spelling Your Way to Success* by Joseph Merzand. Copyright © 1959 by Barron's Educational Series, Inc. Reprinted by permission of the publisher. **CAN YOU READ WHAT YOU WRITE**, from "Can You Read What You Write" by Robert O'Brien, condensed from *Saturday Review*. Copyright © 1959 by Saturday Review, Inc. **THE SECRETS OF GOOD CONVERSATION**, excerpt from "Conversation" in *The Art of Speaking Made Simple* by William R. Gordin and Edward W. Mammen. Copyright © 1954 by Doubleday & Company, Inc. Used by permission of the publisher. **THE ART OF BEING A SUCCESSFUL HOST**, from "Be the Host with the Most—The Hostess with the Mostest" in *Speech Can Change Your Life* by Dorothy Sarnoff. Copyright © 1970 by Dorothy Sarnoff. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **WHEN YOU MEET A FAMOUS PERSON**, from "How to Talk to . . . the Celebrity" in *How to Talk with Practically Anybody About Practically Anything* by Barbara Walters. Copyright © 1970 by Barbara Walters. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **TEN CONVERSATION PROBLEMS AND HOW TO SOLVE THEM**, from "How to Talk to . . . Difficult People" in *How to Talk with Practically Anybody About Practically Anything* by Barbara Walters. Copyright © 1970 by Barbara Walters. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **HOW YOU COME ACROSS ON THE TELEPHONE**, from "On the Telephone" in *Emily Post's Etiquette*, revised by Elizabeth L. Post. Copyright © 1969 by The Emily Post Institute, Inc. Reprinted by permission of Funk & Wagnalls Company. **HOW TO HANDLE AN INTERVIEW**, from "The Interview" in *Get That Job* by M. C. Cobb. Copyright © 1969 by M. C. Cobb. Reprinted by permission of Cowles Book Company, a subsidiary of the Henry Regnery Company. **THE FIVE STEPS TO SUCCESSFUL SELLING**, from "Interviews" in *The Art of Speaking Made Simple* by William R. Gordin and Edward W. Mammen. Copyright © 1954 by Doubleday & Company, Inc. Used by permission of the publisher. **HOW TO RUN A MEETING**, from "Successful Leadership," "Leadership in Opening the Meeting," "Leadership During the Meeting," "Leadership at the Close of the Meeting" in *How to Hold a Better Meeting* by Frank Snell. Copyright © 1953 by Frank Snell. Reprinted by permission of Cornerstone Library, Inc. **HOW TO BEAT STAGE FRIGHT**, from "Nervous About That Speech?" by Stephen S. Price in *Nation's Business* (June 1967). Copyright © 1967 by Nation's Business—the Chamber of Commerce of the United States. Reprinted by permission of the publisher. **HOW TO PICK YOUR SUBJECT**, from "Speaking in Public" in *The Art of Speaking Made Simple* by William R. Gordin and Edward W. Mammen. Copyright © 1954 by Doubleday & Company, Inc. Used by permission of the publisher. **HOW TO PREPARE YOUR SPEECH**, from "Preparing the Speech" in *Speech Can Change Your Life* by Dorothy Sarnoff. Copyright © 1970 by Dorothy Sarnoff. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **START WITH A LIST OF POINTS**, from "Start with a List of Points" in *The Successful Speaker's Planning Guide* by Edgar Hegarty. Copyright ©

1970 by McGraw-Hill, Inc. Reprinted by permission of McGraw-Hill Book Company. **HOW TO SELL YOUR IDEA**, from *The Art of Making People Listen to You* by Glenn J. Cook. Copyright © 1967 by Parker Publishing Company. Published by permission of Parker Publishing Company, Inc., West Nyack, New York. **USE VISUALS TO PROVE YOUR POINT**, from "Use Visuals to Prove Your Point" in *How to Stand Up and Speak Well in Business* by Frank Snell. Copyright © 1962 by Frank Snell. Reprinted by permission of Cornerstone Library, Inc. **PREPARING YOURSELF TO SPEAK**, from "Preparing the Speaker—You" in *Speech Can Change Your Life* by Dorothy Sarnoff. Copyright © 1970 by Dorothy Sarnoff. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **WHAT MAKES A GOOD SPEAKER**, from "Speaking in Public" in *The Art of Speaking Made Simple* by William R. Gordin and Edward W. Mammen. Copyright © 1954 by Doubleday & Company, Inc. Used by permission of the publisher. **THE SECRET OF GOOD DELIVERY**, from "Delivering the Talk" in *The Quick & Easy Way to Effective Speaking* by Dale Carnegie, revised by Dorothy Carnegie. Copyright © 1962 by Dorothy Carnegie. Reprinted by permission of Association Press. **BEWARE OF THESE SPEECH BLENISHES**, from "Help, I'm Being Taped!" in *Speech Can Change Your Life* by Dorothy Sarnoff. Copyright © 1970 by Dorothy Sarnoff. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **HOW TO IMPROVE YOUR VOICE**, from "Getting to Know You," "A Better Voice Is Just a Breath Away," "Is Your Voice as Alive as You Are?" "Banish That Blemish" in *Speech Can Change Your Life* by Dorothy Sarnoff. Copyright © 1970 by Dorothy Sarnoff. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **YOUR CHILD TALKS LIKE YOU**, from *Your Child's Speech* by Flora Rheta Schreiber. Copyright © 1956 by Flora Rheta Schreiber. Reprinted by permission of McIntosh & Otis, Inc. **THAT MUGARON: CORRECT PRONUNCIATION**, from "What Correct Pronunciation Is" in *New Power with Words* by Norman Lewis. Copyright © 1943, 1964 by Norman Lewis. Reprinted by permission of Thomas Y. Crowell Company. **THREE PRONUNCIATION PITFALLS** from "Three Things to Avoid" in *New Power with Words* by Norman Lewis. Copyright © 1943, 1964 by Norman Lewis. Reprinted by permission of Thomas Y. Crowell Company. **RECENT TRENDS IN AMERICAN SPEECH**, from "Recent Trends in American Pronunciation" in *New Power with Words* by Norman Lewis. Copyright © 1943, 1964 by Norman Lewis. Reprinted by permission of Thomas Y. Crowell Company. **OUR WONDERFUL, ERRATIC LANGUAGE**, from "Our Wonderful Erratic Language" in *New Power with Words* by Norman Lewis. Copyright © 1943, 1964 by Norman Lewis. Reprinted by permission of Thomas Y. Crowell Company. **A DICTIONARY OF USAGE**, from "Correct Word Usage" in *Complete Secretary's Handbook* by Lillian Doris and Beise May Miller. Copyright © 1951, 1960, 1970 by Prentice-Hall, Inc. Reprinted by permission of the publisher. **PUT IN YOUR FEW CENTS' WORTH**, from "Put in Your Three Cents' Worth" by Donald Culross Pentt, condensed from *Christian Science Monitor*. Copyright © 1939 by Chris-

tian Science Publishing Society. **FOUR TIPS FOR WRITING THE SICK**, from "Notes to Convalescents and Invalids" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **HOW TO ADDRESS IMPORTANT PEOPLE**, from "Addressing Important Persons" in *Emily Post's Etiquette*, revised by Elizabeth L. Post. Copyright © 1969 by The Emily Post Institute, Inc. Used by permission of Funk & Wagnalls Company. **THE INQUIRING STUDENT**, from "Letters of Inquiry" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **HOW TO HIT THE EDITOR HARDEST**, from "How Not to Write the Editor" by Carroll P. Streeter in *Farm Journal* (February 1967). Copyright © 1967 by Farm Journal, Inc. Reprinted by permission of the publisher. **MOTHER GOES TO COLLEGE**, from appendix of *Careers for Women After Marriage and Children* by Barbara F. O'Neill. Copyright © 1965 by Barbara F. O'Neill. Reprinted by permission of The Macmillan Company. **HOW TO USE THE LIBRARY**, from "Looking Up Specific Books" in *Writing the Research and Term Paper* by Travis L. Hauser and Lee Learner Gray. Copyright © 1964 by Cambridge Book Company, a division of The New York Times Media Company, Inc. Reprinted by permission of the publisher. **PAGE 170 QUOTE** from *Hemingway: The Writer as Artist* by Carlos Baker. (Rev. edn., copyright © 1963 by Carlos Baker; Princeton Paperback, 1967). **HOW TO ASK FOR A RAISE**, from "Getting, Holding, and Leaving Your Job" in *The Complete Letter Writer* by N. H. and S. K. Mager. Copyright © 1957, 1968 by N. H. and S. K. Mager. Reprinted by permission of Pocket Books, a division of Simon & Schuster, Inc. **WRITING A LETTER OF RESIGNATION**, from "Getting, Holding, and Leaving Your Job" in *The Complete Letter Writer* by N. H. and S. K. Mager. Copyright © 1957, 1968 by N. H. and S. K. Mager. Used by permission of Pocket Books, a division of Simon & Schuster, Inc. **LETTERS YOU DON'T HAVE TO WRITE**, from "The Sales Letter" in *Business Letter Writing Made Simple* by Irving Rosenthal and Harry W. Rudman. Copyright © 1955, 1968 by Doubleday & Company, Inc. Reprinted by permission of the publisher. **MARK TWAIN SAYS NO**, from *A Treasury of the World's Great Letters*. Reprinted with permission of Thomas G. Chamberlain and Manufacturers Hanover Trust Company, trustees under the will of Clemens Samosoud. **IN PRAISE OF MEMOS**, by Sam B. Vitt in *Nation's Business* (November 1966). Copyright © 1966 by Nation's Business—the Chamber of Commerce of the United States. Reprinted by permission of the publisher. **HOW TO READ A DICTIONARY ENTRY**, sample entries from *The Reader's Digest Great Encyclopedic Dictionary*. Copyright © 1966, 1968, 1969 by The Reader's Digest Association, Inc. **HOW TO DIAGRAM A SENTENCE**, examples from *English Grammar and Composition II*, revised edition, by John E. Warner, et al. Copyright © 1969 by

Harcourt Brace Jovanovich, Inc. Reprinted with their permission. **THE IRRESISTIBLE QUOTATION MARK**, from *The Careful Writer: A Modern Guide to English Usage* by Theodore M. Bernstein. Copyright © 1965 by Theodore M. Bernstein. Reprinted by permission of Atheneum Publishers. **ARE YOU A BONE?**, by I. A. R. Whyte in *Reader's Digest* (November 1956). Copyright © 1956 by The Reader's Digest Association, Inc. **HOW TO READ BODY LANGUAGE**, by Flora Davis, condensed in *Reader's Digest* (December 1969). Copyright © 1969 by Flora Davis. **YOU CAN REMEMBER NAMES**, by Frederic Sondern, Jr., condensed from *Christian Herald*. Copyright © 1959 by Christian Herald Association, Inc. Reprinted by permission of the publisher. **PAGE 414 QUOTE** from *Shake Well Before Using* by Bennett Cerf. Copyright © 1948 by Bennett Cerf. Reprinted by permission of Simon & Schuster, Inc. **FIVE WAYS TO SAY NO**, from "How to Say No" by Vance Packard, condensed from *Future*. Copyright © 1952 by The U.S. Junior Chamber of Commerce. Reprinted by permission of the publisher. **HOW TO HANDLE YOUR COLLEGE INTERVIEW**, excerpt from "Writing to Schools and Colleges" in *The Complete Book of Personal Letter-Writing and Modern Correspondence* by Lassar Blumenthal. Copyright © 1969 by Lassar Blumenthal. Used by permission of Doubleday & Company, Inc. **THE ART OF ASKING QUESTIONS**, from "The Delicate Art of Asking Questions" by John Kord Lagemann in *Reader's Digest* (June 1965). Copyright © 1965 by The Reader's Digest Association, Inc. **EIGHT PITFALLS TO AVOID**, from *The Successful Speaker's Planning Guide* by Edward Hegarty. Copyright © 1970 by McGraw-Hill, Inc. Reprinted by permission of McGraw-Hill Book Company. **SELL YOUR IDEA WITH QUOTATIONS**, from "Sell Your Idea" in *How to Stand Up and Speak Well in Business* by Frank Snell. Copyright © 1962 by Frank Snell. Reprinted by permission of Cornerstone Library, Inc. **BEATING THE "HO HUM . . . SO WHAT?" BLUES**, from "How to Say a Few Words" by Edward S. Zellely in *Nation's Business* (July 1966). Copyright © 1966 by Nation's Business—the Chamber of Commerce of the United States. Reprinted by permission of the publisher. **HOW TO INTRODUCE A SPEAKER**, from "Introducing Speakers, Presenting & Accepting Awards" in *The Quick & Easy Way to Effective Speaking* by Dale Carnegie, revised by Dorothy Carnegie. Copyright © 1962 by Dorothy Carnegie. Reprinted by permission of Association Press. **SELL YOUR IDEA WITH STORIES**, from "Sell Your Ideas" in *How to Stand Up and Speak Well in Business* by Frank Snell. Copyright © 1962 by Frank Snell. Used by permission of Cornerstone Library, Inc. **HOW TO HANDLE DISTRACTIONS**, from "Controlling Platform Manner" in *You Can Talk Well* by Richard C. Reager, revised by Norman P. Crawford and Edwin L. Stevens. Copyright © 1960 by Rutgers University Press, New Brunswick, New Jersey. **WHEN YOU'RE ON RADIO OR TV**, from "Speaking in Public" in *The Art of Speaking Made Simple* by William A. Condit and Edward W. Mammen. Copyright © 1954 by Doubleday & Company, Inc. Reprinted by permission of the publisher.

- A guide to letter writing
- The Industrial Society
- Contemprint Limited, London SE1
- ISBN 0 85290 189 5
- London, 1983
- Translated by: Mohammad Naghi Mahdavi
- Published by: Iranian Documentation Centre
- P.O. Box: 13185-1371, Tehran Iran-Tel. 662548
- Copies: 1000
- Price: Rials 100
- Printed at the Print House of Iranian Documentation Centre