



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة التقنية الشمالية
معهد الإدارة التقني-نينوى



الحقية التعليمية



القسم العلمي: تقنيات ادارة المكتب

اسم المقرر: المراسلات التجارية E
Commercial Correspondence

المرحلة / المستوى: الثاني

الفصل الدراسي: الاول & الثاني



معلومات عامة

اسم المقرر:	المراسلات التجارية E Commercial Correspondence
القسم:	تقنيات ادارة المكتب
الكلية:	معهد الإدارة التقني - نينوى
المرحلة / المستوى	الثاني
الفصل الدراسي:	الفصل الاول & الفصل الثاني
عدد الساعات الاسبوعية:	نظري 4 عملي 4
عدد الوحدات الدراسية:	3
الرمز:	OMT 2013
نوع المادة	نظري عملي كلهما كلهما
هل يتوفر نظير للمقرر في الاقسام الاخرى	كلا
اسم المقرر النظير	
القسم	
رمز المقرر النظير	

معلومات تدريسي المادة

اسم مدرس (مدرسي) المقرر:	طلعت وزير سعيد
اللقب العلمي:	مدرس مساعد
سنة الحصول على اللقب	2022
الشهادة :	ماجستير
سنة الحصول على الشهادة	2022
عدد سنوات الخبرة (تدريس)	15

الوصف العام للمقرر

يهدف مساق المراسلات التجارية E الى تعريف الطالب بالمبادئ والمفاهيم الاساسية لكتابة الرسالة باللغة الانكليزية سواء كانت منشأة خاصة أم حكومية على اعتبار ان الرسالة من أهم وسائل الاتصال المكتوبة والدور الكبير والمهم الذي تلعبه في تسيير اعمال المؤسسات المختلف ، حيث يتعرف الطالب على اسس وفن كتابة الرسائل التجارية باللغة الانكليزية ويتضمن المقرر ستة وحدات دراسية باللغة الانكليزية.

الاهداف العامة

في الأعمال التجارية ، يعد الاتصال الكتابي وسيلة مهمة لتمرير المعلومات. يُطلق على هذا النوع من الاتصالات المكتوبة المستخدمة لأغراض تجارية اسم المراسلات التجارية. يمكن أن تحدث المراسلات في الاتصالات التجارية داخل المنظمة أو بين المنظمات المختلفة أو بين الزبون والمؤسسة. تكمن أهمية المراسلات التجارية في حقيقة أنها الطريقة الرسمية لتبادل المعلومات التي يتم من خلالها الحفاظ على العلاقات المهنية بين المنظمات والموظفين والعملاء. نظرًا لأنها في نموذج مكتوب ، يمكن أن تكون بمثابة مرجع مستقبلي للمعلومات التي يتم توصيله

- يتعرف على مفهوم المراسلات التجارية باللغة الانكليزية
- سيتعلم الطالب ان يصنف ويفصل الاحتياجات والواجب الخاصة بالمراسلات التجارية
- يستطيع الطالب ان يحلل نظام المراسلات التجارية باللغة الانكليزية
- يمكن للطلاب ان يقيم نظام المراسلات التجارية .
- تقديم نص منهجي وشامل وحاوياً لكل المفاهيم الاساسي في المراسلات التجارية الكتابية والالكترونية
- طرح كم من المعلومات والمعارف يتمشى مع التطور في عالم المراسلات التجارية والادارية
- تقديم معلومات وخبرات من الواقع عن مهارات المراسلات وإزالة الحواجز الوهمية للحيلولة دون المعرفلات التي تعرقل عمليات المراسلات الادارية والتجارية .

الأهداف الخاصة

- معرفة الطالب لمفهوم المراسلات التجارية والمصرفية
- تطوير قدرة الطالب على تقييم نظام المراسلات التجارية في مؤسسات الدولة المختلفة والقطاع الخاص
- تمكين الطالب من تحليل ومراجعة وكتابة والإجابة على المراسلات التجارية الانكليزية
- إكساب الطالب مهارات القراءة باللغة الانكليزية .

الأهداف السلوكية او نواتج التعلم

- احاطة الطالب بمهارات إدراكية وتشخيصية تجعله قادر على استيعاب مهمة المراسلات واهدافها.
- معرفة المهارات الاساسية التي يحتاجها الخريج فعلياً والتي تقوم عليها أكثر عمليات المراسلات في الشركات العالمية .
- تكتب الرسالة بكافة أجزائها الرئيسية والثانوية وتحقق الهدف منها.
- تستعمل الكلمات واللغة بشكل واضح، ممتع مؤثر، وسهل الفهم.
- تنظر إلى الرسالة الجيدة على أنها عاملاً من عوامل شهرة المنشأة التجارية، والرسالة السيئة عاملاً من عوامل الإساءة إلى سمعة المنشأة، وتلحق الأضرار الكثيرة بمصالحها.
- تطبق المهارات العلمية واللغوية والفنية في تطوير المراسلات التجارية لجعل الرسالة وسيلة إتصال فعالة.
- معرفة المفاهيم المرتبطة بالمراسلات التجارية بشكل عام مما يرفع قابلية الطالب:-

أمثلة أهداف تدريسية:

- بعد الانتهاء من الدرس (المحاضرة) سيكون الطالب قادراً على ان:
- معرفة مواصفات المراسلات التجارية الانكليزية
- معرفة مكونات المراسلات التجارية الانكليزية .
- فهم التكتيكات والاستراتيجيات والعمليات الخطابية والمراسلات التجارية التي ممكن استخدامها وكيفية ارسالها.

المتطلبات السابقة

- معرفة الطالب بـ المصطلحات والعبارات الشائعة في المراسلات التجارية باللغتين العربية والإنجليزية.
- يجيد الطالب البحث عن نماذج لرسائل البريد الإلكتروني ورسائل الخطابات التجارية على الإنترنت، واحتفظ بها كمرجع.
- يجيد الأسلوب لاستخدامه في المراسلات التجارية، ومن المهم الحفاظ على تناسق الأسلوب واللغة.

الأهداف السلوكية او مخرجات التعليم الأساسية		
1	<p>أ. المعرفة والفهم:</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرفة مواصفات المراسلات التجارية الانكليزية الاساسية • معرفة مكونات المراسلات التجارية. • فهم التكتيكات والاستراتيجيات والعمليات الخطابية والمراسلات التجارية التي ممكن استخدامها وكيفية ارسالها. 	الامتحانات بمختلف أنواعها
2	<p>ب- المهارات المهنية والعلمية :</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرفة المهارات الاساسية التي يحتاجها الموظف فعلياً والتي تقوم عليها أكثر عمليات المراسلات في الشركات العالمية 	التقارير والدراسات
3	<p>ج- المهارات العامة والمنقولة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • القدرة على الوقوف امام الطلبة وتوصيل المعلومة بالطرق الحديثة. • تنمية وتحفيز الطالب على المراسلات وسبل استخدامه بما يخدم الطالب في كيفية مجارة مصاعب الحياة من خلال المراسلات بنوعها الاعتيادي والالكتروني . 	التغذية المرتجعة من الطلاب
4	<p>د- الأهداف الوجدانية والقيمية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تطوير وتعزيز مهارة التفكير حسب قدرة الطالب والانتقال به الى مستوى التفكير العالي • تطوير وتعزيز استراتيجية التفكير الناقد في التعلم 	الامتحانات بمختلف أنواعها
5	<p>هـ - الأهداف المهاراتية الخاصة بالمقرر .</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرفة الطالب لمفهوم المراسلات التجارية والمصرفية • تطوير قدرة الطالب على تقييم نظام المراسلات التجارية والمصرفية في مؤسسات الدولة المختلفة والقطاع الخاص • تمكين الطالب من تحليل ومراجعة وكتابة والإجابة على المراسلات التجارية والمصرفية 	التغذية المرتجعة من الطلاب طريقة التعبير بالوجه مصفوفة التعلم

أساليب التدريس (حدد مجموعة متنوعة من أساليب التدريس لتناسب احتياجات الطلاب ومحتوى المقرر)

الاسلوب او الطريقة	مبررات الاختيار
1- طريقةلقاء المحاضرات	عدد الطلبة الكبير ومحكمين بوقت المحاضرة
2- المجاميع الطلابية	الفروق الفردية وتوزيع المهام
3- ورش العمل	اضافة مادة علمية خارج المنهج المقرر
4- التقارير والدراسات	تعليم الطالب البحث والاستقصاء
5- استراتيجية التفكير حسب قدرة الطالب	ان يصنف ويفصل الاحتياجات واللوازم الخاصة بالمراسلات
6- استراتيجية مهارة التفكير العالية	ان يحلل نظام المراسلات التجارية
7- استراتيجية التفكير الناقد في التعلم	ان يقيم نظام المراسلات التجارية
8- العصف الذهني	اكساب الطالب مهارة معرفية

الفصل الاول من المحتوى العلمي

عنوان الفصل					الوقت		التوزيع الزمني
الوقت					النظري	العملي	
العنوان الفرعي					طريقة التدريس	التقنيات	طرق القياس
التعريف بالمراسلات التجارية يهدف مساق المراسلات التجارية إلى تعريف الطالب بالمبادئ والمفاهيم الأساسية لكتابة الرسالة، سواء كانت منشأة خاصة ام حكومية، على اعتبار ان الرسالة من أهم وسائل الاتصال المكتوبة والدور الكبير والمهم الذي تلعبه في تسيير أعمال المؤسسات المختلفة، واكسابه المهارات اللغوية والكتابية اللازمة لإنجاح عملية الاتصال فيما بين مؤسسات الأعمال. باللغة الانكليزية.					طريقة القاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات
العناوين الفرعية							
أهمية المراسلات التجارية العناصر الرئيسية و الثانوية للرسالة التجارية					طريقة القاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات
اجزاء الرسالة التجارية							
بناء ومميزات الرسالة التجارية					طريقة القاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات
مقومات نجاح الرسالة التجارية							

1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقةلقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	رسالة الاستفسار	رسائل الاستفسار	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع الرابع
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقةلقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	الرسائل الجوابية على رسائل الاستفسار وسائل التسعير	رسائل الرد على رسائل الاستفسار ومتابعتها	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع الخامس
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقةلقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	رسائل العرض ورسائل البيع	رسائل العرض ورسائل البيع	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع السادس

الفصل الثاني

عنوان الفصل					الوقت		التوزيع الزمني
العنوان الفرعي					العملي	النظري	
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس	العناوين الفرعية		2 ساعة	2 ساعة	
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقةلقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	1رسالة 2 تقرير 3-مذكرة	الرسائل الطلب المقدمة / تختلف المراسلات الحكومية والتجارية تبعا لطبيعة الموضوع	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع الاول
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقةلقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	الأجزاء الرئيسية الرسالة الحكومية: أ- اسم وعنوان الجهة المصدرة للمرسلة. ب- اسم وعنوان الجهة المرسل إليها	طرق الدفع في التجارة الداخلية والخارجية	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع الثاني

1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقة لقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	رسائل واجراءات تنفيذ الطلب	رسائل واجراءات تنفيذ الطلب	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع الثالث
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقة لقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	رسائل الشكوى	رسائل الشكوى	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع لرابع
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقة لقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	رسائل الرد على الشكوى	رسائل الرد على الشكوى	2 ساعة	2 ساعة	الأسبوع الخامس

والدراسات							
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجوه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقةلقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	رسائل الاعتذار (التسوية)	رسائل الاعتذار (التسوية)	2 ساعة	2 ساعة	الاسبوع السادس
1- الامتحانات بمختلف أنواعها 2- التغذية المرتجعة من الطلاب 3- طريقة التعبير بالوجوه 4- مصفوفة التعلم 5- التقارير والدراسات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	طريقةلقاء المحاضرات المجاميع الطلابية ورش العمل التقارير والدراسات	رسائل الاستخدام	رسائل الاستخدام	2 ساعة	2 ساعة	الاسبوع السابع

المحتوى العلمي

خارطة القياس المعتمدة

عدد الفقرات	الأهداف السلوكية					الأهمية النسبية	عناوين الفصول	المحتوى التعليمي	
	التقييم	التحليل	التطبيق	الفهم	المعرفة				
									النسبة
10	3	1	2	1	3		%10	الرسائل التجارية	الفصل الاول
10	1	1	3	1	4		%10	اجزاء الرسالة التجارية	الفصل الثاني
10	1	1	4	1	3		%10	مقومات الرسالة التجارية	الفصل الثالث
10	4	1	1	2	2		%10	رسائل الاستفسار	الفصل الرابع
10	1	1	1	2	5		%10	رسائل الرد على رسائل الاستفسار ومتابعتها	الفصل الخامس
10	1	2	2	3	2		%10	رسائل العرض	الفصل السادس
10	1	2	3	1	3		%10	رسائل طلب بضاعة	الفصل السابع
10	3	1	1	2	3		%10	رسائل واجراءات تنفيذ الطلب	الفصل الثامن
10	2	1	1	3	3		%10	رسائل الشكوى	الفصل التاسع
10	3	1	1	2	3		%10	رسائل الاعتذار (التسوية)	الفصل العاشر
10	4	1	1	1	2		%100		المجموع

1	رقم المحاضرة:
تعريف الرسائل التجارية	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
1- انواع الرسائل التجارية 2- اجزاء الرسالة 3- مصطلحات عامة	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب مفهوم الرسائل التجارية	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي	طرق القياس المعتمدة

Communication

Communication: is the process of transferring the information from one place, person, or group to another.

The process of communication needs to parts:

1. The sender
2. The receiver

The Elements of Communication:

- 1) sender
- 2) receiver
- 3) message
- 4) instrument

- 1) **sender:** the part sending information using the means of communication to the receiver.
- 2) **receiver:** the part receiving information by using means of communication.
- 3) **message:** a bunch of ideas means and concepts the sender send to the receiver by using different means and channels of communication.
- 4) **instrument:** the way of transferring the message or the information from the sender to the receiver: such as personal meetings, conferences, reports, letters, magazines, newspapers, posters, pictures, movies, phone calls, telex, internetect.

Directions of communication

Communications inside the organization take different directions, which could be divided into two parts

- 1) Vertical.
- 2) Horizontal.

1. vertical: between boss and subordinates

a- used to transfer orders, instructions from bosses to lower levels.

b- used to transfer reports from subordinates to higher levels.

2) **Horizontal:** it is accomplished between organizations units in the same level.

المصطلحات المهمة:

Exchanging information	تبادل المعلومات
Sender	المرسل
Receiver	المستقبل
Message	الرسالة
Means of communication	وسائل الاتصال
Efficiently	بكفاءة
Obtain the goal	تحقيق الهدف
Instrument	الوسيلة

2	رقم المحاضرة:
خائص الرسائل التجارية	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
1- كتابة الرسالة 2- اجزاء الرسالة 3- ترتيب الرسالة	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب مفهوم الرسائل التجارية	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي	طرق القياس المعتمدة

Business letters

الرسائل التجارية

Business letters represent business people in dealing with their customers. It is important that the letters leave the reader with a good impression of the writer and his company

The qualities of effective business letter

خصائص الرسالة التجارية الناجحة (فعالة)

In order to be effective a good letter needs the following:

- 1- creates a good first impression
- 2- appeals to the readers point of view
- 3- is correct in every detail
- 4- is friendly and sincere
- 5- promotes good will
- 6- is clear and complete
- 7- is concise
- 8- flows smoothly
- 9- is well paragraphed
- 10- avoid jargon

The main parts of the business letter

الاجزاء الرئيسية للرسالة التجارية

The business letter consists of many parts. These parts must be arranged in a certain way that will make the letter meaningful and will contribute to attain the purpose of the message.

The Parts of Business Letters :

1.the heading: رأس الرسالة

Consist of the sender's name, address, telephone number and telex address. It may include the company's trade mark. It is centered on the top of the paper.

Example:

The iraqi stores co. ,
Rasheed street,
Baghdad,
Iraq.

2.the date: التاريخ

It is the second part of the letter that located on the right side of the letter below the heading. The date consists of the day, the month, and the year.

Note:

- 1.do not use figures for the month.
- 2.do not abbreviate the month.
- 3.the comma comes before the year.

Example:

October20,2007
February11,2008

3.the inside address: عنوان المرسَل إليه

It consists of the name, address of the person or the company you are writing to.

It is located below the date line at the left side of the paper.

Example:

The iraqi trading company,
Al-Rasheed Street,
Baghdad,
Iraq.

4.the salutation: تحية الافتتاح

It is the greeting to the person or the company you are writing before starting the message. It is located at the left side of the letter under the inside address.

Example:

Dear sir
Or dear sirs,
Dear mr.ahmed

5.the body: هيكل الرسالة (مضمون الرسالة)

It is located below the salutation, contains the essential information of the message. It should be arranged in at least three paragraphs.

6.the complimentary close: التحية الختامية

It is the friendly ending of the letter. Typed below the body could be written at the left side or the right side of the letter the complimentary close should match the salutation.

Example:

1.if the name of the person to whom you are writing is not mentioned at the salutation:

Dear sir, dear sirs,... use the expression (faithfully).

2.if the name is mentioned at the salutation:

Dear Umar, Dear Ali, (sincerely).

7.the signature: التوقيع

Contains the senders name, his job title, department, or the name of his company.

It is typed below the complimentary close.

Example:

Sincerely yours (تحية ختامية)

Pen written ahmed (بخط اليد)

Type written ahmed (مطبوع)

الاسم يكتب بعد التحية الختامية مرتين :

١. بخط اليد

٢. مطبوع

3	رقم المحاضرة:
مخطط لأجزاء الرسالة الرئيسية	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
1- تعريف الطالب بـ الاجزاء الرئيسية للرسالة 2- الاجزاء الثانوية 3- شروط التبادل التجاري	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب مفهوم الرسائل التجارية	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي	طرق القياس المعتمدة

مخطط لأجزاء الرسالة الرئيسية

1-the heading

2-the date

3-the inside address

4-the salutation

5-body (----- (-----

(-----

6-complimentary close

7-the signature

The Minor parts of the business letter

الاجزاء الثانوية للرسالة التجارية

In order to make your letter complete. It is necessary some times to use the minor parts for certain purposes. These parts are as follows:

1.Reference numbers: رقم المرجع

They are used for future action and filing. They are used to indicate what the letter refers to.

Example:

Our Ref.

MS/92-May/23

مخطط لأجزاء الرسالة الرئيسية

- 1-the heading
- 2-the date
- 3-the inside address
- 4-the salutation
- 5-body (----- (-----

(-----
- 6-complimentary close
- 7-the signature

The Minor parts of the business letter

الاجزاء الثانوية للرسالة التجارية

In order to make your letter complete. It is necessary some times to use the minor parts for certain purposes. These parts are as follows:

1.Reference numbers: رقم المرجع

They are used for future action and filing. They are used to indicate what the letter refers to.

Example:

Our Ref.
MS/92-May/23

2.Attention line: خط الانتباه

You may direct your letter to the attention of specific person using either his name or his title or both. It is typed between the inside address and the salutation.

e.g: the inside address

*for the attention of the sales manager the salutation.

3.the subject line: خط موضوع الرسالة

Used to direct the attention of the receiver to the subject of the letter. It is typed after the salutation and centered over the body of the letter.

eg: subject :shipment of goods or : price change

4.the initials الحروف الأولى من اسم كاتب الرسالة

Consist of the writer's and typist's initials, or the initials of the typist only. They are typed at the left side of the letter under the signature.

5.the enclosures المرفقات

Typed below the initials.

e.g : Encs: 2 samples

or Encs: cheque

6.carbon copy (c.c.): نفرة نسخة منها إلى...

Typed below the initials or enclosure notation.

7.post script ملحوظة المعلومات الإضافية

(ps):

Typed below the (c.c.) notation, used to add information and to attract attention of the receiver.

Terms of Trade

شروط التبادل التجاري

These terms mean the place and the time in which the goods are delivered to the buyer and indicate the discounts and time of payment. Terms of trade are as follows:

A) Terms of delivery

1-**Loco** (التسليم في مخازن البائع)

The buyer has to receive the goods in the sellers stores (factory or stores), the buyer must pay expenses to transfer the goods from the sellers store to his store.

على المشتري ان يستلم البضاعة في مخازن البائع على المشتري ان يدفع المصاريف اللازمة لنقل البضاعة إلى مخازنه.

2-**Free along side ship (F.A.S)** (التسليم في ميناء الشحن)

This term means that the delivery of goods takes place at the [port of departure] before loading on the ship. This means that the seller bears expenses to transport the goods from his stores to the dock.

3-**Free on board (F.O.B)** (التسليم على ظهر السفينة)

The goods are delivered to the buyer on board the ship at [the port of departure] the seller bears all the expenses to carry the goods to the ship board

4-cost and freight (C.&F.) (الكلفة + الشحن)

The delivery of goods take place at the port of arrival. The seller bears all the expenses to transport the goods from his stores till they are received at the port of destination, excluding insurance premium.

5-cost insurance and freight (C.I.F) (الكلفة + قسط التأمين + مصاريف الشحن)

Goods are delivered to the buyer at the port of destination, all expenses are borne by the seller including insurance.

6- Franco (التسليم في مخازن المشتري)

Goods are delivered to the buyer stores. All expenses are borne by the seller included in the price offered to the buyer

B) Terms of payment

It is the time in which the buyer has to pay for the goods he bought. these terms are the following:

1-cash with order (C.W.O.) (الدفع نقداً عند الطلب)

According to this term the supplier will only supply the goods if he receives payment with the order.

2-cash on delivery (C.O.D.) (الدفع عند الاستلام)

This means that the supplier will send the goods to the buyer who will pay at the time of delivery.

3-cash against documents (C.A.D.) (الدفع قبل استلام المستندات)

The buyer must pay a draft drawn on him before receiving the (shipping documents) which include (bill of lading, insurance policy and the invoice).

4-cash after a period of time (الدفع بعد فترة من الزمن من تسليم البضاعة)

The payment is done within a period of time agreed upon between the buyer and the seller.

4	رقم المحاضرة:
الدفع نقدا مع الخصم	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
1- تعريف الطالب ب اساليب كتابة الرسالة التجارية 2-انواع الرسائل التجارية	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب مفهوم الرسائل التجارية	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي	طرق القياس المعتمدة

5-cash with discount: (الدفع نقداً مع الخصم)

The seller gives the buyer a certain amount of discount if he pays within a limited period of time.

مصطلحات مهمة حول موضوع شروط التبادل التجاري

Terms of trade	شروط التبادل التجاري
Terms of delivery	شروط التسليم
Terms of payment	شروط الدفع
Lolo delivery	التسليم في مخازن البائع
f.a.s.	التسليم في ميناء الشحن
Take place	يحدث
Port of departure	ميناء الشحن
Loading on the ship	التحميل على ظهر السفينة
Expenses	مصاريف
Docks	الاحواض
F.O.B	التسليم على ظهر السفينة
Shipboard	ظهر السفينة
C.&F.	الكلفة + الشحن
Port of destination	ميناء الوصول
Including	تتضمن
Excluding	ما عدا
C.I.F	الكلفة + التأمين + الشحن
Franco	التسليم في مخازن المشتري
C.W.O	الدفع نقدا مع الطلب
C.O.D	الدفع نقدا عند التسليم
Supplier	المجهز
C.A.D	الدفع قبل استلام المستندات
Draft	كسببالة
Drawn on	مسحوبة على
Shipping documents	مستندات الشحن
Bill of lading	فاتورة الشحن البحري
Insurance policy	وثيقة التأمين
The invoice	الفاتورة
Cash after a period of time	الدفع نقدا بعد فترة من الزمن

Cash with discount	تقدا مع الخصم
Amount of discount	نسبة من الخصم
Limited period of time	فترة محدودة من الزمن
Bill of exchange	كسبالة

Arrangement styles of Business letter

اساليب كتابة الرسالة التجارية

1.full_Blocked style : الأسلوب المتراص الكامل

all parts of the letter begin at the left side of the paper. It is modern and time saving

2.the Blocked style : الأسلوب المتراص

all parts of the letter begin at the left side of the paper except, the date, com. close , and signature.

3.semi Blocked style : الأسلوب شبه المتراص

It is the same as the blocked style except , the paragraphs are indented.

4.the indented style : الأسلوب المترج

The inside address is indented with a comma after each line,
It is old fashioned.

5.the simplified style : الأسلوب المبسط

The same as the full_Blocked style except that it has no salutation, no com.clos .

Kinds of business letters (enquiry letter) أنواع الرسائل التجارية

It is a letter written by the buyer and the seller asking about information such as , prices, catalogue, sample, and general information.

Some practical steps of writing enquiry letter :

1.Explain the way you know about the address

Example:

a-we got your name and address from the..... Embassy in.....

b-we have seen your advertisement in news paper no..... dated...

c-we have visited your stand in

d-your representative visited us and gave your name and address.

2.state the information you need :

a-will you please send us your For.....

b-please quote your price for the following items: 1-.....

2-.....

3-.....

3.End your letter as follows :

a-we are looking forward to receiving your reply soon.

b-we look forward to hearing from you as soon as possible .

Q/ write a letter of enquiry using the following :

✚ the letter is sent by the Iraqi stores co., al-rashid st. , Baghdad , Iraq.

✚ the date of the letter is 15-1- 2010

✚ The letter is sent to al-ahram carpet co. ,al-jeeza st. , cairo -Egypt.-

اسم المدرس:	مازن طلال محمد
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب
الهدف العام من المحاضرة :	
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	- تعريف الطالب بـ رسالة الاستفسار
استراتيجيات التيسير المستخدمة	طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت
المهارات المكتسبة	تعريف الطالب رسالة الاستفسار
طرق القياس المعتمدة	اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي كتابة رسالة

رسالة استفسار A letter of enquiry

The Iraqi stores co. ,
Al-rasheed st.,
Baghdad,
Iraq.

January 15, 2010

The manager
Al- ahram carpet co. ,
Al-Jeeza st.,
Cairo ,
Egypt .

Dear sir ,

We have got your name and address from AL-sabah news paper
dated on December 23, 2010 No . 1350

Please quote your price for the following items

1-100 pcs carpet 4*6

2-200 pcs carpet 4*3

3-60 pcs carpet 2*3

We are looking forward to receiving your reply soon

Faithfully yours

Waleed abed-al...

Sales manager

A reply to Enquiry الرد على الاستفسار

It is a letter written by the seller to the buyer giving him a catalogue, samples and general information about the goods offered for sale .

Some practical steps for writing a reply to enquiry :

Dear sir ,

a- we received with thanks your letter of enquiry dated And No.

Asking about

b- thank you for your enquiry dated.... And No. ... asking about....

c- we are happy to send you out

Ending :

a- we shall be happy receive your order soon

b- we look forward to receive your order soon .

c- we hope to hear from you very soon .

Q/ write a letter of (reply to enquiry) using the following :

- 1-the letter is sent by (Volkswagen outomobile co. , highway st. , Brazil)
- 2-the letter is sent to (Al-shark co. for the spare parts , Anadhol st. , Istanbul- Turkey)
- 3-the date of the letter is 25-8-2010 and No. 81
- 4-the date of enquiry is 15-8-2010 and No. 91, asking about a catalogue of spare parts.
- 5-the letter is signed by mohammed iqbal manager.
- 6-Enclose with the letter a catalogue .
- 7-send a copy to the stores .
- 8-use full blocked style.

A reply to enquiry رسالة الرد على الاستفسار

Volkswagen outomobile co. ,
High way street . ,
Brazil.

August 25,2010

Al-shark co. for spare parts ,
Anadhol st. ,
Istanbul,
Turkey.

Dear sir ,

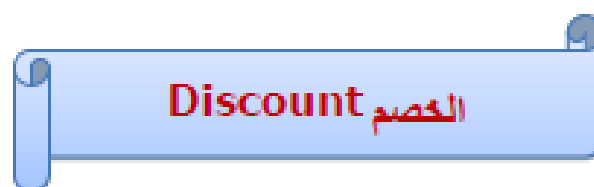
Thank you for your enquiry dated on August 15, 2010 and No -19 asking about a catalogue of spare parts.

We are happy to send you out a catalogue of spare parts we shall be happy to receive your order soon.

Yours faithfully
Mohammed Iqbal
Manager

Encl. a catalogue

c.c. to the stores



1-cash discount :

This is an allowance made by the seller to the buyer for payment

2-trade discount :

It is the amount allowed off the price- list of the goods to traders to encourage them to buy again.

3-Quantity discount :

It is the amount allowed off the price- list of the goods to traders to encourage them to buy more.

رقم المحاضرة:	6
عنوان المحاضرة:	رسالة التسعيرة
اسم المدرس:	مازن طلال محمد
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب
الهدف العام من المحاضرة :	
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	- تعريف الطالب بـ رسالة التسعيرة
استراتيجيات التيسير المستخدمة	طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت
المهارات المكتسبة	تعريف الطالب رسالة الاستفسار
طرق القياس المعتمدة	اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي كتابة رسالة

THE QUOTATION LETTER

رسالة التسعيرة

It is a letter written by the seller to the buyer giving him the prices of the goods offered for sale .

It contains :

- a-the price per unit of goods .
- b-the discount if it is allowed

Dear sir ,

We received with thanks your letter of enquiry dated And No.

Asking about prices of

Our prices are as follows :

- a.....
- b.....
- c.....

ending :

- a-we look forward to receive your order very soon .
- b-we shall be happy to receive your order soon .
- c-we hope to hear from you soon .

Q/ write a letter of the quotation using the following :

- 1-the date of the letter is 5-10-2011 and No. 112
- 2-the letter is sent by Philips co. , for electronics , high way st. , Tokyo- Japan .
- 3-the letter is sent to waleed yousif , the Iraqi stores co. , alrashid st. , Baghdad – Iraq .

4-the letter is sent to the attention of manager

5-the date of enquiry 5-9-2011 and No. 53 6-

the prices given are :

a-500 pcs video Philips 60\$ each .

b-200 pcs T.V. Philips 100\$ each .

-the letter is signed by henry Philips export manager .

-sent a copy to the stores .

-use full- blocked style.

AQUOTATION رسالة التسعيرة

Philips co. for Electronics ,

Highway st.,

Tokyo,

Japan .

May 10, 2011

The manager

The Iraqi stores co. ,

Al-rashid st. ,

Baghdad ,

Iraq .

Dear Mr. waleed ,

We received with thanks your letter of enquiry dated on 5-9-2011 and No. 53 . asking about the prices .

Our prices are as follows :

a-500 pcs vedio Philips 60\$ each .

7	رقم المحاضرة:
رسالة العرض	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
- تعريف الطالب ب رسالة العرض	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب رسالة الاستفسار	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي كتابة رسالة	طرق القياس المعتمدة



it is a letter written by the seller to the buyer offering his good or service at certain prices and terms

the offer letter contains :

- 1-the nature of goods .
- 2-details (description) about the goods .
- 3-Terms of payment and delivery .
- 4-Time of delivery .

Dear Mr. ,

We would like to tell you that our product of (...) will be soon put into the market with best quality and prices .

If you are interested please let us know .

Our terms of delivery

Time of delivery

We look forward to receive your order

Dear Mr. ,

We think that you may be interested that we will put on the market new brand of () with best quality and prices. If you are interested please let us know.

Q/ write a letter offer using the following :

- the letter is sent by Al-ahram carpet co. , Al-jeeza , cairo- Egypt .
- the letter is sent to salem amen , the Iraqi trading co. , Al-rashid st. , Baghdad- Iraq.
- the date of the letter is 15-1-2011 and No. 45 .
- Good offered (carpet 4*6)
- Terms of payment : C.O.D.
- Terms of delivery : F.A.S.
- Time of delivery
- Goods will be delivered within 3 weeks after receiving your order
- the letter is signed by : Ali abed Al-hammed- sales manager
- Ends → a catalogue and price list

THE LETTER OF OFFER

رسالة العرض

Al-ahram carpet co. ,
Al-Jeeza ,
Cairo ,
Egypt .

No. 45

January 1, 2011

The Iraqi trading co. ,
Al-rashid st. ,
Baghdad ,
Iraq .

Dear Mr. salim

We think that you may be interested that we will put on the market a new brand of carpet 4*6 with best quality and prices .

Terms of payment : C.O.D.

Terms of delivery : F.A.S.

Time of delivery

The goods will be delivered within 3 weeks after receiving your order

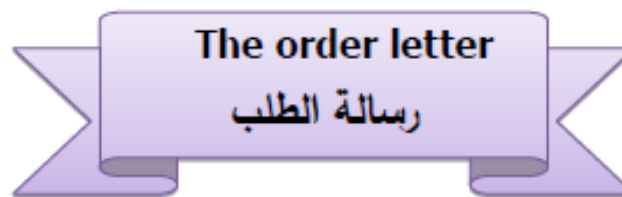
If you are interested please let us know

Sincerely yours
Ali abed Alhammed
Sales manager

Encl. catalogue

Price list

8	رقم المحاضرة:
رسالة الطلب	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
- تعريف الطالب ب رسالة الطلب	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب رسالة الاستفسار	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي كتابة رسالة	طرق القياس المعتمدة



It is a letter written by the buyer to the seller asking him to send the goods agreed on in the quotation .

Dear sir :

a-we received with thank your letter of quotation dated and No.

please supply the following :

item No	Description	quantity	unit price	total

Terms :

Delivery:

Payment:

I am waiting to receive the goods as soon as possible.

Q/ write a letter of order using the following :

- the letter is sent by the Iraqi stores co. , Al-rashid st. , Baghdad- Iraq.
- the date of the letter is 23-10-2011 and No. 34 .
- the date of quotation 1-10-2011 and No. 60 .
- the letter is sent to Seiko watch co. , 60 high way st. , Tokyo- Japan.
- the goods ordered are :

a- 100 pcs men watch 50\$ each

b 1000 pcs women watch 60\$

each c- 500 pcs wall watch 20\$

each

terms :

payment:C.W.O.

delivery :F.O.B.

- the letter is signed by Ali Hassan import manager
- use semi blocked style

The order letter

رسالة الطلب

The Iraqi stores co. ,
Al-rashid st. ,
Baghdad ,
Iraq .

No. 34

october 23 , 2011

Seiko watch co. ,
60 high way st.,
Tokyo ,
Japan .

Dear sirs ,

We received with thanks your letter of quotation dated 1-10-2011 and
No. 60

Please supply the following

item No.	description	quantity	Unit price	Total
1-	Men watches	100 pcs	\$50 ea	\$5000
2-	Woman watches	1000 pcs	\$60 ea	\$6000
3-	Wall watches	500 pcs	\$20 ea	\$10000

Terms :

Delivery: F.O.B.

Payment : C.W.O.

I am waiting to receive the goods as soon as possible.

Yours faithfully
Ali Hassan

9	رقم المحاضرة:
رسالة الشكوى	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
- تعريف الطالب ب رسالة الشكوى	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب رسالة الاستفسار	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي كتابة رسالة	طرق القياس المعتمدة

رسالة الشكوى

It is a letter written by the buyer to the supplier (seller) complaining about, damaged items , late delivery ,or the subjects ordered are delayed .

(1) if the goods are delayed :

Dear Mr.

Refer to our order datedand No. we are very sorry to tell you that your goods have been delayed in delivery .

This will cause us some problems with our customers and in our selling. Please send the goods as urgent as possible and we hope that this will never happen again .

(2) if the subject of the complain letter about some of the items you received were damaged ;

Dear Mr.

I am sorry to tell you that when we unpacked the goods we found that some of the items were damaged.

We kindly ask you for compensation , we hope that more attention will be paid in packing for next shipment .

Below you find a list of the damaged items.

Encl :

List of damaged items

A reply to complaint

رسالة الرد على الشكوى

1-if the subject of the complain about delay of goods ,the reply is as follows :

Dear Mr.

Refer to your letter of complain dated..... and No.

We are very sorry to hear that the goods were delayed , that was all because of reasons beyond our control.

We promise you that such delay will never happen again. Accept our apology.

~ ~ ~ ~ ~

2-if the subject of the complain about some of goods were damaged , the reply are as follows:

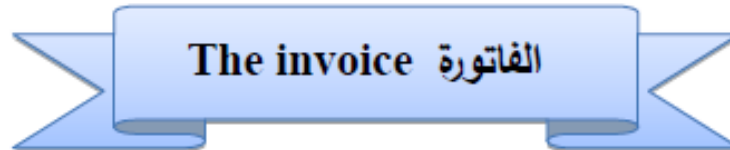
Dear Mr.

Rever to your letter of a complaint dated on And No. We are very sorry to hear that some of the goods were damaged , we are ready to compensate the damaged articles

We hope that this will not happen again accept our apology .

~ ~ ~ ~ ~

10	رقم المحاضرة:
الفاتورة	عنوان المحاضرة:
مازن طلال محمد	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني لقسم تقنيات ادارة المكتب	الفئة المستهدفة :
	الهدف العام من المحاضرة :
- تعريف الطالب بـ الفاتورة	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
طريقة المحاضرة & عرض تقديمي بوربوينت	استراتيجيات التيسير المستخدمة
تعريف الطالب رسالة الاستفسار	المهارات المكتسبة
اختبار الاسئلة القصيرة & تطبيق عملي كتابة رسالة	طرق القياس المعتمدة



It is an account of goods bought or sold with description , price and quantity of each article .

It is not only a request for payment but also records of transactions which give the buyer and the seller information about what has been bought or sold .

Parts of the invoice :

1-the name and the address of the company (seller) 2-

the date and No. of the invoice .

3- the date and No. of the order .

4-the name and address of the customer (buyer)

5-the quantity

Description

Unit price

Total

6-terms

Payment :

Delivery :

Q/ Draw a complete invoice using the following :

the supplier (seller) address , Seiko watch co., AL-Dawasa st. ,
Mosul- Iraq .

the date of invoice 15-12-2011 and No.204

the date of order 10-12-2011 and No.30 .

The goods ordered are the following :

a-1000 pcs men watch \$20 each

. b-500 pcs women \$15 each c-200 pcs wall

watch \$10 each Terms:

Delivery : F.O.B.

Payment : C.O.D.

The invoice

Seiko watch co.,
Ohio st. ,
Tokyo ,
Japan .

invoice No.204

Invoice

Seiko watch co.,
dawasa st. ,
Mosul ,
Iraq .

Deceber 15,2011 Al-
No.30

Qty	Description	Unit price	Total
1000	Men watch	20 ea\$	20000
500 pcs	Women watch	15 ea\$	1500
			27.500

Delivery : F.O.B.

Payment : C.O.D.

The use of computer system as a communication technology استخدام الحاسوب كوسيلة تكنولوجيا للاتصالات

Computer is an electronic system , processing information machine used in different depts and organization .

They can be connected all over the world , there fore , more productivity and good quality with less cost and legal coustraints .

Computer perform three main operation :

- 1-receive input (date) raw facts .
- 2-process it according to predesined instructions .
- 3-produce output (information which is meaningful date)

The components of a computer system are :

- 1-hard were : physical computers , screen ,cabel , keyboard , system box and printer .
- 2-soft were : a set of lustructions that tells the computer what to do and how to do it . such ward processing , computer games and graphic programs.
- 3-users : a person who uses the soft were on the computer to do some tasks .

اسئلة

Q1/ **Define** the following (Complain Letter & The Offer & The Invoice Packing & Electronic Computer) (4 only) (20 Marks)

Q2/ Write a letter of **Complain** Showing that the goods are delayed in **delivery**.

- The letter is sent by the Iraqi Trading Co. AL-Mansoor St. Baghdad-Iraq.
- The letter is sent to philip Henry philips Co. for electronic 30 highway St, Tokyo-Japan.
- The date of the order 4-19-2023 and No.70.
- The letter of the letter 15-12-2024 and No.140.
- The letter is signed by Mohammad Waleed Export manager.
- Use blocked style. (20 Marks)

Q3/ Answer (2 only) of the following :

A- What are the steps (to write a **damage** letter) only the steps?

B- What should the **Offer** Contain ?

C- Draw a complete invoice . (20 Marks)

Q4/ **Complete** of the following:-

- 1- The first generation started in .19-----
- 2- The types of containers ----- & ----- & -----
- 3- The kinds of cover is ----- & -----
- 4- The forms of transporting is ----- & ----- & ----- (20 Marks)
- 5- ----- a person who uses the software on the computer to do some tasks .

المصادر الاساسية :

- كتاب صفى للمراسلات التجارية بالفرنسية والإنجليزية / A. E Ragon
- الكتاب الفصلي للمراسلات التجارية باللغتين الفرنسية والإنجليزية / A. E Ragon
- ... قراءات باللغة الإنجليزية للفصول التجارية/ Cheesman Abiah Herrick

المصادر المقترحة:

- المراسلات التجارية باللغة الإنجليزية / حسن حميد
- المراسلات التجارية باللغتين العربية والانكليزية
- كيف تكتب المراسلات التجارية باللغة الإنكليزية، Model Business Letters / غارتسايد
- فن المراسلات التجارية بالإنجليزية/ محمد فاتح المدرس
- اللغة الإنجليزية للأعمال والمراسلات/ روى ديفيز
- المراسلات في اللغة الإنجليزية: الدبلوماسية، التجارية، الشخصية/ طلال محمد نور عطار
- اللغة الإنجليزية للأعمال والمراسلات/ روى ديفيز
- المرجع العملى فى المراسلات الإدارية والتجارية (إنجليزي/عربي)/ إبراهيم إسماعيل

روابط مقترحة ذات صلة:

- <https://englisharabictranslators.blogspot.com> › 2016/07
- <https://www.noor-book.com...>
- <https://www.ammanchamber.org.jo...>
- <https://business.alsafwa.edu.iq1->
- <https://darshoaa.com>
- <https://www.noor-book.com> › tag
- <https://coursefinder.actvet.ac.ae> › product

