

التقارير الإدارية

المفهوم ، الأهمية ، الأهداف

المقدمة:

تلعب التقارير دورا هاما في عمل ونشاط أي منظمة ، حيث يتم بواسطتها تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام والإدارات في داخل المؤسسة او بينها و بين الجهات و المؤسسات الأخرى ، والتقارير كوسيلة من وسائل الاتصال تحقق التنسيق والتكامل بين أنشطة تلك المنظمة .

▽ مفهوم التقارير :

- ✓ تعني كلمة تقرير بالعربية (يحمل الى) او (يرجع الى) او بعبارة أخرى يحمل شيء في طياته او يرجع الى الشيء ما في محتوياته .
- ✓ كلمة " تقرير " هي في الأصل مشتقة من الفعل قرر بمعنى قرر المسألة او الراي ، أي حققه ووضحة .
- ✓ وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الاعمال بين المستويات الإدارية ، المختلفة ، وبين وحدات النشاط كل في مجال اختصاصه .
- ✓ عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين او مشكلة معينة ، ويتضمن تحليل و اقتراحات و توصيات تتماشى مع نتائج التحليل .

✓ حقائق خاصة بمشكلة معينة ، تعرض عرضا تحليليا ، بطريقة مبسطة ، مع ذكر الاقتراحات التي يجب ان تتماشى مع النتائج التي تم التوصل اليها بالبحث و التحليل .

- ✓ وثقيه تتضمن دراسة لمشكلة ما ، بهدف نقل وإعطاء المعلومات و النتائج التي تسفر عنها الدراسة من اجل تقديم الأفكار والتوصيات.
- ✓ خلاصة القول : ان التقرير يعتبر وسيلة وليس غاية .

■ **التقرير هو وعاء يحمل بداخله شيء محدد هذا الشيء هو :**

- تسجيلات لأحداث سابقة
- توصيلا لمعلومات جديده
- تحليلا لقرار سابق
- توصيه باتخاذ قرار لاحق

■ **فالتقرير الناجح :** هو الذي يستطيع ان يخلط بين كمية الشيء المحدد وبين كفيته بشكل متوازن .

⊠ الكم ← الكيف

▽ اهداف التقارير :

- ١- اعلام الغير بأمر من الاخرين .
- ٢- تحريك سلوك الاخرين عن طريق الاقتناع .
- ٣- عرض النتائج البحث ، او دراسة موضوع معين ، اويجاد حل مشكلة ما .

▽ التقرير يأخذ شكلين :

- مكتوبا او شفويا

▽ (١) التقرير المكتوب :

- ١- موثق
- ٢- يمكن نقله لأكثر من جهة دون تغيير محتواه
- ٣- يعتبر مرجعا ومصدرا توثيقيا للمعلومات
- ٤- يعتبر دليلا للموظفين الجدد
- ٥- يمكن الرجوع اليه اكثر من مرة وحسب الحاجة

▽ التقرير المكتوب

■ عيوبه :

- ١- عرضة للتسريب وافتضاح المحتوى وخاصة اذا كان يحتوي على معلومات سريه

■ شروطه :

- ١- يجب ان يكون مكتوبا بلغة واضحة و سليمة .
- ٢- ان يعطي الوقت اللازم لإعداده وتنفيذه .
- ٣- ان يكون شاملا (ان يقدم ما يتوقع منه ان يقدمه)
- ٤- ان يقدم في الوقت المناسب .

▽ (ب) التقرير الشفوي :

■ مميزات التقرير الشفوي :

- ١- سهولة عرضة وتقديمه .
- ٢- لا يعتبر مصدرا موثقا للمعلومات .
- ٣- يمكن نقله لأكثر من فئة او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المناسبة .
- ٤- يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين .

■ عيوبه :

- ١- لا يمكن اعتماد كمرجع الا اذا تم تسليمه .
- ٢- صعوبة الرجوع اليه مرة أخرى .
- ٣- كثيرا ما يتم الخلط بين التقارير الشفوية و تعليمات العمل .
- ٤- إمكانية تغير المضمون و المحتوى عند عرض التقرير الشفوي.

■ شروطه :

- ١- يجب ان يكون بلغة مفهومة وسلمية .
- ٢- يجب ان يراعي حاجات المستقبلين و توقعيهم .
- ٣- يجب ان يعرض بطريقة منظمه حتى لا تختلط الأمور على المستقبلين .
- ٤- ان يقدم في وقت ومكان ملائمين .
- ٥- ان تكون طريقه العرض جذابه وغير مملة .

▽ أهمية التقارير :

- ✓ قد يسرد التقارير حقائق متوفرة و هنا الغرض الأساسي منه هو تواصل المعلومات .
- ✓ وقد يكون مبنيا على دراسة و تحليل وفي هذه الحالة يحتوي على التقرير على حيز لطرح توصيات متعلقة بموضوعه وتحليل حقائقه.
- ✓ في كلتا الحالتين يعتبر التقرير في التواصل الإداري أداة فعالة لنقل المعلومات و توفير المدخلات اللازمة لصناعة القرار وتنفيذ المشروعات .

▽ الهدف الأساسي لكتابة التقارير :

- ✓ نقل المعلومات
- ✓ في بعض الحالات تستخدم لتقديم توصيات او اقتراحات .

▽ الشروط العامة للتقرير :

- ✓ الوضوح : يجب ان تكون التقرير سهل الفهم ، ويخاطب المستقبلين بلغة و أسلوب مشتركين .
- ✓ الإيجاز : يجب ان يتجنب كاتب التقرير الاطالة التي لا يخدم هدف التقرير .
- ✓ الشمول : يجب ان يشمل التقرير كافة المواضيع الأساسية التي يتوقع منه ان يغطيها .
- ✓ الدقة: يجب ان يحتوي التقرير على معلومات صحيحة وذات مصداقية .

▽ أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة :

- التقارير المكتوبة ضمن أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة و التي تتلخص في :
 - ✗ المقابلة الشخصية .
 - ✗ التقديم و العرض .
 - ✗ كتابة التقارير .
 - ✗ الاجتماعات .
 - ✗ الاستقصاءات او استفتاءات الراي .

✗ الملاحظة ودراسة العينات .

✗ الوثائق و المستندات .

▽ المهارة في كتابة التقارير

١- القدرة على التفكير المنطقي.

٢- القدرة على الاستنتاج و الربط بين الأمور .

٣- القدر على التفسير وتبسيط الأمور .

٤- القدر على التعبير و الصياغة .

٥- التمكن من قواعد اللغة و الاملاء .

▽ **اهداف التقارير في الإدارة**■ **١. معاونة الإدارة في الأداء الوظيفي :**

- أ- **التخطيط :** التخطيط يعتمد على المعلومات . و كثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للإدارة عن طريق التقارير . هذه المعلومات قد تأخذ شكل عرض الإنجازات السابقة او الإمكانيات المتاحة و توصيات و آراء الموظفين .
- ب- **الرقابة :** جوهر عملية الرقابة على الأداء هو مقارنة الإنجاز الفعلي بما كان يجب ان يتم في ضوء الخطة الموضوعية . التقارير المتعلقة بالإنجاز و الأداء الفردي هي وسيلة الإدارة لإجراء هذي المقارنة و اتخاذ الإجراءات في ضوء نتائجها .
- ت- **التوجيه و الاشراف :** لا يستطيع الرئيس او المسؤول ان يمارس وظيفة التوجيه و الاشراف دون الحصول على المعلومات عن سير العمل و اي مشكلات او معوقات تظهر اثناء التنفيذ ، ولا يتيسر ذلك الا من خلال نظام للتقارير يمدد بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة .
- ث- **المتابعة والتقييم :** تتطلب عملية متابعة الأنشطة المختلفة و تقييم أداء الأفراد و الوحدات الإدارية ضرورة وجود تقارير تعرض الإنجازات و تساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف الموضوعية و تحدد الاختلالات التي وقعت و تقدم تحليلاً لأسبابها و كيفية تلاقيها مستقبلاً .

■ **٢. التوثيق و التسجيل :**

تعتبر التقارير وسيلة فعالة لتوثيق و تسجيل معلومات مختلفة الأنواع كالإنجازات او المشاكل او التوصيات

■ **٣. تبادل المعلومات :**

تعتبر التقارير وسيلة لتبادل المعلومات بين الوحدات و الأنشطة المختلفة داخل المنشأة و بالتالي تساهم في تحقيق الانسجام بين الوحدات المختلفة و برامجها .

■ **٤. توفير معلومات مرجعية :**

هناك بعض التقارير التي تتضمن معلومات نحتاج دائماً للرجوع اليها ، مثال ذلك : تقييم الأداء التي توضح خطوات سير العمل و الإجراءات المختلفة الواجب عملها و النماذج التي تساعد مثل هذه المعلومات المرجعية في تدريب الموظفين الجدد أيضا .

▽ **فوائد استعمال التقارير**

❖ هناك العديد من الفوائد الرئيسية التي تحققها المؤسسات من خلال استعمالها للتقارير منها :

- ١- اجراء تغيير في الإجراءات و السياسات ، فلسفة المؤسسة . حيث ان معظم التغيرات هي نتيجة اقتراحات قدمت في تقرير معين
- ٢- النبوء بالحاجات : حيث ان هناك تقارير تشير الى وجود حاجات معينة يجب توفيرها للمنظمة . مثل الحاجة الى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجة الى تطوير إجراءات السلامة الصناعية داخل المؤسسة .
- ٣- مقارنة الإنجاز بمعايير الأداء : وهذا يعني استعمال التقارير في الرقابة و خاصة في رقابة التكاليف .
- ٤- تخفيض التكاليف .

اجعل من علمك النافع نوراً تضيء به من حولك، لا تجد لأجل امتحان
فقط! أمتك تحتاج لعلمك ، كن سراجاً

e7sas