



www.cofe-cup.net

مقرر مهارات كتابة إدارية جزئية الإختبار الفصلي الفصل الثاني ١٤٣٨ هـ

دكتور المادة : د. صالح الراشد

الاتصال وأثره في الإدارة

مفهوم الاتصال:

عرف الاتصال بمجموعة من التعريفات وكلها تلقي ضوءاً على جانب من جوانبه :

- نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات
- تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الارسل او الاستقبال
- عملية ارسال واستقبال وينتج عن ذلك تفاهم عام بين جميع الاطراف دون ان يستلزم ذلك بالضرورة وجود اتفاق بينهم
- أي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى

عناصر الاتصال

- ١- المرسل
- ٢- الرسالة
- ٣- المرسل اليه
- ٤- قناة الاتصال
- ٥- التأثير في السلوك

أهمية الاتصال

الاتصال عملية أساسية ورئيسية في إدارة المنظمات وتحقيق الاهداف للاتصال أهمية كبيرة لأي منظمة فهو:

- ١- وسيلة رئيسية لتوجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبة
- ٢- توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار
- ٣- يقرب بين الافكار والمفاهيم للعاملين ويوحد انماط العمل
- ٤- ينقل افكار العاملين الى مراكز اتخاذ القرار
- ٥- يربط بين مراكز وضع السياسات والاهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة
- ٦- يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها في السوق او البيئة المحيطة .

اهمية الاتصال بالنسبة للعاملين .

قبل الثلاثينات كان اهتمام الباحثين في مجال الادارة هو ترشيد العملية الانتاجية عن طريق أفضل الوسائل والاساليب المادية دون مراعاة الاعتبارات الانسانية والاجتماعية في الادارة

في اوائل الثلاثينات تحول الاهتمام للعنصر الانساني وذلك بظهور مدرسة العلاقات الانسانية فقد نادى هذه المدرسة بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانية والاجتماعية للقوى العاملة .

يتأثر مستوى الاداء بعاملين رئيسيين .

- ١- القدرة على الاداء
- ٢- مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل

ويرتبط هذان العاملان ارتباطا وثيقا من حيث تأثيرهما على مستوى الاداء والانتاج
مستوى اداء الفرد = القدرة x الدافع

اهمية الاتصال بالنسبة للإدارة .

الاتصال كنشاط اساسي للإدارة

الاهداف

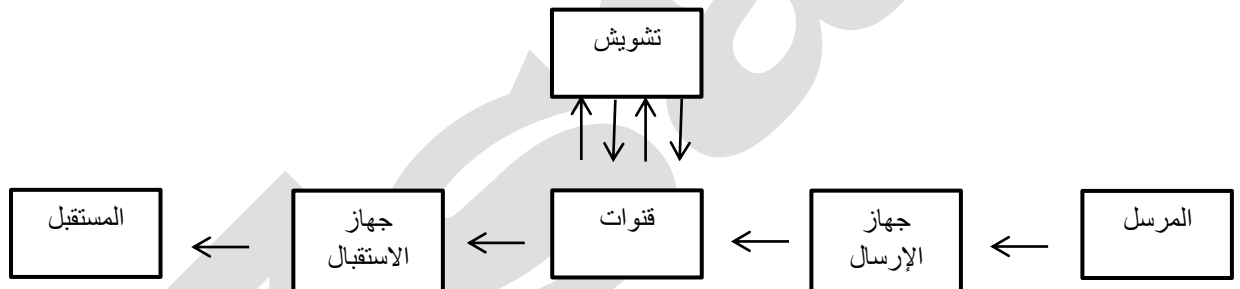
- الامداد بالمعلومات وفهمها وتبادلها كأمر ضروري لجهود فريق العمل
- تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية اللازمة للدفاعية والتعاون والرضا الوظيفي

النتائج .

الاتصال الفعال يؤدي الى انجاز افضل للعمل مع الرضا الوظيفي

نماذج الاتصال

١- نموذج الاتصال البسيط : هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد



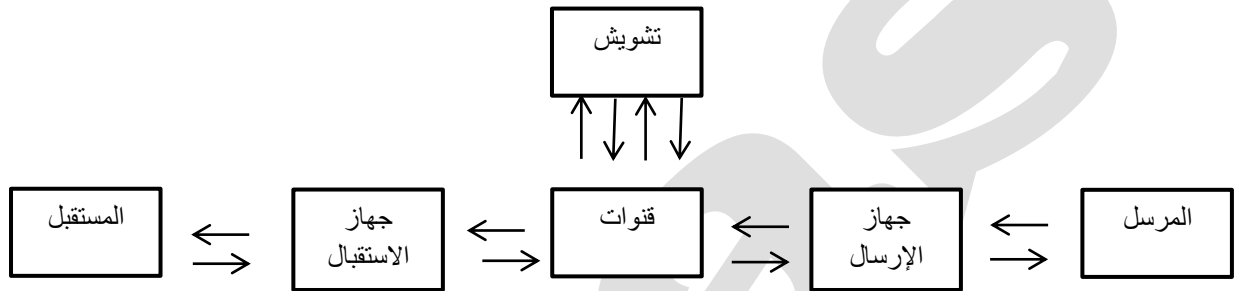
النموذج البسيط للاتصال ..

ويقصد بمصادر التشويش والضوضاء هو ما تتعرض له الرسالة من حذف أو أضافه غير مقصودة او معتمدة ويرى البعض ان نموذج الاتصال البسيط ذا الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات هي :

- ١- تكوين الفكرة لدى المرسل
- ٢- تحويل الفكرة الى رموز
- ٣- نقل الرسالة خلال قناة اتصال
- ٤- تسلم الرسالة
- ٥- تفسير الرموز وتحويلها الى رسالة مرة اخرى
- ٦- القيام بعمل او تصرف ما (السلوك)

أمثلة على نموذج الاتصال البسيط

- الرسائل البريدية
- الفاكس
- البريد الالكتروني
- التقارير المكتوبة
- البروشورات والنشرات
- الجرائد والمجلات
- البث الاذاعي والتلفزيوني

٢- نموذج الاتصال المزدوج .

والنموذج البسيط اذا اضيف اليه رد فعل او اجابة على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفوية او التليفونية فأنا بصدد (نموذج الاتصال المزدوج)

خطوات عملية الاتصال المزدوج

- ١- التفكير من جانب المرسل
- ٢- تنظيم الفكرة في رساله
- ٣- نقل الرسالة
- ٤- استقبال الرسالة من المستقبل
- ٥- فك الرموز وادارك معنى الرسالة
- ٦- الاستجابة :بعد فهم معنى الرسالة
- ٧- استرجاع المعلومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرسالة وصلته على الشكل الصحيح
- ٨- التغذية الراجعة

أمثلة على نموذج الاتصال المزدوج (ذو الاتجاهين)

- الاتصال الهاتفي
- المقابلات الشخصية
- المحاضرات
- المؤتمرات
- الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر
- الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت

■ المحادثات الكتابية من خلال الانترنت الطرق الرئيسية للاتصال

- الاتصال الكتابي
- الاتصال الشفوي
- الاتصال غير اللفظي

الاتصال الكتابي

يمكن ان يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والادلة والتقارير او لوحات الاعلانات .

مميزات الاتصال المكتوب

- ١- وتتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمتد كلا من المرسل والمستقبل باطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في أي وقت
- ٢- تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين
- ٣- فعالية الرسالة المكتوبة تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعالة
- ٤- يعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنية في حالة حدوث أية مشكلة او خلافات حول ما يحتويه هذا الاتصال
- ٥- يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات
- ٦- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل
- ٧- يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبة لعدد كبير من العاملين

من الامثلة على الاتصال المكتوب :

*التقارير -المذكرات - المنشورات- الشكاوي-اللوحات البيانية-وسائل الايضاح البصرية -الصحف

المأخذ على الاتصال المكتوب :

- ١-لاتمد المرسل بالتغذية الراجعة (feedback) المباشرة والحالية
- ٢-قد يمر وقت طويل نسبيا قبل معرفة رد فعل لدى المستقبل بالنسبة للرسالة المكتوبة ومدى فهمها بالطريقة الصحيحة
- ٣-إمكانية تفسير الرسالة او الكتابة على غير محملها ومعناها المقصود
- ٤-الاتصال المكتوب لا يفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانية وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشفهي

٢-الاتصال الشفوي :

يأخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التليفوني والمقابلات الشخصية والمؤتمرات المنقولة بالأقمار الصناعية والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثة ان حوالي 70% من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي

امثلة على الاتصال الشفوي:

- المقابلات الشخصية
- المكالمات الهاتفية
- الاجتماعات
- المؤتمرات
- المحاضرات

مميزات الاتصال الشفوي :

- ١-الميزة الاساس لهذه الطريقة في الاتصال أنه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل
- ٢-تتميز قدرا كبيرا من العلاقات الانسانية والتفاعل
- ٣-يعطي التغذية الراجعة المباشرة
- ٤-يقوي روح التعاون والصداقة
- ٥-يزيل التوتر والضغط نتيجة اخراج ما في الصدور
- ٦-يشجع على تبادل الاسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم
- ٧-يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد

المآخذ على الاتصال الشفوي :

- ١-هذه الطريقة مكلفة نسبيا من ناحية الوقت
- ٢-الاتصال الشفوي يمكن يؤدي الى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل

٣-الاتصال غير اللفظي :

طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم أي انه احيانا الافعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات من الامثلة على الاتصال الغير اللفظي:

١-الأيماوات

٢-حركة الوجه

٣-السكوت والغضب والانفعال

٤-السلام باليد

٥-الابتسامة

مميزات الاتصال غير اللفظي :

- ١-تعتبر هذه الطريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم
- ٢-يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة واشخاص من بيئات مختلفة
- ٣-تعطي صورة واضحة عن انماط الاشخاص الذين تتعامل معهم
- ٤-توضح ردود الفعل العكسية
- ٥-مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات أحيانا

المآخذ على الاتصال الغير اللفظي :

- ١-يكشف انماط الاشخاص الذين يقفون أمامنا وعيوبهم
- ٢-يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه
- ٣-عدم وصول الرسالة المراد توصيلها

العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال :

١- الهدف من الاتصال

- تنمية التفاهم والعلاقات
- إشباع الحاجات المعنوية
- يفضل الاتصال الشفوي
- الحاجة الى توحيد انماط العمل والإجراءات
- توصيل المعلومات الدائمة
- يفضل الاتصال الكتابي
- الثناء والتقدير أثناء تأدية العمل
- يفضل الاتصال غير اللفظي
- ٢- الوقت المتاح للاتصال
- ٣- نوعية المعلومات واهميته وسريتها
- ٤- عدد الاشخاص المطلوب ابلاغهم بالرسالة
- ٥- التكلفة
- ٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين

عوامل تزيد من فاعلية الاتصال :

- ١- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الإسهاب الزائد او الإيجاز الشديد
- ٢- ضرب الامثلة واستخدام وسائل الايضاح البصرية (او السمعية او الرسوم التوضيحية او النماذج او البيانات)
- ٣- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبل الرسالة والتأكد من فهمها
- ٤- عدم التسرع في اتخاذ القرارات او تكوين رأي الا بعد تلقي الرسالة كاملة
- ٥- اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات
- ٦- الثقة في مصدر الرسالة
- ٧- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات
- ٨- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة

لا تنتظر طرق الفرص لبابك وأنت في بيتك ! قم، وابحث عن الفرصة أو اصنعها بنفسك! كن متوكلاً على الله، لا متواكلاً...

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 أو بينها وبين الجهات والمؤسسات الأخرى ، والتقارير كوسيلة من وسائل الاتصال تحقق التنسيق والتكامل بين أنشطة تلك المنظمة .

▽ مفهوم التقارير :

- ✓ تعني كلمة تقرير بالعربية (يحمل الى) أو (يرجع الى) أو بعبارة أخرى يحمل شيء في طياته أو يرجع الى الشيء ما في محتوياته .
- ✓ كلمة " تقرير " هي في الأصل مشتقة من الفعل قرر بمعنى قرر المسألة أو 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 أو 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 كفاءته بشكل متوازن .

الكم ← الكيف

▽ اهداف التقارير :

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

▽ التقرير يأخذ شكلين :

○ مكتوبا أو 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 سرية

■ 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 وسليمة .
- 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 .
- ✓ **الايجاز :** 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 .

▽ أهداف 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 المسئول 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 يمد به بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة .
- ث- **المتابعة و التقييم** : 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- التنبؤ 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

الوحدة الثالثة انواع التقارير الادارية والفنية

أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته

الاتصال ضمن المؤسسة نوعين:

أ-الاتصال الرسمي هو: الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة او مؤسسة ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير

ب- الاتصال الغير رسمي هو: الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والافكار او وجهات النظر

انواع الاتصال من حيث اتجاهه

الاتصال الهابط: وهو الاتصال من اعلى الى اسفل وهو الذي يتم بين الادارة العليا واعضاء الادارة الوسطى وبين هؤلاء ورجال الادارة المباشرة او المشرفين والعاملين في مستوى التنفيذ ومن اهم وسائل الاتصال الهابط: (التوجيهات ، المعلومات ، الاوامر ، القرارات)

الاتصال الصاعد : وهو الذي نبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤوسين لتتجه الى المستويات الادارية العليا ومن وسائل الاتصال الصاعد: (التقارير ، المذكرات ، الشكاوي ، الاقتراحات ،الابحاث)

الاتصال الصاعد الهابط: وهو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين

الاتصال الافقي : هو الاتصال الذي افراد المؤسسة ممن هم على نفس المستوى التنظيمي وتزداد الحاجة للتواصل الافقي بازدياد تماسك المؤسسة وازدياد التعاون والتنسيق بين العاملين وهو يتيح الفرصة لتبادل المعلومات واثرائها والاتصال الافقي له عدة وظائف :

#التنسيق بين الافراد والاقسام المختلفة وتبادل المعلومات.

حل المشكلات من خلال التواصل المباشر بين المرؤوسين دون الحاجة لتدخل المستويات القيادية العليا .

توفير المناخ النفسي الذي ينتج عن طريق التواصل بين المرؤوسين .

اهمية التقارير الإدارية

١- زيادة عملية التخطيط الاداري

٢-تسهيل عملية التنسيق مع الجهات الاخرى

٣-تيسير عملية المتابعة والرقابة مع جميع الجهات

٤-توفير تغذية راجعة من الجهات الاخرى

٥-وسيلة للاتصال بين المستويات الادارية الاعلى والادنى لخدمة وظائف الادارة

تصنيف التقرير

التقارير ذات انواع متعددة ويمكن تصنيف التقارير حسب :

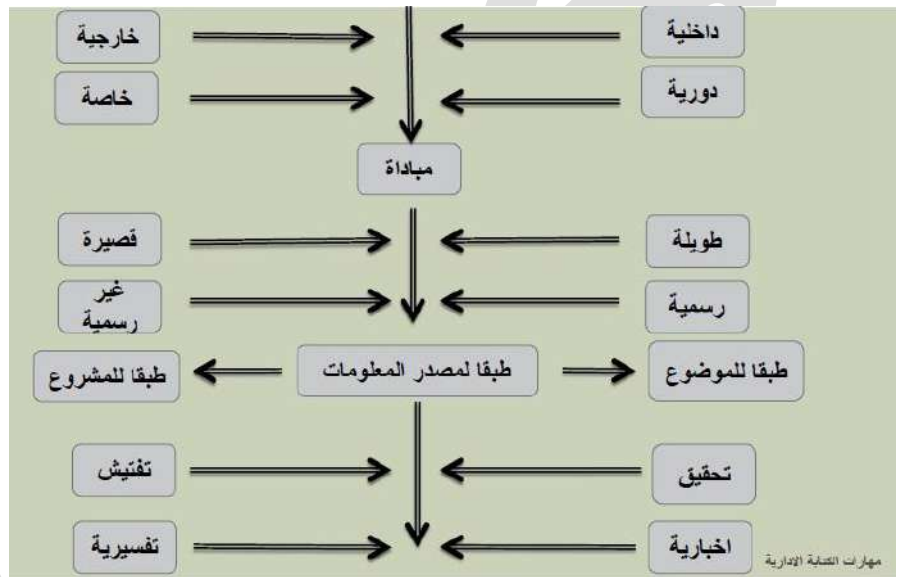
* طبيعتها *

* الغرض من استخدام التقرير *

* مصدر التقرير *

* توقيت التقرير *

انواع التقارير



١- التقارير الداخلية والخارجية

من الممكن تصنيف التقارير حسب اتجاه حركتها اما د اخل المؤسسة او خارجها الى تقارير داخلية وخارجية

التقارير الداخلية : هي التقارير التي يستقبلها افراد داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون ضمن الاتجاهات التالية : الاتجاه الصاعد او الاتجاه الافقي او الاتجاه الهابط لذلك فقد تكون هذه التقارير الداخلية صاعدة او هابطة او افقية الحركة.

التقارير الخارجية :

١- عادة ما تكون من الادارات العليا في الشركة الى الادارات العليا في الشركات او المؤسسات الاخرى.

٢- يمكن ان تفوض الادارات العليا الادارات في المستوى صلاحية الاتصال مع المنظمات او الشركات الخارجية.

٣- غالبا ما يمنع الاتصال الخارجي للمستوى التشغيلي الامن خلال الادارات المتوسطة العليا.

التقارير الدورية: هي تلك التي تعد على فترات منتظمة بهدف ضمان تدفق مستمر من المعلومات في فترات زمنية ثابتة ومن امثلة هذه التقارير:

تقارير سوق المال او البورصة التي تعدد كل ساعه -

وتقارير المبيعات اليومية -

وتقارير المصروفات الاسبوعية -

وتقارير الانتاج الشهري -

والتقارير الربع سنوية عن نشاط اللجان -

والتقارير السنوية عن الميزانية -

تقارير غير دورية :

وهي التي تكون على فترات زمنية غير ثابتة وتختلف من تقرير لآخر، وعادة ما يرتبط مثل هذه التقارير بوقوع احداث معينة مثل وصول رصيد المخزون لاحد الاصناف الهامة الى مستوى معين او حدوث عطل مفاجئ لإحدى الآلات على خط الانتاج وتسمى هذه التقارير احيانا بالتقارير الخاصة او التقارير الاستثنائية باعتبارها ترتبط بأمر غير عادية او نادرة الوقوع وتمثل مشكلة لاحد الانشطة الرئيسية للمنشأة وتتطلب اتخاذ إجراءات خاصة ايضا او استثنائية وقد تصدر تقارير عن بعض الموضوعات تجمع بين الصفتين معا.

التقارير الغير دورية : لا ترتبط التقارير الغير دورية بموعد صدور محدد كالتقارير الدورية بل بحدث معينة.

التقارير الدورية : مرتبطة بانقضاء زمن وتتعلق بما حدث خلال هذا الزمن.

#التقارير الغير دورية : مرتبطة بحدث خاص وتتعلق بتفاصيله ومعطياته.

- تقارير المبادأة 3

هي التقارير التي يتطوع الموظف لإعدادها دون ان تطلب منه ويكون السبب الاساسي لتطوع الموظف هو احساسه بالانتماء للمؤسسة وشعوره بالرغبة في احداث تغيير يخدم المصلحة العامة للمؤسسة او موظفيها

بعض المواضيع التي قد يتناولها تقرير المبادأة :

المساعدة على زيادة جودة المنتج او الخدمة

التقليل من الانفاق

تحسين ظروف السلامة

التقارير الطويلة والتقارير القصيرة 4. -

مسألة تصنيف التقارير حسب الحجم واعتبار التقرير طويلا او قصيرا هي مسألة نسبية وتعتمد بشكل اساسي على توقعات جمهور التقرير

بشكل عام كلما تعقد تركيب التقرير وزادت النقاط التي يتناولها والتفصيل الذي يزوده كلما اعتبر تقريراً طويلا

٥ - التقارير الرسمية والتقارير غير الرسمية .

تصنيف التقرير كتقرير رسمي او غير رسمي يعتمد على توثيقه في السجلات الرسمية فبعض التقارير تحفظ وتوثق في ارشيف المؤسسة ويمكن الرجوع اليها حتى بعد فترة طويلة من الزمن وبعضها تختفي لزوال سبب بقائها او عدم الحاجة لها # اما التقرير غير

مقرر مهارات كتابة اداريه + المحاضرة الثالثة تلخيص : نورة السيف
الرسمي مثل ا التقرير المكتوب لزميل عمل او التقرير المطلوب اعداده في فترة وتجدر الإشارة الى ان وصف التقرير بانه غير رسمي
لا يعني مطلقا عدم الاهتمام بإعداده

٦ - تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات

من أكثر الاسس المستخدمة في تصنيف التقرير شيوعا هو التصنيف حسب موضوع التقرير من امثلة هذه التقارير :

التقارير الهندسية -

التقارير المالية -

تقارير الموارد البشرية -

تقارير التكلفة -

تقارير الميزانية -

كما يمكن ان تصنف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير الى :

* التقارير الميدانية (والتي يكون موقع العمل فيها هو المصدر الرئيس للمعلومات)

* التقارير المعملية (وفيها تكون التجارب العملية هي مصدر المعلومات)

* تقارير المقابلات (وتعد باستخدام معلومات يتم الحصول عليها عن طريق توجيه اسئلة)

* التقارير المكتبية (وهي التي تعتمد على استخدام المكتبة للحصول على المعلومات اللازمة)

تقارير المشروع ..7-

٨ وهذه التقارير يتم اعدادها لبيان تطور العمل في مشروع معين فمثلا عند انشاء احد المشروعات عادة يكلف مجموعة من الافراد ببحث
امكانية تنفيذ هذا المشروع بعد اجراء الدراسات اللازمة تقوم هذه المجموعة بإعداد تقارير اوليه توضح كيفية الاعداد للمشروع حتى يمكن ان
يحقق الهدف المحدد له

٨ وكذلك كيفية اختيار وتدريب الافراد الذين سيعهد اليهم بتنفيذ المشروع وبعد ذلك تقوم هذه المجموعة بإعداد تقارير دورية عن تقديم العمل
في المشروع وغالبا ما تقوم هذه المجموعة بإعداد تقرير نهائي يوضح النتائج النهائية للعمل في المشروع.

٨ ايضا يتناول امورا متعلقة بإنجاز هذا المشروع كالتخطيط وخطوات العمل ، مستلزمات العمل ، المشاكل المتوقعة او الطارئة، مدى
الانجاز، النتائج النهائية للمشروع.

٨- تقارير التحقيق والتفتيش..

* تقارير التحقيق هي نوع من تقارير الاحداث الخاصة حيث يقوم فريق عمل او لجنة بدراسة الحدث الخاص والتحقيق في تفاصيله ومن ثم
اعداد تقرير يوضح نتائج التحقيق .

* تقارير التفتيش قد تكون تقارير دورية او خاصة تقدم معلومات يتوصل لها فرد مخصص او فريق او لجنة من خلال معاينة حقيقية لنشاط
معين .

لديك طريقتان لتحقيق احلامك الكبيرة :
1- / اما ان تقلل من سقف احلامك
ليتناسب مع امكاناتك
2- / او تزيد من مجهوداتك وتطور من
نفسك اكثر لتحقيق احلامك

٩- التقارير الاخبارية والتقارير التفسيرية ..

- **التقارير الاخبارية:** هي التقارير التي تبثها اجهزة الاعلام من اذاعة وتلفزيون وصحافة ومثال على ذلك التقارير السياسية

- يوصف التقرير بانه تقريراً اخبارياً اذا اقتصر على ذكر الحقائق والمعلومات والتفاصيل المرتبطة بموضوع التقرير .

- ويوصف التقرير بانه تفسيرياً اذا تعدى مرحلة سرد التفاصيل المتعلقة بموضوعه الى مرحلة التفسير وابداء الرأي الشخصي .

- **التقارير التفسيرية :** هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة ، وتعلل الاسباب وتقدم الحلول ومثال على ذلك : ما يقدمه الاختصاصي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي ، والتقارير الرياضية التي تقارن بين اداء فريقين او اداء فريقين ، او اداء فريق مقارنة بالمواسم السابقة .

١٠- تقارير الدراسات ..

٨ وهي التقارير التي تعرض نتائج الدراسات التي تجري داخل المنشأة او في البيئة الخارجية ، وقد يقوم بها افراد من المنشأة او جهات اخرى متخصصة ، مثل تقرير دراسة الجدوى الاقتصادية لإنشاء خط انتاجي جديد بمصنع او تنويع المنتجات ، او دخول اسواق جديدة او اتباع سياسة تسويقية او ترويجية معينة .

٨ وقد يكون الهدف من الدراسة التعرف على اسباب مشكلة معينة وتحديد انسب الحلول لها

٨ وعادة ما تتضمن مثل هذه التقارير توصيات او اقتراحات او تحليل لبدائل معينة ودائماً ما تتطلب اتخاذ قرار من مستوى اداري اعلى او من جهة مسؤولة.

١١- تقارير تقييم الاداء ..

- وهي التقارير التي تقيم مستوى الاداء قياساً بمعايير موضوعية مسبقاً وتهدف هذه التقارير الى الحكم على الكفاءة او اعطاء درجات او تقديرات تعبر عن مستوى الاداء خلال فترة التقييم وعادة ما تكون هناك قواعد لكتابة هذا النوع من التقارير تحدد اسلوب القياس ومقارنة الاداء الفعلي بالمعايير المنطقية لمثل هذا العمل .

- ومن امثلتها تقارير تقييم اداء الافراد او تقييم اداء ادارات معينة او وحدات نشاط وقد يترتب عليها اتخاذ قرارات في حالة وجود انحرافات كبيرة او قد يكفي احيانا بالتوجيه او تصحيح بعض المسارات .

١٢- تقارير الافراد ..

وهي التقارير التي تتضمن معلومات عن الافراد تمثل الجانب الشخصي والوظيفي للفرد كذلك للجانب السلوكي كما تتضمن معلومات عن نشاطه وانتاجه خلال فترة معينة ومن امثلتها التقارير السنوية لتقييم الافراد ، وتقارير فترة الاختيار للمعينين الجدد .

١٣- تقارير سابقة التصميم ..

وتكون في شكل نماذج مطبوعة وعلى كاتب التقرير ان يملأ بياناتها وعادة ما يترك بها مكان للتعليق او اضافة بيانات ليس لها مدخل بالنموذج ومن امثلتها تقارير الحقائق المفقودة بالرحلات الجوية ، وتقارير الصيانة الدورية وتقارير اداء الافراد.

طرق تقديم التقارير ..

أ-تقارير شفوية: تعرض بصورة شفوية في اجتماع سواء منفردة او مع تقارير مكتوبة او معروضة

ب-تقارير مكتوبة : تعرض في شكل مكتوب من نسخ ورقية

ج-تقارير معروضة: تعرض على وسائل ايضاح حديثه مثل استخدام الكمبيوتر وجهاز العرض .

يمكن للإنسان أن يعيش بلا بصر ولكنه لا يمكن أن يعيش بلا أمل

الكتابة الإدارية ومراحلها

▽ مفهوم الكتابة :

- ❖ هي وسيلة (وسيط) ارسال يوظفه الانسان في نقل أفكاره وآرائه ومشاعره واحاسيسه الى الآخرين .
- ❖ هي نوع من القدرة او المهارة العقلية ، و اليدوية في نفس الوقت التي تحتاج الى بعض الابداع في طريقة العمل .
- ❖ هي عملية انتقاء (اختيار) الكلمات المناسبة من بين البيانات التي تجمعها او ترتبها و تحولها الى معلومات مناسبة تضمن الوفاء بالمعنى ، ثم عرضها بأساليب وصفية تفصيلية او تفسيرية .
- ❖ هي اجراء يهدف الى تثبيت اللغة المنطوقة ، و الاحتفاظ بها لأجل ضمان استمرار فكر الانسان وثقافته ، ووسيلة للوصول الى التراث الثقافي بلغة معينة .

▽ الكتابة الإدارية :

هي الكتابة التي تخدم صاحبها في إيصال طلب او فكر او منفعة ، عامة كانت او خاصة ، غرضه اتصال الناس ببعضهم لقضاء حاجاتهم و تنظيم شؤونهم ، وكثيرا ما تستخدم في الأمور الإدارية والمكاتبات الرسمية ، و التقارير ، و المعاملات ، و البحوث العلمية ، و المراسلات الدولية ، و الخطابات في الشركات و البنوك و غيرها ، لذلك لا تخضع لأساليب التجميل اللفظي و الخيال بل للدقة و التوثيق و الموضوعية .

▽ الكتابة الإبداعية :

هي الكتابة التي تعبر عن شخصية الكاتب وآراؤه ، وميولة واهتماماته ، وما يصاحبها من انفعالات ، وتجارب إنسانية تنصهر من وجدانه وعقله وهي كما قيل: (الكتابة الإبداعية ابتكار لا تقليد ، وتأليف لا تكرار ، تختلف من شخص لأخر حسب ما يتوفر لكل منهم مهارات خاصة ، وخبرات سابقة ، وقدرات لغوية ، و مواهب أدبية ، وهي تبدأ فطرية ، ثم تنمو بالتدريب و الممارسة وكثرة الاطلاع .

▽ أهمية الكتابة الإدارية :

- ✓ تنبع أهمية الكتابة الإدارية (الوظيفية) من كونها تعد الأداة التي توثق المعارف الإنسانية و العملية في جميع مناحي الحياة ، حيث يمكن نقلها زمانيا ، لتصبح المعلومات في متناول الجميع .
- ✓ وسيلة للاتصال بالآخرين .
- ✓ الكتابة السليمة احدى شروط النجاح في العمل الإداري .

▽ خطوات هامة في عملية الكتابة الإدارية :

- ١- اكتب ملاحظات او قائمة بالموضوعات التي تساعد على كتابة الفكرة .
- ٢- اكتب مسوده موجزه بالأفكار .
- ٣- راجع الخطاب مراجعة أولية .
- ٤- استخدم الكلمات و الجمل البسيطة .
- ٥- تذكر انك تكنب لتحقيق هدف واحد .
- ٦- التزم بالقواعد النحوية .
- ٧- تجنب الأخطاء الإملائية و الطباعية .
- ٨- استخدم علامة الترقيم
- ٩- راجع الخطاب مراجعة نهائية ، قبل إرساله للتوقع و التصدير .

▽ اهدف الكتابة الإدارية :

تستخدم الكتابة الإدارية في العديد من الأغراض ، وتحقق أهدافا عدة ، من ابرزها :

- تعتبر حلقة وصل رسمية بين العاملين في مجال الإدارة بمختلف المستويات .
- تعمل على توثيق المعرفة زمانيا و مكانيا ، و الاستفادة منها في المستقبل .
- تساعد المديرين على ممارسة أعمالهم .
- تربط الجمهور الداخلي للمنظمة بالجمهور الخارجي من خلال المراسلات .
- نشر المعرفة بين المتخصصين .
- تعتبر أداة لحل المشكلات الإدارية .
- تستخدم لتوضيح بعض القرارات الإدارية .

▽ العوامل المشتركة بين الكتابة الإدارية و الكتابة الإبداعية :

- ✓ **الموضوع :** لا بد لأي كتابة من موضوع تناقشه سواء كانت كتابة إدارية او إبداعية .
- ✓ **الهدف :** لكل من الكاتبين من هدف معين و طريقة محدده بتوصيل المعلومة للمستقبلين .
- ✓ **التكامل :** ان تكون جميع عناصر الكتابة موجوده و متكاملة بطريقة متناغمة بحيث يعبر العنوان عن المضمون ، وتنسجم المقدمة من جسم النص .
- ✓ **الاحكام :** يقصد به إعطاء كل جانب او جزء في الكتابة ما يستحق من معالجه و شرح .

▽ الفرق بين الكتابة الإدارية و الكتابة الإبداعية :

تتميز الكتابة الإدارية الوظيفية عن الكتابة الإبداعية بعدد من المميزات ، أي ان لكل منهما خصائصها :
فما هي الخصائص كل منهما ؟

✕ أولاً: خصائص الكتابة الإدارية :

- ١- انها كتابة موضوعية ، حيث يقوم الكاتب بنقل الواقع دون تدخل شخصي .
- ٢- انها كتابة واقعية و تقريرية ، يتم فيها نقل الحدث دون استخدام محسنات بديعية .
- ٣- انها كتابة يومية ، تتعلق بموضوعات غير متجانسة (الرواتب ، الاجازات ، الشكاوي ، التعليمات ، الاجتماعات ،.....) .
- ٤- أنها كتابة تنتهي الغاية منها بانتهاء عملية ارسالها .
- ٥- ان الهدف منها توصيل معلومة للمستقبل .
- ٦- انها جهد تراكمي على مستوى الإدارات و العمل المؤسسي .
- ٧- انها تتبع منهجا محددا ، ولها ضوابط وحدود و أسس معينة .

✕ ثانياً: خصائص الكتابة الإبداعية :

- ١- التعبير عن الذات واطلاق العنان للخيال من ابراز سماتها .
- ٢- تستخدم فيها التحسينات البديعية .
- ٣- الكتابة الإبداعية تصور أشياء غير موجوده على ارض الواقع ، و احيانا غير قابلة للوجود .
- ٤- قد تتناول أحداثا تاريخية قديمة جدا لا علاقة لها بالواقع اليومي .
- ٥- لا تنتهي الغاية من كتابة القصة او الرواية بنشرها ، بل قد تزدهر ولا يمل الناس من تكرارها عدة عقود .
- ٦- الكتابة الإبداعية لا تتبع منهجا محددا ، فكل كاتب طريقته و أسلوبه الخاص في الكتابة .
- ٧- الكتابة الإبداعية جهد شخصي غير تراكمي .
- ٨- الكتابة الإبداعية لها أهداف جمالية .

الأمَل هي تلك النافذة الصغيرة، التي مهما صغر حجمها، إلا أنها تفتح آفاقاً واسعة في الحياة

خطوات اعداد التقرير**خطوات اعداد التقرير**

- كتابة التقارير تتطلب مجموعة من مهارات خاصة في مرحلة الإعداد للكتابة:
- يعتمد معد التقرير على الحقائق المجمعة من مصادر محددة تميلها طبيعة وموضوع التقرير
- المعلومات المعروضة في التقارير ليست خاضعة لذوق ورأي الكاتب
- كتابة التقارير تركز على وصف ونقل الوقائع والاحداث الفعلية للمشكلة او الموضوع
- النتائج في التقارير تستخلص من المعلومات التي تم جمعها او وصف الواقعة او الحالة التي يتوصل اليها معد التقرير من خلال التحليل العلمي .
- بناء على النتائج التي يتوصل اليها معد التقرير والمدعومة بالحقائق والمعلومات الموثقة بالتقرير يتم استخلاص المقترحات او التوصيات
- التقرير أعد أساسا لتوفير معلومة محددة الهدف منها مساعدة ومساندة متخذ القرار لمشكلة او موضوع التقرير تحت الدراسة

تتلخص خطوات أو مراحل إعداد التقرير بما يلي :

- ١- تحديد وتحليل الموضوع او المشكلة او ابعادها
- ٢- وضع خطة او جدول عمل او برنامج للخطوات التي تتبع لإعداد التقرير
- ٣- القيام بالأبحاث والدراسات اللازمة (البحث عن الحقائق)
- ٤- تنظيم الحقائق التي اسفرت عنها الابحاث والدراسات السابق إجراؤها
- ٥- تفسير الحقائق اذا كان التقرير تفسيريا
- ٦- اعداد المسودة الاولى للتقرير
- ٧- واخيرا كتابة التقرير في صورته النهائية وتحريره بعد إدخال أو حذف المطلوب

اولا: تحديد المشكلة او الموضوع

- وتختص هذه الخطوة بتحديد وتعريف الموضوع المراد اعداد تقرير بشأنه يبدأ التقرير بتفويض الرئيس او من عملاء المنشأة.. الخ
- والتفويض أيا كان مصدره هو بداية تحديد المشكلة او الموضوع تحديدا دقيقا ولهذا تقع على عاتق الشخص المكلف بإعداد التقرير مسؤولية البحث والتنقيب حتى يمكنه تحديد المشكلة تحديدا دقيقا مثال على ذلك:
- استدعي مدير إحدى الإدارات مروسا وطلب منه معرفة ما حدث في اجتماع الليلة الماضية وكتابة تقرير عن ذلك
- لذلك مطلوب من المروس الان ان يحدد هذا الموضوع بدرجة أكثر دقة وهذا التحديد الدقيق قد يشمل ما حدث في الاجتماع بالتفصيل

وتختص هذه الخطوة بتحديد وتعريف الموضوع المراد اعداد التقرير بشأنه ولتحديد الدقيق لمشكلة او موضوع التقرير يستلزم اتباع ما يأتي:

- ١- قراءة مستند التفويض بعناية
- ٢- اذا لم يكن مستند التفويض كافيا لإعطاء صورة واضحة فيجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير مناقشة الشخص الذي طلب إعداد التقرير
- ٣- اذا كان موضوع يتطلب معرفة متخصصة فيجب استشارة المختص المناسب داخل المنشأة
- ٤- يجب ان يسأل الشخص المكلف بإعداد التقرير نفسه خمسة أسئلة وهي (من وماذا وأين ومتى ولماذا) لأنه بهذه الأسئلة يكون موضوع التقرير قد تحدد تحديدا دقيقا

مثال: طلب مدير فرع شركة ما من احد مروضه اعداد تقرير عن ردود فعل العاملين بالفرع تجاه النظام الجديد لفترات الراحة .. لتحديد موضوع التقرير تحديدا دقيقا واضحا يجب على المروض ان يوجه لنفسه الأسئلة الخمس الآتية:

من...؟
من هم العاملون بالفرع الذي قصدهم المدير ، هل هم العمال فقط ام رؤساء الاقسام المختلفة بالفرع ، ام جميع العاملين بالفرع من عمال ورؤساء اقسام وموظفين دائمين والمؤقتين

ماذا...؟
عندما طلب مدير الفرع تقريرا عن رأي العاملين بالفرع فما يختص بالنظام الجديد لفترات الراحة ، هل كان يقصد معرفة رأي العاملين في النظام الجديد فقط، ام رايعهم في النظام الجديد مقارنة بالنظام القديم وهل يريد رايعهم فقط او رايعهم واقتراحاتهم بقصد ادخال تعديلات اذا لزم الامر.

أين...؟
طبعاً في فرع الشركة .

متى...؟
الان يريد ذلك ام بعد مرور بعض الوقت حتى يمكن للعاملين لتعود على النظام الجديد ، وكذلك متى يريد التقرير لماذا...؟

ما الهدف الذي يسعى المدير اليه من معرفة رأي العاملين بالفرع

ثانيا: تصميم جدول عمل:

قبل القيام بالدراسات اللازمة لجمع الحقائق المتعلقة بموضوع التقرير يجب وضع جدول عمل يوضح الاعمال المتبقية الواجب إتمامها والوقت اللازم لإنجاز كل هذه الأعمال وعند عمل هذا الجدول الزمني يجب ان يحدد الشخص المكلف بإعداد التقرير ما يلي :

- ١- الوقت المطلوب فيه التقرير في صورته النهائية
- ٢- الإمكانيات البشرية التي يمكن الاستعانة بها - سواء من داخل المنشأة او من خارجها - عند تحليل النتائج التي توصل اليها وتفسيرها

٣- الإمكانيات الفنية المتاحة (الآت الطباعة -آلات الكتابة ...) والوقت متاح في هذه الإمكانيات

ثالثا: البحث عن الحقائق

بعد تحديد مشكلة التقرير وتحليلها تأتي مرحلة تجميع الحقائق المتعلقة بمشكلة او موضوع التقرير ويلاحظ هذا الشأن ان هذه الحقائق احيانا تكون قد تم تجميعها من قبل بواسطة اشخاص آخرين وفي هذه الحالة يمكن ان تطلق على الدراسات التي تقوم بها الشخص المكلف بإعداد التقرير اسم دراسات وابحاث ثانوية كما يمكن ان يطلق على هذه الدراسات اسم دراسات وابحاث مكتبة. وذلك نظرا لان هذه الدراسات عادة ما يتم القيام بها داخل المكتبة

اما اذا كان موضوع التقرير يتعلق بمشكلة راهنة لم يتعرض لدراساتها احد من قبل فعادة ما تكون الدراسات والابحاث الثانوية وحدها غير كافية لإعداد التقرير المطلوب في هذه الحالة يجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير القيام بما يمكن ان يطلق عليه "ابحاث ودراسات اولية" هذه الدراسات قد تتخذ صورة ملاحظات او تجارب او استجواب وقد تستخدم جميع هذه الصور للحصول على المعلومات اللازمة

رابعا: تنظيم الحقائق

- بعد استكمال مرحلة البحث وجمع الحقائق والمعلومات اللازمة التي تأتي مرحلة تنظيم هذه الحقائق والمعلومات بشكل يعطيها معنى واهمية
- وتنظيم الحقائق والمعلومات يعني تصنيفها في مجموعات تهدف الى مساعدة الشخص المكلف بإعداد التقرير في التأكد من انه جمع البيانات والمعلومات اللازمة وكذلك مساعدته في اكتشاف العلاقات بين المعلومات المختلفة حتى يمكنه الوصول الى توصيات محددة
- وهناك اربعة أنواع رئيسية من المعلومات يمكن التصنيف على اساسها وهي:
 - ١- معلومات نوعية.
 - ٢- معلومات كمية .
 - ٣- معلومات زمنية.
 - ٤- معلومات جغرافية.
- وتبدو اهمية تنظيم المعلومات في حالة التقرير الاخباري حيث ان تنظيم المعلومات هي الوسيلة الوحيدة لضمان عرض التقرير وتقديمه بصورة لائقة . اما اذا كان التقرير تفسيري فان تنظيم المعلومات يضمن سلامة التفسير من جانب الشخص المكلف بإعداد التقرير

خامسا: تفسير الحقائق

يقصد بتفسير الحقائق والمعلومات اعطاء معنى لها وبعبارة اخرى تهدف عملية التفسير الى بيان ماذا تعني وما فائدة هذه الحقائق والمعلومات للمنشأة هذا التفسير هو ما يسعى اليه المدير من الشخص المكلف بإعداد التقرير وتجدر الإشارة في هذا الصدد الى ان هناك العديد من الطرق لتفسير الحقائق والمعلومات ويتوقف اختيار طريقة التفسير على نوعية المشكلة او الموضوع المراد اعداد التقرير عنه

وفيما يلي بعض الاخطاء التي تقع فيها الكثير من كاتبي التقارير والتي تؤثر في كفاءة التقرير المعد :

- الوصول الى توصيات متسريعة
- وضع افتراضات خاطئة لبعض الملاحظات
- الاعتماد على احصائيات غير سليمة
- افتراض اسباب خاطئة لبعض الظواهر موضوع البحث والملاحظة
- اهمال بعض العوامل والمتغيرات عند تفسير الحقائق والمعلومات

سادسا: كتابة التقرير في صورته الاولى

بعد اجراء الدراسات والابحاث اللازمة وبعد تنظيم وتفسير الحقائق والمعلومات التي تم الحصول عليها تأتي المرحلة قبل الأخيرة في إعداد التقرير وهي (كتابية) ومهما كانت جودة العمل الذي قام به الشخص المكلف بإعداد التقرير ، فان كل شيء يتوقف على الطريقة التي يكتب بها التقرير ، ويتخلص إعداد المسودة الأولى للتقرير بمراعاة الامور التالية :

١- المقدمة.

٢- بناء هيكل التقرير وتطويره.

٣- الخاتمة.

سابعا: كتابة التقرير في صورته النهائية: سوف يتم التحدث عنها بفصل مستقل .

اسس وقواعد يجب مراعاتها عند كتابة التقارير

- ٤- يحتاج كل تقرير الى اهداف واضحة تساعد في تحديد المحتوى واسلوب التقرير (تقرير عن سير العمل – تقرير عن انجازات معينة –تقرير عن مشكلة واقترح حلول لها)
- ٥- لابد من معرفة قارئ هذا التقرير وكيف يفكر؟ وما مستواه التعليمي والثقافي و الوظيفي؟ ومدى معرفته السابقة بموضوع التقرير؟ وذلك لانتقاء المفردات والعبارات المناسبة .
- ٦- ان يتضمن التقرير مؤشرات ودلالات واضحة تؤكد في موضوع التقرير (فإن كان مثلاً تقرير عن مستوى اداء الخدمات بمشروع ما فيعزز بمعدلات ونسب النجاح مثلاً ونتائج سابقة)
- ٧- الالتزام بقواعد الاقتباس والتوثيق والإشارة الى المصادر والمراجع المستخدمة
- ٨- بالنسبة للأسلوب يفضل استخدام الكلمات المباشرة الضرورية، والعبارات البسيطة سهلة الفهم والابتعاد عن الاسلوب الخطابي والعبارات الانفعالية وغير الدقيقة ومراعاة قواعد اللغة فيما يخص الفواصل والنقط وأساليب الربط وغيرها.
- ٩- وبالنسبة للصياغة يفضل عرض الموضوع بشكل مباشر دون مقدمات غير ضرورية ومع ابراز الافكار الرئيسية، وتجنب التكرار في العبارات والكلمات ، وكذلك تجنب الجمل والعبارات الطويلة التي تتداخل بها الافكار فيصعب فهمها.
- ١٠- الاهتمام بشكل التقرير من الامور الضرورية، وتنظيمه ، واخراجه في صورته النهائية بالشكل المطلوب والذي يعبر عن شخصية كاتبه ومدى اهتمامه بالموضوع .

مهما تشعر به اليوم من ضغوطات وتعب، يوما ما سوف تستعيد ذكرياتك،
وتدرك كيف كان لصبرك وكفاحك وثقتك بالله دور في تغيير حياتك للأفضل

إعداد المسودة الأولى

▽ إعداد المسودة الأولى

❖ عندما تبدأ عملية الكتابة عليك ان تضع ثلاثة عناصر رئيسية :

١. المقدمة .

٢. بناء هيكل التقرير .

٣. الخاتمة .

عناصر كتابة التقرير

مقدمة التقرير	- صفحة الغلاف - صفحة المحتويات - ملخص عام - المقدمة (الخلفية ، الأهداف ، المجال)
هيكل التقرير	- عرض المعلومات و الحقائق - الجدول - الرسوم البيانية - الدراسة و التحليل
خاتمة التقرير	- النتائج - التوصيات - الملاحق

أولاً: المقدمة

❖ توضح المقدمة بكل بساطة الهدف من الكتابة و أهمية الموضوع لا تضع وقتاً طويلاً في التفكير بالمقدمة ، اكتب بوضوح وبساطة السبب الذي دفعك للكتابة فمثلاً :

○ لتقديم معلومات طلبها شخص ما .

○ لتقديم معلومات تعتقد بأن الناس في حاجة اليها .

○ لتوفير معلومات تريدها انت .

○ لتقنع الأشخاص بوجهة نظر ما .

○ لتشجيعهم او تمكينهم من عمل شيء ما .

❖ يمكن ان تشتمل المقدمة أيضاً على شرح موجز لأقسام التقرير ، المقدمة لا تحتوي على أي نتائج او توصيات او تفاصيل التقرير .

❖ المقدمة لابد ان تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير . فمثلاً قد يكون طول المقدمة في حدود ٣ % من طول التقارير . فالتقارير المكونة من عشرات الصفحات قد تكون المقدمة فيها صفحة او اثنتين ، و التقارير المكونة من ثلاثة او أربعة صفحات تكون مقدمتها بضعة اسطر .

ثانياً : كتابة هيكل التقرير

- ❖ هيكل التقرير هو اكبر عناصر التقرير و هو يتكون عادة من عدة أجزاء او اقسام . عادة لا يوضع عنوان باسم هيكل التقرير وانما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير .
- ❖ هيكل التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل و يوضح ما تم فعله لحل المشكلة و يوضح كذلك النتائج و تحليلها .
- ❖ اقسام هيكل التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير ، تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة او تحسين شيء ما تتضمن : (شرح المشكلة بالتفصيل – الخطوات التي تم اتباعها – نتائج هذه الخطوات و مدلولاتها) .
- ينصح اثناء كتابة هيكل التقرير ما يلي :**
 - (١) التأكد تماما من النقاط التي تريد كتابتها .
 - (٢) التأكد من الترتيب للنقاط في النص .
 - (٣) لا تهتم كثيرا بالأخطاء الإملائية و علامات الترقيم لأنك سوف تقوم بتصحيحها لاحقا .
 - (٤) لا تتوقف عن الكتابة لتبحث عن كلمة او جملة فقط قم بكتابة علامة تذكرك بذلك .
 - (٥) ضع علامة استفهام بين قوسين على أي نقطة تريد تعديلها .
 - (٦) ركز اهتمامك على كتابة الأفكار الرئيسية بالإضافة الى الحقائق التي تدعم افكارك لأنك سوف تقوم بعمليات التجميل عندما تبدأ عمليات مراجعة التقرير و اعادة الكتابة .
 - (٧) اترك مسافات بين الكلمات بمقدار حرفين الى ثلاثة لتتمكن من ادخال أي كلمات تريدها اثناء المراجعة .

ثالثاً : الخاتمة

- ❖ في الخاتمة اشرح بوضوح ما سيتوقعه القارئ بعد قراءة التقرير او خلاصة الموضوع للتقرير الذي كتبته ويجب ان تكون الخاتمة :
 - ✓ غير مشتملة على أفكار جديدة .
 - ✓ غير مشتملة على امثلة جديدة .
- ❖ تذكر بأن الخاتمة لا يجب ان تخرج عن اطار الموضوع الأساسي وان الخاتمة يجب ان تمثل النهايات لذلك احرص على ان لا تكون طويلة وان تكون قوية .

▽ مراجعة المسودة النهائية

يجب التركيز عند كتابة المسودة النهائية على ما يلي :

١. اعتمد على رضا العملاء اكثر من اعتمادك على اللغة الشخصية وتقديرك الذاتي .
٢. تعلم القيام بالمراجعة بنفسك .
٣. قبل التحرير قم بمراجعة ما كتبت وقارنه مع العناصر التي قمت بوضعها مسبقا حتى تتأكد من ان كل ما اردت كتابته قد تم تضمينه للتقرير .
٤. ترك التقرير اذا كان لديك وقت كاف ليوم او يومين قبل إعادة القراءة .
٥. قم بعملية مراجعة المسودة الأولى على فترات مع مراعاة مراجعتها مع التعديلات .
٦. قم بإدخال التعديلات على المسافات بين الاسطر وعلى الهوامش .
٧. قم بطباعة النسخة المعدلة .

١- الهيكل العام للتقرير :**أ- العنوان :**

- هل يوضح الفكرة بالكامل ام لا .
- هل يوضح الفكرة التي تريدها فقط ام يزيد عليها .
- هل يبدو اصليا ام فيه افتعال .

ب- المقدمة :

هل تشرح الأهداف او الأسباب التي دعت الى كتابة التقرير ؟ وهل توضح أهمية التقرير ؟

ج - صلب الموضوع :

١. هل يتبع العناصر التي وضعتها .
٢. هل هذا هو التسلسل المنطقي لأفكارك ؟
٣. هل تمت تغطية جميع النقاط التي قمت بوضعها ضمن العناصر ؟
٤. هل ترى بأن نقاطا أخرى يجب اضافتها ؟
٥. هل تم وضع النقاط الجديدة في الأماكن المناسبة لها ؟
٦. ما هو النموذج المنطقي الذي تتبعه ؟
 - هل الترتيب زمني او التاريخي ؟
 - هل التسلسل من العام الى الخاص ؟
 - هل هو من الأقل أهمية الى الأكثر أهمية ؟
 - هل لديك نموذج آخر ؟
٧. هل انت ملتزم بنموذج واحد ؟ اذا كانت الإجابة لا
 - هل لديك أسباب منطقية تستدعي تغيير نموذجك السابق ؟
 - هل وضعت في تقريرك إرشادات تدل القارئ على التغيير في النموذج ؟

د- نهاية التقرير :

✓ هل لديك حقائق جديدة او أفكار جديدة اذا كانت الإجابة بنعم ووجدت انها مؤثرة وذات علاقة بالفكرة الأساسية فقم بإدخالها في المكان المناسب ؟

✓ هل هذه النهايات تبدو كإفادات مقنعة ام تجميع ام اقتراحات ؟

٢- المحتويات :**أ- الحقائق :**

١. راجع الحقائق وتأكد منها هل هي حقائق معروفة للجميع ولا تحتاج الى ادلة ام انها تحتاج الى ادلة وامثلة تدعمها ؟
٢. اذا كان معظم التقرير يحتوي على حقائق لا تحتاج الى ادلة فأسأل نفسك : هل الموضوع الذي كتبت عنه جديد و يستحق فعلا الكتابة عنه ؟

ب- الأفكار :

١. هل تحمل كل فكرة ما تقصده بالضبط ؟
٢. هل هناك أفكار مجردة لا تدعمها حقائق ؟
٣. هل هناك حقائق تحتاج الى استنتاجات لم تقم بإضافتها ؟ وهل يجب اضافتها؟
٤. هل هنالك بعض الأفكار ترتبط بأفكار أخرى لم تقم بإضافتها ؟ وهل تركت بعض الخطوات دون ان تقوم بإضافتها ؟
٥. هل هناك بعض الأفكار التي تقود الى استنتاجات أخرى وربما تكون قد وضعتها في مكان غير مناسب في التقرير ؟
٦. هل قمت باختيار افضل الحقائق لكل فكرة ؟ اذا رأيت بان بعض الحقائق ضعيفة فابحث عن الحقائق إضافية لتدعمها ؟

٣- الإلية :**أ- الفقرة :**

هل تحتوي كل فقرة على فكرة واحدة فقط ؟ يجب ان تكون كل فقرة معبرة بالكامل عن المعنى المطلوب واذا تعذر تغطية المعنى بفقرة واحدة فيإمكانك ان تستخدم عدة فقرات لتحقيق المطلوب .

• لا تنس عند كتابة الفقرات الأمور التالية :

١. ابدأ اول فقرة بالجملة الأساس التي تحمل الفكرة الرئيسية .
٢. ادخل مباشرة في الفكرة الأساس كما لو انها الجملة الأخيرة .
٣. اذا وجدت بعد المراجعة بان الفقرة تحوي على اكثر من فكرة أساسية فقسمها بحيث تشمل كل فقرة على فكرة واحدة .

ب- الرابط :

يجب ربط الأفكار ببعضها بطريقة جيدة فعند احساسك بان هنالك فاصلا واضحا او قفزا بين الجمل سواء كان ذلك الفاصل او القفز منطقيا او لغويا فاستعمل كلمات الربط .

ج- الجمل :

يجب ان تكون متنوعة في تراكيبها واطوالها حسب النص و الصياغ .

• ولا ننس ان الجمل القصيرة افضل بكثير للتقرير لأنها :

- تساعدك في تحاشي الأخطاء النحوية .
- تساعدك في عملية المراجعة و التنقيح .
- تريحك من صعوبة التعامل مع علامات الترقيم الكثيرة ومشاكلها .

د- الكلمات :

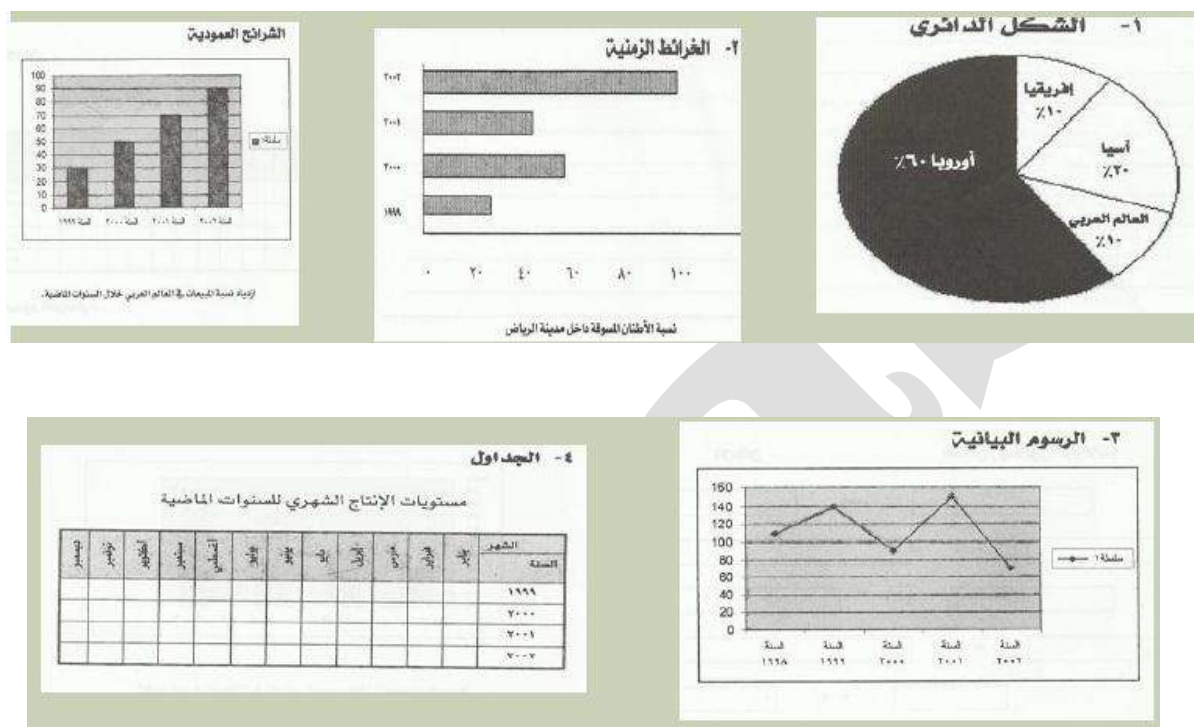
- اختيار الكلمات التي تعبر بإنجاز عن المعنى المقصود .

• يمكن ذلك من خلال تحديد التالي :

١. هل هنالك كلمات لا تعبر بإيجاز عن مقصدك ؟ استبدل هذه الكلمات .
٢. اذا ساورتك الشكوك بان كتابة الكلمة املائيا تبدو غير مناسبة فتأكد منها .
٣. هل كل الكلمات التي كتبتها صحيحة نحويا ؟
٤. حاول عدم استخدام كلمات كثيرة اذا كانت كلمة واحدة تكفي .
٥. استعمل كلمات معتادة ومألوفة وابتعد عن الكلمات الغريبة او الشاذة .
٦. استعمل كلمات مختصرة وذات دلالة واضحة بدلا من الاسهاب .

▽ استخدم الاشكال و الرسوم البيانية

تستخدم الاشكال و الرسوم البيانية كثيرا في التقارير وذلك لزيادة الايضاح و تقريب المفاهيم وجعلها سهلة الاستيعاب والتذكر كما ان الاشكال و الرسوم البيانية تساعد في موضوع المقارنات وإعطاء لمحة سريعة عن المعلومات مثال ذلك :



لو أن العمل سهل كالحديث لكان الجميع ناجحون!

علامات الترقيم في الكتابة العربية ومواضع استعمالها

* الترقيم في الكتابة العربية هو وضع رموز اصطلاحية معينة بين الكلمات او الجمل اثناء الكتابة ؛ لتعيين مواقع الفصل والوقف والابتداء وأنواع النبرات الصوتية والأغراض الكلامية ،تيسيرا لعملية الإفهام من جانب الكاتب أثناء الكتابة، وعملية الفهم على القارئ أثناء القراءة .

* دلت المشاهدة وعززها الاختبار على ان السامع والقارئ يكونان على الدوام في أشد الاحتياج الى نبرات خاصة في الصوت او رموز مرقومة في الكتابة يحصل بها تسهيل الفهم و الإدراك

وعلامات الترقيم الرئيسية في الكتابة العربية ،هي:

- الفاصلة، ويطلق عليها ايضا الفارزة (،)

- الفاصلة المنقوطة (؛)

- النقطة (.) النقطتان (:)

- الشرطة (-) الشرطتان (—)

- الشرطة السفلية (_)

- علامة الاستفهام (؟)

- علامة التأثر ، او التعجب (!)

- علامة التنصيص (<>)

- القوسان (())

- القوسان المستطيلان []

-

تنقسم هذه العلامات بدورها الى اربعة انواع في سياق وظيفتها في الكتابة

- علامة الوقف : (، ؛ .) ؛ تمكن القارئ من الوقوف عندها وقفا تاما ، او متوسطا ، او قصيرا ، والتزود بالراحة او بالنفس الضروري لمواصلة عملية القراءة .

- علامة النبرات الصوتية : (: ... ؟ !) ؛ وهي علامات وقف ايضا لكنها - اضافة الى الوقف - تتمتع بنبرات صوتية خاصة وانفعالات نفسية معينة اثناء القراءة .

- علامة الحصر : (<> - () []) ؛ وهي تساهم في تنظيم الكلام المكتوب ، وتساعد على فهمه ، ويمكن اضافة الالوان التي اصبحت تؤدي نفس الغرض .

علامات الاشارات المستخدمة في البرمجة او الرياضيات مثل (< * ^ / [] -)

اهمية علامات الترقيم

- ١- انها تسهل الفهم على القارئ ، وتسرع ادراكه للمعاني ، وتفسر المقاصد ، وتوضح التراكيب ... اثناء القراءة :
- * يتضح هذا من خلال المثال التالي :

ما احسن الرجل . ما احسن الرجل ! ما احسن الرجل ؟

فهذه الجمل الثلاث مختلفة في المعنى ، لا متكررة على الرغم من انها تبدأ بدت في الظاهر جملة واحدة مكررة ومكونة من الكلمات الثلاث نفسها .

٢- انها تعرفنا بمواقع فصل الجمل ، وتقسيم العبارات ، والوقوف على المواضع التي يجب السكوت عندها ... فتحسن الالتقاء وتميزه.

٣- انها تسهل القراءة فتجنب القارئ هدر الوقت بين تردد النظر وبين اشتغال الذهن في تفهم عبارات كان من ايسر ادراك معانيها ، لو كانت تقاسيمها وأجزاؤها مفصولة او موصولة بعلامات تبين اغراضها ، وتوضح مقصدها . فالزمن من الذي يحتاجه القارئ لفهم النص المرقوم اقصر بكثير من الزمن الذي تطلبه قراءة النص غير المرقوم .

٤- انها في تصور الكاتب، مثل الحركات اليدوية ، والانفعالات النفسية ، والنبرات الصوتية التي يستخدمها المتحدث اثناء كلامه، ليضيف اليه دقة التعبير وصدق الدلالة . فهي تشبه الحركات الجسمية والنبرات الصوتية التي توجه دلالة الخطاب الشفوي. كما انها تشبه اشارات المرور في تنظيم حركات السير ، وللوحات الارشادية المكتوبة على الطرقات ، التي لولاها لظل كثير من سالكى تلك الطرق .

٥- انها تنظم الموضوع ، وتجل لغته ، وتحسن عرضه ؛فيظهر جمالية خاصة تريح القراء ، وتدفعهم الى القراءة والاستمتاع بها.

الفصلة (،)

الفصلة في النص العربي تكتب هكذا(،) وليس تلك المستخدمة في النص اللاتيني غير المتوافقة مع النص العربي(،) .*

* الغالبية الساحقة من الكتاب يقعون في ذلك الخطأ مع ان الفصلة العربية موجودة في لوحة المفاتيح لأجهزة الويندوز وكذلك الماك. وتكتب الفصلة ملاصقة للكلمة التي تسبقها مباشرة بدون فراغات .*

مثال استخدام صحيح : احب الشعر ، والقصص من الخطأ القول : احب الشعر ، والادب

مواضع استخدام الفصلة (،)

أ- بين الجمل التي يتكون من مجموعها كلام تام الفائدة في معنى معين ،مثل:

ان محمدا طالب مهذب ، لا يؤدي احدا ، ولا يكذب في كلامه ، ولا يقصر في دروسه .

ب- بين الجمل القصيرة المعطوفة المستقلة في معانيها ،مثل:

الصدق فضيلة ، والكذب رذيلة ، والحسد منقصة وعجز .

ج- بين الجمل الصغرى او اشباه الجمل ، بدلا من حرف العطف ،مثل:

عند النهر ، فوق الرابية ،تحت سماء صافية ، انتشر المنتزهون .

د- بين انواع الشيء او اقسامه ، مثل :

المخلوقات الارضية اربعة انواع رئيسية : الانسان ، والحيوان ، والنبات ، والجماد . فصول السنة اربعة : الربيع ، الخريف ، الشتاء ، الصيف

هـ- بين عنوان الكتاب ، ودار النشر ، ومكانه ، وتاريخه ؛ وذلك عند تدوين الهوامش او قائمة المصادر والمراجع، مثل:

ابراهيم عبد العليم :الإملاء الترقيم ، دار الشروق ، القاهرة ، ١٩٥٥م.

علي الجارم : النحو الواضح ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن ، ١٩٩٠

ز- بعد لفظ المنادي المتصل ، مثل :

يا احمد، اجتهد في دروسك .

ح- بين الشرط وجوابه اذا كانت جملة الشرط طويلة ، مثل:

اذا كنت في كل امورك تعاتب اصدقائك ، فلن يبقى لك صديق .

ط- بين القسم وجوابه، مثل :

والله الذي خلق السموات والارض ، لاجتهدن .

ي- بعد كلمات التعجب في بداية الجملة :

أه ، ما أمر الفراق !

ع- بعد حروف الجواب (وهي ، نعم ، لا ، كلا ، بلى) ، مثل :

هل اجبت عن اسئلة التقويم الذاتي كلها ؟ نعم ، الا السؤال الاخير .

ف- قبل كلمتي مثل او نحو اللتين تسبقان المثال على قاعدة ما ، مثل :

تتكون الجملة الفعلية اساسا من فعل او اسم ، مثل : قام محمد .

الجملة الفعلية ، نحو : كتب المعلم جملة مفيدة .

النقطة (١)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما . -

تسمى << الوقفة >> ويوقف عندها وقفة تامة ، وهي توضع في الاماكن التالية : -

أ- بعد نهاية الجملة التامة المعنى ، ولا كلام بعدها ، ولا تحمل معنى التعجب او الاستفهام ، مثل :

خير الكلام ما قل ودل.

ب- بعد نهاية الجملة او الجمل التي تم معناها في الكلام واستوفت كل مقوماتها ، وحينها يلاحظ ان الجملة او الجمل التالية تطرق

معنى جديدا و اعرابا مستقلا ، غير ما عرضته الجملة او الجمل السابقة ، مثل:

طلع الصباح . امل ان يكون هذا النهار مباركا

ج- في نهاية الفقرة ، مثل :

المعلقات: قصائد مختارة من اجود الشعر الجاهلي ، وتسمى المطولات والمذهبات ، وقد ذكر ابن عبد ربه ان العرب قد كتبتها بالذهب ،

وعلقنها على الكعبة .

د- بين الحروف المرموز بها للاختصار ، مثل :

ق م (قبل الميلاد)

ص ب (صندوق البريد)

النقطتان الرئيسيتان (:)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما . -

- وتسميان علامة التوضيح والحكاية ، او نقطتي التفسير او البيان ؛ أي انهما تستعملان في سياق التوضيح عموما . من مواضع استعمالهما :

أ- بعد القول او ما هو او ما هو في معناه (حكي ، حدث ، اخبر ، سأل ، اجاب ، روى ، تكلم ...) ، مثل :

قال احد الحكماء : العلم اكثر من ان يؤتى به ؛ فتخير من كل شيء احسنه . سألته من اين لك هذا ؟ فأجاب : من ابي .

ب- بين الشيء وانواعه ، واقسامه ، مثل :

ايام الدهر ثلاثة : يوم مضى لا يعود اليك ، ويوم انت فيه لا يدوم عليك ، ويوم مستقبل لا تدري ما حا له .

ج- بين الكلام المجمل ، والكلام الذي يتلوه موضحا له ، مثل :

المرء بأصغر يه : قلبه ، ولسانه .

د- قبل الامثلة التي تساق لتوضيح قاعدة ، او حكم ، وغالبا ما تستخدم النقطتان في هذه الحالة بعد كلمتي <<مثل>> او <<نحو>> او قبل الكاف ، مثل :

انعم الله على الانسان بنعم كثيرة : العينين ، اليدين ، والرجلين ، وغير ذلك .

هـ- بعد الصيغ المختومة بألفاظ : <<التالية>> ، <<الاتية>> ، <<ما يلي>> او ما يشبهها ، مثل :

هذه نصيحتي اليكم تتخلص فيما يأتي : لا تستمعوا الى مقالة السوء ، ولا تجروا وراء الاشاعات ، ولتكن السنتكم من وراء عقولكم .

أجب عما يلي : من انت ؟ وكيف جئت الى هنا ؟ وماذا تريد ؟

و- قبل شرح معاني المفردات والعبارات ؟ لتفصل بين المفردات او العبارات ومعانيها ، مثل :

الفعل : لفظ يدل على معنى في ذاته ، وغير مقترن بزمن .

ز- قبل الكلام المقتبس ، مثل :

من الاقوال المأثورة : " عند الشدائد يعرف الإخوان "

ح- في التحقيقات القضائية او الإدارية بعد حرفي <<س>> و <<ج>> اللذين يرمزان الى الى كلمتي : سؤال وجواب ، مثل :

س: ما اسمك؟

ج: حسنين عوضين .

س: عمرك؟

ج: ٤٠ سنة.

ط- في كتابة الوقت للفصل بين الساعات والثواني مثل :

الساعة الان ٤٥ : ٢

الشرطة (-)

وتسمى <<الوصلة>> او <<المعترضة>> وتستعمل في المواضع التالية :

أ- في اول الجملة الاعتراضية او (العارضة) واخرها وتقع جملة الاعتراض بين متلازمين او متصلين كالمبتدأ والخبر والفعل ومفعوله ويؤتى بها للدعاء او الاحتراس ، او ما شابه ذلك ، مثل :

كان عمر بن عبد العزيز -رضي الله عنه- الخليفة الاموي الوحيد الذي يمكن جعله في عداد الخلفاء الراشدين .

الصادق - وان كان فقيرا - محبوب -

في التأني - هداك الله - السلامة.

ب- في اول السطر في حال المحاوره بين متحاورين ؛ استغناء عن تكرار اسميهما ، مثل :

التقى محمد صديقه خالد ا وقال له :

- كيف حالك ؟

- جيد .

- وكيف حال اهلك؟

- بخير ، والحمد لله!

- متى قدمت الى المدينة ؟

- منذ الصباح.

ج- بين العدد رقما او لفظا وبين المعدود اذا وقعت الاعداد ترتيبية في العناوين في اول السطر، مثل :

للكلام شروط اربعة ، لا يسلم المتكلم من الزلل الا بها :اولا- ان يكون للكلام داع يدعو اليه : اما في اجتلاب نفع ، واما في دفع ضرر .

ثانيا- ان يأتي بها في موضعه ، ويتوخى بها اصابة فرصته .

ثالثا - ان يقتصر منها على قدر الحاجة .

رابعا - ان يتخير اللفظ الذي يتكلم به .

التبكير في النوم يكسب :

١- صحة البدن ٢- وفرة المال ٣- سلامة العقل

علامة الاستفهام (؟)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما .

تستعمل علامة استفهام في المواضع التالية :

أ- توضع بعد الجملة الاستفهامية ، سواء أكانت اداة الاستفهام مذكورة في الجملة ام محذوفة :

فمثال المذكورة :ايكما الفائز بالجائزة ؟ متى عدت من السفر ؟

ومثال المحذوفة : تأتي من سفرك ولا تخرج من بيتك ؟ (أي : أتأتى من سفرك ولا تخرج من بيتك ؟)

ترى المنكر ولا تغيره ؟ (أي : أترى المنكر ولا تغيره ؟)

ب - عند الشك في معلومة او عدم التأكد من صدقها ، مثل :

لأنعرف على وجه اليقين تاريخ وفاة الخليل بن احمد : هل توفي سنة مئة وسبعين للهجرة ؟ او انه عام خمس وسبعين ومئة ؟ او كانت

وفاته سنة ثمانين ومئة ؟ سنحاول عرض الروايات المختلفة .

علامة التأثر ، وتسمى ايضا علامة التعجب ، وعلامة الانفعال (!)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما .

وتوضع بعد الجمل التي تعبر عن الانفعالات النفسية ، في المواضع التالية :

أ- التعجب ، مثل :

ما اقسى ظلم القريب !

لله دره شاعرا !

ب- الفرح ، مثل :

وافرحته !

ج- التأفف ، مثل :

أف لتصرفاتك !

د- بعد الاستفهام الاستنكاري ، مثل :

وهل تلعو العين على الحجاب ؟!

كيف جرؤ على قتل ابنته ؟!

القوسان الهالين ()

يوضع بينهما الجمل والالفاظ التي ليست من الارقان الاساسية للكلام وهي ، التالية:

أ- الفاظ التفسير والايضاح والتحديد ، مثل :

دخلت ثالث الحرمين (المسجد الاقصى) وصلبت فيه .

الظروف الطبيعية القاسية (الصقيع الشديد ، ثم الجفاف والقيظ) افسدت موسم الفواكه هذا العام .

ان اللغة العربية (وهي من اوسع اللغات انتشارا) قد اتسع صدرها لجميع العلوم والمعارف في ايام العناية بها.

الاخلل الصغير (بشارة عبدالله الخوري) من اشهر شعراء العرب المعاصرين .

ب- الفاظ الاحتراس ، منعا للبس ، مثل :

الذمام (بالذال المكسورة) العهد ، والزم (بالزيم المكسورة) ما تقاد به الدابة .

ج- الارقام والتواريخ ، مثل

الرقم (١٠٠) يكتب مئة او مائة .

ابن سلام الجمحي (ت ٢٣١هـ) صاحب كتاب << طبقات فحول الشعراء >>

د- عند ذكر مصطلح بديل بجانب المصطلح المذكور ، مثل:

الفصلة او (الفصلة) علامة ترقيم شائعة *.

هـ- العبارات التي يراد لفت النظر اليها ، مثل:

اتهمني المدير بالتقصير (ويعلم اني مجد) ، فظلمني .

كذبتني (ولست بكاذب) فانتبه الى هذا الامر.

و- الاسماء والعناوين الغير عربية للتوضيح للقارئ ، مثل :

ولد (بابلو نيرودا) في تشيلي عام ...

سأسافر غدا الى (هوشي)

القوسان المستطيلان []

وتستخدم بشكل مشابه للقوسين السابقين الهالين ولكن يفضل استخدامهما بشكل خاص للهوامش في الدراسات والابحاث
اذا على الكاتب ان يذكر فيهما رقم الهامش او الهامش نفسه ، مثال:

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

المسافة بين البلدين تبعد سبعون ميلا [٤]

تنبيهات هامة باستخدام علامات الترقيم

اولا- علامات الترقيم كافة التي تأتي مباشرة بعد الكلمة التي تكتب ملاصقة لها ولا يترك فراغا بينها وبين الكلمة التي تسبقها وهذه
الاشارات هي ، :

(النقطة ، الفاصلة ، الفاصلة المنقوطة ، النقطتان ، علامة الاستفهام ، علامة التعجب ، علامة الحذف) امثلة على ذلك
جاء خالد .

جاء علي ، وخالد .

لماذا تغيب يوم امس ؟ .

من الخطأ كتابتها هكذا :

رجع عمر .

ابن الطريق المؤدية الى القاهرة ؟

ثانيا- الكلام داخل الاقواس يكتب مباشرة بعد فتح القوس دون فراغات ، ويغلق القوس مباشرة بعد انتهاء اخر كلمة فيه ، مثال :

<<العلم نور>>

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

(القدس عاصمة الثقافة العربية)

من الخطأ كتابتها كالتالي :

<< العلم نور >>

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

(القدس عاصمة الثقافة العربية)

لن يهزم شخص يؤمن بنفسه !

الواجب الأول لمقرر مهارات كتابة إدارية - ١٤٣٨

المستوى الرابع / إدارة أعمال

جامعة الدمام / التعليم عن بعد-

Ran mori- afoof-turki

السؤال ١

المهارة في كتابة التقارير
التمكن من قواعد اللغة والاملاء .

كل ما سبق

القدرة على التعبير والصياغة
القدرة على التفسير وتبسيط الامور

السؤال ٢

مميزات الاتصال المكتوب :
يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .
تعتبر طريقة منخفضة التكاليف
تمد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع إليه في أي وقت

جميع ما سبق

السؤال ٣

التقرير هو وعاء يحمل بداخله اشياء عدة منها:
أوامر إدارية وتوجيهات تنظيمية
قرارات محددة ومهمة

تسجيلات لاحداث سابقة

الهيكل الاداري للمؤسسة

السؤال ٤

مميزات الاتصال غير اللفظي :

جميع ما سبق

توضح ردود الفعل العكسية
مؤثر في الروح المعنوية للموظفين
تعطي صورة واضحة عن أنماط الاشخاص الذين تتعامل معهم .

السؤال ٥

ماهو مفهوم الاتصال؟

أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات .

تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال والاستقبال.
هو عملية إنتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر
كل ما سبق

السؤال ٦

لأشباع الحاجات المعنوية أثناء عملية الاتصال
يفضل الاتصال غير اللفظي
المقابلات الشخصية
يفضل الاتصال الكتابي

يفضل الاتصال الشفوي

من السؤال السابع إلى السؤال ١٢ من الأخت RAN MORI

السؤال ٧

تصنف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير إلى
تقارير التفتيش

تقارير المقابلات

تقارير التحقيق

التقارير الميدانية

السؤال ٨

الشروط العامة للتقرير

الوضوح

الشمول

اتخاذ القرار

الايجاز

السؤال ٩

مميزات الاتصال غير اللفظي :

مؤثر في الروح المعنوية للموظفين

توضح ردود الفعل العكسية

تعطي صورة واضحة عن أنماط الأشخاص الذين تتعامل معهم .

يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم .

السؤال ١٠

مميزات الاتصال المكتوب :

تعتبر طريقة منخفضة التكاليف

يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .

تمد المرسل بالتغذية الراجعة (feedback) المباشرة والحالية

تمد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع إليه في أي وقت

السؤال ١١

التقرير هو وعاء يحمل بداخله اشياء عدة منها:

تسجيلات لاهداث سابقة

الهيكل الاداري للمؤسسة

قرارات محددة ومهمة

توصيل المعلومات جديدة

السؤال ١٢

المهارة في كتابة التقارير

القدرة على التفسير وتبسيط الامور

الرقابة على الادارة العليا

التمكن من قواعد اللغة والاملاء .

القدرة على التعبير والصياغة

لا تنسوننا من صالح دعائكم

استغفر الله ..

الواجب الثاني لمقرر مهارات كتابة إدارية - ١٤٣٨

المستوى الرابع / إدارة أعمال

Ran mori

جامعة الدمام / التعليم عن بعد-

السؤال ١

هناك أربع خطوات مهمة يجب اتباعها عند مباشرة عملية الكتابة منها
مرحلة المراجعة النهائية
المسودة كتابة مرحلة
مرحلة التخطيط

جميع ما سبق

السؤال ٢

التخطيط كمرحلة من مراحل الكتابة الإدارية يعني

التفكير فيما يمكن كتابته

.المساعدة في اتخاذ القرار
.الوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات
.تنظيم الأفكار قبل عرضها

السؤال ٣

يجب أن تعتبر عملية المراجعة أداة لتثبيت المسودة الأولى ويجب أن تكون المراجعة وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة

خطأ - صواب

السؤال ٤

.توضح وبكل بساطة الهدف من الكتابة وأهمية الموضوع
الخاتمة

صلب الموضوع

نهاية التقرير

المقدمة

السؤال ٥

:من خطوات أو مراحل إعداد التقرير ما يلي
.تحديد وتحليل الموضوع أو المشكلة وأبعادها
.وضع خطة أو جدول عمل أو برنامج للخطوات التي تتبع لإعداد التقرير
.إعداد المسودة الأولى للتقرير

جميع الإجابات صحيحة

السؤال ٦

.من أخطاء التقرير في تفسير الحقائق
.مقارنة الانجاز بمعايير الاداء
.اختيار الوقت المناسب
.التحديد الواضح والدقيق للمشكلة

الوصول الى توصيات متسلسلة

لا ننسونا من صالح دعائكم

@e7sas_ud