

## المحاضره الثانيه ( الوحده الاولى)

### الاتصال واثره في الاداره

#### مقدمه

- البعض يبالغ بالقول ان الاداره ماهي الا مجموعه من الاتصالات ويسند ويسند هذا الراي الى نتائج الابحاث التي اثبتت ان المدير يقضي ٨٠% من وقته في العمل بالاتصال .فالمدير يسمع ويتحدث ويكب المذكرات والتقارير

#### وفي بحث اخر كانت النتيجة كما يلي :

- ٢٠ % من وقت المدير او الرئيس تنفق في اتصالات خارجيه وداخليه بالعمل
  - ٣٠ % اتصالات بالمرؤوسين والمنفذين
  - ٤٠ % اتصالات بالمستوى الاداري الاعلى
  - ١٠ % تنفق في اداء اعمال فنيه
- الاهداف :** -التعرف على مفهوم الاتصال -التعرف على اهمية الاتصال -توظيف هذه المعرفة في تحقيق اهداف العمل
- للاتصال مفهوم مادي او ضيق وهو استخدام وسائل الاتصال الماديه في نقل البيانات او المعلومات بين طرفين او اكثر عندما نتكلم عن المفهوم المادي نعني الوسائل الملموسه في عملية الاتصال وهذه الوسائل يمكن تقسيمها الي عدة مواضيع منها :
  - وسائل اتصال تقليديه : المقابله الشخصيه و التقارير والخطابات، والوسائل التقنيه : يمكن تقسيها الى قسمين رئيسيين ،وسائل اتصال سلكيه : الهاتف الثابت و الفاكس، وسائل اتصال لا سلكيه : اجهزة التلفاز والمذياع والانترنت
- اما المفهوم الواسع والشامل للاتصال :** اي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى وقد عرف الاتصال بمجموعه من التعريفات وكلها تلقي الضوء على جانب من جوانبه
- المفهوم الاول : نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات
- المفهوم الثاني : تبادل الحقائق والافكار والاراء والمشاعر من خلال عمليات الارسال والاستقبال
- المفهوم الثالث : عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار والاراء والمشاعر من شخص الى اخر بقصد التأثير فيه واحداث الاستجابيه المطلوبه

#### عناصر الاتصال المرسل : هو الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال من اجل التأثير على الاخرين

وهناك صفات يجب ان يتصف بها المرسل

- ١ بساطة ووضوح اللغه ٢ التعبير عن الاهداف بدقه ٣ اختيار اسلوب العرض المناسب
- ٤ التحضير الجيد والالمام بالموضوع ٥الانتباه الى ردود الفعل وملاحظة مايطرء على المستخدم من تغيرات ٦ اظهار الاهتمام بالمستقبل وتشجيعه

- **الرساله :** هي الناتج المادي والفعلي للمرسل ولضمان وصول الرساله الى المستخدم يفضل ان تتصف بالصفات التاليه
- ان تكون الرساله بسيطه وواضحه ومختصره لا تحمل اكثر من معنى وتكون مرتبه ترتيبيا منطقيا
- **المرسل اليه :** هو الشخص الذي يستقبل الرساله من المرسل والذي يتوقع ان يكون هناك تأثير في سلوكه بعد استقباله للرساله

- **التأثير في السلوك ( الاستجابة )** وهو ما يقرر يفعله المستقبل بالرسالة اما سلبا او ايجابا  
 الحد الاعلى للاستجابة : هو ان يقوم المستقبل بما هدف اليه المرسل  
 الحد الادنى : ان يقوم المستقبل بتجاهل الرسالة  
**اهمية الاتصال للمنظمة :** ١ توجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبه  
 ٢ توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار ٣ يقرب بين الافكار والمفاهيم للعاملين ويوجد انماط  
 عمل 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 البيئه المحيطة

#### ● **اهمية الاتصال بالنسبة للعاملين**

\_ كان اهتمام الباحثين في مجال الاداره قبل الثلاثينات من القرن الماضي هو ترشيد العمليه الانتاجيه  
 دون مراعاة الاعتبارات الانسانيه والاجتماعيه في الادارة  
 \_ ثم تحولت بعد ذلك لدراسه السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانيه والاجتماعيه للقوى  
 العامله لتحقيق الرضا الوظيفي الذي بدوره يعد اهم مقومات ترشيد العمليات الانتاجيه وزيادة الانتاج  
 \_ نتيجته لظهور مدرسة العلاقات الانسانيه التي نادى بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع  
 والحاجات الانسانيه والاجتماعيه للقوى العامله دفعت هذه المدرسه الباحثين لدراسة الجانب السلوكي  
 للأفراد

#### ● **عوامل مستوى الاداء :**

- القدره على الاداء
- مستوى الدافع والرغبه والاستعداد للعمل

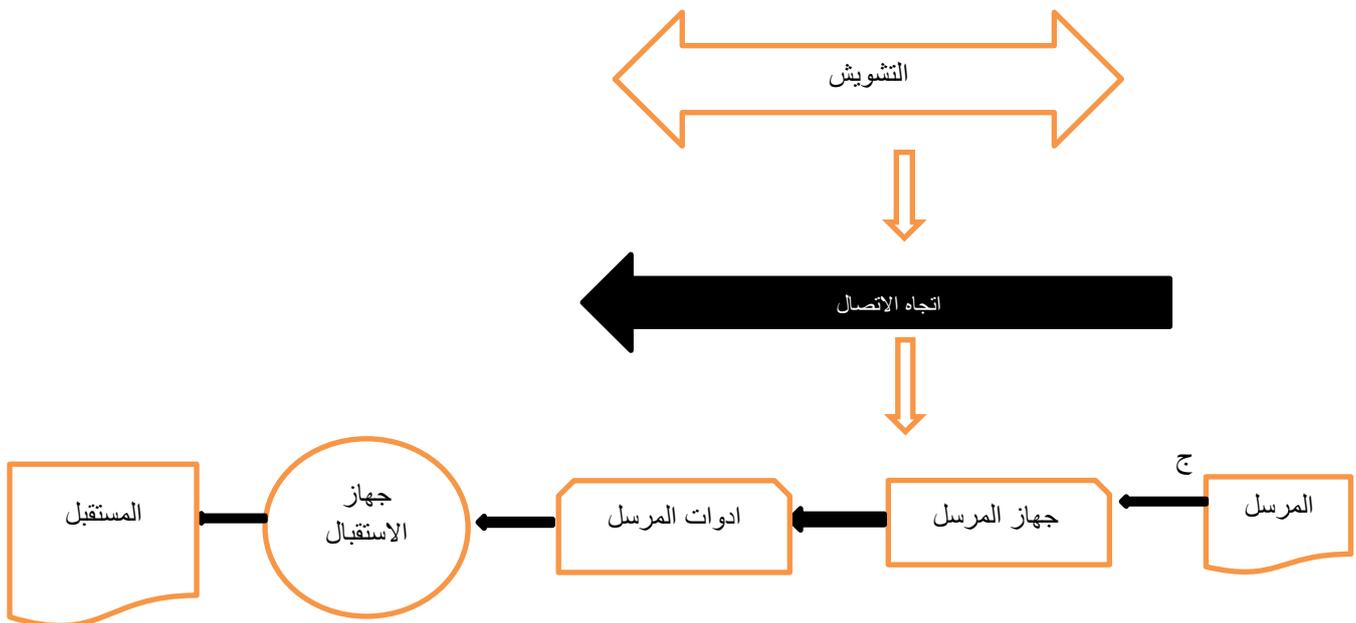
**مستوى اداء الفرد = القدر \* الدافع**

#### ● **اهمية الاتصال بالنسبة للادراه :**

- \* الامداد بالمعلومات ما امر ضروري لجهود فريق العمل
- \* تنبيه الاتجاهات الذهنيه والمعنويه اللزمه للدافعيه والرضا الوظيفي
- \* اما ناتج الاتصال الفعال يودي الى انجاز افضل للعمل مع وجود رضا وظيفي

#### ● **نماذج الاتصال**

#### ● **نموذج الاتصال البسيط**



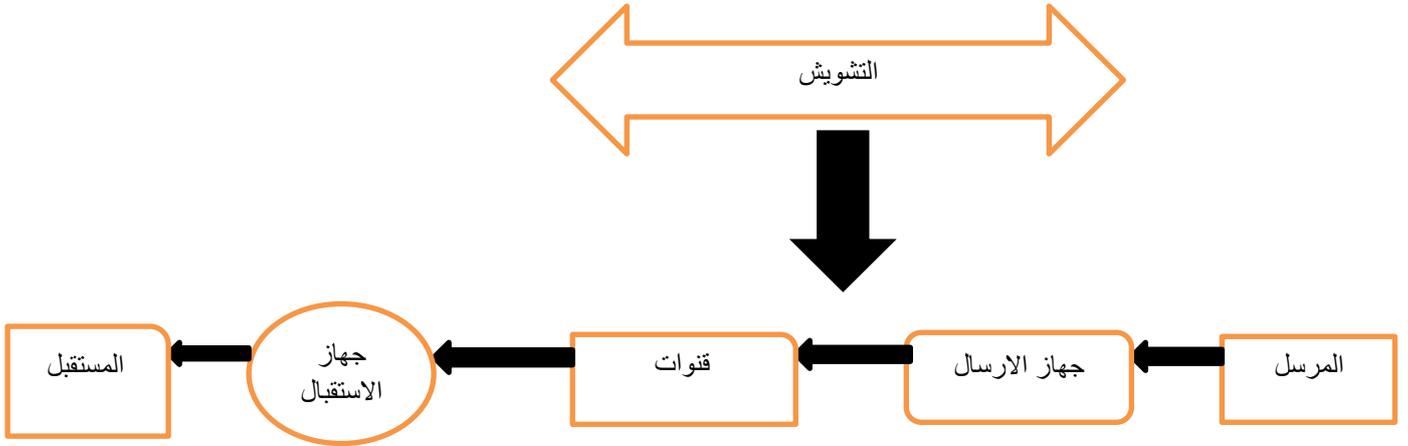
التشويش ماتعرض له الرسالة من حد أو اضافه مقصوده او غير مقصوده اثناء انتقالها من المرسل الى المستقبل

#### خطوات الاتصال البسيط

- تكوين الفكره لدى المرسل
- تحويل الفكره الى رموز كتابيه او لفظية
- نقل الرسالة خلال قنوات الاتصال
- تسليم الرسالة
- تفسير الرموز وتحويلها الى رساله مره اخرى
- القيام بعمل او تصرف ما ( السلوك )

امثله على نموذج الاتصال البسيط : البريد ، الفاكس . البريد الالكتروني . التقارير المكتوبه . البروشرات . الجرائد والمجلات . البث الاذاعي والتلفزيوني .

#### ٢ نموذج الاتصال المزدوج



خطوات عملية الاتصال المزدوج : ١ التفكير من جانب المرسل ٢ تنظيم الفكره في رساله ٣ نقل الرساله

٤ استقبال الرساله من المستقبل ٥ فك الرموز وادارك معنى الرساله ٦ الاستجابه بعد فهم معنى الرساله

٧ استرجاع المعلومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرساله وصلتته

على الشكل الصحيح

- التغذية الاماميه وتكون على اربعة مراحل :

- ١ تعريف المستقبل بما هو ات من اتصالات لاحقه
- ٢ معرفة قابلية المستقبل واستعداده لاستقبال الرساله
- ٣ تتم عمليه الاتصال بعد ان يستجيب المستقبل للتغذيه الاماميه
- ٤ يقوم المستقبل عند نقل المعلومات بدور المرسل : وتكون العلاقه بين الطرفين علاقه فعل وردة فعل

- امثله على نموذج الاتصال المزدوج ( ذو الاتجاهين )
- الاتصال الهاتفي – المقابلات الشخصيه – المحاضرات – المؤتمرات – الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر
- المحاثات الكتابيه من خلال الانترنت – الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت
- عرفنا التغذيه الاماميه فما هي التغذيه الراجعه ؟

دنيته بعينه

### المحاضره الثالثه

#### (تابع الوحده الاولى )

#### الطرق الرئيسيه للاتصال :

١ الاتصال الكتابي ٢ الاتصال الشفوي ٣ الاتصال الغير شفوي

- **الاتصال الكتابي :**
  - يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات
  - يوثق المعلومات للاستفاده منها في المستقبل
  - يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبه لعدد كبير من العاملين مثل : التقارير – المذكرات المنشورات – الشكاوي – اللوحات البيانيه – وسائل الايضاح البصريه – جريده العمال والجراند الحانطيه
- **الاتصال الشفوي :**
  - يقوي روح التعاون والصدقه
  - يزيل التوتر والضغوط نتيجة اخراج مافي الصدور
  - يشجع على تبادل الاسنله ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم
  - يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والاراء فهو يوفر الوقت والجهد
  - مثل : المقابلات الشخصيه – المكالمات التلفونيه – اللجان والاجتماعات – والمؤتمرات والمحاضرات
- **الاتصال غير اللفظي :**
  - يوضح ردود الفعل العكسيه
  - مؤثر في الروح المعنويه للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات
  - له اثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافات العاليه
  - مثل : الايماءات – حركة الوجه – السكوت والغضب والانفعال والسلام باليد والابتسامه
- **الاتصال المكتوب :** يمكن ان يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والادله والتقارير او لوحات اعلانيه
- **مميزات الاتصال المكتوب :**
  - ١- تتميز هذه الطريقه في الاتصال بكونها تمد كلا من المرسل والمستقبل باطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في اي وقت

- ٢- تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسائل المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين
- ٣- فعالية الرسائل المكتوبة تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعالية
- ٤- تعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنية في حالة حدوث اية مشكله او خلافات حول ماي يحتويه هذا الاتصال

### الماخذ على هذه الطريقة :

- ١- لا تمد 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- امكانية تفسير الرسالة او كتابه على غير محملها ومعناها المقصود
- ٤- الاتصال المكتوب لايفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانيه وذلك بالمقارنه مع الاتصال الشفهي

### امثله على الاتصال الكتابي :

التقارير - المذكرات - المنشورات - الشكاوي - وسائل الايضاح البصريه - الجرائد والمجلات - جرائد الحائط .

### ٢- الاتصال الشفوي :

وياخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التليفوني والمقابلات الشخصيه والمؤتمرات المنقوله بالاقرار الصناعيه والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثه ان حوالي ٧٠ % من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي

### مميزات الاتصال الشفوي :

- ١- الميزة الاساس لهذه الطريقة في الاتصال انه ينمي تفاعل سريع ومباشره بين المرسل والمستقبل
- ٢- تنمي قدرا كبيرا من العلاقات الانسانيه والتفاعل
- ٣- يعطي التغذية الراجعة المباشرة
- ٤- يمكن ان يكون وجهها لوجه ، رسمية او اغير رسمية مخططة او ربما عرضيه

### الماخذ على الاتصال الشفوي

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

امثله على الاتصال الشفوي : المقابلات الشخصيه - المكالمات الهاتفية - الاجتماعات - المؤتمرات - المحاضرات

الاتصال غير اللفظي: من المتعارف عليه ان الفرد يستطيع الاتصال بالآخرين بواسطة طرق مختلفه فما يعبر عنه المرسل ( كتابه او شفويا ) يمكن ان يسانده او يعارضه سلوكه غير اللفظي في الاتصال ( مثل الفعل وحركات الوجه والجسم ) وغالبا ماينسى المديرون ان مايقومون به او يفعلونه هو وسيلة مهمه من وسائل الاتصال التي يفسرها الآخرون والنقطه البالغه الخطورة في الاتصال غير اللفظي ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من من الكلمات على الاقل في المدى الطويل فالناس يؤمنون بالافعال اكثر من ايمانهم بالكلمات او بالصورة فالمدير يقول شيئا ويفعل شيئا اخر سيجد العاملين ينصتون اكثر الي مايفعله

## مميزات الاتصال غير اللفظي :

- 1- تعتبر هذه الطريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم
- 2- يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة وأشخاص من بيئات مختلفة
- 3- تعطي صورة واضحة عن انماط الأشخاص الذين تتعامل معهم

## الماخذ على الاتصال الغير اللفظي :

- 1- يكشف انماط الأشخاص الذين يقفون امامنا وعيوبهم
- 2- يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه
- 3- عدم وصول الرسالة المراد توصيلها

## العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال :

### 1- الهدف من الاتصال :

- تنمية التفاهم والعلاقات
- اشباع الحاجات المعنوية

### • يفضل الاتصال الشفوي :

### • يفضل الاتصال الكتابي

- الحاجة الى توحيد انماط العمل والاجراءات
- توصيل التعليمات الدائمة

### • يفضل الاتصال الغير اللفظي :

- ابلاغ الخطط والبرامج
- تبادل المشاعر والاحاسيس
- الثناء والتقدير اثناء تادية العمل

### 2- الوقت المتاح للاتصال

### 3- نوعية المعلومات واهميتها وسريتها

### 4- عدد الأشخاص المطلوب ابلاغهم بالرسالة

### 5- التكلفة

### 6- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين

## عوامل تزيد من فعالية الاتصال :

- 1- الثقة في مصدر الرسالة
- 2- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات
- 3- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة
- 4- اختيار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة حتى لا تكون المعلومات عديمة الفائدة
- 5- استخدام المؤثرات الداله التي تعكس حقيقة المعنى والمفهوم المطلوب ( نبرات الصوت ، اختيار الكلمات ، حركات الوجه )
- 6- جذب الانتباه الكامل
- 7- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد
- 8- ضرب الامثله واستخدام وسائل الايضاح البصريه ( او السمعيه او الرسوم التوضيحية او النماذج والبيانات )
- 9- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبلي الرسالة والتأكد من فهمها
- 10- عدم التسرع في اتخاذ القرارات ، او تكوين راي الا بعد تلقي الرسالة الكامله
- 11- اختيار المكان المناسب لابلاغ المعلومات

١٢- يجب ان يكون المرسل حساسا لوجهات نظر المستقبل واطاره الفكري واتجاهاته ، ودوافعه ، وان يصوغ الرسالة بالاسلوب الذي يفهمه وينقلها اليه خلال القناه التي تناسبه في الوقت الذي يلائمه

١٣-تنظيم الافكار قبل عرضها

١٤-الانصات جيدا

١٥-العلم بان وسيلة الاتصال غير اللفظي عادة تتحده بصوت اعلى من الكلمات

١٦-تقدير احتياجات المستقبل والتحدث انطلاقا منها

**تطبيق عملي :**

**اذكر ثلاث نقاط تعبر عن اهمية الاتصال**

شريحة رقم ٣٧,٣٥,٣٤

**ماذا نقصد بنموذج الاتصال البسيط والمزدوج ومالفرق بينهما**

شريحة رقم ٤٦,٣٨

**ماهي طريق الاتصال الرئيسي وماهي مميزات كل طريقه**

شريحة رقم ٤٨,٦١

**تؤثر بعض العوامل في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال اشرح هذه العبارة ومثل لذلك**

شريحة ٦٣,٦٢

**هناك عوامل تزيد من فعالية الاتصال اذكرها**

شريحة ٦٤,٦٧



الحد الأدنى	الدرجة					الحد الأعلى	العدد
	١	٢	٣	٤	٥		
أشعر بالضيق أحيانا عندما يعارض شخص رأبي.						أقبل معارضة رأبي بصدر رحب	١
أتمسك برأبي أحيانا بعماد خوفاً من أن أبدو ضعيفاً.						لا أتمسك برأبي عندما أقتنع بصواب الرأي الآخر؟	٢
إن موقفي الشخصي من موضوع الحوار لا يتأثر كثيراً بما يقوله الآخرون؛ وخاصة أن هناك الكثيرين الذين يتحدثون حبا إلى الحديث.						أنته بتركيز شديد لكل الأفراد عند الحوار، وأستوعب موقف كل منهم بدقة مهما كان موقفي الشخصي من موضوع الحوار.	٣

العدد	الحد الأعلى	الدرجة					الحد الأدنى
		١	٢	٣	٤	٥	
٤	أقبل القرار الذي تصل إليه الغالبية في الجماعة عن طيب خاطر حتى لو كان رأسي مختلفاً مع ذلك القرار.						أشعر بضيق شديد عندما تصل الغالبية في الجماعة إلى رأي مخالف لرأسي، وأعتبر أنني أخفقت في إقناع الآخرين بالرأي الذي أتينا به.
٥	أعتبر رأيي، دائماً رأياً مبدئياً إلى أن أستمع للآخرين، ثم أقرر الرأي النهائي.						أجدني أحياناً غير منتهب لما يقال من أفراد الجماعة وكانني أحادث نفسي ولا أسمع سوى أفكاري الخاصة فقط.

٦	لا أتردد في معارضة رأي شخص له مكانة خاصة عندي في حالة مخالفته لرأسي.						أتردد كثيراً في الاعتراض على آراء بعض الأفراد أثناء الحوار؛ لمألمهم من مكانة خاصة عندي رغم مخالفتي لأرائهم.
٧	أستطيع بعد انتهاء النقاش أن أتذكر سياق الحديث ومواقف الأفراد المختلفين فيه، كما أتذكر دوري تماماً.						لا أستطيع دائماً أن أتذكر بعد انتهاء النقاش سياق الحديث ومواقف الأفراد.

العدد	الحد الأعلى	الدرجة					الحد الأدنى
		١	٢	٣	٤	٥	
٨	أحرص ألا أكرر الكلام نفسه الذي أقوله أثناء الحوار حتى لو سمحت لي فرصة الحديث.						أكرر الكلام نفسه الذي أقوله كلما سمحت لي فرصة الكلام.
٩	إذا اقتنعت بوجهة النظر المعارضة لرأيي أعترف بخطئي بسهولة.						أشعر بالخجل من نفسي إن كانت وجهة نظري غير سليمة.

١٠	أنصت بتركيز شديد للرأي المخالف لرأسي لأستوعب ما يطوي عليه من حقائق قد تكون غائبة عني...						لا أكرت كثيراً بالأبعاد الجديدة التي تذكر أثناء الحوار؛ لأن هذا من شأنه التوسع في الموضوع محور الحوار وبالتالي صعوبة الخروج بنتيجة...
١١	أؤمن بأن الخلاف في الرأي لا يفسد للود قضية، وخاصة أن الخلاف في الرأي ما هو إلا إثراء للموضوع محور النقاش...						أشعر بالقلق الشديد عندما تزداد حدة الخلاف في الجماعة.

العدد	الحد الأعلى	الدرجة					الحد الأدنى
		١	٢	٣	٤	٥	
١٢	لا أعطي اهتمامًا كبيرًا للفرد الذي يقول رأي معين حيث أن المحك هو الرأي الذي يصدر منه وليس انطباعاتي المسبقة عنه ...						أراني أحيانًا رافضًا لأراء بعض الأفراد حتى قبل أن يعبروا عنها.
١٣	الأفكار التي أبدأ بها الحوار ماضي إلا أفكار مبدئية قابلة للتعديل والتغيير أثناء الحوار...						أشعر بأن أفكاري التي أبدأ بها الحوار لا تتأثر كثيرًا بالنقاش.

١٤	أسمى لإتاحة الفرصة لكل فرد في الجماعة كي يعبر عن رأيه حتى أستوعب جميع الحقائق والآراء في موضوع النقاش .						لا يمكن ترك الفرصة لكل فرد لإبداء رأيه؛ حيث إنه كثيرًا ما تتكرر الآراء نفسها وتكون النتيجة هي مضية للوقت.
١٥	أعتقد أن رأي الجماعة دائمًا أفضل من رأي الفرد...						أعتقد أن الرأي الفردي أكثر طاعلية على الأرجح من رأي الجماعة ...
١٦	أفصح عن رأيي دائمًا حتى لو كنت متأكدًا أنه سيرفض من قبل الجماعة ...						أفضل الصمت إذا تصورت أن رأيي سيرفض.

العدد	الحد الأعلى	الدرجة					الحد الأدنى
		١	٢	٣	٤	٥	
١٧	أتحاشى التعرض لذوات الأفراد الآخرين أو جرح إحساس أيًا منهم في النقاش ...						لا أعبأ كثيرًا بذوات الأفراد الآخرين أو أحاسيسهم مادام الرأي الذي أتبداه موضوعيًا.
١٨	أنا حريص ألا تتأثر علاقتي الشخصية نتيجة للتوتر الذي يلزم الحوار أحيانًا ...						تتأثر علاقتي الشخصية نتيجة التوتر الذي يحدث أثناء الحوار أحيانًا ...

١٩	أحرص في المناقشة أن يكون هناك توازن بين الرأي الذي أطرحه وموقف الآخرين.						أركز في الحوار على الموضوع وأتأسي الأشخاص.
٢٠	أعتبر نفسي محاويًا ومناقشًا ناجحًا.						هناك العديد من الأسباب الموضوعية والشخصية التي لا تجعلني محاويًا ناجحًا دائمًا ...

١- حدد موقعك في الهيكل الاداري لشركتك

أ\_.....  
ب\_.....

٢- ماهي معوقات الاتصال بينك وبين رئيسك في الهيكل الاداري

أ\_.....  
ب\_.....

٣- ماالاسلوب الذي تستخدمه في الاتصال . ولماذا ؟

- ١- رئيسك في العمل
- ٢- زميلك في العمل
- ٣- مرؤوسيك
- ٤- اسرتك في المنزل

الافتصاا الشفوي ( الشفوي )	الافتصاا الكتابي	الافتصاا عبر الشفوي	الفتصاا
			مدير عام الشركة
			رئيسك المباشر في العمل
			زملاؤك في القسم
			مرؤوسوك في العمل
			صديق قديم
			أسرتك

دنيبي بعينه

### الوحدة الثانية

#### مهارات الكتابة الادارية

#### التقارير الادارية الاهمية والأهداف والمفهوم

#### المحتويات

#### اهداف الوحدة

#### مفهوم التقارير

- \*اهداف التقارير
- \*مميزات وماخذ التقرير الكتابي
- \*مميزات وماخذ التقرير الشفوي
- \*اهمية التقرير كوسيلة اتصال
- \*المهارة في كتابة التقارير
- \*اهداف التقارير
- \*التعرف على مفهوم التقرير الاداري
- \*توظيف المعرفة عند اعداد التقارير الادارية والفنية وعرضها
- \*التعرف على مميزات وسينات التقرير الكتابي
- \*التعرف على مميزات وسينات الشفوي
- \*ادراك اهمية التقرير كوسيلة اتصال فعالة
- \*اكتساب المهارة في كتابة التقارير
- \*معرفة اهداف التقارير

#### المقدمة

تلعب التقارير دورا هاما في عمل ونشاط أي مؤسسة 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 المؤسسة

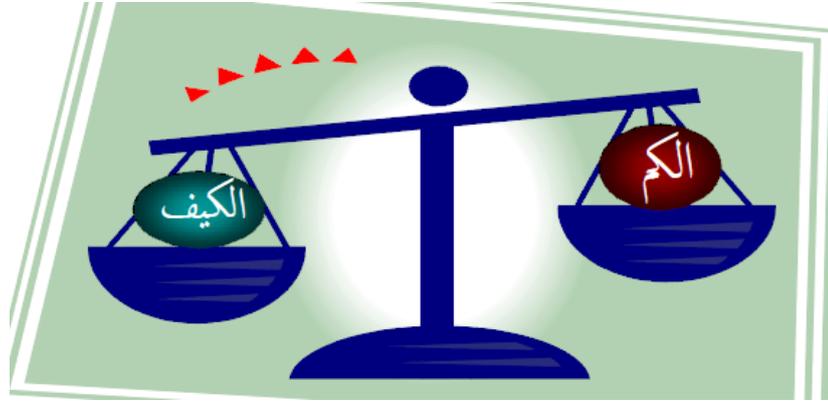
#### ❖ معنى التقرير

تعني كلمة تقرير بالعربية ( يحمل الى ) أو ( يرجع الى ) أو بعبارة أخرى يحمل شيء في طياته أو يرجع الى شيء ما في محتوياته .

كلمة "تقرير" هي في الاصل مشتقة من الفعل قرر بمعنى قرر المسألة أو الرأي أي حققه ووضحه

#### ❖ ماهية التقرير

- ❖ وعاء ❖ يحمل بداخله شيئا ❖ عرض لمعلومات موجهه لقارئ أو مجموعة من القراء ❖ بهدف توصيل
- ❖ سجل لإحداث سابقة ❖ توصيل لمعلومات جديدة ❖ تحليل لقرار سابق ❖ توصية باتخاذ قرار لاحق له ارتباط وثيق بكمية الشيء المحدد (الكم) وكيفية الشيء المحدد (الكيف)
- ❖ يتوقف تحقيق الهدف من التقرير على التأثير في القارئ
- ❖ فالتقرير الناجح هو الذي يستطيع ان يمزج مزجا متوازنا بين كمية الشيء المحدد وبين كفاءته



#### report التقرير:

هو عرض للبيانات والمعلومات والحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة ما عرضا تحليليا وبأسلوب مبسط منظم مع ذكر النتائج والاقتراحات التي تم التوصل اليها

وبما أن التقارير تعتبر مستندات رسمية تتم قراءتها بواسطة الآخرين لذلك يجب ان تتصف دائما بالدقة والتركيز والوضوح

❖ وثيقة تتضمن دراسة لمشكله ما بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج الي تسفر عنها

الدراسة من اجل تقديم الافكار والتوصيات

♦ خلاصة القول : ان التقرير يعتبر وسيلة وليس غاية

### اهداف التقارير

- ١- اعلام الغير بأمر من الامور -تحريك سلوك الاخرين عن طريق الاقتناع
- ٢- عرض نتائج البحث او دراسة موضوع معين او ايجاد حل لمشكلة ما

### التقرير يأخذ شكلين :

شفهيا

مكتوبا

### أ-التقرير المكتوب :

#### ♦ مميزاته :

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

#### ♦ عيوبه

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

#### ♦ شروطه :

- ١- يجب ان يكون مكتوبا بلغة واضحة وسليمة
- ٢- ان يعطي الوقت اللازم لإعداده وتنفيذه
- ٣- ان يكون شاملا (أن يقدم ما يتوقع منه أن يقدمه )
- ٤- أن يقدم في وقت مناسب

### ب- التقرير الشفهي :

#### ♦ مميزاته :

- ١- سهولة عرضة وتقديمه
- ٢- لايعتبر مصدرا موثقا للمعلومات
- ٣- يمكن نقله لاكثر من فئة أو شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المناسبه

٤- يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين

#### ❖ عيوبه :

١- لا يمكن اعتماده كمرجع إلا اذا تم تسجيله

٢- صعوبة الرجوع اليه مرة اخرى

٣- كثيرا ما يتم الخلط بين التقارير الشفوية وتعليمات العمل

٤- امكانية تغير المضمون والمحتوى عند عرض التقرير الشفوي

#### ❖ شروطه:

١- يجب ان يكون بلغة مفهومة وسليمة

٢- يجب ان يراعي حاجات المستقبلين وتوقعاتهم

٣- يجب ان يعرض بطريقة منظمه حتى لا تختلط الامور على المستقبلين

٤- ان يقدم في وقت ومكان ملائمين

#### أهمية التقارير

قد يسرد التقرير حقائق متوفرة وهنا الغرض الاساسي منه هو توصيل المعلومات

وقد يكون مبنيا على دراسة وتحليل وفي هذه الحالة يحتوي على التقرير على حيز الطرح توصيات متعلقة بموضوع وتحليل حقائقه

في كلتا الحالتين يعتبر التقرير في التواصل الاداري أداة فعالة لنقل المعلومات وتوفير المداخلات اللازمة لصناعة القرار وتنفيذ المشروعات

❖ الهدف الاساسي لكتابة التقارير

نقل المعلومات

في بعض الحالات تستخدم لتقديم توصيات أو اقتراحات

❖ الشروط العامة للتقرير :

١- الوضوح : يجب ان يكون التقرير سهل الفهم ويخاطب المستقبلين بلغة و اسلوب مشتركين

٢- الايجاز: يجب ان يتجنب كاتب التقرير الاطالة التي لا تخدم هدف التقرير

٣- الشمول : يجب ان يشمل التقرير كافة المواضيع الاساسية التي يتوقع منه ان يغطيها

٤- الدقة : يجب أن يحتوي التقرير على معلومات صحيحة وذات مصداقية

التقارير المكتوبة ضمن اساليب الاتصال الانسانية الفعالة والتي تتخلص في :

❖ المقابلة الشخصية ❖ التقديم والعرض ❖ كتابة التقارير ❖ الاجتماعات ❖ الاستقصاءات او استفتاءات  
الرأي ❖ الملاحظة ودراسة العينات ❖ الوثائق والمستندات

● أهداف التقارير بشكل عام

الاهداف الاساسية للتقارير تشمل :

١- اعلام الغير بأمر من الامور

٢- تحريك سلوك الاخرين عن طريق الاقتناع

٣- عرض نتائج بحث أو دراسة أو موضوع معين

● المهارة في كتابة التقارير ● القدرة على التفكير المنطقي ● القدرة على الاستنتاج والربط بين الامور  
● القدرة على التفسير وتبسيط الامور ● القدرة على التعبير والصياغة ● التمكن من قواعد اللغة والإملاء

● أهداف التقارير في الادارة

١- معاونة الادارة في الاداء الوظيفي :

أ- التخطيط : التخطيط يعتمد على المعلومات وكثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للادارة عن طريق التقارير . هذه المعلومات قد تأخذ شكل عرض الانجازات السابقة و الامكانيات المتاحة وتوصيات وأراء الموظفين .

ب- الرقابة : جوهر عملية الرقابة على الاداء هو مقارنة الانجاز الفعلي بما كان يجب ان يتم في ضوء الخطة الموضوعية . التقارير المتعلقة بالانجاز والاداء الفردي هي وسيلة الادارة لإجراء هذه المقارنه واتخاذ الاجراءات في ضوء نتائجها

٢- التوثيق والتسجيل :

يعتبر التقارير وسيلة فعالة لتوثيق وتسجيل معلومات مختلفة الانواع

كالانجازات أو المشاكل أو التوصيات

٣- تبادل المعلومات

تعتبر التقارير وسيلة لتبادل المعلومات بين الوحدات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة وبالتالي تساهم في تحقيق الانسجام بين الوحدات المختلفة وبرامجها

٤- توفير معلومات مرجعية

تدريب

قارن بين التقرير الشفوي (اللفظي) والتقرير الكتابي من خلال المعايير التالية

١- وقت العرض

٢- وقت الاعداد

٣- الفئات التي يعرض لها التقرير

● وقت الحاجة القصوى الية ● تاثيره على السلوك اللحظي ● السلوك المتوقع

## ورقة عمل ١

انت مسؤول قسم الانتاج في مصنع للملابس

وجدت بان المخزون يتكدس بكميات كبيرة ماذا تفعل ؟

دنيتي بعيونه

### الفصل الثالث

انواع التقارير الاداريه والفنية

تعرفنا في المحاضره السابقه :

- مفهوم التقارير
- اهداف التقارير - مميزات وماخذ التقرير الكتابي
- مميزات وماخذ التقرير الشفوي - اهمية التقرير كوسيلة اتصال - المهارة في كتابة التقارير - اهداف التقارير

انواع التقارير الاداريه والفنيه :

المحتويات :

- اهداف الوحدة - مقدمة الوحدة - الاتصال التنظيمي - اتجاه الاتصال - انواع التقارير - طريق تدفق المعلومات

اهداف الوحدة :

- التعرف على انواع التقارير الاداريه والفنية
- اكتشاف وتحديد نوع التقارير التي يتم اعدادها في ادارتك او عملك
- توظيف هذه المعرفة عند اعداد التقارير

الاتصال التنظيمي من حيث الرسميه

الاتصال ضمن المؤسسة نوعين :

اتصال تنظيمي رسمي

اتصال تنظيمي غير رسمي

وقنوات الاتصال ضمن المؤسسة نوعين :

قنوات اتصال رسمي

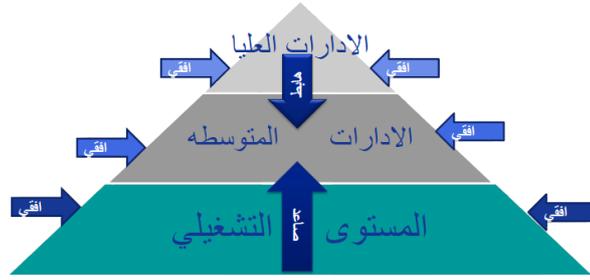
قوان اتصال غير رسمي

الاتصال من حيث الاتجاه :

الاتصال التنظيمي من حيث الاتجاه ثلاثة انواع :

الاتصال الهابط - الاتصال الصاعد - الاتصال الافقي

الهيكل التنظيمي :



### ١- الاتصال الهابط :

- نتيجة الاتصال من اعلى الى اسفل اي من المستويات الادارية العليا الى المستويات الادارية الادنى
- وهدفه العام توجيه سلوك الموظفين بما يخدم مصلحة المؤسسه وفقاً لمنظور صاحب القرار

### ٢- الاتصال الصاعد:

- هو الاتصال الذي يتم عبره نقل الرسائل من المستوى الاداري الادنى الى المستوى الاداري الاعلى
- يعني استعمال وسائل اتصال ضمن قنوات معينه لنقل المعلومات و الافكار من المستويات الادنى الى المستويات الاداريه الاعلى

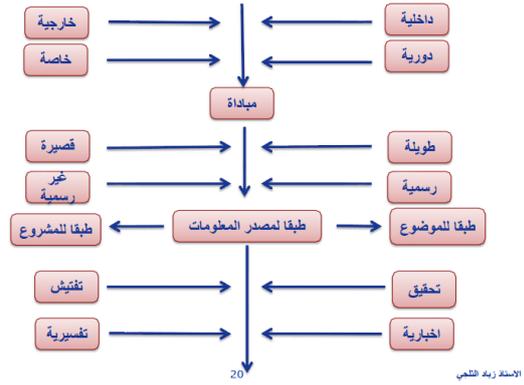
### ٣- الاتصال الافقي:

- هو الاتصال الذي يتم عبره نقل الرسائل بين اشخاص يحتلون مواقع متكافئه في الهيكل التنظيمي
- لم يمكن هذا النمط من الاتصال يلقى تشجيعاً في الماضي
- اما اليوم فان الفكر الاداري الحديث يدعم قنوات الاتصال الافقي في المؤسسات
- ماله هدف في اعتقادك ؟ من تشجيع الفكر الاداري الحديث لاشكال الاتصال الافقي ؟؟
- المقدمه

### 🔗 التقارير ذات انواع متعددة ويمكن تصنيف التقارير حسب :

- طبيعة التقرير
- الغرض من استخدامها
- ومصدر التقارير وتوقيتها ،
- اما حسب طبيعتها فهي اما ان تخص الوظائف الاداريه فتسمى تقارير ادارية او تخص نشاطات التشغيل فيطلق عليها التقارير التشغيليه واما من حيث الغرض من استخدامها فيمكن تقسيمها الى تقارير احصائيه وتقارير تحليلية اما بالنسبه لمصدرها فهي اما تصدر عن الرؤساء التنفيذيين فتسمى بالتقارير التنفيذيه او عن السلطات الاستشاريه فتسمى بالتقارير الاستشاريه ومن حيث توقيتها فهي اما تكون دورية وهي التي تصدر بشكل دوري منتظم او تكون غير دوريه لا ترتبط بوقت محدد وانما تتعلق بحادث او بامر من الامور الطارنه والواقع انه من الصعبه وضع حصر شامل لانواع التقارير وفيما يلي تعريف باهم انواع التقارير واكثرها شروعا

### أنواع التقارير :



## ١- التقارير الداخلية والخارجية :

- من الممكن تصنيف التقارير حسب اتجاه حركتها اما داخل المؤسسة او خارجها الى التقارير داخلية وخارجية
- التقارير الداخلية : هي التقارير التي يستقبلها افراد داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون ضمن الاتجاهات التالية : **الاتجاه الصاعد- الاتجاه الأفقي - الاتجاه الهابط** ، لذلك فقد تكون هذه التقارير الداخلية صاعده او هابطه او أفقية الحركة
- سؤال ماهي الاهداف الأساسية للتقرير الداخلي في حال كان  
١- صاعدا ٢- هابطا ٣- أفقيا ؟

### ١- التقرير الداخلي الصاعد : الهدف العام منه هو :

- ان تكون المستويات العليا في التنظيم على علم دائم بما يجري داخل المنشأة سوا من ناحية انجاز العمل او من ناحية المشاكل التي تعيق سير العمل في المستويات الدنيا
- **التقرير الداخلي الهابط** : النوع الثاني من التقارير الداخلية الادارية
- يتحرك من اعلى الهيكل التنظيمي الى اسفله وهذه عادة ماتكون موجهة من الادارة الى العاملين بالتنظيم او من رئيس الى مروسية والمقصود من هذه التقارير هو امداد العاملين والمرووسين بالمعلومات اللازمة لانجاز الاعمال المنوعه بهم
- كما ان بعض الرؤساء يستخدم هذه التقارير كوسيلة لرفع الروح المعنوية لمرووسيه عن طريق احاطتهم با يجري في المستويات العليا
- **التقرير الداخلي الأفقي** : هذه التقارير تتحرك أفقيا داخل التنظيم وهذه التقارير تكون بين قسم وقسم اخر او بين مختص ومختص اخر .. الخ .. ومثال على هذه : التقارير التي يرسلها رئيس قسم الحسابات الى رئيس قسم المبيعات بالمنشأة يخبره فيها عدم جدية بعض العملاء في سداد الاقساط او تلك التي يرسلها رئيس المبيعات الى رئيس قسم الحسابات يوضح له الشروط الواجب توافرها في عملاء البيع بالاجل ( التقسيط ) وهكذا

### التقرير الخارجي :

- عاداتا ما يكون من الادارات العليا في الشركة الى الادارات العليا في الشركات او المؤسسات الاخرى
- يمكن ان تفوض الادارات العليا الاجارات في المستوى المتوسط صلاحية الاتصال مع المنظمات او الشركات الخارجية
- غالبا مايمنع الاتصال الخارجي للمستوى التشغيلي الا من خلال الادارات المتوسطة والعليا

## ٢- التقارير الدورية والتقارير الخاصة :

- **التقارير الدورية** : هي تلك التي تعد على فترات منتظمة يهدف ضمان تدفق مستمر من المعلومات في فترات زمنية ثابتة ومن امثلة هذه التقارير :  
- تقارير سوق المال والبورصة التي تعد كل ساعة - تقارير المصروفات الاسبوعية تقارير الانتاج - الشهرية

- تقارير المبيعات اليومية - التقارير الربع سنوية عن نشاط اللجان - والتقارير السنوية عن الميزانية
- والتقارير التي تعد كل ساعة او يوم او اسبوع يطلق عليها ايضا التقارير (الروتينية) ويمكن القول ان كل موظف او عامل في الجهاز الحكومي او في القطاع الاعمال يقوم باعداد هذه التقارير الروتينية بصورة او باخرى
- **التقارير الخاصة :** تعد عندما تظهر الحاجة الى مزيد من المعلومات عن موقف ما كان يقع حادث في مكان العمل ويرغب الشخص المسؤول في معرفة تفاصيل دقيقة عن هذا الحادث
- **التقارير الخاصة :** لا ترتبط التقارير الخاصة بموعد صدور محدد كالتقارير الدورية بل يحدث معين
- **التقارير الدورية :** مرتبطة بانقضاء زمن وتتعلق بما حدث خلاله
- **التقارير الخاصة :** مرتبطة بحدث خاص وتتعلق بتفاصيله ومعطياته
- **صنف التقارير التاليه الى دورية او خاصة :**
- تقرير حول تفاصيل انتهاء العمل بتشديد جسر على طريق عام .
- تقرير حول معدلات التضخم في السعودية في سنة ٢٠١١
- تقرير حول تعديل مستويات الفائدة في البنوك الامريكية
- تقرير حول اعداد واحاول الطلبة المقبولين في الكلية الفصل الاول
- تقرير حول خلل ملحوظ في فاعلية خط انتاج في مصنع .

### ٣- تقارير المبادأة

- هي التقارير التي يتطوع الموظف لاعدادها 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
- تعد تقارير المبادأة عندما يرى شخص ما ان هناك ضرورة لاعدادها دون ان يطلب منه ذلك فمثلا اذا لاحظ احد العمال وجود اختناقات في خط الانتاج فانه يعد تقريرا يرفعه الى رؤسائه بملاحظاته وقد يتضمن تقريره مايراه مناسباً لمواجهة الموقف
- ايضا اذا اكتشف احد موظفي البيع ان هناك منافذ جديدة للبيع يمكن استخدامها لزيادة عملاء الشركة فانه قد يعد تقريرا بهذا ( دون ان يسأل من رؤسائه ) يرفعه الى مدير المبيعات

### ٤- التقارير الطويلة والتقارير القصيرة :

- 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 تقريرا طويلا
- بالرغم من انه يمكن تقسيم او تصنيف التقارير على اساس طولها الا انه من الصعب تحديد حجم التقارير الطويلة حتى يمكن اطلاق هذه الصفة عليها وبصفة عامة يطلق وصف التقرير طويل على ذلك التقرير الذي يحتوي على قائمة بالمحتويات ومرفقات واقسام فرعية
- ٥- **التقارير الرسمية والتقارير الغير رسمية :**

ترتبط التقارير الرسمية وغير الرسمية ارتباطا وثيقا بالتقارير الطويلة والقصيرة والتقارير الرسمية هو ذلك التقرير الذي يحتوي على قائمة بمحتويات التقرير ومقدمة وفهرس وقائمة مراجع وماشابه ذلك

اما التقرير غير الرسمي مثل التقرير المكتوب لزميل عمل او التقرير المطلوب اعداده في فتره قصيرة

فغالبا لا يحتوي على الصفات السابقة وتجدر الاشارة الى ان وصف التقرير بانه غير رسمي لا يعني ملطقا عدم الاهتمام باعداده .

٦- تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات من اكثر الاسس المستخدمة في تصنيف التقرير شيوعا هو التصنيف حسب موضوع التقرير من امثلة هذه التقارير :

١- التقارير الهندسية

٢- التقارير الماليه

٣- تقارير الموارد البشريه

٤- تقارير التكلفة

٥- تقارير الميزانيه

• المنظمات التي تتوخى الدقة في اعمالها نجد انها تعمل على وجود تقارير اخرى مصنفة طبقا للموضوع ولكن بتفصيل اكثر وعناوين اكثر تخصصا مثل تقارير الميزانية وتقارير المراجعة وتقارير التكلفة وتقارير الضريبة

• كما يمكن ان تصنف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير

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

• التقارير المعملية ( وفيها تكون التجارب العلمية هي مصدر المعلومات )

• تقارير المقابلات ( وتعد باستخدام معلومات يتم الحصول عليها عن طريق توجية الاسئلة )

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

٧ - تقارير المشروع : وهذه التقارير يتم اعدادها لبيان تطور العمل في مشروع ما فمثلا عند انشاء احد المشروعات عادة ما تكلف مجموعة من الافراد ببحث امكانية تنفيذ هذا المشروع بعد اجراء الدراسات اللازمة تقوم هذه المجموعة باعداد التقارير اولى يوضح كيفية الاعداد للمشروع حتى يمكن ان يحقق الهدف المحدد له .

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

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 تقارير يوضح نتائج التحقيق

• تقارير التفتيش قد تكون تقارير دورية او خاصة وتقدم معلومات يتوصل لها فرد متخصص او فريق او لجنة من خلال معاينة حقيقة لنشاط معين

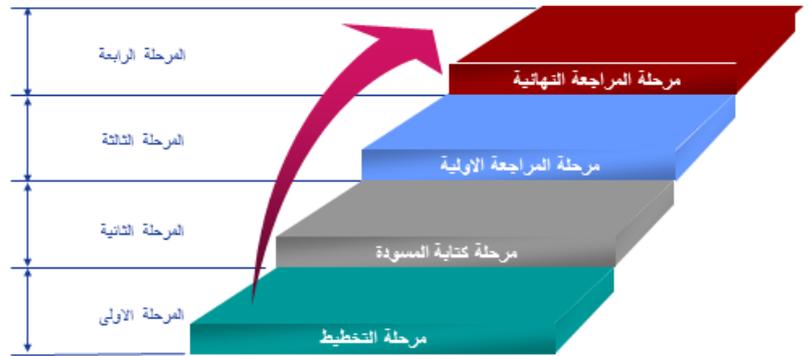
• عادة مايتم اعداد تقارير التحقيق بعد وقوع حادث ذو اهمية للمنظمة او المنشأة ومثل ذلك وقوع حادث لطائرة احدى الشركات وتكليف " فريق عمل " اول " لجنة " بفحص الاساليب التي ادت الى وقوع الحادث وتقديم تقرير بنتائج الفحص ودراسة الاساليب التي ادت الى وقوع الحادث وتقديم تقرير بنتائج الفحص والدراسة

• اما تقرير التفتيش فيتم اعدادها وذلك عن سير الاعمال الروتينية في المشاة بهدف تحديد نواحي القوة والضعف في هذه الاعمال وعادة مايقوم الشخص المسؤول عن اداة هذه الاعمال باعداد تلك التقارير



وستصبح الكتابة سهلة للغاية إذا تمكنا من هذه المهارات واستوعبنا الموضوع و عرفنا اهدافه ومستويات المتلقين او الذين سيقروون ما نكتب. وهناك اربع خطوات مهمة يجب اتباعها عند مباشرة عملية الكتابة وهذه الخطوات هي:

### مراحل الكتابة:



### أ) التخطيط:

- تبدأ الكتابة عادة بالتخطيط والتخطيط يعني التفكير فيما يمكن كتابه عن الموضوع باستعمال ورقة وقلم أو حاسوب .
- ويعني هذا أن تدون الملاحظات التي تخطر ببالك وتكتب قائمة بالموضوعات التي تمثل صلب الموضوع أو تساعد على بلورته.
- ويعني كذلك أن تكتب مسودة تحتوي على النقاط العريضة او العناصر للأفكار التي تود طرحها. ولكي لا تنس اي بند او نقطة اكتب افكارك بدون اهتمام بالترتيب أو التنظيم اكتب جميع افكارك وادعمها بالتفاصيل.
- أن عملية التفكير المنظم ورفع الصوت احيانا عند الكتابة وعملية التخيل قبل بدء الكتابة كلها تعتبر اليات مهمة ووسائل مساعده على بلورة الموضوع ولم شمله.

### ب) كتابة المسودة:

- ابدأ بكتابة مسودة موجزة لا تستعمل كلمات غير ضرورية وتجنب الكلمات الغامضة التي تشوش ولا ولا تساعد على ايصال المعلومة بطريقة صحيحة للقارئ .
- الوضع في الحسبان مقدرة القارئ على استيعاب الافكار التي تود ايصالها له ان استخدامنا للأمثلة التوضيحية سيساعد كثيرا في فهم الاجزاء الصعبة.
- وتأكد بأن الوقت الذي تقضيه في كتابة المسودة لا يعتبر وقتا ضائعا وإنما يعتبر وقتا مستغلا بطريقة صحيحة ولذلك خصص وقتا معقولا لكتابة المسودة ما دام أنها تمثل اساس الكتابة بعد الانتهاء من كتابة المسودة قم بمراجعتها للتأكد من العناصر والأفكار والأسلوب المستخدم حتى تتمكن من تنقيحها في مرحلة المراجعة يمكنك شطب بعض الاجزاء من المسودة أو حتى الغاء المسودة بالكامل ان لم تكن ترقى للمستوى المطلوب أو كنت غير مقتنع بأنها تحقق الهدف من كتابتها.
- وعند الكتابة الاولى للمسودة لا تقلق على اختيار الكلمات أو التعبير أو تنظيم الجمل فقط اكتب و اكتب و اكتب ويكون الترتيب والتنظيم وتنسيق العبارات في فترة لاحقة

### ج) المراجعة الاولى:

- الفائده من عملية المراجعة هي تحسين المسودة وحذف التفاصيل غير الضرورية بالإضافة الى توضيح الافكار الغامضة يجب ألا تعتبر عملية المراجعة أداة لتنشيط المسودة الاولى بل يجب أن تكون المراجعة وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة ومن الطبيعي في هذه المرحلة أن يتم تغيير اجزاء رئيسية من المسودة كالأسلوب أو وجهة النظر.
- ولا تتردد في حذف الكلمات أو العبارات غير المناسبة أو تعديلها وفي هذه المرحلة ايضا عليك ألا تتردد في حذف كل النقاط التي تشوش على القارئ أو لا تخدم غرض الكتابة.

### د) المراجعة النهائية:

- عندما يتم تجهيز المسودة النهائية بعد مراجعتها لعدة مرات ابدأ في اعداد النسخة النهائية ثم قم بمراجعة الاخطاء النحوية والإملائية أن وجدت وقم بوضع علامات الترقيم كالنقاط والفواصل... الخ. وعلامات الوقف يجب أن يكون لديك قاموس وكتاب نحو كمراجع سريعة تلجأ إليها عند الضرورة ويمكن الاستعانة بتقنية المعلومات الحديثه وما يوفره الحاسوب من امكانيات في هذا المجال .

- ويجب أن نضع لأنفسنا القاعدة التالية ان لم يكن لدينا وقت كافٍ لمراجعة ما نكتب فيجب علينا ألا نكتب ابداً.

- مراجع اخرى في الكتابة الادارية

- مرحلة التحضير لكتابة التقرير

- وضع خطة التقرير

- البدء في الكتابة

- مراجعة التقرير

\* تطبيق عملي :

١- اكتب تقريراً موجزاً بمراحل الكتابة .....

٢- كيف تساعد هذه المراحل على كتابة تقاريرك .....

٣- ما أصعب مرحلة من مراحل الكتابة في نظرك ؟ وكيف يمكن التخلص من صعوبتها .....

٤- كيف ترى نفسك ؟ هل أنت كاتب جيد ؟ وما الذي ينقصك ؟ .....

الخاتمة:



معيون صحابج 😊

## المحاضرة السابعة

### الوحدة الخامسة / كتابة عناصر الموضوعات

#### الاهداف :

بعد اكمال هذا الفصل يجب ان يكون باستطاعتكم عمل الاتي :

١- التعرف على مفهوم عناصر الموضوعات واقسامها

٢- التمكن من الية الكتابة لعناصر موضوعات التقارير

٣- توظيف هذه المعرفة في كتابة التقارير

#### • كتابة عناصر موضوعات التقرير :

- فوائد كتابة عناصر الموضوعات :

ان كتابة موضوعات التقارير وعناصره قبل مباشرة عملية كتابة التقرير نفسه لها فوائد كثيرة حيث تسهل عملية الكتابة وتوفر الكثير من الوقت والجهد وتكون عناصر الموضوعات في الغالب اما تلخيصا موجزا لبند

بعينه او ملخصا مكتملا لمواضيع كامله ليكن لديك مخطط مطبوع لكيفية كتابة العناصر وتنظيمها وسوف تلاحظ من الوهلة الاولى التحسن الذي سيطرأ على طريقة كتابتك .

مخطط العناصر المطبوع يسهل عليك التعرف بسرعه على المواضيع المتنوعه ووجهات النظر المختلفة ويساهم اثراء مداركك واهتماماتك الثقافيه ويوفر عليك الكثير من الجهد والوقت .

### • شكل ترتيب العناصر :

نظم البنود بشكل مرتب بحيث يتم وضع العناوين الرئيسية والجانبية والعناوين الفرعيه .. الخ وقد وضعنا لك نموذجا مقترحا حسب الموضح في الصفحة التاليه :

### • قائمة ترتيب العناصر :

#### ١- المقدمة

أ- الموضوع ب- الاهداف والاعراض من الكتابة ت- الاهمية

#### ٢- موضوعات التقرير :

١ - الفكرة الرئيسية الاولى

١- فكرة ثانوية ٢- فكرة ثانوية ٣- فكرة ثانوية

٢- الفكرة الرئيسية الثانيه

١- فكرة ثانوية ٢- فكرة ثانوية ٣- فكرة ثانوية

#### ٣ - الخاتمة

أ- مختصر الموضوع

ب- النتائج

ت- التوصيات والاقتراحات

### • نظام الحروف والارقام التي يمكن استعمالها لاعداد العناصر

#### \_ نظام الحروف

١- \_\_\_\_\_

أ- \_\_\_\_\_

ب- \_\_\_\_\_

(١) \_\_\_\_\_

(٢) \_\_\_\_\_

٢- \_\_\_\_\_

أ- \_\_\_\_\_

(١) \_\_\_\_\_

(٢) \_\_\_\_\_

(٣) \_\_\_\_\_

ب- \_\_\_\_\_

١- \_\_\_\_\_

١- ١- \_\_\_\_\_

١- ٢- \_\_\_\_\_

١- ٢- ١- \_\_\_\_\_

-١ -٢ -٢ \_\_\_\_\_  
 -٢ \_\_\_\_\_  
 ٢ \_\_\_\_\_  
 ١ - ٢ \_\_\_\_\_  
 -١ -١ - ٢ \_\_\_\_\_  
 -٢ -١ - ٢ \_\_\_\_\_  
 ٢ - ٢ \_\_\_\_\_  
 -٣ - ٢ \_\_\_\_\_

• **الارقام كتابة مع رموز الارقام**

اولا ...

.١  
.٢  
.٣

ثانيا ....

.١  
.٢  
.٣

• **الارقام كتابة مع الحروف**

اولا ..

.١  
.٢  
.٣  
ثانيا ..  
.١  
.٢  
.٣

عند كتابة الحروف يمكن استخدام الترتيب التالي

١. الترتيب الالف باء

ا ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ع غ

ف ق ك ل م ن ه و ي

٢. ترتيب ابجد هوز

أ ب ج د ه و ز ح ط ي ك ل م ن

س ع ف ص ق ر ش ت ث خ ذ ض ظ غ

• **تنسيق العناصر :**

مهما كان النظام الذي تتبعه في ترتيب العناصر فلا بد من المحافظه على الديمومة في مثل هذا الترتيب في كل اعمالك ودراساتك حتى يصبح هذا النمط وبسرعة عادة لك مما يساعدك في التفكير بطريقة افضل وبالتالي زيادة ثقته بنفسك التخطيط المنظم للعناصر والاستمرار على ذلك يترك للعقل مساحة للتفكير في اشياء ابداعية اخرى كما يساعدك ايضا على معرفة توقيت اكمال اعمالك ويساهم في تعودك على التفكير بطريقة منطقية ودقيقة .

## • طول العناصر :

يعتمد طول العناصر على الهدف ثم طبيعة الموضوع المراد التطرق اليه فإذا كنت تريد عمل دراسة مكثفة عن موضوع ما فعليك ان تخطط لأكبر عدد ممكن من النقاط المناسبة ويجب ان تكون كل النقاط واضحة وختصرة ويسهل تعيين مواضعها في التقرير .

## • اعداد عناصر التقرير :

تطبيق عملي :

اختر موضوعا لاعداد تقرير حوله ثم قم باعداد عناصره كن مختصرا قدر الامكان من نصف صفحة الى صفحة فقط .

## • موضوع التقرير :

- تلوث الماء

ضع في مخيلتك العناصر الرئيسية التالية

أ- المقدمة

ب- عرض الموضوع

ت- الخاتمة

## • قائمة ترتيب العناصر :

- المقدمة :

\_ الموضوع \_ الاهداف والاعراض من الكتابة \_ الاهمية

- عرض الموضوع افكار رئيسية \_ افكار فرعية

- الخاتمة مختصر بالموضوع \_ النتائج \_ التوصيات والاقتراحات

## • المقدمة

### ( ١ ) الموضوع :

يعتبر تلوث الماء من اوائل الموضوعات التي اهتم بها العلماء والمختصون بمجال التلوث ، وليس من الغريب اذن ( ان يكون حجم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع اكبر من حجم تلك التي تناولت باقي فروع التلوث . لانه اول واخطر مشكلة اهمية الماء ( قال تعالى " **وجعلنا من الماء كل شيء حي** " لذا تكمن اهمية الماء للحياة في كونه يدخل تركيب الخلايا بنسبة ٧٥-٩٥% من الكتلة البروتبلازمية كما يدخل في الانسجة المختلفة .

كما لا يتم الهضم والامتصاص والتمثيل الغذائي الا بوجود وسد مائي ويسمى الغلاف المائي على الكرة الارضية بالهيدروسفير وتمثل المساحة للبحار والمحيطات ب ٧١% من سطح الارض .

- **اولا :** اهمية الماء وضروريته ، فهو يدخل في كل العمليات البيولوجية والصناعية ، ولا يمكن لاي كائن كائن حي - مهما كان شكله او نوعه او حجمه - ان يعيش بدونه ، فالكائنات الحية تحتاج اليه لكي تعيش والنباتات هي الاخرى تحتاج اليه لكي تنمو ، ( وقد اثبت علم الخلية ان الماء هو المكون الهام في تركيب مادة الخلية ، وهو وحده البناء في كل كائن حي نبات كان ام حيوانا واثبت علم الكيمياء الحيوية ان الماء لازم لحدوث جميع التفاعلات . والتحولات التي تتم داخل اجسام الاحياء فهو اما وسط او عامل مساعد او داخل في التفاعل او ناتج عنه ، واثبت علم وظائف الاعضاء ان الماء ضروري لقيام كل عضو بوظائفه التي بدونها لا تتوفر له مظاهر الحياة ومقوماتها ... الخ ..

- **ثانيا :** ان الماء يشغل اكبر حيز في الغلاف الحيوي ، وهو اكثر مادة منفردة موجودة

به اذا تبلغ مسحة المسطح المائي حوالي ٧٠,٨% من مساحة الكرة الارضية .... الخ

• **اهداف الدراسة :** ١ . عرض اهمية الدراسة ٢ . عرض اسباب التلوث ٣ . عرض بعض اساليب مكافحة تلوث الماء

• **عرض الموضوع :** ١ . مصادر تلوث الماء ٢ . طرق مكافحة تلوث الماء

## - الافكار الفرعية المنبثقة عن الفكرة الاولى

\_ مياه المطر الملوثة \_ مياه المجاري \_ المخلفات الصناعية \_ المفاعلات النووية \_  
المبيدات الحشرية \_ التلوث الناتج عن تسرب البترول الى البحار والمحيطات \_ تلوث الارض  
- الافكار الفرعية للفكرة الثانية :

\_ مكافحة تلوث الماء \_ طرق معالجة المخلفات \_ التحول من استعمال الفحم الى استعمال  
النفط \_ التخلص من النفط العائم \_ الحد من التلوث مياة الصابورة \_ دفن النفايات المشعة في  
بعض اراضي الصحاري \_ ادخال الاجهزة المضادة للتلوث في المصانع الجديدة

### ١-مياة المطر الملوثة :

تتلوث مياة الامطار - خاصة في المناطق الصناعية لانها تجمع اثناء سقوطها من السماء كل الملوثات  
الموجودة بالهواء والتي من أشهرها اكسيد النتروجين واكاسيد الكبريت وذرات التراب ومن الجدير بالذكر ان  
تلوث مياة الامطار ظاهرة جديدة استحدثت مع انتشار التصنيع والقاء كميات كبيره من المخلفات والغازات  
والاتربة في الهواء او الماء وفي الماضي لم تعرف البشرية هذا النوع من التلوث وانى لها هذا ؟

ولقد كان من فضل اللع على عبادة ورحمة ولطفه بهم ان يكون ماء المطر الذي يتساقط من السماء ينزل  
خاليا من الشوائب وان يكون في غاية النقاء والصفاء والطهارة عند بدء تكوينه ويظل الماء طاهرا الى ان  
يصل الى سطح الارض وقد قال الله تعالى في كتابه العزيز مؤكدا ذلك قبل ان يتأكد منه العلم الحديث : ( وهو  
الذي ارسل الرياح بشرا بين يدي رحمته وانزلنا من السماء ماء طهورا ) الفرقان ٤٨

وقال ايضا : ( ان يغشيكم النعاس امنة منه وينزل عليكم السماء ماء ليطرهمكم به ويذهب عنكم رجس الشيطان  
وليربط على قلوبكم ويثبت به الاقدام ) الانفال ١١

واذا كان ماء المطر نقياً عند بدء تكوينه فان دوام الحال من المحال هكذا قال الانسان وهكذا هو يصنع لقد  
امتلى الهواء بالكثير من الملوثات الصلبة والغازية التي نفتتها مداخن المصانع ومحركات الالات والسيارات  
وهذه الملوثات تذوب مع مياه الامطار وتتساقط مع الثلوج فتمتصها التربة لتضيف بذلك ما جديدا من  
الملوثات الى ذلك الموجوده بالتربة ويمتص النبات هذه السموم في جميع اجزائه فاذا تناول الانسان او  
الحيوان هذه النباتات ادى ذلك الى التسمم (ليذيقهم بعض الذي علموا لعلمهم يرجعون ) الروم ٤١ كما ان  
سقوط ماء المطر الملوث فوق المسطحات المائية كالمحيطات والبحار والانهار والبحيرات يؤدي الى تلوث  
هذه المسطحات والى تسمم الكائنات البحرية والاسماك الموجوده بها وينتقل السم الى الانسان الذي يتناول  
هذه الاسماك الملوثة كما تموت الطيور البحرية التي تعتمد في غذائها على الاسماك . انه انتحار شامل ويطئ  
يصنعه البعض من بني البشر والباقي في غفلة عما يحدث حوله حتي اذا وصل اليه تيار التلوث افاق وانتبه  
ولكن بعد ان يكون قد فاتته الاوان .

٢- مياة المجاري : وهي تتلوث بالصابون والمنظفات الصناعية وبعض انواع البكتريا والميكروبات الضارة  
وعندما تنتقل مياه المجاري الى الانهار الانهار والبحيرات فأنها تؤدي الى تلوثها هي الاخرى .

٣- المخلفات الصناعية : وهي تشمل مخلفات المصانع الغذائية والكيميائية والألياف الصناعية والتي تؤدي  
الى تلوث الماء بالدهون وبالبكتريا والدماء والأحماض والقلويات والإصباغ والنفط ومركبات البترول  
والكيماويات والاملاح السامة كأملح الزنبق والزرنيخ ومركبات البترول والكيماويات والأملاح السامة كأملح  
الزنبق والزرنيخ واملاح المعادن الثقيلة كالرصاص والكاديوم

٣- المفاعلات النووية : وهي تسبب تلوث حراريا للماء مما يؤثر تأثيرا ضارا على البيئة وعلى حياتها مع  
احتمال حدوث تلوث اشعاعي لاجيال لاحقه من الانسان وبقية حياتها مع احتمال حدوث تلوث اشعاعي لاجيال  
لاحقه من الانسان وبقية الكائنات

٥- **المبيدات الحشرية** : والتي ترش على المحاصيل الزراعية او التي تستخدم في ازالة الاعشاب الضارة فينسب بعضها مع مياة الصرف المصارف كذلك تتلوث مياة الترع والقنوات التي تغسل فيها معدات الرش والاته ويؤدي ذلك الى قتل الاسماك والكاننات البحرية كما يؤدي الى نفوق الماشية والحيوانات التي تشرب من مياة الترع والقنوات الملوثة بهذه المبيدات ولعل الماساة التي حدثت في العراق عامي ١٩٧١- ١٩٧٢ م اوضح دليل على ذلك حين تم استخدام نوع من المبيدات الحشرية المحتويه على الزنبق مما ادى الى دخول حوال ٦٠٠٠ شخص الى المستشفيات ومات منهم ٥٠٠

٦- **التلوث الناتج عن تسرب البترول الى البحار المحيطات** : وهو اما نتيجة لحوادث غرق الناقلات التي تتكرر سنويا واما نتيجة لقيام هذه الناقلات بعمليات التنظيف وغسل خزاناتها والقاء مياه الغسل الملوثة في عرض البحر .ومن اسباب تلوث مياه البحار ايضا بزيت البترول تدفقه اثناء عمليات البحث والتنقيب عنه كما حدث في شواطى كاليفورنيا بالولايات المتحدة الامريكية في نهاية الستينات وتكون نتيجة لذلك بقله زيت كبيرة الحجم قدر طولها بثمانمانه ميل على مياه المحيط الهادي وادى ذلك الى موت اعداد لا تحصى من طيور البحر ومن الدرافيل والاسماك والكاننات البحرية نتيجة للتلوث .

٧- **تلوث الارض** : يتلوث سطح الارض نتيجة التراكم المواد والمخلفات الصلبة التي تنتج من المصانع والمزارع والنوادي والمنازل والمطاع والشوارع كما يتلوث ايضا من مخلفات المزارع كاعواد المحاصيل الجافة ورماد احتراقها .

٨- **المبيدات الحشرية**: والتي من اشهرها مادة د.د.ت وبالرغم من ان هذه المبيدات تفيد في مكافحة الحشرات الضارة الا انها ذات تاثير قاتل على البكتريا الموجوده في التربة والتي تقوم بتحليل المواد العضويه الى مركبات كيميائية بسيطه يمتصها النبات وبالتالي تقل خصوبه التربة على مر الزمن مع استمرار استخدام هذه المبيدات وهذه ظامه كبرى وخاصة اذا اضعنا الى ذلك المناعه التي تكتسبها الحشرات نتيجة لاستخدام هذه المبيدات والتي تؤدي الى تواجد حشرات قوية لاتبقى ولا تثر أي نبات اخضر اذا هاجمته او داهمته . ان مادة د.د.ت تتسرب الى جسم الانسان خلال الغذاء الذي ياتيه من النباتات والخضروات ويتركز هذا المبيد في الطبقات الدهنيه بجسم الانسان الذي اذا حاول ان يتخلص منها أدت الى التسمم بهذا المبيد وتتركز خطورة مادة ال د.د.ت في بقائها بالتربة الزراعيه لفترة طويلة من الزمن دون ان تتحلل ولهذا ازدادت الصيحات والنداءات في الاونه الاخيره بضرورة عدم استعمال هذه المادة كمبيد انه لمن المؤسف ان الاتجاهات الحديثه في مكافحة الحشرات تلجا الى استخدام المواد الكيميائيه ويزيد الطين بله استخدام الطائرات في رش الغابات والنباتات والمحاصيل الزراعيه . اذا ذلك لا يؤدي الى تساقط الاوراق في رش الغابات والنباتات والمحاصيل الزراعيه . ان ذلك لا يؤدي الى تساقط الاوراق والازهار والاعشاب فحسب بل يؤدي الى تلوث الحبوب والثمار والخضروات والتربة وذلك قد يؤدي الى نوعين من التلوث :

**الاول** : تلوث مباشر وينتج عن الاستعمال الادمي المباشر للحبوب والثمار الملوثة

**الثاني** : تلوث غير مباشر وهذا له صور شتى وطرق متعددة .فهو اما ان يصاب الانسان من جراء تناوله للحوم الطيور التي تحصل على غذائها من التقاطها للحشرات الملوثة حيث تنتقل هذه المبيدات الى الطيور وتتراكم داخلها ويزداد تركيزها مع ازدياد تناول هذه الطيور للحشرات فاذا تناولها الانسان كانت سما بطينا يؤدي الى الموت كلما تراكم وازدادت كميته وساء نوعه . وهو اما أن يصاب به نتيجة لتناوله للحوم الحيوانات التي تتغذى على النباتات الملوثة .كما يمكن ان يصاب به نتيجة لسقوط هذه المبيدات في التربة وامتصاص النبات لها ودخولها في بناء خلايا النبات نفسه ومن أشهر المبيدات الحشرية التي تضر بصحة الانسان تلك المحتوية على مركبات الزنبق ولقد سمي المرض الناتج عن التسمم بالزنبق بمرض **(الميناماتا)** وذلك نسبة الى منطقه خليج **(ميناماتا)** باليابان والتي ظهر فيها هذا المرض لاول مره عام ١٩٥٣م وذلك كنتيجة لتلوث المياة المستخدمه في ري الاراضي الزراعيه بمخلفات تحتوي على مركبات الزنبق السامة الناتجة من احد المصانع وحتى ولو كان بكميات صغيرة على جسم الانسان حيث ترتخي العضلات وتلف

خلايا المخ واعضاء الجسم الاخرى وتفقد العين بصرها وقد تؤدي الى الموت كما تؤثر على الجنين في بطن امه .

١-الاسمدة الكيماوية : من المعروف ان الاسمدة المستخدمة في الزراعة تنقسم الى نوعين :

٢-الاسمدة العضوية :وهي تلك الناتجة من مخلفات الحيوانات والطيور والانسان ومما هو معروف علميا ان هذه الاسمدة تزيد من قدرة التربة على الاحتفاظ بالماء .

٣-الاسمدة غير العضوية :وهي التي يصنعها الانسان منمركبات كيميائية فانها تؤدي الى تلوث التربة بالرغم من ان الغرض منها هو زيادة انتاج الاراضي الزراعية ولقد وجد المهتمون بالزراعة في بريطانيا ان زياده محصول الفدان الواحد في السنوات الاخيرة لاتزيد على الرغم من الزيادة الكبيرة في استعمال الاسمدة الكيميائية يؤدي الى تغطية التربة بطبقة لامسامية اثناء سقوط الامطار الغزيرة بينما تقل احتمالات تكون هذه الطبقة في حالة الاسمدة العضوية

**ونقول :** في الوقت الذي فقد فيه المجاعات والأوبئة كثير أمن قسوتها وضراوتها في إرعاب البشرية نجد أن تلوث

البيئة قد حل محل هذه الأوبئة وخطورة التلوث هو أنه من صنع الإنسان وأن آثاره السيئة تعود عليه وعلى زراعته وصناعته ، بحيث تؤدي في النهاية إلى قتل النفس التي حرم الله قتلها إلا بالحق ، وإلى تغيير شكل الحياة على الأرض ، ومن الواجب علينا كمسلمين أن نحول منع ذلك بشتى الطرق الممكنة عملاً بقوله تعال

**( من قتل نفسا بغير نفس أو فساد في الأرض فكأنما قتل الناس جميعاً ومن أحيها فكأنما أحيأ الناس جميعاً )**  
المائدة2

٤-المعادن الثقيلة :

الرصاص و المستخدم بكثرة في الدهانات و وقود السيارات و هو المصدر الاساسي للتلوث به ويسبب الرصاص بعض التآثيرات على الكائنات الحية

منها : اسهال ، الحد من نمو وتكاثر الكائنات ، تلف في أنسجة الجسم و التي منها الكبد و الطحال و غيرها

**الزئبق :**حيث تلقي المصانع الامريكية تقريباً 500 طن من الزئبق سنوياً ومن المشاكل و الاثار التي تؤثر على الكائنات الحية ما وجد على سبيل المثال في اليابان بعد دراسة استمرت عشر سنوات من أن مرض مينا ماتا هو عبارة عن مرض يحدث من خلال تركز الزئبق في الاسماك و انتقاله الى الانسان مما يؤدي الى شلل في العضلات و الأرجل و الايدي في بعض الناس و موت ما يقارب ٢٣٤ شخصاً و تضرر ما يقارب 1300 فرد با لاضافة الى المشاكل الوراثية التي انتقلت الى أطفالهم.

**من طرق معالجة المخلفات:**

المرحلة التمهيدية / وتشمل المصافي / وهي لحجز المواد الكبيرة

أحواض حجز الرمل و التربة و المواد غير العضوية و المعادن وغيرها

المعالجة الابتدائية / مرحلة تهيئة لمرحلة المعالجة البيولوجية وهي عبارة عن ترسيب المواد العضوية و غير العضوية فيزيائياً او كيميائياً

المعالجة البيولوجية / و تتم فيها أكسدة المواد العضوية من خلال نظامين ١- المرشحات البيولوجية ٢- عملية الحمأة المنشطة

وتعتمد كليهما على تقليب الماء حتى يتم تأكسد المواد العضوية من خلال البكتيريا التي موجودة في تلك

الاحواض

### الترسيب النهائي:

ويتم فيها ترسيب ما يخرج من أحواض المعالجة البيولوجية و خاصة أيضا كتل البكتيريا و التي قد تعاد إلى أحواض المعالجة البيولوجية مرة أخرى ، وتصل فيها نسبة النقاء إلى 98%

### معالجة المخلفات السائلة بالكلور

وهي لقتل البكتيريا التي قد تخرج مع الناتج النهائي وغيرها من الكائنات الدقيقة وهذا ما يسمى بالتعقيم وتستخدم المياه المعالجة في عمليات الري للأراضي الزراعية على أن تحتوي على مواصفات خاصة أخرى من

### بعض أساليب مكافحة تلوث الماء

التحول من استعمال الفحم إلى استعمال النفط . لأن احتراق الفحم يسبب تلوثا يفوق ما ينجم عن احتراق النفط إلا أن اتخاذ مثل هذا الإجراء يهدد بإغلاق بعض المناجم وما يترتب عليه من ارتفاع نسبة الأيدي العاملة ومن ناحية أخرى فإنه يهدف إلى حماية البيئة من التلوث إلى حد كبير.

معالجة مياه المجاري بالمدن والقرى ومياه الصرف الصحي حيث إنه من الضروري معالجة مياه المجاري بالمدن وكذلك مياه الصرف الصحي قبل وصولها إلى المسطحات المائية وقد اتخذت خطوات متقدمة في هذا المجال في كثير من الدول المعنية ، إذ اتجه الاهتمام نحو معالجة مياه المصارف وإعادة استخدامها في ري الأراضي الزراعية وكذلك معالجة مياه المجاري بالمدن الكبرى واستخدامها في مشروعات الري .

### التخلص من النفط العائم

يجب التخلص من النفط العائم بعد حوادث الناقلات بالحرق أو الشفط وتخزينه في السفن أعدت لهذا الغرض مع الحد من استخدام المواد الكيماوية تجنباً لإصابة الأحياء المائية والنباتية.

### الحد من التلوث مياه الصابورة

ويمكن الحد من مياه الصابورة باتباع إحدى الطريقتين

- قبل شحن الخزانات بمياه الصابورة تغسل جيدا ويخزن الماء الملوث في خزان خاص ليفصل الماء عن النفط ببطء وقرب موانئ الشحن يفرغ الماء المنفصل في البحر ويعبأ النفط الجديد فوق ترسبات السابقة
- بناء أحواض في موانئ التصدير تفرغ فيها مياه الصابورة حتى يتم تصفيتها تخليصا للنفط

### محاولة دفن النفايات المشعة في بعض أراضي الصحاري:

إذا تحاول بعض الدول الصناعية دفن النفايات المشعة في بعض الصحاري ومثل هذه المحاولات إذا تمت فإنها تهدد خزانات المياه الجوفية بالتلوث وإلى تعريض السكان لمخاطر الإشعاع النووي.

### الأجهزة المضادة للتلوث في المصانع الجديدة:

وفي الدول المتقدمة تفرض الدول على أصحاب السيارات تركيب أجهزة تخفيف التلوث وتنتج مصانع حاليا سيارات

## ركبت بها مثل هذه الأجهزة:

وذلك بالنسبة للتلوث النووي الناجم عن خلل مفاجئ في المفاعلات النووية لتوليد الطاقة الكهربائية ففي بعض الدول طالبت الهيئات المسؤولة عن سلامة البيئة والشركات صاحبة المفاعلات بوضع خطة لإجلاء السكان في دائرة قطرها 10 أميال عند الضرورة وتنفيذ مثل هذا الإجراء يبدو صعبا لارتفاع التكاليف، وتكتفي الدول بفرض غرامة كبيرة على الشركات المسؤولة في حالة عجزها عن تنفيذ الإجراء المطلوب

## الخاتمة

الماء هو النعمة الكبرى والمنة العظمى التي انعم الله بها على بني البشر ، فيه أقام حياتهم وقسم أرزاقهم ومنه خلقهم حيث يقول تعالى( وجعلنا من الماء كل شيء حي )ويقول تعالى (أفر أيتم الماء الذي تشربون ، أ أنتم أنزلتموه من المزن أم نحن المنزلون)ولقد تناولت في هذا البحث عن تلوث الماء وتناولت فيه عن الاسباب التي أدت الى تلوث الماء وقدمت توصيات ومقترحات للحفاظ على نعمة الماء وعدم الاسراف والتبذير فيه لكي نحيا في المستقبل حياة بدون خوف أو قلق من زوال هذه النعمة ، ان للماء فوائد كثيرة على الكائنات الحية ويجب على جميع الناس بعدم تلوث الماء و الاسراف في استخدام الماء وضروره المحافظه عليه خصوصا في الوقت الحالي من ندرة المياه مع تزايد السكان من البشر

## ● المحافظة على الماء من التلوث

لأهمية الماء في حياة الكائنات الحية كان لابد من المحافظة عليه من الملوثات من خلال

تأمين الماء النقي بشكل كافي : و التي منها

1-التحلية 2- المياه الجوفية ( جيدة لقللة الأملاح فيها) 3-الأنهار و البحيرات بعد التنقية

## نتائج

كميات النترات والنيتريت المعقمة في أنسجة خضراوات مختارة [47]		
النترات ملج/كجم	النيتريت ملج/كجم	نباتات مختارة
3.3	2134	البنجر
1.5	183	الجزر
8.7	1361	الخص
8.0	156	الخيار
3.2	442	السباغ
6.3	153	الفصوليّاء الخضراء
7.3	2600	الفجل
0.7	1321	الكرفس
2.3	330	الكرنب

## الإجراءات الضرورية لوقاية الماء من التلوث و التي منها:

- » بناء المنشآت اللازمة لمعالجة المياه الصناعية الملوثة و مياه المخلفات البشرية السائلة
- » مراقبة المسطحات المائية المغلقة كالبحيرات مما يلوثها
- » إحاطة المناطق التي تستخرج منها المياه الجوفية و حمايتها
- » إحاطة الينابيع ببناء يحميها

- » إصدار القوانين التي تحدد المستويات المختلفة للتلوث
- » وضع المواصفات الخاصة التي يجب توفرها في المياه
- » المتابعة من خلال التحليل المستمر لعينات المياه

#### المراجع :

- ١- حسن أبو سمرة وآخر ،جغرافية الموارد المائية، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، ط1 ، 1991م.
- ٢-خالد بن محمد القاسمي وآخر ، أمن وحماية البيئة ، ، دار الثقافة العربية للنشر والتوزيع
- ٣-مجلة اصداق البيئة دولة قطر العدد الخامس لسنة 2000 م
- ٤-مجلة البيئة .وزارة البلديات الإقليمية والبيئة سلطنة عمان العدد لعام ٢٠٠٠ م .

دنيتي بعيونه

### المحاضره ٨

(الوحده السادسه)

#### خطوات اعداد التقرير

المحتويات: اهداف الوحده مقدمه عرض خطوات اعدادالتقرير الخلاصه

اهداف الوحده:

التعرف على خطوات اعداد التقرير توظيف هذا المعرفه عند كتابه التقارير

المقدمه :

يمر التقرير بعدة خطوات من بداية التفكير في كتابته وحتى الانتهاء من اعداده

ولا بد من المرور بهذا الخطوات ليكون التقرير واضح في معناه وشامل لجميع عناصره

وهذا الخطوات هي:

خطوات اعداد التقرير:

- ♥ التحديد الواضح والدقيق للمشكله او الموضوع المطلوب اعداد تقرير بشأنه.
- ♥ تحليل المشكله او الموضوع بهدف تحديد نطاق التقرير وتحديد الاسئله التي يهدف التقرير الى الاجابه عنها .. يساعد التحليل الدقيق للمشكله او الموضوع على تحديد نوع البحث والدراسه الازمه لاعداد التقرير.
- ♥ وضع خطه او جدول عمل او برنامج للخطوات التي تتبع لاعداد التقرير (ياخذ بعين الاعتبار الوقت الازم)
- ♥ القيام بالابحاث والدراسات الازمه (البحث عن الحقائق) .

♥ تنظيم الحقائق التي اسفرت عنها الابحاث والدراسات السابق اجراؤها .ويلاحظ انه بدون تنظيم هذه الحقائق يكون من الصعب تفسيرها سواء بواسطة الشخص المكلف باعداد التقرير او بواسطة اشخاص اخرين

♥ تفسير الحقائق اذا كان التقرير تفسيرياً ♥ اعداد المسوده الاولى ♥ كتابه التقرير في صورته نهائية

### ♂ اولاً : تحديد المشكله او الموضوع

● باستثناء تقارير المبدأ ، يبدأ التقرير بتفويض من الرئيس او من عملاء المنشأه او من منظمه اخرى (كهيئه حكوميه مثلاً) او يكون مصدر التقرير إحدى سياسات المنشأه التي تلزم كل مسؤول بإعداد تقرير عن العمل الذي يقع في دائرة اختصاصه.

● التفويض هو بداية تحديد المشكله ولكنه لا يكفي لتحديد المشكله تحديداً دقيقاً ، ولهذا يقع على عاتق الشخص المكلف بإعداد التقرير مسؤوليه البحث والتقيب حتى يمكنه تحديد المشكله تحديداً دقيقاً.

### ♂ التحديد الدقيق لمشكله او موضوع التقرير يستلزم اتباع مايلي:

- ١- قراءة مستند التفويض بعنايه
- ٢- اذا لم يكن مستند التفويض كافياً لإعطاء صورته واضحه عن الموضوع المطلوب إعداد تقرير بشأنه ، فيجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير مناقشه الشخص الذي طلب منه إعداد التقرير (من المفضل ان تكون المناقشه وجهاً لوجه حتى يمكن الحصول على توضيحات اللازمه)
- ٣- اذا كان موضوع التقرير يتطلب معرفه متخصصه ، فيجب استشارة المتخصص المناسب داخل المنشأه
- ٤- يجب ان يسأل الشخص المكلف بإعداد التقرير نفسه خمس أسئله وهي :

● من ● ماذا ● أين ● متى ● لماذا

# وبهذه الاسئله يكون الموضوع قد تحدد تحديداً دقيقاً.

♂ مثال:

● طلب مدير فرع شركة ما من احد مرؤوسيه إعداد تقرير عن ردود فعل العاملين بالفرع تجاه النظام الجديد ؟

لتحديد موضوع التقرير تحديداً دقيقاً يجب على المرؤوس ان يوجه لنفسه الاسئله الخمسه التاليه:

١- من :

من هم العاملون بالفرع الذين قصدهم المدير هل هم العمال فقط أم رؤساء الاقسام المختلفه بالفرع أم جميع العاملين بالفرع من عمال....

٢- ماذا :

عندما طلب المدير الفرع تقريراً عن رأي العاملين بالفرع فيما يخص بالنظام الجديد هل كان يقصد معرفه رأي العاملين في النظام الجديد فقط أم رأيهم في النظام الجديد مقارنة بالنظام القديم وهل يريد مقترحاتهم....

٣- أين :

يقصد به مكان التطبيق وفي هذا المثال يقصد به فرع الشركه

٤- متى:

هل يريد المدير معرفه رأي العاملين : الان ام بعد مرور بعض الوقت حتى يتمكن العاملين من التعود على النظام الجديد ،وكذلك متى يريد المدير التقرير

٥- لماذا:

ما الهدف الذي يسعى إليه المدير من معرفه رأي العاملين بالفرع ؟

نستنتج مما مضى مايلي:

● من: من هم الاشخاص المعنيين بالدراسة . ● ماذا: ماهو موضوع الدراسه بالتحديد . ● أين: المكان الذي سوف تجرى به الدراسه .

● **متى:** تحديد بدايه الدراسه وموعد تقديم التقرير . ● **لمأذا:** مالههدف من التقرير .

### ♂ **ثانياً : تصميم جدول عمل :**

قبل القيام بالدراسات اللازمه لجمع الحقائق المتعلقه بموضوع التقرير يجب وضع جدول او برنامج عمل يوضح الاعمال المتبقية الواجب اتمامها والوقت اللازم لانجاز هذا العمل .

### ويجب ان يحدد الشخص المكلف بالتقرير مايلي:

- ١- الوقت المطلوب فيه التقرير في صورته النهائيه
- ٢- الإمكانيات البشريه التي يمكن الاستعانه بها سواء من داخل المنشأه او من خارجها .
- ٣- الإمكانيات الفنيه المتاحة (الات كتابه او طباعه ) والوقت المتاح فيه هذه الإمكانيات .

### ♂ **ثالثاً : البحث عن الحقائق :**

# هذه الحقائق قد يتم تجميعها من قبل بواسطة أشخاص اخرين وفي هذه الحاله يطلق على الدراسات التي يقوم بها الشخص المكلف بإعداد التقرير اسم "دراسات وأبحاث ثانويه".

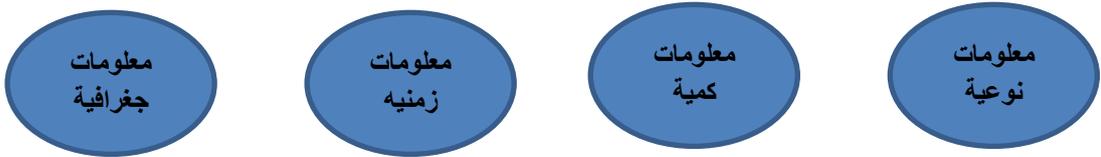
# كما يمكن ان يطلق على هذه الدراسات اسم "دراسات وابحاث مكتبيه " وذلك لان هذه الدراسات عاده ما يتم القيام بها داخل المكتبه .

● اما اذا كان موضوع التقرير يتعلق بمشكله راهنه لم يتعرض لدراستها احد من قبل ،فعاده ماتكون الدراسات والأبحاث الثانويه وحدها غير كافيه لإعداد التقرير المطلوب .في هذه الحاله يجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير "القيام بأبحاث ودراسات أوليه " وقد تتخذ هذه الدراسات صوراً ملاحظات أو تجارب أو استجاب .

### ♂ **رابعاً : تنظيم الحقائق :**

# تنظيم الحقائق والمعلومات يعني تصنيفها في مجموعات تهدف الي مساعدة الشخص المكلف بأعداد التقرير في التأكد من أنه جمع البيانات والمعلومات اللازمه وكذلك مساعدته في اكتشاف العلاقات بين المعلومات المختلفه حتى يمكنه الوصول الى توصيات محدهه .

⊗ **وهناك أربعة أنواع رئيسية من المعلومات يمكن التصنيف على أساسها وهي :**



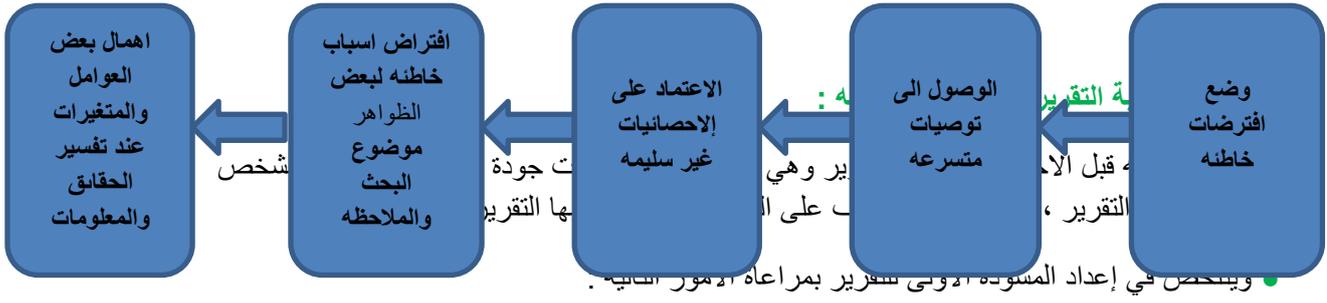
⊗ **اهميه تنظيم المعلومات في حاله التقرير الأخباري : هي الوسيله الوحيدة لضمان عرض التقرير وتقديمه بصوره لائقه .**

⊗ **اهميه تنظيم المعلومات في حاله التقرير التفسيري : تضمن سلامة التفسير من جانب الشخص المكلف بإعداد التقرير .**

### ♂ **خامساً : تفسير الحقائق :**

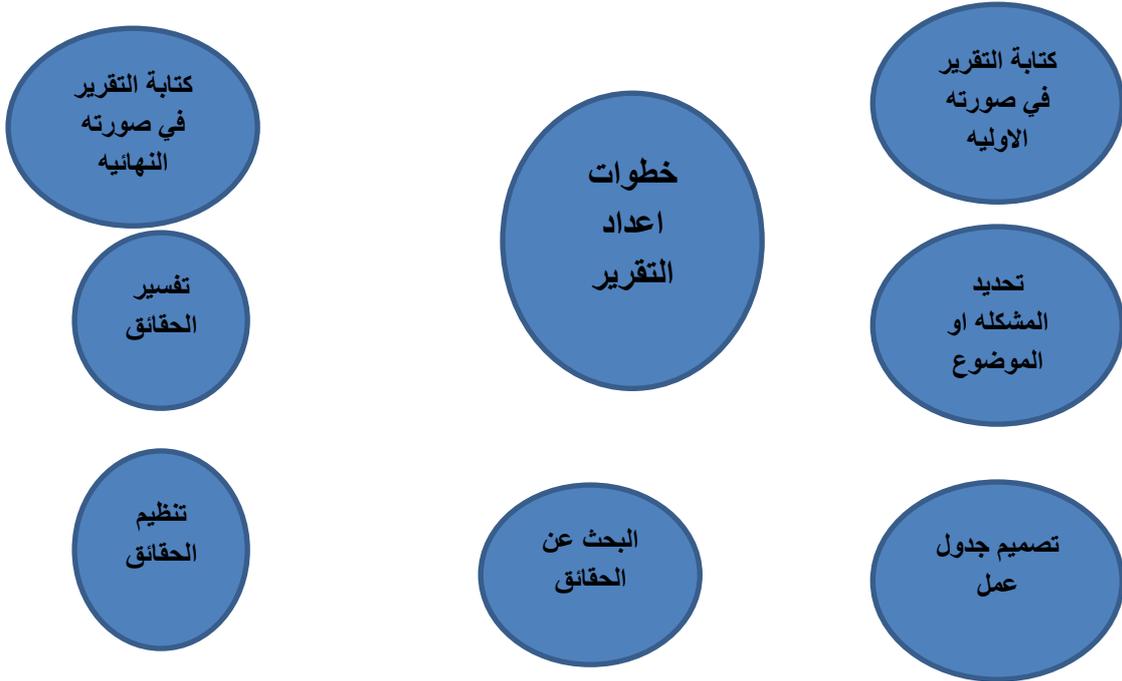
- تهدف عملية تفسير الحقائق الى بيان ماذا تعني وماهي فائده هذه المعلومات للمنشأه .
- ويتوقف اختيار طريقه التفسير على نوعيه المشكله او الموضوع المراد إعداد تقرير عنه .

وهذه بعض الاخطاء التي يقع فيها الكثير من كاتبي التقرير:



سابعاً : كتابة التقرير في صورته النهائية .

• ثم بعد ذلك كتابة التقرير في صورته النهائية الذي سيتم دراسته لاحقاً بنوع من التفصيل



عزيزة

الوحده السابجه

اعداد المسودة الاولى

## محتويات الوحدة

- الاهداف - مقدمة الوحدة - كتابة هيكل التقرير - خاتمة التقرير - مراجعة التقرير - الخلاصة

### اهداف الوحدة :

- بعد اكمال هذه الوحدة يجب ان يكون الطالب قادر على معرفة عناصر كتابة المسودة الاولى
- توظيف اليات كتابة المسودة الاولى في الكتابة الادارية
- التمكن من كتابة المسودة الاولى
- اعداد المسودة الاولى
- عندما تبدا عملية الكتابة عليك ان تضع ثلاثة عناصر رئيسية :
  - 1- المقدمة 2- بناء هيكل التقرير 3- الخاتمة
- **المقدمة :** توضح المقدمه بكل بساطة الهدف من الكتابة واهمية الموضوع لا تضيق وقتنا طويلا في التفكير بالمقدمه ، **اكتب بوضوح وبساطة السبب الذي دفعك للكتابة فمثلا :**
  - لتقديم معلومات طلبها شخص ما
  - لتقديم معلومات تعتقد بان الناس في حاجه اليها
  - لتوفير معلومات تريدها انت
  - لتقنع الاشخاص بوجهة نظر ما
  - لتشجيعهم او تمكينهم من عمل شي ما
- **كتابة هيكل التقرير :** ينصح اثناء كتابة هيكل التقرير مايلي :
  - التأكد تماما من النقاط التي يريد كتابتها
  - التأكد من الترتيب للنقاط في النص
  - لاتهم كثير بالاخطاء الاملائية وعلامات الرقيم لانك يوف تقوم بتصحيحها لاحقا
  - لا تتوقف عن الكتابة لتبحث عن كلمة او جملة فقط قم بكتابة علامة تذكرك بذلك
  - ضع علامة استفهام بين قوسين على اي نقطه تريد تعديلها
  - ركز اهتمامك على كتابة الافكار الرئيسية بالاضافه الى الحقائق التي تدعم افكارك لانك سوف تقوم بعمليات التجميل عندما تبدا مراجعة التقرير واعداد الكتابة
  - اترك مسافات بين الكلمات بمقدار حرفين الى ثلاثة لتتمكن من ادخال اي كلمات تريدها اثناء المراجعة .
- **الخاتمة :** في الخاتمة اشرح بوضوح ماسيتوقعه القاريء قراءة التقرير او خلاصة الموضوع للتقرير الذي كتبته ويجب ان تكون الخاتمة
  - 1- غير مشتملة على افكار جديدة
  - 2- غير مشتملة على امثلة جديدة
- تذكر بان الخاتمة لا يجب ان تخرج عن اطار الموضوع الاساسي 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 مايلي :
  - 1- اعتمد على رضا العملاء اكثر من اعتمادك على اللغه الشخصيه وتقديرك الذاتي
  - 2- تعلم القيام بالمراجعه بنفسك
  - 3- قبل التحرير قم بمراجعة ماكتبت وقارنه مع العناصر التي قمت بوضعها مسبقا حتى تتأكد من ان كل ما ارد كتابته قد تم تضمينه للتقرير .
  - 4- اترك التقرير - اذا كان لديك وقت كاف ليوم او يومين ، قبل اعادة قراءة
  - 5- قم بعملية مراجعة المسوده الاولى على فترات مع مراعاة مراجعتها مع التعديلات
  - 6- قم بادخل التعديلات على المسافات بين الاسطر وعلى الهوامس
  - 7- قم بطباعة النسخه المعدله

## - مراجعة المسودة النهائية :

### - 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 الاهداف او الاسباب التي دعت الى كتابة التقرير ؟ وهل توضح اهمية التقرير ؟.

### ج- صلب الموضوع

- ١- هل يتبع العناصر التي وضعتها
- ٢- هل هذا هو التسلسل المنطقي لافكارك
- ٣- هل تمت تغطية جميع التقاطك التي قمت بوضعها ضمن العناصر ؟
- ٤- هل ترى ان نقاط اخرى يجب اضافتها
- ٥- هل تم وضع النقاط الجديدة في الاماكن المناسبة لها
- ٦- ما هو النموذج المنطقي الذي تتبعه ؟
- هل الترتيب زمني او تاريخي ؟
- هل التسلسل من العام الى الخاص ؟
- هل هو من اقل الاهمية الى اكثر اهمية ؟
- هل لديك نموذج اخر .؟
- ٧- هل انت ملتزم بنموذج واحد . اذا كانت الاجابه لا .. هل لديك اسباب منطقية تستدعي تغيير نموذجك السابق هل وضعت في تقريرك ارشادات تدل القاريء على التغيير في النموذج

### د- نهاية التقرير

- ١- هل لديك حافق جديدة او افكار جديدة اذا كانت الاجابة نعم .. ووجدت انها مؤثرة وذات علاقة بالفكرة الاساسيه فقم بادخلها في المكان المناسب
- ٢- هل هذه النهايات تبدو كافادات مقنعه ام تجميع ام اقتراحات ؟

### ٢ المحتويات

#### أ- الحقائق :

- ١- راجع الحقائق وتاكد منها هل هي حقائق معروفة للجميع ولا تحتاج الى ادلة ام انها تحتاج الى ادلة وامثلة تدعمها ؟ اذا كان معظم التقرير يحتوي على حقائق لا تحتاج الى ادلة فاسال نفسك : هل الموضوع الذي كتبت عنه جديد ويستحق فعلا الكتابه عنه ؟

#### ب - الأفكار

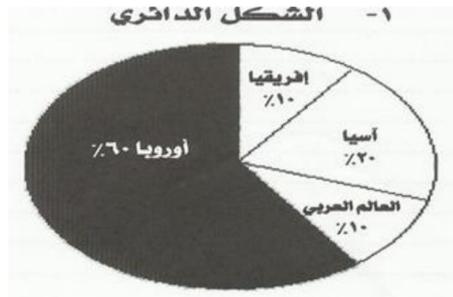
- ١- هل تحمل كل فكرة ماتقصده بالضبط
- ٢- هل هناك افكار مجردة لا تدعمها الحقائق
- ٣- هل هناك حقائق تحتاج الى استنتاجات لم تقم باضافتها ؟ وهل يجب اضافتها
- ٤- هل هنالك بعض الافكار ترتبط بافكار اخرى لم تقم باضافتها ؟ وهل تركت بعض الخطوات دون ات تقوم باضافتها
- ٥- هل هناك بعض الافكار التي تقود الى استنتاجات اهرى وربما تكون قد وصعتها في مكان غير مناسب في التقرير ؟
- ٦- هل قمت باختيار افضل الحقائق لكل فكرة ؟ اذا رايت بان بعض الحقائق ضعيفه فابحث عن حقائق اضافيه لتدعمها .

### ٣ - الآلية

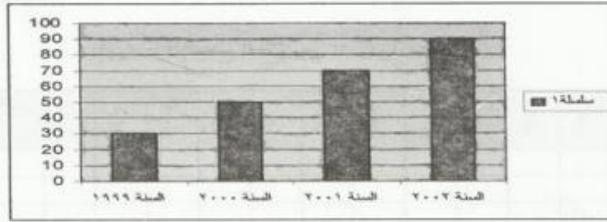
- **الفقرة :** يجب ان تكون معبره بالكامل عن المعنى المطلوب
- هل تحتوي كل فقرة على فكرة واحدة فقط ؟ يجب ان تكون كل فقره واحده فا بإمكانك ان تستخدم عدة فقرات لتحقيق المطلوب
- **لا تنس عند كتابي الفقرات الاموار التالية :**
  - ١- ابدأ اول فقرة بالجملة الاساس التي تحمل الفكرة الرئيسية
  - ٢- ادخل مباشرة في الفكرة الاساس كما لو انها هي الجملة الاخيرة
  - ٣- اذا وجدت بعد المراجعة بان الفقرة تحتوي على اكثر من فكرة اساسية فقسّمها بحيث تشمل كل فقرة على فكرة واحدة
- **الربط :** يجب ربط الافكار 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 .
- **الجمال :** يجب ان تكون متنوعه في تراكيبيها واطوالها فهل هذه الجمل التي استخدمتها تحقق هذا الشرط ولا تنس ان الجمل القصيرة افضل بكثير لتقرير لانها
  - ١- تساعدك في تحاشي الاخطاء النحويه
  - ٢- تساعدك في عملية المراجع والتنقيح
  - ٣- تريحك من صعوبة التعامل مع علامات الترقيم الكثيرة ومشاكلها
- **الكلمات :** اختيار الكلمات التي تعبر بايجاز عن المعنى المقصود
- **علامات الترقيم :** يجب ان تكون مناسبة وتعبّر بدقة عن المطلوب
- **استخدام الاشكال والرسوم البيانية :**

تستخدم الاشكال والرسوم البيانية كثيرا في التقارير لزيادة الايضاح وتقريب المفاهيم وجعلها سهله الاستيعاب والتذكر كما ان الاشكال والرسوم البيانية تساعد في موضوع المقارنات واعطاء لمحة سريعة عن المعلومات

أمثلة هذه الأشكال الرسوم التالية :

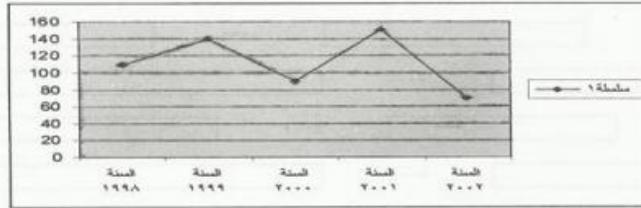


### الشرائح العمودية



ازدياد نسبة المبيعات في العالم العربي خلال السنوات الماضية.

### ٣- الرسوم البيانية



### ٤- الجداول

مستويات الإنتاج الشهري للسنوات الماضية

الشهر	السنة	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
1999													
2000													
2001													
2002													

### ٥- الرسوم الترابعية

الدخل (بملايين الريالات)	الإنتاج
1999	
2000	
2001	
2002	
2003	

• استخدام الحاسب الالى في انشاء الشكل والجداول

## الوحدة الثامنة

### التقرير وعلامات الترقيم

#### محتويات الوحدة :

- ١- اهداف الوحدة
- ٢- انواع واشكال علامات الترقيم
- ٣- امثلة على علامات الترقيم
- ٤- الخاتمة

#### الاهداف :

- ١- بعد اكمال هذا الوحدة يتوجب على كل طالب ان يتعرف على رسم علامات الترقيم
- ٢- يتعرف على استخدامات علامات الترقيم
- ٣- يوظف هذه المعرفة في كتابة التقارير

#### • علامات الترقيم :

#### الترقيم :

- هو وضع علامات اصطلاحية في اثناء الكلام المكتوب او اخرة ، بهدف تسهيل عملية الافهام من جانب الكاتب وعملية الفهم من جانب القاريء الذي يحتاج الى علامات الترقيم في تنظيم قراءته للنص وفهم المعنى المراد

#### فوائد علامات الترقيم

- علامات الترقيم تحقق التناسق والاتسجام بين اجزاء الكلام ، وتعني القاريء عن رؤية الكاتب ، ونستطيع فهم انفعالاته ومشاعر ه ونبرات صوته وتعجبة واستفاهمه ، ولا يمكن ذلك الا من خلال اشارات توضيحية تاخذ بيدنا الى ذلك .
- ويرتبط الترقيم بالرسم الاملائي لان كليهما يؤدي الى القراءه الصحيحه والكتابة الصحيحة ايضا

مثلا نقول : اكل محمد وصديقة في البيت ' فالمعنى ان محمد اكل مع صديقة في البيت

واذا كتبنا : اكل محمد ، وصديقة في البيت ، فالمعنى ان محمدا اكل بينما صديقة في البيت اي انهما لم ياكلا سويا

مثال اخر لو كتبنا جملة : ماحسن العمل التطوعي دون ات تكون مشكولة لحرار القاريء في امرها

اهي تعجب فقترا : ماحسن العمل التطوعي !

ام هي استفسار فقترا : نا احسن العمل التطوعي ؟

اذن الذي يحدد المعنى المقصود - في حالة عدم وجود حركات اعرابية - هو علامات الترقيم

### • علامات الوقف

- النقطة ، الفاصلة ، الفاصله المنقطوطة

### • النقطة (.)

١- بعد نهاية الجملة التامة المعنى

٢- في نهاية الفقرة

• مثال : امت بالله .

٣- بين الحروف المرموز بها للاختصار

مثال : ق.م ( قبل الميلاد).

٤- في العناوين الداخليه والخارجية

مثال :

١- التقارير ٢- المذكرة ٣- محضر الاجتماع

٥- تكرار النقطة ثلاث مرات تدل على اجزاء من النص قد حذف

مثال : من انواع الفواكة التفاح والموز والبرتقال ...

٦- بعد عناصر الترتيب مثال :

١- الاهداف : بعد اكمل هذه الوحده يتوجب على كل طالب ان :

أ يتعرف على رسم علامات الترقيم

ب يتعرف استخدامات علامات الترقيم

ج يوظف هذه المعرفة في كتابة التقارير

### : الفاصلة :

تسمى ايضا الفصلة والفارزة والشولة وهي تدل على ان معنى ما قبلها مرتبط بما بعدها، سواء أكان ما يحيط بها جمل ام اشباه جمل. وتستخدم في مواطن منها ما ياتي.

بين الجمل المتصلة المعنى.

ان محمدا موظف مجدا، لا يهدر وقته في ما لا ينفع.

٢. بين الجمل القصيرة المعطوفة المستقلة في معانيها. الصدق فضيلة، والكذب رذيلة

٣ بين أنواع الشيء أو أقسامه. أركان الصلاة: تكبيرة الاحرام، والقيام.

٤ بعد لفظ المنادي المتصل. أي بني، اعلم أن الجد باب النجاح.

٥ بين الشرط وجوابه إذا كانت جملة الشرط طويلة. إذا كنت في كل الامور تعاتب أصدقاءك، فلن يبقى لك صديق.

٦ بين القسم وجوابه. والله ، لاتصدقن، أو لاهجرنك.

٧ قبل الجملة الحالية عدت الى البيت، وانا مسرور

٨ قبل الجملة الوصفية. قرأت كتابا، موضوعه لم يرقني.

٩ بعد حروف الجواب ( نعم، لا، كلا، بلى ) هل اجبت عن السنلة كلها؟ نعم، الا السؤال الاخير.

١٠ اقبل كلمتي (مثل ) ( نحو ) الجملة الفعلية ، نحو : كتب محمد التقرير.

١١ بعد كلمات التأثر. أه، ما أمر الفراق!

١٢ بين الاجزاء المتشابهة في الجملة كالاسماء والافعال والصفات.

٩ كان العالم يكتب، ويقراً، ويختبر، ويقارن، دون راحة.

### • الفاصلة المنقوطة (؛)

١. بين جملتين إحداهما سبب حدوث الاخرى.

١٠ لا تصاحب شريراً ؛ لان صحبة الاشرار تردي

٢. بين الاصناف الواردة في جملة واحدة عندما تتنوع أقسامها.

١١ من مملكة النبات: السرو، الصفصاف، الصنوبر؛ التفاح، الخوخ.

٥ بين جملتين تامتين إذا جمعت بينها أداة ربط.

حالما وصل الرجل، بدأ السرور على وجهه؛ أما امراته فكانت حزينة.

علامة الاستفهام ؟ تستخدم في المواطن التالية :

١. في ختام الجملة الاستفهامية التي يقصد بها الاستفهام المباشر

مثال: كم المسافة بين الدمام والرياض ؟

٢ بعد الجمل أو الكلمات أو التواريخ أو الارقام المشكوك في صحتها أو التي بقيت مجهولة بعد البحث نحو تاريخ الميالد أو الحوادث

مثال : ولد الشاعر عنتره بن شداد العبيسي سنة ٥٢٥ م ؟

علامة التعجب!

١. وتأتي بعد عبارات التعجب

مثال: ما اجمل البحر!

ويفضل عدم الاكثار منها في الكتابات

وتقرن مع علامة الاستفهام اذا قصد بالاستفهام الانكار.

### النقطتان:

١. وتستعملان للتقسيم، فتدلان على ان ما بعدهما تفصيل او تفريع لما

قبلهما وتجيئان في مواطن الاتية :

٦ قسم العلماء اللغة الى ثلاثة اقسام : اسم وحرف وفعل.

٢ بعد فعل القول(قال ، قالت ، يقول ،قالوا)

٧ قال أحد الحكماء: العلم أكثر من أن يؤتى

٣ . بعد الفعل سأل

٨ سألته: من أين لك هذا؟ فأجاب: من أبي

٤ بين الشيء وأنواعه، أو أقسامه، مثل

٩ أيام الدهر ثلاثة: يوم مضى لا يعود إليك، ويوم أنت فيه لا يدوم عليك، ويوم مستقبل لا تدري ما حاله.

٥ بين الكلام المجمل، والكلام الذي يتلوه موضحا له، مثل:

١٠ المرء بأصغريه: قلبه، ولسانه.

٦. بعد الصيغ المختومة بألفاظ: "التالية"، "الآتية"، "ما يلي"، أو ما يشبهها، مثل:

١١ هذه نصيحتي إليكم تتلخص فيما يأتي:

الا تستمعوا إلى مقالة السوء، والا تجروا وراء الإشاعات، ولتكن ألسنتكم من وراء عقولكم.

١٢ أجب عما يلي: من أنت؟ وكيف جنت إلى هنا؟ وماذا تريد؟

٧ قبل شرح معاني المفردات والعبارات؟ لتفصل بين المفردات أو العبارات ومعانيها، مثل:

١٣ المصدر: لفظ يدل على فعل في ذاته، وغير مقترن بزمن.

٨ قبل الكلام المقتبس، مثل:

١٤ من الأقوال المأثورة: " عند الشدائد يعرف الإخوان".

. في التحقيقات القضائية أو الإدارية، بعد حرفي "س" و "ج" الذين يرمزان إلى

كلمتي: سؤال وجواب، مثل:

س: ما اسمك؟ ج: سيد جمعة. س: عمرك؟ ج: ٤٠ سنة.

### عالمنا التنصيص “ ”

• تأتيان في المواطن الآتية:

١. في بداية المقتبس ونهايته مهما طال النص أو قصر.

١٥ قال تعالى " وبالوالدين إحسانا "

١ في أول جملة القول الصريح المباشر) ونهايتها. قال رئيس تحرير جريدة اليوم " إن جريدته تسعى لإثارة

بمفهوم إثارة القضايا المحلية بهدف عرضها على المسؤولين لعالجها واتخاذ ما يلزم"

٢ عند تحديد بعض الكلمات أو المصطلحات، اما لجديتها أو لاستعمالها من قبل الباحث استعمالا مغايرا للمعتاد، أو لاستعمالها بشي، من التحفظ.

١٦ تعمل بعض الأجهزة الكهربائية على "القازولين".

١٧ ويعمد بعض المؤلفين الى استخدام القوسين بدال من علامتي التنصيص لبيان النصوص

المنقولة. والاولى عدم فعل هذا؛ لان للقوسين وظائف أخرى سيجيء الحديث عنها

### القوسان

١. تفسير كلمة أو بيان مرادفها في سياق الكلام نفسه.

١٨ وتعد العولمة (النظام الاقتصادي العالمي الجديد) ابرز سمات النظام الاقتصادي الجديد.

٢ التذكير بمعلومات ماضية هي مناط الحديث.

١٩ تهودت القدس بعد حرب ١٩٦٧ (الحرب التي قامت بين القوات العربية والجيش الصهيوني) وأصبحت بيد الصهاينة.

٣ ألفاظ الحتراس ؛ كالتنبيه إلى ضبط الكلمة ، أو التنبيه على اختلاف بين المعلومات المسوغة والمعروفة عند القراء.

مثال :

٢٠ (ينجكم) في صورة الاتعام (بضم الياء وفتح النون) بمعنى ورد كلمة ينقذكم من النار

٤ يستعملان مع اليات القرآنية في الطباعة العادية بدلا من الهالين المعروفين في الكتب والبحوث المنشورة.

٥. الإشارة إلى المصدر عند من يتبع طريقة الإشارة إلى المصدر في صلب النص .

• مثال:

٢١ التفاعل النووي في الفيزياء النووية هو تفاعل يحدث عندما تصطدم نواتي ذرتين ببعضهما أو

عندما يصطدم جسيم أولي مثل البروتون أو النيوترون بنواة ذرة

٦ لحصر الأرقام أو الحروف التي في بداية الفقرات، وقد يكتفي بقوس واحدة.

(١) .....

(٢) .....

-----

(١) .....

(٢) .....

- ويشتهب القوسان مع الشرطتين في بعض هذه الوظائف، ومن الأولى قصر الشرطتين على الجمل الاعتراضية.

### المعقوفان [ ]

١. الاعتراض على شيء في النص المنقول، كخطأ في الأسلوب أو النحو أو الاسم أو التاريخ أو الطباعة . فيشار إلى ان عهدة الخطأ على المؤلف بوضع الإشارة الاتية [كذا] كان يشير إلى الخطأ النحوي في العبارة .

٢٢ قول المؤلف ماغير فيه حرف الجر ، من الاستعمالات الخاطئة قولهم " ينبغي عليك الحضور ، وينبغي عليك ان تستعد للاختبار ..، وهذا الفعل تستعمل معه ( اللام ) ، [وعلى ذلك نقول: "ينبغي لك الحضور" و"ينبغي له أن يستعد للاختبار"]

٢ إكمال النص المنقول أو المحقق ؛ إما على الاعتماد على نسخ أخرى من المخطوطة أو بالاحتكام إلى سياق المقتبس

٣ تصحيح خطأ ورد في النص المقتبس

١ أ- بعد الحروف والارقام التي في بداية الفقرات ( لتفكير )

أ -

ب -

١ -

٢ -

٣ -

٢- بين رقمين مشيرة إلى عبارة (من ٠٠ الى) ويكثر استخدامها في التواريخ.

• مثال:

٢٣ استمرت الحرب العالمية الثانية من عام ١٩٤٤-١٩٣٩ م.

٣ للنيابة عن أسماء المتكلمين بدال من : قال فالن ؛ وقال الاخر ويكثر هذا العمل في الحوارات كما في الروايات والقصص والمقابالت.

أما الشرطة المزدوجة (-..-) فوظيفتها حصر الجمل والعبارات العتراضية.

• قال احد الشعراء مدحا نفسه :

٢٤ ألم تعلمي -يا عمرك الله - أنني كريم ، على حين الكرام قليل؟

محاضرة ١١

الفصل التاسع

مشكلات الكتابة

محتويات الوحدة :

١ . اهداف الوحدة

٢ . مشاكل الكتابة

٣ . الخاتمة

اهداف الوحدة :

بعد اكمال هذا الفصل يجب ان يكون باستطاعتك تحقيق الاتي :

١ . التعرف على اهم مشكلات الكتابة في قطاع الاعمال

٢ . توظيف المعرفة في كتابه التقارير بشكل افضل

٣ . التخلص من هذا المشكلات في كتابه

فيما يلي قائمه بسبع مشكلات في مجال قطاع الاعمال ، يتبها وصف تفصيلي لكل المشاكل :

- ١ . الاطناب والحشو
- ٢ . النماذج والتعابير النمطية
- ٣ . التعابير المبهمة
- ٤ . العبارات السلبية
- ٥ . اهمال القارئ
- ٦ . غياب الالتزام
- ٧ . البناء للمجهول

١ - الاطناب والحشو :

الاطناب : هو زياده الالفاظ او الكلمات على المعنى المراد توصيله

الايجاز : الاتيان بالمعنى في الالفاظ او كلمات اقل

⊗ الاطناب والحشو

لاحظ الاتي في كتابة التقارير :

- ١ - كلمه واحدة خير من كلمتين
  - ٢ - اقصر عدد الكلمات على ١٧ كلمة في جملة او اقل
  - ٣ - استعمل اسلوب التنقيح بدقه
  - ٤ - الكلمات القصيره افضل من الطويله
  - ٥ - حاول ان تكون طبيعي في كتابتك
  - ٦ - أقرأ كتابتك بصوت عال بعد الانتهاء من التقرير ، يجب ان تكون طبيعيه ومفهومه
- لاقتل : بالاشاره الى نقاش الذي دار بيننا ، بهذا نقر بتسلمكم لخطابكم في التاريخ الموضح اعلاه .
  - ولكن : تسلمنا خطابكم بتاريخ ١٧ ديسمبر حسب النقاش الذي دار بيننا .
  - ليس : في هذه الرساله حاولنا الاجابه على جميع اسئلتك ، ونامل الا تتردد في الاتصال بنا اذا كانت لديك اسئله اخرى مهما كانت .
  - ولكن : اذا كانت لديك اسئله اخرى ، نرجو الاتصال بنا .

امثلة الانطاب والحشو :

- |                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| ١ - اطفئ النور    | ١ - انه استمرار الاضاءة      |
| ٢ - زياده الضريبه | ٢ - الالتزام برفع العائدات   |
| ٣ - الان ، حاليا  | ٣ - في الوقت من الزمن        |
| ٤ - اذا حدث       | ٤ - في حال حدوث              |
| ٥ - بسبب          | ٥ - نظراً لأن                |
| ٦ - لاحقاً        | ٦ - في وقت اخر               |
| ٧ - تجاوز         | ٧ - تجاوز الحدود             |
| ٨ - الجميع        | ٨ - كل واحد منهم             |
| ٩ - برائي         | ٩ - في رائي الشخصي           |
| ١٠ - السبب هو     | ١٠ - هذا مرهون بحقيقة مفادها |
| ١١ - يتمسك        | ١١ - يتشببت بالامر بشده      |

- ١٢- مكان ليس بقریب  
١٣- في هذا الوقت من عدم الاستقرار الاقتصادي  
١٢- بعيد  
١٣- ارتفاع الاسعار او (انخفاضها)

تدريب

بسط العبارات التاليه :

١- في حال حدوث	١-
٢- نتيجة لذلك	٢-
٣- ان دل انما يدل عل	٣-
٤- ارفق لكم بطي كتابي هذا	٤-
٥- على اساس يومي	٥-
٦- ليس لدي ادنى شك	٦-

تدريب

● الان وبعد ان تعلمت كيف تحدد الاطناب وتتخلص منه ،يقدم لك هذا التمرين فرصه اخرى للمارسه بمراجعة ماكتببت .يمكنك اعاده كتابة كل فقره شريطه عدم ضياع المعنى

١- كنت ارغب في ان احظى بفترة زمنية امارس فيها المحاسبه وهذا مرده الى حقيقه ان تحديات الحياه هي التي اجبرتني على ذلك

٢-في اعتقادي ان صالح لم ياخذ بعين الاعتبار اقتراحات المستشار.

٣-في الماضي كانت هناك شركات عديده منافسه لنا على الساحل الشرقي اما الان فقد اعلنت معظم هذه الشركات افلاسها بسبب صعوبات السوق وفترة الركود التي عصفت بها

٤-تتص سياسه الشركه على فحص كل منتج جديد قيد التطوير وان يفضي هذا الاختبار الى نتائج فيما يتعلق بفاعليه هذا المنتج

٥-اذا احتجت شركة حديد عن تمويل هذه المشروع فلن نتمكن بالتاكيد من شراء المواد الخام التي نحتاجها

٦-الرجاء افادتي في حال رغبتكم في اصطحابنا لحضور المؤتمر

٧-سنستهل مهمه تركيب البرنامج الجديده في شهر فبراير

٨-يجب ان نركز جهودنا في الحصول على ميزات افضل في بنود العقد

٩-اذا لم يتخذ اجراء سريع لحل المشكله فبالتاكيد سيكون لها نتائج لاتحمد عقابها

١٠-هذه المذكره التي بين يديك تحتوي على معلومات لها طابع سرى

تخلص من الحشو

الاختصار	العباره
	نحيط سعادتكم علما
	الرجاء الرد على جناح السرعه
	ولا يفوتني في هذه المناسبه
	وتقبلوا عاطر التحيات

	يطالك بطي خطابي هذا
	قد جرى العلم بمضمونها
	شاكرين لكم سلفا
	فتره طويله من الزمن
	في عصون الفتره المذكوره
	في القريب العاجل
	وهناك زيادات تحققت في مبيعات التذاكر
	وهناك الكثير من الانظمه التي يمكنك الاختيار منها

### اختصر العبارات بكلمه واحده

الاختصار	العبارة
	في رأيي الشخصي
	ويرجع ذلك الى
	يصلك بطية
	في جميع الاوقات
	يرى بالعين المجرده
	بههدف تحقيق
	اضع نفسي في رهن اشارتكم
	الموازنه بين البدائل

### ٢- النماذج والتعابير النمطية

النماذج والتعابير النمطية	
تجنب العبارات مثل :	
١- وتقبلوا عاطر التحيات.	٧- ولا يفوتني في هذه المناسبة.
٢- الرجاء الرد على جناح السرعة.	٨- عطفاً على خطابكم الموقر .
٣- وتقبلوا من أحيكم فائق الاحترام والتقدير	٩- والله يحفظكم ويرعاكم .
٤- يصلكم بطيه	١٠- بطيه مبلغ وقدره .
٥- وهذا إن دل فانما يدل	١١- وفيما يختص بالموضوع أعلاه.
٦- لا أنسى إن أنسى	١٢- وفي ضوء ما تقدم.

لا تقل : وتجدون بطيه المعلومات التي طلبتموها ، نأمل أن تتمكنوا من استخدام منتجاتنا للافادة منها في إصدار الفواتير باستخدام الحاسب الآلي لديكم. نحن نقدر لكم أذالكم للبيانات . ولكن : مرفق المعلومات المطلوبة ، سوف تساعدكم منتجاتنا في تسريع عملية اصدار الفواتير.

### تدريب

انظر إلى العبارات الأعلى وحاول أن تستبدلها بعبارات جديدة غير نمطية

- ١- ..... -٧
- ٢- ..... -٨
- ٣- ..... -٩
- ٤- ..... -١٠
- ٥- ..... -١١
- ٦- ..... -١٢

### ٣- التعابير المبهمة :

- ١- كن دقيقا ومحددا في عباراتك
- ٢- لاتستعمل تعبيراً لست متأكد منه تماما

لا تقل : إن الوضع المتردي للمسئولة النقدية في الشركة اجبرها على إعادة تقييم عملياتها إلى الحد الذي تستطيع معه أن تحقق معه أرباحا حسب السوق.  
ولكن : لقد خسرت الشركة ولا بد من فصل العاملين.  
لا تقل : الرجاء موافاتي بالتقرير في أقرب فرصه سانحة.  
ولكن : الرجاء تقديم التقرير صباح الإثنين .

### تدريب :

- ١- جملة مبهمه :الحمله الاعلانيه الاخيره سيكون لها تأثير كبير على المبيعات  
● جملة دقيقه : .....
- ٢- جملة مبهمه : اغلب الموظفين في الشركه صوتوا لصالح دوام مرن  
● جملة دقيقه : .....
- ٣- جملة مبهمه : المشاركه في البرنامج التدريبي كانت كبيره  
● جملة دقيقه : .....
- ٤- جملة مبهمه :الرجاء تصوير عشرين نسخه في اقرب فرصه ممكنه  
● جملة دقيقه: .....
- ٥- جملة مبهمه : يمكننا الاجتماع مستقبلا لمتابعه الموضوع  
● جملة دقيقه : .....

## ⊗ العبارات السلبية :

- ١- تجنب الجمل والعبارات السلبية
- ٢- استعمل الجمل والعبارات الايجابية
- ٣- بدلا من ذكر الاشياء التي لا تستطيع فعلها او لا تملكها قدم اخبارا جيده اة خيارات جديد

- لا تقل :يوسفنا ابلاغك بأن هذا البرنامج غير متوفر لدينا
- ولكن :البرنامج المطلوب غير متوفر لدينا الان ويمكن طلبه من الموزعين الرفقه اسماؤهم
- لا تقل : اذا لم تسدد الفاتوره الان ستقطع عنك الخدمه فورا
- ولكن : استمرار الخدمه مرتبط بالانتظام في تسديد الفواتير

### تدريب

⊗ انظر الى هذي الكلمات السلبية التي لايفضل استخدامها في التقارير هل تستطيع ان تصنيف الى القائمة ؟

المستحيل	غير قادرين	اكفلكم	
اهملتم	نرفض	غير مرغوب فيه	
غير كاف	نكره	ترددتم	
يسوؤنا	لايسرنا	تاخرتم	
لايمكن	مشكله لنا	غير مقبول	

### تدريب

⊗ استبدل العبارات السلبية بالعبارات الايجابية ؟

العبارات السلبية	العبارات الايجابية
١- تغلق مكاتبنا الساعة الثالثه مساء	
٢- يوسفنا التعامل مستقبلا	
٣- لايمكننا تقديم هذه الدوره قبل شهر رجب القادم	
٤-يسوؤنا سياسه اللف والدوران التي نتخذونها	
٥-وصلتنا شكاكم فيما يتعلق بتاخير الفواتير	
٦-لن نفع في هذا الخطا مرة اخرى	
٧-لايمكن الدفع الان بسبب الظروف الماليه	
٨-الموظف المختص متغيب عن العمل	
٩-انكم تعاملوننا بالاهمال	
١٠-التاخير ليس بسببنا ولكنه ناتج عن اجراءات البريد	
١١-لا لن اساعدك على اداء هذه المهمه	
١٢-لقد اخطأتفي حساب هذي الفواتير	
١٣-يوسفني ابلاغك بانك تتاخر دوما في تقديم تقاريرك	
١٤-لن يستطيع المدير مقابلتك لانه مشغول	

#### ٤- اهمال القارئ:

- ١- تعرف على القارئ وخاطبه حسب الظروف (الاسم الكامل والمنصب)
  - ٢- تجنب صيغ الجمع
  - ٣- اكتب من وجهة نظر القارئ
- لا تكتب: نتطلع لاستضافتكم في المؤتمر
  - ولكن: ندعوك لحضور المؤتمر
  - لا تكتب: الساده شركه الرعيل الاول
  - ولكن: سعاده مدير شركه الرعيل الاول احمد العامر

#### تدريب

#### ٤- اعد صياغه هذه الجمل بحيث تكون اقرب لاهتمام القارئ

- ١- حسب الارتباطات المسبقه مع شركتكم  
.....
- ٢- لاتترددوا حين رغبتكم في طلب بعض المعلومات من الاتصال بنا  
.....
- ٣- الرجاء من الساده الكرام في الشركه موافقتنا بالمبالغ المتبقيه  
.....
- ٤- برفقة بعض الاوراق التي سبق ارسالها لكم واهملتكم الرد عليها  
.....
- ٥- ولن تقوم الشركه بإرسال البضاعه طالما انكم لم تفوا بشروطكم بدفع ٥٠% من المبلغ  
.....

#### ٥- غياب الالتزام

- ١- اتخذ موقفا وعبّر عنه بوضوح
  - ٢- تجنب استخدام العبارات غير المحدده مثل: نوعا ما ،على الاصح ،الى حد ما،ربما..
- لا تكتب: نحن مسرورون نوعا ما ،بل على الاصح مبهجون بوصول الاجهزه الجديده
  - ولكن: نحن مسرورون بوصول الاجهزه الجديده
  - لا تكتب: وصول المبلغ اليكم مرتبط ببعض الاجراءات الماليه المتبعه في القسم
  - ولكن: سيصل اليكم المبلغ حال توقيع الرئيس القسم عليه

#### تدريب

#### اعد صياغه هذه الجمل بحيث يكون الالتزام فيها واضحا؟

- ١- تخضع الدفعات المطلوبه لإجراءات ماليه يتم الاتفاق عليها  
.....
- ٢- ربما كان من الاولى اخذ دورة تنظيم مكان العمل قبل دورة اعداد التقارير  
.....
- ٣- سنعمل من اجل رفع مستوى الانتاج الى مؤشرات مرتفعه  
.....

٤- يتم تسليم البضاعة في غضون عدة اسابيع

٥- تسير حملات التسويق بمعدلات ابطأ مما كان مخططا

### ♂ البناء للمجهول

● استعمل الافعال المبنيه للمعلوم ، لان المبني للمعلوم يكون في الغالب مباشرا ومختصرا واقوى من المبني للمجهول .

♥ عند مراجعه تقريرك اجعل جمله مبنيه للمعلوم باتباع التالي :

١- حدد الفاعل في كل جمله

٢- ضع فاعل في كل جمله قبل المفعول به

التركيب المألوف للجمله في البناء المعلوم (الفعل+الفاعل+المفعول به) مثل :ضرب احمد الكره، اما في المبني للمجهول فان الفاعل يتاخر في الجمله او ينحذف تماما.

♥ مبني للمجهول : وقع الشيك .ضربت الكره من قبل احمد .طبعت الرساله .يجب ان تقدر جهود الموظف

♥ مبني للمعلوم: وقع المدير الشيك .ضرب احمد الكره .طبع السكرتير الرساله .يجب ان يقدر الرئيس مجهود الموظف

🔍 حول الي المبني للمعلوم ؟

عمل الجمل التاليه بحيث تحول جميع الافعال الرئيسيه الى مبني للمعلوم .

اترك المساحه الفارغه كما هي اذا كانت الجمله مبنيه للمعلوم .

مثال: أ- عين المستشار ب- المدير عين المستشار

١- سوف يدرس طلبنا خاص برفع الاجور من قبل المجلس في اجتماعه التالي

٢- عدم التواصل الى اتفاق فسرتة الاداره ضعفا

٣- القرار المتعلق بالميزانيه السنويه يتخذ دائما من قبل مجلس الاداره

٤- يجب حذف البيانات غير الصحيحه الموجوده في الحاسب الالي

٥- سوف يتحدث الينا مدير المكتب يوم الاثنين

٦- خفضت اعداد الموظفين في قسم التسويق

٧- لقد ابلغ مدير المكتب بالمشاكل

٨- وقع الشيك من قبل رئيسي

٩- نفيديكم بضروره اجراء هذه التعديلات فورا

١٠- تم انجاز العمل من قبل الفريق الاداري

### عشر نصائح للاتصال الكتابي الفعال :

- ١- كن واضحا في كتابتك ومختصرا وبسيطا
- ٢- ادخل في صلب الموضوع مباشرة
- ٣- انتق كلماتك بحذر
- ٤- ركز على الافكار الاساسيه
- ٥- كن طبيعيا
- ٦- استعمل طريقه معينه للترتيب والتنظيم
- ٧- تجنب العبارات الرنانه والغريبه
- ٨- استخدم الافعال المبني للمعلوم وتجنب المبني للمجهول
- ٩- اتخذ موقفا والتزم بما تكتب وتجنب العبارات غير المحدده
- ١٠- تذكر القارئ دائما
- ١١- كن محددًا تجنب الغموض
- ١٢- تجنب العبارات الزائده
- ١٣- تذكر القارئ دائما

### الجوانب النحويه في كتابه التقارير

تشمل الجوانب النحويه مدى التزام التقرير بقواعد اللغه العربيه فالكاتب الماهر هو الملم بالغه العربيه وقواعدها والقادر على صياغه رساله بلغه سليمه خاليه من الاخطاء النحويه والاملانيه وسنحاول هنا التعرف على الاخطاء اللغويه الشاعه في كتابه التقارير والتي يجدر التعرف عليها والامام بها لكي نتجنبها ويمكن تلخيص هذه الاخطاء في النواحي التاليه:

اولا :الاجزاء النحويه

١ - جزم الفعل المضارع:

يجزم الفعل المضارع اذا سبق باداء الجزم مثال: لا الناهيه، لم النافيه ، والمضارع الصحيح يجزم بالسكون مثل : لا تكتب الرساله ، والفعل المعتل الاخر يجزم بحذف حرف العله مثل :لم يخش ، ومن ادوات الجزم ادوات الشرط الجازمه مثل : كيفما ، مهما ، ان .... الخ) وهذه الادوات تجزم فعلين بحيث الفعل الاول فعل الشرط والثاني جواب الشرط

٢ -الافعال الخمسه :

الافعال الخمسه هي كل فعل مضارع اتصلت به (الف الاثنتين) او (واو الجماعه) او (ياء المخاطبه) مثل: الوالدان ينصحان ابنهما ، المسلمون يؤدون الصلاه، انت تخلصين في عملك ، وترفع الافعال الخمسه بثبوت النون وتنصب وتجزم بحرف النون مثل :الجنه لم يذهبوا الى الحرب ، لاتهملا العمل كي تنالا الثواب .

٣ - المثني :

المثنى هو مادل على اثنين او اثنتين بزياده الالف والنون او الياء والنون ويرفع بالالف وينصب ويجر بالياء وتقع الاخطاء عند المحررين اثناء تثنيه الاسم المقصور والمنقوص والممدود وحالات التثنيه في الحالات التاليه:

أ) تثنيه الاسم الصحيح لا يحدث في مفرده أي تغيير مثل: كتاب /كتابان او كتابين

- (ب) في حال تثنيه المقصور ينظر الى الفه فان كان ثالثيا ردت الى اصلها فقلبت واو اذا كان اصلها واو  
مثل (عصا، عصوان، عصوين) وقلبت ياء اذا كان اصلها الياء مثل (فتى، فتيان، فتيين) اما اذا كانت  
الفا مقصوره رابعه فصاعدا قلبت ياء مثل: (الحسنى، الحسنيان، الحسنيين)  
(ت) في حال تثنيه المنقوص ينظر الي يائه فاذا كانت موجوده بقيت مثل (النادي، الناديان، الناديين) واذا  
كانت ياءه محذوفه ردت مثل (قاص، قاصيان، قاصيين)  
(ث) في حال تثنيه الممدود ينظر الى همزته فاذا كانت اصلية بقيت مثل (مضاء، مضاءان، مضاءين) وان  
كانت منقلبه عن ياء او واو بقيت همزه مثل (بناء، بناءان، بناءيين)

#### ٤ - العطف:

يعطف الاسم على الاسم ويعطف الفعل على الفعل بحروف تسمى حروف العطف وهي :

- (أ) الواو :وتفيد الجمع بين المعطوف والمعطوف عليه في حكم واحد مثل (يعلم الله السر والجهر)  
(ب) الفاء : تفيد الترتيب والتعقيب مثل ( اقبل الضابط فالجنود )  
(ت) ثم : تفيد الترتيب مع التراخي مثل ( خرج احمد ثم فارس )  
(ث) أو : تفيد التخيير او الشك مثل ( ادفع حواله او نقدا )  
(ج) أم : تفيد تعيين لاحد شيئين مثل ( تريد قهوه ام حليباً )  
(ح) لا: تفيد اثبات الحكم للمعطوف عليه ونفيه عن المعطوف مثل ( دعنا نرى طحنا لا جعجه )  
(خ) حتى : تفيد الغايه مثل ( المتسابقون حتى الاخير بلغوا غايه السباق )  
(د) بل : تفيد العدول عن امر تبيين الخطأ فيه وذلك اذا سبقها خبر مثبت او امر مثل ( ركبت حمارا بل  
بغلا )  
(ذ) لكن: تفيد الاستدراك ولا بد ان يسبقها نفي او نهي مثل ( لا احب البخل لكن الكرم )

#### ثانيا: الاخطاء الاملائية:

من الاخطاء الشائعه في الاخطاء في النواحي الاملائية كتابه الهمزه وفيما يلي الحالات التي يخطئ فيها  
المحررون عند كتابه الهمزه في الرسائل ... في حال كتابه الهمزه في اول الكلمه تكتب الفا سواء كانت همزة  
وصل او همزه قطع مضمومه او مفتوحه او مكسوره مثل : اب اخ احسان ابناء ... في حاله كتابه الهمزه  
في وسط الكلمه فان لها اربع مواضع :

- أ- كتابة الهمزه في وسط وكتابتها على ( الف ، منفردة ، وعلى كرسي ) تاتي على ست صور هي :
- ١- اذا كانت الهمزه ساكنه بعد الفتح مثل ( كأس . رأس . مأرب )
  - ٢- اذا كانت الهمزه مفتوحه بعد الفتح مثل ( نأى . سأل . قرأ )
  - ٣- اذا كانت الهمزه مفتوحه بعد حرف صحيح ساكن مثل ( امرأه . مسأله . فجأه )
  - ٤- تكتب الهمزه منفردة اذا كان الساكن معتلا بالياء مثل ( تساءل . دناءه ، مروءه )
  - ٥- تكتب الهمزه على كرسي اذا كان الساكن معتلا بالياء مثل ( شيئان )
  - ٦- اذا كانت الهمزه مضمومه او مفتوحه بعد واو مشدده تكتب منفردة في حالتي الرفع والنصب مثل  
( ان تبوءك )

ب- كتابة الهمزه في وسط الكلمه :

تكتب على واو في خمس مواضع :

- ١- اذا كانت ساكنه بعد ضم مثل ( يؤمن . لؤلؤه . لؤم )
- ٢- اذا كانت مفتوحه بعج ضم مثل ( نؤلف . يؤجل . سؤال )
- ٣- اذا كانت مضمومه بعد ضم مثل ( شؤون جمع شأن )

ج- كتابه الهمزه في وسط الكلمه وكتابتها على ياء : تكتب الهمزه على ياء مثل ( فئه . رئه . ناشئه . بئر )

د-كتابه الهمزة على ياء وسط الكلمة : تكتب الهمزة على ياء مثل ( بئر . فنه . رئه )

ع-كتابة الهمزة في وسط الكلمة تكتب مفردة في موضعين :

١- اذا كانت الهمزة مفتوحة وقبلها حرف مد او ساكن مثل ( تفاؤل . السموع )

٢- اذا وقع بعد الهمزة حرف مد مثل ( سوءى . رءوف )

و- في حال الكتابة الهمزة في اخر الكلمة: تكتب على خمس مواضع هي :

- ١- تكتب الفاء اذا ماكان قبلها مفتوحا مثل ( قرأ . ملجأ . صدأ )
- ٢- تكتب الياء اذا ماكان قبلها مكسورا مثل ( منشى . برئ . مبتدئ )
- ٣- توضع الهمزة مفردة ايضا اذا ماكان قبلها واو مشدده مضمومه مثل ( التباء )
- ٤- توضع الهمزة مفردة اذا ماكان قبلها ساكنا مطلقا سواء كان صحيحا او حرف عله مثل ( جزاء . يسوء . بطء . دني )
- ٥- تكتب واو اذا ماكان قبلها مضموما مثل ( لؤلؤ . التباطؤ )

ثالثا: الاخطاء في قواعد كتابه الاعداد

الاطء في كتابه الاعداد من الامور الشائعه التي يخطي فيها المحررون وفيما يلي بعض قواعد كتابه الاعداد والتي يجدر بكل كاتب ان يلم بها :

- ١- العددان (٢-١) يوافقان المعدود في التذكير والتأنيث ولايذكر المعدود بعدهما مثل ( كتاب واحد ، كتابان اثنان ) ولا يقال ( واحد كتاب ، اثنان كتابان ) ويجوز ان يقال ( كتاب فقط ، كتابان فقط )
  - ٢- الاعداد من (٣-١٠) تكون مخالفه للمعدود فتذكر مع المؤنث وتؤنث مع المذكر ويأتي المميز بعدها جمعا مضافا الى العدد مثل ( ثلاثة رجال ) رجل مذكر والعدد مؤنث
  - ٣- الارقام (١١-١٢) يوافقان المعدود في التذكير والتأنيث مثل ( اشتريت احد عشر ديكا ، واثنني عشرة دجاجه )
  - ٤- الاعداد من (١٣-١٩) يكون العدد الاول مخالفا للمعدود والثاني يوافقه في التذكير والتأنيث ويأتي المميز بعد هذا العدد مفردا منصوبا مثل ( اربعة عشر جملا ) اربعة تخالف المعدود عشرة توافق المعدود وهكذا .
  - ٥- الاعداد من (٢٠-٩٠) لايطرا عليه تغير بتأنيث المعدود او تذكيره ويكون المميز بعدها مفردا منصوبا مثل ( عشرون رجل ، ثلاثون مرآة )
  - ٦- الاعداد من (١٠٠-١٠٠٠) لايتغير لفظهما ويذكر المميز بعدهم مفردا مضافا الى العدد مثل ( مئة قلم ، الف كراسه ، الف قلم )
- فيما يلي قائمه بسبع مشكلات في مجال قطاع الاعمال يتبها وصف تفصيلي لكل مشكله :

١ الاطناب والحشو ٢ النماذج والتعابير النمطيه ٣ التعابير المبهمه ٤ العبارات السلبيه ٥ اهمال القارئ ٦ غياب الالتزام ٧ البناء للمجهول

● الاخطاء الاملائييه ● الاخطاء النحويه ● كتابه الارقام

عزيزه

المحاضرة ١٢

الوحده ١٠

المراجعات النهائيه للتقرير

## محتويات الوحدة :

• الاهداف • المراجعة الشخصية • المراجعة بواسطة زميل • الخاتمة

الاهداف :

• بعد اكمال هذا الفصل يجب ان يكون باستطاعتك عمل الاتي : • التعرف على النقاط الساسية الكمال المسودة النهائية للتقرير

• توظيف هذه المعرفة عند عمل التقارير

## المراجعة الشخصية :

١) اذا قمت بمراجعة تقريرك بنفسك لتنتقيه فعليك ان تبذل كل ما بوسعك لتحول وجهة نظرك لتصبح هي وجهة نظر القارئ.

٢) ( ان افضل طريقة لتحقيق ذلك هو ان تدع اوراقك جانبا يوما او يومين قبل ان تقوم بتنقيحها ولكن هذا الامر قد لايتوفر دائما وهذا يضطرك لان تصبح ناقدًا مستديما لاعمالك التحريرية.

٣) تستطيع ان تقوم بكثير من انواع التنقيح لو اعدت قراءة تقريرك مرتين او ثلاث مرات مع اتباع الاتي :-

## ١- القراءة الاولى :

الخص المادة الموجودة في المسودة : • هل تحتوي على معلومات كافية ؟ • هل الامر يحتاج الى المزيد من المثلة ؟ • هل الحقائق تحتاج الى مزيد من التفسير ؟ • هل المصادر والمراجع هي افضل ما حصلت عليه ؟ • هل تضمنت مادة زائدة عن القدر الالزم ؟ • هل الكتابة موضوعة على اساس منطقي ؟

## ٢- القراءة الثانية :

• هل التقرير سرد بطريقة واضحة ؟ • هل التقرير مقدم في مرحلة واضحة محددة ؟ • هل الارتباط بين المراحل واضحًا ؟ • هل هنالك ارتباط بين اجزاء الموضوع ؟

## ٣- القراءة الثالثة :

الخص تركيب العبارات والاسلوب والشكل العام للتقرير :

• هل العبارات صحيحة ومؤثرة ؟ • هل امكنت تجنب الملل والرتابة عن طريق تغير طول الجمل ؟ • هل الكلمات صحيحة ودقيقة وواضحة ام هي من الكلمات الغامضة ؟ • هل التقرير او الدراسة متناسقة من ناحية تنظيمية ؟ • هل يمكن تحسين العبارات باجراء بعض الحذف للكلمات والجمل الزائدة واجراء بعض التعديلات ؟

## ٤- اعد الكتابة :

اعد صياغة كل العبارات غير الواضحة .

١ .....

٢ .....

٣ .....

## - المراجعة بواسطة زميل :

• كل انسان تقيده نواحي قصور معينة اذا قام بدور الناقد لكتابه الشخصية فقد تكون الكلمات المختارة صعبة الفهم او تكون جملك طويلة المعقدة او قد تمر عليك اخطاء دون تلاحظها فما العمل اذن ؟

• وكيف يمكن التغلب على ذلك ؟ يمكن التغلب على ذلك من خلال المراجعة من خلال زميل لك تثق في قدراته وتطلب منه ان يأخذ دور القارئ غير المتحيز للموضوع .

- انت لا تعمل وحدك في الشركة او الهيئة بل تعمل مع اخرين في مكتبك او في المكاتب المجاورة وعليه فيمكن ان تناول مسودتك الى أي زميل تثق في قدرته وتطلب منه ان ياخذ دور القارئ غير المتحيز للموضوع.
  - اذا لم يقل لك زميلك شيئاً أكثر من ان المعنى غير واضح فهو يلقي عليك بمسؤولية العثور على الاسباب التي جعلت المعنى لا ينفذ الى هدفه ومن ثم يتطلب الامر ضرورة معالجته بطريقة أخرى
  - اما اذا اخبرك ان التقرير غير منطقي او انك تكثر من الكلمات الزائدة عن الحاجة او ان تنظيم الفكرة لم يتبع تسلسلا طبيعيا فهو اذن ناقد مفيد.
  - ان زميلك يستطيع ان يفعل ذلك كله دون تدريب معين للقيام بهذا العمل ان ذلك هو مجرد الاحساس العام التمشي مع المنطق .
- الاقتراحات التي يمكن توجيه النظر اليها من قبل الزميل

#### ✦ المعنى :

هل المعنى الذي يقصده كاتب التقرير واضح ؟ اذا لم يكن كذلك اتخذ الاتي :

- ١ - وضع لزميلك النقاط التي سببت لك اللبس ؟ ٢- اساله : ما الذي تقصده ؟ ٣- جرب معه بعض العبارات التي تكون واضحة لكليكما ؟

#### ✦ التنظيم العام :

- ربما تكون الصعوبة عند زميلك ، هي في التنظيم العام للتقرير اذا كان الامر كذلك فناقشه في الاتي:
- ١ - ما الذي يحاول ان يقوله ؟ ٢- اساله ان يضع الفكر الرئيسة بشكل بارز ؟ ٣ - هل تحتاج الى تبديل بعض الفقرات بالكامل ؟

#### ✦ اختيار الكلمات :

- هل يستخدم كاتب التقرير كلمات ضخمة لاختفاء المعاني داخلها ؟ اذا كان المر كذلك فاقترح عليه الاتي :
- ١- تغيير الكلمات الرنانة بكلمات اوضح وابسط منها . ٢- استبعاد الكلمات الزائدة عن الحاجة واي كلمات غامضة اخرى.

#### ✦ تركيب الجمل :

- هل الجمل اطول من اللازم ومعقدة ؟ اذا كان الامر كذلك فاقترح عليه الاتي :
- ١ - شطر العبارات الطويلة الى جملتين قصيرتين او أكثر . ٢- ضع الافكار الرئيسة في عبارات منفصلة

#### ✦ الانتقال :

- هل الافكار تنتقل بسهولة من نقطة الى اخرى ؟ اذا كانت هنالك فقرات مفاجئة اقترح عليه الاتي :
- ١ - وضع كلمات او عبارات تربط المعنى التالي بالسابق . ٢- اضافة عبارة كاملة بمثابة فقرة انتقالية كوسيلة ربط ..

#### ✦ التجريد:

- اذا كانت هنالك حاجة لشرح التعميمات الفكرية بالمزيد من الماديات الملموسة فاقترح عليه الاتي :
- ١ - وضع المزيد من الامثلة المحددة . ٢ - اقتباس نصوص من الثقات . ٣- اضافة كلمات ملموسة بدلا من الكلمات التي تحمل معاني مجردة . ٤- اضافة كلمات ملموسة بدلا من الكلمات التي تحمل معاني مجردة.
- تطبيق عملي

بناء على المسودة الاولى التي تم تجهيزها قم بتطبيق قائمة المراجعات النهائية وحدد المشكلات الناتجة في كل قسم (الهيكل العام .المحتويات .الاية)الهيكل العام :المحتويات : الاليه :

## الشكل النهائي للتقرير

### المحتويات :

- الاهداف • مقدمة • الشكل النهائي للتقرير :
- العنوان - الفهرست - قائمة الشكل والجداول - المستخلص - المقدمة - صلب الموضوع - الخاتمة - الملحق - المراجع

### الاهداف :

- بعد اكمال هذا الفصل يجب ان يكون باستطاعتك عمل الاتي: • التعرف على اقسام التقرير • التمكن من الية تنظيم التقرير في شكله النهائي •

توظيف هذه المعرفة عند عمل التقارير

### الشكل النهائي للتقرير :

تقارير الاعمال او التقارير الفنية القصيرة تكتب احيانا كالمذكرات الادارية الخاصة، عندما تكون ذات طبيعة روتينية لكن التقارير الرسمية المطولة تحتاج الى شكل مختلف تماما .

وتقسم هذه التقارير الى عدة اقسام منفصلة منها الاتي :

- العنوان - الفهرس - قائمة الاشكال والجداول - المستخلص - المقدمة - صلب الموضوع - الخاتمة - الملحق - المراجع

### الشكل النهائي للتقرير :

#### ١- صفحة العنوان :

- يكتب العنوان الرئيس اعلى هذه الصفحة باحرف كبيرة وسميكة مقارنة باحرف التقرير يجب ان يحمل العنوان مضمون التقرير ولو امكن نوع التقرير (مقترحات ، دراسة جدوى...)

- يكتب في الجزء الاسفل من الصفحة اسم الشخص او الاشخاص الذين تم تجهيز هذا التقرير لهم واسم معد التقرير والتاريخ .

#### ٢- فهرس المحتويات :

- الهدف من كتابة فهرس المحتويات هو تمكين القارئ من الاطلاع على محتويات التقرير بسرعة وبالتالي تحديد الموضوع الذي يود قراءته . • اجعل بنود المحتويات الرئيسية والفرعية محددة ومعبرة بدال من ان تكون مبهمه .
- يمكن التغاضي عن جدول المحتويات في حالة التقارير القصيرة.

#### ٣- قائمة الجداول والاشكال :

- اذا كان لديك جداول واشكال في تقريرك خصص لها صفحة خاصة تعرف ب فهرس الجداول والاشكال او لكل صفحة بحيث يتم ترتيبها وفقا لترتيب ورودها في التقرير . • يجب ان تتبع نفس التنظيم في فهرس الجداول والاشكال .
- اذا كان التقرير قصيرا ولا يحتوي على الكثير من الاشكال فباستطاعتك الغاء هذه الجداول او دمجها في صفحة واحدة.

#### ٤- المستخلص :

- تحتاج بعض التقارير المطولة الى كتابة مستخلص يكون في بداية التقرير ويعتمد طول المستخلص على حجم التقرير نفسه . • ولا بد ان يوضح المستخلص الموضوع واهدافه وما تم التوصل اليه من نتائج بلغة سهلة موجزة.

#### ٥- المقدمة :

- تمثل تقديمًا لموضوع التقرير ، ويمكن تقسيمها الى قسمين او ثلاثة اقسام اعتمادا على حجم التقرير. واقسام المقدمة هي :

- ١- تعريف مختصر بالموضوع . ٢- اهداف كتابة التقرير . ٣ قد تشمل على معلومات عن طالب التقرير او الجهة المقدم اليها التقرير. مع ملاحظة انه يجب ان تكون المقدمة موجزة وكافية لاصال ما تريد من معلومات للقارئ.

#### ٦- صلب الموضوع :

- يبدأ موضوع التقرير بعد المقدمة مباشرة ويقسم الى عدة اجزاء رئيسية، وتحتوي الاجزاء الرئيسية على اجزاء فرعية ، وتحمل كل الاجزاء سواء كانت الرئيسية او الفرعية منها عناوين جانبية ذات مغزى.
- وللعناوين اهمية خاصة في كتابة التقارير فهي التي تحدد العلاقة المنطقية بين الافكار الاساس والاقسام .
- يجب استخدام طرق واضحة ومبهره لتوضيح العناوين كوضعها في صندوق او بخطوط مختلفة .

## ٧- الخاتمة/ التوصيات:

يمثل هذا القسم ختام التقرير ، اذ يمكن ان يحمل عنوانا وصفيًا او ان يحمل اسم الخاتمة او التوصيات وهناك ثلاثة عناصر رئيسة لهذا القسم وهي :

١- فكرة مختصرة عن الموضوع . ٢- ما تم التوصل اليه من نتائج . ٣- التوصيات التي يود معد التقرير توصيلها .

## ٨- الملاحق :

يختص هذا القسم بالمعلومات البحثية التي تدعم الافكار الواردة في التقرير. أو ربما تحتوي على مواد مطولة او كثيرة التفاصيل يصعب ادراجها داخل التقرير (مثل الاستبانات و اسئلة المقابلات والمذكرات والجداول.....)ويمكن تضمين فهارس الاشكال في الملاحق ايضا .

## ٩- المراجع:

بصورة عامة يتم ترتيب المراجع حسب النظام المتبع في البحوث الاكاديمية وسوف يتم الحديث عنها في موضوع منفصل ان شاء الله .

**الشكل النهائي للتقرير :** • ومن الممكن ان تحتوي التقارير الرسمية مثل الغلاف وصفحة العنوان الداخلية وخطاب تفويض وكذلك خطاب موافقة وخطاب تحويل وقائمة المحتويات والمفردات والتفاصيل . • عند كتابة التقرير ضع في بالك بانك تخاطب نوعيات متباينة من القراء في اقسام مختلفة.

## الفصل الثاني عشر

### إعداد المذكرات الادارية وصياغتها

#### المحتويات :

- الاهداف • اعداد المذكرات الادارية وصياغتها • تعريف المذكرة • موضوع المذكرة • الشكل العام للمذكرة • الخاتمة

ربط المعرفة السابقة بالمعرفة الحالية

- تم تقسيم التقارير الى عدة اقسام منفصلة منها الاتي :

– العنوان – الفهرست – قائمة الشكال والجداول – المستخلص – المقدمة – صلب الموضوع – الخاتمة – المالحق – المراجع

- الاهداف : • بعد اكمال هذه الوحدة يجب ان يكون باستطاعتك عمل وفهم التالي:

- التعرف على طبيعة وخصائص المذكرات الإدارية. • تطوير المهارات الالزمة لإعداد وكتابة المذكرات الادارية. • توظيف المعرفة المكتسبة من هذه الوحدة في اعداد المذكرات الادارية.

#### اعداد المذكرات الادارية وصياغتها :

- تعريف المذكرة . • موضوع المذكرة . • الشكل العام للمذكرة . • خصائص المذكرة الجيدة .

**تعريف المذكرة :** تمثل المذكرة نوعا من التقارير صغيرة الحجم ، وعادة لاتتعد بصفحة أو صفحتين ، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية، على اختلاف أنواعها، وعادة ماتعد هذه المذكرات لكي ترفع إلى من يشغلون المناصب الادارية الاعلى

#### موضوع المذكرة :

• توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الادارية الاعلى ، وعادة ماتنتهي بعبارة مثل رجاء التكرم بالعلم ، رجاء الاحاطة

• قد تعرض مشكلة ويقترح كاتب التقرير حال لها ، وعادة ماتنتهي بالعبارات الاتية : رجاء التكرم بالموافقة أي الموافقة على ماجاء في المذكرة من حلول للمشكلة .

• قد تتعرض لموقف معين أو مشكلة معينة ، ويرفعها كاتبها إلى الرئيس طالبا منه التوجيه فيما يتعلق بأسلوب التعامل مع هذا الموقف أو هذه المشكلة ، وعادة ماتنتهي بالجملة الاتية : رجاء التكرم باتخاذ اللازم أو رجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه في مثل هذه الحالة

### الشكل العام للمذكرة :

• اسم وشعار الشركة .

• المقدمة : وتشتمل على مرسل المذكرة والمخاطب والتاريخ والرقم والموضوع والمرفقات .

• صلب الموضوع : ويتكون من عدة أسطر أو صفحة كاملة أو ربما أكثر من ذلك .

• المطلوب : ويوضح الإجراء المطلوب بناء على المعلومات المقدمة .

• التحية : وتستعمل بتعبيرات : مع التحية ، ودمتم ، وتقبلوا تحياتي .....

• التوقيع : ويكون في الجانب الايسر من الورقة .

**قد ترفع المذكرة إلى :-** • شخص مختص . • جهة معينة . • لجنة . • تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس الادارة .  
**خصائص المذكرة الجيدة :**

• ألا يبدأ كتابة المذكرة إلا بعد دراسة الموضوع دراسة وافية وجمع كل البيانات والحقائق عن الموضوع الذي تتضمنه المذكرة .

• أن يجعل كاتب المذكرة القارئ نصب عينيه ، فعليه أن يستخدم اللغة المناسبة، وأن يجعل المذكرة على قدر من التوضيح .

• أن يستخدم في المذكرة العدد المناسب من الكلمات فال تطويل ممل ولا تقصير مخل  
• أن يستخدم في المذكرة الشائع من الكلمات.

• أن تكون معلومات المذكرة معروضة في شكل يسير ويسهل قراءتها. فمثال يمكن تقسيم المذكرة الى بنود كل بند يتضمن فكرة او معلومة معينة وان يكون هناك تسلسل في عرض الافكار والبيانات.

• أن تكون المذكرة مكتفية اكتفاء ذاتيا بالنسبة للقارئ، أن لا يحتاج القارئ أن يرجع الى مصادر أخرى للمعلومات الا في حالات نادرة.

• أن يفصل كاتب المذكرة رأيه الشخصي بالنسبة للمسائل التي تعرضها المذكرة. • أن تكون المذكرة خالية من الأخطاء اللغوية والاملائية.

**تابع - خصائص المذكرة الجيدة :**

• أن تتضمن المذكرة في نهايتها توجيهها للمطلوب اتخاذ بشأن ما جاء بها . لكن قد يكون خارج قدرات الكاتب حسم المشكلة او الامور المطروحة واقتراح المناسب وفي هذه الحالة قد تنتهي بعبارة "رجاء التكرم بالتوجيه" أو "رجاء التكرم باتخاذ الازم"

• أن تكتب المذكرة كتابة جيدة على الحاسوب . • أن يكون كاتب المذكرة مستعدا لمناقشة أفكار المذكرة من جهة ، والدفاع عن الافكار والمعلومات والمقترحات ، كما يجب أن يوضح ويوثق مصادر المعلومات الواردة في المذكرة . • أن تقدم المذكرة في وقت مناسب من حيث الزمان والمكان للجهة المقدمة لها دار المعرفة

دار إلى: مدراء الوحدات في الدار من: رئيس الدار

30-12-2005: التاريخ

الرقم:

الموضوع: استعمال نماذج تقويم الأداء الوظيفي الجديد. المرفقات: ثلاثة نماذج.

مرفق ثلاثة نماذج لتقويم الاداء الوظيفي للعاملين في الدار، حيث تم تطوير هذه النماذج مؤخرا حسب أفضل المعايير العالمية، وكنتيجة لدراسة مستفيضة من قبل خبراءنا المختصين،

**والنماذج الثلاثة هي التالي:**

1. نموذج ( أ ) لتقويم أداء المستشارين والخبراء. 2. نموذج (ب) لتقويم أداء الموظفين. 3. نموذج (ج) لتقويم أداء المصادر المستخدمة.  
الرجاء من مدراء الوحدات إجراء التقويم الشهري حسب هذه النماذج المرفقة وموافاة مجلس الادارة بتقرير  
عن النتائج التي تم التوصل إليها خلال الأشهر الثلاثة القادمة.

مع تحياتي وتقديري ،،، رئيس الدار

**فيما سبق حدد ما يلي:**

- إسم وشعار الشركة .- المقدمة .- صلب الموضوع .- المطلوب .- التحية .- التوقيع.

**تدريب عملي**

اكتب فيما يلي مذكرة داخلية الى رئيسك في العمل في أي موضوع تختاره عليك بتغطية جميع اجزاء المذكرة مع اختيار التنظيم المناسب.

.....  
.....

• نموذج لمذكرة • نموذج لمذكرة • نموذج لمذكرة

**المحاضرة 14**

**الوحدة 13**

**اعداد الخطابات وصياغتها**

• تعريف الخطاب :

تعتبر الخطابات من أهم وسائل الاتصال التي تلجأ إليها المنشأة للاتصال بالغير كما أن جمهور المنشأة الخارجي من عملاء وموردين يلجأون إليها كوسيلة مهمة للاتصال بالمنشأة .

• ف الواقع أن كل موظف يجب أن يكتسب مهارة خاصة في كتابة الخطابات أو ما يطلق عليها أيضا "الرسائل" وأن يكتسب المهارة في صياغته وإخراجها جيدا .

### **شروط الخطاب الجيد :**

الاختصار : يجب ان يستخدم في الخطاب القدر المناسب من الكلمات التي تمكن كاتبه من توصيل ما يريد توصيله من افكار دون تطويل او تقصير مخل بالمعنى

**الوضوح :** يجب ان يكون الخطاب واضحا بحيث لا يترك لقارئه الفرصه للتساؤل عما يقصده كاتب الخطاب

**السهولة :** يجب اختيار الكلمات البسيطة السهلة والجمل القصيرة غير المعقدة

**الذوق واللباقة :** يجب ان يراعى اداب اللباقة والذوق مهما كان مضمون الخطاب وظروفه

### **الاصول التي يجب مراعتها عند كتابة الخطابات :**

- يجب ان يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج اليها
- عند الرد على خطاب معين يجب الاشارة الى الخطاب الذي تتعلق الاجابه به , عند الرد على خطاب معين , وكان الخطاب يتضمن عددا من الموضوعات ف يجب الرد على هذه الموضوعات بترتيب ورودها في الخطاب الاصلي , كأن : يكتب اشارة الى خطابكم رقم 314 بتاريخ 15-10-2010 والخاص بطلب توريد بعض معدات الحفظ لشركتكم نحيط سعادتكم علما بانه ....
- عند الكتابة لابد , من الانتهاء من الموضوعات المطلوب تغطيتها اولا باول حتى لا يختلط الامر على القاريء
- عدم تكرار الفكرة او المعلومات في خطاب واحد
- عدم تضمين الخطاب المرسل من منشأة الى منشأة اخرى اية او امر او كلمات تحمل صيغ الامر .
- الرجاء التكرم بسرعه ارسال كمية من الورق المطلوبه قبل نهاية سبتمبر 2012 حتى تتمكن من اعداد كراسات الامتحانات الخاصة بطلاب الكلية قبل امتحان اخر العام بوقت كاف
- استخدام الكلمات الشائعة والسهلة والبسيطة

### **نقاط للحكم على مستوى جودة الخطاب :**

بعد الانتهاء من كتابة الخطاب معين يجب ان يسأل كاتب الخطاب نفسه الاسئلة الاتية وهو يقرأ الخطاب بعد كتابته

- 1 - هل اعطيت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبه او المفروض تضمينها ووصولها الى الافراد الموجه الخطاب اليهم
- 2 - هل المعنى المقصود بالخطاب واضح ؟ وهل يمكن لقاريء الخطاب ادراك هذا المعنى بسهولة دون غموض او لبس
- 3 - هل الخطاب سهل الصياغة
- 4 - هل هناك في الخطاب اية اخطاء في النحو اول الاملاء او الطباعة او اخطاء فنية في كتابة الخطاب على الحاسوب تقلل من قيمته وتجعله غير صالح للارسال ؟

### **انواع الخطابات :**

يمكن تقسيم الخطابات حسب الموضوع الذي تتعامل معه هذه الخطابات كالتالي :

- خطاب طلب بضاعة
- خطاب الاشعار بوصول بضاعة او تسليم قيمتها

- خطاب الارقاق
- خطاب الاستفسار
- خطاب الرد على الاستفسار
- خطاب اعطاء التوجيهات والتعليمات
- خطاب الشكوى
- خطاب الاعتذار

#### تابع انواع الخطابات :

- خطاب التقديم او التزكية
- خطاب الدعوة
- خطاب الرد على الدعوة
- خطاب طلب الوضيفه
- الخطابات الدورية

#### خطاب طلب بضاعه : يجب مراعاة الاتي :

- اعطاء كل البيانات عن البضاعه
- عرض البضاعه المطلوبه وكمياتها واسعارها وارقامها في الكاتلوج ( ان وجد ) في صورة جدول ان كان ممكنا
- ذكر شروط التسليم والدفع المطلوب

#### خطاب الاشعار بوصول بضاعه او تسليم قيمتها :

- وعادة ماترسل هذه الخطابات لمجرد الاعلام بوصول بضاعه , مطلوبه او تسليم قيمة هذه البضاعه
- ومع مثل هذه الخطابات :
- قد تستخدم بطاقة مطبوعه او خطاب فردي
- يرفق مع الخطاب مايثبت وصول البضاعه او ايصال بتسليم قيمة البضاعه المرسله
- يشار في الخطاب الى رقم طلب العميل وتاريخ هذا الطلب

#### خطاب الارقاق :

- كثيرا ماترسل المشات التجاريه او الحكوميه او غيرها مواد مطبوعه او كاتلوجات او عينات او محاضر اجتماعات معينة الى من يعينهم الامر , ويتم في هذه الحاله ارسال خطاب يرفق به هذه الاشياء

#### خطاب الاستفسار :

هذا الخطاب عادة مايضمن استفسارا عن امرا من الأمور

#### وفي مثل هذا النوع من الخطابات يجب مراعاة:

- أن يكون الخطاب قصيرا ومركزا .
- أن يركز الخطاب على النقاط المطلوب الحصول على معارف بخصوصها دون غيرها من النقاط .

#### خطاب الرد على استفسار:

- يجب أن يكون الرد شاملا لجميع النقاط المستفسر عنها, وأن يكون متضمنا كل المعلومات الاضافيه المتصله بها, فخطاب الرد على الاستفسار يجب أن يتضمن ردا على كل الأسئلة المشار اليها في خطاب الاستفسار الأصلي و إضافة أية بيانات أخرى مرتبطة بهذه الأسئلة
- خطاب اعطاء التوجيهات والتعليمات : قد يكون الهدف من الخطاب اعطاء توجيهات أو تعليمات الى بعض العاملين أو الى وكلاء البيع أو الى غيرهم .

#### يجب أن يراعي الخطاب:

أ-توضيح ماهو مطلوب بدقه . ب-شرح كل ماهو مطلوب عمله وتنفيذه واعطاءه المعلومات والبيانات الكافية عنه .

### خطاب شكوى:

#### قد يكون موضوع خطاب الشكوى :

- التذمر من شيء معين , فقد يشكو العميل من أن السلع التي طلبها والتي وصلته كانت غير مطابقيه للمواصفات .
- قد يشكو أحد عملاء الشركه من عدم امكانية الحصول على قطع غيار لمنتجاتها .

#### وفي خطابات الشكوى يجب مراعاة :

- الذوق واللباقه .
- ذكر الحقائق بوضوح ، مع تجنب ذكر بيانات غير ضرورية .
- تجنب ذكر أية معلومات إلا اذا كان صاحب الشكوى مستعدا لإثباتها .

#### خطاب الاعتذار:

- عادة مايكون الاعتذار عن بعض الضرر أو الأساءة التي لحقت بفرد ما أو جهة معينه.

#### وقد يكون الاعتذار عن :

- أوصول البضاعة متأخرة . ب-تأخير المورد في الحصول على مستحقاته لدى الشركه .
- ج-عدم تمكن الشركه من مواجة طلبات عميل معين لبعض السلع .

#### في خطاب الاعتذار يجب مراعاة الآتي :

- أ-الرد على نقاط الشكوى واحده بعد الأخرى ، مع عدم ترك أيةواحدة منها .
- ب-عدم الاكثار من الاعتذار وتبرير الأخطاء ،ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على أن شكواه موضع دراستهاهتمام وأن اجراءات معينة ستتخذ بخصوصها ، وأنهسيعمل على تلافي أسباب الشكوى مستقبلا .

#### خطاب التقديم أو التزكية

- المقصود بهتقديم شخص معين الى صاحب عمل أو وجهة ما بهدف مساعدته في الحصول على عمل ، أو اسناد بعض الأعمال اليه ،كالوكالة أو غيرها .

#### يجب أن يتحقق في خطابات التقديم الآتي :

- أأن يذكر في الخطاب أسم الشخص موضوع التوصيه . ب-أن يتضمن الخطاب عرضا تفصيلا للشخص المستفيد :مؤهلاته وخبراته وميزاته...ألخ ومدى معرفة الشخص كاتب خطاب التقديم المستفيد .

#### خطاب الدعوة:

#### قد يكون للدعوة:

- طابع الرسمي .وعادة ماتساغ باستعمال ضمير الغائب مثل يسرنا دعوة سعادتكم لحضور حفل تخريج دفعه من...

- طابع الشخصية و عدم الرسمية.

#### يجب في خطابات الدعوة:

- أن يذكر بوضوح الوقت واليوم والمكان بالتحديد حتى ييسر ذلك وصول المدعويين الى مكان الاحتفال.
- أن يتضمن عنوان أو رقم تليفون معين يستخدمه الأشخاص المدعويين في حالة الرد على الدعوة وقبولها أوفى حالة الاعتذار.

#### خطاب الرد على دعوة

- من واجب اللياقة والذوق الرد على دعوة الى شخص أو مسؤول معين.

#### يتضمن الرد:

- الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقى الدعوه على تليبيتها
- أن يذكر في الخطاب ما اذا كان الفرد المتلقي سيكون قادرا على تليبيتها،أو الاعتذار عن ذلك،ذاكرا سبب عدم التمكن من تلبية هذه الدعوة.
- وهذا الاعتذار يعتبر من الأمور المهمة اذا كان الشخص المعتذر عن تلبية الدعوة من الشخصيات المطلوبة أو المهمة.

#### خطاب طلب وظيفة :

- يفضل أن يكون خطاب الوظيفة مكتوبا بخط يد طالب الوظيفة نفسه حتى يمكن التعرف على مستوى كتابته من ناحية الأسلوب والنحو وخاصة بالنسبة للأفراد الذين يتقدمون بطلبات التحاق بوظائف مكتبية أو من متطلباتها القيام بقدر كبير من الكتابة.

#### يجب ان يتضمن خطاب طلب الوظيفة الاتي :

- أ \_ سن طالب الوظيفة ب \_ تعليمة والمؤهلات الحاصل عليها :تواريخها وتقديراته فيها .
- ج \_ خبراته السابقة قبل طلب الوظيفة مرتبة تاريخيا مع ذكر مسؤوليات كل وظيفة باختصار .
- د \_ الظروف الاسرية لطالب الوظيفة هـ \_ هواياته ونشاطاته خارج الوظيفة
- و \_ اسماء بعض الافراد ووظائفهم وعناوينهم والذين يمكن لجهة العمل المتقدم اليها الرجوع اليهم عند اللزوم للحصول على معلومات اضافيه عنه

#### الخطابات الدورية :

- أ \_ توصيل معلومات الى اكبر عدد من الافراد
- ب \_ اقناع الملتقين لهذه الخطابات الدورية بموضوع او امر ا من الامور , مثلما يحدث في الخطابات الدورية التي ترسلها شركات التأمين لعملائها وافراد الجمهور تخبرهم فيها باصدار شهادات تامين جديده مع ذكر شروطها وميزاتها .

## المحاضرة 15

### الوحده ١٤

#### عرض التقارير الالكترونية:

عرض التقارير من خلال الحاسب الآلي أصبح من الميزات الأساسية غي مهارات العرض للمؤسسات المتقدمة ,ويكاد لا يخلو أجمع أو ندوة الاويستخدم الحاسب فيها لعرض البيانات والتقارير التي تطرح للنقاش وهناك العديد من البرامج التي تستخدم في عرض البيانات والتقارير من خلال الحاسب الآلي, ومن أشهر هذه البرامج برنامج بوربوينت وهذا البرنامج يمكن من خلاله عرض التقارير التي يقوم معد التقرير بتصميمها.

## أهم المزايا التي يمكن التعامل بها لهذا البرنامج:

- 1-إمكانية العرض الآلي بدون تدخل المحاضر أو مقدم التقرير, وهذا يكون من خلال توقيت شرائح (صفحات)التقرير, بحيث يحدد لكل شريحة أو صفحة الوقت المناسب لعرضها
- 2-إمكانية التحكم في عرض النصوص داخل الشريحة(الصفحة)الواحدة آليا أو يدويا حسب حاجة المستخدم.
- 3-إمكانية اضافة أصوات أو أشكال تجذب أهتمام الحاضرين الى العرض والبيانات المقدمة.

## تابع عرض التقارير الالكترونية:

- 4-إمكانية اضافة الحركات التي غالبا ماتساعد على جذب اهتمام الحضور.
- 5-القدرة على التحكم والعرض والانتقال الى بعض الشرائح حسب حاجة العرض واستفسارات الحضور
- 6-التحكم في طريقة العرض (اتجاه اظهار الشرائح والمحتويات)
- 7-سهولة اعادة تنظيم وترتيب صفحات شرائح التقرير لعرضها.
- 8-إمكانية التدقيق الاملائي وقواعد النصوص في أي وقت.
- 9-إمكانية عرض التقرير في أكثر من موقع من خلال شبكات الحاسب وبالكفاءة نفسها.

## متطلبات العمل على هذا البرنامج:

- 1-توفر جهاز كمبيوتر. 2-توفر البرمجيات الخاصة والمناسبة للبرنامج (نظام تشغيل ويندوز).
- 3-وجود البرنامج نفسه على الجهاز – عادة يكون تحميله مع تحميل برنامج ميكروسوفت أوفيس لأنه جزء منه.
- 4-كتابة وإعداد التقارير على البرنامج أو البرامج المتوافقة معه.
- 5-توفر التقنيات اللازمة للعرض لمجموعات كبيرة (شاشة عرض,ماوس طيار(بلوتوث),كوابل ربط ,جهاز عرض "بروجيكتور,.....".

## تقارير الانترنت:

أصبحت معظم البيانات والاحصاءات العامة التي نحتاجها في اعدادنا للتقارير موجودة على الانترنت , يمكننا التنقل من موقع لآخر ومن صفحة لأخرى , نختار الموضوعات حسب احتياجاتنا ونقوم بترتيبها وتنظيمها في ملف خاص بنا نقوم بتنظيمه وترتيبه لاحقا على شكل التقارير التي نعددها في الشركة أو المكتب.

يمكن أن نكتب بعض التقارير التي نرغب بنشرها على الانترنت من خلال أن نختار أن نخزن التقرير أو ملف التقرير على نمط(نوع)ملفات الانترنت وينتهي الأمر بنشر الملف على الأنترنت.

كثيرا من التقارير يمكن اعدادها من قبل السكرتارية والأقسام المعنية بناء على المعلومات التي تصلنا من خلال الانترنت حول مجالات الاستثمار والتجارة الالكترونية,وتجارة الأسهم ,والجرائد,والصحف,وغيرها.

## تقارير البريد الالكتروني:

البريد الالكتروني أصبح من الأمور التي كثيرا ما تساعد الموظفين على تأدية أعمالهم وانجاز مهامهم بسرعة لم يكونو يتوقعونها من قبل:

خلال ثوان معدودة يمكنك بعث رسالتك الى مديره ومساعدته ورئيس مجلس الإدارة , الأمر لا يحتاج بعد كتابة الرسالة لأكثر من كتابة العنوان والضغط على زر الارسال .

وبإمكانك أن تقوم بإرسال تقريرك الى رئيسك في العمل دون اللجوء الى المراسلين.

وبإمكانك أن تبعث تقريرك الى مديرك أينما كان في مكتبه , في منزله, في بلد آخر وفي أي وقت , وبنفس الوقت يمكنه الرد عليك وطرح مقترحاته ومناقشتك بها من خلال البريد الالكتروني.

### تابع تقارير البريد الالكتروني:

بإمكانك أن تقوم ببعث أية ملفات توضيحية أو رسومات أو حتى قوائم مخزنه في الحساب دون الحاجة الى اعادة كتابتها من خلال أن تربطها بعنوان البريد وترسلها.

تقارير البريد الالكتروني دائما توضح لك مصدر البريد/التقرير, وهذا يساعدك كثيرا في الرد والتعامل مع الحالات التي تحتاج الى ردود خاصة.

**تجميع البيانات من ملفات الحاسب الآلي:** في هذه المرحلة من التقارير الالكترونييه يمكنك أن تقوم بتجميع البيانات التي تحتاجها في اعداد تقريرك من ملفات مختلفة ومن برامج مختلفة.

فمثلا يمكنك أن تقوم بنسخ فقرة من ملف وورد وقائمة بالأسماء من ملف أكسل.

-إضافة صور . -إضافة جداول وبيانات ورسوم إحصائية.

**تدريب فردي:** لاحظت الشركة التي تعمل بها في الآونة الاخيرة ظاهرة جديدة على الشركة تتمثل في انتقال بعض الكفاءات والقيادات المدربة والفعالة في الشركة الا شركات اخرى منافسة . وقد احست الادارة العليا في الشركة بخطورة الامر. بصفتك احد الموظفين الثقات في الشركة تم تكليفك بدراسة الموضوع وتقديم تقرير باقتراحات لمواجهة هذه الظاهرة في الشركة . اكتب تقريرا في الصفحة التالية لترفعه الى ادارة الشركة للحد من ظاهرة الانتقال والتسرب للموظفين الاكفاء الى الشركات

### المحاضرة ١٦

### الوحدة ١٥

### نماذج تقارير

### نموذج تقرير :

• مبيعات مادة البولوثلين للربع الثاني من العام الحالي :

### • مقدمة :

فَ هذا التقرير سنتحدث عن مبيعات مادة البولوثلين للربع الثاني من العام الحالي ويهدف هذا التقرير الى عرض معلومات تفصيلية عن هذا المنتج من ناحية الكميات . ووضع خطط مستقبلية لتفادي المشاكل والزيادة الربحية وتأتي اهمية هذا التقرير لاعطاء صورة واضحة للمسؤولين عن وضع المنتج والاستفادة من ارائهم واقتراحاتهم للمرحلة المستقبلية

١ – اسواق شرق اسيا وجنوب شرق اسيا : كان هناك انخفاض في الكميات المخطط بيعها ويرجع ذلك الى سببين :-

• ارتفاع اسعار المنتج . • المنافسة الشديدة من بعض الشركات القريبة من المنطقة .

٢ - الاسواق الاوربيه : كانت الكميات مقاربه للمخطط بيعها ويرجع ذلك الى الاتي :  
- حاجة هذه الدول لهذا المنتج - بعد المنتجين

٣ - الاسواق الامريكيه : كما كان مخطط لها فقد انخفضت الكميات المصدر الى امريكا ويرجع السبب الى محاربة بعض الولايات لهذا المنتج ولا يزال السوق الامريكي اكبر مستورد لهذه المادة

٤ - الاسواق في الشرق الاوسط : زادت الكميات المخطط لها ويرجع ذلك للاسباب التاليه :

- زيادة العرض والطلب لبعض الدول في هذه المنطقه

- فتح اسواق جديدة وواعدة ( شمال المغرب العربي وبعض دول مجلس التعاون )

٥ - الاسواق المحليه : كما كان مخطط له فقد تم اعطاء السوق المحلي الاهتمام الاكبر وذلك بتعويضه بمكيات

السوق الامريكي وقد تحقق ماكان مخطط له وذلك كون السوق المحلي ياتي في المرتبه الثانيه بعد السوق الامريكي والذي يعد من المراتب الاخيره من حيث الكميات والتوجه ان شاءالله بان يكون السوق المحلي في المرتبه الاولى في المستقبل القريب

**الخاتمه :**

في هذا التقرير تناولنا الكميات التي كان مخططا تسويقها من مادة البولو ثلين في الربع الثاني من هذا العام والمشاكل التي واجهته في بعض المناطق ونستنتج من التقرير انخفاض الكميات بالنسبه للسوق الامريكي وبعض دول شرق وجنوب شرق اسيا واستقرارها في الاسواق الاوربيه وزيادتها في اسواق الشرق الاوسط والسوق المحلي

• ونوصي بتركيز فتح الاسواق الجديدة الواعدة في مناطق الشرق الاوسط التركيز على دول مجلس التعاون والسوق المحلي . كما نوصي بعدم المخاطره في اسواق شرق وجنوب شرق اسيا وكذلك السوق الاوربي وتقليل الكميات بالنسبه للسوق الامريكي .

**نموذج تقرير :**

تقرير عن ظاهرة انتقال بعض الكفاءات والقيادات المدربة والفاعلة في الشركة الى شركات اخرى منافسة .

**مقدمة :**

يستعرض هذا التقرير ظاهرة انتقال بعض الكفاءات والقيادات المدربة والفاعلة في الشركة الى شركات اخرى منافسة. وذلك بهدف الحد من ظاهرة الانتقال والتسرب للموظفين الاكفاء الى الشركات المنافسة لما لهذا الامر من خطورة على مستوى ومستقبل الشركة

**صلب الموضوع :** • مقابلة بعض الكفاءات التي تركت الشركة . • اجراء مقابلات مع بعض الكفاءات التي لديها رغبة في الانتقال لشركات اخرى منافسة . • وضع الشركة الحالي ومزاياها .

• تم عمل نماذج محددة عابرة عن عدة اسئلة مختلفة عن كل وظيفه وسبب رغبة الموظف في الانتقال لوظائف اخرى وطلب من كل او بعض الكفاءات التي تركت الشركة بضع دقائق لتعبيئها والاجابة عن الاسئلة المحددة لمعرفة الوضع السابق والحالي الوظيفي لكل موظف على حده ولمعرفة الفروقات والاختلافات كل من موظفين في الشركة وفي الشركات الاخرى المنافسة .

قمنا باجراء بعض المقابلات مع اشخاص ذوي كفاءات عالية في الشركة ولديها رغبة في الانتقال لشركات اخرى منافسة وأشخاص اخرين قدموا استقالاتهم . ورغبة في فرصة وظيفية افضل او رغبة في الانتقال وطلب منهم الاجابة عن بعض الاسئلة التي شملت اوضاعهم الحالية ومزايا وظائفهم كل على حدة .

• قمنا بعمل دراسة لوضع الشركة التنافسي الحالي مقارنة في الشركات الاخرى المنافسة من ناحية المزايا الوظيفية والتمنحها الشركة لكل موظف من اصحاب الكفاءة العالية والخبرة الكافية لمعرفة الاسباب والفرقات وتحليل النتائج لمعرفة وضع الشركة الحالي مقارنة بالشركات الاخرى المنافسة .

### الخاتمة :

تم في هذا التقرير استعراض ظاهرة انتقال بعض الكفاءات والقيادات المدربة والفاعلة في الشركة الى شركات اخرى منافسة وقد توصلنا للنتائج التالية:-

- قلة الدعم المادي والمعنوي للاشخاص العاملين في الشركة .
- رغبة بعض الموظفين الكفاء في البحث عن فرص وظيفية افضل من ناحية مادية ومعنوية.
- قلة الامن الوظيفي الحالي للشركة وإمكانية التخلي عن الموظفين في أي وقت

### لذا نوصي بالاتي :-

- زيادة الدعم المادي والمعنوي لكل موظف في الشركة وخاصة ذوي الكفاءات العالية .
- تخصيص مكافاة عالية سنوية لجميع موظفي الشركة .تعبيرا وتقديرا لجهودهم المبذولة طوال العام .
- زيادة الامن الوظيفي لموظفي الشركة وزيادة دعم الشركة المادي والمعنوي لهم.

### الخلاصه :

- ناقشنا في المحاضره السابقه
- وحدة التقارير الالكترونيه
- عرض التقارير الالكترونيه
- تقارير الانترنت
- تقارير البريد الالكتروني
- تجميع البيانات من ملفات الحاسب الالي
- تدريبات

## الفصل السادس عشر

### تدوين محاضر الاجتماع

### المحتويات:

- الاهداف :

بعد اكمال هذا الفصل يجب ان يكون باستطاعتك عمل التالي:

- التعرف على عناصر واجراءات واشكال تدوين المحاضرات.

- التمكن من الية تدوين المحاضر.
- تدوين محاضر الاجتماع :

تعتبر المحاضر مستندات قانونية مهمة للقرارات والانجازات التي قامت بها الشركة او المجموعة بالاضافة الى انها ادوات معلوماتية مهمة وعادة ما تعطى مسؤولية المحاضر للأشخاص المؤهلين والموثقين من قبل المنشأة.

### • عناصر المحاضر:

للمحاضرات ثلاث عناصر رئيسية هي:

- ١- مقدمة المحاضر. ٢- صلب الموضوع. ٣- الخاتمة .

### ❖ مقدمة المحاضر:

تأتي دائما في مقدمة الصفحة وتحتوي على أهم المعلومات الواردة في المحاضر.

وعلى سبيل المثال:

١. زمن ومكان وأغراض الاجتماع.
٢. اسم وظيفة رئيس الاجتماع.
٣. عدد الحضور (خاصة في الهيئات التي تتطلب اجتماعاتها اكتمال النصاب القانوني لمناقشة الاعمال التجارية أو لتمرير اقتراحات).
٤. أسماء الحضور وشركاتهم ووظائفهم.
٥. (أسهل طريقة للحصول على هذه المعلومات هو أن تمرر ورقة ليكتب كل فرد اسمه و وظيفة وشركته).

### ❖ صلب المحاضر:

يحتوي صلب المحاضر على ماتم تناوله في الاجتماع.

- القرارات التي تم اتخاذها والاقتراحات والمعلومات التي وردت وأفضل طريقة لكتابة صلب المحاضر هو اتباع تسلسل الموضوعات كما جاءت في جداول أعمال الاجتماع.
- وجدول الاعمال يمثل البنود التي سوف يتم مناقشتها في الاجتماع ، ويقوم بتحضيرها قبل الاجتماع عادة رئيس الشركة أو من يفوضه بذلك ، فإذا كان هناك جدول للاجتماع تأكد من حصولك على صورة منه قبل الاجتماع او على الأقل في بداية الاجتماع ، لكن يجب أن تكون مرنا اذ يمثل جدول الاجتماع نقاطا ارشادية فقط ولا تعتبر بنود معتمدة لأنها ربما تتغير نتيجة لبعض الاعتبارات.

وفي بعض الحالات يحتوي صلب المحاضر على الآتي:

- اسماء ووظائف كل الذين قدموا تقارير في الاجتماع مع تلخيص لتقاريرهم ، وإذا كان التقرير مكتوباً يمكن ارفاقه.
- اسماء المتحدثين الاخرين مع ملخص لأقوالهم .
- تسجيل نتيجة التصويت وعدد الذين ب نعم والذين صوتوا ب لا وعدد الممتنعين عن التصويت.

### ❖ الخاتمة:

تحتوي على أربعة معلومات مهمة هي :

- زمن نهاية الاجتماع.
- اسم ووظيفة وتوقيع كاتب المحاضر.

- وإذا تمت طباعة المحاضر بواسطة شخص آخر يجب كتابة اسمة ايضاً.
- توافيق الاعضاء الذين حضروا الاجتماع.

### خطوات وإجراءات تدوين المحاضر:

- جهز جدول اعمال الاجتماع لانه سيساعدك في الحصول على الافكار الرئيسية وبالتالي يساعدك في تنظيم نقاط المحاضر.
- ابدأ بتسجيل المعلومات المهمة الخاصة بمقدمة المحاضر : زمن ومكان الاجتماع وعدد الحضور والهدف من عقد الاجتماع.....الخ.
- اكتب لكل بند عنوانه حتى يتسنى للقارئ الوصول الى البند الذي يريده بسهولة يجب كتابة أي اقتراح بدقة وبنفس كلماته ولتتمكن من عمل ذلك يمكن ان يطلب الرئيس من كل من يقدم اقتراحا ان يقوم بكتابته كاملاً.
- اكتب النقاش الذي تم عن كل بند ثم القرار الذي تم اتخاذه وفي الواقع يتم في الاجتماعات عادة عمل شيين هما توصيل المعلومات واتخاذ القرارات فإذا كان الموضوع يتعلق بتوصيل المعلومات فإنه يجب اضافة شكل محدد للمحاضر ولكن لا يضمن المحاضر اما اذا كان الموضوع اتخاذ قرارات فيجب كتابته الآتي:
- ١. القرار المتخذ (ماهو).
- ٢. المسؤوليات الموكلة (لمن).
- ٣. التاريخ المحدد لإكمال المهمة (متى).

- أن كتابة كل ماي دور من نقاشات في الاجتماع امر غير مفيد احيانا وفي غاية الصعوبة بالضافة الى ان قراءة التفاصيل غير الضرورية تعتبر مضيعة للوقت ثم انها لاتضيف شيئاً ذا أهمية للقرار المتخذ.
- في حال التصويت الشفهي على الاقتراحات بدون عد الاصوات يمكن تدوين ذلك في المحاضر بياجاز : تمت الموافقة على الاقتراح او رفض اما في حال حساب عدد الاصوات فيجب ان يحتوي المحاضر على عدد المؤيدين وعدد المعارضين وعدد الممتنعين عن التصويت.
- اكتب المسودة بعد انتهاء الاجتماع مباشرة وعندما تكون ذاكرتك ماتزال قريبة العهد بالمعلومات.
- يجب ان يكون المحاضر موجزاً ومناسباً ويجب ان تتم كتابة تقارير اللجنة ان وجدت وإحاقها بالمحاضر ضمن الملاحق .
- اتم المحاضر بطريقة مهنية بالكتابة المختصرة لمعلومات مهمه مثل زمن نهاية الاجتماع .اسمك (كاتب المحاضر،توقيعك،اسم طابع المحاضر)
- يجب ان يقوم الرئيس بتوزيع مسودة المحاضر للمراجعة وبعد ذلك تحول الى محام قبل توزيعها النهائي للمصادقة عليها (هذه الخطوه ليست ضرورية في جميع الاحوال)

### كتابة محاضر الاجتماع

#### تطبيق عملي

اقرأ محاضر الاجتماع التالي ونظمه بطريقة نموذجية صحيحة.

١. كان الاجتماع ممتازا بكل المعايير وحضر جميع المدعويين الستة في قاعة الاجتماعات الرئيسية في الشركة وعلى الرغم من انه تأخر قليلاً عن الموعد المحدد لبدنه حيث لم يبدأ الا في الساعة التاسعة والرابع صباحاً من يوم السبت ١١/٨/١٩٩٧ الا انه تم انهاءه بحزم من قبل رئيس الاجتماع في الساعة الثانية عشر .
٢. وكان الاجتماع يحمل رقم ٩ بين الاجتماعات هذا العام وخصص لمناقشة بعض الامور المتعلقة بتطوير اعمال الشركة وكان النقاش يدور حول ثلاث مذكرات احدهما عن

- التدريب في الشركة والآخر عن التسويق والثالث عن اعداد ميزانية مصروفات العام القادم وقد اسهم في اعداد هذه المذكرات مجموعة من المختصين في الشركة.
٣. ورأس الاجتماع رئيس مجلس الاداره السيد مشعل ابراهيم وحضره كل من محمد ابراهيم نائب الرئيس وفيصل ابراهيم المدير العام واحمد سعيد مدير الشؤون الادارية والمالية وعبد العزيز ناصر مدير العلاقات العامة في الشركة وثمر عبدالله مدير التدريب.
٤. وفي بداية الاجتماع صرف الكثير من الوقت في الاحاديث الجانبية التي ليس لها صلة بالاجتماع ثم بدأ نقاش موضوع التدريب وتحدث الجميع عن اهمية التدريب في الشركة وعن المشاكل التي تواجه الموظفين في سبيل تحسين مستوياتهم ورفع ادائهم العملي وفي اخر النقاش تم تكليف مدير التدريب بالاتصال مع مركز للتدريب لوضع تصور للدورات التدريبية المطلوبة وتقدير تكلفتها ورفع تقرير بذلك في الاجتماع القادم .
٥. وفيما يتعلق بالتسويق اتفق الجميع على انخفاض مستوى المبيعات في الاشهر الماضية وذلك بسبب المنافسة الشديدة وعدم اتباع الشركة لطرق حديثة في التسويق وفي نهاية الاجتماع تم الاتفاق على عمل حملة اعلامية ورصد مبلغ ثلاثمئة ألف ريال على ان يتم التنسيق في الامر لاحقا .
٦. وفيما يتعلق باعداد الميزانية لمصروفات عام ١٩٩٩م تمت مناقشة ميزانية العام الماضي ونقاط القوة والضعف فيها ثم كلفوا السيد مدير الشؤون الادارية والمالية باعداد مشروع الميزانية المطلوبة وعرضها على الاجتماع القادم بعد اسبوعين .
٧. وكالعادة في مثل هذه الاجتماعات يتولى مدير العلاقات العامة التفاهم مع رئيس مجلس الاداره ووضع جدول اعمال الاجتماع كما يقوم بكتابة المحضر وطباعة وتوزيعه للتوقيع.

والحل:

### محضر الاجتماع

الاجتماع يحمل رقم ٩ الخاص بتطوير اعمال الشركة

بدأ الاجتماع الساعة التاسعة والربع صباحاً من يوم السبت ١١/٨/١٩٩٧ في قاعة الاجتماعات الرئيسية في الشركة .

رأس الاجتماع رئيس مجلس الاداره السيد مشعل ابراهيم وحضر الاجتماع ستة اشخاص هم:

١. مشعل ابراهيم رئيس مجلس الاداره .
٢. محمد ابراهيم نائب الرئيس.
٣. فيصل ابراهيم المدير العام.
٤. احمد سعيد مدير الشؤون الادارية والمالية.
٥. عبد العزيز ناصر مدير العلاقات العامة.
٦. ثامر عبدالله مدير التدريب.

نوقشت في الاجتماع الامور التالية:

#### ١- موضوع التدريب:

اكذ الجميع على ان التدريب يحسن من الاداء العملي.

كلف مدير التدريب لاجراء الاتصالات مع مركز للتدريب لوضع تصورات للدورات المطلوبة وكذلك تكلفتها ورفع تقرير بذلك.

#### ٢- التسويق:

اكذ الجميع انخفاض مستوى المبيعات بسبب المنافسة الشديدة في السوق .

تم الموافقة على الخطة التسويقية الجديدة بتكلفت ٣٠٠ الف ريال .

#### ٣- اعداد الميزانية عام ١٩٩٩م:

تم مناقشة نقاط الضعف والقوة في الموازنة وكلف السيد مدير الشؤون الادارية والمالية باعداد مشروع الميزانية وعرضها في الاجتماع القادم بعد اسبوعين .

انتهى الاجتماع الساعة الثانية عشر من نفس اليوم.

كتب المحضر وطبعه.

مدير العلاقات العامة.

عبد العزيز الناصر.

**ALNADA18**

### الفصل السابع عشر

#### التقارير وكتابة المصادر والمراجع

#### قواعد عامة:

بعض التقارير المطولة تحتاج الى كتابة المصادر والمراجع وفي هذه الحالة يراعى الآتي:

- أن يفصل بين الهوامش والمراجع.
- أن يقتصر في المتن على وضع أرقام متسلسلة للهوامش بين قوسين على أن تكون أعلى من السطر قليلاً وعند آخر اسم المؤلف أو آخر الفقرة.
- أن تكون الهوامش والمراجع في آخر التقرير .

- لا بأس أن تتضمن الهوامش بعض التعليقات مع إمكان ورود بعض المراجع التي تتم الإشارة إليها في المتن.
- يمكن أن تكون المراجع على نوعين :

(أ) مصادر أصلية اشير إليها في المتن.

(ب) مصادر مساعدة تم الاطلاع عليها ولم يشير إليها في المتن.

- أن تدون قائمة المصادر وفق الترتيب الألفبائي للاسم الأخير.
- أن تفضل المصادر العربية عن المصادر الأجنبية وترتب كل منها حسب الترتيب الألفبائي.
- تعامل المصادر المكتوبة بغير اللغة العربية وفق قواعد كتابة المصادر العربية.

### طريقة كتابة المصادر والمراجع:

المصادر متعددة: مجلات، دوريات، كتب ، جرائد، برامج إذاعية وتلفزيون، مقابلات شخصية او مكالمات هاتفية . وهذه نماذج لطريقة كتابتها:

#### ١- القرآن الكريم:

إذا أخذ نص من القرآن الكريم فيكتب رقم الآية والسورة

القرآن الكريم ،سورة النحل ،الآية ١٨٤ .

#### ٢- الحديث النبوي:

يتبع في الإشارة علي مايتبع في الكتب الاخرى مثل (البخاري،ابو عبدالله محمد بن إسماعيل ،صحيح البخاري،القاهرة، المطبعة الاميرية ١٣١٤ هـ)

#### ٣- الكتب :

- كتاب لمؤلف واحد:

(العساف، صالح بن محمد، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية.الرياض:شركة العبيكان للطباعة والنشر. ١٤١٩ هـ )

- كتاب لمؤلفين اثنين:

(اليوسف،محمد صالح.حنان عيسى سلطان، الاتجاهات المعاصرة في طرق تدريس علوم الحياة ومناهجها،الرياض:دار العلوم للطباعة والنشر، ١٤٠٢ هـ )

- كتاب لأكثر من مؤلفين اثنين:

( السنبل.عبدالعزيز عبدالله وآخرون.نظام التعليم في المملكة العربية السعودية .الرياض. مطابع الفرزدق التجارية.١٤٠٧ هـ )

\*\*\*\*عند كتابة الهوامش يذكر اسم المؤلف ورقم الصفحة ان لم يكن له الا مرجع واحد وان كان اكثر من مرجع فيذكر اسم المؤلف في البحث ومطلع عنوان الوثيقة.

\*\*في حال الهوامش يذكر اسم السورة ورقم الآية مفصول بينهما بخط مائل.

\*في حال كتابة الهوامش يذكر الكتاب والباب.

\*\*\*في امكان الباحث ان يضع خطأً تحت عنوان الكتاب او يسود العنوان على نحو واضح.

#### ٤- الكتب والتقارير الصادرة من المؤسسات والمنظمات .

مكتب التربية العربي لدول الخليج ، مركز المعلومات قي جامعات الخليج العربي : نموذج مقترح،الرياض : مكتب التربية العربي لدول الخليج، ١٩٨٣ م

**٥- كتاب ضمن سلسلة:**

حمدان، محمد زياد، التربية العيادية (سلسلة التربية الحديثة \_٢٧) عمان، دار التربية الحديثة، ١٤٠٨ هـ.

**٦-كتاب مجهول المؤلف:**

الجمانة في إزالة الرطانة.تحقيق حسن حسني عبد الوهاب ، القاهرة : المعهد الفرنسي للآثار الشرقية، ١٩٨٣م.

**٧-كتاب مجهول الناشر:**

فلاديمير شنوف.ب.يا. حياة جنكيز خان الادارية والسياسية والعسكرية،(ترجمة سعد محمد الغامدي)الرياض ١٩٨٣م.

**٨-كتاب بدون تاريخ:**

قطب ، محمد ' دراسات في النفس الانسانية ' دار الارقم 'بدون تاريخ.

**٩- كتاب مترجم:**

تايلز ، أ ، ليونا ، الاختبارات والمقاييس (ترجمة سعد عبد الرحمن ) ، بيروت ، دار الشروق ، ١٤٠٣ هـ.

**١٠- المؤتمرات والندوات العلمية :**

السلوم ، حمد إبراهيم (ترشيد اتجاهات طلاب التعليم العام لتأمين احتياجات التنمية) الندوة العالمية للتعليم ، الجزء الاول،الرياض : وزارة التخطيط ، ١٤٣٠ هـ ص ١-١٦

\*\*\*\*\* في حال وجود مؤلف يتبع فيه ماسبق .

**١١- كتاب محقق:**

النيسابوري ، ابو الحسن مسلم ،كتاب التمييز(تحقيق محمد مصطفى الاعظمي)، الرياض شركة الطباعة السعودية المحدودة ، ١٤٠٢ هـ.

**١٢- رسالة او كتاب صدر من خلال حولية ذات مسمى متعارف عليها ومستمر:**

التونني ، مصطفى زكي ، "المدخل السلوكي لدراسة اللغة في ضوء المدارس والاتجاهات الحديثة في علم اللغة"

حولية كلية الآداب ، جامعة الكويت ، الرسالة ٦٤ : الكويت ، ١٤٠٩ هـ.

**١٣- كتاب في طبعة غير طبعته الاولى:**

شليبي ، أحمد ، كيف تكتب بحثا او رسالة ، القاهرة : مكتب النهضة المصرية ، ط١٦ ، ١٩٨٣م.

**١٤- كتاب تمت طباعته من قبل مؤلف :**

سلم ، عز الدين ، في التربية الاسلامية ، الكويت : جمعية الثقافة الاجتماعية ، بدون تاريخ .

**١٥- مقال في الدورية :**

الهزاع ، هزاع محمد " مدى ممارسة النشاط البدني لدى عينية من الشباب الجامعي "مجلة الملك سعود ، العلوم التربوية ، عدد ٢ ، (١٤١٠ هـ) ، ص ٣٨٣-٣٩٦

**١٦- منشورات متنوعة :**

أ- عندما يكون المصدر مقالاً في دائرة المعارف :

التحليل ، دائرة معارف الناشئين ، ترجمة فاطمة محمد محجوب ، بيروت : دار القلم ، بدون تاريخ .

ب- عندما يكون المصدر رسالة دكتوراه او ماجستير غير منشورة :

المفدى صالح بن سليمان ، اهم مشاكل تدريس التربية الاسلامية في المدارس الابتدائية بمنطقة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم المنهاج وطرق التدريس ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١٤٠٩هـ.

ج- عندما يكون المصدر معجماً:

البلعكي ، منير ، بيروت ، دار العلوم للملايين ، ١٩٧٧م.

د- مكالمات هاتفية :

أحمد ، علي أحمد ، (مكالمة هاتفية ) كلية الآداب ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، الساعة الثامنة صباحاً ، ١٤١٠/٩/٢٠هـ.

هـ - مقابلات شخصية :

محمد ، صالح محمد ، (مقابلة شخصية)، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، الساعة العاشرة صباحاً ١٤٠٩/٥/٢هـ.

و-برنامج إذاعي :

إذاعة المملكة العربية السعودية البرنامج الأول برنامج نسيم الصباح ، الساعة الثامنة صباحاً ١٤٠٩/٥/٥هـ.

ز- برنامج تلفزيوني:

تلفزيون المملكة العربية السعودية ، برنامج النور والأمل ، الساعة الثامنة مساءً ، ١٤٠٨/٧/١٤هـ.

ك – جريدة يومية :

جريدة الشرق الأوسط ، عدد(٤٤٥٥)١١/٧/٢٤هـ ، الرياض المملكة العربية السعودية .

ل- مجلة أسبوعية :

مجلة اليمامة ، عدد (١١٤٢) ١١/٧/٢٢هـ ، ص ٧٦-٧٧ ، الرياض المملكة العربية السعودية .

م – حينما يكون مصدر الاقتباس ليس المصدر الاساس بل مصدراً ثانوياً:

يتم الاشارة الى صاحب الدراسة الأصلية في المتن . اما عند كتابة المراجع فيجب تثبيت المصدر الذي اخذت منه هذه المعلومة حسب نوعيته(كتاب،بحث،...الخ) طالما انه ليس المصدر الاساس.

- اذا قدمت المادة العلمية من شخص معين فيكون التدوين كما يلي :
- اسم الكاتب ، عنوان المادة العلمية ، اسم القناة ، التاريخ .
- في قائمة المراجع يذكر اسم الجريدة ومكان صدورها فقط.

تطبيق عملي:

## رتب المراجع التالية حسب الطريقة العلمية

- تاريخ المملكة العربية السعودية (كتاب) د. عبدالله بن محمد العثيمين ، الطبعة الثانية ، دار النشر الدولي ، الرياض، ١٤١٩ هـ
- د.إبراهيم بن حمد القعيد ، دليلك الشخصي للسعادة والنجاح ، الرياض ، الطبعة الأولى . ١٤١٨ هـ ، مطابع سفير.
- اهمية تقييم الاداء في الشركات والمؤسسات والمصانع السعودية ، اعداد ادارة البحوث ، الطبعة الثالثة، ربيع آخر ١٤١٢ هـ ، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض.
- جامعة أم القرى، مركز أبحاث الحج ، كتاب ابحاث واوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية ، جمادة الآخر ١٤١٨ هـ موضوع في الكتاب بعنوان وسائل استقطاب المتطوعين لكتابة د.إبراهيم حمد العقيد.
- التعليم في منطقة الخليج العربي، ١٤١٩ هـ الطبعة الاولى، عبدالعزيز الدايل، مكتب التربية لدول الخليج ، الرياض المملكة العربية السعودية.
- مجلة ترجمان ، تصدرها مؤسسة الملك فهد العليا للترجمة بطنجة جامعة الملك السعدي المجلد ٣ ، العدد ٢ ، اكتوبر ١٩٩٤ م (موضوع) عناصر سياق بين السكون والتفاعل ، باسم حاتم .
- جريدة الشرق الاوسط، جانيس تيري ، الاتجاه المتحيز للاعلام الامريكي ضد العرب ، (٣/٤/١٧/١٤١٧ هـ) عدد ٥٥٥٥ .
- الجزء الأول، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، الرياض، (١٩٨٢ م) جغرافية المملكة العربية السعودية.
- بدر الدين يوسف الاحمد وصالح عثمان المنيف، مناخ مكة المكرمة ، قسم جغرافيا بكلية العلوم الاجتماعية ، ١٤١٢ هـ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة.
- اعداد وتحرير د.سيد وقار حسين ، العلوم الفلكية في القرآن الكريم ، الطبعة الثانية ، ١٩٩٦ م ، مكتبة دمشق ، دمشق ، الجمهورية العربية السورية.

## Alnada18

### اسئلة الاختبار الفصلي والواجبات :

1- من الامثلة على الاتصال البسيط ذو الاتجاه الواحد (لوحة الاعلانات

#### صواب

خطأ

2-: يتم تحديد ما يلي (when) من كلمة متى

أمدة المشروع في العمل

وقت بداية الدوام اليومي

وقت بداية التقرير وتاريخ تسليمه

نهاية العمل بالمشروع

٣- يربط الاتصال بين مراكز وضع السياسات والأهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق

الانتاج والمشاركة

#### صواب

خطأ

4-: من المأخذ على .....انها طريقة مكلفة نسبيا من حيث الوقت

1. الاتصال المكتوب.

2. الاتصال الشفوي.

3. الاتصال غير اللفظي.

4. كل ما ذكر صحيح.

5- للاتصال أهمية كبيرة لأي منظمة فهو يعالج البيانات والمعلومات وينقلها الى مركز اتخاذ القرار.

صح

خطأ

في خطوات اعداد التقرير هنالك خمسة اسئلة تعرف ب(5W's) - الهدف منها تنظيم الحقائق.

صواب

خطأ

7- يطلق على التقرير "دراسات وأبحاث ثانوية" إذ تم تجميع الحقائق بواسطة اشخاص اخرين

مسبقاً.

صواب

خطأ

8- ان الفرق بين الاتصال البسيط والاتصال المزيج هو ان الاول لا يحمل رد فعل او اجابة مباشرة.

صواب

خطأ

9- من مراحل الكتابة "المراجعة الاولى" ويتم فيها مراجعة الاخطاء الاملائية

صواب

خطأ

10- تقارير التفتيش يتم اعدادها عن سير الاعمال الروتينية في المنشأة بهدف تحديد نواحي القوة والضعف في هذه الاعمال

صواب

خطأ

11-: التقارير التي يتوقع أن تصدر في وقت محدد و معلوم مسبقا هي

. التقارير الدورية

. التقارير الخارجية

. التقارير الخاصة

. التقارير الإخبارية

الفاكسات مثال على نموذج الاتصال 12-:

1. المركب.

2. البسيط.

3. المزيج.

4. ج. الرسمي.

13- اي خلل او عيب في عملية الاتصال ونظامها يمكن ان يهدد بقاء المنظمة واستمرارها

صواب

خطأ

من عناصر الاتصال " التأثير في سلوك المستقبل والحصول على استجابة. -14 "

صواب

خطأ

(الخاتمة والتوصيات) لها ثلاثة عناصر واحدة مما يلي ليست من هذه العناصر 15:

ما تم التوصل اليه من نتائج  
المراجع التي تم كتابة التقرير بناءً عليها  
فكره مختصرة عن الموضوع  
التوصيات التي يود معد التقرير توصيلها  
العلاقة بين الاتصال والإدارة "الإدارة تحقق اهداف الاتصال-16."

صواب

خطأ

١٧- لماذا: تحدد اسباب طلب التقرير او ما الهدف الذي يسعى اليه المدير من طلب التقرير

صواب

خطأ

18- يمكن استخدام الاتصال البسيط في التغذية الامامية

صواب

خطأ

ان استخدام الاشكال والرسوم البيانية في التقرير يهدف الى

هنالك معلومات لا يمكن كتابتها 1.

لزيادة ايضاح وتقريب المفاهيم الى المستقبل 2.

استخدام الالوان والاشكال الجميلة في التقري 3.

زيادة عدد الصفحات 4.

20: يتم تحديد ما يلي (when) من كلمة متى

مدة المشروع في العمل \_ وقت بداية الدوام اليومي وقت بداية التقرير وتاريخ تسليمه \_ نهاية العمل بالمشروع

21. المفهوم الضيق أو المادي للاتصال يعني أي سلوك يؤدي الى تبادل المعلومات

صح

٢٢- عند تصميم الجداول يحدد الشخص المكلف بإعداد الجداول الامكانات الفنية المتاحة من الآت كاتبة وآلات طباعة

صح

23: من ميزات ..... انه يعطي التغذية الراجعة المباشرة

...الاتصال غير اللفظي \_ الاتصال الشفوي \_ الاتصال المكتوب \_ الاتصال الهابط

24- التغذية الامامية هي ارسال الرسالة من المرسل الى المستقبل

صواب

خطأ

٢٥- من مراحل تحديد المشكلة او الموضوع تنظيم الحقائق

خطأ

صواب

٢٦- من الامثلة على الاتصال غير اللفظي

وسائل الايضاح البصرية جريد العمال ،المقابلات الشخصية **الابتسام**

-27:مدرسة العلاقات الانسانية تهتم بـ

دراسة المشاكل الاجتماعية \_ اعطاء الموظفين الشهادات المهنية **دراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع**  
**والحاجات الانسانية والاجتماعية** \_ التدخل في تامين العاملين طبياً ومهنياً

٢٨- هنالك عدة عوامل تؤثر في تفسير الحقائق سلبياً واحدة مما يلي ليست من هذه العوامل :  
A. وضع افتراضيات خاطئة \_ **B. التحليل المفصل للمشكلة** \_ C. الاعتماد على احصائيات غير سليمة \_  
D. الوصول الى توصيات متسرعة

عند تنظيم الحقائق فان هنالك اربعة انواع من المعلومات الرئيسية يمكن التصنيف على اساسها واحدة مما  
يلي ليست من هذه التصنيفات :

معلومات نوعية \_ معلومات كمية \_ معلومات زمنية \_ **معلومات شخصي**

التقرير غير الرسمي يجب ان يحتوي على مقدمة وعرض وخاتمة.

صواب

**خطأ**

دافوره هانم

الواجب الاول من تجميع الاخ .. احساس الشرقيه ..

ان استخدام الاشكال والرسوم البيانية في التقرير يهدف الى :

1. هناك معلومات لا يمكن كتابتها \_ 2. زيادة عدد الصفحات \_ 3. استخدام الالوان \_ 4. **زيادة ابضاح وتقريب المفاهيم الى**

**المستقبل**

العلاقة بين الاتصال والإدارة "الادارة تحقق اهداف الاتصال".

**خطأ**

مدرسة العلاقات الانسانية تهتم بـ:

دراسة المشاكل الاجتماعية \_ اعطاء الموظفين الشهادات المهنية \_ **دراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع**

**والحاجات الانسانية والاجتماعية** \_ التدخل في تامين العاملين طبياً ومهنياً

التغذية الامامية هي ارسال الرسالة من المرسل الى المستقبل

**خطأ**

ان الفرق بين الاتصال البسيط والاتصال المزدوج هو ان الاول لا يحمل رد فعل او اجابة مباشرة.

**صواب**

من عناصر الاتصال " التأثير في سلوك المستقبل والحصول على استجابة . "

**صواب**

من ميزات ..... انه يعطي التغذية الراجعة المباشرة :

الاتصال المكتوب \_ الاتصال غير اللفظي \_ **الاتصال الشفوي**

1. العلاقة بين الاتصال والإدارة " الادارة تحقق اهداف الاتصال . "

**خطأ**

الفاكسات مثال على نموذج الاتصال :

المركب \_ الرسمي \_ المزدوج \_ **البيسط**.

التغذية الامامية هي ارسال الرسالة من المرسل الى المستقبل

**خطأ**

من الامثلة على الاتصال غير اللفظي 1.

**الابتسامه** \_ جريدة العمال \_ وسائل الايضاح البصريه \_ المقابلات الشخصية

اي خلل او عيب في عملية الاتصال ونظامها يمكن ان يهدد بقاء المنظمة واستمرارها 2.

**صواب**

التغذية الامامية هي ارسال الرسالة من المرسل الى المستقبل 3.

**خطأ**

التغذية الامامية هي ارسال الرسالة من المرسل الى المستقبل 4.

**خطأ**

من الامثلة على الاتصال البسيط ذو الاتجاه الواحد (لوحة الاعلانات).

**صواب**

يربط الاتصال بين مراكز وضع السياسات والاهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الانتاج والمشاركة

**صواب**

اي خلل او عيب في عملية الاتصال ونظامها يمكن ان يهدد بقاء المنظمة واستمرارها

**صواب**

4. من المأخذ على ..... انها طريقة مكلفة نسبيا من حيث الوقت:

1- الإتصال غير اللفظي 2- **الإتصال الشفوي** 3- الإتصال المكتوب 4- كل ما ذكر صحيح

5. التقارير التي يتوقع أن تصدر في وقت محدد و معلوم مسبقا هي:

1.التقارير الخاصة 2.**التقارير الدورية** 3. التقارير الإخبارية 4. التقارير الخارجية.

2.يربط الاتصال بين مراكز وضع السياسات والاهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الانتاج والمشاركة

**صواب**

عند تصميم الجداول يحدد الشخص المكلف باعداد الجداول الامكانيات الفنية المتاحة من الات  
كتابه والات طباعه

**صواب**

من مراحل الكتابه المراجعة الاولى ويتم فيها مراجعة الاخطاء الاملايه

**خطأ**

لماذا تحدد اسباب التقرير او ماله هدف الذي يسعى اليه المدير من طلب التقرير

**صواب**

التقرير الغير رسمي يجب ان يحتوي على مقدمه عرض وخاتمه

**خطأ**

يطلق على التقرير دراسات وابحاث ثانويه اذا تم تجميع الحقائق بواسطة اشخاص اخرون  
مسبقا

**صواب**

من مراحل تحديد المشكله او الموضوع تنظيم الحقائق

**خطأ**

في خطوات اعداد التقرير هناك خمسة اسئله تعرف ب (W'S5) الهدف منها تنظيم الحقائق

**خطأ**

تقارير التفتيش يتم اعدادها عن سير الاعمال الروتنيه في المنشاه بهدف تحديد نواحي القوه  
والضعف في هذه الاعمال

**خطأ**

عند تنظيم الحقائق فان هناك اربعة انواع من المعلومات الرئيسييه يمكن التصنيف على

اساسها واحده مما يلي ليست من هذه التصنيفات

معلومات نوعيه \_ معلومات كميه \_ معلومات زمنييه \_ **معلومات شخصيه**

الواجب الثالث لمهارات الكتابه الاداريه

1- لا يجوز استعمال كلمات الربط بين الجمل في الكتابات الاداريه ويجب ان تكون كل جمله منفصلة لوحدها

**صواب**

**خطأ**

2- ضع علامه الترقيم المناسبه مكان الاقواس

(الظروف الطبيعيه القاسيه) (الصقيع الشديد) (الحراره العاليه)

**الفاصله** ، الفاصله المنقوطة ، نقطتان ، لا شئ مما ذكر

3-:- ضع علامه الترقيم المناسبه فيما يلي

نعم ( ) ! الا السؤال الاول

الفاصله المنقوطة ، نقطتان ، نقطه ، **الفاصله**

4-:- ضع علامه الترقيم المناسبه فيما يلي

من لا يدرس ( ) يخفق في الاختبار

نقطه ، نقطتان ، فاصله ، **فاصله منقوطة**

5- يمكن استخدام الاشكال والرسومات في المقارنات لانها لا تعطى لمحده سريعه عن المعلومات

**صواب**

**خطأ**

6- عند كتابه الجمل يجب ان تكون الجمل متساويه في التراكيب حتى لاتحدث الملل عند القارئ

**صواب**

**خطأ**

٧- اذا كان التقرير لا يحتاج الى ادلة فان التقرير جدير بالاهتمام ويستحق فعلا الكتابة به

صواب

**خطا**

٨- يجب ان يكون عنوان التقرير موضح لجزء من فكرة التقرير.

صواب

**خطا**

٩- ضع علامة التقييم المناسبة بين القوسين  
ما اصعب ظلم القريب ( )

علامة سؤال

فاصله ، علامة تعجب ، نقطه

١٠- ضع علامة التقييم المناسبة بين القوسين

سالته ( ) كم عمرك قال لي ١٥ عشرة سنة

نقطة ، فاصلة منقوطة ، فاصله ، **نقطتان**

دعواتكم دافوره هانم

اذا كانت المذكرة تطرح حلا فانها عادة ماتنتهي بعبارة

**التكرم بالموافقه** \_ يرجى اجراء الازم \_ رجا الاحاطه \_ لاشي مما ذكر  
عناصر المذكرة هي اسم وشعار الشركة والمقدمة و صلب الموضوع والمطلوب والتحية  
والتوقيع فقط

صواب

اذا كان كاتب المذكرة غير مخول باعطاء قرار في مشكله معينه فان المذكرة تنتهي بعبارة  
**الرجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه** \_ واقبلو فانق الاحترام \_ الرجاء الاحاطه \_ لاشي مما ذكر

يتم كتابة وقت الاجتماع في محاضر الاجتماع في

راس الصفحة \_ **مقدمة المحضر** \_ خاتمة المحضر \_ لاشي مما ذكر

واحدة مما يلي ليست من عناصر المذكرة

التحية \_ **المراجع** \_ المطلوب \_ المقدمة

اذا كانت المذكرة من أجل توصيل معلومات فقط فانها تنتهي بعبارة  
رجاء اتخاذ الازم \_ **رجاء الاحاطه** \_ لطفا رجا التوجيه \_ لاشي مما ذكر

في الكتابه الاداريه تجنب العبارات النمطيه مثل (يصلكم بطيه) :-؟

صواب

المقدمة في المحضر تشمل خلاصة الموضوع والاهداف والاهميه

**خطا**

في الخطابات الاداريه نركز على استخدام فعل الامر لما له من اثر جيد على قاريء الخطاب

**خطا**

حل عنيده والدراسه لعبتي .

اشكر كل من ساهم بحل وتجميع الواجبات ، واشكر كل من ساعدني بالتلخيص الله لا يجرمكم الاجر ولا  
تتسوني من دعواتكم .. دنيتي بعيونه .. ولا ننسى بالدعاء لام عبدالعزيز (rana.a) لتوفيرها الملخصات  
بالمكتبه

موفقين جميعا ..