

المحاضرة ٢

(الوحدة الاولى) : الاتصال واثره في الادارة

* مقدمه

- البعض يبالغ بالقول ان الاداره ماهي الا مجموعة من الاتصالات ويسند هذا الراي الى نتائج الابحاث التي اثبتت ان المدير يقضي ٨٠% من وقته في العمل بالاتصال ..
- فالمدير يستمع ويتحدث ويكتب 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
 - ادرارك علاقة الاتصال باعداد التقارير وعرضها
 - توظيف هذه المعرفة في تحقيق اهداف العمل
- مفهوم الاتصال : للاتصال مفهوم مادي او ضيق وهو استخدام وسائل الاتصال الماديه في نقل البيانات او المعلومات بين طرفين او اكثر عندما

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: هو عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار والاراء والمشاعر من شخص الى اخر بقصد التأثير فيه واحداث الاستجابة المطلوبه

عناصر الاتصال :

- ١- المرسل
- ٢- الرسالة
- ٣- المرسل اليه
- ٤- التأثير في السلوك (الاستجابة)



اهمية الاتصال للمنظمة :

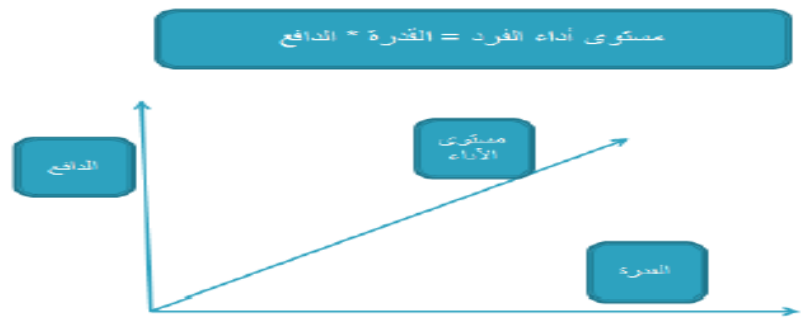
- ١- توجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبه
- ٢- توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار
- ٣- يقرب بين الافكار والمفاهيم للعاملين ويوجد انماط عمل
- ٤- ينقل افكار العاملين الى مراكز اتخاذ القرار
- ٥- يربط بين مراكز وضع السياسات والاهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة
- ٦- يحافظ 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
- نتيجة لظهور مدرسة العلاقات الانسانيه التي نادت بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانيه والاجتماعيه للقوى العامله دفعت هذه المدرسه الباحثين لدراسة الجانب السلوكي للافراد

عوامل مستوى الاداء :

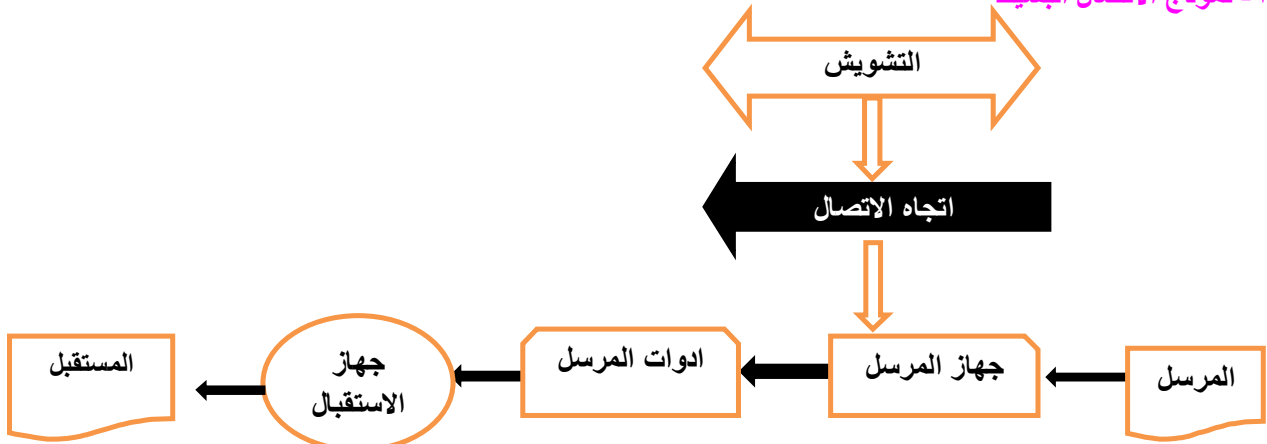
- القدره على الاداء
- مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل



اهمية الاتصال بالنسبة للادراه :

- * الامداد بالمعلومات كأمر ضروري لجهود فريق العمل
- * تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية اللازمه للدافعيه والرضا الوظيفي
- * اما ناتج الاتصال الفعال يؤدي الى انجاز افضل للعمل مع وجود رضا وظيفي

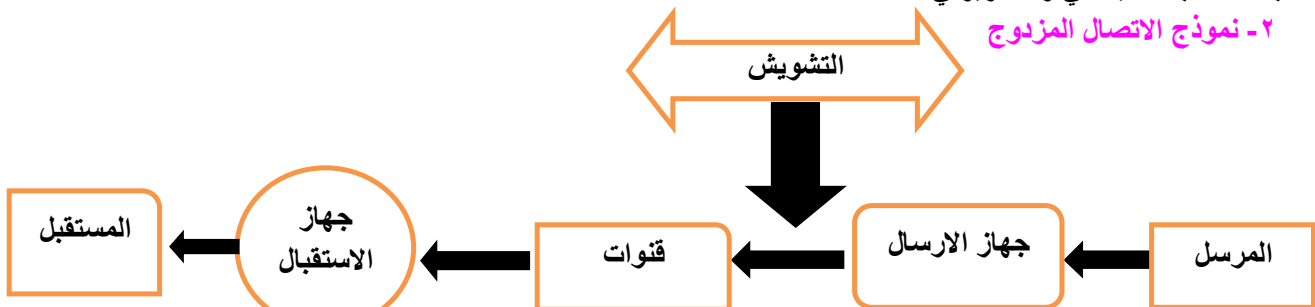
١- نموذج الاتصال البسيط



التشويش ماتعرض له الرساله من حذف او اضافه مقصوده او غير مقصوده اثناء انتقالها من المرسل الى المستقبل
* خطوات الاتصال البسيط :

- تكوين الفكره لدى المرسل
 - نقل الرساله خلال قنوات الاتصال
 - تفسير الرموز وتحويلها الى رساله مره اخرى
 - تحويل الفكره الى رموز كتابيه او لفظية
 - تسليم الرساله
 - القيام بعمل او تصرف ما (السلوك)
- امثله على نموذج الاتصال البسيط : البريد ، الفاكس ، البريد الالكتروني . التقارير المكتوبه . البروشرات . الجرائد والمجلات . البث الايذاعي والتلفزيوني .

٢- نموذج الاتصال المزدوج



- في هذا النموذج من الاتصال يضاف اليه رد فعل او استجابته على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفويه ويطلق عليه اسم اتصال ذو اتجاهين

* 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- الاستجابته بعد فهم معنى الرساله
- ٧- استرجاع المعلومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرساله وصلتته على الشكل الصحيح

مراحل التغذية الامايه :

- ١- تعريف المستقبل بما هو ات من اتصالات لاحقه

- ٣- تتم عملية الاتصال بعد ان يستجيب المستقبل للتغذية الراجعة
 ٤- يقوم المستقبل عند نقل المعلومات بدور المرسل : وتكون العلاقة بين الطرفين علاقة فعل وردة فعل
 - امثله على نموذج الاتصال المزدوج (ذو الاتجاهين)
 - الاتصال الهاتفي - المقابلات الشخصية - المحاضرات - المؤتمرات - الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر - المحادثات الكتابية من خلال الانترنت - الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت .

دئيتي بعيونه

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 - جريدة العمال والجرائد الحائطيه

الاتصال الشفوي :

- يقوي روح التعاون والصدقه
- يزيل التوتر والضغط نتيجة اخراج مافي الصدور
- يشجع على تبادل الاسئله ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم
- يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والاراء فهو يوفر الوقت والجهد
- مثل :** المقابلات الشخصية - 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

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 طريقه منخفضه التكاليف حيث يمكن توزيع الرساله المكتوبه على عدد كبير من المستقبلين
- ٣- فعاليه الرساله المكتوبه تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقه فعاله
- ٤- تعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنيه في حالة حدوث ايه مشكله او خلافات حول ما يحتويه هذا الاتصال

الماخذ على هذه الطريقه :

- ١- لا تمد المرسل بالتغذيه الراجعه (feedback) المباشره والحاليه
- ٢- قد يمر وقت طويل نسبيا قبل معرفه رد فعل لدى المستقبل بالنسبة للرساله المكتوبه ومدى فهمها بالطريقه الصحيحه
- ٣- امكانيه تفسير الرساله او الكتابه على غير محملها ومعناها المقصود
- ٤- الاتصال المكتوب لايفيد كثيرا في تنميه 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 التلفوني والمقابلات الشخصية والمؤتمرات المنقوله بالاقمار الصناعيه والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثه ان حوالي ٧٠ % من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي

مميزات الاتصال الشفوي :

- ١- الميزه الاساس لهذه الطريقه في الاتصال انه ينمي تفاعل سريع ومباشره بين المرسل والمستقبل
- ٢- تنمي قدرا كبيرا من العلاقات الانسانيه والتفاعل
- ٣- يعطي التغذيه الراجعه المباشره
- ٤- يمكن ان يكون وجها لوجه ، رسميه او غير رسميه 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 الشخصية - المكالمات الهاتفية - الاجتماعات - المؤتمرات - المحاضرات
- ٣- الاتصال غير اللفظي:**

- من المتعارف عليه ان الفرد يستطيع الاتصال بالآخرين بواسطة طرق مختلفة فما يعبر عنه المرسل (كتابه او شفويا) يمكن ان يسانده او يعارضه سلوكه غير اللفظي في الاتصال (مثل الفعل وحركات الوجه والجسم) وغالبا ما ينسى المديرون ان ما يقومون به او يفعلونه هو وسيلة مهمة من وسائل الاتصال التي يفسرها الآخرون والنقطة البالغة الخطورة في الاتصال غير اللفظي ان الأفعال تحدث بصوت اعلى من من الكلمات على الأقل في المدى الطويل فالناس يؤمنون بالأفعال اكثر من ايمانهم بالكلمات او بالصورة فالمدبر يقول شيئا ويفعل شيئا اخر سيجد العاملين ينصتون اكثر الي ما يفعله

مميزات الاتصال غير اللفظي :

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

الماخذ على الاتصال الغير اللفظي :

- ١- يكشف انماط الأشخاص الذين يقفون امامنا وعيوبهم
 - ٢- يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه
 - ٣- عدم وصول الرسالة المراد توصيلها
- العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال :**

١- الهدف من الاتصال :

- تنمية التفاهم والعلاقات
 - 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
 - الوقت المتاح للاتصال
 - عدد الاشخاص المطلوب ابلاغهم بالرسالة
 - ٥- التكلفة
 - ٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين
- عوامل تزيد من فعالية الاتصال :**

- ١- الثقة في مصدر الرسالة
- ٢- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات
- ٣- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة
- ٤- اختيار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة حتى لا تكون المعلومات عديمة الفائدة
- ٥- استخدام المؤثرات الداله التي تعكس حقيقة المعنى والمفهوم المطلوب (نبرات الصوت ، اختيار الكلمات ، حركات الوجه)
- ٦- جذب الانتباه الكامل
- ٧- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد
- ٨- ضرب الامثله واستخدام وسائل الايضاح البصريه (او السمعيه او الرسوم التوضيحية او النماذج والبيانات)
- ٩- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبلي الرساله والتأكد من فهمها
- ١٠- عدم التسرع في اتخاذ القرارات ، او تكوين راي الا بعد تلقي الرساله الكامله
- ١١- اختيار المكان المناسب لابلاغ المعلومات
- ١٢- يجب ان يكون المرسل حساسا لوجهات نظر المستقبل واطاره الفكري واتجاهاته ، ودوافعه ، وان يصوغ الرساله بالاسلوب الذي يفهمه وينقلها اليه خلال القناه التي تناسبه في الوقت الذي يلانمه
- ١٣- تنظيم الافكار قبل عرضها
- ١٤- الانصات الجيد
- ١٥- العلم بان وسيلة الاتصال غير اللفظي عادة تتحده بصوت اعلى من الكلمات
- ١٦- تقدير احتياجات المستقبل والتحدث انطلاقا منها

المحاضرة ٤

الوحدة الثانية - التقارير الادارية الاهمية والأهداف والمفهوم

- **معنى التقرير:** تعني كلمة تقرير بالعربية (يحمل الى) او (يرجع الى) أو بعبارة اخرى يحمل شيء في طياته او 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
- عرض لمعلومات موجهه لقارئ او مجموعة من القراء
- سجل لإحداث سابقة
- 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



مفهوم التقرير :

التقرير: report: 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 لمشكلة 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
- ٢- تحريك سلوك الآخرين عن طريق الاقناع
- ٣- عرض نتائج البحث او دراسة موضوع معين او ايجاد حل لمشكلة ما .

التقرير يأخذ شكلين : مكتوباً أو شفهيًا

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 سرية

* 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 عرضه وتقديمه
- ٢- لايعتبر مصدرا موثقا للمعلومات
- ٣- يمكن نقله لأكثر من فئة أو شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المناسبة
- ٤- يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين

* عيوبه :

- ١- لا يمكن اعتماده كمرجع إلا إذا تم تسجيله
- ٢- صعوبة الرجوع اليه مرة أخرى
- ٣- كثيراً ما يتم الخلط بين التقارير الشفوية وتعليمات العمل
- ٤- إمكانية 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
- ٥- ان تكون طريقة العرض جذابه وغير مملة .

* 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- الابداز: 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 الاقناع
 - ٣- عرض نتائج بحث أو دراسة أو موضوع معين
- المهارة في كتابة التقارير :
 - القدرة على التفكير المنطقي
 - القدرة على التفسير وتبسيط الامور
 - القدرة على التعبير والصياغة
 - القدرة على الربط بين الامور
 - التمكن من قواعد اللغة والإملاء

* أهداف التقارير في الإدارة

١- معاونة الإدارة في الاداء الوظيفي :

- أ- التخطيط : التخطيط يعتمد على المعلومات وكثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للإدارة عن طريق التقارير .
 - ب- الرقابة : جوهر عملية الرقابة على الاداء هو مقارنة الانجاز الفعلي بما كان يجب ان يتم في ضوء الخطة الموضوعية .
- التقارير المتعلقة بالانجاز والأداء الفردي هي وسيلة الإدارة 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

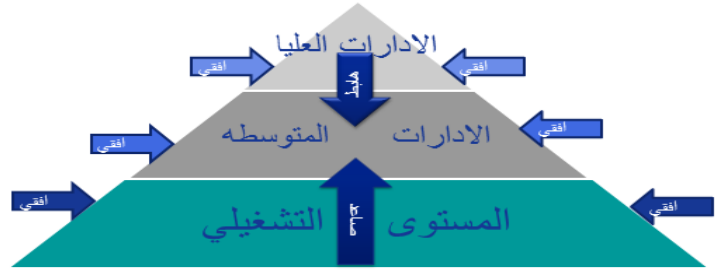
٤- توفير معلومات مرجعية

المحاضرة ٥

أنواع التقارير الادارية والفنية

* الإتصال التنظيمي من حيث الرسمية الإتصال ضمن المؤسسة نوعين:

- أ- إتصال تنظيمي رسمي.
ب- إتصال تنظيمي غير رسمي.
الهيكل التنظيمي :



المقدمة: التقارير ذات انواع متعددة . ويمكن تصنيف التقارير حسب:

- طبيعته التقرير
- الغرض من استخدامها
- ومصدر التقارير وتوقيتها

١- التقارير الداخلية والخارجية:

- من الممكن تصنيف التقارير حسب اتجاه حركتها إما داخل المؤسسة أو خارجها إلى تقارير داخلية و خارجية.
- **التقارير الداخلية** : هي التقارير التي يستقبلها افراد داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون ضمن الاتجاهات التالية :
الاتجاه الصاعد او الاتجاه الأفقي او الاتجاه الهابط . لذلك فقد تكون هذه التقارير الداخلية صاعدة أو هابطة أو أفقية الحركة .
- **التقرير الخارجي**: عادتاً ما يكون من الإدارات العليا في الشركة الى الإدارات العليا في الشركات او المؤسسات الأخرى .
- يمكن ان تفوض الإدارات العليا الإدارات في المستوى المتوسط صلاحية الإتصال مع المنظمات او الشركات الخارجية .
- غالباً ما يمنع الإتصال الخارجي للمستوي التشغيلي الا من خلال الإدارات المتوسطة والعليا .

٢- التقارير الدورية و التقارير الخاصة:

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

- تقارير سوق المال او البورصة التي تعد كل ساعة
- وتقارير المصروفات الاسبوعية
- والتقارير الربع سنوية عن نشاط اللجان
- وتقارير المبيعات اليومية
- وتقارير الانتاج الشهرية
- والتقارير السنوية عن الميزانية
التقارير الخاصة : تعد عندما تظهر الحاجة الى مزيد من المعلومات عن موقف ما كأن 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 بحدث معينة.
التقارير الدورية: مرتبطة بانقضاء زمن و تتعلق بما حدث خلاله
التقارير الخاصة: مرتبطة بحدث خاص و تتعلق بتفاصيله و معطياته.

٣- تقارير المبادأة:

هي التقارير التي يتطوع الموظف لأعدادها دون أن تطلب منه. و يكون السبب الأساسي لتطوع الموظف هو إحساسه بالانتماء للمؤسسة و شعوره بالرغبة في إحداث تغيير يخدم المصلحة العامة للمؤسسة أو موظفيها.

٤- التقارير الطويلة و التقارير القصيرة:

* مسألة تصنيف التقارير حسب الحجم و اعتبار التقرير طويلاً او قصيراً هي مسألة نسبية و تعتمد بشكل أساسي على توقعات جمهور التقرير .

* بشكل عام كلما تعدد تركيب التقرير و زادت النقاط التي يتناولها والتفصيل الذي يزوده كلما أعتبر تقريراً طويلاً.

٥- التقارير الرسمية و التقارير غير الرسمية:

- * ترتبط التقارير الرسمية وغير الرسمية ارتباطاً وثيقاً بالتقارير الطويلة والقصيرة
- **والتقرير الرسمي**: هو ذلك التقرير الذي يحتوي على قائمة بمحتويات التقرير ومقدمة وفهرس وقائمة مراجع وما شابه ذلك.
- **اما التقرير غير الرسمي**: مثل التقرير المكتوب لزميل عمل او التقرير المطلوب اعداده في فترة قصيرة فغالبا لا يحتوي على الصفات السابقة وتجدد الاشارة الى ان وصف التقرير بأنه غير رسمي لا يعني مطلقاً عدم الاهتمام بإعدادة.

٦- تصنيف التقارير حسب الموضوع و مصدر المعلومات:

* من أكثر الأسس المستخدمة في تصنيف التقرير شيوعاً هو التصنيف حسب موضوع التقرير. من أمثلة هذه التقارير:

- ١- التقارير الهندسية.
٢- التقارير المالية.

٣- تقارير الموارد البشرية. ٤- تقارير التكلفة. ٥- تقارير الميزانية .

- كما يمكن أن تصنف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير:

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

- **التقارير العملية:** (وفيها تكون التجارب العملية هي مصدر المعلومات).

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

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

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 تقرير اولي 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 ما تقوم هذه المجموعة باعداد تقرير نهائي يوضح النتائج النهائية للعمل في المشروع.

٨- **تقارير التحقيق و التفتيش:**

- تقارير التحقيق هي نوعٌ من تقارير الأحداث الخاصة. حيث يقوم فريق عمل أو لجنة بدراسة الحدث الخاص و التحقيق في تفاصيله و من ثم إعداد تقرير يوضح نتائج التحقيق.

- تقارير التفتيش قد تكون تقارير دورية أو خاصة و تقدم معلومات يتوصل لها فرد متخصص أو فريق او لجنة من خلال معاينة حقيقية لنشاط معين.

٩- **التقارير الإخبارية و التقارير التفسيرية:**

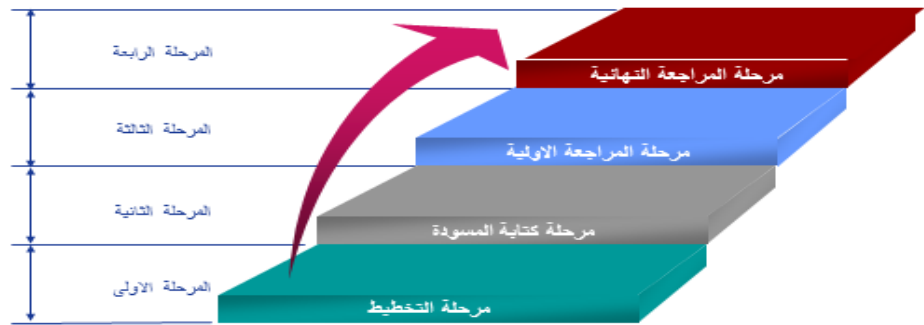
- يوصف التقرير بأنه تقريراً إخبارياً إذا إقتصر على ذكر الحقائق و المعلومات و التفاصيل المرتبطة بموضوعه.

- و يوصف التقرير بأنه تفسيرياً إذا تعدى مرحلة سرد التفاصيل المتعلقة بموضوعه إلى مرحلة التفسير و إبداء الرأي الشخصي.

المحاضرة ٦

الوحدة الرابعة مراحل الكتابة الادارية

مراحل الكتابة:



أ) التخطيط:

- تبدأ الكتابة عادة بالتخطيط والتخطيط يعني التفكير فيما يمكن كتابته 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 أو 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 اصال المعلومة بطريقة صحيحة للقارئ .

- الوضع في الحسبان مقدرة القارئ على استيعاب الافكار التي تود اصالها 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 الأجزاء من المسودة أو حتى الغاء المسودة بالكامل ان لم تكن ترقى للمستوى المطلوب أو كنت غير مقتنع بأنها تحقق الهدف من كتابتها.

- وعند الكتابة الاولية للمسودة لا تقلق على اختيار الكلمات أو التعبير أو تنظيم الجمل فقط اكتب واكتب ويكون الترتيب والتنظيم وتنسيق العبارات في فترة لاحقة

(ج) المراجعة الاولية:

- الفائده من عملية المراجعة هي تحسين المسودة وحذف التفاصيل غير الضرورية بالإضافة الى توضيح الافكار الغامضة يجب ألا تعتبر عملية المراجعة أداة لتثبيت المسودة الاولي 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 ابدأ.

المحاضرة ٧

الوحدة الخامسة : كتابة عناصر الموضوعات

شكل ترتيب العناصر : نظم البنود بشكل مرتب بحيث يتم وضع العناوين الرئيسية والعناوين الجانبية والعناوين الفرعية... الخ. وقد وضعنا لك نموذج مقترحاً حسب الموضح في الصفحة التالية:

قائمة ترتيب العناصر:

١ - المقدمة

أ- الموضوع. ب- الاهداف والاغراض من الكتابة. ت- الاهمية.

٢ - موضوعات التقرير

أ. الفكرة الرئيسية الاولى .

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

ب. الفكرة الرئيسية الثانية.

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

٣ - الخاتمة

أ- مختصر بالموضوع. ب- النتائج. ت- التوصيات والاقتراحات.

نظام الحروف والارقام التي يمكن استعمالها لإعداد العناصر:

نظام الارقام :

_____	١ -
_____	١ - ١
_____	٢ - ١
_____	١ - ٢ - ١
_____	٢ - ٢ - ١
_____	٢ -
_____	١ - ٢
_____	١ - ١ - ٢
_____	٢ - ١ - ٢
_____	٢ - ٢
_____	٣ - ٢

* نظام الحروف:

_____	١ -
_____	أ -
_____	ب -
_____	(١)
_____	(٢)
_____	٢ -
_____	أ -
_____	(١)
_____	(٢)
_____	(٣)
_____	ب -

الارقام كتابة مع الحروف:

أولاً
١. ب. ت.
ثانياً
١. ب. ت.

الارقام كتابة مع رموز الارقام:

أولاً
١. ٢. ٣.
ثانياً
١. ٢. ٣.

١. الترتيب الالف باء:

أ ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ 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

المحاضرة ٨

الفصل السادس : خطوات اعداد التقرير

- * **خطوات أعداد التقرير :** - التحديد الواضح والدقيق للمشكلة أو الموضوع المطلوب اعداد تقرير بشأنه.
- تحليل المشكلة او الموضوع بهدف تحديد نطاق التقرير ،وتحديد الاسئله التي يهدف التقرير الى الاجابة عنها .
- يساعد التحليل الدقيق للمشكلة او الموضوع على تحديد نوع البحث والدراسة اللازمة لاعداد التقرير .
- وضع خطة او جدول عمل او برنامج للخطوات التي تتبع لاعداد التقرير (ياخذ بعين الاعتبار الوقت اللازم)
- القيام بالابحاث والدراسات اللازمه (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 المسودة الاولى

- كتابة التقرير في صورة النهائية.

أولاً : تحديد المشكلة أو الموضوع:

- باستثناء تقارير المبادأة ، يبدأ التقرير بتفويض من الرئيس أو من عملاء المنشأة أو من منظمة أخرى (كهيئة حكومية مثلا) أو يكون مصدر التقرير إحدى سياسات المنشأة التي تلزم كل مسؤول بإعداد تقرير عن العمل الذي يقع في دائرة اختصاصه .
- التفويض هو بداية تحديد المشكلة ولكنه لا يكفي لتحديد المشكلة تحديداً دقيقاً ، ولهذا يقع على عاتق الشخص المكلف بإعداد التقرير مسؤولية البحث والتقيب حتى يمكنه تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً .

* **التحديد الدقيق لمشكلة أو موضوع التقرير يستلزم اتباع ما يأتي:**

- ١- قراءة مستند التفويض بعناية .
- ٢- إذا لم يكن مستند التفويض كافياً لإعطاء صورة واضحة عن الموضوع المطلوب إعداد تقرير بشأنه، فيجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير مناقشة الشخص الذي طلب منه إعداد التقرير (من المفضل أن تكون المناقشة وجها لوجه حتى يمكن الحصول على التوضيحات اللازمة) .
- ٣- إذا كان موضوع التقرير يتطلب معرفة متخصصة ، فيجب استشارة المتخصص المناسب داخل المنشأة .
- ٤- يجب أن يسأل الشخص المكلف بإعداد التقرير نفسه خمسة أسئلة ، وهي : * من * ماذا * أين * متى * لماذا

وبهذه الأسئلة يكون الموضوع قد تحدد تحديداً دقيقاً .

ثانياً : تصميم جدول عمل:

قبل القيام بالدراسات اللازمة لجمع الحقائق المتعلقة بموضوع التقرير يجب وضع جدول أو برنامج عمل يوضح الأعمال المتبقية الواجب إتمامها والوقت اللازم لانجاز هذا العمل .

ويجب أن يحدد الشخص المكلف بالتقرير ما يلي :

- ١- الوقت المطلوب فيه التقرير في صورته النهائية
- ٢- الإمكانيات البشرية التي يمكن الاستعانة بها سواء من داخل المنشأة أو من خارجها .
- ٣- الإمكانيات الفنية المتاحة (آلات كتابة أو طباعة) والوقت المتاح فيه هذه الإمكانيات .

ثالثاً : البحث عن الحقائق :

- هذه الحقائق قد يتم تجميعها من قبل بواسطة أشخاص آخرين ، و في هذه الحالة يطلق على الدراسات التي يقوم بها الشخص المكلف بإعداد التقرير اسم " دراسات و أبحاث ثانوية" .
- كما يمكن أن يطلق على هذه الدراسات اسم " دراسات و أبحاث مكتبية" . و ذلك لأن هذه الدراسات عادة ما يتم القيام بها داخل المكتبة .

* أما إذا كان موضوع التقرير يتعلق بمشكلة راهنة لم يتعرض لدراستها أحد من قبل ، فعادة ما تكون الدراسات و الأبحاث الثانوية وحدها غير كافية لإعداد التقرير المطلوب . في هذه الحالة يجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير القيام بأبحاث و دراسات أولية " و قد تتخذ هذه الدراسات صورة ملاحظات أو تجارب أو استجواب

رابعاً : تنظيم الحقائق :

- تنظيم الحقائق و المعلومات يعني تصنيفها في مجموعات تهدف إلى مساعدة الشخص المكلف بإعداد التقرير في التأكد من أنه جمع البيانات و المعلومات اللازمة ، و كذلك مساعدته في اكتشاف العلاقات بين المعلومات المختلفة حتى يمكنه الوصول إلى توصيات محددة .

- أهمية تنظيم المعلومات في حالة التقرير الإخباري ؛ هي الوسيلة الوحيدة لضمان عرض التقرير و تقديمه بصورة لائقة.

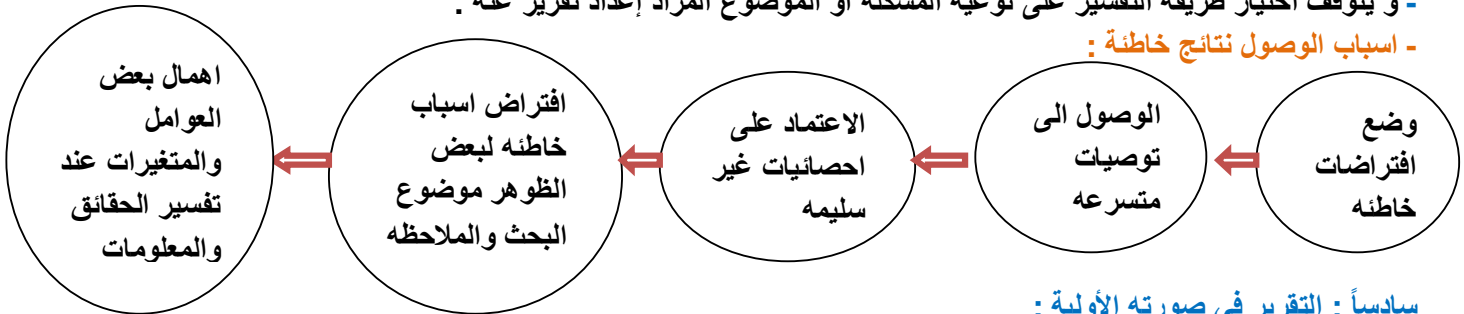
- أهمية تنظيم المعلومات في حالة التقرير التفسيري ؛ تضمن سلامة التفسير من جانب الشخص المكلف بإعداد التقرير .

خامساً : تفسير الحقائق :

- تهدف عملية تفسير الحقائق إلى بيان ماذا تعني و ما هي فائدة هذه المعلومات للمنشأة .

- و يتوقف اختيار طريقة التفسير على نوعية المشكلة أو الموضوع المراد إعداد تقرير عنه .

- اسباب الوصول نتائج خاطئة :

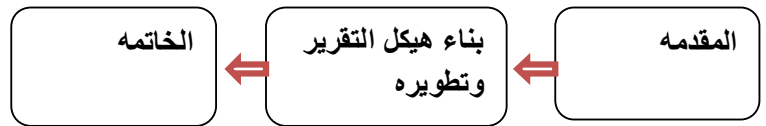


سادساً : التقرير في صورته الأولية :

- تأتي المرحلة قبل الأخيرة في إعداد التقرير و هي "كتابية" . و مهما كانت جودة العمل الذي قام به الشخص المكلف بإعداد

التقرير ، فإن كل شيء يتوقف على الطريقة التي يكتب بها التقرير .

- و يتلخص في إعداد المسودة الأولى للتقرير بمراعاة الأمور التالية :



سابعاً : كتابة التقرير في صورته النهائية :

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

المحاضرة ٩

الفصل السابع: إعداد المسودة الأولى

إعداد المسودة الأولى: عناصر كتابة مسودة التقرير عندما تبدأ عملية الكتابة عليك أن تضع ثلاثة عناصر رئيسية :

- ١- المقدمة .
 - ٢- بناء هيكل التقرير.
 - ٣- الخاتمة .
- ١- المقدمة: توضح المقدمة بكل بساطة الهدف من الكتابة وأهمية الموضوع لا تضيع وقتاً طويلاً في التفكير بالمقدمة ، اكتب بوضوح وبساطة السبب الذي دفعك للكتابة فمثلاً:

- لتقديم معلومات طلبها شخص ما .

- لتوفير معلومات تريدها أنت .

- لتقنع الأشخاص بوجهة نظر ما .

- لتشجيعهم أو تمكينهم من عمل شيء ما .

٢- كتابة هيكل التقرير : ينصح أثناء كتابة هيكل التقرير ما يلي :

- التأكد تماماً من النقاط التي تريد كتابتها .

- التأكد من الترتيب للنقاط في النص .

- لا تهتم كثيراً بالأخطاء الإملائية وعلامات الترقيم لأنك سوف تقوم بتصحيحها لاحقاً.

- لا تتوقف عن الكتابة لتبحث عن كلمة أو جملة فقط قم بكتابة علامة تذكرك بذلك.

- ضع علامة استفهام بين قوسين على أي نقطة تريد تعديلها.

- ركز اهتمامك على كتابة الأفكار الرئيسية بالإضافة إلى الحقائق التي تدعم أفكارك لأنك سوف تقوم بعملية التجميل عندما تبدأ عمليات

مراجعة التقرير وإعادة الكتابة.

- اترك مسافات بين الكلمات بمقدار حرفين إلى ثلاثة لتتمكن من إدخال أي كلمات تريدها أثناء المراجعة.

٣- الخاتمة: في الخاتمة اشرح بوضوح ما سيتوقعه القارئ بعد قراءة التقرير أو خلاصة الموضوع للتقرير الذي كتبتة ويجب أن تكون الخاتمة :

١- غير مشتملة على أفكار جديدة .

٢- غير مشتملة على أمثلة جديدة .

- تذكر بان الخاتمة لا يجب أن تخرج عن إطار الموضوع الأساسي وان الخاتمة يجب أن تمثل النهايات لذلك احرص على أن لا تكون طويلة وان تكون قوية.

مراجعة المسودة النهائية: يجب التركيز عند كتابة المسودة النهائية على ما يلي:

- 1- اعتمد على رضا العملاء أكثر من اعتمادك على اللغة الشخصية وتقديرك الذاتي .
- 2- تعلم القيام بالمراجعة بنفسك
- 3- قبل التحرير قم بمراجعة ما كتبت وقارنه مع العناصر التي قمت بوضعها مسبقا حتى تتأكد من أن كل ما أردت كتابته قد تتضمنه للتقرير.

4- اترك التقرير – إذا كان لديك وقت كافٍ- ليوم او يومين ، قبل اعادة اعادة قراءة

5- قم بعملية مراجعة المسودة الأولى على فترات مع مراعاة مراجعتها مع التعديلات.

6- قم بإدخال التعديلات على المسافات بين الاسطر وعلى الهوامش 7- قم بطباعة النسخة المعدلة

-مراجعة المسودة النهائية:

1- الهيكل العام للتقرير:

أ- العنوان :

- هل يوضح الفكرة بالكامل أم لا

- هل يوضح الفكرة التي تريدها فقط أم يزيد عليها.

ب- المقدمة : - هل تشرح الأهداف أو الأسباب التي دعت الى كتابة التقرير؟ وهل توضح أهمية التقرير؟

ج- صلب الموضوع : 1- هل يتبع العناصر التي وضعتها .

2- هل هذا هو التسلسل المنطقي لأفكارك؟

3- هل تمت تغطية جميع النقاط التي قمت بوضعها ضمن العناصر؟

4- هل ترى بأن نقاطا أخرى يجب اضافتها؟

5- هل تم وضع النقاط الجديدة في الأماكن المناسبة لها؟

6- ما هو النموذج المنطقي الذي تتبعه؟

- هل الترتيب زمني او التاريخي؟

- هل هو من اقل الأهمية الى الأكثر أهمية؟

7- هل انت ملتزم بنموذج واحد؟ اذا كانت الاجابة لا هل لديك اسباب منطقية تستدعي تغيير نموذجك السابق هل وضعت في تقريرك

ارشادات تدل القارى على التغيير في النموذج

د- نهاية التقرير:

1- هل لديك حقائق جديدة أو أفكار جديدة اذا كانت الاجابة بنعم ووجدت أنها مؤثرة وذات علاقة بالفكرة الأساسية فقم بإدخالها في المكان المناسب.

2- هل هذه النهايات تبدو كإفادات مقنعة أم تجميع ام اقتراحات؟

2- المحتويات:

أ- الحقائق :

1- راجع الحقائق وتأكد منها هل هي حقائق معروفة للجميع ولا تحتاج الي أدلة أم أنها تحتاج الى أدلة وأمثلة تدعمها؟

إذا كان معظم التقرير يحتوي على حقائق لا تحتاج الى أدلة فأسأل نفسك : هل الموضوع الذي كتبت عنه جديد ويستحق فعلا الكتابة عنه؟

ب- الأفكار :

1- هل تحمل كل فكرة ما تقصده بالضبط؟

2- هل هناك أفكار مجردة لا تدعمها حقائق؟

3- هل هناك حقائق تحتاج الى استنتاجات لم تقم بإضافتها؟ وهل يجب إضافتها.

4- هل هنالك بعض الافكار ترتبط بأفكار أخرى لم تقم بإضافتها؟ وهل تركت بعض الخطوات دون ان تقوم بإضافتها.

5- هل هناك بعض الافكار التي تقود الى استنتاجات أخرى وربما تكون قد وضعتها في مكان غير مناسب في التقرير؟

6- هل قمت باختيار افضل الحقائق لكل فكرة؟ إذا رايت بان بعض الحقائق ضعيفة فابحث عن حقائق اضافية لتدعمها.

3- الآلية :

- الفقرة : يجب أن تكون معبرة بالكامل عن المعنى المطلوب .

- هل تحتوي كل فقرة على فكرة واحدة فقط؟ يجب ان تكون كل فقرة معبرة بالكامل عن المعنى المطلوب واذا تعذر تغطية المعنى

بفقرة واحدة فبإمكانك ان تستخدم عدة فقرات لتحقيق المطلوب .

لا تنس عند كتابة الفقرات الامور التالية:

1) ابدأ اول فقرة بالجملة الاساس التي تحمل الفكرة الرئيسية.

2) ادخل مباشرة في الفكرة الاساس كما لو انها هي الجملة الاخيرة.

- ٣) إذا وجدت بعد المراجعة بان الفقرة تحوي على اكثر من فكرة اساسية فقسّمها بحيث تشمل كل فقرة على فكرة واحدة.
- **الربط** : يجب ربط الأفكار ببعضها بطريقة جيدة فعند احساسك بان هنالك فاصلا واضحا او قفزا بين الجمل سواء كان ذلك الفاصل او القفز منطقيا او لغويا فاستعمل كلمات الربط.
- **الجمل** : يجب أن تكون متنوعة في تراكيبها وأطوالها فهل الجمل التي استخدمتها تحقق هذا الشرط .
- ولا تنس ان الجمل القصيرة افضل بكثير للتقرير لأنها :

- ١) تساعدك في تحاشي الاخطاء النحوية .
 - ٢) تساعدك في عملية المراجعة والتنقيح .
 - ٣) تريحك من صعوبة التعامل مع علامات الترقيم الكثيرة ومشاكلها
- الكلمات** : اختيار الكلمات التي تعبر بإيجاز عن المعنى المقصود .
- علامات الترقيم** : يجب أن تكون مناسبة وتعبر بدقة عن المطلوب .
- استخدام الأشكال والرسوم البيانية:**

تستخدم الأشكال والرسوم البيانية كثيرا في التقارير وذلك لزيادة الإيضاح وتقريب المفاهيم وجعلها سهلة الاستيعاب والتذكر كما أن الأشكال والرسوم البيانية تساعد في موضوع المقارنات وإعطاء لمحة سريعة عن المعلومات .

المحاضرة ١٠

الفصل الثامن: التقرير وعلامات الترقيم

- **علامات الترقيم: الترقيم** : هو وضع علامات اصطلاحية في أثناء الكلام المكتوب أو آخره ، بهدف تسهيل عملية الإفهام من جانب الكاتب ، وعملية الفهم من جانب القارئ الذي يحتاج الى علامات الترقيم في تنظيم قراءته للنص ، وفهم المعنى المراد -**فوائد علامات الترقيم**: علامات الترقيم تحقق التماسق والانسجام بين اجزاء الكلام ، وتغني القارئ عن رؤية الكاتب ، و نستطيع فهم انفعالاته ومشاعره ونبرات صوته وتعجبه واستفهامه ، ولا يمكن ذلك الا من خلال اشارات توضيحية تأخذ بيدنا الى ذلك .
- ويرتبط الترقيم بالرسم الإملائي، لأن كليهما يؤدي الى القراءة الصحيحة والكتابة الصحيحة أيضا.
- **مثلا نقول** : أكل محمد وصديقه في البيت ، فالمعنى ان محمداً أكل مع صديقه في البيت .
- **و اذا كتبنا** : أكل محمد ، وصديقه في البيت ، فالمعنى ان محمداً اكل بينما كان صديقه في البيت ، أي انهما لم يأكلا سوياً.
- **مثال اخر لو كتبنا جملة** : ما أحسن العمل التطوعي ، دون ان تكون مشكولة لحار القارئ في أمرها.
- **أهي تعجب فتقرأ** : ما أحسنَ العمل التطوعي !.
- **أم هي استفهام فتقرأ** : ما أحسنَ العمل التطوعي ؟.
- **أذن** ، الذي يحدد المعنى المقصود - في حالة عدم وجود حركات إعرابية - هو علامات الترقيم.
- **النقطة (.)** ١- بعد نهاية الجملة التامة المعنى. ٢- في نهاية الفقرة. ٣- **مثال**: آمنت بالله.
- ٤- بين الحروف المرموز بها للاختصار. **مثال**: ق.م (قبل الميلاد).
- ٥- في العناوين الداخلية والخارجية **مثال**: مهارات الكتابة الإدارية. ١. التقارير. ٢. المذكرة. ٣. محضر الاجتماع.
- ٦- تكرار النقطة ثلاث مرات تدل على ان اجزاء من النص قد حذف **مثال**: من انواع الفواكه التفاح والموز والبرتقال ...
- ٧- بعد عناصر الترتيب،

مثال: ١. الاهداف بعد اكمال هذه الوحدة يتوجب على كل طالب ان

- أ. يتعرف على رسم علامات الترقيم ب. يتعرف استخدامات علامات الترقيم ج. يوظف هذه المعرفة في كتابة التقارير
- **الفصلة**: تسمى ايضا الفصلة والفاصلة 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.

- ١- بين الجمل المتصلة المعنى.
 - ٢- بين الجمل القصيرة المعطوفة المستقلة في معانيها.
 - ٣- بين أنواع الشيء أو أقسامه.
 - ٤- بعد لفظ المنادي المتصل
 - ٥- بين الشرط وجوابه إذا كانت جملة الشرط طويلة.
 - ٦- بين القسم وجوابه.
 - ٧- الجملة الحالية
 - ٨- قبل الجملة الوصفية.
 - ٩- بعد حروف الجواب (نعم، لا، كلا، بلى).
 - ١٠- قبل كلمتي (مثل) (نحو).
 - ١١- بعد كلمات التأثر.
- مثال**: إن محمداً موظف مجداً، لا يهدر وقته في ما لا ينفع.
- مثال**: الصدق فضيلة، والكذب رذيلة.
- مثال**: أركان الصلاة: تكبيرة الإحرام، والقيام.
- مثال**: أي بني، اعلم أن الجد باب النجاح
- مثال**: إذا كنت في كل الأمور تعاتب أصدقاك، فلن يبقى لك صديق.
- مثال**: والله، لا تصدقن، أو لأهجرنك
- مثال**: عدت الى البيت، وانا مسرور
- مثال**: قرأت كتابا، موضوعه لم يرقني.
- مثال**: هل اجبت عن الاسئلة كلها؟ نعم، إلا السؤال الأخير.
- مثال**: الجملة الفعلية، نحو : كتب محمد التقرير.
- مثال**: أه، ما أمر الفراق!

١٢- بين الأجزاء المتشابهة في الجملة كالأسماء والأفعال والصفات. **مثال:** كان العالم يكتب، ويقرأ، ويختبر، ويقارن، دون راحة.
- الفصلة المنقوطة (:)

١. بين جملتين إحداهما سبب حدوث الأخرى. **مثال:** لا تصاحب شريراً؛ لأن صحبة الأشرار تردي.

٢- بين الأصناف الواردة في جملة واحدة عندما تتنوع أقسامها.

مثال: من مملكة النبات: السرو؛ الصفصاف؛ الصنوبر؛ التفاح؛ الخوخ

٣- بين جملتين تامتين إذا جمعت بينها أداة ربط. **مثال:** 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- الجمل أو الكلمات أو التواريخ أو الأرقام المشكوك في صحتها أو التي بقيت مجهولة بعد البحث نحو تاريخ الميلاد أو الحوادث **مثال:** ولد الشاعر عنتر بن شداد العبسي سنة ٥٢٥ م؟

- علامة التعجب!

١. وتأتي بعد عبارات التعجب **مثال:** ما أجمل البحر!

- ويفضل عدم الاكثار منها في الكتابات وتقرن مع علامة الاستفهام إذا قصد بالاستفهام الإنكار.

- النقطتان:

١. وتستعملان للتقسيم، فتدلان على أن ما بعدهما تفصيل أو تفريع لما قبلهما وتجنيان في مواطن الآتية

مثال: قسم العلماء اللغة الى ثلاثة أقسام: اسم وحرف وفعل.

٢- بعد فعل القول (قال، قالت، يقول، قالوا) **مثال:** قال أحد الحكماء: العلم أكثر من أن يؤتى

٣- بعد الفعل سأل **مثال:** سألته: من أين لك هذا؟ فأجاب: من أبي

٤- بين الشيء وأنواعه، أو أقسامه،

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

٥- الكلام المجمل، والكلام الذي يتلوه موضحاً له، **مثال:** المرء بأصغريه: قلبه، ولسانه.

٦- بعد الصيغ المختومة بألفاظ: "التالية"، "الآتية"، "ما يلي"، أو ما يشبهها، **مثال:**

هذه نصيحتي إليكم تتلخص فيما يأتي: لا تستمعوا إلى مقالة السوء، ولا تجروا وراء الإشاعات، ولتكن ألسنتكم من وراء عقولكم.

- أجب عما يلي: من أنت؟ وكيف جئت إلى هنا؟ وماذا تريد؟

٧- قيل شرح معاني المفردات والعبارات؟ لتفصل بين المفردات أو العبارات ومعانيها، **مثال:**

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

٨- قبل الكلام المقتبس، **مثال:** من الأقوال المأثورة: "عند الشدائد يعرف الإخوان".

٩- في التحقيقات القضائية أو الإدارية، بعد حرفي "س" و"ج" الذين يرمان إلى كلمتي: سؤال وجواب، **مثال:**

- س: ما اسمك؟ ج: سيد جمعة.

- س: عمرك؟ ج: ٤٠ سنة.

- علامتا التنصيص " " تأتيان في المواطن الآتية:

١. في بداية المقتبس ونهايته مهما طال النص أو قصر. **مثال:** قال تعالى "وبالوالدين إحساناً"

٢- في أول جملة القول الصريح (المباشر) ونهايته.

مثال: قال رئيس تحرير جريدة اليوم "إن جريدته تسعى للإثارة بمفهوم إثارة القضايا المحلية بهدف عرضها على المسؤولين لعلاجها واتخاذ ما يلزم"

٣- عند تحديد بعض الكلمات أو المصطلحات، أما لجدها أو لاستعمالها من قبل الباحث استعمالاً مغايراً للمعتاد، أو لاستعمالها بشيء، من

التحفظ. **مثال:** تعمل بعض الأجهزة الكهربائية على "القازولين".

- ويعمد بعض المؤلفين إلى استخدام القوسين بدلا 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.

مثال: وتعد العولمة (النظام الاقتصادي العالمي الجديد) ابرز سمات النظام الاقتصادي الجديد.

٢- التذكير بمعلومات ماضية هي مناط الحديث.

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

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

مثال: ورد كلمة (يُنْجِكُمْ) في صورة الانعام (بضم الياء وفتح النون) بمعنى ينقذكم من النار

٤- يستعملان مع الايات 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 .

- ٦- لخص الأرقام أو الحروف التي في بداية الفقرات، وقد يكتفي بقوس واحدة. (١) (٢) (١) (٢) (٢).....
- ٧- ويشتهر 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 الى ان عهدة الخطأ على المؤلف بوضع الإشارة الآتية [كذا] كان يشير إلى الخطأ النحوي في العبارة .
- قول المؤلف في ما عُبر فيه حرف الجر، من الاستعمالات الخاطئة قولهم: "ينبغي عليك الحضور، وينبغي عليك أن تستعد للاختبار..، وهذا الفعل تُستعمل معه (اللام)، [و على 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.
- الشرطة - ١. أ- بعد الحروف والأرقام التي في بداية الفقرات (لتفكير) . ١- ب- ١ - ٢ - ٣ -
- ٢- بين رقمين مشيرة إلى عبارة (من ٠٠ الى) ويكثر استخدامها في التواريخ.
- مثال: استمرت الحرب العالمية الثانية من عام ١٩٣٩-١٩٤٤ م .
- ٣- للنيابة عن أسماء المتكلمين بدلا من : قال فلان ؛ وقال الأخر ويكثر هذا العمل في الحوارات كما في الروايات والقصص والمقابلات.

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

قال احد الشعراء مدحاً نفسه: ألم تعلمي - يا عمرك الله - أنني كريم ، على حين الكرام قليل؟

المحاضرة ١١

الفصل التاسع: مشكلات الكتابة

فيما يلي قائمة بسبع مشكلات في مجال قطاع الاعمال، يتبها وصف تفصيلي لكل مشكلة:

- | | | | |
|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------|
| 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 زيادة الألفاظ او الكلمات على المعنى المراد توصيله .

الايجاز : الاتيان بالمعنى في الألفاظ او كلمات اقل.

الاطناب والحشو لاحظ الاتي في كتابة التقارير:

- ١- كلمة واحدة خير من كلمتين.
- ٢- اقصر عدد الكلمات على ١٧ كلمة في جملة او اقل.
- ٣- استعمل اسلوب التنقيح بدقة
- ٤- الكلمات القصيرة افضل من الطويلة.
- ٥- حاول ان تكون طبيعي في كتابتك.
- ٦- اقرأ كتابتك بصوت عال بعد الانتهاء من التقرير، يجب ان تكون طبيعية ومفهومة.
- **لاتقل:** بالاشارة الى النقاش 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 الرسالة حاولنا الاجابة على جميع اسئلتك، ونأمل ألا تتردد في الاتصال بنا اذا كانت لديك اسئلة اخرى مهما كانت .
- **ولكن:** اذا كانت لديك اسئلة اخرى، نرجو الاتصال بنا.

امثلة للإطناب والحشو:

- | | |
|----------------------------------|---|
| ١- اطفئ النور | ١- انه استمرار الاضاءة |
| ٢- زيادة الضريبة | ٢- الالتزام برفع العائدات |
| ٣- الآن ، حالياً | ٣- في الوقت من الزمن |
| ٤- اذا حدث | ٤- في حال حدوث |
| ٥- بسبب | ٥- نظراً لان |
| ٦- لاحقاً | ٦- في وقت اخر |
| ٧- تجاوز | ٧- تجاوز الحدود |
| ٨- الجميع | ٨- كل واحد منهم |
| ٩- برأيي | ٩- في رأيي الشخصي |
| ١٠- السبب هو | ١٠- هذا مرهون بحقيقة مفادها |
| ١١- يتمسك | ١١- يتشبث بالامر بشدة |
| ١٢- بعيد | ١٢- مكان ليس بقريب |
| ١٣- ارتفاع الاسعار (أو انخفاضها) | ١٣- في هذا الوقت من عدم الاستقرار الاقتصادي |

٢- النماذج والتعابير النمطية: تجنب العبارات مثل:

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

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

٣- التعابير المبهمة:

١- كن دقيقًا ومحددًا في عباراتك .

* 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 جيدة او خيارات جديدة. **لا تقل:** يوسفنا ابلاغك بان هذا البرنامج غير متوفر لدينا. **ولكن:** البرنامج المطلوب غير متوفر لدينا الان ويمكن طلبه من الموزعين المرفقة اسماؤهم. **لا تقل:** اذا لم تسدد الفاتورة الان ستقطع عنك الخدمة فورا. **ولكن:** استمرار الخدمة مرتبط بالانتظام في تسديد الفواتير

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 .
- لا تكتب :** السادة شركة الرعيل الاول.
- ٥- غياب الالتزام:**

- ١- اتخذ موقفا وعبر عنه بوضوح .
- ٢- تجنب استخدام العبارات غير المحددة مثل : نوعا ما ، على الأصح ،الى حد ما ،ربما **لا تكتب:** نحن مسرورون نوعا ما، بل على الأصح مبتهجون بوصول الاجهزة الجديدة. **ولكن :** نحن مسرورون بوصول الاجهزة الجديدة . **لا تكتب :** وصول المبلغ اليكم مرتبط ببعض الاجراءات المالية المتبعة في القسم . **ولكن :** سيصل اليكم المبلغ حال توقيع رئيس القسم عليه
- البناء للمجهول:**

- استعمل الأفعال المبنية للمعلوم ،لأن المبني للمعلوم يكون في الغالب مباشرا ومختصرا وأقوى من المبني للمجهول
- عند مراجعة تقريرك اجعل جملة مبنية للمعلوم باتباع التالي :
- ١- حدد الفاعل في كل جملة .
- ٢- ضع فاعل كل جملة قبل المفعول به
- **التركيب المألوف للجملة في البناء للمعلوم (الفعل+الفاعل+المفعول به)** مثل: ضرب احمد الكرة . اما في المبني للمجهول فان الفاعل يتاخر في الجملة او يحذف تماما.

- مبني للمجهول:** وقع الشيك .ضربت الكرة من قبل احمد. طبعت الرسالة .يجب ان تقدر جهود الموظف.
- مبني للمعلوم :** وقع المدير الشيك .ضرب احمد الكرة. طبع السكرتير الرسالة .يجب ان يقدر الرئيس مجهود الموظف.
- 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 الأفكار الأساسية
- ٥- كن طبيعيا
- ٦- استعمل طريقة معينة للترتيب والتنظيم .
- ٧- تجنب العبارات الرنانة والغريبة .
- ٨- استخدم أفعال المبني للمعلوم ،وتجنب المبني للمجهول
- ٩- اتخذ موقفا والتزم بما تكتب ،وتجنب العبارات غير المحددة
- ١٠- تذكر القارئ دائما.
- ١١- كن محددًا تجنب الغموض.

المحاضرة ١٢

الجوانب النحوية في كتابة التقارير:

- تشمل الجوانب النحوية مدى التزام التقرير بقواعد اللغة العربية فالكاتب الماهر هو الملم بالغة العربية وقواعدها والقادر على صياغة الرسالة بلغة سليمة خالية من الأخطاء النحوية والإملائية.

- وسنحاول هنا التعرف على الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة التقارير والتي يجدر التعرف عليها والإلمام بها لكي نتجنبها ويمكن تلخيص هذه الأخطاء في النواحي التالية :

أولاً : الأخطاء النحوية:

١- **جزم الفعل المضارع** : يجزم الفعل المضارع إذا سبق بإداة الجزم مثل:(لا الناهية)و(لم النافية)والمضارع الصحيح يجزم بالسكون مثل(لا تكتب الرسالة)والفعل المعتل الآخر يجزم بحذف حرف العلة مثل (لم يخش)ومن ادوات الجزم .ادوات الشرط الجازمة مثل:(كيفما.مهما.ان.....الخ)وهذه الادوات تجزم فعلين بحيث الفعل الاول فعل الشرط والثاني جواب الشرط.

- **الأفعال الخمسة**: الأفعال الخمسة هي كل فعل مضارع اتصلت به(الف الاثنين)او(واو الجماعة)او ياء(المخاطبة)مثل : (الوالدان ينصحان ابنهما). (المسلمون يؤدون الصلاة). (انت تخلصين في عملك).

- وترفع الأفعال الخمسة بثبوت النون وتنصب وتجر بحرف النون مثل(الجنباء لم يذهبوا الى الحرب). (لاتهملا العمل كي تنالا الثواب).

- **المتنى**: المتنى هو ما دل على اثنين او اثنتين بزيادة(الاف والنون)او(الياء والنون) ويرفع بالالف وينصب ويجر بالياء وتقع الأخطاء عند المحررين اثناء تثنية الاسم المقصور والمنقوص والممدود وحالات التثنية في الحالات التالية :-

(أ) تثنية الاسم الصحيح لا يحدث في مفردة أي تغيير مثل (كتاب:كتابان : او كتابين) .

(ب) في حال تثنية المقصور ينظر الى الفه فان كان ثالثياً ردت الى اصلها فقلبت واو اذا كان اصلها الواو مثل(عصا. عصوان. عصوين)وقلبت ياء اذا كان اصلها الياء مثل(فتى. فتيان. فتيتين)اما اذا كانت الف مقصورة رابعة فصاعداً قلبت ياء مثل(الحسنى.الحسينان زالحسينين)

(ج) في حال تثنية المنقوص ينظر الى يائه فاذا كانت موجودة بقيت مثل(النادي.الناديان.الناديين)واذا كانت ياؤه محذوفة ردت مثل(قاضي.قاضيان.قاضيين).

(د) في حال تثنية الممدود ينظر الي همزته فاذا كانت اصلية بقيت مثل(مضاء.مضاءان.مضاءين) وان كانت منقلبة عن ياء او واو بقيت همزة مثل(بناء.بناءان. بناءيين)

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).

(ج) **ثم**: تفيد الترتيب مع التراخي مثل(خرج احمد ثم فارس)

(د) **او**: تفيد التخيير او الشك مثل(ادفع حوالة او نقداً)

(هـ) **أم**: تفيد تعيين لاحد شيئين مثل(تريد قهوة ام حليباً)

(و) **لا**: تفيد اثبات الحكم للمعطوف عليه ونفيه عن المعطوف مثل(دعنا نرى طحنا لا جعجة).

(ز) **حتى**: تفيد الغاية مثل(المتسابقون حتى الاخير بلغوا غاية السباق).

(ح) **بل**: تفيد العدول عن امر تبين الخطأ فيه وذلك اذا سبقها خبر مثبت او امر مثل(ركبت حمارا بل بغلا)

(ط) **لكن**: تفيد الاستدراك ولا بد ان يسبقها نفي أو نهي مثل(لا احب البخل لكن الكرم).

ثانياً : الأخطاء الإملائية :

- من الأخطاء الشائعة في الأخطاء في النواحي الإملائية كتابة همزة وفيما يلي الحالات التي يخطئ فيها المحررون عند كتابة همزة في الرسائل. في حال كتابة همزة في اول الكلمة تكتب الفاء سواء كانت همزة وصل او همزة قطع مضمومة او مفتوحة او مكسورة مثل:- اب اخ احسان ابناء.

- في حالة كتابة همزة في وسط الكلمة فان لها اربع مواضع.

(أ) كتابة همزة في وسط وكتابتها على (الف. منفردة. وعلى كرسى) تاتي على ست صور هي:-

١- اذا كانت همزة ساكنة بعد الفتح مثل(كأس . رأس . مأرب)

٢- اذا كانت همزة مفتوحة بعد الفتح مثل(نأى. سأل. قرأ)

٣- اذا كانت همزة مفتوحة بعد حرف صحيح ساكن مثل(امرأة. مسألة فجأة).

٤- تكتب همزة منفردة اذا كان الساكن معتلا بالياء مثل(تساعل.دعاء.مروعة)

٥- تكتب همزة على كرسى اذا كان الساكن معتلا بالياء مثل (شيان)

٦- اذا كانت همزة مضمومة او مفتوحة بعد واو مشددة تكتب منفردة في حالتها الرفع والنصب مثل(ان تبوءك)

ب) كتابة الهمزة في وسط الكلمة : تكتب على واو في خمس مواضع :-

- ١- اذا كانت ساكنة بعد ضم مثل(يؤمن .لؤلؤة. لؤم)
 - ٢- اذا كانت مفتوحة بعد ضم مثل(تؤلف. يؤجل. سؤال)
 - ٣- اذا كانت مضمومة بعد ضم مثل(شؤون جمع شأن)
- ج) كتابة الهمزة في وسط الكلمة وكتابتها على ياء : تكتب الهمزة على ياء مثل(فنة . رنة . ناشئة. بنر)
- د) كتابة الهمزة على ياء وسط الكلمة : تكتب الهمزة على ياء مثل(بنر. فنة.رنة)
- هـ) كتابة الهمزة في وسط الكلمة تكتب مفردة في موضعين:

- ١- اذا كانت الهمزة مفتوحة وقبلها حرف مد او ساكن مثل(تفاؤل. السموع. قراءات)
 - ٢- اذا وقع بعد الهمزة حرف مد مثل(سوعي. رعوف).
- و) في حال الكتابة الهمزة في اخر الكلمة : تكتب على خمس مواضع هي :-
- ١- تكتب الفا اذا ما كان قبلها مفتوحا مثل(قرأ. ملجأ. صدأ. يتبوا)
 - ٢- تكتب ياء اذا ما كان قبلها مكسورا مثل(منشى. برئ. مبتدئ)
 - ٣- توضع الهمزة مفردة ايضا اذا ما كان قبلها واو مشددة مضمومة مثل (التبوء)
 - ٤- توضع الهمزة مفردة اذا ما كان قبلها ساكنا مطلقا سواء كان حرف علة مثل(جزاء .يسوع. بطة. دني)
 - ٥- تكتب واو اذا ما كان قبلها مضموما مثل(لؤلؤ. التباطؤ).

ثالثاً : الأخطاء في قواعد كتابة الاعداد:

- الأخطاء في كتابة الاعداد من الامور الشائعة التي يخطئ فيها المحررون وفيما يلي بعض قواعد كتابة الاعداد والتي يجدر بكل كاتب ان يلم بها:

- ١- العدان(١-٢) يوافقان المعدود في التذكير والتانيث ولا يذكر 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 مخالفة للمعدود فتذكر مع المؤنث وتؤنث مع المذكر ويأتي المميز بعدها جمعا مضافا الى العدد مثل(ثلاثة رجال) رجل مذكر والعدد مؤنث
 - ٣- الارقام من(١١-١٢) يوافقان المعدود في التذكير والتانيث مثل(اشترت احد عشر ديكا..واثنتي عشرة دجاجة)
 - ٤- الاعداد من(١٣-١٩) يكون العدد الاول مخالفا للمعدود والثاني يوافقه في التذكير والتانيث ويأتي المميز بعد هذا العدد مفردا منصوبا مثل(اربعة عشر جملا) اربعة تخالف المعدود وعشرة توافق المعدود وهكذا.
 - ٥- الاعداد من(٢٠-٩٠) لا يطرأ عليه تغير بتانيث المعدود او تذكيرة ويكون المميز بعدها مفردا منصوبا مثل(عشرون رجلا.. ثلاثون مرآة)
 - ٦- الاعداد من (١٠٠-١٠٠٠) لا يتغير لفظهما ويذكر المميز بعدهم مفردا مضافا الى العدد مثل(مئة قلم. الف كراسة. الف قلم).
- فيما يلي قائمة بسبع مشكلات في مجال قطاع الاعمال، يتبها وصف تفصيلي لكل مشكلة:
- ١- الاطناب والحشو
 - ٢- النماذج والتعابير النمطية
 - ٣- التعابير المبهمة
 - ٤- العبارات السلبية
 - ٥- اهمال القا
 - ٦- غياب الالتزام
 - ٧- البناء للمجهول

المحاضرة ١٣

الفصل العاشر: المراجعات النهائية للتقرير

المراجعة الشخصية:

- ١) اذا قمت بمراجعة تقريرك بنفسك لتتقيحه 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 بتتقيحها ولكن هذا الامر قد لا يتوفر دائما وهذا يضطرك لان تصيح ناقدا مستديما لإعمالك التحريرية.

- ٣) تستطيع ان تقوم بكثير من انواع التنقيح لو اعدت قراءة تقريرك مرتين او ثلاث مرات مع اتباع الآتي :-
- ١- القراءة الاولى : افحص المادة الموجودة في المسودة :

- هل تحتوي على معلومات كافية ؟
- هل الامر يحتاج الى المزيد من الامثلة ؟
- هل الحقائق تحتاج الى مزيد من التفسير؟
- هل المصادر والمراجع هي افضل ما حصلت عليه ؟ - هل
- تضمنت مادة زائدة عن القدر اللازم ؟
- 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 واضحا ؟
- هل هنالك ارتباط بين اجزاء الموضوع ؟

- ٣- القراءة الثالثة : افحص تركيب العبارات والاسلوب والشكل العام للتقرير :

- هل العبارات صحيحة ومؤثرة ؟
 - 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؟
- 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 يأخذ دور القارئ غير المتحيز للموضوع .
 - اذا لم يقل لك زميلك شيئا اكثر 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 لان ذلك هو مجرد الاحساس العام المتمشي 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 :

- 1- وضح لزميلك النقاط التي سببت لك اللبس ؟
 - 2- اساله : ما الذي تقصده؟
 - 3- جرب معه بعض العبارات التي تكون واضحة لكليهما ؟
- التنظيم العام :** ربما تكون الصعوبة عند زميلك ، هي في التنظيم العام للتقرير اذا كان الامر كذلك فناقشه في الآتي:
- 1- ما الذي يحاول ان يقوله ؟
 - 2- اساله ان يضع الافكار الرئيسية بشكل بارز ؟
 - 3- هل نحتاج الى تبديل بعض الفقرات بالكامل.
- اختيار الكلمات :** هل يستخدم كاتب التقرير كلمات ضخمة لإخفاء المعاني داخلها؟ اذا كان الامر كذلك فاقترح عليه الاتي :
- 1- تغيير الكلمات الرنانة بكلمات اوضح وابسط منها.
 - 2- استبعاد الكلمات الزائدة عن الحاجة واي كلمات غامضة اخرى
- تركيب الجمل :** هل الجمل اطول من اللازم ومعقدة ؟ اذا كان الامر كذلك فاقترح عليه الاتي :
- 1- شطر العبارات الطويلة الى جملتين قصيرتين او اكثر .
 - 2- ضع الافكار الرئيسية في عبارات منفصلة .
- الانتقال :** هل الافكار تنتقل بسهولة من نقطة الى اخرى ؟ اذا كانت هنالك فقرات مفاجئة اقترح عليه الاتي :
- 1- وضع كلمات او عبارات تربط المعنى التالي بالسابق .
 - 2- اضافة عبارة كاملة بمثابة فقرة انتقالية كوسيلة ربط .
- التجريد:** اذا كانت هنالك حاجة لشرح التعميمات الفكرية بالمزيد من الماديات الملموسة فاقترح عليه الاتي :
- 1- وضع المزيد من الامثلة المحددة.
 - 2- اقتباس نصوص من الثقات .
 - 3- اضافة كلمات ملموسة بدلا من الكلمات التي تحمل معاني مجردة.
 - 4- اضافة كلمات ملموسة بدلا من الكلمات التي تحمل معاني مجردة.

الفصل الحادي عشر: الشكل النهائي للتقرير .

- 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 التالي :
- العنوان ، الفهرست ، قائمة الاشكال والجداول ، المستخلص ، المقدمة ، صلب الموضوع ، الخاتمة ، الملاحق ، المراجع
- 1- **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.
- 2- **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 بدلا من ان تكون مبهمه .
- يمكن التغاضي عن جدول المحتويات في حالة التقارير القصيرة.

- ٣- قائمة الجداول والأشكال : إذا كان لديك جداول وأشكال في تقريرك خصص لها صفحة خاصة تعرف ب فهرس الجداول والأشكال او لكل صفحة بحيث يتم ترتيبها وفقا لترتيب ورودها في التقرير .
- يجب ان تتبع نفس التنظيم في فهرس الجداول والأشكال .
- إذا كان التقرير قصيرا ولا يحتوي على الكثير من الأشكال 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 لإيصال 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 و الاقسام .
- يجب استخدام طرق واضحة ومميزه لتوضيح العناوين كوضعها في صندوق او بخطوط مختلفة .
- ٧- الخاتمة/ التوصيات: يمثل هذا القسم ختام التقرير ، اذ يمكن ان يحمل عنوانا وصفيا او ان يحمل اسم الخاتمة او التوصيات وهناك ثلاثة عناصر رئيسية 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 البحتة التي تدعم الافكار الواردة في التقرير. او ربما تحتوي على مواد مطولة او كثيرة التفاصيل يصعب ادراجها داخل التقرير (مثل الاستبانات و اسئلة المقابلات والمذكرات والجداول.....) ويمكن تضمين فهرس 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 و صفحة 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

اعداد المذكرات الادارية وصياغتها:

- تعريف المذكرة .
- موضوع المذكرة .
- الشكل العام للمذكرة .
- خصائص المذكرة الجيدة .
- تعريف المذكرة:** تمثل المذكرة نوعا من التقارير صغيرة الحجم ، وعادة لاتتعدى صفحة أوصفحتين ، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية، على اختلاف أنواعها، وعادة ماتعد هذه المذكرات لكي ترفع إلى من يشغلون المناصب الإدارية الأعلى .
- فمثلا :-** قد يرفع مدير المبيعات مذكرة إلى مجلس إدارة الشركة مقترحا فيها إفتتاح فرع جديد، ويدعم المذكرة بالأدلة التي يمكن أن تقنع أعضاء مجلس الإدارة بفكرته.
- وقد يرفع مدير الشؤون المالية مذكرة إلى رئيس مجلس الإدارة أو الى مجلس الإدارة يقترح فيها تعديل أسلوب دفع الأجور ويذكر الأسباب التي دفعته الى التقدم بمثل هذا الاقتراح وميزاته وتطبيقه.
- أو قد يرفع أحد المهندسين المقيمين المكلفين بتنفيذ مشروع معين مذكرة الى مدير الشركة او رئيس مجلس الادارة ليشرح بعض المشكلات التي تواجه سير العمل.
- موضوع المذكرة :** توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الإدارية الأعلى ، وعادة ماتنتهي بعبارة مثل رجاء التكرم بالعلم ، رجاء الإحاطة

- قد تعرض مشكلة ويقترح كاتب التقرير حلا لها ، وعادة ما تنتهي بالعبارات الآتية : 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 الآتية : 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 بتعابير: مع التحية ،ودتمتم ،وتقبلوا تحياتي

- التوقيع : ويكون في الجانب الأيسر من الورقة

قد ترفع المذكرة إلى :

- شخص مختص . - جهة معينة . - لجنة . - تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس الإدارة .

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 فلا تطويل ممل ولا تقصير مخل
- أن يستخدم في المذكرة الشائع من الكلمات. أن تكون معلومات المذكرة معروضة في شكل يسير ويسهل قراءتها.
- فمثلا يمكن تقسيم المذكرة الى بنود كل بند يتضمن فكرة او معلومة معينة وان يكون هناك تسلسل في عرض الأفكار والبيانات.
- أن تكون المذكرة مكتفية اكتفاء ذاتيا بالنسبة للقارئ، أن لا يحتاج القارئ أن يرجع الى مصادر أخرى للمعلومات إلا في حالات نادرة.
- أن يفصل كاتب المذكرة رأيه الشخصي بالنسبة للمسائل التي تعرضها المذكرة.
- أن تكون المذكرة خالية من الأخطاء اللغوية والإملائية.
- خصائص المذكرة الجيدة أن تتضمن المذكرة في نهايتها توجيها للمطلوب اتخاذه بشأن ماجاء 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 اللازم"
- أن تكتب المذكرة كتابة جيدة على الحاسوب .
- أن يكون كاتب المذكرة مستعدا لمناقشة أفكار المذكرة من جهة ، والدفاع عن الأفكار 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.

المحاضر ١٥

الفصل الثالث عشر : 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 يلجؤون إليها كوسيلة مهمة للاتصال بالمنشأة .

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

* شروط الخطاب الجيد الاختصار :

- الاختصار : يجب أن يستخدم في الخطاب القدر المناسب من الكلمات التي تمكن كاتبه من توصيل ما يريد توصيله من أفكار دون تطويل أو تقصير مخل بالمعنى .

- الوضوح : يجب أن يكون الخطاب واضحا بحيث لا يترك لقارئه الفرصة للتساؤل عما يقصده كاتب الخطاب .

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

- الذوق واللباقة : يجب أن يراعى آداب اللباقة والذوق مهما كان مضمون الخطاب وظروفه.

* الأصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات :

- يجب أن يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج إليها

- عند الرد على خطاب معين يجب الإشارة إلى الخطاب الذي تتعلق الإجابة به ، عند الرد على خطاب معين ، وكان الخطاب يتضمن عددا من الموضوعات فيجب الرد على هذه الموضوعات بترتيب ورودها في الخطاب الأصلي .

- كأن يكتب: إشارة إلى خطابكم رقم ٣١٤ بتاريخ ١٥-١٠-٢٠١٢ والخاص بطلب توريد بعض معدات الحفظ لشركتكم نحيط سعادتكم علما بأنه

- عند الكتابة ، لا بد من الانتهاء من الموضوعات المطلوب تغطيتها أولا بأول حتى لا يختلط الأمر على القارئ .

- عدم تكرار الفكرة أو المعلومات في خطاب واحد .

- عدم تضمين الخطاب المرسل من منشأة إلى منشأة أخرى أية أوامر أو كلمات تحمل صيغ الأمر .

- الرجاء التكرم بسرعة إرسال كمية من الورق المطلوبة قبل نهاية سبتمبر سنة ٢٠١٢ حتى نتمكن من إعداد كراسات الامتحانات الخاصة بطلاب الكلية قبل امتحان آخر العام بوقت كاف.

- استخدام الكلمات الشائعة والسهلة والبسيطة .

* **نقاط للحكم على مستوى جودة الطالب :** بعد الانتهاء من كتابة خطاب معين يجب ان يسأل كاتب الخطاب نفسه الاسئلة الاتية وهو يقرأ الخطاب بعد كتابته :

١- هل اعطيت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبة او المفروض تضمينها ووصولها الى الافراد الموجه الخطاب إليهم.

٢- هل المعنى المقصود بالخطاب واضح؟ وهل يمكن لقارئ الخطاب ادراك هذا المعنى بسهولة دون غموض او لبس ؟

٣- هل الخطاب سهل الصياغة ؟

٤- هل هناك في الخطاب اية اخطاء في النحو او الاملاء او الطباعة او اخطاء فنية في كتابة الخطاب على الحاسوب تقلل من قيمته وتجعله غير صالح للإرسال؟

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

- خطاب طلب بضاعة - خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها . - خطاب الإرفاق .

- خطاب الاستفسار - خطاب الرد على استفسار. - خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات .

- خطاب شكوى - خطاب الاعتذار. - خطاب التقديم أو التزكية .

- خطاب الدعوة . - خطاب الرد على دعوة . - خطاب طلب وظيفة . - الخطابات الدورية.

* **خطاب طلب بضاعة :** يجب مراعاة الآتي : - اعطاء كل البيانات عن البضاعة .

- عرض البضاعة المطلوبة وكمياتها وأسعارها وأرقامها في الكتالوج (ان وجد) في صورة جدول ان كان ممكنا .

- ذكر شروط التسليم والدفع المطلوب .

* **خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها :**

- وعادة ما ترسل هذه الخطابات لمجرد الاعلام بوصول بضاعة مطلوبة ، أو تسليم قيمة هذه البضاعة.

- ومع مثل هذه الخطابات : قد تستخدم بطاقة مطبوعة أو خطاب فردي .

- يرفق مع الخطاب ما يثبت وصول البضاعة أو إيصال بتسليم قيمة البضاعة المرسله .

- يشار في الخطاب الى رقم طلب العميل وتاريخ هذا الطلب.

* **خطاب الإرفاق :** كثيرا ما ترسل المنشآت التجارية أو الحكومية أو غيرها مواد مطبوعة أو كتالوجات أو عينات أو محاضر اجتماعات

معينة الى من يعينهم الأمر ، ويتم في هذه الحالة ارسال خطاب يرفق به هذه الأشياء.

* **خطاب الاستفسار :** هذا الخطاب عادة ما يتضمن استفسارا عن أمرا 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 الاضافية

المتصلة بها ، فخطاب الرد على الاستفسار يجب أن يتضمن ردا على كل الأسئلة المشار اليها في خطاب الاستفسار الأصلي وأضافه 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 يراعى الخطاب :

أ- توضيح ما هو مطلوب بدقة .

ب- شرح كل ما هو مطلوب عمله وتنفيذه وإعطاءه 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 مطابقة للمواصفات .

- قد يشكو أحد عملاء الشركة من عدم امكانية الحصول على قطع غيار لمنتجاتها .

- وفي خطابات الشكوى يجب مراعاة :

- الذوق واللباقة.

- ذكر الحقائق بوضوح ، مع تجنب ذكر بيانات غير ضرورية.

- تجنب ذكر أية معلومات إلا اذا كان صاحب الشكوى مستعدا لإثباتها .

* **خطاب الاعتذار :** عادة ما يكون الاعتذار عن بعض الضرر أو الإساءة التي لحقت بفرد ما أو جهة معينة . وقد يكون الاعتذار عن :

أ- وصول البضاعة متأخرة .

ب- تأخير المورد في الحصول على مستحقاته لدى الشركة .

ج- عدم تمكن الشركة من مواجهة طلبات عميل معين لبعض السلع.

- في خطاب الاعتذار يجب مراعاة الآتي :

أ- الرد على نقاط الشكوى واحدة بعد الأخرى ، مع عدم ترك أية واحدة منها .

ب- عدم الاكثار من الاعتذار وتبرير الأخطاء ، ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على أن شكواه موضع دراسة واهتمام وأن اجراءات معينة ستتخذ بخصوصها ، وأنه سيعمل على تلافي أسباب الشكوى مستقبلا .

* **خطاب التقديم أو التزكية : المقصود به :** تقديم 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 :

أ- أن يذكر في الخطاب اسم الشخص موضوع التوصية.

ب- أن يتضمن الخطاب عرضا تفصيلا للشخص المستفيد : مؤهلاته وخبراته وميزاته... الخ ومدى معرفة الشخص كاتب خطاب التقديم بالشخص المستفيد.

* **خطاب الدعوة : قد يكون للدعوة :**

- طابع الرسمية . وعادة ما تساغ باستعمال ضمير الغائب مثل يسرنا دعوة سعادتكم لحضور حفل تخريج دفعة من

- طابع الشخصية وعدم 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 وصلت الى شخص أو مسؤول معين .

- يتضمن الرد : الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقى الدعوة على تلبيةها.

- أن يذكر في الخطاب ما إذا كان الفرد المتلقي سيكون قادرا على تلبيةها ، أو الاعتذار عن ذلك ، ذكرا سبب عدم التمكن من تلبية هذه الدعوة.

- وهذا الاعتذار يعتبر من الأمور المهمة إذا 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 مكتتبية أو من متطلباتها القيام بقدر كبير من الكتابة.

- يجب أن يتضمن خطاب طلب الوظيفة الآتي :

أ- سن طالب الوظيفة.

ب- تعليمه والمؤهلات الحاصل عليها : تواريخها وتقديراته فيها.

ج- خبراته السابقة قبل طلب الوظيفة مرتبة تاريخيا. مع ذكر مسؤوليات كل وظيفة باختصار.

د- الظروف الأسرية لطالب الوظيفة.

هـ- هواياته ونشاطاته خارج الوظيفة.

و- أسماء بعض الأفراد ووظائفهم وعناوينهم ، والذين يمكن لجهة العمل المتقدم اليها الرجوع اليهم عند اللزوم للحصول على معلومات اضافية عنه.

* **الخطابات الدورية :** أهداف الخطاب الدوري :

أ- توصيل معلومات الى أكبر عدد من الأفراد .

ب- اقناع المتلقين لهذه الخطابات الدورية بموضوع أو أمرا من الأمور ، مثلما يحدث في الخطابات الدورية التي ترسلها شركات التأمين لعملائها وأفراد الجمهور تخبرهم فيها بإصدار شهادات تأمين جديدة مع ذكر شروطها وميزاتها.

المحاضرة ١٦

الفصل الرابع عشر : التقارير الالكترونية

* **عرض التقارير الالكترونية :** عرض التقارير من خلال الحاسب الآلي أصبح من الميزات الأساسية في مهارات العرض

للمؤسسات المتقدمة ،ويكاد لا يخلو اجتماع أو ندوة إلا ويستخدم 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 (power point) وهذا البرنامج يمكن من خلاله عرض التقارير التي يقوم معد التقرير بتصميمها.

* **أهم المزايا التي يمكن التعامل بها لهذا البرنامج :**

١- امكانية 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

- ٢- امكانية التحكم في عرض النصوص داخل الشريحة (الصفحة) الواحدة آليا أو يدويا حسب حاجة المستخدم .
- ٣- امكانية اضافة أصوات أو أشكال تجذب اهتمام الحاضرين الى العرض والبيانات المقدمة.
- ٤- امكانية اضافة الحركات التي غالبا ما تساعد على جذب اهتمام الحضور.
- ٥- القدرة على التحكم والعرض والانتقال الى بعض الشرائح حسب حاجة العرض واستفسارات الحضور .
- ٦- التحكم فى طريقة العرض (اتجاه اظهار الشرائح والمحتويات)
- ٧- سهولة اعادة تنظيم وترتيب صفحات شرائح التقرير لعرضها.
- ٨- امكانية التدقيق الاملائي وقواعد النصوص فى أى وقت.
- ٩- امكانية عرض التقرير فى أكثر من موقع من خلال شبكات الحاسب وبالكفاءة نفسها.

* متطلبات العمل على هذا البرنامج :

- ١- توفر جهاز كمبيوتر.
 - ٢- توفر البرمجيات الخاصة والمناسبة للبرنامج (نظام تشغيل ويندوز).
 - ٣- وجود البرنامج نفسه على الجهاز – عادة يكون تحميله مع تحميل برنامج ميكروسوفت أوفيس لأنه جزء منه.
 - ٤- كتابة وإعداد التقارير على البرنامج أو البرامج المتوافقة معه.
 - ٥- توفر التقنيات اللازمة للمعرض لمجموعات كبيرة(شاشة عرض، ماوس طيار(بلوتوث)، كوابل ربط ، جهاز عرض “بروجيكتور”
- *تقارير الانترنت :** اصبحت معظم البيانات والإحصاءات العامة التي نحتاجها فى اعدادنا للتقارير موجودة على الانترنت ، يمكننا التنقل من موقع لآخر ومن صفحة لأخرى ، نختار الموضوعات حسب احتياجاتنا ونقوم بترتيبها وتنظيمها فى ملف خاص بنا نقوم بتنظيمه وترتيبه لاحقا على شكل التقارير التي نعددها فى 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 الإنترنت.
 - 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، والمجلات، والصحف، وغيرها
- * تقارير البريد الالكتروني :** البريد الالكتروني أصبح من الأمور التي كثيرا ما تساعد الموظفين على تأدية أعمالهم وانجاز مهامهم بسرعة لم يكونوا يتوقعونها من قبل :
- خلال ثوان معدودة يمكنك بعث رسالتك الى مديرِك ومساعدِه ورئيس مجلس الادارة ، 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 مديرِك أينما كان فى مكتبه، فى منزله، فى بلد آخر وفى أى وقت، وبنفس الوقت يمكنه الرد عليك وطرح مقترحاته ومناقشتك بها من خلال البريد الالكتروني .
 - بإمكانك أن تقوم ببعث أية ملفات توضيحية أرسومات أو حتى قوائم مخزنة فى الحاسب دون الحاجة الى اعادة كتابتها من خلال أن تربطها بعنوان البريد وترسلها .
 - تقارير البريد الالكتروني دائما توضح لك مصدر البريد / التقرير ، وهذا يساعدك كثيرا فى الرد والتعامل مع الحالات التي تحتاج الى ردود خاصة.
- * تجميع البيانات من ملفات الحاسب الآلى :** فى هذه المرحلة من التقارير الالكترونية يمكنك أن تقوم بتجميع البيانات التي تحتاجها فى اعداد تقريرك من ملفات مختلفة ومن برامج مختلفة.
- فمثلا :** يمكنك أن تقوم بنسخ فقرة من ملف وورد وقائمة بالأسماء من ملف إكسل.
- إضافة صور
 - إضافة جداول وبيانات ورسوم إحصائية
- تدريب فردي :** لاحظت الشركة التي تعمل بها فى الآونة الاخيرة ظاهرة جديدة على الشركة تتمثل فى انتقال بعض الكفاءات والقيادات المدربة والفعالة فى الشركة الى شركات اخرى منافسة . وقد احست الادارة العليا فى الشركة بخطورة الامر . بصفتك احد الموظفين الثقات فى الشركة تم تكليفك بدراسة الموضوع وتقديم تقرير باقتراحات لمواجهة هذه الظاهرة فى الشركة.
- اكتب تقريرا فى الصفحة التالية لترفعه الى ادارة الشركة للحد من ظاهرة الانتقال والتسرب للموظفين الكفاء الى الشركات المنافسة

المحاضرة ١٧

الفصل السادس عشر تدوين محاضرات الاجتماع

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

* **عناصر المحاضر** : - للمحاضر ثلاث عناصر رئيسية هي : - مقدمة المحاضر ، صلب الموضوع ، الخاتمة .

١- **مقدمة المحاضر** : تأتي دائماً في مقدمة الصفحة وتحتوي على أهم المعلومات الواردة في المحاضر .وعلى سبيل المثال :
- زمن و مكان وأغراض الاجتماع .
- اسم وظيفة رئيس الاجتماع .

- عدد الحضور (خاصة في الهيئات التي تتطلب اجتماعاتها اكتمال النصاب القانوني لمناقشة الاعمال التجارية أو لتمرير اقتراحات).
- اسماء الحضور وشركاتهم ووظائفهم. (اسهل طريقة للحصول على هذه المعلومات هو ان تمرر ورقة ليكتب كل فرد اسمه ووظيفته وشركته) .

٢- **صلب المحاضر** : يحتوي صلب المحاضر على ما تم تناوله في الاجتماع . القرارات التي تم اتخاذها والاقتراحات والمعلومات التي وردت وأفضل طريقة لكتابة صلب المحاضر هو اتباع تسلسل الموضوعات كما جاءت في جدول اعمال الاجتماع.

- وجدول الاعمال يمثل البنود التي سوف يتم مناقشتها في الاجتماع، ويقوم بتحضيرها قبل الاجتماع عادة رئيس الشركة او من يفوضه بذلك، فإذا كان هناك جدول للاجتماع تأكد من حصولك على صورة منه قبل الاجتماع او على الاقل في بداية الاجتماع، لكن يجب ان تكون مرنا اذ يمثل جدول الاجتماع نقاطا ارشادية فقط ولا تعتبر بنوده 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 صوتوا بـ نعم والذين صوتوا بـ لا وعدد الممتنعين عن التصويت.

٣- **الخاتمة** : تحتوي على اربع معلومات مهمة هي : - زمن نهاية الاجتماع . - اسم ووظيفة وتوقيع كاتب المحاضر .
- وإذا تمت طباعة المحاضر بواسطة شخص اخر يجب كتابة اسمه ايضاً .

- توقيعات الاعضاء الذين حضروا الاجتماع .

* **خطوات وإجراءات تدوين المحاضر** :

- جهز جدول عمل الاجتماع ، لأنه سيساعدك في الحصول على الافكار الرئيسة.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 اقتراحاً ان يقوم بكتابته كاملاً.

- اكتب النقاش الذي تم عن كل بند ثم القرار الذي تم اتخاذه، وفي الواقع يتم في الاجتماعات عادة عمل شينين هما توصيل المعلومات، واتخاذ القرارات، فإذا كان الموضوع يتعلق بتوصيل المعلومات فانه يجب اضافة شكل محدد للمحاضر، ولكن لا يضمن المحاضر اما اذا كان الموضوع اتخاذ قرارات فيجب كتابة الآتي :

١- القرار المتخذ(ما هو).
٢- المسؤوليات الموكلة(لمن).

٣- التاريخ المحدد لإكمال المهمة(متى).

- ان كتابة كل ما يدور من نقاشات في الاجتماع امر غير مفيد احيانا وفي غاية الصعوبة بالإضافة الى ان قراءة التفاصيل غير الضرورية تعتبر مضيعة للوقت ثم انها لا تضيف شيئاً ذا اهمية للقرار المتخذ .

- في حال التصويت الشفهي على الاقتراحات بدون عد الاصوات يمكن تدوين ذلك في المحاضر بايجاز: تمت الموافقة على الاقتراح او رفض اما في حال حساب عدد الاصوات فيجب ان يحتوي المحاضر على عدد المؤيدين وعدد المعارضين والممتنعين عن التصويت
- اكتب المسودة بعد انتهاء الاجتماع مباشرة وعندما تكون ذاكرتك ما تزال قريبة العهد بالمعلومات .

- يجب ان يكون المحاضر موجزاً ومناسباً ويجب ان تتم كتابة تقارير اللجنة ان وجدت وإلحاقها بالمحاضر ضمن الملاحق.

- اختتم المحاضر بطريقة مهنية بالكتابة المختصرة لمعلومات مهمة 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 الخطوة ليست ضرورية في جميع الاحوال) .

* **كتابة محاضر الاجتماع** :

المحاضرة ١٨

الفصل السابع عشر التقارير وكتابة المصادر والمراجع

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

- ان يفصل بين الهوامش والمراجع .
 - ان يقتصر في المتن على وضع ارقام متسلسلة للهوامش بين قوسين على ان تكون اعلى من السطر قليلا وعند اخر اسم المؤلف او اخر الفقرة .
 - ان تكون الهوامش والمراجع في اخر التقرير.
 - لا باس ان تتضمن الهوامش بعض التعليقات مع امكان ورود بعض المراجع التي تتم الاشارة اليها في المتن .
 - يمكن ان تكون المراجع على نوعين :
 - أ) مصادر اصلية اشير اليها في المتن .
 - ب) مصادر مساعدة تم الاطلاع عليها ولم يشير اليها في المتن .
 - ان تدون قائمة المصادر وفق الترتيب الالفبائي للاسم الاخير.
 - ان تفضل المصادر العربية عن المصادر الاجنبية وترتب كل منها حسب الترتيب الالفبائي .
 - تعامل المصادر المكتوبة بغير العربية وفق قواعد كتابة المصادر العربية .
- * طريقة كتابة المصادر والمراجع : المصادر متعددة : مجلات، دوريات، كتب، جرائد، برامج اذاعية وتلفزيون، مقابلات شخصية او مكالمات هاتفية، وهذه نماذج لطريقة كتابتها :
- ١- القرآن الكريم : اذا اخذ نص من القرآن الكريم فيكتب رقم الاية والصورة القران الكريم ، صورة النحل الآية ١٨٤ .
 - ٢- الحديث النبوي الشريف : يتبع في الاشارة عليه ما يتبع في الكتب الاخرى مثل(البخاري ، ابو عبد الله محمد بن اسماعيل، 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 النشر. 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 لاكثر من مؤلفين اثنين : (السنبل . عبد العزيز عبد الله واخرون . 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 له اكثر من مرجع فيذكر اسم المؤلف في البحث ومطلع عنوان الوثيقة .
- في حال الهوامش يذكر اسم السورة ورقم الاية مفصول بينهما بخط مائل.
 - * في حال كتابة الهوامش يذكر الكتاب والباب.
 - *** في امكان الباحث ان يضع خطأ تحت عنوان الكتاب او يسود العنوان على نحو واضح .