

- .الوحده الثانيه .
- .المحاضره ( ٣ ) .
- .التقارير الاداريه .
- .المفهوم ، الأهمية ، الأهداف .

### المحتويات :-

#### \*اهداف الوحده:-

- ١- مفهوم التقارير
- ٢- اهداف التقارير
- ٣- مميزات ومأخذ التقرير الكتابي
- ٤- مميزات ومأخذ التقرير الشفوي
- ٥- أهمية التقرير كوسيلة اتصال
- ٦- المهارة في كتابة التقارير
- ٧- اهداف التقارير .

### المقدمه :-

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

## مفهوم التقارير :-

# تعني كلمة تقرير بالعربية ( يحمل إلى ) أو ( يرجع ) أو بعبارة اخرى يحمل شيء في طياته او يرجع في طياته أو طياته أو يرجع إلى شئ مافي محتوياته .

# كلمة " تقرير " هي في الأصل مشتقة من الفعل قَرَّرَ بمعنى قَرَّرَ المسألة أو الرأي ، أي حققه ووضحه .

# وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية ، المختلفة ، وبين وحدات النشاط كل في مجال أختصاصه .

# عرض مكتوب لمجموعه من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة ، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل .

# حقائق خاصه بمشكلة معينه ، تعرض عرضاً تحليلياً ، بطريقة مبسطه ، مع ذكر الاقتراحات التي يجب أن يجب أن تتماشى مع النتائج التي تم التواصل إليها بالبحث والتحليل .

# وثيقة تتضمن دراسة لمشكلة ما ، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التي تسفر عنها الدراسة من اجل تقديم الأفكار والتوصيات .

# ( خلاصه القول : ان التقرير يعتبر وسيلة وليس غاية ) .

# التقرير هو وعاء يحمل بداخله شئى محدد هذا الشيء هو :

١-تسجيلات لأحداث سابقه

٢-توصيلا لمعلومات جديده

٣-تحليلاً لقرار سابق

٤-توصية بأخذ قرار لاحق

## # فالتقرير الناجح :

هو الذي يستطيع أن يخلط بين كمية الشيء المحدد وبين كلفيته بشكل متوازن .

# الكم ..... < الكيف .

## اهداف التقارير :-

١-أعلام الغير بأمر من الأمور .

٢-تحريك سلوك الآخرين عن طريق الأقتناع .

٣- عرض نتائج البحث ، او دراسة موضوع معين ، أو ايجاد حل لمشكلة ما .

## تقرير يأخذ شكلين :

# مكتوباً أو شفهيأ .

## التقرير المكتوب :-

## # مميزات التقرير المكتوب .

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

## التقرير المكتوب :-

### عيوبه :-

عرضة للتسريب وافتضاح المحتوى وخاصة إذا كان يحتوي على معلومات سرية.

### شروطه :-

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

## التقرير الشفوي ( الشفهي ) :-

### مميزاته :-

- ١- سهولة عرضه وتقديمه .
- ٢- لايعتبر مصدراً موثقاً للمعلومات .
- ٣- يمكن نقله لأكثر من فئه او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الإتصال المناسبة .
- ٤- يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين.

### عيوبه :-

- ١- لايمكن إعتماده كمرجع إلا اذا تم تسجيل .
- ٢- صعوبة الرجوع اليه مرة اخرى.

- ٣- كثيرا ما يتم الخلط بين التقارير الشفوية وتعليمات العمل .
- ٤- إمكانية تغير المضمون .

### شروطه:-

- ١- يجب ان يكون بلغة مفهومة وسليمة .
- ٢- يجب ان يراعي حاجات المستقبلين وتوقعاتهم .
- ٣- يجب ان يعرض بطريقة منظمة حتى لا تختلط الأمور على المستقبلين .
- ٤- ان يقدم في وقت ومكان ملائمين .
- ٥- ان تكون طريقة العرض جذابة وغير مملة .

### اهمية التقارير :-

- # قد يسرد التقرير حقائق متوفره وهنا الغرض الأساسي منه هو توصيل المعلومات.
- # وقد يكون مبنياً على دراسة و تحليل وفي هذه الحالة يحتوي على التقرير على حيز لطرح توصيات متعلقة بموضوعه وتحليل حقائقه .
- # في كلتا الحالتين يعتبر التقرير في التواصل الإداري أداة فعالة لنقل المعلومات و توفير المدخلات اللازمة لصناعة القرار وتنفيذ المشروعات .
- # نقل المعلومات .
- # في بعض الحالات تستخدم لتقديم توصيات أو اقتراحات .

### الشروط العامة للتقرير :-

- ١-الوضوح : يجب أن يكون التقرير سهل الفهم ويخاطب المستقبلين بلغة و اسلوب مشتركين .
- ٢-الإيجاز: يجب أن يتجنب كاتب التقرير الإطالة التي لاتخدم هدف التقرير .
- ٣-الشمول : يجب ان يشمل التقرير كافة المواضيع الأساسية التي يتوقع منه أن يغطيها .
- ٤-الدقة: يجب أن يحتوي التقرير على معلومات صحيحة وذات مصداقية .

### أساليب الاتصال الأنسانية الفعالة :-

## # 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 .

### المهارة في كتابة التقارير:-

- ١-القدرة على التفكير المنطقي.
- ٢-القدرة على الاستنتاج والربط بين الأمور.
- ٣-القدرة على التفسير وتبسيط الأمور.
- ٤-القدرة على التعبير والصياغة.
- ٥-التمكن من قواعد اللغة والاملاء.

### اهداف التقارير في الإدارة:-

#### ١-معاونة الإدارة في الأداء الوظيفي :-

- ١-التخطيط:- التخطيط يعتمد على المعلومات . وكثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للإدارة عن طريق التقارير . هذه المعلومات قد تأخذ شكل عرض الإنجازات السابقة و الإمكانيات المتاحة وتوصيات وآراء الموظفين .
- ٢-الرقابة:- جوهر عملية الرقابة على الأداء هو مقارنة الإنجاز الفعلي بما كان يجب أن يتم في ضوء الخطة الموضوعية . التقارير المتعلقة بالإنجاز و الأداء الفردي هي وسيلة الإدارة لإجراء هذه المقارنه وإتخاذ الإجراءات في ضوء نتائجها .
- ٣-التوجيه والإشراف:لايستطيع الرئيس او المسنول أن يمارس وظيفة التوجيه والإشراف دون الحصول على معلومات عن سير العمل وأي مشكلات او معوقات تظهر أثناء التنفيذ ، ولا يتيسر ذلك إلا من خلال نظام للتقارير يمدّه بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة .
- ٤-المتابعة والتقييم:- تتطلب عملية متابعة الأنشطة المختلفة وتقييم أداء الأفراد و الوحدات الإدارية ضرورة وجود تقارير تعرض الانجازات وتساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف الموضوعه وتحدد الأختلالات التي وقعت وتقدم تحليلاً لأسبابها وكيفية تلاقيها مستقبلاً.

## ٢- التوثيق والتسجيل :-

تعتبر التقارير وسيلة فعالة لتوثيق وتسجيل معلومات مختلفة الأنواع كالإنجازات أو المشاكل أو التوصيات .

## ٣- تبادل المعلومات :-

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

## ٤- توفير معلومات مرجعية :-

هناك بعض التقارير التي تتضمن معلومات نحتاج دائما للرجوع إليها ، مثال ذلك : تقييم الأداء التي توضح خطوات سير العمل والإجراءات المختلفة الواجبة الإتباع والنماذج التي تساعد مثل هذه المعلومات المرجعية في تدريب الموظفين الجدد أيضاً.

## فوائد استعمال التقارير :

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

١- إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات ، فلسفة المؤسسة. حيث أن معظم التغيرات هي نتيجة اقتراحات قدمت في تقرير معين.

٢- التبوء بالحاجات :- حيث ان هناك تقارير تشير إلى وجود حاجات معينة يجب توفيرها للمنظمة.

مثل الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجة إلى تطوير إجراءات السلامة الصناعية داخل المؤسسة .

٣- مقارنة الأنجاز بمعايير الأداء :- وهذا يعني استعمال التقارير في الرقابة وخاصة في رقابة التكاليف .

٤- تخفيض التكاليف .

أنتهت المحاضره ولله الحمد ...

إن أصبت فهو من الله وإن اخطأت فهو مني أو من الشيطان  
اسأل الله لي ولكم التوفيق والسداد .

joOdy.dk

..(Amjad aldakheel)..