

المحاضره الثالثه - التقارير الاداريه

الفصل الثاني

المفهوم ، الأهمية ، الأهداف .

اهداف الوحده :

- ١- مفهوم التقارير
- ٢- اهداف التقارير
- ٣- مميزات ومآخذ التقرير الكتابي
- ٤- مميزات ومآخذ 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 الأتصال 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 قرّر بمعنى قرّر المسألة أو الرأي ، أي حقه ووضحه .
- # وسيلة من وسائل الأتصال 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 الأقتراحات التي يجب أن يجب أن تتمشى 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 شئ 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 كفيته بشكل متوازن .
الكم < الكيف .

اهداف التقارير :

- ١- اعلام 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 شفهيّاً .

التقرير المكتوب :

مميزات التقرير المكتوب .

- ١- موثوق .
- ٢- يعتبر مرجعاً او مصدراً توثيقياً للمعلومات .
- ٣- يمكن نقله لأكثر من جهة دون تغيير محتواه .
- ٤- يمكن الرجوع اليه اكثر من مرة وحسب الحاجه .
- ٥- يعتبر دليلاً للموظفين الجدد .

عيوبه :-

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

شروطه :-

- ١- يجب ان تكون مكتوباً بلغة واضحة وسليمة .
- ٢- ان يعطى الوقت اللازم لإعداده وتنفيذه .
- ٣- ان يكون شاملاً (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 غالباً بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين.

عيوبه :-

- ١- لايمكن إعتماده كمرجع إلا اذا تم تسجيل .
- ٢- صعوبة الرجوع اليه مرة اخرى.
- ٣- كثيراً مايتم الخلط بين التقارير الشفوية وتعليمات العمل .
- ٤- إمكانية تغيير 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 الإطاله 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 الإنسانية الفعالة :-

التقارير المكتوبة ضمن اساليب الاتصال الإنسانية 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 الأستنتاج 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 :-

- أ- 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 .
- ب- الرقابة: جوهر عملية الرقابة على الأداء هو مقارنة الإنجاز الفعلي بما كان يجب أن يتم في ضوء الخطة الموضوعه . التقارير المتعلقة بالإنجاز و الأداء الفردي هي وسيلة الإدارة لإجراء هذه المقارنه وإتخاذ الإجراءات في ضوء نتائجها

- ت- التوجيه والإشراف: لا يستطيع الرئيس أو المسئول أن يمارس وظيفة التوجيه والإشراف دون الحصول على معلومات عن سير العمل وأي مشكلات أو معوقات تظهر أثناء التنفيذ ، ولا يتيسر ذلك إلا من خلال نظام للتقارير يمدّه بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة .
- ث- 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 دائماً 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- التنبؤ 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 .