

أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته

الاتصال ضمن المؤسسة نوعين:

أ- الاتصال الرسمي : وهو الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير.

ب – الاتصال الغير الرسمي : وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر

أنواع الاتصال من حيث اتجاهه

الاتصال الهابط : وهو الاتصال من أعلى إلى أسفل وهو الذي يتم بين الإدارة العليا وأعضاء الإدارة الوسطى وبين هؤلاء ورجال الإدارة المباشرة أو المشرفين والعاملين في مستوي التنفيذ ومن أهم وسائل الاتصال الهابطالتوجيهات، المعلومات، الأوامر ، القرارات

الاتصال الصاعد : وهو الذي نبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤسين لتتجه إلى المستويات الادريه العليا ومن وسائل الاتصال الصاعد:

(التقارير، المذكرات، الشكاوي، الاقتراحات، الأبحاث)

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

الاتصال الافقي: هو الاتصال الذي أفراد المؤسسة ممن هم على نفس المستوى التنظيمي ، وتزايد الحاجة للتواصل الأفقي بازديا تماسك المؤسسة وزدياد التعاون و التنسيق بين العاملين هو يتيح الفرصه لتبادل المعلومات واثرائها والاتصال الافقي له عدة وظائف

- التنسيق بين الاقسام المختلفه و تبادل المعلومات
- حل المشكلات من خلال التواصل المباشر بين المرؤسين دون الحاجه لتدخل المستويات لتدخل المستويات القياديه العليا
- توفير المناخ النفسي الذي ينتج عن طريق التواصل بين المرؤسين

أهمية التقارير الاداريه

- ١) زيادة عمليات التخطيط الإداري.
- ٢) تسهيل عملية التنسيق مع الجهات الأخرى.
- ٣) تيسير عملية المتابعة والرقابة مع جميع الجهات.
- ٤) توفير تغذية راجعة من الجهات الأخرى
- ٥) وسيلة للاتصال بين المستويات الإدارية الأعلى والأدنى لخدمة وظائف الإدارة

تصنيف التقرير

التقارير ذات أنواع متعددة و يمكن تصنيف التقارير حسب :

طبيعتها.

الغرض من استخدام التقرير .

مصدر التقرير.

وتوقيت التقرير

أنواع التقارير

- داخليه
- خارجيه
- خاصه
- مباداة
- طويله
- قصيرة
- رسميہ
- غير سميہ
- طبقا للموضع
- طبقا للمشروع
- تحقيق
- تفتيش
- اخباريه
- تفسيريه

التقارير الداخليه و الخارجيه

من الممكن تصنيف التقارير حسب اتجاه حركتها إما داخل المؤسسة أو خارجها إلى تقارير داخلية و خارجية.

☐ التقارير الداخلية: هي التقارير التي يستقبلها أفراد داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون ضمن الاتجاهات التالية: الاتجاه الصاعد أو الاتجاه الأفقي

الاتجاه الهابط . لذلك فقد تكون هذه التقارير الداخلية صاعدة أو هابطة أو أفقيه

التقارير الخارجية:

☐ عادة ما تكون من الإدارات العليا في الشركة إلى الإدارات العليا في الشركات أو المؤسسات الأخرى .

☐ يمكن أن تفوض الإدارات العليا الإدارات في المستوى المتوسط صلاحية الاتصال مع المنظمات أو الشركات الخارجية

غالبا ما يمنع الاتصال الخارجي للمستوي التشغيلي إلا من خلال الإدارات المتوسطة والعليا

التقارير الدورية والتقارير الغير دورية

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 أو البورصة التي تعد كل ساعة .
- ✓ وتقارير المبيعات اليومية .
- ✓ وتقارير المصروفات الأسبوعية.
- ✓ وتقارير الإنتاج الشهرية.
- ✓ والتقارير الربع سنوية عن نشاط اللجان.
- ✓ والتقارير السنوية عن الميزانية

- تقارير غير دورية:

وهي التي تكون على فترات زمنية غير ثابتة، وتختلف من تقرير لآخر، وعادة ما يرتبط مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة، مثل وصول رصيد المخزون لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين، أو حدوث عطل مفاجئ لإحدى الآلات على خط الإنتاج. وتسمى هذه التقارير أحيانا بالتقارير الخاصة أو التقارير الاستثنائية باعتبارها ترتبط بأمر غير عادية أو نادرة الوقوع وتمثل مشكلة لأحد الأنشطة الرئيسية للمنشأة وتتطلب اتخاذ إجراءات خاصة أيضا أو استثنائية، وقد تصدر تقارير عن بعض الموضوعات تجمع بين الصفتين معا

- ✓ التقارير الغير دورية : لا ترتبط التقارير الغير دورية بموعد صدور محدد كالتقارير الدورية بل بحدث معينة.
- ✓ التقارير الدورية : مرتبطة بانقضاء زمن و تتعلق بما حدث خلال هذا الزمن.
- ✓ التقارير الغير دورية : مرتبطة بحدث خاص و تتعلق بتفاصيله و معطياته.

تقارير المبادأة

هي التقارير التي يتطوع الموظف لإعدادها 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

بعض المواضيع التي قد يتناولها تقرير المبادأة:

- ✓ لمساعدة على زيادة جودة المنتج أو الخدمة .
- ✓ التقليل من الإنفاق .
- ✓ تحسين ظروف السلامة

التقارير الطويلة والتقارير القصيرة

مسألة تصنيف التقارير حسب الحجم و اعتبار التقرير طويلا أو قصيرا هي مسألة نسبية و تعتمد بشكل أساسي على توقعات جمهور التقرير

بشكل عام كلما تعقد تركيب التقرير و زادت النقاط التي يتناولها والتفصيل الذي يزوده كلما أعتبر تقريرا طويلا

التقارير الرسمية و التقارير غير الرسمية

تصنيف التقرير كتقرير رسمي أو غير رسمي يعتمد على توثيقه في السجلات الرسمية. فبعض التقارير تحفظ و توثق في أرشيف المؤسسة و يمكن الرجوع إليها حتى بعد فترة طويلة من الزمن و بعضها تختفي لزوال سبب بقائها أو عدم الحاجة لها

أما التقرير غير الرسمي مثل التقرير المكتوب لزميل عمل أو التقرير المطلوب إعداده في فترة وتجدر الإشارة إلى أن وصف التقرير بأنه غير رسمي لا يعني مطلقا عدم الاهتمام بإعداده

تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات

من أكثر الأسس المستخدمة في تصنيف التقرير شيوعا هو التصنيف حسب موضوع التقرير. من أمثلة هذه التقارير

- ✓ التقارير الهندسية

التقارير المالية.	?	✓
تقارير الموارد البشرية.	?	✓
تقارير التكلفة.	?	✓
تقارير الميزانية	?	✓

تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات

- كما يمكن ان تصنف حسب المصدر معلومات التقرير الى
- ✓ التقارير الميدانية (التي يكون موقع العمل فيها هو المصدر الرئيس للمعلومات)
 - ✓ التقارير المعملية (فيها تكون التجارب العملية عي مصدر المعلومات)
 - ✓ التقارير المفاتيح (وتعد باستخدام معلومات يتم الحصول عليها عن طريق توجيه أسئلة)
 - ✓ التقارير (هي التي تعتمد على استخدام المكتبة للحصول على المعلومات اللازمة)

تقارير المشروع

وهذه التقارير يتم إعدادها لبيان تطور العمل في مشروع معين فمثلا عند إنشاء احد المشروعات عادة يكلف مجموعة من الأفراد ببحث مكانية تنفيذ هذا المشروع بعد إجراء الدراسات اللازمة تقوم هذه المجموعة بإعداد تقرير أوليه توضح كيفية الإعداد للمشروع حتى يمكن أن يحقق الهدف المحدد له وكذلك كيفية اختيار وتدريب الأفراد الذين سيعهد إليهم بتنفيذ المشروع وبعد ذلك تقوم هذه المجموعة بإعداد تقارير دورية عن تقديم العمل في المشروع وغالبا ما تقوم هذه المجموعة بإعداد تقرير نهائي يوضح النتائج النهائية للعمل في المشروع

ايضا يتناول امورا متعلقة بانجاز هذا المشروع كالتخطيط و خطوات العمل، مستلزمات العمل، المشاكل المتوقعة أو الطارئة، مدى الإنجاز، النتائج النهائية للمشروع

تقارير التحقيق والتفتيش

تقارير التحقيق هي نوع من تقارير الأحداث الخاصة. حيث يقوم فريق عمل او 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 أو لجنة من خلال معاينة حقيقية لنشاط معين.

التقارير الإخبارية و التقارير التفسيرية

التقارير الإخبارية : هي التقارير التي تبثها أجهزة الإعلام من إذاعة و تلفزيون و صحافة، و مثال على ذلك التقارير السياسية.

يوصف التقرير بأنه تقريرا إخباريا إذا إقتصر على ذكر الحقائق و المعلومات و التفاصيل المرتبطة بموضوع التقرير.

و يوصف التقرير بأنه تفسيريا إذا تعدى مرحلة سرد التفاصيل المتعلقة بموضوعهالى مرحلة التفسير و إبداء الرأي الشخصي.

التقارير التفسيرية : هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة، و تعلق الأسباب، و تقترح الحلول، و مثال على ذلك: ما يقدمه الأخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي، و التقارير الرياضية التي تقارن بين أداء فريقين، أو أداء فريق مقارنة بالمواسم السابقة.

تقارير الدراسات

وهي التقارير التي تعرض نتائج الدراسات التي تجرى داخل المنشأة أو في البيئة الخارجية، وقد يقوم بها أفراد من المنشأة أو جهات أخرى متخصصة، مثل تقرير دراسة الجدوى الاقتصادية لإنشاء خط إنتاجي جديد بمصنع أو تنويع المنتجات، أو دخول أسواق جديدة، أو إتباع سياسة تسويقية أو ترويجية معينة.

وقد يكون الهدف من الدراسة التعرف على أسباب مشكلة معينة وتحديد انسب الحلول لها.

وعادة ما تتضمن مثل هذه التقارير توصيات أو اقتراحات أو تحليل لبدائل

معينة، ودائما ما تتطلب إتخاذ قرار من مستوى إداري أعلى أو من جهة مسؤولة

تقارير تقييم الأداء

وهي التقارير التي تقيم مستوى الأداء قياسا بمعايير موضوعة مسبقا، وتهدف هذه

التقارير إلى الحكم على الكفاءة أو إعطاء درجات أو تقديرات تعبر عن مستوى الأداء خلال فترة التقييم، وعادة ما تكون هناك قواعد لكتابة هذا النوع من التقارير تحدد أسلوب القياس ومقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المنطقية لمثل هذا العمل.

ومن أمثلتها تقارير تقييم أداء الأفراد، أو تقييم أداء إدارات معينة أو وحدات نشاط، وقد يترتب عليها اتخاذ قرارات في حالة وجود إنحرافات كبيرة أو قد يكتفياًحيانا بالتوجيه أو تصحيح بعض المسارات.

تقارير الأفراد

وهي التقارير التي تتضمن معلومات عن الأفراد، تمثل الجانب الشخصي والوظيفي

لل فرد، كذلك الجانب السلوكي، كما تتضمن معلومات عن نشاطه وإنتاجه خلال فترة معينة ومن أمثلتها التقارير السنوية لتقييم الأفراد، وتقارير فترة الاختيار للمعينين الجدد.

تقارير سابقة التصميم

وتكون في شكل نماذج مطبوعة، وعلى كاتب التقرير أن يملأ بياناتها، وعادة ما يترك بها مكان للتعليق أو إضافة بيانات ليس لها مدخل بالنموذج، ومن أمثلتها تقارير الحقائب المفقودة بالرحلات الجوية، وتقارير الصيانة الدورية وتقارير أداء الأفراد.

طرق تقديم التقارير

تقارير شفوية: تعرض بصورة شفوية في اجتماع سواء منفردة أو مع تقارير مكتوبة أو معروضة.

تقارير مكتوبة: تعرض في شكل مكتوب من نسخ ورقية.

تقارير معروضة: تعرض على وسائل إيضاح حديثة مثل استخدام الكمبيوتر وجهاز العرض.

