



www.cofe-cup.net

منتديات كوفي كوب

ملزمة مقرر مهارات كتابة إدارية

المستوى الرابع - الفصل الثاني 1438 هـ

دكتور المقرر : د صالح الراشد

إعداد :

نورة السيف

فتون باعاصم

مراجعة وتنسيق : عفاف التركي

" عندما تتذوق الصعوبات في حياتك سيصبح عقلك اكبر من عمرك بكثير "

(من لا يتألم لا يتعلم)

نوره السيف



النجاح ليس إنجازاً بقدر ما هو قدرة مستمرة على الإنجاز.

((اتمنى التوفيق والنجاح للجميع))

فتون باعاصم ،،



الأمل لا يأتي من فراغ ولا يولد من العدم ..

هناك قيمة إيمانية عميقة هي التوكل على الله ((توكلو على الله وفالكم التوفيق)) ..

عفاف التركي ،،



أسأل الله العلي القدير أن يوفقكم ويكتب لكم النجاح

وسامحونا على كل تقصير بدر منها

إن أصبنا فمن الله وأن أخطأنا في نفسنا والشيطان

بورك من ملأ حياته بعمل الخير لأنه أدرك أنها أقصر من أن يضيعها بعمل الشر

أخوكم

عادل الذرمان

لا تنسون كل من تعب معنا من صالح دعائكم

الاتصال وأثره في الإدارة

مفهوم الاتصال:

عرف الاتصال بمجموعة من التعريفات وكلها تلقي ضوءاً على جانب من جوانبه :

- نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات
- تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الارسال أو الاستقبال
- عملية ارسال واستقبال وينتج عن ذلك تفاهم عام بين جميع الاطراف دون ان يستلزم ذلك بالضرورة وجود اتفاق بينهم
- أي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى

عناصر الاتصال

- ١- المرسل
- ٢- الرسالة
- ٣- المرسل اليه
- ٤- قناة الاتصال
- ٥- التأثير في السلوك

أهمية الاتصال

الاتصال عملية أساسية ورئيسية في إدارة المنظمات وتحقيق الاهداف للاتصال أهمية كبرىه لأي منظمة فهو:

- ١- وسيلة رئيسية لتوجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبة
- ٢- توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار
- ٣- يقرب بين الافكار والمفاهيم للعاملين ويوحد انماط العمل
- 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 البيئة المحيطة .

اهمية الاتصال بالنسبة للعاملين .

قبل الثلاثينات كان اهتمام الباحثين في مجال الادارة هو ترشيد العملية الانتاجية عن طريق أفضل الوسائل والاساليب المادية دون مراعاة الاعتبارات الانسانية والاجتماعية في الادارة
في اوائل الثلاثينات تحول الاهتمام للعنصر الانساني وذلك بظهور مدرسة العلاقات الانسانية فقد نادى هذه المدرسة بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانية والاجتماعية للقوى العاملة .
يتأثر مستوى الاداء بعاملين رئيسيين .

- ١- القدرة على الاداء
- ٢- مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل

ويرتبط هذان العاملان ارتباطا وثيقا من حيث تأثيرهما على مستوى الاداء والانتاج
مستوى اداء الفرد = القدرة x الدافع

اهمية الاتصال بالنسبة للإدارة .

الاتصال كنشاط اساسي للإدارة

الاهداف

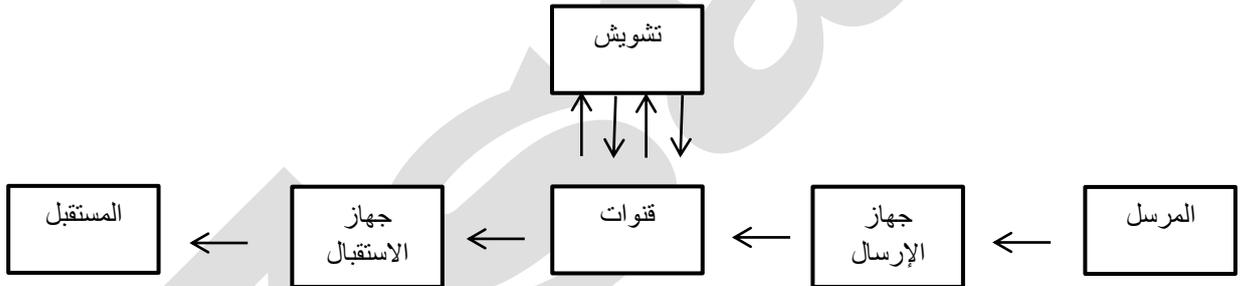
- الامداد بالمعلومات وفهمها وتبادلها كأمر ضروري لجهود فريق العمل
- تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية اللازمة للدافعية والتعاون والرضا الوظيفي

النتائج .

الاتصال الفعال يؤدي الى انجاز افضل للعمل مع الرضا الوظيفي

نماذج الاتصال

١- نموذج الاتصال البسيط : هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد



النموذج البسيط للاتصال ..

ويقصد بمصادر التشويش والضوضاء هو ما تتعرض له الرسالة من حذف أو أضافه غير مقصودة او معتمدة ويرى البعض ان نموذج الاتصال البسيط ذا الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات هي :

١- تكوين الفكرة لدى المرسل

٢- تحويل الفكرة الى رموز

٣- نقل الرسالة خلال قناة اتصال

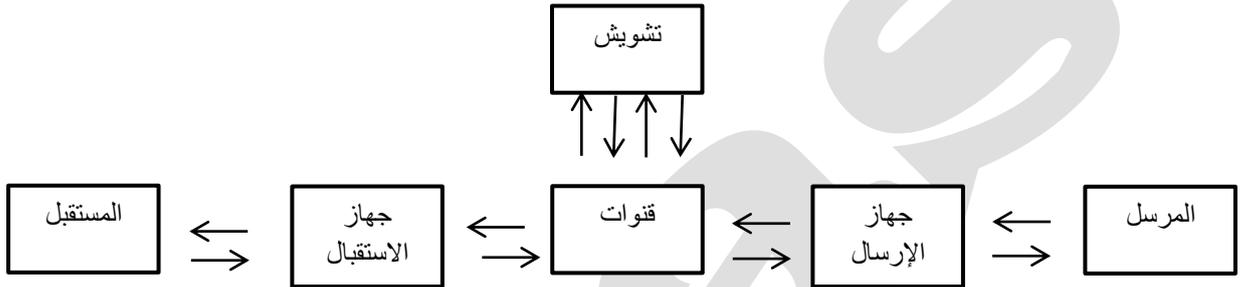
٤- تسلم الرسالة

٥- تفسير الرموز وتحويلها الى رسالة مرة اخرى

٦- القيام بعمل او تصرف ما(السلوك)

أمثلة على نموذج الاتصال البسيط

- الرسائل البريدية
- الفاكس
- البريد الالكتروني
- التقارير المكتوبة
- البروشورات والنشرات
- الجرائد والمجلات
- البث الاذاعي والتلفزيوني

٢- نموذج الاتصال المزدوج .

والنموذج البسيط اذا اضيف اليه رد فعل او اجابة على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفوية او التليفونية فأننا بصدد (نموذج الاتصال المزدوج)

خطوات عملية الاتصال المزدوج

- ١- التفكير من جانب المرسل
- ٢- تنظيم الفكرة في رساله
- ٣- نقل الرسالة
- ٤- استقبال الرسالة من المستقبل
- ٥- فك الرموز وادارك معنى الرسالة
- ٦- الاستجابة :بعد فهم معنى الرسالة
- ٧- استرجاع المعلومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرسالة وصلته على الشكل الصحيح
- ٨- التغذية الامامية

أمثلة على نموذج الاتصال المزدوج (ذو الاتجاهين)

- الاتصال الهاتفي
- المقابلات الشخصية
- المحاضرات
- المؤتمرات
- الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر
- الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت

■ المحادثات الكتابية من خلال الانترنت الطرق الرئيسية للاتصال

- الاتصال الكتابي
- الاتصال الشفوي
- الاتصال غير اللفظي

الاتصال الكتابي

يمكن ان يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والادلة والتقارير او لوحات الاعلانات .

مميزات الاتصال المكتوب

- ١- وتتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمتد كلا من المرسل والمستقبل باطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في أي وقت
- ٢- تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين
- ٣- فعالية الرسالة المكتوبة تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعالة
- ٤- يعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعينة في حالة حدوث أية مشكلة او خلافات حول ما يحتويه هذا الاتصال
- ٥- يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات
- ٦- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل
- ٧- يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبة لعدد كبير من العاملين

من الامثلة على الاتصال المكتوب .

*التقارير - المذكرات - المنشورات- الشكاوي- اللوحات البيانية- وسائل الايضاح البصرية - الصحف

المأخذ على الاتصال المكتوب :

- ١- لاتمد المرسل بالتغذية الراجعة (feedback) المباشرة والحالية
- ٢- قد يمر وقت طويل نسبيا قبل معرفة رد فعل لدى المستقبل بالنسبة للرسالة المكتوبة ومدى فهمها بالطريقة الصحيحة
- ٣- إمكانية تفسير الرسالة او الكتابة على غير محلها ومعناها المقصود
- ٤- الاتصال المكتوب لا يفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانية وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشفهي

٢- الاتصال الشفوي .

يأخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التليفوني والمقابلات الشخصية والمؤتمرات المنقولة بالأقمار الصناعية والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثة ان حوالي 70% من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي

امثلة على الاتصال الشفوي:

- المقابلات الشخصية
- المكالمات الهاتفية
- الاجتماعات
- المؤتمرات
- المحاضرات

مميزات الاتصال الشفوي :

- ١-الميزة الاساس لهذه الطريقة في الاتصال أنه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل
- ٢-تنتمي قدرا كبيرا من العلاقات الانسانية والتفاعل
- ٣-يعطي التغذية الراجعة المباشرة
- ٤-يقوي روح التعاون والصدقة
- ٥-يزيل التوتر والضغط نتيجة اخراج ما في الصدور
- ٦-يشجع على تبادل الاسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم
- ٧-يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد

المآخذ على الاتصال الشفوي :

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

٣-الاتصال غير اللفظي :

طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم أي انه احيانا الافعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات من الامثلة على الاتصال الغير اللفظي:

١-الأيماءات

٢-حركة الوجه

٣-السكوت والغضب والانفعال

٤-السلام باليد

٥-الابتسامة

مميزات الاتصال غير اللفظي :

- ١-تعتبر هذه الطريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم
- ٢-يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة واشخاص من بيئات مختلفة
- ٣-تعطي صورة واضحة عن انماط الاشخاص الذين تتعامل معهم
- ٤-توضح ردود الفعل العكسية
- ٥-مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات أحيانا

المآخذ على الاتصال الغير اللفظي :

- ١-يكشف انماط الاشخاص الذين يقفون أمامنا وعيوبهم
- ٢-يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه
- ٣-عدم وصول الرسالة المراد توصليها

العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال :

١- الهدف من الاتصال

- تنمية التفاهم والعلاقات
- إشباع الحاجات المعنوية
- **يفضل الاتصال الشفوي**
- الحاجة الى توحيد انماط العمل والإجراءات
- توصيل المعلومات الدائمة
- **يفضل الاتصال الكتابي**
- الثناء والتقدير أثناء تأدية العمل
- **يفضل الاتصال غير اللفظي**

٢- الوقت المتاح للاتصال

٣- نوعية المعلومات واهميته وسريتها

٤- عدد الاشخاص المطلوب ابلاغهم بالرسالة

٥- التكلفة

٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين

عوامل تزيد من فاعلية الاتصال :

١- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الإسهاب الزائد او الإيجاز الشديد

٢- ضرب الامثلة واستخدام وسائل الايضاح البصرية (او السمعية او الرسوم التوضيحية او النماذج او البيانات)

٣- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبلتي الرسالة والتأكد من فهمها

٤- عدم التسرع في اتخاذ القرارات او تكوين راي الا بعد تلقي الرسالة كاملة

٥- اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات

٦- الثقة في مصدر الرسالة

٧- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات

٨- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة

لا تنتظر طرق الفرص لبابك وأنت في بيتك ! قم، وابحث عن الفرصة أو اصنعها بنفسك! كن متوكلاً على الله، لا متواكلاً...

التقارير الإدارية

المفهوم ، الأهمية ، الأهداف

المقدمة:

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

▽ مفهوم التقارير :

- ✓ تعني كلمة تقرير بالعربية (يحمل الى) او (يرجع الى) او بعبارة أخرى يحمل شيء في طياته او يرجع الى الشيء ما في محتوياته .
- ✓ كلمة " تقرير " هي في الأصل مشتقة من الفعل قرر بمعنى قرر المسألة او الراي ، أي حقه ووضحة .
- ✓ وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الاعمال بين المستويات الإدارية ، المختلفة ، وبين وحدات النشاط كل في مجال اختصاصه .
- ✓ عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين او مشكلة معينة ، ويتضمن تحليل و اقتراحات و توصيات تتماشى مع نتائج التحليل .

✓ حقائق خاصة بمشكلة معينة ، تعرض عرضا تحليليا ، بطريقة مبسطة ، مع ذكر الاقتراحات التي يجب ان تتماشى مع النتائج التي تم التوصل اليها بالبحث و التحليل .

- ✓ وثقيه تتضمن دراسة لمشكلة ما ، بهدف نقل وإعطاء المعلومات و النتائج التي تسفر عنها الدراسة من اجل تقديم الأفكار والتوصيات .
- ✓ خلاصة القول : ان التقرير يعتبر وسيلة وليس غاية .

▪ **التقرير هو وعاء يحمل بداخله شيء محدد هذا الشيء هو :**

- تسجيلات لأحداث سابقة
- توصيلا لمعلومات جديده
- تحليلا لقرار سابق
- توصيه باتخاذ قرار لاحق

▪ **فالتقرير الناجح :** هو الذي يستطيع ان يخلط بين كمية الشيء المحدد وبين كفيته بشكل متوازن .

☒ الكم ← الكيف

▽ اهداف التقارير :

- ١- اعلام الغير بأمر من الاخرين .
- ٢- تحريك سلوك الاخرين عن طريق الاقناع .
- ٣- عرض النتائج البحث ، او دراسة موضوع معين ، اويجاد حل مشكلة ما .

▽ التقرير يأخذ شكلين :

- مكتوبا او شفويا

▽ (١) التقرير المكتوب :

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

▽ التقرير المكتوب■ عيوبه :

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

■ شروطه :

- ١- يجب ان يكون مكتوبا بلغة واضحة و سليمة .
- ٢- ان يعطي الوقت اللازم لإعداده وتنفيذه .
- ٣- ان يكون شاملا (ان يقدم ما يتوقع منه ان يقدمه)
- ٤- ان يقدم في الوقت المناسب .

▽ (ب) التقرير الشفوي :■ مميزات التقرير الشفوي :

- ١- سهولة عرضة وتقديمه .
- ٢- لا يعتبر مصدرا موثقا للمعلومات .
- ٣- يمكن نقله لأكثر من فئه او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المناسبة .
- ٤- يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين .

■ عيوبه :

- ١- لا يمكن اعتماد كمرجع الا اذا تم تسليمه .
- ٢- صعوبة الرجوع اليه مرة أخرى .
- ٣- كثيرا ما يتم الخلط بين التقارير الشفوية و تعليمات العمل .
- ٤- إمكانية تغيير المضمون و المحتوى عند عرض التقرير الشفوي.

■ شروطه :

- ١- يجب ان يكون بلغة مفهومة وسلمية .
- ٢- يجب ان يراعي حاجات المستقبلين و توقيعيهم .
- ٣- يجب ان يعرض بطريقة منظمه حتى لا تختلط الأمور على المستقبلين .
- ٤- ان يقدم في وقت ومكان ملائمين .
- ٥- ان تكون طريقه العرض جذابا و غير مملة .

▽ **أهمية التقارير :**

- ✓ قد يسرد التقارير حقائق متوفرة و هنا الغرض الأساسي منه هو تواصل المعلومات .
- ✓ وقد يكون مبنيا 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 .

▽ **الهدف الأساسي لكتابة التقارير :**

- ✓ نقل المعلومات
- ✓ في بعض الحالات تستخدم لتقديم توصيات او اقتراحات .

▽ **الشروط العامة للتقرير :**

- ✓ **الوضوح :** يجب ان تكون التقرير سهل الفهم ، ويخاطب المستقبلين بلغة و أسلوب مشتركين .
- ✓ **الايجاز :** يجب ان يتجنب كاتب التقرير الاطالة التي لا يخدم هدف التقرير .
- ✓ **الشمول :** يجب ان يشمل التقرير كافة المواضيع الأساسية التي يتوقع منه ان يغطيها .
- ✓ **الدقة :** يجب ان يحتوي التقرير على معلومات صحيحة وذات مصداقية .

▽ **أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة :**

- **التقارير المكتوبة ضمن أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة و التي تتلخص في :**
 - × المقابلة الشخصية .
 - × التقديم و العرض .
 - × كتابة التقارير .
 - × الاجتماعات .
 - × الاستقصاءات او استفتاءات الراي .

× الملاحظة ودراسة العينات .

× الوثائق و المستندات .

▽ **المهارة في كتابة التقارير**

١- القدرة على التفكير المنطقي.

٢- القدرة على الاستنتاج و الربط بين الأمور .

٣- القدر على التفسير وتبسيط الأمور .

٤- القدر على التعبير و الصياغة .

٥- التمكن من قواعد اللغة و الاملاء .

▽ أهداف التقارير في الإدارة

■ ١. معاونة الإدارة في الأداء الوظيفي :

- أ- التخطيط : التخطيط يعتمد على المعلومات . و كثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للإدارة عن طريق التقارير . هذه المعلومات قد تأخذ شكل عرض الإنجازات السابقة او الإمكانيات المتاحة و توصيات و اراء الموظفين .
- ب- الرقابة : جوهر عملية الرقابة على الأداء هو مقارنة الإنجاز الفعلي بما كان يجب ان يتم في ضوء الخطة الموضوعية . التقارير المتعلقة بالإنجاز و الأداء الفردي هي وسيلة الإدارة لإجراء هذي المقارنة و اتخاذ الإجراءات في ضوء نتائجها .
- ت- التوجيه و الاشراف : لا يستطيع الرئيس او المسئول ان يمارس وظيفة التوجيه و الاشراف دون الحصول على المعلومات عن سير العمل و اي مشكلات او معوقات تظهر اثناء التنفيذ ، ولا يتيسر ذلك الا من خلال نظام للتقارير يمدّه بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة .
- ث- المتابعة و التقييم : تتطلب عملية متابعة الأنشطة المختلفة و تقييم أداء الأفراد و الوحدات الإدارية ضرورة وجود تقارير تعرض الإنجازات و تساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف الموضوعية و تحدد الاختلالات التي وقعت و تقدم تحليلاً لأسبابها و كيفية تلافيها مستقبلاً .

■ ٢. التوثيق و التسجيل :

تعتبر التقارير وسيلة فعالة لتوثيق و تسجيل معلومات مختلفة الأنواع كالإنجازات او المشاكل او التوصيات

■ ٣. تبادل المعلومات :

تعتبر التقارير وسيلة لتبادل المعلومات بين الوحدات و الأنشطة المختلفة داخل المنشأة و بالتالي تساهم في تحقيق الانسجام بين الوحدات المختلفة و برامجها .

■ ٤. توفير معلومات مرجعية :

هناك بعض التقارير التي تتضمن معلومات نحتاج دائماً للرجوع اليها ، مثال ذلك : تقييم الأداء التي توضح خطوات سير العمل و الإجراءات المختلفة الواجب عملها و النماذج التي تساعد مثل هذه المعلومات المرجعية في تدريب الموظفين الجدد أيضا .

▽ فوائد استعمال التقارير

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

- ١- اجراء تغيير في الإجراءات و السياسات ، فلسفة المؤسسة . حيث ان معظم التغييرات هي نتيجة اقتراحات قدمت في تقرير معين
- ٢- النبوء بالحاجات : حيث ان هناك تقارير تشير الى وجود حاجات معينة يجب توفيرها للمنظمة . مثل الحاجة الى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجة الى تطوير إجراءات السلامة الصناعية داخل المؤسسة .
- ٣- مقارنة الإنجاز بمعايير الأداء : وهذا يعني استعمال التقارير في الرقابة و خاصة في رقابة التكاليف .
- ٤- تخفيض التكاليف .

اجعل من علمك نورا تضيء به من حولك، لا تجد لأجل امتحان فقط! أمتك تحتاج لعلمك ، كن سراجا

الوحدة الثالثة انواع التقارير الادارية والفنية

أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته

الاتصال ضمن المؤسسة نوعين:

أ-الاتصال الرسمي هو: الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة او مؤسسة ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير

ب- الاتصال الغير رسمي هو: الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والافكار او وجهات النظر

انواع الاتصال من حيث اتجاهه

الاتصال الهابط: وهو الاتصال من اعلى الى اسفل وهو الذي يتم بين الادارة العليا واعضاء الادارة الوسطى وبين هؤلاء ورجال الادارة المباشرة او المشرفين والعاملين في مستوى التنفيذ ومن اهم وسائل الاتصال الهابط: (التوجيهات ، المعلومات ، الاوامر ، القرارات)

الاتصال الصاعد : وهو الذي نبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤوسين لتتجه الى المستويات الادارية العليا ومن وسائل الاتصال الصاعد:

(التقارير ، المذكرات ، الشكاوي ، الاقتراحات ، الابحاث)

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

الاتصال الافقي : هو الاتصال الذي افراد المؤسسة ممن هم على نفس المستوى التنظيمي وتزداد الحاجة للتواصل الافقي بازدياد تماسك المؤسسة وازدياد التعاون والتنسيق بين العاملين وهو يتيح الفرصة لتبادل المعلومات واثرائها والاتصال الافقي له عدة وظائف :

#التنسيق بين الافراد والاقسام المختلفة وتبادل المعلومات.

حل المشكلات من خلال التواصل المباشر بين المرؤوسين دون الحاجة لتدخل المستويات القيادية العليا .

توفير المناخ النفسي الذي ينتج عن طريق التواصل بين المرؤوسين .

اهمية التقارير الإدارية

١- زيادة عملية التخطيط الاداري

٢-تسهيل عملية التنسيق مع الجهات الاخرى

٣-تيسير عملية المتابعة والرقابة مع جميع الجهات

٤-توفير تغذية راجعة من الجهات الاخرى

٥-وسيلة للاتصال بين المستويات الادارية الاعلى والادنى لخدمة وظائف الادارة

تصنيف التقرير

التقارير ذات انواع متعددة ويمكن تصنيف التقارير حسب :

* طبيعتها *

* الغرض من استخدام التقرير *

* مصدر التقرير *

* توقيت التقرير *

انواع التقارير



١- التقارير الداخلية والخارجية

من الممكن تصنيف التقارير حسب اتجاه حركتها اما د اخل المؤسسة او خارجها الى تقارير داخلية وخارجية

التقارير الداخلية : هي التقارير التي يستقبلها افراد داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون ضمن الاتجاهات التالية : الاتجاه الصاعد او الاتجاه الافقي او الاتجاه الهابط لذلك فقد تكون هذه التقارير الداخلية صاعدة او هابطة او افقية الحركة.

التقارير الخارجية :

١- عادة ما تكون من الادارات العليا في الشركة الى الادارات العليا في الشركات او المؤسسات الاخرى.

٢- يمكن ان تفوض الادارات العليا الادارات في المستوى صلاحية الاتصال مع المنظمات او الشركات الخارجية.

٣- غالبا ما يمنع الاتصال الخارجي للمستوى التشغيلي الامن خلال الادارات المتوسطة العليا.

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

- تقارير سوق المال او البورصة التي تعدد كل ساعة -
 - وتقارير المبيعات اليومية -
 - وتقارير المصروفات الاسبوعية -
 - وتقارير الانتاج الشهري -
 - 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 احداث معينة مثل وصول رصيد المخزون لاحد الاصناف الهامة الى مستوى معين او حدوث عطل مفاجئ لإحدى الآلات على خط الانتاج وتسمى هذه التقارير احيانا بالتقارير الخاصة او التقارير الاستثنائية باعتبارها ترتبط بأمر غير عادية او نادرة الوقوع وتمثل مشكلة لاحد الانشطة الرئيسية للمنشأة وتتطلب اتخاذ إجراءات خاصة ايضا او 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 وتعلق بما حدث خلال هذا الزمن.

التقارير الغير دورية : مرتبطة بحدث خاص وتعلق بتفاصيله ومعطياته.

- تقارير المبادأة 3

هي التقارير التي يتطوع الموظف لإعدادها دون ان تطلب منه ويكون السبب الاساسي لتطوع الموظف هو احساسه بالانتماء للمؤسسة وشعوره بالرغبة في احداث تغيير يخدم المصلحة العامة للمؤسسة او موظفيها

بعض المواضيع التي قد يتناولها تقرير المبادأة :

المساعدة على زيادة جودة المنتج او الخدمة

التقليل من الانفاق

تحسين ظروف السلامة

- التقارير الطويلة والتقارير القصيرة 4 -

مسألة تصنيف التقارير حسب الحجم واعتبار التقرير طويلا او قصيرا هي مسألة نسبية وتعتمد بشكل اساسي على توقعات جمهور التقرير

بشكل عام كلما تعقد تركيب التقرير وزادت النقاط التي يتناولها والتفصيل الذي يزوده كلما اعتبر تقريرا طويلا

٥ - التقارير الرسمية والتقارير غير الرسمية .

تصنيف التقرير كتقرير رسمي او غير رسمي يعتمد على توثيقه في السجلات الرسمية فبعض التقارير تحفظ وتوثق في ارشيف المؤسسة ويمكن الرجوع اليها حتى بعد فترة طويلة من الزمن وبعضها تختفي لزوال سبب بقائها او عدم الحاجة لها # اما التقرير غير

مقرر مهارات كتابة اداريه + المحاضرة الثالثة تلخيص : نورة السيف
الرسمي مثل التقرير المكتوب لزميل عمل او التقرير المطلوب اعداده في فترة وتجدر الاشارة الى ان وصف التقرير بانه غير رسمي
لا يعني مطلقا عدم الاهتمام باعداده

٦ - تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات

من اكثر الاسس المستخدمة في تصنيف التقرير شيوعا هو التصنيف حسب موضوع التقرير من امثلة هذه التقارير :

التقارير الهندسية -

التقارير المالية -

تقارير الموارد البشرية -

تقارير التكلفة -

تقارير الميزانية -

كما يمكن ان تصنف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير الى :

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

* التقارير المعملية (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

٨ هذه التقارير يتم اعدادها لبيان تطور العمل في مشروع معين فمثلا عند انشاء احد المشروعات عادة يكلف مجموعة من الافراد ببحث
امكانية تنفيذ هذا المشروع بعد اجراء الدراسات اللازمة تقوم هذه المجموعة باعداد تقارير اوليه توضح كيفية الاعداد للمشروع حتى يمكن ان
يحقق الهدف المحدد له

٨ 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 ايضا يتناول امورا متعلقة بانجاز هذا المشروع كالتخطيط وخطوات العمل ، مستلزمات العمل ، المشاكل المتوقعة او الطارئة، مدى
الانجاز، النتائج النهائية للمشروع.

٨- تقارير التحقيق والتفتيش..

* تقارير التحقيق هي نوع من تقارير الاحداث الخاصة حيث يقوم فريق عمل او لجنة بدراسة الحدث الخاص والتحقيق في تفاصيله ومن ثم
اعداد تقرير يوضح نتائج التحقيق .

* تقارير التفتيش قد تكون تقارير دورية او خاصة تقدم معلومات يتوصل لها فرد مخصص او فريق او لجنة من خلال معاينة حقيقية لنشاط
معين .

٩- التقارير الاخبارية والتقارير التفسيرية ..

- **التقارير الاخبارية:** هي التقارير التي تبثها اجهزة الاعلام من اذاعة وتلفزيون وصحافة ومثال على ذلك التقارير السياسية

- يوصف التقرير بانه تقريراً اخبارياً اذا اقتصر على ذكر الحقائق والمعلومات والتفاصيل المرتبطة بموضوع التقرير .

- ويوصف التقرير بانه تفسيرياً اذا تعدى مرحلة سرد التفاصيل المتعلقة بموضوعه الى مرحلة التفسير وابداء الراي الشخصي .

- **التقارير التفسيرية :** هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة ، وتعلل الاسباب وتقدم الحلول ومثال على ذلك : ما يقدمه

الاخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي ، والتقارير الرياضية التي تقارن بين اداء فريقين او أداء فريقين ، او اداء فريق مقارنة بالمواسم السابقة .

١٠- تقارير الدراسات ..

٨ وهي التقارير التي تعرض نتائج الدراسات التي تجري داخل المنشأة او في البيئة الخارجية ، وقد يقوم بها افراد من المنشأة او جهات اخرى متخصصة ،مثل تقرير دراسة الجدوى الاقتصادية لإنشاء خط انتاجي جديد بمصنع او تنويع المنتجات ، او دخول اسواق جديدة او اتباع سياسة تسويقية او ترويجية معينة .

٨ وقد يكون الهدف من الدراسة التعرف على اسباب مشكلة معينة وتحديد انسب الحلول لها

٨ وعادة ما تتضمن مثل هذه التقارير توصيات او اقتراحات او تحليل لبدائل معينة ودائماً ما تتطلب اتخاذ قرار من مستوى اداري اعلى او من جهة مسؤولة.

١١- تقارير تقييم الاداء ..

- وهي التقارير التي تقيم مستوى الاداء قياساً بمعايير موضوعية مسبقاً وتهدف هذه التقارير الى الحكم على الكفاءة او اعطاء درجات او تقديرات تعبر عن مستوى الاداء خلال فترة التقييم وعادة ما تكون هناك قواعد لكتابة هذا النوع من التقارير تحدد اسلوب القياس ومقارنة الاداء الفعلي بالمعايير المنطقية لمثل هذا العمل .

- ومن امثلتها تقارير تقييم اداء الافراد او تقييم اداء ادارات معينة او وحدات نشاط وقد يترتب عليها اتخاذ قرارات في حالة وجود انحرافات كبيرة او قد يكتفي احيانا بالتوجيه او تصحيح بعض المسارات .

١٢- تقارير الافراد ..

وهي التقارير التي تتضمن معلومات عن الافراد تمثل الجانب الشخصي والوظيفي للفرد كذلك للجانب السلوكي كما تتضمن معلومات عن نشاطه ونتاجه خلال فترة معينة ومن امثلتها التقارير السنوية لتقييم الافراد ، وتقارير فترة الاختيار للمعينين الجدد .

١٣- تقارير سابقة التصميم ..

وتكون في شكل نماذج مطبوعة وعلى كاتب التقرير ان يملأ بياناتها وعادة ما يترك بها مكان للتعليق او اضافة بيانات ليس لها مدخل بالنموذج ومن امثلتها تقارير الحقائق المفقودة بالرحلات الجوية ، وتقارير الصيانة الدورية وتقارير اداء الافراد.

طرق تقديم التقارير ..

أ-تقارير شفوية: تعرض بصورة شفوية في اجتماع سواء منفردة او مع تقارير مكتوبة او معروضة

ب-تقارير مكتوبة : تعرض في شكل مكتوب من نسخ ورقية

ج-تقارير معروضة: تعرض على وسائل ايضاح حديثه مثل استخدام الكمبيوتر وجهاز العرض .

يمكن للإنسان أن يعيش بلا بصر ولكنه لا يمكن أن يعيش بلا أمل.

الكتابة الادارية ومراحلها

▽ مفهوم الكتابة :

- ❖ هي وسيلة (وسيط) ارسال يوظفه الانسان في نقل أفكاره وآرائه و مشاعره واحاسيسه الى الاخرين .
- ❖ هي نوع من القدرة او المهارة العقلية ، و اليدوية في نفس الوقت التي تحتاج الى بعض الابداع في طريقة العمل .
- ❖ هي عملية انتقاء (اختيار) الكلمات المناسبة من بين البيانات التي تجمعها او ترتيبها و تحولها الي معلومات مناسبة تضمن الوفاء بالمعنى ، ثم عرضها بأساليب وصفية تفصيلية او تفسيرية .
- ❖ هي اجراء يهدف الى تثبيت اللغة المنطوقة ، و الاحتفاظ بها لأجل ضمان استمرار فكر الانسان وثقافته ، ووسيلة للوصول الى التراث الثقافي بلغة معينة .

▽ الكتابة الإدارية :

هي الكتابة التي تخدم صاحبها في إيصال طلب او فكر او منفعة ، عامة كانت او خاصة ، غرضه اتصال الناس ببعضهم لقضاء حاجاتهم و تنظيم شؤونهم ، وكثيرا ما تستخدم في الأمور الإدارية والمكاتبات الرسمية ، و التقارير ، و المعاملات ، و البحوث العلمية ، و المراسلات الدولية ، و الخطابات في الشركات و البنوك و غيرها ، لذلك لا تخضع لأساليب التجميل اللفظي و الخيال بل للدقة و التوثيق و الموضوعية .

▽ الكتابة الإبداعية :

هي الكتابة التي تعبر عن شخصية الكاتب وآراؤه ، وميولة واهتماماته ، وما يصاحبها من انفعالات ، وتجارب إنسانية تنصهر من وجدانه وعقله وهي كما قيل: (الكتابة الإبداعية ابتكار لا تقليد ، وتأليف لا تكرار ، تختلف من شخص لأخر حسب ما يتوفر لكل منهم مهارات خاصة ، وخبرات سابقة ، وقدرات لغوية ، و مواهب أدبية ، وهي تبدأ فطرية ، ثم تنمو بالتدريب و الممارسة وكثرة الاطلاع .

▽ أهمية الكتابة الإدارية :

- ✓ تنبع أهمية الكتابة الإدارية (الوظيفية) من كونها تعد الأداة التي توثق المعارف الإنسانية و العملية في جميع مناحي الحياة ، حيث يمكن نقلها زمانيا ، لتصبح المعلومات في متناول الجميع .
- ✓ وسيلة للاتصال بالأخرين .
- ✓ الكتابة السليمة احدى شروط النجاح في العمل الإداري .

خطوات هامة في عملية الكتابة الإدارية :

- ١- اكتب ملاحظات او قائمة بالموضوعات التي تساعد على كتابة الفكرة .
- ٢- اكتب مسوده موجزه بالأفكار .
- ٣- راجع الخطاب مراجعة أولية .
- ٤- استخدم الكلمات و الجمل البسيطة .
- ٥- تذكر انك تكذب لتحقيق هدف واحد .
- ٦- التزم بالقواعد النحوية .
- ٧- تجنب الأخطاء الاملائية و الطباعية .
- ٨- استخدم علامة الترقيم
- ٩- راجع الخطاب مراجعة نهائية ، قبل إرساله للتوقع و التصدير .

اهداف الكتابة الإدارية :

تستخدم الكتابة الإدارية في العديد من الأغراض ، وتحقق أهدافا عدة ، من أبرزها :

- تعتبر حلقة وصل رسمية بين العاملين في مجال الإدارة بمختلف المستويات .
- تعمل على توثيق المعرفة زمانيا و مكانيا ، و الاستفادة منها في المستقبل .
- تساعد المديرين على ممارسة أعمالهم .
- تربط الجمهور الداخلي للمنظمة بالجمهور الخارجي من خلال المراسلات .
- نشر المعرفة بين المتخصصين .
- تعتبر أداة لحل المشكلات الإدارية .
- تستخدم لتوضيح بعض القرارات الإدارية .

العوامل المشتركة بين الكتابة الإدارية و الكتابة الإبداعية :

- ✓ **الموضوع :** لا بد لأي كتابة من موضوع تناقشه سواء كانت كتابة إدارية او إبداعية .
- ✓ **الهدف :** لكل من الكاتبين من هدف معين و طريقة محده بتوصيل المعلومة للمستقبلين .
- ✓ **التكامل :** ان تكون جميع عناصر الكتابة موجوده و متكاملة بطريقة متناغمة بحيث يعبر العنوان عن المضمون ، وتنسجم المقدمة من جسم النص .
- ✓ **الاحكام :** يقصد به إعطاء كل جانب او جزء في الكتابة ما يستحق من معالجه و شرح .

▽ الفرق بين الكتابة الإدارية و الكتابة الإبداعية :

تتميز الكتابة الإدارية الوظيفية عن الكتابة الإبداعية بعدد من المميزات ، أي ان لكل منهما خصائصها :
فما هي الخصائص كل منهما ؟

☒ أولاً: خصائص الكتابة الإدارية :

- ١- انها كتابة موضوعية ، حيث يقوم الكاتب بنقل الواقع دون تدخل شخصي .
- ٢- انها كتابة واقعية و تقريرية ، يتم فيها نقل الحدث دون استخدام محسنات بديعية .
- ٣- انها كتابة يومية ، تتعلق بموضوعات غير متجانسة (الرواتب ، الاجازات ، الشكاوي ، التعليمات ، الاجتماعات ،.....) .
- ٤- أنها كتابة تنتهي الغاية منها بانتهاء عملية ارسالها .
- ٥- ان الهدف منها توصيل معلومة للمستقبل .
- ٦- انها جهد تراكمي على مستوى الإدارات و العمل المؤسسي .
- ٧- انها تتبع منهجا محددًا ، ولها ضوابط وحدود و أسس معينة .

☒ ثانياً: خصائص الكتابة الإبداعية :

- ١- التعبير عن الذات واطلاق العنان للخيال من ابراز سماتها .
- ٢- تستخدم فيها التحسينات البديعية .
- ٣- الكتابة الإبداعية تصور أشياء غير موجوده على ارض الواقع ، و احيانا غير قابلة للوجود .
- ٤- قد تتناول أحداثا تاريخية قديمة جدا لا علاقة لها بالواقع اليومي .
- ٥- لا تنتهي الغاية من كتابة القصة او الرواية بنشرها ، بل قد تزدهر ولا يمل الناس من تكرارها عدة عقود .
- ٦- الكتابة الإبداعية لا تتبع منهجا محددًا ، فلكل كاتب طريقته و أسلوبه الخاص في الكتابة .
- ٧- الكتابة الإبداعية جهد شخصي غير تراكمي .
- ٨- الكتابة الإبداعية لها أهداف جمالية .

الأمَل هي تلك النافذة الصغيرة، التي مهما صغر حجمها، إلا أنها تفتح آفاقاً واسعة في الحياة

خطوات اعداد التقرير**خطوات اعداد التقرير**

- كتابة التقارير تتطلب مجموعة من مهارات خاصة في مرحلة الإعداد للكتابة:
- يعتمد معد التقرير على الحقائق المجمعّة من مصادر محددة تميلها طبيعة وموضوع التقرير
- المعلومات المعروضة في التقارير ليست خاضعة لذوق ورأي الكاتب
- كتابة التقارير تركز على وصف ونقل الوقائع والاحداث الفعلية للمشكلة او الموضوع
- النتائج في التقارير تستخلص من المعلومات التي تم جمعها او وصف الواقعة او الحالة التي يتوصل اليها معد التقرير من خلال التحليل العلمي .
- بناء على النتائج التي يتوصل اليها معد التقرير والمدعومة بالحقائق والمعلومات الموثقة بالتقرير يتم استخلاص المقترحات او التوصيات
- التقرير أعد أساسا لتوفير معلومة محددة الهدف منها مساعدة ومساندة متخذ القرار لمشكلة او موضوع التقرير تحت الدراسة

تتلخص خطوات أو مراحل إعداد التقرير بما يلي :

- ١- تحديد وتحليل الموضوع او المشكلة او ابعادها
- ٢- وضع خطة او جدول عمل او برنامج للخطوات التي تتبع لإعداد التقرير
- ٣- القيام بالأبحاث والدراسات اللازمة (البحث عن الحقائق)
- ٤- تنظيم الحقائق التي اسفرت عنها الابحاث والدراسات السابق إجراؤها
- ٥- تفسير الحقائق اذا كان التقرير تفسيريا
- ٦- اعداد المسودة الاولى للتقرير
- ٧- واخيرا كتابة التقرير في صورته النهائية وتحريه بعد إدخال أو حذف المطلوب

اولا: تحديد المشكلة او الموضوع

- وتختص هذه الخطوة بتحديد وتعريف الموضوع المراد اعداد تقرير بشأنه يبدأ التقرير بتفويض الرئيس او من عملاء المنشأة.. الخ
- والتفويض أيا كان مصدره هو بداية تحديد المشكلة او الموضوع تحديدا دقيقا ولهذا تقع على عاتق الشخص المكلف بإعداد التقرير مسؤولية البحث والتنقيب حتى يمكنه تحديد المشكلة تحديدا دقيقا مثال على ذلك:
- استدعي مدير احدى الإدارات مرؤوسا وطلب منه معرفة ما حدث في اجتماع الليلة الماضية وكتابة تقرير عن ذلك
- لذلك مطلوب من المرؤوس الان ان يحدد هذا الموضوع بدرجة اكثر دقة وهذا التحديد الدقيق قد يشمل ما حدث في الاجتماع بالتفصيل

وتختص هذه الخطوة بتحديد وتعريف الموضوع المراد اعداد التقرير بشأنه ولتحديد الدقيق لمشكلة او موضوع التقرير يستلزم اتباع ما يأتي:

- ١- قراءة مستند التفويض بعناية
- ٢- اذا لم يكن مستند التفويض كافيا لإعطاء صورة واضحة فيجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير مناقشة الشخص الذي طلب إعداد التقرير
- ٣- اذا كان موضوع يتطلب معرفة متخصصة فيجب استشارة المختص المناسب داخل المنشأة
- ٤- يجب ان يسأل الشخص المكلف بإعداد التقرير نفسه خمسة أسئلة وهي (من وماذا وأين ومتى ولماذا) لأنه بهذه الأسئلة يكون موضوع التقرير قد تحدد تحديدا دقيقا

مثال: طلب مدير فرع شركة ما من احد مرؤوسه اعداد تقرير عن ردود فعل العاملين بالفرع تجاه النظام الجديد لفترات الراحة .. لتحديد موضوع التقرير تحديدا دقيقا واضحا يجب على المرؤوس ان يوجه لنفسه الأسئلة الخمس الآتية:
من...؟

من هم العاملون بالفرع الذي قصدهم المدير ، هل هم العمال فقط ام رؤساء الاقسام المختلفة بالفرع ، ام جميع العاملين بالفرع من عمال ورؤساء اقسام وموظفين دائمين والمؤقتين
ماذا...؟

عندما طلب مدير الفرع تقريرا عن رأي العاملين بالفرع فما يختص بالنظام الجديد لفترات الراحة ، هل كان يقصد معرفة رأي العاملين في النظام الجديد فقط، ام رايهم في النظام الجديد مقارنة بالنظام القديم وهل يريد رايهم فقط او رايهم واقتراحاتهم بقصد ادخال تعديلات اذا لزم الامر.

أين...؟

طبعا في فرع الشركة .

متى...؟

الان يريد ذلك ام بعد مرور بعض الوقت حتى يمكن للعاملين لتعود على النظام الجديد ، وكذلك متى يريد التقرير

لماذا...؟

ما الهدف الذي يسعى المدير اليه من معرفة رأي العاملين بالفرع

ثانيا: تصميم جدول عمل:

قبل القيام بالدراسات اللازمة لجمع الحقائق المتعلقة بموضوع التقرير يجب وضع جدول عمل يوضح الاعمال المتبقية الواجب إتمامها والوقت اللازم لإنجاز كل هذه الأعمال وعند عمل هذا الجدول الزمني يجب ان يحدد الشخص المكلف بإعداد التقرير ما يلي :

١- الوقت المطلوب فيه التقرير في صورته النهائية

٢- الإمكانيات البشرية التي يمكن الاستعانة بها - سواء من داخل المنشأة او من خارجها - عند تحليل النتائج التي توصل اليها وتفسيرها

٣- الإمكانيات الفنية المتاحة (الآت الطباعة -الآت الكتابة ...) والوقت متاح في هذه الإمكانيات

ثالثا: البحث عن الحقائق

بعد تحديد مشكلة التقرير وتحليلها تأتي مرحلة تجميع الحقائق المتعلقة بمشكلة او موضوع التقرير ويلاحظ هذا الشأن ان هذه الحقائق احيانا تكون قد تم تجميعها من قبل بواسطة اشخاص آخرين وفي هذه الحالة يمكن ان تطلق على الدراسات التي تقوم بها الشخص المكلف بإعداد التقرير اسم دراسات وابحاث ثانوية كما يمكن ان يطلق على هذه الدراسات اسم دراسات وابحاث مكتبة . وذلك نظرا لان هذه الدراسات عادة ما يتم القيام بها داخل المكتبة

اما اذا كان موضوع التقرير يتعلق بمشكلة راهنة لم يتعرض لدراساتها احد من قبل فعادة ما تكون الدراسات والابحاث الثانوية وحدها غير كافية لإعداد التقرير المطلوب في هذه الحالة يجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير القيام بما يمكن ان يطلق عليه "ابحاث ودراسات اولية" هذه الدراسات قد تتخذ صورة ملاحظات او تجارب او استجواب وقد تستخدم جميع هذه الصور للحصول على المعلومات اللازمة

رابعا: تنظيم الحقائق

- بعد استكمال مرحلة البحث وجمع الحقائق والمعلومات اللازمة التي تأتي مرحلة تنظيم هذه الحقائق والمعلومات بشكل يعطيها معنى واهمية
- وتنظيم الحقائق والمعلومات يعني تصنيفها في مجموعات تهدف الى مساعدة الشخص المكلف بإعداد التقرير في التأكد من انه جمع البيانات والمعلومات اللازمة وكذلك مساعدته في اكتشاف العلاقات بين المعلومات المختلفة حتى يمكنه الوصول الى توصيات محددة
- وهناك اربعة أنواع رئيسية من المعلومات يمكن التصنيف على اساسها وهي:
 - ١- معلومات نوعية.
 - ٢- معلومات كمية .
 - ٣- معلومات زمنية.
 - ٤- معلومات جغرافية.
- وتبدو اهمية تنظيم المعلومات في حالة التقرير الاخباري حيث ان تنظيم المعلومات هي الوسيلة الوحيدة لضمان عرض التقرير وتقديمه بصورة لائقة . اما اذا كان التقرير تفسيري فان تنظيم المعلومات يضمن سلامة التفسير من جانب الشخص المكلف بإعداد التقرير

خامسا: تفسير الحقائق

يقصد بتفسير الحقائق والمعلومات اعطاء معنى لها وبعبارة اخرى تهدف عملية التفسير الى بيان ماذا تعني وما فائدة هذه الحقائق والمعلومات للمنشأة هذا التفسير هو ما يسعى اليه المدير من الشخص المكلف بإعداد التقرير وتجدر الإشارة في هذا الصدد الى ان هناك العديد من الطرق لتفسير الحقائق والمعلومات ويتوقف اختيار طريقة التفسير على نوعية المشكلة او الموضوع المراد اعداد التقرير عنه

وفيما يلي بعض الاخطاء التي تقع فيها الكثير من كاتبي التقارير والتي تؤثر في كفاءة التقرير المعد :

- الوصول الى توصيات متسرة
- وضع افتراضات خاطئة لبعض الملاحظات
- الاعتماد على احصائيات غير سليمة
- افتراض اسباب خاطئة لبعض الظواهر موضوع البحث والملاحظة
- اهمال بعض العوامل والمتغيرات عند تفسير الحقائق والمعلومات

سادسا: كتابة التقرير في صورته الاولى

بعد اجراء الدراسات والابحاث اللازمة وبعد تنظيم وتفسير الحقائق والمعلومات التي تم الحصول عليها تأتي المرحلة قبل الأخيرة في إعداد التقرير وهي (كتابية) ومهما كانت جودة العمل الذي قام به الشخص المكلف بإعداد التقرير ، فان كل شيء يتوقف على الطريقة التي يكتب بها التقرير ، ويتخلص إعداد المسودة الأولى للتقرير بمراعاة الامور التالية :

١- المقدمة.

٢- بناء هيكل التقرير وتطويره.

٣- الخاتمة.

سابعا: كتابة التقرير في صورته النهائية: سوف يتم التحدث عنها بفصل مستقل .

اسس وقواعد يجب مراعاتها عند كتابة التقارير

- ٤- يحتاج كل تقرير الى اهداف واضحة تساعد في تحديد المحتوى واسلوب التقرير (تقرير عن سير العمل – تقرير عن انجازات معينة –تقرير عن مشكلة واقترح حلول لها)
- ٥- لابد من معرفة قارئ هذا التقرير وكيف يفكر؟ وما مستواه التعليمي والثقافي و الوظيفي؟ ومدى معرفته السابقة بموضوع التقرير؟ وذلك لانتقاء المفردات والعبارات المناسبة .
- ٦- ان يتضمن التقرير مؤشرات ودلالات واضحة تؤكد في موضوع التقرير (فإن كان مثلا تقرير عن مستوى اداء الخدمات بمشروع ما فيعزز بمعدلات ونسب النجاح مثلا ونتائج سابقة)
- ٧- الالتزام بقواعد الاقتباس والتوثيق والإشارة الى المصادر والمراجع المستخدمة
- ٨- بالنسبة للأسلوب يفضل استخدام الكلمات المباشرة الضرورية، والعبارات البسيطة سهلة الفهم والابتعاد عن الاسلوب الخطابي والعبارات الانفعالية وغير الدقيقة ومراعاة قواعد اللغة فيما يخص الفواصل والنقط وأساليب الربط وغيرها.
- ٩- وبالنسبة للصيغة يفضل عرض الموضوع بشكل مباشر دون مقدمات غير ضرورية ومع ابراز الافكار الرئيسية، وتجنب التكرار في العبارات والكلمات، وكذلك تجنب الجمل والعبارات الطويلة التي تتداخل بها الافكار فيصعب فهمها.
- ١٠- الاهتمام بشكل التقرير من الامور الضرورية، وتنظيمه، واخراجه في صورته النهائية بالشكل المطلوب والذي يعبر عن شخصية كاتبه ومدى اهتمامه بالموضوع .

مهما تشعر به اليوم من ضغوطات وتعب، يوما ما سوف تستعيد ذكرياتك،
وتدرك كيف كان لصبرك وكفاحك وثقتك بالله دور في تغيير حياتك للأفضل

إعداد المسودة الأولى

▽ اعداد المسودة الأولى

❖ عندما تبدأ عملية الكتابة عليك ان تضع ثلاثة عناصر رئيسية :

١. المقدمة .

٢. بناء هيكل التقرير .

٣. الخاتمة .

عناصر كتابة التقرير

مقدمة التقرير	- صفحة الغلاف - صفحة المحتويات - ملخص عام - المقدمة (الخلفية ، الأهداف ، المجال)
هيكل التقرير	- عرض المعلومات و الحقائق - الجدول - الرسوم البيانية - الدراسة و التحليل
خاتمة التقرير	- النتائج - التوصيات - الملاحق

أولاً: المقدمة

❖ توضح المقدمة بكل بساطة الهدف من الكتابة و أهمية الموضوع لا تضيق وقتنا طويلا في التفكير بالمقدمة ، اكتب بوضوح وبساطة السبب الذي دفعك للكتابة **فمثلا :**

○ لتقديم معلومات طلبها شخص ما .

○ لتقديم معلومات تعتقد بأن الناس في حاجة اليها .

○ لتوفير معلومات تريدها انت .

○ لتفتح الأشخاص بوجهة نظر ما .

○ لتشجعهم او تمكنهم من عمل شيء ما .

❖ يمكن ان تشتمل المقدمة أيضا على شرح موجز لأقسام التقرير ، المقدمة لا تحتوي على أي نتائج او توصيات او تفاصيل التقرير .

❖ المقدمة لا بد ان تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير . فمثلا قد يكون طول المقدمة في حدود 3 % من طول التقارير . فالتقارير المكونة من

عشرات الصفحات قد تكون المقدمة فيها صفحة او اثنتين ، و التقارير المكونة من ثلاثة او أربعة صفحات تكون مقدمتها بضعة اسطر .

ثانياً : كتابة هيكل التقرير

- ❖ هيكل التقرير هو اكبر عناصر التقرير و هو يتكون عادة من عدة أجزاء او اقسام . عادة لا يوضع عنوان باسم هيكل التقرير وانما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير .
 - ❖ هيكل التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل و يوضح ما تم فعله لحل المشكلة و يوضح كذلك النتائج و تحليلها .
 - ❖ اقسام هيكل التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير ، تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة او تحسين شيء ما تتضمن : (شرح المشكلة بالتفصيل – الخطوات التي تم اتباعها – نتائج هذه الخطوات و مدلولاتها) .
- ينصح اثناء كتابة هيكل التقرير ما يلي :**
- (١) التأكد تماما من النقاط التي تريد كتابتها .
 - (٢) التأكد من الترتيب للنقاط في النص .
 - (٣) لا تهتم كثيرا بالأخطاء الاملائية وعلامات الترقيم لأنك سوف تقوم بتصحيحها لاحقا .
 - (٤) لا تتوقف عن الكتابة لتبحث عن كلمة او جملة فقط قم بكتابة علامة تذكرك بذلك .
 - (٥) ضع علامة استفهام بين قوسين على أي نقطة تريد تعديلها .
 - (٦) ركز اهتمامك على كتابة الأفكار الرئيسية بالإضافة الى الحقائق التي تدعم افكارك لأنك سوف تقوم بعمليات التجميل عندما تبدأ عمليات مراجعة التقرير و اعادة الكتابة .
 - (٧) اترك مسافات بين الكلمات بمقدار حرفين الى ثلاثة لتتمكن من ادخال أي كلمات تريدها اثناء المراجعة .

ثالثاً : الخاتمة

- ❖ في الخاتمة اشرح بوضوح ما سيتوقعه القارئ بعد قراءة التقرير او خلاصة الموضوع للتقرير الذي كتبته و يجب ان تكون الخاتمة :
 - ✓ غير مشتملة على أفكار جديدة .
 - ✓ غير مشتملة على امثلة جديدة .
- ❖ تذكر بأن الخاتمة لا يجب ان تخرج عن اطار الموضوع الأساسي وان الخاتمة يجب ان تمثل النهايات لذلك احرص على ان لا تكون طويلة وان تكون قوية .

▽ مراجعة المسودة النهائية

يجب التركيز عند كتابة المسودة النهائية على ما يلي :

١. اعتمد على رضا العملاء اكثر من اعتمادك على اللغة الشخصية وتقديرك الذاتي .
٢. تعلم القيام بالمراجعة بنفسك .
٣. قبل التحرير قم بمراجعة ما كتبت وقارنه مع العناصر التي قمت بوضعها مسبقا حتى تتأكد من ان كل ما اردت كتابته قد تم تضمينه للتقرير .
٤. ترك التقرير اذا كان لديك وقت كاف ليوم او يومين قبل إعادة القراءة .
٥. قم بعملية مراجعة المسودة الأولى على فترات مع مراعاة مراجعتها مع التعديلات .
٦. قم بإدخال التعديلات على المسافات بين الاسطر وعلى الهوامش .
٧. قم بطباعة النسخة المعدلة .

١ - الهيكل العام للتقرير :

أ - العنوان :

- هل يوضح الفكرة بالكامل ام لا .
- هل يوضح الفكرة التي تريدها فقط ام يزيد عليها .
- هل يبدو اصليا ام فيه افتعال .

ب - المقدمة :

هل تشرح الأهداف او الأسباب التي دعت الى كتابة التقرير ؟ وهل توضح أهمية التقرير ؟

ج - صلب الموضوع :

١. هل يتبع العناصر التي وضعتها .
٢. هل هذا هو التسلسل المنطقي لأفكارك ؟
٣. هل تمت تغطية جميع النقاط التي قمت بوضعها ضمن العناصر ؟
٤. هل ترى بأن نقاطا أخرى يجب اضافتها ؟
٥. هل تم وضع النقاط الجديدة في الأماكن المناسبة لها ؟
٦. ما هو النموذج المنطقي الذي تتبعه ؟
 - هل الترتيب زمني او التاريخي ؟
 - هل التسلسل من العام الى الخاص ؟
 - هل هو من الأقل أهمية الى الأكثر أهمية ؟
 - هل لديك نموذج آخر ؟
٧. هل انت ملتزم بنموذج واحد ؟ اذا كانت الإجابة لا
 - هل لديك أسباب منطقية تستدعي تغيير نموذجك السابق ؟
 - هل وضعت في تقريرك إرشادات تدل القارئ على التغيير في النموذج ؟

د- نهاية التقرير :

✓ هل لديك حقائق جديدة او أفكار جديدة اذا كانت الإجابة بنعم ووجدت انها مؤثرة وذات علاقة بالفكرة الأساسية فقم بإدخالها في المكان المناسب ؟

✓ هل هذه النهايات تبدو كإفادات مقنعة ام تجميع ام اقتراحات ؟

٢ - المحتويات :

أ - الحقائق :

١. راجع الحقائق وتأكد منها هل هي حقائق معروفة للجميع ولا تحتاج الى ادلة ام انها تحتاج الى ادلة وامثلة تدعمها ؟
٢. اذا كان معظم التقرير يحتوي على حقائق لا تحتاج الى ادلة فأسأل نفسك : هل الموضوع الذي كتبت عنه جديد و يستحق فعلا الكتابة عنه ؟

ب - الأفكار :

١. هل تحمل كل فكرة ما تقصده بالضبط ؟
٢. هل هناك أفكار مجردة لا تدعمها حقائق ؟
٣. هل هناك حقائق تحتاج الى استنتاجات لم تقم بإضافتها ؟ وهل يجب اضافتها؟
٤. هل هنالك بعض الأفكار ترتبط بأفكار أخرى لم تقم بإضافتها ؟ وهل تركت بعض الخطوات دون ان تقوم بإضافتها ؟
٥. هل هناك بعض الأفكار التي تقود الى استنتاجات أخرى وربما تكون قد وضعتها في مكان غير مناسب في التقرير ؟
٦. هل قمت باختيار افضل الحقائق لكل فكرة ؟ اذا رأيت بان بعض الحقائق ضعيفة فابحث عن الحقائق إضافية لتدعمها ؟

٣ - الإلية :**أ - الفقرة :**

هل تحتوي كل فقرة على فكرة واحدة فقط ؟ يجب ان تكون كل فقرة معبرة بالكامل عن المعنى المطلوب واذا تعذر تغطية المعنى بفقرة واحدة فيإمكانك ان تستخدم عدة فقرات لتحقيق المطلوب .

• لا تنس عند كتابة الفقرات الأمور التالية :

١. ابدأ اول فقرة بالجملة الأساس التي تحمل الفكرة الرئيسية .
٢. ادخل مباشرة في الفكرة الأساس كما لو انها الجملة الأخيرة .
٣. اذا وجدت بعد المراجعة بان الفقرة تحوي على اكثر من فكرة أساسية فقسّمها بحيث تشمل كل فقرة على فكرة واحدة .

ب - الرابط :

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 .

ج- الجمل :

يجب ان تكون متنوعة في تراكيبها واطوالها حسب النص و الصياغ .

• ولا تنس ان الجمل القصيرة افضل بكثير للتقرير لأنها :

- تساعدك في تحاشي الأخطاء النحوية .
- تساعدك في عملية المراجعة و التنقيح .
- تريحك من صعوبة التعامل مع علامات الترقيم الكثيرة ومشاكلها .

د- الكلمات :

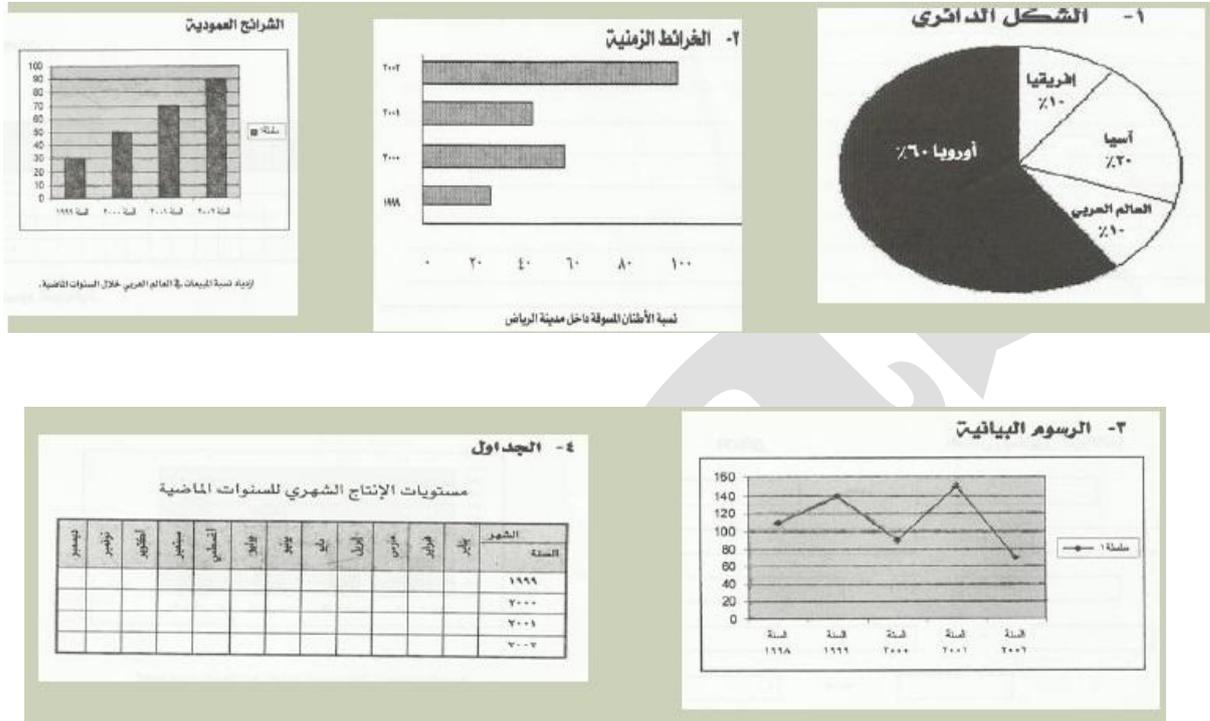
- اختيار الكلمات التي تعبر بإنجاز عن المعنى المقصود .

• يمكن ذلك من خلال تحديد التالي :

١. هل هنالك كلمات لا تعبر بإيجاز عن مقصدك ؟ استبدل هذه الكلمات .
٢. اذا ساورتك الشكوك بان كتابة الكلمة املائيا تبدو غير مناسبة فتأكد منها .
٣. هل كل الكلمات التي كتبتها صحيحة نحويا ؟
٤. حاول عدم استخدام كلمات كثيرة اذا كانت كلمة واحدة تكفي .
٥. استعمل كلمات معتادة ومألوفة وابتعد عن الكلمات الغريبة او الشاذة .
٦. استعمل كلمات مختصرة وذات دلالة واضحة بدلا من الاسهاب .

استخدم الاشكال و الرسوم البيانية

تستخدم الاشكال و الرسوم البيانية كثيرا في التقارير وذلك لزيادة الايضاح و تقريب المفاهيم وجعلها سهلة الاستيعاب والتذكر كما ان الاشكال و الرسوم البيانية تساعد في موضوع المقارنات وإعطاء لمحة سريعة عن المعلومات مثال ذلك :



لو أن العمل سهل كالحديث لكان الجميع ناجحون!

علامات الترقيم في الكتابة العربية ومواضع استعمالها

* الترقيم في الكتابة العربية هو وضع رموز اصطلاحية معينة بين الكلمات او الجمل اثناء الكتابة ؛ لتعيين مواقع الفصل والوقف والابتداء وأنواع النبرات الصوتية والأغراض الكلامية ،تيسيرا لعملية الإفهام من جانب الكاتب أثناء الكتابة، وعملية الفهم على القارئ أثناء القراءة .

* دلت المشاهدة وعزها الاختبار على ان السامع والقارئ يكونان على الدوام في أشد الاحتياج الى نبرات خاصة في الصوت او رموز مرقومة في الكتابة يحصل بها تسهيل الفهم و الإدراك

وعلامات الترقيم الرئيسية في الكتابة العربية، هي:

- الفاصلة، ويطلق عليها ايضا الفارزة (،)

- الفاصلة المنقوطة (؛)

- النقطة (.) النقطتان (:)

- الشرطة (-) الشرطتان (- -)

- الشرطة السفلية (_)

- علامة الاستفهام (؟)

- علامة التأثر ، او التعجب (!)

- علامة التنصيص (<< >>)

- القوسان (())

- القوسان المستطيلان []

تنقسم هذه العلامات بدورها الى اربعة انواع في سياق وظيفتها في الكتابة

- علامة الوقف : (، ؛ .) ؛ تمكن القارئ من الوقوف عندها وقفا تاما ، او متوسطا ، او قصيرا ، والتزود بالراحة او بالنفس الضروري لمواصلة عملية القراءة .

- علامة النبرات الصوتية : (: ... ؟ !) ؛ وهي علامات وقف ايضا لكنها - اضافة الى الوقف - تتمتع بنبرات صوتية خاصة وانفعالات نفسية معينة اثناء القراءة .

- علامة الحصر : (<< >> - () []) ؛ وهي تساهم في تنظيم الكلام المكتوب ، وتساعد على فهمه ، ويمكن اضافة الالوان التي اصبحت تؤدي نفس الغرض .

علامات الاشارات المستخدمة في البرمجة او الرياضيات مثل (< > * & ^ / [] -)

اهمية علامات الترقيم

- 1- انها تسهل الفهم على القارئ ، وتسرع ادراكه للمعاني ، وتفسر المقاصد ، وتوضح التراكيب ... اثناء القراءة :
* يتضح هذا من خلال المثال التالي :

ما احسن الرجل . ما احسن الرجل ! ما احسن الرجل ؟

فهذه الجمل الثلاث مختلفة في المعنى ، لا متكررة على الرغم من انها تبدا بدت في الظاهر جملة واحدة مكررة ومكونة من الكلمات الثلاث نفسها .

2- انها تعرفنا بمواقع فصل الجمل ، وتقسيم العبارات ، والوقوف على المواضع التي يجب السكوت عندها ... فتحسن الالقاء وتميزه.

3- انها تسهل القراءة فتجنب القارئ هدر الوقت بين تردد النظر وبين اشتغال الذهن في تفهم عبارات كان من ايسر ادراك معانيها ، لو كانت تقاسيمها وأجزاؤها مفصولة او موصولة بعلامات تبين اغراضها ، وتوضح مقصدها . فالزمن من الذي يحتاجه القارئ لفهم النص المرقوم اقصر بكثير من الزمن الذي تطلبه قراءة النص غير المرقوم .

4- انها في تصور الكاتب، مثل الحركات اليدوية ، والانفعالات النفسية ، والنبرات الصوتية التي يستخدمها المتحدث اثناء كلامه، ليضيف اليه دقة التعبير وصدق الدلالة . فهي تشبه الحركات الجسمية والنبرات الصوتية التي توجه دلالة الخطاب الشفوي. كما انها تشبه اشارات المرور في تنظيم حركات السير ، وللوحات الارشادية المكتوبة على الطرقات ، التي لولاها لظل كثير من سالكي تلك الطرق .

5- انها تنظم الموضوع ، وتجل لغته ، وتحسن عرضه ؛فيظهر جمالية خاصة تريخ القراء ، وتدفعهم الى القراءة والاستمتاع بها.

الفاصلة (،)

الفاصلة في النص العربي تكتب هكذا(،) وليس تلك المستخدمة في النص اللاتيني غير المتوافقة مع النص العربي(،):*

* الغالبية الساحقة من الكتاب يقعون في ذلك الخطأ مع ان الفاصلة العربية موجودة في لوحة المفاتيح لأجهزة الويندوز وكذلك الماك وتكتب الفاصلة ملاصقة للكلمة التي تسبقها مباشرة بدون فراغات .*

مثال استخدام صحيح : احب الشعر ، والقصص من الخطأ القول : احب الشعر ، والادب

مواضع استخدام الفاصلة (،)

أ- بين الجمل التي يتكون من مجموعها كلام تام الفائدة في معنى معين ،مثل:

ان محمدا طالب مهذب ، لا يؤدي احدا، ولا يكذب في كلامه ، ولا يقصر في دروسه .

ب- بين الجمل القصيرة المعطوفة المستقلة في معانيها ،مثل:

الصدق فضيلة ، والكذب رذيلة ، والحسد منقصة وعجز .

ج- بين الجمل الصغرى او اشباه الجمل ، بدلا من حرف العطف ،مثل:

عند النهر ، فوق الرابية ،تحت سماء صافية ، انتشر المنتزهون .

د- بين انواع الشيء او اقسامه ، مثل :

المخلوقات الارضية اربعة انواع رئيسية : الانسان ، والحيوان ، والنبات ، والجماد . فصول السنة اربعة : الربيع ، الخريف ، الشتاء ، الصيف

هـ- بين عنوان الكتاب ، ودار النشر ، ومكانه ، وتاريخه ؛ وذلك عند تدوين الهوامش او قائمة المصادر والمراجع، مثل:

ابراهيم عبد العليم :الإملاء الترقيم ، دار الشروق ، القاهرة ، 1955م.

علي الجارم : النحو الواضح ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن ، 1990

ز- بعد لفظ المنادي المتصل ، مثل :

يا احمد، اجتهد في دروسك .

ح- بين الشرط وجوابه اذا كانت جملة الشرط طويلة ، مثل:

اذا كنت في كل امورك تعاتب اصدقائك ، فلن يبقى لك صديق .

ط- بين القسم وجوابه، مثل :

والله الذي خلق السموات والارض ، لاجتهدن .

ي- بعد كلمات التعجب في بداية الجملة :

أه ، ما أمر الفراق !

ع- بعد حروف الجواب (وهي ، نعم ، لا ، كلا ، بلى) ، مثل :

هل اجبت عن اسئلة التقويم الذاتي كلها ؟ نعم ، الا السؤال الاخير .

ف- قبل كلمتي مثل او نحو اللتين تسبقان المثال على قاعدة ما ، مثل :

تتكون الجملة الفعلية اساسا من فعل او اسم ، مثل : قام محمد .

الجملة الفعلية ، نحو : كتب المعلم جملة مفيدة .

النقطة (.)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما . -

تسمى << الوقفة >> ويوقف عندها وقفة تامة ، وهي توضع في الاماكن التالية :-

أ- بعد نهاية الجملة التامة المعنى ، ولا كلام بعدها ، ولا تحمل معنى التعجب او الاستفهام ، مثل :

خير الكلام ما قل ودل.

ب- بعد نهاية الجملة او الجمل التي تم معناها في الكلام واستوفت كل مقوماتها ، وحينها يلاحظ ان الجملة او الجمل التالية تطرق

معنى جديدا و اعرابا مستقلا ، غير ما عرضته الجملة او الجمل السابقة ، مثل:

طلع الصباح . امل ان يكون هذا النهار مباركا

ج- في نهاية الفقرة ، مثل :

المعلقات: قصائد مختارة من اجود الشعر الجاهلي ، وتسمى المطولات والمذهبات ، وقد ذكر ابن عبد ربه ان العرب قد كتبتها بالذهب ،

وعلقنها على الكعبة .

د- بين الحروف المرموز بها للاختصار ، مثل :

ق .م (قبل الميلاد)

ص.ب (صندوق البريد)

النقطتان الرأسيتان (:)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما . -

- وتسميان علامة التوضيح والحكاية ، او نقطتي التفسير او البيان ؛ أي انهما تستعملان في سياق التوضيح عموما . من مواضع استعمالهما :

أ- بعد القول او ما هو او ما هو في معناه (حكى ، حدث ، اخبر ، سأل ، اجاب ، روى ، تكلم ...) ، مثل :

قال احد الحكماء : العلم اكثر من ان يؤتى به ؛ فتخبر من كل شيء احسنه . سألته من اين لك هذا ؟ فأجاب : من ابي .

ب- بين الشيء وانواعه ، واقسامه ، مثل :

ايام الدهر ثلاثة : يوم مضى لا يعود اليك ، ويوم انت فيه لا يدوم عليك ، ويوم مستقبل لا تدري ما حا له .

ج- بين الكلام المجمل ، والكلام الذي يتلوه موضحا له ، مثل :

المرء بأصغر يه : قلبه ، ولسانه .

د- قبل الامثلة التي تساق لتوضيح قاعدة ، او حكم ، وغالبا ما تستخدم النقطتان في هذه الحالة بعد كلمتي <<مثل >> او <<نحو >> او قبل الكاف ، مثل :

انعم الله على الانسان بنعم كثيرة : العينين ، اليدين ، والرجلين ، وغير ذلك .

هـ- بعد الصيغ المختومة بألفاظ : <<التالية >> ، <<الاتية >> ، <<ما يلي >> او ما يشبهها ، مثل :

هذه نصيحتي اليكم تتخلص فيما يأتي : لا تستمعوا الى مقالة السوء ، ولا تجروا وراء الاشاعات ، ولتكن السنتكم من وراء عقولكم .

أجب عما يلي : من انت ؟ وكيف جئت الى هنا ؟ وماذا تريد ؟

و- قبل شرح معاني المفردات والعبارات ؟ لتفصل بين المفردات او العبارات ومعانيها ، مثل :

الفعل : لفظ يدل على معنى في ذاته ، وغير مقترن بزمن .

ز- قبل الكلام المقتبس ، مثل :

من الاقوال المأثورة : " عند الشدائد يعرف الإخوان "

ح- في التحقيقات القضائية او الإدارية بعد حرفي <<س >> و <<ج >> اللذين يرمزان الى الى كلمتي : سؤال وجواب ، مثل :

س: ما اسمك؟

ج: حسنين عوضين .

س: عمرك؟

ج: 40 سنة.

ط- في كتابة الوقت للفصل بين الساعات والثواني مثل :

الساعة الان 45 : 2

الشرطة (-)

وتسمى <<الوصلة >> او <<المعترضة >> وتستعمل في المواضع التالية :

أ- في اول الجملة الاعتراضية او (العارضة) واخرها وتقع جملة الاعتراض بين متلازمين او متصلين كالمبتدأ والخبر والفعل ومفعوله

ويؤتى بها للدعاء او الاحتراس ، او ما شابه ذلك ، مثل :

كان عمر بن عبد العزيز -رضي الله عنه- الخليفة الاموي الوحيد الذي يمكن جعله في عداد الخلفاء الراشدين .

الصادق - وان كان فقيرا - محبوب -

في التآني - هداك الله - السلامة.

ب- في اول السطر في حال المحاوره بين متحاورين ؛ استغناء عن تكرار اسميهما ، مثل :

التقى محمد صديقه خالد ا وقال له :

- كيف حالك ؟

- جيد .

- وكيف حال اهلك؟

- بخير ، والحمد لله!

- متى قدمت الى المدينة ؟

- منذ الصباح.

ج- بين العدد رقما او لفظا وبين المعدود اذا وقعت الاعداد ترتيبية في العاوين في اول السطر، مثل :

للكلام شروط اربعة ، لا يسلم المتكلم من الزلل الا بها :اولا- ان يكون للكلام داع يدعو اليه : اما في اجتلاب نفع ، واما في دفع ضرر .

ثانيا- ان يأتي بها في موضعه ، ويتوخى بها اصابة فرصته .

ثالثا - ان يقتصر منها على قدر الحاجة .

رابعا - ان يتخير اللفظ الذي يتكلم به .

التبكير في النوم يكسب :

1- صحة البدن 2- وفرة المال 3- سلامة العقل

علامة الاستفهام (؟)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما .

تستعمل علامة استفهام في المواضيع التالية :

أ- توضع بعد الجملة الاستفهامية ، سواء أكانت اداة الاستفهام مذكورة في الجملة ام محذوفة :

فمثال المذكورة :ايكما الفائز بالجائزة ؟ متى عدت من السفر ؟

ومثال المحذوفة : تأتي من سفرك ولا تخرج من بيتك ؟ (أي : أتأتى من سفرك ولا تخرج من بيتك ؟)

ترى المنكر ولا تغيره ؟ (أي : أترى المنكر ولا تغيره ؟)

ب - عند الشك في معلومة او عدم التأكد من صدقها ، مثل :

لانعرف على وجه اليقين تاريخ وفاة الخليل بن احمد : هل توفي سنة مئة وسبعين للهجرة ؟ او انه عام خمس وسبعين ومئة ؟ او كانت

وفاته سنة ثمانين ومئة ؟ سنحاول عرض الروايات المختلفة .

علامة التأثر ، وتسمى ايضا علامة التعجب ، وعلامة الانفعال (!)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما .

وتوضع بعد الجمل التي تعبر عن الانفعالات النفسية ، في المواضيع التالية :

أ- التعجب ، مثل :

ما اقسى ظلم القريب !

لله دره شاعرا !

ب- الفرح ، مثل :

وافرحته !

ج- التأفف ، مثل :

أف لتصرفاتك !

د- بعد الاستفهام الاستنكاري ، مثل :

وهل تلعو العين على الحجاب ؟!

كيف جرؤ على قتل ابنته ؟!

القوسان الهالين ()

يوضع بينهما الجمل والالفاظ التي ليست من الاركان الاساسية للكلام وهي ، التالية:

أ- الفاظ التفسير والايضاح والتحديد ، مثل :

دخلت ثالث الحرمين (المسجد الاقصى) وصليت فيه .

الظروف الطبيعية القاسية (الصقيع الشديد ، ثم الجفاف والقيظ) افسدت موسم الفواكه هذا العام .

ان اللغة العربية (وهي من اوسع اللغات انتشارا) قد اتسع صدرها لجميع العلوم والمعارف في ايام العناية بها .

الاخلط الصغير (بشارة عبدالله الخوري) من اشهر شعراء العرب المعاصرين .

ب- الفاظ الاحتراس ، منعا للبس ، مثل :

الذمام (بالذال المكسورة) العهد ، والزام (بالزين المكسورة) ما تقاد به الدابة .

ج- الارقام والتواريخ ، مثل

الرقم(100) يكتب مئة او مائة .

ابن سلام الجمحي (ت 231هـ) صاحب كتاب << طبقات فحول الشعراء >>

د- عند ذكر مصطلح بديل بجانب المصطلح المذكور ، مثل:

الفاصلة او (الفصلة) علامة ترقيم شائعة * .

ه- العبارات التي يراد لفت النظر اليها ، مثل:

اتهمني المدير بالتقصير (ويعلم اني مجد)، فظلمني .

كذبتني (ولست بكاذب) فانتهبه الى هذا الامر .

و- الاسماء والعناوين الغير عربية للتوضيح للقارئ ، مثل :

ولد (بابلو نيرودا) في تشيلي عام ...

سأسافر غدا الى (هوشي)

القوسان المستطيلان]]

وتستخدم بشكل مشابه للقوسين السابقين الهلالين ولكن يفضل استخدامهما بشكل خاص للهوامش في الدراسات والابحاث
اذا على الكاتب ان يذكر فيهما رقم الهامش او الهامش نفسه ، مثال:

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

المسافة بين البلدين تبعد سبعون ميلا [4]

تنبيهات هامة باستخدام علامات الترقيم

اولا- علامات الترقيم كافة التي تأتي مباشرة بعد الكلمة التي تكتب ملاصقة لها ولا يترك فراغا بينها وبين الكلمة التي تسبقها وهذه
الاشارات هي ، :

(النقطة ، الفاصلة ، الفاصلة المنقوطة ،النقطتان ، علامة الاستفهام ، علامة التعجب ، علامة الحذف) امثلة على ذلك
جاء خالد .

جاء علي ، وخالد .

لماذا تغيب يوم امس؟ .

من الخطأ كتابتها هكذا :

رجع عمر .

ابن الطريق المؤدية الى القاهرة ؟

ثانيا- الكلام داخل الاقواس يكتب مباشرة بعد فتح القوس دون فراغات ،ويغلق القوس مباشرة بعد انتهاء اخر كلمة فيه ، مثال :

<<العلم نور>>

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

(القدس عاصمة الثقافة العربية)

من الخطأ كتابتها كالتالي :

<< العلم نور >>

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

(القدس عاصمة الثقافة العربية)

لن يهزم شخص يؤمن بنفسه !

الكتابة الإدارية ومشكلاتها و مراحل مراجعة التقارير

▽ المشكلات الكتابية

- الاطناب و الحشو .
- النماذج و التعابير المنطقية .
- التعابير المبهمة.
- العبارات السلبية .
- اهمال القارئ .
- غياب الالتزام .
- البناء للمجهول .

❖ أولاً: الاطناب و الحشو

- **تعريف الاطناب** : زيادة اللفظ على المعنى لفائدة ، او هو تأدية المعنى بعبارة زائدة ، لفائدة تقويته و توكيده .
- **نقول اطنب في الكلام** : اي بالغ فيه .
- **تعريف الحشو** : خليط من الكلام و الأفكار . مادة غير ضرورة يحشى بها نص لإطالته .

○ أمثلة على الاطناب

نقول	لا نقول
اذا حدث	في حال حدوث
بسبب	نظرا لان
تجاوز	تجاوز الحدود
الآن	في الوقت من الزمن
الجميع	كل واحد منهم

❖ نقول ... ولا نقول

- **لا تقل** : بالإشارة الى النقاش الذي دار بيننا ، بهذا نقر بتسلمنا لخطابكم في التاريخ الموضح أعلاه .
- **ولكن نقول** : تسلمنا خطابكم بتاريخ 1435/7/1 حسب النقاش الذي دار بيننا .
- **لا تقل** : في هذه الرسالة حاولنا الإجابة على جميع اسئلتك ، ونامل الا تتردد بالاتصال بنا اذا كانت لديك أسئلة أخرى مهما كانت .
- **ولكن نقول** : اذا كانت لديك أسئلة أخرى ، نرجو الاتصال بنا .

▽ ثانياً: النماذج و التعابير النمطية

- **تجنب النماذج و التعابير النمطية التالية** :
- الرجاء الرد على جناح السرعة .
- وتقبلوا من اخيكم فائق الاحترام و التقدير .

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر
لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

- ولا يفوتني في هذه المناسبة .
- عطفًا على خطابكم الموقر .

▽ ثالثًا: التعابير المبهمة

- الكلمات و التعابير المبهمة هي الكلمات او التعابير التي تؤكد الآراء ظاهريا ، و توحى للقارئ بحيادية العبارة ، لكنها لا توفر مصادر موثوقة لمصدر المعلومات . تعرض مثل هذه التعابير رأياً او وجهة نظر دون ان تسمح للقارئ بالتحقق من مصداقية مصدر هذا الرأي
- تجنب استخدام عبارات مثل (يعتقد بعض الناس) (او "يعتقد اغلب الناس ") او (يعتبر) وما يشبهها ، الا في الاقتباسات .
- لا تقدم الكلمات المبهمة وجهة النظر المحايدة ، لكنها قد تستخدم لستر وجهة النظر غير المحايدة بكلمات لا معنى لها او نشر القيل او القال والاشاعات . من الأفضل دعم الآراء عن طريق الاستشهاد بمصادر يمكن التحقق من انها موثوقة يدل نسبها الى <مصدر > غير مسمى لا يمكن التحقق منه .

❖ التعابير المبهمة

يفضل الابتعاد عن التعابير المبهمة لذلك كن دقيقا ومحددا في عباراتك لا تستعمل تعبيراً لست متأكداً منه تماماً

الخلاصة : تجنب استعمال كلمات مثل (يعد) و (يعتبر)

يمكن تحسين الموضوعات التي تتضمن عبارات مبهمه اما بتسمية مصدر المعلومات او بتغيير صيغة العبارة المبهمة الى عبارة متماسكة.

رابعا: العبارات السلبية

تجنب العبارات السلبية استعمل العبارات الإيجابية .

- تجنب الجمل و العبارات السلبية .
- استعمل العبارات الإيجابية .
- الترغيب مقدم على الترهيب .

▽ سادسا: غياب الالتزام

تجنب استخدام العبارات غير المحددة مثل :- نوعا ، ما ، على ، الاصح ، الى حد ما ، ربما

لا تقل : نحن مسرورون نوعا ما ، بل على الاصح : مبهجون بوصول الأجهزة الجديدة .

بل قل : (نحن مسرورون بوصول الأجهزة الجديدة)

لا تقل : وصول المبلغ اليكم مرتبط ببعض الإجراءات المالية المتبعة في القسم .

بل قل : (سيصل اليكم المبلغ حال توقيع رئيس القسم عليه)

▽ سابعا: المبني للمعلوم و المبني للمجهول

المعلوم : ما ذكر معه فاعلة (فتح محمد الباب)

المجهول : ما حذف فاعلة ، وانيب غيره <فتح الباب >

البناء للمجهول :

- اذا كان ماضيا كسر ما قبل اخرا ، وضُم كل متحرك قبلة : عَلِمَ ، عَلِمَ ، فُهَمَ ، فُهَمَ .
- اذا كان مضارعا فتح ما قبل اخره وضُم اوله : يَكْتُبُ ، يَكْتُبُ ، يَسْتَعْمَلُ ، يَسْتَعْمَلُ .
- اذا كان ما قبل اخر الماضي الفاء قلبت ياء وكسر ما قبلها : باع ، يبيع .
- اذا كان ما قبل اخر المضارع واوا أو ياء قلبت الفاء : يَصُومُ ، يُصَامُ ، يَبِيعُ ، يُبَاعُ .

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

○ لا يُبنى اللازم للمجهول الا اذا كان نائب الفاعل مصدراً او ظرفاً او جاراً و مجروراً : وُقِفَ أمامَ البابِ .

❖ يحذف الفاعل بسبب الاتي :

١. للجهل به .
٢. رغبة في اخفائه .
٣. بسبب شهرته .
٤. عدم تعلق غرض بذكره .

❖ اتبع الاتي في مراسلاتك الإدارية و اعداد التقارير

- استعمل الأفعال المبنية للمعلوم ، لأنها مباشرة ، مختصرة ، قوية .
- عند مراجعة كتابتك ، اجعل جملك مبنية للمعلوم باتباع الاتي :

١. حدد الفاعل في كل جملة .
 ٢. ضع فاعل كل جملة قبل المفعول به .
- ملاحظة : تركيب الجملة المبنية للمعلوم من (فعل + فاعل + مفعول به +) اما الجملة المبنية للمجهول فإن الفاعل يتأخر في الجملة ، وقد يحذف تماماً .

☒ عشر نصائح للاتصال الكتابي الفعال

☒ الجوانب النحوية في كتابة التقارير

▽ المراجعات النهائية للتقرير

❖ المراجعة الشخصية

حاول ان تبذل كل ما في وسعك لتحويل وجهة نظرك لتصبح هي وجهة نظر القارئ كما انك تستطيع ان تقوم بالكثير من عمل التنقيح مع اتباع

الأربع الخطوات التالية :

١ - القراءة الأولى :

افحص المادة الموجودة في مسودة من خلال :

- هل تحتوي على معلومات كافية ؟
- هل الامر يحتاج الى المزيد من الأمثلة ؟
- هل الحقائق تحتاج الى مزيد من التفسير_؟

٢ - القراءة الثانية :

- هل التقرير سرد بطريقة واضحة ؟
- هل التقرير مقدم في مرحلة واضحة محددة ؟
- هل الترابط بين المراحل واضحاً ؟
- هل هنالك ترابط بين أجزاء الموضوع ؟

٣ - القراءة الثالثة :

افحص تركيب العبارات و الأسلوب و الشكل العام للتقرير :

- هل العبارات صحيحة و مؤثرة ؟
- هل الكلمات صحيحة و دقيقة و واضحة ؟

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

■ هل يمكن تحسين العبارات ؟

٤ - اعد الكتابة :

اعد صياغة كل العبارات غير الواضحة .

❖ المراجعة بواسطة زميل

■ كل انسان تقيده نواحي قصور معينة اذا قام بدور الناقد لكتابته الشخصية فقد تكون الكلمات المختارة صعبة الفهم او تكون جملك طويلة او معقدة او قد تمر عليك أخطاء 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 .

■ ان زميلك يستطيع ان يفعل ذلك كله دون تدريب معين للقيام بهذا العمل لان ذلك هو مجرد الإحساس 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 التالي :

١ - وضح لزميلك النقاط التي سببت لك اللبس ؟

٢ - اساله : ما الذي تقصده ؟

٣ - جرب معه بعض العبارات التي تكون واضحة لكليكما ؟

○ التنظيم العام :

ربما تكون الصعوبة عند زميلك هي في التنظيم العام للتقرير اذا كان الامر كذلك فناقشه في الاتي ؟

١ - ما الذي يحاول ان يقوله ؟

٢ - اساله ان يضع الأفكار الرئيسة بشكل بارز ؟

٣ - هل تحتاج الى تبديل بعض الفقرات بالكامل ؟

○ اختيار الكلمات :

هل يستخدم كاتب التقرير كلمات ضخمة لإخفاء المعاني داخلها ؟

اذا كان الامر كذلك فاقترح عليه التالي :

١ - تغيير الكلمات الرنانة بكلمات أوضح و ابسط منها .

٢ - استبعاد الكلمات الزائدة عن الحاجة و أي كلمات غامضة أخرى .

○ تركيب الجمل :

هل الجمل أطول من اللازم ومعقدة ؟

اذا كان الامر كذلك فاقترح عليه التالي :

١ - شطر العبارات الطويلة الى جملتين قصيرتين او اكثر .

٢ - ضع الأفكار الرئيسة في عبارات منفصلة .

○ الانتقال :

هل الأفكار تنتقل بسهولة من نقطة الى أخرى ؟

إذا كانت هناك قفزات مفاجئة اقترح عليه التالي :

١ - وضع كلمات او عبارات تربط المعنى التالي بالسابق .

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

٢ - إضافة عبارة كاملة بمثابة فقرة انتقالية كوسيلة ربط .

○ التجريد :

○ اذا كانت هنالك حاجة لشرح التعميمات الفكرية بالمزيد من الماديات الملموسة فاقتراح عليه التالي :

١ - وضع المزيد من الأمثلة المحددة .

٢ - اقتباس نصوص من الثقات .

٣ - إضافة كلمات ملموسة بدلا من الكلمات التي تحمل معانى مجردة .

www.cofe-cup.net

كن ايجابيا، فبدلا من انتقاد نفسك والآخرين ابحث عن شيء يعجبك في نفسك
وبكل من تعرف وبدلا من التركيز على اخفاقاتك ركز على نجاحك وانجازاتك.

الشكل النهائي للتقرير

الاقسام الرئيسية للتقرير

- صفحة الغلاف - صفحة العنوان
- فهرس المحتويات - قائمة الجداول والاشكال
- المستخلص - المقدمة
- صلب الموضوع - الخاتمة / التوصيات
- الملاحق - المراجع

مكونات التقارير

ماهي عناصر التقارير الادارية ؟

صفحة الغلاف:

- في حالة تقارير العمل الادارية المعتادة قد لا يوضع غلاف اصلا نتيجة ان تداول التقرير لن يكون عملية مستمرة لمدة طويلة وغالبا ما يحتفظ بالتقرير في ملف وبالتالي لا يكون هناك خوف من تلف التقرير .
- قد يستخدم غلاف بلاستيك لتقارير العمل الكبيرة جدا والتي سيتم حفظها لمدة طويلة بشكل منفصل - أي لن يتم حفظها داخل ملف مع تقارير اخرى .
- وقد يستخدم كذلك الغلاف السميك في مثل هذه الحالات, فمثلا تقرير الزيارات اليومية سيكون بدون غلاف, تقرير الاعمال السنوية او الخطة السنوية قد يوضع له غلاف بلاستيكي, بالطبع في حالة التقارير الالكترونية ن يكون هناك غلاف.
- في حالة استخدام غلاف لابد من التعرف على بيانات التقرير الاساسية من الغلاف بدون الحاجة لفتح التقرير؛ بمعنى أنك يمكنك معرفة عنوان التقرير واسم الشخص او الجهة التي اعدته وتاريخ اصداره او اعداده.

في حالة استخدام غلاف سميك فسيكون لزاما ان تكتب هذه البيانات على الغلاف الخارجي, وفي حالة استخدام غلاف بلاستيك شفاف فسيكون من الممكن رؤية صفحة العنوان وفي حالة عدم وجود غلاف فان اول صفحة مرئية تكون صفحة العنوان وبالتالي يتم التعرف على اسم التقرير والبيانات المتعلقة فيه من هذه الصفحة.

صفحة العنوان:

- صفحة العنوان هي اول صفحة من صفحات التقرير الاداري الضخم وهذه الصفحة تمكنا من معرفة معلومات اساسية عن التقرير بسرعة لذلك فان **صفحة العنوان لابد وان تحتوي على :**

اما تقارير العمل القصيرة - أي المكونة من صفحة او صفحتين او ثلاث لا يوضع صفحة للعنوان وانما توضع هذه البيانات في اعلى الصفحة الاولى وذلك لان التقرير قصير ولا داعي لا اضافة صفحة كاملة للعنوان, محتويات صفحة العنوان لا بد من وجودها في أي تقرير سواء وضعت في صفحة مستقلة او في الصفحة الاولى.

جدول المحتويات :

- جدول المحتويات هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من اقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول الى اقسام معينة مباشرة وهو يوضح كذلك للقارئ الاقسام المختلفة للتقرير.
- جدول المحتويات يحتوي اسماء اقسام او فصول البحث او التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير وينبغي اتباع اسلوب ثابت في عرض الاقسام الفرعية او العناوين الفرعية في جدول المحتويات.
- جدول المحتويات لا يستخدم عادة في التقارير القصيرة لان في هذه الحالة يكون تصفح التقرير امرا سهلا.

قائمة الاشكال:

- عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الاشكال التوضيحية (خمسة او اكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة للأشكال.
- قائمة الاشكال مشابهة لجدول المحتويات غير انها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل شكل.

قائمة الجداول :

- قائمة الجداول مشابهة تماما لقائمة الاشكال ولكنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل جدول .. احيانا يتم وضع القائمتين في نفس الصفحة تحت مسمى قائمة الاشكال والجداول.
- قائمة الجداول والاشكال تساعدان على الوصول الى جدول ما او شكل ما بسرعة بدلا من تصفح التقرير او جزء منه للوصول الى شكل ما او جدول ما وهي مطلوبة غالبا في تقارير العمل الطويلة والتي قد تستخدم لمدة طويلة مثل دراسات الجدوى والتخطيط الاستراتيجي وما الى ذلك.

قائمة الرموز او قائمة المصطلحات :

- قائمة الرموز تستخدم في التقارير الادارية التي تحتوي على الكثير من الرموز كاستخدام "س" للتعبير عن السرعة و "م" للتعبير عن المسافة وهكذا، وخاصة في حالة التعامل مع مؤسسات اخرى.
- KSA - USA - UOD - ...

المستخلص:

- الملخص كما هو واضح من الاسم هو ملخص لما يحتويه التقرير الاداري وللمخلص وظيفتان :
اولا: ان يعلم قارئ التقرير ان كان يحتاج ان يقرأ هذا التقرير ام لا .
ثانيا: ان يعرف القارئ المعلومات الاساسية جدا في التقرير.
- مثل طبيعة الزيارات التي نفذت والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير او يقرر قراءة جزء محدد من التقرير.
- الملخص قد يوضع في صفحة العنوان اذا كان قصيرا لان هذا يساعد القارئ على الاطلاع عليه سريعا.
 - اما في حالة التقارير الطويلة التي يكون فيها الملخص في صفحة منفصلة فالبعض يفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان والبعض يفضل وضعه بعد جداول المحتويات وقوائم الجداول والاشكال والرموز أي وضعه قبل المقدمة.

- في حالة عدم وجود تفضيل لدى جهة التي يقدم لها التقرير فمن الافضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب لان يقوم بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الاشكال لكي يصل الى الملخص الذي قد يعرف منه انه لا يحتاج قراءة التقرير او قد يستغني بما في الملخص عن قراءة التقرير.

- يوجد نوعان من الملخصات : الملخص المعلوماتي والملخص الوصفي

1- الملخص المعلوماتي: هو الذي تحدثنا عنه

2- الملخص الوصفي : يعطي فكرة سريعة عن ما يحتويه التقرير ولكنه لا يلخص البحث نفسه ولا يوضح النتائج ..الملخص المعلوماتي يستخدم اكثر من الملخص الوصفي قد تجد بعض المجالات العلمية تستخدم الملخص الوصفي.

المقدمة :

- المقدمة يجب ان توضح ثلاثة اشياء وهي : موضوع التقرير وخلفيته ، الهدف من التقرير ، حدود التقرير .
يمكن ان تشتمل المقدمة ايضا على شرح موجز لأقسام التقرير، المقدمة لا تحتوى على أى نتائج او توصيات او تفاصيل التقرير.
- المقدمة لا بد ان تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير... فمثلا قد يكون طول المقدمة في حدود 3% من طول التقرير . فالتقارير المكونة من عشرات الصفحات قد تكون المقدمة فيها صفحة او اثنتين والتقارير المكونة من ثلاثة او اربعة صفحات تكون مقدمتها بضعة اسطر.

صلب التقرير:

- صلب التقرير هو اكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة اجزاء او اقسام .
- عادة لا يوضع عنوان باسم " قلب التقرير " وانما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الاجزاء الوسطى في التقرير.
- قلب التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها .
- اقسام قلب التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة او تحسين شيء ما تتضمن:
(شرح المشكلة بالتفصيل – الخطوات التي تم اتباعها- نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها)

الخاتمة / التوصيات:

هذا القسم هو ختام التقرير، ومن الممكن ان يحتوي على عدد من العناصر منها:

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

الملاحق

يختص بالمعلومات الفنية البحتة التي تدعم الافكار الواردة في التقرير ومن امثلة ذلك:

- الاستبانات.
- اسئلة المقابلات ؟
- المذكرات.
- احصائيات تفصيلية .

اعداد المذكرات الإدارية وصياغتها

▽ اعداد المذكرات الادارية و صياغتها

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

▽ تعريف المذكرة

تمثل المذكرة نوعا من التقارير صغيرة الحجم ، وعادة لا تتعدى صفحة او صفحتين ، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية و التجارية ، على اختلاف أنواعها ، وعادة تعد هذه المذكرات لترفع الى من يشغلون المناصب الإدارية الأعلى .

- فمثلا : قد يرفع مدير المبيعات مذكرة الى مجلس إدارة الشركة ، مقترحا فيها افتتاح فرع جديد، ويدعم المذكرة بالادلة التي يمكن ان تقنع أعضاء مجلس الإدارة بفكرته .
- وقد يرفع مدير الشؤون المالية مذكرة الى رئيس مجلس الإدارة ، او الى مجلس الإدارة ، يقترح فيها تعديل أسلوب دفع الأجور ، ويذكر الأسباب التي دفعته الى التقدير بمثل هذا الاقتراح ، وميزاته و تطبيقه .
- او قد يرفع احد المهندسين المقيمين المكلفين بتنفيذ مشروع معين مذكرة الى مدير الشركة ، او رئيس مجلس الإدارة ، ليشرح بعض المشكلات التي تواجه سير العمل .

▽ موضوع المذكرة

- توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الإدارية الأعلى ، وعادة ما تنتهي بعبارة مثل الرجاء التكرم بالعلم ، الرجاء الإحاطة
- قد تعرض مشكلة و يقترح كاتب التقرير حلا لها ، وعادة ما تنتهي بالعبارات الآتية : رجاء التكرم بالموافقة ، أي الموافقة على ما جاء في المذكرة من حلول للمشكلة .
- قد تتعرض لموقف معين او مشكلة معينة ، و يرفعها كاتبها الى الرئيس طالبا منه التوجيه فيها يتعلق بأسلوب التعامل مع هذا الموقف او هذه المشكلة ، وعادة ما تنهي بالجملة الآتية : الرجاء التكرم باتخاذ اللازم ، او رجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه في مثل هذه الحالة .

❖ الشكل العام للمذكرة

- اسم و شعار الشركة
- المقدمة : تشمل على مرسل المذكرة و المخاطب و التاريخ و الرقم و الموضوع و المرفقات .
- صلب الموضوع : و يتكون من عدة اسطر او صفحة كاملة او ربما اكثر من ذلك .
- المطلوب : يوضح الاجراء المطلوب بناء على المعلومات المقدمة .
- التحية : وتستعمل بتعبيرات : مع التحية ، ودمتم ، و تقبلوا تحياتي .
- التوقيع : يكون في الجانب الايسر من الورقة .

قد ترفع المذكرة الى :

- شخص مختص
- جهة معينة .

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

- لجنة .
- تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس الإدارة .

▽ خصائص المذكرة الجيدة

1. لا يبدأ كتابة المذكرة الا بعد دراسة الموضوع دراسة وافية ، و جمع كل البيانات و الحقائق عن الموضوع الذي تتضمنه المذكرة .
2. ان يجعل كاتب المذكرة القارئ نصب عينيه ، فعليه ان يستخدم اللغة المناسبة ، وان يجعل المذكرة على قدر من التوضيح .
3. ان يستخدم في المذكرة العدد المناسب من الكلمات فلا تطويل ممل ولا تقصير مخل .
4. ان يستخدم في المذكرة الشائع من الكلمات .
5. ان تكون معلومات المذكرة معروضة في شكل يسير و يسهل قراءتها .
فمثلا يمكن تقسيم المذكرة الى بنود كل بند يتضمن فكرة او معلومة معينة .
6. ان يكون هناك تسلسل في عرض الأفكار و البيانات .
7. ان تكون المذكرة مكتفية اكتفاء ذاتيا بالنسبة للقارئ .
8. ان لا يحتاج القارئ ان يرجع الى مصادر أخرى للمعلومات الا في حالات نادرة .
9. ان يفصل كاتب المذكرة رايه الشخصي ، بالنسبة للمسائل التي تعرضها المذكرة .
10. ان تكون المذكرة خالية من الأخطاء اللغوية ، و الاملائية .
11. ان تتضمن المذكرة في نهايتها توجيها للمطلوب اتخاذ بشأن ما جاء بها . لكن قد يكون خارج قدرات الكاتب حسم المشكلة او الأمور المطروحة و اقتراح المناسب وفي هذه الحالة قد تنتهي بعبارة “ رجاؤنا بالتوجيه ” او “ الرجاء التكرم باتخاذ اللازم ”
12. ان تكتب المذكرة كتابة جيدة على الحاسوب .
13. ان يكون كاتب المذكرة مستعدا لمناقشة أفكار المذكرة من جهة ، و الدفاع عن الأفكار و المعلومات و المقترحات ، كما يجب ان يوضح و يوثق مصادر المعلومات الواردة في المذكرة .
14. ان تقدم المذكرة في وقت مناسب من حيث الزمان و المكان للجهة المقدمة لها .

اعداد وصياغة الخطابات

تعريف الخطاب :

تعتبر الخطابات من اهم وسائل الاتصال التي تلجأ اليها المنشأة للاتصال بالغير ، كما ان جمهور المنشأة الخارجي من عملاء وموردين يلجؤون اليها كوسيلة مهمة للاتصال بالمنشأة.

في الواقع ان كل موظف يجب ان يكتسب مهارة خاصة في كتابة الخطابات او ما يطلق عليها ايضا ” الرسائل ” ، وان يكتسب المهارة من حيث الصياغة والاخراج.

شروط الخطاب الجيد

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

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

السهولة : يجب اختيار الكلمات البسيطة السهلة والجمل القصير غير المعقدة

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

الاصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات

- يجب ان يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج اليها
- عند الرد على خطاب معين يجب الاشارة الى الخطاب الذي تتعلق الاجابة به
- عند الرد على خطاب يتضمن عددا من الموضوعات فيجب الرد على هذه الموضوعات بترتيب ورودها في الخطاب الاصلي
- كان يكتب :** اشارة الى خطابكم رقم 314 بتاريخ 25-4-2015 والخاص بطلب توريد بعض معدات الحفظ لشركتكم نحيط سعادتكم علما بأنه
- ...
- عند الكتابة لا بد من الانتهاء من الموضوعات المطلوب تغطيتها اولا بأول حتى لا يختلط الامر على القارئ
- عدم تكرار الفكرة او المعلومات في خطاب واحد
- عدم تضمين الخطاب المرسل من منشأة الى منشأة اخرى اية اوامر او الكلمات تحمل صيغة الامر
- الرجاء التكرم بسرعة ارسال كمية من الورق المطلوبة قبل نهاية سبتمبر سنة 2015 حتى تتمكن من اعداد كراسات الامتحانات الخاصة بطلاب الكلية قبل امتحان اخر العام بوقت كاف.

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

- استخدام الكلمات الشائعة و السهلة والبسيطة

معايير للحكم على مستوى جودة الخطاب

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

1- هل قدمت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبة او المفروض تضمينها ووصولها الى الافراد الموجه اليهم الخطاب ؟

2- هل المعنى المقصود بالخطاب واضح ؟

3- هل يمكن لقارئ ادراك هذا المعنى بسهولة دون غموض او لبس ؟

4- هل الخطاب سهل الصياغة ؟

5- هل هناك في الخطاب اية اخطاء نحوية او املائية او طباعة او اخطاء فنية في كتابة الخطاب على الحاسوب تقلل من قيمته وتجعله غير

صالح للإرسال ؟

انواع الخطابات

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

- خطاب طلب بضاعة

- خطاب الاشعار بوصول بضاعة او تسليم قيمتها

- خطاب الارفاق

- خطاب الاستفسار وخطاب الرد على الاستفسار

- خطاب اعطاء التوجيهات والتعليمات

- خطاب شكوى

- خطاب الاعتذار

- خطاب التقديم او التزكية

- خطاب الدعوة ، وخطاب الرد على دعوة

- خطاب طلب وظيفة

- الخطابات الدورية

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

خطاب طلب بضاعة

يجب مراعاة الاتي:

- اعطاء كل البيانات عن البضاعة
- عرض البضاعة المطلوبة وكمياتها واسعارها وارقاها في الكتلوج (ان وجد) في صورة ان كان ممكنا
- ذكر شروط التسليم والدفع المطلوب

خطاب الاشعار بوصول بضاعة او تسليم قيمتها

وعادة ما ترسل هذه الخطابات لمجرد الاعلام بوصول بضاعة مطلوبة او تسليم قيمة هذه البضاعة
ومن مثل هذه الخطابات:

- قد تستخدم بطاقة مطبوعة او خطاب فردي
- يرفق مع الخطاب ما يثبت وصول البضاعة او ايصال بتسليم قيمة البضاعة المرسله
- يشار في الخطاب الى رقم طلب العميل وتاريخ هذا الطلب

خطاب الارفاق

كثيرا ما ترسل المنشآت التجارية او الحكومية او غيرها مواد مطبوعة او كتالوجات او عينات او محاضر اجتماعات معينة الى من يعينهم الامر, و يتم في هذه الحالة ارسال في هذه الحالة ارسال خطاب يرفق به هذه الاشياء

خطاب الاستفسار

هذا الخطاب عادة ما يتضمن استفسارا عن امر من الامور

وفي مثل هذا النوع من الخطابات يجب مراعاة :

- ان يكون الخطاب قصيرا ومركزا
- ان يركز الخطاب على النقاط المطلوبة الحصول على معارف بخصوصها دون غيرها من النقاط

خطاب الرد على استفسار

يجب ان يكون الرد شاملا لجميع النقاط المستفسر عنها وان يكون متضمنا كل المعلومات الاضافية المتصلة بها.

فخطاب الرد على الاستفسار يجب ان يتضمن ردا على كل الاسئلة المشار اليها في خطاب الاستفسار الاصلي او اضافة اية بيانات اخرى مرتبطة بهذه الاسئلة

خطاب اعطاء التوجيهات والتعليمات

قد يكون الهدف من الخطاب اعطاء توجيهات وتعليمات الى بعض العاملين او الى وكلاء البيع او غيرهم

يجب ان يراعى الخطاب:

أ- توضيح ما هو مطلوب بدقة

ب- شرح كل ما هو مطلوب عمله وتنفيذه واعطاء المعلومات والبيانات الكافية عنه

خطاب شكوى

قد يكون موضوع خطاب الشكوى :

- التذمر من شيء معين فقد يشكو العميل من ان السلع التي طلبها والتي وصلته كانت غير مطابقة للمواصفات

- قد يشكو احد 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 الا اذا كان صاحب الشكوى مستعدا لإثباتها

خطاب الاعتذار

عادة ما يكون الاعتذار عن بعض الاعتذار او الاساءة التي لحقت بفرد ما او 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 الاتي:

أ- الرد على نقاط الشكوى واحدة بعد الاخرى مع عدم ترك اية واحدة منها

ب- عدم الاكثار من الاعتذار وتبرير الاخطاء ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على ان شكواه موضع دراسة واهتمام وان اجراءات

معينة ستتخذ بخصوصها وانه سيعمل على تلافي اسباب الشكوى مستقبلا.

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

خطاب التقديم او التزكية

المقصود به:

تقديم شخص معين الى صاحب عمل او وجهة ما بهدف مساعدته في الحصول على عمل او اسناد بعض الاعمال اليه كالكوالة او غيرها.

يجب ان يتحقق في خطابات التقديم الاتي :

أ- ان يذكر في الخطاب اسم الشخص موضوع التوصية.

ب- ان 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 . عادة ما تصاغ باستعمال ضمير الغائب مثل: يسرنا دعوة سعادتكم لحضور حفل تخريج دفعة
طابع الشخصية وعدم الرسمية .

يجب في خطابات الدعوة :

- ان يذكر بوضوح الوقت واليوم والمكان بالتحديد حتى ييسر ذلك وصول المدعوين الى مكان الاحتفال.

- ان يتضمن عنوان او رقم تلفون معين يستخدمه الاشخاص المدعوين في حالة الرد وقبولها او في حالة الاعتذار.

خطاب الرد على دعوة

من اللباقة والذوق الرد على دعوة وصلت الى شخص او مسؤول معين

يتضمن الرد :

- الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقى الدعوة على تليبيتها.

- ان يذكر في الخطاب ما اذا كان الفرد المتلقي سيكون قادرا على تليبيتها او الاعتذار عن ذلك ذاكرا سبب عدم التمكن من تلبية الدعوة.

- الاعتذار يعتبر من الامور المهمة اذا كان الشخص المعتذر عن تلبية الدعوة من الشخصيات المطلوبة والمهمة.

الخطابات الدورية

اهداف الخطاب الدوري :

أ- توصيل معلومات الى اكبر عدد من الافراد

ب- اقناع المتلقين لهذه الخطابات الدورية بموضوع او امر من الامور, مثلما يحدث في الخطابات الدورية التي ترسلها شركات التأمين لعملائها وافراد الجمهور تخبرهم فيها بإصدار شهادات تامين جديدة مع ذكر شروطها وميزاتها.

تدوين محاضر الاجتماعات

تعتبر المحاضر مستندات قانونية مهمة للقرارات والانجازات التي قامت بها الشركة او المجموعة بالإضافة الى انها ادوات معلوماتية مهمة . وعادة ما تعطي مسؤولية كتابة المحاضر للأشخاص المؤهلين والموثوقين من قبل المنشأة.

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

عناصر المحاضر :

للمحاضر ثلاثة عناصر رئيسية وهي :

- مقدمة المحاضر
- صلب الموضوع
- الخاتمة

1- مقدمة المحاضر :

تأتي دائما في مقدمة الصفحة وتحتوي على اهم المعلومات الواردة في المحاضر على سبيل المثال :

- زمان ومكان واغراض الاجتماع
- اسم ووظيفة رئيس الاجتماع
- عدد الحضور (خاصة في الهيئات التي تتطلب اجتماعاتها اكتمل النصاب القانوني لمناقشة العمال التجارية او لتمرير اقتراحات)
- اسماء الحضور وشركاتهم ووظائفهم.

2- صلب الموضوع :

- يحتوي صلب المحاضر على ما تم تناوله في الاجتماع بالضبط : القرارات التي تم اتخاذها والاقتراحات والمعلومات التي وردت.
- و افضل طريقة لكتابة صلب المحاضر هو اتباع تسلسل الموضوعات كما جاءت في جدول اعمال الاجتماع .
- وجداول الاعمال يمثل البنود التي سوف يتم مناقشتها في الاجتماع ويقوم بتحضيرها قبل الاجتماع عادة رئيس الشركة او من يفوضه بذلك.
- فاذا كانت هناك جدول الاجتماع تأكد من حصولك على صورة منه قبل البدء في الاجتماع او على الاقل بداية الاجتماع. يمثل جدول الاجتماع نقاطا ارشادية فقط ولا تعتبر بنودا معتمدة لأنها ربما تتغير نتيجة لبعض الاعتبارات.

وفي بعض الحالات يحتوي صلب الموضوع على التالي:

- اسماء ووظائف كل الذين قدموا تقارير في الاجتماع مع تلخيص لتقاريرهم واذا التقرير مكتوبا يمكن ارفاقه
- اسماء المتحدثين مع ملخص لأقوالهم
- تسجيل نتيجة التصويت وعدد الذين صوتوا بنعم والذين صوتوا ب لا وعدد الممتنعين عن التصويت

3-الخاتمة

تحتوي على اربع معلومات مهمة هي:

- زمن نهاية الاجتماع
- اسم ووظيفة وتوقيع كاتب المحاضر

- واذا تمت طباعة المحضر بواسطة شخص اخر يجب كتابة اسمه ايضا توفيق الاعضاء الذين حضروا الاجتماع

خطوات واجراءات تدوين المحاضر :

- 1- جهز جدول اعمال الاجتماع :لأنه سيساعدك في الحصول على الافكار الرئيسية وبالتالي يساعد في تنظيم نقاط المحاضر
- 2- ابدأ بتسجيل المعلومات المهمة الخاصة بمقدمة المحضر : زمن ومكان الاجتماع ، عدد الحضور ، الهدف من عقد الاجتماع ..
- 3- اكتب لكل بند عنوانه حتى يتسنى للقارئ للوصول الى البند الذي يريده بسهولة
- 4- اكتب النقاش الذي تم عن كل بند ثم القرار الذي تم اتخاذه في الاجتماعات عادة عمل شيئين هما: توصيل المعلومات واتخاذ القرارات فاذا كان يتعلق بتوصيل المعلومات فانه يجب اضافة شكل محدد للحضر

اذا كان الموضوع اتخاذ قرارات فيجب كتابة الاتي :

القرار المتخذ (ما هو)

المسؤوليات الموكلة (لمن)

التاريخ المحدد لا كمال المهمة (متى)

- 5- في حال التصويت الشفهي على الاقتراحات بدون عدد الاصوات يمكن تدوين ذلك في المحضر بإيجاز (تمت الموافقة على الاقتراح) او (الرفض)

اما في حال حساب عدد الاصوات فيجب ان يحتوي المحضر على مؤيدين وعدد المعارضين والممتنعين عن التصويت

- 6- اكتب مسودة بعد انتهاء الاجتماع مباشرة
- 7- يجب ان يكون المحضر موجزا ومناسبا
- 8- اختم المحضر بطريقة مهنية بالكتابة المختصرة لمعلومات المهمة
مثل: زمن نهاية الاجتماع اسمك (كاتب المحضر) وتوقيعك واسم طابع المحضر

س1: من مميزات التقارير الدوريه انها تعد على فترات منتظمه ومن امثلتها: ص63

1-التقارير الاقتصادية.

2-تقارير المصروفات الاسبوعيه.

3-تقارير رسميه.

4-تقارير غير رسميه.

س2: من اهداف التقارير؟ ص55

1. الرقابه.

2. التخطيط.

3. التوثيق والتسجيل.

4. جميع الاجابات صحيحه.

س3: النتائج والتوصيات و الملاحق جميعها تعبر عن ؟ ن6/ص4

1-هيكل التقرير

2-خاتمة التقرير

3-مقدمة التقرير

4-الفهرس

س4: في خطوات اعداد التقرير هناك خمسة اسأله يجب ان يسأل الشخص المكلف نفسه هذه الاسأله ومنها؟

ص89

1. ماذا.

2. لماذا.

3. اين.

4. جميع ماسبق.

س6: ماهو المفهوم الشامل للاتصال؟ ص17,18

1. نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر.
 2. أي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى.
 3. هو عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار والاراء من شخص الى اخر.
 4. نقل الحقائق والافكار او الاراء او المشاعر من خلال عمليات الارسال والاستقبال. ص18
- س7: من العوامل التي تزيد من فاعلية الاتصال: ص34

1. الوثائق والمستندات.
 2. التقرير الشفوي.
 3. تنظيم الافكار قبل عرضها.
 4. مقارنة الانجاز بمعايير الاداء
- س8: يستعمل القوسان في المواطن الاتيه ما عدا؟ ص122

1. تحديد رتبة انسان او موقع مكان.
2. يستعملان مع الايات القرانيه.
3. عند تحديد بعض الكلمات او المصطلحات.
4. التذكير بمعلومات ماضيه.

س9: تدل على ان معنى ما قبلها بما بعدها سواء اكان مايحيط بها جمل ام اشباه جمل. ص119

1. النقطتان.
2. الفاصله.
3. علامتا التنصيص.
4. الشرطه.

س10: من طرق تقديم التقارير: ن3/ص25

1. تقارير مشروع.
2. تقارير مكتوبه.
3. تقارير اخباريه.
4. تقارير تفسيريه.

س14: من فوائد استعمال التقرير. ن2/ص22

1. تبادل المعلومات.
2. توفير معلومات مرجعية.
3. مقارنة الانجاز بمعايير الاداء.
4. القدرة على التفكير المنطقي.

س16: من مميزات كتابة التقرير المكتوب: ص48

1. سهولة عرضه و تقديمه
2. موثق
3. يمكن نقله لكثر من فئة او شخص في الوقت نفسه
4. ان يقدم في وقت مناسب

س18: التالية من الشروط العامة لتقرير ماعدا؟ ن2/ص16

1. كتابة التقرير

2. الايجاز

3. الوضوح

4. الدقه

س19: أي من هذه التقارير التي تحتاج الى المزيد من المعلومات عن موقف ما. ص64

1. تقارير مبادأة

2. تقارير طويلة

3. تقارير رسمية

4. تقارير خاصة

س20: مراجعة الاخطاء النحوية والاملائية و وضع علامات الترقيم في مراحل عملية كتابة التقرير كلها
تعبّر عن: ص75

1. المراجعة الاولى

2. كتابة المسودة

3. المراجعة النهائية

4. الرقابة

س21: تعتبر وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة. ص75

1. المراجعة النهائية

2. التخطيط

3. المراجعة الاولى

4. تقارير التفتيش

س22: من اسس وقواعد كتابة التقرير؟ ن5/ص15

1. معرفة قارئ هذا التقرير وكيف يفكر

2. يفضل عرض الموضوع بشكل مباشر دون مقدمة

3. الالتزام بقواعد الاقتباس والاشارة والتوثيق

4. جميع الاجابات صحيحة

س23: يطلق عليها بعلامة الاستنكار والتأثر ومن الافضل الاقتصاد منها في الكتابة وعدم تكرارها. ص120

1. علامتا التنصيص

2. علامة التعجب

3. المعقوفان

4. الشرطة

س24: من مميزات كتابة الجمل القصيرة في التقرير: ص109

1. تساعدك في تحاشي الاخطاء النحوية

2. الالتزام بقواعد الاقتباس والاشارة

3. سهولة عرضها وتقديمها

4. تخفيض التكاليف

س25: تمثل خلاصة الموضوع وغالبا ماتكون النهايات قوية وغير مطولة. ص104

1. كتابة التقرير في صورته النهائية

2. الخاتمة

3. كتابة التقرير في صورته الاولى

4. المقدمة

س26: من خطوات اعداد التقرير مايلي: ص87

1. تحديد المشكلة او الموضوع
2. البحث عن الحقائق
3. تصميم جدول عمل
4. جميع ماذكر صحيح

س27: صفحة الغلاف و صفحة المحتويات و الملخص العام تعتبر من. ن6/ص4

1. خاتمة التقرير
2. كتابة التقرير بصورته النهائية
3. مقدمة التقرير
4. تنظيم الحقائق

س28: هي تقارير تعد على فترات منتظمة بهدف ضمان تدفق مستمر من المعلومات في فترات زمنية معينة. ص62

1. تقارير دورية
2. تقارير خاصة
3. تقارير طويلة
4. تقارير خارجية

س29: موضوعات التقرير و المقدمة و الخاتمة جميعها تعتبر مايلي: ص80

1. قائمة ترتيب العناصر
2. هيكل التقرير
3. مراحل كتابة التقرير
4. تدفق معلومات التقارير

س30: يستخدمها الكاتب لتقسيم الكلام وايضاح معانيه. ص119

1. النقطة
2. علامات الترقيم
3. الاطناب والحشو
4. الجمل القصيرة

س31: من صفات التقرير الشفوي: ص49

1. سهولة عرضه وتقديمه
2. لا يعتبر مصدرا موثقا للمعلومات
3. يمكن نقله لاكثر من فئه او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المرئي او المسموعة

4. جميع الاجابات صحيحة

س32: من العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال: ص33

1. الثقة في مصدر الرسالة
2. الانصات الجيد
3. المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين
4. التعرف على ردود الفعل

س34: من اهداف التقرير: ص55

1. التخطيط
2. الرقابة
3. تبادل المعلومات
4. جميع ما ذكر صحيح

س35: هناك عدة فوائد لاستعمال التقرير منها؟ ن2/ص22

1. مقارنة الانجاز بمعايير الاداء
2. ان يعطي الوقت اللازم لاعداده وتنفيذه
3. التحديد الواضح والدقيق للمشكلة
4. جميع ما ذكر

س36: الوصول الى توصيات متسرعة و الاعتماد على احصائيات غير سليمة و اهمال بعض العوامل والمتغيرات جميعها تعبر عن؟ ص94

1. تنظيم الحقائق
2. تصميم جدول عمل
3. البحث عن حقائق
4. اخطاء التقرير

س37: عيوب التقرير الشفوي: ص50

1. ان يقدم في وقت و مكان ملائمين
2. ان يكون العرض منظم
3. يمكن تسربه وافتضاح محتواه
4. امكانية تغير المضمون والمحتوى عند عرض التقرير

س38: من امثلة نموذج الاتصال البسيط: ن1/ص20

1. الفاكس
2. البريد الالكتروني
3. الجرائد والمجلات
4. جميع الاجابات صحيحة

س39: الاتصال الكتابي و الاتصال الشفوي و الاتصال غير اللفظي تعتبر من؟ ص28

1. الامثلة على نموذج الاتصال ذو الاتجاهين
2. الطرق الرئيسية للاتصال
3. اهداف التقرير
4. عيوب التقرير الشفوي

س40: من اهداف التقارير في الادارة: ن2/ص19

1. المتابعة والتقييم
2. الملاحظة و دراسة العينات
3. الوثائق والمستندات
4. الایجاز

س41:الفائدة من هذه العملية هي تحسين المسودة وحذف التفاصيل غير الضرورية بالاضافة الى توضيح الافكار الغامضة. ن4/ص8

1. **المراجعة الاولى**

2. المراجعة النهائية

3. كتابة المسودة

4. التخطيط

س42:هو الاتصال الذي يتم بين المستويات الادارية المختلفة في هيئة او مؤسسة ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير. ن3/ص2

1. الاتصال الغير الرسمي

2. **الاتصال الرسمي**

3. الاتصال الهابط

4. الاتصال الغير اللفظي

س43:هناك عدة وظائف للاتصال الافقي لتبادل المعلومات واثرائها ومنها: ن3/ص5

1. **توفير المناخ النفسي الذي ينتج عن طريق التواصل بين المرؤسين**

2. تسهيل عملية التنسيق مع الجهات الاخرى

3. زيادة عمليات التخطيط الاداري

4. توفير تغذية راجعة

س44:من عوامل فاعلية الاتصال: ص34

1. الوقت المتاح للاتصال

2. نوعية المعلومات واهميتها وسريتها

3. التكلفة

4. **لا شيء مما سبق**

س45: من العوامل التي تزيد فاعلية الاتصال: ص34

1. التكلفة

2. **اختيار المكان المناسب لابلغ المعلومات**

3. نوعية المعلومات واهميتها و سريتها

4. عدد الاشخاص المطلوب ابلاغهم بالرسالة

س46: هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والافكار او وجهات النظر. ن3/ص3

1. الاتصال الهابط
2. الاتصال الصاعد
3. **الاتصال الغير رسمي**
4. التقرير الناجح

س47: من مواضيع استعمال الفاصلة: ن8/ص12

1. **بين القسم و جوابه**
2. في نهاية الفقرة
3. بين الشئى وانواعه
4. قبل الكلام المقتبس

س48: هي علامة من علامات الترقيم تستعمل بين العدد رقما او لفظا و بين المعدود. ن8/ص22

1. **الشرطة**
2. علامة الاستفهام
3. النقطة
4. القوسان الهالبيان

س50: هو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين. ن3/ص4

1. الاتصال الافقي
2. الاتصال الشفوي
3. **الاتصال الصاعد الهابط**
4. مفهوم الاتصال

س51: تصنف التقارير حسب؟ ن3/ص6

1. **توقيت التقرير**
2. نوعية المعلومات
3. تقارير رسمية و غير رسمية

4. سرية التقارير

س54: القدرة على التفكير المنطقي و القدرة على التعبير و الصياغة و القدرة على التفسير و تبسيط الامور جميعها تعبر عن مايلي: ص52

1. اهمية التقرير
2. اهداف التقارير في الادارة
3. انواع التقارير
4. المهارة في كتابة التقارير

س55: يقوي روح التعاون والصدقة يزيل التوتر والضغوط يشجع على تبادل الاسئلة جميع ماذكر يعبر عن؟ ص28

1. الاتصال الشفوي
2. الاتصال الكتابي
3. الاتصال الصاعد
4. الاتصال الرسمي

س56: من الطرق الرئيسية للاتصال انه مؤثر في الروح المعنوية للموظفين ص28

1. الاتصال الكتابي
2. الاتصال الافقي
3. الاتصال الهابط
4. الاتصال الغير اللفظي

س57: الحاجة الى توحيد انماط العمل و الاجراءات يفضل استخدام: ص33

1. الاتصال الهابط الصاعد
2. الاتصال الكتابي
3. الاتصال الشفوي
4. الاتصال الغير رسمي

س58: (تجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد) تعتبر : ص34

1. عوامل تزيد من فاعلية الاتصال

2. عوامل مؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال

3. الطرق الرئيسية للاتصال

4. نماذج الاتصال

س59: من وسائل الاتصال الصاعد: ن3/ص3

1. المرسل

2. جهاز الارسال

3. الشكاوي و الاقتراحات

4. الجرائد و المجلات

س60: من وسائل الاتصال الهابط: ن3/ص3

1. الاوامر و القرارات

2. الفاكسات

3. البث الاذاعي

4. الاجتماعات

س١/ ماهي مراحل الأربعة لعملية الكتابة؟

•مرحلة التخطيط

•مرحلة كتابه المسودة

•مرحلة المراجعة الأولية

•مرحلة المراجعة النهائية

س٢/ اذكر ثلاثة من الاليات المهمة التي تساعد في عملية التخطيط اثناء مراحل كتابه التقرير؟

•عملية التفكير

•عملية التخيل

•عملية رفع الصوت

س٣/ التأكد من خلو النص من الأخطاء الإملائية من خطوات المراجعة الأولية؟

•خطاء

س٤/ الهدف الرئيسي من كتابه التقرير هو ان يساعد في اتخاذ القرار؟

•صح

س٥/ من أسس وقواعد كتابه التقرير؟

•الالتزام بقواعد الاقتباس والإشارة

•يفضل عرض الموضوع بشكل مباشر دون مقدمة

•معرفة قارئ هذا التقرير وكيف يفكر

•يحتاج التقرير الى اهداف واضحة تساعد في تحديد المستوى

س٦/ من خطوات كتابه التقرير اعداد المسودة الثانية للتقرير؟

•خطاء

س٧/ عند كتابة المسودة النهائية ركز على رضاء العملاء اكثر من اعتمادك من التفكير الذاتي؟

•صح

س٨/ هو أكبر عناصر التقرير ويتكون عادة من عدة أجزاء او أقسام؟

•هيكل التقرير

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة.

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

س٩/ اذكر ميزه من مميزات كتابه الجمل القصيرة في التقرير؟

• الأخطاء الإملائية

• المراجعة والتنقيح

• الترقيم

س١٠/ (حصر الجمل والعبارات الاعتراضية) في أي نوع من أنواع الشرطة يمكن استخدامها؟

• الشرطة المزدوجة

س١١/ ماهي علامة الترقيم التي تستعمل لتحديد رتبه انسان او موقع مكان؟

• القوسان

س١٢/ للعلامات الترقيم اهميه كثيرة . اذكر ثلاثة منها؟

• تساعد القارئ على فهم النص

• تمنع خلط الكلمات والجمل

• ضبط الكتابة

س١٣/ يمكن القيام بالكثير من أعمال التنقيح أثناء المراجعة الشخصية باتباع أربع الخطوات هي؟

• القراءة الأولى

• القراءة الثانية

• القراءة الثالثة

• اعد الكتابة

س١٤/ ماهي الاقتراحات الرئيسية التي يمكن توجيه النظر اليها من قبل الزميل (اذكر اربعة منها)؟

• المعنى

• التنظيم العام

• اختيار الكلمات

• تركيب الجمل

س١٥/ اين يمكن وضع المستخلص او الملخص داخل التقرير؟ ولماذا؟

• يوضع في صفحة العنوان اذا كان قصيرا... لأن هذا يساعد القارئ على الاطلاع عليه، واذا كان طويلا يفضل وضعه بعد صفحة العنوان أي المقدمة.

س١٦/الخاتمة تحتوي على ثلاثة عناصر هي؟

•فكرة مختصره عن الموضوع

•ما تم التوصل اليه من نتائج

•التوصيات التي يود معد التقرير توصيلها

س١٧/الاحصائيات تفصيلية تكون من ضمن صلب الموضوع ؟

•خطأ ... تعتبر الاحصائيات من الملاحق

س١٨/استخدام المذكرة عملياً يكون قليلاً جداً في؟ الجواب غير مؤكد

•المنشآت الحكومية

س١٩/خصائص المذكرة الجيدة أن تكون مكثفية اكتفاء ذاتياً بالنسبة للقارئ؟

•صح

س٢٠/عند كتابة المذكرة لا يحتاج الى جمع البيانات والحقائق عن الموضوع الذي تتضمنه المذكرة ؟

خطأ

الواجب الأول لمقرر مهارات كتابة إدارية - ١٤٣٨

المستوى الرابع / إدارة أعمال

جامعة الدمام / التعليم عن بعد-

Ran mori- afoof-turki

السؤال ١

المهارة في كتابة التقارير
التمكن من قواعد اللغة والاملاء .

كل ما سبق

القدرة على التعبير والصياغة
القدرة على التفسير وتبسيط الامور

السؤال ٢

مميزات الاتصال المكتوب :
يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .
تعتبر طريقة منخفضة التكاليف
تمد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع إليه في أي وقت

جميع ما سبق

السؤال ٣

التقرير هو وعاء يحمل بداخله اشياء عدة منها:
أوامر إدارية وتوجيهات تنظيمية
قرارات محددة ومهمة

تسجيلات لاحداث سابقة

الهيكل الاداري للمؤسسة

السؤال ٤

مميزات الاتصال غير اللفظي :

جميع ما سبق

توضح ردود الفعل العكسية
مؤثر في الروح المعنوية للموظفين
تعطي صورة واضحة عن أنماط الاشخاص الذين تتعامل معهم .

السؤال ٥

ماهو مفهوم الاتصال؟

أى سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات .

تبادل الحقائق او الافكار او الاراء او المشاعر من خلال عمليات الارسال والاستقبال.
هو عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار و الاراء والمشاعر من شخص إلى اخر
كل ما سبق

السؤال ٦

لاشباع الحاجات المعنوية اثناء عملية الاتصال

يفضل الاتصال غير اللفظي

المقابلات الشخصية

يفضل الاتصال الكتابي

يفضل الاتصال الشفوي

من السؤال السابع إلى السؤال ١٢ من الأخت RAN MORI

السؤال ٧

تصنف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير إلى

تقارير التفتيش

تقارير المقابلات

تقارير التحقيق

التقارير الميدانية

السؤال ٨

الشروط العامة للتقرير

الوضوح

الشمول

اتخاذ القرار

الايجاز

السؤال ٩

ميزات الاتصال غير اللفظي :

مؤثر في الروح المعنوية للموظفين

توضح ردود الفعل العكسية

تعطي صورة واضحة عن أنماط الاشخاص الذين تتعامل معهم .

يشجع على تبادل الاسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم .

السؤال ١٠

مميزات الاتصال المكتوب :

تعتبر طريقة منخفضة التكاليف

يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .

تمد المرسل بالتغذية الراجعة (feedback) المباشرة والحالية

تمد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع إليه في أي وقت

السؤال ١١

التقرير هو وعاء يحمل بداخله اشياء عدة منها:

تسجيلات لاحداث سابقة

الهيكل الاداري للمؤسسة

قرارات محددة ومهمة

توصيل المعلومات جديدة

السؤال ١٢

المهارة في كتابة التقارير

القدرة على التفسير وتبسيط الامور

الرقابة على الادارة العليا

التمكن من قواعد اللغة والاملاء .

القدرة على التعبير والصياغة

لا تنسونا من صالح دعائكم

استغفر الله ..

الواجب الثاني لمقرر مهارات كتابة إدارية - ١٤٣٨

المستوى الرابع / إدارة أعمال

جامعة الدمام / التعليم عن بعد-

Ran mori

السؤال ١

هناك أربع خطوات مهمة يجب اتباعها عند مباشرة عملية الكتابة منها
مرحلة المراجعة النهائية
المسودة كتابة مرحلة
مرحلة التخطيط

جميع ما سبق

السؤال ٢

التخطيط كمرحلة من مراحل الكتابة الإدارية يعني

التفكير فيما يمكن كتابته

.المساعدة في اتخاذ القرار
.الوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات
.تنظيم الأفكار قبل عرضها

السؤال ٣

يجب أن تعتبر عملية المراجعة أداة لتثبيت المسودة الأولى ويجب أن تكون المراجعة وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة

خطأ - صواب

السؤال ٤

توضح وبكل بساطة الهدف من الكتابة واهمية الموضوع
الخاتمة

صلب الموضوع

نهاية التقرير

المقدمة

السؤال ٥

:من خطوات أو مراحل إعداد التقرير ما يلي
تحديد وتحليل الموضوع أو المشكلة وأبعادها
وضع خطة أو جدول عمل أو برنامج للخطوات التي تتبع لإعداد التقرير
إعداد المسودة الأولى للتقرير

جميع الإجابات صحيحة

السؤال ٦

من أخطاء التقرير في تفسير الحقائق

مقارنة الانجاز بمعايير الاداء

اختيار الوقت المناسب

التحديد الواضح والدقيق للمشكلة

الوصول الى توصيات متسلسلة

لا ننسونا من صالح دعائكم

@e7sas_ud

الواجب الثالث لمقرر مهارات كتابة إدارية -1438

المستوى الرابع / إدارة أعمال

Ran mori

جامعة الدمام / التعليم عن بعد-

السؤال 1

تعتبر.....نوعا من التقارير صغيرة الحجم وهي الاكثر استخداما في مختلف المنشآت الحكومية و التجارية وترفع عادة الى من يشغلون المناصب الادارية الاعلى.

الخطابات

المذكرة

التقارير الرسمية

التقارير الدورية

السؤال 2

من خصائص المذكرة الجيدة أن تتضمن المذكرة في نهايتها توجيها للمطلوب اتخاذه بشأن ماجاء بها

صواب

خطأ

السؤال 3

من الاقسام الرئيسية لمكونات التقرير

المستلخص

الافكار

الربط

نهاية التقرير

السؤال 4

عندما تكون تقارير العمل طويلة او قد تستخدم لمدة طويلة من الافضل استخدام مايلي

قائمة الاشكال و الجداول

المقدمة

الفهرس

صلب الموضوع

السؤال 5

ايهما افضل استخداما (عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الاشكال التوضيحية اما خمسة او اكثر)

المستلخص

قائمة الجداول

قائمة الرموز او المصطلحات

قائمة الاشكال

السؤال 6

من امثلة الملاحق للشكل النهائي للتقرير:

الخطابات

قائمة المحتويات

الاستبانات

الفهرس

السؤال 7

المذكرة تعد نوعا من التقارير كبيرة الحجم

صواب

خطأ

السؤال 8

من خصائص المذكرة الجيدة:

ان يكون هناك تسلسل في عرض الافكار و البيانات

جميع الاجابات صحيحة

الا يبدأ كتابة المذكرة الا بعد دراسة الموضوع دراسة وافية

ان تكون المذكرة خالية من الاخطاء اللغوية و الاملائية

لا تنسوننا من صالح دعائكم

سبحان الله وبحمده سبحان الله العظيم ،،

الاختبار الفصلي لمقرر مهارات كتابة إدارية -1438

المستوى الرابع / إدارة أعمال

جامعة الدمام / التعليم عن بعد-

السؤال 1

من مواضيع استعمال الفاصلة:

بين الشئ وأنواعه

بين القسم و جوابه

قبل الكلام المقتبس

في نهاية الفقرة

السؤال 2

من مميزات كتابة التقرير المكتوب

سهولة عرضه و تقديمه

ان يقدم في وقت مناسب

يمكن نقله لاكثر من فئة او شخص في الوقت نفسه

موثق

السؤال 3

من العوامل التي تزيد من فاعلية الاتصال

تنظيم الافكار قبل عرضها

مقارنة الانجاز بمعايير الاداء

الوثائق والمستندات.

التقرير الشفوي.

سؤال 4

من وسائل الاتصال الهابط:

البث الاذاعي

الاوامر و القرارات

الفاكسات

الاجتماعات

السؤال 5

يستعمل القوسان في المواطن الاتيه ما عدا؟

عند تحديد بعض الكلمات او المصطلحات

تحديد رتبة انسان او موقع مكان.

التذكير بمعلومات ماضيه.

يستعملان مع الايات القرانيه.

السؤال 6

هو الاتصال الذي يتم بين المستويات الادارية المختلفة في هيئة او مؤسسة ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير.

الاتصال الهابط

الاتصال الغير الرسمي

الاتصال الغير اللفظي

الاتصال الرسمي

السؤال 7

هناك عدة فوائد لاستعمال التقرير منها؟

مقارنة الانجاز بمعايير الاداء

ان يعطي الوقت اللازم لاعداده وتنفيذه

التحديد الواضح والدقيق للمشكلة

جميع ما ذكر

السؤال 8

هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والافكار او وجهات النظر

الاتصال الصاعد

الاتصال الهابط

التقرير الناجح

الاتصال الغير الرسمي

السؤال 9

من طرق تقديم التقارير

تقارير مشروع

تقارير تفسيرية

تقارير مكتوبة

تقارير اخبارية

السؤال 10

تصنف التقارير حسب؟

تقارير رسمية و غير رسمية

نوعية المعلومات

سرية التقارير

توقيت التقرير

السؤال 11

.....تدل على ان معنى ما قبلها بما بعدها سواء اكان مايحيط بها جمل ام اشباه جمل.

علامتا التنصيص

النقطتان

الشرطة

الفاصلة

السؤال 12

تمثل خلاصة الموضوع وغالبا ماتكون النهايات قوية وغير مطولة.

كتابة التقرير في صورته الاولية

المقدمة

الخاتمة

كتابة التقرير في صورته النهائية

السؤال 13

من الطرق الرئيسية للاتصال انه مؤثر في الروح المعنوية للموظفين

الاتصال الكتابي

الاتصال الغير اللفظي

الاتصال الهابط

الاتصال الافقي

السؤال 14

ماهو المفهوم الشامل للاتصال؟
نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر
نقل الحقائق والافكار او الاراء او المشاعر من خلال عمليات الارسال والاستقبال
هو عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار والاراء من شخص الى اخر
اي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى

السؤال 15

من مميزات كتابة الجمل القصيرة في التقرير
تخفيض التكاليف
الالتزام بقواعد الاقتباس والاشارة
تساعدك في تحاشي الاخطاء النحوية
سهولة عرضها وتقديمها

السؤال 16

القدرة على التفكير المنطقي و القدرة على التعبير و الصياغة و القدرة على التفسير و تبسيط الامور جميعها تعبر عن مايلي:
المهارة في كتابة التقرير
اهمية التقارير
اهداف التقارير في الادارة
انواع التقارير

السؤال 17

من صفات التقرير الشفوي:
يمكن نقله لكثر من فئه او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المرني او المسموعة
جميع الاجابات صحيحة
لا يعتبر مصدرا موثقا للمعلومات
سهولة عرضه و تقديمه

السؤال 18

تعتبر وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة.
تقارير التفتيش
المراجعة النهائية
التخطيط
المراجعة الاولى

السؤال 19

يستخدمها الكاتب لتقسيم الكلام وايضاح معانيه.
علامات الترقيم
الجمل القصيرة
النقطة
الاطناب و الحشو

السؤال 20

من فوائد استعمال التقرير
تبادل المعلومات
توفير معلومات مرجعية
القدرة على التفكير المنطقي
مقارنة الانجاز بمعايير الاداء

السؤال 21

هي تقارير تعد على فترات منتظمة بهدف ضمان تدفق مستمر من المعلومات في فترات زمنية معينة.
تقارير خاصة
تقارير طويلة
تقارير دورية
تقارير خارجية

السؤال 22

من العوامل التي تزيد فاعلية الاتصال:
نوعية المعلومات واهميتها و سريتها
اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات
عدد الأشخاص المطلوب إبلاغهم بالرسالة
التكلفة

السؤال 23

من عوامل فاعلية الاتصال:
لاشئ مما سبق
التكلفة
نوعية المعلومات واهميتها و سريتها
الوقت المتاح للاتصال

السؤال 24

هي علامة من علامات الترقيم تستعمل بين العدد رقما او لفظا و بين المعدود.
النقطة
القوسان الهالليان
علامة الاستفهام
الشرطة

السؤال 25

الوصول الى توصيات متسرة و الاعتماد على احصائيات غير سليمة و اهمال بعض العوامل والمتغيرات جميعها تعبر عن؟
اخطاء التقرير
تنظيم الحقائق
تصميم جدول عمل
البحث عن الحقائق

السؤال 26

النتائج والتوصيات و الملاحق جميعها تعبر عن ؟
هيكل التقرير
خاتمة التقرير
الفهرس
مقدمة التقرير

السؤال 27

من مميزات التقارير الدورية انها تعد على فترات منتظمة ومن امثلتها
تقارير المصروفات الاسبويه
تقارير الاقتصادية
تقارير غير رسميه
تقارير رسميه

السؤال 28

يقوي روح التعاون والصدقة يزيل التوتر والضغط يشجع على تبادل الاسئلة جميع ماذكر يعبر عن؟
الاتصال الرسمي
الاتصال الكتابي
الاتصال الصاعد
الاتصال الشفوي

السؤال 29

من امثلة نموذج الاتصال البسيط:
الفاكس

جميع الاجابات صحيحة

البريد الالكتروني
الجراند و المجلات

السؤال 30

مراجعة الاخطاء النحوية والاملانية و وضع علامات الترقيم في مراحل عملية كتابة التقرير كلها تعبر عن
كتابة المسودة
الرقابة

المراجعة النهائية

المراجعة الاولية

السؤال 31

من اسس وقواعد كتابة التقرير؟
يفضل عرض الموضوع بشكل مباشر دون مقدمة
معرفة قارئ هذا التقرير وكيف يفكر
الالتزام بقواعد الاقتباس والاشارة والتوثيق

جميع الاجابات صحيحة

السؤال 32

من وسائل الاتصال الصاعد :

الشكاوي و الاقتراحات

المرسل
الجراند و المجلات
جهاز الارسال

السؤال 33

من اهداف التقرير:

جميع ماذكر صحيح

تبادل المعلومات

الرقابة

التخطيط

السؤال 34

موضوعات التقرير و المقدمة و الخاتمة جميعها تعتبر مايلي

مراحل كتابة التقرير

تدقق معلومات التقرير

قائمة ترتيب العناصر

هيكل التقرير

السؤال 35

هو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين
الاتصال الشفوي

الاتصال الصاعد الهابط

مفهوم الاتصال
الاتصال الافق

السؤال 36

من اهداف التقارير في الادارة:
الايجاز

المتابعة و التقييم

الوثائق و المستندات
الملاحظة و دراسة العينات

السؤال 37

الاتصال الكتابي و الاتصال الشفوي و الاتصال غير اللفظي تعتبر من
اهداف التقرير

عيوب التقرير الشفوي

الطرق الرئيسية للاتصال

الامثلة على نموذج الاتصال ذو الاتجاهين

السؤال 38

الحاجة الى توحيد انماط العمل و الاجراءات يفضل استخدام:

الاتصال الكتابي

الاتصال الهابط الصاعد
الاتصال الشفوي
الاتصال الغير رسمي

السؤال 39

الفائدة من هذه العملية هي تحسين المسودة وحذف التفاصيل غير الضرورية بالاضافة الى توضيح الافكار الغامضة

المراجعة الاولى

كتابة المسودة
التخطيط
المراجعة النهائية

السؤال 40

(تجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد) تعتبر:
نماذج الاتصال

عوامل تزيد من فاعلية الاتصال

عوامل مؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال
الطرق الرئيسية للاتصال

السؤال 41

هناك عدة وظائف للاتصال الافقي لتبادل المعلومات واثرائها ومنها:

تسهيل عملية التنسيق مع الجهات الاخرى

توفير تغذية راجعة

زيادة عمليات التخطيط الاداري

توفير المناخ النفسي الذي ينتج عن طريق التواصل بين المروسين

السؤال 42

يطلق عليها بعلامة الاستنكار والتأثر ومن الأفضل الاقتصاد منها في الكتابة وعدم تكرارها
الشرطة
المعقوفان
علامة التعجب
علامتا التنصيص

السؤال 43

أي من هذه التقارير التي تحتاج إلى المزيد من المعلومات عن موقف ما
تقارير خاصة
تقارير طويلة
تقارير رسمية
تقارير مبادأة

السؤال 44

من العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب أو طريقة الاتصال:
المستوى الثقافي و الوظيفي للمستقبلين
الانصات الجيد
الثقة في مصدر الرسالة
التعرف على ردود الفعل

السؤال 45

صفحة الغلاف و صفحة المحتويات والملخص العام تعتبر من
خاتمة التقرير
تنظيم الحقائق
مقدمة التقرير
كتابة التقرير بصورته النهائية

السؤال 46

من اهداف التقارير ؟
التسجيل
التوثيق والتسجيل
جميع الاجابات صحيحة
الرقابة

السؤال 47

من خطوات اعداد التقرير مايلي :
تحديد المشكلة او الموضوع
البحث عن الحقائق
جميع ما ذكر صحيح
تصميم جدول عمل

السؤال 48

عيوب التقرير الشفوي:
يمكن تسريه وافتضاح محتوا
ان يكون العرض منظم
امكانية تغيير المضمون والمحتوى عند عرض التقرير
ان يقدم في وقت و مكان ملائمين

السؤال 49
التالية من الشروط العامة لتقرير ماعدا
الدقة

كتابة التقرير

الايجاز

الوضوح

السؤال 50
في خطوات اعداد التقرير هناك خمسة اسأله يجب ان يسأل المكلف نفسه هذه الاسئله ومنها ؟
لماذا

جميع ما سبق

ماذا

اين

لا تنسونا من صالح دعائكم
سبحان الله وبحمده سبحان الله العظيم ،،