

ملتقى طلاب وطالبات جامعة
الإمام عبدالرحمن بن فيصل



ملزمة مبادئ الإدارة

1438-1437

الفصل الدراسي الثاني - المستوى الرابع



تشمل الملزمة على المحاضرات النصية بالإضافة إلى الواجبات والاختبار الفصلي

مع أمنياتنا لكم بدوام التوفيق والنجاح.

المحاضرة الاولى

الاتصال وأثره في الإدارة

مفهوم الاتصال: عُرف الاتصال بمجموعة من التعريفات وكلها تُلقي ضوءاً على جانب من جوانبه:

- نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.
- تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال والاستقبال.
- عملية إرسال واستقبال وينتج عن ذلك تفاهم عام بين جميع الأطراف دون أن يستلزم ذلك بالضرورة وجود اتفاق بينهم.
- أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى.

عناصر الاتصال:



- المرسل.
- الرسالة.
- المرسل إليه.
- قناة الاتصال.
- التأثير في السلوك.

أهمية الاتصال: الاتصال عملية أساسية ورئيسية في إدارة المنظمات وتحقيق الأهداف.

للاتصال أهمية كبيرة لأي منظمة فهو:

- وسيلة رئيسية لتوجيه سلوك الأفراد تجاه الأهداف المرغوبة.
- توفر ونقل المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرار.
- يقرب بين الأفكار والمفاهيم للعاملين ويوحد أنماط العمل.
- ينقل أفكار العاملين إلى مراكز اتخاذ القرار.
- يربط بين مراكز وضع السياسات والأهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة.
- يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها في السوق أو البيئة المحيطة.

أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين:

يتأثر مستوى الأداء بعاملين رئيسيين:

- القدرة على الأداء.
 - مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل.
- ويرتبط هذان العاملان ارتباطاً وثيقاً من حيث تأثيرهما على مستوى الأداء والإنتاج.

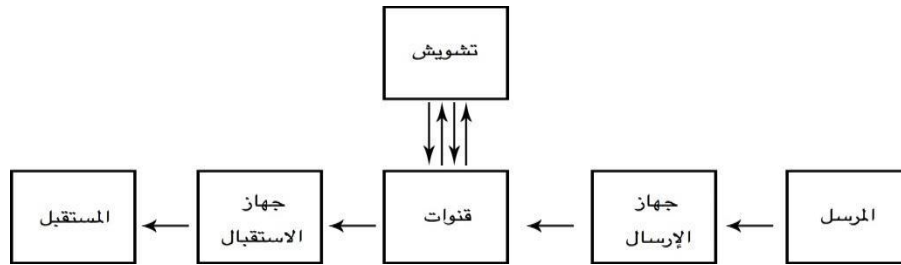
مستوى أداء الفرد = القدرة × الدافع

أهمية الاتصال كنشاط أساس للإدارة:

النتائج	الأهداف
<ul style="list-style-type: none">الاتصال الفعال يؤدي إلى إنجاز أفضل للعمل مع وجود الرضا الوظيفي.	<ul style="list-style-type: none">الإمداد بالمعلومات وفهمها وتبادلها كأمر ضروري لجهود فريق العمل.تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية اللازمة للدافعية والتعاون والرضا الوظيفي.

نماذج الاتصال:

نموذج الاتصال البسيط: هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد.



ويقصد بمصادر التشويش أو الضوضاء هو ما تتعرض له الرسالة من حذف أو إضافة غير مقصودة أو متعمدة.

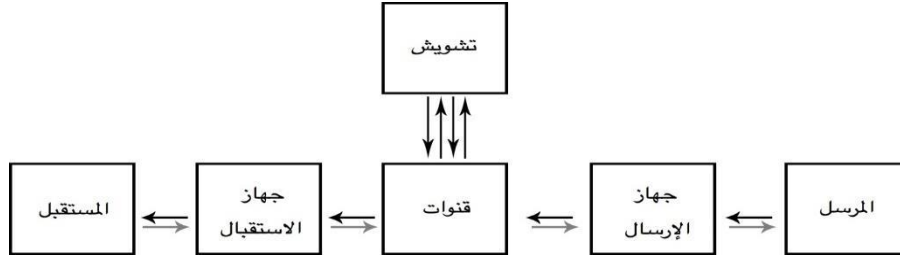
ويرى البعض أن نموذج الاتصال البسيط ذا الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات هي:

- 1) تكوين الفكرة لدى المرسل.
- 2) تحويل الفكرة إلى رموز.
- 3) نقل الرسالة خلال قناة الاتصال.
- 4) تسليم الرسالة.
- 5) تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة مرة أخرى.
- 6) القيام بعمل أو تصرف ما (السلوك).

أمثلة على نموذج الاتصال البسيط:

- الرسائل البريدية.
- الفاكس.
- البريد الإلكتروني.
- التقارير المكتوبة.
- البروشورات والنشرات.
- الجراند والمجلات.
- البث الإذاعي والتلفزيوني.

نموذج الاتصال المزدوج:



والنموذج البسيط إذا أضيف إليه رد فعل أو إجابة على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفوية أو التليفونية فإننا نكون بصدد (نموذج الاتصال المزدوج)

خطوات عملية الاتصال المزدوج:

- 1) التفكير من جانب المرسل.
- 2) تنظيم الفكرة في رسالة.
- 3) نقل الرسالة.
- 4) استقبال الرسالة من المستقبل.
- 5) فك الرموز وإدراك معنى الرسالة.
- 6) الاستجابة: بعد فهم معنى الرسالة
- 7) استرجاع المعلومات: محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد أن الرسالة وصلتة على الشكل الصحيح.
- 8) التغذية الأمامية.

أمثلة على نموذج الاتصال المزدوج (ذو الاتجاهين):

- الاتصال الهاتفي.
- المقابلات الشخصية.
- المحاضرات.
- المؤتمرات.
- الاتصال المرني من خلال الكمبيوتر.
- الاتصال الهاتفي من خلال الإنترنت.
- المحادثات الكتابية من خلال الإنترنت.

الطرق الرئيسية للاتصال:

هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد

- 1) الاتصال الكتابي.
- 2) الاتصال الشفوي.
- 3) الاتصال غير اللفظي.

الاتصال المكتوب: يمكن أن يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والأدلة والتقارير أو لوحات الإعلانات.

مميزات الاتصال المكتوب:

- 1) تتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمتد كلاً من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع إليه في أي وقت.
- 2) تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين.
- 3) فعالية الرسالة المكتوبة تعتمد في المقام الأول على قدرة المرسل على صياغة الأفكار وتوضيحها بطريقة فعالة.
- 4) يعتبر مرجعاً قانونياً للجهات المعنية في حالة حدوث أية مشكلة أو خلافات حول ما يحتويه هذا الاتصال.
- 5) يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات.
- 6) يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل.
- 7) يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين.

من الأمثلة على الاتصال المكتوب:

التقارير – المذكرات – المنشورات – الشكاوى – اللوحات البيانية – وسائل الإيضاح البصرية – الصحف.

المآخذ على الاتصال المكتوب:

- 1) لا تمد المرسل بالتغذية الراجعة (feedback) المباشرة والحالية.
- 2) قد يمر وقت طويل نسبياً قبل معرفة رد فعل لدى المستقبل بالنسب للرسالة المكتوبة ومدى فهمها بالطريقة الصحيحة.
- 3) إمكانية تفسير الرسالة أو الكتابة على غير محلها ومعناها المقصود.
- 4) الاتصال المكتوب لا يفيد كثيراً في تنمية العلاقات الإنسانية وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشفهي.

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

أمثلة على الاتصال الشفوي:

- 1) المقابلات الشخصية.
- 2) المكالمات الهاتفية.
- 3) الاجتماعات.
- 4) المؤتمرات.
- 5) المحاضرات.

مميزات الاتصال الشفوي:

- 1) الميزة الأساس لهذه الطريقة في الاتصال أنه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل.
- 2) تنمي قدرًا كبيرًا من العلاقات الإنسانية والتفاعل.
- 3) يعطي التغذية الراجعة المباشرة.
- 4) يقوي روح التعاون والصدقة.
- 5) يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور.
- 6) يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم.
- 7) يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد.

المآخذ على الاتصال الشفوي:

- 1) هذه الطريقة مكلفة نسبياً من ناحية الوقت.
- 2) الاتصال الشفوي يمكن أن يؤدي إلى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل.

الاتصال غير اللفظي: طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم، أي أنه أحياناً الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات.

أمثلة على الاتصال غير اللفظي:

*الإيماءات. *حركة الوجه. *السكوت والغضب والانفعال. *السلام باليد. *الابتسامة.

مميزات الاتصال غير اللفظي:

- 1) تعبر هذه الطريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم.
- 2) يتم اللجوء إليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة وأشخاص من بيئات مختلفة.
- 3) تعطي صورة واضحة عن أنماط الأشخاص الذين تتعامل معهم.
- 4) توضح ردود الفعل العكسية.
- 5) مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث أن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات أحياناً.

المآخذ على الاتصال الغير لفظي:

- 1) يكشف أنماط الأشخاص الذين يقفون أمامنا وعيوبهم.
- 2) يعد تفسيرات السلوكية التي تصدر منه.
- 3) عدم وصول الرسالة المراد توصيلها.

العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب أو طريقة الاتصال:

1) الهدف من الاتصال

يفضل الاتصال الشفوي	تنمية التفاهم والعلاقات. إشباع الحاجات المعنوية.
يفضل الاتصال الكتابي	الحاجة إلى توحيد أنماط العمل والإجراءات. توصيل التعليمات الدائمة.
يفضل الاتصال غير اللفظي	الثناء والتقدير أثناء تأدية العمل

- 2) الوقت المتاح للاتصال
- 3) نوعية المعلومات وأهميتها وسريتها.
- 4) عدد الأشخاص المطلوب إبلاغهم بالرسالة
- 5) التكلفة.
- 6) المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين

عوامل تزيد من فاعلية الاتصال:

- 1) التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الإسهاب الزائد أو الإيجاز الشديد.
- 2) ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الإيضاح البصرية (أو السمعية أو الرسوم التوضيحية، أو النماذج والبيانات).
- 3) التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبل الرسالة والتأكد من فهمها.
- 4) عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة.
- 5) اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات.
- 6) الثقة في مصدر الرسالة.
- 7) المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.
- 8) لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة

الوحدة الثانية .. التقارير الأدبية (المفهوم، الأهمية، الأهداف)

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

مفهوم التقرير:

- تعني كلمة تقرير بالعربية (يحمل إلى) أو (يرجع إلى) أو بعبارة أخرى يحمل الشيء في طياته أو يرجع إلى شيء ما في محتوياته.
- كلمة "تقرير" هي في الأصل مشتقة من الفعل قرر بمعنى قرر المسألة أو الرأي، أي حقه ووضعه.
- وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية المختلفة، وبين وحدات النشاط كل في مجال اختصاصه.
- عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل.
- حقائق خاصة بمشكلة معينة، تعرض عرضا تحليليا، بطريقة مبسطة، مع ذكر الاقتراحات التي يجب أن تتماشى مع النتائج التي تم التوصل إليها بالبحث والتحليل.
- وثيقة تتضمن دراسة لمشكلة ما، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التي تسفر عنها الدراسة من أجل تقديم الأفكار والتوصيات.

- خلاصة القول: أن التقرير يعتبر وسيلة وليس غاية.
- **التقرير هو وعاء يحمل بداخله شيء محدد هذا الشيء هو:**

- تسجيلات لأحداث سابقة
- توصيلا لمعلومات جديدة
- تحليلا لقرار سابق
- توصية باتخاذ قرار لاحق
- ❖ **فالتقرير الناجح:** هو الذي يستطيع أن يخلط بين كمية الشيء المحدد وبين كفاءته بشكل متوازن.
- الكم ← الكيف

أهداف التقارير:

- (1) إعلام الغير بأمر من الأمور.
 - (2) تحريك سلوك الآخرين عن طريق الإقناع.
 - (3) عرض نتائج البحث، أو دراسة موضوع معين، أو إيجاد حل لمشكلة ما.
- التقرير يأخذ شكلين:** مكتوبا أو شفويا

التقرير المكتوب	التقرير الشفوي	المميزات
<ul style="list-style-type: none"> - موثوق. - يعتبر مرجعا ومصدرا توثيقيا للمعلومات. - يمكن نقله لأكثر من جهة دون تغيير محتواه. - يمكن الرجوع إليه أكثر من مرة وحسب الحاجة. - يعتبر دليلا للموظفين الجدد. 	<ul style="list-style-type: none"> - سهوله عرضه وتقديمه. - لا يعتبر مصدر موثوقا للمعلومات. - يمكن نقله لأكثر من فئة أو شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المناسبة. - يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين. 	

<ul style="list-style-type: none"> - لا يمكن اعتماده كمرجع إلا إذا تم تسجيله. - صعوبة الرجوع إليه مرة أخرى. - كثير ما يتم الخلط بين التقارير الشفوية وتعليمات العمل. - إمكانية تغير المضمون والمحتوى عند عرض التقرير الشفوي. 	<ul style="list-style-type: none"> - عرضة للتسريب وافتضاح المحتوى وخاصة إذا كان يحتوي على معلومات سرية. 	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> - يجب أن يكون مكتوب لغة مفهومة وسليمة. - يجب أن يراعي حاجات المستقبلين وتوقعاتهم. - يجب أن يعرض بطريقة منظمة حتى لا تختلط الأمور على المستقبلين. - أن يقدم في وقت ومكان ملائمين. - أن تكون طريقة العرض جذابة وغير مملة. 	<ul style="list-style-type: none"> - يجب أن يكون مكتوباً بلغة واضحة وسليمة. - أن يعطى الوقت اللازم لإعداده وتنفيذه. - أن يكون شاملاً (أن يقدم ما يتوقع منه أن يقدمه) - أيقدم في وقت مناسب. 	شروطه

أهمية التقارير:

- قد يسرد التقرير حقائق متوفرة وهنا الغرض الأساسي منه هو توصيل المعلومات.
- وقد يكون مبنياً على دراسة وتحليل 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 وتوفير المدخلات اللازمة لصناعة القرار وتنفيذ المشروعات.

الهدف الأساسي لكتابة التقارير:

- نقل المعلومات.
- في بعض الحالات تستخدم لتقديم توصيات أو اقتراحات.

الشروط العامة للتقارير:

يجب أن يكون التقرير سهل الفهم ويخاطب المستقبلين بلغة وأسلوب مشتركين.	الوضوح
يجب أن يتجنب كاتب التقرير الإطالة التي لا تخدم هدف التقرير.	الإيجاز
يجب ان يشمل التقرير كافة المواضيع الأساسية التي يتوقع منه أن يغطيها.	الشمول
يجب أن يحتوي التقرير على معلومات صحيحة وذات مصداقية.	الدقة

أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة:

التقارير المكتوبة ضمن أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة والتي تتلخص في:

- المقابلة الشخصية.
- التقديم والعرض.
- كتابة التقارير.
- الاجتماعات.
- الاستقراءات أو استفتاءات الرأي.
- الملاحظة ودراسة العينات.
- الوثائق والمستندات

المهارة في كتابة التقارير:

- (1) القدرة على التفكير المنطقي.
- (2) القدرة على الاستنتاج والربط بين الأمور.
- (3) القدرة على التفسير وتبسيط الأمور.
- (4) القدرة على التعبير والصيغة.
- (5) التمكن من قواعد اللغة والإملاء.

أهداف التقارير في الإدارة:**(1) معاونة الإدارة في الأداء الوظيفي:**

- **[التخطيط]:** التخطيط يعتمد على المعلومات. وكثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للإدارة عن طريق التقارير. هذه المعلومات قد تأخذ شكل عرض الإنجازات السابقة والإمكانات المتاحة وتوصيات و آراء الموظفين.
- **[الرقابة]:** جوهر عملية الرقابة على الأداء هو مقارنة الإنجاز الفعلي بما كان يجب أن يتم في ضوء الخطة الموضوعية. التقارير المتعلقة بالإنجاز والأداء الفردي هي وسيلة لإجراء هذه المقارنة واتخاذ الإجراءات في ضوء نتائجها.

- **[التوجيه والإشراف]:** لا يستطيع الرئيس أو المسؤول أن يمارس وظيفة التوجيه والإشراف دون الحصول على معلومات عن سير العمل وأي مشكلات أو معوقات تظهر أثناء التنفيذ، ولا يتيسر ذلك إلا من خلال نظام للتقارير يمدّه بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة

- **[المتابعة والتقييم]:** تتطلب عملية متابعة الأنشطة المختلفة وتقييم أداء الأفراد والوحدات الإدارية ضرورة وجود تقارير تعرض الإنجازات وتساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف الموضوعية وتحدد الاختلالات التي وقعت وتقدم تحليلاً لأسبابها وكيفية تلاقيها مستقبلاً.

(2) التوثيق والتسجيل:

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

(3) تبادل المعلومات:

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

(4) توفير معلومات مرجعية:

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

فوائد استعمال التقارير:

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

- (1) إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات فلسفة المؤسسة. حيث أن معظم التغييرات هي نتيجة اقتراحات قدمت في تقرير معين.
- (2) التنبؤ بالحاجات: حيث أن هناك تقارير تشير إلى وجود حاجات معينة يجب توفيرها للمنظمة.

مثل: [الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة - أو الحاجة إلى تطوير السلامة الصناعية داخل المؤسسة]

- (3) مقارنة الإنجاز بمعايير الأداء: وهذا يعني استعمال التقارير في الرقابة وخاصة في رقابة التكاليف.
- (4) تخفيض التكاليف

الوحدة الثالثة : أنواع التقارير الإدارية

أنواع الاتصال من حيث درجة رسمته

الاتصال ضمن المؤسسة نوعين:

- أ- الاتصال الرسمي: وهو الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير.
- ب- الاتصال الغير الرسمي: وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر

أنواع الاتصال من حيث اتجاهه

الاتصال الهابط:

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

الاتصال الصاعد:

وهو الذي نبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤوسين لتتجه إلى المستويات الأدرية العليا ومن وسائل الاتصال الصاعد: (التقارير، المذكرات، الشكاوى، الاقتراحات، الأبحاث).

الاتصال الصاعد الهابط:

وهو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين

الاتصال الأفقي:

هو الاتصال الذي أفراد المؤسسة ممن هم على نفس المستوى التنظيمي، وتزايد الحاجة للتواصل الأفقي بازدياد تماسك المؤسسة وزيادة التعاون والتنسيق بين العاملين هو يتيح الفرصة لتبادل المعلومات واثرائها والاتصال الأفقي له عدة وظائف:

- التنسيق بين الاقسام المختلفة وتبادل المعلومات
- حل المشكلات من خلال التواصل المباشر بين المرؤوسين دون الحاجة لتدخل المستويات لتدخل المستويات القادمة العليا
- توفير المناخ النفسي الذي ينتج عن طريق التواصل بين المرؤوسين

أهمية التقارير الإدارية

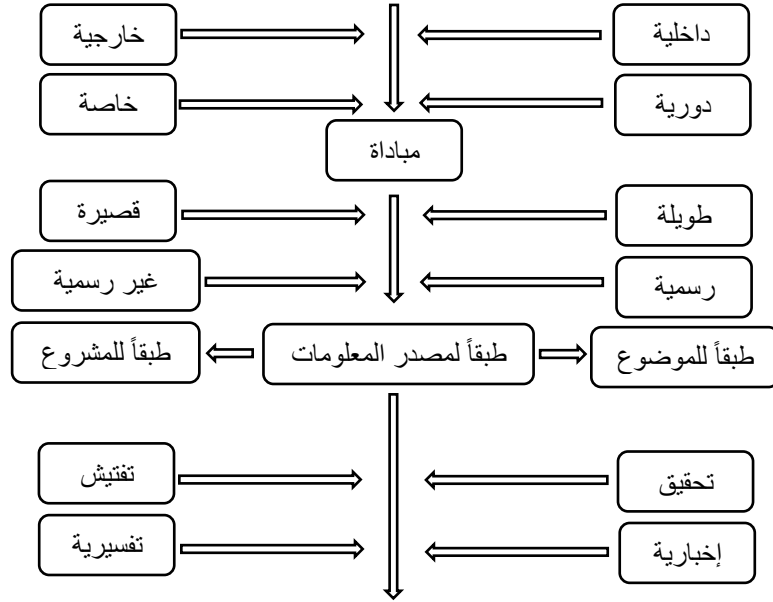
- 1) زيادة عمليات التخطيط الإداري.
- 2) تسهيل عملية التنسيق مع الجهات الأخرى.
- 3) تيسير عملية المتابعة والرقابة مع جميع الجهات.
- 4) توفير تغذية راجعة من الجهات الأخرى
- 5) وسيلة للاتصال بين المستويات الإدارية الأعلى والأدنى لخدمة وظائف الإدارة

تصنيف التقرير

التقارير ذات أنواع متعددة ويمكن تصنيف التقارير حسب:

- طبيعتها.
- الغرض من استخدام التقرير.
- مصدر التقرير.
- وتوقيت التقرير

انواع التقارير



التقدير الداخلية والخارجية

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

التقارير الداخلية:

هي التقارير التي يستقبلها أفراد داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون ضمن الاتجاهات التالية: الاتجاه الصاعد أو الاتجاه الأفقي والاتجاه الهابط لذلك فقد تكون هذه التقارير الداخلية صاعدة أو هابطة أو أفقية الحركة.

التقارير الخارجية:

- عادة ما تكون من الإدارات العليا في الشركة إلى الإدارات العليا في الشركات والمؤسسات الأخرى.
- يمكن أن تفوض الإدارات العليا الإدارات في المستوى المتوسط صلاحية الاتصال مع المنظمات أو الشركات الخارجية .
- غالباً ما يمنع الاتصال الخارجي للمستوي التشغيلي إلا من خلال الإدارات المتوسطة والعليا .

التقارير الدورية والتقارير الغير دورية

التقارير الدورية:

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

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

تقارير غير دورية:

- وهي التي تكون على فترات زمنية غير ثابتة، وتختلف من تقرير لآخر، وعادة ما يرتبط مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة، مثل وصول رصيد المخزون لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين، أو حدوث عطل مفاجئ لإحدى الآلات على خط الإنتاج.
- وتسمى هذه التقارير أحيانا بالتقارير الخاصة أو التقارير الاستثنائية باعتبارها ترتبط بأمر غير عادية أو نادرة الوقوع وتمثل مشكلة لأحد الأنشطة الرئيسية للمنشأة وتتطلب اتخاذ إجراءات خاصة أيضا واستثنائية، 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 وتتعلق بما حدث خلال هذا الزمن.
- التقارير الغير دورية: مرتبطة بحدث خاص وتتعلق بتفاصيله ومعطياته.

تقارير المبادأة

- هي التقارير التي يتطوع الموظف لإعدادها دون أن تطلب منه. ويكون السبب الأساسي لتطوع الموظف هو إحساسه بالانتماء للمؤسسة وشعوره بالرغبة في إحداث تغيير يخدم المصلحة العامة للمؤسسة أو موظفيها .

بعض المواضيع التي قد يتناولها تقرير المبادأة:

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

التقارير الطويلة والتقارير القصيرة

- مسألة تصنيف التقارير حسب الحجم واعتبار التقرير طويلا أو قصيرا هي مسألة نسبية وتعتمد بشكل أساسي على توقعات جمهور التقرير.
- بشكل عام كلما تعقد تركيب التقرير وزادت النقاط التي يتناولها والتفصيل الذي يزوده كلما أعتبر تقريرا طويلا

التقارير الرسمية والتقارير غير الرسمية

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

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

تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات

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

- التقارير الهندسية.
- التقارير المالية.
- تقارير الموارد البشرية.
- تقارير التكلفة.
- تقارير الميزانية .

تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات

كما يمكن ان تصنف حسب المصدر معلومات التقرير الى:

- التقارير الميدانية (التي يكون موقع العمل فيها هو المصدر الرئيس للمعلومات)
- التقارير العملية (فيها تكون التجارب العملية عي مصدر المعلومات)
- التقارير المقابلات (وتعد باستخدام معلومات يتم الحصول عليها عن طريق توجيه أسئلة)
- التقارير (هي التي تعمدت على استخدام المكتبة للحصول على المعلومات اللازمة)

تقارير المشروع

وهذه التقارير يتم إعدادها لبيان تطور العمل في مشروع معين فمثلا عند إنشاء أحد المشروعات عادة يكلف مجموعة من الأفراد ببحث مكانية تنفيذ هذا المشروع بعد إجراء الدراسات اللازمة تقوم هذه المجموعة بإعداد تقرير أوليه توضح كيفية الإعداد للمشروع حتى يمكن أن يحقق الهدف المحدد له.

وكذلك كيفية اختيار وتدريب الأفراد الذين سيعهد إليهم بتنفيذ المشروع وبعد ذلك تقوم هذه المجموعة بإعداد تقارير دورية عن تقديم العمل في المشروع وغالبا ما تقوم هذه المجموعة بإعداد تقرير نهائي يوضح النتائج النهائية للعمل في المشروع .

ايضا يتناول امورا متعلقة بإنجاز هذا المشروع كالتخطيط وخطوات العمل، مستلزمات العمل، المشاكل المتوقعة أو الطارئ، مدى الإنجاز النتائج النهائية للمشروع .

تقارير التحقيق والتفتيش

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

تقارير التفتيش: قد تكون تقارير دورية أو خاصة وتقدم معلومات يتوصل لها فرد متخصص أو فريق أو لجنة من خلال معاينة حقيقية لنشاط معين.

التقارير الاخبارية والتقارير التفسيرية

لتقارير الإخبارية: هي التقارير التي تبثها أجهزة الإعلام من إذاعة وتلفزيون وصحافة، ومثال على ذلك التقارير السياسية.

يوصف التقرير بأنه تقريرا إخباريا إذا اقتصر على ذكر الحقائق والمعلومات والتفاصيل المرتبطة بموضوع التقرير.

ويوصف التقرير بأنه تفسيريا إذا تعدى مرحلة سرد التفاصيل المتعلقة بموضوعه إلى مرحلة التفسير وإبداء الرأي الشخصي.

التقارير التفسيرية: هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة، وتعلل الأسباب، وتقتراح الحلول، ومثال على ذلك: ما يقدمه الأخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي، والتقارير الرياضية التي تقارن بين أداء فريقين، وأداء فريق مقارنة بالمواسم السابقة.

تقارير الدراسات

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

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

وعادة ما تتضمن مثل هذه التقارير توصيات أو اقتراحات أو تحليل لبدائل معينة، ودائما ما تتطلب اتخاذ قرار من مستوى إداري أعلى أو من جهة مسؤولة .

تقارير تقييم الأداء

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

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

تقارير الأفراد

وهي التقارير التي تتضمن معلومات عن الأفراد، تمثل الجانب الشخصي والوظيفي للفرد، كذلك الجانب السلوكي، كما تتضمن معلومات عن نشاطه وإنتاجه خلال فترة معينة ومن أمثلتها التقارير السنوية لتقييم الأفراد، وتقارير فترة الاختيار للمعينين الجدد.

تقارير سابقة التصميم

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

طرق تقديم التقارير

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

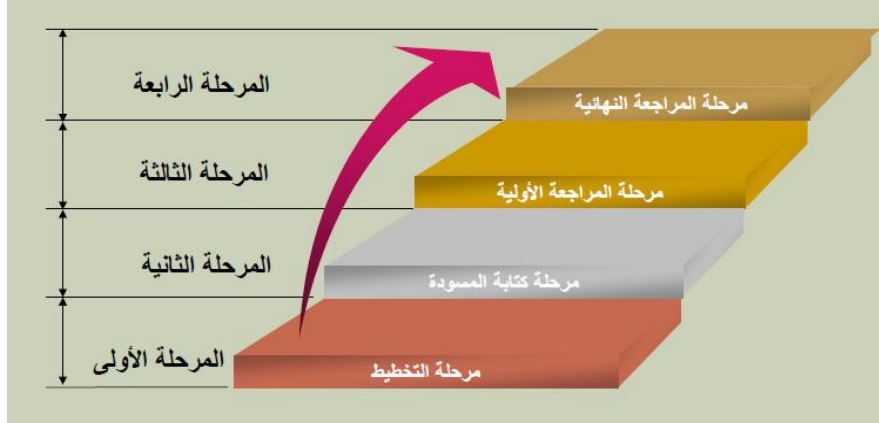
تقارير مكتوبة: تعرض في شكل مكتوب من نسخ ورقية.

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

المحاضرة الرابعة (مراحل عملية الكتابة)

قد تبدو عملية الكتابة صعبة ومعقدة لكثير من الناس ولكنها في واقع الأمر غير ذلك إذ انها لا تحتاج إلى أكثر من تطبيق بعض المهارات الأساسية المتخصصة التي يمكن تعلمها بسهولة. وستصبح الكتابة سهلة للغاية إذا تمكنا من هذه المهارات واستوعبنا الموضوع وعرفنا أهدافه ومستويات المتلقين أو الذين سيقروون ما نكتب. وهناك أربع خطوات مهمة يجب اتباعها عند مباشرة عملية الكتابة وهذه الخطوات هي التالي:

❖ مراحل عملية الكتابة



❖ التخطيط:

تبدأ الكتابة عادة بالتخطيط والتخطيط يعني التفكير فيما يمكن كتابة عن الموضوع باستعمال ورقة وقلم أو حاسوب. ويعني التخطيط أن تدون الملاحظات التي تخطر ببالك وتكتب قائمة بالموضوعات التي تمثل صلب الموضوع أو تساعد على بلورته. ويعني التخطيط أن تكتب مسودة تحتوي على النقاط العريضة أو العناصر للأفكار التي تود طرحها. ولكيلا تنس أي بند أو نقطة أكتب أفكارك بدون اهتمام بالترتيب أو التنظيم اكتب جميع أفكارك وادعها بالتفاصيل إن عملية التفكير المنظم ورفع الصوت أحيان عند الكتابة وعملية التخيل قبل بدء الكتابة كلها تعتبر آليات مهمة ووسائل مساعده على بلورة الموضوع ولم شمله.

❖ كتابة المسودة

ابدأ بكتابة مسودة موجزة. لا تستعمل كلمات غير ضرورية وتجنب الكلمات الغامضة التي تشوش ولا تساعد على إيصال المعلومة بطريقة صحيحة للقارئ وضع في الحسبان مقدرة القارئ على استيعاب الأفكار التي تود إيصالها له إن استخدامنا للأمثلة التوضيحية سيساعد كثيرا في فهم الأجزاء الصعبة. وتأكد بأن الوقت الذي تقضيه في كتابة المسودة لا يعتبر وقتا ضائعا وإنما يعتبر وقتا مستغلا بطريقة صحيحة ولذلك خصص وقتا معقولا لكتابة المسودة ما دام أنها تمثل أساس الكتابة. بعد الانتهاء من كتابة المسودة قم بمراجعتها للتأكد من العناصر والأفكار والأسلوب المستخدم حتى تتمكن من تنقيحها في مرحلة المراجعة يمكنك شطب بعض الأجزاء من المسودة أو حتى إلغاء المسودة بالكامل إن لم تكن ترقى للمستوى المطلوب أو كنت غير مقتنع بأنها تحقق الهدف من كتابتها. وعند الكتابة الأولية للمسودة لا تقلق على اختيار الكلمات أو التعبيرات أو تنظيم الجمل فقط اكتب واكتب واكتب ويكون الترتيب والتنظيم وتنسيق العبارات في فترة لاحقة

❖ المراجعة الأولية

الفائدة من عملية المراجعة هي تحسين المسودة وحذف التفاصيل غير الضرورية بالإضافة إلى توضيح الأفكار الغامضة. يجب ألا تعتبر عملية المراجعة أداة لتثبيت المسودة الأولى بل يجب أن تكون المراجعة وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة. من الطبيعي في هذه المرحلة أن يتم تغيير أجزاء رئيسية من المسودة كالأسلوب أووجهه النظر. لا تتردد في حذف الكلمات أو

العبارات غير المناسبة أو تعديلها وفي هذه المرحلة أيضا عليك ألا تتردد في حذف كل النقاط التي تشوش على القارئ أو لا تخدم غرض الكتابة.

❖ المراجعة النهائية

عندما يتم تجهيز المسودة النهائية بعد مراجعتها لعدة مرات إبدأ في إعداد النسخة النهائية ثم قم بمراجعة الأخطاء النحوية والإملائية إن وجدت. قم بوضع علامات الترقيم كالنقاط والفواصل... إلخ. وعلامات الوقف يجب أن تكون وسليته للتأكد من خلو النص من الأخطاء الإملائية ويمكن الاستعانة بتقنية المعلومات الحديثة وما يوفره الحاسوب من إمكانات في هذا المجال ويجب أن نضع لأنفسنا القاعدة التالية: إن لم يكن لدينا وقت كافٍ لمراجعة ما نكتب فيجب علينا ألا نكتب ابتداء

كتابة عناصر الموضوعات

❖ شكل ترتيب العناصر

إن كتابة موضوعات التقارير وعناصره قبل مباشرة عملية كتابة التقرير نفسه لها فوائد كثيرة حيث تسهل عملية الكتابة وتوفر الكثير من الوقت والجهد وتكون عناصر الموضوعات في الغالب إما تلخيصاً موجزاً لبند بعينه أو ملخصاً مكتملاً لمواضيع كاملة ليكن لديك مخطط مطبوع لكيفية كتابة العناصر وتنظيمها وسوف تلاحظ من الوهلة الأولى التحسن الذي سيطرأ على طريقة كتابتك مخطط العناصر المطبوع يسهل عليك التعرف بسرعة على المواضيع المتنوعة ووجهات النظر المختلفة ويساهم في إثراء مداركك واهتماماتك الثقافية ويوفر عليك الكثير من الجهد والوقت.

❖ فوائد كتابة عناصر الموضوعات

نظم البنود بشكل مرتب بحيث يتم وضع العناوين الرئيسية والعناوين الجانبية والعناوين الفرعية... إلخ. وقد وضعنا لك نموذج مقترحاً حسب الموضع في الصفحة التالية.

1- المقدمة

1-1- الموضوع.

1-2- الأهداف والأغراض من الكتابة.

1-3- الأهمية

❖ أمثلة على كتابة عناصر الموضوعات

2- 1- الفكرة الرئيسية الأولى.

2- 1- 1- فكرة ثانوية

2- 1- 2- فكرة ثانوية.

3- 1- 3- فكرة ثانوية.

2- 2- الفكرة الرئيسية الثانية.

2-2- 1- فكرة ثانوية.

2-2- 2- فكرة ثانوية.

2-2- 3- فكرة ثانوية.

❖ يمكن أيضاً استعمال نظام الأرقام والحروف

1

أ

ب

_____ (1)

_____ (2)

_____ 2

_____ أ

_____ (1)

_____ (2)

_____ (3)

❖ تنسيق العناصر

مهما كان النظام الذي تتبعه في ترتيب العناصر فال بد من المحافظة على الديمومة في مثل هذا الترتيب في كل أعمالك ودراساتك حتى يصبح هذا النمط وبسرعة عادة لك مما يساعدك في التفكير بطريقة أفضل وبالتالي زيادة ثقتك بنفسك .

التخطيط المنظم للعناصر والاستمرار على ذلك يترك للعقل مساحة للتفكير في أشياء إبداعية أخرى كما يساعدك أيضا على معرفة توقيت إكمال أعمالك ويساهم في تعويدك على التفكير بطريقة منطقية ودقيقة.

المحاضرة السادسة

❖ إعداد المسودة الأولى

عندما تبدأ عملية الكتابة عليك أن تضع ثلاثة عناصر رئيسية:

- (1) المقدمة.
- (2) بناء هيكل التقرير وتطويره.
- (3) الخاتمة.

عناصر كتابة التقرير

عناصر كتابة التقرير	
صفحة الغلاف صفحة المحتويات ملخص عام المقدمة الخلفية، الأهداف، المجال	مقدمة التقرير
عرض المعلومات والحقائق الجداول الرسوم البيانية الدارسة والتحليل	هيكل التقرير
النتائج التوصيات الملاحق	خاتمة التقرير

أولاً: المقدمة

توضح المقدمة بكل بساطة الهدف من الكتابة وأهمية الموضوع لا تضيق وقتنا طويلا في التفكير بالمقدمة، أكتب بوضوح وبساطة السبب الذي دفعك للكتابة فمثلا:

- لتقديم معلومات طلبها شخص ما.
- لتقديم معلومات تعتقد بأن الناس في حاجة إليها.
- لتوفير معلومات تريدها أنت.
- لتقنع الأشخاص بوجهة نظر ما.
- لتشجيعهم أو تمكينهم من عمل شيء ما.

يمكن أن تشتمل المقدمة أيضا على شرح موجز لأقسام التقرير، المقدمة لا تحتوي على أي نتائج أو توصيات أو تفاصيل التقرير المقدمة لابد أن 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 أو اثنتين، والتقارير المكونة من ثلاثة أو أربعة صفحات تكون مقدمتها بضعة أسطر.

كتابة هيكل التقرير

هيكل التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو أقسام. عادة لا يوضع عنوان باسم هيكل التقرير وإنما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير. هيكل التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها. أقسام هيكل التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير، تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة أو تحسين شيء ما تتضمن: شرح المشكلة بالتفصيل - الخطوات التي تم إتباعها - نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها

ثانياً: كتابة هيكل التقرير

ينصح أثناء كتابة هيكل التقرير ما يلي: التأكد تماما من النقاط التي تريد كتابتها. التأكد من الترتيب للنقاط في النص. لا تهتم كثيرا بالأخطاء الإملائية وعلامات الترقيم لأنك سوف تقوم بتصحيحها لاحقا. لا تتوقف عن الكتابة لتبحث عن كلمة أو جملة

فقط قم بكتابة علامة تذكرك بذلك. ضع علامة استفهام بين قوسين على أي نقطة تريد تعديلها. ركز اهتمامك على كتابة الأفكار الرئيسية بالإضافة إلى الحقائق التي تدعم أفكارك لأنك سوف تقوم بعمليات التجمي عندما تبدأ عمليات مراجعة التقرير وإعادة الكتابة. اترك مسافات بين الكلمات بمقدار حرفين إلى ثلاثة لتتمكن من إدخال أي كلمات تريدها أثناء المراجعة.

ثالثاً: الخاتمة

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

- (1) غير مشتملة على أفكار جديدة.
- (2) غير مشتملة على أمثلة جديدة.

تذكر بأن الخاتمة لا يجب أن تخرج عن إطار الموضوع الأساسي وأن الخاتمة يجب أن تمثل النهايات لذلك احرص على ألا تكون طويلة وأن تكون قوية.

مراجعة المسودة النهائية

يجب التركيز عند كتابة المسودة النهائية على ما يلي:

- (1) اعتمد على رضا العملاء أكثر من اعتمادك على اللغة الشخصية وتقديرك الذاتي.
- (2) تعلم القيام بالمراجعة بنفسك.
- (3) قبل التحرير قم بمراجعة ما كتبت وقارنه مع العناصر التي قمت بوضعها مسبقاً حتى تتأكد من أن كل ما أردت كتابته قد تم تضمينه للتقرير.
- (4) ترك التقرير إذا كان لديك وقت كاث ف ليوم أو يومين قبل إعادة القراءة.
- (5) قم بعملية مراجعة المسودة الأولى على فترات مع مراعاة مراجعتها مع التعديلات.
- (6) قم بإدخال التعديلات على المسافات بين الأسطر وعلى الهوامش
- (7) قم بطباعة النسخة المعدلة.

مراجعة المسودة النهائية

الهيكل العام للتقرير:

- (1) **العنوان:**
 - هل يوضح الفكرة بالكامل أم لا.
 - هل يوضح الفكرة التي تريدها فقط أم يزيد عليها.
 - هل يبدو أصلياً أم فيه اقتعال.
- (2) **المقدمة:**
 - هل تشرح الأهداف أو الأسباب التي دعت إلى كتابة التقرير؟ وهل توضح أهمية التقرير؟
- (3) **صلب الموضوع:**
 - هل يتبع العناصر التي وضعتها.
 - هل هذا هو التسلسل المنطقي لأفكارك؟
 - هل تمت تغطية جميع النقاط التي قمت بوضعها ضمن العناصر؟
 - هل ترى بأن نقاطاً أخرى يجب إضافتها؟
 - هل تم وضع النقاط الجديدة في الأماكن المناسبة لها؟

مراجعة المسودة النهائية

- ما هو النموذج المنطقي الذي تتبعه؟
- هل الترتيب زمني أو التاريخي؟
- هل التسلسل من العام إلى الخاص؟

- هل هو من الأقل أهمية إلى الأكثر أهمية؟
- هل لديك نموذج آخر؟
- هل أنت ملتزم بنموذج واحد؟ إذا كانت الإجابة لا
- هل لديك أسباب منطقية تستدعي تغيير نموذجك السابق؟
- هل وضعت في تقريرك إرشادات تدل القاري على التغيير في النموذج؟

4) نهاية التقرير:

- هل لديك حقائق جديدة أو أفكار جديدة إذا كانت الإجابة بنعم ووجدت أنها مؤثرة وذات علاقة بالفكرة الأساسية فقم بإدخالها في المكان المناسب؟
- هل هذه النهايات تبدو كإفادات مقنعة أم تجميع أم اقتراحات؟

المحتويات:

أ- الحقائق:

- راجع الحقائق وتأكد منها هل هي حقائق معروفة للجميع ولا تحتاج إلى أدلة أم أنها تحتاج إلى أدلة وأمثلة تدعمها؟ إذا كان معظم التقرير يحتوي على حقائق لا تحتاج إلى أدلة فاسأل نفسك: هل الموضوع الذي كتبت عنه جديد ويستحق فعلا الكتابة عنه؟

ب- الأفكار:

- هل تحمل كل فكرة ما تقصده بالضبط؟
- هل هناك أفكار مجردة لا تدعمها حقائق؟
- هل هناك حقائق تحتاج إلى استنتاجات لم تقم بإضافتها؟ وهل يجب إضافتها؟
- هل هنالك بعض الأفكار ترتبط بأفكار أخرى لم تقم بإضافتها؟ وهل تركت بعض الخطوات دون أن تقوم بإضافتها؟
- هل هناك بعض الأفكار التي تقود إلى استنتاجات أخرى وربما تكون قد وضعتها في مكان غير مناسب في التقرير؟
- هل قمت باختيار أفضل الحقائق لكل فكرة؟ إذا رأيت بأن بعض الحقائق ضعيفة فابحث عن حقائق إضافية لتدعمها؟

❖ الآلية:

1) الفقرة:

- هل تحتوي كل فقرة على فكرة واحدة فقط؟ يجب أن تكون كل فقرة معبرة بالكامل عن المعنى المطلوب وإذا تعذر تغطية المعنى بفقرة واحدة فبإمكانك أن تستخدم عدة فقرات لتحقيق المطلوب لا تنس عند كتابة الفقرات الأمور التالية: إبدأ أول فقرة بالجملة الأساس التي تحمل الفكرة الرئيسية. ادخل مباشرة في الفكرة الأساس كما لو أنها هي الجملة الأخيرة. إذا وجدت بعد المراجعة بأن الفقرة تحوي على أكثر من فكرة أساسية فقسمها بحيث تشمل كل فقرة على فكرة واحدة.

2) الربط:

- يجب ربط الأفكار ببعضها بطريقة جيدة فعند إحساسك بأن هنالك فاصلا واضحا او قفزا بين الجمل سواء كان ذلك الفاصل أو القفز منطقيا أو لغويا فاستعمل كلمات الربط.

3) الجمل:

- يجب أن تكون متنوعة في تراكيبها وأطوالها حسب النص والصياغ.
- ولا تنس أن الجمل القصيرة أفضل بكثير للتقرير لأنها:
- تساعدك في تحاشي الأخطاء النحوية.
- تساعدك في عملية المراجعة والتنقيح.
- تريحك من صعوبة التعامل مع علامات الترقيم الكثيرة ومشاكلها.

(4) الكلمات:

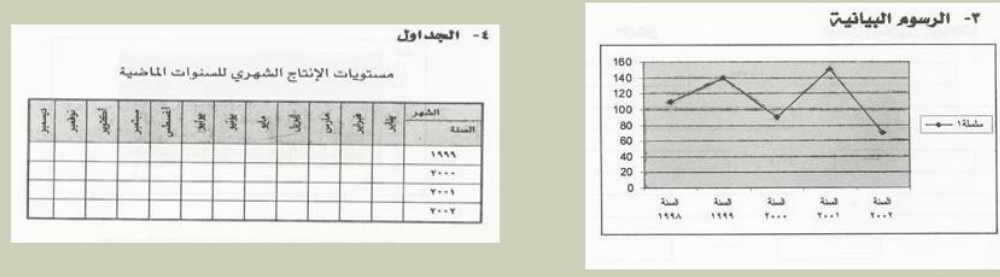
- اختيار الكلمات التي تعبر بإيجاز عن المعنى المقصود.
- يمكن ذلك من خلال تحديد التالي:
 - ✓ هل هنالك كلمات لا تعبر بإيجاز عن مقصدك؟ استبدل هذه الكلمات.
 - ✓ إذا ساورتك الشكوك بأن كتابة الكلمة إملائيا تبدو غير مناسبة فتأكد منها.
 - ✓ هل كل الكلمات التي كتبتها صحيحة نحويا؟
 - ✓ حاول عدم استخدام كلمات كثيرة إذا كانت كلمة واحدة تكفي.
 - ✓ استعمل كلمات معتادة ومألوفة وابتعد عن الكلمات الغريبة أو الشاذة.
 - ✓ استعمل كلمات مختصرة وذات دلالة واضحة بدلا من الإسهاب.

استخدام الأشكال والرسوم البيانية

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



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



المحاضرة السابعة

علامات الترقيم في الكتابة العربية ومواقع استعمالها:

- ❖ الترقيم في الكتابة العربية هو وضع رموز اصطلاحية معينة بين الكلمات أو الجمل أثناء الكتابة؛ لنعين 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 أن السامع والقارئ يكونان على الدوام في أشد الاحتياج إلى نبرات خاصة في الصوت أو رموز مرقومة في الكتابة يحصل بها تسهيل الفهم والإدراك.

وعلامات الترقيم الرئيسية في الكتابة العربية، هي:

- الفاصلة ويطلق عليها أيضا الفارزة (،)
- الفاصلة المنقوطة (؛)
- الشرطة (-) الشرطتان (—)
- الشرطة السفلية (_)
- علامة الاستفهام (؟)
- علامة التأثر، أو التعجب (!)
- علامة التنصيص (« »)
- القوسان (())
- القوسان المستطيلان []

تنقسم هذه العلامات بدورها إلى أربعة أنواع في سياق وظيفتها في الكتابة:

- علامات الوقف: (، ، ؛ .) ؛ تمكن القارئ من الوقوف عندها وقفا تاماً، أو متوسطاً، أو قصيراً ، والتزود بالراحة أو بالنفس الضروري لمواصلة عملية القراءة.
- علامات الحصر: « () [] » ؛ وهي تساهم في تنظيم لكلام لمكتوب، وتساعد على فهمه، ويمكن اليوم إضافة الألوان التي أصبحت تؤدي نفس الغرض.
- علامات الإشارات المستخدمة في البرمجة أو الرياضيات مثل (& * < > [])

أهمية علامات الترقيم:

- 1) أنها تسهل الفهم على القارئ، وتسرع إدراكه للمعاني، وتفسر المقاصد، وتوضح التراكيب.. أثناء القراءة:
 - يتضح هذا من خلال المثال التالي:
 - ما أحسن الرجل. ما أحسن الرجل! ما أحسن الرجل؟
 - فهذه الجمل الثلاث مختلفة في معنى، لا متكررة، على الرغم من أنها بدت في الظاهر جملة واحدة مكررة ومكونة من الكلمات الثلاث نفسها.
- 2) أنها تعرفنا بمواقع فصل الجمل، وتقسيم العبارات، والوقوف على المواضع التي يجب السكوت عندها . . . فتحسن الإلقاء وتميزه.
- 3) أنها تسهل القراءة، فتجنب القارئ هدر الوقت بين تردد النظر، وبين اشتغال الذهن في تفهم عبارات كان من أيسر الأمور إدراك معناها، لو كانت تقاسيمها وأجزاؤها مفصولة أو موصولة بعلامات تبين أغراضها، وتوضح مقصدها. فالزمن لذي يحتاجه القارئ لفهم النص المرقوم أقصر بكثير من الزمن الذي تطلبه قراءة النص غير المرقوم.

- 4) أنها في تصور الكاتب، مثل الحركات اليدوية، والانفعالات النفسية، والنبرات الصوتية التي يستخدمها المتحدث أثناء كلامه؛ ليضيف إليه دقة التعبير وصدق الدلالة. فهي تشبه الحركات الجسمية والنبرات الصوتية التي توجه دلالة الخطاب الشفوي. كما أنها تشبه إشارات المرور في تنظيم حركة السير، وللوحات الإرشادية المكتوبة على الطرقات، التي لولاها لضل كثير من سالكي تلك الطرق.
- 5) أنها تنظم الموضوع، وتجميل لغته، وتحسن عرضه؛ فيظهر في جمالية خاصة تريح القراء، وتدفعهم إلى 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 أن الفاصلة العربية موجودة في لوحة المفاتيح لأجهزة الوندوز وكذلك الماك
- وتكتب الفاصلة ملاصقة للكلمة التي تسبقها مباشرة بدون فراغات .
مثال استخدام صحيح: أحب الشعر، والقصص.
من الخطأ القول: أحب الشعر ، والأدب.

مواضع استعمال الفاصلة (,)

- ✓ بين الجمل التي يتكون من مجموعها كلام تام الفائدة في معنى معين، مثل: إن محمداً طالب مهذب، لا يؤدي أحداً، ولا يكذب في كلامه، ولا يقصر في دروسه.
- ✓ بين الجمل القصيرة المعطوفة المستقلة في معانيها، مثل: الصدق فضيلة، والكذب رذيلة، والحسد منقصة وعجز.
- ✓ بين الجمل الصغرى أو أشباه الجمل، بدلاً من حرف العطف، مثل: عند النهر، فوق الرابية، تحت سماء صافية، انتشر المنتزهون.
- ✓ بين أنواع الشيء أو أقسامه، مثل:
 - المخلوقات الأرضية أربعة أنواع رئيسية: الإنسان، والحيوان، والنبات، والجماد.
 - فصول السنة أربعة: الربيع، والصيف، والخريف، والشتاء.
- ✓ بين عنوان الكتاب، ودار النشر، ومكانه، وتاريخه؛ وذلك عند تدوين الهوامش، أو قائمة المصادر والمراجع، مثل:
 - ابراهيم عبد العليم: الإملاء الترقيم، دار الشروق، القاهرة، 1995 م.
 - علي الجارم: النحو الواضح، دار المسيرة، عمان، الأردن، 1990.
- ✓ بعد لفظ المنادى المتصل، مثل:
 - يا أحمد، اجتهد في دروسك.
- ✓ بين الشرط وجوابه إذا كانت جملة الشرط طويلة، مثل:
 - إذا كنت في كل الأمور تعاتب أصدقاءك، فلن يبقى لك صديق.
- ✓ بين القسم وجوابه، مثل:
 - والله الذي خلق السموات والأرض، لأجتهد.
- ✓ بعد كلمات التعجب في بداية الجملة:
 - آه، ما أمرًا لفراق!
- ✓ بعد حروف الجواب وهي: (نعم، لا، كلا، بلى)، مثل:
 - هل أجبت عن أسئلة التقويم الذاتي كلها؟
 - نعم، إلا السؤال الأخير.

- ✓ قبل كلمتي مثل أو نحو اللتين تسبقان المثال على قاعدة ما، مثل:
- تتكون الجملة الفعلية أساسا من فعل واسم، مثل: قام محمد.
- ✓ الجملة الفعلية، نحو: كتب المعلم جملة مفيدة.

النقطة (.)

- تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات ب ي نهما.
- تسمى «الوقف» ويوقف عندها وقفة تامة، وهي توضع في الأماكن التالية:
- ✓ بعد نهاية الجملة التامة المعنى، ولا كلام بعدها، ولا تحمل معنى التعجب أو الاستفهام، مثل:
- خير الكلام ما قل ودل.
- ✓ بعد نهاية الجملة أو الجمل التي تم معناها في الكلام، واستوفت كل مقوماتها، وحينها يلاحظ أن الجملة أو الجمل التالية تطرق معنى جديدا وإعرابا مستقلا، غير ما عرضته الجملة أو الجمل السابقة، مثل:
- طلع الصباح. أمل أن يكون هذا النهار مباركا.
- ✓ في نهاية الفقرة، مثل:
- المعلقات: قصائد مختارة من أجود الشعر الجاهلي، وتسمى المطولات والمذهبات، وقد ذكر ابن عبد ربه أن العرب قد كتبتها بالذهب، وعلقتها على الكعبة.
- ✓ بين الحروف المرموز بها للاختصار، مثل:
- م (قبل الميلاد)
- ب (صندوق بريد)

النقطتان الرأسيتان (:)

- تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما.
- وتسميان علامة التوضيح والحكاية، أو نقطتي التفسير والبيان؛ أي أنهما تستعملان في سياق التوضيح عموماً من مواضع استعما لهما:
- 1. بعد القول أو ما هو في معناه (حكى، حدث، أخبر، سأل، أجب، روى، تكلم..)، مثل:
- قال أحد الحكماء: العلم أكثر من أن يؤتى به؛ فتخبر من كل شيء أحسنه.
- سألته: من أين لك هذا؟ فأجاب: من أبي.
- 2. بين الشيء وأنواعه، أو أقسامه، مثل:
- أيام الدهر ثلاثة: يوم مضى لا يعود إليك، ويوم أنت فيه لا يدوم عليك، ويوم مستقبل لا تدري ما حاله.
- 3. بين الكلام المجمل، والكلام الذي يتلوه موضعا له، مثل:
- المرء بأصغريه: قلبه، ولسانه.
- 4. قبل الأمثلة التي تساق لتوضيح قاعدة، أو حكم، وغالبا ما تستخدم النقطتان في هذه الحالة بعد كلمتي «مثل» أو «نحو» أو قبل الكاف، مثل:
- أنعم الله على الإنسان بنعم كثيرة: العينين، واليدين، والرجلين، وغير ذلك.
- 5. بعد الصيغ المختومة بألفاظ: «التالية»، «الأتية»، «ما يلي»، أو ما يشبهها، مثل:
- هذه نصيحتي إليكم تتلخص فيما يأتي: لا تستمعوا إلى مقالة السوء، ولا تجروا وراء الإشاعات، ولتكن ألسنتكم من وراء عقولكم.
- أجب عما يلي: من أنت؟ وكيف جئت إلى هنا؟ وماذا تريد؟
- 6. قبل شرح معاني المفردات والعبارات؟ لتفصل بين المفردات أو العبارات ومعانيها، مثل:
- الفعل: لفظ يدل على معنى في ذاته، وغير مقترن بزمن.
- 7. قبل الكلام المقتبس، مثل:

8. من الأقوال المأثورة " :عند الشدائد يعرف الإخوان"
في التحقيقات القضائية أو الإدارية، بعد حرفي «س» و «ج» اللذين يرمزان إلى كلمتي: سؤال وجواب، مثل:
س: ما اسمك؟
ج: حسن بن عوضين.
س: عمرك؟
ج: 40 سنة.
9. في كتابة الوقت للفصل بين الساعات، والثواني مثل:
الساعة الآن ٤٥:٢

الشرطة (-)

- وتسمى «ا لوصلة» و «ا لمعترضة» . وتستعمل في المواضع التالية:
أ- في أول الجملة الاعتراضية(أو العارضة) وآخرها، وتقع جملة الاعتراض بين متلازمين أو متصلين ، كالمبتدأ والخبر، والفعل ومفعوله، ويؤتى بها للدعاء، أو الاحتراس، أو ما شابه ذلك، مثل:
كان عمر بن عبدالعزيز- رضي الله عنه- الخليفة الأموي الوحيد الذي يمكن جعله في عداد الخلفاء الراشدين.
الصادق- وإن كان فقيرا- محبوب
في التائي-هداك الله- السلامة.
ب- في أول السطر في حال المحاوره بين متحاورين ؛ استغناء عن تكرار اسميهما، مثل:
التقى محمد صديقه خالدا، وقال له:
- كيف حالك؟
- جيد.
- وكيف حال أهلك؟
- بخير، والحمد لله!
- متى قدمت إلى المدينة؟
- منذ الصباح.
ت- بين العدد رقما أو لفظا وبين المعدود إذا وقعت الأعداد ترتيبية في العناوين في أول السطر، مثل:
للكلام شروط أربعة، لا يسلم المتكلم من الزلل إلا بها: أولا- أن يكون للكلام داع يدعو إليه: إما في اجتلاب نفع، وإما في دفع ضرر. ثانيا- أن يأتي به في موضعه، ويتوخى به إصابة فرصته. ثالثا- أن يقتصر منه على قدر الحاجة.
رابعا- أن 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 الاستفهام في المواضع التالية:
أ- توضع بعد الجملة الاستفهامية، سواء أكانت أداة الاستفهام مذكورة في الجملة، أم محذوفة:
فمثال المذكورة: أيكما الفائز بالجائزة؟ متى عدت من السفر؟
ومثال المحذوفة: تأتي من سفرك ولا تخرج من بيتك؟ (أي: أتأتي من سفرك ولا تخرج من بيتك؟) ترى المنكر ولا تغيره؟ (أي: أترى المنكر ولا تغيره؟)
ب- عند الشك في معلومة أو عدم التأكد من صدقها، مثل:
لا نعرف على وجه اليقين تاريخ وفاة الخليل بن أحمد: هل توفي سنة مئة وسبعين للهجرة؟ أو أنه توفي عام خمس وسبعين ومئة؟ أو كانت وفاته سنة ثمانين ومئة؟ سنحاول عرض الروايات المختلفة.
علامة التأثر، وتسمى أيضا علامة التعجب، وعلامة الانفعال (!)
▪ تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما.

- وتوضع بعد الجمل التي تعبر عن الانفعالات النفسية، في المواضع التالية:
- أ- التعجب، مثل: ما أفسى ظلم القريب! . لله دره شاعرا!
- ب- الفرح، مثل: وافرحتاه.
- ت- التأفف، مثل: أف لتصرفاتك!
- ث- بعد الاستفهام الاستنكاري، مثل: وهل تعلق العين على الحاجب؟! كيف جرؤ على قتل ابنته؟! .

القوسان الهلاليان ()

- يوضع بينهما الجمل والألفاظ التي ليست من الأركان الأساسية للكلام، وهي التالية:
- أ- ألفاظ التفسير والإيضاح والتحديد، مثل: دخلت ثالث الحرمين (المسجد الأقصى) وصليت فيه. الظروف الطبيعية القاسية (الصقيع الشديد، ثم الجفاف والقيظ) أفسدت موسم الفواكه هذا العام. إن اللغة العربية (وهي من أوسع اللغات انتشارا) قد اتسع صدرها لجميع العلوم والمعارف في أيام العناية بها . الأخطل الصغير (بشاره عبد الله الخوري) من أشهر شعراء العرب المعاصرين.
- ب- ألفاظ الاحتراس، منعا للبس، مثل: الذمام (ب الذال المكسورة) العهد، والزمّام (ب الزين المكسورة) ما تقاد به الدابة.
- ت- الأرقام والتواريخ، مثل: الرقم (100) يكتب مئة أو مائة.
- ث- عند ذكر مصطلح بديل بجانب المصطلح المذكور، مثل: الفاصلة (أو الفصلة) علامة ترقيم شائعة*.
- ج- العبارات التي يراد لفت النظر إليها، مثل: اتهمني المدير بالتقصير (ويعلم الله أنني مجد)، فظلمني. كذبتني (ولست بكاذب)، فانتبه إلى هذا الأمر.
- ح- الاسماء والعناوين غير العربية للتوضيح للقارئ مثل: ولد (بابلو نيرودا) في تشيلي عام . . . سأسافر غدا إلى (هوشي)

القوسان المستطيلان []

- وتستخدم بشكل مشابه للقوسين السابقين الهلاليين، ولكن يفضل استخدامهما بشكل خاص للهوامش في الدراسات والأبحاث. إذ على الكاتب أن يذكر فيهما رقم الهامش أو الهامش نفسه، مثال: تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]
- المسافة بين البلدين سبعون ميلا [4]

تنبيهات هامة باستخدام علامات الترقيم

- أولاً: علامات الترقيم كافة التي تأتي مباشرة بعد الكلمة تكتب ملاصقة لها ولا يترك فراغا بينها وبين الكلمة التي تسبقها، وهذه الإشارات هي:
- (الفتحة، الفاصلة، الفاصلة المنقوطة، النقطتان، علامة الاستفهام، علامة التعجب، وعلامة الحذف). امثلة: جاء خالد.
- جاء علي، وخالد.
- لماذا تغيبت يوم أمس؟
- من الخطأ كتابتها هكذا:
- رجع عمر .

أين الطريق المؤدية إلى القاهرة ؟

- ثانياً: الكلام داخل الأقواس يكتب مباشرة بعد فتح القوس دون فراغات، ويغلق القوس مباشرة بعد انتهاء آخر كلمة فيه، مثال:
« ا لعلم 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) .

المحاضرة الثامنة والتاسعة

الكتابة الإدارية ومشكلاتها ومراحل مراجعة التقارير

المشكلات الكتابية:

- الإطناب والحشو.
- النماذج و التعابير النمطية.
- التعابير المبهمة.
- العبارات السلبية.
- إهمال القارئ.
- غياب الالتزام.
- البناء للمجهول.

أولاً: الإطناب والحشو

- تعريف الإطناب: زيادة اللفظ على المعنى للفائدة, أو هو تأدية المعنى بعبارة زائدة لفائدة تقويته و توكيده.
- نقول أطنب في الكلام: أي بالغ فيه.

لانقول	نقول
في حال حدوث	إذا حدث
نظراً لأن	بسبب
تجاوز الحدود	تجاوز
في وقت من الزمن	الآن
كل واحد منهم	الجميع

■ تعريف الحشو:

- خليط من الكلام والأفكار.
- مادة غير ضرورة يحشى بها نص لإطالته.

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 الاجابة على جميع أسئلتك، ونأمل ألا تتردد بالاتصال بنا إذا كانت لديك أسئلة أخرى مهما كانت . لكن نقول: إذا كانت لديك أسئلة أخرى، نرجو الاتصال بنا.

ثانياً: النماذج و التعبيرات النمطية

- تجنب النماذج والتعبيرات النمطية التالية:
- الرجاء الرد على جناح السرعة.
- وتقبلوا من أحيكم فائق الاحترام والتقدير.
- ولا يفوتني في هذه المناسبة.
- عطفاً على خطابكم الموقر.

ثالثاً: التعبيرات المبهمة

- الكلمات والتعبيرات المبهمة هي الكلمات أو التعبيرات التي تؤكد الآراء ظاهرياً، وتوحي للقارئ بحيادية العبارة، لكنها لا توفر مصادر موثوقة لمصدر المعلومات. تعرض مثل هذه التعبيرات رأياً أو وجهة نظر دون أن تسمح للقارئ بالتحقق من مصداقية مصدر هذا الرأي.
- تجنّب استخدام عبارات مثل «يعتقد بعض الناس» («أو «يعتقد أغلب الناس») أو «يعتبر» وما يشبهها، إلا في الاقتباسات.
- لا تقدم الكلمات المبهمة وجهة النظر المحايدة، لكنها قد تستخدم لستر وجهة النظر غير المحايدة بكلمات لا معنى لها أو نشر القيل والقال والإشاعات. من الأفضل دعم الآراء عن طريق الاستشهاد بمصادر يمكن التحقق من أنها موثوقة بدل نسبها إلى «مصدر» غير مسمى لا يمكن التحقق منه.

يفضل الابتعاد عن التعبيرات المبهمة لذلك كن دقيقاً ومحددًا في عباراتك لا تستعمل تعبيراً لست متأكدًا منه تماماً

الخلاصة: تجنب استعمال كلمات مثل «يُعدُّ» و «يعتبر.»

يمكن تحسين الموضوعات التي تتضمن عبارات مبهمه إما بتسمية مصدر المعلومات أو بتغيير صيغة العبارة المبهمة إلى عبارة متماسكة.

رابعاً: العبارات السلبية

تجنب العبارات السلبية..... استعمل العبارات الايجابية.

- تجنب الجمل والعبارات السلبية
- استعمل العبارات الإيجابية
- الترهيب مقدم على الترهيب

سادساً: غياب الالتزام

تجنب استخدام العبارات غير المحددة، مثل: نوعاً ما، على الأصح، الى حد ما، ربما...
لا تقل: نحن مسرورون نوعاً ما، بل على الأصح: مبهجون بوصول الأجهزة الجديدة. بل قل: (نحن مسرورون بوصول الاجهزة الجديدة).
لا تقل: وصول المبلغ اليكم مرتبط ببعض الاجراءات المالية المتبعة في القسم .
بل قل: (سيصل إليكم المبلغ حال توقيع رئيس القسم عليه).

سابعاً: المبني للمعلوم والمبني للمجهول

المعلوم: ما ذكر معه فاعله: فَتَحَ مُحَمَّدٌ الْبَابَ .
المجهول: ما حذف فاعله، وأنيب غيره: فُتِحَ الْبَابُ.

البناء للمجهول:

- إذا كان ماضياً كسر ما قبل آخره، وضم كل متحرك قبله: عَلِمَ: عَلِمَ، فَهَمَ، فَهَمَ.
- إذا كان مضارعاً فُتِحَ ما قبل آخره وضم أوله: يَكْتُبُ: يَكْتُبُ، يَسْتَعْمَلُ: يَسْتَعْمَلُ.
- إذا كان ما قبل آخر الماضي ألفاً قلبت ياء وكسر ما قبلها: باع: بَيْعَ.
- إذا كان ما قبل آخر المضارع وأو ياء قلبت ألفاً: يَصُومُ: يُصَامُ، يَبِيعُ: يُبَاغُ
- لا يُبنى اللزوم للمجهول إلا إذا كان نائب الفاعل مصدرأً أو ظرفاً أو جاراً ومجروراً: وُقِفَتِ أَمَامَ الْبَابِ.

يحذف الفاعل بسبب الآتي:

- (1) للجهل به.
- (2) رغبة في إخفائه.
- (3) بسبب شهرته.
- (4) عدم تعلق غرض بذكره.

اتبع الآتي في مراسلاتك الادارية واعداد التقارير:

- استعمل الأفعال المبنية للمعلوم، لأنها مباشرة، مختصرة، قوية.
- عند مراجعة كتابتك، اجعل جملك مبنية للمعلوم باتباع الآتي:
- (1) حدد الفاعل في كل جملة.
- (2) 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 الاتصال الكتابي الفعال
- الجوانب النحوية في كتابة التقارير

المراجعات النهائية لتقرير:**المراجعة الشخصية:**

حاول أن تبذل كل ما في وسعك لتحويل وجهة نظرك لتصبح هي وجهة نظر القارئ كما أنك تستطيع أن تقوم بالكثير من عمل التنقيح مع إتباع الأربع الخطوات التالية:

(1) القراءة الأولى:

افحص المادة الموجودة في المسودة من خلال:

- هل تحتوي على معلومات كافية؟
- هل الأمر يحتاج إلى المزيد من الأمثلة؟
- هل الحقائق تحتاج إلى مزيد من التفسير؟

(2) القراءة الثانية:

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

(3) القراءة الثالثة:

افحص تركيب العبارات والأسلوب والشكل العام للتقرير:

- هل العبارات صحيحة ومؤثرة؟
- هل الكلمات صحيحة ودقيقة وواضحة؟
- هل يمكن تحسين العبارات؟

(4) أعد الكتابة:

أعد صياغة كل العبارات غير الواضحة.

المراجعة بواسطة زميل:

- كل إنسان تقيده نواحي قصور معينة إذا قام بدور الناقد لكتابه الشخصية فقد تكون الكلمات المختارة صعبة الفهم أو تكون جملك طويلة أو معقدة أو قد تمر عليك أخطاء دون تلاحظها فما العمل إذن؟ وكيف يمكن التغلب على ذلك؟ يمكن التغلب على ذلك من خلال المراجعة من خلال زميل لك تثق في قدراته وتطلب منه أن يأخذ دور القارئ غير المتحيز للموضوع.
- إن زميلك يستطيع أن يفعل ذلك كله دون تدريب معين للقيام بهذا العمل لأن ذلك هو مجرد الإحساس العام المتمشي مع المنطق.

الاقتراحات التي يمكن توجيه النظر إليها من قبل الزميل:

- **المعنى:**
 - (1) هل المعنى الذي يقصده كاتب التقرير واضح؟ إذا لم يكن كذلك اتخذ التالي:
 - (1) وضح لزميلك النقاط التي سببت لك اللبس؟
 - (2) اسأله: ما الذي تقصده؟
 - (3) جرب معه بعض العبارات التي تكون واضحة لكليكما؟

- **التنظيم العام:**

- ربما تكون الصعوبة عند زميلك هي في التنظيم العام للتقرير إذا كان الأمر كذلك فناقشه في الآتي:
- (1) ما الذي يحاول أن يقوله؟
 - (2) أسأله أن يضع الأفكار الرئيسية بشكل بارز؟
 - (3) هل نحتاج إلى تبديل بعض الفقرات بالكامل؟

- **اختيار الكلمات:**

- هل يستخدم كاتب التقرير كلمات ضخمة لإخفاء المعاني داخلها؟
إذا كان الأمر كذلك فاقترح عليه التالي:
- (1) تغيير الكلمات الرنانة بكلمات أوضح وأبسط منها.
 - (2) استبعاد الكلمات الزائدة عن الحاجة وأي كلمات غامضة أخرى.

- **تركيب الجمل:**

- هل الجمل أطول من اللازم ومعقدة؟
إذا كان الأمر كذلك فاقترح عليه التالي:
- (1) شطر العبارات الطويلة إلى جملتين قصيرتين أو أكثر.
 - (2) ضع الأفكار الرئيسية في عبارات منفصلة.

- **الانتقال:**

- هل الأفكار تنتقل بسهولة من نقطة إلى أخرى؟ إذا كانت هنالك قفزات مفاجئة اقترح عليه التالي:
- (1) وضع كلمات أو عبارات تربط المعنى التالي بالسابق.
 - (2) عبارة كاملة بمثابة فقرة انتقالية كوسيلة ربط.

- **التجريد:**

- إذا كانت هنالك حاجة لشرح التعميمات الفكرية بالمزيد من الماديات الملموسة فاقترح عليه التالي:
- (1) وضع المزيد من الأمثلة المحددة.
 - (2) اقتباس نصوص من النقات.
 - (3) إضافة كلمات ملموسة بدال من الكلمات التي تحمل معاني مجردة.

المحاضرة التاسعة الشكل النهائي للتقرير

الاقسام الرئيسية للتقرير

صفحة الغلاف – صفحة العنوان – فهرس المحتويات – قائمة الجداول والأشكال – المستخلص – المقدمة – صلب الموضوع – الخاتمة – التوصيات – الملاحق – المراجع
مكونات التقارير

ما هي عناصر التقارير الإدارية؟

صفحة الغلاف

- في حالة تقارير العمل الإدارية المعتادة قد لا يوضع غلاف أصلاً نتيجة أن تداول التقرير لن يكون مستمرة لمدة طويلة وغالباً ما يحتفظ بالتقارير في ملف وبالتالي لا يكون هناك خوف من تلف التقرير.
- قد يستخدم غلاف بلاستيك لتقارير العمل الكبيرة جداً أو التي سيتم حفظها لمدة طويلة بشكل منفصل. أي لن يتم حفظها داخل ملف مع تقارير أخرى
- وقد يستخدم كذلك الغلاف السميك في مثل هذه الحالات، فمثلاً تقرير الزيارات اليومية سيكون بدون غلاف، تقرير الأعمال السنوية أو الخطة السنوية قد يوضع له غلاف بلاستيكي، بالطبع في حالة التقارير الالكترونية لن يكون هناك غلاف
- في حالة استخدام غلاف فلا بد من التعرف على بيانات التقرير الأساسية من الغلاف بدون الحاجة لفتح التقرير، بمعنى أنك يمكنك معرفة عنوان التقرير واسم الشخص أو الجهة التي أعدته وتاريخ إصداره أو إعداده، في حالة استخدام غلاف سميك فسيكون لزاماً أن تكتب هذه البيانات على الغلاف الخارجي، وفي حالة استخدام غلاف شفاف فسيكون من الممكن رؤية صفحة العنوان، وفي حالة عدم وجود غلاف فإن أول صفحة مرئية تكون صفحة العنوان وبالتالي يتم التعرف على اسم التقرير والبيانات المتعلقة فيه من هذه الصفحة

صفحة العنوان

- صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير الإداري الضخم وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير بسرعة، لذلك فإن صفحة العنوان لا بد وأن تحتوي على:
- (عنوان التقرير، اسم معد التقرير، وظيفة معد التقرير، اسم المنظمة التي صدر منها هذا التقرير، تاريخ إصدار التقرير)
- أما تقارير العمل القصيرة – أي المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث – لا يوضع صفحة للعنوان وإنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى وذلك لأن التقرير قصير لا داعي لإضافة صفحة كاملة للعنوان، محتويات صفحة العنوان لا بد من وجودها في أي تقرير سواء وضعت في صفحة مستقلة أو في الصفحة الأولى

جدول المحتويات

- جداول المحتويات هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من أقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول إلى أقسام معينة مباشرة، وهو يوضح كذلك للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير.
- جدول محتويات يحتوي أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير، وينبغي إتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات.
- جدول المحتويات لا يستخدم عادة في التقارير القصيرة لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً

قائمة الأشكال

- عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال التوضيحية (خمسة أو أكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة للأشكال
- قائمة الأشكال مشابهة لجدول المحتويات غي أنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل شكل.

قائمة الجداول

- قائمة الجداول متشابهة لقائمة الأشكال ولكنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل جدول. أحيانا يتم وضع القائمتين في نفس الصفحة تحت مسمى قائمة الأشكال والجداول.
- قائمة الجداول والأشكال تساعدان على الوصول إلى جدول ما أو شكل ما بسرعة بدلا من تصفح التقرير أو جزء منه للوصول إلى شكل ما أو جدول ما، وهي مطلوبة غالبا في تقارير العمل الطويلة والتي قد تستخدم لمدة طويلة مثل دراسات الجدوى والتخطيط الاستراتيجي وما إلى ذلك.

قائمة الرموز أو قائمة المصطلحات

- قائمة الرموز تستخدم في التقارير الإدارية التي تحتوي على الكثير من الرموز ك استخدام "س" للتعبير عن السرعة و " م " للتعبير عن المسافة وهكذا، خاصة في حالة التعامل مع مؤسسات أخرى

KSA – USA – UOD

المستخلص

- الملخص كما هو واضح من الاسم هو ملخص لما يحتويه التقرير الإداري، والملخص وظيفتان:
أولاً: أن يعلم قارئ التقرير إن كان يحتاج أن يقرأ هذا التقرير أم لا
ثانياً: أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جدا في التقرير مثل طبيعة الزيارات التي نفذت والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عند قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير.
- الملخص قد يوضع في صفحة العنوان إذا كان قصيرا لأن هذا يساعد القارئ الاطلاع عليه سريعا
- أما في حالة التقارير الطويلة التي يكون فيها الملخص في صفحة منفصلة فالبعض يفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان والعض يفضل وضعه بعد جداول المحتويات وقوائم الجداول والأشكال والرموز أي وضعة قبل المقدمة.
- في حالة عدم وجود تفضيل لدى الجهة التي يقدم لها التقرير فمن الأفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب لأن يقوم القارئ بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الأشكال لكي يصل إلى الملخص الذي قد يعرف منه أنه لا يحتاج قراءة التقرير أو 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 عما يحتويه التقرير ولكن لا يلخص البحث نفسه ولا يوضح النتائج.
- الملخص المعلوماتي يستخدم أكثر من الملخص الوصفي ولكن قد تجد بعض المجالات العلمية تستخدم الملخص الوصفي.

المقدمة

- المقدمة يجب أن توضع ثلاثة أشياء وهي: موضوع التقرير وخلفيته، الهدف من التقرير، حدود التقرير.
- يمكن أن تشمل المقدمة أيضا على شرح موجز لأقسام التقرير، المقدمة لا تحتوي على أي نتائج أو توصيات أو تفاصيل التقرير.
- المقدمة لابد أن 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 أو اثنتين، والتقارير المكونة من ثلاثة أو أربعة صفحات تكون مقدمتها بضعة أسطر

صلب التقرير

- قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو أقسام.
- عادة لا يوضع عنوان باسم " قلب التقرير " وإنما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير.
- قلب التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها.
- أقسام قلب التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير، تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة أو تحسين شيء ما تتضمن: (شرح المشكلة بالتفصيل – الخطوات التي تم إتباعها – 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 إليه من نتائج
التوصيات التي يود معد التقرير توصيلها

الملاحق

يختص بالمعلومات الفنية البحتة التي تدعم الأفكار الواردة في التقرير، ومن أمثلة ذلك

- الاستبانات
- اسئلة المقابلات؟
- المذكرات
- احصائيات تفصيلية

المحاضرة العاشرة (إعداد المذكرات الإدارية وصياغتها)

تعريف المذكرة

تمثل المذكرة نوعاً من التقارير صغيرة الحجم، وعادة لا تتعدى صفحة أو صفحتين، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية، على اختلاف أنواعها، وعادة تعدد هذه المذكرات لترفع إلى من يشغلون المناصب الإدارية الأعلى

فمثلاً - قد يرفع مدير المبيعات إلى مجلس إدارة الشركة، مقترحاً فيها افتتاح فرع جديد، ويدعم المذكرة بالأدلة التي يمكن تقنع أعضاء مجلس الإدارة بفكرته

وقد يرفع مدير الشؤون المالية مذكرة إلى رئيس مجلس الإدارة، يقترح فيها تعديل أسلوب دفع الأجور، ويذكر الأسباب التي دفعته إلى التقدم بمثل هذا الاقتراح، وميزاته وتطبيقه.

أو قد يرفع أحد المهندسين المقيمين المكلفين بتنفيذ مشروع معين مذكرة إلى مدير الشركة، أ، 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، إلخ ..
- قد تعرض مشكلة ويقترح كاتب التقرير حلاً لها، وعادة ما تنتهي بالعبارة الآتية: رجاء التكرم بالموافقة؛ أي الموافقة على ما جاء في المذكرة من حلول للمشكلة
- قد تتعرض لموقف معين أو مشكلة معينة، ويرفعها كاتبها إلى الرئيس طالباً منه لتوجيه فيما يتعلق بأسلوب التعامل مع هذا الموقف أو هذه المشكلة، وعادة ما تنتهي بالجملة الآتية الرجاء التكرم باتخاذ اللازم، أو الرجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه في مثل هذه الحالة.

الشكل العام للمذكرة

- أسم وشعار الشركة
- المقدمة: وتشمل على مرسل المذكرة والمخاطب والتاريخ والرقم والموضوع والمرفات
- صلب الموضوع: ويتكون من عدة أسطر أو صفحة كاملة أو ربما أكثر من ذلك
- المطلوب: ويوضح الإجراء المطلوب بناء على المعلومات المقدمة
- التحية: وتستعمل بتعبيرات: مع التحية، ودمتم، وتقبلوا تحياتي
- التوقيع: ويكون في الجانب الأيسر من الورقة.

وقد ترفع المذكرة إلى:

- 1-شخص مختص 2-جهة معينه 3-لجنة 4 تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس الإدارة.

خصائص المذكرة الجيدة

1. ألا يبدأ كتابة المذكرة إلا بعد دراسة الموضوع دراسة وافية، وجمع كل البيانات والحقائق عن الموضوع الذي تتضمنه المذكرة
2. أن يجعل كاتب المذكرة القارئ نصب عينيه، فعليه أن يستخدم اللغة المناسبة، وأن يجعل المذكرة على قدر من التوضيح
3. أن يستخدم في المذكرة العدد المناسب من الكلمات فلا تطويل ممل ولا تقصير مخل
4. أن يستخدم في المذكرة الشائع من الكلمات
5. أن تكون المذكرة معروضة في شكل يسير ويسهل قراءتها فمثلا يمكن تقسيم المذكرة إلى بنود يتضمن فكرة أو معلومة معينة
6. وأن يكون هناك تسلسل في عرض الأفكار والبيانات
7. أن تكون المذكرة مكثفة اكتفاء ذاتيا بالنسبة للقارئ
8. ألا يحتاج القارئ أن يرجع إلى مصادر أخرى للمعلومات إلا في حالات نادرة
9. أن يفضل كاتب المذكرة رأيه الشخصي، بالنسبة للمسائل التي تعرضها المذكرة
10. أن تكون خالية من الأخطاء اللغوية والإملائية
11. أن تتضمن المذكرة في نهايتها توجيها للمطلوب اتخاذه بشأن ما جاء بها لكن قد يكون خارج قدرات الكاتب حسم المشكلة أو الأمور المطروحة واقتراح المناسب وفي هذه الحالة قد تنتهي بعبارة " رجاء التكرم بالتوجيه " أو " رجاء التكرم باتخاذ اللازم "
12. أن تكتب المذكرة كتابة جيدة على الحاسوب
13. أن يكون كاتب المذكرة مستعدا لمناقشة أفكار المذكرة من جهة والدفاع عن الأفكار والمعلومات والمقترحات، كما يجب أن يوضح ويوثق مصادر المعلومات الواردة في المذكرة
14. أن تقدم المذكرة في وقت مناسب من حيث الزمان والمكان للجهة المقدمة لها

المحاضرة الثانية عشر

إعداد وصياغة الخطابات – تدوين محاضرة الاجتماعات

إعداد وصياغة الخطابات

تعريف الخطاب: تعتبر الخطابات من أهم وسائل الاتصال التي تلجأ إليها المنشأة للاتصال بالغير، كما أن جمهور المنشأة الخارجي من عملاء وموردين يلجؤون إليها كوسيلة مهمة للاتصال بالمنشأة.

في الواقع أن كل موظف يجب أن يكتسب مهارة خاصة في كتابة الخطابات أو ما يطلق عليها أيضا "الرسائل" وأن يكتسب المهارة من حيث الصياغة والإخراج.

شروط الخطاب الجيد:

الاختصار:

- يجب أن يستخدم في الخطاب القدر المناسب من الكلمات التي تمكن كاتبه من توصيل ما يريد توصيله من أفكار دون تطويل أو تقصير مخل بالمعنى.
- الوضوح: يجب أن يكون الخطاب واضحا بحيث لا يترك لقارئه الفرصة للتساؤل عما يقصده كاتب الخطاب.
- السهولة: يجب اختيار الكلمات البسيطة السهلة والجمل القصيرة غير المعقدة.
- الذوق واللباقة: يجب أن يراعى آداب اللباقة والذوق مهما كان مضمون الخطاب وظروفه.

الأصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات:

- ✓ يجب أن يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج إليها.
- ✓ عند الرد على خطاب معين يجب الإشارة إلى الخطاب الذي تتعلق الإجابة به.
- ✓ عند الرد على خطاب يتضمن عددا من الموضوعات فيجب الرد على هذه الموضوعات بترتيب ورودها في الخطاب الأصلي. كأن يكتب: إشارة إلى 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 أولا بأول حتى لا يختلط الأمر على القارئ.
- ✓ عدم تكرار الفكرة أو المعلومات في خطاب واحد.
- ✓ عدم تضمين الخطاب المرسل من منشأة إلى منشأة أخرى أية أوامر أو كلمات تحمل صيغ الأمر.
- ✓ الرجاء التكرم بسرعة إرسال كمية من الورق المطلوبة قبل نهاية سبتمبر سنة 2015 حتى تتمكن من إعداد كراسات الامتحانات الخاصة بطلاب الكلية قبل امتحان آخر العام بوقت كاف.
- ✓ استخدام الكلمات الشائعة والسهلة والبسيطة.

معايير للحكم على مستوى جودة الخطاب

- بعد الانتهاء من كتابة خطاب معين يجب أن يسأل كاتب الخطاب نفسه الأسئلة الآتية وهو يقرأ الخطاب بعد كتابته:
- (1) هل قدمت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبة أو المفروض تضمينها ووصولها إلى الأفراد الموجه إليهم الخطاب؟
 - (2) هل المعنى المقصود بالخطاب واضح؟
 - (3) هل يمكن لقارئ الخطاب إدراك هذا المعنى بسهولة دون غموض أو لبس؟
 - (4) هل الخطاب سهل الصياغة؟
 - (5) هل هناك في الخطاب أية أخطاء نحوية أو إملائية أو طباعية أو أخطاء فنية في كتابة الخطاب على الحاسوب تقلل من قيمته وتجعله غير صالح للإرسال؟

أنواع الخطابات

يمكن تقسيم الخطابات حسب الموضوع الذي تتعامل معه هذه الخطابات كالتالي:
- خطاب طلب بضاعة.

- خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها.
- خطاب الإرفاق.
- خطاب الاستفسار، خطاب الرد على استفسار.
- خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات.
- خطاب شكوى.
- خطاب الاعتذار.
- خطاب التقديم أو التزكية.
- خطاب الدعوة، خطاب الرد على دعوة.
- خطاب طلب وظيفة.
- الخطابات الدورية.

خطاب طلب بضاعة يجب مراعاة الآتي:

- إعطاء كل البيانات عن البضاعة.
- عرض البضاعة المطلوبة وكمياتها وأسعارها وأرقامها في الكتالوج (إن وجد) في صورة جدول إن كان ممكناً .
- ذكر شروط التسليم والدفع المطلوب.
- خطاب الأشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها:
- وعادة ما ترسل هذه الخطابات لمجرد الإعلام بوصول بضاعة مطلوبة، أو تسليم قيمة هذه البضاعة.

ومع مثل هذه الخطابات:

- قد تستخدم بطاقة مطبوعة أو خطاب فردي.
- يرفق مع الخطاب ما يثبت وصول البضاعة أو إيصال بتسليم قيمة البضاعة المرسلة.
- يشار في الخطاب إلى رقم طلب العميل وتاريخ هذا الطلب.
- خطاب الإرفاق: كثيراً ما ترسل المنشآت التجارية أو الحكومية أو غيرها مواد مطبوعة أو كتالوجات أو عينات أو محاضر اجتماعات معينة إلى من يعينهم الأمر، ويتم في هذه الحالة إرسال خطاب يرفق به هذه الأشياء خطاب الاستفسار: هذا الخطاب عادة ما يتضمن استفساراً عن أمراً من الأمور

وفي مثل هذا النوع من الخطابات يجب مراعاة:

- أن يكون الخطاب قصيراً ومركزاً.
- أن يركز الخطاب على النقاط المطلوب الحصول على معارف بخصوصها دون غيرها من النقاط.

خطاب الرد على استفسار: يجب أن يكون الرد شاملاً لجميع النقاط المستفسر عنها، وأن يكون متضمناً كل المعلومات الإضافية المتصلة بها، فخطاب الرد على الاستفسار يجب أن يتضمن رداً على كل الأسئلة المشار إليها في خطاب الاستفسار الأصلي وأضافه أية بيانات أخرى مرتبطة بهذه الأسئلة.

خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات: قد يكون الهدف من الخطاب إعطاء توجيهات أو تعليمات إلى بعض العاملين أو إلى وكلاء البيع أو إلى غيرهم.

يجب أن يراعى الخطاب:

- أ- توضيح ما هو مطلوب بدقة.
- ب- شرح كل ما هو مطلوب عمله وتنفيذه وإعطاء المعلومات والبيانات الكافية عنه.

خطاب شكوى: قد يكون موضوع خطاب الشكوى:

- التذمر من شيء معين، فقد يشكو العميل من أن السلع التي طلبها والتي وصلته كانت غير مطابقة للمواصفات.
- قد يشكو أحد عملاء الشركة من عدم إمكانية الحصول على قطع غيار لمنتجاتها.

وفي خطابات الشكوى يجب مراعاة:

- الذوق واللباقة.
- ذكر الحقائق بوضوح، مع تجنب ذكر بيانات غير ضرورية.
- تجنب ذكر أية معلومات إلا إذا كان صاحب الشكوى مستعدا لإثباتها.

خطاب الاعتذار:

عادة ما يكون الاعتذار عن بعض الضرر أو الإساءة التي لحقت بفرد ما أو جهة معينة.

وقد يكون الاعتذار عن:

- أ- وصول البضاعة متأخرة.
- ب- تأخير المورد في الحصول على مستحقاته لدى الشركة.
- ج- عدم تمكن الشركة من مواجهة طلبات عميل معين لبعض السلع.

في خطاب الاعتذار يجب مراعاة الآتي:

- أ- الرد على نقاط الشكوى واحدة بعد الأخرى، مع عدم ترك أية واحدة منها.
- ب- عدم الإكثار من الاعتذار وتبرير الأخطاء، ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على أن شكواه موضع دراسة واهتمام وأن إجراءات معينة ستتخذ بخصوصها، وأنه سيعمل على تلافي أسباب الشكوى مستقبلا.

خطاب التقديم أو الترقية: المقصود به: تقديم شخص معين إلى صاحب عمل أو وجهة ما بهدف مساعدته في الحصول على عمل، أو اسناد بعض الأعمال إليه، كالوكالة أو غيرها.

يجب أن يتحقق في خطابات التقديم الآتي:

- أ- أن يذكر في الخطاب اسم الشخص موضوع التوصية.
- ب- أن يتضمن الخطاب عرضا تفصيلا للشخص المستفيد: مؤهلاته وخبراته وميزاته... الخ ومدى معرفة الشخص كاتب خطاب التقديم بالشخص المستفيد.

خطاب الدعوة: قد يكون للدعوة:

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

يجب في خطابات الدعوة:

- أ- أن يذكر بوضوح الوقت واليوم والمكان بالتحديد حتى يبسر ذلك وصول المدعوين إلى مكان الاحتفال.
- ب- أن يتضمن عنوان أو رقم تليفون معين يستخدمه الأشخاص المدعوين في حالة الرد على الدعوة وقبولها أوفي حالة الاعتذار.

خطاب الرد على دعوة: من اللباقة والذوق الرد على دعوة وصلت إلى شخص أو مسئول معين.

يتضمن الرد:

- الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقى الدعوة على تلبيةها.
- أن يذكر في الخطاب ما إذا كان الفرد المتلقي سيكون قادرا على تلبيةها، أو الاعتذار عن ذلك، ذاكرا سبب عدم التمكن من تلبية هذه الدعوة.
- الاعتذار يعتبر من الأمور المهمة إذا كان الشخص المعتذر عن تلبية الدعوة من الشخصيات المطلوبة أو المهمة.

الخطابات الدورية:**أهداف الخطاب الدوري:**

- أ- توصيل معلومات إلى أكبر عدد من الأفراد.
- ب- إقناع المتلقين لهذه الخطابات الدورية بموضوع أو أمرا من الأمور، مثلما يحدث في الخطابات الدورية التي ترسلها شركات التأمين لعملائها وأفراد الجمهور تخبرهم فيها بإصدار شهادات تأمين جديدة مع ذكر شروطها وميزاتها.

تدوين محاضر الاجتماع

تعتبر المحاضر مستندات قانونية مهمة للقرارات والانجازات التي قامت بها الشركة أو المجموعة بالإضافة إلى أنها أدوات معلوماتية مهمة وعادة ما تعطى مسؤولية المحاضر للأشخاص المؤهلين والموثوقين من قبل المنشأة.

عناصر المحاضر:

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

1. مقدمة المحاضر:

تأتي دائماً في مقدمة الصفحة وتحتوي على أهم المعلومات الواردة في المحاضر. وعلى سبيل المثال:

- زمن ومكان وأغراض الاجتماع.
- اسم وظيفة رئيس الاجتماع.
- عدد الحضور (خاصة في الهيئات التي تتطلب اجتماعاتها اكتمل النصاب القانوني لمناقشة الأعمال التجارية أو لتمرير اقتراحات).
- أسماء الحضور وشركاتهم ووظائفهم.

2. صلب المحاضر:

يحتوي صلب المحاضر على ما تم تداوله في الاجتماع بالضبط: القرارات التي تم اتخاذها والاقتراحات والمعلومات التي وردت وأفضل طريقة لكتابة صلب المحاضر هو إتباع تسلسل الموضوعات كما جاءت في جدول أعمال الاجتماع. و جدول الأعمال يمثل البنود التي سوف يتم مناقشتها في الاجتماع، ويقوم بتحضيرها قبل الاجتماع عادة رئيس الشركة أو من يفوضه بذلك. فإذا كانت هناك جدول للاجتماع تؤكد من حصولك على صورة منه قبل الاجتماع أو على الأقل في بداية الاجتماع، يمثل جدول الاجتماع نقاطاً إرشادية فقط ولا تعتبر بنوده معتمدة لأنها ربما تتغير نتيجة لبعض الاعتبارات.

وفي بعض الحالات يحتوي صلب المحاضر على الآتي:

- أسماء ووظائف كل الذين قدموا تقارير في الاجتماع مع تلخيص لتقاريرهم، وإذا كان التقرير مكتوباً يمكن إرفاقه.
- أسماء المتحدثين الآخرين مع ملخص لأقوالهم.
- تسجيل نتيجة التصويت وعدد الذين صوتوا بـ نعم والذين صوتوا بـ لا وعدد الممتنعين عن التصويت.

3. الخاتمة:

تحتوي على أربع معلومات مهمة هي:

- زمن نهاية الاجتماع.
- اسم ووظيفة وتوقيع كاتب المحاضر.
- وإذا تمت طباعة المحاضر بواسطة شخص آخر يجب كتابة اسمه أيضاً توقيع الاعضاء الذين حضروا الاجتماع.

خطوات وإجراءات تدوين المحاضر:

- 1) جهز جدول أعمال الاجتماع: لأنه سيساعدك في الحصول على الأفكار الرئيسية. وبالتالي يساعدك في تنظيم نقاط المحاضر.
- 2) ابدأ بتسجيل المعلومات المهمة الخاصة بمقدمة المحاضر: زمن ومكان الاجتماع، عدد الحضور، الهدف من عقد الاجتماع
- 3) اكتب لكل بند عنوانه حتى يتسنى للقارئ الوصول إلى البند الذي يريده بسهولة.
- 4) اكتب النقاش الذي تم عن كل بند ثم القرار الذي تم اتخاذه ويتم وفي الواقع يتم في الاجتماعات عادة عمل شيين هما: توصيل المعلومات، واتخاذ القرارات، فإذا كان يتعلق بتوصيل المعلومات فإنه يجب إضافة شكل محدد للمحاضر، إذا كان الموضوع اتخاذ قرارات فيجب كتابة الآتي:
 - القرار المتخذ (ما هو).
 - المسؤوليات الموكلة (لمن).

- التاريخ المحدد لإكمال المهمة (متى).

(5) في حال التصويت الشفهي على الاقتراحات بدون عد الأصوات يمكن تدوين ذلك في المحضر بإيجاز (تمت الموافقة على الاقتراح) أو (الرفض) أما في حال حساب عدد الأصوات فيجب أن يحتوي المحضر على مؤيدين وعدد المعارضين والممتنعين عن التصويت.

(6) اكتب مسودة بعد انتهاء الاجتماع مباشرة.

(7) يجب أن يكون المحضر موجزاً ومناسباً.

(8) اختتم المحضر بطريقة مهنية بالكتابة المختصرة لمعلومات مهمة

مثل: زمن نهاية الاجتماع اسمك (كاتب المحضر) وتوقيعك واسم طابع المحضر.

حل الواجب الأول - مهارات كتابة ادارية

السؤال ١

المهارة في كتابة التقارير
التمكن من قواعد اللغة والاملاء.

كل ما سبق

القدرة على التفسير وتبسيط الامور
القدرة على التعبير والصياغة

السؤال ٢

لاشباع الحاجات المعنوية اثناء عملية الاتصال
يفضل الاتصال الكتابي

يفضل الاتصال الشفوي

يفضل الاتصال غير اللفظي
المقابلات الشخصية

السؤال ٣

ماهو مفهوم الاتصال؟
هو عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار و الاراء والمشاعر من شخص الى اخر
كل ما سبق

أي سلوك يؤدي الى تبادل المعلومات.

تبادل الحقائق او الافكار او الاراء او المشاعر من خلال عمليات الارسال والاستقبال.

السؤال ٤

ميزات الاتصال غير اللفظي :
مؤثر في الروح المعنوية للموظفين
توضح ردود الفعل العكسية
تعطي صورة واضحة عن أنماط الاشخاص الذين تتعامل معهم.

جميع ما سبق

السؤال ٥ - التقرير هو وعاء يحمل بداخله اشياء عدة منها:
أوامر ادارية وتوجيهات تنظيمية
قرارات محددة ومهمة
الهيكل الاداري للمؤسسة

تسجيلات لاحداث سابقة

السؤال ٦ - مميزات الاتصال المكتوب :
تعتبر طريقة منخفضة التكاليف

جميع ما سبق

يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .
تمد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع إليه في أي وقت

الواجب الثاني

السؤال 1

التخطيط كمرحلة من مراحل الكتابة الإدارية يعني :

تنظيم الافكار قبل عرضها .

التفكير فيما يمكن كتابته

الوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات .

المساعدة في اتخاذ القرار .

السؤال 2

من اخطاء التقرير في تفسير الحقائق .

الوصول الى توصيات متسرة .

مقارنة الانجاز بمعايير الاداء .

التحديد الواضح والدقيق للمشكلة .

اختيار الوقت المناسب .

السؤال 3

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 الاجابات صحيحة

السؤال 4

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

صواب

خطأ

السؤال 5

توضح وبكل بساطه الهدف من الكتابة واهمية الموضوع .

المقدمة

نهاية التقرير
صلب الموضوع
الخاتمة

السؤال 6

هناك أربع خطوات مهمه يجب اتباعها عند مباشرة عملية الكتابة منها

جميع ما سبق

مرحلة المراجعة النهائية
مرحلة كتابة المسودة
مرحلة التخطيط

الواجب الثالث

السؤال 1

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

صواب

خطأ

السؤال 2

من خصائص المذكرة الجيدة:

جميع الاجابات صحيحة

الا يبدأ كتابة المذكرة الا بعد دراسة الموضوع دراسة واقية
ان يكون هناك تسلسل في عرض الافكار و البيانات
ان تكون المذكرة خالية من الاخطاء اللغوية و الاملائية

السؤال 3

من الاقسام الرئيسية لمكونات التقرير

المستخلص

الافكار

الربط

نهاية التقرير

السؤال 4

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

المقدمة

الفهرس

قائمة الاشكال و الجداول

صلب الموضوع

السؤال 5

المذكرة تعد نوعا من التقارير كبيرة الحجم

صواب

خطأ

السؤال 6

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

التقارير الرسمية

المذكرة

الخطابات

التقارير الدورية

السؤال 7

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

قائمة الاشكال

المستلخص

قائمة الرموز او المصطلحات

قائمة الجداول

السؤال 8

من امثلة الملاحق للشكل النهائي للتقرير

قائمة المحتويات

الخطابات

الاستبانات

الفهرس

الاختبار الفصلي

السؤال 1

يستخدمها الكاتب لتقسيم الكلام وايضاح معانيه :

الجملة القصيرة

علامات الترقيم

النقطة

الاطناب والحشو

السؤال 2

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

تقارير طويلة

تقارير خاصة

تقارير خارجية

تقارير دورية

السؤال 3

النتائج والتوصيات والملاحق جميعها تعبر عن

هيكل التقرير

خاتمة التقرير

الفهرس

مقدمة التقرير

السؤال 4

الحاجة الى توحيد انماط العمل والاجراءات يفضل استخدام /

الاتصال الشفوي

الاتصال الغير رسمي

الاتصال الهابط الصاعد

الاتصال الكتابي

السؤال 5

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 المرؤسين

السؤال 6

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

الاتصال الرسمي

الاتصال الغير الرسمي
الاتصال الغير اللفظي

السؤال 7

من وسائل الاتصال الهابط :
البث الاذاعي

الاوامر والقرارات

الفاكسات
الاجتماعات

السؤال 8

من مواضيع استعمال الفاصلة :
بين الشيء وانواعه

بين القسم وجوابه

قبل الكلام المقتبس
في نهاية الفقرة

السؤال 9

من مميزات كتابة الجمل القصيرة في التقرير :
تخفيض التكاليف

تساعدك في تحاشي الاخطاء النحوية

سهولة عرضها وتقديمها
الالتزام بفواعد الاقتباس والاشارة

السؤال 10

تعتبر وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة :

تقارير التفنيش

المراجعة النهائية

التخطيط

المراجعة الأولية

السؤال 11

من مميزات التقارير الدوريه انها تعد على فترات منتظمة ومن امثلتها

تقارير المصروفات الاسبويه .

تقارير غير رسميه .

تقارير رسميه .

تقارير الاقتصادية .

السؤال 12

تمثل خلاصة الموضوع وغالبا ماتكون النهايات قوية وغير مطولة .

المقدمة

كتابة التقرير في صورته الاولى

الخاتمة

كتابة التقرير في صورته النهائية

تمثل خلاصة الموضوع وغالبا

السؤال 13

هو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين .

الاتصال الشفوي

الاتصال الصاعد الهابط

الاتصال الافقى
مفهوم الاتصال

السؤال 14

من امثلة نموذج الاتصال البسيط :

الفاكس
الجرائد و المجلات
البريد الالكتروني

جميع الاجابات صحيحة

السؤال 15

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

تقارير رسمية
تقارير مبادأة

تقارير خاصة

تقارير طويلة

السؤال 16

من العوامل التي تزيد فاعلية الاتصال :

عدد الاشخاص المطلوب ابلاغهم بالرسالة
التكلفة

اختيار المكان المناسب لابلاغ المعلومات

نوعية المعلومات واهميتها و سريتها

السؤال 17

النتائج والتوصيات و الملاحق جميعها تعبر عن ؟
هيكل التقرير

خاتمة التقرير

مقدمة التقرير
الفهرس

السؤال 18
من فوائد استعمال التقرير

مقارنة الانجاز بمعايير الاداء

تبادل المعلومات
توفير معلومات مرجعية
القدرة على التفكير المنطقي

السؤال 19
الوصول الى توصيات منسجمة و الاعتماد على احصائيات غير سليمة و اهمال بعض العوامل والمنغيرات جميعها تعبر عن؟

البحث عن الحقائق
تصميم جدول عمل

اخطاء التقرير

تنظيم الحقائق

سؤال 20
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

سؤال 21
مراجعة الاخطاء النحوية والاملائية و وضع علامات الترقيم في مراحل عملية كتابة التقرير كلها تعبر عن :
كتابة المسودة
الرقابة

المراجعة النهائية

المراجعة الاولى

سؤال 22
يطلق عليها بعلامة الاستنكار والتأثر ومن الافضل الاقتصاد منها في الكتابة وعدم تكرارها
الشرطة
المعقوفان

علامة التعجب

علامتا التنصيص

سؤال 23
هناك عدة فوائد لاستعمال التقرير منها؟

مقارنة الانجاز بمعايير الاداء

ان يعطي الوقت اللازم لاعداده وتنفيذه
التحديد الواضح والدقيق للمشكلة
جميع ما ذكر

سؤال 24
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

سؤال 25
الفائدة من هذه العملية هي تحسين المسودة وحذف التفاصيل غير الضرورية بالاضافة الى توضيح الافكار الغامضة .

المراجعة الاولى

كتابة المسودة
التخطيط
المراجعة النهائية

سؤال 26
هي علامة من علامات الترقيم تستعمل بين العدد رقما او لفظا و بين المعدود .

النقطة
القوسان الهلاليان
علامة الاستفهام

الشرطة

سؤال 27
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 .

سؤال 28

الاتصال الكتابي و الاتصال الشفوي و الاتصال غير اللفظي تعتبر من :

اهداف التقرير

عيوب التقرير الشفوي

الطرق الرئيسية للاتصال

الامتثلة على نموذج الاتصال ذو الاتجاهين

سؤال 29

من العوامل التي تزيد من فاعلية الاتصال

تنظيم الافكار قبل عرضها

مقارنة الانجاز بمعايير الاداء

الوثائق والمستندات .

التقرير الشفوي

سؤال 30

من وسائل الاتصال الهابط :

البيث الازاعي

الاورامر و القرارات

الفاكسات
الاجتماعات

سؤال 31
من طرق تقديم التقارير

تقارير مشروع
تقارير تفسيرية

تقارير مكتوبة

تقارير اخبارية

سؤال 32
تصنف التقارير حسب؟

تقارير رسمية و غير رسمية
نوعية المعلومات
سرية التقارير

توقيت التقرير

سؤال 33

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

علامتا التنصيص
النقطتان
الشرطة

الفاصلة

سؤال 34
من الطرق الرئيسية للاتصال انه مؤثر في الروح المعنوية للموظفين

الاتصال الكتابي

الاتصال الغير اللفظي

الاتصال الهابط
الاتصال الافقي

سؤال 35
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

سؤال 36
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 37
من صفات التقرير الشفوي :
يمكن نقله لاكثر من فئه او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الاتصال المرئي او المسموعة

جميع الاجابات صحيحة

لا يعتبر مصدرا موثقا للمعلومات
سهولة عرضه و تقديمه

السؤال 38

من عوامل فاعلية الاتصال :

لاشيء مما سبق

التكلفة

نوعية المعلومات واهميتها وسريتها
الوقت المتاح للاتصال

السؤال 39

يقوي روح التعاون والصداقة يزيل التوتر والضغط يشجع على تبادل الاسئلة جميع ما ذكر يعبر عن؟

الاتصال الرسمي

الاتصال الكتابي

الاتصال الصاعد

الاتصال الشفوي

السؤال 40

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

سؤال 41

من وسائل الاتصال الصاعد :

الشكاوي و الاقتراحات

المرسل

الجرائد و المجلات

جهاز الارسال

سؤال 42

من اهداف التقرير :

جميع ماذكر صحيح

تبادل المعلومات

الرقابة

التخطيط

سؤال 43

موضوعات التقرير و المقدمة و الخاتمة جميعها تعتبر مايلي :

مراحل كتابة التقرير

تدفق معلومات التقرير

قائمة ترتيب العناصر

هيكل التقرير

سؤال 44

من اهداف التقارير في الادارة :

الايجاز

المتابعة و التقييم

الوثائق و المستندات

الملاحظة و دراسة العينات

سؤال 45

(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

سؤال 46

أي من هذه التقارير التي تحتاج إلى المزيد من المعلومات عن موقف ما .

تقارير خاصة

تقارير طويلة

تقارير رسمية

تقارير مبادأة

سؤال 47

من العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال :

المستوى الثقافي و الوظيفي للمستقبلين

الانصات الجيد

الثقة في مصدر الرسالة

التعرف على ردود الفعل

سؤال 48

صفحة الغلاف و صفحة المحتويات والملخص العام تعتبر من

خاتمة التقرير

تنظيم الحقائق

مقدمة التقرير

كتابة التقرير بصورته النهائية

السؤال 49

من اهداف التقارير ؟

التسجيل

التوثيق والتسجيل

جميع الاجابات صحيحة

الرقابة

السؤال 50

من خطوات اعداد التقرير مايلي :

تحديد المشكلة او الموضوع
البحث عن الحقائق

جميع ما ذكر صحيح

تصميم جدول عمل

السؤال 51

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

لماذا

جميع ما سبق

ماذا

اين

السؤال 52

عيوب التقرير الشفوي :

يمكن تسريه وافتضاح محتوا
ان يكون العرض منظم

امكانية تغير المضمون والمحتوى عند عرض التقرير

ان يقدم في وقت و مكان ملائمين

السؤال 53

التالية من الشروط العامة لتقرير ماعدا
الدقة

كتابة التقرير

الايجاز

الوضوح