



مهارات كتابة لولرية

الدركتور: حمزة الصاوي



ملتقى جامعة الملك فيصل و جامعة الدمام □

جامعة الدمام - التعليم عن بعد □

لولة اعمال - المستوى الرابع

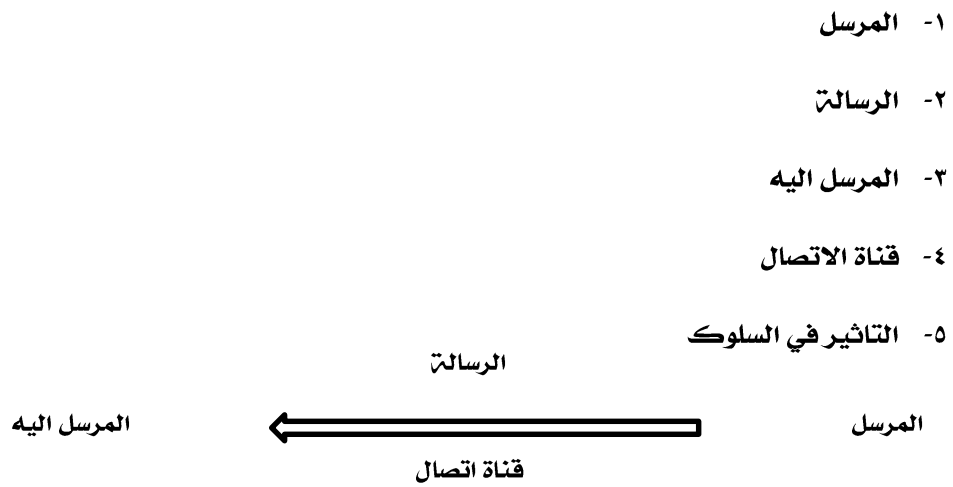
إعداد □

قوي

مفهوم الاتصال:

- عرف الاتصال بمجموعة من التعريفات وكلها تلقي 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.

عناصر الاتصال:



أهمية الاتصال:

- الاتصال عملية أساسية ورئيسية في إدارة المنظمات وتحقيق الأهداف. للاتصال أهمية كبيرة لأي منظمة فهو:
- ١- وسيلة رئيسية لتوجيه سلوك الأفراد تجاه الأهداف 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 والأهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة .
 - ٦- يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها في السوق او البيئه المحيطة.

أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين:

*قبل الثلاثينيات كان اهتمام الباحثين في مجال الإدارة هو ترشيد العملية الانتاجية عن طريق أفضل الوسائل والأساليب المادية دون مراعاة الاعتبارات الإنسانية والاجتماعية في الإدارة.

* في أوائل الثلاثينيات تحول الاهتمام للعنصر الإنساني وذلك بظهور مدرسة العلاقات الإنسانية فقد نادت هذه المدرسة بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الإنسانية 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 تأثرهما على مستوى الاداء والانتاج .

مستوى اداء الفرد = قدره* الدافع

أهمية الاتصال بالنسبة للإدارة:

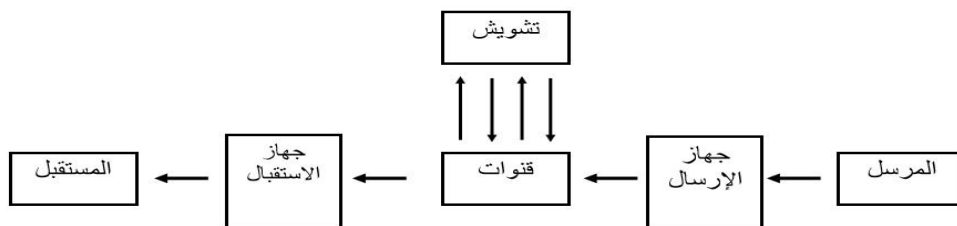
الاتصال كنشاط أساسي للإدارة:

الأهداف	النتائج
• الامداد بالمعلومات وفهمها وتبادلها • كأمر ضروري لجهود فريق العمل . • تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية • اللازمة للدافعية والتعاون والرضا الوظيفي .	• الاتصال الفعال يؤدي الى إنجاز أفضل للعمل مع وجود الرضا الوظيفي .

نماذج الاتصال:

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

1. نموذج الاتصال البسيط : هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد



النموذج البسيط للاتصال:

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

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

١- تكوين الفكرة لدى المرسل

٢- تحويل الفكرة إلى رموز.

٣- نقل الرسالة خلال قناة اتصال .

٤- استلام الرسالة .

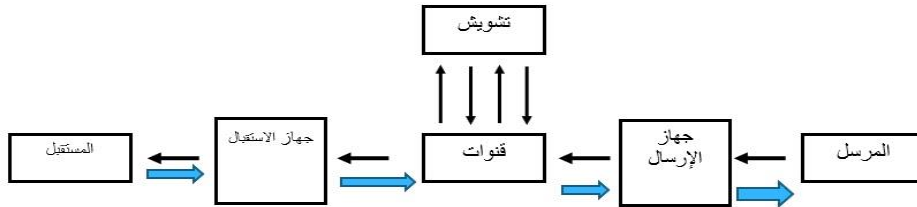
٥- تفسير الرموز وتحويلها إلى رساله مرة أخرى .

٦- القيام بعمل أو تصرف ما (السلوك).

أمثلة على النموذج البسيط للاتصال:

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

٢- 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:

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

- ١- الاتصال الكتابي .
- ٢- الاتصال الشفوي .
- ٣- الاتصال غير اللفظي .

الاتصال المكتوب:

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

مميزات الاتصال المكتوب:

- ١- وتتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمتد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في أي وقت .
- ٢- تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسائل المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين.
- ٣- فعالية الرسائل المكتوبة تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعالة
- ٤- يعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنية في حالة حدوث اية مشكلة او خلافات حول مايتوى 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 .

المآخذ 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- امكانية تفسير الرسائل او الكتابة على غير محلها ومعناها المقصود.

٤- الاتصال المكتوب لايفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانية وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشفهي .

٣- الاتصال الشفوي:

- يأخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التليفوني والمقابلات الشخصية والمؤتمرات المنقولة بالأقمار الصناعية والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثة ان حوالي ٧٠% من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي .

• أمثلة على الاتصال الشفوي :

١- المقابلات الشخصية .

٢- المكالمات الهاتفية .

٣- الاجتماعات .

٤- المؤتمرات.

٥- المحاضرات .

مميزات الاتصال الشفوي:

١- الميزة الاساسية لهذه الطريقة في الاتصال انه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل .

٢- تنمي 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.

الماخذ على الاتصال الشفوي:

١- هذه الطريقة مكلفة نسبيا من ناحية الوقت .

٢- الاتصال الشفوي يمكن ان يؤدي الى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل .

٣- الاتصال الغير لفظي :

- طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم أي انه احيانا الأفعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات.

- من الأمثلة على الاتصال الغير اللفظي :

• الايماءات

- حركة الوجه
- السكوت والغضب والانفعال
- السلام باليد
- الابتسامه

مميزات الاتصال الغير لفظي:

- ١- تعتبر هذه الطريقة مهمه لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم .
- ٢- يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفه وأشخاص من بيئات مختلفه.
- ٣- تعطي صورة واضحه عن انماط الاشخاص الذين تتعامل معهم .
- ٤- توضح ردود الفعل العكسيه .
- ٥- مؤثر في الروح المعنويه للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات احيانا .

المآخذ على الاتصال الغير لفظي:

- ١- يكشف انماط الاشخاص الذين يقفون امامنا وعيوبهم .
- ٢- يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه .
- ٣- عدم وصول الرساله المراد توصيلها .

العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب او طريقة الاتصال:

- ١- الهدف من الاتصال:
- تنميه التفاهم والعلاقات
- إشباع الحاجات المعنويه
- الحاجات الى توحيد أنماط العمل والإجراءات. يفضل الاتصال الشفوي
- توصيل التعليمات الدائمه .
- الثناء والتقدير أثناء تأديته العمل يفضل الاتصال غير اللفظي
- ٢- الوقت المتاح للاتصال .
- ٣- نوعيه المعلومات وأهميتها وسريتها .
- ٤- عدد الأشخاص المطلوب إبلاغهم بالرساله .
- ٥- التكلفة .
- ٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين .

عوامل تزيد من فاعلية الاتصال:

- ١- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد .
- ٢- ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الايضاح البصرية (أو السمعية أو الرسوم التوضيحية ، أو النماذج والبيانات)
- ٣- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبلي الرسالة والتأكد من فهمها .
- ٤- عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة.
- ٥- اختيار المكان المناسب لأبلاغ المعلومات .
- ٦- الثقة في مصدر الرسالة .
- ٧- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.
- ٨- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة .

الوحدة الثانية - المحاضرة (٣)

التقارير الادارية .

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 أو بينها وبين الجهات والمؤسسات الأخرى ، التقارير كوسيلة من وسائل الاتصال تحقق التنسيق والتكامل بين أنشطة تلك المنظمة.

مفهوم التقارير :-

تعني كلمة تقرير بالعربية (يحمل إلى) أو (يرجع) أو بعباره أخرى يحمل شيء في طياته او يرجع في طياته أو طياته أو يرجع إلى شئ ما في محتوياته .

كلمة " تقرير " هي في الأصل مشتقة من الفعل قرّر بمعنى قرّر المسألة أو الرأي ، أي حقه ووضحه .

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

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

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

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

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

التقرير هو وعاء يحمل بداخله شئ محدد هذا الشئ هو :

١-تسجيلات لأحداث سابقه

٢-توصيلا لمعلومات جديده

٣-تحليلاً لقرار سابق

٤-توصية باتخاذ قرار لاحق

فالتقرير الناجح :

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

الكم < الكيف .

اهداف التقارير :-

١-أعلام الغير بأمر من الأمور .

٢-تحريك سلوك الآخرين عن طريق الأقتناع .

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

تقرير يأخذ شكلين :

مكتوباً أو شفهيًا .

التقرير المكتوب :-

مميزات التقرير المكتوب .

١-موثوق .

٢-يعتبر مرجعا او مصدرا توثيقيا للمعلومات .

٣- يمكن نقله لأكثر من جهة دون تغيير محتواه .

٤- يمكن الرجوع اليه اكثر من مرة وحسب الحاجة .

٥- يعتبر دليلا للموظفين الجدد.

التقرير المكتوب :-

عيوبه :-

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

شروطه :-

١-يجب ان تكون مكتوبا بلغة واضحة وسليمة .

٢- ان يعطي الوقت اللازم لإعداده وتنفيذه .

٣- ان يكون شاملا (ان يقدم مايتوقع منه أن يقدمه) .

٤- أن يقدم في وقت مناسب .

التقرير الشفوي (الشفهي) :-

مميزاته :-

١-سهولة عرضه وتقديمه .

٢- لايعتبر مصدراً موثقاً للمعلومات .

٣- يمكن نقله لأكثر من فئة او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الإتصال المناسبة .

٤- يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين.

عيوبه :-

- ١-لا يمكن إعتماذه كمرجع إلا اذا تم تسجيل .
- ٢-صعوبة الرجوع اليه مرة اخرى.
- ٣- كثيرا مايتم الخلط بين التقارير الشفوية وتعليمات العمل .
- ٤-إمكانية تغير المضمون .

شروطه:-

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

اهمية التقارير :-

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

الشروط العامة للتقرير :-

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

أساليب الاتصال الأنسانية الفعالة :-

- # التقارير المكتوبة ضمن اساليب الاتصال الأنسانية الفعالة والتي تتخلص في :-
- المقابلة الشخصية .

-التقديم والعرض.

-كتابة التقارير.

-الأجتماعات.

-الأستقصاءات او استفتاءات الرأي .

-الملاحظة ودراسة العينات.

-الوثائق والمستندات .

المهارة في كتابة التقارير:-

١-القدرة على التفكير المنطقي.

٢-القدرة على الأستنتاج والربط بين الأمور.

٣-القدرة على التفسير وتبسيط الأمور.

٤-القدرة على التعبير والصياغة.

٥-التمكن من قواعد اللغة والاملاء.

اهداف التقارير في الإدارة:-

١-معاونة الإدارة في الأداء الوظيفي :-

١-التخطيط:- التخطيط يعتمد على المعلومات . وكثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للإدارة عن طريق التقارير . هذه المعلومات قد تأخذ شكل عرض الإنجازات السابقة و الإمكانيات المتاحة وتوصيات وآراء الموظفين .

٢-الرقابة:- جوهر عملية الرقابة على الأداء هو مقارنة الإنجاز الفعلي بما كان يجب أن يتم في ضوء الخطة الموضوعية . التقارير المتعلقة بالإنجاز و الأداء الفردي هي وسيلة الإدارة لأجراء هذه المقارنة واتخاذ الإجراءات في ضوء نتائجها .

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

٤-المتابعة والتقييم:- تتطلب عملية متابعة الأنشطة المختلفة وتقييم أداء الأفراد و الوحدات الإدارية ضرورة وجود تقارير تعرض الانجازات وتساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف الموضوعه وتحدد الأختلالات التي وقعت وتقدم تحليلاً لأسبابها وكيفية تلاقيها مستقبلاً.

٢-التوثيق والتسجيل:-

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

٣-تبادل المعلومات :-

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

٤- توفير معلومات مرجعية :-

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

فوائد استعمال التقارير :

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

- ١- إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات ، فلسفة المؤسسة. حيث أن معظم التغيرات هي نتيجة اقتراحات قدمت في تقرير معين.
- ٢- التنبؤ بالحاجات :- حيث ان هناك تقارير تشير إلى وجود حاجات معينة يجب توفيرها للمنظمة.
- مثل الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجة إلى تطوير إجراءات السلامة الصناعية داخل المؤسسة .
- ٣- مقارنة الأنجاز بمعايير الأداء :- وهذا يعني استعمال التقارير في الرقابة وخاصة في رقابة التكاليف .
- ٤- تخفيض التكاليف .

أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته:

- الاتصال ضمن المؤسسة نوعين :

١- **اتصال رسمي** : وهو الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير.

٢- **اتصال غير رسمي** : وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار او وجهات النظر.

أنواع الاتصال من حيث اتجاهه :

١- **الاتصال الهابط** : وهو الاتصال من اعلى الى اسفل وهو الذي يتم بين الإدارة العليا وأعضاء الإدارة الوسطى وبين هؤلاء ورجال الإدارة المباشرة او المشرفين وبين الآخرين والعاملين في مستوى التنفيذ ومن اهم وسائل الاتصال الهابط :

(التوجيهات ، المعلومات ، الأوامر ، القرارات)

٢- **الاتصال الصاعد** : وهو الذي يبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤوسين لتتجه الى المستويات الإدارية العليا ومن وسائل الاتصال الصاعد :

(التقارير ، المذكرات ، الشكاوي ، الاقتراحات ، الأبحاث)

٣- **الاتصال الصاعد الهابط** : وهو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين

٤- **الاتصال الافقي** : هو الاتصال بين 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 منها :

- 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 .

أهمية التقارير الإدارية :

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

تصنيف التقرير :

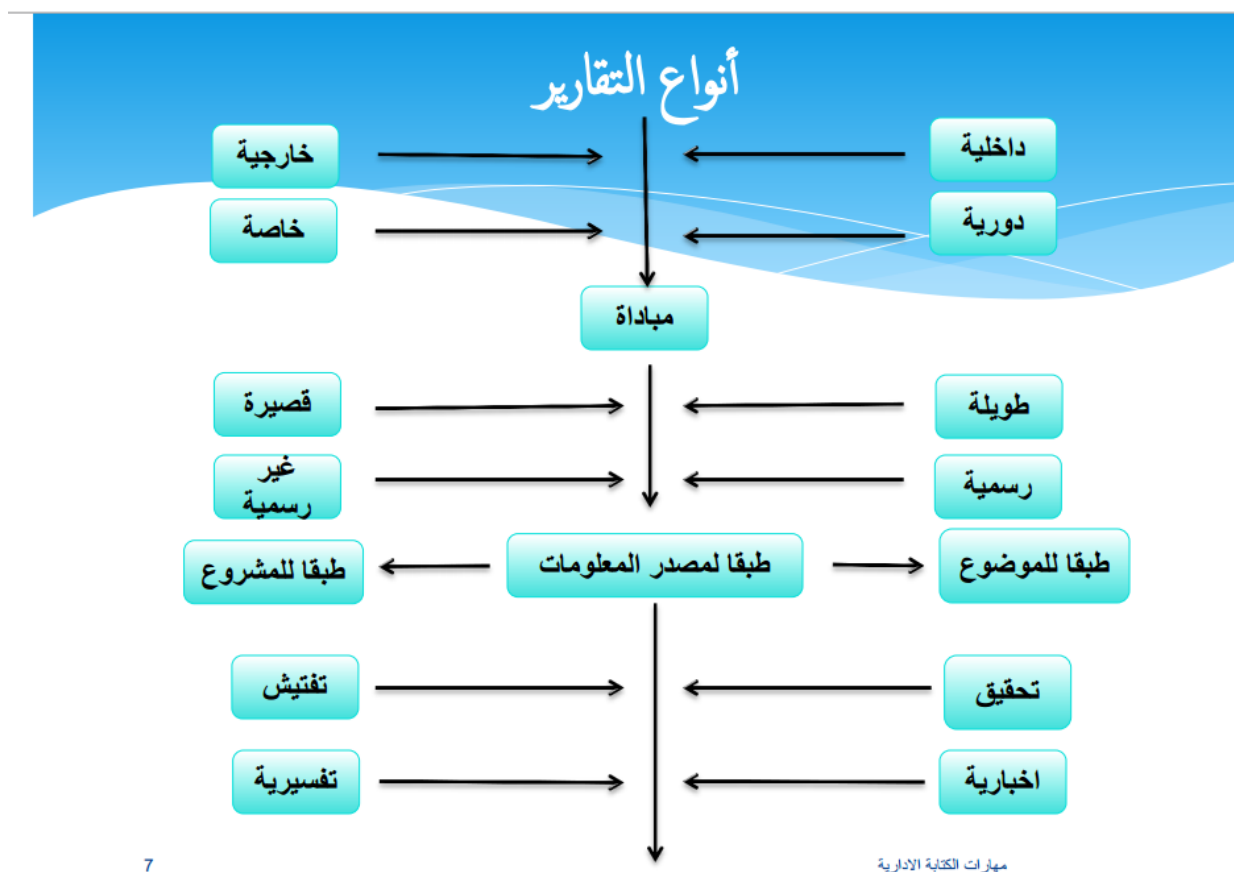
التقرير ذات أنواع متعددة ويمكن تصنيف التقارير حسب :

طبيعة التقرير.

الغرض من استخدام التقرير .

مصدر التقرير .

توقيت التقرير.



7

ممارات الكتابة الادارية

١- التقارير الداخلية والخارجية:

يمكن تصنيف التقارير حسب اتجاه حركتها اما داخل 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 الهابط او الاتجاه الافقي ، لذلك تكون هذه التقارير الداخلية صاعدة او هابطة او افقية الحركة .

التقارير الخارجية:

- عادة ماتكون من الإدارات العليا في الشركة الى الإدارات العليا في الشركات او المؤسسات الأخرى.
- يمكن ان تفوض الإدارات العليا الإدارات في المستوى المتوسط صلاحية الاتصال مع المنظمات او الشركات الخارجية .
- غالبا مايمنع الاتصال الخارجي للمستوى التشغيلي الا من خلال الإدارات المتوسطة والعليا .

٢- التقارير الدورية والتقارير الغير دورية :

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

- تقارير سوق المال او البورصة التي تعد كل ساعه .
- تقارير المبيعات اليومية.
- تقارير المصروفات الأسبوعية .
- تقارير الإنتاج الشهرية.
- التقارير الربع سنوية عن نشاط اللجان .
- التقارير السنوية عن الميزانية.

التقارير الغير دورية: وهي التي تكون على فترات زمنية غير ثابتة وتختلف من تقرير لآخر، وعادة مايرتبط مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة ،مثل وصول رصيد المخزون لأحد الأصناف الهامة الى مستوى معين ، او حدوث عطل مفاجئ لاحدى الالات على خط الإنتاج .

وتسمى هذه التقارير أحيانا بالتقارير الخاصة او التقارير الاستثنائية باعتبارها ترتبط بامور غير عادية او نادرة الوقوع وتمثل مشكلة لاحد الأنشطة الرئيسية للمنشأة وتتطلب اتخاذ إجراءات خاصة أيضا 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 معين.
- التقارير الدورية مرتبطة بانقضاء زمن وتتعلق بما حدث خلال هذا الزمن .
- التقارير الغير دورية : مرتبطة بحدث خاص وتتعلق بتفاصيله ومعطياته .

٣- تقارير المبادأة : هي التقارير التي يتطوع الموظف لإعدادها دون ان تطلب منه ،ويكون السبب الأساسي لتطوع الموظف هو احساسه بالانتماء لمؤسسة او شعوره 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.

٤- التقارير الطويلة والتقارير القصيرة :

- مسألة تصنيف التقارير حسب الحجم واعتبار التقرير طويلا او قصيرا هي مسألة نسبية وتعتمد بشكل أساسي على توقعات جمهور التقرير.
- بشكل عام كلما تعقد تركيب التقرير قزادت النقاط التي يتناولها والتفصيل الذي يزوده كلما اعتبر تقريراً طويلاً .

٥- التقارير الرسمية والتقارير غير الرسمية:

- تصنيف التقرير كـ **تقرير رسمي** او غير رسمي يعتمد على توثيقه في السجلات الرسمية فبعض التقارير تحفظ وتوثق في أرشيف المؤسسة ويمكن الرجوع اليها حتى بعد فترات طويلة من الزمن وبعضها تختفي لزوال سبب بقائها او عدم الحاجة لها.
- اما **التقرير غير الرسمي** مثل التقرير المكتوب لزميل عمل او التقرير المطلوب اعداده في فتره وتجدر الإشارة الى ان وصف التقرير بأنه غير رسمي لا يعني مطلقا عدم الاهتمام باعداده.

٦- تصنيف التقارير حسب الموضوع ومصدر المعلومات : من اكثر الطرق المستخدمة في تصنيف التقرير شيوعا هو التصنيف حسب موضوع التقرير ومن أمثلة هذه التقارير :

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

كما يمكن تصنيف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير الى :

- التقارير الميدانية (والتي يكون موقع العمل فيها هو المصدر الرئيس للمعلومات)
- التقارير العملية (وفيها تكون التجارب العملية هي مصدر المعلومات)
- تقارير المقابلات (وتعد باستخدام معلومات يتم الحصول عليها عن طريق توجية الأسئلة)
- التقارير المكتبية (وهي التي تعتمد على استخدام المكتبة للحصول على المعلومات اللازمة)

٧- تقارير المشروع:

- وهذه التقارير يتم اعدادها لبيان تطور العمل في مشروع معين ، فمثلا عند انشاء احد المشروعات عادة يكلف مجموعة من الافراد ببحث إمكانية تنفيذ هذا المشروع بعد اجراء الدراسات اللازمة تقوم هذه المجموعة باعداد تقرير اولي يوضح كيفية الاعداد للمشروع حتى يمكن ان يحقق الهدف المحدد له.
- وكذلك كيفية اختيار وتدريب الافراد الذين سيعهد اليهم بتنفيذ المشروع وبعد ذلك تقوم هذه المجموعة باعداد تقارير دورية عن تقديم العمل في المشروع وغالبا ماتقوم هذه المجموعة باعداد تقرير نهائي يوضح النتائج النهائية للعمل في المشروع.
- أيضا يتناول أمور متعلقة بإنجاز هذا المشروع كالتخطيط وخطوات العمل ومستلزمات العمل والمشاكل المتوقعة والطوارئ ومدى الإنجاز والنتائج 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 نواصيله ومن ثم اعداد تقرير يوضح نتائج التحقيق.
- تقارير التفتيش قد تكون تقارير دورية او خاصة وتقدم معلومات يتوصل لها فرد متخصص او فريق او لجنة من خلال

٩- التقارير الإخبارية والتقارير التفسيرية:

- **التقارير الإخبارية:** هي التقارير التي تبثها أجهزة الاعلام من اذاعه وتلفزيون وصحافة ومثال على ذلك التقارير السياسية . ويوصف التقرير بانه تقرير اخباري اذا اقتصر على ذكر المعلومات الحقائق وواللتفاصيل المرتبطة بموضوع التقرير .
- **التقارير التفسيرية:** هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة وتعلل الأسباب وتقتراح الحلول ، ومثال على ذلك (مايقدمه الاخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي ، والتقارير الرياضية التي تقارن بين أداء فريقين ، أو أداء فريق مقارنة بالمواسم السابقة) ، ويوصف التقرير بانه تفسيريا اذا تعدى مرحلة سرد التفاصيل المتعلقة بموضوعه الى مرحلة التفسير وابداء الرأي الخاص .

١٠- تقارير الدراسات:

- وهي التقارير التي تعرض نتائج الدراسات التي تجري داخل المنشاه او في البيئة الخارجية وقد يقوم بها افراد من المنشاه او جهات أخرى متخصصة مثل تقرير دراسة الجدوى الاقتصادية لإنشاء خط انتاجي جديد بمصنع او تنويع المنتجات ، او دخول أسواق جديدة ، او اتباع سياسيات تسويقية ، او ترويجية معينة.
- قد يكون الهدف من الدراسة التعرف على أسباب مشكلة معينة وتحديد انسب الحلول لها .
- عادة ما تتضمن مثل هذه التقارير توصيات او اقتراحات او تحليل لبدائل معينة ودائما ما تتطلب اتخاذ قرار من مستوى اداري اعلى او من جهة مسؤولة.

١١- تقارير تقييم الأداء:

- وهي التقارير التي تقيم مستوى الأداء قياسا بمعايير موضوعه مسبقا وتهدف هذه التقارير الى الحكم على الكفاءة او إعطاء درجات او تقديرات تعبر عن مستوى الأداء خلال فترى التقييم وعادة ماتكون هناك قواعد لكتابة هذا النوع من التقارير تحدد أسلوب القياس ومقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المنطقية لمثل هذا العمل .
- ومن أمثلتها تقارير تقييم أداء الافراد او تقييم أداء إدارات معينة او وحدات نشاط ، وقد يترتب عليها اتخاذ قرارات في حالة وجود انحرافات كبيرة ، او قدي يكتفي أحيانا بالتوجيه او تصحيح بعض المسارات .

١٢- تقارير الافراد: وهي التقارير التي تتضمن معلومات عن الافراد تمثل الجانب الشخصي والوظيفي للفرد كذلك الجانب 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 مايترك بها مكان للتعليق او إضافة بيانات ليس لها مدخل بالنموذج ، ومن امثلتها: (تقارير الحقائق المفقودة بالرحلات الجوية ، وتقارير الصيانة الدورية ، وتقارير أداء الافراد)

طرق تقديم التقرير:

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

٢- تقارير مكتوبة: تعرض في شكل مكتوب من نسخ ورقية .

٣- تقارير معروضة: تعرض على وسائل إيضاح حديثة مثل الشفافيات او باستخدام الكمبيوتر وجهاز العرض .

مفهوم الكتابة:

- هي وسيلة (وسيط) ارسال يوظفه الانسان في نقل أفكاره وآرائه ومشاعره واحاسيسه الى الآخرين.
- هي نوع من القدرة او المهارة العقلية واليدوية في نفس الوقت التي تحتاج الى بعض الابداع في طريقة العمل.
- هي عملية انتقاء (اختيار) الكلمات المناسبة من بين البيانات التي تجمعها او ترتبها وتحولها الى معلومات مناسبة تضمن الوفاء بالمعنى ، ثم عرضها بأساليب وصفية تفصيلية او تفسيرية .
- هي اجراء يهدف الى تثبيت اللغة المنطوقة والاحتفاظ بها لاجل ضمان استمرار فكر الانسان وثقافته ووسيلة للوصول الى التراث الثقافي بلغة معينة.

الكتابة الإدارية :

هي الكتابة التي تخدم صاحبها في إيصال طلب او فكرة او منفعة عامة كانت او خاصة غرضه اتصال الناس ببعضهم لقضاء حاجاتهم وتنظيم شؤونهم وكثيرا ماتستخدم في الأمور الإدارية والمكاتبات الرسمية والتقارير والمعاملات والبحوث العلمية والمراسلات الدولية والخطابات في الشركات والبنوك وغيرها ،**لذلك لا تخضع لأساليب التجميل اللفظي والخيال ، بل للدقة والتوثيق والموضوعية .**

الكتابة الإبداعية :

هي الكتابة التي تعبر عن شخصية الكاتب وآرائه ،وميوئه واهتماماته ومايصاحبها من انفعالات وتجارب إنسانية من وجدانه وعقله ،وهي كما قيل : (الكتابة الإبداعية ابتكار لا تقليد وتأليف لا تكرار تختلف من شخص لآخر حسب مايتوفر لكل منهم مهارات خاصة وخبرات سابقة وقدرات لغوية ومواهب أدبية وهي تبدأ فطرية ثم تنمو بالتدريب والممارسة وكثرة الاطلاع .

أهمية الكتابة الإدارية :

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

خطوات هامة في عملية الكتابة الإدارية :

- اكتب ملاحظات او قائمة بالموضوعات التي تساعد على كتابة الفكرة .
- اكتب مسودة موجزة بالأفكار .
- راجع الخطاب مراجعة أولية .
- استخدم كلمات وجمل بسيطة .
- تذكر انك تكتب لتحقيق هدف محدد .
- التزم بالقواعد النحوية .

- تجنب الأخطاء الإملائية والطباعية.
- استخدم علامات الترقيم.
- راجع الخطاب مراجعه نهائية قبل إرساله للتوقيع والتصدير.

أهداف 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 ومكانيا والاستفادة 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 والكتابة الإبداعية :

- الموضوع : لا بد لأي كتابة من موضوع تناقشه سواء كانت كتابة إدارية أو إبداعية.
- الهدف: لكل من الكاتبين من هدف معين وطريقة محددة بتوصيل المعلومة للمستقبلين.
- التكامل: ان تكون جميع عناصر الكتابة موجودة ومتكاملة بطريقة متناغمة بحيث يعبر العنوان عن الموضوع وتنسجم المقدمة مع جسم النص.
- الإحكام: يقصد به إعطاء كل جانب أو جزء في الكتابة ما يستحق من معالجة وشرح.

الفرق بين الكتابة الإدارية والكتابة الإبداعية:

تتميز الكتابة الإدارية عن الكتابة الإبداعية بعدة مميزات أي لكل منهما خصائص ،

فما خصائص كل منهما ؟

خصائص الكتابة الإدارية:

- أنها كتابة موضوعية حيث يقوم الكاتب بنقل الواقع دون تدخل شخصي .
- انها كتابة واقعية وتقديرية ، يتم فيها نقل الحدث دون استخدام محسنات بديعية.
- انها كتابة يومية تتعلق بموضوعات غير متجانسة (روايات ، اجازات ، شكاوي ، تعليمات ، اجتماعات ...الخ)
- انها كتابة تنتهي الغاية منها بانتهاء عملية إرسالها.
- ان الهدف منها توصيل معلومة للمستقبل.

- انها جهد تراكمي على مستوى الإدارات والعمل المؤسسي .
- انها تتبع منهجا محددًا ،ولها ظوابط وحدود واسس معينة .

خصائص الكتابة الإبداعية:

- التعبير عن الذات واطلاق العنان للخيال من ابرز سماتها.
- تستخدم فيها التحسينات البديعية.
- الكتابة الإبداعية تصور أشياء غير موجودة على أرض الواقع وأحيانا غير قابلة للوجود .
- قد تتناول احداث تاريخية قديمة جدا لا علاقت لها بالواقع اليومي .
- لا تنتهي الغاية من كتابة القصة او الرواية بنشرها ، بل قد تزدهر ولا يمل الناس من تكرارها عدة عقود.
- الكتابة الإبداعية لا تتابع منهجا محددًا، فكل كاتب طريقته وأسلوبه الخاص في الكتابة.
- الكتابة الإبداعية جهد شخصي غير تراكمي .
- الكتابة الإبداعية لها اهداف جمالية.

مراحل عملية الكتابة :

- قد تبدو عملية الكتابة صعبة ومعقدة لكثير من الناس ، ولكنها في واقع الامر غير ذلك ، اذ انها لا تحتاج الى اكثر من تطبيق بعض المهارات الأساسية المتخصصة التي يمكن تعلمها بسهولة.
- وستصبح الكتابة سهلة للغاية اذا تمكنا من هذه المهارات واستوعبنا الموضوع وعرفنا أهدافه ومستويات المتلقين او الذين سيقروون ما نكتب.
- وهناك اربع خطوات مهمة يجب اتباعها عند مباشرة عملية الكتابة وهذه الخطوات هي التالي:

المرحلة الأولى: مرحلة التخطيط .

المرحلة الثانية: مرحلة كتابة المسودة .

المرحلة الثالثة: مرحلة المراجعة الأولية.

المرحلة الرابعة: مرحلة المراجعة النهائية.

١- التخطيط:

- تبدأ الكتابة عادة بالتخطيط والتخطيط يعني التفكير فيما يمكن كتابته عن الموضوع باستعمال ورقه وقلم او حاسوب.
- يعني التخطيط ان تدون الملاحظات التي تخطر ببالك ، وتكتب قائمة بالموضوعات التي تمثل صلب الموضوع ، او تساعد على بلورته.
- ويعني التخطيط ان تكتب مسودة تحتوي على النقاط العريضة ، او العناصر للأفكار التي تود طرحها .
- ولكي لا تنسى أي بند او نقطة اكتب افكارك بدون اهتمام للترتيب او التنظيم اكتب جميعا افكارك وادعمها بالتفاصيل ان عملية التفكير المنظم ورفع الصوت أحيانا عند الكتابة وعملية التخيل قبل بدء الكتابة كلها تعتبر اليات مهمة ووسائل مساعده على بلورة الموضوع ولم شمله .

٢- 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 ايصالها له ان استخدامنا للأمثلة التوضيحية سيساعد كثيرا في فهم الأجزاء الصعبة.
- تأكد بان الوقت الذي تقضيه في كتابة المسودة لا يعتبر وقتا ضائعا وانما يعتبر وقتا مستغلا بطريقة صحيحة ولذلك خصص وقتا معقولا لكتابة المسودة مادام انها 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 او حتى الغاء المسودة بالكامل ان لم تكن ترقى للمستوى المطلوب او كنت غير مقتنع بانها تحقق الهدف من كتابتها .
- عند الكتابة الأولية للمسودة لا تقلق على اختيار الكلمات او التعابير او تنظيم الجمل فقط اكتب واكتب واكتب ويكون

الترتيب والتنظيم وتنسيق العبارات في فترة لاحقة.

٣- المراجعة الأولية:

- الفائدة من عملية المراجعة هي تحسين المسودة ، وحذف التفاصيل غير الضرورية بالإضافة الى توضيح الأفكار الغامضة .
- يجب الا تعتبر عملية المراجعة أداة لتثبيت المسودة الأولى بل يجب ان تكون المراجعة وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة.
- من الطبيعي في هذه المرحلة ان يتم تغيير أجزاء رئيسية من المسودة كالأسلوب او وجهة النظر.
- لا تتردد في حذف الكلمات او العبارات الغير مناسبة او تعديلها وفي هذا المرحلة أيضا عليك الا تتردد في حذف كل النقاط التي تشوش على القارئ او لا تخدم غرض الكتابة.

٤- المراجعة النهائية:

- عندما يتم تجهيز المسودة النهائية بعد مراجعتها لعدة مرات ابدأ في اعداد النسخة النهائية ثم قم بمراجعة الأخطاء النحوية والاملائية ان وجدت.
- قم بوضع علامات الترقيم كالنقاط والفواصل ... الخ وعلامات الوقف يجب ان تكون وسيلة للتأكد من خلو النص من الأخطاء الاملائية ويمكن الاستعانة بتقنية المعلومات الحديثة وما يوفره الحاسوب من إمكانيات في هذا المجال.
- يجب ان نضع لأنفسنا القاعدة التالية:

ان لم يكن لدينا وقت كافي لان نراجع ما نكتب فيجب علينا الا نكتب ابتداء

كتابة عناصر الموضوعات

شكل ترتيب العناصر:

ان 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 اما تلخيصا موجزا لبند بعينه ، او ملخصا مكتملا لمواضيع كامله 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 بسرعه على المواضيع المتنوعة ووجهات النظر المختلفة ويساهم في اثناء 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 ... الخ وقد وضعنا لك نموذج مقترحاً حسب الموضوع :

١- المقدمة	٢- ١- الفكرة الرئيسية الأولى.	٣- ٢- الفكرة الرئيسية الثانية.
١- ١- الموضوع	٢- ١- ١- فكرة ثانوية.	٣- ٢- ١- فكرة ثانوية.
١- ٢- الأهداف والغراض من الكتابة.	٢- ١- ٢- فكرة ثانوية.	٣- ٢- ٢- فكرة ثانوية.
١- ٣- الأهمية.	٢- ١- ٢- ٣- فكرة ثانوية	٣- ٢- ٢- ٣- فكرة ثانوية.

ويمكن أيضا استعمال نظام الأرقام والحروف :

١- -----

أ- -----

ب- -----

٢- -----

أ- -----

ب- -----

ت- -----

تنسيق العناصر:

مهما كان النظام الذي تتبعه في ترتيب العناصر فلا بد من المحافظة على الديمومة في مثل هذا الترتيب في كل أعمالك ودراساتك حتى يصبح هذا النمط وبسرعة عادة لك مما يساعدك بالتفكير في طريقة افضل وبالتالي زيادة ثقته بنفسك التخطيط المنظم للعناصر والاستمرار على ذلك يترك للعقل مساحة للتفكير في أشياء إبداعية أخرى كما يساعدك أيضا على معرفة توقيت اكمال أعمالك ويساهم في تعويدك على التفكير بطريقة منطقية ودقيقة .

خطوات إعداد التقرير

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

تتلخص خطوات أو مراحل إعداد التقرير بما يلي :

- ١- تحديد وتحليل الموضوع أو المشكلة وأبعادها .
- ٢- وضع خطة أو جدول عمل أو برنامج للخطوات التي تتبع لإعداد التقرير .
- ٣- القيام بالأبحاث والدراسات اللازمة (البحث عن الحقائق) .
- ٤- تنظيم الحقائق التي أسفرت عنها الأبحاث والدراسات السابق إجراؤها .
- ٥- تفسير الحقائق إذا كان التقرير تفسيريا .
- ٦- إعداد المسودة الأولى للتقرير .
- ٧- وأخيرا كتابة التقرير في صورته النهائية وتحريره بعد إدخال أو حذف المطلوب .

أولا : تحديد المشكلة أو الموضوع

- وتختص هذه الخطوة بتحديد وتعريف الموضوع المراد إعداد تقرير بشأنه يبدأ التقرير بالتفويض الرئيس أو من عملاء المنشأة إلخ

- والتفويض أيا كان مصدره هو بداية تحديد المشكلة أو الموضوع تحديداً دقيقاً ، ولهذا تقع على عاتق الشخص المكلف بإعداد التقرير مسؤولية البحث والتنقيب حتي يمكنه تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً مثال على ذلك :

- استدعى مدير إحدى الإدارات مروبسا وطلب منه معرفة ما حدث في اجتماع الليلة الماضية وكتابة تقرير عن ذلك .

- لذلك مطلوب من المروبس الآن أن يحدد هذا الموضوع بدرجة أكثر دقة وهذا التحديد الدقيق قد يشمل ما حدث في الاجتماع بالتفصيل .

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

١- قراءة مستند التفويض بعناية .

٢- إذا لم يكن مستند التفويض كافياً لإعطاء صورة واضحة فيجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير مناقشة الشخص الذي طلب إعداد التقرير .

٣- إذا كان موضوع التقرير يتطلب معرفة متخصصة فيجب استشارة المختص المناسب داخل المنشأة .

٤- يجب أن يسأل الشخص المكلف بإعداد التقرير نفسة خمسة أسئلة وهي :

(من وماذا وأين ومتى ولماذا) لأنه بهذه الأسئلة يكون موضوع التقرير قد تحدد تحديداً دقيقاً .

مثال : طلب مدير فرع الشركة ما من أحد مروبسه إعداد تقرير عن ردود الفعل العاملين بالفرع تجاه النظام الجديد لفترات الراحة ..

لتحديد موضوع التقرير تحديداً دقيقاً واضحاً يجب على المروبس أن يوجه لنفسة الأسئلة الخمس وهي :

١- من؟

من هم العاملون بالفرع الذين قصدهم المدير هل هم العمال فقط أم رؤوساء الأقسام المختلفة بالفرع أم جميع العاملين بالفرع من عمال ورؤوساء أقسام وموظفين دائمين والمؤقتين .. ؟

٢- ماذا

عندما طلب مدير الفرع تقريراً عن رأي العاملين بالفرع فيما يختص بالنظام الجديد لفترات الراحة هل كان يقصد معرفة رأي العاملين في النظام الجديد فقط أم رأيهم في النظام الجديد مقارنة بالنظام القديم وهل يريد رأيهم فقط أم رأيهم واقتراحاتهم بقصد إدخال تعديلات إذا لزم الأمر .

٣- أين؟

طبعا في فرع الشركة .

٤- متى؟

الآن يريد ذلك أم بعد مرور بعض الوقت حتي يمكن للعاملين التعود على النظام الجديد وكذلك متى يريد التقرير .

٥ - لماذا ...؟

ما الهدف الذي يسعى المدير إليه 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 أن يحدد الشخص المكلف بإعداد التقرير مايلي :

١- الوقت المطلوب فيه التقرير في صورته النهائية .

٢- الإمكانيات البشرية التي يمكن الاستعانة بها - سواء من داخل المنشأة أو من خارجها - عند تحليل النتائج التي توصل إليها وتفسيرها .

٣- الإمكانيات الفنية المتاحة (الآت الطباعة ، آلا الكتابة) والوقت المتاح فيه هذه الإمكانيات .

ثالثا : البحث عن الحقائق

- بعد تحديد مشكلة التقرير وتحليلها تأتي مرحلة تجميع الحقائق المتعلقة بمشكلة أو موضوع التقرير ويلاحظ في هذا الشأن أن هذه الحقائق أحيانا تكون قد تم تجميعها من قبل بواسطة أشخاص آخرين وفي هذه الحالة يمكن أن يطلق على الدراسات التي تقوم بها الشخص المكلف بإعداد التقرير اسم دراسات وأبحاث ثانوية .
- كما يمكن أن يطلق على هذه الدراسات اسم دراسات وأبحاث مكتبة . وذلك نظرا لأن هذه الدراسات عادة ما يتم القيام بها داخل المكتبة .
- أما إذا كان موضوع التقرير يتعلق بمشكلة راهنة لم يتعرض لدراستها أحد من قبل فعادة ما تكون الدراسات والأبحاث الثانوية وحدها غير كافية لإعداد التقرير المطلوب في هذه الحالة يجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير القيام بما يمكن ان يطلق عليه " أبحاث ودراسات أولية " . هذه الدراسات قد تتخذ صورة ملاحظات أو تجارب أو استجواب وقد تستخدم جميع هذه الصور للحصول على المعلومات اللازمة .

رابعا: تنظيم الحقائق

- بعد استكمال مرحلة البحث وجمع الحقائق والمعلومات اللازمة تأتي مرحلة تنظيم هذه الحقائق والمعلومات بشكل يعطيها معنى واهمية .

- وتنظيم الحقائق والمعلومات يعني تصنيفها في مجموعات تهدف إلى مساعدته الشخص المكلف بإعداد التقرير في التأكد من أنه 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 أساسها وهي :

١- معلومات نوعية

٢- معلومات كمية

٣- معلومات زمنية

٤- معلومات جغرافية

- وتبدو أهمية تنظيم المعلومات في حالة التقرير الاخباري حيث أن تنظيم المعلومات هي الوسيلة الوحيدة لضمان عرض التقرير وتقديمه بصورة لائقة . أما إذا كان التقرير تفسيرياً فإن تنظيم المعلومات يضمن سلامة التفسير من جانب الشخص المكلف بإعداد التقرير .

خامسا : تفسير الحقائق

- يقصد بتفسير الحقائق والمعلومات اعطاء معنى لها ويعباره أخرى تهدف عملية التفسير الى بيان ماذا تعني ومافائدة هذه الحقائق والمعلومات للمنشأة هذا التفسير هو مايسعى 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 تقرير عنه.

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

١- الوصول الى توصيات متسارعة.

٢- وضع افتراضات خاطئة لبعض الملاحظات.

٣- الاعتماد على احصائيات غير سليمة.

٤- افتراض أسباب خاطئة لبعض الظواهر موضوع البحث والملاحظة.

٥- اهمال بعض العوامل والمتغيرات عند تفسير الحقائق والمعلومات.

سادسا: كتابة التقرير في صورته الأولية:

- بعد اجراء الدراسات والأبحاث اللازمة وبعد تنظيم وتفسير الحقائق والمعلومات التي تم الحصول عليها، تأتي المرحلة قبل الأخيرة في اعداد التقرير وهي كتابية ومهما كانت جودة العمل الذي قام به الشخص المكلف بإعداد التقارير، فإن كل شيء يتوقف على الطريقة التي يكتب بها التقرير ويتلخص اعداد المسودة الأولى للتقرير بمراعاة الأمور التالية :

١- المقدمة.

٢- بناء هيكل التقرير وتطويره.

٣- الخاتمة.

سابعاً: كتابة التقرير في صورته النهائية سوف يتم التحدث عنه بفصل مستقل.

أسس وقواعد يجب مراعاتها عند كتابة التقرير

- ١- يحتاج كل تقرير الى اهداف واضحة تساعد في تحديد المحتوى وأسلوب التقرير (تقرير عن سير العمل - تقرير عن إنجازات معينة - تقرير عن مشكله واقتراح حلول لها).
- ٢- لا بد من معرفة قارئ هذا التقرير وكيف يفكر؟ وما مستواه التعليمي والثقافي والوظيفي؟ ومدى معرفته السابقة بموضوع التقرير؟ وذلك لانتقاء المفردات والعبارات المناسبة.
- ٣- ان يتضمن التقرير مؤشرات ودلالات واضحة تؤكد موضوع التقرير (فان كان مثلاً تقرير عن مستوى أداء الخدمات بمشروع ما فيعزز بمعدلات ونسب النجاح ونتائج سابقة).
- ٤- الالتزام بقواعد الاقتباس والتوثيق والاشارة الى المصادر والمراجع المستخدمة.
- ٥- بالنسبة للأسلوب يفضل استخدام الكلمات المباشرة الضرورية، والعبارات البسيطة سهلة الفهم، والابتعاد عن الأسلوب الخطابى والعبارات الانفعالية وغير الدقيقة، ومراعاة قواعد اللغة فيما يخص الفواصل والنقط واساليب الربط وغيرها.
- ٦- بالنسبة للصياغة يفضل عرض الموضوع بشكل مباشر دون مقدمات غير ضرورية، مع ابراز الأفكار الرئيسية، تجنب التكرار في العبارات والكلمات، وكذلك تجنب الجمل والعبارات الطويلة التي تتداخل بها الأفكار فيصعب فهمها.
- ٧- الاهتمام بشكل التقرير من الأمور الضرورية وتنظيمه بالشكل المطلوب والذي يعبر عن شخصية كاتبه ومدى اهتمامه بالموضوع.

عندما تبدأ عملية الكتابة عليك ان تضع ثلاثة عناصر رئيسية :

١- المقدمة.

٢- بناء هيكل التقرير.

٣- الخاتمة.

عناصر التقرير:

- صفحة الغلاف. - صفحة المحتويات - ملخص عام - المقدمة (الخلفية ، الأهداف ، المجال)	مقدمة التقرير
- عرض المعلومات والحقائق. - الجداول. - الرسوم البيانية. - الدراسة والتحليل	هيكل التقرير
- النتائج. - التوصيات. - الملاحق	خاتمة التقرير

أولاً: المقدمة:

- توضح المقدمة بكل بساطة الهدف من الكتابة وأهمية الموضوع لا تضيع وقتاً طويلاً في التفكير بالمقدمة ، اكتب بوضوح وبساطة السبب الذي دفعك للكتابة فمثلاً:

✓ لتقديم معلومات طلبها شخص ما.

✓ لتقديم معلومات تعتقد بان الناس في حاجة اليها.

✓ لتوفير معلومات تريدها أنت.

✓ لتقنع الأشخاص بوجهة نظر ما.

✓ لتشجيعهم او تمكينهم من عمل شيء ما.

- يمكن أن تشتمل المقدمة أيضا على شرح موجز لأقسام التقرير ، المقدمة لا تحتوي على اي نتائج او توصيات او تفاصيل التقرير.
- المقدمة لابد ان تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير ، فمثلا قد يكون طول المقدمة في حدود ٣% من طول التقرير ، فالتقارير المكونه من عشرات الصفحات ، قد تكون المقدمة فيها صفحة او اثنتين ، والتقارير المكونه من ثلاث او اربع صفحات تكون مقدمتها بضعة أسطر .

ثانيا: كتابة هيكل التقرير:

- هيكل التقرير هو اكبر عناصر التقرير ، وهو 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 بشئ من التفصيل ويوضح ماتم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها.
- أقسام 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 ومدلولاتها).

ينصح اثناء كتابة التقرير بما يلي:

- ✓ التأكد تماما من النقاط التي تريد كتابتها.
- ✓ التأكد من الترتيب للنقاط في النص.
- ✓ لا تهتم كثيرا بالأخطاء الاملائية وعلامات الترقيم ، لأنك سوف تقوم بتصحيحها لاحقا.
- ✓ لا تتوقف عن الكتابة لتبحث عن كلمة او جملة فقط قم بكتابة علامة تذكرك بذلك.
- ✓ ضح علامة استفهام بين قوسين على أي نقطة تريد تعديلها.
- ✓ ركز اهتمامك على كتابة الأفكار الرئيسية بالإضافة الى الحقائق التي تدعم افكارك لانك سوف تقوم بعملية التجميل عندما تبدأ عمليات مراجعة التقرير وإعادة الكتابة.
- ✓ اترك مسافات بين الكلمات بمقدر حرفين الى ثلاثة لتتمكن من ادخال أي كلمات تريدها اثناء المراجعة.

ثالثا: الخاتمة:

- في الخاتمة اشرح بوضوح ما سيتوقعه القارئ بعد قراءة التقرير او خلاصة الموضوع للتقرير الذي كتبته ويجب ان تكون الخاتمة:
- ١- غير مشتملة على أفكار جديدة.
- ٢- غير مشتملة على امثلة جديدة.
- تذكر بان 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 مايلي:

- 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 كافي ليوم او يومين قبل اعادة 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.

الهيكل العام للتقرير:

أ- العنوان:

- هل يوضح الفكرة بالكامل او لا.
- هل يوضح الفكرة التي تريدها فقط ام يزيد عليها.
- هل يبدو أصليا ام فيها افتعال.

ب- المقدمة:

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

ت- صلب الموضوع :

- ١- هل يتبع العناصر التي وضعتها ؟
 - ٢- هل هذا هو التسلسل المنطقي لافكارك؟
 - ٣- هل تمت تغطية جميع النقاط التي قمت بوضعها ضمن العناصر؟
 - ٤- هل ترى بان نقاطا أخرى يجب اضافتها؟
 - ٥- هل تم وضع النقاط الجديدة في الأماكن المناسبة لها؟
 - ٦- ماهو النموذج المنطقي الذي تتبعه؟
- ❖ هل الترتيب زمني او تاريخي؟
 - ❖ هل التسلسل من العام الى الخاص؟
 - ❖ هل هو من الأقل أهمية الى الاكثر أهمية ؟

❖ هل لديك نموذج آخر؟

٧- هل أنت ملتزم بنموذج واحد؟ إذا كانت الإجابة لا

❖ هل لديك أسباب منطقية تستدعي تغيير نموذجك السابق؟

❖ هل وضعت في تقريرك إرشادات تدل القارئ على التغيير في النموذج؟

ث- نهاية التقرير:

١- هل لديك حقائق جديدة او أفكار جديدة اذا كانت الاجابه بنعم والأفكار مؤثرة وذات علاقة بالفكرة الأساسية فقم بإدخالها في المكان المناسب.

٢- هل هذه النهايات تبدو كإفادات مقنعه ام تجميع ام اقتراحات؟

المحتويات:

أ- الحقائق:

١- راجع الحقائق وتأكد منها هل هي 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 فاسأل نفسك : هل الموضوع الذي كتبت عنه جديد ويستحق 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 هناك بعض الأفكار ترتبط بأفكار أخرى لم تقم بإضافتها؟ وهل تركت بعض الخطوات دون ان تقوم بإضافتها؟

٥- هل هناك بعض الأفكار التي تفود الى استنتاجات أخرى وربما تكون قد وضعتها في مكان غير مناسب في التقرير؟

٦- هل قمت باختيار افضل الحقائق لكل فكرة؟ اذا رايت بان بعض الحقائق ضعيفة فابحث عن حقائق اضافيه لتدعمها؟

الآلية:

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 فبإمكانك ان تستخدم عدة فقرات لتحقيق المطلوب.
- لاتنس عند كتابة الفقرات الأمور التالية:

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

ب- الربط:

- يجب ربط الأفكار ببعضها بطريقة جيدة فعند احساسك بان هناك فاصلا واضحا او قفزا بين الجمل سواء كان ذلك الفصل او القفز منطقيا او لغويا فاستعمل كلمات الربط.

ت- الجمل:

- يجب ان تكون متنوعة في تراكيبيها واطوالها حسب النص والصياغ.
- ولا تنس ان الجمل القصيرة افضل بكثير للتقرير لأنها:

 - ١- تساعدك في تحاشي الأخطاء النحوية.
 - ٢- تساعدك في عملية المراجعة والتنقيح.
 - ٣- تريحك من صعوبة التعامل مع علامات الترقيم الكثيرة ومشاكلها.

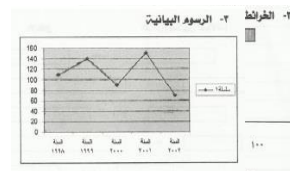
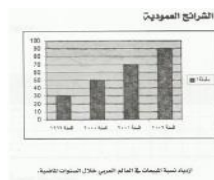
ث- الكلمات:

- اختيار الكلمات التي تعبر بـايجاز عن المعنى المقصود.
- يمكن ذلك من خلال تحديد التالي:

 - ١- هل هناك كلمات ات نعتبر بـايجاز 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 .

استخدام الرسوم البيانية

- تستخدم الاشكال والرسوم البيانية كثيرا في التقارير وذلك لزيادة الايضاح وتقريب المفاهيم وجعلها سهلة الاستيعاب والتذكر ، كما ان الاشكال والرسوم البيانية تساعد في موضوع المقارنات واعطاء لمحة سريعة عن المعلومات مثال ذلك :



المحاضرة ١٠
علامات الترقيم في الكتابة العربية
ومواضع استعمالها

- الترقيم في الكتابة العربية هو وضع رموز اصطلاحية معينة بين الكلمات أو الجمل أثناء الكتابة؛ لتعيين مواقع الفصل والوقف والابتداء، وأنواع النبرات الصوتية والأغراض الكلامية، تيسيراً لعملية الإفهام من جانب الكاتب أثناء الكتابة، وعملية الفهم على القارئ أثناء القراءة.
- دلت المشاهدة وعززها الاختبار على أن السامع والقارئ يكونان على الدوام في اشد الاحتياج الى نبرات خاصة في الصوت او رموز مرفوعة في الكتابة يحصل بها تسهيل الفهم و الادراك .

وعلامات الترقيم الرئيسية في الكتابة العربية، هي:

١. الفاصلة، ويطلق عليها أيضا الفارزة (،)
٢. الفاصلة المنقوطة (.)
٣. النقطة (.)
٤. النقطتان (:)
٥. الشرطة (-)
٦. الشرطتان (—)
٧. الشرطة السفلية (-)
٨. علامة الاستفهام (؟)
٩. علامة التأثر، أو التعجب (!)
١٠. علامة الحذف (...)
١١. علامة التنصيص (« »)
١٢. القوسان (())
١٣. القوسان المستطيلان []
١٤. الأقواس المثلثة < >
١٥. الإشارة المائلة (/)
١٦. الإشارة المائلة المعاكسة (\)
١٧. إشارة البريد الإلكتروني والتي تأتي فقط مع الأحرف اللاتينية مثل (@)
١٨. إشارة القوة المرفوعة (^)

١٩. إشارة الضرب (*)

٢٠. إشارة العطف (&)

٢١. إشارات وعلامات أخرى كثيرة تستخدم في برمجة الصفحات الشبكية

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

علامات الوقف: (، ، ؛)؛ تمكن القارئ من الوقوف عندها وقفاً تاماً، أو متوسطاً، أو قصيراً، والتزود بالراحة أو بالنفس الضروري لمواصلة عملية القراءة.

علامات النبرات الصوتية: (: ... ؟)؛ وهي علامات وقف أيضاً، لكنها - إضافة إلى الوقف - تتمتع بنبرات صوتية خاصة وانفعالات نفسية معينة أثناء القراءة.

علامات الحصر: (« » - () [])؛ وهي تساهم في تنظيم الكلام المكتوب، وتساعد على فهمه، ويمكن اليوم إضافة الألوان التي أصبحت تؤدي نفس الغرض،

علامات الإشارات المستخدمة في البرمجة أو الرياضيات مثل (< > * ^ \)

ويمكن إجمال أهمية علامات الترقيم في النقاط التالية:

١. 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 المعنى ، لا متكررة ، على الرغم من أنها بدت في الظاهر جملة واحدة مكررة ومكونة من الكلمات الثلاث نفسها.

٢. أنها تعرفنا بمواقع فصل الجمل ، وتقسيم العبارات ، والوقوف على المواضع التي يجب السكوت عندها ... فتحسن الإلقاء وتميزه

٣. أنها تسهل القراءة ، فتجنب القارئ هدر الوقت بين تردد النظر، وبين اشتغال الذهن في تفهم عبارات كان من أيسر الأمور إدراك معانيها ، لو كانت تقاسيمها وأجزاؤها مفصولة أو موصولة بعلامات تبين أغراضها ، وتوضح مقصدها. فالزمن الذي يحتاجه القارئ لفهم النص المرقوم أقصر بكثير من الزمن الذي تتطلبه قراءة النص غير المرقوم.

٤. 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 ، ولوحات الإرشادية المكتوبة على الطرقات ، التي لولاها لضل كثير من سالكى تلك الطرق.

٥. أنها تنظم الموضوع ، وتجمل لغته ، وتحسن عرضه ؛ فيظهر في جمالية خاصة تريح القراء ، وتدفعهم إلى القراءة والاستمتاع بها.

الفاصلة (،)

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

(،) .

٢ الغالبية الساحقة من الكتاب يقعون في ذلك الخطأ مع أن الفاصلة العربية موجودة في لوحة المفاتيح لأجهزة الوندوز وكذلك الماكنتوش.

٢ وتكتب الفاصلة ملاصقة للكلمة التي تسبقها مباشرة بدون فراغات.

مثال استخدام صحيح : أحب الشعر ، والقصص.

من الخطأ القول : أحب الشعر ، والأدب.

مواضع استعمال الفاصلة: (،)

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

إن محمداً طالب مذهب ، لا يؤذي أحداً ، ولا يكذب في كلامه ، ولا يقصر في دروسه.

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

الصدق فضيلة ، والكذب رذيلة ، والحسد منقصة وعجز.

ت- بين الجمل الصغرى أو أشباه الجمل ، بدلاً من حرف العطف ، مثل:

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

ث- بين أنواع الشيء أو أقسامه ، مثل:

المخلوقات الأرضية أربعة أنواع رئيسة : الإنسان ، والحيوان ، والنبات ، والجماد.

فصول السنة أربعة : الربيع ، والصيف ، والخريف ، والشتاء.

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

ابراهيم عبد العليم : الاملاء الترقيم دار الشروق ، القاهرة ١٩٩٥ م .

علي الجارم : النحو الواضح دار المسيرة عمان الاردن ، ١٩٩٠

ح- بعد لفظ المنادى المتصل ، مثل:

يا أحمد ، اجتهد في دروسك.

خ- بين الشرط وجوابه إذا كانت جملة الشرط طويلة ، مثل:

إذا كنت في كل الأمور تعاتب أصدقاءك ، فلن يبقى لك صديق.

د- بين القسم وجوابه ، مثل:

والله الذي خلق السموات والأرض ، لأجتهدن .

ذ- بعد كلمات التعجب في بداية الجملة:

آه ، ما أمرُ الضارق!

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

هل أجبت عن أسئلة التقويم الذاتي كلها؟

نعم ، إلا السؤال الأخير.

ز- قبل كلمتي مثل أو نحو اللتين تسبقان المثال على قاعدة ما ، مثل:

تتكون الجملة الفعلية أساساً من فعل واسم ، مثل : قام محمد.

الجملة الفعلية ، نحو : كتب المعلم جملة مفيدة.

النقطة (.)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما،

تسمى «الوقفه» ، ويوقف عندها وقفة تامة ، وهي توضع في الأماكن التالية:

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

خير الكلام ما قل ودل ،

ب- بعد نهاية الجملة أو الجمل التي تم معناها في الكلام ، واستوفت كل مقوماتها ، وحينها يلاحظ أن الجملة أو الجمل

التالية تطرق معنى جديداً وإعراباً مستقلاً ، غير ما عرضته الجملة أو الجمل السابقة ، مثل:

طلع الصباح. أمل أن يكون هذا النهار مباركاً

ت- 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.

ث- بين الحروف المرموز بها للاختصار ، مثل:

ق.م (قبل الميلاد)

ص.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 استعمالهما:

أ- بعد القول أو ما هو في معناه (حكى ، حدث ، أخبر ، سأل ، أجاب ، 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.

ب- بين الشيء وأنواعه ، أو أقسامه ، مثل:

أيام الدهر ثلاثه : يوم مضى لا يعود إليك ، ويوم أنت فيه لا يدوم عليك ، ويوم مستقبل لا تدري ما حاله.

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

المرء بأصغريه : قلبه ، ولسانه.

ث- 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.

ج- بعد الصيغ المختومة بألفاظ : «التاليت» ، «الآتيت» ، «ما يلي» ، أو ما يشبهها ، مثل:

هذه نصيحتي إليكم تتلخص فيما يأتي : لا تستمعوا إلى مقالة السوء ، ولا تجربوا وراء الإشاعات ، ولتكن ألسنتكم من وراء عقولكم

أجب عما يلي : من أنت ؟ وكيف جئت إلى هنا ؟ وماذا تريد ؟

ح- قبل شرح معاني المفردات والعبارات ؟ لتفصل بين المفردات أو العبارات و معانيها ، مثل:

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

ج- قبل الكلام المقتبس ، مثل :

من الاقوال المأثورة عند الشدائد يعرف الاخوان .

خ- في التحقيقات القضائية أو الإدارية ، بعد حرفي «س» و «ج» اللذين يرمزان إلى كلمتي : سؤال وجواب ، مثل:

س: ما اسمك؟

ج: حسنين عوضين

س: عمرك؟

ج: ٤٠ سنة

د- في كتابة الوقت للفصل بين الساعات ، والثواني مثل:

الساعة الآن ٢:٤٥

الشرطة (-)

وتسمى «الوصلت» و «المعترضة» . 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 عبد العزيز - رضي الله عنه - الخليفة الأموي الوحيد الذي يمكن جعله في عداد الخلفاء الراشدين.

الصادق - وإن كان فقيراً - محبوب

في الثاني - 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 ؟

- جيدة.

- وكيف حال أهالك ؟

- بخير ، والحمد لله!

- متى قدمت إلى المدينه ؟

- منذ الصباح.

ت- بين العدد رقماً أو لفظاً وبين المعدود إذا وقعت الأعداد ترتيبية في العناوين في أول السطر ، مثل:

للكلام شروط أربعه ، 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 إصابه فرصته. ثالثا - أن يقتصر منه على قدر الحاجه. رابعا - أن يتخير اللفظ الذي يتكلم به.

• التبكير في النوم يكسب:

١- صحه البدن.

٢- وفرة المال.

٣- سلامة العقل.

علامه الاستفهام (؟)

تكتب ملاصقه للكلمه التي تسبقها ولا يترك فراغات بينهما ،

تستعمل علامه الاستفهام في المواضع التاليه:

أ- توضع بعد الجملة الاستفهامية ، سواء أكانت أداة الاستفهام مذكورة في الجملة ، أم محذوفه:

• فمثال المذكورة

أيكما الفائز بالجائزه ؟ متى عدت من السفر؟

• ومثال المحذوفه:

تأتي من سفرک ولا تخرج من بيتک ؟ (أي ؛ أتأتي من سفرک ولا تخرج من بيتک ؟) ترى المنکر ولا تغيره ؟ (أي ؛ أترى المنکر 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 أقسى ظلم القريب!

للله دره شاعرا!

ب- الفرح ، مثل:

يا بشراي!

وا فرحتاه!

ت- الحزن ، مثل:

وا حسرتاه!

وا مصيبتاه!

ث- الدعاء ، مثل:

ربي وفقني!

تباً لك أيها الخائن!

ج- الدهشة ، مثل:

يا لجمال الخضرة فوق الربا!

ح- الاستغاثة ، مثل:

وا معتصماه !

اللهم رحماك!

خ- التحبير ، مثل:

مرحى لك مرحى!

د- الترجي ، مثل:

لعل الله يرحمنا!

ذ- التمني ، مثل:

ليت الليل ينجلي !

ر- التأسف ، مثل:

أسفي على الأحرار!

وأسفا!

ز- المدح ، مثل:

نعم الوفي !

حبذا الكرم!

س- الذم ، مثل:

بئس اللئيم !

ش- التذمر ، مثل:

طفح الكيل!

ص- الإنذار ، مثل:

ويل للخونة!

ض- التحذير ، مثل:

إياك والمراوغات!

ط- التأفف ، مثل:

أف لتصرفاتك!

ظ- بعد الاستفهام الاستنكاري، مثل:

وهل تعلقو العين على الحاجب؟!

كيف جرؤ على قتل ابنته؟!

علامّة الحذف (...)

وتسمى أيضا «نقط الاختصار» أو «نقط الإضمار». وهي ثلاث نقط (لا أقل ولا أكثر) ، وتستخدم ملاصقة للكلمة التي سبقتها ، في الحالات التالية:

أ- عندما ينقل الكاتب جملة أو فقرة أو أكثر من كلام غيره ؛ للاستشهاد بها في تقرير حكم ، أو في مناقشه فكرة ، قد يجد الموقف يشير إلى الاكتفاء ببعض هذا الكلام المنقول ، والاستغناء عن بعضه ، مما لا يتصل اتصالا وثيقا بحاجة الكاتب ، فيحذف ما يستغني عنه ، ويكتب بدل المحذوف علامة الحذف ؛ لتدل القارئ على أن الكاتب المقتبس أمين في النقل ، ولم يبتز الكلام المنقول ، مثل:

فكرة الإحسان في الإسلام فكرة واسعة الأفق ، تشمل كل خير يقدم للناس : كإعانتهم في أمورهم ، أو نهيهم عن ارتكاب المعاصي ، أو هدايتهم للطريق الصحيح ... كل هذا إحسان ، بل إن معاملته الحيوان برفق ؛ إحسان وصدقة كذلك».

ت- للدلالة على الإيجاز والاختصار ، مثل:

قرأت روايات نجيب محفوظ كلها : خان الخليلي ، والسكريت ، واللص والكلاب...

ث- توضع عوضاً عن الكلام الذي يستقبح ذكره ، مثل:

تملكني الحزن والأسى حين سمعت هذين الرجلين يتشاثمان ، ويتبادلان أنواع السباب ، فيقول أحدهما... ويقول الآخر...

القوسان الهالبيان ()

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 انتشاراً) قد اتسع صدرها لجميع العلوم والمعارف في أيام العناية بها.

• الأخطل الصغير (بشارة عبد الله الخوري) من أشهر شعراء العرب المعاصرين.

ب- ألفاظ الاحتراس ، منعا للبس ، مثل:

• الذمام (بالذال المكسورة) العهد ، والزمَام (بالزيم المكسورة) ما تقاد به الدابة.

ج- التصرفات والحركات المعينة التي يقوم بها الممثلون في المسرحية ، مثل:

• حي بن يقظان (مخاطباً الجمهور): أتعبدون الله أحداً لا شريك له؟

• الجمهور (بأصوات مختلطة): نعم! نعبدُه أحداً لا شريك له.

ذ- الأرقام والتواريخ ، مثل:

الرقم (١٠٠) يكتب منة أو مائة.

ابن سلام الجمحي (ت ٢٣١ هـ) صاحب كتاب «طبقات فحول الشعراء».

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

• الفاصلة (أو الفصلة) علامة ترقيم شائعة*

و- التمثيل لمجمل سابق ، مثل:

• هن المميزات العامة للغات السامية (العربية والعبرية مثلاً) وجود الجملة الاسمية.

ر- العبارات التي يراد لفت النظر إليها ، مثل:

• اتهمني المدير بالتقصير (ويعلم الله أنني مجد) ، فظلمني.

• كذبتني (ولست بكاذب)، فانتبه إلى هذا الأمر.

ح- الأسماء والعناوين غير العربية للتوضيح للقارئ مثل:

• ولد (بابلو نيرودا) في تشيلي عام ...

• سأسافر غدا إلى (هوشي منه)

لكن في حال استخدام أسماء معروفة للجميع فلا داعي للأقواس مثل:

سأسافر إلى نيو يورك.

فمدينته نيو يورك أشهر من نار على علم.

القوسان المستطيلان []

وتستخدم بشكل مشابه للقوسين السابقين الهلالين ، 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 [٤]

استخدام الألوان

• بعد الثورة في عالم التكنولوجيا والنشر الإلكتروني برزت تقنيات فنية كثيرة أصبح بإمكاننا الاستعانة بها في نشر المقالات والنصوص الأدبية.

• من هذه التقنيات استخدام اللون. صحيح أنها تقنية كانت متاحة سابقا لكنها كانت مكلفة وغير عملية في النشر الورقي ، وأقصد هنا استخدام الألوان كعلامات ترقيم في النصوص الأدبية.

• يمكن الآن بكل سهولة استخدام الألوان لإبراز عنوان محدد ، أو كلمة واحدة ، وتؤدي الهدف المنشود. فالهدف من علامات الترقيم ليس وضع الأقواس ، أو الإشارات ، أو ما شابه ، ولكن كما جاء في مقدمة الموضوع للحصر ، والتنسيق ، والتمييز ليسهل الفهم ، والاستيعاب ، وحتى لا تتداخل الجمل فيتعذر الفهم على القارئ.

• على هذا يمكن استخدام الألوان بديلا للأقواس في حالات مثل التنسيق. ولا داعي لاستخدام الاثنين معا. مثال من السابق:

قال لي: خير لك أن تلتزم السكوت

جاء في الحديث: إذا لم تستح ، فاصنع ما شئت.

إن اللغة العربية وهى 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.

قال لي وهو يهم بالخروج: لقد أخبرت الطبيب أنني أشعر بالإرهاق ، وبألام المفاصل ، فقال لي (عليك بالراحة يا علي) ، وكتب لي دواء للعلاج.

هذه الأقواس تستخدم بشكل خاص في الرياضيات وبرامج الكمبيوتر وينصح بعدم استخدامها في النص إلا للغرض نفسه مثل:

خمسة > من عشرة ، يعني (خمسة أكبر من عشرة)

عشرة < من عشرين ، يعني (عشرة أقل من عشرين)

الإشارة المائلة (/)

تستخدم في التاريخ مثل:

تاريخ اليوم هو ٢٠٠٩/٣/٣

يمكن أيضا استخدام التاريخ باستخدام الشرطة (-) مثل : تاريخ اليوم ٢٠٠٩-٣-٣

تستخدم في الرياضيات للقسمته مثل:

١٢ / ٥ تساوي ٢.٤

تنبيهات هامة باستخدام علامات الترقيم

أولا: علامات الترقيم كافة التي تأتي مباشرة بعد الكلمة تكتب ملاصقة لها ولا يترك فراغا بينها وبين الكلمة التي تسبقها ، وهذه الإشارات هي: (النقطة ، الفاصلة ، الفاصلة المنقوطة ، النقطتان ، علامة الاستفهام ، علامة التعجب ، وعلامة الحذف).

أمثلته على ذلك:

جاء خالد.

جاء علي ، وخالد.

لماذا تغيبت يوم أمس ؟

من الخطأ كتابتها هكذا:

رجع عمر .

أين الطريق المؤدية إلى القاهرة ؟

ثانيا: الكلام داخل الأقواس يكتب مباشرة بعد فتح القوس دون فراغات، ويغلق القوس مباشرة بعد انتهاء آخر كلمة

فيه، مثال:

« العلم نور »

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

(القدس عاصمة الثقافة العربية)

من الخطأ كتابتها كالتالي:

تجري الرياح بما لا تشتهي السفن [المتنبي]

(القدس عاصمة الثقافة العربية)

أخيرا ... اكتشف الخطأ وصوبته

أولى النصائح لكتابة جيدة : عليك بالقراءة كثيرا .. الكتب تهذب فينا أساليب التعبير وفنون اختيار الكلمة والانسياوية في بناء الجملة .

من اجل كتابة افضل عليك مراجعة ماكتبته عدة مرات عند الانتهاء من الكتابة عليك ان تعيد قراءة النص بعين الملتقى اولاً ، ثم بعين الناقد ثانياً (هل يمثلك هذا النص ام لا)

تعلم فنون النحو الاساسية وفنون الاملاء وعلامات الترقيم من اجل كتابة اكثر احترافية .. هذه الفنون عميقة ولكنها تزيدك عمقا وخبرة وسهولة وسرعة في الكتابة مع الزمن .

المشكلات الكتابية:

١. الإطناب والحشو
٢. النماذج والتعابير النمطية
٣. التعابير المبهمة
٤. العبارات السلبية
٥. إهمال القارئ
٦. غياب الالتزام
٧. البناء للمجهول

أولاً: الإطناب والحشو

تعريف الإطناب: زيادة اللفظ على المعنى لفائدة، أو هو تأدية المعنى بعبارة زائدة، لفائدة تقويته وتزويده.

نقول أطنب في الكلام: أي بالغ فيه.

تعريف الحشو: خليط من الكلام و الأفكار.

أداة غير ضرورية يحشى بها نص لإطالته.

أمثلة الإطناب

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

نقول...ولا نقول

لا تقل:

بالإشارة إلى النقاش الذي دار بيننا، بهذا نقر بتسلمنا لحطابكم في التاريخ الموضح أعلاه.

ولكن نقول:

تسلمنا خطابكم بتاريخ ١٤٣٥\٧\١ هـ حسب النقاش الذي دار بيننا

لا تقل:

في هذه الرسالة حاولنا الاجابة على جمع أسئلتك، ونأمل ألا تتردد بالاتصال بنا إذا كانت لك أسئلة أخرى مهما كانت.

لكن نقول:

إذا كانت لديك أسئلة أخرى، نرجو الاتصال بنا.

ثانياً: النماذج والتعابير النمطية

تجنب النماذج والتعابير النمطية التالية :

الرجاء الرد على جناح السرعة.

وتقبلوا من أخصكم فائق الاحترام والتقدير.

ولا يفوتني في هذه المناسبة.

عطفاً على خطابكم الموقر.

ثالثاً: التعابير المبهمة

الكلمات والتعابير المبهمة هي الكلمات أو التعابير التي تؤكد الآراء ظاهرياً وتوحي للقارئ بحيادية العبارة، لكنها لا توفر مصادر موثوقة لمصدر المعلومات.

تعرض مثل هذه التعابير رأياً أو وجهة نظر دون أن تسمح للقارئ بالتحقق من مصداقية مصدر هذا الرأي.

تجنب استخدام عبارات مثل (يعتقد بعض الناس) أو (يعتقد أغلب الناس)

أو (يعتبر) وما شبهها، إلا في الاقتباسات.

لا تقدم الكلمات المبهمة وجهة النظر المحايدة، لكنها قد تستخدم لستر وجهة النظر غير محايدة 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.

التعابير المبهمة

يفضل الابتعاد عن التعابير المبهمة لذلك كن دقيقاً محدداً في عباراتك لا تستعمل تعبيراً لست متأكد منه تماماً

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

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

رابعاً: العبارات السلبية

تجنب العبارات السلبيةاستعمل العبارات الاجابية.

بعض الرسائل الإيجابية التي تمنحك الثقة بالتفلس وتعينك على برمجة عقلك بمخزون إيجابي جديد يضيء حياتك ويجعل من إرادتك نافذة:

"تحمل المسؤولية"

اعمل من أجل نفسك وواجه الحقيقة

"قدر ذاتك"

اكتب في قلبك: أنا أحب نفسي كما أنا

"ثق بنفسك"

السعادة في الحياة أن تقتنع أنك محبوب لذاتك

"تخطي الفشل"

أنا على صواب طالما أخطائي لا تتكرر

"حياة متجددة"

طالما أفكر وأتعلم وأعمل ستظل حياتي مثيرة ودافئة

"إنجازات متتالية"

حياة جديدة تبدأ أمامنا مع كل ثانية

مع كل بزوغ فجر جديد اجتهد واغتنم فما زال لديك فرصة للتغيير

"ما زلت تمتلك وقتاً للتغيير"

"راحة نفسية"

ابتناسمتك هي أفضل ما يجدد حياتك

سادساً: غياب الالتزام

تجنب استخدام العبارات غير المحددة، مثل: ربما ، الى حد ما ، على الأصح ، نوعاً ما ، الى حد ما ، ربما ..

لاتقل: نحن مسرورون نوعاً ما ، بل على الأصح: مبتهجون بوصول الأجهزة الجديدة ،

بل قل: (نحن مسرورون بوصول الأجهزة الجديدة)

لاتقل: وصول المبلغ مرتبط ببعض الإجراءات المالية المتبعة في القسم ،

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

سابعاً: المبني للمعلوم والمبني للمجهول

- المعلوم: ماذكر معه فاعله: فتح محمد الباب.

- المجهول: ماحذف فاعله، وأنيب غيره: فتح الباب.

البناء للمجهول:

- اذا كان ماضياً كسر ما قبل آخره، وضم كل متحرك قبله: عَلِمَ: عَلِمَ ، فَهِمَ: فَهِمَ .

- اذا كان مضارعاً فتح ما قبل آخره وضم أوله: يَكْتُبُ: يَكْتُبُ ، يَسْتَعْمَلُ: يَسْتَعْمَلُ

- اذا كان ما قبل آخر الماضي الفاعل قلبت ياء وكسر ما قبلها: باع: يَبِيعُ

- اذا كان ما قبل آخر المضارع واو او ياء قلبت الفاء: يصوم: يَصُومُ ، يبيع: يَبِيعُ

- لا يبني اللازم للمجهول الا اذا كان نائب الفاعل مصدراً او ظرفاً او جاراً ومجروراً: وَقَفَ أمام الباب

يحذف الفاعل بسبب الآتي:

١- للجهل به

- ٢- رغبته في اخفائه
- ٣- بسبب شهرته
- ٤- عدم تعلق غرض بذكره
- ٥- لا يبنى فعل الامر للمجهول مطلقا
- اعراب الجمل المبنية للمجهول كالآتي:
- شرب الحليب
- شرب: فعل ماضي مبنول للمجهول مبني على الفتح.
- الحليب: نائب فاعل مرفوع.

اتبع الآتي في مراسلاتك الإدارية واعداد التقارير:

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

المراجعات النهائية للتقرير

المراجعة الشخصية:

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

١- 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؟

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 والأسلوب والشكل العام للتقرير:
- هل العبارات صحيحة ومؤثرة؟
- هل الكلمات صحيحة ودقيقة وواضحة؟
- هل يمكن تحسين العبارات؟

٤- أعد الكتابة:

أعد صياغة كل العبارات غير الواضحة.

المراجعة بواسطة زميل

- كل انسان تقيدده قصور معينة اذا قام بدور الناقد لكتابته الشخصية فقد تكون الكلمات المختارة صعبة الفهم أو 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 زميل لك تثق في قدراته وتطلب منه ان 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:

هل المعنى الذي يقصده كاتب التقرير واضح؟ إذا لم يكن كذلك اتخذ التالي:

- ١- وضح لزميلك النقاط التي سببت لك اللبس؟
- ٢- أسأله: مالذي تقصده؟
- ٣- جرب معه بعض العبارات التي تكون واضحة لكليكما؟

التنظيم العام:

ربما تكون الصعوبة عند زميلك هي في التنظيم العام للتقرير اذا كان الأمر كذلك فناقشه في الآتي:

- ١- مالذي يحاول أن يقوله؟
- ٢- أسأله أن يضع الأفكار الرئيسية بشكل بارز؟
- ٣- هل نحتاج إلى تبديل بعض الفقرات بالكامل؟

اختيار الكلمات:

هل يستخدم كاتب التقرير كلمات ضخمة لإخفاء المعاني داخلها؟

اذا كان الأمر كذلك فاقترح عليه التالي:

- ١- تغيير الكلمات الرنانة بكلمات أوضح وأبسط منها.
- ٢- استبعاد الكلمات الزائدة عن الحاجة وأي كلمات غامضة أخرى.

تركيب الجمل:

هل الجمل أطول من اللازم ومعقدة؟

إذا كان الامر كذلك فاقترحه عليه التالي:

- ١- شطر العبارات الطويلة الى جملتين قصيرتين او اكثر.
- ٢- ضع الأفكار الرئيسية في عبارات منفصلة.

الانتقال:

هل الأفكار تنتقل بسهولة من نقطة الى أخرى؟

إذا كانت هنالك قفزات مفاجئة اقترح عليه التالي:

- ١- وضع كلمات او عبارات تربط المعنى التالي بالسابق.
- ٢- إضافة عبارة كاملة بمثابة فقرة انتقالية كوسيلة ربط.

التجريد:

إذا 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 معاني مجردة.

المحاضرة (١٢)

الشكل النهائي للتقرير

ماهي عناصر التقرير الإدارية:

• صفحة الغلاف:

- في حالة تقارير العمل الإدارية المعتادة قد لا يوضع غلاف أصلا 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 او التي سيتم حفظها لمدة طويلة بشكل منفصل - أي لن يتم حفظها داخل ملف مع تقارير أخرى.
- وقد يستخدم كذلك الغلاف السميكة في مثل هذه الحالات ، فمثلا تقرير الزيارات اليومية يكون بدون غلاف ، تقرير الاعمال السنوية او الخطة السنوية قد يوضع له غلاف بلاستيكي بالطبع في حالة التقارير الالكترونية لن يكون هناك غلاف
- في حالة استخدام غلاف فلابد من التعرف على بيانات التقرير الأساسية من الغلاف دون الحاجة لفتح التقرير ، بمعنى انه يمكنك معرفة عنوان التقرير ، واسم الشخص او الجهة التي أعدته وتاريخ إصداره او اعداده.
- في حالة استخدام غلاف سميكة فسيكون لزاما ان تكتب هذه البيانات على الغلاف الخارجي وفي حالة استخدام غلاف خارجي 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:

- هي اول صفحة من صفحات التقرير الإداري الضخم وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير بسرعة لذلك فان صفحة العنوان لابد ان تحتوي على:
- (عنوان التقرير - اسم معد التقرير - وظيفة معد التقرير - اسم المنظمة التي صدر منها هذا التقرير - تاريخ اصدار التقرير)
- اما تقارير العمل القصيرة - أي المكونة من صفحة او صفحتين او ثلاث - لا يوضع صفحة للعنوان وانما توضع هذه البيانات في اعلى الصفحة الأولى وذلك لان التقرير قصير ولا داعي لاضافة صفحة كاملة للعنوان ، محتويات صفحة العنوان لابد من وجودها في أي تقرير سواء وضعت في صفحة مستقلة او في الصفحة الأولى.

• الملخص:

- الملخص كما هو واضح من الاسم هو ملخص لم يحتويه التقرير الإداري وللملخص وظيفتان:
- ١- ان يعلم قارئ التقرير ان كان يحتاج ان يقرأ هذا التقرير ام لا .
- ٢- ان يعرف القارئ المعلومات الأساسية جدا في هذا 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 الجهة التي يقدم لها التقرير فمن الأفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب بان يقوم القارئ بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الاشكال لكي يصل الى الملخص الذي قد يعرف منه انه لا يحتاج الى قراءة التقرير او قد يستغني بما في الملخص عن قراءة التقرير.
- يوجد نوعان من الملخصات:

١- الملخص المعلوماتي – هو الذي تحدثنا عنه.

٢- الملخص الوصفي: يعطي فكرة سريعة عن ما يحتويه التقرير ولكنه لا يلخص البحث نفسه ولا يوضح النتائج.

- الملخص المعلوماتي يستخدم اكثر من الملخص الوصفي ولكن قد تجد بعض المجالات العلمية تستخدم الملخص الوصفي.

• 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 الأقسام المختلفة للتقرير.
- جدول المحتويات يحتوي أسماء اقسام او فصول البحث او التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير ، وينبغي اتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية او العناوين الفرعية في جدول المحتويات.
- جدول المحتويات لا يستخدم عادة في التقارير القصيرة لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير امرا سهلا .

• قائمة الأشكال:

- عندما يحتوي التقرير على 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 ، أحيانا يتم وضع القائمتين في نفس الصفحة تحت مسمى 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 تستخدم لمدة طويلة مثل دراسات الجدوى والتخطيط الاستراتيجي وما الى ذلك.

• قائمة الرموز او قائمة المصطلحات:

- قائمة الرموز تستخدم في التقارير الإدارية التي تحتوي على الكثير كم الرموز كاستخدام (س) للتعبير عن السرعة و (م) للتعبير عن المسافة وهكذا ، وخاصة في حالة التعامل مع مؤسسات أخرى.

KSA – USA – UOD -

المقدمة

- المقدمة يجب ان توضح ثلاثة أشياء وهي: موضوع التقرير وخلفيته ، الهدف من التقرير ، حدود التقرير.

- يمكن ان تشمل المقدمة أيضا على شرح موجز لأقسام التقرير ، المقدمة لا تحتوي على نتائج او توصيات او تفاصيل

التقرير

- المقدمة لابد ان تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير ، فمثلا قد يكون طول المقدمة في حدود ٣% من طول التقرير، فالتقارير المكونة من عشرات الصفحات قد تكون المقدمة فيها صفحة او اثنتين ، والتقارير المكونة من ثلاثة او اربع صفحات تكون المقدمة فيها بضعة اسطر.

قلب التقرير

- قلب التقرير هو اكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء او اقسام .
- عادة لا يوضع عنوان باسم قلب التقرير وانما 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.
- اقسام قلب التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير ، تقارير العمل التي تشرح ماتم عمله لحل مشكلة او تحسين شيء ما تتضمن (شرح المشكلة بالتفصيل - الخطوات التي تم اتباعها - نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها).

الاستنتاجات

- هي المعلومات التي تم استنباطها من بيانات التقرير ، هذا القسم لابد ان يحتوي الإجابة على السؤال الأساسي للتقرير ، وان تكون الإجابة نابعة من إجراءات العمل. فمثلا التقارير الإدارية قد توضح تحسن الأداء او وجود فرص للاستثمار في صناعة ما.
- ينبغي ان لا تحتوي الاستنتاجات بيانات لم يتم ذكرها في التقرير او استنتاجات ليست نابعة من نتائج التقرير.

التوصيات

- هي الأشياء التي نوصي بان يتم اجراؤها بناء على ما استفدناه واستنتاجناه من التقرير.
- فمثلا التقرير الذي يوضح خطو استراتيجية ينتهي بتوصية باتباع استراتيجية التي عرضت في التقرير، والتقرير الذي يقترح حلا لمشكلة يجب ان ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول.

المرحلة الأولى:

الاعداد والتجهيز:

يجب على كاتب التقرير ان يحدد:

- ١- الاطار العام للتقرير: ويشمل تحديد الموضوع بوضوح وتحديد المجالات التي يغطيها التقرير ، فمثلا يجب ان يعرف القارئ التقرير يغطي أنشطة البيع والرتويج ، او ان الدراسة تشمل إدارات المالية والمبيعات ولا تشمل إدارة خدمة العملاء.
- ٢- الهدف من اعداد التقرير: ويجب ان يكون واضحا ومحددا في جملة واحدة ، مثل : (الهدف من اعداد التقرير هو تقديم توصيات بشأن أسلوب العمل في المرحلة القادمة لمواجهة التوسعات المحتملة في نشاط الشركة).

(١) حدد مسبقا بدقة ماذا ستقدم من خلال التقرير بمعنى اعرف بالضبط ما انت مطالب بعمله.

- (٢) تعايش مع الهدف من التقرير وموضوعه في ذهنك لفترة كافية ، بمعنى فكر فيه كثيرا واعرف كيف تذكر وتحدد هدفك بدقة ، وغالبا ما يكون الغرض من التقرير بعض او كل ما يلي: (إعطاء معلومات ، تفسير موقف معين او ظاهرة معينة، عرض أفكار جديدة ، تقديم اقتراحات جديدة، دراسة مشكلة معينة، المساعدة في اتخاذ قرار معين).

مشكلات تواجه كاتب التقرير:

١- مشكلات تتعلق بأهداف التقرير:

- عدم وضوح الأهداف في ذهن المسؤولين.
- عدم وضوح الأهداف في ذهن كاتب التقرير.

٢- مشكلات تتعلق بالمعلومات:

- ندرة المعلومات.
- سرية المعلومات.
- عدم دورية المعلومات.
- حجب المعلومات.
- غياب أجهزة المعلومات.

٣- مشكلات تتعلق بموضوع التقرير:

- عدم الترابط بين أجزائه.
- عدم اتباع التسلسل.
- عدم تحديد الحجم الأمثل للتقرير.
- قصور الاستدلال على صحة النتائج.

٤- مشكلات تتعلق بشكل التقرير:

- عدم الالتزام بالهيكل المنهجي للتقرير.
- اقحام وحشو بعض التفاصيل في غير موضعها.

٥- مشكلات تتعلق باللغة والأسلوب:

- عدم القدرة على التعبير.
- الأخطاء الإملائية.
- الأخطاء الشكلية.
- أخطاء استعمال مصطلحات في غير موضعها.

٦- مشكلات تتعلق بكاتب التقرير:

- عدم المعرفة وتوافر الخبرة.
- الاستعجال.
- التدخل بآرائه الخاصة وقيمه الشخصية.
- عدم انتقائه للوقت والظروف الملائمة للكتابة.

٧- مشكلات تتعلق بقارئ التقرير:

- اللامبالاة.
- الإهمال.
- فرض ارادته وآرائه على التقرير عند اعداده.

الأخطاء الشائعة في كتابة التقرير:

هناك مجموعة من الأخطاء الشائعة التي تحدث عند كتابة التقارير والتي تنقسم الى أربعة أقسام رئيسية:

- ١- أخطاء تتعلق بغياب احد الأركان الرئيسية للتقرير.
- ٢- أخطاء تتعلق بصياغة التقرير.
- ٣- أخطاء تتعلق بالاعراج والشكل العام للتقرير.
- ٤- أخطاء تتعلق باللغة.

أولاً: أخطاء تتعلق بغياب احد الأركان الرئيسية للتقرير:

- غياب صفحة الغلاف.
- غياب صفحة المحتويات في حالة التقارير الطويلة.
- غياب المقدمة المناسبة للتقرير.
- غياب الهيكلية الواضحة للتقرير،
- غياب العناوين الرئيسية او الفرعية المناسبة للموضوع.
- اقتصار التقرير على عرض النتائج.
- غياب الخاتمة المبلورة للتقرير.
- غياب التوصيات او المقترحات.
- غياب المراجع وذلك في حالة استخدام مراجع بالتقرير.

ثانياً: أخطاء تتعلق بصياغة التقرير:

• مايتعلق بالغلاف:

- غياب العنوان الواضح او صياغته في صورة عامة او طويل نسبياً.
- غياب اسم الجهة التي اعدت التقرير او الخطأ في اسمها.
- غياب اسم الجهة المقدم اليها التقرير او الخطأ في اسمها او ذكر الاسم التجاري او المختصر لها.
- غياب تاريخ تقديم التقرير او ذكره غير واضحاً.

• مايتعلق بصفحة المحتويات:

- غياب التنسيق التفصيلي لعناصر المحتويات.

- غياب التوحيد بين مستويات التقرير.

- غياب التطابق بين العناوين في صفحة المحتويات وفي جسم التقرير.

- غياب ترقيم صفحات التقرير المقابلة للعناصر المختلفة أو اختلافها عن جسم التقرير.

• **مايتعلق بالمقدمة:**

- غياب التناسب بين حجم وصياغة المقدمة وحجم وأهمية التقرير .

- غياب احد عناصر المقدمة (الخلفية ، الهدف ، المنهج ، الهيكل ، الخاتمة)

- اختلاف ماذكر في المقدمة عن جسم التقرير.

- غياب وحدة الموضوع في المقدمة.

- المبالغات المعتادة (العبارات المثيرة ، الغموض ، الثناء والشكر على الجهة طالبة التقرير، إظهار أهمية التقرير وحجم الجهد المبذول به).

• **مايتعلق بجسم التقرير:**

- الهيكلية غير المناسبة للتقرير.

- غياب وضع العناوين الرئيسية والفرعية ونظام تمييزها.

- التكرار في المفيد وطول الفقرات أو الجمل.

- غياب الحد الفاصل بين الحقائق والآراء واستعمال كلمات مبهمّة المعاني.

- المبالغة في استخدام الأشكال البيانية والجدول أو غياب نظام ترقيمها.

- عرض عمليات حسابية طويلة ومعقدة.

• **مايتعلق بالنتائج:**

- غياب المنطق في عرض الغرض أو غياب وحدة الترتيب في عرض النتائج.

- الاسهاب أو الاقتضاب غير المناسب في العرض.

• **مايتعلق بالتوصيات والمقترحات:**

- تجاوز التوصيات والمقترحات لحدود القارئ المستهدف من التقرير.

- غياب الفصل بين المقترحات والتوصيات أو العرض غي المنطقي لها.

• **مايتعلق بالملخص:**

- قصر الملخص على عرض النتائج أو اهمال بعض عناصر الموضوع.

- الاسهاب في بعض العناصر أو الاختصار الشديد للبعض الآخر.

• **مايتعلق بقائمة المراجع (ان وجدت):**

- غياب الفصل بين المراجع العربية والأجنبية.

- سوء ترتيب المراجع أو الخطأ في ذكر بياناتها.

• **مايتعلق بالملحقات:**

- غياب وحدة اللفظ (مرفق/ملحق)

- غياب الترتيب المنطقي للملاحق وفقا لذكرها في التقرير.

- غياب نظام تمييز الملاحق.

ثالثا: أخطاء تتعلق بالاعراج والشكل العام للتقرير:

- استخدام نوعية غير مناسبة من الورق او مقاس غير متداول.

- استخدام طريقة تجليد غير مناسبة لحجم وطبيعة التقرير.

- سوء استخدام وتعدد مقاسات الخطوط وفي صفحة الغلاف او في التقرير بصفة عامة.

- ترك أجزاء خالية في الصفحات أو في بداية الفقرات دون مبرر.

- غياب وحدة الترقيم او انتظامها.

رابعا: أخطاء تتعلق باللغة:

- الأخطاء الاملائية اثناء كتابة التقرير ونسخه.

- الأخطاء اللغوية الناجمة عن النحو والصرف لألفاظ ومعاني التقرير.

وصايا أخيرة لكتابة تقرير فعال

✓ ان يكون له بداية ووسط ونهاية.

✓ ان يكون كاملا ودقيقا وصادقا.

✓ ان يكون مختصرا بقدر الإمكان وبسيطا.

✓ ان يكون موضوعيا غير محكوم بأرائك ورغباتك واحكامك الشخصية.

✓ ان يكون له ترتيب وتتابع منطقي وتقسيم وترقيم الأجزاء.

✓ ان يكتب في لغة واضحة ومباشرة.

✓ ان يقدم في الوقت المطلوب تقديمه فيه (او الملائم)

✓ ان يستخدم الإيضاحات البيانية كلما كان ذلك فعلا.

✓ ان يكون له خلاصة تعبر عن معطيات التقرير.

✓ ان يكون خاليا من الأخطاء.

المحاضرة (١٤)

اعداد المذكرات الادارية وصياغتها

والخطابات الادارية ومحاضر الاجتماع

اولا : تعريفها

المذكرات هي وثيقة ادارية داخلية تعالج قضية جارية وتوجه من مرؤوس الى رئيسه او من الرئيس الى موظف تابع له ، او من زميل لزميلته ، وتستعمل داخل المصالح المركزية او الخارجية التي ينتمي اليها كل من المرسل والمرسل اليه ، بحيث ينتميان معا لمديرية واحدة او قسم واحد .

المذكرة هي التعبير الكتابي عن العلاقات الداخلية بين المصالح وهي القناة العادية لنقل التعليمات ، او تمرير المعلومات والاخبار ، وفقا لتسلسل الاداري .

ثانيا : مجال استعمالها

اجمالا تستعمل المذكرة في الحالات التالية :

- لإبلاغ التعليمات والامور الصادرة عن الرؤساء الى المرؤوسين .
 - عرض المسائل العادية قصد الحصول على التعليمات من الرؤساء .
 - القيام بالدور التي تقوم به الرسائل كوسيلة للاتصالات في جميع الحالات عندما يكون المرسل والمرسل اليه تابعين لنفس الإدارة .
 - بخصوص التقديم تخضع المذكرة لنفس القواعد العامة المتبعة بالوثائق الادارية الاخرى ، مع بعض الخصائص التي تتميز بها .
 - من حيث العنوان تكتب كلمة مذكوره متبوعه بذكر المرسل اليه مع صفته .
- مثال : مذكرة
الى السيد مدير الشؤون الادارية .

ثالثا : مظهرها

تكسب المذكرة طابعا شخصيا اذا كان الموجه اليه مساعدا او مرؤوسا ، او كان يعمل بمصلحة اخرى ولكنها تابعة لنفس ادارته المرسل اليه وكان مقصودا بالذات .

كما يكون المرسل اليه عدة اشخاص او مصالح ، وفي هذه الحالة يشار اليهم اما في اول المذكرة او في اخر المذكرة عن اليمين قبالة التوقيع ، وهنا يكتب تحت كلمة مذكوره موضوعها .

وفي حالة ما اذا كان المرسل اليه اكثر من واحد ، يتعين اعداد نسخ من المذكرة الموجهة بقدر عدد المرسل اليهم ، واذا كانت النسخ غير كافية ، فينبغي تمرير نسخة واحدة على الاشخاص الموجهة اليهم للتوقيع مقابل اسمائهم المكتوبة باخر المذكرة او في صفحة مستقلة للتأكد باطلاعهم على محتواها ، ثم الاحتفاظ بتلك النسخة الموقعة في المحفوظات .

رابعا : انواعها

- مذكرة الاستفسار
- المذكرة التحليلية
- مذكرة ادارية

اولا : مذكرة الاستفسار

تعريفها : هي الوثيقة التي تعالج موضوعا سابقا ، من اجل اتمامه او اضافة معلومات جديدة ليس بالإمكان عرضها شفويا ، حيث يكون المرسل مطالبا بتوضيحها بكامل الدقة وبصفة نهائية وتقديمها الى الرئيس الذي يحدد على ضوء ما جاء فيها ، الموقف الواجب اتخاذه بخصوص القضية التي تعرضها .

ومن خلال هذا التعريف يتضح الملامح الاساسية لمذكرة الاستفسار ومميزاتها الخاصة ، وبصفة عامة يكون الغرض من اعدادها اعطاء تفسير او توضيح حول قضية جارية او جديدة ، او يتعلق بموقف او عمل سابق .

ثانيا: مجال استعمالها

- في غالب الاحيان تعتبر تكميما لعناصر سابقة .
- تستند الى مرجع سابق اما شفوي او كتابي .
- توجه من رئيس اعلى الى مرؤوس تابع له يستفسر عن واقعة معينة .
- يتوقف القرار المتخذ من طرف الرئيس على جواب المرؤوس .

وفي هذا السياق نسوق الامثلة التالية عن هذه المذكرة :

- عند تكرار غياب موظف بدون مبرر من عملة ، يطلب منه رئيسة تقديم استفسار عن اسباب هذه التغيب ،
- عند قيام موظف بعمل يتنافى والمهام التي يمارسها او يمس بسمعة الادارة التي ينتمي اليها ، يطلب منه تقديم استفسار عن سلوكه هذا .
- عند تهاون موظف عن القيام بعملية على الوجه المطلوب كعدم انجازه المهمة ، او تأخر انجازه ، يطلب منه تقديم استفسار عن سبب التهاونالخ

المذكرة التحليلية او التركيبية

اولا : تعريفها : هي وثيقة قصيرة ومركزة تلخص معلومات او معطيات متفرقة موجودة بملف او ملفات او وثائق مختلفة ، بشكل مرتب ومنظم ومفهوم لصالح شخص او منظمة معينة .

ومن خلال هذا التعريف تتضح ملامح المذكرة التحليلية او التركيبية فيما يلي :

- دراسة ملف او وثائق مختلفة .
- تلخيص وتجميع للمعلومات والمعطيات الموجودة بالملف او الوثيقة .
- القيام بهذا العمل لمصلحة شخص ، ولفائده او لتقديمه لمصلحة معينة بناء على طلبها .
- تقديم مذكرة التحليل للجهة التي طلبتها وليس لغيرها .

ثانيا : تحريرها

تعكس مذكرة التحليل جهود وكفاءه ومقدره المحرر الكفو . على دراسة الملفات والوثائق ، واستغلالها بكيفية علمية ودقيقة للوصول الى الحقائق الثابتة .

وتنأط مهمة القيام بها الى اطر عليا تعتمد على التجربة والكفاءة ، وغالبا ما تكون دواعي انجاز هذا البحث مطلوبة بالحاح استجابة لمتطلبات ادارية خصوصا بالنسبة للقضايا والمسائل الشائكة والمزمنة والقانونية ، كقضايا المنازعات اذا غالبا ما يكون اتخاذ القرار المناسب في الموضوع متوقف على معطيات وعناصر قد لا تكون بنات وقتها بل جذورها تغوص في الماضي البعيد ، مما يستوجب الكشف عنها ، ومعرفة مصدرها ، لكن كيف يتم القيام بدراسة من هذا القبيل ، الواقع ان تحليل أي وثيقة يتطلب اتباع الخطوات التالية :

١. القيام بعملية ترتيب وثائق الملف ترتيبا منهجيا وفق انواع الترتيب المعروفة مثل الموضوع ، التاريخ ، الحروف ،الخ حسب ما يتطلبه موضوع البحث .
٢. دراسة الوثائق المرتبة دراسة فاحصة سواء من حيث طبيعتها ومحتواها ، او تاريخ اصداها و الجهة التي صدرت عنها ثم تبويبها ليتم التعرف بكيفية مفصلة عن الملف موضوع الدراسة .
٣. ترتيب المعلومات المحصل عليها ترتيبا دقيقا ومنطقيا .
٤. تحديد الهدف المراد الوصول اليه من وراء هذه الدراسة .
٥. وضع منهجية للأفكار المراد التعبير عنها .
٦. اخيرا القيام بعملية التحرير .

المذكرة الادارية

تعريفها : المذكرة الادارية تستعملها المصالح الادارية في الغالب كوسيلة للاتصالات الداخلية ، تصدر عن سلطة ادارية عليا ، تتضمن تعليمات او توجيهات للمرؤوسين ، قصد تنفيذ مقرر ، او تتعلق بتنظيم طرق تسيير مصلحة او مرفق من المرافق .

المذكرة تمثل نوعا ما من التقارير صغيرة الحجم ، عادة لا تتعدى صفحة او صفحتين ، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية على اختلاف انواعها .

عادة تعد هذه المذكرات لكي ترفع الى من يشغلون المناصب الادارية الاعلى .

انواع المذكرات الادارية

- مذكرات المعلومات : تستخدم اما لطلب معلومة او لإيصال معلومة .
- مذكرات حل المشكلات : تقترح حلول ممكنة لمشكلة ما وتكون عادة لمستويات ادارية ادنى .
- مذكرة اقناع وتحفيز : تستخدم لحث شخص على اتخاذ قرار معين .
- مذكرة اقتراح داخلية : تستخدم عادة لإيصال مقترحات الى مستويات ادارية اعلى .

موضوع المذكرة

المذكرات تتعامل مع عدد كبير من الموضوعات والمستويات مثل توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الادارية الاعلى ، وفي هذه الحالة عادة ما تنتهي المذكرة بعبارة مثل " **الرجاء التكرم بالعلم** " او " **الرجاء الاحاطة** "

قد تعرض المذكرة مشكلة ويقترح كاتب هذه المذكرة حلا لها وعادة ما تنتهي هذا المذكرة بالعبارة التالية

"الرجاء التكرم بالموافقة"

قد تتعرض المذكرة لموقف معين او مشكلة معينة ويرفعها كاتبها الى الرئيس طالبا منه التوجيه فيما يتعلق بأسلوب التعامل مع هذا الموقف او المشكلة .

الشكل العام للمذكرة الادارية

يمكن توضيح الشكل العام للمذكرة كالآتي :

١. اسم وشعار الشركة
٢. المقدمة : وتشمل على مرسل المذكرة والمخاطب والتاريخ والرقم والموضوع والمرفقات .
٣. صلب الموضوع : يأتي بعد ذلك صلب المذكرة او موضوعها .

٤. المطلوب : يوضح في هذا القسم الاجزاء المطلوبة بناء على المعلومات .

٥. التحية : وتستهمل بتعبيرات مع التحية ، ودمتم

٦. التوقيع : ويكون في الجانب الايسر من الورقة .

خصائص المذكرة الجيدة

يجب مراعاة الاتي عند كتابة المذكرات :

- الايبدأ كتابة المذكرة التي سيرفعها الى المستوى الاداري الاعلى الا بعد دراسة الموضوع دراسة وافية والالمام بجميع جوانبه وجمع كل البيانات والحقائق عن الموضوع .
- ان يستخدم اللغة المناسبة وان يجعل المذكرة على قدر كاف من التوضيح بالنسبة للأفكار التي تتضمنها .
- ان يستخدم في المذكرة الشائع من الكلمات .
- ان يفصل كاتب المذكرة رأيه الشخصي بالنسبة للمسائل التي تعرضها المذكرة عن الحقائق والمعلومات التي تتضمنها المذكرة .
- ان تكون المذكرة خالية من الاخطاء النحوية والاملائية .
- ان تقدم المذكرة في وقت مناسب من حيث الزمان والمكان للجهة المقدمة لها حتى يتعامل مع من يرد فيها بمنطقية ومهنية .

إعداد وصياغة الخطابات

تعريف الخطاب

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

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

شروط الخطاب الجيد :

١. 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 .
٢. الوضوح : يجب ان يكون الخطاب واضحا بحيث لا يترك لقارئة الفرصة للتساؤل عما يقصده كاتب الخطاب .
٣. السهولة : يجب اختيار الكلمات البسيطة والسهولة والجمل القصيرة غير المعقدة .
٤. الذوق واللباقة : يجب أن يراعي آداب اللباقة والذوق مهما كان مضمون الخطاب وظروفه.

الأصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات

- يجب ان يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج إليها
- عند الرد على خطاب معين يجب الإشارة إلى الخطاب الذي تتعلق الاجابة 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 ٣١٤ بتاريخ ٢٥-٤-٢٠١٥

والخاص بطلب توريد بعض معدات الحفظ لشركتكم نحيط سعادتكم علما بأنه

- عند الكتابة ، لا بد من الإنتهاء 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 ٢٠١٥ حتى نتتمكن 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:

١. هل قدمت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبة أو المفروض تضمينها ووصولها إلى الأفراد الموجه اليهم الخطاب ؟
٢. هل المعنى المقصود بالخطاب واضح ؟
٣. هل يمكن لقارئ الخطاب إدراك هذا المعنى بسهولة دون غموض أو لبس ؟
٤. هل الخطاب سهل الصياغة ؟
٥. 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 :

١. خطاب طلب بضاعة.
٢. خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها .
٣. خطاب الإرفاق.
٤. خطاب الاستفسار، وخطاب الرد على الاستفسار.
٥. خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات.
٦. خطاب شكوى .
٧. خطاب الاعتذار .
٨. خطاب التقديم أو التزكية .
٩. خطاب الدعوة، وخطاب الرد على الدعوة.
١٠. خطاب طلب وظيفة.
١١. الخطابات الدورية .

١. خطاب طلب بضاعة

يجب مراعاة الآتي:

- اعطاء كل البيانات عن البضاعة.
- عرض البضاعة المطلوبة وكمياتها وأسعارها وأرقامها في الكتالوج (إن وجد) في صورة جدول إن كان ممكنا.
- ذكر شروط التسليم والدفع المطلوب.

٢. خطاب الإشعار بوصول بضاعة أو تسليم قيمتها

- وعادة ما ترسل هذه الخطابات لمجرد الإعلام بوصول بضاعة مطلوبة، أو تسليم قيمة هذه البضاعة.

ومن مثل هذه الخطابات :

- قد تستخدم بطاقة مطبوعة أو خطاب فردي .
- يرفق مع الخطاب ما يثبت وصول البضاعة أو إيصال بتسليم قيمة البضاعة المرسل .
- يشار في الخطاب إلى رقم طلب العميل وتاريخ هذا الطلب .

٣. خطاب الإرفاق

كثير ما ترسل المنشآت التجارية أو الحكومية أو غيرها مواد مطبوعة أو كتالوجات أو عينات أو محاضر اجتماعات معينة الى من يعينهم الأمر، ويتم في هذه الحالة إرسال خطاب يرفق به هذه الأشياء.

٤. خطاب الاستفسار

هذا الخطاب عادة ما يتضمن استفسارا عن امر من الأمور

وفي مثل هذا النوع من الخطابات يجب مراعاة :

- أن يكون الخطاب قصيرا ومركزا .
- أن يكون الخطاب على النقاط المطلوب الحصول على معارف بخصوصها دون غيرها من النقاط .

٥. خطاب الرد على استفسار

يجب ان يكون الرد شاملا لجميع النقاط المستفسر عنها، وأن يكون متضمنا كل المعلومات الاضافية المتصلة بها. فخطاب الرد على الاستفسار يجب ان يتضمن ردا على كل الأسئلة المشار اليها في خطاب الاستفسار الأصلي وأضافه أية بيانات أخرى مرتبطة بهذه الأسئلة .

٥. خطاب إعطاء التوجيهات والتعليمات

قد يكون الهدف من الخطاب اعطاء توجيهات أو تعليمات الى بعض العاملين أو الى وكلاء البيع أو الى غيرهم.

يجب ان يراعى الخطاب :

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

٦. 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 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 إلا اذا كان صاحب الشكوى مستعدا لإثباتها.

٧. خطاب الاعتذار

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

وقد يكون الاعتذار عن :

- أ- وصول البضاعة متأخرة .
- ب- تأخير المورد في الحصول على مستحقاته لدى الشركة .
- ت- عدم تمكن الشركة من مواجهة الطلبات 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 الاكثار من الاعتذار وتبرير الأخطاء ، ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على أن شكواه موضع دراسة واهتمام وأن اجراءات معينة ستتخذ بخصوصها ، وانه سيعمل على تلافي أسباب الشكوى مستقبلا.

٨. خطاب التقدير أو التزكية

المقصود به

تقديم شخص معين الى صاحب عمل أو جهة ما ، بهدف مساعدته على الحصول على عمل، أو إسناد بعض الاعمال إليه، كالكالات أو غيرها.

يجب أن يتحقق في خطابات التقديم الآتي:

- أ- أن يذكر في الخطاب اسم الشخص موضوع التوصية.
- ب- أن يتضمن الخطاب عرضاً تفصيلاً للشخص المستفيد: مؤهلاته وخبراته ومميزاته... الخ، ومدى معرفة الشخص كاتب خطاب التقديم بالشخص المستفيد.

٩. خطاب الدعوة

قد يكون للدعوة طابع الرسمية. وعادة ما تصاغ باستعمال ضمير الغائب مثل :

يسرنا دعوة سعادتكم لحضور حفل تخريج دفعة من

طابع الشخصية وعدم الرسمية .

يجب في خطابات الدعوة :

- أن يذكر بوضوح الوقت واليوم والمكان بالتحديد حتى ييسر ذلك وصول المدعويين إلى مكان الاحتفال.
- أن يتضمن عنوان أو رقم تلفون معين يستخدمه الأشخاص المدعويين في حالة الرد على الدعوة وقبولها أو في حالة الاعتذار.

خطاب الرد على دعوة

من اللباقة والذوق الرد على دعوة وصلت الى شخص أو مسؤول معين.

يتضمن الرد:

- الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقي الدعوة على تلبيةها .
- ان يذكر في الخطاب ما اذا كان الفرد المتلقي سيكون قادرا على تلبيةها، أو الاعتذار عن ذلك، ذاكرة سبب عدم التمكن من تلبية هذه الدعوة.
- الاعتذار يعتبر من الامور المهمة اذا كان الشخص المعتذر عن تلبية الدعوة من الشخصيات المطلوبة أو المهمة .

١٠. الخطابات الدورية

أهداف الخطاب الدوري:

- أ- توصيل معلومات الى اكبر عدد من الافراد.
- ب- اقناع المتلقين لهذه الخطابات الدورية التي ترسلها شركات التأمين لعملائها وأفراد الجمهور تخبرهم فيها بإصدار شهادات تأمين جديدة مع ذكر شروطها ومميزاتها .

تدوين محاضر الاجتماعات

تعتبر المحاضرات مستندات قانونية مهمة للقرارات والانجازات التي قامت بها الشركة أو المجموعة، بالإضافة إلى أنها أدوات معلوماتية مهمة.

وعادة ما تعطي مسؤولية كتابة المحاضر للأشخاص المؤهلين والموثوقين من قبل المنشأة .

عناصر المحاضر :

للمحاضر ثلاثة عناصر رئيسية وهي :

- مقدمة المحاضر
- صلب الموضوع
- الخاتمة

١. مقدمة المحاضر

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

- زمان ومكان وأغراض الاجتماع
- اسم ووظيفة رئيس الاجتماع

- عدد الحضور (خاصة في الهيئات التي تتطلب اجتماعاتها اكتمل النصاب القانوني لمناقشة العمال التجارية أو لتمرير اقتراحات)
- اسماء الحضور وشركاتهم ووظائفهم .

٢. صلب المحضر

يحتوي صلب المحضر على ما تم تداوله في الاجتماع بالضبط: القرارات التي تم اتخاذها والاقتراحات والمعلومات التي وردت . وأفضل طريقة لكتابة صلب المحضر هو اتباع تسلسل الموضوعات كما جاءت في جدول أعمال الاجتماع. و جدول الاعمال يمثل البنود التي سوف يتم مناقشتها في الاجتماع ويقوم بتحضيرها قبل الاجتماع عادة رئيس الشركة أو من يفوضه بذلك .

فإذا كانت هناك جدول للاجتماع تأكد من حصولك على صورة منه قبل البدء في الاجتماع أو على الأقل في 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:

- أسماء ووظائف كل اللذين قدموا تقارير في الاجتماع مع تلخيص لتقاريرهم ، وإذا التقرير مكتوباً يمكن ارفاقه
- اسماء المتحدثين مع ملخص لأقوالهم.
- تسجيل نتيجة التصويت وعدد اللذين صوتوا بنعم واللذين صوتوا ب لا وعدد الممتنعين عن التصويت .

٣. الخاتمة:

تحتوي على اربع معلومات مهمة هي :

- زمن نهاية الاجتماع
- اسم ووظيفة وتوقيع كاتب المحضر
- وإذا تمت طباعة المحضر بواسطة شخص آخر يجب كتابة اسمه أيضا توقيع الاعضاء اللذين حضروا الاجتماع.

خطوات واجراءات تدوين المحاضر

١. جهز جدول أعمال الاجتماع : لأنه سيساعدك في الحصول على الأفكار الرئيسية ، وبالتالي سيساعدك في تنظيم نقاط المحضر .
 ٢. ابدأ بتسجيل المعلومات المهمة الخاصة بمقدمة المحضر: زمن ومكان الاجتماع ، عدد الحضور، الهدف من عقد الاجتماع.
 ٣. أكتب لكل بند عنوانه حتى يتسنى للقارئ للوصول الى البند الذي يريده بسرعة.
 ٤. اكتب النقاش الذي تم عن كل بند ، ثم القرار الذي تم اتخاذه ويتم في الاجتماعات عادة عمل شيئين هما: توصيل المعلومات واتخاذ القرارات. فإذا كان يتعلق بتوصيل المعلومات فإنه يجب اضافة شكل محدد للمحضر.
- إذا كان الموضوع اتخاذ قرارات فيجب كتابة الآتي :

- القرار المتخذ (ما هو)
- المسؤوليات الموكلة (لمن)
- التاريخ المحدد لإكمال المهمة (متى)
- ٥. في حال التصويت الشفهي على الاقتراحات بدون عدد الأصوات يمكن تدوين ذلك في المحضر بإيجاز (تمت الموافقة على الاقتراح) أو (الرفض)

أما في حالة حساب عدد الأصوات فيجب ان يحتوي المحضر على مؤيدين وعدد المعارضين والممتنعين عن التصويت.

٦. اكتب مسودة بعد انتهاء الاجتماع مباشرة.
 ٧. يجب ان يكون المحضر موجزاً ومناسباً.
 ٨. أختتم المحضر بطريقة مهنية بالكتابة المختصرة لمعلومات المهمة
- مثل: زمن نهاية الاجتماع اسمك (كاتب المحضر) وتوقيعك واسم كاتب المحضر .

الاختبار الفصلي

السؤال ١ : ويعني كذلك أن تكتب مسودة تحتوي على النقاط العريضة أو العناصر للأفكار التي تود طرحها يكون ذلك في

مرحلة من مراحل عملية الكتابة:

كتابة المسودة.

المراجعة النهائية

التخطيط.

المراجعة الأولية.

السؤال ٢ : لا تستعمل كلمات غير ضرورية وتجنب الكلمات الغامضة التي تشوش ولا تساعد على إيصال المعلومة بطريقة

صحيحة للقارئ يكون ذلك في مرحلة من مراحل عملية الكتابة:

التخطيط.

المراجعة الأولية .

المراجعة النهائية.

كتابة المسودة

السؤال ٣ : الجرائد والمجلات مثال على نموذج الاتصال:

الفاعل.

المركب.

البسيط.

المتطور .

السؤال ٤ : يتلخص إعداد المسودة الأولى للتقرير بمرعاة مايلي:

المقدمة.

بناء هيكل التقرير.

الخاتمة.

كل ما ذكر صحيح .

السؤال ٥ : يمكن أن تصنف التقارير حسب مصدر معلومات التقرير إلى:

التقارير الميدانية.

التقارير العملية.

تقارير المقابلات.

كل ما ذكر صحيح

السؤال ٦ : لكي لا تنس أي بند أو نقطة اكتب أفكارك بدون اهتمام بالترتيب أو التنظيم اكتب جميع أفكارك وادعمها

بالتفاصيل يكون ذلك في مرحلة من مراحل عملية الكتابة:

التخطيط .

كتابة المسودة.

المراجعة الأولية.

المراجعة النهائية

السؤال ٧ : من العوامل التي تزيد من فاعلية الاتصال :

لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة.

جذب الانتباه الكامل.

المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.

كل ما ذكر صحيح .

السؤال ٨ : الاتصال الهاتفي مثال على نموذج الاتصال :

المتطور .

المزدوج.

البسيط

الفاعل .

السؤال ٩ : من المأخذ على بأنه يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه:

الاتصال المكتوب.

الاتصال الشفوي .

الاتصال غير اللفظي.

لا شيء مما ذكر .

السؤال ١٠ : تقارير التفتيش قد تكون تقارير دورية أو خاصة و تقدم معلومات يتوصل لها فرد متخصص أو فريق أو لجنة من خلال

معاينة حقيقية لنشاط معين .

صواب - خطأ

السؤال ١١ : من العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب أو طريقة الاتصال المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات

صواب - خطأ

السؤال ١٢ : من مفاهيم الكتابة:هي نوع من القدرة أو المهارة العقلية، واليدوية في نفس الوقت التي تحتاج إلى بعض الإبداع في

طريقة العمل.

صواب - خطأ

السؤال ١٣ : من الطبيعي في هذه المرحلة أن يتم تغير أجزاء رئيسية من المسودة كالأسلوب أو وجهة النظر يكون ذلك في

مرحلة من مراحل عملية الكتابة :

كتابة المسودة.

التخطيط.

المراجعة الأولية.

المراجعة النهائية .

السؤال ١٤ : تنظيم الحقائق والمعلومات يعني تصنيفها في مجموعات تهدف إلى مساعدة الشخص المكلف بإعداد التقرير في التأكد من أنه جمع البيانات والمعلومات اللازمة

صواب - خطأ

السؤال ١٥ : الاتصال الغير الرسمي : وهو الاتصال الذي يتم التفاعل بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر.

صواب - خطأ

السؤال ١٦ : يجب ألا تعتبر عملية المراجعة أداة لتثبيت المسودة الأولى بل يجب أن تكون المراجعة وسيلة لتحديد الشكل النهائي للكتابة.

صواب - خطأ

السؤال ١٧ : من غير المهم في عملية الكتابة الإدارية استخدام علامات الترقيم .

صواب - خطأ

السؤال ١٨ : يعتبر من ضمن أساليب الاتصال الإنسانية الفعالة:

1.المقابلة الشخصية.

2.الاجتماعات.

3.الوثائق والمستندات.

4.كل ما ذكر صحيح

السؤال ٢٠ : من العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب أو طريقة الاتصال :

جذب الانتباه الكامل .

المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.

المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين.

استخدام المؤثرات الدالة التي تعكس حقيقة المعنى.

السؤال ٢١ : من ميزات هذا النوع من التقارير بأنه قد يعتبر دليلا للموظفين :

التقرير المكتوب.

التقرير الشفهي.

التقرير غير اللفظي .

كل ما ذكر صحيح.

السؤال ٢٢ : من الأمثلة على هذا النوع من التقارير تقارير الموارد البشرية :

تقارير حسب مصدر المعلومات .

التقارير الداخلية .

التقارير التفسيرية .

تقارير حسب الموضوع.

السؤال ٢٣ : يعرف الاتصال بأنه تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال والاستقبال

صواب - خطأ

السؤال ٢٤ : قم بوضع علامات الترقيم كالنقاط والفواصل إن وجدت يكون ذلك في مرحلة من مراحل عملية

الكتابة :

التخطيط .

كتابة المسودة.

المراجعة الأولية .

المراجعة النهائية.

السؤال ٢٥ : الاتصال هو وثيقه تتضمن دراسة لمشكلة ما ، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التي تسفر عنها الدراسة من أجل

تقديم الأفكار والتوصيات.

صواب - خطأ

السؤال ٢٦ : من الأخطاء التي يقع فيها الكثير من كاتبي التقارير الاعتماد على إحصائيات غير سليمة.

صواب - خطأ

السؤال ٢٧ : الكتابة الإبداعية : هي الكتابة التي تخدم صاحبها في إيصال طلب أو فكرة أو منفعة ، عامة كانت أو خاصة ،

غرضه اتصال الناس ببعضهم لقضاء حاجاتهم و تنظيم شؤونهم

صواب - خطأ

السؤال ٢٨ : يطلق على مرحلة التفسير أيضا اسم دراسات وأبحاث مكتبة . وذلك نظرا لأن هذه الدراسات عادة ما يتم القيام بها

داخل المكتبة.

صواب - خطأ

السؤال ٣٠ : يعرف الاتصال بأنه تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال والاستقبال

صواب - خطأ

السؤال ٣١ : تعتبر الكتابة السليمة إحدى شروط النجاح في العمل الإداري.

صواب - خطأ

السؤال ٣٢ : من أهمية الاتصال:

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.

كل ما ذكر صحيح.

السؤال ٣٣ : الميزة الاساس في الاتصال الكتابي انه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل

صواب - خطأ

السؤال ٣٤ : المرحلة الأولى من مراحل عملية الكتابة هي كتابة المسودة.

صواب - خطأ

السؤال ٣٥ : الإمكانيات الفنية المتاحة (آلات كتابة أو طباعة) والوقت المتاح فيه هذه الإمكانيات .يكون ذلك في مرحلة

..... من خطوات إعداد التقارير

تصميم جدول العمل

البحث عن الحقائق

تحديد المشكلة

تنظيم الحقائق

السؤال ٣٦ : من عيوب هذا النوع من التقارير إمكانية تغير المضمون والمحتوى عند عرضه:

التقرير المكتوب

التقرير الشفهي

التقرير غير اللفظي

كل ما ذكر صحيح

السؤال ٣٧ : يوصف التقرير بأنه من التقاريرإذا إقتصرت على ذكر الحقائق و المعلومات و التفاصيل المرتبطة بموضوع

التقرير.

التقارير الخارجية

التقارير التفسيرية

التقارير المبادأة

التقارير الإخبارية

السؤال ٣٨ : أن جوهره يمكن في مقارنة الانجاز الفعلي بما كان يجب أن يتم في ضوء الخططة الموضوعية وحسب معايير الأداء

المتفق عليها:

1.التخطيط.

2.الرقابة.

3.التوثيق.

4.تبادل المعلومات .

السؤال ٣٩ : يقصد بتفسير الحقائق والمعلومات إعطاء معنى لها وبعبارة أخرى تهدف عملية التفسير إلى بيان ماذا تعني وما فائدة هذه الحقائق والمعلومات للمنشأة

صواب - خطأ

السؤال ٤٠ : إذا كان الهدف من الاتصال توصيل التعليمات الدائمة يفضل استخدام الاتصال الكتابي.

صواب - خطأ

السؤال ٤١ : لا يعتبر التكامل من العوامل المشتركة بين الكتابة الإدارية والكتابة الإبداعية.

صواب - خطأ

السؤال ٤٢ : من عيوب هذا النوع من التقارير إمكانية تغيير المضمون والمحتوى عند عرضه:

التقرير المكتوب.

التقرير الشفهي.

التقرير غير اللفظي.

كل ما ذكر صحيح .

السؤال ٤٣ : من خصائص الكتابة الإبداعية أنها تتبع منهجاً محدداً، ولها ضوابط وحدود وأسس معينة.

صواب - خطأ

السؤال ٤٤ : تعتبر التوجيهات من وسائل الاتصال الهابط

صواب - خطأ

السؤال ٤٥ : لا يعتبر الإيجاز من الشروط العامة للتقرير

صواب - خطأ

السؤال ٤٦ : التقارير الخارجية: هي التقارير التي يستقبلها أفراد داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتكون ضمن الاتجاهات

التالية:الاتجاه الصاعد أو الاتجاه الافقي أو الاتجاه الهابط.

صواب - خطأ

السؤال ٤٧ : تعتبر الأوامر من وسائل الاتصال الصاعد

صواب - خطأ

السؤال ٤٨ : الفائدة من هذه العملية هي تحسين المسودة وحذف التفاصيل غير الضرورية بالإضافة إلى توضيح الأفكار الغامضة

يكون ذلك في مرحلة من مراحل عملية الكتابة:

المراجعة النهائية.

المراجعة الأولية.

التخطيط.

كتابة المسودة .

السؤال ٤٩ : عادة ما تتضمن مثل هذه التقارير توصيات أو اقتراحات أو تحليل لبدائل معينة، ودائماً ما تتطلب إتخاذ قرار من مستوى إداري أعلى أو من جهة مسؤولة هذه التقارير هي:

تقارير المشروع.

تقارير الدراسات.

التقارير الخارجية.

التقارير الخاصة .

السؤال ٥٠ : من خصائص الكتابة الإدارية أنها كتابة تنتهي الغاية منها بانتهاء عملية إرسالها.

صواب - خطأ

السؤال ٥١ : من وظائف الاتصال الهابط حل المشكلات من خلال التواصل المباشر بين المرؤسين دون الحاجة لتدخل المستويات

القيادية العليا .

صواب - خطأ

السؤال ٥٢ : يمكن تصنيف التقارير حسب توقيت التقرير

صواب - خطأ

السؤال ٥٣ : الاتصال الشفوي يمكن أن يؤدي إلى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل .

صواب - خطأ

السؤال ٥٤ : من شروط هذا النوع من التقارير بأنه يجب أن يكون شاملاً:

التقرير المكتوب.

التقرير الشفهي.

التقرير غير اللفظي.

لا شيء مما ذكر .

السؤال ٥٥ : يتم اللجوء إلى هذا النوع من الاتصال عند وجود ثقافات ولغات مختلفة وأشخاص من بيئات مختلفة:

الاتصال المكتوب.

الاتصال الشفوي.

الاتصال غير اللفظي.

لا شيء مما ذكر.

السؤال ٥٦ : تبدأ الكتابة عادة بالتخطيط والتخطيط يعني التفكير فيما يمكن كتابته عن الموضوع باستعمال ورقة وقلم أو

حاسوب .

صواب - خطأ

السؤال ٥٧ : تبدو أهمية تنظيم المعلومات في حالة التقرير الإخباري حيث أن تنظيم المعلومات هي الوسيلة الوحيدة لضمان عرض التقرير وتقديمه بصورة لائقة .

صواب - خطأ

السؤال ٥٨ : إن وصف التقرير بأنه تقرير غير رسمي يعني ذلك عدم الاهتمام بإعداده .

صواب - خطأ

السؤال ٥٩ : من الأنواع الرئيسية من المعلومات يمكن تصنيف على أساسها وهي :

معلومات كمية

معلومات زمنية

معلومات جغرافية

كل ما ذكر صحيح

السؤال ٦٠ : يجب أن يسأل الشخص المكلف بإعداد التقرير نفسه خمسة أسئلة يكون ذلك في مرحلة من خطوات

إعداد التقارير:

1. تحديد المشكلة.

2. تصميم جدول العمل.

3. تنظيم الحقائق.

4. البحث عن الحقائق.

السؤال ٦١ : من بعض المواضيع التي قد يتناولها هذا النوع من التقارير تحسين ظروف السلامة.

1. تقارير المشروع.

2. تقارير المبادأة.

3. التقارير الداخلية.

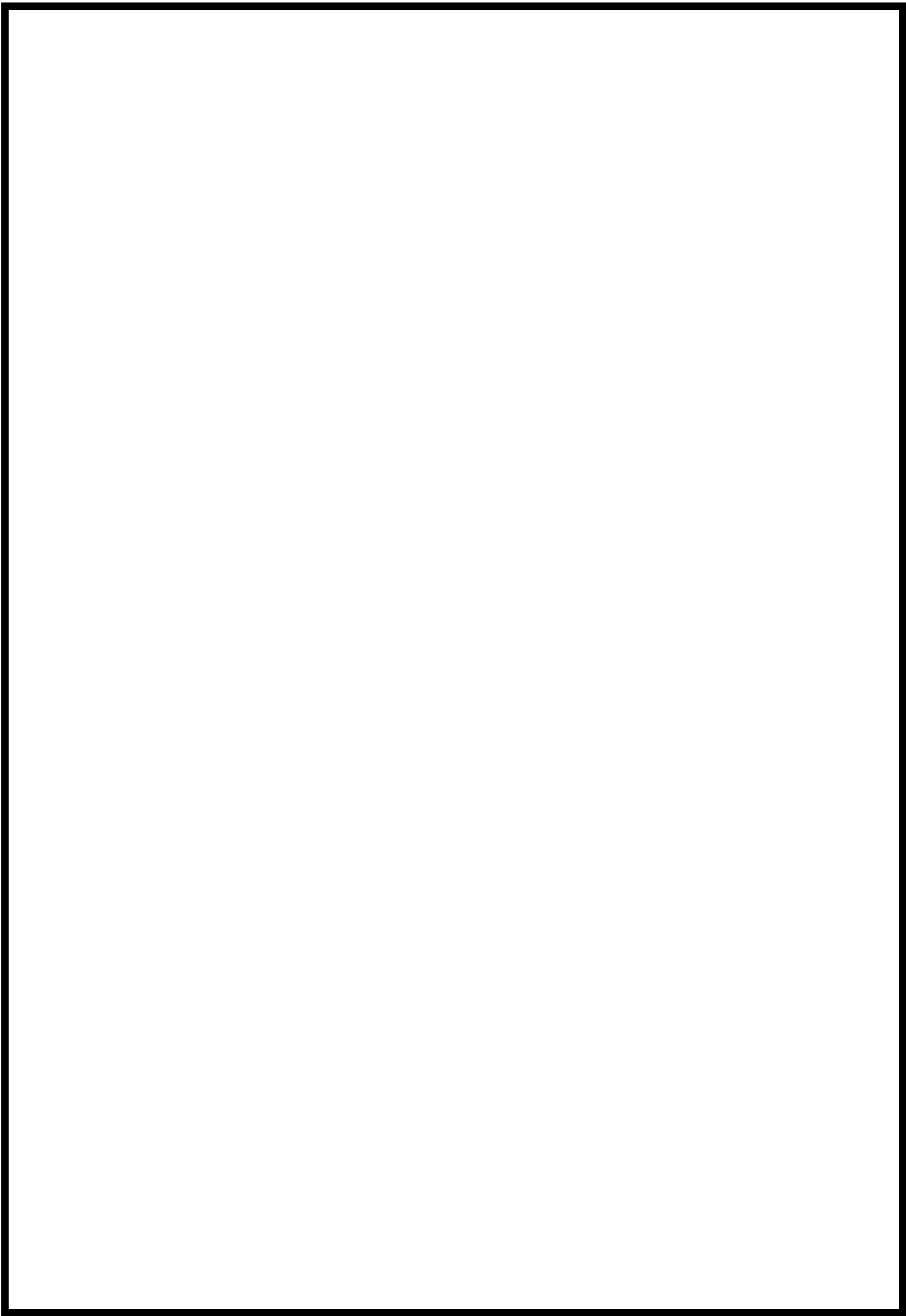
4. تقارير الأفراد.

السؤال ٦٢ : يقصد بمصادر التشويش أو الضوضاء هو ما تتعرض له الرسالة من حذف أو إضافة غير مقصودة أو متعمدة

صواب - خطأ

السؤال ٦٣ : القدرة على التفكير المنطقي يعتبر من المهارة في كتابة التقرير

صواب - خطأ



الواجبات

الواجب الأول:

س١ / من العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب أو طريقة الاتصال:

1.

المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين.

2.

استخدام المؤثرات الدالة التي تعكس حقيقة المعنى.

3.

جذب الانتباه الكامل.

4.

المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.

س٢ / من عيوب التقرير الشفوي انه لا يمكن اعتماده كمرجع حتى لو تم تسجيله:

صح

خطأ

(التقرير الشفوي يعتبر مرجع لو تم تسجيله)

س٣ / هي التقارير التي يتوقع أن تصدر في وقت محدد و معلوم مسبقا:

1.

التقارير الإخبارية.

2.

التقارير الخاصة.

3.

التقارير الخارجية.

4.

التقارير الدورية .

س٤ / من الأمثلة على هذا النوع من التقارير هي التقارير المكتبية:

1.

تقارير حسب الموضوع.

2.

التقارير التفسيرية.

3.

تقارير حسب مصدر المعلومات .

4.

س٥ / تعتبر الفاكسات من الامثلة على نموذج الاتصال:

1.

المركب.

2.

البسيط.

3. المتطور.
4. الفاعل.

الواجب الثاني:

السؤال ١ : الكتابة الادارية هي الكتابة التي تعبر عن شخصية الكاتب وأروه ، وميولته واهتماماته ، ومايصاحبها من انفعالات ، وتجارب انسانية تنصهر من وجدانه وعقله .

- خطأ

السؤال ٢ : اذا كان موضوع التقرير يتطلب معرفة متخصصة فيجب استشارة المختص المناسب داخل المنشأة يكون ذلك في مرحلة من خطوات اعداد التقارير:

1.تحديد المشكلة.

- 2.البحث عن الحقائق.
 - 3.تصميم جدول العمل.
 - 4.تنظيم الحقائق.
- السؤال ٣ : الامكانيات الفنية المتاحة (آلات كتابة أو طابعة) والوقت المتاح فيه هذه الامكانيات يكون ذلك في مرحلة من خطوات اعداد التقارير :

1.تحديد المشكلة.

2.البحث عن الحقائق.

3.تصميم جدول العمل.

4.تنظيم الحقائق.

السؤال ٤ : لكي لاتنس أي بند أو نقطة اكتب افكارك بدون اهتمام بالترتيب أو التنظيم اكتب جميع افكارك وادعمها بالتفاصيل يكون ذلك في مرحلة من مراحل عملية الكتابة :

1.التخطيط .

2.المراجعة الأولية.

3.المراجعة النهائية.

4.كتابة المسودة.

السؤال ٥ : لاتستعمل كلمات غير ضرورية وتجنب الكلمات الغامضة التي تشوش ولا تساعد على إيصال المعلومة بطريقة صحيحة للقارئ يكون ذلك في مرحلة من مراحل عملية الكتابة :

1.التخطيط.

2.المراجعة الأولية.

3.المراجعة النهائية.

4.كتابة المسودة.

الواجب الثالث:

السؤال الأول

توضح الخاتمة في التقرير بكل بساطة الهدف من الكتابة وأهمية الموضوع

خطأ

السؤال الثاني

يمكن أن تحتوي الخاتمة على أفكار جديدة في التقرير.

خطأ

السؤال الثالث

عادة لا يوضع عنوان باسم هيكل التقرير وإنما هو مصطلح مستخدم في التقرير لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير.

صواب

السؤال الرابع

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

صواب

السؤال الخامس

في نهاية الفقرة تكون علامة الترقيم المناسبة هي الفاصلة.

خطأ

الواجب الرابع:

السؤال ١

مفهوم الإطناب : زيادة اللفظ على المعنى لفائدة، أو هو تأدية المعنى بعبارة زائدة ، لفائدة تقويته وتوكيده.

صواب

خطأ

السؤال ٢

تركيب الجملة المبنية للمعلوم من (فعل + مفعول به)

صواب

خطأ

السؤال ٣

يجب تجنب استخدام عبارات مثل «يعتقد بعض الناس» (أو «يعتقد أغلب الناس») وما يشبهها، إلا في الاقتباسات.

صواب

خطأ

السؤال ٤

الكلمات والتعابير المبهمة هي الكلمات أو التعابير التي تؤكد الآراء ظاهرياً، وتوحي للقارئ بحيادية العبارة، لكنها لا توفر مصادر موثوقة لمصدر المعلومات.

صواب

خطأ

السؤال ٥

يعرف الحشو: مادة غير ضرورة يحشى بها نص لإطالته.

صواب

خطأ