

تعريف مهارات كتابة إدارية

مفهوم الاتصال: عُرف الاتصال بمجموعة من التعاريف وكلها تُلقَى ضواءً على جانب من جوانبه:

- نقل و تبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر و تتفق المفاهيم و تتخذ القرارات.
- تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال و الاستقبال.
- عملية إرسال و استقبال و ينتج عن ذلك تفاهم عام بين جميع الأطراف دون أن يستلزم ذلك بالضرورة وجود اتفاق بينهم.
- أي سلوك مقصود من جانب المرسل ينقل المعنى المطلوب إلى المستقبل و يؤدي إلى استجابة بالسلوك المطلوب منه.
- هو عملية إنتاج و نقل و تبادل و تفهم المعلومات و الأفكار و الآراء و المشاعر من شخص إلى آخر ، بقصد التأثير فيه و إحداث الاستجابة المطلوبة.
- أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى.
- التعريف المادي للاتصال : وسائل الاتصال المادية (التليفونات ، الرسائل ، البرقيات ... الخ)
- تعريف اشمل و أوسع للاتصال: أي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى

الاتصال المكتوب: يمكن أن يتخذ شكل الخطابات و المذكرات و النشرات و الأدلة و التقارير أو لوحات الإعلانات.

الاتصال الشفوي: يأخذ هذا الشكل الحوار و الاتصال التليفوني و المقابلات الشخصية و المؤتمرات المنقولة بالأقمار الصناعية و الاجتماعات، و تؤكد الدراسات الحديثة أن حوالي ٧٠% من المعلومات تندفق من خلاله.

الاتصال غير اللفظي: طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي و الشفهي مثل الفعل و حركات الوجه و الجسم، أي انه احياناً الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات.

مفهوم التقارير:

- تعني كلمة تقرير بالعربية (يحمل إلى) أو (يرجع إلى) او بعبارة اخرى يحمل الشيء في طياته أو يرجع إلى شيء ما في محتوياته.
- حقائق خاصة بمشكلة معينة، تعرض عرضاً تحليلياً ، بطريقة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي يجب أن تتمشى مع النتائج التي تم التوصيل إليها بالبحث و التحليل.
- وثيقة تتضمن دراسة لمشكلة ما، بهدف نقل و إعطاء المعلومات و النتائج التي تسفر عنها الدراسة من أجل تقديم الأفكار و التوصيات.
- يعتبر وسيلة من وسائل الاتصال داخل المؤسسة وليس غاية أو هدفاً في حد ذاته.

التقرير الناجح: هو الذي يستطيع أن يمزج مزجاً متوازناً بين كمية الشيء و بين كفاءته.

التقارير الداخلية (الإدارية): هي تلك التقارير التي تتحرك داخل المنشأة سواء إلى أعلى أو إلى أسفل أو أفقياً

التقارير الدورية: هي تلك التي تعد على فترات منتظمة بهدف ضمان تدفق مستمر من المعلومات في فترات زمنية معينة.

التقارير الخاصة: هي تلك التي تعد عندما تظهر الحاجة إلى مزيد من المعلومات عن موقف ما، كأن يقع حادث في مكان العمل و يرغب الشخص المسؤول في معرفة تفاصيل دقيقة عن هذا الحدث.

التقرير الرسمي: هو ذلك التقرير الذي يحتوي على قائمة بمحتويات التقرير و مرفقات و أقسام فرعية (كالتقرير الطويل)، بالإضافة إلى بعض الصفات الأخرى كتجليد التقرير ووجود صفحة مستقلة لعنوان التقرير و مقدمة و فهرس و قائمة مراجع و ما شابه ذلك.

التقرير الغير الرسمي: مثل التقرير المكتوب لزميل عمل أو التقرير المطلوب إعداده في فترة قصيرة ،

التخطيط: يعني التفكير فيما يمكن كتابته عن الموضوع باستعمال ورقة و قلم أو حاسوب.

المذكرة: تمثل نوعاً من التقارير صغيرة الحجم، عادة لا تتعدى صفحة أو صفحتين، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية و التجارية على اختلاف أنواعها.

الخطاب: تعتبر من أهم وسائل الاتصال التي تلجأ إليها المنشأة للاتصال بالغير، كما أن الجمهور الخارجي من عملاء و موردين يلجؤون إلى الخطابات أيضاً كوسيلة مهمة للاتصال بالمنشأة.

محاضر الاجتماعات: تعتبر مستندات قانونية مهمة للقرارات و الإنجازات التي قامت بها الشركة أو المجموعة، بالإضافة إلى انها أدوات معلوماتية مهمة.

ملاحظة: هذه التعاريف مذكورة بالكتاب من الفصل [١ / ٢ / ٣ / ٤ / ٥ / ٦ / ٧ / ٨ / ٩ / ١٢ / ١٣ / ١٦].

إن أصبت فمن الله و إن اخطأت فمن نفسي و الشيطان..

اتمنى لكم التوفيق و السداد

إعداد: نورة الزهراني_

تدقيق: asoom20