

مهارات اعداد التقارير والمعاملات الإدارية

تقديم الأستاذ / محمد عيد عبدالفتاح

المحاضر بقسم الحاسب ومنسق الشؤون الفنية بوحدة التطوير والجودة



مهارات فنية

عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

أهداف الدورة

أهداف البرنامج

في نهاية البرنامج يتوقع أن يكون المشارك مدركاً وقادراً على :

- أولاً : تعريف عملية الاتصال وأساليبه وعناصره
- ثانياً : المراسلات - الشروط الشكلية والفنية في كتابة المراسلات.
- ثالثاً : عناصر التقرير الجيد، و إرشاداته.
- رابعاً: بعض المهارات الفنية لكتابة التقارير باستخدام معالج النصوص Word

الاتصال



عملية تبادل أو إرسال معلومات ورسائل بهدف خلق وتحقيق تفاهم مشترك ومشاعر مشتركة.
يتحقق الاتصال عبر أدوات خاصة وآلية معينة تسهل الوصول للهدف المطلوب.



الاتصال

المراسلات

الشروط الشكلية في المراسلات

عناصر التقرير

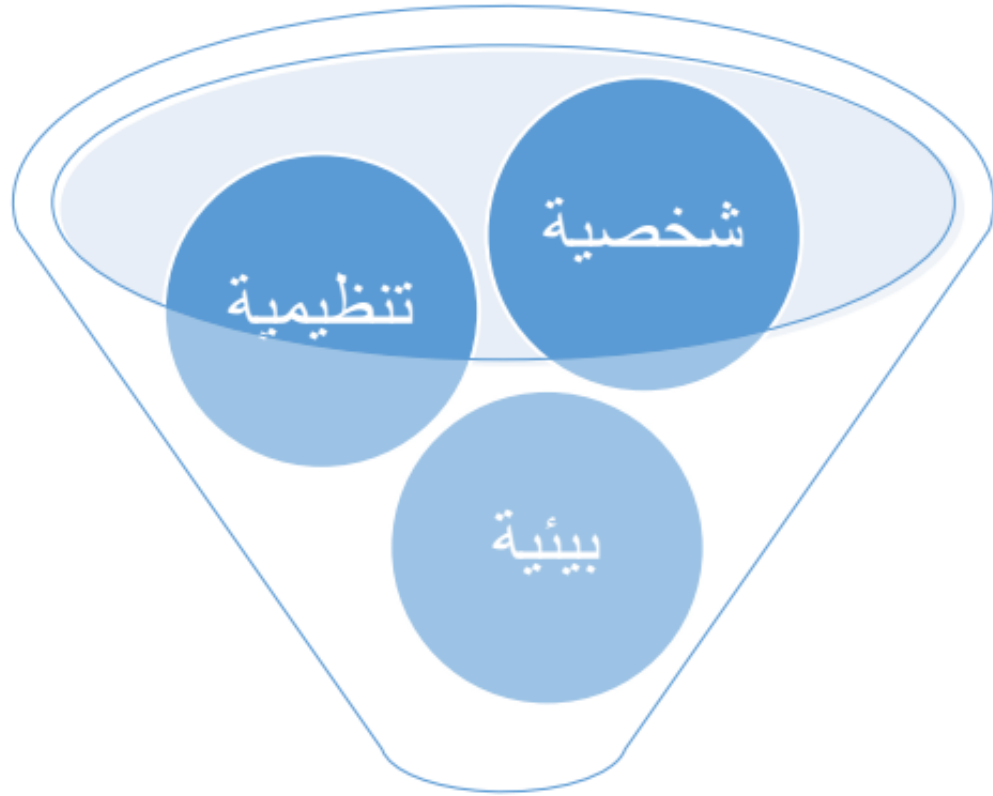
مهارات فنية

مهارات فنية

عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات



معوقات الاتصال



الاتصال

أولاً: المعوقات الشخصية:

تتصل هذه المعوقات بالفرد، سواء كان مرسلًا أم مستقبلًا، إذ تلعب الفروقات الفردية دوراً أساسياً في عملية الاتصال بين الطرفين وتتأثر بالجوانب التالية:

١. التباين في الإدراك: إن اختلاف إدراك المرسل والمستقبل للأمور يؤثر في فهم الرسالة ومن ثم فاعلية الاتصال، إذ تتباين الأحكام التي يصدرونها للأشياء نتيجة التباين في تفسيرها.
٢. الاتجاهات السلبية: تعيق كثير من الاتجاهات السلبية عملية الاتصال، ويكون مصدرها إما المرسل أو المستقبل. ومن هذه الاتجاهات الانطواء وحبس المعلومات والرغبة في التميز على حساب الآخرين، والمبالغة في الثقة بالمعرفة والتركيز على الكلام وعدم الاستماع للطرف الآخر في عملية الاتصال، والعلاقة المتوترة بين الرئيس والمرؤوس، وتخطي خطوط السلطة صعوداً وهبوطاً.
٣. ضعف مهارات الاتصال: ويقصد بمهارات الاتصال تلك التي يجب أن يمتلكها الفرد كمهارة التحدث والكتابة والتفكير المنطقي.
٤. تحريف المعلومات: سواء كان عن قصد أو غير قصد فإن ذلك يؤدي إلى عدم تحقيق عملية الاتصال لأهدافها.
٥. سوء العلاقات بين العاملين: ويؤدي ذلك إلى عدم التعاون والتفاهم وضعف الثقة المتبادلة.



ثانياً: المعوقات التنظيمية:

لا بد أن يكون لأي منظمة هيكل تنظيمي توضح فيه المستويات الإدارية، والسلطة والمسؤولية لكل مستوى بل لكل وظيفة من الوظائف

ونستطيع توضيح تلك المشكلات من خلال النقاط التالية:

١. عدم وجود هيكل تنظيمي واضح يؤدي إلى عدم وضوح الاختصاصات والصلاحيات والمسؤوليات مما يؤثر في فاعلية عملية الاتصال.
٢. اختلاف التخصص قد يصبح عائقاً في بعض الأحيان نتيجة لاستخدام مصطلحات خاصة قد يصعب فهمها من قبل العاملين في المجالات أو التخصصات الأخرى.
٣. عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المفاجئة والمتتالية تؤثر في المناخ التنظيمي وتعوق عملية الاتصال.



الاتصال

المراسلات

الشروط الشكلية في المراسلات

عناصر التقرير

مهارات فنية

ثالثاً: المعوقات البيئية:

تتمثل المعوقات البيئية في تلك التي تنشأ في البيئة التي يعيش فيها الفرد سواء كانت داخل العمل أو خارجه ومن هذه المعوقات ما يلي:

١. الألفاظ اللغوية ومدلولاتها، حيث إن الكلمة قد يكون لها أكثر من معنى، أو تتفاوت في درجة فهمها من قبل المرسل والمستقبل، وبالتالي تؤثر في فهم الرسالة، وتعيق تحقيق أهداف الاتصال.
٢. الموقع الجغرافي: ويقصد به التباعد الجغرافي بين متخذي القرار ومنفذي القرار.
٣. عدم كفاية وسائل الاتصال بحيث إنها لا تستطيع التغلب على مشكلة التباعد الجغرافي.
٤. الإفراط في طلب البيانات والمعلومات من قبل أجهزة الرقابة مما يؤدي إلى اختناق قنوات الاتصال في المنظمة مما يؤثر في تحقيق الأهداف.



كيف يمكن الحد من معوقات الاتصال؟

لا بد على الإدارة من اتباع عدة طرق وأساليب وإرشادات تعمل على إزالة تلك المعوقات وتتمثل في

١. أن تكون الرسالة موجزة مع تجنب الإطالة غير المبررة وإرسالها برموز واضحة ومفهومة.
٢. اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.
٣. محاولة جذب انتباه وتفكير المستقبل.
٤. تقديم المعلومات بتسلسل منطقي.
٥. تطوير وبناء الثقة بين أطراف عملية الاتصال.
٦. المتابعة من قبل المرسل للتأكد من فهم المستقبل للرسالة وذلك من خلال التغذية المرتدة.



أنواع الاتصال:



✚ الاتصال الكتابي: وهو الاتصال الذي يعتمد على الأوراق كوسيط، ومن أمثله الرسائل والتقارير ... إلخ.

✚ الاتصال اللفظي: وهو الاتصال الذي يتم مشافهة من خلال التحدث، مثل الحوارات، والمقابلات الشخصية وغيرها.

✚ الاتصال الحركي: وهو الاتصال الذي يعتمد على الحركة واستخدام أجزاء الجسم خاصة اليدين لإيصال الرسالة، ومن أمثله الاتصال الذي يحدث بين الصم والبكم، وتوجيه الطائرات على أرض المدرج ... إلخ.



الاتصال

المراسلات

الشروط الشكلية في المراسلات

عناصر التقرير

مهارات فنية

اتجاه الاتصال الكتابي:

تصنف حركة الاتصالات الكتابية من حيث الاتجاه إلى مجموعة من الأشكال:

١. الاتصالات الرأسية:

نزلة: تهدف إلى نقل المعلومات والأوامر من مستويات إدارية عليا إلى مستويات أدنى منها تنظيمياً مثل:

✓ القرارات. ✓ اللوائح. ✓ التوجيهات.

صاعدة: تتجه من المستويات الأدنى إلى الأعلى منها تنظيمياً مثل:

✓ تقارير الأداء. ✓ اقتراحات.

✓ تقارير دورية. ✓ شكاوى.

٢. الاتصالات الأفقية:

الاتصال بين المستويات الوظيفية بالمستوى التنظيمي نفسه بغرض تبادل الخبرات أو الاستشارة.

٣. الاتصالات المتعددة الاتجاهات:

الاتصال الذي يحدث بين المستويات التنظيمية المختلفة مثل:

✓ التقارير السنوية. ✓ المطبوعات.



الاتصال

المراسلات

الشروط الشكلية في المراسلات

عناصر التقرير

مهارات فنية

أنواع المراسلات الكتابية

□ أولاً: الرسالة الخارجية (الخطاب الخارجي)

ويتم تبادلها بين المؤسسة من جهة وأي جهة أخرى خارجها، سواء أكانت جهات حكومية أو شركات أو مؤسسات أو أفراد أو غير ذلك.

ثانياً: المذكرة الداخلية (الخطاب الداخلي)

ويتم تبادلها بين أقسام وإدارات وقطاعات المؤسسة المختلفة.

ثالثاً: التعميم

ويصدر من المستويات الإدارية العليا في الوزارة أو المؤسسة أو أي من قطاعاتها إلى المستويات الإدارية التنفيذية. ويتضمن تعليمات إدارية أو مالية أو معلومات أو توجيهات لبعض النظم واللوائح .

رابعاً: القرار

ويصدر من صاحب الصلاحية. ويكون بمقتضى الأنظمة واللوائح والتعليمات بقصد إحداث مرتكز نظامي معين متى كان ذلك ممكناً وجائزاً نظاماً وكان الباعث ابتغاء المصلحة العامة .

خامساً: النشرة

ويتم توجيهها لفئة من الإدارات والأقسام وتضم معلومة أو خبر خاص بهم.



الشروط الشكلية في المراسلات الكتابية

يقصد بالشروط الشكلية شكل المراسلة وتنسيقها و الذي يكون الانطباع الأولي لدى قارئها .ويشجعه عند إخراجها بالمظهر اللائق على قراءتها والاهتمام بها ، ومن أهم عناصر الناحية الشكلية مايلي :

-ورق الكتابة : وهو الوعاء الذي يحمل موضوع المراسلة الكتابية ويحفظ البيانات والمعلومات من الضياع والنسيان .ويشمل ورق الكتابة الجوانب التالية :

أ-لون الورق: يعد اللون الابيض افتح الألوان وأكثرها قدرة على عكس الإضاءة التي تمكن من الرؤية والقراءة يوضح .وهو اللون المعتمد في مراسلات الوزارة.

ب-المسافات: إن الاهتمام بالمسافات داخل الورقة يعطيها مظهراً جميلاً ومتناسقاً ويعمل على توزيع أجزائها بشكل منسق يساعد على القراءة السريعة وفهم موضوعها .
وتنقسم المسافات إلى ثلاثة أنواع هي:

المسافة السطرية: وتكون بين سطرين متتالين في الفقرة الواحدة .ويجب أن تكون المسافة بين السطور متساوية (بحدود ٧ ملم) .

المسافة الفقرية: وهي المسافة بين الفقرات المتتالية (المقاطع) .وتكون ضعف المسافة السطرية (من ١٠ , ١٤ ملم).

مسافة بداية الفقرة: وهي التي يتم تركها في بداية السطر الاول لكل فقرة جديدة (بحدود ١٥ ملم)



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

عناصر التقرير

مهارات فنية

الشروط الشكلية في المراسلات الكتابية

ج- جودة الورق :

تنقسم الأوعية الورقية من حيث الجودة إلى ثلاثة أقسام :

١- ورق ممتاز :ويخصص للمكاتبات ذات الحفظ الدائم .

٢- ورق جيد :ويخصص للمكاتبات ذات الحفظ المؤقت .

٣- ورق عادي: ويخصص للمسودات الخطية .

د- مقاس الورق:

تم تحديد مقاس الورق المستخدم في المراسلة الكتابية على النحو التالي :

الرمز	المقاس	مجال الاستخدام
A4	٢٩،+٢١ سم	المراسلات الخارجية بين الجهات الحكومية
A4	٢٩،+٢١ سم	المراسلات الداخلية بين الإدارات في كل جهة
A5	٢١+ ١٤،٨ سم	للشروعات والإحالات الداخلية



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات الكتابية

هـ - الهوامش:

هي الفراغات المحيطة بالورقة من الجهات الأربع وتفصل الكتابة عن حافة وحدود الورقة وتكون عادة في حدود (١,٥) الى (٢) سم

ويفضل أن يكون الهامش الايمن ما بين (٣,٢ سم) بحيث يكون هناك مكان كاف للتخريم أو التجليد

و- المرسل إليه : والمرسل والموضوع (في المخاطبات أو المراسلات الداخلية فقط)

١- ويقصد به مستقبل الرسالة (التعميم) الذي سوف يستقبل الرسالة بصفته الرسمية ويسبق بكلمة (إلى:) كما يكتب اسم الجهة في السطر الثاني منسقة مع بداية مسمي وظيفته .

٢- ومرسل التعميم ويسبق اسمه بكلمة (من:)

٣- وموضوعه ويسبق بكلمة (بشأن:)



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

عناصر التقرير

مهارات فنية

الشروط الشكلية في المراسلات الكتابية

ز- التحية الافتتاحية:

وهي عبارة (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته)

ح- نص التعميم:

وينسق على شكل فقرات عادية .

ط- التحية الختامية:

وهي عبارة (والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته) وعند الحاجة لكتابة عبارات أخرى مثل(شاكرين ومقدرين لكم تعاونكم)،تضاف للفقرة الأخيرة من النص في نفس السطر والخط كأنها منها وتختتم بنقطة.

ي- توقيع صاحب الصلاحية:

ويكون في نهاية الهامش الأيسر في السطر الذي يلي التحية الختامية، حيث يكتب مسمى وظيفته ثم اسمه ثلاثيا وبينهما فراغ لرسم التوقيع .



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات الكتابية

علامات الترقيم

المسافات	استخدام العلامة	العلامة	الرمز		
				قبلها	بعدها
م بدون	م "بدون"	لحصر النص المنقول.	علامتا التنصيص	" "	
بدون	مسافة	آخر جملة التعجب أو التحذير أو الدهشة والاستغراب.	علامة التعجب	!	
مسافة	مسافة	لتحديد الجملة الاعتراضية، بين الترقيم والنص مثل (١- النص).	الشرطة	-	

المسافات	استخدام العلامة	العلامة	الرمز		
				قبلها	بعدها
بدون	مسافة	لوقوف عند نهاية الجملة التامة، عند انتهاء الكلام.	النقطة	.	
بدون	مسافة	للوقة الصغيرة بين عبارات مرتبطة بجملة واحدة.	الفاصلة	,	
بدون	مسافة	بين الشيء وأقسامه، بين القول وفعله.	علامة التوضيح	:	
بدون	مسافة	بعد الجملة الاستفهامية.	علامة الاستفهام	?	
م بدون	م بدون	لحصر الأرقام، لحصر الكلمات غير العربية أو العامية.	علامتا الحصر	()	



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

عناصر التقرير

مهارات فنية

ألقاب و ألفاظ الخطاب

الوزير، نائب الوزير ، موظفي المرتبة الممتازة	معالي (المخاطبات الخارجية)
وكلاء الوزارة، مديري العموم، مديري الإدارات التعليمية ، مساعدى مديري الإدارات التعليمية ،مديري الجهات الحكومية الخارجية ومن في درجتهم .	سعادة (المخاطبات الخارجية والداخلية)
جميع المخاطبين الآخرين	المكرم (المخاطبات الداخلية)

ويأتي بعدها الخطاب بشكل مباشر بدون علامات تنصيص، كما يلي:

- معالي وزير التعليم
- معالي مدير جامعة القصيم
- سعادة وكيل الوزارة للمناهج والبرامج التربوية
- المكرم رئيس قسم شؤون المعلمين



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

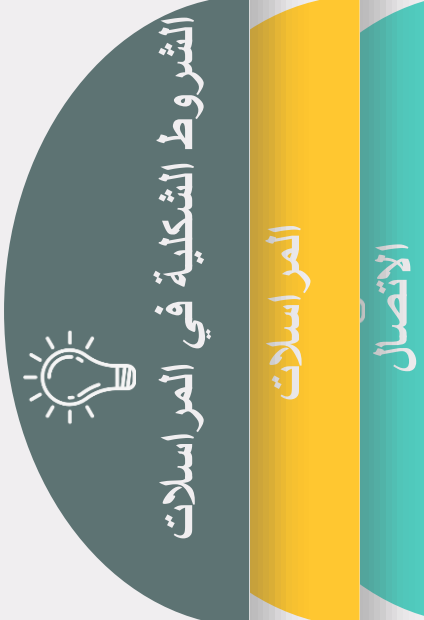
أمثلة على مخاطبات الرؤساء والمرؤوسين

عند مكاتبة المرؤوس رئيسه
يقول:

- يسرني (يشرفني) أن أقدم لكم بيانا عن نتائج مهمتي.
- يسرني(يشرفني) أن اعرض عليكم أسباب.....
- يسرني (يشرفني) أن ألتمس منكم الإذن.....
- إني لممنون لكم عن الاهتمام الذي تولونه لطبي
- يسرني(يشرفني) أن أوافيكم رففته بالتقرير.....
- اقترح التعديل الآتي للمشروع الذي يخص....

عند المكاتبة بين الموظفين
المتساوين :

- يسرني (يشرفني) أن أخبركم.....
- يسرني (يشرفني) أن أحيطكم علما.....
- يسرني (يشرفني) أن أطلب منكم قبول.....
- يسرني أن أوافيكم.....
- يسرني أن أوجه إليكم.....
- يسرني أن اقترح عليكم.....



ملحوظة : يجوز استعمال عبارة "يؤسفني أن" بدلاً عن "يشرفني أن" لتخفيف جواب سلبي، كما يمكن استعمال

مهارات فنية
عناصر التقرير

عبارات المجاملة

-لا نقول أرفض طلبك، أو يؤسفني أن أخبرك بأن طلبك غير مقبول،

بل نقول : في الظروف الراهنة لا يمكنني أن أستجيب لطلبك،

أو أخذت طلبك بعين الاعتبار وسيحظى بالقبول عندما تسمح الظروف بذلك.

٢-عندما نريد أن نعبر عن أمر يجب تلطيف الصيغة المستعملة في التعبير ما عدا عند ضرورة فرض السلطة.

لا نقول مثلا : انقل إلى هذا الملف .

بل ، نرجو التفضل بنقل هذا الملف إلي.

أو اعمل على أن تهتم أكثر بمعالجة القضايا ...

بل، أولي اهتماما في معالجة القضايا.....



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

تقنيات الكتابة

الشروط الموضوعية في المراسلات الكتابية :
ويقصد بها الشروط التي تعني بصياغة الأفكار بأسلوب علمي وتسلسل منطقي وبلغة سهلة .وعبارات صحيحة بعيدة عن الحشو بحيث يكون هدفها الإخبار بالمعلومات والحقائق ومن أهمها :

- الوضوح

ويقصد به وضوح الرسالة لدى المتلقي لها
ويمكن تحقيق الوضوح بمراعاة ما يلي :

- ١/١ تحديد الفكرة أو الأفكار الرئيسية للموضوع .
- ١/٢ استخدام الكلمات والعبارات المألوفة والمتداولة.
- ١/٣ استخدام الكلمات التي لا تشتت فهم القارئ .
- ١/٤ استخدام الجمل والفقرات القصيرة.
- ١/٥ ترابط الكتابة . وذلك بعدم فصل أجزاء الجملة الواحدة عن بعضها .

-الاختصار:

ويقصد به التأكد من عدم استخدام أية كلمات أو عبارات تزيد عما يطلبه الموضوع ، حيث يجب مراعاة ما يلي :

- ٢/١ تجنب تكرار الكلمات والبيانات والمعلومات التي وردت في الرسالة التي يتم الرد عليها.
- ٢/٢ عدم ذكر المعلومات المعروفة لدى المرسل إليه .
- ٢/٣ الابتعاد عن الكلمات والعبارات الخارجة عن الموضوع أو التي لا تضيف شيئاً جديداً



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

تقنيات الكتابة

-الأسلوب:

يجب أن تكون الكتابة بأسلوب لطيف ومهذب يعكس صداقية الكاتب واهتمامه بمن يكتب لهم .مما يعطي انطباعاً حسناً لدى المتلقي .

ولتحقيق هذا الشرط يمكن إتباع مايلي :

٣/١ استخدام الكلمات والعبارات الحسنة للتعبير عن الأفكار والاقتراحات الجيدة والابتعاد عن استخدام الكلمات والعبارات التي تحمل التأويل أو النقد أو التجريح .

٣/٢ استخدام العبارات الدالة على الاحترام والتقدير مثل (نأمل .نرجو .يسرنا .يسعدنا .نشكركم ... الخ)

٣/٣ عدم الإكثار من الوعود والتأكيدات التي لايمكن تنفيذها .

٣/٤ استعمال الأسماء والضمائر.



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

تطبيقات كتابية

١-كتابة التاريخ داخل الخطاب بالطريقة التالية:

٧ محرم ١٤٤٠هـ أو ٧/١/١٤٤٠ هـ

٢-صيغ البدء :

يمكن بدء تحرير مراسلة إدارية سواء بالإسناد إلى عنصر سابق أو بصيغة إخبار أو بدون ذلك.

أ- استنادا إلى عنصر سابق :

- رداً على خطابكم ... بتاريخ ... يسرني أن أنهي إلى علمكم
- تبعا لطلبكم رقم بتاريخ تحت عدد ... يسرني أن أحيطكم علما
- بالمكالمة الهاتفية بتاريخ أطلعتموني على
- بناء على ما ورد في خطابكم

ب - بصيغة الإخبار أو بدونها :

- يسرني أن أحيطكم علما
- يسرني أن أخبركم ...
- يسرني أن أنهي إلى علمكم ...
- يسرني أن أوجه إليكم
- يسرني أن أثير انتباهكم
- أرجوكم أن تفضلوا باستلام الوثائق صحبتة.



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

تطبيقات كتابية

٣- صيغ العرض أو المناقشة :

ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر :
أشير، أدون، ألاحظ، أضيف، أثبت، أذكر، إلخ...

أ- مع تلطيف الصيغة :

- أستسمح بأن أشير (أو أذكر أو أوضح) إلى
- لا يسعني إلا أن أشير أو أثبت
- لا يخفى على أن
- لا أنسى أن ...
- يبدو من الأفضل والملائم

ب- بسطة : (تستعمل هذه الصيغ غالبا لاستتساخ خلاصة العرض

- يحق لي، يحق لكم، يحق لك
- قد أكون مضطرا إلى
- أدعوكم إلى
- أطلب منكم أن
- ألفت انتباهكم إلى
- أولى اهتماما



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

تطبيقات كتابية

٤ - الصيغ الرامية إلى استدراك بعض الأدلة :

- لا يخفى علي لا أشك في

- لست دون علم به

- لا يخفى عليكم ...

٥- صيغ السرد :

- في بداية الأمر، في نهاية الأمر

- أولا، ثانيا

- من ناحية، ومن ناحية أخرى

- فضلا عن ذلك، في النهاية، وأخيرا

- ب صفة رئيسية، بصفة عامة، بصفة ثانوية

- بما أن، نظرا لـ، اعتبارا لـ، بناء على، استنادا إلى، وفقا لـ،



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

تطبيقات كتابية

٦ -صيغ الانتقال :

- الغرض منها تمكين المحرر من الانتقال من فكرة إلى أخرى ومثالها :
- من جهة، ومن جهة أخرى أو من ناحية أخرى
- بخلاف، بعكس، على النقيض من ذلك.
- علاوة على، زيادة على ذلك، بالمقابل.

٧ - صيغ توضيح الفكرة أو تقديم وجهة النظر :

- في هذا الموضوع، في هذا الصدد، في هذا الشأن، في الواقع، بالفعل (فعلا) بالطبع (طبعاً)، بالخصوص(مبدئياً)، لا سيما (خاصة)، مع ذلك، فضلا عن ذلك زد على ذلك، على كل حال، مهما حدث، بصفة عامة، عندئذ، وحينئذ، آنئذ.
- في نظري، حسب رأيي، حسب فهمي، من جهتي، ومن ناحيتي، فيما يخصني.



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

ألفاظ غير مناسبة للخطاب

ألفاظ مثيرة للشك	(وبعد: في الحقيقة أود...)
ألفاظ التمني	أتمنى من شخصكم الكريم السماح لي بتحويل تخصصي). (هذا وأتمنى من الله أن يوفقكم)
ركافة الأسلوب	(سعادة عميد ... أطلب وأرجو من حضرتكم). (الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم أما بعد سعادة المكرم). (لأنني أريد التحويل من هذا القسم وأريد التحويل إلى قسم).



ألفاظ غير مناسبة للخطاب

تحويل العبارات السلبية إلى عبارات ايجابية وتقصير بعض العبارات

العبارات السلبية	العبارات الإيجابية
نقل مكاتبنا الساعة الرابعة مساء	تبقى مكاتبنا مفتوحة حتى الساعة الرابعة مساء
لن نقع في مثل هذا الخطأ مرة أخرى	سنقوم بفحص الأرقام وتحري الدقة في المرات القادمة
لا يمكننا قبول طلبكم هذا بسبب فشلكم في تعبئته بالبيانات الصحيحة	نأمل إعادة تعبئة الطلب بدقة ليمكننا قبوله وتقديم الخدمة المطلوبة
لسوء الحظ لا يمكننا تقديم الخدمة يوم الخميس	يسرنا تقديم الخدمة طيلة أيام الأسبوع عدا الخميس
لا يمكنني إنهاء هذا التقرير قبل الخامس من شهر رمضان	سيكون التقرير جاهزاً في الخامس من شهر رمضان
لقد تأخرتم كثيراً في رفع طلبكم	نأمل ارسال طلبكم خلال يومي عمل



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

عناصر التقرير

مهارات فنية

ألفاظ غير مناسبة للخطاب

العبرة المختصرة	العبرة المطولة
دائماً	في جميع الأوقات
حقائق	حقائق دقيقة
الساعة السادسة والنصف	في تمام الساعة السادسة والنصف
فريد	فريد من نوعه
أكثر من تسع رسائل	تزيد في عددها عن تسع رسائل
تقريباً	على وجه التقريب
أنا أو شخصياً	أنا شخصياً
الاحتياجات	الاحتياجات اللازمة
نرجو معرفة السبب	نرجو أن تحاولوا معرفة السبب



الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

عناصر التقرير

ما هو التقرير؟

يعرف التقرير بأنه: عرض للحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، عرضاً تحليلياً بطريقة متسلسلة ومبسطة تساعد على الوصول إلى النتائج وعرض الاقتراحات في حالة إذا ما كان التقرير يتطلب تقديم اقتراحات (العامري، ١٤٣٢).

ويمكن أن نستخلص من هذا التعريف أهم خصائص التقرير وهي:

١. متخصص في مجال معين كأن يكون التقرير في مجال تنمية القوى العاملة.
٢. يعده شخص متخصص. متخصص في مجال القوى العاملة.
٣. مكتوب عن موضوع محدد. كأن يكون التقرير دراسة تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في إحدى إدارات جهاز حكومي.
٤. يناقش ويقدم الموضوع بطريقة فنية.
٥. يصل إلى نتائج محددة.
٦. قد ينتهي بتقديم اقتراحات وتوصيات، أو يكتفي بتقديم النتائج.
٧. يكتب ويخرج بطريقة خاصة تميزه عن غيره من وسائل الاتصال الكتابي.



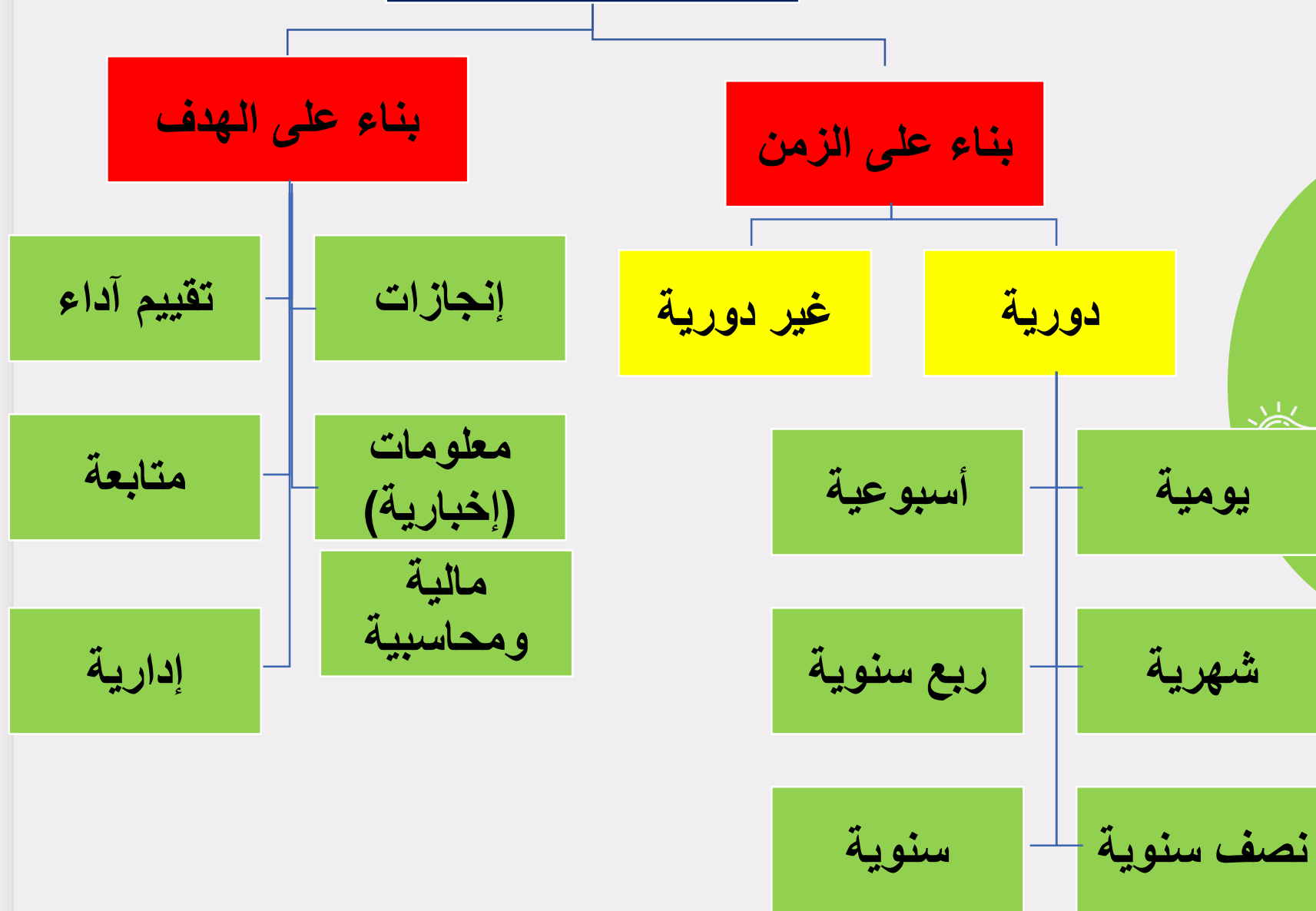
عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

أنواع التقارير



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

التحضير لكتابة التقرير

تساؤلات مهمة قبل كتابة التقرير:

لكي تكون صورة التقرير كاملة الأبعاد فإن على معد التقرير أن يجيب عن التساؤلات التالية:

- ✓ ما موضوع التقرير؟
- ✓ ما الجهة التي سيقدم لها التقرير؟
- ✓ ما المعلومات المتوفرة لدى تلك الجهة والمعلومات الإضافية التي نحتاجها؟
- ✓ ما الغرض الذي يستدعي كتابة التقرير؟
- ✓ متى يجب الانتهاء من كتابة التقرير؟



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

خطوات إعداد التقرير:

عرفنا أن للتقارير أنواعاً عديدة، تتحد كل تلك الأنواع في أساسيات الإعداد، ولكنها قد تختلف من نوع إلى آخر في مراحل الإعداد، ولأن التقارير التحليلية تستخدم في كثير من الأعمال الإدارية، وتحتاج إلى وقت أطول وجهد أكبر في إعدادها فإنها تمر بمراحل متعددة تحتاج إلى معرفة ومهارة، وتتلخص هذه المراحل فيما يلي:

١. تحديد الموضوع أو المشكلة.
٢. تصميم الإطار العام.
٣. إعداد خطة العمل.
٤. جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها.
٥. تحليل البيانات والمعلومات.
٦. كتابة التقرير.
٧. عرض وتقديم التقرير.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

خطوات إعداد التقرير:

١. تحديد الموضوع أو المشكلة:

إجابة لمجموعة من الأسئلة منها:

١. من سيقراً التقرير؟
٢. لماذا يريد القارئ هذا التقرير؟
٣. ما الجوانب التي يرغب القارئ في معرفتها؟
٤. ما الأمور التي لا يرغب القارئ في معرفتها؟
٥. ما مقدار معرفته بموضوع التقرير؟



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

خطوات إعداد التقرير:

٢. تصميم الإطار العام:

يختلف تصميم الإطار العام للتقرير حسب نوعه، فإن كان التقرير قصيراً فإنه سوف يأخذ في هذه الحالة شكل المذكرة الداخلية في حالة تقديم التقرير إلى إدارة داخل الجهة، أو الرسالة الخارجية إذا كان التقرير سيقدم إلى جهة خارجية.

ويحتاج المعد في هذه الحالة إلى تقسيم المذكرة الداخلية إلى عناوين أساسية وربما يتفرع منها عناوين

أما إن كان مطولاً - كأن يكون تحليلياً مثلاً - فإنه في هذه الحالة يحتاج إلى تقسيم التقرير إلى أجزاء، يعتبر كل جزء مرحلة عمل تكمل بقية المراحل فمثلاً تكون المرحلة الأولى وصف الوضع الراهن ثم تحليله ثم النتائج ثم اقتراح التوصيات.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

خطوات إعداد التقرير:

٣. إعداد خطة العمل:

بعد تحديد مشكلة أو موضوع التقرير ورسم الأبعاد والحدود يكون من السهل على معد التقرير أن يحدد ما يجب أن يفعله والطريقة التي سوف يتبعها للوصول إلى أهدافه، وبذلك فإنه سوف يكون قادراً على معرفة الوقت اللازم لإنجاز المهمة، ومن ثم رسم خطة العمل وإظهارها في (جدول زمني) لتنفيذ المهمة، وهو يتكون من عدة حقول؛ الحقل الأول (مراحل العمل) ويقابل كل مرحلة الزمن المتوقع.

٤. جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها:

بعد تحديد الهدف من إعداد التقرير، وتحديد الموضوع أو المشكلة قيد الكتابة، فإن ذلك يجعل الكاتب قادراً على تحديد البيانات والمعلومات التي يحتاجها بشكل دقيق. وينتقل بعد ذلك لاختيار الخطوات التي تساعد في مهمته ومنها:



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

خطوات إعداد التقرير:

٥. كتابة التقرير:

هذه المرحلة تمر بخطوتين: الأولى كتابة المسودة والثانية كتابة التقرير في صورته النهائية. وفي التقارير الاستشارية فإن هذه المرحلة تنقسم إلى خطوتين هما كتابة التقرير المبدئي ومناقشته مع الجهة طالبة التقرير، ثم الخطوة التالية كتابة التقرير بصورته النهائية. ومع أن كتابة التقرير تعتبر من الخطوات الأخيرة في عملية الإعداد، كما أنها في الغالب تأخذ وقتاً وجهداً أقل مما بذل في المراحل السابقة، إلا أنها قد تكون السبب المباشر لفشل التقرير في تحقيق هدفه حتى وإن كانت جميع الخطوات السابقة تم أداؤها على مستوى عالٍ من الكفاءة.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مثال على تقرير قصير

مذكرة داخلية

التاريخ: ١٤٣٩/٤/٩ هـ

إلى: مدير إدارة البحوث والاستشارات
من: الدكتور/ محمد
بشأن: تقرير عن دراسة.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

فيما يلي بعض الملاحظات على الاستشارة الخاصة بـ (تنظيم الأعمال المستودعية ومراقبة المخزون بإدارة -----):



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

تابع مثال على تقرير قصير

مسلسل	الملاحظة	رقم الصفحة	الاقتراح
١	تحليل الوضع الحالي	٣	تحليل الوضع الراهن
٢	لا يوجد توحيد في المسافات المستخدمة قبل وبعد علامات الترقيم التالية: الفاصلة، النقطة، علامة الترقيم، علامة الاقتباس في بعض أجزاء الدراسة.	مثال: الصفحات ٢، ٧، ٩، ١٢، ١٥، ١٦، ١٨.	أقترح عدم ترك مسافة قبل هذه العلامات وتوحيد ذلك في كامل أجزاء الدراسة.
٣	رغبة المسؤولين بتنظيم ...	٧	رغبة المسؤولين في تنظيم ...
٤	(إتباع) وضع همزة تحت الألف للكلمة.	١٠	عدم وضع همزة تحت الألف للكلمة لأنها همزة وصل.
٥	خطأ مطبعي ترك مسافة بعد الألف في كلمة (الحد) الفقرة ١٣.	١٤	تصحيح الخطأين.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

أما إن كان التقرير من النوع التحليلي المطول أو أن عدد صفحاته تزيد مثلاً عن (١٠) صفحات، فإن أجزاءه تتكون مما يلي:

١. صفحة الغلاف:

تقدم صفحة الغلاف معلومات مختصرة عن التقرير، وبما أنها أول ما يقع عليه نظر القارئ فمن المهم أن تكتب بشكل واضح ومنسق، ويتم ذلك عن طريق تقسيم الصفحة - بخطوط افتراضية - إلى ثلاثة أجزاء وتوزع وفقاً لذلك عناصر صفحة الغلاف كما يلي:

أ. عنوان الجهة التي أعد من خلالها التقرير: تكون في أعلى يمين الصفحة.

ب. عنوان التقرير: في منتصف السطر الأول من بداية الثلث الثاني من الصفحة. ويجب أن يعكس محتوى التقرير بشكل دقيق.

ج. الجهة المقدم لها التقرير: بعد سطرين فراغ من عنوان التقرير.

د. معد التقرير: يكتب في منتصف السطر الأول من بداية الثلث الأخير من الصفحة. ويكتب اسم المعد وصفته الوظيفية.

هـ. تاريخ الإعداد: يكتب في الهامش السفلي من الصفحة، وله صورتان صورة يكون التاريخ كاملاً باليوم والشهر والسنة في حالة التقارير القصيرة التي لا يستغرق وقت إعدادها مثلاً أكثر من أسبوع عمل، والصورة الثانية يكون التاريخ الشهر والسنة في التقارير غير العادية التي يستغرق إعدادها وقتاً قد يمتد إلى أكثر من شهر. (مثال لصفحة غلاف تقرير، نموذج رقم ٣)



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مثال على تقرير مطول



المملكة العربية السعودية
معهد الإدارة العامة
فرع المنطقة الشرقية
إدارة البحوث والاستشارات

دراسة
إعداد آلية لتحديد الاحتياجات التدريبية
في إدارة----- بالمنطقة الشرقية

إعداد
الدكتور/ محمد بن محمد باجنيد
عضو هيئة التدريس بالمعهد

جمادى الأولى ١٤٢٣ هـ

رقم التصنيف (١٢٦/٧١٠/٣٣)

شكل رقم (٥) صفحة غلاف التقرير



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

مهارات فنية

٢. قائمة المحتويات:

وهي تبين موضوعات التقرير الرئيسة وأرقام صفحاتها، ومن الأخطاء الشائعة تسميتها الفهرس، حيث إن مصطلح فهرس يعني فهرسة الأسماء أو المواقع التي وردت في الكتاب حسب الحروف الهجائية، فمثلاً تحصر جميع الأسماء التي تبدأ بحرف الألف وتسرد تحت هذا الحرف ثم الأسماء التي بحرف الباء وهكذا، وينطبق هذا أيضاً على المواقع الجغرافية. (مثال لقائمة محتويات،

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
- المقدمة	٢
- أهداف الدراسة	٢
- مصادر المعلومات	٢
أولاً: الوضع الحالي وتحليله: وصف وتحليل الوضع الحالي لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية.	٣
ثانياً: التنظيم المقترح	٧
١/٢ التنظيم الإداري	٨
١/١/٢ أهداف تحديد الاحتياجات التدريبية ضمن مراحل العملية التدريبية	٨
٢/١/٢ أهداف تحديد الاحتياجات التدريبية ضمن مراحل العملية التدريبية	٨



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

٣. المقدمة:

المقدمة هي فاتحة التقرير وهي البوابة التي يدخل منها القارئ للتقرير؛ لذا يجب أن تعطي انطباعاً جيداً عن التقرير وتقدم معلومات تحفز على قراءة التقرير، كما أنها تعتبر اتفاقية بين المعد والقارئ - إن جاز التعبير - فيكون القارئ على دراية لسبب إعداد التقرير ومحتواه وطريقته وظروف إعداده.

٤- متن التقرير:

يحتوي متن التقرير على البيانات والمعلومات عن المشكلة أو الموضوع قيد الكتابة والنتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها. وهذا الجزء هو أكبر أجزاء التقرير؛ لذا لتسهيل قراءته وفهم محتواه يستلزم الأمر تقسيمه إلى عناصر أساسية ثم فرعية ثم فرعية من فرعية حسب حجم التقرير ونوعه. وهذه التقسيمات هي ما يعرف بالأبواب والفصول،



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

٥- الملخص:

التلخيص عملية مهمة وصعبة تحتاج إلى مهارة وذلك لتحقيق شروط الملخص الجيد وهي:

- أ- أن يكون مختصراً.
- ب- أن يكون شاملاً لمحتوى التقرير.
- ج- أن يكون واضحاً.
- د- أن يفيد القارئ المشغول الذي ليس لديه وقت كاف لقراءة كامل التقرير.

٦- الملاحق:

القاعدة في إعداد الملاحق هي: (وضع ما تعتقد أنه يدعم أو يكمل التقرير ولكنه لا يصل إلى درجة أنه يقدم معلومة أساسية يجب وضعها ضمن متن التقرير).



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

شروط إعداد التقرير الجيد

- ١- الوضوح
- ٢- الدقة
- ٣- الموضوعية
- ٤- الإيجاز
- ٥- التسلسل المنطقي في عرض المعلومات
- ٦- الإقناع



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

تابع شروط إعداد التقرير الجيد

١- الوضوح

وضوح الأسلوب وسهولته هو أساس نجاح عملية الاتصال عن طريق كتابة التقارير، ولتصل الفكرة التي في ذهن مقدم التقرير إلى قارئه لابد من :

- اختيار **المفردات اللغوية** بشكل سليم وصحيح والابتعاد عن المصطلحات العلمية المعقدة والمفردات اللغوية صعبة الفهم.
- **ترابط عبارات** وفقرات التقرير، واستخدام وسائل ربط الجمل والأفكار.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

تابع شروط إعداد التقرير الجيد

٢- الدقة

سواء في عرض موضوع التقرير، أو عند جمع البيانات والمعلومات المتعلقة به والاعتماد على مصادر المعلومات الموثوق فيها. ترابط عبارات وفقرات التقرير، واستخدام وسائل ربط الجمل والأفكار.

٣- الموضوعية

و تعنى عدم التحيز عند عرض الحقائق الخاصة بالموضوع أو النتائج والتوصيات بشأنه.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

تابع شروط إعداد التقرير الجيد

٤- الإيجاز

- إذا أردنا ضمان النجاح للتقارير المقدمة فمن الضروري الاختصار والإيجاز في الكتابة فكل ما هو غير ضروري وهامشي يقلل من قيمة المهم والأساسي من الأفكار.
- التركيز على الأفكار الهامة لتأكيدھا واختيار المكان المناسب لعرضھا في التقرير فمثلا أن تكون العبارة التي تحتاج إلى التأكيد في بداية الفقرة مثلا أو نهايتها، كما أن استخدام عدد أكبر من الكلمات المعبرة وكتابتها بخطوط أعرض أو خطوط تختلف عن سياق باقي كلمات التقرير.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

تابع شروط إعداد التقرير الجيد

هـ- التسلسل المنطقي فى عرض المعلومات

من الضرورى ترتيب وعرض التقرير بشكل منطقى منظم، وذلك من خلال:

- الترتيب الزمنى للأحداث الواردة بالتقرير.
- الترتيب المكانى، كلما أمكن ذلك.
- التدرج عند عرض الموضوعات من البسيط إلى المعقد فالأكثر تعقيدا.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية فى المراسلات

المراسلات

الاتصال

تابع شروط إعداد التقرير الجيد

٦- الإقناع

ويقصد به ذكر الحقائق كاملة في التقرير دون تغيير حتى لا يتسرب الملل لذهن القارئ ولا يقتنع بما يرد فيه ، وفي هذا الشأن يفرق كاتب التقرير بين الحقائق المطلوبة والآراء ووجهات النظر .

ولتحقيق درجة عالية من الإقناع لابد من مراعاة ما يلي :

- الموضوعية وعدم تدخل الآراء الشخصية وترك الحقائق تتحدث عن نفسها.
- السلامة اللغوية واستخدام المفردات والقواعد اللغوية بشكل مترابط واضح ودقيق.



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

أفعل ولا تفعل عند كتابة التقارير

- اجعل تقريرك مثيرا لاهتمام القارئ .
- استخدم عناوين رئيسية وأخرى فرعية.
- لا تجعل تقريرك طويلا مملا .
- لا تصل إلى نتيجة معينة دون أن تؤيدها بالحجج والبراهين .
- ابحث عن كافة الحقائق التي تجعل تقريرك دقيقا .
- استخدم فقرات كل منها يركز على نقطة معينة .
- لا تطبع التقرير دون مراجعة الأخطاء وتصحيحها .
- تأكد من مصادر المعلومات قبل تقديم التقرير .
- استخدم الخطوط والأشكال ونوع في نمط الخط .



عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال

بعض المهارات الفنية لكتابة التقارير باستخدام معالج النصوص Word



- ❖ تحديد اتجاه النص قبل بدء عملية الكتابة
- ❖ استخدام فاصل الصفحات
- ❖ استخدام الأنماط Styles
- ❖ تكوين جدول المحتويات بناء على الأنماط
- ❖ إنشاء قائمة الجداول والرسومات
- ❖ ادراج الصور وتصغير حجمها في الملف
- ❖ ادراج الاشكال وتعبئتها بالصور
- ❖ ادراج أشكال ذكية وتغيير أشكالها
- ❖ ادراج رسم بياني
- ❖ التعامل مع الجداول – الفرز - الترتيب – الدوال
- ❖ تنسيق الجداول (صف الرؤوس – العمود الأول - الأخير)
- ❖ دمج المراسلات



**شاكر لكم حسن استماعكم
وتقبلوا تحياتي
أ. محمد عيد**



تواصل معنا

مهارات فنية

عناصر التقرير

الشروط الشكلية في المراسلات

المراسلات

الاتصال