

الاتصالات الكتابية

أجزاء التقارير

أجزاء التقارير

## الهدف العام :

القدرة على كتابة تقرير بكفاءة مع مراعاة الشروط الشكلية والموضوعية.

## الأهداف التفصيلية : بنهاية هذا الفصل

يفترض أن يكون المتدرب قادراً على كتابة التقرير بكفاءة ولديه المعرفة بأجزائه التالية:

١. ما يحتويه غلاف التقرير من بيانات ومعلومات.
٢. صفحة الغلاف وما تتضمنه من معلومات .
٣. المقدمة وما تحتويه من معلومات.
٤. قائمة المحتويات وكيفية إعدادها.
٥. جسم التقرير بما يحتويه من عرض وتحليل و نتائج وتوصيات.
٦. قائمة التوضيحات وتحتوي على جزأين:  
الجزء الأول : فهرس الجداول ، والجزء الثاني : فهرس الأشكال .
٧. جسم التقرير.

## الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيقة .
- الحاسب الآلي – برنامج Word ، Excel.

## متطلبات المهارة :

- القدرة على الطباعة .
- القدرة على التعامل مع برنامج *windows ٢٠٠٠* ، Word ، Excel.
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٢٠ د .

## أجزاء التقرير

تستخدم الكثير من المنظمات التقارير الطويلة والتي تحتوي على صفحات كثيرة ، ويختلف حجم التقرير من منظمة لأخرى ، ومن قطاع لآخر لكنها في الغالب تتفق إلى حد كبير في أجزاء التقرير وهي الجزء التمهيدي ثم جسم التقرير ثم الخلاصة ثم الملاحق و أخيرا المراجع .

### أولاً : الجزء التمهيدي :

#### أ- غلاف التقرير :

وعادة ما يتضمن كل أو بعض البيانات والمعلومات التالية:

- اسم الشخص أو الجهة التي قامت بإعداد التقرير .
- اسم الشخص أو الجهة المرفوع لها التقرير .
- موضوع التقرير .
- تاريخ التقرير .

#### ب- صفحة الغلاف .

وهي الصفحة التي تلي الغلاف وتتضمن اعتراف الكاتب بفضل وجهد الأفراد الآخرين الذين اسهموا بشكل كبير وفعال في إعداد التقرير ، ويمثل هذا نوعاً من الأمانة العلمية.

#### ج- المقدمة :

ومن خلال المقدمة يمكن شد القارئ إلى قراءة باقي أجزاء التقرير ، فهي توضح المشكلة وأهميتها ، وقد تعطي فكرة عن تقارير سابقة لها علاقة بالمشكلة الواردة في التقرير ، وينبغي أن تجيب المقدمة على سبب إعداد التقرير . وفي المقدمة يعرض معد التقرير موضوع التقرير والغرض منه والطريقة التي جمعت بها بيانات التقرير ، وفي حال عدم ذكر ملخص في نهاية التقرير فإنه يجب أن تكون المقدمة اكثر تفصيلاً ، أما إذا وجد الملخص فإن المقدمة عادة تكون مختصرة وتشتمل الآتي :

الجهة التي خولت سلطة إعداد التقرير ، وتحديد المشكلة التي أظهرت الحاجة إلى كتابة التقرير ، وتشمل أيضاً نطاق التقرير ( الموضوعات التي سيتناولها ) ، وحدود التقرير ، والمشكلات التي واجهت

معد التقرير والغرض من التقرير ، وطرق جمع البيانات ومصدرها وطرق التحليل وتعريف بالمصطلحات المستخدمة في التقرير ، ونتائج البحث والتوصيات وهيكل التقرير باختصار.

#### **د - قائمة المحتويات :**

وتعد هذه القائمة بعد الانتهاء من كتابة التقرير وتبين قائمة المحتويات فصول التقرير وأرقام الصفحات ، وقد يلي قائمة المحتويات جدولاً يبين الأشكال والرسوم البيانية الواردة بالتقرير ، وتعتبر قائمة المحتويات ضرورية عندما يتجاوز التقرير عشر صفحات لأن قائمة المحتويات تساعد القارئ في الوصول للمواضيع بسهولة وتطلعه على فكرة عامة عن التقرير .

#### **ه - قائمة التوضيحات وتحتوي على جزأين :**

الجزء الأول : فهرس الجداول ، والجزء الثاني : فهرس الأشكال .

#### **ثانياً : جسم التقرير :**

وعادة يكون هذا الجزء أكبر أجزاء التقرير ، فيوضح فيه المشكلة موضوع التقرير ، ونطاقها وطريقة البحث ، ومصادر المعلومات ، وعرض البيانات التي تم جمعها وتحليلها واستخلاص النتائج منها والتوصيات .

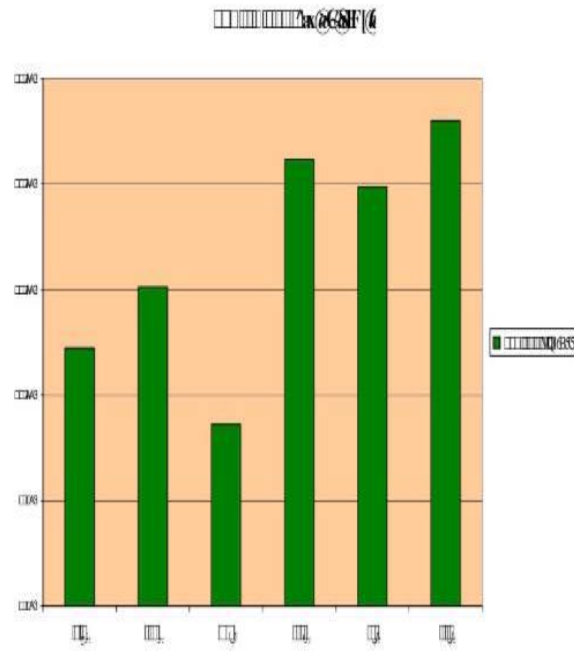
ويمكن تقسيم جسم التقرير إلى جزأين هما :

#### **أ - العرض والتحليل والرسوم البيانية :**

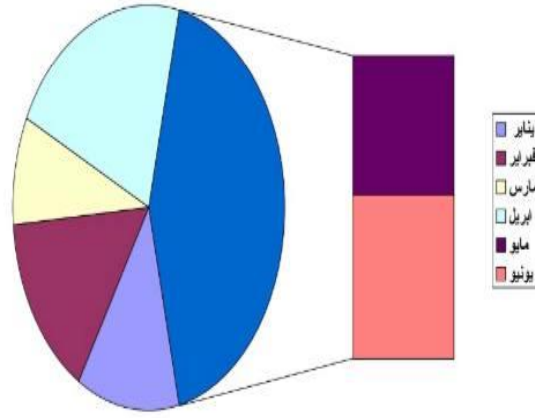
يعتبر الجزء الخاص بالعرض والتحليل هو صلب التقرير ويشغل الجزء الأكبر منه سواء بالكم أو الوقت ، أو الجهد ، ويتم عرض البيانات والمعلومات بربطها بالمشكلة أو موضوع التقرير .

وقد تستخدم الرسوم البيانية والمنحنيات في صلب التقرير لبعض البيانات ، مع الأخذ بعين الاعتبار عند عرضها ألا تعرض إلا إذا كان تضمينها سيسهم بشكل فعال في توضيح أو تبسيط عرض البيانات التي تمثلها ، فعلى سبيل المثال لو كان هناك جدولاً بسيطاً يبين حجم المبيعات في النصف الأول من سنة ٢٠٠٠م.

الشهر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	الإجمالي
حجم المبيعات	4566	5646	3213	7899	7417	8585	37326
النسبة المئوية للشهر	%١٢,٢٣	%١٥,١٣	%٨,٦١	%٢١,١٦	%١٩,٨٧	%٢٣,٠٠	%١٠٠,٠٠



شكل رقم (١)



شكل رقم ( ٢ )

ويجب أن تراعي القواعد التالية عند إدراج الرسوم البيانية .

- يكتب عنوان الشكل فوق الرسم ويكون مختصراً دالاً على محتواه .
- تكتب كلمة ( شكل ) أسفل الرسم متبوعة برقم ، ويذكر المصدر للشكل إن وجد.
- ترقيم الأشكال والرسوم حسب ورودها في التقرير ، وتعد قائمة الأشكال والرسوم من واقع أرقام وعناوين .
- يقوم معد التقرير بالتحليل للبيانات والمعلومات بعد عرضها.

#### ب - النتائج والتوصيات :

تعتبر النتائج والتوصيات من أهم أجزاء التقرير وبدونها قد تكون الفائدة المرجوة من التقرير أقل من التوقعات ، فالمدير يتوقع من معد التقرير أن يكتب نتائج ما توصل إليه ورأيه في هذا المجال لأنه متخصص .

ويجب أن تبنى التوصيات والنتائج على التحليل والتفسير المنطقي للبيانات الواردة في التقرير ، وقد تأتي النتائج على هيئة ملخص ، وقد تتخذ صورة تحليلية ، فإذا كانت ملخصاً فإن فقرة النتائج قد تكون تلخيصاً لما ورد من نقاط رئيسية وردت في الموضوع .

وتتمحور النتائج على الخطوات العملية والإجراءات التي يرى كاتب التقرير ضرورة اتخاذها بناءً على ما ورد في التقرير ، وينبغي أن تجيب التوصيات على الأسئلة التالية :

ما الذي يجب عمله ؟ ومن سينفذ العمل ؟ ومتى ؟ وأين ؟ وكيف ؟.

وعادة ما تأتي التوصيات في التقارير الطويلة في نهاية التقرير ، وهذا اختياري فقد تأتي التوصيات في بداية التقرير ، وقد تذكر بإيجاز في الخطاب المرفق بالتقرير ، أو في المقدمة ، أو في ملخص التقرير أو في ملخص مستقل ، وقد يورد الكاتب التوصيات في البداية إذا كان يعتقد أن قارئ التقرير لن يعترض على النتائج ، أما إذا كان كاتب التقرير يعتقد أن القارئ سيعارض النتائج ، فيفضل ذكرها في آخر التقرير بعد إعداد القارئ وتهنئته لكي يتقبل النتائج بالحجة والإقناع.

### ثالثاً - الغلاصة والملخص :

التلخيص فن قد لا يتقنه الكثيرون ، كما أن التلخيص لابد أن يحتوي على بعض الجمل الواردة في التقرير وتطغى عليه ناهيك عن التقرير. دون الحاجة إلى قراءة التقرير كله وتبرز قدرة كاتب التقرير عندما يصيغه بأسلوب يتصف بالموضوعية والحياد ، فقد يستجيب الكاتب للأفكار الأكثر تشويقاً والتي تشد انتباهه بشكل أكبر .

ونخلص إلى أن ملخص التقرير هو عرض موجز للتقرير ، ويهدف الملخص إلى إعطاء فكرة واضحة عن الحقائق الأساسية في التقرير ، فالمدبر لا يملك الوقت الكافي لقراءة التقرير بأكمله ، وينبغي أن يحتوي التقرير حقائق موجزة عن المشكلة موضوع التقرير ، ووسيلة جمع البيانات والمعلومات ، والنتائج والتوصيات .

#### رابعاً - الملاحق :

تدرج الملاحق عادة في آخر التقرير لأنها بالعادة تمثل بيانات أو رسومات أو جداول أو إحصائيات أو استبانة، ليست في صلب موضوع التقرير، ولكي لا تقطع حبل أفكار القارئ فإنها تدرج في آخر التقرير، ويجب أن يأخذ كل ملحق رقماً متسلسلاً تبعاً لوروده في التقرير. وتأتي بعد انتهاء المتن مباشرة وقبل قائمة المراجع، وتستخدم الملاحق لتقديم المواد التكميلية.

#### خامساً - قائمة المراجع :

تأتي في نهاية التقرير وتعنون بـ ( المراجع ) وترتب أبجدياً.

تدريب عملي تقوم به المتدربة

الاتصالات الكتابية

تصميم ومراقبة النماذج

تصميم ومراقبة النماذج

## الهدف العام :

القدرة على تصميم نموذج بشكل مبسط ويحقق الغرض بكفاءة

## الأهداف التفصيلية :

بنهاية هذا الفصل يفترض أن يكون المتدرب لديه المعرفة وقادرا على القيام بكفاءة بالآتي:

١. معرفة أهداف النماذج.
٢. القدرة على تصميم النماذج.
٣. تجربة النماذج .
٤. قواعد تصميم النموذج .
٥. مراقبة النماذج.
٦. النماذج وعلاقتها بالإجراءات .

## الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيقة .
- الحاسب الآلي – برنامج Word ، Excel.

## متطلبات المهارة :

- القدرة على الطباعة .
- القدرة على التعامل مع برنامج *windows ٢٠٠٠* ، Word ، Excel.
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٢٠ د .

## مقدمة :

النموذج هو أحد الوسائل المساعدة في الأعمال المكتبية سواء في القطاع العام أو الخاص ، فهو ضروري للقيام بالأعمال وإنجاز المعاملات بسرعة وكفاءة ، ويساعد في التقليل من المجهود الذهني للموظفين والتفكير فيما يجب عمله ، في كل مرحلة من مراحل المعاملة ، ويتحقق ذلك بتوفر المعلومات والحقائق المطلوبة ، وتحديد الخطوات التفصيلية الواجب اتباعها لإنجاز المعاملة. والمنظمات سواء في القطاع الأهلي أو العام ، تستعمل العديد من النماذج للقيام بأعمالها منها على سبيل المثال: نماذج شؤون الموظفين ، كنموذج طلب الوظيفة ، ونموذج وصف الوظيفة ، ونموذج إيصال استلام نقود ... الخ .

## أولاً : تعريف النموذج .

هو أي ورقة مطبوعة آلياً تحتوي على معلومات ثابتة ومحددة وبها فراغات لتعبئة البيانات والمعلومات الأخرى لاستخدامها كجزء من إجراءات إنجاز المعاملة أيا كان نوعها.

## ثانياً : أهداف النماذج.

تحدد الأهداف العامة للنماذج بما يلي :

١. توفير الوقت والجهد في كتابة المعلومات المتكررة والثابتة في كل مرة مثل ( اسم وعنوان المنظمة في نموذج رسالة خارجية للشركة ، أو اسم ورقم الموظف وعدد الأيام وتاريخ بدء الإجازة وانتهائها في كل مرة يقدم فيها الموظف إجازة مثلاً).

٢. إيضاح المعلومات الواجب جمعها ، والتسلسل للخطوات التفصيلية لإجراءات المعاملة.

٣. وسيلة رقابية عند تنفيذ مختلف المعاملات لضمان تسجيل المعلومات المطلوبة في المكان الصحيح واكتمالها.

٤. تسهيل عملية الحفظ بتوحيد حجمها.

### القسم الثالث : مقدمة النموذج

تتضمن المقدمة معلومات تمهيدية تساعد في تهيئة معبئ النموذج ، ويفضل أن تكون المعلومات التمهيدية في الجزء العلوي مثل طلب توظيف (اليوم ، التاريخ ، الاسم ، رقم الموظف ، الإدارة).

### القسم الرابع : جسم النموذج

وهو الجزء الرئيسي في النموذج ويتضمن المعلومات الثابتة والفراغات المتروكة لها لتعبأ فيها المعلومات المتغيرة سواء كانت كتابة أو تأشير مثل ( نعم ) أو ( لا ) ، ويراعى تسلسل الإجراءات.

### القسم الخامس :خاتمة النموذج

وتتضمن أحيانا إقراراً من معبئ النموذج بصحة المعلومات المعبأة في النموذج وبتوقيعه على ذلك أو المصادقة من قبل الرئيس على صحة المعلومات المعبأة وتوقيعه إذا تطلب الأمر ذلك.

إدارة الموارد البشرية  
نموذج رقم / ١٤٩

( نموذج طلب استئذان )

اليوم : ..... التاريخ : .....

الاسم : ..... رقم الموظف : .....

نظرا لظروفي الخاصة والتي تتطلب خروجي أثناء الدوام ، أمل التكرم بالسماح لي بالخروج

من الساعة : ..... إلى الساعة : .....

الرئيس المباشر : موافق ( ) غير موافق ( ) .

توقيع الرئيس المباشر :

- صورة لقسم مراقبة الدوام
- صورة لرئيس القسم للمتابعة.

#### **رابعاً : لون النموذج :**

إن استعمال ألوانا مختلفة للنماذج يساعد في التعرف عليها بسهولة وبسرعة ، ويجنبنا الكثير من الأخطاء في الاستعمال ، لذا يستحسن تحديد ألوان مختلفة خصوصاً عندما ترسل صور من النماذج المعبأة إلى جهات متعددة.

ويستحسن اختيار الألوان على النحو التالي :

النسخة الأصلية بيضاء اللون .

والصورة الأولى خضراء فاتحة ، والصورة الثانية حمراء فاتحة ، والصورة الثالثة صفراء فاتحة ، والصورة الرابعة زرقاء فاتحة .

#### **خامساً : قواعد تصميم النموذج :**

من المتطلبات الأساسية لتصميم النماذج أن تكون النماذج واضحة وتسهل قراءة محتوياتها وما تتضمنه من أسئلة العلميات ، وتسهل تعبئتها ، وتعطي انطباعاً جيداً عن المنظمة.

القاعدة الأولى :

#### **أن يكون للنموذج هوية واضحة من خلال الآتي :**

- اسم مختصر وواضح يبين الغرض من استخدامه.
- رقم خاص بالنموذج.
- اسم المنظمة ، أما النماذج التي تستخدم داخل المنظمة فليس هناك ضرورة لذكر اسم المنظمة عليها.

#### **القاعدة الثانية :**

أن يتضمن النموذج التعليمات اللازمة لتعبئته ، وتوضع في الأماكن المناسبة لها على النموذج .

#### **القاعدة الثالثة :**

إدراج مقدمة تحتوي بعض البيانات الأساسية عن معبئ النموذج وتكون في أعلى النموذج .

#### **القاعدة الرابعة:**

ترتيب البيانات والمعلومات داخل النموذج بحيث تصنف المعلومات الخاصة بغرض معين وحسب الاستفادة التي ستحقق من تلك المعلومات في المستقبل.

#### **القاعدة الخامسة:**

تسهيل مهمة تعبئة النموذج سواء باليد أو آلياً بترك الفراغات المناسبة والكافية لتعبئة المعلومات والبيانات المطلوبة.

#### **القاعدة السادسة:**

إبراز المعلومات المهمة بشكل أكثر وضوحاً من المعلومات الأقل أهمية.

#### **القاعدة السابعة:**

يراعى قدر الإمكان تصميم النموذج بشكل يساهم في تقليل الكتابة عن طريق استخدام مربعات للتأشير عليها.

#### **القاعدة الثامنة:**

جعل البيانات والمعلومات الختامية في آخر النموذج مثل التوقيع والتاريخ .

#### **القاعدة التاسعة:**

الأخذ بعين الاعتبار طريقة حفظ النموذج عند الرغبة في حفظه بحيث تتلاءم مع الملفات المستخدمة للحفظ.

#### **القاعدة العاشرة:**

أن يخدم النموذج الإجراءات بشكل واضح من خلال الاستخدام والصور المرسله للجهات ذات العلاقة بحيث يحقق الغرض منه بكفاءة .

إدارة الموارد البشرية

نموذج رقم ٤٤

نموذج طلب إجازة

نوع الإجازة : إجازة سنوية ( ) - إجازة اضطرارية ( ) إجازة مرضية ( ) إجازة بدون مرتب ( )

اسم الموظف : ..... الرقم الوظيفي : .....

الإدارة : .....

عدد أيام الإجازة : ..... كتابة ..... من ..... إلى .....

توقيع الرئيس المباشر : ..... توقيع مدير الإدارة

.....

إجراءات إدارة الموارد البشرية : ( لا تعبأ بواسطة الموظف ) .

إدارة الموارد البشرية .

نموذج رقم ٤٥

اسم الموظف : ..... الرقم : ..... الإدارة :

تاريخ ابتداء الإجازة : ..... تاريخ انتهاء الإجازة ..... عدد أيام

التأخير : .....

الموظف باشر العمل في : ..... الرئيس المباشر :

.....

مدير الإدارة : .....

## خامساً : النماذج وعلاقتها بالإجراءات :

نعني بالإجراءات : الطرق المتبعة لإنجاز عمل ما ، وهي الخطوات التفصيلية للطريقة التي يتم بها الإنجاز وتشمل المراحل التي تمر فيها المعاملة من البداية حتى النهاية.

والإجراءات بوجه عام ، ماهي إلا وسائل مساعدة للقيام بالأعمال المختلفة في المنظمات ، إلا أنه قد يساء استخدام الإجراءات فتتحول من وسيلة مساعدة إلى عامل معطل ، وهذا يحدث عندما تطول الإجراءات وتتعد .

وترتبط الإجراءات ارتباطاً وثيقاً بالنماذج ، فالإداري يضع الإجراءات أولاً على ضوء السياسة العامة للمنظمة ثم يحدد العمليات الكتابية والمعلومات والبيانات الواجب الحصول عليها لإنجاز معاملة ما ، وبعدها يقرر ما إذا كانت هناك حاجة لتصميم النماذج للمساعدة في سرعة الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة.

فهي تسهل تنفيذ الخطوات التي تمر فيها المعاملات ، وتيسر عملية إنجاز المعاملات بسرعة وإتقان وترشد النماذج صاحب المعاملة والموظف إلى الخطوات المتسلسلة الواجب اتباعها لإنجاز العمل .