

إعداد وكتابة

# النقارير

إعداد /

أوليد محمد احمد الفقيه

## محتويات الدورة:

- ◀ مواصفات التقرير الفعال.
- ◀ العناصر والخصائص الرئيسية للتقارير الجيدة.
- ◀ طرق ومهارات الكتابة.
- ◀ أنواع وأشكال التقارير.
- ◀ خطوات إعداد التقارير.
- ◀ المهارات المطلوبة في معد وقارئ التقرير.
- ◀ الأسس الفنية و العلمية لكتابة الموضوعات و التقارير.
- ◀ نماذج وأشكال لتقارير العمل

## بعد الانتهاء من الدورة يكون المشارك قادر على:

- ◀ معرفة الخصائص والسمات لكتابة التقارير.
- ◀ إدراك النواحي الفنية اللازمة لكتابة التقارير.
- ◀ تحديد الخطوات المرحلية لإعداد التقارير.
- ◀ تفادي الأخطاء الشائعة في إعداد التقارير.
- ◀ معرفة أنواع التقارير الإدارية والمالية والفنية.
- ◀ إيصال أفكاره وأرائه للآخرين.
- ◀ إقناع الآخرين في ما يعرضه في التقارير.
- ◀ إدراك مهارات الكتابة وعرض البيانات.
- ◀ إعداد التقارير بمهنية عالية.

### تعريف التقرير :

هناك العديد من التعريفات للتقرير منها:

**يعرف التقرير بأنه** ( ضرب من ضروب الكتابة الوظيفية يتضمن قدراً من الحقائق والمعلومات حول موضوع معين، أو شخص معين، أو حالة معينة، بناءً على طلب محدد، أو وفقاً لغرض مقصود، وتحليلها وذكر الاقتراحات والتوصيات )

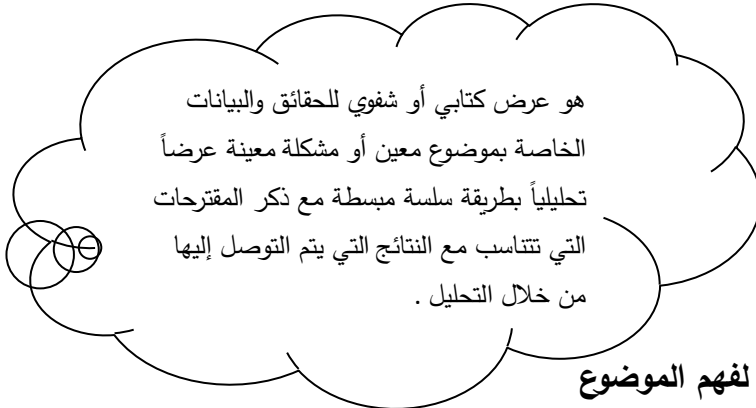
**وقد عرّف البعض التقرير بأنه** ( وسيلة اتصال خاصة بوصف موضوع معين ، ويتضمن حقائق وبيانات ومعلومات تعرض على القارئ ، من أجل اتخاذ توصية ، أو قرار ، وهي أما أن تكون شفوية ، أو تحريرية وهو وثيقة إدارية للاتصال الكتابي أو الشفوي بين مختلف المستويات الإدارية تتضمن عرضاً وافياً للمعلومات المتعلقة بموضوع معين .

### ومن ذلك يتضح أن التقرير :

قد يكون مكتوباً أو شفوياً .

قد يتضمن حقائق ومعلومات ومقترحات وتوجيهات .

قد يكون وسيلة اتصال بين شخصين أو جهتين



### ما هي سمات التقارير الجيدة؟

- ◀ تحتوي على المعلومات اللازمة لفهم الموضوع
- ◀ منظمة ومقسمة إلى أقسام بحيث يسهل الوصول إلى أي معلومة
- ◀ طويلة / قصيرة بالقدر الكافي والمعتاد في المؤسسة
- ◀ لا تحتوي على تفاصيل لا علاقة لها بالموضوع أو معلومات لا تُهم القارئ
- ◀ مؤصّح بها تاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته
- ◀ تستخدم الوسائل التوضيحية المناسبة والمقبولة في المؤسسة
- ◀ مكتوبة بأسلوب واضح وبلغّة سليمة ومفهومة
- ◀ مكتوبة بأمانة

## ما أهمية كتابة التقارير بشكل جيد؟

التقارير المكتوبة بشكل جيد تُمكن القارئ من الوصول إلى المعلومة التي يريدتها بسهولة وتُمكنه من فهم الموضوع وبالتالي تُساعدنا على اتخاذ القرارات السليمة. وكذلك فإن الأخطاء في كتابة التقارير تؤدي إلى مشاكل عديدة مثل الحاجة إلى طلب معلومات إضافية أو طلب إعادة كتابة التقرير أو إضاعة وقت كبير في قراءة أو فهم التقرير أو فهم الموضوع بشكل خاطئ، تتضح أهمية التقرير في كونه مظهر من مظاهر الحداثة، ووسيلة من وسائل الاتصال، و التقدم في المجتمعات، **و يمكن تحديد تلك الأهمية عند:**

- ✍️ توفير الوقت و الجهد للشخص أو للجهة التي المخاطبة بالتقرير
- ✍️ تتولى التقارير العلمية المدروسة دراسة علمية دقيقة توجيه المجتمعات، من الناحية السلوكية أو الاقتصادية أو الاجتماعية.
- ✍️ تزويد مؤسسات التخطيط على اختلاف أنواعها و مواقعها في المجتمع بنتائج الأبحاث التي تمكن المسؤولين من اتخاذ القرار.
- ✍️ توفر التقارير الملخصة للدراسات و الأبحاث وقتا وجهدا على الباحثين في مجال البحث العلمي.
- ✍️ إن نجحت مؤسسات الدولة أو أجهزتها في الالتزام بما قدمته مراكز الأبحاث فيمكنها من إنشاء بنوك للأبحاث و مصارف للمعلومات التي تفيد السياسات الإستراتيجية للدولة.
- ✍️ تعمل التقارير التي تلخص الكتب و الندوات على إثراء القارئ و المستمع.
- ✍️ تعرف التقارير الباحثين المبتدئين بالخطوات الأساسية للبحث العلمي.



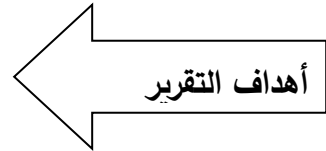
- ✋ قد تؤدي عمك بشكل جيد ثم تعرض النتائج بتقرير سيء فيؤخذ عنك انطباع سيء على الرغم من اجتهادك في العمل.
- ✋ لذلك فإن كتابة التقارير قد تؤثر على مستقبلك الوظيفي لأنها أحد الأدوات الأساسية للاتصال بمديريك.
- ✋ إن لم تستطع تقديم تقارير واضحة وجيدة لمديريك فإن هذا لن يساعدهم على تأدية عملهم وبالتالي سينعكس على تقييمك وترقياتك

### هل مواصفات التقرير الجيد تختلف من مؤسسة لأخرى؟

هناك أمور تختلف حسب ثقافة المؤسسة وهناك أمور لا تختلف. فوضوح التقرير واشتماله على المعلومات الأساسية وتوضيحه وتنظيمه هي من الأمور التي لا خلاف عليها. ولكن قد تجد بعض المؤسسات التي تفضل الإطالة في التقرير بينما مؤسسات أخرى تفضل التقارير القصيرة جداً.

### ما هي العناصر الرئيسية للتقارير والأبحاث؟

العناصر الرئيسية للتقرير أو البحث قد تختلف حسب حجم التقرير ومتطلبات المؤسسة المقدم إليها البحث. ولكن بصفة عامة هناك عدد من العناصر الرئيسية التي يجب أن تتوفر عادةً أو يتوفر معظمها في التقارير الطويلة والأبحاث الطويلة (أي المكونة من عشرات أو مئات الصفحات) مثل: صفحة العنوان والملخص والمقدمة وجدول المحتويات وقائمة الأشكال وقائمة الجداول وشرح المصطلحات والرموز ثم المقدمة ثم قلب التقرير أي المحتوى الأساسي للتقرير ثم الاستنتاج أو التوصيات ثم المراجع ثم المرفقات. التقارير القصيرة المكونة من ورقة أو بضعة أوراق يقل فيها عدد العناصر الرئيسية فلا يكون هناك حاجة لقائمة الأشكال ولا قائمة الجداول ولا جدول المحتويات وهكذا



### أهداف كتابة التقارير :-

تُعد التقارير وسيلة فعالة للاتصال ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية ووحدات النشاط المختلفة داخل المنشأة ، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:-

- ☐ مساعدة الإدارة في توفير الحقائق والمعلومات.
- ☐ الإسهام في حل المشكلات القائمة.
- ☐ العمل على زيادة كفاءة العاملين في المؤسسة.
- ☐ تحليل ظاهرة معينة.
- ☐ عرض إنجازات قسم أو إدارة أو لجنة من اللجان.
- ☐ تحليل البيانات والحقائق المطلوب معرفتها بالتفصيل.
- ☐ تحريك سلوك الآخرين عن طريق الإقناع.
- ☐ إرشاد المسؤولين لاتخاذ القرارات.
- ☐ الإحاطة والعلم بما يحدث في المنظمة.
- ☐ تحليل مواطن القوة والضعف في المنظمة.

- ☐ الرد على التساؤلات وتقديم الأفكار الجديدة.
- ☐ توفير المعلومات المرجعية.
- ☐ التنسيق بين المشروعات.
- ☐ التوثيق و التسجيل.
- ☐ إصدار القرارات بناءً على المعطيات الميدانية
- ☐ إعطاء معلومات إدارية لازمة للعمل .
- ☐ تفسير ظاهرة مرتبطة بمستقبل العمل .
- ☐ عرض أفكار جديدة لتحسين العمل .

### و تلخص أهداف التقرير في :

- التبليغ
- التأثير
- الإقناع
- التغير

و التقرير أو المقالة من حيث البناء الفني عبارة عن بحث مصغر يتطلب تطبيق مجموعة من الشروط، لكنه يختلف عن البحث بكونه عرض موجز، يقدم خلاصة لحدث أو عمل أوسع و أكثر تفصيلاً، و الجدير بالذكر أن لفظ تقرير يطلق على كل من :

- ♣ ورقة البحث
- ♣ المقالة
- ♣ ملخص التجارب المعلية
- ♣ خطة البحث(دراسة مبدئية تستخدم لإعداد البحوث لنيل درجة الماجستير أو الدكتوراه)

### متطلبات في التقرير

- ⊙ التفكير الموضوعي .
- ⊙ الاستنتاج المنطقي .
- ⊙ الصياغة اللغوية السليمة .
- ⊙ القدرة على التعامل مع المعطيات والمعلومات .
- ⊙ معرفة وفهم الاتجاهات الإنسانية في بيئة العمل .
- ⊙ توقع ردود فعل القارئ على مضمون التقرير .

## خصائص التقرير

نستطيع أن نلخص خصائص التقرير فيما يأتي:

﴿ الدقة و الوضوح :

و تعني العناية بلغة التقرير و أسلوبه.

﴿ الموضوعية:

و هي التخلص من التحيز المسبق لفكرة أو رأي معين.

﴿التوثيق:

و هي تقديم كل ما من شأنه البرهنة على ما في التقرير من المعلومات و البيانات و الآراء، و العمل على

نسبها إلى أصحابها، و مصادرها

﴿المنهجية:

و هي اختيار المنهج المناسب لطبيعة الموضوع و تحديد الأساليب اللازمة لجمع مادة التقرير.

## أنواع التقارير

تصنف التقارير على ضوء العوامل الآتية:

☞ الموضوع: مالية/ محاسبية/ إدارية /تسويقية .

☞ تقارير تقدم العمل .

☞ سلطة التكليف: بناءً على تكليف رسمي من سلطة أعلى لإنجاز مهمة محددة .

☞ تقارير رسمية: وفق إجراءات معينة لا يجوز تجاوزها

☞ تقارير غير رسمية عادة ما تتم داخل الإدارة الواحدة .

☞ الحجم: من حيث الطول والقصر .

☞ الفترة الزمنية التي يغطيها: تقارير دورية، طارئة، ... الخ .

☞ الجهة الموجه لها التقرير: داخلي، خارجي .

☞ هيئة وشكل التقرير: شفوي أو مكتوب .

☞ الغرض: تنسيق إعطاء معلومات، ... الخ .

☞ دورة التقرير: رأسية، أفقية، متعددة الاتجاهات .

☞ المستويات: دولية، وطنية، قطاعي، الوحدة.

## أنواع التقارير من حيث الفترة الزمنية

### \*التقرير اليومي

يوضح أهم الأنشطة التي يتم تنفيذها خلال اليوم وتكون تفصيلية مثل تقارير المبيعات وتقارير حضور وانصراف الموظفين اليومي...الخ وتكون عادة روتينية لا تحمل مؤشرات

تقرير يومي :  
- حجم المبيعات  
- الحضور والانصراف

### التقرير الأسبوعي

يوضح أهم الأنشطة التي يتم تنفيذها خلال الأسبوع في المؤسسة وتكون تفصيلية مثل تقارير دوائر وأقسام المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية اليومي...الخ وتكون عادة روتينية لا تحمل مؤشرات

تقرير أسبوعي:  
- معدل الخدمات  
- طلبيات شراء

### \* التقرير الشهري

يوضح أهم الأنشطة التي يتم تنفيذها الشهر في أقسام المؤسسة ويكون أقل تفصيلاً مثل تقارير إجمالي الإنتاج أو الخدمات في المؤسسة وتكون روتينية ولها دلالات مؤشرات

تقرير شهري :  
- إجمالي الانتاج  
- روتيني  
- لها مؤشرات

### \*التقرير الربعي

يوجز أنشطة المؤسسة خلال فترة ثلاث شهور ويعكس في طياته الانجازات والأداء والمعوقات ويشير لدلالات ومؤشرات تساعد في اتخاذ القرار.

تقرير ربعي :  
- معدل أداء الانجاز  
- شامل  
- لها مؤشرات  
- غير روتيني



**\*التقرير النصفي**

يوضح أنشطة ويعرض مجمل أداء المؤسسة بمكوناتها المالية والإدارية والفنية وتستخدم به وسائل شرح مثل الرسوم البيانية والجداول والأشكال التي تدعم حقائق وارقام ويحتوي على توصيات

تقرير نصفي :

- معدل أداء الانجاز
- شامل
- لها مؤشرات
- غير روتيني

**\*التقرير السنوي**

يظهر نتائج أعمال المؤسسة خلال العام في كافة أقسامها ويوصف الحالة الإدارية والفنية والمالية باستخدام وسائل شرح متعددة ويحدد توصيات.

تقرير سنوي:

- معدل أداء الانجاز
- شامل
- لها مؤشرات
- غير روتيني

**تقسيمات و أنواع أخرى للتقارير**

تنقسم التقارير إلى عدة أنواع بحسب:

• طبيعة إعداد التقرير

• طولها و قصرها

• مجالاتها و موضوعاتها

• أسلوب تقديمها و عرضها

\*التقارير من حيث طبيعة إعدادها نوعان:

نوع تلخيصي أو اختياري :

هي التقارير التي تقدم بشكل ملخص لدراسات موسعة.

نوع تألفي أو تكويني:

و هي التقارير التي تقدم من باب استطلاع أو طرح رأي معين أو مقالة علمية أو صحفية.

\*التقارير من حيث للطول و القصر

هناك تقارير تغطي برنامجا أو مشروعا أو ظاهرة أو مؤتمرا من المؤتمرات كما أن هنالك تقارير قصيرة تتراوح بين الصفحة و عدد من الصفحات.

\*التقارير بحسب المجالات و الموضوعات

و يمكن تقسيمها إلى:

- تقارير تكتب عن فرد أو جماعة (مقابلة مثلا) أو مؤسسة أو عن دورة دراسية أو ظاهرة أو غيرها
- تقارير تكتب عن كتاب أو محاضرة أو مؤتمر
- تقارير لتقديم خطط للبحث في الدراسات أو الأبحاث العليا
- تقارير ذات طابع مهني مثل التقارير الهندسية أو الطبية أو غيرها
- تقارير عامة تنشر و تداع

\* هذا وقد تم الاتفاق إلى تقسيمها بصفة عامة من حيث الشكل إلى:

•تقارير إعلامية

•تقارير تحليلية

و يمكن تسمية الأولى بتقارير المعلومات، أما الثاني فيقع بين ثلاث وظائف هي:

- نقل الحقائق او تقييمها
- تحليل الحقائق و تفسيرها
- ا- لتوصية باتخاذ إجراءات ما بشأنها

**لكن السؤال المهم ما الذي يحدد نوع التقرير؟**

في الواقع أن الذي يحدد نوع التقرير هي الأسباب الآتية:

- نوع الموضوع (الغرض منه)
- مدى بساطته أو تعقيده، وسهولة معالجته أو صعوبتها
- قيمته لدى الجهة المسئولة عن التقرير
- مدى الزمن اللازم لتنفيذه
- مدى خطورة ما يترتب عليه

**أما عن الأسلوب الذي يعد به التقرير فيجب التحدث عنه في ثلاث نقاط:**

### ١- كاتب التقرير:

إن طبيعة و مستوى كاتب التقرير يظهر جليا من أول تقرير يكتبه، و نستطيع من خلال التقرير أن ندرس طبيعة كاتب التقرير و توجهاته بصفة عامة من غير الخوض في التفاصيل، و يمكن تقسيم الصفات الأساسية

#### لكاتب التقرير إلى:

الصفات الذاتية: تشمل تنظيم الأفكار و سلسلتها و عرضها إضافة إلى فن التلخيص و دقة الفهم.  
الصفات الموضوعية: التزام النزاهة، و تحقيق الموضوعية و الورع في نقل كل الأحداث من غير التغطية أو إبراز وجهة نظر معينة

الصفات الأسلوبية: تدور حول إتقان اللغة، ودقتها ووضوح دلالاتها، و مراعاة القواعد الإملائية و غيرها.

و انصح كل من يريد كتابة التقرير قبل الشروع فيه أن:

- الإلمام بالأسس العلمية لإعداد التقرير .
- مراعاة التخصص في مجال التقرير، و توفير الخبرة اللازمة.
- سعة الاطلاع لمتابعة كل جديد في مجال التخصص.
- الإلمام بمختلف الطرق و الأساليب لإجراء الدراسات النظرية.

**و قبل أن يبدأ أي منا بكتابة تقرير عليه أن يسأل نفسه:**

- هل لدي اقتناع بإعداده أم لا؟

- ما المطلوب مني بالتحديد ؟

- ما الهدف من إجراء هذا التقرير؟

- هل لدي القدرة الكافية لانجازه؟

هذه الأسئلة توفر العديد من المزايا التي تساعد معد التقرير في إكمال عمله بشكل جيد.

### ٢- القارئ أو الجهة الموجه إليها التقرير

على كاتب التقرير أن يضع نصب عينيه الجهة التي يريد أن يرسل إليها التقرير من حيث المستوى العلمي و التوجه المعرفي، فيحرص على مخاطبة النفسية العلمية بالدرجة الأولى، فيحرص على تقديم تقرير ينجح في نيل إعجاب و إقناع قارئه به، و إمداد بالصور اللازمة التي تدعم الموضوع، و عدم تضخيم ناحية على حساب ناحية أخرى.

### ٣- المادة العلمية:

لا تعد مشكلة أمام معد التقرير الذي يعالج ما أسميناه بالتقرير التلخيصي، عند حضوره ندوة مثلا أو مؤتمرا أو غيره، تلخيص تقرير كبير أو دراسة ما، أما النوع الثاني أي التقرير المبتكر أو المؤلف، فإن المادة العلمية

تحتاج إلى مجهود كبير من أجل الحصول عليها ، فلا بد أن يتسم بالدقة و يمر قبل الصياغة بمراحل مهمة هي : الجمع ، الانتقاء ثم الترتيب.

### هل استخدام نماذج لكتابة التقرير يَغنيها عن تعلم كتابة التقارير؟

في كثير من المؤسسات تكون هناك نماذج جاهزة لبعض التقارير ويقوم مُعد التقرير بملأ النموذج بالبيانات الصحيحة.

ولكن هذا لا يضمن لنا أن تكون التقارير جيدة لأن مُعد التقرير إن لم يكن على دراية بوظيفة كل حقل أو جزء من أجزاء التقرير فإنه لن يكتب فيه البيانات المناسبة أو قد يقوم بملأ التقرير بطريقة لا تُساعد على فهم الموضوع.

بالإضافة لذلك فإن من يقوم بإعداد هذه النماذج وتحديثها هم العاملون أنفسهم وبالتالي فإنهم يحتاجون تفهم كيفية بناء نموذج مناسب. بناء نماذج التقرير بشكل جيد هي عملية هامة لأن النموذج السيئ الذي يُستخدم يوماً يعني أننا نُصدر تقريراً سيئاً كل يوم.

علاوةً على ذلك فإنه لا يمكن أن تكون هناك نماذج لجميع أنواع التقارير

#### خطوات اعدادالتقارير

هناك عدة خطوات يجب أن يتبعها كاتب التقرير وهي كالآتي :

⊙ الشعور بالمشكلة وتحديدها وتحليلها :

وتعتمد هذه الخطوة على مهارة كاتب التقرير في تحديد المشكلة وهي من أهم مراحل كتابة التقرير .

⊙ تحديد هدف التقرير وهيكله العام :

تحديد الهدف من التقرير وهيكله العام يحقق المزايا التالية :

العرض المنظم والمنطقي للأفكار .

إعطاء كل جزء في التقرير القدر المناسب من الاهتمام وفقاً لأهميته مقارنةً بالأجزاء الأخرى .

تحديد الوقت والجهد والموارد اللازمة لانتهاء من كتابة التقرير .

⊙ تنظيم البيانات والمعلومات وتحليلها :

ويقصد بها الحقائق والآراء التي تخدم التقرير أي التي تتعلق بموضوع التقرير مباشرة وتؤدي إلى استخلاص نتائج

محددة لذا لا بد من :

أ. تحديد مصادر البيانات والمعلومات (مراسلات، سجلات، ... الخ )

ب. تحديد طرق جمع البيانات والمعلومات (ملاحظة، مقابلة، استبيان، ... الخ)

ج. تنظيم وترتيب البيانات والمعلومات

د. العرض البياني للمعلومات (رسوم، جداول، ... الخ) على أن يراعى في أساليب العرض البساطة وعدم التعقيد

وتوضيح مصادر المعلومات. إذا تم استخدام عدد كبير من الرسوم البيانية يمكن أن تكون في ملحق خاص .

هـ. تفسير البيانات وتحليلها: يجب أن تكون منطقية واضحة - غير متحيزة .

⊙ كتابة التقرير وتحديد طريقة العرض :

أ. وضع الجدول الزمني :

يتم هنا تحديد الزمن المناسب لانتهاء من كل خطوة وهي الخطوة الأخيرة والتي تليها مباشرة مرحلة الكتابة

ب. كتابة التقرير :

ويراعى فيها الآتي :

العنوان واضحاً ومحققاً لهدف التقرير

عرض المعلومات بصورة متسلسلة، وتحت عناوين رئيسية وفرعية

بيان النتائج التي تم التوصل إليها والمقترحات المقدمة

ج. المراجعة :

بها يجيب كاتب التقرير على عدة أسئلة مثل هل التقرير واضح؟ هل هناك نقطة ما لم تتم تغطيتها بالصورة

المناسبة ... الخ .

د. تحديد طريقة العرض :

إذا كان التقرير سيعرض على مجموعة فعلى كاتب التقرير أن يحدد طريقة العرض والمعينات التي سيستخدمها .

### كيف تنهي التقرير :-

✍️ التصميم واللمسات الجمالية لكتابة التقرير واستخدام الرسم البياني.

✍️ ترقيم بنود التقرير لسهولة قراءة التقرير بناء على ترقيم فقرات التقرير .

✍️ المؤشرات و الخرائط البيانية لاتجاه القطاعات والمؤشر العام .

✍️ خلاصة التقرير بنتائجه و استنتاجاته .

## مهارات الكتابة



## قبل أن تبدأ الكتابة

قبل أن تبدأ الكتابة بالقلم أو الآلة الكاتبة أو منسق الكلمات (الحاسوب)، عليك أن تتأكد من الإجابة عن الأسئلة التالية :



## ما موضوع الكتابة؟

إذا طُلب منك أن تكتب في موضوع محدد فعليك أن تعرف ما المطلوب فيه بدقة. أما إذا أعطيت فرصة للكتابة في موضوع تختاره من قائمة للموضوعات، فعليك أن تختار الموضوع الذي يقع في دائرة اهتمامك أكثر من غيره، والموضوع الذي لديك بعض المعرفة عنه. فهذا سيمنحك نقطة انطلاق جيدة .

## ما طول الموضوع؟

يُقاس طول الموضوع بعدد الكلمات أو عدد الصفحات. والتجاوز البسيط لهذا الحد بالزيادة أو النقص لن يكون مهمًا؛ ولكن حاول أن تظل ضمن الحدود المطلوبة . إن تحديد مقدار ما تكتب يؤثر في تناول الموضوع. فعليك أن تختار النقاط التي تود إبرازها، وأن تحدد مقدار ما تكتب في كل نقطة، في ضوء المساحة المتاحة للموضوع كله .

## لنقلُ مثلاً إنك مطالب بالكتابة عن تاريخ الكون؟

هذا الموضوع يمكن أن يُكتب في صفتين أو في ثلاث صفحات، أو في خمس وعشرين صفحة. وتترتب على مقدار ما يكتب نتائج مختلفة؛ فأقصر كتابة تكون عادة أكثر عمومية؛ لأنك ستتناول عددًا محدودًا من النقاط الرئيسية بشكل مختصر. وكتابة التقارير القصيرة حول موضوع ذي طبيعة محددة عملية صعبة، فالكتابة مثلاً عن موضوع « الحياة على سفينة فضاء » أسهل من الكتابة عن «برامج غزو الفضاء» لأن الموضوع الأول عام والموضوع الثاني محدد .

**ما نوع التقرير؟**

أنواع التقارير مختلفة، فقد يكون التقرير شخصياً؛ تعبر فيه عن آرائك ومشاعرك تجاه مشكلة أو شيء معين، مثل: تشرّد الأحداث أو الكتابة عن هوايتك أو خبراتك. في هذا النوع من التقارير، تكون آراؤك الذاتية، ونعمتك الشخصية هي المهمة .

وقد يكون التقرير استعراضياً أو وصفيّاً؛ كأن يطلب منك تلخيص كتاب قرأته، أو تحليل بعض عمليات الدورة الدموية، أو وصف عبور المسلمين مضيق جبل طارق، أو ملابس اغتيال يوليوس قيصر، وفي هذا النوع من التقارير تجنب الكتابة عن المشاعر الشخصية، وركز على الحقائق العلمية، والجوانب الاجتماعية والسياسية .

**تقديم أفكارك**

لا توجد طريقة واحدة لعرض الأفكار، ويمكن أن تعرض أفكارك في واحد من الأنماط التالية :

- تقديم البراهين والحجج التي تسوّغ موقفاً معيناً تتخذه: مثل «ليس في الاستخدام السلمي للطاقة - النووية أثر ضار على البيئة»، أو العكس .

- رواية الأحداث وسردها مثل: «ملابس اغتيال يوليوس قيصر .»

- عرض الحقائق العلمية حول موضوع ما، مثل: «الحياة داخل سفينة فضاء .»

**متى يحين موعد التقرير؟**

يحتاج إعداد التقارير إلى وقت لجمع المعلومات من مصادر مختلفة، ثم كتابة مسودة التقرير ومراجعتها مرة أو أكثر قبل إخراج النسخة النهائية. وهذه الأعمال لا يمكن إنجازها إلا بتخطيط وجدولة زمنية دقيقة، بحيث لا تستعجل في العمل، فيجئ ناقصاً، ولا تتراخى فيه فيزعجك فوات الوقت.

**الصورة التي يقدم فيها العمل**

تأكد من المواصفات التي يجب أن تقدم بها التقرير. مثلاً: هل مطلوب أن يقدم العمل مكتوباً باليد أم مطبوعاً؟ هل أنت مطالب بذكر مصادر المعلومات؟ وأين تكتب؟ في الهامش السفلي أم في قائمة مراجع توضع في نهاية التقرير؟ وكيف تكتب أو تثبت المصادر أو المراجع؟ هل مطلوب أن تخصص صفحة لعنوان التقرير؟ وما المعلومات التي يجب ذكرها في تلك الصفحة؟

**كيف تبدأ؟**

بداية الكتابة صعبة إذا كانت معرفتك بالموضوع ضئيلة. وعندئذ اعمل ما يلي:

- «تحدث مع زملائك وأصدقائك عن الموضوع، وستجد في بعض أفكارهم ما يفيدك .
- «اقرأ عن الموضوع في هذه الموسوعة. راجع الكشاف إذا كنت تستخدم النسخة الورقية منها؛ وقرأ المقالة أو المقالات ذات الصلة، ودوّن النقاط الرئيسية. وستفيدك هذه النقاط في تنظيم أفكارك، وتزويدك بمعلومات إضافية.

كأذهب إلى المكتبة، وراجع الفهارس، أو أرفف الكتب. اختر الكتب ذات الصلة بموضوعك، وراجع فهرس كل كتاب تختاره، لتعرف موضع المعلومات التي تحتاجها، وقرأ بتوسع ودون خلاصة لما تقرأ .  
كحول الموضوع إلى أسئلة تحتاج إلى الإجابة عنها، لضمان عدم ابتعادك عن موضوعك .

### ○ الأسئلة المفاتيح

تحتاج كتابة التقارير والموضوعات إلى قراءة موسّعة في مصادر مختلفة، والقاعدة الذهبية في القراءة هي أن تقرأ وفي ذهنك غرض محدد. وتتمثل أغراض القراءة استعدادًا للكتابة في عدد من الأسئلة التي تقرأ للإجابة عنها. وفي صياغة الأسئلة نوصيك باستخدام الأسئلة المفتاحية أو الأسئلة المفاتيح لأنها توفر كثيرًا من الجهد والوقت؛ فالسؤال بهل (مثلًا) ليس سؤالاً يفتح مغاليق الموضوع؛ لأن الإجابة عنه تكون: نعم أو لا، وتحتاج بعدها أن تسأل لماذا نعم؟ ولماذا لا؟ أما الأسئلة المفتاحية فهي الأسئلة التي تبدأ بأدوات الاستفهام التالية: ماذا؟ وكيف؟ ولماذا؟ وأين؟ ومن؟ ومتى؟

### ○ الخطة الأولية

إن تحليل الموضوع إلى جزئيات، ووضع سؤال أو أكثر لكل جزئية، يشكل الخطة الأولية لعملك، وسوف تجد أن هذه الخطة تحتاج إلى تغيير كلما تعمقت في اكتشاف جوانب الموضوع .



مجموعة ابونواف البريدية

### تدوين الملاحظات

دون وأنت تقرأ الملاحظات والمعلومات التي تظن أنها ذات صلة بموضوعك؛ لأن هذا التدوين يساعدك على تذكر النقاط الرئيسية، ويجعل تسجيلك لما تقتبس بطريقة مباشرة أو غير مباشرة دقيقًا. ويفضل بعض الناس في التدوين استخدام بطاقات، يسجل في أعلى البطاقة عنوانًا يمثل فكرة رئيسية، أو سؤالًا من أسئلة البحث، وسوف يزودك دليل مهارات البحث الذي سنورده لاحقًا، بمزيد من المعلومات عن كيفية استخدام المكتبة، ومصادر البحث الأخرى، وأفضل الطرق لتدوين الملاحظات والمعلومات.

وقد تسأل: متى أتوقف عن البحث أو الكتابة؟ والإجابة: راجع خطتك الأولية، وعدّلها في ضوء ما توفر لك من معلومات وأفكار سجلتها، وتوقف حين ترى أنك لست في حاجة إلى معلومات أخرى .



## الكتابة بوضوح ومنطق

تتميز كل كتابة بأن لها بنية؛ بمعنى أنها تُنظم بصورة منطقية، لها بداية ووسط ونهاية، تيسر للقارئ أن يتابع الأفكار على نحو منطقي وطبيعي ومقنع للقارئ .



كيف تستطيع إحداث هذا التأثير؟ بداية يجب أن يكون لديك خطة تفصيلية للأفكار الرئيسية للموضوع، يُبدأ فيها بوضع خطة أولية، ثم تعاد صياغتها من خلال قراءتك وبحثك، وبهذا تتوفر لديك قائمة بمحتويات موضوعك، تشبه قائمة المحتويات التي توضع في صدر الكتب .

راجع الاقتباسات والملاحظات التي سجلتها، ورتبها منطقيًا لتغطي الجوانب الرئيسية، وتحت كل جانب رئيسي ضع الجزئيات الفرعية التابعة له. الآن لديك مخطط للموضوع، قد تطالب -أحيانًا- بتقديمه مع بحثك. وعلى أية حال فإنه يجب أن تعد المخطط قبل بدء الكتابة .

تذكر دائمًا أن بنية البحث أو المقال تتألف في الغالب من ثلاثة عناصر أساسية: البداية (المقدمة) والوسط (متن الموضوع) (والنهاية والخاتمة)

## المقدمة

تقدم فيها خلفية عن الموضوع، وفكرته الرئيسية، والنقاط الأساسية التي ستعرضها فيه. وإذا كان الموضوع قد صيغ في سؤال ففكرته الأساسية هي الإجابة عن السؤال. ويجب أن تتضمن المقدمة -أيضًا- المنهج الذي ستعالج به الموضوع؛ كأن تقول :

«إنك ستصف الموضوع أو ستقدم معلومات أو أدلة عليه.

«أو أنك ستحلل أهميته ومغزاه.

«أو أنك ستعرض بعض النتائج وتطبيقاتها. وهذا يعني أن المقدمة تخبر القارئ بما يتوقع أن يقرأ .

## متن الموضوع

تعرض فيه النقاط الأساسية، وتقدم الأدلة والبراهين التي تدعم كلاً منها. ويجب أن يكتب متن الموضوع في فقرات، تستقل كل فقرة منها بفكرة رئيسية، ويجب أن تكون الفقرات مترابطة بصورة منطقية واضحة، تساعد القارئ على استيعاب الأفكار وتسلسلها بسهولة. وعليك ألا تسرف في ذكر التفاصيل، بصورة يعجز القارئ عن استيعابها، وألا تكون المعلومات التي تقدمها قليلة لا تقنع القارئ .

## الخاتمة

خاتمة الموضوع إجمال مفيد، أو إعادة صياغة مكثفة وواضحة لما عرضت في المتن، ويمكن في الخاتمة أن تشير إلى ما يترتب على القرارات والمناقشات والنتائج التي عرضتها. واحرص دائماً على أن تربط ما تقترح في الخاتمة بالأدلة والحجج التي وردت في متن البحث .

### ○ نصائح للكتابة الجيدة

إذا كنت قد حللت الموضوع إلى نقاط رئيسية، وحددت المنهج المناسب للكتابة، وجمعت البيانات والمعلومات للإجابة عن الأسئلة التي تغطي الموضوع، فعندئذ تكون قد أنجزت خطة مفصلة للكتابة. وتستطيع أن تبدأ في الكتابة بالقلم، أو على الآلة الكاتبة، أو بمنسق الكلمات (الحاسوب). تذكر أن الكتابة الجيدة تكون صحيحة نحويًا، منظمة منطقيًا، تعكس شخصية كاتبها، وتثير اهتمام القارئ بما تعبر عنه، وكيف عبرت عنه . وتتألف الكتابة الجيدة من كلمات مختارة، تؤلف جملاً تامة، تتكون منها فقرات مترابطة، وتتوالى فقراتها لتعبر كل واحدة منها عن فكرة في انسياب طبيعي من البداية إلى الخاتمة .

### ○ في اختيار الألفاظ والتراكيب

حاول أن تكون أصيلاً؛ استخدم الألفاظ المناسبة، وتجنب الألفاظ التي لست متأكدًا من معانيها، انطق الكلمات الجديدة التي تستعملها بصوت مسموع لتعرف مدى سهولة نطقها ويسر معناها، وقد تخطئ في اختيار بعض الألفاظ، وعليك أن تتعلم من أخطائك. تذكر دائماً أن القراءة الكثيرة تحسن أداءك في الكتابة، ولكن عليك ألا تقلد كتابات الآخرين بصورة مباشرة . وفي كتابة الفقرات استعمل الفقرات البسيطة، وتجنب الفقرات الطويلة، خذ أمثلة لتراكيب وجمل تغني عنها كلمات :

- « ○ في الوقت الراهن » بديلها البسيط المختصر « الآن أو اليوم »
- « ○ وإلى أن يحين ذلك الوقت » .. بديلها « حتى »
- « ○ وذلك بالرغم من أن » .. بديلها « رغم »
- « ○ وهذا راجع إلى حقيقة .. » بديلها « بسبب »
- « ○ لديه حاجة ماسة إلى .. » بديلها « يحتاج »
- « ○ يزوده بالتشجيع .. » بديلها « يشجعه »

ولا تلجأ في كتابتك -بصفة دائمة- إلى الصيغ المتكررة المبتذلة لأن بعضها يفقد معناه لكثرة تكراره، وقد يصعب على بعض الناس فهم بعض آخر منها. وإليك أمثلة توضح بعض هذه الصيغ :

- « ○ الأغلبية الساحقة من البشر » يستبدل بها « معظم الناس »
- « ○ وهذا إن دل على شيء فانما يدل على » يستبدل بها « يدل على »
- « ○ جلسوا وكان على رؤوسهم الطير » يستبدل بها « جلسوا صامتين »
- « ○ دخل يرغى ويزبد كالجمل الهائج » يستبدل بها « دخل غاضباً »

## مهارات لغوية وفن الكتابة

## لغة وأسلوب كتابة التقرير

تعد التقرير الفنية هي الناتج الفعلي للدراسة التي يقوم بها فريق البحث .وعليه ، يصبح إتقان كتابة التقرير من الأمور المهمة . وهناك العديد من النقاط الهامة التي تمثل دوراً إيجابياً في سلامة تركيب الجملة من الناحية الفنية أو اللغوية ومناسبتها للتعبير عما يريد الباحث . وفيما يلي أهم النقاط اللازم التأكد من استيفائه عند كتابة التقارير الفنية الدورية والنهائية:

**كتابة الجمل- :**

- أن تكون الجمل المستخدمة في كتابة التقرير بسيطة و تامة المعنى ومتناسكة ومتكاملة مع ما قبلها ومؤدية لما بعدها في تسلسل منطقي.
- أن تكون الجمل مختصرة وواضحة بحيث لا تحتوي على كلمات غير ضرورية مع تجنب الجمل الاعتراضية الكثيرة.
- أن تكون الجمل بعيدة عن عبارات المبالغة والتهويل تحاشي الاستخدام المفرط للمبني المجهول .
- التأكد من صحة ما تحتويه الجملة من أسماء وتواريخ وأرقام .
- عند كتابة الملخص ينبغي أن لا يزيد الملخص عن صفحة واحدة مطبوعة.

## الأسلوب اللغوي

- لابد من مراعاة عدة شروط من الناحية اللغوية عند الكتابة منها:
- أن تكون ألفاظ الكتابة بالتقرير فصيحة
- أن تكون دلالات الألفاظ واضحة و بالأخص المصطلحات العلمية
- أن يتجنب الكاتب استعمال الجمل الاعتراضية
- أن تكون عبارات القرير متوسطة الطول
- التخلص من التعقيد و الغموض
- أن تختص كل فقرة بأسلوب أساسي واضح
- أن تكون العناوين الرئيسية دقيقة
- تحقيق الوحدة العضوية بين أجزاء التقرير، أي يكون التقرير مترابطا و متسلسلا.
- تحقيق التعادل النسبي بين أجزاء الفقرات من حيث الحجم و التناول

## فن الكتابة والصياغة

١. كيف تبدأ الكتابة .
٢. خصائص يجب مراعاتها في محتوى الرسالة .
٣. خطوات عملية الكتابة .
٤. وضع الهيكل البنائي للنص .
٥. كتابة نص الرسالة .
٦. كتابة الملخص .
٧. المراجعة و التدقيق .

### ١ - كيف تبدأ؟

- حدد الهدف من الرسالة .
- حدد متلقي الرسالة .
- حدد المعلومات و الأسلوب اللازم لتحقيق الهدف .
- أبدأ بكتابة بعض الأفكار حول الموضوع، وراجع ما كتبت .
- استخلص الأفكار الرئيسية مما كتبت .
- حاول وضع هذه الأفكار في صورة متسلسلة .

### ٢ - يراعي في محتوى العرض

- أن يكون مركزا: أي لا يخرج عن أهداف الرسالة
- أن يكون مترابطا: هناك رابطة بين أجزائه المختلفة .
- أن يكون مرتبا ومنسقا .
- أن يكون مدعوما بالمعلومات الثابتة و الحقائق .

### ٣ - خطوات كتابة محتوى العرض

١. ضع الهيكل البنائي للرسالة وراجعها جيدا .
٢. جهز مكان ملائما لا تتعرض فيه لمقاطعات أثناء الكتابة .
٣. رتب الوثائق والمعلومات التي تحتاج إليها في الموضوع .
٤. أبدأ بكتابة المسودة الأولى .
٥. راجع ما كتبت: دقة المعلومات، اللغة، التناسق و الترابط .
٦. أعد الكتابة مرة أخرى. بعد التصحيح .
٧. أعرض الرسالة على مدقق لغوي، ثم ألقها على أحد الزملاء .

## ٤- الهيكل البنائي للرسالة

## وضع الهيكل البنائي

الهيكل البنائي هو وصف عام ومنطقي لمحتوي العرض، يلخص موضوعه، في صورة مرتبة، تمثل التصميم الذي سيتم فيه صياغة الموضوع. والغرض منه مساعدة ملقي الرسالة في صياغة رسالته، وترتيب أفكاره بصورة منطقية، وإظهار العلاقات بين الأجزاء المختلفة، ووضع حدود دراسة الموضوع بالإضافة إلى مساعدة المتلقي علي تفهم و تقبل ما سيعرض عليه.

## خصائص الهيكل البنائي الجيد

يراعي في الهيكل البنائي ما يلي :

- التوازي:العناصر المتوازية لها نفس التركيب اللغوي .
- التناسق:العناصر المتوازية لها نفس نوع الترميز .
- التدرج الهرمي:التقسيم إلى عناوين رئيسية وفرعية .
- التقسيم:إذا تم تقسيم أي عنصر فيجب أن يحتوي قسمين علي الأقل .

## مثال لهيكل أفضل

## ٥- كتابة النص

## خصائص النص الجيد:

- التناسق:ترابط المقاطع، ترتيب المعلومات ، تدرج المعاني نحو الهدف .
- الإيجاز:منع التكرار،استخدام أقل عدد من الكلمات، عدم استخدام الحقائق المعروفة بدون هدف، السرد و التفاصيل .
- التوازي:العناصر المتوازية لها نفس التركيب اللغوي .
- الاستنتاج المنطقي:أن تكون النتائج مبنية علي المقدمات بدون مبالغة أو قفز الي النتائج .
- طرق الربط والانتقال
- الإضافة:أيضا، مرة أخرى، وبعد ذلك، بالإضافة إلي، وعلي نفس القدر من الأهمية، وأخيرا، ويتلو ذلك .
- المقارنة:بينما، ولكن، ومن ناحية أخرى، وباستثناء، بالمقارنة، وعلي النقيض، وعلي العكس، مع أن، علي الرغم .
- السببية:بناء علي، بسبب، حيث أن، حقا، في الواقع .
- التأكيد:ومن الطبيعي، بالتأكيد، مطلقا، بدون أدنى شك .

## ٦- كتابة الملخص

### أنواع الملخص

أ- ملخص وصفي .

١ . يصف أجزاء النص .

٢ . يوضح الهدف منه، الأسلوب المتبع .

ب- ملخص بياني .

١ . يبرز المعلومات والنقاط الأساسية .

٢ . يوضح الهدف منه، الأسلوب المتبع والنتائج و التوصيات ..

### خطوات كتابة الملخص الفعال

**لكتابة ملخص فعال، يمكن إتباع الخطوات الآتية :**

١ . راجع المحتوى جيدا، مستهدفا كتابة الملخص .

٢ . ابدأ كتابة مسودة أولي بدون الرجوع الي المادة المكتوبة .

٣ . راجع المسودة لمراعاة التناسق، الترابط، التكامل، تحقيق الهدف وترك الانطباع المطلوب .

٤ . اكتب النسخة النهائية و راجعها لغويا .

### ٧- المراجعة والتدقيق

**”يفضل أن يقوم بها شخص غير الكاتب الأصلي“**

### عناصر عملية التدقيق

▪ مراجعة الجمل .كل جملة تتكون من فعل وفاعل أو مبتدأ وخبر- عدم التداخل بين أكثر من جملة .

▪ النقط والفواصل :كل جملة تنتهي بنقطة أو علامات استفهام أو تعجب . كل فكرة جزئية تنتهي بفاصلة،

عناصر السلسلة تنتهي بفاصلة، الاختصارات يعقبها نقطة،

▪ توافق الفعل مع الفاعل .المفرد و الجمع .

▪ طول الجملة .يري كثير من الكتاب الا تزيد عن ٢٥ كلمة .

▪ الأزمنة .يجب أن يتناسق استخدام الأزمنة في الجملة الواحدة وفي إجمالي النص .

المقاطع .كل مقطع يحتوي علي فكرة أساسية واحدة . يتم استخدام وسائل الربط الملائمة

## التقارير من أهم أدوات الاتصال والإقناع

ما هو الاتصال؟

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات و الأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتنبع من حاجة الفرد الي الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين. ويقضي الموظف في المتوسط ٧٥% من وقت العمل في عمليات اتصال، تزيد كثيرا في الأفراد اللذين يعملون في الاتصال الجماهيري.

وظائف الاتصال توضح دور التقارير

تؤدي عملية الاتصال الوظائف الآتية:

- نقل الرسالة من طرف الي آخر.
- استقبال البيانات والاحتفاظ بها.
- تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها.
- التأثير في العمليات الفسيولوجية للجسم و تعديلها.
- التأثير في الأشخاص الآخرين و توجيههم.

## كتابة التقارير أداة إقناع

مفهوم الإقناع وفن الكتابة

هو عملية تحويل أو تطويع آراء الآخرين نحو رأي مستهدف.

- يقوم المرسل أو المتحدث بمهمة الإقناع أما المستهدف أو المستقبل فهو القائم بعملية الإقناع.
- و تحتاج عملية الإقناع ليس إلى مهارة القائم بالحديث و المسئول عن الإقناع فقط و لكن أيضا إلى وجود بعض الاستعداد لدى المستهدف، أو مساعدته على إيجاد هذا الاستعداد لديه .
- وتعتبر فن كتابة التقرير وإتقان مهارة الكتابة من وسائل الإقناع الرسمية في الاتصال الإداري بين المستويات التنظيمية في المؤسسة وكذلك التقارير تكون أحيانا الوسيلة الرئيسية لإقناع القائد أو المدير نحو اختيار بديل أو اتخاذ قرار معين.

## عناصر التقارير الإدارية

### ✍️ الغلاف :

في حالة تقارير العمل الإدارية المعتادة قد لا يوضع غلاف أصلاً نتيجة أن تداول التقرير لن يكون عملية مستمرة لمدة طويلة وغالباً ما يُحتفظ بالتقرير في ملف وبالتالي لا يكون هناك خوف من تلف التقرير، قد يستخدم غلاف بلاستيك لتقارير العمل الكبيرة جداً أو التي سيتم حفظها لمدة طويلة بشكل منفصل -أي لن يتم حفظها داخل ملف مع تقارير أخرى- وقد يستخدم كذلك الغلاف السميك في مثل هذه الحالات ، فمثلاً تقرير الزيارات اليومية سيكون بدون غلاف ، تقرير الأعمال السنوية أو الخطة السنوية قد يوضع له غلاف بلاستيكي بالطبع في حالة التقارير الإلكترونية لن يكون هناك غلاف .

في حالة استخدام غلاف فلا بد أن يكون من الممكن التعرف على بيانات التقرير الأساسية من الغلاف بدون الحاجة لفتح التقرير، بمعنى أنك يمكنك معرفة عنوان التقرير واسم الشخص أو الجهة التي أعدته وتاريخ إصداره أو إعداده .

في حالة استخدام غلاف سميك فسيكون لزاماً أن تكتب هذه البيانات على الغلاف الخارجي، وفي حالة استخدام غلاف بلاستيك شفاف فسيكون من الممكن رؤية صفحة العنوان التي تلي الغلاف، وفي حالة عدم وجود غلاف فإن أول صفحة مرئية تكون صفحة العنوان وبالتالي يتم التعرف على اسم التقرير من هذه الصفحة

شركة النيل الأزرق  
قسم التخطيط - إدارة التطوير والتخطيط

العملاء دراسة تطوير نظام التعامل مع شكاوى  
إعداد  
عمر أحمد

سبتمبر ٢٠٠٤

### ✍️ صفحة العنوان :

صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير الإداري الضخم وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير بسرعة. لذلك فإن صفحة العنوان لابد وأن تحتوي على:

- ⊙ عنوان التقرير
- ⊙ اسم مُعد التقرير
- ⊙ وظيفة مُعد التقرير
- ⊙ اسم المنظمة التي صدر منها هذا التقرير



⊙ تاريخ إصدار التقرير .

أما تقارير العمل القصيرة أي المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث لا يوضع صفحة للعنوان وإنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى، وذلك لأن التقرير قصير ولا داعي لإضافة صفحة كاملة للعنوان، محتويات صفحة العنوان لا بد من وجودها في أي تقرير سواء وضعت في صفحة مستقلة أو في الصفحة الأولى .

👉 **الملخص :**

الملخص كما هو واضح من الاسم هو ملخص لما يحتويه التقرير الإداري ، وللملخص وظيفتان أولاً: أن يعلم قارئ التقرير إن كان يحتاج أن يقرأ هذا التقرير أم لا .

ثانياً: أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جداً في التقرير مثل طبيعة الزيارات التي نفذت والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات، وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير، أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير .

قد يوضع في صفحة العنوان إذا كان قصيراً لأن هذا يساعد القارئ على الاطلاع عليه سريعاً. أما 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 والأشكال والرموز أي وضعه قبل المقدمة. في حالة عدم وجود تفضيل لدى الجهة التي يُقدّم لها التقرير فمن الأفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب لأن يقوم القارئ بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الأشكال لكي يصل إلى الملخص الذي قد يعرف منه أنه لا يحتاج قراءة التقرير أو قد يستغني بما في الملخص عن قراءة التقرير .

#### الملخص

هذا التقرير يوضح الاقتراحات التي تم التوصل إليها لتطوير نظام التعامل مع شكاوى العملاء والذي تكررت فيه عدة مشاكل في الآونة الأخيرة. توصي هذه الدراسة بتطبيق أحد اقتراحين أو كلاهما: الأول- إنشاء مركز لتلقي شكاوى العملاء والرد عليها، الثاني إنشاء مكتب متخصص في كل فرع من فروعنا لتلقي شكاوى العملاء ومحاولة إيجاد الحلول

👉 **جدول المحتويات :**

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

## جدول المحتويات

الصفحة	
1	المقدمة
2	وصف المشكلة: الشكاوى من المنتج الجديد
5	أسباب المشكلة
9	الحلول المقترحة
12	المقارنة بين الحلول المقترحة
15	التوصيات
17	مرفق-أ: مواصفات المنتج
20	مرفق-ب: عدد الشكاوى خلال الشهر الماضي

## 👉 قائمة الأشكال :

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

## قائمة الأشكال

الصفحة	
1	شكل ١: رسم تخطيطي للموقع
20	شكل ٢: رسم تصنيعي للمروحة
35	شكل ٣: منحنى بياني لعدد الأعطال
50	شكل ٤: منحنى بياني لتكلفة الأعطال
55	شكل ٥: رسم المروحة المعدل

## 👉 قائمة الجداول :

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

## قائمة الجداول

الصفحة	
1	جدول ١: تحليل تكاليف المواد الخام
2	جدول ٢: تصنيف الخامات

5	جدول ٣ : المخزون من الخامات
9	جدول ٤ : الكميات تحت الشراء من المواد الخام
12	جدول ٥ : المخزون المتوقع في نهاية العام
15	جدول ٦ : الخامات البديلة

### 👉 قائمة الرموز أو قائمة المصطلحات :

قائمة الرموز تستخدم في التقارير الإدارية التي تحتوي على الكثير من الرموز كاستخدام “س” للتعبير عن السرعة و “م” للتعبير عن المسافة وهكذا ، وخاصة في حالة التعامل مع مؤسسات أخرى .

قائمة الرموز	
س	السرعة
ز	الزمن
ع	العجلة
ق	القوة
ك	الكتلة
م	المسافة

### قائمة بالاختصارات

قائمة الاختصارات	
ص أ ش	الصيانة الإنتاجية الشاملة
م و	ملاحظ ورديّة
ف ص	فني صيانة
ف ش	فني تشغيل

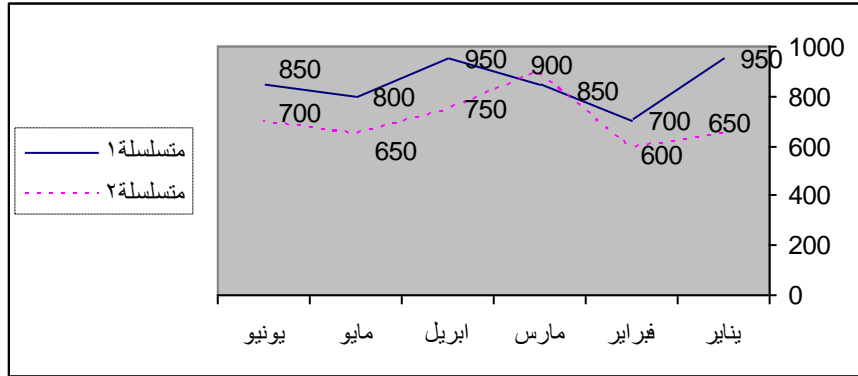
### 👉 الرسوم البيانية:

الرسومات البيانية تتميز بتسهيل استنتاج معلومات من البيانات المعروضة، مثل اتجاه الزيادة أو النقصان أو علاقة متغير بآخر عند استخدام الرسومات الخطية أو الوزن النسبي لكل عنصر من العناصر، عند استخدام الرسومات القطاعية (الدائرية) أو الفرق بين نتائج مرحلة ومرحلة عند استخدام الرسومات على شكل أعمدة. الرسومات البيانية ليست بديلاً عن الجداول في جميع الأحوال فيمكننا عرض كم كبير من البيانات في جدول واحد، ولكن قد نجد صعوبة في توضيح تلك البيانات على رسم بياني واحد وكذلك فإننا أحياناً قد لا نهتم باتجاه تغير البيانات ولكن نهتم بمعرفة قيمتها.

### مثال توضيحي:

بلغت الإيرادات الشهرية للمنظمة من يناير في النصف الأول لعام ٢٠٠٦ أعلى مستوى لها وذلك يتضح من خلال مقارنتها في نفس الفترة في السنة السابقة ٢٠٠٥ وكانت على النحو التالي:

الإيراد	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو
2006	950	700	850	950	800	850
2005	650	600	900	750	650	700



التعليق:

الاستنتاجات:

### الرسومات التخطيطية:

الرسومات التخطيطية تُستخدم لتوضيح جهاز أو كائن أو شيء ما مرتبط بموضوع التقرير، الرسومات التخطيطية تُعطينا الفرصة لتوضيح طريقة عمل الجهاز أو أجزاء الماكينة أو خطوات العملية الإنتاجية أو الإدارية بطريقة مُبسطة بحيث يحتوي الرسم التخطيطي على العناصر الأساسية فقط.

### الصور الرقمية أو الفوتوغرافية:

الصور الرقمية أو الفوتوغرافية تُستخدم لتوضيح الأمور التي لا يمكن توضيحها بالرسومات التخطيطية، أو بالشرح. فالصور قد تُستخدم لتوضيح حالة المريض قبل وبعد العلاج أو شكل العينة قبل وبعد المعالجة. بالطبع يمكن أن تشرح حالة المريض بدون صورة ولكن الصورة توضح الأمر عند الحديث عن لون البشرة أو وجود حبوب على الوجه. كذلك فإن الصور يكون لها أهمية في عمليات الدعاية فأنت قد تشتري سيارة لإعجابك بصورة السيارة ولكن الرسم التخطيطي للسيارة قد يعطيك فكرة عن تصميمها ولكنه لا يُغني عن الصورة في هذه الحالة

### المقدمة:

المقدمة يجب أن توضح ثلاثة أشياء وهي: موضوع التقرير وخلفيته، الهدف من التقرير، حدود التقرير. يمكن أن تشمل المقدمة أيضاً على شرح موجز لأقسام التقرير، المقدمة لا تحتوي على أي نتائج أو توصيات أو تفاصيل التقرير، فالمقدمة لا بد أن تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير فمثلاً قد يكون طول المقدمة في حدود

٣% من طول التقرير. فالتقارير المكونة من عشرات الصفحات قد تكون المقدمة فيها صفحة أو اثنتين، والتقارير المكونة من ثلاثة أو أربعة صفحات تكون مقدمتها بضعة أسطر

المقدمة قد تكون بضعة أسطر أو صفحة أو أكثر حسب حجم التقرير

#### المقدمة

نتيجة وجود عدة شكاوى من العملاء في الآونة الأخيرة فإنه قد تم دراسة درجة رضا العملاء عن خدمات الشركة وذلك عن طريق إجراء مقابلات شخصية واستبيان مكتوب. هذا التقرير يوضح نتائج هذا الاستبيان ويقدم مقترحات لتحسين درجة رضا العملاء عن الشركة ومنتجاتها

#### 👉 قلب التقرير :

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

أقسام قلب التقرير تختلف حسب طبيعة البحث أو التقرير ولكن لنستعرض أمثلة لبعض الأقسام المعتادة لقلب التقارير

تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة أو تحسين شيء ما:

أ- شرح المشكلة بالتفصيل

ب- الخطوات التي تم إتباعها

ت- نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها

تقارير العمل التي تقترح تغيير عملية ما:

أ- شرح الوضع الحالي

ب- اشرح الوضع المقترح

ت- شرح النتائج المتوقعة أو مقارنة الوضع المقترح بالوضع الحالي

تقارير دراسات الجدوى:

أ- شرح المشروع

ب- شرح المعلومات المتوفرة عن السوق والمنافسين واحتياجات العملاء والمنتجات البديلة

ت- شرح التكاليف المختلفة والمبيعات المتوقعة

ث- عرض التحليلات الاقتصادية

تقارير العمل التي تعرض بيانات المبيعات أو الإنتاجية: يتم التقسيم حسب المنتجات

بالطبع يوجد أنواع أخرى من التقارير والتي قد يكون لها تقسيمات أخرى. لتقسيم الموضوع إلى أقسام فإن علينا أن نحاول تقسيم الموضوع بشكل متسلسل وهذا التسلسل قد يأخذ أشكالاً عديدة مثل:

أ- تسلسل منطقي أو فكري مثل التسلسل المذكور أعلاه في الأبحاث العلمية حيث نبدأ بدراسة الأبحاث السابقة ثم نقوم استخدام طريقة ما لدراستنا ثم نحصل على نتائج ثم نحللها

ب- تسلسل زمني: مثل التسلسل الذي نستخدمه لتقديم تقرير علمي عن أي كائن حي فإنه من الطبيعي أن نبدأ بنشأته وأماكن تواجده ثم نتحدث عن تطوره أو نموه ثم قد نتحدث عن طبيعته وتأثيره على الكائنات الأخرى ثم قد ننتهي بمكافحته (إن كان من الجراثيم أو الحشرات) أو وفاته. التسلسل الزمني يستخدم كذلك عند شرح حدث تاريخي

ت- تسلسل مكاني أو إداري مثل التسلسل الذي نستخدمه لعرض أنشطة الإدارات المختلفة بعرض كل إدارة على حدة أو تقرير عن نتائج مدن أو دول مختلفة بعرض نتائج كل مدينة أو كل دولة على حدة

ث- تسلسل موضوعي مثل أن نعرض أداء جميع الدول في الصحة ثم أداء جميع الدول في الاقتصاد ثم أداء جميع الدول في التعليم وهكذا

ج- تسلسل أهمية أو قيمة مثل تقارير العمل التي تعرض العديد من المقترحات أو نتحدث عن العديد من الأنشطة فقد يتم العرض بترتيب الأهمية أو القيمة المالية

ح- ترتيب أبجدي أو رقمي مثل التقرير الذي يتحدث عن توزيع جوائز على أشخاص على نفس المنزلة فنلجأ للترتيب الأبجدي أو الترتيب بالرقم الكودي أو ما شابه ذلك

هذه بعض أساليب تقسيم قلب التقرير وبالطبع قد يكون هناك تسلسل آخر ومعد التقرير عليه اختيار التقسيم المناسب

**الاستنتاجات أو التوصيات :**

### الاستنتاجات

هي المعلومات التي استنبطناها من بيانات التقرير، هذا القسم لابد أن يحتوي الإجابة على السؤال الأساسي للتقرير وأن تكون الإجابة نابعة من إجراءات العمل. فمثلاً التقارير الإدارية قد توضح تحسين الأداء أو وجود فرص للاستثمار في صناعة ما. ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات بيانات لم يتم ذكرها في التقرير أو استنتاجات ليست نابعة من نتائج التقرير .

## التوصيات

هي الأشياء التي نوصي بأن يتم إجراؤها بناءً على ما استفدنا واستنتجناه من التقرير. فمثلاً التقرير الذي يوضح خطة إستراتيجية ينتهي بتوصية بإتباع إستراتيجية من الاستراتيجيات التي عرضت في التقرير، والتقرير الذي يقترح حلاً لمشكلة يجب أن ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول .

### الاستنتاجات

- بناءً على نتائج التقرير ينصح أن :
- العملاء يواجهون مشكلة في التعامل مع العمالة الفنية للشركة مما يوضح عدم قدرة العمالة الفنية على التعامل مع العملاء بشكل مرضي.
  - وتوضح النتائج أيضاً استياء العملاء من عدم قدرتهم على رد المنتج بعد شرائه بوقت قصير وذلك بسبب عدم وجود أي نظام لرد المنتجات بعد شرائها.
  - لذلك فإن هذه الدراسة تبين الحاجة لاتخاذ المزيد من الإجراءات لتحسين صورة الشركة لدى عملائها

### التوصيات

#### التوصيات

- بناءً على نتائج الدراسة فإننا نقترح الآتي
- أ- أن يتم استخدام نظام البيع الإلكتروني المقترح بداية من يناير ٢٠٠٧
  - ب- أن يتم إنشاء مركز لتلقي شكاوى واستفسارات العملاء على مدار ٢٤ ساعة
  - ت- أن يتم السماح للعملاء برد المنتج خلال ٧٢ ساعة من شرائه

## المراجع

يشتمل هذا الجزء على قائمة بجميع المراجع التي وردت في متن التقرير مرتبة ترتيباً أبجدياً وفقاً لأسماء عائلة المؤلفين، مع مراعاة الفصل بين المراجع العربية والأجنبية . وتكتب جميعها بنوع الخط المستخدم في كتابة متن التقرير . ويرتب كل مرجع بالطريقة التالية:

أ- إذا كان المرجع كتاباً تكتب بياناته وفق الترتيب التالي:

اسم المؤلف / المؤلفين : يبدأ باسم العائلة ثم الأسماء الأولى أو اختصاراته ا . وتليها نقطة .

سنة النشر : في حالة عدم وجود تاريخ النشر يكتب " بدون تاريخ " تليها نقطة .

عنوان الكتاب : يكتب عادة بالبنط المائل ويليه نقطة . وفي حالة وجود عنوان فرعي فإنه يرد بعد العنوان الأصلي مسبقاً بنقطتين رأسيين " : " وتليها نقطة .

رقم الطبعة : وفي حالة الاعتماد على أكثر من طبعة تذكر كل طبعة على حدة لتمثل مرجعاً مستقلاً .

اسم الناشر : تليها نقطة . وفي حال عدم وجود اسم ناشر يكتب " بدون ناشر . "

مكان الناشر : تليها نقطة .

### الملاحق المرفقات

يتم اختصار الملاحق إلى أقل حجم ممكن، وتشمل الملاحق البيانات والإحصاءات الأصلية للبحث قبل تحليلها، كما تشمل أي بيانات أخرى استخدمها الباحث ولم تُضمّن في النص، وذلك يسهل على القارئ الاستمرار في القراءة ومتابعة الأفكار الواردة بالتقرير دون معوقات. وينبغي الإشارة إلى الملاحق في متن النص. المرفقات تحتوي بيانات تفصيلية أو بيانات هامشية مثل:

حسابات تفصيلية

معلومات تفصيلية عن دراسات سابقة

صور

بيانات تاريخية

### الأمور التي يجب مراعاتها في الأشكال التوضيحية والجداول

أمور عامة

#### الأشكال

أ- احرص على أن يحتوي الشكل على البيانات التي تُمكّن من قراءته أو فهمه بدون الحاجة للرجوع إلى جزء من أجزاء التقرير. لذلك ينبغي أن يكون مُسمّى الشكل أو الجدول واضحاً ومكتوباً أعلى أو أدنى أو بجوار الشكل أو الجدول. وكذلك يجب أن تكون وحدات القياس موضحة في الجدول أو الشكل. في حالة الرسومات التخطيطية فلا بد من كتابة مفتاح الشكل أو الرسم مثل أن "أ" تعني كذا و"ب" تعني كذا و"ت" تعني كذا. في حالة استخدام مقياس رسم فيتم توضيحه في الرسم وفي حالة الرسومات البيانية لابد من كتابة اسم المحاور ب- شرح الجدول أو الشكل في التقرير يكون سابقاً للجدول أو الشكل حتى لا يتفاجأ القارئ بجدول أو لا علاقة له بالفقرة السابقة له في التقرير أو البحث. لاحظ أن شرح الجدول أو الشكل قد يوضح كيفية حساب أو قياس بعض البيانات في الجدول أو الرسم البياني، وقد يوضح ما يمكن أن نستنتجه من تلك الأرقام أو الرسومات وقد يوضح طريقة عمل الجهاز الموضح بالشكل، أو ما يلاحظ في الصور الرقمية أو الفوتوغرافية. في جميع الأحوال ينبغي على كاتب التقرير أن يشرح الشكل أو الجدول أو الصورة حسب الغرض منها و لا يكتفي بملاحظة القارئ

ت- إذا كانت البيانات أو بعضها قد تم الحصول عليه من مصدر ما مثل تقارير دولية أو بحث سابق فيتم توضيح ذلك بجوار أو أسفل الشكل أو الجدول

ث- تجنب التعقيد ووضع بيانات أو أشكال أو تفاصيل لا فائدة منها.



ج- كن أميناً في عرض البيانات فلا تحاول استخدام رسومات بيانية تعرض البيانات بطريقة تُضلل القارئ ولا تحاول عرض بعض البيانات التي تدعم وجهة نظرك وتخفي تلك التي تُضعف رأيك. لا تعتمد تقريب الأرقام لإخفاء معلومات ما. هذا بالطبع ناهيك عن أن تُغير الأرقام نفسها فهذا يُعتبر إخلال بالأمانة

### الجدول

أ- ينبغي ترتيب الصفوف والأعمدة في الجدول بما يخدم الفكرة أو الحقيقية التي تريد توضيحها. فمثلاً إذا كان الجدول يُوضح تأثير كل سبب من أعطال الماكينات على توقف المعدات فقد يكون الترتيب التنازلي للتوقفات مناسباً لأنه يُظهر الأسباب الأهم في الصفوف الأولى

ب- الأرقام ينبغي أن تُكتب بالدقة المناسبة لطبيعة الأرقام وطبيعة التقرير بمعنى أن يتم تقريب الأرقام للرقم العشري المناسب فلا يتم كتابة الأرقام لثالث رقم عشري بدون داعٍ ولا يتم إهمالها في حالة الحاجة إليها. ينبغي أن يتم إتباع سياسية واحدة في تقريب أرقام المقياس الواحد

ت- حاول استخدام شكل موحد في كتابة عناوين الجداول وعناوين الأعمدة من حيث شكل الخط وحجمه في التقرير الواحد أو البحث الواحد

ث- إن كان من الممكن تجميع أكثر من جدول في جدول واحد فافعل ما لم يتعارض مع ترتيب التقرير. فمثلاً يمكن دمج جدولين أحدهما يوضح أعمار وتخصصات العملاء الذين ردوا على استبيان خدمة العملاء والجدول الآخر الذي يوضح الحالة الاجتماعية والدخل لنفس العينة

### الرسومات البيانية والتخطيطية

أ- حاول أن تستخدم رسومات تخطيطية مبسطة بحيث تحتوي على التفاصيل الضرورية فقط. فلا تستخدم رسومات تفصيلية طالما أن التفاصيل لا علاقة لها بموضوع التقرير

ب- ينبغي مراعاة أن التقرير قد يتم تصويره بالألوان الأبيض والأسود فلا تستخدم ألوان يصعب تمييزها في حالة التصوير بالأبيض والأسود

ت- الأشكال البيانية هي وسيلة جيدة في أحيان كثيرة لعرض البيانات ولكن يجب أن تستخدم بطريقة جيدة. الأشكال البيانية تستخدم لعرض البيانات بطريقة سهلة وليس الهدف منها تزيين التقرير. وبالتالي فالشكل البياني الذي يوضح البيانات بطريقة جيدة هو الشكل المناسب. فمثلاً معظم الأشكال البيانية ذات الثلاثة أبعاد لا تُضيف شيئاً لأنها في الواقع ذات بعدين إذ إن البعد الثالث لا يعبر عن أي شيء. بالإضافة إلى ذلك فإن تدوير الشكل بزوايا ما يجعل إحساس القارئ بالبيانات مختلف. لذلك لا يُنصح باستخدام الأشكال الدائرية ذات ثلاثة أبعاد وكذلك الأعمدة ذات ثلاثة أبعاد والتي عادة ما تكون متاحة في برامج مثل إكسل

ث- استخدم الرسم البياني المناسب لما تريد توضيحه وتجنب استخدام الرسومات البيانية التي لا تُضيف شيئاً فالرسم البياني غاية وليس وسيلة. قد يكون من المعلوم لديك أن قرأء التقرير -العاملين في الشركة مثلاً- لا يفهمون نوعاً ما من أنواع الرسومات البيانية فيكون من الأفضل أن تتجنب استخدامه

ح- إن استخدمت خطوط الشبكة -وهي الخطوط الطولية والعرضية التي تظهر خلف الرسم البياني- فاستخدمها بحيث يستطيع القارئ معرفة قيم نقاط الرسم بالتقريب. لا تجعل هذه الخطوط كثيرة جداً أو سميكة بحيث تجعل الرسم يبدو مزعجاً أو تطغى على خطوط الرسم البياني

### الصور الرقمية والفتوغرافية

- أ- حاول أن تجعل الصورة واضحة
- ب- تجنب الصور المعقدة ما أمكن
- ت- قد يكون من المناسب أحيانا أن توضح الجزء الهام في الصورة بوضع دائرة حوله

### كيف تبدأ في اختيار مؤشراتك :-

تستند التقارير على مؤشرات ذات دلالة تعبر عن ظاهرة ايجابية أو سلبية يعكسها التقرير، وتساعد المؤشرات على إظهار أرقام أو حقائق تسعى إدارة المؤسسة للوصول إليها، ويمكن الاستدلال بالمقارنة فترة بفترة زمنية أو تحديد معايير يمكن القياس على تحققها مثل:



خطط عمل المؤسسة

برامج العمل

الأهداف التي تم تحديدها

انجازات نوعية

معوقات طارئة

الزيادة أو النقص في تحقيق الخدمات الربحية في المؤسسات الخاصة

الزيادة في تقديم الخدمة في المؤسسات الحكومية ..... الخ

تساعد المؤشرات والدلالات في اتخاذ القرار وتحديد الرؤية المستقبلية للمؤسسة كيف ومتى وأين كذلك

تصنف أولويات سلم العمل



نقاط التقرير ضعها بنفسك، ليس شرطاً تأخذ بما كتبت من النقاط بل ضع النقاط بما يلائم شخصيتك في قراءة التقرير، و ما هو الملائم لك، و الذي أنت بحاجة له.

**ملاحظة مهمة وسهلة لكتابة التقرير :-**

خذ بالحسبان عامل الوقت في كتابة التقرير و الملل و الكسل من كتابته، هنا يجب علينا أن ندرك بأن نضع العناوين الأساسية و التجهيزات اللازمة و الملائمة للتقرير في الحاسوب كملف جاهز ليس علينا إلا أن نملاً الفراغات فقط كل نهاية أسبوع أو شهر و تستطيع أن تقوم به بنفسك أو السكرتير الخاص بك إذا لم يكن لديك وقت.

**تقاريرك ومدى أهمية الاحتفاظ بها - :**

احتفظ بتقاريرك في ملف لتراجعها بين الحين والآخر حتى تعلم مدى تطورك بكتابة التقارير ستجد نفسك بعد فترة وجيزة تكتب بشكل أفضل بكثير مما بدأت به.

**لمن هذا التقرير:-**

التقرير موجه لمن

- لأي مستوى إداري
- طبيعة عقلية قارئ التقرير
- ثقافة وتوجهات قارئ التقرير
- توفير معلومات يحتاجها قارئ التقرير
- يبني عليه في اتخاذ قرارات

**قواعد عامة لإعداد التقارير**

- ١ - تستخدم اللغة العربية في إعداد التقارير
- ٢ - يستخدم في صف المتن العربي " الخط العربي المبسط " (Simplified Arabic) وللمتن الإنجليزي مقاس ١٢ "Times New Roman"
- ٣ - ينبغي كتابة عناوين الأبواب الرئيسية والملاحق باستخدام النمط الأسود الثقيل (Bold) بمقاس 16 للغة العربية و مقاس 14 للغة الإنجليزية على أن تتوسط أعلى الصفحة . أما فيما يختص عناوين الفصول والفصول الفرعية فيتعين كتابتها على الطرف الأيمن أو الأيسر من الصفحة حسب لغة التقرير بالنمط الأسود.
- ٤ - تكتب عناوين الجداول والأشكال والصور باستخدام نمط المتن وبمقاس ١٦ للغة العربية و ١٢ للغة الإنجليزية على أن تتوسط أو تبدأ من بداية الجدول أو الشكل أو الصورة، وتوضع مباشرة تحت الشكل والصورة وفوق الجدول الذي تتعلق به . ويشار إلى الجدول والشكل داخل المتن بأرقامهما داخل قوسين هلاليين، أما في عنوان الجدول أو الشكل فيكتب رقم الجدول أو الشكل بدون أقواس وتليه نقطتان رأسيان.:"

- ٥- توضع الجداول والأشكال والصور والرسوم البيانية بالقرب من موضع ذكرها فإذا كان الجدول أو الشكل أو الصورة صغيرة نسبيًا فبالإمكان وضعها داخل النص . أما الأشكال والجداول والصور التي يزيد حجمها عن صفحة فإنها توضع في الملاحق.
- ٦- ترسم الأشكال والخطوط البيانية بواسطة الحاسب الآلي أو باستخدام أدوات الرسم بحيث تكون واضحة مع عدم الكتابة باليد عليها.
- ٧- إذا تضمن التقرير صورًا فعلى الباحث العمل على مسحها ضوئيًا وطبعها على ورق طباعة صقيل.
- ٨- ينبغي ألا تترك أي فراغات بين الفقرة والفقرة التي تليها، ويترك فراغ سطرين بعد عناوين الأبواب وما يتبعها من المتن، أما عناوين الفصول الرئيسية أو الفرعية فيترك فراغ بمقدار سطر واحد قبلها فقط.
- ٩- ترقم جميع الصفحات تسلسليًا على أن يتوسط الرقم أسفل الصفحة في حالة إعداد التقرير باللغة العربية أو أن يكون في الركن الأيمن العلوي للصفحة في حال إعداد التقرير باللغة الإنجليزية. ويكون الترقيم باستخدام الحروف للصفحات المتضمنة لصفحة الشكر والتعريف بالمنحة ولقائمة المحتويات وقائمة الرسومات والصور والأشكال في حال تم إعداد التقرير باللغة العربية وبالأرقام الرومانية عند إعداد التقرير باللغة الإنجليزية.
- ١٠- يراعى مراجعة التقرير لغويًا وكذلك طباعيًا

## نماذج تقارير معدة

التربية والتعليم  
نموذج تقرير تفتيش داخلي

تاريخ الزيارة.....

اسم المدرسة..... اسم المديرية..... عنوان المدرسة.....

المرحلة الدراسية

الأساسية (المرحلة الابتدائية) من الصف..... إلى الصف.....

المرحلة الإعدادية من الصف..... إلى الصف.....

المرحلة الثانوية من الصف..... إلى الصف.....

الإدارة المدرسية

- الهيئة التدريسية: المقرر ( ) الموجود ( )

- الهيئة الإدارية: المقرر ( ) الموجود ( )

- المستخدمون: المقرر ( ) الموجود ( )

الخطط والبرامج:

- خطة توزيع الدرس.....

- خطة الإدارة المدرسية.....

- خطة المدرسين.....

السجلات

- سجل الدوام الرسمي.....

- سجل اجتماعات المعلمين.....

- سجل اجتماعات أولياء الأمور.....

- سجل الإشراف والمتابعة.....

- سجل اللجان.....

- سجل النشاطات المدرسية.....

- سجل فعاليات المكتبة.....

- سجل فعاليات الإذاعة المدرسية.....

الصلاحيات والتفويض.....

ملاحظات عامة.....

توقيع محرر التقرير

## تقرير تفتيش داخلي

التاريخ

---



---

فنية	مالية	إدارية
		√

غير دورية/ مستمرة	مفاجئة	دورية
	√	

اليوم  
جهة الزيارة " الإدارة/ الدائرة/ القسم"  
هدف الزيارة

نوع الرقابة

طبيعة الرقابة

المهام التي تم تنفيذها:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

النتائج والتوصيات:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

الزيارة:

التوقيع	الاسم

أعضاء فريق

تقرير تفتيش داخلي

اليوم .....

التاريخ .....

جهة الزيارة : الإدارة / الدائرة / .....

هدف الزيارة : .....

نوع الرقابة  
إدارية

طبيعة الرقابة

غير دورية/ مستمرة	مفاجئة	دورية

تفاصيل المهام

- الالتزام بالحضور والانصراف ..... جيد متوسط سيئ
  - الالتزام بالتعليمات الإدارية ..... جيد متوسط سيئ
  - الساعات الإضافية الكمية المستهلكة .....
- مشاكل العمل

.....  
.....  
.....  
.....

التوصيات والحلول

.....  
.....  
.....

مشاكل الموظفين

.....  
.....

التوصيات والحلول

.....  
.....

تنقلات وتعيينات

.....  
..... المشاركة في اللجان  
..... موضوع اللجنة  
..... التوصيات

..... تطبيق القرارات والتعليمات الواردة .....

..... احتياجات الإدارة / الدائرة .....

..... مشاريع واقتراحات .....

..... فريق الزيارة .....

نموذج مراجعة وفحص مستند مالي

جهة الزيارة: .....

الدائرة..... القسم.....

رقم الزيارة..... رقم النموذج..... اليوم..... التاريخ.....

طبيعة الزيارة  دورية  مفاجئة  متابعة

بيانات المعاملة

التاريخ..... اسم المستفيد.....

رقم مشغل..... رقم الالتزام..... تاريخ الالتزام.....

المبلغ..... رقم الشيك..... تاريخ الشيك.....

رقم البند المالي..... اسم البند المالي.....

حالة المعاملة  جاهزة  غير جاهزة

أسباب عدم الجاهزية

.....

.....

أعضاء فريق الرقابة.....

التوقيع :



التاريخ:

نموذج تقرير تفتيش داخلي مفتوح

تقرير عن تحليل الأداء الإداري

جهة الزيارة:

هدف الزيارة:

مراجعة الإجراءات والتطبيقات الإدارية

المهام التي تم تنفيذها:

.....

.....

.....

الجدول التالي يوضح عينة من المعاملات التي تم فحصها ومراجعتها

التاريخ	رقم المعاملة	الإجراء/ الفحص	الملاحظات