

الدرس الرابع تقنيات كتابة التقرير الإداري

1- مفهوم التقرير الإداري

هو عرض للحقائق الخاصة بموضوع معين، أو مشكلة محدودة، عرضاً تحليلياً ميسراً، مع ذكر الاقتراحات والتوصيات. أو هو: عملية منظمة تسعى للكشف عن مسألة، وتهدف إلى جمع ما تفرق عنها هنا وهناك، في صفحات منظمة ومبوبة.

هي وثائق تهدف إلى تقديم معلومات مهمة لصانعي القرار داخل المنظمة، وغالباً ما تكون موجهة إلى المستويات الإدارية العليا والتنفيذية، والجدير بالذكر أن هذه التقارير تسعى إلى تلخيص البيانات الأساسية المتعلقة بأحد جوانب العمل، سواء كان ذلك من خلال الأداء المالي، نشاط المبيعات، رضا العملاء، أو حتى تقدم المشاريع.

تُعتبر التقارير الإدارية طريقة لعرض مجموعة من الحقائق والبيانات الخاصة بموضوع معين أو مشكلة ما، حيث يحتوي هذا العرض تحليلاً منطقيًا ومعلومات يتم الاستفادة منها في التوصل إلى اقتراحات أو توجيهات أو توصيات؛ لمساعدة المسؤولين في اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على ما كشف لهم ذلك التقرير. 1.

2- تقنيات كتابة التقرير الإداري

أ- **تحديد الأهداف والغاية الرئيسية من كتابة التقرير:** في البداية يتم تحديد فكرة التقرير المطلوب تحضيره، وما هو هدف أو مبرر إعدادُه. الإمام بخصائص ومواصفات التقرير: ففي بعض الأحيان تحتاج التقارير متطلبات خاصة عند الكتابة يجب الإمام بها، مثل حجم التقرير، وعدد الصفحات، وأنواع الخطوط المستخدمة وغيرها.

ب - **البحث عن مصادر المعلومات والبيانات لكتابة التقرير:** حيث يتم البحث عن المصادر وفقاً لأهداف التقرير التي تمّ تحديدها، سواء أكانت تلك المصادر عبارة عن مراجع أو معلومات من أماكن محددة أو من أشخاص.

ت - **البدء بإعداد التقرير:** يتم تحضير كافة أجزاء وعناصر التقرير وتجميعها قبل البدء بإعداد مسودة التقرير والتي تسبق تحضير التقرير بشكله النهائي، وعناصر التقرير تتمثل في الآتي: صفحة الغلاف: تتكون صفحة الغلاف من مجموعة من المعلومات، مثل عنوان التقرير، واسم الجهة التي أعدت التقرير، واسم الجهة الموجه إليها التقرير، وتاريخ التقرير كذلك، وهذه الصفحة تختص بالتقارير الإدارية الطويلة، ولا تُوضع صفحة الغلاف في التقارير الإدارية القصيرة، بل يتم الاعتماد على صفحة بيانات موحدة لهذه التقارير.

ث - صفحة المحتويات: تحتوي صفحة المحتويات على تفصيل لأقسام التقرير، والعناوين الرئيسية فيه، ونقاطه المهمة، مع ترقيم المحتويات، وهذا يُسهل الوصول إلى الأجزاء المعنية بشكل مباشر. المقدمة: تُستخدم مقدمة التقرير كصورة أو خلفية للتقرير، فهي تُظهر للقارئ نبذة موجزة عن مضمون التقرير، وأهميته، وأهدافه، والمجال الذي يتضمنه.

ج - المَتْن: هو قلب التقرير، ويحتوي على عدة أقسام كما تم عرضها في صفحة المحتويات، على أن تكون المعلومات مُرتبة بطريقة منطقية وواضحة، ويحتوي مَتْن التقرير بشكل عام على عرض للمعلومات والحقائق، ويمكن أن يتضمن جداول ورسوم بيانية لتمثيل المعلومات وتوضيحها، وهي من وسائل الإيضاح حيث يتم تمثيل المعلومات من خلالها كميًا، كما يحتوي المَتْن على شرح وتفسير لنتائج التقرير التي تم التوصل إليها.

ح - التوصيات: في صفحة التوصيات يتم عرض المقترحات أو الحلول التي تم التوصل إليها، حيث إن كل تقرير إداري تتم كتابته يجب أن ينتهي بتوصيات تتعلق بتنفيذ أحد الحلول أو المقترحات، وهي من أهم عناصر التقرير.

خ - المراجع: كتابة المراجع في حال الاستناد إلى كتب ووثائق خلال كتابة التقرير، وغالبًا ما تُستخدم المراجع في التقارير الرسمية المُستخدمة خارج المؤسسة.

د- المرفقات: هي وثائق تُرفق بالتقرير، لتوضيح بعض أجزاء وتفاصيل التقرير، مثل الصور وقوائم الحضور وغيرها.

ذ- تحضير مسودة التقرير: عند الانتهاء من تجميع عناصر التقرير التي ذُكرت سابقًا، يجب مراجعتها لغويًا وفنيًا، ثم تحضير مسودة التقرير والتي تهدف إلى التأكد من صحة وتفاصيل التقرير قبل تثبيته على النسخة النهائية.

ر- كتابة النسخة النهائية للتقرير: بعد الانتهاء من كتابة التقرير المبدئي أو مسودة التقرير، ومراجعته من قبل الجهة المُوجه لها، وتطبيق التعديلات اللازمة، يتم البدء في كتابة التقرير بشكله النهائي، أي النسخة التي سيتم اعتمادها وتسليمها للجهة المعنية.

3 - خصائص التقرير الجيد

أ - الوضوح والدقة: وذلك باستعمال الألفاظ الشائعة، والابتعاد عن المصطلحات الغامضة والمبهمة.

ب - أن يكون التقرير مقنعًا فيما يعرضه من معلومات؛ ليجذب انتباه المتلقي.

ت - أن تعرض المعلومات بأسلوب موضوعي محايد غير متحيز.

ث - أن يكون حسنَ الترتيب والتنسيق تبرز فيه النتائج بوضوح.

ج - الدقة والأمانة في عرض مشكلة التقرير، واستقاء المعلومات مباشرة من مصادرها الأساسية.

د - مراعاة قواعد اللغة العربية، بما فيها قواعد الربط الكتابي وأدواته.

ذ - دعم ما يتضمنه التقرير بالأدلة والبراهين مع التحليل والتوضيح.

الهوامش

1- ينظر: مازن غنام ، دليل إعداد التقارير الناجحة، دط، الهيئة الاستشارية الفلسطينية لتطوير المؤسسات غير

الحكومية في محافظة جنين، (2008)ص: 5.

2 - ينظر: مازن غنام ، دليل كتابة التقارير، دط، مكتب غزة، فلسطين، 2015، ص: 11-17.