

الوحدة السادسة مهارات التوظيف والوظيفة

كتابة السيرة الذاتية:



(Curriculum Vitae) C.V.

- ما هي السيرة الذاتية؟
- هي بطاقة تعريف للفرد.
- هي مفتاح الوصول للمقابلة الشخصية.
- هي بمثابة النداء الذي يقول لصاحب العمل: قم بتعييني، وليس إدراجي بين الملفات.
- هي الأداة الأساسية التي تستخدمها لترويج نفسك؛ لجذب انتباه صاحب العمل.

مواصفات السيرة الذاتية:

- 1- يجب أن تكون سيرتك الذاتية لها تأثير قوي وإيجابية.
- 2- الصدق في المعلومات الواردة في السيرة الذاتية.
- 3- تنظيم وترتيب الأفكار.

- 4- استخدم العناوين.
- 5- التنسيق الزمني للسيرة الذاتية.
- 6- الوضوح التام: لا تترك مجالاً لخالات القارئ، ولا تفرض به أنه يعرف ما تعتبره بديهيًا، مثال:
اختصار (C.S.) والذي نعني به: (Computer Science).
- 7- تجنب الأخطاء الإملائية والقواعدية؛ لأنَّ مقدار إتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك.
- 8- سجّل عنواناً في البريد الإلكتروني (الإيميل): بعض أرباب العمل يفضلون الاتصال بك عن طريق الإيميل، فإذا كنت لا تملك عنواناً، فإنَّ حصولك على عنوان بريد إلكتروني لا يكلفك شيئاً.
- 9- استخدم أسلوب النقاط: إنَّ أرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية التي تُكتب في شكل فقرات، واستعمل أسلوب النقاط؛ لأنه يُسهّل عملية القراءة.
- 10- قدّم المختصر المفيد: فالعديد من أصحاب العمل لن ينظروا في أيِّ سيرة، تزيد عدد صفحاتها عن صفحة واحدة، وتذكّر أن مدراء التوظيف يستقبلون المئات بل الآلاف من الطلبات.
- 11- دقّق في معلومات كيميّة الاتصال بك، افحص وراجع معلومات الاتصال بك، وأضف رقم هاتفك المحمول إن وُجد.
- 12- استخدم ورقاً جيداً أبيض اللون، وابتعد عن الألوان، وحجم الورق يكون (A4).
- 13- لا تضع صورتك الشخصية على السيرة الذاتية.
- 14- النظافة.

تقسيم السيرة الذاتية:

- أولاً: المعلومات الشخصية: الاسم، تاريخ الميلاد، الجنسية، الحالة الاجتماعية، العنوان، أرقام الهواتف، البريد الإلكتروني، عنوان صفحة الويب الشخصية.
- ثانياً: المؤهلات الأكاديمية: التاريخ، اسم المؤهل والتقدير؛ إذا كان عالياً، المؤسسة التعليمية، المكان.
- ثالثاً: الخبرة الوظيفية: الفترة التي بدأت فيها العمل، الوظيفة، المهام الوظيفية، كما تشمل الوظائف التي تحتاج تفرغاً كاملاً أو التي لا تتطلب تفرغاً كاملاً، وتشمل التدريب العملي والصيفي.

رابعاً: الدورات التدريبية: الفترة، اسم الدورة، المؤسسة المنظمة للدورات.

خامساً: الأنشطة: الفترة، اسم النشاط، المكان الذي أقيم فيه النشاط.

سادساً: المهارات.

سابعاً: الهوايات.

ثامناً: المُعرفون: الاسم، المُسمى الوظيفي، العنوان وأرقام الهواتف، كما ويمكن إضافة اللغات

والجوائز التي حصلت عليها، وتذكر:

- إن قضاء المزيد من الوقت في إنشاء سيرتك الذاتية، هو استثمار رائع في مستقبلك.
- اطلب على الأقل، من شخصين آخرين أن يقوموا بمراجعة سيرتك الذاتية بعد طباعتها.
- إذا كنت ترد على إعلان يحتوي على رقم مرجعي، تأكد من كتابتك لهذا الرقم على الطرف.
- تجب لف السيرة الذاتية أو تديسها.
- تأكد من أنك قد حصلت مُقدماً على تصريح من أي شخص، تنوي كتابته كشخص يمكن الرجوع إليه، سواء كانت علاقتك به مهنية أو شخصية.
- من أكثر الأمور التي يشكو منها مُتخصّصو الموارد البشرية، هو أن الكثير من الأشخاص يتقدمون لوظائف غير مؤهلين لها، قبل أن تُسلم سيرتك الذاتية لصاحب العمل المحتمل، اقرأ مواصفات الوظيفة بدقة؛ لكي تتأكد أن لديك المهارات والخبرة والتعليم الذي يبحث عنها صاحب العمل.

كيفية كتابة السيرة الذاتية:

- كن مقنعاً، وذلك بتقديم الأدلة.

- كن صادقاً.

- اعرّف مُطلّبات العمل، وما يوافق مهاراتك منها.

- كن واضحاً ومُحدّداً، وقدم أدلة على ما تقول.

أسلوبُ الكتابة:

أولاً: يجب أن تكونَ الجمَلُ مختصرةً ومفيدةً، بالإضافة لكونها خاليةً من الأخطاء الإملائية.
ثانياً: يجب أن لا تقلُّ سیرتَكَ الذاتيةً عن صفحةٍ واحدةٍ، ولا تزيد عن ثلاثِ صفحاتٍ.

المعلومات الشخصية:

أولاً: لا تذكر شيئاً عن انتماءاتك السياسية.

ثانياً: لا تذكر شيئاً عن شؤونك العائلية.

ثالثاً: لا تذكر شيئاً عن مرضك أو أيِّ إعاقاتٍ إن كانت لديك.

المؤهلات العلمية:

- اذكر التفاصيل المهمة المتعلقة بالموضوع.

- قدم تفاصيل أكثر عن دراستك الجامعية، والدرجات العلمية العليا إن وجدت.

- قدم تفاصيل عن أيِّ جوائزٍ علميةٍ حصلتَ عليها، أو أبحاثٍ ودراساتٍ نُشرت لك.

الخبرات العملية:

- لا تذكر مسؤولياتك فقط، بل إنجازاتك، وما حققتَه للشركة خلالَ عملك بها.

- لا تذكر أسباب تركك للعمل.

- اذكر الوظائف التي عملتَ بها حديثاً فقط.

- اذكر أيَّ أعمالٍ تطوَّعتَ قمتَ بها، فالمهمُّ نوعيةُ العملِ بغضِّ النظر عن كونه مدفوعاً أم لا.

- من المفيد أن تذكر كيفية تطوير مهاراتك من خلال أعمالك السابقة.

- لا تقلل من أهمية خبراتك، فهي سبب تطوير مهاراتك.

المهارات:

- يجب أن تذكر المهارات المتعلقة بما يلي:
- اللُّغة: حدّد مستوى المحادثة والكتابة، على سبيل المثال: ممتاز، جيّد جداً.
- مهارات الحاسوب: من حيث البرامج التي تُتقنها.
- مهارات الطّباعة: حدّد السّرعَة والدّقّة.
- اذكر إن كانت لديك رخصة قيادة أم لا.
- اذكر أيّ مهارات متعلّقة بالعمل قد تثير إعجابهم.

أ نموذج لسيرة ذاتية:

السيرة الذاتية:

(Curriculum Vitae)

أ نموذج مقترح:

البيانات الشخصية:

الاسم XXXX:

الجنسية: XXXX

مكان وتاريخ الميلاد: XXXX

الحالة الاجتماعية: XXXX

العنوان:

العنوان البريدي XXXX:

هاتف رقم: XXXX

فاكس رقم: XXX

الهاتف المحمول: XXX

البريد الإلكتروني: XXX

المؤهلات العلمية XXX: 1997 بكالوريوس / XXXX كلية -XXXXX جامعة XXXXX

تقديرٌ: جيّد جداً...

الخبراتُ العمليّة: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

معرفة اللُّغات:

- العربيّة: اللُّغة الأُم

- الإنجليزية:

قراءة - جيّد

كتابة - جيّد

محادثة - جيّد

المهارات الفنيّة:

- مهارات استخدام الحاسب الآليّ: MS: Word- Excel- Power point - Internet

Explorer

- التّكيّف التّام للعملِ ضمنَ فريقِ العملِ.

- القدرةُ على الأداءِ تحتَ ضغطِ العملِ.

- التّمتّعُ بقدرةٍ جيّدةٍ على بناءِ العلاقاتِ الاجتماعيّةِ البنّاءةِ.

- مهاراتٌ أخرى خاصّة.

الدوراتُ التعليميّةُ والتّقنيّةُ:

- حاصلٌ على دورةٍ في التّدقيقِ والمراجعةِ، المركزُ الدّوليّ للتّدقيقِ.

- اجتيازُ امتحانِ تأهيلِ مراجعٍ قانونيّ.

- أيّ دوراتٍ أو ورشٍ عملٍ أو أنشطَةٍ ذاتِ عُلاقة.

الهوايات:

القراءة - الرّياضة - المشاركة في الأنشطة.

المعرّفون:

الدكتور XXXXX :

قسم XXXX ، كلية XXXXX ،

جامعة XXXX

البريد الإلكتروني: @.....:

رسالة طلب وظيفة:

السيد XXXX / المحترم.

مدير إدارة الموارد البشرية.

شركة XXXXX/

تحية طيبة وبعد، ،

لقد لفت نظري الإعلان الخاص بكم، وأنا أعتقد أن لدي المهارات والخبرات الضرورية لشغل وظيفة XXXX، والذي أعلنت عنه في جريدة... بتاريخ.... أفيدكم علماً بأنني خريج جامعة XXXX تخصص XXXX لعام XXXX.

أكون شاكراً لكم لو أتحتم لي فرصة للمقابلة الشخصية في الوقت الذي ترونه مناسباً وأرجو الرد منكم في أقرب وقت ممكن على العنوان التالي:

طولكرم: XXXX شارع XXXX

هاتف رقم: XXXX

فاكس رقم: XXXX

الهاتف المحمول: XXXX

البريد الإلكتروني: XXXXX

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، ،

الاسم: XXXX

التوقيع: XXXX

أنواع السيرة الذاتية:

السيرة الذاتية قد تكون ورقية أو إلكترونية:

1 - السيرة الذاتية الورقية:

وهي الشكل التقليدي والمألوف للسيرة الذاتية، وله عدة مزايا منها: ضمان اطلاع صاحب العمل عليها بسهولة ويسر، إذا ما كتبت بشكل سليم، ولضمان النجاح في كتابة السيرة الذاتية بشكل يُلفت انتباه صاحب العمل المنتظر يُراعى الآتي:

- يجب التدقيق في اختيار الألفاظ والتراكيب اللغوية، والحرض على عدم وجود أخطاء إملائية أو نحوية، فهي أول النقاط السلبية التي تلفت الانتباه.

- حاول أن تجعل من الكلمة المكتوبة وسيلة فعالة لتحقيق ما تصبو إليه.

- عدم اللجوء إلى كتابة سيرة ذاتية طويلة؛ لأن صاحب العمل ليس لديه كثير من الوقت لقراءة مثل هذا النوع من السيرة الذاتية، ويُفضل أن تكون صفحة واحدة.

- عدم استخدام صيغ المبنى للمجهول عند الحديث عن إنجازاتك، كأن تقول اعهد لي بتنفيذ مشروع أو اسندي عملاً.

- عند الحديث عن منجزاتك، استخدم أفعالاً، مثل: قمت، أدت، طوّرت الخ....

- لا تستخدم عباراتٍ مثل: لقد قمتُ أنا بإنجاز... أو تطوير....

- لا تستخدم فقراتٍ طويلةً للحديث عن إنجازاتك، بل اعتمد على الفقرات القوية والمختصرة.

- ابدأ بكتابة خبراتك السابقة من الأحدث إلى الأقدم، حيثُ تدكّر آخر عملٍ التحقت به، والفترة التي قضيتها فيه، خاصة إذا كانت الوظيفة الأخيرة لها علاقةً بالوظيفة التي تتقدم للحصول عليها.

- تجنّب تحديد المرتب المطلوب في السيرة الذاتية؛ لأنه يمكن أن يكون في غير صالحك، إذا ما بالغت في طلب المرتب، وكذلك إذا طلبت مرتباً قليلاً، فقد حُرمت نفسك من فرصة أن تعطيك الشركة مرتباً أعلى مما طلبت.

- لا تبالغ في خبراتك أو تضحّمها أو تزيفها؛ لأنه غالباً ما يُسهل اكتشافها حتى بعد حصولك على

العَمَلِ.

- اهتم بالشكل الخارجي للسيرة الذاتية، وحاول أن تراجعها قبل أن تقوم بطباعتها.
- احتفظ بالورقة التي فيها السيرة الذاتية نظيفة، وإذا اقتضت الضرورة نسختها، احرص على أن تكون النسخة واضحة.
- استخدم البعد الرقمي في الحديث عن إنجازاتك، كأن تقول: "نجحت في تخفيض ديون الشركة بنسبة 7%" أو "قمت بإعداد برنامج حاسوب وفر للشركة 10% من العمالة أو ما يوازي 1500 جنيه شهرياً".
- تجنب الكشط أو الشطب في السيرة الذاتية؛ لأنها تعطي انطباعاً سلبياً.
- احرص على كتابة أكثر من رقم هاتف للاتصال بك وتأكد من صحتها.
- يُفضل أن تكتب عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك في السيرة الذاتية.
- يمكن تضمين السيرة الذاتية صورة شخصية في حجم صورة جواز السفر.

السيرة الذاتية الإلكترونية:

- مع التطور الحديث في استخدام الحاسب الآلي، والتوسع في المحتوى التكنولوجي للمعلومات، يمكن إرسال السيرة الذاتية عن طريق البريد الإلكتروني بسهولة ويسر، حتى خارج الدولة التي تقيم فيها دون الحاجة إلى أجهزة الفاكس العادية أو عن طريق مكاتب البريد.
- ولضمان النجاح في إرفاق السيرة الذاتية الإلكترونية إلى صاحب العمل، يُراعى بالإضافة إلى الاعتبارات الخاصة بالسيرة الذاتية الورقية ما يأتي:
- أن يكون حجمها مناسباً حتى يمكن إرفاقها عبر البريد الإلكتروني، الذي يتطلب حجماً معيناً لإمكان إرسال الرسالة.
- التأكد من التدقيق اللغوي والنحوي، ويُفضل استخدام برنامج جيد لمعالجة الكلمات.
- التأكد من التشكيل الجانبي، وترك هوامش مناسبة على جوانب الصفحة.
- استخدام الحروف الكبيرة، وعلامات الترقيم بشكل صحيح، خاصة إذا كانت السيرة الذاتية باللغة الإنجليزية.

- يمكن استخدام حجم الخط المميّز لكتابة بعض المعلومات الهامة.
- أرسل خطاباً تمهيدياً مع سيرتك الذاتية، اذكر فيه اسم الوظيفة المتقدم إليها، ورقمها المرجعي إن وُجد.
- اذكر أين وكيف سمعت عن الوظيفة، وإنك تتطلع للعمل فيها بأسلوب جذاب وشيق.
- إذا كانت الجهة صاحبة العمل لها موقع على شبكة الإنترنت قم بزيارته قبل إرسال السيرة الذاتية للاستفادة منه بمعلومات عن نشاطها.
- تأكد من أنك كتبت عنوان البريد الإلكتروني المرسل إليه بصورة سليمة لضمان وصول رسالتك.
- تابع بريدك الإلكتروني بشكل مستمر؛ لتلقى الردود أو للتأكد من أن رسالتك لم تخطئ الجهة المقصودة.
- قم بالاتصال هاتفياً بالجهة صاحبة العمل إذا أمكن؛ للاستعلام عن أي مستجدات تتعلق بالوظيفة.

مقابلة التوظيف:



ما الذي يفترض أن يحدث في المقابلة؟

المقابلة الشخصية (Interview) هي: وسيلة تستخدمها المؤسسات التي ترغب في توظيف شخص ما، لاختيار المرشح المناسب لهذه الوسيلة. تُمكن المؤسسة من التعرف عليك، وطرح أسئلة؛ للتأكد من قدراتك، والتعرف على ما يؤثر في قرار توظيفك. فالمفترض أن الشخص أو الأشخاص الذين يقومون بمقابلة المرشح، يكونون على دراية كاملة بما تحتاجه الوظيفة، ويكونون كذلك قد قرؤوا سيرتك الذاتية بدقة، وربما يكونون قد اطلعوا على نتائج بعض الاختبارات السابقة للمقابلة، فالمفترض أن هؤلاء المُمتحنين - إن صحَّ التعبير - لديهم حيادية كاملة بين المرشحين، وأهم يستخدمون المقابلة الشخصية لغرض اختيار أفضل المرشحين وينبغي أن يعامل المرشح باحترام، وألا يسيء إليه الممتحنون، وألا يطرحوا عليه أسئلة شخصية لا علاقة لها بالعمل.

ما الذي يحدث فعلاً في المقابلات الشخصية؟

قد لا يحدث ما هو مفترض أن يحدث في بعض المقابلات الشخصية، فقد تذهب إلى المقابلة الشخصية، وتُفاجأ أن الممتحن لم يقرأ سيرتك الذاتية، أو قرأها منذ زمن ولم يُعد قراءتها قبل المقابلة الشخصية، وقد يحدث أن يطرح الممتحن أسئلة سخيفة لا علاقة لها من قريب أو بعيد بالعمل، وقد تجد بعض الردود السخيفة من الممتحنين وهذا قد يكون مرجعاً إلى عدم دراية الممتحنين بطريقة إدارة المقابلات الشخصية، أو إلى أسلوب المؤسسة المتعالي في التعامل مع المتقدمين للوظائف، أو أخلاقيات الممتحن التي تسمح له باستغلال مركزه للتعامل بصورة سيئة مع المتقدمين للوظائف، فبعض الممتحنين، يستغل المقابلات الشخصية؛ لكي يشعر بأنه صاحب سلطة، وهذا أمر بالغ السوء، خاصة عند التعامل مع الأشخاص الذين لا يجدون عملاً، أو يبحثون عن أي فرصة لتحسين دخلهم. ويُفترض في الممتحن ألا يزيد من محنة هذا الشخص أمله أن يقبله في الوظيفة أو يرفضه، بناءً على المقاييس المرتبطة بالعمل، ولكن ليس له أن يستخف به، أو بمهاراته، أو أن يستهتر بوقته، فبعض الممتحنين يعتبر أنه من المفيد استشارة المرشح لمعرفة قدرته على التعامل مع المواقف الصعبة.

ماذا عليّ أن أفعل كمُرشِّحٍ للوظيفة؟

عليك أن تتوقع أن تُقابلَ بعضَ المُمتَحِنين ذوي الكفاءة، وبعضَ المُمتَحِنين الّذين ليسوا أهلاً لإدارةِ المقابلات الشخصية، فعليك أن تتعاملَ مع هذه المواقفِ بِذكاءٍ وبما لا يجعلُكَ تحسُرُ فُرصَ العملِ، فلا تنفعلُ أو تُردَّ بِشكلٍ سيئٍ، ولكنْ حاولْ أن تردَّ بِردودٍ مهذَّبةٍ وذكِيَّةٍ، وبالطبع هناك حدٌّ لما يمكنُ أن تتقبَّله.

إذن كيف نستعدُّ للمقابلةِ الشَّخصيَّة؟

الإعدادُ للمقابلة:

أولاً: قبل المقابلة:

أداؤك في المقابلةِ الشَّخصيَّة، يتأثّر كثيراً باستعدادك لها، فلاحظْ أن كلَّ مقابلةٍ شخصيَّةٍ تحتاجُ لاستعدادٍ خاصٍّ بها، وللإستعدادِ للمقابلةِ الشَّخصيَّة، عليك بتحليلِ قدراتك ومؤهلاتك ومُتطلَّباتِ الوظيفة، وبياناتِ الشَّرْكة أو المؤسسة صاحبةِ الوظيفة:

أولاً: تحليلُ شخصيِّ:

- ما هي نقاطُ القوَّةِ والضعفِ لديّ؟
- ما هي نقاطُ الضَّعفِ الواضحةِ في السيرةِ الدَّاتية؟
- ما هي نقاطُ القوَّةِ التي أريدُ الإشارةَ إليها؟

ثانياً: تحليلِ الوظيفة:

- ما هي مُتطلَّباتُ هذه الوظيفة؟
- ما هي الخِبراتُ التي يحتاجها الشَّخصُ ليشغلَ هذه الوظيفة؟
- هل هذه الوظيفة تركزُ على الجانبِ الفنيِّ أم الإداريِّ؟

ثالثاً: تحليلُ الشَّرْكةِ صاحبةِ الوظيفة:

- ما هي ثقافة هذه الشَّرْكة أو المؤسسة؟

- ما هي طبيعة نشاط هذه الشركة وما هو حجمها؟
- ما هي أهمية هذه الوظيفة في هذه الشركة؟
- ما مستقبل هذه الشركة، ما مدى نجاحها؟
- هل هذه الشركة لها نظامٌ محددٌ في تقدير المرتبات؟
- ما هي المرتباتُ والبدلات التي تمنحها هذه الشركة؟

رابعاً: رَبِّطْ تحليلِ الوظيفةِ بالتحليلِ الشَّخصيِّ وتحليلِ الشركةِ كالآتي:

- ما هي الأشياء التي أستطيع أن أقدمها في هذه الوظيفة؟
- ما الذي يُميِّزني عن غيري بالنسبة لهذه الوظيفة في هذه الشركة؟
- ما هي خبراتي السابقة المقاربة لهذه الوظيفة والمقاربة لطبيعة نشاط الشركة؟
- ما هي الأمثلة الواقعية من خبراتي التي يكون من المفيد ذكرها في هذه المقابلة؟
- ما هي المعلومات التي قد يكون من المفيد أن أظهر أني أعرفها عن الشركة؟
- ما هي الأسئلة المتوقعة؟

التحليلات السابقة تساعدك على توقع قائمة من الأسئلة، فإعداد هذه القائمة، وإعداد الإجابة عليها، يجعلك مرتاحاً وهادئاً في المقابلة الشخصية، ويجعلك قادراً على ذكر الأشياء التي تُحبُّ ذكرها، وهذه القائمة تشمل أسئلة عامة، والتي قد تُسأل عنها في أيِّ مقابلةٍ شخصية، وأسئلة خاصة بهذه المقابلة:

الأسئلة العامة:

- عرفنا بنفسك.
- ماذا تعرف عن شركتنا؟
- لماذا تريد أن تلتحق بهذه الوظيفة؟
- لماذا تريد ترك وظيفتك الحالية؟
- ما الذي ستضيفه لشركتنا؟

- ما الذي حَقَّقْتَهُ مِنْ إِنْجَازَاتٍ فِي وَظِيفَتِكَ السَّابِقَةِ؟
- ما الذي حَدَّثَ لَكَ مِنْ إِخْفَاقَاتٍ فِي الْعَمَلِ؟
- ما الذي حَدَّثَ لَكَ مِنْ إِخْفَاقَاتٍ فِي حَيَاتِكَ الْعَمَلِيَّةِ؟
- أَيْنَ تَرِيدُ أَنْ تَكُونَ خِلالَ عَشْرِ سِنَوَاتٍ مِنَ الْآنِ؟

أَسْئَلَةٌ خَاصَّةٌ بِكُلِّ وَظِيفَةٍ: وَهِيَ الْأَسْئَلَةُ الْفَنِيَّةُ الْمُرْتَبِطَةُ بِالْوِظِيفَةِ:

- ماذا تعرفُ عن كذا؟
- هل لك خبرةٌ في كذا؟
- لماذا يحدثُ كذا؟
- لماذا تفسَّرُ كذا؟.....

هذه الأسئلةُ تختلفُ حسبَ الوظيفةِ وثقافةِ المؤسسةِ ولكي تتوقَّعَ أكبرَ قدرٍ من الأسئلةِ الفنيَّةِ، اقرأ متطلَّباتِ الوظيفةِ، وحاوُلْ توقُّعَ الأسئلةِ المرتبطةِ بكلِّ نقطةٍ فقدَ يكونُ منَ الجيِّدِ أَنْ تقومَ بكتابةِ إجاباتِكَ على بعضِ الأسئلةِ، وخاصَّةً إِنْ كانتَ لُغَةُ الْمَقَابَلَةِ الشَّخْصِيَّةِ، هِيَ الْإِنْجَلِيزِيَّةُ، فهذا يساعِدُكَ على التحدُّثِ بشكلٍ أفضلٍ، وقد تكتفي بكتابةِ النِّقَاطِ الْأَسَاسِيَّةِ الَّتِي تَرِيدُ الْإِشَارَةَ إِلَيْهَا عِنْدَ الْإِجَابَةِ عَلَى أَيِّ مِنْ تِلْكَ الْأَسْئَلَةِ أَوِ الْبَالِطِ أَنْتَ لَنْ تَأْخُذَ مَعَكَ هَذِهِ الْإِجَابَاتِ الْمَكْتُوبَةَ إِلَى الْمَقَابَلَةِ الشَّخْصِيَّةِ، وَلَنْ تقومَ بِتَسْمِيْعِهَا نِصْبًا، وَلَكِنَّهَا تَسَاعِدُكَ كَثِيرًا، فعندَ تحضيرِكَ لِلْإِجَابَاتِ، حاوُلْ توضيحَ ما تَمَيِّزُ بِهِ فِيهَا يَخْصُ هَذِهِ الْوِظِيفَةَ، وحاوُلْ تدعيمَ إجاباتِكَ بِأَمْثَلَةٍ وَأَشْيَاءَ مَحْدَدَةٍ قَمْتَ بِهَا، فلا تكتفِ بِأَنْ تقولَ أَنَّكَ تحبُّ العملَ فِي مِجَالِ التَّسْوِيقِ؛ بل أَظْهَرِ أَهْتِمَامَكَ بِهَذَا الْمِجَالِ، بِتوضيحِ الدُّورِ الَّتِي حَضَرْتَهَا، وَالْكَتَبِ الَّتِي قَرَأْتَهَا، وَالْأَعْمَالِ الَّتِي أَدَيْتَهَا فِي مِجَالِ التَّسْوِيقِ؛ لِأَنَّ الْأَمْثَلَةَ تُعْطِي ثِقَةً فِيهَا تقولُ أَكْذَلِكِ فلا تقلُ أَنَّ لَدَيْكَ خِبْرَةٌ فِي مِجَالِ تَشْغِيلِ الْمَعْدَّاتِ الصَّنَاعِيَّةِ، وَلَكِنْ اذْكَرْ أَمْثَلَةً مَحْدَدَةً لِنَوْعِيَّةِ الْمَعْدَّاتِ، وَمَا قَمْتَ بِهِ.

- حَضَّرْ نَفْسَكَ لِتَسْأَلَ سُؤَالَ أَوْ بَعْضَةَ أَسْئَلَةٍ، إِنْ سُمِحَ لَكَ فِي نِهَايَةِ الْمَقَابَلَةِ:

حاوُلْ أَنْ تَحْضَرَ الْأَسْئَلَةَ الَّتِي تُظْهِرُكَ بِشَكْلِ جَيِّدٍ، كَأَنْ تَسْأَلَ عَنْ تَوْقِعَاتِهِمْ مِنْ شَاغِلِ الْوِظِيفَةِ، أَوْ تَسْأَلَ عَنْ عِدَدِ الْعَامِلِينَ فِي الْمَكَانِ الَّذِي سَتَعْمَلُ بِهِ، أَوْ عَنْ الْهَيْكَلِ التَّنْظِيمِيِّ، أَوْ عَنْ مُسْتَقْبَلِ الْمَوْسَسَةِ أَوْ

عن أسلوب العمل ولا تسأل أسئلةً جانبيةً جداً، أو تافهة؛ لأنّ هذا قد يعطيهم انطباعاً سيئاً عنك، وعليك الانتباه إلى ثقافة المؤسسة وطبيعة الوظيفة عند طرحك للأسئلة، فاختر الأسئلة المناسبة.

التدريب:

اطلب من صديق أو قريب أن يقوم بدور الممتحن، وقم بتمثيل دورك كمرشح، ولا مانع من أن تطلب من ذلك الشخص أن يقوم بطرح الأسئلة التي أعدتها أنت مسبقاً، ولا مانع أيضاً من أن تترك له المجال، ليسأل بعض الأسئلة الأخرى، وإن كان الشخص خبيراً في موضوع الوظيفة، أو في مجال المقابلات الشخصية، فقد تترك له حرية اختيار الأسئلة، ففي جميع الأحوال، قم بتمثيل المقابلة الشخصية إلى النهاية، ثم اطلب ممن يقوم بدور الممتحن بتوضيح نقاط الضعف في أدائك، وفي إجاباتك.

- التمرين على المقابلة الشخصية: هو خطوة مهمة ومفيدة جداً، وقد تقوم بتكرارها مرتين أو ثلاثاً، حسب صعوبة وأهمية المقابلة التي تستعد لها، وقد تقوم بتسجيل جزء من تمثيل المقابلة الشخصية بالفيديو؛ لكي تستطيع مشاهدة طريقة تصرفك وانفعالاتك وحركات جسمك اللاإرادية، وهذا يساعدك كثيراً على تلافي بعض الأخطاء.

أولاً: كيف ستصل إلى مكان المقابلة؟

ادرس طرق الوصول إلى مكان المقابلة، خاصة إذا كان بعيداً، أو في مدينة أخرى، وهذا يشمل معرفة وسيلة المواصلات، والعنوان بدقة، واحتمال التأخر في المواصلات، ومن المهم ألا يُمثّل لك البحث عن مكان المقابلة في يوم المقابلة أي نوع من القلق.

ثانياً: يوم المقابلة:

- ارتد ملابس رسمية أو شبه رسمية مع مراعاة طبيعة الوظيفة وثقافة المؤسسة، فوجب أن يكون مظهرك مقبولاً بشكل عام.
- احرص على أن تذهب إلى المقابلة الشخصية، وأنت بحالة ذهنية جيدة، وهذا يتأتى بأن تنام جيداً في اليوم السابق للمقابلة، وألا تبذل مجهوداً كبيراً قبل الذهاب إلى المقابلة.

- احرص على أن تكونَ في موقعِ المقابلةِ قبل الموعدِ بعشرِ دقائقَ على الأقل، ومن غيرِ المقبولِ بتاتاً أن تصلَ متأخراً.
- اصطحبْ معك صورةً أو أكثر من سيرتك الذاتية.
- قد يكونُ من المفيد أن تصطحبَ معك بعضَ الأشياءِ المادية، التي قد تدلُّ على قدراتك فيما له علاقة بالعمل، مثل مقالةٍ كتبتهَا أو برنامجٍ أعددته.
- توكلْ على الله.

ثالثاً: أثناء المقابلة:

- كن هادئاً وحاول ألا تتوتر.
- كن بشوشاً.
- لا تكذب أبداً.
- لا يوجدُ شخص يستطيع أن يعرفَ كلَّ شيءٍ، فلا تنزعج إن لم تعرفِ الإجابةَ على بعضِ الأسئلةِ الفنية.
- لا تحاول أن تُجيبَ على أسئلةٍ لا تعرفُ عنها شيئاً؛ لأن هذا يُظهرُكَ بمظهرٍ سيءٍ.
- استخدم كلَّ فرصةٍ للإشارة إلى الأمور التي تُميّزُك كمرشِّحٍ لهذه الوظيفة، بمعنى أن تذكرَ الأشياءَ التي قُمتَ بها أو تعلمتها مما له علاقة بالوظيفة.
- من الطبيعي ألا يكونَ لك خبرةٌ في بعضِ الأمور، فلا تحاولِ إظهارَ أنك خبيرٌ في كلِّ متطلباتِ الوظيفة ما دام ذلك مخالفاً للواقع.
- حاول الجلوسَ بشكلٍ طبيعيٍّ يُظهرُ اهتمامك وجديتك وتواضعك.
- انظر إلى המתحدين، ولا تنظر في السماء، أو بعيداً عن مواجعتهم، فهذا لا يعني أن تجعلَ نظركَ مثبتاً على أعينهم كما لو كنت تهتددهم، ولكن انظر إليهم بالشكل الطبيعي، كما تنظر إلى مَنْ تحدّثه حديثاً جاداً، وتجنّب النظر إلى المتحدين في بعضِ الأوقات، قد يُفسَّر على أنك تحاول اختلاق

إجابة أو أنك لا تهتمُّ بهم، أو أنك متكبرٌ، فحاول النظر إليهم بالشكل الطبيعي الذي يُظهرُ صدقك واهتمامك واحترامك لهم.

- لا تعبتُ بيدك.
 - استخدم كلمات مناسبة، ولا تحاول المزاح كثيراً أو استخدام كلمات سوقية.
 - تجنّب الإساءة إلى شركتك الحالية أو مديرِك الحالي لعدة أسباب:
- أولاً: لأن ذلك يُعطي انطباعاً سيئاً؛ لأنه من المحتمل في هذه الحالة أن تتحدّث بنفس الطريقة عن مديرِك الجديد في المستقبل.

ثانياً: أنت مازلت تعمل في تلك الشركة، فلا ينبغي أن توضّح نقاط ضعفها للشركات الأخرى، والتي قد تكون شركات منافسة.

ثالثاً: غالباً ما تنطوي هذه الإساءة على إساءاتٍ لا أخلاقية.

- لا تنس أنه ليس من حقك إفساء أسرار العمل في المقابلات الشخصية، كما هو الحال في أي وقتٍ آخر، فإن سُئلت عن أسئلة خاصة بأسرار شركتك الحالية، لك أن ترفض الإجابة موضحاً أن هذه من أسرار العمل التي لا يمكنك الحديث عنها، فأنت في هذه الحالة تقوم بما ينبغي أن تقوم به من الناحية الأخلاقية، فأما الدافع إلى السؤال ونتيجة إجابتك فقد تختلف حسب الشخص الممتحن، فقد يكون الممتحن يحاول استغلال المقابلة الشخصية لمعرفة أسرار شركتك، وربما لا يفكر في تعيينك، وقد يكون يريد بذلك اختبار استعدادك لكشف أسرار العمل، وقد يريد تضيئة الوقت بأسئلة لا طائل وراءها.

- لا مانع من استخدام المعلومات المعلنة عن شركتك، أو مؤسستك الحالية فغالباً ما تكون الإنتاجية وعدد العمالة وطبيعة النشاط والمنتجات من المعلومات المتاحة، وفي بعض الأحيان قد تكون الأرقام المالية للأعوام السابقة معلنة.

- قد يبدو أن الممتحنين هم الذين يقومون بالاختيار، ولكنك في الحقيقة تقوم بنفس الأمر، فعليك أن تستغل المقابلة الشخصية للتعرف على طبيعة العمل بتلك المؤسسة، وثقافة العمل وغير ذلك، فممكنك الحصول على الكثير من تلك المعلومات عن طريق تحليل ما يحدث في

المقابلة الشخصية، مثل: تنظيم المكان، أسلوب الاستقبال، طريقة إدارة المقابلة الشخصية، نوعية الأسئلة المطروحة، طريقة الجلوس في المقابلة الشخصية، مدى استعداد المتحنيين، الملابس التي يرتديها المتحنون، أسلوب إنهاء المقابلة، كذلك يمكنك معرفة بعض الأمور المهمة من خلال الأسئلة التي قد يُسمح لك بطرحها في نهاية المقابلة.

رابعاً: بعد المقابلة:

- قد تذهب إلى الكثير من المقابلات، ولا تجد فرصة العمل المناسبة فلا تنزعج من ذلك.
- حاول الاستفادة من المقابلة الشخصية، بأن تقوم بتقييم تلك الشركة، وما إذا كانت تناسبك أم لا.
- فكّر فيما فعلت من أشياء جيدة أو سيئة في المقابلة لتستفيد منها في مقابلات أخرى.
- المقابلات الشخصية قد تساعدك على اكتشاف الأشياء التي قد يكون من الجيد أن تتعلمها.
- المقابلات الشخصية قد توضح لك نوع الوظائف الأكثر مناسبة لخبراتك.
- لا تنزعج إن لم تجر المقابلة بشكل جيد، ولا تفقد ثقتك بنفسك.

التقارير :

- تعريف التقرير :

هناك العديد من التعريفات للتقرير منها:

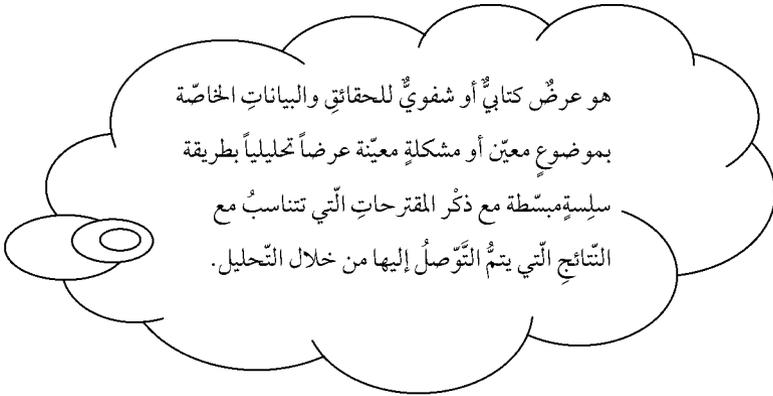
يُعرّف التقرير بأنه: صرّب من ضروب الكتابة الوظيفية، يتضمّن قدرًا من الحقائق والمعلومات حول موضوع معين، أو شخص معين، أو حالة معينة بناءً على طلب محدد أو وفقاً لغرض مقصود، وتحليلها وذكر الاقتراحات والتوصيات.

كما عرّف البعض التقرير بأنه: وسيلة اتصال خاصة بوصف موضوع معين، ويتضمّن حقائق وبيانات ومعلومات تُعرض على القارئ، من أجل اتخاذ توصية، أو قرار، وهي إما 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 شفويًا .
- 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 تهم القارئ.
- ◀ مؤرخ فيها تاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته.
- ◀ تستخدم الوسائل التوضيحية المناسبة والمقبولة في المؤسسة.
- ◀ مكتوبة بأسلوب واضح وبلغه سليمة ومفهومة.
- ◀ مكتوبة بأمانة.

أهمية كتابة التقارير بشكل جيد:

التقارير المكتوبة بشكل جيد، تمكن القارئ من الوصول إلى المعلومة التي يريدتها بسهولة، وتمكنه من فهم الموضوع، وبالتالي تساعدنا 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، وتوضح أهمية التقرير في كونه مظهر من مظاهر الحداثة، ووسيلة من وسائل الاتصال، والتقدم في المجتمعات، ويمكن تحديد تلك الأهمية عند:

- توفير الوقت والجهد للشخص أو للجهة المخاطبة بالتقرير.

- تتولى التقارير العلمية المدروسة دراسة علمية دقيقة، توجيه المجتمعات من الناحية السلوكية، أو الاقتصادية أو الاجتماعية.

- تزويد مؤسسات التخطيط على اختلاف أنواعها ومواقعها في المجتمع بنتائج الأبحاث التي تمكن المسؤولين من اتخاذ القرار.

- توفر التقارير المخصصة للدراسات والأبحاث وقتاً وجهداً على الباحثين في مجال البحث العلمي.

- إن نجحت مؤسسات الدولة أو أجهزتها في الالتزام بما قدّمته مراكز الأبحاث، فيمكنها إنشاء بنوك للأبحاث ومصارف للمعلومات التي تفيّد السياسات الإستراتيجية للدولة.

- عمل التقارير التي تلخص الكتب والندوات على إثراء القارئ والمستمع.

- تعرف التقارير الباحثين المبتدئين بالخطوات الأساسية للبحث العلمي.

- قد تؤدي عملك بشكل جيد ثم تعرض النتائج بتقرير سيء فيؤخذ عنك انطباع سيء على الرغم من اجتهادك في العمل.

- 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 سلباً على تقييمك وترقياتك.

هل مواصفات التقرير الجيد تختلف من مؤسسة لأخرى؟

هناك أمورٌ تختلفُ حسب ثقافة المؤسسة، وهناك أمورٌ لا تختلف، فوضوحُ التقريرِ واشتماله على المعلومات الأساسية، وتوضيحه وتنظيمه، هي من الأمور التي لا خلاف عليها، ولكن قد تجد بعض المؤسسات التي تُفضّل الإطالة في التقريرِ بينما مؤسسات أخرى تُفضّل التقارير القصيرة جداً.

ما هي العناصر الرئيسة للتقارير والأبحاث؟

العناصرُ الرئيسةُ للتقريرِ أو البحثِ، قد تختلفُ حسب حجمِ التقريرِ، ومُتطلّبات المؤسسة المُقدّم إليها البحثِ، ولكن بصفةٍ عامةً هناك عددٌ من العناصر الرئيسة التي يجب أن تتوفر عادةً، أو تتوفر معظمها في التقارير الطويلة، والأبحاث الطويلة، أي المكوّنة من عشرات أو مئات الصفحات، مثل: صفحة العنوان والملخص والمقدمة وجدول المحتويات وقائمة الأشكال وقائمة الجداول، وشرح المصطلحات والرموز ثم المقدمة، ثم قلبُ التقريرِ أي المحتوى الأساسي للتقرير، ثم الاستنتاج أو التوصيات، ثم المراجع ثم المرفقات، والتقارير القصيرة المكوّنة من ورقة أو بضعة أوراق يقل فيها عددُ العناصر الرئيسة، فلا يكون هناك حاجة لقائمة الأشكال ولا قائمة الجداول ولا جدول المحتويات وهكذا.

أهداف كتابة التقارير:

تعدُّ التقاريرُ وسيلةً فعالةً للاتصال، ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية، ووحدات النشاط المختلفة داخل المنشأة، ومن أهم هذه الأهداف ما يأتي:

- ☐ مساعدة الإدارة في توفير الحقائق والمعلومات.
- ☐ الإسهام في حلّ 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.

- تحريكُ سلوكِ الآخرين عن طريق الإقناع.
- إرشادُ المسؤولين لآخذِ القرارات.
- الإحاطةُ والعلمُ بما يحدثُ في المنظَمة.
- تحليلُ مواطنِ القوَّةِ والضعفِ في المنظَمة.
- الردُّ على التَّساؤلاتِ وتقديمِ الأفكارِ الجديدة.
- توفيرُ المعلوماتِ المرجعية.
- التنسيقُ بين المشروعات.
- التوثيقُ والتَّسجيلُ.
- إصدارُ القراراتِ بناءً على المعطياتِ الميدانية.
- إعطاءُ معلوماتِ إداريةٍ لازمةٍ للعمل.
- تفسيرُ ظاهرةٍ مرتبطةٍ بمستقبلِ العمل.
- عرضُ أفكارٍ جديدةٍ لتحسينِ العمل.

وتتلخَّصُ أهدافُ التَّقريرِ في:

- التَّبليغ.
- التَّأثير.
- الإقناع.
- التَّغْيير.

والتَّقريرُ أو المقالةُ من حيثِ البناءِ الفنيِّ عبارةٌ عن: بحثٍ مصغَّرٍ يتطلَّبُ تطبيقَ مجموعةٍ من الشُّروطِ، لكنَّه يختلفُ عن البحثِ بكونه عرضٌ موجزٌ، يقدِّمُ خلاصَةً لحدِّثٍ أو عملٍ أوسعٍ وأكثرَ تفصيلاً، والجديرُ بالذكرِ أنَّ لفظَ تقريرٍ يُطلقُ على كلِّ من:

- ورقةُ البحثِ.

- المقالة.

- ملخص التجارب العلمية.
- خطة البحث: وهي دراسة مبدئية، تُستخدم لإعداد البحوث؛ لنيل درجة الماجستير أو الدكتوراه.

متطلبات 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 والوضوح: وتعني العناية بلغة التقرير وأسلوبه.
 - الموضوعية: وهي التخلص من التحيز المسبق لفكرة أو رأي معين
 - التوثيق: وهي تقديم كل ما من شأنه البرهنة على ما في التقرير من المعلومات والبيانات والآراء، والعمل على نسبها إلى أصحابها، ومصادرها.
 - المنهجية: وهي اختيار المنهج المناسب لطبيعة الموضوع، وتحديد الأساليب اللازمة لجمع مادة التقرير.

أنواع التقارير:

- تُصنّف التقارير على صَوء العوامل الآتية:
- الموضوع: مالية / محاسبية / إدارية / تسويقية.

- تقاريرُ تقدُّمِ العملِ.
- سلطةُ التَّكليفِ: بناءً على تكليفٍ رسميٍّ من سلطةٍ أعلى لإنجازِ مهمَّةٍ محدَّدة.
- تقاريرُ رسميَّة: وَفَّقَ إجراءاتٍ معيَّنة لا يجوزُ تجاوزها.
- تقاريرُ غير رسميَّة عادة ما تتمُّ داخل الإدارة الواحدة.
- الحجم: من حيث الطُّول والقصر.
- الفترة الزمنيَّة التي يُغطِّيها: تقارير دوريَّة، طارئة، ... الخ.
- الجهةُ الموجَّه لها التَّقرير: داخلية، خارجية.
- هيئةُ وشكلُ التَّقرير: شفويٍّ أو مكتوب.
- الغرض: تنسيقُ إعطاءِ معلوماٍ، ... الخ.
- دورةُ التَّقرير: رأسيَّة، أفقيَّة، متعدِّدة الأتجاهات.
- المستويات: دوليَّة، وطنيَّة، قطاعيَّة، الوحدة.

أنواع التَّقارير من حيث الفترة الزمنيَّة:

- التَّقرير اليوميُّ:

يوضِّح أهمَّ الأنشطة التي يتمُّ تنفيذها خلال اليوم، وتكونُ تفصيليَّةً مثل تقارير المبيعات، وتقارير حضور وانصراف الموظَّفين اليوميِّ... الخ، وتكونُ عادةً روتينيَّة لا تحملُ مؤشَّرات.

تقرير يوميُّ:
 - حجم المبيعات
 - الحضور والانصراف

- التقرير الأسبوعي:

يوضّح أهمّ الأنشطة التي يتمّ تنفيذها خلال أسبوعٍ في المؤسسة، وتكونُ تفصيليّةً مثل تقارير دوائر وأقسام المؤسسة الإنتاجيّة أو الخدماتيّة اليوميّة... الخ، وتكونُ عادةً روتينيّةً لا تحملُ مؤشّرات.

تقرير أسبوعي:
- معدّل الخدمات
- طلبيات شراء

- التقرير الشهري:

يوضّح أهمّ الأنشطة التي يتمّ تنفيذها شهرياً في أقسام المؤسسة، ويكونُ أقلّ تفصيلاً مثل تقارير إجمالي الإنتاج أو الخدمات في المؤسسة، وتكونُ روتينيّةً ولها دلالات ومؤشّرات.

تقرير شهري:
- إجمالي الإنتاج.
- روتيني.
- لها مؤشّرات.

- التقرير الربعي:

يوجزُ أنشطة المؤسسة خلال فترة ثلاثة شهور، ويعكسُ في طيّاته الانجازات والأداء والمعوقات، ويشيرُ لدلالات ومؤشّرات تساعدُ في اتّخاذ القرار.

تقرير ربعي:
- معدّل أداء الانجاز.
- شامل.
- لها مؤشّرات.

* التّقريرُ النّصفيّ:

يوضّحُ أنشطةَ المؤسّسة، ويعرّضُ مجملَ أدائها بمكوناتها الماليّة والإداريّة والفنيّة، وتُستخدَمُ فيه وسائلُ شرحٍ مختلفة، كالرّسوم البيانيّة والجداول والأشكال التي تدعمُ حقائق وأرقاماً ويحتوي على توصيات.

تقرير نصفيّ:

- معدّل أداء الانجاز.
- شامل.

- التّقريرُ السنويّ:

يُظهرُ نتائج أعمالِ المؤسّسة خلال العام في كافة أقسامها، ويصفُ الحالة الإداريّة والفنيّة والماليّة باستخدام وسائلٍ شرحٍ متعدّدة ويحدّدُ توصيات.

تقرير سنويّ:

- معدّل أداء الانجاز.
- شامل.
- لها مؤشرات.
- غير روتيني.

تقسيمات وأنواعٍ أخرى للتّقارير:

تُقسَمُ التّقاريرُ إلى عدّة أنواعٍ بحسب:

- طبيعة إعداد التّقرير.
- طولها وقصرها.
- مجالاتها وموضوعاتها.

• أسلوب تقديمها وعرضها.

التقارير من حيث طبيعة إعدادها، نوعان:

نوعٌ تلخيصيٌّ أو اختياريٌّ: وهي التقارير التي تُقدَّمُ بشكلٍ ملخّصٍ لدراساتٍ موسّعة. نوعٌ تاليفيٌّ أو تكوينيٌّ: وهي التقارير التي تُقدَّمُ من بابِ استطلاعٍ أو طرحِ رأيٍ معيّنٍ أو مقالةٍ علميّةٍ أو صحفّيةٍ.

التقارير من حيث الطول والقصر:

هناك تقاريرٌ تغطّي برنامجاً أو مشروعاً أو ظاهرةً أو مؤتمراً من المؤتمرات، كما أنّ هناك تقارير قصيرة تتراوح بين الصّفحة وعددٍ من الصّفحات.

التقارير بحسب المجالات والموضوعات:

و يمكن تقسيمها إلى:

- تقاريرٌ تُكتَبُ عن فردٍ أو جماعة (مقابلة مثلاً)، أو مؤسّسة أو عن دورةٍ دراسيّةٍ أو ظاهرةٍ أو غيرها.
- تقاريرٌ تُكتَبُ عن كتابٍ أو محاضرةٍ أو مؤتمرٍ.
- تقاريرٌ لتقديمِ خُطَطٍ للبحثِ في الدّراساتِ أو الأبحاثِ العُلّيا.
- تقاريرٌ ذات طابعٍ مهنيٍّ، مثل التقارير الهندسيّة أو الطّبيّة أو غيرها.
- تقاريرٌ عامّةٌ تُنشرُ وتُذاع.

التقارير حسب الشكل:

• تقاريرٌ إعلاميّة.

• تقاريرٌ تحليليّة.

ويمكنُ تسميةُ الأولى بتقاريرِ المعلومات، أمّا الثاني فيقعُ بينَ ثلاثِ وظائفٍ هي:

- نقلُ الحقائقِ أو تقييمُها.

- تحليل الحقائق وتفسيرها.

- التوصية 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 المسؤولة عن التقرير.

- مدى الزمن اللازم لتنفيذه.

- مدى خطورة ما يترتب عليه.

أما عن الأسلوب الذي يُعدُّ به التقرير فيجبُ التحدُّثُ عنه في ثلاث نقاط:

كاتبُ التقرير: إن طبيعة ومستوى كاتبِ التقرير، يظهرُ جلياً من أوَّلِ تقريرٍ يكتبُه، ونستطيعُ من خلالِ

التقرير أن ندرسَ طبيعة كاتبِ التقرير، وتوجُّهاته بصفةٍ عامَّة من غير الخوضِ في التفاصيل، ويمكنُ

تقسيمُ الصفاتِ الأساسيَّة لكاتبِ التقرير إلى:

1- الصفاتِ الذاتيَّة: تشملُ تنظيم الأفكارِ وسلسلتها وعرضها إضافة إلى فنِّ التلخيصِ ودقَّة الفهم.

الصفاتُ الموضوعيَّة: التزامُ النزاهة، وتحقيقُ الموضوعيَّة والورعُ في نقلِ كلِّ الأحداثِ من غيرِ التغطيةِ أو

إبرازِ وجهة نظرٍ معيَّنة.

2- الصفاتُ الأسلوبية: تدورُ حولَ إتقانِ اللُّغة، ودقتها ووضوح دلالاتها، ومراعاة القواعد

الإملائية وغيرها. وأنصحُ كلَّ من يريدُ كتابةَ التقريرِ قبلَ الشروعِ فيه بما يأتي:

- الإلمامُ بالأسسِ العلميَّة لإعدادِ التقرير.

- مراعاةُ التخصُّصِ في مجالِ التقرير، وتوفيرُ الخبرةِ اللازمة.

- سعةُ الاطلاعِ لتابعةِ كلِّ جديدٍ في مجالِ التخصُّصِ.

- الإلمامُ بمختلفِ الطُّرقِ والأساليبِ لإجراءِ الدراساتِ النظرية.

وقبل أن يبدأ أيُّ منا بكتابة تقريرٍ عليه أن يسأل نفسه:

هل لديّ اقتناعٌ بإعداده أم لا؟

ما المطلوبُ مني بالتَّحديد؟

ما الهدفُ من إجراء هذا التقرير؟

هل لديّ القدرةُ الكافيةُ لإنجازه؟

هذه الأسئلةُ تُوفِّرُ العديدَ من المزايا التي تساعدُ مُعدَّ التقريرِ في إكمالِ عمله بشكلٍ جيّد.

2- القارئُ أو الجهةُ الموجهةُ إليها التقرير: على كاتبِ التقريرِ أن يضعَ نُصبَ عينيه الجهةَ التي يريدُ أن

يرسلَ إليها التقريرِ من حيثُ المستوى العلميّ والتوجُّه المعرفي، فيحرص على مخاطبة النفسيّة العلميّة بالدرجة الأولى، وعلى تقديم تقريرٍ ينجحُ في نيلِ إعجابٍ وإقناعِ قارئه به، وإمداده بالصّور الالزاميّة التي تدعّم الموضوعَ، وعدم تضخيم ناحيةٍ على حسابِ ناحيةٍ أخرى.

3- المادّة العلميّة: لا تعدُّ مشكلةً أمّامَ مُعدِّ التقريرِ الذي يعالجُ ما أسميناه بالتقرير التلخيصي، عند

حضوره ندوة مثلاً أو مؤتمراً أو غيره، تلخيصُ تقريرٍ كبيرٍ أو دراسةٍ ما، أمّا النوع الثاني أيّ التقريرِ المبتكر أو المؤلَّف، فإنّ المادّة العلميّة تحتاجُ إلى مجهودٍ كبيرٍ من أجلِ الحصولِ عليها، فلا بُدَّ أن يتيسَّر بالدقّة ويمرُّ قبل الصياغةِ بمراحلٍ مهمّةٍ هي: الجمع، الانتقاء، ثم الترتيب.

هل استخدامُ نماذجٍ لكتابة التقريرِ يُغنينا عن تعلُّمِ كتابة التقارير؟

في كثيرٍ من المؤسسات، تكونُ هناك نماذجٌ جاهزةٌ لبعضِ التقارير، ويقومُ مُعدُّ التقريرِ بملءِ النَّموجِ بالبياناتِ الصّحيحة ولكنَّ هذا لا يضمنُ لنا أن تكونَ التقاريرُ جيّدةً؛ لأنَّ مُعدَّ التقريرِ إن لم يكنْ على درايةٍ بوظيفةِ كلِّ حقلٍ أو جزءٍ من أجزاءِ التقريرِ، فإنّه لن يكتبَ فيه البيانات المناسبة، أو قد يقومُ بملءِ التقريرِ بطريقةٍ لا تساعدُ على فهمِ الموضوعِ بالإضافة لذلك فإنَّ مَنْ يقومُ بإعدادِ هذه النماذجِ وتحديثها، هم العاملون أنفسهم، وبالتالي فإنّهم يحتاجون تفهُّمَ كيفيةِ بناءِ أنموذجٍ مناسب، إنَّ بناءَ نماذجِ التقريرِ بشكلٍ جيّدٍ هي: عمليةٌ هامةٌ؛ لأنَّ النَّموجِ السيِّئ الذي يُستخدمُ يومياً، يعني أنّنا نُصدِرُ تقريراً سيئاً كلَّ يوم، علاوةً على ذلك فإنّه لا يمكنُ أن تكونَ هناك نماذجٍ لجميعِ أنواعِ التقارير.

هناك عدّة خطواتٍ يجبُ أن يتّبعها كاتبُ التقريرِ وهي كالآتي:

⊙ الشّعورُ بالمشكلةِ وتحديدِها وتحليلِها:

وتعتمدُ هذه الخطوة على مهارةِ كاتبِ التقريرِ في تحديدِ المشكلة، وهي من أهمِّ مراحلِ كتابةِ التقريرِ.

⊙ تحديدُ هدفِ التقريرِ وهيكله العام:

تحديدُ الهدفِ منَ التقريرِ وهيكله العام يحقّقُ المزايا التالية:

- العرّضُ المنطّمُ والمنطقيُّ للأفكار.

- إعطاءُ كلِّ جزءٍ في التقريرِ، القَدْرَ المناسبَ منَ الاهتمامِ وفقاً لأهميته مقارنةً بالأجزاء الأخرى.

- تحديدُ الوقتِ والجهدِ والمواردِ اللازمةِ لانتهاءِ منَ كتابةِ التقريرِ.

⊙ تنظيمُ البياناتِ والمعلوماتِ وتحليلِها:

ويُقصَدُ بها الحقائقُ والآراءُ التي تُخدّمُ التقريرَ، أيّ التي تتعلّقُ بموضوعِ التقريرِ مباشرةً، وتؤدي إلى

استخلاصِ نتائجٍ محدّدةٍ، لذا لا بُدَّ من:

أ. تحديدِ مصادرِ البياناتِ والمعلوماتِ (مراسلات، سجلات، ... الخ).

ب. تحديدُ طرقِ جمعِ البياناتِ والمعلوماتِ (ملاحظة، مقابلة، استبيان، ... الخ).

ج. تنظيمُ وترتيبُ البياناتِ والمعلوماتِ.

د. العرّضُ البيانيُّ للمعلوماتِ (رسوم، جداول، ... الخ) على أن يُراعى في أساليبِ العرّضِ، البساطةُ

وعدمُ التعقيدِ، وتوضيحُ مصادرِ المعلوماتِ. إذا تمَّ استخدامُ عددٍ كبيرٍ منَ الرسومِ البيانيةِ يمكنُ أن تكونَ

في مُلحقٍ خاصّ.

هـ. تفسيرُ البياناتِ وتحليلِها: يجبُ أن تكونَ منطقيّةً واضحةً، غير متحيّزة.

⊙ كتابةُ التقريرِ وتحديدِ طريقةِ العرّضِ:

أ. وُضِعَ الجدولُ الزمنيُّ:

يتمُّ هنا تحديدُ الزمنِ المناسبِ لانتهاءِ منَ كلّ خطوة، وهي الخطوة الأخيرة والتي تليها مباشرة،

مرحلة الكتابة.

ب. كتابةُ التقريرِ:

ويراعى فيها الآتي:

- العنوان واضحاً ومحققاً لهدف التقرير .

- عرضُ المعلوماتِ بصورةً متسلسلة، وتحت عناوينَ رئيسيةٍ وفرعيةٍ.

- بيانُ النتائجِ التي تمَّ التوصلُ إليها والمقترحاتِ المقدّمة.

ج. المراجعة:

يجيبُ كاتبُ التقريرِ فيها على عدّة أسئلةٍ مثل: هل التقريرُ واضحٌ؟ هل هناك نقطةٌ ما لم تتمّ تغطيتها

بالصورة المناسبة... الخ.

د. تحديدُ طريقةِ العرضِ:

إذا كان التقريرُ سيُعرضُ على مجموعةٍ ما، فعلى كاتبِ التقريرِ أن يُحدّدَ طريقةَ العرضِ والمعيناتِ التي

سيستخدمها.

كيف تنهي التقرير؟

- التصميمُ واللمساتُ الجماليةُ لكتابةِ التقريرِ، واستخدامِ الرسمِ البيانيّ.

- ترقيمُ بنودِ التقريرِ؛ لسهولةِ قراءةِ التقريرِ بناءً على ترقيمِ فقراتِ التقريرِ.

- المؤشّراتُ والخرائطُ البيانيّةُ لالتّجاهِ القطاعاتِ والمؤشّر العام.

- خلاصةُ التقريرِ بنتائجهِ واستنتاجاته.

مهاراتُ الكتابة:

قبلُ أن تبدأ الكتابةَ بالقلمِ أو الآلةِ الكاتبةِ أو مُنَسّقِ الكلماتِ (الحاسوب)، عليك أن تتأكّدَ من الإجابة

عنِ الأسئلةِ التّالية:

ما موضوعُ الكتابة؟

فإذا طُلِبَ منك أن تكتبَ في موضوعٍ محدّدٍ، عليك أن تعرفَ ما المطلوبُ فيه بدقة، أمّا إذا أُعطيتَ

فرصةً للكتابةِ في موضوعٍ تختاره من قائمةٍ للموضوعات، فعليك أن تختارَ الموضوعَ الذي يقعُ في دائرة

اهتمامك أكثر من غيره، والموضوع الذي لديك بعض المعرفة عنه، فهذا سيمنحك نقطة انطلاق جيّدة.

ما طول الموضوع؟

يُقاس طول الموضوع بعدد الكلمات، أو عدد الصفحات والتجاوز البسيط لهذا الحدّ بالزيادة أو النقص لن يكون مهمًّا؛ ولكن حاول أن تظّل ضمن الحدود المطلوبة.

إنّ تحديد مقدار ما تكتب، يؤثّر في تناول الموضوع، لذا عليك أن تختار النقاط التي تودّ إبرازها، وأنّ تحدّد مقدار ما تكتب في كلّ نقطة، في ضوء المساحة المتاحة للموضوع كلّ.

لنقل مثلاً إنك مطالب بالكتابة عن تاريخ الكون، هذا الموضوع يمكن أن يكتب في صفحتين أو في ثلاث صفحات، أو في خمس وعشرين صفحة وتترتب على مقدار ما يكتب من نتائج مختلفة؛ فأقصر كتابة تكون عادة أكثر عمومية؛ لأنك ستتناول عدداً محدوداً من النقاط الرئيسة بشكل مختصر. وكتابة التقرير القصيرة حول موضوع ذي طبيعة محدّدة عملية صعبة، فالكتابة مثلاً عن موضوع: «الحياة على سفينة فضاء»، أسهل من الكتابة عن «برامج غزو الفضاء»؛ لأنّ الموضوع الأوّل عامّ والموضوع الثاني محدّد.

أنواع التقرير:

أنواع التقارير مختلفة، فقد يكون التقرير شخصياً؛ تعبّر فيه عن آرائك ومشاعرك تجاه مشكلة أو شيء معيّن، مثل: تسرد الأحداث أو الكتابة عن هوايتك أو خبراتك أفضي مثل هذا النوع من التقارير تُكوّن آراءك الذاتية، ونعمتك الشخصية هي المهمة.

وقد يكون التقرير استعراضياً أو وصفيّاً؛ كأن يُطلب 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، تجنّب الكتابة عن المشاعر الشخصية، وركّز على الحقائق العلميّة، والجوانب الاجتماعية والسياسية.

تقديم أفكارك:

لا توجد طريقة واحدة لعرض الأفكار، ويمكن أن تعرض أفكارك في واحد من الأنماط التالية:
- تقديم البراهين والحجج التي تُسوِّغ موقفاً معيّنًا تتخذُه: مثل «ليس في الاستخدام السلمي للطاقة النووية أثر ضارّ على البيئة»، أو العكس.

- رواية الأحداث وسردّها مثل: ملابس اغتيال يوليوس قيصر.

- عرضُ الحقائق العلميّة حول موضوعٍ ما، مثل: الحياة داخل سفينة فضاء.

متى يحين موعدُ التقرير؟

يحتاجُ إعدادُ التقاريرِ إلى وقتٍ لجمع المعلومات من مصادر مختلفة، ثم كتابة مُسوّدة التقرير ومراجعتها مرة أو أكثر قبل إخراج النسخة النهائيّة. وهذه الأعمال لا يمكن إنجازها إلا بتخطيطٍ وجدولةٍ زمنيّة دقيقة، بحيث لا تستعجل في العمل، فيجئ ناقصاً، ولا تتراخى فيه فيزعجك فوات الوقت.

الصورة التي يُقدّم فيها العمل:

تأكّد من المواصفات التي يجب أن تقدّم فيها التقرير مثلاً: هل مطلوب أن يُقدّم العمل مكتوباً باليد أم مطبوعاً؟ وهل أنت مُطالبٌ بذكر مصادر المعلومات؟ وأين تكتب في الهامش السفلي أم في قائمة المراجع التي تُوضَع في نهاية التقرير؟ وكيف تكتب أو تُنثَبُ المصادر أو المراجع؟ وهل مطلوب أن تُخصّص صفحة لعنوان التقرير؟ وما المعلومات التي يجب ذكرها في تلك الصفحة؟ وكيف تبدأ؟

بداية الكتابة صعبة إذا كانت معرفتك بالموضوع ضئيلة، وعندئذ افعَل ما يأتي:

- تحدّث مع زملائك وأصدقائك عن الموضوع، وستجد في بعض أفكارهم ما يفيدك.

- اقرأ عن الموضوع في هذه الموسوعة، راجع الكشّاف إذا كنت تستخدم النسخة الورقيّة منها، واقرأ

المقالة أو المقالات ذات الصّلة، ودوّن النقاط الرّئيسة. وستفيدك هذه النقاط في تنظيم أفكارك، وتزويدك بمعلومات إضافية.

- اذهب إلى المكتبة، وراجع الفهارس، أو أرفف الكتب. اختر الكتاب ذات الصّلة بموضوعك،

وراجع فهرس كل كتاب تختاره؛ لتعرف موضع المعلومات التي تحتاجها، واقرأ بتوسّع ودوّن خلاصة لما تقرأ.

- حوّل 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 وتتمثّل أغراض القراءة استعداداً للكتابة في عددٍ من الأسئلة التي تقرأ

للإجابة عنها، وفي صياغة الأسئلة نوصيك باستخدام الأسئلة المفتاحية، أو الأسئلة المفتاحية؛ لأنها توفر كثيراً من الجهد والوقت؛ فالسؤال بهل (مثلاً) 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 الأولى:

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.

تدوين الملاحظات:

دوّن وأنت تقرّ الملاحظات والمعلومات التي تظن أنها ذات صلة بموضوعك؛ لأن هذا التدوين يساعدك على تذكر النقاط الرئيسة، ويجعل تسجيلك لما تقتبس بطريقة مباشرة، أو غير مباشرة دقيقاً. ويُفضّل بعض الناس في التدوين استخدام البطاقات، يُسجّل في أعلى البطاقة عنواناً يمثل فكرة رئيسة، أو سؤالاً من أسئلة البحث، وسوف يزودك دليل مهارات البحث الذي سنورده لاحقاً، 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 الأولى، وعدّها في ضوء ما توفّر لك من معلومات وأفكار سجّلتها، وتوقف حين ترى أنك لست في حاجة إلى معلومات أخرى.

الكتابة بوضوح ومنطق:

تتميز كل كتابة بأن لها بنية؛ بمعنى أنها تُنظّم 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 الرئيسة للموضوع، يبدأ فيها بوضع خطة أولية، ثم تُعاد صياغتها من خلال قراءتك وبحثك، وبهذا تتوفّر لديك قائمة بمحتويات موضوعك، تشبه قائمة المحتويات التي توضع في صدر الكتاب ثم راجع الاقتباسات والملاحظات التي سجّلتها، ورتّبها منطقياً، لتغطّي الجوانب الرئيسة، وتحت كل جانب رئيسي، ضع الجزئيات الفرعية التابعة له والآن يصبح لديك

مخطّط للموضوع، قد تطالَب -أحياناً- بتقديمه مع بحثك، وعلى أية حال فإنه يجب أن تعدَّ المخطّطَ قبلَ بدءِ الكتابة.

تذكّر دائماً أن بُنيَّة البحثِ أو المقالِ، تتألَّفُ في الغالب من ثلاثة عناصرٍ أساسيةٍ وهي: البداية (المقدمة) والوسط (متنّ الموضوع) و(النهاية أو الخاتمة).

المقدمة:

تقدّم فيها خلفيةً عن الموضوع، وفكرته الرئيسيّة، والنقاط الأساسيّة التي ستعرّضها فيها وإذا كان الموضوع قد صيغَ في سؤالٍ، ففكرته الأساسيّة هي: الإجابة عن السؤال ويجب أن تتضمن المقدمة -أيضاً- المنهج الذي ستعالج به الموضوع؛ كأن تقول:

- إنك ستصنّف الموضوع أو ستقدّم معلوماتٍ أو أدلّةٍ عليه.

- أو إنك ستحلّل أهميَّته ومغزاه.

- أو إنك ستعرّض بعض النتائج وتطبيقاتها. وهذا يعني أن المقدمة تحبّر القارئ بما يتوقّع أن يقرأ.

متنّ الموضوع:

تعرّض فيه النقاط الأساسيّة، وتقدّم الأدلّة والبراهين التي تدعّم كلاً منها ويجب أن يكتبَ متنّ الموضوع في فقرات، تستقلُّ كلُّ فقرةٍ منها بفكرةٍ رئيسيّة، ويجب أن تكون الفقرات مترابطةً بصورةٍ منطقيّة واضحة، تساعد القارئ على استيعاب الأفكار وتسلسلها بسهولة، وعليك ألا تسرفَ في ذكر التفاصيل بصورة يعجز القارئ عن استيعابها، وألا تكون المعلومات التي تقدّمها قليلة لا تقنع القارئ.

الخاتمة:

خاتمة الموضوع إجمالٌ مفيد، أو إعادة صياغة مكثّفة واضحة لما عرضتَ في المتن، ويمكن في الخاتمة أن تشير إلى ما يترتّب على القرارات والمناقشات والنتائج التي عرضتها. واحرص دائماً على أن تربط ما تقترح في الخاتمة بالأدلّة والحجج التي وردت في متنّ البحث.

نصائحٌ للكتابة الجيدة:

إذا كنتَ قد حلّلت الموضوع إلى نقاط رئيسيّة، وحددت المنهج المناسب للكتابة، وجمعت البيانات والمعلومات للإجابة عن الأسئلة التي تغطّي الموضوع، فعندئذٍ تكون قد أنجزتَ خطوةً مفصّلةً للكتابة،

وتستطيع أن تبدأ في الكتابة بالقلم، أو على الآلة الكاتبة، أو بمنسّق الكلمات (الحاسوب)، وتذكّر أنّ الكتابة الجيدة تكون صحيحة نحويّاً، منظّمة منطقيّاً، تعكس شخصيّة كاتبها، وتثير اهتمام القارئ بما تعبر عنه، وكيف عبّرت عنه.

وتألّف الكتابة الجيدة من كلماتٍ مختارة، تؤلّف جملاً تامّة، تتكوّن منها فقرات مترابطة، وتتوالى فقراتها؛ لتعبّر كلّ واحدةٍ منها عن فكرةٍ في انسيابٍ طبيعيٍّ من البداية إلى الخاتمة.

اختيارُ الألفاظِ والتراكيبِ:

حاول أن تكون أصيلاً؛ استخدم الألفاظ المناسبة، وتجنّب الألفاظ التي لست متأكّداً من معانيها، انطق الكلمات الجديدة التي تستعملها بصوتٍ مسموعٍ؛ لتعرف مدى سهولة نطقها ويُسر معناها، وقد تخطئ في اختيار بعض الألفاظ، وعليك أن تتعلّم من أخطائك، وتذكّر دائماً أنّ القراءة الكثيرة تحسّن أداءك في الكتابة، ولكنّ عليك أن لا تقلّد كتابات الآخرين بصورة مباشرة وفي كتابة الفقرات استعمل الفقرات البسيطة، وتجنّب الفقرات الطويلة، خذ أمثلة لتراكيب وجمل تُعني عنها بعض العبارات:

"في الوقت الرّاهن" .. بديلها البسيط المختصر "الآن أو اليوم".

"وإلى أن يمينَ ذلك الوقت" .. بديلها "حتى".

"وذلك بالرغم من أنّ" .. بديلها "رغم".

"وهذا راجعٌ إلى حقيقة" .. بديلها "بسبب".

"لديه حاجةٌ ماسّةٌ إلى" .. بديلها "يحتاج".

"يزوّد بالتشجيع" .. بديلها "يشجّعه".

ولا تلجأ في كتابتك - بصفةٍ دائمةٍ - إلى: الصّيغ المتكرّرة المتبدّلة؛ لأنّ بعضها يفقد معناه؛ لكثرة

تكراره، وقد يصعبُ على بعض الناس فهم بعضها وإليك أمثلةٌ توضّح بعض هذه الصّيغ:

"الأغلبية الساحقة من البشّر" يُستبدّل بها "معظم الناس".

"وهذا إن دلّ على شيءٍ فإنّما يدلّ على" يُستبدّل بها "يدلّ على".

"جلسوا وكان على رؤوسهم الطير" يُستبدّل بها "جلسوا صامتين".

"دخل يرغي ويزيدُ كالجمالِ الهائج" يُستبدّل بها "دخل غاضباً".

مهارات لُغَوِيَّة وفنُّ الكِتَابَةِ:

لُغَةٌ وأَسْلُوبُ كِتَابَةِ التَّقْرِيرِ:

تُعَدُّ التَّقَارِيرُ الفَنِيَّةُ هي: النَّاتِجُ الفِعْلِيُّ لِلدَّرَاسَةِ الَّتِي يَقومُ بِهَا فَرِيقُ البَحْثِ، وَعَلَيْهِ يُصَبِّحُ إِتْقَانُ كِتَابَةِ التَّقْرِيرِ مِنَ الأُمُورِ المُهِمَّةِ، وَهناك العَديدُ مِنَ النِّقَاطِ الهَامَّةِ الَّتِي تَمَثِّلُ دَوْرًا إِيْجَابِيًّا فِي سَلَامَةِ تَرْكِيبِ الجُمْلَةِ مِنَ النَّاحِيَةِ الفَنِيَّةِ أَوِ اللُّغَوِيَّةِ، وَمُنَاسِبَتِهَا لِلتَّبْعِيْرِ عَمَّا يَريْدهُ البَاحِثُ وَفِيهَا يَلِي أهُمَّ النِّقَاطِ الَّلَازِمِ التَّأَكُّدُ مِنَ اسْتِيفَائِهَا عِنْدَ كِتَابَةِ التَّقَارِيرِ الفَنِيَّةِ الدَّوْرِيَّةِ وَالنِّهَائِيَّةِ:

كِتَابَةُ الجُمْلِ:

- أَنْ تَكُونَ الجُمْلُ المُسْتَعْمَدَةُ فِي كِتَابَةِ التَّقْرِيرِ بَسِيْطَةً وَتَامَّةَ المَعْنَى وَمُتِمَّاسِكَةً وَمُتَكَامِلَةً مَعَ مَا قَبْلِهَا وَمُؤَدِيَةً لِمَا بَعْدَهَا فِي تَسْلُسُلٍ مُنطِقِيٍّ.

- أَنْ تَكُونَ الجُمْلُ مُخْتَصِرَةً وَوَاضِحَةً بِحَيْثُ لَا تَحْتَوِي عَلَى كَلِمَاتٍ غَيْرِ ضَرُورِيَّةٍ مَعَ تَجَنُّبِ الجُمْلِ الاعْتِرَاضِيَّةِ الكَثِيرَةِ.

- أَنْ تَكُونَ الجُمْلُ بَعِيدَةً عَنِ عِبَارَاتِ المَبَالِغَةِ وَالتَّهْوِيلِ وَتَحَاشِيِ الاسْتِخْدَامِ المُفْرِطِ لِلْمَبْنِيِّ لِلْمَجْهُولِ، وَالتَّأَكُّدُ مِنَ صَحَّةِ مَا تَحْتَوِيهِ الجُمْلَةُ مِنْ أَسْمَاءٍ وَتَوَارِيخٍ وَأَرْقَامٍ.

- عِنْدَ كِتَابَةِ المُلَخَّصِ يَنْبَغِي أَنْ لَا يَزِيدَ المُلَخَّصُ عَنِ صَفْحَةٍ وَاحِدَةٍ مُطْبُوعَةٍ.

الأسلوب اللُّغَوِيُّ:

لَا بُدَّ مِنْ مِرَاعَاةِ عِدَّةِ شُرُوطٍ مِنَ النَّاحِيَةِ اللُّغَوِيَّةِ عِنْدَ الكِتَابَةِ مِنْهَا:

- أَنْ تَكُونَ أَلْفَاظُ الكِتَابَةِ بِالتَّقْرِيرِ فَصِيحَةً.

- أَنْ تَكُونَ دَلَالَاتُ الأَلْفَاظِ وَوَاضِحَةً وَبِالأَخْصِ المُصْطَلِحَاتِ العِلْمِيَّةِ.

- أَنْ يَتَجَنَّبَ الكَاتِبُ اسْتِعْمَالَ الجُمْلِ الاعْتِرَاضِيَّةِ.

- أَنْ تَكُونَ عِبَارَاتُ التَّقْرِيرِ مُتَوَسِّطَةً الطَّوْلِ.

- التَّخَلُّصُ مِنَ التَّعْقِيدِ وَالعَمُوضِ.

- أَنْ تَخْتَصَّ كُلُّ فُقْرَةٍ بِأَسْلُوبٍ أَسَاسِيٍّ وَوَاضِحٍ.

- أن تكون العناوين الرئيسية دقيقةً.
- تحقيق الوحدۃ العضويۃ بين أجزاء التقرير، أي يكون التقرير مترابطاً ومتسلسلاً.
- تحقيق التّعادل التّسبيبي بين أجزاء الفقرات من حيث الحجم.

فنُّ الكتابة والصياغة:

1. كيف تبدأ الكتابة؟
2. خصائص يجب مراعاتها في محتوى الرسالة.
3. خطوات عمليّة الكتابة.
4. وضع الهيكل البنائي للنص.
5. كتابة نصّ الرسالة.
6. كتابة الملخص.
7. المراجعة والتدقيق.

1- كيف تبدأ؟

- حدّد الهدف من الرسالة.
- حدّد متلقّي الرسالة.
- حدّد المعلومات والأسلوب اللازم لتحقيق الهدف.
- ابدأ بكتابة بعض الأفكار حول الموضوع، وراجع ما كتبت.
- استخلص الأفكار الرئيسيّة مما كتبت.
- حاول وضع هذه الأفكار في صورة متسلسلة.

2- يُراعى في محتوى العرض:

- أن يكون مركزاً: أي لا يخرج عن أهداف الرسالة.
- أن يكون مترابطاً: هناك رابطة بين أجزائه المختلفة.
- أن يكون مرتّباً ومُنسّقاً.

- أن يكون مدعوماً بالمعلومات الثابتة والحقائق.

3- خطوات كتابة محتوى العرض:

1. ضع الهيكل البنائي للرسالة وراجعهُ جيداً.
2. جهِّز مكاناً ملائماً لا تتعرَّض فيه لمقاطع أثناء الكتابة.
3. رتِّب الوثائق والمعلومات التي تحتاج إليها في الموضوع.
4. ابدأ بكتابة المسودة الأولى.
5. راجع ما كتبت: دقة المعلومات، اللغة، التماسق والترابط.
6. أعد الكتابة مرةً أخرى بعد التصحيح.
7. أعرض الرسالة على مُدقِّق لغويٍّ، ثمَّ ألقها على أحد الزملاء.

4- الهيكل البنائي للرسالة:

وضْعُ الهيكل البنائي:

الهيكل البنائي هو وصف عامٌّ ومنطقيٌّ لمحتوى العرض، يُلخِّص موضوعه، في صورة مرتبة، تُتمثَّل التصميم الذي سيتمُّ فيه صياغة الموضوع، والغرض منه مساعدة ملقِّي الرسالة في صياغة رسالته، وترتيب أفكاره بصورة منطقية، وإظهار العلاقات بين الأجزاء المختلفة، ووضع حدود دراسة الموضوع، بالإضافة إلى مساعدة المتلقي على تفهيم وتقبُّل ما سيُعرض عليه.

خصائص الهيكل البنائي الجيِّد:

يُراعى في الهيكل البنائي ما يلي:

- التوازي: العناصر المتوازية لها نفس التركيب اللغوي.
- التناسق: العناصر المتوازية لها نفس نوع الترميز.
- التدرُّج الهرمي: التقسيم إلى عناوين رئيسة وفرعية.
- التقسيم: إذا تمَّ تقسيم أيِّ عنصرٍ، يجب أن يحتوي قسمين على الأقل.

5- كتابة النص.

▪ خصائص النص الجيِّد:

- التناسق: ترابط المقاطع، ترتيب المعلومات، تدرُّج المعاني نحو الهدف.
- الإيجاز: منَع التكرار، استخدام أقل عددٍ من الكلمات، عدم استخدام الحقائق المعروفة بدون هدف، السرد والتفصيل.

- التوازي: العناصر المتوازية لها نفس التركيب اللغوي.
- الاستنتاج المنطقي: أن تكون النتائج مبنية على المقدمات بدون مبالغة أو قفز إلى النتائج.
- طرق الربط والانتقال:

- الإضافة: أيضاً، مرة أخرى، وبعد ذلك، بالإضافة إلى، وعلى نفس القدر من الأهمية، وأخيراً، ويتلو ذلك.

- المقارنة: بينما، ولكن، ومن ناحية أخرى، وباستثناء، بالمقارنة، وعلى النقيض، وعلى العكس، مع أن، على الرغم.

- السببية: بناءً على، بسبب، حيث أن، حقاً، في الواقع.
- التأكيد: ومن الطبيعي، بالتأكيد، مطلقاً، بدون أدنى شك.

6- كتابة الملخص:

أنواع الملخص:

أ- ملخص وصفي:

1. يصف أجزاء النص.

2. يوضح الهدف منه، الأسلوب المتبع.

ب- ملخص بياني:

1. يبرز المعلومات والنقاط الأساسية.

2. يوضح الهدف منه، الأسلوب المتبع والنتائج والتوصيات.

خطوات كتابة الملخص الفعال:

لكتابة ملخص فعال، يمكن اتباع الخطوات الآتية:

1. راجع المحتوى جيداً، مستهدفاً كتابة الملخص.

2. ابدأ كتابةً مُسَوَّدةً أوليّةً بدون الرجوع إلى المادة المكتوبة.
3. راجع المُسَوَّدة؛ لمراعاة التناسق، الترابط، التّكامل، تحقيق الهدف وترك الانطباع المطلوب.
4. اكتب النسخة النهائيّة وراجعها لَعَوِيّاً.

7- المراجعة والتدقيق:

"يُفَضَّلُ أَنْ يَقومَ بِهَا شَخْصٌ غَيْرُ الْكَاتِبِ الْأَصْلِيِّ".

عناصرُ عمليّةِ التدقيق:

مُراجعةُ الجُمَلِ: كلُّ جُمَلَةٍ تتكوّنُ من فِعْلٍ وفاعلٍ أو مبتدأ وخبر، عدمُ التداخُلِ بينَ أكثرِ من جُمَلَةٍ.

- النُّقْطُ والفواصل: كلُّ جُمَلَةٍ تنتهي بنقطة أو علامات استفهام أو تعجُّب، كلُّ فِكْرَةٍ جزئيةٍ تنتهي بفاصلة، عناصر السلسلة تنتهي بفاصلة، الاختصارات يعقُبها نقطة.

- توافقُ الفِعْلِ مع الفاعل: المفرد والجمع.
 - طولُ الجُمَلَةِ: يرى كثيرٌ من الكُتّابِ ألاّ تزيدَ عن (25) كلمة.
 - الأزمنة: يجب أن يتناسق استخدامُ الأزمنةِ في الجُمَلَةِ الواحدةِ وفي إجماليّ النصِّ.
 - المقاطع: كلُّ مقطعٍ يحتوي على فكرةٍ أساسيّةٍ واحدة، يتمُّ استخدامُ وسائلِ الرِّبْطِ الملائمةِ.
- التّقاريرُ من أهمُّ أدواتِ الاتّصالِ والإقناع:

ما هو الاتّصال؟

الاتّصالُ هو عمليّةٌ تبادلُ المعلوماتِ والأفكارِ بينَ أفرادٍ أيّ مجتمعٍ مع بعضهم البعض، سواءً أكانتْ أفكاراً ذات طبيعة علميّة أو عمليّة أو اجتماعيّة أو ثقافيّة، وتنبُعُ من حاجةِ الفردِ إلى الكلامِ والاستماعِ والتّفاعلِ مع الآخرين.

ويقضي الموظّفُ في المتوسّطِ (75٪) من وقتِ العملِ في عمليّاتِ اتّصال، تزيدُ كثيراً في الأفرادِ الذين يعملون في الاتّصالِ الجماهيريِّ.

وظائفُ الاتّصالِ تُوضِّحُ دورَ التّقاريرِ أو تُؤدّي عمليّةِ الاتّصال، الوظائفُ الآتية:

- نقلُ الرّسالةِ من طرفٍ إلى آخر.
- استقبالُ البياناتِ والاحتفاظُ بها.

- تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها.
- التأثير في العمليات الفسيولوجية للجسم وتعديلها.
- التأثير في الأشخاص الآخرين وتوجيههم.

كتابة التقارير أداة إقناع:

مفهوم الإقناع وفن الكتابة:

هو عملية تحويل أو تطوير آراء الآخرين نحو رأي مستهدف، حيث يقوم المرسل أو المتحدث بمهمة الإقناع، أما المستهدف أو المستقبل، فهو القائم بعملية الإقناع وتحتاج عملية الإقناع ليس إلى مهارة القائم بالحدث والمسؤول عن الإقناع فقط، ولكن أيضاً 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، وتعتبر التقارير الوسيلة الرئيسة 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 بصورة مستمرة لمدة طويلة، وغالباً ما يحتفظ بالتقرير في ملف، وبالتالي لا يكون هناك خوف من تلف التقرير، قد يُستخدم غلاف بلاستيك لتقارير العمل الكبيرة جداً، أو التي سيتم حفظها لمدة طويلة بشكل منفصل، أي لن يتم حفظها داخل ملف مع تقارير أخرى، وقد يُستخدم كذلك الغلاف السميكة 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، وفي 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، وفي حالة استخدام غلاف سميكة، فيكون لزاماً أن تكتب هذه البيانات على الغلاف الخارجي، وفي حالة استخدام غلاف بلاستيك شفاف، وسيكون من الممكن رؤية صفحة العنوان

التي تلي الغلاف، وفي حالة عدم وجود غلاف، فإن أوّل صفحةٍ مرئيةٍ تكونُ صفحة العنوان، وبالتالي يتمُّ التّعرّفُ على اسم التقرير من هذه الصفحة.

شركة جوال

إدارة التطوير والتخطيط - قسم التخطيط

دراسة تطوير نظام التعامل مع شكاوى العملاء

إعداد

عمر أحمد

سبتمبر 2004

- صفحة العنوان:

صفحة العنوان: هي أوّل صفحةٍ من صفحاتِ التقرير الإداريِّ الضخم، وهذه الصفحةُ ممكّنا من معرفة معلوماتٍ أساسيةٍ عن التقرير بسرعةٍ لذلك فإنّ صفحة العنوان لا بُدَّ وأن تحتوي على:

- ⊙ عنوان التقرير.
- ⊙ اسم مُعدِّ التقرير.
- ⊙ وظيفة مُعدِّ التقرير.
- ⊙ اسم المنظمة التي صدرَ منها هذا التقرير.
- ⊙ تاريخ إصدار التقرير.

أما تقارير العمل القصيرة، أيّ المكوّنة من صفحةٍ أو صفحتين أو ثلاث، لا توضعُ صفحةً للعنوان، وإنّما توضعُ هذه البياناتُ في أعلى الصفحة الأولى وذلك لأنّ التقرير قصيرٌ ولا داعي لإضافة صفحةٍ كاملةٍ للعنوان، محتويات صفحة العنوان لا بُدَّ من وجودها في أيّ تقرير، سواء وُضعت في صفحةٍ مستقلةٍ 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 نُفِذَتْ، والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عند قراءة باقي التقرير أو يقرّر 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 وفي 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 يُعرف منه أنه لا يحتاج قراءة التقرير، أو قد يستغني بها في الملخص عن قراءة التقرير.

الملخص:

هذا التقرير يوضح الاقتراحات التي تمّ التوصل إليها؛ لتطوير نظام التعامل مع شكاوى العملاء، والذي تركزت فيه عدّة مشاكل في الآونة الأخيرة. توصي هذه الدراسة بتطبيق أحد اقتراحين أو كلاهما* الأول: إنشاء مركز لتلقي شكاوى العملاء والردّ 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، وهو يحتوي أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير، وينبغي إتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات. جدول المحتويات لا يُستخدَم عادةً في التقارير القصيرة؛ لأنه في هذه الحالة يكون تصفُّح 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	مُرَقَق-أ: مواصفات المنتج
20	مُرَقَق-ب: عدد الشكاوى خلال الشهر الماضي

- قائمة الأشكال: عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال التوضيحية (خمسة أو أكثر)، يكون من المُفضَّل وضع قائمة خاصة للأشكال قائمة الأشكال مشابهة لجدول المحتويات، غير أنها توضِّح رقم الصفحة الموجود فيها كل شكل كما هو أدناه:

قائمة الأشكال

الصفحة	
1	شكل 1: رسمٌ تخطيطيٌّ للموقع
20	شكل 2: رسمٌ تصنيغيٌّ للمروحة
35	شكل 3: منحنيٌّ بيانيٌّ لعددِ الأعطال
50	شكل 4: منحنيٌّ بيانيٌّ لتكلفةِ الأعطال
55	شكل 5: رسمٌ المروحةِ المعدَّل

- قائمةُ الجداولِ:

قائمةُ الجداولِ مشابهةٌ تماماً لقائمةِ الأشكالِ، ولكنها توضحُ رقمَ الصفحَةِ الموجود فيها كلُّ جدولٍ وأحياناً يتمُّ وضعُ القائمتينِ في نفسِ الصفحَةِ تحتَ مسمًى: قائمةِ الأشكالِ والجداولِ، وتساعدُ القائمتانِ على الوصولِ إلى جدولٍ ما، أو شكلٍ ما بسرعة، بدلاً من تصفُّحِ التقريرِ أو جزءٍ منه؛ للوصولِ إلى شكلٍ ما أو جدولٍ ما، وهي مطلوبةٌ غالباً في تقاريرِ العملِ الطويلةِ والتي قد تُستخدَمُ لمُدَّةٍ طويلة، مثل دراساتِ الجدوى والتخطيطِ الاستراتيجيِّ وما إلى ذلك، ويتضحُ ذلك في الشكلِ أدناه:

قائمةُ الجداولِ

الصفحة	
1	جدول 1: تحليلُ تكاليفِ الموادِ الخام
2	جدول 2: تصنيفُ الخاماتِ
5	جدول 3: المخزونُ من الخاماتِ
9	جدول 4: الكمياتُ تحتِ الشراءِ منَ الموادِ الخام
12	جدول 5: المخزونُ المتوقعُ في نهايةِ العام

- قائمةُ الرموزِ أو قائمةُ المصطلحات:

قائمةُ الرموزِ تُستخدَمُ في التقارير الإدارية التي تحتوي على الكثير من الرموز كاستخدامِ رمزِ “س”؛ للتعبير عن السرعة ورمز “م” للتعبير عن المسافة وهكذا...، وخاصة في حالة التعامل مع مؤسساتٍ أخرى كما يتضح في الشكل أدناه:

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

قائمة الاختصارات

قائمة الاختصارات	
ص أش	الصيانة الإنتاجية الشاملة
م و	مُلاحظ ورديّة
ف ص	فني صيانة
ف ش	فني تشغيل

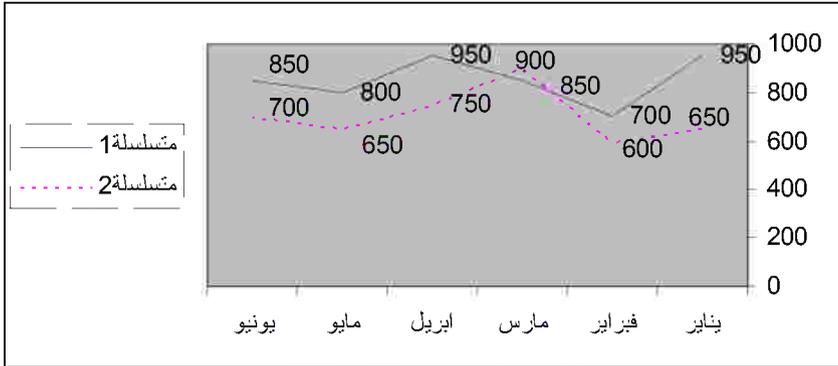
- الرّسوماتُ البيانيّة:

تتميّز الرّسومات البيانيّة بتسهيل استنتاج معلوماتٍ من البيانات المعروضة مثل اتجاه الزيادة أو النقصان أو علاقة متغيّرٍ بآخر عند استخدام الرّسومات الخطيّة أو الوزن النسبيّ لكلّ عنصرٍ من العناصر، عند استخدام الرّسومات القطاعيّة (الدائريّة) أو الفرق بين نتائجٍ مرحليّةٍ ومرحلةٍ عند استخدام الرّسومات على شكلٍ أعمدة. الرّسومات البيانيّة ليست بديلاً عن الجداول في جميع الأحوال، يُمكننا عرض كمّ كبيرٍ من البيانات في جدولٍ واحدٍ ولكن قد نجد صعوبةً في توضيح تلك البيانات على رسمٍ بيانيٍّ واحد، وكذلك فإننا أحياناً قد لا نهتمُّ باتجاه تغيّر البيانات، ولكن نهتمُّ بمعرفة قيمتها.

مثالٌ توضيحيّ:

بلغت الإيرادات الشّهريّة للمنظّمة من شهر يناير في النّصف الأوّل لعام (2006) أعلى مستوى لها، وذلك يتضح من خلال مقارنتها في نفس الفترة في السّنة السّابقة (2005) وكانت على النّحو التّالي:

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



التعليق:

الاستنتاجات:

- الرّسوماتُ التّخطيطيّةُ:

الرّسوماتُ التّخطيطيّةُ تُستخدمُ لتوضيحِ جهازٍ أو كائنٍ أو شيءٍ ما، مرتبطٌ بموضوعِ التّقرير، تُبيحُ الرّسوماتُ التّخطيطيّةُ الفرصةَ لتوضيحِ طريقةِ عملِ الجهازِ، أو أجزاءِ الماكينة، أو خطواتِ العمليّةِ الإنتاجيّةِ، أو الإداريّةِ بطريقةٍ مُبسّطةٍ بحيثِ يحتوي الرّسمُ التّخطيطيُّ على العناصرِ الأساسيّةِ فقط.

- الصّورُ الرّقميّةُ أو الفوتوغرافيّةُ:

تُستخدَمُ الصّورُ الرّقميّةُ أو الفوتوغرافيّةُ لتوضيحِ الأمور التي لا يمكنُ توضيحها بالرّسوماتِ التّخطيطيّةِ، أو بالشرحِ، فالصّورُ قد تُستخدَمُ لتوضيحِ حالةِ المريضِ قبل وبعد العلاجِ، أو شكلِ العيّنةِ قبل وبعد المعالجةِ، وبالطّبعِ يمكنُ أن تُشرحَ حالةَ المريضِ بدونِ صورة، ولكنّ الصّورةَ توضّحُ الأمرَ عند الحديثِ عن لونِ البسّرةِ أو وجودِ حبوبٍ على الوجه. كذلك فإنّ الصّورَ يكونُ لها أهميّةٌ في عمليّاتِ الدّعايةِ، فأنّت قد تشتري سيارةً لإعجابك بصورةِ السيّارة، ولكنّ الرّسمَ التّخطيطيَّ للسيّارةِ قد يُعطيكُ فكرةً عن تصميميها، ولكنّه لا يُغني عن الصّورةِ في هذه الحالةِ.

- المقدّمةُ:

يجبُ أن تُوضّحَ المقدّمةُ ثلاثةَ أشياءَ وهي: موضوعُ التّقريرِ وخلفيّةُ، الهدفُ منّ التّقريرِ، حدودُ التّقريرِ، كما يمكنُ أن تشتملَ المقدّمةُ أيضاً على شرحٍ موجزٍ لأقسامِ التّقريرِ، المقدّمةُ لا تحتوي على أيّ نتائجٍ أو توصياتٍ أو تفاصيلٍ التّقريرِ، فالمقدّمةُ لا بُدَّ أن تكونَ قصيرةً بالنسبةِ لحجمِ التّقريرِ، فمثلاً قد يكونُ طولُ المقدّمةِ في حدودِ (3%) من طولِ التّقريرِ، فالتقاريرُ المُكوّنةُ من عَشْرَ الصّفحاتِ قد تكونُ المقدّمةُ فيها صفحةً أو اثنتين، والتقاريرُ المُكوّنةُ من ثلاثٍ أو أربعِ صّفحاتٍ، تتكوّنُ مقدّمتهُا من بضعةِ أسطرٍ، فالمقدّمةُ قد تكونُ من بضعةِ أسطرٍ أو صفحةٍ أو أكثر حسب حجمِ التّقريرِ كما يتّضحُ أدناه:

المقدّمة

نتيجةً وجودِ عدّةِ شكاوى منّ العملاء في الآونة الأخيرة، فإنّه قد تمّت دراسةُ درجةِ رضا العملاء عن خدماتِ الشركة، وذلك عن طريقِ إجراءِ مقابلاتٍ شخصيّةٍ واستبيانٍ مكتوبٍ. هذا التّقريرُ يوضّحُ نتائجَ هذا الاستبيانِ، ويقدمُ مقترحاتٍ لتحسينِ درجةِ رضا العملاء عن الشركةِ ومنتجاتها.

- قلب التقرير:

قلب التقرير: هو أكبر عناصر التقرير، وهو يتكوّن عادةً من عدّة أجزاء أو أقسام، لاحظ أنّه لا يوضّع عنواناً باسم "قلب التقرير"، وإتّما هو مصطلحٌ مستخدمٌ هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير. قلب التقرير يشرح الموضوع بشيءٍ من التفصيل، ويوضّح ما تمّ فعله لحلّ المشكلة، ويوضّح كذلك النتائج وتحليلها، وتختلف أقسام قلب التقرير حسب طبيعة التقرير، تقارير العمل التي تشرح ما تمّ عمله لحلّ مشكلة، أو تحسين شيء ما، تتضمن شرح المشكلة بالتفصيل والخطوات التي تمّ إتباعها، ونتائج هذه الخطوات ومدلولاتها، وأقسام قلب التقرير تختلف حسب طبيعة البحث أو التقرير، ومن أمثلة بعض الأقسام المعتادة لقلب التقارير:

- تقارير العمل التي تشرح ما تمّ عمله لحلّ مشكلة أو تحسين شيء ما:

أ- شرح المشكلة بالتفصيل.

ب- الخطوات التي تمّت متابعتها.

ت- نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها.

- تقارير العمل التي تقترح تغيير عملية ما:

أ- شرح الوضع الحاليّ.

ب- اشرح الوضع المقترح.

ت- شرح النتائج المتوقعة أو مقارنة الوضع المقترح بالوضع الحاليّ.

- 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 فإنه 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 باستخدام 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 تنتهي بمكافحته - إن كان من الجراثيم أو الحشرات - أو وفاته كذلك فإن التسلسل الزمني يُستخدم 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 بنفس المنزلة، نلجأ للترتيب الأبجدي أو الترتيب بالرقم الكودي، أو ما شابه ذلك، وهذه بعض أساليب تقسيم قلب التقرير، وبالطبع قد يكون هناك تسلسل آخر، وعلى معد التقرير اختيار التقسيم المناسب.

- الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

هي المعلومات التي استنبطناها من بيانات التقرير، هذا القسم لا بد أن يحتوي الإجابة على السؤال الأساسي للتقرير، وأن تكون الإجابة نابعة من إجراءات العمل، فمثلاً التقارير الإدارية، قد توضح تحسّن

الأداء، أو وجود فُرصٍ للاستثمار في صناعة ما، إذ ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات بياناتٍ 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 اتباع إستراتيجية من الاستراتيجيات التي عرّضت في التقرير، والتقرير الذي يقترح حلاً لمشكلة، يجب أن ينتهي بتوصية تنفيذ أحد الحلول، والشكل أدناه يوضح ذلك:

الاستنتاجات:

بناءً على نتائج التقرير، يتضح أن:

- العملاء يواجهون مشكلة في التعامل مع العمالة الفنية للشركة، مما يوضح عدم قدرة العمالة الفنية على التعامل مع العملاء بشكلٍ مرضٍ.
- النتائج توضح استياء العملاء من عدم قدرتهم على ردّ المنتج بعد شرائه بوقتٍ قصير، وذلك بسبب عدم وجود أيّ نظامٍ لردّ المنتجات بعد شرائها.
- هذه الدراسة تبيّن 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 بدايةً من يناير 2007م
- ب- أن يتم إنشاء مركزٍ لتلقي شكاوى واستفسارات العملاء على مدار 24 ساعة
- ت- أن يتم السماح للعملاء بردّ المنتج خلال 72 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، وتُكتب جميعها بنوع الخطّ المستخدم في كتابة متن التقرير، ويُرتَّب كلُّ مرجع بالطريقة التالية:

أ- إذا كان المرجع كتاباً، تُكتب بياناته وفق الترتيب التالي:

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

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

عنوان الكتاب: يُكتب عادةً بالبنط المائل ويليه نقطة، وفي حالة وجود عنوان فرعيّ، فإنه يردُّ بعد

العنوان الأصليّ مسبوqاً بنقطتين رأسيّتين " " وتليه نقطة.

رقم الطبعة: وفي حالة الاعتماد على أكثر من طبعة، تُذكر كلُّ طبعة على حدة؛ لتمثّل مرجعاً مستقلاً.

اسم الناشر: تليه نقطة وفي حال عدم وجود اسم ناشر يُكتب "بدون ناشر".

مكان الناشر: تليه نقطة.

-الملاحق المرفقات:

يتمُّ اختصارُ الملاحق إلى أقلِّ حجمٍ ممكن، وتشمل الملاحق البيانات والإحصاءات الأصلية؛ للبحث قبل تحليلها، كما تشوّل أيّ بياناتٍ أخرى استخدمها الباحث، ولم تضمّن في النصّ، وذلك يُسهّل على القارئ الاستمرار في القراءة، ومتابعة الأفكار الواردة بالتقرير دون معوّقات، كذلك ينبغي الإشارة إلى

الملاحق في متن النصّ، وتحتوي المرفقات على بيانات تفصيلية أو بيانات هامشية مثل:

حسابات تفصيلية، معلومات تفصيلية عن دراسات سابقة، صور، بيانات تاريخية.

الأمور التي يجب مراعاتها في الأشكال التوضيحية والجدول:

أمور عامة:

الأشكال:

أ- احرص على أن يحتوي الشكل على البيانات التي تمكّن من قراءته، أو فهمه بدون الحاجة للرجوع إلى جزء من أجزاء التقرير، لذلك ينبغي أن يكون مسمى الشكل أو الجدول واضحاً ومكتوباً أعلى أو أدنى أو بجوار الشكل أو الجدول، وكذلك يجب أن تكون وحدات القياس موصّحة في الجدول أو الشكل، في حالة الرسومات التخطيطية، فلا بُدّ من كتابة مفتاح الشكل أو الرسم مثل: "أ" تعني كذا و"ب" تعني كذا و"ت" تعني كذا، وفي حالة استخدام مقياس رسم، فيتمّ توضيحه في الرسم، وفي حالة الرسومات البيانية، لا بُدّ من كتابة اسم المحاور.

ب- شرح الجدول أو الشكل في التقرير، يكون سابقاً للجدول أو الشكل حتى لا يتفاجأ القارئ بجدول لا علاقة له بالفقرة السابقة له في التقرير أو البحث، ولاحظ أن شرح الجدول أو الشكل، قد يوضّح كيفية حساب أو قياس بعض البيانات في الجدول أو الرسم البياني، وقد يوضّح ما يمكن أن نستنتج من تلك الأرقام أو الرسومات، وقد يوضّح طريقة عمل الجهاز الموضّح بالشكل، أو ما يلاحظ في الصور الرقمية أو الفوتوغرافية، وفي جميع الأحوال ينبغي على كاتب التقرير، أن يشرح الشكل أو الجدول، أو الصورة حسب الغرض منها، ولا يكتفي بملاحظة القارئ.

ت- إذا كانت البيانات أو بعضها قد تمّ الحصول عليها من مصدر ما، مثل تقارير دولية أو بحث سابق، يتمّ توضيح ذلك بجوار أو أسفل الشكل أو الجدول.

ث- تجنّب التعقيد ووضّع بيانات أو أشكال أو تفاصيل لا فائدة منها.

ج- كن أميناً في عرض البيانات، فلا تحاول استخدام رسومات بيانية تعرض البيانات بطريقة تضلل القارئ، ولا تحاول عرض بعض البيانات التي تدعم وجهة نظرك، وتخفي تلك التي تضعف رأيك، ولا تعتمد تقريب الأرقام لإخفاء معلومات ما، ناهيك عن أن تُغيّر الأرقام نفسها يُعتبر إخلالاً بالأمانة.

الجدول:

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

ب- ينبغي أن تُكتب الأرقام بالدقة المناسبة لطبيعة الأرقام، وطبيعة التقرير، بمعنى أن يتم تقريب الأرقام للرقم العشري المناسب، فلا تتم كتابة الأرقام لثالث رقم عشري بدون داع، ولا يتم إهمالها في حالة الحاجة إليها، وينبغي أن يتم اتباع سياسة واحدة في تقريب أرقام المقياس الواحد.

ت- حاول استخدام شكل موحّد 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: 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 ألواناً يصعب تمييزها في حالة التصوير بالأبيض والأسود.

ت- الأشكال البيانية: هي وسيلة جيدة في أحيان كثيرة لعرض البيانات، ولكن يجب أن تُستخدم بطريقة جيدة، فالأشكال البيانية تُستخدم 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 تضيف شيئاً؛ لأنها في الواقع ذات بُعدين، إذ إن البعد الثالث لا يُعبّر عن أي شيء. بالإضافة إلى ذلك، فإن تدوير الشكل بزوايا ما، يجعل إحساس القارئ بالبيانات مختلفاً لذلك لا

يُنصَحُ باستخدام الأشكالِ الدَّائرية ذاتِ ثلاثةِ أبعاد، وكذلك الأعمدة ذاتِ ثلاثةِ أبعاد والتي عادةً ما تكونُ مُتاحةً في برامجٍ مثل إكسل.

ث - استخدم الرِّسْم البيانيَّ المناسبِ لما تريدُ توضيحه، ومَجَنَّب استخدامِ الرِّسوماتِ البيانيَّة التي لا تُضيفُ شيئاً، فالرِّسْم البيانيُّ غايةٌ وليس وسيلةً فقد يكونُ مِنَ المعلومِ لديك أن قراءَ التقرير - العاملين في الشركة - لا يفهمون نوعاً ما من أنواعِ الرِّسوماتِ البيانيَّة، فيكونُ مِنَ الأفضلِ أن تتجنَّب استخدامه.

ح - إن استخدمتَ خطوطَ الشَّبَكَة - وهي الخطوطُ الطَّوليَّةُ والعرضيَّةُ التي تَظْهَرُ خلفَ الرِّسْم البيانيِّ - فاستخدمها بحيثُ يستطيعُ القارئُ معرفةَ قيمِ نقاطِ الرِّسْم بالتقريبِ فلا تجعلُ هذه الخطوطُ كثيرةً جداً أو سميكةً، بحيثُ تجعلُ الرِّسْم يبدو مُزعجاً أو تطنخي على خطوطِ الرِّسْم البيانيِّ.

الصُّورُ الرَّقْمِيَّةُ والفوتوغرافيَّة:

- أ - حاول أن تجعلَ الصُّورةَ واضحةً.
- ب - تجنَّب الصُّورَ المُعقَّدة ما أمكن.
- ت - قد يكونُ مِنَ المناسبِ أحياناً أن توضحَ الجزءَ الهامَّ في الصُّورة بوضعِ دائرةٍ حوله.

كيف تبدأ في اختيار مؤشراتك؟

تستندُ التَّقاريرُ على مؤشراتٍ ذاتِ دلالةٍ، تعبِّرُ عن ظاهرةٍ إيجابِيَّةٍ أو سلبِيَّةٍ يعكسها التَّقاريرُ وتساعدُ المؤشراتُ على إظهارِ أرقامٍ أو حقائق، تسعى إدارةُ المؤسَّسةِ للوصولِ إليها، ويمكنُ الاستدلالُ بالمقارنةِ فترةً بفترةٍ زمنيَّة، أو تحديدِ معاييرٍ يمكنُ القياسَ على تحقُّقها مثل:

☐ خططُ عملِ المؤسَّسة.

☐ برامجُ العمل.

☐ الأهدافُ التي تمَّ تحديدها.

☐ إنجازاتُ نوعيَّة.

☐ معوقاتُ طارئة.

□ الزيادة أو النقص في تحقيق الخدمات الربحية في المؤسسات الخاصة.

□ الزيادة في تقديم الخدمة في المؤسسات الحكومية.

تساعد المؤشرات والدلالات في اتخاذ القرار، وتحديد الرؤية المستقبلية للمؤسسة، بالإجابة على أسئلة: كيف ومتى وأين؟ كذلك تُصنّف أولويات سلم العمل. ضع بنفسك نقاط التقرير، ليس شرطاً أن تأخذ بكل ما كتبت من النقاط، بل ضع النقاط بها يلائم شخصيتك في قراءة التقرير، وما هو الملائم لك، والذي أنت بحاجة إليه.

ملاحظة مهمة وسهلة لكتابة التقرير:

خذ بالحسبان عامل الوقت في كتابة التقرير، والملل والكسل عند كتابته هنا يجب علينا أن ندرك بأن نضع العناوين الأساسية والتجهيزات اللازمة والملائمة للتقرير في الحاسوب، كملف جاهز ليس علينا إلا أن نملأ الفراغات فقط كل نهاية أسبوع أو شهر، وتستطيع 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 قادر على الكتابة 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.
- يُبنى عليه في اتخاذ قرارات.

قواعد عامة لإعداد التقارير:

1- تُستخدم اللغة العربية في إعداد التقارير.

2- يُستخدَمُ في صفِّ المتنِّ العربيِّ "الخطُّ العربيُّ المُبسِّطُ" (Simplified Arabic) وللمتنِّ

الإنجليزيِّ مقاس 12 "Times New Roman"

3- ينبغي كتابةُ عناوينِ الأبوابِ الرَّئيسيةِ والملاحقِ، باستخدامِ النمطِ الأسودِ الثَّقيلِ (Bold) بمقاس 16 للغةِ العربيةِ، ومقاس 14 للغةِ الإنجليزيَّةِ على أن تتوسط أعلى الصفحة، أمَّا فيها يختصُّ عناوينُ الفصولِ الرَّئيسيةِ والفرعيةِ، فيُعيَّنُ كتابتها على الطَّرَفِ الأيمنِ أو الأيسرِ من الصَّفحةِ حسب لغةِ التقريرِ بالنمطِ الأسودِ.

4- تُكتَبُ عناوينُ الجداولِ والأشكالِ والصُّورِ باستخدامِ نمطِ المتنِّ وبمقاس 16 للغةِ العربيةِ و12 للغةِ الإنجليزيَّةِ على أن تتوسطَ، أو تبدأً من بدايةِ الجدولِ أو الشكلِ أو الصُّورةِ، وتوضَعُ مباشرةً تحتَ الشكلِ والصُّورةِ، وفوقَ الجدولِ الذي تتعلَّقُ به، ويُشارُ إلى الجدولِ والشكلِ داخلِ المتنِّ بأرقامها داخلِ قوسين هلاليين، أمَّا في عنوانِ الجدولِ أو الشكلِ فيُكتَبُ رقمُ الجدولِ أو الشكلِ بدونِ أقواسٍ، وتليه نقطتان رأسيَّتان

5- توضَعُ الجداولُ والأشكالُ والصُّورُ والرَّسومُ البيانيَّةُ بالقربِ من موضعِ ذكِّرها، فإذا كانَ الجدولُ أو الشكلُ أو الصُّورةُ صغيرةً نسبيًّا، فبالإمكانِ وضعها داخلِ النصِّ، أمَّا الأشكالُ والجداولُ والصُّورُ التي يزيدُ حجمُها عن صفحةٍ فإنها توضَعُ في الملاحقِ.

6- تُرسمُ الأشكالُ والخطوطُ البيانيَّةُ بواسطةِ الحاسبِ الآليِّ أو باستخدامِ أدواتِ الرَّسمِ، بحيث تكونُ واضحةً مع عدمِ الكتابةِ باليدِ عليها.

7- إذا تضمَّنَ التقريرُ صُورًا، فعلى الباحثِ العملُ على مسحها ضوئيًّا، وطبعها على ورق طباعةٍ صقيلٍ.

8- ينبغي أن لا تتركَ أيُّ فراغاتٍ بينَ الفُقرةِ والفُقرةِ التي تليها، ويتركُ فراغٌ سطرين بعد عناوينِ الأبوابِ وما يتبعها من المتنِّ، أمَّا عناوينُ الفصولِ الرَّئيسيةِ أو الفرعيةِ، فيتركُ فراغٌ بمقدارِ سطرٍ واحدٍ قبلها فقط.

9- تُرقَّمُ جميعُ الصَّفحاتِ تسلسليًّا على أن يتوسطَ الرقمُ أسفلَ الصَّفحةِ في حالةِ إعدادِ التقريرِ باللُّغةِ العربيَّةِ أو أن يكونَ في الرِّكنِ الأيمنِ العلويِّ للصَّفحةِ في حالِ إعدادِ التقريرِ باللُّغةِ الإنجليزيَّةِ، ويكونُ

التّرقِيمُ باستخدامِ الحروفِ للصفّحاتِ المتضمّنة لصفحة الشّكر، والتّعريفِ بالمنحة ولقائمة المحتويات، وقائمة الرّسومات والصّور والأشكال في حال تمّ إعدادُ التّقريرِ باللّغة العربيّة، وبالأرقام الرومانيّة عند إعدادِ التّقريرِ باللّغة الإنجليزيّة.

10 - يراعى مراجعة التّقريرِ لغويّاً وكذلك طباعياً.

نماذج تقارير مُعدة
التربية والتعليم

أنموذجُ تقرير تفتيشٍ داخليّ

تاريخُ الزيارة.....
اسمُ المدرسة..... اسمُ المديرية..... عنوانُ 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: المُقرّر () الموجود ()
 - الهيئة الإدارية: المُقرّر () الموجود ()
 - المستخدمون: المُقرّر () الموجود ()
- الخطط والبرامج:

- خطة توزيع الدرس.....
- خطة الإدارة المدرسية.....
- خطة المُدرّسين.....

السجلات:

- سجلُّ الدوام الرّسمي.....
- سجلُّ اجتماعاتِ المُعلّمين.....
- سجلُّ اجتماعاتِ أولياء الأمور.....
- سجلُّ الإشرافِ والمتابعة.....
- سجلُّ اللجان.....

- سجّل النّشاطات المدرسيّة.....
 - سجّل فعاليات المكتبة.....
 - سجّل فعاليات الإذاعة المدرسيّة.....
 - الصّلاحيّات والتّفويض.....
 - ملاحظات عامّة.....
- توقيع مُحرّر التقرير

تقرير تفتيش داخليّ

اليوم

التاريخ

جهة الزّيارة " الإدارة/

الدائرة/ القسم "

هدفُ الزّيارة

فنيّة	ماليّة	إداريّة
		√

نوع الرّقابة

غيرُ دوريّة/ مستمرة	مفاجئة	دوريّة
	√	

طبيعة الرّقابة

المهامّ التي تمّ تنفيذها:

التتائج والتوصيات:

أعضاء فريق الزيارة:

تقرير تفتيش داخلي

اليوم.....

التاريخ.....

جهة الزيارة: الإدارة / الدائرة /

هدف الزيارة:

نوع الرقابة

--	--	--

طبيعة

الرقابة

تفاصيل المهام

دورية	مفاجئة	غير دورية / مستمرة
الاسم	التوقيع	
- 227 -		

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.....

موضوعُ اللّجنة.....
التّوصيات.....
تطبيقُ القراراتِ والتّعليقاتِ الواردة.....
احتياجاتُ الإدارة / الدّائرة.....
مشاريعُ واقتراحاتُ.....

نموذج مراجعة وفحص مستند مالي

فريقُ الزّيارة.....

جهة الزّيارة:.....
الدّائرة..... القسم.....
رقمُ الزّيارة..... رقمُ التّمودج..... اليوم..... التاريخ.....
طبيعةُ الزّيارة دورية مفاجئة متابعة

بيانات المعاملة:

التاريخ..... اسمُ المستفيد.....
رقمُ مشتغل..... رقمُ الالتزام..... تاريخُ الالتزام.....
المبلغ..... رقمُ الشيك..... تاريخُ الشيك.....

رقم البند الماليّ اسم البند الماليّ

حالة المعاملة جاهزة غير جاهزة

أسم بابٌ ع دم

..... الجاهزيّة.....

....

أع ضاءٌ فري ق

..... الرّقابة.....

التوقيع:

الرّسائلُ العربيّة:

أنواع الرّسائل: يمكنُ تصنيف الرّسائلِ إلى:

- الرّسائلُ الرّسميّة: وهي الكُتُبُ الرّسميّةُ الصّادرةُ من الدّوائرِ الحكوميّةِ والمؤسّساتِ شبه الحكوميّةِ إلى الأفرادِ أو الشّركات؛ لبحثِ علاقةٍ أو موضوعٍ يخصُّ الطرفَين.

- الرّسائلُ شبه التجاريّة: وهي الرّسائلُ المتبادلةُ بين مؤسّستين أو أكثر، مع وجودِ علاقةٍ شخصيّةِ بينَ الموقعينَ على تلك الرّسائلِ، كأن تكون صداقةً أو زمالةً أو صلةً قرابة.

- الرّسائلُ التجاريّة: وهي الرّسائلُ المتبادلةُ بين المكاتبِ والشّركاتِ والمؤسّساتِ والمصانعِ أو بين الأفرادِ والمكاتبِ، ويكونُ موضوعُها لاستفسارٍ أو شحنِ بضاعةٍ أو طلبياتٍ أو تزويدٍ أو رسالةٍ طلبِ استخدامِ الخ...

ما هي الرّسائلُ التجاريّة؟

هي وسيلةٌ من وسائلِ الاتّصالِ الكتابيّ الشّائعةِ الاستخدام، عند اتّصالِ المنظّمةِ مع جهاتٍ خارجيّةِ "مثل العملاءِ والجهاتِ الحكوميّةِ، والموردينِ والجهاتِ الإعلاميّة"، وتستخدمُ المنظّماتُ أيضاً الرّسائلَ التجاريّةَ لبعضِ أغراضِ الاتّصالِ مع موظّفيها.

ما هي العناصرُ التي تتكوّنُ منها الرّسالةُ التجاريّة؟

أولاً: رأسُ الرّسالة: وهو عبارةٌ عن اسمِ الشّركةِ وشعارها.

ثانياً: البلدُ والتّاريخ: ويمكنُ أن يكونَ التّاريخُ ميلادياً أو هجريّاً، والتّاريخُ الميلاديُّ هو التّاريخُ

الأكثرُ استخداماً في مجالِ الأعمال.

ثالثاً: رقمُ الملفِّ / المرجع: ويُعرفُ أيضاً برقمِ الشّارة، وهو يُعبّرُ عن رقمِ تسلسليٍّ للرّسائلِ المرسلّةِ، أو

يُعبّرُ عن رقمِ الملفِّ، الصّادرِ منه الرّسائلُ، مضافاً إليه تاريخُ الإصدار.

رابعاً: اسمُ وعنوانُ المرسلِ إليه: تحتوي الرّسائلُ الرّسميّةُ على الاسمِ الكاملِ، والمسمّى الوظيفيّ

والشّركةُ التي يعملُ فيها المرسلُ إليه، بالإضافةِ إلى العنوانِ البريديِّ الكاملِ وإذا كانت الرّسالةُ موجهةً

لهيئةٍ أو شركةٍ، فيجبُ أن نكتبَ "السّادة"، ثمّ نلحّقها باسمِ الهيئةِ أو الشّركةِ على سبيلِ المثالِ "السّادة/ الهيئة

العامةُ للاستشار"، ثمّ نضعُ العنوانَ البريديَّ الكاملِ.

خامساً: تحية الافتتاح: ومثال تحية الافتتاح: "السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته"، أو "تحية طيبة وبعد"، أو الاثنان، وعادةً يتمُّ وضعُ ثلاثِ فواصلٍ بعد: "تحية طيبة وبعد" وهكذا.

سادساً: موضوعُ الرّسالة: يجبُ علينا تعريفُ موضوعِ الرّسالةِ في عددٍ قليلٍ منَ المفردات، ويسبقُ هذا التعريفُ عادةً كلمة الموضوع.

سابعاً: مضمونُ الرّسالة، ويتضمّنُ ثلاثةَ أجزاءٍ، وهي كالتّالي:

أ. افتتاحيةُ الرّسالة:

يجبُ أن تقتصرَ على فقرةٍ واحدة، وتبيّنُ الافتتاحيةُ بوضوحِ موضوعِ الرّسالة، كما يمكنُ أن تُبيّنَ الغرضَ منَ الرّسالة، وعلى سبيلِ المثال، فإننا نقولُ: نشكركمُ على دعوتنا للمشاركةِ في الدّورة التّدريبية المزمعِ تنظيمها في يوم... الموافق... ويسرُّنا أن نوافيكم بأسماءِ مرشّحينا لهذه الدّورة، فمن خلالِ هذه الافتتاحية، يبيّنُ أن الموضوعَ هو: الدّورة التّدريبية والغرضُ هو: إعلامُ الجهةِ بأسماءِ المرشّحين من قبَلِ شركتكم.

ب. صلُبُ الرّسالة:

وهو المكانُ الذي يضمُّ النقاطَ الرّئيسةَ والفرعيةَ التي تدورُ حولَ الغرضِ منَ الرّسالة والشواهدَ على هذه النقاطِ، ويمكنُ أن يتكوّنَ صلُبُ الرّسالة منَ عدّة فقراتٍ، وكما في المثالِ السّابقِ الذي يعكسُ لنا رسالةً بسيطةً، سيتشكّلُ صلُبُ الرّسالة منَ أسماءِ المرشّحين، وربّما مسمياتهم الوظيفية، كما سيضمّلُ صلُبُ الرّسالة المعلوماتِ الخاصّة بالدّفعِ على التّحوّلِ التّالي:

السيد: علي عبد الله - رئيسُ إدارةِ المواردِ البشريّة

السيد: خالد الفهد - رئيسُ قسمِ المحاسبة

السيد: محمد السعد - رئيسُ القطاعِ التجاريّ

بالرجوعِ إلى نشرّةِ الدّورة، توصّلنا إلى أن الرّسومَ الإجماليّةَ للمشاركةِ ستصلُ إلى 450000 شيقل، علماً بأننا نوذُ تسديدَ الرّسومِ عن طريقِ التّحويلِ البنكيّ.

ج. خاتمةُ الرّسالة:

تتكوّن من فقرة واحدة فقط، وتشمل عادةً الخطوة التالية الذي يطلب المرسل من المرسل إليه اتّخاذها، ففي المثال السابق سيكون طلب كاتب الرسالة على النحو التالي:

نرجو التكرّم بموافقاتنا بتأكيد حجز ثلاثة أماكن لمُرشّحينا لهذه الدورة، وموافقاتنا برقم الحساب الخاصّ بشركتكم الموقّرة.

ثامناً: التحيّة الختامية: وتشمل التحيّة الختامية عادةً عبارتين، تتعلّق إحداهما بشكْر المرسل إليه مثل: "شاكرين لكم حُسن تعاونكم"، وتتعلّق الأخرى بالتعبير عن التقدير مثل: "نفضّلوا بقبول فائق التقدير والاحترام"، بحيث توضع كلّ واحدة منها في سطرٍ مستقلّ.

تاسعاً: توقيع المرسل: يُخصّص مكانٌ لتوقيع المرسل، ويكتب اسمه ومسأه الوظيفي.

عاشراً: التعريف بكاتب الرسالة والشخص الذي طبعها: يتم ذلك من خلال وضع الحروف الأولى من اسم الشخص الذي كتب الرسالة، إذا كان مختلفاً عن الشخص الذي سيؤفّع الرسالة، وكذلك الحروف الأولى لاسم الشخص الذي قام بعملية الطباعة.

الحادي عشر: المرفقات إن وُجدت.

كيف يتمّ تنسيق الرسائل؟

- يجب ترك مسافة كافية بين فقرات الرسالة بحيث يسهل على القارئ تمييز هذه الفقرات، وإذا كانت الرسالة طويلة بحيث يتكوّن جسم الرسالة من عدّة فقرات، يجب استخدام المسافات لتمييز افتتاحية الرسالة وخاتمتها عن الفقرات التي تُشكّل جسم الرسالة، ويمكن عمل ذلك بترك مسافة أكبر بين كلّ من افتتاحية الرسالة والفقرة التي تليها، وخاتمة الرسالة والفقرة التي تسبقها.

- استخدام الورق الخاصّ بالشركة لطباعة الرسائل، والذي يحوي شعار الشركة واسمها والعنوان وأرقام الهواتف والفاكس، ويُعرف هذا الورق باسم (letterhead).

الرسالة الكتابيّة الحكومية الخارجيّة: عند كتابتك الرسالة الحكومية الخارجيّة، اتبع الآتي:

- اكتب الترويسة (البسملة، اسم وعنوان الجهة المرسلّة، شعار الجهة المرسلّة، رقم الرسالة، تاريخ الرسالة، مشفوعات الرسالة ويكتب عددها ونوعها).

- اكتب موضوع الرسالة ابتداءً من وسط الصفحة باتجاه اليسار؛ لأنه يُسهّل تسجيلها في سجلات الصادر والوارد، وحفظها في الملفات للرجوع إليها متى دعت الحاجة.
 - اكتب المرسل إليه بوظيفته وليس باسمه، ما لم تكن الرسالة شخصية، وكذلك عنوان المرسل إليه، ويُفضّل أن يبدأ وينتهي كتابته بترحيب وتكريم.
 - اكتب التحيّة الافتتاحيّة مثل: السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته.
 - اكتب جسم الرّسالة (مضمون الرّسالة)، ويتكوّن جسم الرّسالة من ثلاث فقرات هي: مُقدّمة الرّسالة، المعلومات الرّئيسة، الفقرة الختامية.
 - اكتب التحيّة الختامية: مثل: وتقبّل خالص تحياتي وتقديري.
 - اكتب وظيفة موقع الرّسالة واسمه، واركض فراغاً بينها لتوقيع، ويكون ذلك في الجهة اليسرى السفلى من الورقة.
 - اكتب الرّموز - الأحرف الأولى من الاسم - للناسخ، وذلك لسهولة التعرّف عليه عند تحديد بعض المسؤوليات.
 - اكتب الجهات التي تُوجّه لها الصّور.
 - اكتب المرفقات إن وُجدت.
- الرّسالة الكتابيّة الحكوميّة الدّاخلية - مُذكرة داخليّة:
- عند كتابتك للرّسالة الحكوميّة الدّاخلية، اتبع الآتي:
- اكتب الترويسة كما في الرّسالة الحكوميّة الخارجيّة.
 - اكتب عبارة (مُذكرة داخليّة) في منتصف الصفحة إمّا بحروف بارزة أو داخل قوسين أو تحتها خطّ لتوضيحها.
 - اكتب عبارة (من: ويكتب بعدها اسم المرسل، إلى: ويكتب بعدها المرسل إليه، بشأن: ويكتب بعدها ملخصّ لموضوع الرّسالة).

- اكتب التحيّة الافتتاحيّة وجِسْمَ المُذَكَّرَةِ والتّحيّة الختاميّة، كما في الرّسالة الحكوميّة الخارجيّة.
- اكتب اسمَ مَوْقِعِ المُذَكَّرَةِ وتوقيعهُ إذا كان مُسَمًّى وظيفته هو المذكورُ في عبارة "من" في بداية المُذَكَّرَةِ، أمّا إذا ذُكِرَ اسمُ مَوْقِعِ المُذَكَّرَةِ في عبارة "من" فإنّه يُكْتَفَى بِرَسْمِ التّوقيع في نهاية المُذَكَّرَةِ في الجهة اليسرى السفلى من الورقة.
- اكتب الصّور والرّمز كما في الرّسالة الخارجيّة.
- اكتب المرفقات إن وُجِدَتْ.

المصادر والمراجع

- أحلام فتحي عبد الهادي، لغة الجسد. - عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، 2011.
- أحمد سيد مصطفى، المدير ومهاراته السلوكية الاتصال - التفويض - التفاوض - الشخصية والضغط الذكاء العاطفي وفرق العمل. - القاهرة: المؤلف، 2005.
- أحمد القطامين، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وحالات تطبيقية. - عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2002).
- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال. - الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000.
- بشير محمد البرغوثي، لغة الجسد البشري وإدارته. - عمان: دار الأيام للنشر، 2012.
- 6- بيز الآن، الكتاب المفصل في لغة الجسد: كيف يمكن قراءة أفكار الآخرين من خلال إشاراتهم. - القاهرة: مكتبة جزيرة الورد، 2012.
- 7- حسين جلوب، مهارات الاتصال: الاتصال مع الآخرين. - عمان: دار كنز المعرفة، 2010.
- 8- راتب جليل صويص، تقنيات ومهارات الاتصال. - عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2008.
- 9- شارلز هل، جاريت جولز، الإدارة الإستراتيجية "مدخل متكامل". - المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر (2001).
- 10- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. - مصر: مجموعة النيل العربية، 1999).
- 11- علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان، مهارات الاتصال. - عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2010.
- 12- كامل سرمك حسن، لغة الجسد والإيتيكت في العمل الإداري. - عمان: دار اليازوري العلمية، 2012.
- 13- كليتون بيتر، لغة الجسد مدلول حركات الجسد وكيفية التعامل معها. - القاهرة: دار الفاروق، 2005.

14- ليلي شحرور، أسرار لغة الجسد: خفايا إشارات التآلف أو التنافر بين الناس.- بيروت: الدار العربية للعلوم، 2008.

15- محمد حسن غانم، فن قراءة لغة الجسد: محاولة للقراءة والفهم من منظور نفسي-اجتماعي.- القاهرة: مكتبة الانجلو أمريكية، 2008.

16- محمد سلمان فياض الخزاعلة وآخرون، الاستراتيجيات التربوية ومهارات الاتصال التربوي.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.

17- محمد عبد الغني حسين هلال، مهارات الاتصال فن الإنصات والحديث.- مصر: مركز تطوير الأداء والتنمية 2006.

18- محمود قطام السرحان، مهارات الاتصال عند الشباب.- عمان: وزارة الشباب والرياضة، 2000.

19- مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال.- القاهرة: المجموعة العربية للتدريب، 2009.

20- مصطفى محمود أبو بكر، التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الإستراتيجية.- الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000.

21- نبيل محمد مرسي، استراتيجيات الإدارة العليا.- مصر: المكتب الجامعي الحديث، 2006.

22- نضال أبو عياش، الاتصال الإنساني من النظرية إلى التطبيق.- فلسطين: كلية فلسطين التقنية - العروب، 2005.

Decker, Bert, Communication skills for leaderst, 4th ed.- New Delhi: Viva books, 2011

Hamdan, Baker Mohammad , Communication Skills.- Amman: Dar Al-E'asar Al-Elmi , 2010

Panton, Peter. Hundon: Hutchinson of London, 1980 -25
Communication Skills.-

Wainwright, Gordon.R, Understand body language.- London: -26
Hodder Education, 2009.