

كتابة التقارير الإدارية في دوائر الأعمال



مبادئ عامة:

أثناء رحلتك في مجال العمل - سواء كنت مديراً أو مشرفاً - قد يطلب منك كتابة الكثير من أنواع الوثائق المختلفة ، على سبيل المثال :

- خطابات إلى العملاء Letters to clients
- خطابات إلى المكاتب الفرعية Letters to branch offices
- مذكرات داخلية Internal memos
- تقارير وقائع قصيرة Short incident
- تقارير ذات نطاق واسع Full-Scale reports

مهما كان العمل الذي تقوم به ، تطبق نفس المبادئ ، التي يأتي على رأسها:

التخطيط والإعداد : Planning and preparing

من الواضح أن هذا يتعلق بدرجة ومستوى التخطيط و الإعدادات - سوف لا تحتاج المذكرات الداخلية إلى الكثير من التخطيط ، ولكن التقارير واسعة النطاق تحتاج إلى ذلك .

ومن ثم ا طرح على نفسك هذه الأسئلة :

- لماذا لماذا أكتبه أساساً - أليس المكالمة التليفونية أفضل ؟

● لماذا أنا (فى حالة التقرير)؟ ما هى المعرفة الخاصة التى قد حصلت عليها؟

● ماذا: ما هى أهدافى ؟ ما الذى يجب تحقيقه ؟

● أين: أين سوف يمكننى أن أجد المعلومات التى أحتاج إليها ؟

● كيف تكون الحاجة إلى المسودة ؟

● متى: يكون الوقت النهائى ؟

● من: من هم قرائى ؟ ماذا سوف يؤثر عليهم ؟ ماذا يريدون أن يعرفوه ؟

● هل: سوف يفهمون مصطلحاتى ؟

توجد قاعدة مستقرة بصورة جيدة فى الاتصال ، يعبر عنها اختصار من أوائل حروف كلماتها (MISS) Make It Stay Simple

وتعنى أن تكون كتابتك بسيطة فى كل أجزاء مكوناتها .

✍ كتابة خطاب دوائر الأعمال :

أ- الغرض من خطاب دوائر الأعمال .

يوجد هدفان أساسيان فى كتابة خطابات دوائر الأعمال :

أ (التمكين من إنجاز التعاملات التجارية دون اتصال شخصى .

ب (توفير سجل بكل حقائق التعامل التجارى المهمة .

إن لها أيضاً هدفاً غير مباشر يتمثل فى خلق صورة لدى القارئ حول شركتك باعتبارها منظمة جديرة بالثقة ، وتتسم بالكفاءة ، وحول الكاتب باعتباره شخصية صافية الذهن تتمتع بقدرات لافقة ، ومتحمسة لتزويد القارئ بأقل ارتباك و أعظم مساعدة ممكنة . يجب أن تكون رسالة خطاب

دائرة الأعمال الجيدة معبرة عن أفكار الكاتب بوضوح ، و إذا كان ممكناً
بإيجاز ولغة سهلة .

٢ - الإعداد :

قبل أن تبدأ فى كتابة رسالتك تأكد :

أ) أنك تعرف ما تريد أن تقوله .

ب) أن لديك فكرة واضحة عن الترتيب و التسلسل الذى سوف تقوله من خلالها. يوفر هذا وقت ومجهود الطباعة ، ويساعدك على الكتابة بصورة أفضل.

٣ - هل تحتاج إلى عنوان ؟

ليس من الممكن أن تخطط مسبقاً متى بالضبط تحتاج إلى استخدام عنوان، ولكن فيما يلى بعض الخطوط الإرشادية.

سوف يساعد العنوان :

أ) إذا كان من تخاطبه قد استخدم بالفعل عنواناً ، حينئذ يجب أن تستخدم نفس العنوان فى الرد ،

ب) إذا كان يساعد فى اختصار خطابك .

ج) إذا كنت مبتدئاً فى المراسلة ، التى من المحتمل أن تؤدى إلى سلسلة متتابعة من المكاتبات حول الموضوع.

٤ - الفقرة الأولى :

يجب أن توضح الفقرة الأولى سبب مراسلتك . إذا كانت رداً على خطاب سابق يجب أن تذكر استلامك له، وإذا لم يكن هناك عنوان كمرجع ، يجب أن تشير الجملة الأولى إلى الموضوع، هكذا:

" أشكرك على خطابك الذى وصلنى ١٢ يونية ، و الذى يحمل خاتم البريد بتاريخ ٨ يونية " .

٥ - الجزء الأساسى فى الخطاب:

يجب أن يحمل جسم خطابك فى عبارات بسيطة المعلومات ، والمشكلة أو السؤال الذى يدور فى ذهنك . هذا يعنى أن :

أ) يجب أن تكون موجزاً إلى أقصى حد يتفق مع تغطية كل النقاط الضرورية .

ب) يجب أن يغطى خطابك الموضوع فى تتابع منطقى ،

جـ) يجب أن يشكل كل تقسيم فرعى للموضوع فقرة مستقلة ،

د) يجب أن تكون جملك قصيرة .

ليس من المعتاد ترقيم الفقرات ، ولكن من المفيد أن تفعل هذا إذا توقعت أن الرد سوف يتناول نقاط عديدة مذكورة فى خطابك . يخلق الترقيم أيضاً انطباعاً بأنك تمثل شركة منظمة ومرتبعة جيداً (*) . إذا كان الخطاب قصيراً والموضوعات المختلفة بارزة بصورة جلية ، فإن الترقيم هنا يمثل نوعاً من الإسهاب غير الضرورى .

٦ - الفقرة الأخيرة:

يجب أن تؤكد الفقرة الأخيرة على النقاط أو تلخص الخطاب . إذا كنت تأمل فى أن يتخذ المرسل إليه بعض الإجراءات ، كما فى حالة خطاب البيع ، وضّح تماماً ما تريد أن يفعله . قد يعنى هذا استيفاء نموذج أو استمارة أو إصدار طلب شراء . تأكد من أن هذه الإجراءات يمكن القيام بها بسهولة .

(*) انظر علامات الترقيم فى الملحق.

٧- كيف توقع خطابك :

تفادى العبارات الإنشائية التى تقادمت الآن مثل " سوف أبقى خادمكم المطيع " ونصح بعبارة " "المخلص ، أو المخلص لكم "

لا تسمح مطلقاً بأن يخرج أى خطاب من مكتبك وعليه " أكلاشيه " توقيعك فقط . يستخدم هذا فقط على النسخ التى يحتفظ بها فى ملفات شركتك.

إنه من الممارسة العادية اليوم أن يكون اسمك مكتوباً طباعةً تحت توقيعك .

إذا كنت تكتب خطاباً نيابة عن وظيفة شخص ما آخر بالشركة التى تعمل بها، ولكنه سوف لا يوقعه بنفسه ، فإن توقيعك يأتى تحت :

" نيابة عن مدير المبيعات " - أو " نيابة عن المدير الإدارى " إلخ.

راجع الاسم و النقب الوظيفى للمرسل إليه الخطاب

أى خطأ فى هذا يمكن أن يترتب عليه نتائج خطيرة .

كتابة التقارير

لا يوجد تقديم لكتابة التقرير أفضل من المحضر التالى الذى وزع على جميع وزارات الحكومة البريطانية فى أغسطس من عام ١٩٤٠ . فيما يلى ترجمة لها المحضر :

افترض أن قارئك غارق في
العمل الورقي



" لكي نؤدى عملنا ، علينا جميعاً أن نقرأ كتلاً من الأوراق . تقريباً كل منها ذات أطوال و مساحات مبالغ فيها . يبدد هذا الوقت ، بينما يجب أن نبذل الجهود و الطاقة فى البحث عن النقاط الجوهرية . إننى أطلب من زملائى وموظفيهم أن يعملوا بجد على جعل تقاريرهم أكثر إيجازاً وبعداً عن الإسهاب .

(I) يجب أن يكون الهدف متمثلاً فى تقارير تضع النقاط الأساسية فى سلسلة من الفقرات القصيرة و الواضحة .

(II) إذا اعتمد التقرير على تحليل تفصيلى لبعض العوامل المعقدة ، أو على إحصاءات فإن هذه يجب أن تظهر فى ملحق .

(III) غالباً ، يمكن تلبية متطلبات هذه الضرورة بتقديم تقرير ليس فى صورته الكاملة ، و المتكاملة ، ولكن مذكرة مساعدة تتكون من العناوين فقط، و التى يمكن التوسع فى تفصيلاتها شفهياً عند الضرورة .

(IV) دعنا لا ننهى بمثل هذه العبارات كالاتى :

"إنه من المهم أيضاً ، أن تضع فى ذهنك الاعتبارات التالية ، أو يجب إعطاء اهتمام بإمكانية وضعها موضع التنفيذ ... ،

معظم هذه العبارات الغامضة ، هى مجرد نوع من الحشو الذى يمكن تركه تماماً ، أو اختصاره فى كلمة واحدة . دعنا لا نجفل من استخدام العبارة المعبرة القصيرة ، حتى إذا كنت بارعاً فى المحادثة .

النقارير التى تعتمد على الخطوات التى اقترحتها سابقاً تبدو جافة عندما تقارن باللغة الاصطلاحية الخاصة بمهنة معينة التى لها طابع رسمى مرن، ولكن سوف يكون التوفير فى الوقت كبيراً بصورة لافتة ، بينما سوف يبرهن وضع النقاط الحقيقية بدقة على فعاليته فى المساعدة على التفكير الأكثر صفاءً."

١٠ شارع دوينج

٩ أغسطس ، ١٩٤٠

المبادئ الأساسية فى كتابة التقرير

لكل تقرير كاتب ، وموضوع ، وغرض ، وقارئ . إنه يجب أن يخطط ، ويمر بالمراحل الثلاث التالية:

المرحلة	الإجراء	ماذا تتناول
قبل الكتابة	التفكير العميق	- نفسك - موادك - مصادرك - غرضك - قارئك

أثناء الكتابة	التناسق و التناغم مع	- الشكل - التخطيط و الترقيم - الأسلوب و اللغة
ما بعد الكتابة	التنظيم	- الطباعة و النسخ - المراجعة و التوزيع

* عادة يمثل التقرير البداية ، ولا يمثل في حد ذاته النهاية .

* أبجديتك في كتابة التقرير هي : **Your A-B-C Is :**

- الدقة	- Accuracy
- الإيجاز	- Brevity
- الوضوح	- Clarity

توجد كلمة واحدة تلخص منهجك في كتابة التقارير . إنها " البناء أو الإنشاء Structure "

بناء أو إنشاء التقرير

البناء أو الإنشاء الشامل : يمكن تلخيصه في البنود التالية ^(١) :

١- عنوان الصفحة	١- Title Page
٢- المحتويات	٢- Contents
٣- الملخص	٣- Summary
٤- التقديم	٤- Introduction

(١) قد سبق تناول هذه البنود بالتفصيل في الفصول السابقة.

٥- Findings	٥- النتائج
٦- Conclusions	٦- الاستنتاجات
٧- Recommendations	٧- التوصيات
٨- Appendices	٨- الملاحق
٩- Acknowledgement	٩- الاعتراف بالحق لذويه
١٠- References	١٠- المراجع
١١- Bibliography	١١- ثبت المراجع

