

الفصل الثالث

الرسائل الحكومية

تعريفها:

هي المكاتبات التي تصدر عن أية مؤسسة أو دائرة حكومية إلى أية جهة أخرى كأن يكون شخصاً عادياً أو معنوياً رسمياً أو غير رسمي.

أنواع المراسلات الحكومية:

1- الكتب العادية.

2- البلاغات:

هي توجيه أو إرشاد يصدر من قبل مجلس الوزراء لجميع الدوائر العامة والخاصة للعمل بمضمون ما جاء فيه.

3- التعميمات:

هي عبارة عن توجيه أو إرشاد يصدر من قبل الوزير المعني أو مدير الدائرة إلى جميع الأقسام داخل الوزارة أو الدائرة للعمل بما جاء فيها.

وهناك أنواع أخرى: كالمراسيم، مشاريع القوانين...

أجزاء الرسالة الحكومية الأساسية:

1: اسم وعنوان المرسل أو الترويسة ويشمل الشعار، اسم الدولة، اسم الوزارة واسم الدائرة.

2: الرقم (الإشارة):

وهو الرمز الذي يوضع في الجزء العلوي الأيمن أو الأيسر وذلك من أجل تحديد الملف الذي توضع فيه نسخة عن هذه الرسالة لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

3: التاريخ:

وهو الوقت الذي حررت فيه الرسالة الحكومية ويكون بكتابة التاريخ الميلادي والهجري اللذين يوضعان في الجزء العلوي في الجانب الأيمن أو الأيسر، (حسب أسلوب التنسيق المتبع)

4: العنوان الداخلي (اسم وعنوان المرسل إليه):

ويكون بعد التاريخ في الجزء العلوي من الرسالة الحكومية ويشمل اسم الشخص المعنوي أو العادي فصندوق البريد فالمدينة فالرمز البريدي فالقطر. ويجب ملاحظة المركز الاجتماعي لاسم المرسل إليه ومكانته وألقابه العلمية أو المهنية، فيسبق هذا اللقب اسمه الشخصي كالتالي:

رئيس الوزراء / دولة رئيس الوزراء..... الأفخم

الوزير / معالي وزير..... الأكرم -المحترم

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

عضو مجلس الأمة (إذا لم يكن وزير) يخاطب بسعادة النائب

أو المحترم.

الأساتذة العاملون للوزارات ومديروا الدوائر والمحافظون

يخاطبون بحضرة.

5: التحية الافتتاحية:

وتأتي بعد اسم المرسل إليه وعنوانه في الطرف الأيمن وأحياناً تخلو

الرسائل الحكومية منها خاصة إذا كانت موجهة من إدارة عليا إلى

دنيا.

6: الموضوع (جسم الرسالة):

وهو صلب الرسالة أي الغرض أو الهدف الذي من أجله يتم كتابة

الرسالة ويقتضي أن يكون الموضوع مكتوباً بأسلوب منطقي وبلغة

واضحة خالية من الأخطاء وأن تقسم إلى أفكار رئيسة ممثلة بفقرات

متعددة غير محددة.

7: التحية الختامية:

وهي تذكر في الغالب في الرسائل الحكومية التي تصدر عن

إدارات دنيا إلى إدارات عليا وتخلو منها الرسائل الحكومية الصادرة

من الإدارات العليا إلى الإدارات الدنيا.

8: التوقيع:

توقع الرسالة الحكومية من أعلى مسئول أو سلطة في الدائرة أو

الوزارة أو من ينوب عنها ويكون التوقيع في الغالب في الجهة السفلي

من الرسالة.

9: الرموز:

هي الحروف الأولى لكاتب وطابع الرسالة من أجل تحديد المسؤولية في حال وقوع الخطأ ويكون موقعها تحت النسخ.

الأجزاء الثانوية (الفرعية):

1: إشارتكم (إشارة المرسل إليه):

رمز أو رقم يذكر لتذكير قارئ الرسالة برقم الرسالة السابقة التي أرسلها والتي قامت المؤسسة بالرد عليها، هذا ويمكن الاستغناء عنه لأنه قد يذكر كإحدى الجمل الافتتاحية التي تبدأ بها الرسالة، كما ذكر آنفاً.

2: سطر الملاحظة (سطر الاطلاع):

كما وردت في الرسائل التجارية.

مثال: جامعة عين شمس

عناية الأستاذ الدكتور /.....

3: اسم الموضوع (عنوان موضوع الرسالة):

وهو كلمات موجزة مختصرة تعطي فكرة أولية عن مضمون الرسالة والمفروض أن تكون بعد التحية الافتتاحية إلا أن بعض المؤسسات تضع هذا العنوان قبل التحية الافتتاحية.

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

4: المرفقات:

ما يرفق مع الرسالة في داخل المغلف مثل الكتيبات واللوائح الحكومية والنشرات.

5: نسخ أصحاب العلاقة:

هي النسخ الكربونية أو صورة طبق الأصل عن الرسالة التي توزع إلى الدوائر أو الأقسام ذات العلاقة، ويكون موقعها في الجزء السفلي الأيمن من الرسالة تحت المرفقات.

6: الملاحظة:

كما وردت في الرسائل التجارية.

مثال: رسوم الإعلان على من يرسو عليه العطاء.

7: الرموز:

هي الحروف الأولى لكاتب وطابع الرسالة، من أجل تحديد المسؤولية في حالة وقوع الخطأ ويكون موقعها تحت النسخ.

يطلق على الرسالة الحكومية اسم الكتاب الرسمي أو الكتاب الدوري ويجب أن تتمثل في هذه الرسالة الشروط الشكلية من حيث لون الورق الأبيض المصقول ومن حيث الوزن (70غم في الغالب) ومن حيث الهوامش والتتقيط والتسويق الذي يكون موحداً تقريباً في معظم الرسائل كما يتمثل فيها الشروط الموضوعية من حيث خلوها من

الأخطاء الإملائية والنحوية والطباعة وأن تكون شاملة وموجزة وواضحة ودقيقة ومقسمة إلى أفكار رئيسية ممثلة بفقرات منطقية.

أوجه الاختلاف بين الرسائل الحكومية والتجارية:

- 1: من حيث الاسم: الرسالة الحكومية تسمى الكتاب الرسمي، أو الكتاب الدوري والرسائل التجارية تبقى كما هي.
- 2: ومن حيث الشكل العام: يكون التنسيق موحداً عاماً في الرسائل الحكومية، وغير موحد في الرسائل التجارية.
- 3: أما الورق واللون والوزن: في الرسائل الحكومية يستخدم اللون الأبيض فقط والوزن 70 غم في الغالب بينما في الرسائل التجارية يمكن استخدام ألوان أخرى.
- 4: من حيث الترويسة: في الرسائل الحكومية: تكون موحدة تقريباً لشمولها الشعار واسم الدولة واسم الوزارة ثم اسم الدائرة. أما الرسائل التجارية فيكون بالإضافة للشعار، اسم المؤسسة، هاتفها، صندوق البريد، التلكس، الفاكس، بعض الأمور الدعائية الأخرى.
- 5: من حيث التحية الافتتاحية والتحية الختامية: في الرسائل الحكومية تذكر التحية الافتتاحية فيها وقد تخلو منها أحياناً بينما التحية الختامية تكون موجودة في الرسائل الحكومية التي تصدر من الإدارات الدنيا إلى الإدارات العليا. أما إذا كانت صادرة عن الإدارات العليا إلى الدنيا فغالباً ما تخلو منها. أما بالنسبة للرسالة التجارية فتعتبر التحية من الأجزاء الرئيسية فيها ولا يجوز الاستغناء عنها.

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

6: من حيث تقديمها للمحاكم النظامية: تعتبر الرسائل الحكومية دليلاً قاطعاً بينما الرسائل التجارية يمكن أن يؤخذ بها كدليل.

7: العبارات: في المراسلات الحكومية هناك عبارات مختلفة في ضوء تحريرها وإصدارها من جهات دنيا إلى عليا وبالعكس أما الرسائل التجارية فلا يوجد فيها مثل هذا التغيير.

8: الجهة المصدرة: تصدر الرسائل الحكومية باسم الدائرة التي تصدر عنها، أما الرسائل التجارية فتصدر باسم الشركة أو التاجر.

9: التسلسل الإداري: عندما تحرر الرسائل الحكومية، لابد من تتبع التسلسل الإداري من أعلى إلى أسفل أو العكس. أما في الرسائل التجارية لا ضرورة لمثل هذا التسلسل.

10: الصياغة: يكثر استعمال صيغة النفي والأمر والأنا في الرسائل الحكومية أما في الرسائل التجارية لا توجد صيغة الأمر بينما المخاطب يكون بصيغة الجمع.

11: التوقيع: في الرسائل الحكومية يتم التوقيع من أعلى سلطة إدارية في الوزارات أو الدائرة أو من ينوب عنها وفي الرسائل التجارية يتم التوقيع من قبل المدير العام أو صاحب الشركة أو محرر الرسالة.

12: طريقة التحرير: في الرسائل الحكومية يفضل أن تكون مطبوعة على الآلة الكاتبة، بينما الرسائل التجارية فيمكن أن تكتب بخط اليد.

عبارات الرسائل الحكومية :

كما ذكرنا سابقاً في الفروق، فإن العبارات مختلفة في الرسائل الحكومية فإذا صدرت الرسالة الحكومية من جهة عليا إلى جهة دنيا فإنه يكثر فيها صيغة الأمر والنهي والحديث المباشر وصيغة الأنا والابتعاد عن المجاملة.

أما إذا صدرت الرسالة الحكومية من مستويات دنيا إلى مستويات عليا تكثر فيها جمل التكرم والمجاملة والترجي.

أما إذا صدرت الرسالة الحكومية من مستوى مماثل فيكثر فيها استخدام عبارات المجاملة والود وعبارات التفضيل.

صفات الرسالة الناجحة :**1: المقومات الشكلية:**

- أ: الورق.
- ب: تنسيق الهوامش والفقرات والمسافات.
- ج: المغلفات.
- د: علامات الترقيم.
- هـ: تنسيق أجزاء الرسالة (التسويق المدرج، التسويق العمودي).

2: مؤهلات كاتب الرسالة:

- أ: اللغة.
- ب: المعرفة بموضوع الرسالة.
- ج: الخبرة العملية في المجال التجاري.

3: المقومات الموضوعية للرسالة:

أ: الوضوح.

ب: الإيجاز.

ج: الكياسة.

د: الدقة.

1: المقومات الشكلية:

أ: الورق: من حيث:

(1) اللون: إن اللون الأبيض هو الأكثر شيوعاً واستعمالاً في القطاعين العام والخاص في المشاريع الفردية أو المشتركة وذلك للأسباب التالية:

- أن اللون الأبيض أكثر راحة للعينين.
- أقل تكلفة من الأوراق الملونة.
- يحتفظ بلونه لفترة زمنية طويلة.
- أكثر وضوحاً خاصة إذا كانت الرسالة مطبوعة أو مكتوبة بخط اليد.

(2) النوع: إن الشركات والمؤسسات العامة والخاصة تستعمل أنواعاً كثيرة من الأوراق تبعاً للأغراض التي تقصدها من استعمال هذا النوع دون غيره.

2: الشروط الواجب توافرها في محرر الرسالة:

أ: إجادة اللغة: يجب أن يكون كاتب الرسالة متمكناً من اللغة التي يكتبها، ويجب أن يراعي ما يلي:

- 1 - الابتعاد عن الأخطاء الإملائية والنحوية.
- 2 - اختيار الألفاظ والمعاني والتعبير السهلة الواضحة التي تؤدي المعنى المقصود.
- 3 - الابتعاد ما أمكن عن الألفاظ الغريبة والغامضة أو التي تحتاج إلى معجم.
- 4 - استعمال التنقيط في الرسالة.
- 5 - الإلمام بقواعد النحو والصرف خاصة الأعداد وكتابتها.

ب: المعرفة بموضوع الرسالة:

على كاتب الرسالة أن يكون لديه خلفية معينة عن الموضوع الذي سيطرحه بالرجوع إلى الملفات والاطلاع على المراسلات والردود السابقة المتعلقة بها أو الاستفسار عنها من المعنيين هذا مع الإحاطة بالموضوع الذي سيكتبه.

ج: الخبرة العملية في التعامل التجاري:

من المفروض في من يعهد إليه كتابة الرسائل والرد عليها أن يكون ذا خبرة بالمصطلحات التجارية وأن يكون مثلاً حسناً للمؤسسة

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

وعليه أن يلم بالسياسات الخاصة بها ليعمل ضمنها علماً بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأمر التجارية الخاصة بالشركات والمؤسسات.

3: المقومات الموضوعية للرسالة:

أ: الوضوح ويكون ذلك:

- (1) اختيار الألفاظ والتعابير البسيطة المفهومة مع الابتعاد عن الألفاظ والتعابير الغامضة.
- (2) التقليل من استعمال المصطلحات التجارية خاصة إذا كانت مرسلة إلى فئات عامة أما إذا كانت مرسلة إلى شركات تجارية فيفضل استخدام المصطلحات التجارية.
- (3) التسلسل المنطقي في سرد الوقائع والأحداث.
- (4) تقسيم الرسالة إلى أفكار رئيسية منطقية، وتحديد فقرة لكل فكرة رئيسية على أن يتم الربط بين هذه الفقرات لتكون الرسالة وحدة متكاملة.
- (5) استخدام علامات الترقيم بشكل سليم لأن ذلك يساعد كثيراً في وضوح المعنى.

ب: الإيجاز:

أي أن تصاغ الرسالة بكلمات مختصرة تعبر عن المعنى المقصود بوضوح وتركيز وتتجنب الغموض والتكرار للحفاظ على الوقت.

ج: الشمول والكمال: أن يتناول موضوع الرسالة من جميع الجوانب لتوضيح وجهة نظر الكاتب أمام القارئ وأن يذكر المسائل

الضرورية لنقل الصورة كاملة دون نقص أو زيادة وهذا لا يتنافى مع الإيجاز فهو يكمله في نقل الصورة واضحة.

د: الكياسة والمجاملة: والمجاملة تتمثل في الاهتمام الكامل بالرسالة الواردة والرد السريع عليها، مخاطبة القارئ باسمه الصريح إذا عرف اسمه وأن تراعى مصلحة القارئ عن طريق الاهتمام بوجهة نظره وذكر ما يسره أولاً أما إذا كانت هناك أخبار سيئة فيستحسن أن تذكر في آخر الرسالة. ولزيادة الاهتمام بالقارئ يخاطب بصيغة الجمع مثل (رسالتكم، طلباتكم، حضرتكم) وأن تكون المعاتبة بصيغة المبني للمجهول وذلك من باب التذكير وليس التشهير...

كقولنا:

(لم يرفق بالرسالة قيمة البضاعة بدلاً من لم ترفقوا بالرسالة قيمة البضاعة

وطلب بلطف بدلاً من صيغ الأمر المباشر فنقول مثلاً:

(نرجو التكرم بإرسال... بدلاً من (أرسلوا لنا...)).

ه: الدقة:

يجب أن تكون الرسالة واضحة المعاني والألفاظ بعيدة عن التكلف والغموض وتعبر عن معنى واحد واضح في ذهن كل من الكاتب والقارئ فلا يجوز أن نقول في الرسالة (بالإشارة إلى خطابكم الأخير) بل نقول:

بالإشارة إلى خطابكم رقم (...).

خطة عمل مقترحة لكتابة رسائل الاستخدام:

الفقرة الأولى:

تختلف الفقرة الأولى باختلاف الطريقة التي تم الحصول بواسطتها على المعلومات المطلوبة، وغالباً ما تكون بالطرق التالية:

1: الإشارة إلى إعلان في أي من وسائل الإعلام العامة في الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون وفي هذه الحالة يجب على كاتب الرسالة أن يشير في الفقرة الأولى إلى المصدر الذي أعلنت من خلاله الوظيفة ذكراً اسم الصحيفة أو المجلة وتاريخ صدورها بالإضافة إلى رقم الإعلان ومسمى الوظيفة المعلن عنها.

وأهم مزايا الكتابة بالاستناد إلى إعلان هي أن كاتب الرسالة يستطيع معرفة المؤهلات المطلوبة لأشغال الوظيفة ومقارنتها بالمؤهلات الخاصة به.

مثال: بالإشارة إلى إعلانكم رقم 98/314 في صحيفة الأهرام المصرية الصادر بتاريخ 2014/10/15 والمتضمن وجود وظيفة شاغرة سكرتير / سكرتيرة لدى مؤسستكم الزاهرة.

2: عن طريق الأصدقاء أو الأشخاص ممن لهم علاقة بالمؤسسة أو أعضاء هيئة التدريس وهنا لا بد من ذكر مقدمة تشير إلى اسم الشخص ووظيفته، وميزة هذه الطريقة أنها تجنب كاتبها منافسة عدد كبير من المتقدمين كما في حالة الرد على إعلان، بالإضافة إلى أن المستخدم تكون لديه معلومات مسبقة عن المتقدم للوظيفة.

مثال: لقد أعلمني السيد..... رئيس المدربين في البنك..... بوجود وظيفة شاغرة في مؤسستكم الزاهرة.

3: الكتابة دون وجود إعلان مسبق: يقوم بعض الأشخاص بكتابة طلبات استخدام إلى مؤسسات متعددة وخاصة الكبيرة منها والتي تكون فيها نسبة دوران الموظفين مرتفعة، ويهدف الكاتب في الدرجة الأولى إلى تقديم نفسه للمؤسسة في حال توافر وظيفة تناسب مؤهلاته في المستقبل.

مثال (1): أرجو أن أتقدم إليكم بطلبي هذا لإشغال وظيفة..... قد تتوافر لديكم، علماً بأنني سأكون جاهزاً لبدء حياتي العملية في شهر تموز القادم.

مثال (2): نظراً لما تتمتعون به من سمعة طيبة وجهاز وظيفي ذو كفاءة عالية، ولما عهدناه منكم من تشجيع لاستخدام الخريجين الجدد وما لمسناه منكم من اهتمام وترحيب أثناء تدريبنا لديكم في الفترة من..... إلى..... فإنني أتقدم بطلبي هذا.....

الفقرة الثانية:

يعرض الكاتب ملخصاً من البيانات الشخصية ووصفاً موجزاً للمسافات التي درسها والمهارات التي يتقنها... الخ.

مثال (1): أنا شاب مصري أبلغ الثانية والعشرين من العمر، أعزب، تخرجت من كلية التجارة - جامعة عين شمس عام 2002 تخصص إدارة أعمال وقد اجتزت الامتحان العام لكليات المجتمع

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

(الشامل) بمعدل ممتاز، أنني أجيد اللغتين العربية والإنجليزية، كما إنني أجيد الطباعة واستخدام الكمبيوتر والإنترنت ولدي إلمام جيد في حفظ الملفات وتحرير المراسلات التجارية والرد على الهاتف واستقبال الزوار، لقد حصلت على دورة تدريبية أثناء الدراسة في أحد فروع البنك العربي في الفترة الممتدة من... إلى... وتدربت على أعمال الصادر والوارد وحفظ الملفات.

الفقرة الثالثة:

يؤكد الكاتب في هذه الفقرة رغبته في العمل وقد يذكر أسماء المعرفين.

مثال: أملاً أن ينال طربي هذا اهتمامكم وعنايتكم الكريمة ومنحي الفرصة لمقابلتكم في أي وقت تجدونه مناسباً، ويمكنكم الاستفسار عني من التالية أسماؤهم:

1 -ص.ب () مدير قسم الحسابات

2 -ص.ب () مدير المصنع

صحيفة البيانات الشخصية:

كثير ما تطلب المؤسسات عند الإعلان عن وظيفة ما من المتقدم أن يرفق مع طلبه صفحة البيانات الشخصية، لأنها عبارة عن خلاصة منظمة لسيرته الذاتية وخبراته العملية.

وتبرز أهمية صفحة البيانات الشخصية ما يلي.

- 1 - يستطيع الكاتب من خلالها أن يكتب تفاصيل أكثر عن مؤهلاته العلمية وخبراته العملية وأسماء المعرفين وهذا ما يصعب تحقيقه في رسالة الاستخدام لوحدها.
- 2 - يمكن عمل صور عنها وإرسالها لعدة جهات في نفس الوقت.
- 3 - تساعد المستخدم في معرفة أية تفاصيل تتعلق بكاتب الرسالة دون الحاجة إلى سؤاله عنها أثناء المقابلة الشخصية.



التقارير

أهمية التقرير:

تعتبر التقارير وسيلة من وسائل الاتصال غير المباشر و التي لا يمكن الاستغناء عنها في أية مؤسسة: عامة أو خاصة مهما كانت طبيعة عملها.

والتقارير تعتبر مصدرا للمعلومات والبيانات التي يعتمد عليها في اتخاذ القرار السليم من قبل إدارة المؤسسة وفي رسم السياسات ووضع الخطط، كما أنها تحدد المشاكل التي تعترض العاملين في إنجاز أعمالهم واتخاذ الحلول المناسبة لها.

تعريف التقرير:

التقرير هو عرض للحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة عرضا تحليليا بطريقة سلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات والنتائج التي تم التوصل إليها بالبحث و التحليل.

التقارير هي أداة كشف بيانات ومعلومات وحقائق تعين الإداري وأشخاص آخرين في عملية اتخاذ القرار السليم، كما تحدد مدخلات

قد وردت، أو أنشطة قد تمت، أو مخرجات قد صارت، وهي مفيدة للإداري والفني والاستشاري والمنفذ سواء في مستويات تنظيمية عليا أو وسطى أو دنيا، وسواء كانت على الصعيد المركزي أو اللامركزي، الداخلي أو المحلي، كما تفيد التقارير الجهات التي تكون مهتمة أو معنية بها فهي الشريان الحيوي الذي يمد الجسم الإداري أو هيكل المنظمة عامة كانت أو خاصة بأسباب التماسك والتكافل الذاتيين.

في ضوء هذا الإدراك فإن فهم ماهية التقارير وآليات إعدادها والشرائط الموضوعية والذاتية للتقارير الفعالة شأن في غاية الأهمية، فكتابة التقارير مهمة سهلة للمواظب على إعدادها ولكن التقرير الفعال يحتاج إلى مهارات وخبرات متخصصة، والوقوف عليها يمد المهتم بهذا الموضوع بمعلومات ذات طابعين نظري وعملي.

وأسارع إلى القول إلى كتابة التقارير الفعالة ليست مهمة معقدة وإنما هي مهمة تحتاج إلى الجهد والمواظبة والعناية، فالموضوع ليس موضوعاً عادياً وإنما هو موضوع متخصص يمكن لأي مهتم أن يتقنه إذا توافرت لديه:

1- الرغبة.

2- الإصرار.

3- الدأب على التنفيذ الجيد.

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

في ضوء هذا الإدراك يمكن تعريف التقرير الفعال بأنه عرض لموضوع أو حقيقة أو مشكلة عرضاً منطقياً ومنهajianاً مع بيان الاقتراحات أو التوجيهات التي تتسق مع جوهر الموضوع، وذكر آليات التنفيذ التي يفترض أن تكون في حدود الموارد البشرية والمالية والتنفيذية للمنظمة وضمن الظروف المتاحة.

أنواع التقارير:

يمكن تقسيم التقارير إلى:

1 - تقسيم التقرير على أساس الموضوع:

أ - التقارير الأخبارية:

إعطاء معلومات من واقع المؤسسة لتعريف المسؤولين دون محاولة تقديم اقتراحات أو وجهات نظر.

مثال ذلك:

إعداد التقارير من قبل الإدارات المتوسطة إلى الإدارات العليا عن سير العمل في وحداتهم الإدارية.

ب - التقارير التحليلية أو تقارير البحث و الفحص:

إعطاء صورة واضحة من واقع المؤسسة مع تحليل هذا الواقع وتقديم مقترحات إلى معد التقرير.

ج - التقارير السنوية:

إعطاء معلومات أو بيانات عن واقع المؤسسة في الفترة الزمنية السابقة والتي تكون مدتها سنة واحدة في الغالب لتوضيح ما تم إنجازه مقارنة مع ما ورد في الخطة، وكذلك العقبات التي اعترضت التنفيذ وكيفية التغلب عليها و بيان ما لم يتم إنجازه مع تحديد الأسباب التي أدت على ذلك ثم تحديد الآمال و الأهداف التي سيتم إنجازها مستقبلا.

د - التقارير المالية:

تتناول إعداد الميزانية الخاصة بالمؤسسة ومصادر الإيرادات وأوجه الإنفاق.

هـ - التقارير الإحصائية:

إعطاء معلومات في صورة كمية عن نشاط المؤسسة كتيان وحدات الإنتاج أو كمية المبيعات.

و - التقارير الدورية الإشرافية:

تتعلق بفترات زمنية معينة و تكون أقل من سنة... شهرية... أو ربع سنوية... أو نصف سنوية... لتوضيح الموقف و تقييمه ثم تقويم أية انحرافات في أثناء عملية التنفيذ.

ز - التقارير الإدارية:

تعرض و تناقش مشاكل إدارية أو إيصال وجهات نظر إدارية إلى الجهات الإدارية العليا.

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

ح - التقارير التفسيرية:

التي لا تكتفي بعرض الواقع بل تتجاوز ذلك إلى تفسير ما حدث داخل المؤسسة من مشاكل و عقبات.

تقسيم التقارير على أساس درجة شكلتها:

أ - تقارير يسودها قدر كبير من الشكليات:

عند إعداد هذه التقارير يجب مراعاة أصول و نظم قواعد محددة - لا يجوز التغاضي عنها - في الصياغة و الترتيب و خطوات الإعداد. مثل الحصول على الشهادات الجامعية العليا و الدكتوراه والماجستير.

ب - تقارير غير رسمية أو شكلية:

هذه التقارير لا يتطلب إعدادها أصول و نظم و قواعد محددة.

تقسيم التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها:

أ - تقارير شفوية:

يتم العمل بها عندما يكون مقدم التقرير محدود التعليم غير متمكن من اللغة التي يكتب بها فلا يطلع عليها إلا عدد محدود و لا يمكن الرجوع إليها مستقبلاً.

ب - التقارير المكتوبة:

وهي الأكثر شيوعاً واستخداماً و يستطيع أن يطلع عليها كثير من العاملين ويمكن الرجوع إليها بين فترة وأخرى.

2 - تقسيم التقارير حسب الجهة الموجهة إليها:

أ - تقارير موجهة للداخل:

تختص بشؤون المؤسسة ويتم تداولها والاطلاع عليها من قبل أفراد المؤسسة فقط.

ب - تقارير موجهة للخارج:

تكتب و تصاغ من أجل إرسالها إلى خارج المؤسسة فهي ترسل إلى المساهمين وإلى الشركات أو المؤسسات الأم التي تتبعها أو إلى الشركات و المؤسسات التي تطلبها.

5 - تقسيم التقارير حسب الحجم:

أ - تقارير صغيرة الحجم (مذكرات):

تتضمن عرض مشكلة معينة أو موضوع معين بأسلوب متسلسل من موظف في مستوى أدنى إلى مستوى أعلى أو يقدم من لجنة ما إلى مجلس الإدارة.

ب - تقارير كبيرة الحجم:

قد يصل التقرير في حجمه إلى مئات من الصفحات و يتطلب إعداداً جهداً ووقتاً كبيرين.

أطراف التقرير:

هناك طرفان رئيسيان للتقرير، الأول وهو معده وكاتبه (على فرض أن من أعد التقرير وجهاز مواده هو كاتبه) والثانى هو قارئ التقرير، وفيما يلى بيان ذلك بإيجاز وجيز.

أولاً الكاتب:

الكاتب له صفة مؤسسية، بمعنى أنه يعد التقرير عن المنظمة وفق فلسفتها واستراتيجيتها وأهدافها، وأنه لا يكتب رسالة شخصية لصديق له، وإنما هو يكتب كتابة علمية هادفة، بحيث يتعين أن يمثل منظمته أو مؤسسته أفضل تمثيل. وثمة عدة اعتبارات يلتزم بمراعاتها، وأبرزها:

أ - أن يعرض المعلومات عرضاً علمياً ويتجنب عرض ما هو شخصى، أو ما يثبت انحيازه لذاته، كأن يقول: (أرى، نرى، نميل، إلخ) وإنما يعرض الحقائق عرضاً موضوعياً بعيداً عن ذاتيته.

ب - أن يعد التقرير إعداداً جدياً صارماً، بحيث يوفيه جميع متطلباته، فلا يتلاعب بالمعلومات، ولا يؤكد على وجهة نظر يتبناها، ويفضل وجه نظر أو وجهات نظر أخرى، من الضرورى عرضها، كى تستوعب جميع جوانب المشكلة: فالآراء الأخرى قد تعزز وجهة النظر الصائبة وقد تسفه وجهه النظر الخاطئة.

ج - أن يكون مدركاً للجهات التي سيقدم لها التقرير فهو لن يحفظ إلا بعد الانتهاء من قراءته أو بعد الاستفادة القصوى منه.

فالتقرير الفعال من هذه الزاوية هو التقرير المعد لجهة معينة بالذات أو لعرض موضوع معين.

وثمة التزامات أخرى على الكاتب سنعرفها فيما بعد.

وقد يعد التقرير المدير نفسه، أو أن يكلف أحد مرؤسيه بإعداده وكتابته لأحد الأسباب الآتية:

1 - انشغال المدير بمهامه التخطيطية والتنظيمية أو مهام استراتيجية تعيقه عن إعداد التقرير.

2 - افتقار المدير للمهارات الفنية لكتابة التقرير أو أن يكون المدير فطناً ذكياً، ولكنه لم يدرّب نفسه على امتلاك مهارات وقدرة كتابة التقرير الجيد أو الفعال.

3 - حاجة التقرير إلى معلومات إضافية أو استشارة جهات أخرى فينشغل المرؤوس بجمعها وتحليلها وتثبيتها في التقرير.

و تهتم المنظمة الناجحة (عامة كانت أو خاصة) بتتمية مهارات وقواعد إعداد التقارير وكتابتها ومناقشتها والأساليب الفعالة في الاستفادة منها الفائدة التامة.

وهذه المهارات تتضمن:

1 - اختيار الفرد الذى يملك القدرات الذهنية والعلمية لإعداد

التقارير:

وإذا كان عدد الأفراد المؤهلين لهذا العمل قليلاً أو الذين يملكون مهارات متدنية. فإن من أوجب الوجائب فى هذه الحالة على المسؤولين فى المنظمة أو قيادته العليا أن تعمل على انخراط من تنتقيهم من الموظفين الصالحين لهذا العمل فى برامج تدريبية فعالة تزودهم بمعلومات ومهارات بهذا الشأن أو تهدف هذه البرامج إلى تطوير هذه المهارات بما يلائم متطلبات المنظمة فى عالم التكنولوجيا المتطورة والاقتصاديات الراهنة بحيث يقدر المدربون بعد نجاحهم فى هذه البرامج على اعداد التقارير وكتابتها بسهولة وعناية، وبعبارة أخرى امتلاك خبرات فنية تجعلهم يعدون التقارير سواء من حيث هياكلها أو مضامينها بوقت قصير وبوضع يحقق الفوائد المرجوة منها.

ثانياً: القارىء:

يقراً التقرير مسؤول إداري داخلي أو سلطة إدارية عليا، كما يمكن أن تقرأ التقرير جهة أخرى. قد تكون وزارة أخرى أو سلطة تشريعية أو جهة رقابية أو جهة إعلامية أو جهة مستفيدة أو معنية.

وثمة التزامات على القارىء أبرزها:

أ - قراءة التقرير قراءة متأنية، فاحصة، واعية، مدركة، فقد يحوى التقرير على ما هو مهم جداً للمنظمة التى يريدتها أو

يشارك في إدارتها، ومن ثم فإن الاهتمام بالتقرير يجعله يستفيد منه ولا يغفله ما هو مدرج فيه من آراء مختلفة أو أفكار جديدة أو اقتراحات بناءة.

ب - يمكن للقارئ أن يقرأ التقرير قراءة سريعة خصوصاً وأن وقته لا يسمح له بقضائه في مهمات قرائية مستمرة، وإن كان التقرير عادياً فيمكن أن يقرأه في وقت قصير، فإن اكتشف من القراءة السريعة أن فيه حقائق لا يعرفها أو معلومات مهمة أو أفكار جديدة، حينئذ يجب عليه إعادة قراءته، أو تأجيل قراءته إلى وقت يمكن أن يتفرغ إليه تماماً

ج - القراءة مهارة يمكن تعلمها من تكرار قراءة التقارير، ويتعين على القارئ أن يحسن باستمرار من قدراته القرائية بحيث تتبلور فيما بعد لديه بعض المهارات التي تفيده في المستقبل بحيث تفضى إلى:

- الإسراع في القراءة.
- إدراك معنى الجمل والعبارات والألفاظ.
- تلخيص التقرير ذهنياً.
- معرفة غرض واضع التقرير فيما لو خلا التقرير من بيان لهذا الغرض.
- وضع خط تحت العبارة الحيوية أو الجمل الهادفة تجعله يدرك جوهر التقرير في أقل وقت ممكن.

مبادئ كتابة التقارير:

يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- 1 - أن يكون كاتب التقرير على دراية بأسلوب كتابة التقارير عن طريق المعرفة الواسعة بكتابة تقارير في داخل المؤسسة وخارجها.
- 2 - الإمام التام بخطوات إعداد التقارير
- 3 - الاطلاع الواسع من قبل كاتب التقارير على واقع المؤسسة التي يعمل فيها وأن يلم بالموضوع الذي يكتب عنه إماما جيدا.
- 4 - الإمام التام باللغة التي يكتب بها التقارير
- 5 - الحصول على المعلومات من مصادرها الأساسية وأن يكون كاتب التقرير دقيقا في فهم آراء ووجهات نظر الآخرين.
- 6 - أن يبين التقرير وجهة نظر كاتبه.

خطوات إعداد التقارير:

- 1 - تحديد المشكلة (تحليل الموقف) الدراسة الأولية:

على الباحث أن يحدد المشكلة تحديدا واضحا وأن يبين أبعادها وأن يشرح المصطلحات المتصلة بها و يحدد معناها بدقة على أن تكون هذه المشكلة جديدة و لم يسبق بحثها و أن يكون لها أهمية و تأثير

على المؤسسة التي يعمل بها و أن تكون المعلومات المتعلقة بالمشكلة متاحة و تكاليف الدراسة والاستقصاء غير مكلفة و ضمن إمكانات و قدرات الباحث أو المؤسسة.

2 - اختيار مشروع البحث (منهاج البحث):

أي وضع خطة توضح نوعية البحث و تحدد الخطوات والإجراءات والطرق المستخدمة وقد يكون مشروع البحث تاريخيا أو استكشافيا أو وصفيا أو تجريبيا.

3 - جمع البيانات و المعلومات عن المشكلة:

يجب على الباحث أن يحصر المعلومات المتوافرة والتي سوف يستخدم بعضها في الدراسة لأنها تلبى الحاجة و عليه تحديد مصادر هذه المعلومات سواء كانت داخلية أو خارجية أو كانت ثانوية أو أولية

4 - تفسير البيانات و تحليل النتائج:

يجب تبويب و ترتيب المعلومات من أجل تحليلها واستخلاص النتائج منها لصياغة التوصيات لحل المشكلة المعروضة.

5 - تنسيق التقرير و تنظيمه:

يقوم بتنظيم المعلومات تمهيدا لعرضها وتبيان درجة الأهمية لكل معلومة و يوزعها حسب وزنها وقيمتها، ويمكن تقسيم الموضوع المطروح إلى أبواب وفصول وفروع بحيث تكون موحدة في جميع أجزاء البحث (التقرير).

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

6 - كتابة التقرير (صياغته):

يتم تدوين ما وصل إليه الباحث من نتائج وتوصيات بعبارات مفهومة و واضحة للعلاقة ما بين التوصيات و النتائج.

يمكن كتابة التقرير على مسودة وإعادة قراءتها في مرحلة أخرى من أجل التنقيح و التعديل و الحذف و الإضافة و إعادة الصياغة لبعض الفقرات.

7 - التقرير النهائي والمطبوع:

بعد جميع المراجعات التي تمت على صياغة التقرير يتم إخراجه بصورته النهائية خاليا من الشطب والكشط والأخطاء الإملائية واللغوية والطباعية.... وغيرها.

ويجب تحديد الشكل المناسب للتقرير من حيث عدد الصفحات ثم تقسيم الموضوع إلى عناوين رئيسية وفرعية وجانبية لإبرازها والتفريق بينها، كما يجب العمل على وضع هوامش و مساحات متساوية في بداية السطر ونهايته.

صفات التقرير الجيد:

1. الإيجاز والاختصار لإيصال ما يريده الكاتب بأقل عدد ممكن من الكلمات دون إخلال بالمعنى.

2. أن يكون موضوع التقرير مقسما إلى أفكار رئيسية و أفكار فرعية وأن تكون هذه الأفكار ضمن فقرات مكونة من جمل منطقية مترابطة متسلسلة في سرد المعلومات.

3. أن يكون التقرير فيه تشويق وإغراء وقوة وتأثير حتى يتم متابعته إلى نهايته.

4. أن تكون الألفاظ والتعابير مفهومة وواضحة لا لبس فيها ولا غموض لمجموع قارئها.

5. أن يكون مزودا بالجدول والنماذج والرسوم التوضيحية والبيانية كلما تطلب الأمر ذلك.

6. أن تكون المعلومات حقيقية واقعية حديثة

7. أن يكون تحليل المعلومات ضمن أسس علمية واضحة معروفة مبرهنة النتائج.



المراسلات

ماهية المراسلات:

يقصد بالمراسلات المكاتبات والمحركات المختلفة سواء ما يتداول منها بين الإدارات المختلفة للمنظمة الواحدة أو تلك التي تتلقاها المنظمة من العملاء والمنظمات الحكومية والهيئات و المؤسسات والأفراد.

وظائف المراسلات:

- ❖ دليل قانوني للعلاقة بين المنظمات و بعضها
- ❖ إنشاء علاقة بين المنظمة والمتعاملين معها
- ❖ سهولة التواصل بين المنظمة والمتعاملين معها

أنواع المراسلات من ناحية الشكل :

- الرسائل الخاصة: بين الأهل و الأصدقاء
- الرسائل الرسمية أو الحكومية: بين المنظمات الحكومية و الأفراد
- الرسائل التجارية: بين التاجر و المنظمة
- المذكرات (الرسائل الداخلية): بين أقسام المنظمة نفسها

الشروط الموضوعية للمراسلات :

- مهارة استخدام اللغة
- إلمام كاتب الرسالة بموضوعها
- الخبرة العملية في التعامل و الإلمام بالأنظمة والتعليمات والقوانين

الشروط الشكلية في المراسلات :

- نوع و لون وحجم ومساحة الورقة
- أنواع المغلفات و عنونتها
- تنسيق الطباعة و المسافات
- استخدام الاختصارات
- استعمال الصفحات المتعددة للرسالة
- تهيئة المسودة

الشروط الموضوعية في الرسالة (مقومات المراسلات الناجحة):

- الوضوح
- الإيجاز
- المجامع
- الكمال (الشمول)
- النظافة

(الآلات والأجهزة الحديثة في أعمال السكرتارية):

- الآلة الكاتبة - عادية - كهربائية - آلية - صامتة
- آلة الطباعة (أجهزة النسخ) الاستنسل - الهكتروجراف
- آلات التصدير - الميكروفيلم
- الآلة الحاسبة
- آلة مسك الدفاتر
- آلة الحاسبة ذات الروافع (أربع عمليات) اليدوية
- آلة الحاسبة ذات الأربعة عمليات (كهربائية)
- آلة الحاسبة لكتابة الفواتير
- آلات التسجيل و الإملاء

