



الأكاديمية العربية الدولية

المقررات الجامعية



البعض منها عملية روتينية لا جدوى منها في تحسين العملية الإدارية ، إلا أنه من الأهمية بمكان معرفة النتائج الكبيرة التي تؤدي إليها هذه العملية والتي تنفي الاعتقاد السابق ، ومن خلال هذه الدورة تتعزز على العديد من القواعد التي يبغي اتباعها عند كتابة التقارير الإدارية ، والتي تجعل منها وسيلة اتصال فاعلة تؤدي إلى تطوير العمل الإداري وتحسينه



دورة مهارات الكتابة الإدارية و إعداد التقارير

بطاقة مواصفات الحقيقة التدريبية لبرنامج : مهارات إعداد وكتابة التقارير

يطيب لمؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية أن تقدم لكم بطاقة الوصف لهذه الحقيقة التدريبية والتي نسعى من خلالها إلى تقديم خدمة تدريبية متوافقة مع الاحتياج التدريبي للجهات والفئات المستفيدة من هذا البرنامج التدريبي وفق معايير جودة تميزنا واستراتيجيات تدريبية ذات معايير عالمية .

ونأمل منكم الإطلاع على كامل المواصفات ودراسة مدى تلبيتها لاحتياجاتكم التدريبية والتنسيق معنا في حال رغبتكم في تقديم هذا البرنامج التدريبي لديكم أو المشاركة فيه .



إسم البرنامج :

مهارات إعداد وكتابة التقارير
رقم البرنامج :
402

اسم البرنامج باللغة الانجليزية :
القسم العام للبرنامج :
التنمية الإدارية
الفئة الفرعية :
مهارات إعداد وكتابة التقارير
مقدمة عن البرنامج

في المنظمات الإدارية تعد التقارير الإدارية والفنية وسيلة فعالة لقياس مستوى الأداء والتنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها ، وأداءة فعالة للتواصل بين مستويات الإدارة العليا والوسطى والإشرافية والتنفيذية وتقيس لحظات الصدق عند تقديم الخدمة للعميل ، وهي تساهم في تعديل المسار وتحسينه وقياس فجوة الأداء بين الواقع والمأمول ، ولهذا تعد دقتها وجودة كتابتها وإعدادها من المهارات الأساسية لكل منسوبى المنظمة لأن هذه المهارات تجعل منها أداءة فعالة ذات كفاءة عالية في القياس والتقويم .

حيث تعتبر العمليات اليومية داخل أي منظمة مورداً لا ينضب من البيانات والمعلومات التي يلزم توفيرها للمستويات المختلفة من الإدارة لتقوم هذه المستويات الإدارية والفنية بمتابعة الأنشطة وتقييم وتقويم العمل داخل المنظمة.

ويعتمد التنظيم الاداري في تنفيذ الأعباء الملقاة عليه - إلى حد كبير - على حجم وقيمة الحقائق والبيانات التي يستطيع التنظيم تجميعها والحصول عليها من البيئة المحيطة به وعلى قدرته في توصيل هذه البيانات والمعلومات إلى جميع المراكز المسئولة في الوقت المناسب، وبما يضمن اتخاذ قرارات سليمة.

ومن هنا تأتي أهمية الإتصال في العملية الإدارية. ولقد فقدت النظريات التقليدية قيمتها-، والتي كانت تبني على اعتبار الاتصال عملية ثانوية- بعدما ثبّن أن الاتصال هو العصب الحساس والعامل المؤثر في قدرة وكفاية المشروع نحو تحقيق أهدافه.

ولما كانت هذه البيانات والمعلومات من الوفرة بحيث يصعب متابعتها بشكل مطلق فإن المهمة الأساسية للتقارير هي تقديم هذه البيانات والمعلومات في صورة ملخصة منسقة تبرز الاهتمام منها وبهذا تصبح التقارير وسيلة هامة من وسائل الإتصال وأداة فعالة لخدمة الإدارة في تقديم ملخص واف ونقل صورة دقيقة عما يجري داخل المنشأة.

ولهذا فقد قام فريقنا التدريبي والاستشاري بدراسة الاحتياجات الفعالية لجميع الفئات المستهدفة في مجال إعداد وكتابة التقارير وتم صياغة حقيقة تدريبية ذات منهجية عالمية لتلبّي هذه الاحتياجات للعاملين .

لهذا فإن هذه الحقيقة التدريبية تستهدف تدريب وتأهيل القيادات الإدارية وكافة العاملين في المنظمات بكافة مجالاتها ومستوياتهم للقيام بتصميم وإعداد وكتابة التقارير بمهنية واحترافية وفق منهجية علمية مقتنة ، فهذه الحقيقة التدريبية تعد برنامج تدريبي أساسى لجميع القيادات الإدارية .

وتهدف هذه الحقيقة التدريبية إلى تعريف المشاركين بالمفاهيم والإستراتيجيات الهامة في مجال إعداد وكتابة التقارير ، وتشمل المادة العلمية لهذه الحقيقة التدريبية على موضوعات مختلفة عن آليات إعداد وكتابة التقارير وتعريف المشاركين بتقسيمات التقارير الإدارية و مجالاتها وعلى الفروق الجوهرية بين فروعها وكيفية صياغتها وآليات إدارتها باحترافية ومهنية .

ونحن في مهارات النجاح للتنمية البشرية نركز في تصميمنا لحقائبنا التدريبية على أن تكون مبنية على احتياج تدريبي فعلي يلبي حاجات المنظمات وشاغلي الوظائف بها ، وأن تكون منطلقة من إطار أكاديمي علمي محكم متوافق مع ما يقدم لدارسين بالجامعات والمعاهد الأكاديمية العالمية ولذلك فإننا نركز على المنهجية العلمية في تصميم حقائبنا التدريبية وان تصمم وتحكم من قبل مختصين في مجال الحقيقة التدريبية ، إلا أننا نتميز بالأسلوب التدريبي الشيق الذي ينقل هذه الحقيقة التدريبية من إطارها الأكاديمي الريفي نوعاً ما إلى إطار أكاديمي تدريبي يركز على المشاغل التدريبية التي تحفز على التعلم النشط .

حيث تشتمل هذه الحقيقة التدريبية على تقديم تصور معرفي شامل عن فن إعداد وكتابة باحترافية ومهنية ، ولا تقتصر هذه الحقيقة على هذا التقديم ، بل تتجاوزه إلى تجرب تطبيقية من واقع ممارسات فعلية من خبراتنا التدريبية والتربيوية والإدارية والإستشارية ننقلها للمشاركين في البرنامج التدريبي .

إن هذه التجربة التي تقدمها هذه الحقيقة التدريبية تتلاقى مع توجهات مؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية التي تعنى بتنافر الجانبين النظري والتطبيقي في سياق تدريبي عملي يجد له مكانة في التفكير النظري والممارسة العملية في حجرة التدريب . و في ضوء هذا التوجه ، فإن مهارات النجاح تتطلع إلى تقديم حقيقة تدريبية يجد فيها المشاركون ما يلبي حاجاتهم التدريبية ، وما يفيدهون منه في ممارساتهم الإدارية .

إننا نتطلع إلى أن تكون هذه الحقيقة التدريبية ، وغيرها مما ننتجه في مهارات النجاح للتنمية البشرية ، مدخلاً لحوار أوسع وعمق يفضي إلى خلق مناخات إدارية تفاعلية تؤدي إلى إحداث تحول في العملية الإدارية والتربيوية بمحملها ، وبما يجري في حجرة التدريب بشكل خاص في إطارها الاجتماعي بأبعاده كافة .

لقد ركزنا في مهارات النجاح للتنمية البشرية أن تكون هذه الحقيقة منطقة لتقديم برنامج تدريبي ممتع ومفيد ولهذا فهي عبارة عن مشغل تدريبي فعلى يتعلم ويمارس فيها المشارك بأسلوب التعلم النشط الذي يجعل من المشاركين محوراً للعملية التدريبية. لقد تم تصميم هذا البرنامج التدريبي ليكون مقدمة تأسيسه للعاملين في الميدان التربوي بشكل عام وفي الإدارة التربوية والتطوير التربوي والإشراف والتدريب التربوي بشكل خاص.

ويطيب لنا فيما يلي أن نقدم لكم بطاقة توصيف للحقيبة التدريبية متنماً لكم المتعة والفائدة.

عدد الأيام وال ساعات التدريبية للبرامج

مجموع عدد الساعات التدريبية	عدد الأيام التدريبية	عدد الساعات التدريبية في الفترة الواحدة	عدد الفترات التدريبية لليوم الواحد
15	3	5	فترة واحدة

توزيع فترات التدريب لليوم الواحد

يختار المنظمين أحد الفترات أما الصباحية أو المسائية لإقامة البرنامج بما يتناسب مع امكانيات ورغبات المتدربين واحتياجات العمل وفق التوزيع الزمني التالي :

أ. الفترة الصباحية :

الفترة الصباحية	الزمن	الفترات التدريبية	مجموع فترات الاستراحة	مجموع فترات	مجموع الفترات
8-9.30	10	-10	12	12.30	-2
ساعة ونصف	ساعة	نصف ساعة	ساعتين	ساعة	ثلاث فترات
المقدار					

النهاية	الفترة التدريبية الأولى	الفترة التدريبية الثانية	الفترة التدريبية الثالثة	الفترة التدريبية الرابعة	الفترة التدريبية الخامسة	مجموع ساعات تدريبية
النهاية	الفترة التدريبية الأولى	الفترة التدريبية الثانية	الفترة التدريبية الثالثة	الفترة التدريبية الرابعة	الفترة التدريبية الخامسة	مجموع ساعات تدريبية

ب . الفترة المسائية :

النهاية	الفترة التدريبية الأولى	الفترة التدريبية الثانية	الفترة التدريبية الخامسة	الفترة التدريبية الرابعة	الفترة التدريبية الثالثة	الفترة التدريبية الخامسة	مجموع ساعات تدريبية	مجموع ساعات الاستراحة	الفترة التدريبية الخامسة	مجموع ساعات الاستراحة	الفترة التدريبية الخامسة
النهاية	الفترة التدريبية الأولى	الفترة التدريبية الثانية	الفترة التدريبية الخامسة	الفترة التدريبية الرابعة	الفترة التدريبية الثالثة	الفترة التدريبية الخامسة	النهاية	النهاية	الفترة التدريبية الخامسة	النهاية	الفترة التدريبية الخامسة
النهاية	الفترة التدريبية الأولى	الفترة التدريبية الثانية	الفترة التدريبية الخامسة	الفترة التدريبية الرابعة	الفترة التدريبية الثالثة	الفترة التدريبية الخامسة	النهاية	النهاية	الفترة التدريبية الخامسة	النهاية	الفترة التدريبية الخامسة

ملاحظة : يمكن للجهة المنظمة التعديل في زمن بداية ونهاية الفترة بما يتناسب مع المنطقة الزمنية لتنفيذ البرنامج والثقافة السائدة في المنطقة والمنظمة مع المحافظة على نفس المقدار المحدد لفترات التدريبية والاستراحات.

المستهدفون من البرنامج التدريبي

الفئات المستفيدة من الحقيقة

الفئة المستهدفة	القسم	النهاية
معايير المعلم	الأعمال التربوية والتعليمية	النهاية
مدير مركز التدريب الطلابي	الأعمال التربوية والتعليمية	النهاية
معايير مدير المدرسة	الأعمال التربوية والتعليمية	النهاية
معايير المشرف التربوي	الأعمال التربوية والتعليمية	النهاية

<u>الأعمال التربوية والتعليمية</u>	معايير مشرف التدريب التربوي
<u>الأعمال التربوية والتعليمية</u>	معايير مشرف المناهج
<u>الأعمال التربوية والتعليمية</u>	معايير مشرف تقنيات التعليم
<u>الأعمال الإدارية</u>	مدير الموارد البشرية
<u>الأعمال الإدارية</u>	رئيس قسم شؤون الموظفين
<u>الأعمال الإدارية</u>	مدخل بيانات / اجازات
<u>الأعمال الإدارية</u>	مدخل بيانات / تأمين صحي وتقاعد
<u>الأعمال الإدارية</u>	مدخل بيانات / حفظ وأرشفه
<u>الأعمال الإدارية</u>	مراقب دوام
<u>الأعمال الإدارية</u>	رئيس قسم التدريب وتنمية الموارد
<u>الأعمال الإدارية</u>	مدير العلاقات العامة
<u>الأعمال الإدارية</u>	أخصائي الموارد البشرية
	أهداف البرنامج التدريبي

بنهاية هذا البرنامج التدريبي نتوقع أن المشاركين قد حققوا النتائج الآتية (بمشيئة الله) :

تنمية قدرة المشارك على إتباع الأساليب والأسس العلمية في إعداد وكتابة التقارير ، وكذلك إكسابه المهارات الفنية الالزمة ، بما يؤدي إلى تحسين أدائه في ذلك المجال .

أهداف الحقيقة التدريبية :

أولاًً : الهدف العام للحقيقة التدريبية :

بنهاية هذا البرنامج التدريبي نتوقع أن المشاركين قد حققوا النتائج الآتية (بمشيئة الله) :

المساهمة في تنمية قدرات المشاركين على إتباع الأساليب والأسس العلمية في إعداد وكتابة التقارير ، و كذلك إكسابهم المهارات الفنية الازمة لجمع المعلومات والبيانات وإعداد التقارير وصياغتها وإخراجها بكفاءة وفعالية ، بما يؤدي إلى تحسين أدائه في ذلك المجال .

ثانياً : الأهداف التفصيلية :

تهدف هذه الحقيبة التدريبية إلى إكساب المشاركين المعرف والمهارات التالية :

- 1- تعريف المشاركين بمفهوم التقارير الإدارية والمفاهيم والمصطلحات الإدارية الهامة للممارسة الإدارية الصحيحة في مجال إعداد وصياغة وإخراج التقارير الإدارية .
- 2- تعريف المشاركين بمفهومي البيانات والمعلومات والفرق الجوهرى بينهما وآليات جمعهما وتدقيقهم .
- 3- تعريف المشاركين بأهمية التقارير الإدارية في تحسين الـ علميات الإدارية ورفع القدرة على إتخاذ القرار الإداري السليم .
- 4- تعريف المشاركين بالأدوات الإدارية المتضمنة لكل مرحلة من مراحل إعداد وكتابة التقارير الإدارية .
- 5- تمكين المشاركين من ممارسة الأدوات الإدارية المستخدمة في إعداد وتصميم وكتابة وإخراج التقارير الإدارية بشكل عملي تطبيقي يساهم في إكتسابهم للمهارات الازمة لإدارة لكتابة التقارير بفعالية وكفاءة .

الوحدات المعرفية والمهارية للبرنامج التدريبي
الوحدات المعرفية والمهارية التي تتضمنها الحقيبة التدريبية :

سيتعلم بإذن المشاركين في هذا البرنامج التدريبي الوحدات التدريبية المعرفية والمهارية التالية :

- الوحدة التدريبية الأولى : التقرير كوسيلة إتصال إداري فعالة : وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :
- مفهوم التقرير :
 - مفهوم التقرير الإداري .
 - أهمية التقارير الإدارية .
 - التقارير كوسيلة إتصال فعالة و خصائص مواصفات الكتابة الإدارية :
 - أهمية التقارير في عملية الإتصال الإداري
 - لمن سيرفع التقرير .
 - أنواع التقارير .
 - خصائص مواصفات الكتابة الإدارية .

الوحدة التدريبية الثانية : الهيكل العام لكتابة التقارير الإدارية وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- الهيكل العام للتقرير :
- الإطار التنظيمي للتقارير الإدارية
- مهارات وقواعد الصياغة للغوية في إعداد وكتابة التقارير
- مهارات المدير الفعال في كتابة التقارير (حالات عملية)

الوحدة التدريبية الثالثة : المراحل الأساسية لإعداد وكتابة التقارير

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- المراحل الأساسية لإعداد و كتابة التقارير :
- الخطوات الفنية لكل مرحلة من مراحل إعداد و كتابة التقارير .
- الخطوات الفنية والتنفيذية لمراحل الإعداد والكتابة .

الوحدة التدريبية الرابعة : المهارات الفنية في إعداد التقارير الإدارية :

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- مهارات جمع و تصنيف و ترتيب الأفكار و المعلومات و العرض البياني و الجدولى لها (حالات علمية) :
- مهارات جمع و تصنيف و ترتيب الأفكار و المعلومات .

الوحدة التدريبية الخامسة : الأسس العلمية لكتابة الخطابات والمراسلات الإدارية :

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- الأسس العلمية لكتابة الخطابات :
- الأسس العلمية لكتابة المراسلات الإدارية .

الوحدة التدريبية السادسة : مختبر تطبيقي في إعداد و كتابة التقارير :

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- تطبيقات إعداد و كتابة التقارير الإدارية في المنظمات الإدارية كبيرة الحجم على مستوى مجموعات العمل :

• تطبيقات المراسلات الإدارية .

ملاحظة : بسبب التحسين المستمر للدورة فقد تكون هناك تعديلات أو تغييرات أو إضافات على مادة الدورة بين حين وآخر . كما يتم في بعض الأحيان

استراتيجيات التدريب

مشاهدة

مسمى الاستراتيجية

استراتيجية التعلم التعاوني

4Mat® system

طريقة التدريب

إن عملية التدريب تسعى لسد الفجوة بين الواقع والمأمول وإكساب المتدربين المعارف والخبرات وتنمية قدراتهم ليتمكنوا من أداء مهامهم وتحقيق أهدافهم بكفاءه وفاعلية .

ونحن نسعى في مؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية لإتباع أحدث نظم واستراتيجيات التدريب ذات الفاعلية في عملية التعلم والتعليم ولهذا فقد عزينا عند تصميم هذه الحقيقة التدريبية باتباع طرق واستراتيجيات تدريبية حديثة وفق منهجية علمية متناسقة مع سياق البيئة التدريبية وفيما يلي الطرق والاستراتيجيات التي سنتبعها بإذن الله عند تنفيذ هذا البرنامج التدريبي :

مشاهدة

مسمى الطريقة

Lecturing "الإلقاء"

Microteaching "التدريس المصغر"

Discussion "المناقشة"

الورشة التربوية

استراتيجية تمثيل الأدوار " لعب الدور "

استراتيجيات التدريب للمجموعات الصغيرة Small Groups

استراتيجية التعلم بالاكتشاف

استراتيجية حل المشكلات Problem Solving

دراسة الحالة

العصف الذهني

21

استراتيجيات التقييم المتبعة

القسم	وسيلة التقييم
استراتيجيات تقويم التعلم وأدواته	<u>التقويم الواقعي</u>
استراتيجيات تقويم التعلم وأدواته	<u>استراتيجية التقويم المعتمد على الأداء</u>
استراتيجيات تقويم التعلم وأدواته	<u>استراتيجية التقويم بالقلم والورقة</u>
استراتيجيات تقويم التعلم وأدواته	<u>التقويم الصفي</u>
استراتيجيات تقويم التعلم وأدواته	<u>استراتيجية الملاحظة</u>
استراتيجيات تقويم التعلم وأدواته	<u>استراتيجية التقويم بالتواصل</u>

معايير يجب توفرها في المتدرب للسماح له بحضور البرنامج التدريبي
شروط يجب توفرها في المتدرب للموافقة على ترشيحه لحضور البرنامج التدريبي :

1. الترشيح وفق المعايير الشروط هذه .
2. أن يكون المرشح لحضور البرنامج التدريبي من ضمن الفئة المستهدفة من البرنامج التدريبي وهم حيث تم تصميم البرنامج التدريبي ليتوافق مع إحتياجاتهم المحددة وتم تكيف الأمثلة والنماذج أثناء تصميم البرنامج

- التدريبي ليتناسب محتوياته مع احتياجهم الفعلية وطبيعة عملهم .
3. أن يكون متفرغاً للتدريب خلال كامل الفترة التدريبية للبرنامج التدريبي .
4. الالتزام بحضور كامل الفترات التدريبية . حيث لن نمنح شهادة لمن يتجاوز غيابه **10%** من كامل الفترات التدريبية .
5. أن يلتزم بتطبيق كافة التقنيات والمهارات المطلوبة من مدرس البرنامج التدريبي .
6. يفهم المرشح لحضور البرنامج التدريبي أن مجرد حضوره للبرنامج لا يعني اجتيازه للبرنامج بل يجب أن يبذل الجهد الذي يجعله يجتاز البرنامج التدريبي ليتمكن من الحصول على شهادة البرنامج التدريبي .

شروط ومعايير اجتياز البرنامج التدريبي

حتى يتمكن المتدرب من اجتياز البرنامج التدريبي لأبد من توفر الشروط والضوابط التالية فيه :

1. حضور المتدرب ما لا يقل عن **90%** من عدد ساعات البرنامج التدريبي مهما كانت الظروف التي يقدمها المتدرب وفي حال غياب المتدرب لمدة تصل في مجموعها خلال كامل فترة البرنامج التدريبي لمدة تزيد عن **5%** من ساعات البرنامج التدريبي ساعة ونصف يقوم مدير البرنامج التدريبي بتوجيه خطاب تنبية أولي للمتدرب وفي حال تواصل غياب المتدرب لمدة تزيد عن **10%** من مجموع ساعات البرنامج التدريبي خلال كامل البرنامج التدريبي يتم مخاطبة المتدرب وإشعاره بعدم توفر شروط اجتياز البرنامج التدريبي فيه نظاماً ولا يتم منحه بأي حال من الأحوال شهادة اجتياز البرنامج التدريبي.
2. أن ينفذ المتدرب كافة التمارين العلمية التي يطلبها منه المدرس في إطار البرنامج التدريبي .

معايير المدرس المجاز له تقديم البرنامج التدريبي

تشترط مؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية لإعتماد إجازة مدرس في تدريب هذه الحقيقة التدريبية توفر المعايير المتفاقة مع المعايير العالمية

في مجال التدريب وهي لهذا تشرط في مدربي هذه الحقيقة التدريبية المعتمدين من قبلها في التدريب المعايير التالية :

2- أن يكون مجتازاً لدورة المدرب المعتمد وفق معايير مهارات النجاح للتنمية البشرية .

3- أن يكون مدربياً معتمد في مؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية ومصادقاً على وثيقة تقييم مدربي مهارات النجاح للتنمية البشرية .

4- أن تكون عضويته سارية المفعول في نظام مدربي مهارات النجاح للتنمية البشرية .

المدربين المعتمدين للحقيقة التدريبية

الرتبة	اسم المدرب	اسم المدرب	المدينة الدولة	رقم المدرب	التفاصيل
1 مدرس أساسي	د. محمد العامري	د. محمد العامري	الريا ضن السعودية	1	

مذكرة و مطبوعات المادة العلمية للحقيقة التدريبية

تقديم لكل متدرب حقيقة تدريبية تحتوي على التالي :

• العرض التقديمي للبرنامج التدريبي مطبوعة بتنسيق برنامج **Microsoft Office PowerPoint**

• المادة العلمية للبرنامج التدريبي مطبوعة بتنسيق **Microsoft Office Word**

• تمارين البرنامج التدريبي مطبوعة بتنسيق **Microsoft Office Word**

• CD يحوي كامل الحقيقة التدريبية والعرض التدريبي .

معايير غرفة التدريب

1. توفر مسجد أو مصلى قريب من الصالة التدريبية ويراعى أن لا يبعد عن الصالة مسافة تزيد عن 50 متر (في حالة الدورات النسائية و

الرجالية لابد من وجود مصلين منفصلين) علماً بأننا نستوقف مع كل أذان للصلوة و إعطاء فرصة للمتدربين للاستعداد للصلوة و تأديتها على أن لا تتجاوز تلك الفترة أكثر من 20 دقيقة تشمل فترة استراحة و صلاة .

2. وجود دورات مياه مناسبة و نظيفة و قريبة من الصالة (في حالة الدورات النسائية و الرجالية لابد من وجود دورتين للمياه احدهما نسائية و الأخرى رجالية و منفصلة و قريبة للصالة) .
3. وجود مواقف لسيارات المتدربين بشكل نظامي و مناسب و أمن و قريب من الصالة التدريبية .
4. وجود لوحات إرشادية لمقر البرنامج داخل المقر تحمل اسم المؤسسة و البرنامج والمدرب و مقر الدورة و تاريخها و زمن البدء و النهاية .
5. يتم تنسيق جلوس المتدربين بالتنسيق مع المدرب و يشترط فصل مقاعد النساء عن الرجال بما يتناسب مع شريعتنا و المبادئ و القيم في المجتمع المطبق به الدورة .
- و يجلس المتدربين أما على شكل حرف (U) أو شكل حرف (v) أو على شكل ورش عمل دائرة وتكون الطاولات لها خاصية التعديل و التغيير و يجب أن تكون الكراسي مريحة و متحركة ويتم الاتفاق مع المدرب على الوضعية المناسبة لجلوس المتدربين و التي تضمن راحتهم و التواصل العيني الجيد بينهم وبين المدرب و المعينات التدريبية و تسهل حركة المدرب .
6. لابد من وجود صوتيات جيدة في الصالة و وجود لاقط جيبي محمول متحرك (لاسلكي) .
7. توضع طاولة لأدوات المدرب و هي جهاز الحاسوب الآلي و الحقائب والأدوات التدريبية .
8. لابد من وجود شاشة عرض كبيرة و سبورة ورقية كبيرة .
9. يتم التنسيق مع إدارة الصالة أنه سيتم تعليق أوراق الشروحات على حامل (ستاند) أو جدار الصالة .
10. يتم التأكد من جودة التهوية للصالة و القدرة على تجدد الهواء بها .
11. إنارة الصالة يجب ان تكون جيدة و ستحسن الإنارة البيضاء .
12. يجب أن لا تكون بالصالة صور تشتت الانتباه او تتنافى مع القيم او

إعلانات لجهات أخرى .

13. في الدورات التي ويكون فيها دائرة تلفزيونية لمتدربين رجال و نساء يراعي جاهزية الدائرة التلفزيونية وأن الأخوات لديهم شاشتين أحدهما بالعرض التدريبي والأخرى عرض فيديو للمدرب ولديهم ميكروفونات متحركة لغرض الاتصال بين الصالاتين .

14. يمنع التدخين داخل الصالة التدريبية معاً باتاً .

15 - يتم تكليف عمال للنظافة يقومون بتنظيم و تنظيف الصالة و ترتيبها و تعطير أجواها قبل بدء البرنامج التدريبي و أثناء فترة التوقف للصالة أو الاستراحة .

16. يتم تهوية الصالة بفتح جميع الشبابيك فيها قبل بدء البرنامج التدريبي بساعة لتجديد الهواء و الطاقة و الأكسجين في الصالة كما يتم ذلك بشكل دوري في كل استراحة توقف .

17. يتم ترتيب مذكرات المتدربين و كراساتهم و التأكد من صلاحيتها قبل البرنامج التدريبي وأثناء فترات الاستراحة .

18 - تقوم الجهة المنظمة و إدارة الدورة بإعداد بطاقة بأسماء المتدربين توضع أمام كل متدرب لتسهيل التعارف بين المتدربين و تعرف المدرب عليهم .

19. تقوم الجهة المنظمة بطباعة بطاقات للمتدربين تحمل شعار الجهة التدريبية وشعار مهارات النجاح و مسمى البرنامج التدريبي و تعلق على صدر المدرب و يتم استلامها من سكرتارية الدورة عند بوابة الصالة التدريبية و عند خروج المتدرب لخارج الصالة يتم تسليمها لسكرتارية الدورة لحساب زمن حضور المتدرب و لضبط النظام و الحضور بالدورة

20. يراعي في الألوان ديكور الصالة أن تكون فاتحة و هادئة .

21. تستبعد كل الكراسي الزائدة عن عدد المتدربين بالصالة و يراعي ذلك بشكل دوري .

22. يوضع للمدرب كرسيين مرتفعين ليتمكن الحضور من رؤية المدرب أثناء التطبيقات و أثناء جلوسه على الكرسي .

23. يراعي وجود طابعة بالصالة التدريبية لغرض طباعة النماذج التدريبية الطارئة .

24. توضع طاولة استقبال بجانب بوابة الصالة التدريبية من الجهة

الخارجية و تقوم سكرتارية الدورة باستعمالها في استقبال المتدربين و تنسيق الحضور و الانصراف و الرد على الاستفسارات .

25. يوضع ستاند ترحبي خارج بوابة القاعة التدريبية باسم المؤسسة و شعارها و البرنامج والمدرب و مقر الدورة و تاريخها و زمن البدء و النهاية و يرحب فيه بالمشاركين .

26. توضع لوحة إعلانية كبيرة داخل الصالة التدريبية توضع خلف المدرب و تحمل اسم المؤسسة و شعارها البرنامج والمدرب و مقر الدورة و تاريخها .

27. توضع لوحات ترحبيه وتحفيزية للمتدربين بالمداخل و الممرات المؤصلة لمقر الدورة .

29. يتم التأكد بشكل دوري من نظافة دورات المياه و تعطيرها و تعقيمها و توضع بها لوحات ترحبيه للمتدربين .

(راجع دليل البيئات التدريبية)

البوفيه :

يعد بوفيه للمتدربين بواقع مرتين في كل فترة تدريبية حسب جدول الفترات التدريبية والموضح به فترات الإستراحة ويشمل على مياه + عصيرات طازجة + معجنات + شاي + قهوة + كتشينو + كيك (ويراعى التجديد والابتكار و حسن التقديم) .

كما يتم وضع المواد التالية على طاولة المتدربين و لكل متدرب :

- قنية مياه صحية نقية و أصلية كبيرة و تكون جديدة وباردة .
- يوضع كوب زجاجي نظيف لكل متدرب بجانب قنية الماء .
- لكل متدربين توضع علبة محارم صحية جديدة على طاولة المتدربين .
- توضع على كل طاولة مجموعة من الحلوى التي تذاب بالمص و تكون من النوع المنعش الذي يحوي كمية ساکر طبيعية للمساعدة على التنشيط .

و سائل ومعينات التدريب

الشفافيات و جهاز عرض الشفافيات Over head Projector

سياسة التدريب بمهارات النجاح

1. وسائل تقويم من قبل المدرب و إدارة الدورة :

التدريب هو عبارة عن سد فجوة الأداء و حتى ينجح البرنامج التدريبي فهناك منظومة من العوامل تساهم في إنجاح البرنامج و هي المدرب و إدارة الدورة و الخدمات و الصالة التدريبية والحقيقة التدريبية و الأهداف التدريبية و المتدربين و البيئة التدريبية الداخلية و الخارجية و عليه يتم تقويم الدورة قبل و أثناء و بعد لدورة حيث يتم عقد اجتماع قبل البرنامج التدريبي لتأكد من الاحتياجات التدريبية للمتدربين و معرفة الأهداف التدريبية لهم و للجهة التدريبية و استعراض البرنامج التدريبي و توزيع المهام على المشاركين في التنفيذ (راجع الملحقات - ملحق الاجتماع التقويمي للبرنامج - أهداف الاجتماع القبلي) كما يعقد اجتماع يومي بعد نهاية البرنامج التدريبي يومياً بربع ساعة و يستمر لمدة 30 دقيقة ويضم المدرب والجهة الهيئة التدريبية و مدير البرنامج و مدير الخدمات لاستعراض برنامج اليوم التدريبي و مناقشة وسائل التحسين في اليوم التالي (راجع الملحقات - ملحق الاجتماع التقويمي للبرنامج - اجتماع تقويم اليوم التدريبي) كما يعقد اجتماع ختامي بعد نهاية البرنامج التدريبي و لمدة ساعة للتقويم النهائي للبرنامج و يذكر به توصيات للتحسين في البرنامج عند عرضه مرة أخرى (راجع الملحقات - ملحق الاجتماع التقويمي للبرنامج - اجتماع التقويم النهائي للبرنامج) و يعتمد في التقويم الأولى لوحدة التوقعات واستثمارات الخبراء للمتدربين (راجع الملحقات - ملحق لوحدة التوقعات واستثمار الخبراء للمتدربين) حيث يتم الطلب من المشاركين تعبئة هذه الاستثمارات قبل بدء البرنامج التدريبي أما التقويم أثناء و بعد البرنامج فيعتمد على أساليب الملاحظة و القياس و استثمارات التقويم من المتدربين بشكل يومي و لوحدة التقويم .

2. وسائل التقويم من قبل المتدربين :

- أ. استمرارات الخبرات (راجع الملحقات - ملحق لوحة التوقعات و استماراة الخبرات للمتدربين)
- ب - استماراة التقويم اليومي و النهائي (راجع الملحقات - ملحق استماراة تقويم برنامج تدريبي)
- ج - لوحة التقييم اليومي (راجع الملحقات - ملحق لوحة التقييم اليومي)
- د - سلة الاقتراحات (راجع الملحقات - ملحق سلة الاقتراحات) و يتم دراسة هذه الوسائل التقويمية بشكل دوري و تحليلها باستخدام برنامج اكسل بشكل يومي (راجع الملحقات - ملحق تحليل استماراة التقويم للبرنامج التدريبي)

بطاقة المتدربين ودورها في حساب الحضور والغياب للمتدربين :

1. تقوم البرنامج التدريبي بإعداد بطاقات للمتدربين (تعلق على الصدر) و لوحات أسمية (توضع أمام كل متدرب أثناء جلوسه في الصالة التدريبية) لكل مشارك من المشاركين .
2. يخصص ركن خاص عند مدخل الصالة التدريبية لاستلام وتسليم البطاقات واللوحات الاسمية .
3. تقوم إدارة البرنامج التدريبي بوضع لوحة تنبية للمشاركين بأهمية استلام البطاقة واللوحة عن الدخول للقاعة وتسليمها عن الخروج منها .
4. عند دخول المتدرب للقاعة بعد كل سترحة أو فترة تدريبية أو خروجه منها يجب عليه أن يقوم بتسليم البطاقة واللوحة الاسمية .
5. تقوم إدارة البرنامج التدريبي بإحتساب وقت خروج ودخول المتدرب للصالة من خلال وجود اللوحة والبطاقة في ركن الاستلام .

ضوابط عامة لابد من مراعاتها أثناء تنظيم البرنامج التدريبي :

1. سيعتمد على هذا البرنامج التدريبي معايير مؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية في إعتماد المحتوى العملي والفعاليات العملية للبرنامج التدريبي حيث يجب أن يكون كامل البرنامج التدريبي متوافق مع التالي :

أ. التوافق مع ضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية والكتاب والسنة

النبوية .

حيث أن كافة البرامج التدريبي من جوانبه التنظيمية والعلمية وأنشطته وفعالياته يجب أن تنضبط بضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية والكتاب والسنة النبوية .

ب. المبادئ والقيم .

حيث أن كافة البرامج التدريبي من جوانبه التنظيمية والعلمية وأنشطته وفعالياته يجب أن تراعي المبادئ والقيم للمجتمع المقام به البرنامج التدريبي وبما يتوافق مع الشريعة الإسلامية .

ج.�احترام عقول المشاركين .

حيث يجب أن يجتهد كافة أطراف العلمية التدريبية في تقديم ما يحترم عقول المشاركين ، ويلبى احتياجهم التدريبي ، ويسعدن جودة العلمية التدريبية والتوازن بين المتعة والفائدة في العلمية التدريبية .

د. المنهجية العلمية .

ونعني بها أن كل ما يقدم في هذا البرنامج يجب أن يحوي إحالة لمراجع ومصادر عملية ذات مرجعية علمية مؤصلة ودقيقة ، ويمكن للجميع تطبيقه وفق هذه المنهجية العلمية .

هـ. مراعاة الآثار .

إن كافة العلمية التدريبية بكافة جوانبها التنظيمية والعلمية وأنشطتها وفعالياتها يجب أن تراعي مبدئ أن يكون البرنامج التدريبي إيجابياً للمدرب والمتدرب وللجهة المنظمة وللمجتمع ويراعي آثار ما سيقدم فيها على الجانب الديني والروحي والاجتماعي والصحي والأسري والإقتصادي والعلمي والبنياني النفسي والعقلية .

2. المدرب الدكتور محمد بن علي شيبان العامري هو قائد فريق العمل في البرنامج التدريبي ويعبر رئيس الفريق وله الحق في الطلب من الجميع مضايعة الجهد والعطاء كما أن له وحده حق التقييم الفني للمشاركين وإعتماد منهم للشهادات من عدمه بناء إنجازهم للمعاير إجتياز البرنامج التدريبي .

3. يقوم منسق الدورة أو مديرها بعقد جلسة تعريفية خاصة مع المدرب قبل بدء البرنامج التدريبي بيوم على أقل تقدير يوضح له خلفية المشاركين واحتياجاتهم التدريبية وأبرز المشكلات التي تواجههم و

- تواجه المجتمع المحيط بيئتهم و خلفياتهم الدينية و الطائفية والثقافية و الدينية و الاقتصادية و الاجتماعية و الوظيفية .
4. تعقد يومياً في نهاية اليوم التدريبي جلسة لتقدير كل يوم تدريبي تضم المدرب و مدير الدورة و المنسق وذلك لدراسة ملاحظات المتدربين و المدرب و إدارة الدورة و العمل على تفعيل الدورة .
5. يمنع التدخين داخل الصالة التدريبية أو الممرات المؤدية إليها أو في دورات المياه و خاصة فريق تنظيم البرنامج الإداري و التسويقي و التدريبي .
6. يلتزم جميع الفريق التدريبي والإداري و التسويقي باحترام أوقات الصلاة و أدائها في أوقاتها جماعة مع المتدربين لأنهم يمثلون قدوة لغيرهم حيث سيتم التوقف مع الأذان مباشرة لأداء الصلاة و لا يجوز بأي حال تأخيرها أو تعطيلها .
7. يمنع دخول أي شخص غير مشارك في البرنامج التدريبي داخل القاعة إلا بإذن خاص من المدرب شخصياً و بما يخدم البرنامج التدريبي و للمدرب و حده حق تحديد دخوله من عدمه .
8. لا يسمح داخل البرنامج التدريبي مطلقاً بالإختلاط بين الرجال والنساء سواءً كان أثناء جلسات العمل أو التطبيق الفعلي للبرنامج التدريبي أو جلسات الإستراحة أو البوفية .
9. سيتم أخذ لقطات فوتوغرافية للدورة و المتدربين لغرض التوثق في موقع مهارات النجاح (<http://www.sst5.com>) و في مطبوعات و أدلة و معارض المؤسسة و في كل ما من شأنه إبراز خدمات المؤسسة التدريبية علماً بأننا نراعي النقاط التالية عند عملية التوثيق :
1. عدم تصوير المشاركات إلا بالتنسيق و فق ضوابط المجتمع و قيمه.
 2. عدم التصوير لغرض التصوير بل يكون التصوير للتوثيق .
 3. سيتم حذف كل صورة نرى أنها لا تحافظ على رونق التدريب و المتدربين .
10. عدم تصوير أو تسجيل الجلسات التدريبية إلا بعد إستاذن المدرب أو مدير البرنامج التدريبي وإشعار المتدربين والمتدربات للتنبه و يجب أخذ موافقة خطية من كل متدرب بموافقته على تصويره ضمن البرنامج التدريبي و يجب أن يكون ذلك الإذن مكتوباً و موقعاً من المتدرب أو

- ولي أمره في حال كونه قاصراً . ويكون نص الموافقة بشكل التالي : في حال عدم رغبتك في التصوير التوثيقي للدورة نرجو إبلاغنا وإن كنت لا تمانع في ذلك فنرجو إكمال البيانات التالية :
() أوافق على أن تظهر صوري ضمن التوثيق الإعلامي للدورة و يحق لمهارات النجاح الاستفادة من تلك الصور في توثيق الدورة و استخدامها في موقعها الإلكتروني وعرضها التدريبية في العالم العربي .
11. يمنع بشكل قطعي على كل أطراف العلمية التدريبية (المدربين - المتدربين - الجهة المنظمة - الجهاز الإداري - الجهاز الفني - المساعدين - المنسقين - المسوقين) وكل من له علاقة بالبرنامج التدريبي التلفظ بما يsei إلا أي جهة أو كيان و سياسة أو ثقافة أو أشخاص أو دول خارج إطار الدورة التدريبية .
12. لا يجوز الحديث أو توزيع إي إعلان أو برشور دعائي لأي جهة تدريبية أو مدربين أو جهات أخرى مهما كان نشاطها داخل الدورة التدريبية أو في سياقها أو في ردهاتها .
13. يمنع بشكل قطعي على كل أطراف العلمية التدريبية (المدربين - المتدربين - الجهة المنظمة - الجهاز الإداري - الجهاز الفني - المساعدين - المنسقين - المسوقين) وكل من له علاقة بالبرنامج التدريبي مهاجمة المدربين الآخرين أو الجهات التدريبية أو الاستخفاف بهم أو الإساءة إليهم .
14. في حال حاجة أحد المتدربين للتصوير بкамيرته الخاصة أو الكاميرا الملحة بها تفقة المحمول لابد من الإستذان من الشخص أو المجموعة التي يود تصويرها ولا تتحمل الجهة المنظمة أو الجهاز التدريبي تبعات تصرفه الفردي .
15. في حال رغب أحد المتدربين أو المتدربات أو الجهة المنظمة أو أحد أطراف العملية التدريبية في تسجيل الدورة كاملة أو مقطع منها صوتياً أو تسجيل فيديو فلا بد من التنسيق مع إدارة الدورة وأخذ موافقتهم و نحن في العادة نسعد بمثل هذا التوثيق و نرحب به فقط نرجو التنسيق معنا .
16. لا يجوز جلب الأطفال إلى مقر الصالة التدريبية مطلقاً حتى لا يؤثر ذلك على مجريات العملية التدريبية .

17. لا يجوز للمتدرب أو المتدربة مطلقاً جلب أحد الأفراد مهما كانت صفتة لمقر الصالة التدريبية و الطلب منه حضور جزء من الدورة مهما كانت الظروف و في حال رغبتك في ذلك نرجو التنسيق المسبق مع إدارة الدورة .

18. جهاز الهاتف الجوال (المحمول / الخلوي / النقال) وسيلة فعالة للاتصال و التواصل إلا أنه غير مرحب به أثناء سير الدورة التدريبية و لهذا سيطلب بشكل حازم من كافة المشاركين من المتدربين والمدربين خاصة والجهاز التنظيمي للبرنامج عدم استعماله مطلقاً أثناء البرنامج التدريبي و من الممكن أن يكون أما مغلق أو على الصامت .

كيفية كتابة مراسلات إدارية

المراسلات الإدارية

تعتبر المراسلات الإدارية من أهم الإجراءات الوظيفية في كافة أنواع المؤسسات والشركات؛ إذ تُعرف المراسلة لغةً بأنها المُكاتبة بين شخصين، أو أكثر من شخص في وقتٍ واحد أما إدارياً فهي وسيلة للربط بين الإدارات المختلفة والعاملين،^[1] أما اصطلاحاً فتُعرف المراسلة بأنها من أكثر وسائل الاتصال المباشرة فعالية واستخداماً، والتي لا يمكن الاستغناء عنها. ومن التعريفات الأخرى للمراسلة هي طريقة تهدف إلى تحقيق التواصل بين الإدارة وكافة الأقسام في المنشأة، سواءً أكانت هذه المراسلة مكتوبةً ورقياً أو رقمياً.^[2] كتابة المراسلات الإدارية حتى يستطيع الموظفون كتابة المراسلات الإدارية بطريقةٍ مناسبةٍ، يجب عليهم التَّقْيِيد بالقواعد الآتية: الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية إنَّ الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية تُعدُّ من المتطلبات يجب توفيرها عند كتابة الرسالة وإخراجها فنياً بمظهر جمالي، وتساهم في ترك انطباع إيجابي لدى قارئ الرسالة، وتشمل هذه الجوانب على مجموعةٍ من الأمور المهمة، وهي:^[3] الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسلة، والتي تعكس درجة اهتمام الموظف أو المؤسسة بمدى رسمية المراسلة

الإدارية، وهناك مُواصفاتٌ يُنصح أخذها بعين الاعتبار عند اختيار نوع الورق لكتابَةِ أي رسالةٍ إداريةٍ؛ وهي: **اللون**: يُفضّل استخدام الأوراق ذات اللون الأبيض؛ لأنَّه يُعتبرُ من الألوان المُناسبة لكتابَةِ المُراسلات الإدارية، فيوصِفُ الأبيض بدرجَةٍ عاليةٍ من الرسمية. **النوع**: يجب اختيار نوع ورقٍ قويٍّ، وناعم الملمس، ولا يتغيَّر لونه إلى الأصف، وغير قابل للتلف بسهولة. **المَقَاس**: هو الحجم الرسمي للورق الذي يُستخدم عادةً في دائمًا. **A4** كتابة المُراسلات الإدارية، ويتم اختيارُ ورقِ مَقَاس المسافات: هي ما يُترك من فراغاتٍ بين الكلمات أو الأسطر أو الفقرات، بحيث يُعطي نص الرسالة مَظهراً جماليًّاً مقبولاًً ومتقاضاً. **الهواش**: هي المسافة بين حوافَ الورقة المُستخدمَة من جميع الجهات ونَصَّ الرسالة، ولها دور في المحافظة على محتوى الرسالة في حال تعرَّضت لأيّ نوعٍ من أنواع التلف. **خصائص المُراسلات الإدارية** يجب أن تتميَّز المُراسلات الإدارية بمجموعةٍ من الخصائص، والتي تُساهِم باستخدام الأسلوب الصحيح لكتابَةِ الرسالة الإدارية، كما إنَّها تتركُ أثراً إيجابياً عند القارئ، مما يُسهل في فهم محتوى الرسالة بوضوحٍ ودقةٍ، وتتمثُّل خصائص الرسالة في الآتي:[4] **الوضوح**: هو اختيارُ كلماتٍ سهلةٍ وبسيطةٍ دون تعقيِّدٍ وغموضٍ وتكرار، وحتَّى يتميَّز محتوى الرسالة بالوضوح يجب أن تكونَ الجمل والأفكار مُترابطةٍ ومتناسبةٍ؛ ليسهل على مُستلم الرسالة فهم المعنى والمَقصَد منها. **تجنب الأخطاء**: يُقصدُ بذلك أن يحرصَ كاتب المُراسلة الإدارية على تجنب أي خطأٍ في الكتابة؛ سواءً أكان لغويًّاً أو نحوياً، لذلك يجبُ الحرصُ على قراءةِ الرسالة أكثرَ من مرَّةٍ قبل إرسالها بشكلٍ رسميٍّ الاختصار: هو التركيز على الموضوع الرئيسي للرسالة، واختيارُ الكلمات والعبارات الأنسب بإيجاز دون إطالة أو إسهاب، وتجنبُ التكرار والخشو الذي لا يُضيفُ شيئاً لمحتوى الرسالة. **قوَّةُ اللُّغَة**: هي استخدام الكلمات التي تتركُ أثراً عند القارئ، مع ضرورة تجنب الألفاظ الركيكة، أو تلك التي تحتملُ أكثرَ من معنىً وتفسير. لطافة

اللغة والتعبير: هي استخدام كافة العبارات والألقاب التي تدلّ على التقدير والاحترام المتبادل بين كاتب الرسالة والمُتلقّي، ويتم استخدام كلمات اللطافة بناءً على المستوى الوظيفي للمُتلقّي، مثل: حضرة أو معالي. أنواع المُراسلات الإدارية توجّد العديّد من أنواع المُراسلات الإدارية المستخدمة في الشركات والمؤسسات، ومن أكثرها استخداماً:[4]

المُراسلات الإدارية الرسمية: هي كافة النماذج الرسمية والقانونية التي تستخدمها الشركات والمؤسسات في التراسل، وتنقسم إلى نوعين هما:

المُراسلات الرسمية الخارجية: هي التي تصدر عن المؤسسات والشركات إلى جهة تقع خارج إطار إدارتها، وتشمل على المُراسلات مع الشركات الأخرى، أو المُراسلات مع الدول أو المؤسسات العامة كالوزارات الحكومية. المُراسلات الرسمية الداخلية: هي التي تُستخدم داخل نطاق وحدود المؤسسات والشركات، وترسل من الإدارة إلى الأقسام والموظّفين أو العكس. المذكّرات الإدارية: هي عبارة عن نوع من أنواع المُراسلات الإدارية، والتي تحتوي على مجموعة من التعليمات، أو النقاط المهمة التي يجب تنفيذها خلال فترة زمنية محددة، أو عن طريق القيام بمجموعة من الإجراءات الإدارية. أهمية المُراسلات الإدارية للمُراسلات الإدارية أهمية كبيرة في تطوير وتنظيم العمل في المؤسسات والشركات، وتلخص أهميتها وفقاً للآتي:[4] سهولة الاتصال بين الأقسام الإدارية للمؤسسة دون الحاجة إلى لقاء المُدراء بشكل مباشر. المساعدة على ترتيب الأفكار، وصياغتها بطريقة صحيحة و المناسبة مع الهدف الرئيسي من المُراسلة. تعتبر المُراسلة وثيقة قانونية معتمدة من قبل الجهة الإدارية في المؤسسة. مرجع للمعلومات الإدارية عند الحاجة لها. توفير الوقت والجهد من خلال تحديد موعد الإرسال والاستقبال بشكل مسبق. سهولة الحصول على العديّد من النماذج الرسمية للمُراسلات الإدارية الورقية. أقسام المُراسلات الإدارية تقسم المُراسلات الإدارية عادةً إلى مجموعة من الأقسام، وهي:[5] اسم وعنوان مُرسيل الرسالة:

هو المقطع الأول في الرسالة الإدارية، والذي يحتوي على البيانات الأساسية عن المؤسسة أو الموظف الذي قام بكتابة الرسالة الإدارية، وعادةً يكتب الاسم مع كتابة العنوان الرئيسي بشكل واضح. تاريخ كتابة (إرسال) الرسالة: هو عنصر هام في الرسالة الإدارية، إذ يكتب عادةً في الجهة اليسرى أعلى الرسالة، وهو ما يجعل منها وثيقةً رسميةً وقانونيةً. اسم وعنوان مستلم الرسالة: هو المقطع الثاني أو الثالث في الرسالة الإدارية، والذي يحتوي على البيانات الخاصة بالمؤسسة أو الإدارة أو الشخص المستلم للرسالة الإدارية. موضوع الرسالة: هو العنوان الرئيسي والهدف المباشر من الرسالة الإدارية، ويكتب الموضوع في أعلى الرسالة؛ حيث يساعد القارئ على فهم الهدف من الرسالة. تحية الرسالة: هي السطر الأول في محتوى الرسالة الإدارية، وعادةً تستخدم فيها كلمات تدل على تقدير مُرسل الرسالة لمستلمها، ومن أكثر الجمل استخداماً في تحية الرسالة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أو تحية طيبة وبعد. متن أو محتوى الرسالة: هو نص الرسالة ومحتواها ومضمونها، ويُفضل أن يتم التقييد بموضوع الرسالة، وعادةً يكتب محتوى الرسالة من فقرة واحدة، أو في حال الاضطرار تقسم الرسالة إلى فقراتٍ قصيرة. الخلاصة تُعد المراسلات الإدارية من أهم الوثائق الرسمية المستخدمة في كافة أنواع المنشآت، وتوجد العديد من أنواع المراسلات التي يستخدم كل منها لهدفٍ ما، أو بناءً على الموضوع المخصص لها؛ لذلك تُصنف المراسلات الإدارية بأنها من الوثائق المهمة في المؤسسات؛ لأنها تساهم في تحديد المسئولية عن اتخاذ أي قرار وتحمل توابعه. حتى يتمكن كاتب أو محرر الرسالة الإدارية من كتابتها بطريقةٍ صحيحة من الواجب عليه التقيد بمجموعةٍ من الجوانب الفنية والخصائص الخاصة بالرسالة، والتعرف على كافة الأقسام الرئيسية والمباشرة التي تتكون منها، ويساعده ذلك في صياغة محتوى الرسالة بأسلوبٍ مناسبٍ، وضمن قواعد الكتابة من خلال الحرص على الحيطة

والحدّر في اللّغة والكلمات المستخدّمة والخاصّة فيما يتعلّق بالموضوع الرّئيسي للرسالة الإداريّة. المراجع ↑ المعاني، "معنى كلمة مراسلة"، المعاني، اطّلع عليه بتاريخ 31-10-2016. بتصّرف Business Dictionary, "Correspondence", Business Dictionary, Retrieved 31-10-2016. Edited. ↑ "United Nations Correspondence Manual", United Nations, Retrieved 31-10-2016. Edited. ^ إجراءات سكرتاريّة ١. المراسلات الإداريّة، صفحة 92.85, 87. بتصّرف Bonnie Zuber (28-10-2015), "FAQ: What is the difference between Administrative and General Correspondence?", The Texas Record, Retrieved 31-10-2016. Edited.

كيفية كتابة طلب إداري

المراسلات الإداريّة

تعدّ كتابة الخطابات الرسمية، والمراسلات والتقارير الإداريّة إحدى المهارات التي يتوجّب أن يتقنها الموظّفون في المؤسّسات الحكوميّة العامة، والعامّلون كذلك في القطاع الخاص، وذلك لما يتطلّبه العمل الإداري من تنظيم وتنسيق دائم في المهام التي تُسند إليه، ولمواكبة التّطورات الكبيرة التي يشهّدّها قطاع الإداريّة في عصرنا الحالي. ولقد أصبح إتقان كتابة الكتب الرسمية، والإداريّة معياراً هاماً للحكم على مدى كفاءة العاملين في القطاعات الوظيفيّة المختلفة، وحتى الباحثين عن العمل؛ لأنّها تحدّد مدى تشعّبهم المهنيّ لوظيفة الإداريّ، وتحدد إدراكيّهم التّام لأهميّة هذه المخاطبات في تسهيل أمور العمل، ونجاحه. تقسم

المراسلات الإدارية إلى عدّة أنواع تبعاً لموضوعها، والغاية منها، والجهة الرسمية، أو الإدراية المرسلة إليها، وهي تحتاج لضوابط وقواعد عامة يتوجب على الإدراي التقيد بها، واتباعها ليقدم طلباً إدارياً حسب الأصول، والقواعد. ويكون التراسل الإداري بين المؤسسات والموظفين العاملين فيها، وبين الموظفين والإدارات، أو المؤسسات التي يتم التعامل معها، وفي هذا المقال سنذكر كيفية عمل صيغة طلب إداري. القواعد العامة لكتابة طلب إداري أن نراعي السلم أو التسلسل الإداري أي أن نبدأ بتوجيه الخطاب أولاً للسلطة الأولى إدارياً في المؤسسة، مع اشتراط مرورها عبر الإدارات والمؤسسات الوسيطة معها، ثم نراسل القسم، أو الجهة المعنية بالخطاب، لأن ذكر لقب السيد الوزير أو الإدارات الوسيطة تنازلياً، بينما نكتب الجهات التي ستمر عليها الرسالة، أو الأقسام الفرعية تصاعدياً. أن نكتب الاسم المعنوي: أي أن نوجه الطلب الإداري إلى المسؤول المعنّي بصفته الإدارية، والرسمية، دون الحاجة إلى كتابة اسمه الشخصي، لأن نقول: السيد مدير شؤون الموظفين مثلاً، دون ذكر اسمه، أو لقبه؛ لأن ذلك ينزع الصفة الرسمية في هذه المخاطبات. أن نفتح الخطاب بالحمد، والبسمة: وذلك انسجاماً مع المبادئ الإسلامية في المعاملات بشكل عام، مع مراعاة كتابتها في أعلى وسط الصفحة أن يكون الخط واضحاً، ومفهوماً، وصحيحاً من ناحية الصياغة، والإملاء، وبناء الجمل. كتابة الرأس (الترويسة): أن نكتب رأس الطلب الرسمي في أعلى الصفحة من جهة اليمين سواءً كانت الجهة المرسل إليها، إدارية، أو شخصية، فإن كانت الجهة المرسلة إدارية، فإننا نكتب الرأس على النحو الآتي: المملكة العربية السعودية: وزارة التربية والتعليم: قسم شؤون العاملين: لجهة: إدارة: مدرسة: أما إن كانت الجهة المرسلة موظفاً، أو عاملأً في جهة عامة فأننا نكتب في الرأس: الاسم الأول، والأخير، ورقم التسلسل الوظيفي، والدرجة،

والشخص، والمديرية التي يتبع إليها، والبلدة. أن نكتب التاريخ بصيغته الهجري، والميلادي أن نحدد مكان، وتاريخ الإرسال في أعلى الصفحة الرئيسية من جهة اليسار. أن نحدد المرسل إليه مع ذكر جميع الإدارات أو الأقسام التي ستمر عليها الرسالة، ومثال ذلك: السيد وزير التربية والتعليم: مديرية: قسم: عمان/الأردن. على يد السيد المدير: تحت إشراف السيد النائب الإقليمي لوزارة التربية والتعليم: أن نكتب الموضوع المتعلق بطلب الإدارات بدقة، ونراعي فيه التركيز، والوضوح، بحيث نوصل الفكرة العامة من الطلب بصياغة متقدمة، وعبارات مختصرة، وهذا يؤكد أن لا يشتمل الطلب الإداري على أكثر من طلب واحد فقط في كل مرة. أن نقيد كافة المراجع، والمستندات، والوثائق التي نستند إليها عند تقديم الطلب، وتدوينها تحت بند (مراجع الموضوع) في أسفل الصفحة مباشرةً. أن نقدم تحيةً بأسلوب مهذبٍ، و رسميًّا بعد الانتهاء من كتابة الرأس، والموضوع. أن نبين شخصية الرسالة إن كانت ذات طاب شخصيٍّ فرديٍّ، فلا يجوز كتابة طلب إداري بصفةٍ جماعيةٍ أن نلتزم بحجم الأوراق المقدمة في المعاملات الرسمية والمحددة باللون الأبيض بحجم (21×27) سم أو $(29,7 \times 21)$ سم). أن نراعي قواعد الصياغة السليمة من حيث: الوضوح، والبساطة. الشفافية في الطرح. مراعاة الأسلوب الإداري أن ننسخ من الطلب الإداري ثلاثة نسخ نوزعها كالتالي: نسخة تبقى بحوزتنا تحمل رقم الإرسال وتاريخه. نسخة يحتفظ بها الرئيس المباشر. نرسل الأصل مع نسخة إلى الجهة المعنية. نختتم الرسالة بكلمة (والسلام) دون اللجوء لكتابة عبارات الشكر، أو المجاملات العادية. أن نحرص على توقيع جميع النسخ من قبلنا نحن مقدمي الطلب بكتابة الاسم، والكنية، ومن قبل الجهة التي سنرفع من خلالها الطلب للجهات الإدارية الأخرى. إرفاق كافة الوثائق، أو المستندات التي يمكن أن تخدم قبول الطلب الإداري، ووضعها في خانة مرفقات في أسفل

كيف تكتب تقريراً فعالاً لمديرك؟

هناك عناصر مهنية رئيسية لابد من أخذها بعين الاعتبار عند كتابة تقرير رسمي إلى الإدارة. هذه العناصر تجعل التقرير مفيداً، ومفهوماً، وفعالاً بحيث يؤدي إلى نتائج ملموسة تساهم في اتخاذ القرار المناسب. والملحوظ أن بعض الموظفين لا تلقى تقاريرهم ردود أفعال تذكر بل قد يتم ردتها من قبل المسؤولين لأنها ناقصة أو لا تتحقق الغرض الذي أعدت من أجله، وهو ما سوف نتطرق إليه.

قبل كتابة التقرير يجب أن يدرك كاتبه: ما هدف التقرير؟ وما أهميته؟ ومن هم الأشخاص الذين سيوجه إليهم؟ حتى يضع في اعتباره ما قد يتوقعه هؤلاء من التقرير.

1 - التلخيص: إذا كان التقرير المطلوب إعداده طويلاً (أكثر من 5 صفحات) فيفضل أن يعد كاتبه ملخصاً في مطلع تقريره، حتى يضمن أن مديره قد اطلع على فحواه. وكلما كان التقرير موجهاً لمدير ذي منصب رفيع كانت الحاجة أدعى إلى كتابة ملخص في البداية. ويضم التلخيص العناصر الرئيسية في التقرير مع شرح مقتضب عنها وأهم ما جاء فيها. ولا يفضل أن يتجاوز حجم التلخيص مساحة صفحة واحدة أو نصف الصفحة. ويجب أن يكون فيه الموضوع الرئيسي أو المشكلة الرئيسية موضوع التناول، وما الدلائل التي قادت معد التقرير إلى الخاتمة أو الاقتراحات والتوصيات.

البعض يجد وضع التلخيص في نهاية التقرير، ولكن الأسلوب الأمثل هو أن يوضع في البداية حتى يستطيع المدير المشغول رؤيته فقد يشرع

بقراءته على الفور، فالتلخيص بطبيعة الحال يثير فضول القارئ لأنه يرى فيه زبدة الكلام. وحتى لا تخل عملية قراءة الملخص بالفهم الشامل للتقرير يمكن الإشارة كتابيا إلى أن الملخص لا يضم كل المعلومات ولذا وجوب الاطلاع على التقرير كاملا.

2 - جدول المحتويات: يفضل أن يضم التقرير المطول جدا (أكثر من 7 صفحات) على قائمة بالمحتويات فيها العناوين الرئيسية والفرعية. وهذا الجدول مهم لأنه يعطي رؤية شاملة للتقرير وللمجهود المبذول بلمحة سريعة من القارئ. ويدرك فيه عادة أرقام الصفحات للأجزاء الرئيسية للتقرير والفرعية منها لسهولة الذهاب إلى الصفحة المعنية، كما هو مشار إليه في رسم الفهرس أدناه.

3 - الجزء الرئيسي: هذا الجزء هو لب التقرير الذي يحتوي على جميع التفاصيل المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة أو الموضوع الرئيسي للتقرير ومنها الدلائل والبراهين التي تعطي صورة شاملة للموضوع. ومن يقرأ هذا الجزء عادة تكون لديه معلومات وافية عن التقرير. ويفضل أن يحتوي الجزء الرئيسي على رسومات بيانية أو جداول توضيحية لشرح الفكرة المكتوبة بطريقة لافتة ومبسطة للقارئ. كما أن الرسوم البيانية تساعد القارئ على إجراء مقارنات بين نتائج أو بيانات في مدة زمنية معينة. على سبيل المثال يمكن وضع شكل يوضح تزايد عدد الشكاوى المقدمة ضد الإدارة خلال الخمس سنوات الماضية، أو تزايد المصروفات، أو تزايد الأرباح، أو ارتفاع معدل خروج الموظفين خلال مدة زمنية محددة وهكذا. وفي النهاية نود الإشارة إلى أن الجزء الرئيسي من التقرير يجب أن يكون قائما بذاته أي أنه لا يعتمد على المرفقات بل لابد أن يضم كل المعلومات والدلائل الكافية لإحاطة القارئ بالمعلومات المطلوبة. وهذا لا يعني عدم وضع مرفقات، غير أن هدف المرفقات هو لتقديم مزيد من التفاصيل لمن يرغب. وللعلم فإن الجزء الرئيسي للتقرير لا يعنون بكلمة «الجزء الرئيسي» بل إن عناوينه تكون عادة ذات صلة

بالموضوعات التي يتناولها.

4 - الخاتمة لا تحتوي الخاتمة على معلومات جديدة، بل تضم عرضا سريعا للعناصر الرئيسية التي تمت مناقشتها. ويخلط الكثير من الموظفين -حتى الطلبة- بين الخاتمة والجزء الرئيسي من التقرير إذ يظنون أن الخاتمة فرصة لإضافة ما تم نسيانه في التقرير!

5 - الاقتراحات أو التوصيات: هذا الجزء يختلف عن الخاتمة، من جهة أنه عبارة عن مقترنات عملية مستوحاة من الخاتمة (صلب الموضوع). فالاقتراحات عادة تكون موجهة إلى الإدارة لتخذ قراراتها ولذا لابد أن تكون واقعية، وليس من المنطقي أن يطلب بالاقتراحات، مثلا، مضاعفة الميزانية المرصودة للإدارة بـ 10 أضعاف من دون أي مسوغ منطقي! أو يطالب بتطبيق إجراءات تخالف لوائح وقوانين المنظمة. ويفضل أن تكتب المقترنات على شكل نقاط مختصرة **bullet points** وتكون مرتبة بحسب الأهمية بحيث يكون الأهم أولا. فمن غير اللائق أن تبدأ المقترنات بـ «مطلوب تغيير ألوان الجدران»! فقد تكون هناك أمور أكثر أهمية. إذا باختصار شديد الاقتراحات يجب أن تكون من «صلب التقرير» و تكون «واقعية وقابلة للتطبيق».

كتابة التقرير هي أمر سهل ممتنع شريطة أن يلتزم معده بالمعايير المتعارف عليها. والتقرير يحتاج إليه كل موظف مهما علا منصبه فيحتاج أن يكتب التقرير على سبيل المثال: الوزير، والوكيل، والسفير، والرئيس التنفيذي، خاصة إذا كانت طبيعته سرية. وعليه في معرفة ما ورد في هذا المقال يساعد المسؤول على أن يكتب تقريرا يليق بسمعته والموضوع الذي يكتب عنه.

الأخطاء الشائعة

- عدم وضع مراجع للمعلومات يعتمد بها، لأن معد التقرير يظن واهما أن ذلك ينقص من جهوده، ولكن في حقيقة الأمر فإن ذلك يقوي التقرير

ويعزز نقاط قوته، فليس مطلوباً من الموظف أن يؤلف أرقاماً أو يأتي بحقائق من مخيلته. على سبيل المثال إذا استشهد بموقع البنك المركزي أو إحدى تقارير بيوت الاستشارات فيجب عليه أن يذكر المصدر حتى يعطي تقريره مصداقية، ويدفع متلقي التقرير إلى أن يتخذ قراره بناء على معلومات موثقة.

- يعزف البعض عن كتابة التقرير لاعتقاده بأن «أسلوبه غير جيد»! ولا يعلم هذا الفرد أنه ليس مطلوباً منه أن يكون كاتباً جيداً ليعد تقريراً، فالكتابة هي نوع من أنواع التواصل الأربع (الإنصات، التحدث، الكتابة، القراءة) لا بد أن يمارسها الموظف حتى يؤدي مهمته على أكمل وجه. فإذا انتهى من التقرير جاز له اطلاعه على شخص ضليع باللغة أو الكتابة (شريطة ألا يكون التقرير سرياً). ولنذكر أن الناس قدرات ولذلك فهم يكملون بعضهم بعضاً.

نصائح عامة

- إذا أراد معد التقرير الاستشهاد بأرقام أو إحصائيات فيفضل أن يأخذها من مصادرها الرسمية مثل الجهة نفسها التي يدور حولها التقرير، أو الجهات الحكومية الأرقام الحكومية الموثوق بها وغيرها.
- يجذب أن يلجأ كاتب التقرير إلى المختصين عندما يتطرق إلى جزئيات تقع خارج نطاق تخصصه، مثل لو كان في التقرير أرقام عن الاقتصاد أو القوائم المالية يتوقع منه أن يُري ما كتبه إلى شخص مختص في الاقتصاد أو المحاسبة مثلاً، حتى يكون تقريره محبوباً جيداً من جميع النواحي.
- إذا كان من يكتب التقرير فريقاً من الموظفين (اثنين فما فوق) لا بد من تقسيم كتابة التقرير بينهما بحسب الاهتمامات والتخصصات حتى يجني ثماره.
- من الأهمية بمكان أن يكتب على التقرير وبمكان واضح «نسخة أولية

للمراجعة» **Draft For Discussion** حتى لا يخطئ المدير فيسلمه بعجلة إلى مسؤوله على أنه التقرير النهائي فيفا جأ بأخطاء عديدة.

- تأكد من إنجاز التقرير قبل الموعد النهائي للتسليم **Deadline** بيوم أو يومين حتى يتسع لك مراجعته وتعديل ما يلزم، فقلما تجد شخصا يكتب تقريرا لا يحتاج إلى إجراء تعديلات طفيفة أو جذرية.

بين الحقائق والرأي الشخصي

من الأهمية بمكان التفريق بين الرأي الشخصي والحقائق. فعدم الاكتراث بأهمية هذه المسألة يمكن أن يمطر التقرير بوابل من الانتقادات لسبب بسيط وهو أن كاتب التقرير لا يفرق بين رأيه الشخصي وبين الحقائق عندما يدلل على كلامه. والحقائق هي المعلومات الأكيدة سواء كانت رقمية أم غير رقمية. فالحقائق مثل «لدينا 234 موظفا بحسب تقرير الشؤون الإدارية» أو «خسائرنا المادية هي 1.34 مليون». أما الرأي الشخصي فيأتي إما تعليقا على حقائق أو تدعيمها بحكم الخبرة المهنية في مجال معين. ويفضل أن يكتثر كاتب التقرير من الحقائق حتى يكون تقريره متينا ويعتد به لأنه مليء بالمعلومات الموثقة بالأدلة والبراهين. وهذا باختصار ما يفرق بين التقرير الجيد والضعيف.

كيفية كتابة تقرير باحتراف

لمن يريد تعلم كيفية كتابة تقرير سنقدم له العون من خلال مقالة اليوم. قد تعتقد أنك تكتب تقرير بطريقة جيدة ولكن مع مرور الزمن تكتشف مجموعة من الأخطاء لا تلاحظها عند كتابة التقرير. في هذه المقالة سوف نوضح لكم مجموعة من النصائح حول كيفية كتابة التقرير بطريقة منظمة وهادفة والإستراتيجيات الفعالة لكتابة تقرير عالي الجودة . فأنت بحاجة إلى تعلم كيفية كتابة التقرير سواء إذا كنت طالب، موظف، والكثير

يواجه صعوبة وإرباك في أسلوب الكتابة واللغة المستخدمة وطول التقرير والعديد من العوامل الأخرى



ما هو التقرير؟

يتم كتابة التقرير لهدف معين وجمهور مخصص . يعمل التقرير على تقديم معلومات وأدلة محددة من خلال تحليلها وتطبيقها على مشكلة أو قضية معينة . وعرض المعلومات بشكل منظم وواضح في صورة أقسام وعناوين بحيث يسهل على الجمهور المستهدف متابعتها .

عندما يطلب منك كتابة تقرير عادة ما يقدم التقرير موجز من التعليمات والإرشادات والخطوط العريضة لغرض مهم للجمهور المستهدف والمشكلة التي يتم كتابة التقرير من أجلها . نقدم لكم دليل كتابة التقرير ولاشك أن يجب أن تأخذ مجموعة من التعليمات في اعتبارك عند كتابة التقرير .

كيفية كتابة تقرير إرشادات عامة :

هناك مجموعة من الإرشادات العامة التي يجب أن تعرفها قبل الشروع في كتابة التقرير وتحديدها جيداً يمكنك التعرف عليها أدناه :

الهدف من التقرير :

أهم شئ يجب أن تأخذ في اعتبارك خلال عملية كتابة التقرير وذلك لأن التقرير مكتوب لكي يتم قرائه من قبل شخص آخر، فهذا هو الهدف الرئيسي لكتابة التقرير. وقبل البدء في كتابة التقرير يجب أن تحدد في عقلك الجمهور المستهدف من الكتابة . في أضيق الحدود يكون التقرير مكتوب من أجل مديرك في العمل أو أستاذك الجامعي أو ربما لجنة التقييم في العمل وأيضاً تحديد إذا كان التقرير مكتوب لأشخاص أكبر أو أصغر منك لأن ذلك له قيمة لكي تستمر في العمل وتحسينه . بصفة عامة يجب أن يستهدف التقرير تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وموجزة عن المشكلة .

النهج العام للتقرير :

عند إتخاذ نهج من أعلى إلى أسفل عند كتابة التقرير يساعدك في حل المشكلة وينقسم إلى مجموعة من التفاصيل وهي كالتالي :

أولاً كتابة الخطوط العريضة للقسم .

ثُم الخطوط العريضة للفرع .

ثُم مخطط لمستوي الفقرة وتشمل عرض الفقرة في نقاط أو تدفق للأفكار .

كتابة تدفق الأفكار في هيئة جمل تساعدك في بناء التقرير .

أثناء التفكير في الخطوط العريضة للفقرة يجب وضع في اعتبارك الأرقام، الجداول، الرسوم البيانية، كجزء من التقرير في مراحله المختلفة .

ما الذي يجعل التقرير جيد ؟

هناك أسباب تجعل التقرير شكل من أشكال التقييم الكتابي وهما :

لمعرفة ما تعلمنه من من قراءتك وبحثك وخبرتك .

لكي يعطيك تجربة مهمة ومهارة يتم إستخدامها على نطاق واسع في العمل .

يعرض التقرير تحليل لوقائع مترتبة بمشكلة معينة. يجب وضع جميع المصادر التي تم الرجوع إليها في التقرير وفقاً للأسلوب المفضل لديك، تجنب سرقة المراجع وعند كتابة تقرير جيد يثبت ذلك قدرتك على :

- فهم الغرض من لائحة التقرير والإلتزام بمواصفتها .
- جمع وتقيم وتحليل المعلومات المرتبطة بالموضوع .
- القدرة على كتابة مادة منطقية ومتماسة .
- تقديم التقرير المطلوب منك وفقاً للتعليمات .
- القدرة على وضع الإستنتاجات المناسبة التي تدعمها الأدلة .
- تقديم التوصيات المدروسة والعلمية .

بناء التقرير :

فيما يلي شرح لهيكل ومكونات التقرير، يجب أن تلاحظ أن هذه مجرد مبادئ توجيهية فقط وليس قواعد . لذلك، يجب ان تستخدم ذكائك في كتابة التقرير الخاص بك .

العنوان : أهم شئ في التقرير لأنه يقدم فكرة ملخصة عن الموضوع. يجب أن تختار عنوان جذاب للقارئ لكي يحدث تأثير جيد .

الخلاصة : يجب أن تكون الخلاصة قصيرة في غضون حوالي 2 فقرة (250 كلمة) . ينبغي أن يشمل الملخص جوهر التقرير . يتحدد من خلال الملخص إذا كان القارئ سيمضي قدماً في قراءة التقرير أم لا . يمكن أن يحتوي على كميات من التفاصيل بحسب متفاوتة مثل محاولة عرض الدافع الرئيسي والمنهجية وبعض النتائج اللافتة للنظر إن وجدت .

المقدمة : تبدأ معظم التقارير بكتابة مقدمة ويجب أن يكون هذا الجزء يعرض إجابة على الأسئلة التالية ليس بالضرورة كلها بعض منها كافي . بعد تحديد العنوان وكتابة الملخص هناك جزئان تتحذهم أغلبية التقارير .

- ما هي المشكلة ؟ بعبارة أخرى، الخلفية عن الموضوع قد يتضمن ذلك الهدف من التقرير .
- ما هي بالتحديد المشكلة التي تحاول حلها ؟
- طرح أسباب صعوبة المشكلة ؟ بمعنى طرح سبب هذه المشكلة
- هل تزال المشكلة بدون حل ؟
- ما هي الإفتراضات التي تساعد في حل المشكلة ؟
- ما هي النتائج الرئيسية ؟ عرض ملخص رئيسي للنتائج .
- ما هي الأفكار التي يدور حولها التقرير ؟

المقدمة عبارة عن نسخة مختصرة من التقرير لأن التقرير عبارة عن مزيد من التوسيع للأمور التي تم عرضها بطريقة موجزة في المقدمة .

المعلومات الأساسية : يجب أن تعرض على القارئ المعلومات الأساسية عن المشكلة التي قمت من أجلها بإعداد التقرير . يتعرف القارئ على المبادئ التي تحفظه للإستمرار في إستكمال قراءة التقرير .

الدراسات السابقة : يتضمن هذا الجزء طرح تفسير لماذا قمت بهذا العمل ؟ ومقارنة بين اختيارك وعملك لهذه المشكلة بالدراسات السابقة في نفس الموضوع . على سبيل المثال، قد تكون المقارنة بناء على الأداء الوظيفي أو المنهج . تستغرق هذه الجزئية حوالي سطرين .

يمكّنك عرض هذه المقارنة في صورة جدول لكي يعرض أبعاد المقارنة المختلفة لكي يشعر القارئ بالدقة أثناء عرض النقطة لتوضيحها بشكل مختصر .

القسم المنهجي : يعد الجزء المنهجي قسم رئيسي يمكن تقسيمه إلى أقسام متعددة . من المنطقي أن يشير القسم المنهجي إلى مجموعة من النقاط الرئيسية التالية :

الخطوط العريضة : من الضروري أن يكون لديك خطوط عريضة للمنهجية المستخدمة في البحث .

استخدام الأرقام : شرح الجوانب الرئيسية في منهجية التقرير في صورة نقاط .

المصطلحات : القيام بتعريف كل مصطلح تم استخدامه وعرض أكثر المصطلحات شيوعاً في التقرير .

النتائج :

يعد هذا الجزء من الأجزاء الفنية في التقرير، وعادة ما يكون فرع مستقل وغالباً ما يجيب عن الأسئلة التالية :

- ما هي جوانب التي تسعى لتقديمها ؟
- هل تم إثبات الفرضيات التي قمت بوضعها في التقرير ؟
- ما هي مقاييس الأداء ؟
- ما هي معايير قيد الدراسة ؟
- ما هي النتائج ؟
- لماذا تبدو النتائج بالطريقة التي عرضتها ؟

عادة قد تحتاج إلى عرض النتائج في صورة رسوم بيانية وجداول لكي تشرح لك كل شئ بشكل جيد ومن خلال ذلك توضح ما هي الحالات الغير قابلة للتفسير ؟

إذا كان لديك الكثير من النتائج يمكنك تلخيصها في نقاط رئيسية .

التوصيات :

في هذا القسم توضح بعض الفروض التي تحتاج إثبات مرة أخرى وعرض جوانب المشكلة التي لم يتم إثباتها وإمكانية إجراء المزيد من التقارير في جوانب متصلة بالمشكلة .

الاستنتاجات : عادة ما يركز القارئ على العنوان، المقدمة، الخلاصة، الاستنتاجات لأنهم أهم العناصر الأساسية في أي تقرير. هذا القسم مهم جداً من خلال عرض النقاط الرئيسية .

تحسين التقرير :

أي تقرير بعد قرائته تحتاج إلى إعادة القراءة مرة أخرى فالقراءة الذاتية و التحليل النقدي وإليك بعض الأشياء التي يجب أن تتذكرها :

بدء كتابة التقرير في وقت مبكر، لا تنتظر الإنتهاء من عملك قبل البدء في كتابة التقرير حتى تتمكن من عمل تقرير ممتاز .

التغذية المرتدة : يجب أن يمر التقرير بهذه المرحلة أن تقرأ بنفسك التقرير مرة واحدة بشكل كامل وتنقيحها أو إعطاء التقرير إلى أحد زملائك لكي يعطي لك ملاحظاته وبعد ذلك يقوم المدير بقراءتها .

المراحل الأساسية لكتابة التقرير:

تحتاج جميع التقارير أن تكون واضحة وموজزة ومنظمة بشكل جيد لكتابة تقرير فعال . ولتحقيق ذلك، قم بتخصيص وقت للخطيط والإعداد سوف يصبح الموضوع أسهل . نصف إليك المراحل الأساسية لكتابة تقرير ناجح وتسليميه قبل الموعد النهائي.

المرحلة الأولى : فهم التقرير بإختصار :

المرحلة الأولى أكثر المراحل أهمية، عليك أن تكون فاهم الغرض من التقرير حتى تتمكن من إيصال الفكرة إلى الجمهور . تأكد من فهم جميع التعليمات السابقة جيداً .

المرحلة الثانية، جمع المعلومات :

بمجرد أن تبدأ في تحديد الغرض من التقرير، تحتاج إلى البدء في جمع المعلومات المرتبطة بالموضوع . وقد تأتي هذه المعلومات من مجموعة مصادر متنوعة . غالباً ما يعتمد كم المعلومات التي تحتاج إليها بناء على الهدف من التقرير. تحتاج إلى قراءة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع كل هذه الأمور تساعدك في جمع المعلومات المرتبطة بالموضوع .

المرحلة الثالثة، تنظيم الأفكار :

بمجرد الإنتهاء من جمع المعلومات التي تحتاجها لكتابه التقرير، يمكنك عمل تسلسل وتنظيم للافكار الرئيسية في صورة نقاط لأنها إشارة موجزة عن التقرير .

المرحلة الرابعة، تحليل الأفكار :

قبل البدء في كتابة المسودة الأولى من التقرير، قد تستغرق وقت طويل للدراسة وتقديم الملاحظات من خلال استخدام الواقع والأدلة وتحليل الأفكار الرئيسية التي تم تدوينها .

المرحلة الخامسة، كتابة التقرير :

والأن بعد أن قمت بتنظيم الأفكار يمكنك البدء في كتابة المسودة الأولى للقرير والبدء في عرض الفكرة الرئيسية للقسم وال فكرة .

شرح الفكرة وتحديد المصطلحات الرئيسية .

تقديم ادلة لها صلة بالفكرة .

التعليق على كل قطعة التي تبين مدى ارتباطها بالمشكلة .

المرحلة السادسة، مراجعة التقرير وإعادة الصياغة :

يجب أن يكون لديك قسط كافي من الوقت لإعادة صياغة التقرير مرة أخرى لإعادة ترتيب المعلومات مرة أخرى للتعرف إذا كنت عرضت التقرير بطريقة موجزة .

