



البعض أنها 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 نتعرف على العديد من القواعد التي يبغى 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 الحقيبة التدريبية لبرنامج : مهارات إعداد وكتابة التقارير

يطيب لمؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية أن تقدم لكم بطاقة الوصف لهذه الحقيبة 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 ، وأداة 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 منسوبي المنظمة لأن هذه المهارات تجعل منها أداة 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 الإداري 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 المسؤولة 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 تبين 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 الهام 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 الفعلية لجميع الفئات المستهدفة في مجال إعداد وكتابة التقارير وتم صياغة حقيبة تدريبية ذات منهجية عالمية لتلبي هذه الاحتياجات للعاملين .

لهذا فإن هذه الحقيبة التدريبية تستهدف تدريب وتأهيل القيادات الإدارية وكافة العاملين في المنظمات بكافة مجالاتها و مستوياتهم للقيام بتصميم وإعداد وكتابة التقارير بمهنية واحترافية وفق منهجية علمية مقننة ، فهذه الحقيبة التدريبية تعد برنامج تدريبي أساسي لجميع القيادات الإدارية .

وتهدف هذه الحقيبة التدريبية إلى تعريف المشاركين بالمفاهيم والإستراتيجيات الهامة في مجال إعداد وكتابة التقارير ، وتشمل المادة العلمية لهذه الحقيبة التدريبية على موضوعات مختلفة عن آليات إعداد وكتابة التقارير وتعريف المشاركين بتقسيمات التقارير الإدارية ومجالاتها 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 الحقيبة التدريبية ، إلا أننا نتميز بالأسلوب التدريبي الشيق الذي ينقل هذه الحقيبة التدريبية من إطارها الأكاديمي الرتيب نوعاً ما إلى إطار أكاديمي تدريبي يركز على المشاغل التدريبية التي تحفز على التعلم النشط .

حيث تشغل هذه الحقيبة التدريبية على تقديم تصور معرفي شامل عن فن إعداد وكتابة باحترافية ومهنية ، ولا تقتصر هذه الحقيبة على هذا التقديم ، بل تتجاوزه إلى تجارب تطبيقية من واقع ممارسات فعلية من خبراتنا التدريبية والتربوية و الإدارية والإستشارية ننقلها للمشاركين في البرنامج التدريبي .

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

إننا نتطلع إلى أن تكون هذه الحقيبة التدريبية ، وغيرها مما نتنتجه في مهارات النجاح للتنمية البشرية ، مدخلاً لحوار أوسع ومعرق يفضي إلى خلق مناخات إدارية تفاعلية تؤدي إلى إحداث تحول في العملية الإدارية والتربوية بمجملها ، وبما يجري في حجرة التدريب بشكل خاص في إطارها الاجتماعي بأبعاده كافة .

لقد ركزنا في مهارات النجاح للتنمية البشرية أن تكون هذه الحقبة منطلقاً لتقديم برنامج تدريبي ممتع ومفيد ولهذا فهي عبارة عن مشغل تدريبي فعلي 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 للحقبة التدريبية متمن لكم المتعة والفائدة .

عدد الأيام والساعات التدريبية للبرنامج

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

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



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

### أهداف البرنامج التدريبي

بنهاية هذا البرنامج التدريبي نتوقع أن المشاركون قد حققوا النتائج الآتية  
( بمشيئة ا ) :

تنمية قدرة المشارك على إتباع الأساليب و الأسس العلمية في إعداد و كتابة التقارير ، و كذلك إكسابه المهارات الفنية اللازمة ، بما يؤدي إلى تحسين أدائه في ذلك المجال .

### أهداف الحقبة التدريبية :

أولاً : الهدف العام للحقبة التدريبية :

بنهاية هذا البرنامج التدريبي نتوقع أن المشاركون قد حققوا النتائج الآتية  
( بمشيئة ا ) :

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

ثانياً : الأهداف التفصيلية :

تهدف هذه الحقبة التدريبية إلى إكساب المشاركين المعارف 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 بمفهوم البيئات والمعلومات والفرق الجوهرية بينهما وآليات جمعها وتدقيقهم .
- 3- تعريف المشاركين بأهمية التقارير الإدارية في تحسين العمليات 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 اللازمة لإدارة لكتابة التقارير بفعالية وكفاءة .

الوحدات المعرفية والمهارية للبرنامج التدريبي

الوحدات المعرفية والمهارية التي تتضمنها الحقبة التدريبية :

سيتعلم بإذن ا 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 :
- 0 مفهوم التقرير الإداري .
- 0 أهمية التقارير الإدارية .
- التقارير كوسيلة إتصال فعالة و خصائص مواصفات الكتابة الإدارية :
- 0 أهمية التقارير في عملية الإتصال الإداري
- 0 لمن سيرفع التقرير .
- 0 أنواع التقارير .
- 0 خصائص مواصفات الكتابة الإدارية .

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

- الهيكل العام للتقرير :
- 0 الإطار التنظيمي للتقارير الإدارية
- 0 مهارات وقواعد الصياغة اللغوية في إعداد وكتابة التقارير
- 0 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 وكتابة التقارير :
- 0 الخطوات الفنية لكل مرحلة من مراحل إعداد وكتابة التقارير .
- 0 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 الجدولي 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 وكتابة التقارير :  
وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية  
التالية :

- تطبيقات إعداد وكتابة 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
	<u>استراتيجية التعلم التعاوني</u> <u>استراتيجية 4Mat® system</u>

### طريقة التدريب

إن عملية التدريب تسعى لسد الفجوة بين الواقع والمأمول وإكساب المتدربين المعارف والخبرات وتنمية قدراتهم ليتمكنوا من أداء مهامهم وتحقيق أهدافهم بكفاءة وفاعلية .  
ونحن نسعى في مؤسسة مهارات النجاح للتمنية البشرية لإتباع أحدث نظم واستراتيجيات التدريب ذات الفاعلية في عملية التعلم والتعليم ولهذا فقد عينا عند تصميم هذه الحقيبة التدريبية باتباع طرق واستراتيجيات تدريبية حديثة وفق منهجية علمية متناسقة مع سياق البيئة التدريبية وفيما يلي الطرق والاستراتيجيات التي سنتبعها بإذن ا عند تنفيذ هذا البرنامج التدريبي:

مشاهدة	مسمى الطريقة
	<u>استراتيجية المحاضرة " الإلقاء " Lecturing</u>
	<u>استراتيجية التدريس المصغر Microteaching</u>
	<u>استراتيجية المناقشة Discussion</u>
	<u>الورشة التربوية</u>
	<u>استراتيجية تمثيل الأدوار " لعب الدور "</u>

## استراتيجيات التدريس للمجموعات الصغيرة Small Groups

استراتيجية التعلم بالاكتشاف

استراتيجية حل المشكلات Problem Solving

دراسة الحالة

العصف الذهني

21

استراتيجيات التقييم المتبعة

مشاهدة	القسم	وسيلة التقييم
	<u>استراتيجيات تقييم التعلم وأدواته</u>	<u>التقييم الواقعي</u>
	<u>استراتيجيات تقييم التعلم وأدواته</u>	<u>استراتيجية التقييم المعتمد على الأداء</u>
	<u>استراتيجيات تقييم التعلم وأدواته</u>	<u>استراتيجية التقييم بالقلم والورقة</u>
	<u>استراتيجيات تقييم التعلم وأدواته</u>	<u>التقييم الصفي</u>
	<u>استراتيجيات تقييم التعلم وأدواته</u>	<u>استراتيجية الملاحظة</u>
	<u>استراتيجيات تقييم التعلم وأدواته</u>	<u>استراتيجية التقييم 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 إحتياجاتهم الفعلية وطبيعة عملهم .  
3. أن يكون متفرغاً للتدريب خلال كامل الفترة التدريبية للبرنامج التدريبي .

4. الالتزام بحضور كامل الفترات التدريبية . حيث لن تمنح شهادة لمن يتجاوز غيابه 10% من كامل الفترات التدريبية .

5. أن يلتزم بتطبيق كافة التقنيات والمهارات المطلوبة من مدرب 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 و الضوابط 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 تنبيه 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 المدرب في إطار البرنامج التدريبي .

### معايير المدرب المجاز له تقديم البرنامج التدريبي

تشتد مؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية لإعتماد إجازة مدرب في تدريب هذه الحقبة التدريبية توفر المعايير المتوافقة مع المعايير العالمية

- في مجال التدريب وهي لهذا تشترط في مدربي هذه الحقبة التدريبية المعتمدين من قبلها في التدريب المعايير التالية :
- 2- أن يكون مجتازاً لدورة المدرب المعتمد وفق معايير مهارات النجاح للتنمية البشرية .
- 3- أن يكون مدرباً معتمداً 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 .

### المدرّبين المعتمدين للحقبة التدريبية

الترتبة	اسم المدرب	اسم المدرب	المدينة	الدولة	رقم المدرب	التفاصيل
مدرب أساسي	<u>د. محمد العامري</u>	د. محمد العامري	الرياض	المملكة العربية السعودية	1	

مذكرات ومطبوعات المادة العلمية للحقبة التدريبية

- تقدم لكل متدرب حقيبة 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 الحقبة 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 مصليين منفصلين ) علماً بأننا نستوقف مع كل أذان للصلاة و إعطاء فرصة للمتدربين للاستعداد للصلاة 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 الصلاة ( في حالة الدورات النسائية و الرجالية لابد من وجود دورتين للمياه احدهما نسائية و الأخرى رجالية و منفصلة و قريبة للصلاة ) .
- 3- وجود مواقف لسيارات المتدربين بشكل نظامي و مناسب و أمن و قريب من الصلاة التدريبية .
- 4- وجود لوحات إرشادية لمقر البرنامج داخل المقر تحمل اسم المؤسسة و البرنامج و المدرب 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 و تكون الطاولة لها خاصية التعديل و التغيير و يجب أن تكون الكراسي مريحة و متحركة و يتم الاتفاق مع المدرب على الوضعية المناسبة لجلوس المتدربين و التي تضمن راحتهم و التواصل العيني الجيد بينهم و بين المدرب و المعينات التدريبية و تسهل حركة المدرب .
- 6- لابد من وجود صوتيات جيدة في الصلاة و وجود لاقط جيبى محمول متحرك ( لاسلكي ) .
- 7 . توضع طاولة لأدوات المدرب و هي جهاز الحاسب الآلي و الحقائب و الأدوات التدريبية .
- 8 - لابد من وجود شاشة عرض كبيرة و سبورة ورقية كبيرة .
- 9 - يتم التنسيق مع إدارة الصلاة أنه سيتم تعليق أوراق الشروحات على حامل ( ستاند ) أو جدار الصلاة .
- 10 - يتم التأكد من جودة التهوية للصلاة و القدرة على تجدد الهواء بها .
- 11 - إنارة الصلاة يجب ان تكون جيدة و سيتحسن الإنارة البيضاء .
- 12 - يجب أن لا تكون بالصلاة صور تشتت الانتباه او تتنافى مع القيم أو

- إعلانات لجهات أخرى .
- 13.** في الدورات التي ويكون فيها دائرة تلفزيونية لمتدربين رجال و نساء يراعي جاهزية الدائرة التلفزيونية و أن الأخوات لديهم شاشتين أحدهما بالعرض التدريبي و الأخرى عرض فيديو للمدرب و لديهم ميكروفونات متحركة لغرض الاتصال بين الصاليتين .
- 14.** يمنع التدخين داخل الصالة التدريبية منعاً باتاً .
- 15.** - يتم تكليف عمال للنظافة يقومون بتنظيم و تنظيف الصالة و ترتيبها و تعطير أجوائها 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 كراسيهم و التأكد من صلاحيتها قبل البرنامج التدريبي و أثناء 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.** يراعى في الألوان ديكور الصالة أن تكون فاتحة و هادئة .
- 21.** تستبعد كل الكراسي الزائدة عن عدد المتدربين بالصالة و يراعى ذلك بشكل دوري .
- 22.** يوضع للمدرب كرسيين مرتفعين ليتمكن الحضور من رؤية المدرب أثناء التطبيقات و أثناء جلوسه على الكرسي .
- 23.** يراعى 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 ترحيبي خارج بوابة القاعة التدريبية باسم المؤسسة وشعارها و البرنامج والمدرّب و مقرّ الدورة و تاريخها و زمن البدء و النهاية و يرحب فيه بالمشاركين .
26. توضع لوحة إعلانية كبيرة داخل الصالة التدريبية توضع خلف المدرّب و تحمل اسم المؤسسة و شعارها البرنامج والمدرّب و مقرّ الدورة و تاريخها.
27. توضع لوحات ترحيبية وتحفيزية للمتدربين بالمدخل و الممرات الموصلة لمقرّ الدورة .
29. يتم التأكد بشكل دوري من نظافة دورات المياه و تعطيها و تعقيمها و توضع بها لوحات ترحيبية بالمتدربين .
- ( 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 + كبتشينو + كيك ( ويراعى التجديد و الابتكار و حسن التقديم ) .
- كما يتم وضع المواد التالية على طاولة المتدربين و لكل متدرب :
- قنينة مياه صحية نقية و أصلية كبيرة و تكون جديدة و باردة .
  - يوضع كوب زجاجي نظيف لكل متدرب بجانب قنينة الماء .
  - لكل متدرب 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 سكاكر طبيعية للمساعدة على التنشيط .

و سائل ومعينات التدريب

**السبورة الورقية Flow Chart****الشفافيات وجهاز عرض الشفافيات Over head Projector**

سياسة التدريب بمهارات النجاح

**1-** وسائل تقويم من قبل المدرب وإدارة 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 و الحقيبة 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 و يضم المدرب و الجهة 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 الأولي لوحة التوقعات و استمارات الخبرات للمتدربين ( راجع الملحقات - ملحق لوحة التوقعات و استمارة الخبرات للمتدربين ) حيث يتم الطلب من المشاركين تعبئة هذه الاستمارات قبل بدء البرنامج التدريبي أما التقويم أثناء و بعد البرنامج فيعتمد على أساليب الملاحظة و القياس و استمارات التقويم من المتدربين بشكل يومي و لوحة التقويم .

**2-** وسائل التقويم من قبل المتدربين :

- أ. استمارات الخبرات ( راجع الملحقات - ملحق لوحة التوقعات و استمارة الخبرات للمتدربين )
- ب - استمارة التقويم اليومي و النهائي ( راجع الملحقات - ملحق استمارة 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 استمارة التقويم للبرنامج التدريبي )

- بطاقة المتدربين ودورها في حساب الحضور والغياب للمتدربين :
1. تقوم البرنامج التدريبي بإعداد بطاقات للمتدربين ( تعلق على الصدر ) و لوحات اسمية ( 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 تنبيه للمشاركين بأهمية استلام البطاقة واللوحة عن الدخول للقاعة وتسليمها عن الخروج منها .
  4. عند دخول المتدرب للقاعة بعد كل ستراحة 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 لا بد من مراعاتها أثناء تنظيم البرنامج التدريبي :

1. سيطبق على هذا البرنامج التدريبي معايير مؤسسة مهارات النجاح للتنمية البشرية في إعتداد 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 البرنامج التدريبي من جوانبه التنظيمية والعلمية وأنشطته وفعالياته يجب أن تنضبط بضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية والكتاب والسنة النبوية .

ب. المبادئ والقيم .

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

ج. إحترام عقول المشاركين .

حيث يجب أن يجتهد كافة أطراف العملية التدريبية في تقديم ما يحترم عقول المشاركين ، ويلبي إحتياجهم التدريبي ، ويضمن جودة العلمية التدريبية والتوازن بين المتعة والفائدة في العملية 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 العملية التدريبية بكافة جوانبها التنظيمية والعلمية وأنشطتها وفعاليتها يجب أن تراعي مبدئ أن يكون البرنامج التدريبي إيجابياً للمدرب وللمتدرب وللجهة المنظمة وللمجتمع ويراعي آثار ما سيقدم فيها على الجانب الديني والروحي والاجتماعي والصحي والأسري والإقتصادي والعلمي والعلمي والنفسى والعقلي .

2. المدرب الدكتور محمد بن علي شيبان العامري هو قائد فريق العمل في البرنامج التدريبي و يعبر رئيس الفريق و له الحق في الطلب من الجميع مضاعفة الجهد و العطاء كما أن له وحده حق التقييم الفني للمشاركين وإعتماد منحهم للشهادات من عدمه بناء إنجازهم للمعايير 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 و إحتياجاتهم التدريبية و أبرز المشكلات التي تواجههم و

- تواجه المجتمع المحيط بيئتهم و خلفياتهم الدينية و الطائفية و الثقافية و الدينية و الاقتصادية و الاجتماعية و الوظيفية .
4. تعقد يومياً في نهاية اليوم التدريبي جلسة لتقييم كل يوم تدريبي تضم المدرب و مدير الدورة والمنسق 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 و الإداري 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 لداخل 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 و النساء سواءً كان أثناء جلسات العمل أو التطبيق الفعلي للبرنامج التدريبي أو جلسات الإستراحة أو البوفية .
9. سيتم أخذ لقطات فوتوغرافية للدورة و المتدربين لغرض التوثيق 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 و المتدربات للتنبيه و يجب أخذ موافقة خطية من كل متدرب بموافقه 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 و إن كنت لا تمنع 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 وعروضها التدريبية في العالم العربي .
- 11.** يمنع بشكل قطعي على كل أطراف العملية التدريبية ( المدرسين - المتدربين - الجهة المنظمة - الجهاز الإداري - الجهاز الفني - المساعدين - المنسقين - المسوقين ) وكل من له علاقة بالبرنامج التدريبي التلطف بما يسئ 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 مدرسين أو جهات أخرى مهما كان نشاطها داخل الدورة التدريبية أو في سياقها أو في ردهاتها .
- 13.** يمنع بشكل قطعي على كل أطراف العملية التدريبية ( المدرسين - المتدربين - الجهة المنظمة - الجهاز الإداري - الجهاز الفني - المساعدين - المنسقين - المسوقين ) وكل من له علاقة بالبرنامج التدريبي مهاجمة المدرسين الآخرين أو الجهات التدريبية أو الاستخفاف بهم أو الإساءة إليهم .
- 14.** في حال حاجة احد المتدربين للتصوير بكاميرته الخاصة أو الكاميرا الملحقة بهاتفه المحمول لابد من الإستئذان 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 و أخذ موافقتهم و نحن في العادة نسعد بمثل هذا التوثيق و نرحب به فقط نرجو التنسيق معنا .
- 16.** لا يجوز جلب الاطفال 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 صفته 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 / الخليوي / 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 المكاتبة بين شخصين، أو أكثر من شخص في وقت 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 مكتوبة ورقياً أو رقمياً. [2] كتابة المراسلات الإدارية حتى يستطيع الموظفون كتابة المراسلات الإدارية بطريقة مناسبة؛ يجب عليهم التقيد بالقواعد الآتية: الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية إن الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية تعد من المتطلبات يجب توفيرها عند كتابة الرسالة وإخراجها فنياً بمظهر جمالي، وتساهم في ترك انطباع إيجابي لدى قارئ الرسالة، وتشمل هذه الجوانب على مجموعة من الأمور المهمة، وهي: [3] الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسله، والتي تعكس درجة اهتمام الموظف أو المؤسسة بمدى رسمية المراسلة

الإدارية، وهناك مواصفات يُنصح أخذها بعين الاعتبار عند اختيار نوع الورق لكتابة أي رسالة إدارية؛ وهي: اللون: يُفضل استخدام الأوراق ذات اللون الأبيض؛ لأنه يُعتبر من الألوان المناسبة لكتابة المراسلات الإدارية، فيوصف الأبيض بدرجة عالية من الرسمية. النوع: يجب اختيار نوع ورقٍ قويٍّ، وناعم الملمس، ولا يتغير لونه إلى الأصفر، وغير قابل للتلف بسهولة. المَقاس: هو الحجم الرسمي للورق الذي يُستخدم عادةً في دائماً. **A4** كتابة المراسلات الإدارية، ويتم اختيار ورقٍ بِمَقاس المسافات: هي ما يُترك من فراغات بين الكلمات أو الأسطر أو الفقرات، بحيث يُعطي نصّ الرسالة مظهراً جمالياً مقبولاً ومُناسباً. الهوامش: هي المسافة بين حواف الورقة المُستخدمة من جميع الجهات ونصّ الرسالة، ولها دور في المحافظة على محتوى الرسالة في حال تعرّضت لأي نوع من أنواع التلف. خصائص المراسلات الإدارية يجب أن تتميز المراسلات الإدارية بمجموعة من الخصائص، والتي تُساهم باستخدام الأسلوب الصحيح لكتابة الرسالة الإدارية، كما إنها تترك أثراً إيجابياً عند القارئ، ممّا يُسهّل في فهم محتوى الرسالة بوضوح ودقّة، وتتمثّل خصائص الرسالة في الآتي: [4] الوضوح: هو اختيار كلماتٍ سهلةٍ وبسيطة دون تعقيدٍ وغموضٍ وتكرار، وحتى يتميّز محتوى الرسالة بالوضوح يجب أن تكون الجمل والأفكار مترابطةً ومتناسقةً؛ ليسهل على مُستلم الرسالة فهم المعنى والمقصد منها. تجنّب الأخطاء: يُقصد بذلك أن يحرص كاتب المراسلة الإدارية على تجنّب أي خطأ في الكتابة؛ سواءً أكان لغوياً أو نحوياً، لذلك يجب الحرص على قراءة الرسالة أكثر من مرّة قبل إرسالها بشكلٍ رسميٍّ الاختصار: هو التّركيز على الموضوع الرئيسي للرسالة، واختيار الكلمات والعبارات الأنسب بإيجاز دون إطالة أو إسهاب، وتجنّب التكرار والحشو الذي لا يُضيف شيئاً لمحتوى الرسالة. قوة اللغة: هي استخدام الكلمات التي تترك أثراً عند القارئ، مع ضرورة تجنّب الألفاظ الركيكة، أو تلك التي تحتل أكثر من معنى وتفسير. لطافة

اللغة والتعبير: هي استخدام كافة العبارات والألقاب التي تدل على التقدير والاحترام المتبادل بين كاتب الرسالة والمتلقي، ويتم استخدام كلمات اللطافة بناءً على المستوى الوظيفي للمتلقي، مثل: حضرة أو معالي. أنواع المراسلات الإدارية توجد العديد من أنواع المراسلات الإدارية المستخدمة في الشركات والمؤسسات، ومن أكثرها استخداماً: [4] المراسلات الإدارية الرسمية: هي كافة النماذج الرسمية والقانونية التي تستخدمها الشركات والمؤسسات في التراسل، وتُقسم إلى نوعين هما: المراسلات الرسمية الخارجية: هي التي تصدر عن المؤسسات والشركات إلى جهة تقع خارج إطار إدارتها، وتشمل على المراسلات مع الشركات الأخرى، أو المراسلات مع الدول أو المؤسسات العامة كالوزارات الحكومية. المراسلات الرسمية الداخلية: هي التي تُستخدم داخل نطاق وحدود المؤسسات والشركات، وترسل من الإدارة إلى الأقسام والموظفين أو العكس. المذكرات الإدارية: هي عبارة عن نوع من أنواع المراسلات 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 المراسلات الإدارية للمراسلات 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 المدراء بشكل مباشر. المساعدة على ترتيب الأفكار، وصياغتها بطريقة صحيحة ومناسبة مع الهدف الرئيسي من المراسلة. تعتبر المراسلة 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 العديد من النماذج الرسمية للمراسلات الإدارية الورقية. أقسام المراسلات الإدارية تُقسم المراسلات الإدارية عادةً إلى مجموعة من الأقسام، وهي: [5] اسم وعنوان مُرسل الرسالة:

هو المقطع الأول في الرسالة الإدارية، والذي يحتوي على البيانات الأساسية عن المؤسسة أو الموظف الذي قام بكتابة الرسالة الإدارية، وعادةً يكتب الاسم من مقطعين 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 وثيقة رسمية وقانونية. اسم وعنوان مُستلم الرسالة: هو المقطع الثاني أو الثالث في الرسالة الإدارية؛ والذي يحتوي على البيانات الخاصة بالمؤسسة أو الإدارة أو الشخص المُستلم للرسالة الإدارية. موضوع الرسالة: هو العنوان الرئيسي والهدف المباشر من الرسالة الإدارية، ويكتب الموضوع في أعلى الرسالة؛ حيث يُساعد القارئ على فهم الهدف من الرسالة. تحية الرسالة: هي السطر الأول في محتوى الرسالة الإدارية، وعادةً تُستخدم فيها كلمات تدل على تقدير مُرسل الرسالة لمُستلمها، ومن أكثر الجمل استخداماً في تحية الرسالة: السلام عليكم ورحمة ا 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 تُقسم الرسالة إلى فقرات قصيرة. الخلاصة تُعدُّ المراسلات الإدارية من أهم الوثائق الرسمية المُستخدمة في كافة أنواع المنشآت، وتوجد العديد من أنواع المراسلات التي يُستخدم كل منها لهدفٍ ما، أو بناءً على الموضوع المُخصَّص لها؛ لذلك تُصنَّف المراسلات الإدارية بأنها من الوثائق المهمة في المؤسسات؛ لأنها تساهم في تحديد المسؤولية عن اتخاذ أي قرار وتحمل توابعه. حتى يتمكن كاتب أو محرر الرسالة الإدارية من كتابتها بطريقة صحيحة من الواجب عليه التقييد بمجموعة من الجوانب الفنية والخصائص الخاصة بالرسالة، والتعرّف على كافة الأقسام الرئيسية والمباشرة التي تتكوّن منها، ويُساعده ذلك في صياغة محتوى الرسالة بأسلوب مناسب، وضمن قواعد الكتابة من خلال الحرص على الحيطة

والحذر في اللغة والكلمات المُستخدَمة والخاصة فيما يتعلّق بالموضوع الرئيس للرسالة الإداريّة. المراجع ↑ المعاني، "معنى كلمة مراسلة"، **Business Dictionary**, "Correspondence", **Business Dictionary**, Retrieved 31-10-2016. Edited. ↑ "United Nations Correspondence Manual", United Nations, Retrieved 31-10-2016. Edited. <sup>٨</sup> أ ب ت إجراءات سكرتارية <sup>٨</sup> 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 الإدارية

تعدّ كتابة الخطابات الرسمية، والمراسلات والتقارير الإداريّة إحدى المهارات التي يتوجب أن يتقنها الموظفون في المؤسسات الحكوميّة العامة، والعاملون كذلك في القطاع الخاص، وذلك لما يتطلبه العمل الإداري من تنظيم وتنسيق دائم في المهام التي تُسند إليه، ولمواكبة التطورات الكبيرة التي يشهدها قطاع الإدارة في عصرنا الحالي. ولقد أصبح إتقان كتابة الكتب الرسمية، والإدارية معياراً هاماً للحكم على مدى كفاءة العاملين في القطاعات الوظيفية المختلفة، وحتى الباحثين عن العمل؛ لأنها تحدّد مدى تشبعهم المهنيّ لوظيفة الإداري، وتحدّد إدراكهم التام لأهمية هذه المخاطبات في تسيير أمور العمل، ونجاحه. تقسم

المراسلات الإدارية إلى عدّة أنواع تبعاً لموضوعها، والغاية منها، والجهة الرسمية، أو الإدارية المرسلّة إليها، وهي تحتاج لضوابط وقواعد عامة يتوجب على الإداري التقيد بها، واتباعها ليقدم طلباً إدارياً حسب الأصول، والقواعد. ويكون التراسل الإداري بين المؤسسات والموظفين العاملين فيها، وبين الموظفين والإدارات، أو المؤسسات التي يتمّ 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، كأن نذكر 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 المعني بصفته الإدارية، والرسمية، دون الحاجة إلى كتابة اسمه الشخصي، كأن نقول: السيد مدير شؤون الموظفين مثلاً، دون ذكر اسمه، أو لقبه؛ لأنّ ذلك ينزع الصفة الرسمية في هذه المخاطبات. أن نفتح الخطاب بالحمد، والبسمة: وذلك انسجاماً مع المبادئ الإسلامية في المعاملات بشكلٍ 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 المرسلّة إدارية، فإننا نكتب الرأس على النحو الآتي: المملكة العربية السعودية: ..... وزارة التربية والتعليم: ..... قسم شؤون العاملين: .....  
لجهة: ..... إدارة: ..... مدرسة: ..... أما إن كانت الجهة المرسلّة موظفاً، أو عاملاً في جهة عامة فإننا نكتب في الرأس: الاسم الأول، والأخير، ورقم التسلسل الوظيفي، والدرجة،

والتخصّص، والمديريّة التي يتبع إليها، والبلدة. أن نكتب التاريخ بصيغته الهجري، والميلاديّ أن نحدّد مكان، وتاريخ الإرسال في أعلى الصفحة الرئيسيّة من جهة اليسار. أن نحدّد المرسل إليه مع ذكر جميع الإدارات أو الأقسام التي ستمرّ 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 متقنة، وعبارات مختصرة، وهذا يؤكد أن لا يشتمل الطلب الإداري على أكثر من طلب واحد فقط في كلّ مرّة. أن نقيّد كافة المراجع، والمستندات، والوثائق التي نستند إليها عند تقديم الطلب، وتدوينها تحت بند (مراجع الموضوع) في أسفل الصفحة مباشرة. أن نقدّم تحيةً بأسلوب مهذب، ورسميّ بعد الانتهاء من كتابة الرأس، والموضوع. أن نبين شخصية الرسالة إن كانت ذات طابع شخصي فرديّ، فلا يجوز كتابة طلب إداري بصفة جماعية. أن نلتزم بحجم الأوراق المقدمة في المعاملات الرسمية والمحدّدة باللون الأبيض بحجم (27×21 سم) أو (29,7×21 سم). أن نراعي قواعد الصياغة السليمة من حيث: الوضوح، والبساطة. الشفافية في الطرح. مراعاة الأسلوب الإداريّ أن ننسخ من الطلب الإداري ثلاث نسخ نوزعها كالآتي: نسخة تبقى بحوزتنا تحمل رقم الإرسال وتاريخه. نسخة يحتفظ بها الرئيس المباشر. نرسل الأصل مع نسخة إلى الجهة المعنية. نختم 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 لا بد 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. والملاحظ أن بعض الموظفين لا تلقى تقاريرهم ردود أفعال تذكر بل قد يتم ردها من قبل المسؤولين لأنها ناقصة أو لا تحقق 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 إعدادة 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 يحبذ 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 وجب 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 وللجهود المبذولة بلحمة سريعة من القارئ. ويذكر 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 تتكون لديه معلومات وافية عن التقرير. ويفضل أن يحتوي الجزء الرئيسي على رسومات بيانية أو جداول توضيحية لتشرح 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 لا بد 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 -وحتى 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 مقترحات عملية مستوحاة من الخاتمة (صلب الموضوع). فالاقترحات عادة تكون موجهة إلى الإدارة لتتخذ قراراتها ولذا لا بد أن تكون واقعية، وليس من المنطقي أن يُطلب بالاقترحات، مثلا، مضاعفة الميزانية المرصودة للإدارة بـ 10 أضعاف من دون أي مسوغ منطقي! أو يُطالب بتطبيق إجراءات تخالف لوائح وقوانين المنظمة. ويفضل أن تكتب المقترحات على شكل نقاط مختصرة **bullet points** وتكون مرتبة بحسب الأهمية بحيث يكون الأهم أولا. فمن غير اللائق أن تبدأ المقترحات 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 وبالموضوع الذي يكتب عنه.

#### الأخطاء الشائعة

- عدم وضع مراجع للمعلومات يعتد 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 بناءً 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 الأربعة (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). ولنتذكر 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.
- يحبذ 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 يري 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 بعجالة إلى مسؤوله على أنه التقرير النهائي فيفاجأ بأخطاء عديدة.

- تأكد من إنجاز التقرير قبل الموعد النهائي للتسليم **Deadline** بيوم أو يومين حتى يتسنى 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 تدعيما لها بحكم الخبرة المهنية في مجال معين. ويفضل أن يكتب 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 إلي تعلم كيفية كتابة التقرير سواء إذا كنت طالب، موظف، والكثير

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



ما هو التقرير؟

يتم كتابة التقرير لهدف معين وجمهور مخصص . يعمل التقرير علي تقديم معلومات وأدلة محددة من خلال تحليلها وتطبيقها علي مشكلة أو قضية معينة . وعرض المعلومات بشكل منظم وواضح في صورة أقسام وعناوين بحيث يسهل علي 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 إعتبارك 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 إعتبارك 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 اكبر أم 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 أعلي إلي أسفل عند كتابة التقرير يساعدك في حل المشكلة وينقسم إلي مجموعة من التفاصيل وهي كالآتي :

أولاً كتابة الخطوط العريضة للقسم .

ثم الخطوط العريضة للفرع .

ثم 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 إعتبارك الأرقام، الجداول، الرسوم البيانية، كجزء من التقرير في مراحلته المختلفة .

### ما الذي يجعل التقرير جيد ؟

هناك أسباب تجعل التقرير شكل من أشكال التقييم الكتابي وهما :

لمعرفة ما تعلمته من من قراءتك وبحثك وخبرتك .

لكي يعطيك تجربة مهمة ومهارة يتم إستخدامها علي نطاق واسع في العمل

يعرض التقرير تحليل لوقائع متربطة 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 علي :

- فهم الغرض من لائحة التقرير والالتزام بمواصفتها .
- جمع وتقييم وتحليل المعلومات المرتبطة بالموضوع .
- القدرة علي كتابة مادة منطقية ومتماسكة .
- تقديم التقرير المطلوب منك وفقاً للتعليمات .
- القدرة علي 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 وليست 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 علي كميات من التفاصيل بنسب 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 علي الأسئلة التالية ليس بالضرورة كلها بعض منها كافي . بعد تحديد العنوان وكتابة الملخص هناك جزئان تتخذهم 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 الافتراضات 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 التوسع للأمر التي تم عرضها بطريقة موجزة في المقدمة .

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

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

يمكنك 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 إلي أقسام متعددة . من المنطقي أن يشير القسم المنهجي إلي مجموعة من النقاط الرئيسية التالية :

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

**إستخدام الأرقام :** شرح الجوانب الرئيسية في منهجية التقرير في صورة نقاط .

**المصطلحات :** القيام بتعريف كل مصطلح تم إستخدامه 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 إلي 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 .

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

## تحسين التقرير :

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

بدء كتابة التقرير في وقت مبكر، لا تنتظر الإنتهاء من عملك قبل البدء في كتابة التقرير حتي 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 إلي أحد زملائك لكي يعطي لك ملاحظاته وبعد ذلك يقوم المدير بقراءتها .

## المراحل الأساسية لكتابة التقرير :

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

## المرحلة الأولى : فهم التقرير بإختصار :

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

## المرحلة الثانية، جمع المعلومات :

بمجرد أن تبدأ في تحديد الغرض من التقرير، تحتاج إلي البدء في جمع المعلومات المرتبطة بالموضوع . وقد تأتي هذه المعلومات من مجموعة مصادر متنوعة . غالباً ما يعتمد كم المعلومات التي تحتاج إليها بناء علي الهدف من التقرير. تحتاج إلي 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 لكتابة التقرير، يمكنك عمل تسلسل وتنظيم للأفكار الرئيسية في صورة نقاط لأنها إشارة موجزة عن التقرير .

### المرحلة الرابعة، تحليل الأفكار :

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

### المرحلة الخامسة، كتابة التقرير :

والآن بعد أن قمت بتنظيم الأفكار يمكنك البدء في كتابة المسودة الأولى للتقرير والبدء في عرض الفكرة الرئيسية للقسم والفكرة .

شرح الفكرة وتحديد المصطلحات الرئيسية .

تقديم ادلة لها صلة بالفكرة .

التعليق علي كل قطعة التي تبين مدي إرتباطها 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 .



تربية رقمية  
Digital Education