

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بغداد / كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة للبنات

ورشة عمل للشؤون العلمية / بعنوان

( اعداد وكتابة الرسائل والتقارير )

اعداد

ا.د سندس موسى جواد كاظم

2023/11/

بتاريخ

إعداد الرسائل

إعداد وكتابة التقارير

أقسام التقرير

الغرض من كتابة التقارير

## المراسلات

### أهمية المراسلات

تعتبر المراسلات المتبادلة فيما بين المؤسسات أو الأفراد من أكثر وسائل الاتصال المكتوبة شيوعاً في الوقت الحاضر، وليست الرسالة بديلاً للاجتماع بين طرفين فحسب، وإنما هي دليل للجدية وإثبات للتعامل والارتباط في الوقت ذاته. والرسائل التجارية ضرورة لعقد الصفقات ولتبادل المعلومات فيما بين المتعاملين، فهي تمهد للاتصال فيما بينهم، كما تعتبر في ذاتها سجلاً دائماً لهذه الاتصالات.

### إعداد وكتابة التقارير

عادةً ما تخدم التقارير أغراضاً عدةً ويستخدمها العديد من الناس؛ لذلك فهي الأساس الذي تبني عليه الإدارة قراراتها فتتمدّها بالمعلومات اللازمة أو توجه نظر الآخرين لما يجب عليهم القيام به، كما أننا نجد أن مستقبل المؤسسة يعتمد في وقت من الأوقات على التقارير وخاصة المؤثرة. فالمنشآت والمؤسسات في الوقت الحاضر لها هيكل متشابك ولا يتنسى أن تتم عملية التنسيق بين الإدارات والوظائف المختلفة بالمنشآت والمؤسسات والإدارات بسهولة إلا عن طريق التقارير والمراسلات المكتوبة، فكيف يمكن للتقرير أن يحقق كل هذا؟

## مدى تأثير التقرير

إن إدراك المجال الذي يستخدم فيه التقرير والمراسلات المتبادلة داخل المنشأة يعطي الحد الأدنى من الإجابة على السؤال، فالنظرة السريعة على الهيكل التنظيمي للمؤسسة يمكن أن تعطي انطباعاً أولياً عن السبل التي يمكن أن يصل إليها التقرير ويؤثر فيها، إلا أنه غالباً ما يأخذ التقرير الشكل الراسي أي إلى المستويات الإدارية العليا للموافقة، ثم إلى أسفل للتنفيذ. كذلك يمكن للتقرير أن يتجه أفقياً بين المجموعات المختلفة أو أن يستخدم كأساس لبدء علاقات أو معلومات يعتمد عليها المساهمون بالمؤسسة.

## التقارير الخارجية

بالإضافة إلى التقارير التي يمكن أن تتداول داخل المنشأة فهناك التقارير الخارجية، فنجد التقارير المتبادلة بين الموردين والعملاء، بين المؤسسات والحكومة، بين وحدات البحث والتطوير ووحدات الإنتاج أو بين بعض الشركات وبعضها الآخر. هذا الإطار الضخم والاستخدامات المتعددة التي يقوم عليها التقرير غالباً ما تلقي بمسئولية جسيمة على كاتب التقارير، فلا يوجد تقرير واحد يمكن أن يشتمل على كل هذه الوظائف السابق الإشارة إليها، ولذلك للاستفادة من التقارير، ولكي يكون التقرير فعالاً، يجب أن يصمم التقرير ليوكب متطلباته ويؤدي الغرض منه، هذا التنوع في وظائف وأغراض التقرير لم يولد غير أنماط وأشكال وأقسام مختلفة للتقارير يمكن الاعتماد عليها للوصول إلى الغرض النهائي من التقرير المراد إعداده.

## ضروريات التقارير

يجب أن تحتوي التقارير سواء كانت قصيرة أو طويلة على بعض المعلومات الأساسية مثل:

موضوع التقرير متمثلاً في العنوان أو الموضوع -

اسم كاتب التقرير

الشخص المقدم إليه التقرير -

تاريخ تقديم (أو الانتهاء من) التقرير وفي بعض الأحيان يمكن إضافة اسم -

الشركة ووظيفة القائم بالتقرير

### هيكل التقرير

:التقرير في هيكله يتضمن

1- بياناً بمصداقيته والغرض منه ومجال استخدامه

2- معلومات كافية لتحقيق الغرض منه مقسمة إلى أجزاء متناسقة ومترابطة

3- قسمًا إجماليًا يتضمن التأكيد على الغرض من التقرير والفائدة المرجوة من ورائه، كذلك يتضمن التقرير توقيع كاتبه، وذلك على خطاب مرفق مع التقرير أو في الصفحة الأولى للتقرير

### أقسام التقرير

الأشكال أو الأقسام النمطية تستخدم بكثرة في التقارير، فهي تحتوي على معلومات ترتبط بصورة وثيقة بالقسم الذي تندرج تحته

## صفحة العنوان

هي صفحة تحتوي على رقم التقرير وعنوانه كذلك رقم العقد، واسم المعدّ والمشاركين في التقرير، والتاريخ وفي بعض الأحيان عدد صفحات التقرير وعدد الأشكال بداخل التقرير، بالإضافة إلى اسم الشخص الذي يقدم له التقرير.

## قائمة المحتويات

وتحتوي على عرض الأقسام الرئيسية بالتقرير ورقم الصفحة، وكذلك قائمة الجداول والرسومات التوضيحية.

## ملخص التقرير

ويحتوي على عرض مقتضب للتقرير والغرض منه ومجالات استخدامه والنتائج التي تمّ التوصل إليها، والغرض من الملخص هو عرض نتائج التقرير ومحتوياته بصورة مبسطة ومقتضبة.

## الغرض من التقرير

وهو بيان مجالات التقرير والغرض منه يستدلّ به القارئ عند قراءته للتقرير.

## النتائج

وهو عرض وتحليل لنتائج البيانات التي تم التوصل إليها وجمعها مشفوعة بالرسوم والأشكال التوضيحية. أما الخلاصة: فيفرد لها جزء خاص، لأنها تعرض باختصار واقتضاب للنظرة العامة للتقرير وهي تجميع للاستنتاجات التي تم التوصل إليها.

## التوصيات

وفي هذا الجزء تُذكرُ التوصياتُ لتطبيق ما وردَ بالتقريرِ والدراساتِ المستقبليةِ المتوقعةِ كذلك تذكرُ الأسبابُ وراءَ تلكِ التوصياتِ. ويمكنُ في بعضِ التقاريرِ دمَجُ كلِّ من الخلاصةِ والتوصيةِ معاً في جزءٍ واحدٍ.

## هيكلُ الكتابةِ الفعّالةِ

### التقرير

إذا وجدَ هيكلُ أو نمطُ يمكنُ أن يتبعَهُ كاتبُ التقريرِ؛ فإنَّ الأمرَ يكونُ هيناً، أما إذا لم يوجدَ هذا النمطُ أو الهيكلُ؛ فعلى كاتبِ التقريرِ أن يعتمدَ على معلوماتهِ والأسسِ الخاصّةِ به وهو أمرٌ يزيدُ من صعوبةِ إعدادِ التقاريرِ، ولكن لا يخفى أن المعرفةَ بمبادئِ كتابةِ التقاريرِ عامّةً تنطبقُ على تلكِ التي لها أشكالٌ أو على سواها.

## الأسسُ العلميّةُ في إعدادِ وكتابةِ التقاريرِ

إنَّ القدرةَ على التغلبِ على مشكلاتِ الكتابةِ هي من المسائلِ التي يمكنُ التغلبُ عليها بسهولةٍ، ولكن الصعوبةُ تكمنُ في التغلبِ على مشكلاتِ الكتابةِ للتقاريرِ والنماذجِ الفنيّةِ أو الصناعيّةِ عامّةً؛ ولذلك باتَ من الضروري القيامُ بتحليلِ المشكّلةِ للتغلبِ عليها. ولا يتوقعُ أن تحصلَ على أفضلِ النتائجِ مصداقاً ودونَ تحليلٍ جيّدٍ، ويجبُ على كاتبِ أو معدِّ التقريرِ أن يضعَ في ذهنه: لماذا هذا التقريرِ؟ وما الغرضُ المرجو تحقيقه من كتابةِ مثل هذا التقريرِ؟ وإذا ما أرادَ أن يكونَ تقريره فعّالاً عليه أن يدركَ كيف سيتمُّ استخدامُ التقريرِ، فهو المسئولُ عن تقديمِ يفي بمتطلباتِ المنشأةِ. أو المؤسسةِ التي تتعاملُ في مثل هذا النوعِ من التقاريرِ.

### تحليلُ المشكلاتِ

إنّ تحليل المشكلات التي تواجه كتابة التقارير يتركز حول الغرض من التقرير، ودور المنشأة والأشخاص الموجه لهم التقرير، وهي العناصر التي يتركز عليها كاتبو التقارير في كتاباتهم. والتحليل يرسم له الطريق ليعرف ما يجب القيام به، وما يجب أن يتضمنه تقريره، وكيف سينظمه، وكيف سيقدم تقريره، وإجمالاً فإنّ التحليل يعطي الشكل المفترض أن يكون عليه التقرير في مجمله  
الغرض من التقرير

تختلف التقارير باختلاف الغرض منها؛ فمحتويات ومجالات استخدامها تقوم بدرجة كبيرة على القرارات التي تتخذها الإدارة؛ ولذلك يجب أن يُعدّ كلُّ تقريرٍ ليفي بالغرض منه.

### كيف تتأثرُ التقاريرُ بالغرضِ منها؟

كاتبُ التقريرِ عليه أن يدركَ أن تحقيقَ الغرضِ هو هدفه الأول، على سبيل المثال: عليه أن يفرقَ بين التقرير الذي يؤكّد على اتباع قواعد السلامة في قسمٍ ما وبين ذلك التقرير الذي يُوصي باتخاذ خطواتٍ فعّالةٍ لتطبيق تلك القواعد، كما أن هذين التقريرين يختلفان بالطبع عن آخرٍ يُعدُّ بغرضِ التوصيةِ وزيادةِ فعاليةِ قواعدِ السلامة.

### تقسيمُ التقاريرِ وفقاً للغرضِ

على الرغم من أنّ هناك العديدَ من التقارير المستخدمة بالمنشآت إلا أنه يمكن تقسيمها وفقاً للغرض من استخدامها وطبيعتها ارتباطها بعملية صنع القرار. وعموماً:  
فإن التقارير تكتبُ بغرضِ

الإعلام.

التحفيز لاتخاذ تصرفٍ ما.

التنسيق بين المشروعات.

التوصية.

## الاستخدام كسجل للنشاط

### التقرير بغرض الإعلام

هذا النوع من التقارير يُعدُّ لإعطاء معلوماتٍ. وهو يختلفُ بدرجةٍ كبيرةٍ في شكله ومحتوياته وطوله، ويوجدُ نوعانٍ من التقارير في هذا الخصوص :

\* التقارير الدورية والتي تحتوي على معلوماتٍ وبياناتٍ روتينيةٍ

\* التقارير الخاصة والتي تحتوي على بياناتٍ خاصةٍ بمشكلةٍ معينةٍ

يركزُ بدرجةٍ كبيرةٍ على المعلومات التي تتضمنه، وللتأكيد على مزيدٍ من الفاعليةٍ للتقرير فإن الكاتب عليه أن يركّزَ ويفهمَ المعلومات المطلوبة وأسبابها. وفي التقارير الدورية نجدُ أن الشكلَ والتنظيمَ يُحدّدان مسبقًا، فالتقريرُ يعدُّ كل فترةٍ والمعلوماتُ فيه قد تكونُ متكررةً في عرضها، وغالبًا ما نجدُ نماذجَ مطبوعةً لهذا النوع من التقارير

### معلوماتُ التقارير الخاصة

أما التقاريرُ الخاصةُ فالمعلوماتُ فيها تختلفُ اختلافًا كبيرًا، فالمعلوماتُ المطلوبةُ ومجالاتُ استخدامِ التقارير تتحكّمُ في طبيعةٍ ومحتوياتِ التقرير، كما تتحكّمُ في الشكل. ولكي يكونَ التقريرُ فعالاً : لابدُّ وأن يعرضَ المعلوماتَ المطلوبةَ بطريقةٍ واضحةٍ، وعلى كاتبه أن يُحدّدَ مسبقًا ما يريدهُ وأن يختارَ العناصرَ الهامةَ التي تساعدُه على إخراجِ تقريرٍ جيّدٍ. وعلى الرغم من الاختلافات في هذا النوع من التقارير، إلا أنه للتأكد من فعاليتها يجبُ أن

1- تعرضَ التوصياتَ بالتفصيلِ

2- وكذلك يجبُ التأكيدُ على الأخذِ بالتوصياتِ بالتعرضِ للفائدة التي ستعودُ على

الشركة، وبتوضيح لماذا يجب الأخذ بهذه التوصيات

: التقرير بغرض الاستخدام كسجل  
التقرير بغرض الاستخدام كسجل

هذا النوع من التقارير يتصف بأنه طويلٌ وشاملٌ لكي تتحقق الفائدةُ والتي تتطلبُ مزيدًا من العرضِ والتفصيلِ. وهناك نوعان من التقارير تندرجُ تحت هذا المجالِ

**تقاريرُ التقدُّمِ (أو الأداءِ)**

**التقاريرُ النهائيةُ.**

فعلى سبيلِ المثالِ: في نهايةِ كلِّ سنةٍ من سنواتِ العملِ في مشروعٍ ما تُقدِّمُ تقاريرُ الأداءِ (لتوضيحِ مجالٍ وتفصيلِ العملِ خلالَ السنةِ)، وبعد الانتهاءِ من المشروعِ ككلِّ يُقدِّمُ التقريرُ النهائيُّ الذي يشتملُ على الإنجازاتِ التي تمَّت بعد آخر تقريرِ أداءٍ مُقدِّمٍ.

**سردُ الأحداثِ والوقائعِ في التقرير**

وهذه النوعيةُ من التقاريرِ لا تفيدُ الفترةَ التي أنجزتُ فيها الأعمالُ فحسب، بل يمتدُّ أثرها لفتراتٍ طويلةٍ بعد الانتهاءِ من الأعمالِ؛ ولذلك يجبُ أن تكونَ شاملةً، فلا يفترضُ الكاتبُ أن قارئَ التقريرِ على علمٍ بما دارَ بالمشروعِ؛ ولذلك يجبُ أن يلتزمَ بسردِ الأحداثِ والوقائعِ بالتفصيلِ. وهذه النوعيةُ من التقاريرِ هي تاريخٌ بالنسبةِ للمؤسسةِ، وتكتبُ للاحتفاظِ بها، ويمكنُ أن يطلعَ عليها أشخاصٌ لم يكن لهم صلةٌ بالعملِ الذي تمَّ.

**كيفيةُ استخدامِ التقاريرِ**

للتقاريرِ الفنيةِ استخداماتٌ عدة، بعضها يقرأُ مرةً واحدةً والبعضُ الآخرُ يقرأُ مراتٍ ومراتٍ، بعضها يطلعُ عليه فردٌ والبعضُ الآخرُ يطلعُ عليه أفرادٌ عديدون، بعضها

يستخدمُ لفترةٍ قصيرةٍ والبعضُ الآخرُ لفترةٍ طويلةٍ، بعضها يستخدمُ المتخصصون والبعضُ الآخرُ يستخدمهُ الأفراد غيرُ المتخصصينَ.

### - تحديدُ الشكلِ النهائيِّ للتقرير

بعد اكتمالِ عمليةِ اختيارِ وتنظيمِ المادةِ التي سيُعدُّ منها التقريرُ سواءً المادةِ المكتوبةِ أو الأشكالِ المساعدة، يتبقى أمامَ الكاتبِ بعد ذلكَ تحديدُ الشكلِ الذي سيكونُ عليه تقريرُهُ، فيقومُ بوضعِ تصورٍ للمساحاتِ اللازمةِ والأقسامِ الرئيسيةِ والفرعيةِ، وإعدادِ العناوينِ الرئيسيةِ والفرعيةِ والتنسيقِ (أو التصميمِ) الكاملِ للتقريرِ في شكلِهِ النهائيِّ

### الرسائل

إنَّ الأمرَ يقتضي عدمَ المغالاةِ في استخدامِ المكاتباتِ الداخليةِ والعنايةَ بتحريرها، ومعالجتها في كافةِ المراحلِ التي تمرُّ بها وفقاً لنظامِ علميٍّ يكفلُ مساهمتها الفعالةَ في تحقيقِ الأهدافِ المرجوةِ.

### صياغةُ الرسائلِ

لما كانَ دورُ السكرتيرِ الناجحِ لا يقتصرُ على كتابةِ الرسائلِ على الآلةِ الكاتبةِ أو الحاسبِ الآليِّ بعدَ إملائها، وإنما يجبُ أن يمتدَّ إلى صياغةِ الرسائلِ الصادرةِ وإعدادِ الردِّ على تلكَ الواردةِ، ومعالجةِ كليهما في مختلفِ المراحلِ؛ لذا كان من الواجبِ عليه التعرفُ على المبادئِ العلميةِ لإعدادِ الرسائلِ ودراسةِ القواعدِ التي تحكمُ إجراءاتِ التعاملِ معها.

### إعدادُ الرسائلِ؟

الاعتباراتُ الواجبُ مراعاتها عندَ إعدادِ الرسائلِ

الرسالةُ هي إطارٌ مكتوبٌ يحملُ معلوماتٍ يرادُ نقلها من المرسلِ إلى المستقبلِ، ولما كانَ نجاحُ عمليةِ الاتصالِ مرعونا بتقبلِ المرسلِ إليه لمضمونِ الرسالةِ وتفهمه له على النحو الذي يقصدهُ المرسلُ، ولما كان

دور السكرتير لا يجب أن يقتصر على كتابة الرسائل على الآلة الكاتبة بعد إملائها، وإنما يجب أن يكون كذلك قادرًا على صياغتها؛

لذا فهناك عددٌ من الاعتبارات الواجب مراعاتها عند صياغة الرسائل ومنها:

\*.التحديد الواضح لمضمون الرسالة المراد نقلها

\*استخدام عباراتٍ صحيحةٍ من خلالها يستطيع القارئ أن يفهم الرسالة المنقولة في وضوح وبلا إيهام.

\* مراعاة الأجزاء الأساسية للرسالة والتي تتضمن: الافتتاحية، وموضوع الرسالة والذي يُقسّم بدوره إلى فقراتٍ، والخاتمة.

\* صياغة أسلوب الرسالة بعناية وبأسلوبٍ منطقيٍّ، وحتى تؤدي كلُّ نقطةٍ إلى النقطة التالية لها.

\*اختيار الكلمات المعبرة عن المعنى، وتجنب الأخطاء اللغوية

### قواعد كتابة الرسائل

.الإشارة للرسالة السابقة

.الردُّ على الاستفسارات حسب ترتيب ورودها بالرسالة

.التسلسل المنطقي للفقرات

.سلامة ودقة جميع البيانات والمعلومات

.البعد عن صيغة الأمر وصيغة النهي

.توفر الذوق واللباقة، وحسن اختيار الكلمات

.الاهتمام بالافتتاحية والخاتمة

## أسس الموضوعية في الرسالة

: هي الإيجاز، والبساطة والسهولة، وقوة التعبير، والموضوعية. الإيجاز

. أن تتضمن الرسالة موضوعًا واحدًا وفي ورقة واحدة قدر الإمكان

. عدم تكرار ما جاء بالرسالة المرود عليها

. يجب اختيار الكلمات بعناية دون إسرافٍ أو نقصانٍ

. أن يكون لكل كلمة موضع بالرسالة ولا يمكن الاستغناء عنها

. أن تكون الكلمات مترابطة ومتناسقة ومسلّسة كوحدة واحدة

## البساطة

. يجب استخدام الكلمات والجمل القصيرة

: يجب استخدام أوصح الكلمات فهما وقربا من الاستعمال ذلك

. أ- حتى لا يضيع الوقت في القراءة والتفسير

. ب- حتى لا يشعر الطرف الآخر بأنك أعلى منه ثقافة

## التعبير

يجب أن يكون هناك اطلاع وقراءة مستمرة في اللغة؛ حتى يمكن اختيار الكلمات

. المناسبة.

. يجب عدم شرح نقطة أو قرار قبل ذكر هذا البند أو هذا القرار

. يجب الابتعاد عن الكلمات ركيكة المعنى، ضحلة الأسلوب وعن الجمل المفككة

. الاهتمام بحجم الجملة: غير طويلة وغير قصيرة

. عدم استعمال الكلمات التي تثير الشك وتحتمل التفسير بعدة معانٍ

. عدم الإسراف في المجاملة أو التحية أكثر من اللازم

## الموضوعية

الالتزام بالأمانة والدقة في عرض الموضوع مع منهج علمي في صلب الموضوع  
وضع مقدمات تمثل جوانب الموضوع تمهيداً للاستنتاجات  
الاستنتاجات يجب أن تكون منطقيةً ونابعةً من تلك المقدمات  
:الاعتراف بالخطأ في حالة وجوده

## المهارات المكتسبة:

- 1-أنواع الكتابة الإدارية التي يجب أن يلم بها الموظف.
- 2-مدى أهمية إعداد الرسائل في الأعمال الإدارية.
- 3-كيفية إعداد الرسالة من حيث شكلها، ومواصفاتها.
- 4-أنواع المراسلات المستخدمة في الأجهزة الحكومية والخاصة.
- 5-الشروط الشكلية، والموضوعية للمراسلات.
- 6-وظائف التقرير وأهميته.
- 7-أنواع التقارير.
- 8-خصائص التقرير الجيد والأجزاء التي يتكون منها.
- 9-خطوات إعداد التقارير
- 10-كيف نحقق النجاح في امتلاك مقومات الإعداد الجيد للتقارير

## إعداد وكتابة الرسائل

يتفاعل الناس في العالم ويتصلون ببعضهم، ويعبرون عن مشاعرهم وقضاياهم بثلاثة وسائل هامة ورئيسية:

1- الكتابة writing

2- الكلام – الحديث speaking

3- لغة الجسد Body Language

ويتوقف درجة نجاح الموظف الرسمي ، على درجة ومستوى اتقانه لتلك المهارات، وخاصة في الأساس الكتابة، والحديث. فالذين يستطيعون أن يعبروا عن أنفسهم بالكتابة، يحققون نجاحاً كبيراً في العمل، والمجتمع، والذين يستطيعون التعبير عن أنفسهم بالحديث، من خلال إدارة الاجتماعات، والتوجيه الشفوي والخطابة، يحققون نجاحاً كبيراً في الإدارة والقيادة. ولكن ما هي أنواع الكتابة الإدارية المطلوبة في الوظائف؟ نستطيع أن نذكر أهمها وهي- :

1- الرسالة ( الخطاب)

2- المذكرة

3- التقرير

أهمية كتابة الرسائل

تعتبر الرسائل أهم وسائل نقل المعلومات والأفكار والحلول في الأعمال المكتبية.

الرسالة شكل توثيقي مهم في الأعمال الرسمية الحكومية، وفي

الأعمال التجارية.

لا يمكن تصور نجاح الموظف والسكرتير اليوم دون إتقانه مهارات الكتابة وإلمامه بالحاسب الآلي.

تعتبر الرسالة وثيقة إدارية ووسيلة لنقل المعلومات من مستوى إداري إلى مستوى إداري آخر.

تعرض الرسالة فكرة الإدارة أو القسم نحو مشكلة أو موضوع ما ، وتقديم مقترحات تؤدي إلى حلول للمشكلة.

الرسالة الجيدة تولد تأثيراً كبيراً على قارئها، وهي مرآة لكاتبها أو للجهة التي تمثلها.

الرسالة تُكوّن الانطباع الجيد لدى القارئ لجودتها، وشكلها، وتنسيقها، ودقة معانيها وتأثيرها.

التسلسل المنطقي لفقرات الرسالة.

تزويد الرسالة بكافة البيانات والمعلومات.

تجنب الإطالة والإسهاب والتكرار.

اعتبار مقدمة الرسالة، مدخلاً مهماً لربط أحداث الموضوع.

اعتبار خاتمة الرسالة، تحديداً دقيقاً لما هو مطلوب وتوصيات

بالحلول.

تجنب العبارات الدالة على الأمر والنهي و إذا كانت الرسالة رداً

على رسالة واردة، فيكون الرد بطريقة مرتبة حسب نقاط الرسالة

