المحاضره الثالثة - التقارير الأداريه

الفصل الثاني

المفهوم ، الأهمية ، الأهداف .

**اهداف الوحده :**

1- مفهوم التقارير 4- مميزات ومآخذ التقرير الشفوي

2- اهداف التقارير 5- أهمية التقرير كوسيلة اتصال

3- مميزات ومأخذ التقرير الكتابي 6- المهارة في كتابة التقارير

7- اهداف التقارير .

**المقدمه :**

" تلعب التقارير دورا هاما في عمل ونشاط أي منظمة ، حيث يتم بواسطتها تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام والإدارات في داخل المؤسسة أو بينها وبين الجهات والمؤسسات الأخرى ، التقارير كوسيلة من وسائل الأتصال تحقق التنسيق والتكامل بين أنشطة تلك المنظمة.

**مفهوم التقارير :**

**#** تعني كلمة تقرير بالعربية ( يحمل إلى ) أو ( يرجع ) أو بعباره اخرى يحمل شيء في طياته او يرجع في طياته أو طياته أو يرجع إلى شئ مافي محتوياته .

**#** كلمة " تقرير " هي في الأصل مشتقة من الفعل قرّرَ بمعنى قرّر المسألة أو الرأي ، أي حققه ووضحه .

**#** وسيلة من وسائل الأتصال الفعال في منشأت الأعمال بين المستويات الإدارية ، المختلفة ، وبين وحدات النشاط كل في مجال أختصاصه .

**#** عرض مكتوب لمجموعه من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة ، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل .

**#** حقائق خاصه بمشكلة معينه ، تعرض عرضاً تحليلياً ، بطريقة مبسطه ، مع ذكر الأقتراحات التي يجب أن يجب أن تتمشى مع النتائج التي تم التواصل إليها بالبحث والتحليل .

**#** وثيقة تتضمن دراسة لمشكلة ما ، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التي تسفر عنها الدراسة من اجل تقديم الأفكار والتوصيات .

**#** ( خلاصه القول : ان التقرير يعتبر وسيلة وليس غاية ) .

**# التقرير هو وعاء يحمل بداخلة شيئ محدد هذا الشيء هو :**

1. تسجيلات لأحداث سابقه
2. توصيلا لمعلومات جديده
3. تحليلاً لقرار سابق
4. توصية بأتخاذ قرار لاحق

**# فالتقرير الناجح :**

هو الذي يستطيع أن يخلط بين كمية الشيء المحدد وبين كيفيته بشكل متوازن .

**#** الكم ..... > الكيف .

**اهداف التقارير :**

1. أعلام الغير بأمر من الأمور .
2. تحريك سلوك الآخرين عن طريق الأقناع .

3- عرض نتائج البحث ، او دراسة موضوع معين ، أو ايجاد حل لمشكلة ما .

**تقرير يأخذ شكلين :**

**#** مكتوباً أو شفهياً .

**التقرير المكتوب :**

**# مميزات التقرير المكتوب .**

1. موثوق .
2. يعتبر مرجعا او مصدرا توثيقيا للمعلومات .
3. يمكن نقله لأكثر من جهة دون تغيير محتواه .
4. يمكن الرجوع اليه اكثر من مرة وحسب الحاجه .
5. يعتبر دليلا للموضفين الجدد.

**عيوبه :-**

عرضة للتسريب وافتضاح المحتوى وخاصة إذا كان يحتوي على معلومات سرية.

**شروطة :-**

1. يجب ان تكون مكتوبا بلغة واضحة وسليمة .

2- ان يعطي الوقت اللآزم لإعداده وتنفيذه .

3- ان يكون شاملا ( ان يقدم مايتوقع منه أن يقدمه ) .

4- أن يقدم في وقت مناسب .

**التقرير الشفوي ( الشفهي ) :-**

**مميزاته**

1. سهولة عرضه وتقديمه .

2- لايعتبر مصدراً موثقاً للمعلومات .

3- يمكن نقله لأكثر من فئه او شخص في الوقت نفسه من خلال وسائل الإتصال المناسبة .

4- يكون غالبا بلغة المستقبل وبلغة مفهومة للطرفين.

**عيوبه :-**

1. لايمكن إعتماده كمرجع إلا اذا تم تسجيل .
2. صعوبة الرجوع اليه مرة اخرى.
3. كثيرا مايتم الخلط بين التقارير الشفوية وتعليمات العمل .
4. إمكانية تغير المضمون .

**شروطه:-**

1. يحب ان يكون بلغة مفهومة وسليمة .
2. يجب ان يراعي حاجات المستقبلين وتوقعاتهم .
3. يجب ان يعرض بطريقة منظمة حتى لا تختلط الأمور على المستقبلين .
4. ان يقدم في وقت ومكان ملائمين .

5- ان تكون طريقة العرض جذاية وغير مملة .

**اهمية التقارير :-**

**#** قد يسرد التقرير حقائق متوفره وهنا الغرض الأساسي منه هو توصيل المعلومات.

**#** وقد يكون مبنياً على دراسة و تحليل وفي هذه الحالة يحتوي على التقرير على حيز لطرح توصيات متعلقة بموضوعه وتحليل حقائقه .

**#** في كلتا الحالتين يعتبر التقرير في التواصل الإداري أداة فعالة لنقل المعلومات و توفير المدخلات اللازمة لصناعة القرار وتنفيذ المشروعات .

**#** نقل المعلومات .

**#** في بعض الحالات تستخدم لتقديم توصيات أو اقتراحات .

**الشروط العامة للتقرير :-**

1. **الوضوح :** يجب أن يكون التقرير سهل الفهم ويخاطب المستقبلين بلغة و اسلوب مشتركين .
2. **الإيجاز:** يجب أن يتجنب كاتب التقرير الإطاله التي لاتخدم هدف التقرير .
3. **الشمول :** يجب ان يشمل التقرير كافة المواضيع الأساسية التي يتوقع منه أن يغطيها .
4. **الدقة:** يجب أن يحتوي التقرير على معلومات صحيحة وذات مصداقية .

**أساليب الاتصال الأنسانية الفعالة :-**

**# التقارير المكتوبة ضمن اساليب الأتصال الأنسانية الفعالة والتي تتخلص في :-**

- المقابلة الشخصية .

- التقديم والعرض.

- كتابة التقارير.

- الأجتماعات.

- الأستقصاءات او استفتاءت الرأي .

- الملاحظة ودراسة العينات.

- الوثائق والمستندات .

**المهاراة في كتابة التقارير :-**

1. القدرة على التفكير المنطقي.
2. القدرة على الأستنتاج والربط بين الأمور.
3. القدرة على التفسير وتبسيط الأمور.
4. القدرة على التعبير والصياغة.
5. التمكن من قواعد اللغة والاملاء.

**اهداف التقارير في الإدارة :-**

1. **معاونة الإدارة في الآداء الوضيفي :-**
2. التخطيط: التخطيط يعتمد على المعلومات . وكثير من المعلومات اللازمة للتخطيط ترد للإدارة عن طريق التقارير . هذه المعلومات قد تأخذ شكل عرض الإنجازات السابقة و الإمكانات المتاحة وتوصيات وآراء الموظفين .
3. الرقابة: جوهر عملية الرقابة على الأداء هو مقارنة الإنجاز الفعلي بما كان يجب أن يتم في ضوء الخطة الموضوعة . التقارير المتعلقة بألإنجاز و الأداء الفردي هي وسيلة الإدارة لإجراء هذه المقارنه وإتخاذ الإجراءات في ضوء نائجها
4. التوجيه والإشراف: لايستطيع الرئيس او المسئول أن يمارس وظيفة التوجيه والإشراف دون الحصول على معلومات عن سير العمل وأي مشكلات او معوقات تظهر أثناء التنفيذ ، ولا يتيسر ذالك إلا من خلال نظام للتقارير يمده بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة .
5. المتابعة والتقييم: تتطلب عملية متابعة الأنشطة المختلفة وتقييم أداء الأفراد و الوحدات الإدارية ضرورة وجود تقارير تعرض الانجازات وتساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف الموضوعه وتحدد الأختلالات التي وقعت وتقدم تحليلأ لأسبابها وكيفية تلاقيها مستقبلاً.
6. **التوثيق والتسجيل :-**

تعتبر التقارير وسيلة فعالة لتوثيق وتسجيل معلومات مختلفة الأنواع كالإنجازات أو المشاكل أوالتوصيات .

1. **تبادل المعلومات :-**

تعتبر التقارير وسيلة لتبادل المعلومات بين الوحدات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة وبالتالي تساهم في تحقيق الإنسجام بين الوحدات المختلفة وبرامجها .

1. **توفير معلومات مرجعية :-**

هناك بعض التقارير التي تتضمن معلومات نحتاج دائما للرجوع إليها ، مثال ذلك : تقييم الأداء التي توضح خطوات سير العمل والإجراءات المختلفة الواجبة الإتباع والنماذج التي تساعد مثل هذه المعلومات المرجعية في تدريب الموظفين الجدد إيضاً.

**فوائد استعمال التقارير :**

**#هناك العديد من الفوائد الرئيسية التي تحققها المؤسسات من خلال استعمالها للتقارير منها :**

1. إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات ، فلسفة المؤسسة. حيث أن معظم التغيرات هي نتيجة اقتراحات قدمت في تقرير معين.
2. التبوء بالحاجات :- حيث ان هناك تقارير تشير إلى وجود حاجات معينة يجب توفيرها للمنظمة.

مثل الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة ، او الحاجه إلى تطوير إجراءات السلامة الصناعية داخل المؤسسة .

1. مقارنة الأنجاز بمعايير الأداء :- وهذا يعني استعمال التقارير في الرقابة وخاصة في رقابة التكاليف .
2. تخفيض التكاليف .