

# كتابة التقارير والمراسلات الإدارية



كافة حقوق الطبع محفوظة لمركز رُدنا للتدريب ويمنع إعادة نشر أو طباعة أو تصوير الحقيبة التدريبية ويمنع سحب نسخ الكترونية منها وتوزيعها ونشرها دون إذن خطي من المركز وأي مخالفة مما ذكر يعتبر إساءة لحقوق الملكية الفكرية ويعرض للمساءلة القانونية.

## عزيزي المتدرب

يسرنا أن نرحب بك في البرنامج التدريبي

### كتابة التقارير والمراسلات الإدارية

سائلين المولى عز وجل أن يطرح البركة في هذا البرنامج

وأن تعم الفائدة للجميع بإذن الله.



## إرشادات المتدرب

- ١- المشاركة الفعالة أثناء البرنامج.
- ٢- عدم التشويش ومقاطعة المدرب بأمور خارج نطاق البرنامج.
- ٣- توجيه الأسئلة التي أشكلت على المتدرب.
- ٤- الالتزام بالهدوء.

### الهدف العام:

تنمية وتطوير مهارات المتدربين على كتابة التقرير المميز والمراسلات الإدارية والتي تعد أداة فعالة للتواصل والتنظيم الإداري لذلك يجب تعلم معايير إعدادها بالشكل الصحيح.

### مدة الدورة:

يومان تدريبيان.

### الجلسات:

جلستان.

### محاور الدورة التدريبية:

- التقارير: التعريف والأنواع.
- مواصفات التقرير الجيد.
- خطوات إعداد وكتابة التقارير.
- الشروط الشكلية والموضوعية لإعداد وكتابة التقارير والمراسلات الإدارية.
- مهارات كتابة المراسلات الإدارية والخطابات.
- كتابة التقارير الإلكترونية.
- كيفية كتابة المذكرات الداخلية.
- مواصفات ترتيب محضر الاجتماعات.

ما هو هدفك من حضور دورة  
كتابة التقارير والمراسلات الإدارية؟

---

---

---

---

## الجلسة الأولى

### الأهداف:

- القدرة على تطبيق خطوات إعداد التقارير.
- التعرف على علامات الترقيم والجمال المناسبة.
- يكون لدى المتدرب القدرة على انتقاء نوع التقارير المناسبة للهدف المناسب.
- تطبيق العملي لكتابة التقارير.

### موضوعات الجلسة:

- الإطار العام لكتابة التقارير وأنواعها.
- الناحية الموضوعية والشكلية للتقرير.





### **ويعرف التقرير بأنه:**

- وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية، المختلفة، وبين وحدات النشاط كل في مجال اختصاصه.
- عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل.
- حقائق خاصة بمشكلة معينة، تعرض عرضاً تحليلياً، بطريقة مبسطة، مع ذكر الاقتراحات التي يجب أن تتمشى مع النتائج التي تم التوصل إليها بالبحث والتحليل.
- وثقيه تتضمن دراسة لمشكلة ما، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التي تسفر عنها الدراسة من أجل تقديم الأفكار والتوصيات.

### **الهدف من كتابة التقارير:**

ويختلف التقرير باختلاف الهدف منه، سواء كان تقرير إداري، فني، طبي، الخ.... وتعتبر التقارير وسيلة اتصال هامة داخل دوائر الأعمال على اختلاف أنواعها وتخصصاتها، وبدون التقارير يكون من الصعب على الإدارة السيطرة على المنشأة وقياداتها بفاعلية وكفاءه، حيث تعتمد الإدارة على ما تتضمنه التقارير من المعلومات لمعرفة ما يجري داخل المنشأة واتخاذ القرارات المناسبة في المواقف المختلفة ورسم السياسات والخطط واختيار أسلوب العمل المناسب، كما تساعد التقارير في التعرف على وجهات نظر وآراء العاملين والتوصيات التي يقدمونها والحلول التي يقترحونها لمشكلات العمل.

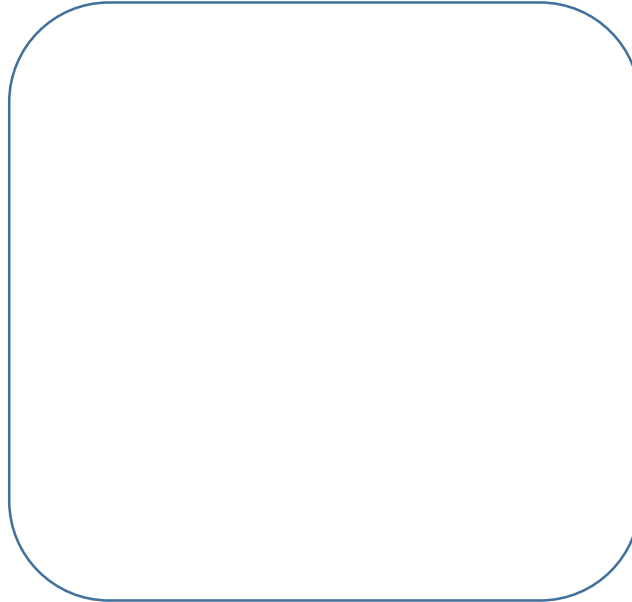
إن الهدف الأساسي لكتابة التقارير هو نقل المعلومات، وفي بعض الحالات تستخدم التقارير كوسيلة لتقديم توصيات أو اقتراحات، وعلى ذلك يجب اتباع أسلوب في أعداد وكتابة التقارير.



٣ دقائق

نشاط ١

قم بتعداد أنواع التقارير المعروفة لديك



## أنواع التقارير

تنقسم التقارير إلى أنواع عديدة مثل:

### ١- حسب موضوعاتها ومنها:

- أ- التقارير الإخبارية.
- ب- التقارير التحليلية أو تقارير البحث والفحص.
- ج- التقارير السنوية.
- د- التقارير المالية.
- هـ- تقارير دورية اشرافيه تتناول موضوعات معينة.
- و- تقارير احصائية وتضمن بيانات في صورة احصائية كمية.
- ز- تقارير إدارية وتتعلق بعرض ومناقشة مشكلات إدارية معينة.



### ٢- أنواع التقارير حسب درجة شكليتها رسمية أو غير رسمية:

- أ- تقارير رسمية.
- ب- تقارير غير رسمية.

### ٣- أنواع التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها ومنها:

- أ- تقارير شفوية.
- ب- تقارير مكتوبة.

### ٤- أنواع التقارير حسب الجهة الصادرة إليها ومنها:

- أ- تقارير داخلية.
- ب- تقارير خارجية.

كما ويمكن تقسيم التقارير إلى أنواع أخرى وفقاً لما يلي:

### أولاً: من ناحية الزمن:

#### ١- تقارير دورية: وهي التي تغطي فترات زمنية ثابتة، عادة ما تحددها نظم العمل بالمنشأة أو قد

يحددها القانون في بعض الحالات، وقد تكون هذه التقارير:

- يومية
- أسبوعية
- شهرية
- ربع سنوية ( كل ٣ أشهر )
- نصف سنوية ( كل ٦ شهور )
- سنوية.

#### العوامل المؤثرة في تحديد دورية التقرير :

- أ- درجة حساسية الموضوع وتأثيره على بعض الأنشطة.
- ب- مدى الحاجة إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة.
- ج- ارتباط موضوع التقرير بموضوعات تقارير أخرى لها دورية ثابتة قد لا تستطيع المنشأة تغييرها.
- د- احتياجات ورغبات الإدارة.
- هـ- المستوى الإداري الذي يرفع له التقرير.
- و- اللوائح والقوانين.

## ٢- تقارير غير دورية:

وهي التي تغطي فترات زمنية غير ثابتة، وتختلف من تقرير لآخر وعادة ما يرتبط اصدار مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة مثل: وصول رصيد المخزون لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين، أو حدوث عطل مفاجئ لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين، أو حدوث عطل مفاجئ لإحدى الآلات على خط الإنتاج.

### ثانياً: من ناحية الهدف:

- ١- تقارير متابعه: وهي التقارير إلي تكون مرتبطة بخطة موضوعة أو برنامج أو مشروع جاري تنفيذه، وعادة ما تتضمن عملية مقارنه بين ما هو واقع فعلا وما كان يجب أن يتم وفقا للخطة أو البرنامج الموضوع، وتوضيح الانحرافات وتقديم تحليل لها وبيان مسبباتها.
- ٢- تقارير معلومات: وهي التقارير التي تنقل معلومات عن أحداث أو مواقف معينة، وتسمى أحيانا تقارير اخبارية وقد تتضمن تعليقاََ يمثل وجهة نظر كاتب التقرير، ويركز هذا النوع من التقارير على الحقائق مثل تقرير المبيعات الشهري لفروع الشركة، أو تقرير الأسعار العالمية لبعض المنتجات.
- ٣- تقارير الدراسات: وهي التقارير التي تعرض نتائج الدراسات التي تجرى داخل المنشأة أو في البيئة الخارجية، وقد يقوم بها أفراد من المنشأة أو جهات أخرى متخصصة، مثل تقرير دراسة الجدوى الاقتصادية لإنشاء خط إنتاجي جديد بمصنع أو تنويع المنتجات، أو دخول أسواق جديدة، أو اتباع سياسة تسويقية أو ترويجية معينة.
- ٤- تقارير تقييم الأداء: وهي التقارير التي تقيم مستوى الأداء قياساً بمعايير موضوعية مسبقاً، وتهدف هذه التقارير إلى الحكم على الكفاءة أو إعفاء درجات أو تقديرات تعبر عن مستوى الأداء خلال فتره التقييم، ومن أمثلتها تقارير تقييم أداء الأفراد أو تقييم أداء إدارات معينة أو وحدات نشاط، وقد يترتب عليها اتخاذ قرارات في حالة وجود انحرافات كبيرة أو قد يكتفي أحيانا بالتوجيه أو تصحيح بعض المسارات.

### ثالثاً: من ناحية المحتوى:

- ١- تقارير مالية ومحاسبية.
- ٢- تقارير الأنشطة.
- ٣- تقارير الأفراد (الجانب الشخصي، الوظيفي، السلوكي، تقييم).

#### رابعاً: من ناحية الشكل:

- ١- تقارير وصفية: تقارير دراسات الجدوى، تقارير دراسة السوق واتجاهات المستهلكين.
- ٢- تقارير سابقة التصميم: مطبوعة وعلى كاتب التقرير أن يملا بياناتها مثل: تقارير المتعلقة بالرحلات الجوية، الصيانة، تقييم الأداء للعاملين.

#### خامساً: من ناحية التوجيه:

- ١- تقارير داخلية.
- ٢- تقارير خارجية.



#### نشاط ٢

بعد النظر إلى مقطع الفيديو التالي أرجو كتابة نوع التقرير الذي يقوم الشخص بكتابته؟ ولماذا؟



٢ دقائق

نشاط ٣

مديرك طلب منك كتابة قائمة بالمبيعات مع ذكر أنواع الألعاب وعدد الألعاب المباعة، أيضا أراد تحضير قائمة للموظفين من حيث الحضور والأداء (دون علم الموظفين) بحيث ان هذه التقارير يجب ان تسلم كل نهاية شهر؟



## مواصفات التقرير الجيد:

هناك بعض المواصفات التي يجب أن تتوفر في التقرير حتى يمكن اعتباره تقريراً جيداً، كما أنها تستخدم أيضاً كمعايير للحكم على جودة وكفاءة ومهارة معدة وتتلخص هذه المواصفات فيما يلي:

- ١- **البعد الزمني:** الفترة التي يغطيها التقرير ووقت عرض التقرير، فكلما قرب وقت العرض من نهاية فترة التغطية كلما عظمت فائدة التقرير لإمكانية الانتفاع به عند التخطيط للمرحلة المستقبلية.
- ٢- **الشمولية والارتباط بالموضوع:** ويقصد بالشمولية أن يغطي التقرير كافة جوانب الموضوع ويجب على كل التساؤلات المحتملة للقارئ، وذلك توفيراً لوقت القارئ ومعد التقرير.
- ٣- **الدقة وصحة البيانات:** تعتبر دقة وصحة البيانات التي يتضمنها التقرير عاملاً أساسياً في الحكم على مدى جودته، ويتطلب ذلك من معد التقرير التأكد من المعلومات التي يعرضها، والإشارة أحياناً إلى مصدرها، وذلك حتى يكسب ثقة القارئ ويوفر له إمكانية الاعتماد على التقرير في اتخاذ قرار معين.
- ٤- **مناسبة الحجم:** يجب ألا يكون أصغر أو أكبر من اللازم، ويتوقف حجم التقرير على عدة عوامل منها:
  - الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير.
  - المستوى الإداري الذي يرفع له.
  - الموضوع الذي يتحدث عن التقرير.
  - شعور معد أو معدي التقرير بمدى الحاجة إلى الإسهاب أو الاختصار.

وهناك اعتقاد خاطئ يسود بين البعض، بأنه كلما كان التقرير كبيراً وزادت عدد صفحاته، كلما أعطى ذلك احساساً بالأهمية وعكس الجهد المبذول في أعداده، والعبرة هنا بالفائدة التي يحصل عليها القارئ ومدى إشباع التقرير لحاجته من المعلومات.

**٥- القدرة على الإقناع:** كلما كان التقرير قادراً على إقناع القارئ بوجهة نظر أو توصيات كاتبه، كلما زادت درجة جودته، ويساعد على ذلك كفاءة الكاتب وقدرته على التحليل والاستنتاج وعرض الأفكار، ولا شك أن لغة الأرقام هي دائماً الأقدر والأفضل على الإقناع خاصة لمراقبة ومتابعة تنفيذ الاستراتيجيات المختلفة.

**٦- أسلوب العرض:** يساعد أسلوب العرض بشكل مباشر في الحكم على جودة التقرير ويسهل مهمة القارئ، فلا شك أن التتابع المنطقي للأفكار والتكوين الهيكلي للتقرير ووجود عناوين رئيسية وفرعية وطريقة ثابتة للترقيم واستخدام وسائل إيضاح مناسبة، كل ذلك يعتبر عوامل مساعدة لرفع كفاءة وأسلوب عرض التقرير.

**٧- الموضوعية:** ومعنى ذلك البعد عن المؤثرات الشخصية عند عرض المعلومات والحقائق وتحليلها، ولا نسمح لمواقفنا وآرائنا الشخصية بأن تحدد شكل وموضوع المعلومات التي يعرضها التقرير، فإن ذلك يضعفه في الحقيقة لا يقويه.

### المهارة في كتابة التقارير:

قد يعتقد البعض أن كتابة التقارير من الأمور السهلة أو البسيطة، إلا أنها في الواقع عملية لها أصول علمية يجب أن تراعى، كما أنها تتطلب مهارات لدى كاتب التقرير تساعد على زيادة فعالية التقرير، مثل:

- ١- القدرة على التفكير المنطقي.
- ٢- القدرة على الاستنتاج والربط بين الأمور.
- ٣- القدرة على التفسير وتبسيط الأفكار.
- ٤- القدرة على التعبير والصياغة واختيار الألفاظ والتعبيرات المناسبة.

ومن هنا تظهر أهمية الإعداد السليم للتقارير، ومراعاة المبادئ العلمية لكتابتها، واكتساب المهارات الفردية اللازمة لذلك حتى تتحقق لها الفعالية والتأثير المطلوبين.

المراحل الخمسة لكتابة التقرير

١. فكر (الاعداد) THINK

---

---

٢. خطط (التنظيم) PLAN

---

---

٣. الكتابة WRITING

---

---

٤. المراجعة REVISE

---

---

٥. الطباعة print

---

---

## مصادر جمع المعلومات



تعتبر عملية جمع المعلومات خطوة أساسية ومهمة من خطوات التقرير وحقائقه والتي بدونها لن يكتمل التقرير ولن يتم التوصل إلى أي من الحقائق أو القرارات والتوصيات بشكل صحيح

مصادرها:

- تقارير سابقة في نفس الموضوع في المنشأة أو في منشأة متشابهة.
- المكتبات ومراجع مختلفة من البحوث والدراسات والكتب.
- أصحاب الشأن وأصحاب الخبرة.
- رصد مسبق للنشاطات داخل المنشأة عن الموضوع.
- شبكات الانترنت ومحركات البحث.

## طرق جمع المعلومات:

|                   |                     |          |           |         |
|-------------------|---------------------|----------|-----------|---------|
| الفحص<br>والتجارب | المقالات<br>الشخصية | الملاحظة | الاستبيان | القراءة |
|-------------------|---------------------|----------|-----------|---------|



مدقائق

نشاط ٤

اكتب أهم مصادر المعلومات التي سوف أقوم باستخدامها في التقرير في حال سوف اكتب تقريراً موجهها إلى رئيسك في العمل الذي قام بإرسالك لحضور مؤتمر APPLE؟

مشاكل قد تواجه معد التقرير

١. كم هائل من المعلومات.
٢. نقص في المعلومات.

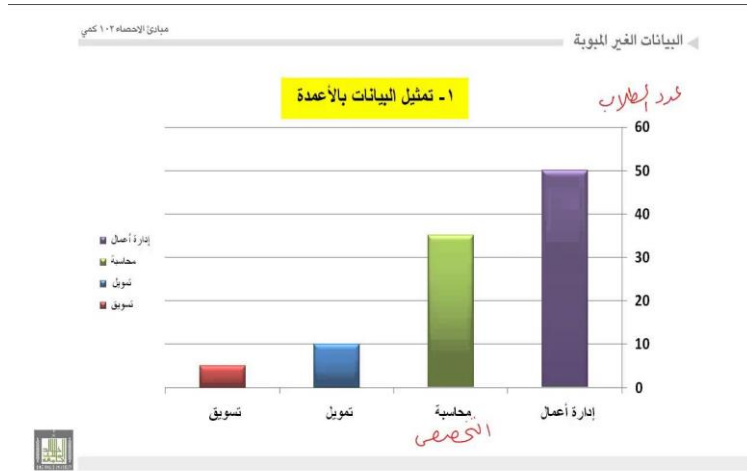
المهارات العلمية التي من اللازم توفرها في معد التقرير:



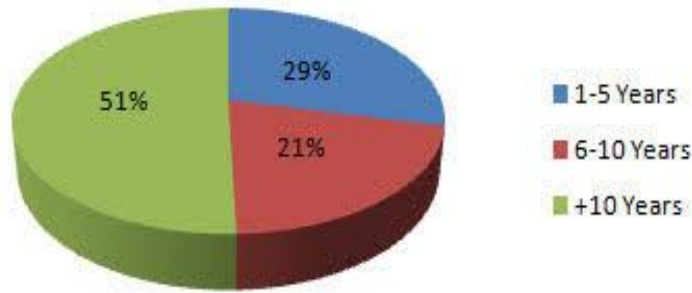
الجدول والرسوم التوضيحية:

- عملية المقارنات.
- قراءة سريعة للمتغيرات في فترات زمنية مختلفة.
- تقديم المعلومات بشكل مختصر.

## التخطيط الشريطي

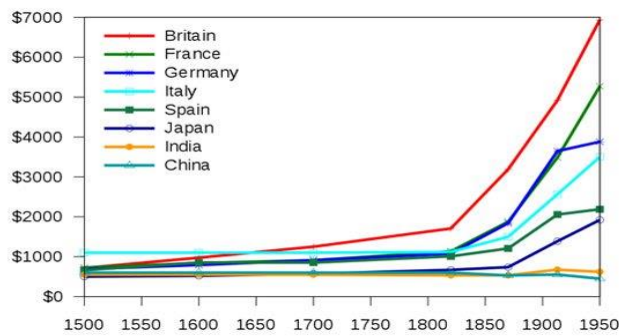


## التخطيطات الدائرية



## التخطيطات الخطية

## الجداول



| Age   | Number of People |
|-------|------------------|
| 0-10  | 3                |
| 10-20 | 8                |
| 20-30 | 17               |
| 30-40 | 22               |
| 40-50 | 14               |
| 50-60 | 7                |
| 60-70 | 5                |
| 70-80 | 1                |



نشاط ٥ ٣ دقائق

كمعد لتقرير، قد حصلت على كمية معلومات كبيرة من عدة مصادر فاقت الكمية التي كنت متوقعها. ما هو الاجراء الذي ممكن اتخاذه في هذه الحالة؟



## الجلسة الثانية

### الأهداف:

- القدرة على تطبيق خطوات كتابة الخطابات.
- التعرف على علامات الترقيم والجمل المناسبة.
- يكون لدى المتدرب القدرة على انتقاء نوع الرسالة الإدارية المناسبة للهدف المناسب.
- تطبيق العملي لكتابة الخطابات.

### موضوعات الجلسة

- الإطار العام لكتابة التقارير.
- الناحية الموضوعية والشكلية للتقرير.
- علامات الترقيم.
- الخطابات.
- المذكرة.
- محضر الاجتماعات.



## الاتصال الكتابي



### الإطار العام لكتابة التقرير

- صفحة العنوان يُوضّح بها رقم التقرير وأسماء مُقدّمي التقرير وعدد صفحاته والتاريخ، المستقبل التقرير، والجهة المُرسلة.
- الفهرس أو جدول المحتويات: وهنا نوضح الأقسام والموضوعات المُختلفة، وقائمة من الجداول والرُسمات.
- مُقدّمة التقرير: المقدمة تُعطي تعريفاً وافياً عن المنشأة، والأوضاع المُحيطة بها.
- التقييم: ويتم فيها مناقشة النتائج التي تم الوصول إليها، وعرضها بشكل تفصيلي، وهناك نوعان من التقييم:  
  ١. تقييم كمي.
  ٢. تقييم نوعي.
- التوصيات: الحلول والأفكار.
- الملاحق والمرفقات: تضم جميع الملاحق التي تم ذكرها في التقرير.

### نصائح عامة في كتابة التقارير عند كتابة أي تقرير يجب عليك أن تأخذ بعين الاعتبار عدة أمور تجعل تقريرك أفضل:

- التأكد من مصداقية المعلومات والحقائق والمواضيع التي جُمعت، والتحري منها بدقة استخدم لغة الجمهور المناسبة له، أي بمستوى خلفية قارئ التقرير، حتى لا تستهين أو تقلل من شأن الجمهور.
- تدوين الأفكار بإيجاز، واختصار، ودقة، وشمولية، وبساطة في التعبير، فالقارئ قد يتشتت انتباهه ويفقد اهتمامه بإنهاء القراءة للآخر.
- سرد الأفكار والمواضيع بتسلسل منطقي سلس، واضح، غير متشعب. التأكد من القواعد اللغوية واللفظية بدقة.
- التأكد من تنسيق التقرير، كاستخدام خط واضح، لون مناسب، مسافات معتدلة، أي أن تكون الهيئة العامة للتقرير تُريح نظر القارئ.

## الناحية الموضوعية والشكلية للتقرير

### الناحية الموضوعية:

- الوضوح.
- الدقة.
- الاختصار.
- اللطافة.
- عدم التحيز.

### الناحية الشكلية:

- الورق المستخدم.
- الهوامش والمسافات.
- بنط الكتابة.



### أولاً: الناحية الموضوعية

#### ١-الوضوح

- تقصي وجمع الحقائق قبل الشروع في الكتابة.
- عدم المبالغة في انتقاء الكلمات الشاذة أو الغير مألوفة.
- استخدام لغة التعبير وليس لغة التأثير.
- استخدام الجمل والفقرات القصير ما أمكن.
- التسلسل المنطقي للأفكار.

#### ٢-الدقة

- التأكد من خلو الموضوع من الأخطاء اللغوية، الاملائية والمطبعية.
- التأكد من صحة المعلومات واستخدام علامات الترقيم -النقط والفواصل.

#### ٣-الاختصار

- عدم تكرار عبارات سبق إدراجها.
- الاختصار يجب ألا يؤدي الى غموض المعنى.

#### ٤-اللطافة

- استخدام عبارات لطيفة.
- استخدام العبارات المبيّنة للمعلوم والمباشرة – نحن، أنتم، يسرنا، نشكركم.

#### ٥-الحيادية

- عدم التأثير بأفكار أو آراء معينة في التقرير.
- الالتزام باتجاهات ونتائج التقرير.
- عدم الاعتماد على أي توصية مبنية على رأي أو اجتهاد شخصي.

## الناحية الشكلية في التقارير

### ١- الورق الملائم

مطابقة المقاس عالميا - اللون أبيض - مطابقة النوع عالميا القوة والنعومة

### ٢- الهوامش والمسافات

جميع الهوامش ما يعادل أنش واحد، ما عدا الهامش الأيمن ١,٥ أنش.  
ترك مسافات سطرية متساوية خالية بين الفقرات (سطر أو نصف سطر)

### ٣- (خط) الكتابة

- استخدام الخطوط المتعارف عليها، خاصة إذا كانت الحقيبة ستفتح بواسطة أكثر من حاسب آلي.
- مقاس الخط العربي عادة بين (١٢) و (١٦) حسب طول الوثيقة وتقسيمها الى صفحات.
- عدم استخدام خطوط متعددة في الوثيقة الواحدة، إلا إذا دعت الحاجة لذلك (للتوضيح).

## علامات الترقيم

هي رموز توضع بين الكلمات والجمل، تجعل الكتابة تبدو امترافية وأكثر جمالاً وأفضل تنظيماً. يُمكن أن تُسهّم في إلهام القارئ معنى الكلام، ويُمكن أن تُسبّب كثيراً من الإرباك إن وُضعت بطريقة سيئة.



- النقطة (.) توضع عند اكتمال معنى الكلام، وعند تمام الجملة، ونهاية الفقرات.
- الفاصلة (,) توضع بين الجمل ذات المعنى المتصل، وبعد المنادى، وقبل سرد الأمثلة، أي قبل كلمة "مثل".
- الفاصلة المنقوطة (;) توضع بعد الجملة التي تكون سبباً أو نتيجة للجملة الأخرى.
- علامة السؤال (?) وتوضع في نهاية الجملة الاستفهامية.
- علامة التعجب (!) توضع في نهاية الجمل التعبيرية، التي تعبر عن الفرح، والاستغراب، والدعاء.
- النقطتان الرأسيتان (: ) وتوضع بعد الأقوال، وعند أقسام الأشياء، وأجزائها.
- الشرطة (-) وتوضع عند كتابة العدد والمعدود، حيث توضع بينهما.
- الشرطتان (- -) وتوضع عند الجمل المعارضة، قبلها وبعدها.
- القوسان ( ) وتوضع بين القوسين جمل تفسر كلمة غامضة، أو تبيّن معنى، وتوضع بينهما عادة الأرقام التي تكون وسط الكلام.
- علامتا التنصيص " " وتوضع عند وجود نقل مباشر لكلام معين.
- علامة الحذف (...) وتوضع في النص لإظهار لحظات الصمت، أو السكوت عن إتمام الكلام، أو لبيان أنّ هناك كلاماً محذوفاً لم يتم ذكره في النص، كما توضع في آخر الجملة التي تم قطعها لسبب ما.
- الخط المائل (/) ويوضع عند وجود مقارنة بين نقاط وعناصر مختلفة عن بعضها البعض، أو عند الاختيار ضمن أشياء متعددة، أو لكتابة التاريخ، حيث يتم الفصل بين اليوم، والشهر، والسنة.

### الأخطاء اللغوية

| تجنب  | أكتب  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| مديرون أو مديرين                                                                       | مدراء                                                                                   |
| تصرفات كهذه أو قرار كهذا.                                                              | هكذا تصرفات                                                                             |
| في تاريخ لا حق                                                                         | لاحقاً                                                                                  |
| في حالة ماء إذا                                                                        | إذا                                                                                     |
| يضع في الاعتبار                                                                        | يراعي                                                                                   |
| من أجل تحقيق غرض                                                                       | بغرض                                                                                    |

## ترقيم فقرات التقرير

أولاً: فقرة رئيسية

١- فقرة فرعية

فقرة جانبية

أ- فقره جانبية

ب- فقرة جانبية

٢- فقرة فرعية

ثانياً: فقره رئيسية



٣ دقائق

نشاط ٦

قم بإعداد تقرير عن حالة سرقة وقعت في محل تجاري لبيع الألعاب وتم سرقة أنواع مختلفة من الألعاب واجهزه خاصة في المحل وممتلكات تم تدميرها. خذ بعين الاعتبار ترقيم التقرير:

## نموذج تقرير



**مبنى إسكان الحجاج:** أي وحدة عقارية سكنية (فندق، شقة، عمارة) مصنف ومقتمد لدى وزارة الحج ويقع في مدينة مكة المكرمة أو المدينة المنورة ولا تشمل المخيمات والمباني في المشاعر المقدسة.

**نسبة الإشغال:** هو نسبة مباني الإسكان المتعاقد عليها لإسكان حجاج الخارج من إجمالي العدد الكلي المقتمد في وزارة الحج.



### إحصاءات مباني إسكان الحجاج في مدينة "مكة المكرمة"



### إحصاءات مباني إسكان الحجاج في "المدينة المنورة"



**ملاحظة:** المباني التي تم إحداثها لا تشمل المخيمات والمباني في المشاعر المقدسة (منى، مزدلفة، عرفة).

## ثانياً: الخطابات

### مفهوم الخطابات

تعتبر الخطابات ذات أهمية كبيرة بالنسبة للشركات والمؤسسات إذا أنها تسهم في انجاز الأعمال وتبادل الأفكار، والآراء بين الموظفين داخل الشركات وتسير العمل الإداري بالشكل الذي يحافظ على الوقت والجهد، ويسهم في انجاز مصالح العمل بشكل سريع.

### أهم سمات الخطابات

- ١- الالتزام بالدقة، وحسن اختيار الألفاظ.
- ٢- بساطة المعاني وعدم الغموض والتعقيد.
- ٣- خالية من عبارات الشكر، والثناء، والمجاملات، وتحدث في صميم الموضوع.
- ٤- تمتاز بالتسلسل والمنطقية فكل فقرة من فقرات الرسائل الإدارية تؤدي إلى الفقرة الأخرى.
- ٥- تعتمد بشكل جوهري على الألفاظ الإدارية.
- ٦- يعتمد أسلوب الرسالة على الإقناع بعيداً عن المشاعر والعواطف
- ٧- يوجد بها أدق التفاصيل كالتواريخ، والزمان، والمكان، وأسماء الأشخاص.

## أنواع الخطابات

### الخطابات الرسمية الداخلية:

هي التي تُستخدم داخل نطاق وحدود المؤسسات والشركات، وترسل من الإدارة إلى الأقسام والموظفين أو العكس.

### الخطابات 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.

### 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.

## عناصر الخطاب



١. التاريخ: يكتب تاريخ كتابة الخطاب في الزاوية اليمنى من أعلى الصفحة.
٢. مخاطبة المرسل إليه، مع مراعاة ذكر لقبه أو رتبته الوظيفية، ويتم كتابتها أسفل التاريخ مباشرةً.
٣. التحية الافتتاحية: بكتابة تحية الإسلام (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته)، أو كتابة تحية طيبة وبعد.
٤. موضوع الخطاب: يكتب موضوع الخطاب بعد التحية مباشرةً، كالشكل التالي (تحية طيبة وبعد: فقد تلقيت خطابكم)
٥. التحية الختامية: عن طريق كتابة (تفضلوا بقبول أطيب تحياتي) (والله الموفق)، وغيرها من التحيات الختامية، بعد الانتهاء من عرض المعلومات.
٦. اسم وتوقيع المرسل: يعمل الكاتب أو المرسل على كتابة اسمه كاملاً والمسمى الوظيفي والتوقيع في أسفل صفحة الخطاب من الجهة اليسرى.
٧. نسخة أصحاب العلاقة: نقوم بإرسال نسخة من الخطاب للأشخاص ذات علاقة بالموضوع.
٨. المرفقات: ارفاق المستندات اللازمة لإثبات حقائق المعلومات لديك.

## مصطلحات خطابية

| المصطلح | الاستخدام                           |
|---------|-------------------------------------|
| سعادة   | يخاطب من هو أعلى منصب مسؤول أو موظف |
| معالي   | يخاطب بها من هو بمرتبة وزير         |
| الأستاذ | تناسب الجميع أيا كان منصبه          |

## Rodna Training Center

Certified by General Est. for Technical & Vocational Training

C.R.1010388381 - License No. 224121341745



## مركز رُدنا للتدريب

معتمد من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

س.ت. ١٠١٠٣٨٨٣٨١ - ترخيص رقم: ٢٢٤١٢١٣٤١٧٤٥

١٤٤١/٢/٢١ هـ  
٢٠١٩/١٠/٢٠ م

عرض تسويقي

سعادة رئيس مجلس الإدارة الأستاذ/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أما بعد...

يسعدنا نحن مركز رُدنا للتدريب والمعتمد من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بتقديم عرض لدوراتنا المعتمدة والمتنوعة من مخلف المجالات والتي تراعي الاحتياجات التدريبية لدى منشأتكم الموقرة، وتسهم في رفع أداء الموظفين وتحسين جودة انتاجيتهم.

ونفيدكم فيها بما يلي:

١. البرنامج الإداري ويتضمن (السكرتارية، المراسلات الإدارية، مهارات الاتصال).
  ٢. البرنامج الإداري المتقدم ويتضمن (المهارات القيادية والإدارية، الأداء الوظيفي المتميز).
  ٣. إدارة الموارد البشرية.
  ٤. أساسيات الحاسب الآلي.
  ٥. مهارات الأكل.
- أملين أن ينال عرضنا على استحسانكم.

والله ولي التوفيق ،،،

إدارة مركز رُدنا للتدريب



المرفقات

١. قائمة الأسعار.

## تفاصيل نموذج الخطاب:

١. التاريخ.
٢. العنوان.
٣. المرسل إليه.
٤. تحية البداية.
٥. المقدمة.
٦. العرض.
٧. الخاتمة.
٨. تحية الخاتمة.
٩. المرسل.
١٠. التوقيع.
١١. الختم.
١٢. توقيع التمرير.
١٣. المرفقات.



إلى : وكالة التعليم العام  
الرقم الموحد : 41435023

34047  
1441/03/15  
0



Ministry of Education

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم

الموضوع: آلية تطبيق التعديل على لائحة تقويم الطالب  
والمذكرة التفسيرية.

تعميم لجميع إدارات التعليم

وفقه الله

سعادة مدير عام التعليم بمنطقة/بمحافظة ...

وفقه الله

سعادة مدير التعليم بمحافظة ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

إلحاقاً بالتعميم الوزاري رقم ٢٣٠١٩ وتاريخ ١٤٤١/٢/٢٢ هـ بشأن تعديل لائحة

تقويم الطالب والمذكرة التفسيرية ، ولأهمية سلامة تطبيقه في الميدان التعليمي.

عليه اعتمدوا تفعيل آلية تطبيق التعديل المرفقة بهذا التعميم.

ولكم تحياتي وتقديري،،،

ب. عتيق

نائب وزير التعليم  
د. عبد الرحمن بن محمد العاصمي



٦ دقائق

نشاط ٧

اكتب خطاب طلب إجازة من عملك:



٣ دقائق

نشاط ٨

من خلال التقرير التالي قم باستخراج الأخطاء الواردة فيه

١٤٤٠/١/١٢

طلب عمل

يشرفني ان اتقدم اليكم بطلبي الممثل في الموضوع اعلاه بهدف المشاركة في شركتكم ولي مؤهلات علمية أقيدكم بانني أمتلك خبرة سنين في منصب ولقد أرفقت رسالتي هاذي بسيرتي الذاتية حيث ستجدون معلومات أكثر تفصيلا وإحاطة. وفي الاخير تقبلوا منا التقدير والاحترام

احمد محمد

## المراسلات الإلكترونية (البريد الإلكتروني)



أصبحت المراسلات الإلكترونية في الوقت الحالي باستخدام البريد الإلكتروني هي وسيلة أساسية لتبادل المعلومات والخطابات داخل المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات المختلفة.

### قبل كتابة البريد الإلكتروني:

كتابة البريد الإلكتروني تعتمد على عدة عوامل منها الجهة التي تنوي إرسال البريد لها والغرض الذي من ترسل من أجله، وما الذي تريده من تلك الجهة هل تنتظر منهم رد على رسالتك أو تنتظر منهم تنفيذ أمر ما.

### من هو مستقبل البريد الإلكتروني:

يجب أخذه بالاعتبار عندما تتساءل كيف أكتب بريد إلكتروني؟ هو من هي الجهة التي ترسل لها؟ هل مديرك في العمل أم صديقك، إذ إنه هناك نوعين من رسائل البريد الإلكتروني الرسمية منها وغير الرسمية.

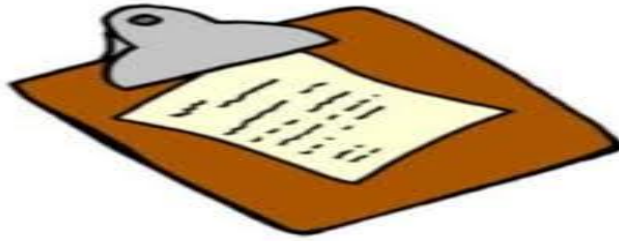
- الرسائل الرسمية: تستخدم أثناء التواصل بمختلف أشكاله في بيئات العمل، مثل رسالة إلى المدير، أو الفرع الثاني من الشركة التي تعمل فيها أو إلى مسؤول التوظيف في الشركة التي تقدمت بالعمل لها.
- الرسائل الغير رسمية: تستخدم للتواصل الشخصي والاجتماعي، مثل التواصل بين الأصدقاء ومع العائلة وما شابه.

### كيف أكتب بريد إلكتروني:

- بدء المحتوى البريد الإلكتروني بالتحية المناسبة وتسمية الشخص الذي سيقراً الرسالة كأن تكون: السيد محمد تحية طيبة وبعد" ولا تبدأ أي بريد إلكتروني كان حتى لو كان غير رسمي بالموضوع مباشرة.
- أشر إلى الموضوع الرئيسي للرسالة في مقدمة البريد الإلكتروني، حتى لو كنت ترغب في التعريف عن نفسك أولاً، فمن الضروري أن يعرف الشخص لماذا تكتب له.
- تجنب الاختصارات والكلمات والمصطلحات العامية والتي قد لا تكون مفهومة للجميع، فما تعرفه أنت ليس من الضروري أن يعرفه الشخص الآخر في الرسائل الرسمية.
- انتبه للاختلافات الثقافية إذا ما كنت ترسل شخص من بلد أو ثقافة مختلفة عنك، فبعض الكلمات قد لا تكون متداولة في ثقافته وقد لا يعرف معناها.
- عبر باختصار عما تريد في البريد الإلكتروني قدر الإمكان وتجنب الإطالة غير اللازمة.
- في حال اشتملت الرسالة على طلب بتنفيذ أمر أو القيام بشيء ما أضف تعبير "من فضلك" لتكون الرسالة أكثر تهذيباً واحتراماً للطرف الآخر.

- أنهي الرسالة بعبارة شكر من قبيل "مع خالص التحيات" "مع خالص الشكر"، ثم اسمك كتوقيع.
- اجعل العنوان البريد الإلكتروني واضح ومعبر عن محتوى الرسالة بشكل مباشر.
- في حال كان البريد الإلكتروني يحتوي في المرفقات على ملف ما، أشر إلى ذلك في نص الرسالة حتى يتذكر القارئ تحميل الملف المرفق والاطلاع عليه.
- يمكنك إن أردت (وليس ضروري) إضافة توقيع إلى نهاية رسائلك في البريد الإلكتروني، يجب أن يشتمل التوقيع إن أضفته اسمك الكامل ومنصبك الوظيفي واسم الشركة أو الجهة التي تعمل لديها ورقم هاتفك.
- عندما تنتهي من كتابة البريد الإلكتروني أعد قراءته وصحح ما يلزم تصحيحه واحذف الغير ضروري منه.
- لا تنسى جعل الخط في الرسالة واضح ومناسب للقراءة، عادة ما يكون الخط الأساسي في البريد الإلكتروني صغير جداً، من الأفضل تكبير الخط ليكون أكثر وضوحاً، وتجنب استخدام الألوان والزخارف الخطية (استخدم اللون الأسود فقط).

### ثالثاً: المذكرات



#### المذكرة الادارية

المذكرة أهم وثيقة للاتصالات الإدارية الداخلية حيث تعرض لقضية محددة، وتوجه في غالب الأحيان لشخص أو مصلحة بنفس الإدارة وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية على اختلاف أنواعها.

#### الهدف منها:

توفر الوقت لأنها تستخدم المذكرة بشكل غير رسمي وهي مباشرة إلى الموضوع المعنى المذكرة رسالة قصيرة مكتوبة لتوصيل بعض المعلومات لأعضاء المنظمة، بعكس الخطاب بما أنه وسيلة للتواصل تحتوي على قرارات وأوامر إلى طرف خارج الشركة أو داخلها، الخطاب وسيلة رسمية جداً وتحتوي على الكثير من المعلومات.

#### يجب أن تشتمل المذكرة على المعلومات التالية:

- المرسل: الاسم، الوظيفة.
- المرسل اليه: الاسم الوظيفة.
- تاريخ ارسال المذكرة.
- الموضوع.

### أنواع المذكرات الادارية

- مذكرة اخبار.
- مذكرة استفسار.
- مذكرة تحليل.
- مذكرة تقديم أو عرض.
- مذكرة إدارية أو مصلحة.

### كيفية كتابة مذكرة مقروءة ذات فاعلية وتأثير:

- كتابة عنوان المذكرة.
- خاطب المتلقي بشكل مناسب استخدم اسم الشخص المرسل واذكر منصبه.
- كتب اسم الذي تولى كتابة المذكرة أي المرسل.
- اكتب التاريخ.
- ضع النقاط المهمة في البداية ثم الأقل أهمية.

| مذكرة داخلية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <p>الى: .....</p> <p>من: .....</p> <p>الموضوع: .....</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>مذكرة رقم: .....</p> <p>نسخة الى: .....</p> <p>التاريخ: .....</p> |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; background-color: #cccccc;"> <input type="checkbox"/> عاجل         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; background-color: #cccccc;"> <input type="checkbox"/> للمتابعة         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; background-color: #cccccc;"> <input type="checkbox"/> الرجاء الرد         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; background-color: #cccccc;"> <input type="checkbox"/> عمل الازم         </div> </div> |                                                                      |
| <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                      |

مذكرة داخلية

إلى: المدير المالي  
من: مدير قسم التسويق  
الموضوع: دفع قيمة إعلانية

تحية طيبة وبعد.  
ارجو ابلاغ لمن يلزم بدفع قيمة المطالبة المالية المرفقة وقيمتها ١١٠٠٠ ريال، لشركة RT، وذلك  
عن الإعلان في الصحف التالية:  
الرأي، الغد، العرب.

مرفق في الايميل الموافقة على العرض المقدم ونسخة عن الإعلان.

تفضلوا قبول فائق التقدير والاحترام....

مدير قسم التسويق  
صالح محمد

## رابعاً: محضر الاجتماع



**مفهوم:** المحضر هو سرد كتابي يقوم به المحرر، مما رآه أو سمعه، أو أحس به أثناء قيامه بواجبه بكل موضوعية، وغالباً يكون السكرتير المتواجد في الاجتماع.

### محضر الاجتماع يحقق عدة أهداف وهي:

- تسجيل قرارات الاجتماع بحيث لا تُنسى وبحيث يُمكن متابعتها.
- توضيح نتائج الاجتماع لمن لم يحضر الاجتماع.
- توضيح الجهات والأشخاص الذين حضروا الاجتماع.
- تلخيص مناقشات وقرارات الاجتماع.

### أمور يجب مراعاتها عند كتابة محضر الاجتماع:

- الجلوس بالقرب من مدير الاجتماع.
- كتابة الاقتراحات وأسماء مقترحيها.
- كتابة النقاط الرئيسية حسب تسلسل مناقشتها.
- تدوين محضر الاجتماع بصيغة الماضي.
- عدم كتابة الرأي الشخصي لكاتب المحضر.
- عدم التردد في مقاطعة المتحدث، ولكن بطريقة لطيفة لاستيضاح نقطة معينة.
- مراجعة المحضر ومعالجة أي أخطاء إملائية أو تنسيق.
- الاحتفاظ بمحضر الاجتماع في مكانه المخصص وبالترتيب حسب الأقدم.

### كيفية كتابة محضر اجتماع:

لكتابة محضر الاجتماع قم باتباع الخطوات التالية:

- استعد للاجتماع بإحضار قلم ومفكرة بحجم مناسب.
- اكتب تاريخ وموعد انعقاد الاجتماع في البداية.
- سجل أسماء جميع المشاركين بالاجتماع.
- اقرأ أجندة الاجتماع على الحضور أي المواضيع التي سيتم مناقشتها.
- أحضر محضر الاجتماع السابق فقد يُطلب منك قراءته على الحضور.
- كن موجزاً في تدوين الملاحظات فالتفاصيل غير المهمة.
- أرفق جميع التقارير أو المذكرات التي تم تقديمها بالاجتماع لمحضر الاجتماع.
- دوّن ويشكل دقيق المهام التي تم التكليف بها والأشخاص المكلفين بكل مهمة.
- اكتب الآلية التي بواسطتها تم اتخاذ القرارات.
- اكتب موعد انتهاء الاجتماع.

## نموذج محضر الاجتماع

| عنوان الاجتماع   محضر الاجتماع           |                        |        |
|------------------------------------------|------------------------|--------|
| تاريخ الاجتماع   الوقت / التاريخ / الوقت | موقع الاجتماع / الموقع |        |
| تم الاستدعاء للاجتماع بواسطة             | الاسم                  | الحضور |
| نوع الاجتماع                             | الغرض                  | الحضور |
| المنسق                                   | الاسم                  |        |
| مدوّن الملاحظات                          | الاسم                  |        |
| ضابط الوقت                               | الاسم                  |        |

### مواضيع جدول الأعمال

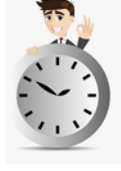
|                      |                              |                |
|----------------------|------------------------------|----------------|
| الوقت المخصص   الوقت | موضوع جدول الأعمال / الموضوع | المقدم / الاسم |
| محادثة المناقشة      |                              |                |
| الخاتمة إغلاق        |                              |                |

| عناصر الإجراءات | الشخص المسؤول  | الموعد النهائي  |
|-----------------|----------------|-----------------|
| الموضوع 1       | اسم مقدم العرض | التاريخ   الوقت |
| الموضوع 2       | اسم مقدم العرض | التاريخ   الوقت |

|                      |                              |                |
|----------------------|------------------------------|----------------|
| الوقت المخصص   الوقت | موضوع جدول الأعمال / الموضوع | المقدم / الاسم |
| محادثة المناقشة      |                              |                |
| الخاتمة إغلاق        |                              |                |

| عناصر الإجراءات | الشخص المسؤول  | الموعد النهائي  |
|-----------------|----------------|-----------------|
| الموضوع 1       | اسم مقدم العرض | التاريخ   الوقت |
| الموضوع 2       | اسم مقدم العرض | التاريخ   الوقت |

|                      |                              |                |
|----------------------|------------------------------|----------------|
| الوقت المخصص   الوقت | موضوع جدول الأعمال / الموضوع | المقدم / الاسم |
| محادثة المناقشة      |                              |                |
| الخاتمة إغلاق        |                              |                |



### نشاط ٩ ٥ دقائق

أذكر أهم النقاط التي يجب تدوينها في محضر الاجتماع؟

---

---

---

---

---

---

---

---