

التقارير الإدارية

تعتبر التقارير وسيلة اتصال هامة داخل منشآت الأعمال على مختلف أنواعها. كما تعمل التقارير على التعرف على وجهات نظر وآراء العاملين والتوصيات التي يقدمونها والمقترحات بخصوص مشاكل وصعوبات العمل. التقارير هي إحدى وسائل الاتصال الرسمي وقد تكون شفوية أو لفظية مع الاعتماد على وسائل الإيضاح أو أن تكون التقارير مكتوبة وهي الأكثر استخداماً. للتقارير أهمية خاصة ، ويرجع ذلك للأسباب التالية :

- ١- تعتبر التقارير مصدراً دائماً ووعاءً للمعلومات يمكن الرجوع إليها في أي وقت.
- ٢- تساعد التقارير أكثر من وسائل الاتصال الأخرى على فهم واستيعاب المعلومات .
- ٣- تعتبر التقارير القاعدة الأساسية التي تتخذ القرارات بناءً عليها.
- ٤- تتميز التقارير باعتدال تكلفتها اعدادها إذا قورنت بتكلفة أساليب الاتصال الأخرى

تعريف التقرير :

التقرير هو عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق والبيانات الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة ، ويتضمن تحليلاً منطقياً واقتراحات وتوجيهات تتماشى مع نتائج التحليل.

أنواع التقارير:

هناك العديد من التقارير التي تنتج وتتداول داخل منشآتنا المختلفة ، وتختلف هذه التقارير باختلاف توقيت إصدارها ومحتواها والشكل التي تظهر به ، بما يخدم الهدف منها ويحقق احتياجات قارئها أو المستفيد منها . ويمكن تقسيم التقارير إلى أنواع كما 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 : تخطيط المهمة / المشروع

أسبوعية : بداية المشروع

شهرية : نهاية المشروع / المهمة

ربع سنوية : كل ثلاثة شهور.

نصف سنوية : كل ستة شهور .

أو سنوية

وقد يصدر نفس التقرير بوحدة أو أكثر من هذه الدوريات ، فهناك تقرير عن الأداء اليومي ثم يجمع و يقدم شهريا للإدارة أو من يهمله الأمر أى يمثل إجماليات التقارير اليومية ، وهكذا .

كما تؤثر العوامل التالية على تحديد دورية التقرير:

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

٢- تقارير غير دورية

وهي التي تكون على فترات زمنية غير ثابتة ، وتختلف من تقرير لآخر، وعادة ما يرتبط مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة ، مثل وصول رصيد المخزون لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين ، أو حدوث عطل مفاجئ لإحدى الآلات على خط الإنتاج . وتسمى هذه التقارير أحيانا بالتقارير الخاصة أو التقارير الاستثنائية باعتبارها ترتبط بأمور غير عادية أو نادرة الوقوع وتمثل مشكلة لأحد الأنشطة الرئيسية للمنشأة وتتطلب اتخاذ إجراءات خاصة أيضا أو استثنائية ، وقد تصدر تقارير عن بعض الموضوعات تجمع بين الصفتين معاً ، فنجد في بعض المصانع مثلاً إن هناك تقريراً دورياً عن حالة الآلات وأوقات التوقف وأسبابها(أعطال ، صيانة دورية ، عدم توافر خامات...) يصدر أسبوعياً، كما يصدر تقرير فوري – غير دوري – في بعض حالات التوقف لبعض الماكينات أو حالات التوقف الناتجة عن أنواع معينة من الأعطال.

ثانياً : من ناحية الهدف :

١- تقارير متابعة

وهي التي تكون مرتبطة بخطة موضوعة أو ببرنامج أو مشروع جاري تنفيذه، وعادة ما تتضمن عملية مقارنة بين ما هو واقع فعلاً وما كان يجب أن يتم وفقاً للخطة أو البرنامج الموضوع، وتوضيح الانحرافات وتقديم تحليل لها وبيان مسبباتها، وأحياناً ما تكون في شكل جدول به خانات تمثل الفعلي و التقديري أو الخطط . وقد يترتب على مثل هذه التقارير اتخاذ قرارات تصحيحية أو تعديل في الخطط الموضوعة أو إعادة توزيع للموارد المتاحة.

٢- تقارير معلومات:

وهي التقارير التي تنقل معلومات عن أحداث أو مواقف معينة ، وتسمى أحياناً تقارير "إخبارية" ، وقد تتضمن تعليقاً مثل وجهة نظر كاتب التقرير ، ويركز هذا النوع من

التقارير على الحقائق ، أو ما يطلق عليه البعض "معلومات حقائقية " مثل تقرير المبيعات الشهري لفروع الشركة أو تقرير الصيانة الدورية للألات ، أو تقرير الأسعار العالمية لبعض المنتجات.

ونادراً ما يترتب على مثل هذه التقارير اتخاذ قرارات معينة ، ففي معظم الأحوال تهدف إلى الإحاطة فقط، إلا إنها يمكن أن تستخدم عند إجراء الدراسات أو وضع الخطط المستقبلية أو عمليات التنبؤ التي تعتمد على السلاسل الزمنية والتي تمثل أرقام فترات سابقة ، كما تساعد على اكتشاف الموسمية وتحديد ظواهر معينة

٣- تقارير الدراسات:

وهي التقارير التي تعرض نتائج الدراسات التي تجري 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 إتباع سياسة تسويقية أو ترويجية معينة وقد يكون الهدف من الدراسة التعرف على أسباب مشكلة معينة وتحديد أنسب الحلول لها . وعادة ما تتضمن مثل هذه التقارير توصيات أو اقتراحات أو تحليل لبدائل معينة ، ودائماً ما تتطلب اتخاذ قرار من مستوى إداري أعلى أو من جهة مسؤولة.

٤- تقارير تقييم الأداء:

وهي التقارير التي تقيم مستوى الأداء قياساً بمعايير موضوعية مسبقاً، وتهدف هذه التقارير إلى الحكم على الكفاءة أو إعطاء درجات أو تقديرات تعبر عن مستوى الأداء خلال فترة التقييم، وعادة ما تكون هناك قواعد لكتابة هذا النوع من التقارير تحدد أسلوب القياس ومقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المنطقية لمثل هذا العمل. 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 يكفي أحياناً بالتوجيه أو تصحيح بعض المسارات.

ثالثاً : من ناحية المحتوى :

١- تقارير مالية ومحاسبية:

هي التقارير التي تعبر عن مواقف مالية ، وتتضمن معلومات مالية ومحاسبية ممثلة بالأرقام ومدعمة بتحليلات ومقارنات مع فترات سابقة ، ومن أمثلة هذه التقارير حسابات المتاجرة والأرباح والخسائر والميزانية والقوائم المالية ونتائج الاستثمارات والحسابات المقبوضة والمدفوعة، وحركة النقدية بالصندوق والبنوك. وتصدر هذه التقارير عادة على فترات دورية طويلة نسبياً قياساً بالأنشطة الأخرى. وقد يقوم بإعدادها أفراد من داخل المنشأة – الإدارية المالية- أو من خارجها مثل مراقبي الحسابات الخارجيين.

٢- تقارير الأنشطة:

وهي التقارير التي تعكس الأنشطة المختلفة بالمنشأة ، مثل الإنتاج أو المبيعات أو المشتريات أو حركة التخزين. ويطلق عليها البعض "تقارير إدارية" للتمييز بينها وبين التقارير المالية، وتتضمن معلومات تفيد في التعرف على سير العمل في الأنشطة والإدارات المختلفة وتساعد في أعمال الرقابة والتخطيط.

٣- تقارير الأفراد:

وتتضمن معلومات عن الأفراد ، تمثل الجانب الشخصي والوظيفي للفرد، كذلك الجانب السلوكي ، كما تتضمن معلومات عن نشاطه وإنتاجه خلال فترة معينة ومن أمثلتها التقارير السنوية لتقييم الأفراد، وتقارير فترة الاختيار للمعينين الجدد.

رابعاً : من ناحية الصيغة أو الأسلوب:

١- تقارير وصفية:

وتكون محتوياتها في شكل فقرات وصفية وتكتب بأسلوب قصصي أو روائي ، ومن أمثلتها دراسات الجدوى وتقارير دراسات السوق واتجاهات المستهلكين.

٢- تقارير سابقة التصميم:

وتكون في شكل نماذج مطبوعة ، وعلى كاتب التقرير أن يملأ بياناتها ، وعادة ما يترك بها مكان للتعليق أو إضافة بيانات ليس لها مدخل بالنموذج ، ومن أمثلتها تقارير الحقائب المفقودة بالرحلات الجوية، وتقارير الصيانة الدورية لآلات، وتقارير أداء الأفراد، ويطلق على هذا النوع من التقارير.

خامساً : من ناحية التوجيه:

١- تقارير داخلية:

وهي التقارير التي توجه إلى الجهات الداخلية ، أي التي ترفع للمستويات الإدارية المختلفة داخل المنشأة أيضاً. ومن أمثلتها تقارير متابعة الإنتاج أو المخزون. وتقارير تحليل المبيعات وبعض التقارير المالية والحاسبية وتقارير أداء الأفراد.

٢- تقارير خارجية:

وهي التقارير التي توجه إلى جهات خارج المنشأة ن مثل جهات الرقابة الحكومية المختلفة ، والأجهزة المركزية والإحصائية . ومن أمثلتها تقارير تطور العمالة وتقارير الإنتاج والمخزون وبعض التقارير المالية.

لماذا نكتب التقارير ؟

- لأننا نريد نقل معلومات ما إلى آخرين في الوقت الحالي أو في المستقبل أو كلاهما . فالموظف يكتب تقريراً لمديره ليطلع على تطور العمل أو الأنشطة الأسبوعية أو

الشهرية. والمشرف على الإنتاج يكتب تقريراً لمديره ليخبرهم بأهم الأحداث التي تخص الإنتاجية والمعدات خلال اليوم السابق أو الاسبوع السابق.
والمهندس يكتب تقريراً ليوضح المشكلة وأسلوب حلها أو ليقتراح تطويراً ما . والطالب يكتب تقريراً ليشرح موضوعاً ما لأستاذه كإثبات لفهمه للموضوع وقدرته على صياغة هذا الفهم في شكل تقرير. والباحث يكتب بحثاً ليدون فيه الخطوات التي اتبعها والنتائج التي توصل إليها .

ولكن لماذا لا نكتفي بالتقارير والمحادثات الشفهية ؟ لماذا يقوم الموظف بكتابة تقرير بدلاً من أن يخبر رئيسه شفهيًا؟

التقارير الشفهية تستخدم كثيراً ولكنها لا تغني عن التقارير المكتوبة في كثير من الأحيان هناك الكثير من المميزات في التقارير المكتوبة التي تجعلها وسيلة الاتصال المناسبة في كثير من الأحيان مثل :

١- التقرير المكتوب يمكن توزيعه على أكثر من شخص ليقرووه وبالتالي نتمكن من نقل المعلومة لمجموعة من الأشخاص الذين قد يكونون متواجدين في اماكن مختلفة بل وقد يكون توقيت عملهم مختلفاً.

٢- التقرير المكتوب يمكن قراءته في أي وقت وبالتالي يمكن لمشرف الوردية الأولى كتابة تقرير في الصباح ثم يقرؤه مشرف الوردية الثالثة في الليل . ويمكن لقارئ التقرير قراءته وقتما يريد وبالتالي يمكنه تنظيم وقته.

٣- التقرير المكتوب يمكن الرجوع إليه في أي وقت بمعنى أن المدير قد يقرؤه مرة ثم بعد ساعة يحتاج لاسترجاع معلومة ما فيرجع إلى التقرير.

٤- التقرير المكتوب يحفظ المعلومة للمستقبل بعكس التقارير الشفهية وبالتالي فهو يساعدنا على تذكر أو معرفة أحداث حدثت في الماضي وما تم فيها . قد نقوم بدراسة تطوير عمل ما ثم يفشل وقد يفكر شخص ما بعد سنوات في القيام بنفس الدراسة إن لم نسجل هذه التجربة في تقرير ويتم حفظه فإن نفس المحاولة قد تتكرر مراراً. كثير من التقارير تكون لها قيمة كبيرة بعد زمن طويل ويتم الرجوع إليها للاستفادة منها كتقارير أعمال الصيانة والإصلاح للمعدات.

٥- التقرير المكتوب يمكن قراءة أجزاء منه بمعنى أنه يمكن لقارئ التقرير قراءة الجزء الذي يهتم به ويهمل الباقي بعكس التقارير الشفهية حيث يضطر المستمع للاستماع لكل التقرير.

٦- التقرير المكتوب يمكن من الاستعداد لمناقشة موضوع ما ، فيمكننا توزيع تفاصيل مشروع ما قبل الاجتماع لدراسته وبالتالي يكون الحاضرون على دراية بتفاصيل الموضوع.

٧- التقرير المكتوب يمكننا من متابعة ودراسة امور لا يمكن متابعتها شفهيًا ، فليس من الممكن أن نستمع لتقرير شفهي يحتوي على أرقام عديدة ومعادلات وحسابات ، بالطبع يمكننا الاستماع ولكن لا يمكننا تتبع الأرقام وفهم المعادلات ولا يمكننا اتخاذ القرار السليم.

- ٨- التقرير المكتوب يمكننا من رؤية الحقائق والأسباب والنتائج بعكس التقارير الشفهية التي قد تعرض بعض النتائج في وقت وبعضها في وقت آخر بل أحياناً تجد أنك بعد كتابة التقرير قد تفهمت الموضوع بشكل أفضل لأنك اضطررت لكتابة كل شيء في تقرير واحد بمعنى أن التفكير باستخدام الكتابة يساعدنا على تنظيم أفكارنا . كذلك قراءة التقارير المكتوبة تساعدنا على دراسة الأمور بفكر أكثر تنظيماً.
- ٩- التقرير المكتوب يكون منظماً ويحتوي على المعلومات الأساسية وتحليل الموضوع والتوصيات بشكل أفضل بكثير من التقارير والمحادثات الشفهية. وذلك راجع إلى أننا نأخذ وقتاً لإعداد التقرير المكتوب ومراجعته وصياغته بعكس التقارير الشفهية التي قد ننسى فيها ذكر معلومات هامة أو يخوننا ترتيب الموضوع .
- ١٠- التقرير المكتوب يمكننا من استخدام أدوات جيدة لعرض الموضوع مثل الجداول والرسومات البيانية والتخطيطية.
- ١١- التقرير المكتوب قد يستخدم كمستند رسمي في المستقبل عند حدوث مشكلة ما تحتاج معرفة مصدر الخطأ والمسؤول عنه.
- لذلك فإن الأمور البسيطة يستخدم فيها التقارير والمحادثات الشفهية ولكن عندما نحتاج أن ننقل معلومات كثيرة فإننا نلجأ لكتابة التقارير وكذلك الحال في حالة الحاجة لحفظ المعلومة للمستقبل أو النواحي الرسمية .
- التقارير المكتوبة ليست غاية وإنما هي وسيلة إذا لم يكن هناك سبب لكتابة التقرير فلا داعي لكتابته ولكن حين تكون هناك حاجة لكتابة التقرير فينبغي كتابته بصورة جيدة وبالجم المناسب وأن يحتوي على المعلومات الهامة.

سمات التقارير الجيدة:

- ١- تحتوي على المعلومات اللازمة لفهم الموضوع
- ٢- منظمة ومقسمة إلى أقسام بحيث يسهل الوصول إلى أي معلومة
- ٣- طويلة / قصيرة بالقدر الكافي والمعتاد في المؤسسة
- ٤- لا تحتوي على تفاصيل لا علاقة لها بالموضوع أو معلومات لا تهم القارئ
- ٥- موضح بها تاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته
- ٦- تستخدم الوسائل التوضيحية المناسبة والمقبولة في المؤسسة
- ٧- مكتوبة بأسلوب واضح وبلغة سليمة ومفهومة
- ٨- مكتوبة بأمانة سواء فيما يتعلق بالنقل أو الاقتباس أو غيرهما.

ما أهمية كتابة التقارير بشكل جيد؟

التقارير المكتوبة بشكل جيد تمكن القارئ من الوصول إلى المعلومة التي يريدتها بسهولة وتمكنه من فهم الموضوع وبالتالي تساعدنا على اتخاذ القرارات السليمة - وكذلك فإن الأخطاء في كتابة التقارير تؤدي إلى مشاكل عديدة مثل الحاجة إلى طلب معلومات إضافية أو طلب إعادة كتابة التقرير أو إضاعة وقت كبير في قراءة أو فهم التقرير أو فهم الموضوع بشكل خاطئ .

- كذلك فإن كتابة التقارير قد تؤثر على مستقبلك الوظيفي لأنها أحد الأدوات الأساسية للاتصال بمديريك. إن لم تستطع تقديم تقارير واضحة وجيدة لمديريك فإن هذا لن يساعدهم على تأدية عملهم وبالتالي سينعكس على تقييمك وترقياتك.

خطوات كتابة التقرير

تمر عملية كتابة التقرير بعدد من الخطوات:

١- تحديد المشكلة او موضوع التقرير:

تعتبر عملية التفويض أساساً لعملية إعداد التقارير فبدون أن يكون هناك تفويض من صاحب الصلاحية بعمل تقرير فإن ذلك لا يعد تقريراً رسمياً وعندما يفوض الرئيس المرؤوس أو جهة ما مثلاً بإعداد تقرير حول مشكلة ما فإن أول عمل ينبغي أن يتم القيام به هو التحديد الدقيق والواضح لماهية المشكلة وحدودها والأجزاء المرتبطة بها .

٢- تحليل المشكلة :

وهي المرحلة التي يتم خلالها معرفة العرض المؤدي إلى الغرض أو هي محاولة لإرجاع العناصر الرئيسية إلى عناصرها الفرعية المكونة لها . هذه تتطلب البحث في مسببات المشكلة موضوع الدراسة ومحاولة الحصول على المعلومات الكافية حولها وذلك من مختلف مصادر تلك المعلومات سواء ما كان منها في الكتب أو البحوث أو المجلات والدوريات أو الصحف أو المقابلات أو الملاحظة أو الاستبيان... إلخ كي تتضح كافة العلاقات والارتباطات المباشرة وغير المباشرة لأن التحليل والتشخيص السليم بلا شك سيقود إلى نتائج سليمة والعكس صحيح، كما ينبغي أن تتعلق هذه المرحلة بتصفية البيانات والمعلومات والحقائق وتفسيرها بما يخدم التقرير.

٣- وضع الترتيبات الأولية لإعداد التقرير:

وهذه الترتيبات تتعلق بعدة جوانب منها الوقت اللازم لتقديم التقرير في صورته النهائية للمسؤول وكذلك معرفة الامكانيات المادية والبشرية والفنية المتاحة لإعداد التقرير.

٤- كتابة المسودة الاولى للتقرير:

تختلف المسودة الأولى للتقرير عن مسودة التقرير النهائية فالمسودة الأولى يتم التركيز فيها على ثلاثة عناصر رئيسية وهي : المقدمة، وهيكل التقرير، وخاتمة التقرير وما يتوجب أن يرد فيها من محتوى دون الاهتمام بالجوانب الشكلية الأخرى.

٥- كتابة المسودة النهائية للتقرير

هذه المسودة تمثل الكيفية التي سيظهر بها التقرير في شكله النهائي لذا يجب قبل اعتمادها عرضها على المسؤول وأخذ رأيه بخصوصها ، ومن أبرز النقاط التي يتوجب على معد التقرير مراجعتها في هذه المسودة قبل عرضها على المسؤول ما يلي :

أ- الهيكل العام للتقرير:

وفيه يتم مراجعة العنوان من حيث كونه يعبر عن الفكرة الأساسية للتقرير وكذلك المقدمة من حيث كونها تشرح الاهداف والأسباب التي من أجلها تم إعداد التقرير، كذلك يتم مراجعة متن التقرير من حيث تسلسل الافكار وتدرجها ومدى تغطية كل عناصر التقرير وطريقة عرض التقرير وأسلوبه، كما يجب مراجعة نهاية التقرير وخاتمته وهل جاءت على الوجه المطلوب؟ فمثلا إذا كان التقرير يناقش مشكلة ما فهل توصل التقرير في نهايته على افكار تساعد على الحل ضمن توصيات التقرير.

ب- محتوى التقرير:

وفيه يتم مراجعة الحقائق والأفكار الواردة في التقرير وهل اعتمدت على الأدلة والبراهين أو الاستنتاج المقنع؟ وهل كان بين تلك الحقائق أو الأفكار الترابط المطلوب؟

ج- الجوانب الفنية في إعداد وإخراج التقرير:

وفيهما يتم التأكد من الجوانب المتعلقة بأصول الكتابة الصحيحة سواء ما يتعلق بالجوانب الاملائية والنحوية واستخدام الكلمات والمترادفات وعلامات الترقيم... إلخ أو ما يتعلق بالجوانب التنسيقية مثل استخدام الخط المناسب والتباعد (الأسطر والهوامش) وإدراج الصور والرسوم وغير ذلك من مقتضيات الجوانب الفنية الأخرى.

مكونات أجزاء التقرير

يتكون التقرير من عدة اجزاء تمثل في مجموعها العدد الكلي لصفحات ذلك التقرير :

١ - صفحة الغلاف الخارجي:

وهي عبارة عن صفحة عادة ما تكون من الورق المقوى وتغطي وجه التقرير وتحتوي هذه الصفحة العديد من المعلومات مثل شعار الجهة معدة التقرير واسمها واسم التقرير واسم الشخص أو الأشخاص الذي /الذين قام بإعداد التقرير واسم الشخص أو الجهة التي سيقدم لها التقرير وفترة التقرير .

٢ - صفحة الغلاف الداخلية:

بشكل عام يمكن القول انها صفحة مماثلة تماما لصفحة الغلاف الرئيسية الا انه في بعض الاحيان يكتفى في هذه الصفحة بالعبارات النصية اما الصور والشعارات فقد لا تظهر في هذه الصفحة

٣ - صفحة البسمة:

وهي صفحة تخصص أحيانا لكتابة البسمة بشكل مزخرف على كامل الصفحة.

٤ - صفحة الاهداء:

وهي عبارة عن صفحة يهدي فيها معد التقرير تقريره الى بعض الجهات (أفراد أو منظمات) وخاصة تلك التي كان لها دور فيما يتعلق بالتقرير بشكل مباشر أو غير مباشر

٥ - صفحة التمهيد:

وهي عبارة عن صفحة توضح الاطار العام للتقرير وهي تعد بمثابة مدخل مهم لفهم الفكرة العامة من ذلك التقرير.

٦- صفحة الشكر والتقدير:

وهي عبارة عن صفحة يقدم فيها معد التقرير شكره لكل من ساهم في إعداد وإخراج التقرير النهائي سواء فيما يتعلق بجمع البيانات أو تسهيل الحصول عليها

٧- صفحة المقدمة:

وهي عبارة عن صفحة أو أكثر تتضمن الفكرة العامة عن التقرير المعد وكيفية إعداده والأجزاء أو الفصول التي يتكون منها بشكل ملخص ومختصر.

٨- صفحة قائمة المحتويات:

وهي عبارة عن صفحة أو أكثر على شكل جدول بالموضوعات التي اشتمل عليها التقرير وأرقام صفحاتها داخل متن التقرير ويساعد جدول المحتويات القارئ للوصول بسهولة ويسر للأقسام المختلفة داخل التقرير وينبغي اتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات. جدول المحتويات لا يستخدم عادة في التقارير القصيرة التي تتكون من بضع صفحات لأنه في هذه الحال يكون تصفح التقرير أمرا سهلا .

٩- صفحة قائمة الجداول:

وهي عبارة عن صفحة توضح أرقام الجداول الواردة في التقرير وعناوينها وأرقام الصفحات التي تقع بها.

١٠- صفحة قائمة الأشكال:

وهي عبارة عن صفحة توضح أرقام الأشكال الواردة في التقرير وعناوينها وأرقام الصفحات التي وردت بها.

١١- صفحات متن التقرير:

وهي عبارة عن صفحات المحتوى الأساسي للتقرير التي تظهر الجزء الموضوعي للتقرير وتشمل صفحات الفصول والمباحث التي تكونت منها مادة التقرير سواء في شكل معلومات أو بيانات أو أشكال رسومية أو تحليل للمحتوى ... إلخ

١٢- صفحات النتائج والتوصيات:

النتائج عبارة عن استخلاص لمحتوى التقرير يتم سرده في شكل نقاط معينة أو جداول محددة أو رسوم بيانية واضحة تثير لدى القارئ فهما عميقا لمحتوى التقرير وتجعله يستطيع الخروج بتوصيات أو اقتراحات معينة . على الرغم من أهمية كافة أجزاء التقرير إلا أن الجزء الخاص بالنتائج والتوصيات يعد الجزء الأهم في التقرير إذ من خلاله يمكن البناء عليه في اتخاذ القرارات السليمة وهذا يحتم على معد التقرير أن يعرض النتائج بأسلوب مبسط وجذاب. من الوسائل المستخدمة في عرض النتائج أسلوب الرسوم البيانية التي غالبا ما تكون أكثر جاذبية وأيسر وأسرع للفهم وتتيح برامج الأوفيس كبرنامج اكسل وبوربوينت إمكانية عمل مثل ذلك العرض.

أما التوصيات فتعد بمثابة الفائدة الحقيقية للتقرير ، وهي المرشد الذي يمكن من خلاله معرفة ما يجب على الإداري عمله ولذلك يتم الاهتمام بصياغتها بحيث تكون قابلة للتنفيذ

١٣ - صفحات الملاحق:

وهي عبارة عن صفحات تشتمل على معلومات مساندة للتقرير توضع في نهاية التقرير في جزء يسمى بالملاحق وذلك للرجوع اليها للتأكد من صحة بعض ما احتواه التقرير

١٤ - صفحات المراجع:

وهي عبارة عن سرد المراجع التي تم الاعتماد عليها في اعداد التقرير سواء كانت كتب او مجلات علمية او مطبوعات حكومية او مواقع الكترونية

كيفية عرض التقارير

١ - عرض البيانات داخل التقرير نفسه:

على الرغم من اهمية تجميع البيانات والمعلومات للحصول على نتائج للتقرير الا ان الاستفادة من تلك النتائج تبقى رهن الكيفية التي تعرض بها ضمن ثنايا ذلك التقرير وهناك العديد من الطرق الخاصة بعرض تلك النتائج . ولقد وفرت برامج مايكروسوفت اوفيس العديد من طرق العرض المختلفة والتي تتيح لقارئ التقرير الفهم السريع لمحتويات ذلك التقرير:

- ١ - العرض بأسلوب الجداول
- ٢ - العرض بأسلوب الاعمدة البسيطة
- ٣ - العرض بأسلوب الاعمدة المجزأة
- ٤ - العرض بأسلوب الدائرة
- ٥ - العرض الخطي (لمعرفة التطور)
- ٦ - العرض الخطي (للمقارنات)

٢ - تقديم التقرير (عرض) للمسؤول أو الحاضرين

ان اعداد عروض تقديمية جيدة هي من المهارات الهامة للفرد . فكثيرا ما يحتاج الانسان لتقديم عرض تقديمي اثناء الدراسة وأثناء العمل لعرض نتائج دراسة او مقترحات جديدة او مشاكل تحت الدراسة او نتائج العمل . قد يجد البعض صعوبة في اعداد بعض هذه العروض نتيجة لعدم معرفة معوقات العرض الجيد.

أ- ارشادات تقديم العرض:

اعداد العروض لا يحتاج الى موهبة فذة ولا مهارات غير طبيعية . فمن الطبيعي عندما تعرض مشكلة ما لصديقك ألا تعتمد تشتيت انتباهه عنك وان تنظر اليه وان لا تعطيه ظهرك وان توضح له الامور التي تجعله يفهم الموضوع بدون الدخول في تفاصيل لا مبرر لها. ومن الطبيعي ان تكون مرتديا للملابس التي تتناسب مع لقائك لصديقك وان تتحدث بصوت مسموع . هذه الامور الطبيعية هي محور الامور الواجب اتباعها عند اعداد العروض التقديمية

ب- أهمية تقديم عروض جيدة:

تتبع أهمية مهارات تقديم العروض من أنها أحد الوسائل التي تستخدمها لنقل المعلومات ولعرض عملك أو تقريرك وإقناع الآخرين وبالتالي فقد تكون ممتازاً في عملك ولكن عندما يطلب منك أن تعرض نتائج عملك في عرض تقديمي لا تستطيع عرضه بشكل جيد فيؤخذ عنك انطباع سيء.

وقد يكون لديك فكرة عظيمة لمشروع جديد وعندما تعرضها على رؤسائك في عرض تقديمي بطريقة سيئة فلا يوافقوا على فكرتك . لذلك فمن الأمور الأساسية لمعظم العاملين أن يكون لديهم قدرة على تقديم عروض جيدة.

ج- وسائل العرض المساعدة:

أصبح من الشائع في العروض التقديمية استخدام الحاسوب لإعداد الشرائح باستخدام بوربوينت وكثيراً ما يكون ذلك مطلوباً في الجامعة وفي العمل وفي المؤتمرات . لذلك أصبح البعض يعتقد ان تقديم عرض معناه استخدام شرائح معدة ببرنامج بوربوينت وعدم استخدام شيء آخر . لكن هذا غير صحيح فقد نستخدم أحياناً وسائل بديلة ونستخدم الشرائح اضافة لذلك . فقد يكون معنا نموذج مجسم أو عينة من المادة المستخدمة أو التي تتم دراستها إضافة إلى شرائح البوربوينت.

إن استخدام الشرائح الشائع حالياً يساعد على عرض البيانات والصور والرسومات بشكل منظم ويساعد في جعل العرض منظماً لكن ينبغي الحذر من:

١- الشرائح ليست هي جوهر العرض التقديمي ولكن جوهر العرض التقديمي هو أنت وأسلوب القائك وما تقوله.

٢- الشرائح ليست بديلاً عن التقارير لأنها مجرد وسيلة مساعدة في العرض ولكنها لا يمكن أن تحوي كل المعلومات الواردة في التقرير وبالشكل المناسب.

د- محتويات العرض:

يمكن تقسيم محتويات العرض إلى البداية ، الوسط (المتن)، والختام
البداية: لا بد من وجود صفحة للعنوان تحتوي على اسم العرض او موضوع العرض واسم معد العرض واسم الجهة التي ينتمي إليها . إذا كان الحاضرون كلهم يعرفونك أو قام أحدهم بالتعريف بك قبل بدء العرض فلا حاجة لأن تقدم نفسك وإلا فعليك تقديم نفسك ببضع كلمات أو شرائح قبل الخوض في تفاصيل الموضوع.

الوسط (المتن): وهو الجزء الأساسي في العرض وفيه تشرح الموضوع مرتباً بشكل يساعد الحاضرين على الفهم والمتابعة. فقد تبدأ بعرض المشكلة ثم الحل ثم مقارنة الحل ثم الحل الذي تقترحه، أو أن تبدأ بعرض نقطة البحث أو التقرير ثم نتائج الأبحاث أو التقارير السابقة ثم أسلوب إعداد التقرير والخلفية النظرية ثم النتائج وهكذا حسب طبيعة التقرير.

الختام: في نهاية تقريرك عليك أن توضح الاستنتاجات الرئيسية أو التوصيات أو كليهما أن تكتفي بملخص لما عرضته حسب ما يتفق وطبيعة الموضوع.

هذا هو الترتيب المعتاد وقد تخرج عنه بما يخدم العرض كأن تبدأ بعرض صورة تبين موضوع العرض لاستثارة ذهن الحاضرين وقد يكون الختام مجرد سؤال عن مستقبل المشكلة موضوع التقرير. ولا بد أن تختم تقديمك بعبارة تدل على سعادتك لقضاء ذلك الوقت مع الحاضرين.

هـ - ملاحظات حول إعداد الشرائح:

- ١- تجنب الاستخدام السيء للألوان كخلفية سوداء مع خط أزرق والأفضل خلفية بيضاء مع خط أسود أو خلفية زرقاء مع خط أصفر
- ٢- اجعل الشرائح بسيطة وواضحة فهي مجرد وسيلة عرض وأساس العرض هو ما تقوله أنت . ولا تكتب على الشرائح سوى العناوين والنقاط الرئيسية وقم أنت بشرحها.
- ٣- لا تستخدم صوراً لا علاقة لها بالموضوع كخلفية للشرائح لأن هذا قد يشتت انتباه الحاضرين للموضوع الذي تتحدث عنه.
- ٤- استخدم خطوطاً مناسبة بحيث لا يقل الحجم عن ١٨ ولا يزيد عن ٤٤ وذلك ليتمكن الجميع من قراءتها.
- ٥- اجعل لكل شريحة زمناً مناسباً كأن تخصص دقيقة لكل شريحة في المتوسط فإن كان زمن العرض ١٥ دقيقة فلا تستخدم أكثر من ١٥ شريحة وتذكر أن العرض لا يمكنه توضيح كل التفاصيل بل الأساسيات .
- ٦- الأفضل أن تستخدم نفس الخطوط والتنسيق في كل الشرائح
- ٧- استخدم وسائل الإنعاش فيما يخدم الموضوع فقط فالعرض التقديمي ليس اختباراً لقدراتك على استخدام الحركات البهلوانية وإنما هو وسيلة لتوضيح موضوع التقرير
- ٨- لا تكثر من المواعظ الدينية واستغل الوقت لعرض الموضوع على الحاضرين .
- ٩- لا مانع من استخدام تسجيلات فيديو أو تسجيلات صوتية لها علاقة بالموضوع
- ١٠- استخدم رسومات تخطيطية وجداول وصور ورسوم بيانية كلما كان ذلك مناسباً

و- مهارات إلقاء العرض:

- ١- الوقوف والحركة:
 - لا تعطي ظهرك للمستمعين ووجهك إلى شاشة العرض
 - لا تجعل جسمك ثابتاً بشكل غير طبيعي وأشر بيديك لتوضيح الأمور
- ٢- الصوت والنظر:
 - لا تتحدث بسرعة زائدة كي يفهمك الحاضرون ولا بصوت منخفض كي يسمعوك ولا بصوت مرتفع جداً فينز عجون منك.
 - تحدث بقدر من الثقة والحماس يتناسب وموضوع العرض ولا تظهر بمظهر المغرور أو بمظهر المهزوز غير الواثق مما يقول.
 - لا تتجنب النظر إلى الحاضرين وانظر إليهم كي تشجعهم على متابعتك.
- ٣- المحتوى:
 - لا تقرأ الشرائح ولكن اشرحها

- لا تخرج عن موضوع العرض ولا تدخل في التفاصيل غير الهامة .
- حاول استثارة ذهن الحاضرين باستخدام بعض الاسئلة في حديثك .

٤- التمرين:

- تمرن على القاء العرض فهذا يزودك ببعض الملاحظات كعدم وضوح بعض الشرائح
- تمرن على تقديم العرض في الزمن المحدد لك كي لا تتفاجئ بانتهاء الوقت قبل انتهاء عرضك.

٥- قاعة العرض:

- قم بزيارة قاعة العرض قبل ميعاد العرض وتمرن على العرض فيها إن أمكنك ذلك
- اختر المكان الذي ستقف فيه أو تتحرك فيه بحيث يمكنك التحكم بجهاز العرض.
- تأكد من أن أجهزة العرض والصوت تعمل وان الحاسوب موصول بجهاز العرض

٦- يوم تقديم العرض

- ارتدي ملابس مناسبة ولا ترتدي ملابس ضيقة تعوقك عن الحركة.
- حاول ان تصل الى مكان العرض مبكرا كي لا تكون متوتراً.
- ٧- اجعل العرض مناسباً للحاضرين من حيث مستوى درايتهم بالموضوع وثقافتهم وحرصهم من حضور العرض.
- ٨- طور مهاراتك بالتمرن جيداً قبل العرض والاستفادة من الأشخاص المميزين في الإلقاء والتعرف على نقاط القوة لديهم وتجنب تقديم عرض عن موضوع لا تعرفه جيداً.