

# إعداد التقارير الفنية

الفرقة الأولى  
قسم الهندسة المدنية

2021

تجميع و إعداد

دكتور

علاء الدين السيد حسائين

معهد المستقبل العالى للهندسة والتكنولوجيا

## المحتوى

الصفحات	العنوان
١	الباب الأول: التقرير الفنى خصائصه ومواصفاته
١	مقدمة
٢	البيانات والمعلومات
٥	تعريف التقرير
٦	مميزات التقارير المكتوبة
٨	خصائص التقارير الجيدة
٩	مواصفات التقرير الجيد
١١	أهمية وفوائد التقارير
١٢	المهارة فى كتابة التقارير
١٤	الباب الثانى: عناصر التقارير الفنية
١٤	مقدمة
١٤	عناصر التقارير الفنية
١٦	الغلاف
١٨	صفحة العنوان
٢١	الملخص
٢٥	جدول المحتويات
٢٧	قائمة الأشكال
٢٨	قائمة الجداول

٢٩	قائمة الرموز أو قائمة المصطلحات
٣٠	المقدمة
٣١	قلب التقرير
٣٤	الاستنتاجات والتوصيات
٣٦	المراجع
٤٠	المرفقات
٤٢	<b>الباب الثالث: تصميم وإعداد التقرير الفنى</b>
٤٤	المراحل الأساسية لإعداد وتصميم التقرير
٤٤	المرحلة الأولى: الإعداد والتجهيز
٤٧	المرحلة الثانية: التنظيم والبناء الهيكلى
٤٧	المرحلة الثالثة: كتابة التقرير
٥٠	المرحلة الرابعة: المراجعة
٥١	ما يجب تجنبه عند كتابة التقرير
٥٢	مشكلات تواجه كاتب التقرير
٥٥	الأخطاء الشائعة فى كتابة التقارير
٥٩	الوصايا العشر لكتابة تقرير فعال
٦٠	<b>الباب الرابع: أنواع التقارير</b>
٦٠	أولاً: حسب صورة أخراجها
٦١	ثانياً : من ناحية زمن الإصدار
٦٣	ثالثاً : من ناحية الهدف

٦٥	رابعاً : من ناحية المحتوى
٦٦	خامساً : من ناحية الشكل
٦٦	سادساً : من ناحية التوجيه
٦٧	سابعاً : من حيث المنهجية
٦٨	<b>الباب الخامس: طرق عرض البيانات والنتائج</b>
٦٨	طرق عرض البيانات والنتائج
٦٨	أولاً: الجداول
٧١	ثانياً : الرسومات البيانية
٧٤	ثالثاً : الرسومات التخطيطية
٧٦	رابعاً : الصور الرقمية او الفوتوغرافية
٧٨	الأمر التي يجب مراعاتها في الأشكال التوضيحية والجداول
٨٠	أنواع الأوراق التي يكتب فيها التقارير
٨٦	<b>الباب السادس: طرق عرض التقارير</b>
٨٦	التقديم الشفهي للتقارير الفني
٨٦	أسباب تقديم التقارير الشفهية
٨٧	وسائل العرض المساعدة
٨٨	محتويات العرض
٨٨	أولاً : البداية
٨٩	ثانياً : الوسط
٩٠	ثالثاً : الختام

٩٠	ملاحظات هامة حول إعداد الشرائح
٩٣	مهارات إلقاء العرض
٩٩	أخطاء عامة أثناء العرض التقديمي
١٠٠	أخطاء في الإلقاء أثناء العرض التقديمي
I	المراجع

# الباب الأول



## الباب الأول

التقرير الفني خصائصه ومواصفاتهمقدمة:

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.

كتابة التقارير المكتوبة بشكل جيد تمكن القارئ من الوصول إلى المعلومة التي يريدتها بسهولة وتُمكنه من فهم الموضوع وبالتالي تُساعدنا 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.

هذا بالإضافة إلى أن للتقارير أهمية وفائدة كبرى في حياتنا العملية ويمكن ذلك من خلال مساهمتها في معرفة مدى مرونة الأجهزة الوظيفية مع معرفة النقائص والأخطاء و إعطاء الفرصة لتصحيحها وتفاديها وكذلك تُقيم الوضع الحالي والسابق فتساعد على اتخاذ القرارات وتعمل على تجاوز الأخطاء السابقة والاستفادة من النقاط الإيجابية، ولأن بناء عليها سيتم اتخاذ قرار هام فلا بد من الدقة والمهارة ويجب أن تكون دقيقة وشاملة.

تبرز أهمية التقارير عند وجود اتصال بين الأشخاص في الأماكن الأخرى، فمثلاً التقارير تُمثل وسيلة اتصال بين مهندس في الميدان ومديره في مقر الشركة، ويكون المدير على دراية بكل مُجريات العمل من خلال التقارير التي تُرسل له، ومن هنا تبرز أهمية التقارير في الحياة.

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 و أداة فعالة لخدمة الإدارة فى تقديم مخلص واف ونقل صورة دقيقة عما يجرى داخل المنشأة.

### البيانات والمعلومات

**البيانات:** تشير إلى الحقائق والأرقام والحروف والكلمات والإشارات التى تعبر عن فكرة أو شىء ما أو موقف محدد كأرقام المبيعات و أرقام خطوط الانتاج المختلفة وغيرها.

**المعلومات:** هى حقائق منظمة تنفيذ مباشرة فى اتخاذ القرارات وتشير إلى نتائج تشغيل البيانات التى تصف أحداث العمليات التى تقع فى المنظمة و إخراجها فى شكل له معنى للمستفيد مثل نسبة السيولة فى هندسة وخصائص المواد ومعدل دوران البضاعة.....الخ.

المعلومات	البيانات
حقائق منظمة تنفيذ مباشرة فى صنع القرارات	حقائق غير منظمة لا تنفيذ مباشرة فى اتخاذ القرارات
تعتبر المنتج فى نظم المعلومات	مادة خام فى نظم المعلومات
مخرجات لنظم المعلومات	مدخلات لنظم المعلومات

### أنواع البيانات:

#### ١ - البيانات الثانوية أو التاريخية:

وهى البيانات التى سبق جمعها وتسجيلها فى سجلات أو نشرها بواسطة الهيئات أو أحد الباحثين (بيانات ثانوية داخلية او خارجية).



## ٢- البيانات الأولية:

وهى البيانات التى يقوم معد التقرير نفسه (المهندس او الباحث) بملاحظتها أو جمعها عن طريق الملاحظة أو الاستقصاء أو المقابلات المتعمقة، وهى تكمل النقص فى البيانات الثانوية، وتعالج الأخطاء فيها، ولا نلجأ إليها إلا فى حالة انعدام البيانات الثانوية أو قصورها.

### دور البيانات والمعلومات بالنسبة للمستويات الإدارية:

تحتاج جميع المستويات الإدارية فى المنظمة إلى بيانات ومعلومات متنوعة لخدمة أغراضها فى التخطيط والتنظيم والرقابة وصنع القرارات فى مختلف المجالات الوظيفية كالإنتاج والتسويق والأفراد، وللربط بينها وبين البيئة المحيطة.

غير أن الاحتياجات من البيانات والمعلومات تختلف طبقاً للمستويات الإدارية للمنظمة (إدارة عليا – إدارة تنفيذية – إدارة عمليات)، فكلما تدرجنا إلى المستويات الإدارية العليا فى التنظيم كلما احتاجت الإدارة إلى بيانات ومعلومات مركزة وملخصة فى شكل تقارير حتى تتمكن الإدارة من تفهمها واتخاذ التصرفات والقرارات المناسبة والدقيقة بإقصى سرعة ممكنة.

ومن ناحية أخرى تزداد درجة التفصيل فى المعلومات كلما اتجهنا إلى المستويات الإدارية الدنيا.

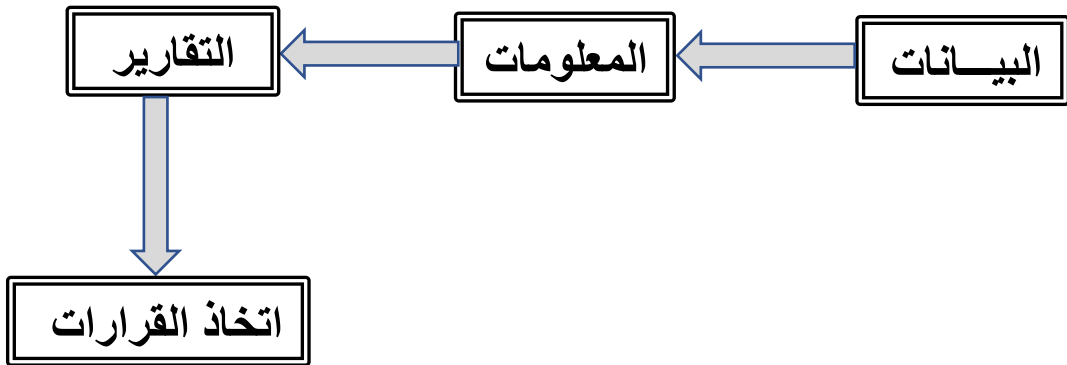
### التقارير الفنية وعلاقتها بالبيانات:

تعتبر التقارير من أهم صور عرض البيانات بعد تحويلها إلى معلومات، ومن ثم فكلما أردنا تقريراً كافياً وصالحاً ومفيداً فنياً وشكلياً وموضوعياً كلما اقتضى الأمر جمع أكبر قدر من البيانات بطريقة صحيحة ثم عرضها فى شكل مناسب.

**مراحل إعداد التقرير:**

- ١- جمع البيانات المرتبطة بالتقرير.
- ٢- تفرغ البيانات وتبويبها.
- ٣- تحليل البيانات.
- ٤- استخراج النتائج والتوصيات.
- ٥- كتابة التقرير ونشره او رفعه لمستوى أعلى فنى او إدارى.

يظهر الشكل التالى علاقة البيانات بكلاً من التقارير واتخاذ القرارات:



## تعريف التقرير

يوجد تعريفات كثيرة للتقرير الفنى ولكن جمعها تتفق على اليات ونقاط ثابتة وعلمية للتقرير ومن هذا التعريفات التالى

١- هو مُستندٌ يُوضِّح موقفاً أو تصوّراً اجتماعياً، أو اقتصادياً، أو ثقافياً، ويتم فيه توضيح الموقف، وإبراز إيجابياته وسلبياته، ويُمكن عرض وجهات النظر والأفكار في هذا المُستند.

٢- هو عرض مختصر لمجموعة من المعلومات والبيانات التي تتعلق بقضية معينة او موضوع معين، بالإضافة إلى كتابة معلومات وحقائق جديدة ومقترحات وتوصيات تخدم الموضوع الذى تمّ طرحه، ويقوم على توضيح وشرح المزايا والعيوب الخاصة بالموضوع قيد الدراسة، وعلى كاتب التقرير مراعاة استخدام الصفة والطريقة الرسمية عند كتابته لتقرير.

٣- وسيلة من وسائل الاتصال الفعال فى منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية المختلفة وبين وحدات النشاط كل فى مجال اختصاصه.

٤- عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل.

٥- وثيقة تتضمن دراسة لمشكلة ما، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التى تسفر عنها الدراسة من اجل تقديم الأفكار والتوصيات.

### مميزات التقارير المكتوبة

✓ التقرير المكتوب يمكن توزيعه على أكثر من شخص ليقرؤوه وبالتالي نتمكن من نقل المعلومة لمجموعة من الأشخاص الذين قد يكونون متواجدين في أماكن مختلفة بل وقد يكون توقيت عملهم مختلفاً.

✓ التقرير المكتوب يمكن قراءته في أي وقت وبالتالي يمكن لمشرف الوردية الأولى كتابة تقرير في الصباح ثم يقرؤه مشرف الوردية الثالثة في الليل كذلك يمكن لقارئ التقرير أن يقرأه وقتما يريد وبالتالي يمكنه تنظيم وقته.

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

✓ التقرير المكتوب يحفظ المعلومة للمستقبل بعكس التقارير الشفهية وبالتالي فهو يساعدنا على تذكر أو معرفة أحداث حدثت في الماضي وما تم فيها وعلى سبيل المثال:

(١) أن يقوم مهندس بدراسة تطوير ما ثم يفشل وقد يفكر مهندس آخر بعد سنوات في القيام بنفس الدراسة. إن لم نسجل هذه التجربة في تقرير ويتم حفظه فإن نفس المحاولة قد تتكرر مراراً.

(٢) تقارير الحالة الصحية للمريض

(٣) تقارير أعمال الصيانة والإصلاح للمعدات.

✓ التقرير المكتوب يمكن قراءة أجزاء منه بمعنى أنه يمكن لقارئ التقرير قراءة الجزء الذي يهمله الباقي بعكس التقارير الشفهية حيث يضطر المستمع للاستماع لكل التقرير.

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

✓ التقرير المكتوب يمكننا من متابعة ودراسة أمور لا يمكن متابعتها شفهيًا، فليس من الممكن أن نستمع لتقرير شفهي يحتوي على أرقام عديدة ومعادلات وحسابات لأن ذلك لا يؤدي إلى اتخاذ القرار الصائب.

✓ التقرير المكتوب يكون مُنظماً ويحتوي على المعلومات الأساسية وتحليل الموضوع والتوصيات بشكل أفضل بكثير من التقارير والمحادثات الشفهية. ذلك راجع إلى أننا نأخذ وقتاً لإعداد التقرير المكتوب ومراجعته وصياغته بعكس التقارير الشفهية التي قد ننسى فيها ذكر معلومات هامة أو يخوننا ترتيب الموضوع.

✓ التقرير المكتوب يمكننا من رؤية الحقائق والأسباب والنتائج بعكس التقارير الشفهية التي قد تعرض بعض النتائج في وقت وبعضها في وقت آخر.

✓ التقرير المكتوب قد تفهمت الموضوع بشكل أفضل لأنك اضطررت لكتابة كل شيء في تقرير واحد بمعنى أن التفكير باستخدام الكتابة يساعدنا على تنظيم تفكيرنا. كذلك قراءة التقارير المكتوبة تساعدنا على دراسة الأمور بفكر أكثر تنظيماً.

✓ التقرير المكتوب يمكننا من استخدام أدوات جيدة لعرض الموضوع مثل الجداول والرسومات البيانية والتخطيطية.

✓ التقرير المكتوب قد يستخدم كمستند رسمي في المستقبل عند حدوث مشكلة ما تحتاج معرفة مصدر الخطأ والمسئول عنه.

### خصائص التقارير الجيدة

١. هدف أو غرض واضح بحيث يكون التقرير فعال.
٢. تحتوي على المعلومات اللازمة لفهم الموضوع.
٣. منظمة ومقسمة إلى أقسام بحيث يسهل الوصول إلى أي معلومة.
٤. طويلة أو قصيرة بالقدر الكافي والمعتاد في المؤسسة.
٥. لا تحتوي على تفاصيل لا علاقة لها بالموضوع أو معلومات لا تهم القارئ.
٦. موجزاً بما يكفي لخدمة الغرض منه.
٧. كاملاً يغطي كافة جوانب الموضوع.
٨. دقيقاً يحتوي على معلومات صحيحة.
٩. التوثيق بحيث يكون التقرير مدعماً بالأدلة والمعيطات الموضوعية من أجل اتخاذ قرار غير متحيز.
١٠. موضح بها تاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته.
١١. تستخدم الوسائل التوضيحية المناسبة والمقبولة في المؤسسة.
١٢. مكتوبة بأسلوب واضح وبلغة سليمة ومفهومة.
١٣. التاريخ والفترة الزمنية التي يغطيها التقرير موضحة في التقرير.
١٤. مكتوبة بأمانة.

### مواصفات التقرير الجيد

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 لو إمكانية الاعتماد على التقرير في اتخاذ قرار معين.

٤- **مناسبة الحجم:** يجب ألا يكون اصغر أو اكبر من اللازم، ويتوقف حجم التقرير على عدة عوامل منها:

أ- الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير.

ب- المستوى الإدارى الذى يرفع له.

ت- الموضوع الذى يتحدث عنه التقرير.

ث- شعور معد التقرير بمدى الحاجة إلى الإسهاب أو الاختصار.

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، ولاشك 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.



## أهمية وفوائد التقارير

(١) مساعدة الإدارة على اداء مهامها الأساسية على الوجه الأكمل وهي:

i. التخطيط.

ii. التوجيه والإشراف.

iii. المتابعة والتقييم.

(٢) إعطاء المعلومات اللازمة التي تساعد على تدارك الأخطاء والمشاكل ومحاولة

حلها.

(٣) وسيلة اتصال فعالة بالجهات المعنية من حكوميين وأفراد المجتمع والجهات المانحة

وغيرها.

(٤) وسيلة للتوثيق والتسجيل عن النشاطات والإنجازات والمشكلات وأساليب معالجتها.

(٥) وسيلة لتبادل المعلومات بين المستويات والأقسام الإدارية المختلفة.

(٦) تفسير موقف أو ظاهرة معينة.

(٧) عرض أفكار أو مقترحات جديدة.

(٨) توفير الدراسات اللازمة لإتخاذ القرار.

(٩) النمو في كثير من العمليات في مجال الأعمال وتعقدتها في المدى الطويل.

(١٠) تنامي الحاجة لطرق أفضل لقياس أداء الإداريين.

(١١) التطور السريع في أجهزه ومعدات إنتاج المعلومات ذات الكفاءات الأكبر وكثيرا ما يترتب على التقرير قرارات معينة، كفصل من العمل، أو استحقاق ترقيه، أو نقل، أو إعادة تصميم البرامج الحالية، أو توسيع نشاط المنظمة أو تحجيمه.

### 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 في كاتب التقرير تساعد على زيادة فاعلية التقرير مثل:

١- القدرة على التفكير المنطقي.

٢- القدرة على الاستنتاج والربط بين الأمور.

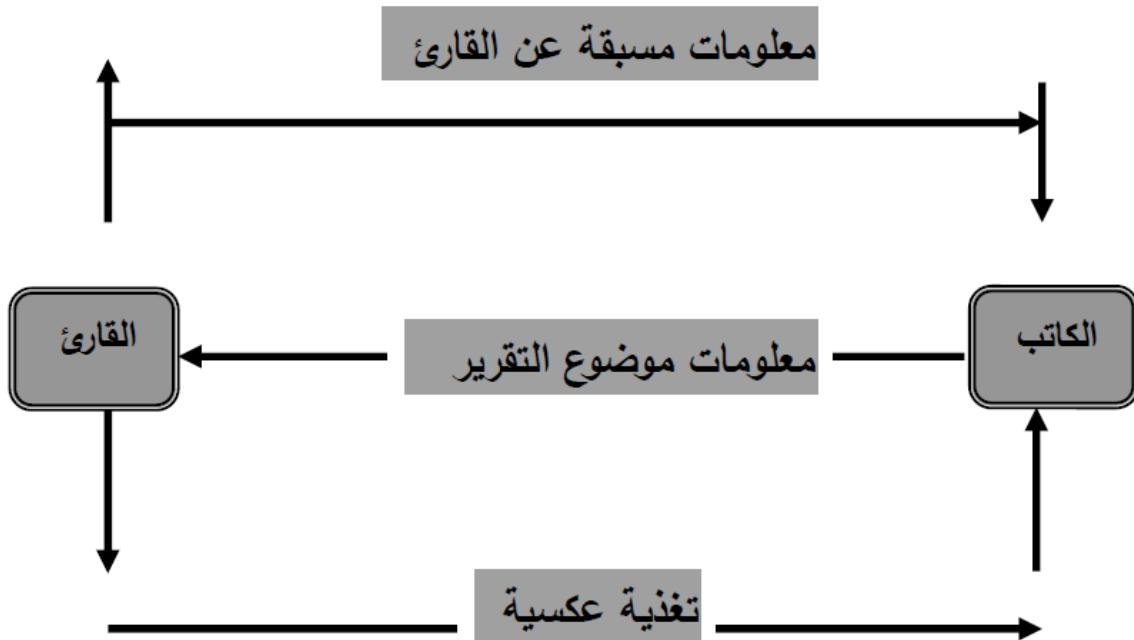
٣- القدرة على التعبير والصياغة واختيار الألفاظ والتعبيرات المناسبة.

٤- التمكن من قواعد اللغة والإملاء.

ولا شك أن غياب هذه المهارات وعدم تنميتها لدى الأشخاص الذين تتطلب طبيعة عملهم كتابة تقارير كثيرة قد يؤدي إلى فشل الفرد في أداء عمله، فقد تكون الفكرة صائبة أو التوصية صحيحة أو الاقتراح في مكان المناسب ويحقق الكثير من الفوائد للمنشأة، إلا أن عدم القدرة على التعبير السليم والمقنع قد يحول دون موافقة القارئ عليه والأخذ به.

وكلما زاد الاتجاه نحو إشباع احتياجات القارئ من التقرير وتوقعاته ومخاطبة اهتمامه، كلما زادت فرصة نجاح التقرير كوسيلة اتصال، فالقارئ عنصر أساسي ومهم يجب أن يدرس بعناية قبل البدء في إعداد التقرير، كما يجب أن تدرس ملاحظاته وردود فعل أثناء وبعد إعداد التقرير.

ويمكن تصور العلاقة بين الكاتب والقارئ كما في الشكل التالي:



ويختلف أسلوب كتابة التقرير عن المقالة أو القصة، ففيه تظهر الأفكار بوضوح ولا يترك شيئاً ليفهمه القارئ بطريقته. فإذا قرأ التقرير عدة أفراد فيجب أن يفهموا منه نفس الشيء ويصلوا إلى نفس الرسالة التي يهدف إليها التقرير.

----- انتهى الباب الأول -----

الباب الثانى

عناصر

التقارير الفنية



## الباب الثاني

عناصر التقارير الفنيةمقدمة:

كتابة التقرير قد يختلف من تقرير لآخر ولكن هناك عناصر أساسية للتقرير أو البحث التي لا بد من تواجدها. بعض هذه العناصر لا يستخدم في حالة التقارير القصيرة لعدم وجود الحاجة إليه. من المفيد كثيرا أن نتعرف على هذه العناصر وطريقة كتابتها وفائدتها. هذه العناصر لا علاقة لها بلغة التقرير أو البحث فهي تستخدم باللغات المختلفة. هذا الكتاب يناقش الموضوع من منظور عام ولكن في بعض الجامعات وبعض المؤسسات يكون هناك متطلبات محددة في تصميم التقرير قد تختلف عما هو مذكور هنا، ففي هذه الحالة يتم الالتزام بمتطلبات الجامعة أو المؤسسة.

عناصر التقارير الفنية:

- |  |                   |
|--|-------------------|
| ١- الغلاف                                | ٢- صفحة العنوان   |
| ٣- الملخص                                | ٤- جدول المحتويات |
| ٥- قائمة الأشكال                         | ٦- قائمة الجداول  |
| ٧- قائمة المصطلحات والرموز               | ٨- المقدمة        |
| ٩- قلب التقرير (المحتوى الأساسي للتقرير) |                   |
| ١٠- الاستنتاج                            | ١١- التوصيات      |
| ١٢- المراجع                              | ١٣- المرفقات      |

ويمكن تنقسم هذه العناصر على هيئة هيكل عام للتقرير على النحو التالي:

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الغلاف</li> <li>✓ صفحة العنوان</li> <li>✓ الملخص</li> <li>✓ جدول المحتويات</li> <li>✓ قائمة الأشكال</li> <li>✓ قائمة الجداول</li> <li>✓ قائمة المصطلحات والرموز</li> </ul>	<b>بداية التقرير</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ المقدمة</li> <li>✓ قلب التقرير</li> </ul>	<b>صلب التقرير</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الأستنتاج</li> <li>✓ التوصيات</li> <li>✓ المراجع</li> <li>✓ المرفقات</li> </ul>	<b>خاتمة التقرير</b>

## ١- الغلاف Cover

الغلاف هو ورقه خارجية وظيفتها حماية التقرير من التلف أو اتساخ الاوراق او انحاءها ويختلف سُمكه على حسب طبيعية التقرير وقد يوجد فى بعضها والبعض الاخر لايوجد على النحو التالى:

١- فى حالة البحوث العلمية مثل الماجستير والدكتوراه يستخدم غلاف سميك مثل الذي يستخدم فى الكتب.

٢- فى حالة التقارير أو البحوث الجامعية أثناء الدراسة فإننا نستخدم غلاف بلاستيك شفاف.

٣- فى حالة تقارير العمل الكبيرة جدا أو التقارير التى تحفظ بشكل مفصل لفترة طويلة، او تقارير الأعمال السنوية أو الخطة السنوية يستخدم لها غلاف شفاف.

٤- الخطة الاستراتيجية وخطة العمل للسنوات القادمة ودراسات الجدوى للمشاريع قد يستخدم لها غلاف سميك لانه سيحتفظ بها لسنوات وسيتم تداولها بين إدارات وجهات متعددة.

٥- فى حالة التقارير الالكترونية لن يكون هناك غلاف.

٦- فى حالة تقارير العمل المعتادة أو الأنتاجية اليومية والشهرية فقد لا يوضع غلاف أصل نتيجة أن تداول التقرير لن يكون عملية مستمرة لمدة طويلة وغالبا ما يحتفظ بالتقرير فى ملف.

في حالة استخدام غلاف فلا بد أن يكون من الممكن التعرف على بيانات التقرير الأساسية من الغلاف بدون الحاجة لفتح التقرير. بمعنى أنك يمكنك معرفة عنوان التقرير واسم الشخص أو الجهة التي أعدته وتاريخ إصداره أو إعداده. لكي تتمكن بسهولة من البحث عن التقرير من بين عدة تقارير موجودة على مكتبك أو في دولا ب حفظ الملفات.

في حالة استخدام غلاف سميك فسيكون لزاماً أن تكتب هذه البيانات على الغلاف الخارجي، وفي حالة استخدام غلاف بلاستيك شفاف فسيكون من الممكن رؤية صفحة العنوان التي تلي الغلاف.

بعض الجامعات تشترط كتابة الغلاف بشكل مختلف حيث يكون الغلاف خالي تماماً ولا يتم كتابة سوى في جانب الغلاف حيث يوضع عليه اسم الباحث ودرجة البحث وتاريخ إعداده. السبب في ذلك هو أن هذه الأبحاث تحفظ في المكتبات بجوار بعضها حيث لا يظهر سوى جانب الغلاف.

### أمثلة على الغلاف:

شركة ..... المصرية

دراسة تطوير نظم الضغط ودرجة الحرارة في خطوط الإنتاج

إعداد

محمد أحمد إبراهيم محمد



## ٢ - صفحة العنوان Title Page

صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير أو البحث وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير أو البحث بسرعة.

### مكونات صفحة العنوان:

- i. اسم التقرير أو البحث: اختر اسم واضح ومعبر عن محتوى التقرير أو البحث.
- ii. اسم مُعد التقرير أو البحث.
- iii. وظيفة مُعد التقرير: مثل طالب في السنة الأولى أو مهندس صيانة أو مدير مصنع. الوظيفة توضع أسفل مُعد التقرير.
- iv. اسم المؤسسة أو الجامعة التي صدر منها هذا البحث أو التي ينتمي إليها معد التقرير أو البحث. اسم المؤسسة قد يكون مكون من جزئين أو عدة أجزاء مثل جامعة كذا- قسم كذا أو شركة كذا- إدارة كذا.
- v. اسم الجهة أو الأستاذ الذي سيقدم له التقرير: تستخدم كثيرا في التقارير الدراسية وتستخدم بشكل أقل في تقارير العمل لأن كثيرا من تقارير العمل الداخلية تكون موجهة لأكثر من مدير وأكثر من إدارة.

**vi. تاريخ إصدار التقرير أو البحث.**

في التقارير الدراسية قد يضاف اسم المادة الدراسية أو الدرجة العلمية التي يعتبر التقرير جزء من متطلباتها. في تقارير العمل قد يضاف قائمة بالجهات أو الأشخاص الذين سيتم إرسال التقرير لهم وقد يضاف كذلك رقم كودي للتقرير.

في كثير من تقارير العمل القصيرة (المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث) لا يوضع صفحة للعنوان وإنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى وذلك لان التقرير قصير ولا داعي لإضافة صفحة كاملة للعنوان.

محتويات صفحة العنوان لا بد من وجودها في أي تقرير سواء وضعت في صفحة مستقلة او في الصفحة الأولى.

**أمثلة على صفحة العنوان:**

أكاديمية المستقبل

معهد المستقبل العالي للهندسة والتكنولوجيا

قسم الهندسة المعمارية

**أثر التطور التكنولوجي على بنية الشكل المعماري المستديم في المنشآت  
الحكومية**

إعداد

محمد إبراهيم

هذه البحث مقدم إلى أكاديمية المستقبل بالمنصورة كجزء من متطلبات الحصول على

درجة الماجستير

يناير ٢٠٢٠

### ٣- الملخص Abstract or Summary

#### الملخص هو ملخص لما يحتويه التقرير أو البحث.

الملخص وسيلة مساعدة عظيمة لقارئ التقرير لأنها توفر وقتاً كثيراً. في حالة عدم وجود ملخص يضطر لتصفح التقرير كله لكي يعرف إن كان هذا التقرير به شيئاً نهتم به في الوقت الحالي. تزداد أهمية الملخص عند كتابة تقرير لأكثر من قارئ وأكثر من مدير باهتمامات مختلفة لأن كاتب التقرير يعلم أن بعض المديرين رفيعي المستوى سيكتفون بقراءة الملخص وبالتالي لن يبرزعوا من وجود تفاصيل لا تهمه في داخل التقرير.

طول الملخص لابد وأن يتناسب مع طول التقرير فمثل قد يكون الملخص أقل من خمسة أسطر للتقرير المكون من بضع صفحات، وقد يصل إلى صفحة (أو أقل من صفتين) في حالة التقارير أو الأبحاث المكونة من عشرات الصفحات أو مئات الصفحات. الملخص يسبقه عنوان وهو "ملخص" بالعربية أو أي من الأسماء المذكورة عاليه بالإنجليزية مع مراعاة أنه في الوساط الأكاديمية يستخدم ABSTRACT أما في تقارير العمل فيستخدم Summary or Executive Summary.

الملخص قد يوضع في صفحة العنوان إذا كان قصيراً لن هذا يساعد القارئ على الأطلاع عليه سريعاً. أما في حالة الأبحاث والتقارير الطويلة التي يكون فيها الملخص في صفحة منفصلة فالبعض يفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان والبعض يفضل

وضعه بعد جداول المحتويات وقوائم الجداول والأشكال والرموز أي وضعه قبل المقدمة.

في حالة عدم وجود تفضيل لدى الجهة التي يقدم لها التقرير الأفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب لن يقوم القارئ بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الأشكال لكي يصل إلى الملخص الذي قد يعرف منه أنه لا يحتاج قراءة التقرير أو قد يستغني بما في الملخص عن قراءة التقرير أو البحث.

### وظائف الملخص:

أولاً: أن يعلم القارئ إن كان يحتاج ان يقرأ هذا التقرير أم لا: ومن أمثلة ذلك

١- قد يجد الباحث او الطالب الذي يبحث عن أبحاث في مجال ما باستخدام التجارب العملية، أن البحث استخدم التحليل النظري وبالتالي يعرف أن هذا التقرير ليس من الأبحاث التي يريد الاطلاع عليها.

٢- قد يجد المدير أن التقرير يسجل أحداثا يعرفها المدير بالتفصيل فيكتفي بحفظ التقرير أو تحويله لشخص آخر.

ثانياً: أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جدا في التقرير مثل طبيعة الدراسة التي أجريت والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير.

### أنواع الملخصات:

١- الملخص المعلوماتي: هو الذى يلخص التقرير ويوضح النتائج والاستنتاجات والتوصيات.

٢- الملخص الوصفي: هو الذى يعطى فكرة سريعة عن ما يحتويه التقرير أو البحث ولكنه لا يلخص التقرير أو البحث نفسه ولا يوضح النتائج.

❖ الملخص المعلوماتي يستخدم أكثر من الملخص الوصفي ولكن قد تجد بعض المجالات العلمية التي تستخدم الملخص الوصفي.

### أمثلة على الملخص:

هذا التقرير يوضح الاقتراحات التي تم التوصل إليها لتطوير نظام التعامل مع شكاوى العملاء والذي تكررت فيه عدة مشاكل في الآونة الأخيرة. توصي هذه الدراسة بتطبيق أحد اقتراحين أو كليهما: الأول: إنشاء مركز لتلقي شكاوى العملاء والرد عليها، الثاني إنشاء مكتب متخصص في كل فرع من فروعنا لتلقي شكاوى العملاء ومحاولة إيجاد الحلول

وأما في التقارير الطويلة فيطول الملخص إلى صفحة أو صفحتين كما يلي:

This report presents the results of the Local Selling Process. Questionnaire which aims at evaluating the local selling process and identifying areas that can be improved. The results are supported by data analysis for the local selling data for 2001.

The questionnaire was filled by 55 respondents from the Sales department, Production Departments and local customers. Each respondent was allowed to fill the questionnaire by selecting one of five answers for each question. The questionnaire covered areas/factors such as: Product Quality, Lead Time, information system, and customer service.

The results showed that people were very excited to present their ideas and to give proposals for improvement. 94% believes that “we can improve the local selling process significantly”. The overall scores showed that the local selling process is slightly less than moderate. Most people are very concerned on the lead time. The respondents suggested several ways to improve the process

.....

## ٤ - جدول المحتويات Table of Contents

- ✓ جدول المحتويات هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من أقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول إلى أقسام معينة مباشرة.
- ✓ جدول المحتويات يوضح للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير.
- ✓ جدول المحتويات يحتوي أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير.
- ✓ ينبغي 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 الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً ويكون النظر في جدول المحتويات تضييع للوقت.

### أمثلة على جدول المحتويات:

Table of Contents	Page
List of Figures	Iv
List of Tables	v
Glossary	vi
1 .Introduction and Literature Review	1
1.1 Introduction	1



1.2 Literature Review	4
2.Physical Background	14
2.1 Flow Past a Rigid Sphere	14
2.2 Flow Acting on a Spherical Bubble	17
3 .Methodology	24
3.1 Mathematical Formulation	24
3.2 Numerical Procedure	29
4 .Results and Discussion	36
4.1 List of cases	36
4.2 Forces	42
4.3 Velocities	49
5 .Conclusions	57
6 .Recommendations	59
References	60
Appendix A	63

الصفحة	جدول المحتويات
١	المقدمة
٢	وصف المشكلة: الشكاوى من المنتج الجديد
٥	أسباب المشكلة
٩	الحلول المقترحة
١٢	المقارنة بين الحلول المقترحة

## ٥- قائمة الأشكال List of Figures

- عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال التوضيحية (خمسة أو أكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة للأشكال.
- قائمة الشكال مشابهة لجدول المحتويات غير أنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل شكل.
- قائمة الأشكال تكون مطلوبة غالبا في الأبحاث الاكاديمية الطويلة ولكنها لا تستخدم كثيرا في تقارير العمل خاصة التقارير الصغيرة داخل المؤسسة ولكنها تستخدم في تقارير العمل الطويلة والتي قد تستخدم لمدة طويلة مثل دراسات الجدوى والتخطيط الاستراتيجي وما إلى ذلك.

### أمثلة على قائمة الأشكال:

List of Figures	Page
Fig. 1.1: Schematic drawing of two phase flow	2
Fig. 1.2: Bubble Shapes	6
Fig. 2.1: Drag force on a raising bubble	16
Fig. 2.2: Lift force on a rigid sphere	20
Fig. 2.3: Comparison of Theoretical and experimental results	22
Fig. 3.1: Grid types	34
Fig. 3.2: Results of case I	38
Fig. 4.2: Results of case II	42

## ٦ - قائمة الجداول List of Tables

☒ قائمة الجداول مشابهة تماما لقائمة الأشكال ولكنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل جدول.

☒ أحيانا يتم وضع القائمتين في نفس الصفحة تحت مسمى قائمة الأشكال والجداول List of Figures and Tables مع كتابة الأشكال في النصف العلوي للصفحة والجداول في النصف السفلي.

### أمثلة على قائمة الجداول:

List of Tables	Page
Table 1.1: Sales of product A in previous years	3
Table 1.2: Sales of Product B in previous years	4
Table 1.3: Production Capacity of all Products	6
Table 2.1: Customer Survey Results	9
Table 2.2: Raw Material Cost in 2005	10
Table 2.3: Marketing Expenses in 2005	12
Table 3.1: Market Demand Forecast	15
Table 3.2: Sales Forecast	16
Table 3.3: Different Scenarios	18
Table 3.4: Production Plan	21
Table B.1: Forecast Methodology	28

**٧- قائمة الرموز أو قائمة المصطلحات****List of Symbols or Glossary**

- ❖ قائمة الرموز تستخدم في التقارير والأبحاث التي تحتوي على الكثير من الرموز كاستخدام "ج" للتعبير عن العجلة و "م" للتعبير عن الأراحة أو المسافة وهكذا.
- ❖ جدول الرموز يوضح به هذه الرموز. أما جدول المصطلحات فيوضح به معنى المصطلحات المستخدمة مثل "السرعة اللحظية" أو "السرعة الخطية".
- ❖ عند كتابة التقرير او البحث فاننا نستخدم الرمز مع شرح معناه لأول مرة فقط ثم في المرات التالية نكتفي باستخدام الرمز بدون شرح معناه.
- ❖ قائمة الرموز تسهل وتساعد القارئ على استرجاع التعريف الخاص بالرمز في أى وقت.
- ❖ في حالة تقارير العمل داخل المؤسسة يتم استخدام الكثير من الرموز التي يعرفها العاملين في المؤسسة وبالتالي لا يكون هناك داع لوجود قائمة للرموز والمصطلحات.
- ❖ أما في حالة التعامل مع مؤسسات أخرى فربما احتجنا قائمة الرموز والمصطلحات.
- ❖ قائمة الرموز والمصطلحات تكون مطلوبه عند كتابة التقارير الطويلة.

**أمثلة على قائمة الرموز:**

الرمز	قائمة الرموز
س	السرعة
ز	الزمن
ع	العجلة
ق	القوة

**أمثلة على قائمة الاختصارات:**

الاختصار	قائمة الاختصارات
ص أش	الصيانة الإنتاجية الشاملة
م و	ملاحظ ورديّة
ف ص	فني صيانة
ف ش	فني تشغيل

**١- المقدمة Introduction**

المقدمة يجب أن توضح ثلاثة أشياء وهي:

١- موضوع التقرير وخلفيته.

٢- الهدف من التقرير أو من الدراسة.

٣- حدود الدراسة أو التقرير.

المقدمة يجب ألا تحتوي على:

١- نتائج أو توصيات أو تفاصيل الدراسة.

٢- ملخصاً لتقرير.

• مقدمة التقرير أو البحث تقوم بتهيئ القارئ لقراءة البحث أو التقرير وهو متفهم

لهميته وأسلوبه وحدوده وتنظيم الأقسام التالية.

• بعض التقارير قد لا تحتاج مقدمة مثل:

i. التقارير اليومية أو الأسبوعية التي تعرض الأنشطة اليومية.

ii. أرقام الإنتاج أو المبيعات فمحتوى التقرير معلوم للجميع ولا يحتاج مقدمة.

• بعض التقارير قد تحتاج مقدمة مختصرة تسجل أهمية التقرير والسبب في إعداده

مثل الدراسات التي قد يتم الاحتفاظ بها للمستقبل.

- بعض التقارير تحتاج مقدمة كاملة مثل التقارير المطولة لدراسة مشاكل العمل أو الخطط المستقبلية.
- المقدمة تزداد اهميتها كلما اختلفت نوعية القراء المحتملين فعندما يكون التقرير سيتم توزيعه على أقسام مختلفة داخل المؤسسة فإن المقدمة تكون لها اهمية عن ما إذا كان التقرير ستم توزيعه داخل قسم واحد.
- المقدمة لا بد ان تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير فمثل قد يكون طول المقدمة في حدود ٣٪ من طول التقرير.
- التقارير المكونة من عشرات الصفحات قد تكون المقدمة فيها صفحة او اثنتين، والتقارير المكونة من ثلاثة او أربعة صفحات تكون مقدمتها بضعة أسطر.

### أمثلة على قائمة المقدمة:

نتيجة وجود عدة شكاوى من العملاء في الأونة الأخيرة فإنه قد تم دراسة درجة رضاء العملاء عن خدمات الشركة وذلك عن طريق إجراء مقابلات شخصية واستبيان مكتوب. هذا التقرير يوضح نتائج هذا الاستبيان ويقدم مقترحات لتحسين درجة رضاء العملاء عن الشركة ومنتجاتها.

## ٩ - قلب التقرير Main Body

- ✓ قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو أقسام.
- ✓ قلب التقرير يشرح المشكلة او الموضوع بشيء من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة او دراسة الموضوع ويوضح كذلك النتائج وتحليلها.

✓ لا يوضع عنوان باسم "قلب التقرير" وإنما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الجزء الوسطى في التقرير.

### أقسام قلب التقرير: تختلف الأقسام حسب طبيعة التقرير على النحو التالي

١- تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة او تحسين شيء ما: يتكون فيها قلب التقرير من

أ- شرح المشكلة بالتفصيل. ب- الخطوات التي تم اتباعها.

ت- نتائج هذه الخطوات ومدلولتها

٢- تقارير العمل التي تقترح تغيير عملية ما: يتكون فيها قلب التقرير من

أ- شرح الوضع الحالي. ب- شرح الوضع المقترح.

ت- شرح النتائج المتوقعة أو مقارنة الوضع المقترح بالوضع الحالي.

٣- تقارير دراسات الجدوى: يتكون فيها قلب التقرير من

أ- شرح المشروع.

ب- شرح المعلومات المتوفرة عن السوق والمنافسين واحتياجات العملاء والمنتجات البديلة.

ت- شرح التكاليف المختلفة والمبيعات المتوقعة. ث- عرض التحليلات الاقتصادية

٤- تقارير العمل التي تعرض بيانات المبيعات او الإنتاجية: يتم تقسيم قلب التقرير حسب المنتجات.

٥- الأبحاث العلمية: يتكون قلب التقرير من

أ- الخلفية النظرية والأبحاث السابقة. ب- طريقة الدراسة.

ت- النتائج وتحليلها أو مناقشتها

**أنواع تسلسل قلب التقرير:****أ- تسلسل منطقي او فكري:**

مثل التسلسل المذكور في الأبحاث العلمية حيث نبدأ بدراسة الأبحاث السابقة ثم نقوم استخدام طريقة ما لدراستنا ثم نحصل على نتائج ثم نحللها.

**ب- تسلسل زمني:**

مثل التسلسل الذي نستخدمه لتقديم تقرير علمي عن أي كائن حي فإنه من الطبيعي أن نبدأ بنشأته واماكن تواجده ثم نتحدث عن تطوره او نموه ثم قد نتحدث عن طبيعته وتأثيره على الكائنات الأخرى ثم قد ننهي بمكافحته (إن كان من الجراثيم أو الحشرات) أو وفاته. التسلسل الزمني يستخدم كذلك عند شرح حدث تاريخي.

**ت- تسلسل مكاني او إداري:**

مثل التسلسل الذي نستخدمه لعرض أنشطة الإدارات المختلفة بعرض كل إدارة على حدة أو تقرير عن نتائج مدن او دول مختلفة بعرض نتائج كل مدينة أو كل دولة على حدة.

**ث- تسلسل موضوعي:**

مثل أن نعرض أداء جميع الدول في الصحة ثم أداء جميع الدول في الأقتصاد ثم أداء جميع الدول في التعليم وهكذا.

**ج- تسلسل أهمية أو قيمة:**

مثل تقارير العمل التي تعرض العديد من المقترحات أو تتحدث عن العديد من الأنشطة فقد يتم العرض بترتيب الأهمية أو القيمة المالية.



ح- ترتيب أبجدي أو رقمي: مثل التقرير الذي يتحدث عن توزيع جوائز على أشخاص على نفس المنزلة فنلجأ للترتيب الأبجدي أو الترتيب بالرقم الكودي أو ماشابه ذلك.

## ١٠- الاستنتاجات والتوصيات

### Conclusion and Recommendations

#### أولاً: الاستنتاجات

الاستنتاجات هي المعلومات التي استنبطناها من نتائج الدراسة أو توصلنا إليها من بيانات التقرير.

☒ هذا القسم لابد أن يحتوي على الغرض الأساسي للبحث أو التقرير معتمداً على

خطوات الدراسة أو إجراءات العمل ومن أمثلة ذلك:

١- البحث العلمي قد يثبت أمراً ما أو يثبت علاقة بين متغيرات.

٢- تقارير العمل قد توضح تحسن الأداء أو وجود فرص للاستثمار في صناعة ما.

☒ ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات ببيانات لم يتم ذكرها في التقرير أو استنتاجات

ليست نابعة من نتائج التقرير.

#### أمثلة على الاستنتاجات:

بناء على نتائج الاستبيان يتضح أن العملاء يواجهون مشكلة في التعامل مع العمالة الفنية للشركة مما يوضح عدم قدرة العمالة الفنية على التعامل مع العملاء بشكل مرضي. وتوضح النتائج أيضاً استياء العملاء من عدم قدرتهم على رد المنتج بعد شرائه بوقت

قصير وذلك بسبب عدم وجود أي نظام لرد المنتجات بعد شرائها. لذلك فإن هذه الدراسة تبين الحاجة لاتخاذ المزيد من الإجراءات لتحسين صورة الشركة لدى عملائها.

### ثانياً: التوصيات

التوصيات هي الأشياء التي نوصي بأن يتم إجراؤها بناءً على ما استفدناه واستنتجناه من التقرير.

ومن أمثلة التوصيات التالي:

١- التقرير الذي يوضح خطة استراتيجية ينتهي بتوصية باتباع استراتيجية من الاستراتيجيات التي عرضت في التقرير.

٢- التقرير الذي يقترح حل لمشكلة يجب أن ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول.

٣- البحث العلمي قد يوصي ببحث نقطة ما أو إجراء مزيد من البحوث في مجال ما.

أمثلة على التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة فإننا نقترح الآتي

أ- أن يتم استخدام نظام البيع الإلكتروني المقترح بداية من يناير ٢٠٢١

ب- أن يتم إنشاء مركز لتلقي شكاوى واستفسارات العملاء على مدار ٢٤ ساعة

ت- أن يتم السماح للعملاء برد المنتج خلال ٧٢ ساعة من شرائه

❖ الاستنتاجات والتوصيات قد يوضعان في قسم واحد أو يوضع كل منهما في قسم

منفصل وفي هذه الحالة تأتي الاستنتاجات أولاً ثم التوصيات.

❖ بعض تقارير العمل مثل تلك التي تعرض بيانات فقط بدون تحليلها لا يكون

لها استنتاجات او توصيات ومن أمثلة ذلك:-

١- التقارير الدورية للإنتاجية والاستهلاكات.

٢- التقارير الدراسية التي يشرح فيها الطالب موضوعاً ما.

٣- الأبحاث العلمية قد لا تكون هناك توصيات احيانا بها.

## ١١ - المراجع References

المراجع تمكن القارئ من معرفة المصادر التي اعتمدت عليها كاتب التقرير في

الدراسة وبالتالي يمكنه الرجوع إليها أو التأكد من أن الكاتب اعتمد على مصادر جيدة.

✓ كتابة المصادر قد تكون هامة بعد سنوات من كتابة التقرير حيث تمكننا من

معرفة مصادر التقرير والتي قد نستعين بها مرة أخرى عند إعداد دراسة مماثلة.

✓ كتابة المصادر قد تعفيك من المسؤولية عند تبين خطأ التوقعات وذلك لأن التقرير

يوضح المصدر الذي اعتمدت عليه.

✓ في البحث العلمي يستفيد الباحثون كثيراً من كتابة المصادر لانها تمكنهم من

الوصول إلى الأبحاث السابقة والتي تساعدهم في بحثهم الحالي.

✓ في الأبحاث العلمية الرسمية يجب كتابة المراجع التي تمت الاستعانة بها لإجراء

الدراسة مثل أبحاث سابقة أو كتب أو مقالات.

✓ في الغالب تقارير العمل لا يكون بها قسم للمراجع لأن معظم التقارير تكون

معتمدة على بيانات داخلية للمؤسسة.

✓ في بعض التقارير قد يكون من الضروري ذكر المراجع في الدراسات الفنية

المتقدمة أو الدراسات الإدارية المعتمدة على معلومات خارجية مثل دراسات

الجدوى والتخطيط الاستراتيجي.

عند كتابة المراجع يلزم توضيح البيانات التالية لكل مصدر على النحو التالي:

**الكتب:**

اسم المؤلف، اسم الكتاب، رقم الطبعة أو الأصدار، اسم الناشر، بلد الناشر، سنة النشر.

**الأبحاث العلمية والمقالات:**

اسم المؤلف، اسم المصدر المقالة أو البحث، اسم المجلة العلمية التي نشرت بها المقالة،

رقم المجلد للمجلة العلمية ورقم الصفحات، سنة نشر المقالة، أرقام الصفحات.

كتابة المراجع في الأبحاث العلمية يجب أن يتبع التنسيق الخاص بالجامعة أو دار النشر والذي يختلف من حيث ترتيب كتابة بيانات المصدر وشكل الكتابة.

عند كتابة التقرير لابد من الأمانة أن توضح مصدر المعلومات وأن توفيه حقه بأن تذكره في التقرير أو البحث. وبالتالي فعند الاستعانة بأي مصدر ينبغي أن تكتبه في قائمة المراجع (أو أسفل الصفحة). مع مراعاة أن أي كلام منقول حرفيا يجب وضعه بين علامات تنصيص "....." وبالطبع يذكر المصدر. هذا يقودنا إلى نقطة هامة وهو أنه لا يجوز أن يكون البحث عبارة عن نقل حرفي لأبحاث وتقارير الآخرين. المفترض أن التقرير أو البحث الذى تضع عليه اسمك هو من إعدادك أنت وبكلماتك أنت.

### أساليب كتابة المراجع:

الأسلوب الأول: يتم الإشارة إلى أي مرجع (مصدر) في داخل التقرير أو البحث برقم بين قوسين بحسب ترتيب ذكره في التقرير أو البحث مثل

Previous studies [1] have shown.....

Ahmed [4] conducted a study and found.....

ثم يتم كتابة قائمة المراجع بنفس الترتيب

### References

1 .R. Hartunian and W. Sears, "On the instability of gas bubbles moving in liquids," J. Fluid Mech., Vol. 3, pp. 27-47, 1957.

2 .G. Levich, Phsico-Chemical Hydrodynamics, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J.,1962.

3 .D. Moore, “The boundary layer on a spherical bubble,” J. Fluid Mech., Vol. 16, pp. 161-176, 1963.

الأسلوب الثاني: عند الإشارة إلى مصدر ما داخل التقرير يكتب اسم المؤلف (اللقب)

وتاريخ البحث مثل

Previous research (Ahmed, 2002) has shown.....

Ahmed (2002) conducted a study and found.....

ثم تكتب قائمة المراجع بالترتيب الأبجدي لأسم (لقب) المؤلفين كما هو موضح أدناه

## References

Ahmed, S., Hassan, M., Taha, Z., 2005. TPM can go beyond maintenance: excerpt from a case implementation. Journal of Quality in Maintenance Engineering 11 (1), 19–42.

Ahmed, S., Hassan, M., Taha, Z., 2004. State of implementation of TPM in SMIs: a survey study in Malaysia. Journal of Quality in Maintenance Engineering 10 (2), 93–106.

١٢- المرفقات**Appendix (Appendices) or Attachements**

- المرفقات هي معلومات يتم إرفاقها (إلحاقها) بالتقرير أو البحث، لأن هذه المعلومات ليست أساسية لكي توضع في التقرير نفسه ولكنها في نفس الوقت قد تكون مهمة لبعض القراء أو أننا لا ندرى إن كان قارئ التقرير سيهتم بها أو لا.
- المرفقات تساعد على تقليل حجم التقرير الأصلي.
- المرفقات تتيح للقارئ المهتم بجزئية ما أن يطلع عليها في المرفقات.
- المرفقات تحتوي بيانات تفصيلية أو بيانات هامشية مثل:
  - ١- حسابات تفصيلية
  - ٢- معلومات تفصيلية عن دراسات سابقة
  - ٣- صور
  - ٤- بيانات تاريخية
- قد لا يحتوي التقرير على أي مرفقات أو يحتوي على مرفق واحد أو أكثر.
- كل مرفق يحتوي على مجموعة من البيانات بمعنى أنه لا يتم وضع كل البيانات التفصيلية المختلفة في مرفق واحد.
- لا توجد قاعدة صريحة لما يتم إرفاقه سوى أنها بيانات قد يهتم بها القارئ أو بعض القراء.

- هناك بيانات يكون من الواضح أنها يجب أن تكون في المرفقات وهناك بيانات قد يحدث خلاف في وضعها في جوهر التقرير أو وضعها في المرفقات.

----- انتهى الباب الثاني -----



# الباب الثالث تصميم وإعداد التقرير الفني



## الباب الثالث

### تصميم وإعداد التقرير الفني

الأسلوب الذى يُعد به أى تقرير يعتمد على ثلاث نقاط أساسية وهى:

١- كاتب التقرير.

٢- القارئ أو الجهة الموجه إليها التقرير.

٣- المادة العلمية للتقرير.

### أولاً: كاتب التقرير

إن طبيعة ومستوى كاتب التقرير يظهر جلياً من أول تقرير يكتبه، ونستطيع من خلال التقرير أن ندرس طبيعة كاتب التقرير وتوجهاته بصفه عامة لخوض فى التفاصيل، ويمكن تقسيم الصفات الأساسية لكاتب التقرير إلى:

١- الصفات الذاتية: وتشمل تنظيم الأفكار وسلاستها وعرضها إضافة إلى فن التلخيص ودقة الفهم.

٢- الصفات الموضوعية: التزام النزاهة وتحقيق الموضوعية والورع فى نقل كل الأحداث من غير التغطية أو إبراز وجهة نظر معينة.

٣- الصفات الأسلوبية: تدور حول إتقان اللغة، ودقتها ووضوح دلالاتها، ومراعاة القواعد الإملائية وغيرها.

ويجب على كل من يريد كتابة التقرير قبل الشروع فيه بـ:

أ- الإلمام بالأسس العلمية لإعداد التقرير.

ب- مراعاة التخصص فى مجال التقرير، وتوفير الخبرة اللازمة.

ت- سعة الاطلاع لمتابعة كل جديد فى مجال التخصص.

ث- الإلمام بمختلف الطرق والأساليب لإجراء الدراسات النظرية.

وقبل أن يبدأ أى من فى كتابة تقرير عليه أن يسأل نفسه:

- ١- هل لدى الاقتناع بإعداده أم لا؟
- ٢- ما المطلوب منى بالتحديد؟
- ٣- ما الهدف من إجراء هذا التقرير؟
- ٤- هل لدى القدرة الكافية لانجازه؟

### ثانياً: القارئ أو الجهة الموجه إليها التقرير

على كاتب التقرير أن يضع نصب عينيه الجهة التى تريد أن يرسل إليها التقرير من حيث المستوى العلمى والتوجه المعرفى، فيحرص على مخاطبة النفسية العلمية بالدرجة الأولى، فيحرص على تقديم تقرير ينجح فى نيل إعجاب و إقناع قارئه به، وإمداده بالصور اللازمة التى تدعم الموضوع، وعدم تضخيم ناحية على حساب ناحية أخرى.

### ثالثاً: المادة العلمية للتقرير

لا تعد مشكلة أمام معد التقرير الذى يعالج ما أسميناه بـ **التقرير التلخيصى**، عند حضوره ندوة او مؤتمراً أو غير ذلك، تلخيص تقرير كبير او دراسة كبيره، اما النوع الثانى أى **التقرير المبتكر أو المؤلف** فإن المادة العلمية تحتاج إلى مجهود كبير من أجل الحصول عليها، فلا بد أن يتسم بالدقة ويمر قبل الصياغة بمراحل مهمة هى **الجمع، الانتقاء، ثم الترتيب**.

## المراحل الأساسية لإعداد وتصميم التقرير

١- مرحلة الإعداد والتجهيز.

٢- مرحلة التنظيم والبناء الهيكلي.

٣- مرحلة الكتابة.

٤- مرحلة المراجعة.

## المرحلة الأولى: الإعداد والتجهيز

ويتم في هذه المرحلة تحديد ما يلي:

### ١- الإطار العام للتقرير:

ويشمل تحديد الموضوع بوضوح وتحديد المجالات التي يغطيها التقرير، فمثلاً يجب أن يعرف القارئ إن التقرير يغطي أنشطة البيع والترويج، أو أن الدراسة تشمل إدارات المالية والمبيعات ولا تشمل إدارة خدمات العملاء.

عند اختيار موضوع التقرير يراعى الآتى:

- أ- ملاءمة موضوع البحث أو التقرير للهيئة أو الجهة التي يتبعها المهندس أو الباحث.
- ب- أن يكون المكلف بالتقرير ذو قدرة على انجازه.
- ت- أن يكون البحث أو التقرير شامل ليغطي النقاط التالية:

١- إعطاء رؤية جديدة لموضوع ما.

٢- دراسة تكميلية مع كشف جوانب الحقيقة.

٣- المقارنة بين نظريات عديدة.

٤- تقديم تفسير جديد.

٥- تصحيح خطأ علمي.

٦- شرح أمر غامض.

ث- الاستنارة برأى ذو الخبرة و أهل الاختصاص.

ج- اتصال الموضوع بالأهمية النظرية والعملية أو كلاهما.

ح- توفر المادة اللازمة للتقرير وتوافر مصادر الموضوع ومراجعة.

## ٢- الهدف من إعداد التقرير:

ويجب أن يكون واضحاً ومحددأ في جملة واحدة، مثل " الهدف من إعداد التقرير هو تقديم توصيات بشأن أسلوب العمل في المرحلة القادمة لمواجهة التوسعات المحتملة في نشاط الشركة " .

## ٣- قارئ التقرير:

لابد من معرفة بعض المعلومات عن قارئ التقرير وتتمثل في الأسئلة التالية:

✓ من هو؟ " المدير المباشر، فريق العمل، الجهة المانحة، جهات حكومية.. الخ "

✓ ماذا يعرف مسبقاً عن موضوع التقرير؟

✓ ماذا يحتاج أن يعرف؟

✓ ما هو أسلوب الكتابة الذي يناسبه؟

✓ ماذا سيفعل بالتقرير وما الاجراءات التي ستتخذ بناء عليه؟

**٤ - معلومات التقرير:**

- تحديد مصادر البيانات والمعلومات اللازمة للتقرير.
- التأكد إن كانت كاملة وصحيحة ومرتبطة بموضوع التقرير.
- التأكد من توفرها في يد كاتب التقرير.
- تتعدد أساليب جمع المادة العلمية لكن نوجز منها ما يلي:

١- القراءة

٢- استشارة المتخصصين

٣- الاتصال المباشر بالوسط أي الاشخاص أو المؤسسة أو المؤتمر أو غيره المراد

إجراء التقرير عنه، ويتم ذلك بالاتي:

\* الملاحظة المباشرة

\* دراسة الحال

\* تحليل المضمون

\* الاستفتاء أو الاستبيان

**شروط جمع المادة العلمية:**

- ١- الأمانة والنزاهة العلمية.
- ٢- الحرص على أخذ المعلومة من مصدرها.
- ٣- الالتزام بقواعد النقل.
- ٤- العناية الشديدة بنقل اسم المصدر.

## المرحلة الثانية: التنظيم والبناء الهيكلي

وتشتمل المرحلة الآتية على النقاط التالية:

### ١- تحديد المنطق العام للتقرير:

- أ- تحديد العناوين الرئيسية والفرعية لضمان وحدة البناء الهيكلي للتقرير.
- ب- تحديد وسائل الإيضاح والأشكال التي سيتم استخدامها.
- ت- تحديد المراجع التي ستورد في التقرير مع توفير بياناتها من حيث الاسم والتاريخ والمصدر.

### ٢- تصميم الهيكل العام للتقرير:

- أ- بداية التقرير ( صفحة الغلاف، المحتويات، ملخص عام، المقدمة ).
- ب- صلب التقرير ( عرض المعلومات، الجداول، الأشكال، التحليل ).
- ت- خاتمة التقرير ( النتائج، التوصيات، الملاحق او المرفقات ).

## المرحلة الثالثة: كتابة التقرير

يمكن ان نقسم هذه المرحلة إلى ثلاث نقاط وهي:

- ١- العناصر العامة
- ٢- شروط صياغة التقرير
- ٣- شروط الأسلوب اللغوي

**أولاً: العناصر العامة**

ويراعى العناصر التالية أثناء الكتابة:

- الأسلوب المناسب لكتابة صيغ و عبارات التقرير.
- التنسيق المنتظم لعناصر التقرير والعناوين والفقرات.
- مواقع وسائل الإيضاح والأشكال والجداول.
- المقدمة وتكامل عباراتها مع محتويات التقرير.
- ملخص التقرير ويشتمل على الهدف والإجراءات والمنهجية.
- النتائج وتحليلها ومناقشتها.
- التوصيات ومنهج العمل المستقبلي.
- جسم التقرير ويحتوي على مراحل التوصل إلى النتائج والتوصيات.
- الملاحق والمرفقات وتتضمن العناصر المستخدمة في التقرير وغير المدرجة في جسم التقرير.
- قائمة المراجع مسلسلة حسب ذكرها داخل جسم التقرير.

**ثانياً: شروط صياغة التقرير:**

- ١- تحقيق الوحدة العضوية بين أجزاء التقرير، أى يكون التقرير مترابطاً ومتسلسلاً.
- ٢- تحقيق التعادل النسبى بين أجزاء الفقرات من حيث الحجم والتناول.
- ٣- وضع المراجع فى نهاية التقرير.



**ثالثاً: شروط الأسلوب اللغوي:**

- ١- أن تكون ألفاظ التقرير فصحية وصحيحة.
- ٢- أن تكون دلالات الألفاظ واضحة وبالأخص المصطلحات العلمية.
- ٣- أن يتجنب الكاتب استعمال الجمل الاعترافية.
- ٤- التخلص من التعقيد والغموض.
- ٥- أن تختص كل فقرة بأسلوب أساسي.
- ٦- أن تكون العناوين الرئيسية دقيقة.
- ٧- تجنب التناقض والتضاد.
- ٨- الكتابة بصيغة المعلوم دائما وليس بصيغة المبنى للمجهول.
- ٩- التأكد من الربط بين الفقرات التقرير ببعضها ببعض.
- ١٠- عدم القفز الى الاستنتاجات مباشرة.
- ١١- أن تكون عبارات التقرير متوسطة الطويل.
- ١٢- أن يلتزم الكاتب قد المستطاع بالجمل الفعلية.
- ١٣- الالتزام بعلامات الترقيم.

وقفة قصيرة بين أجزاء السياق	الفاصلة	،
وقفة متوسطة أو جملة تقريبية	فاصلة منقوطة	؛
فى نهاية الجملة التامة	نقطة	.
لتوضيح ما بعدها	نقطتان	:
فى آخر السؤال	علامة استفهام	؟
لتوضيح الجملة الاعتراضية او عند الترجمة	قوسان	()
فى الأسلوب الادبى وتعبر عن التأثير	علامة التعجب	!
عند الاقتباس	علامة التخصيص	" "
بيبين العدد والمعدود	الشرطة	-

### المرحلة الرابعة: المراجعة

تتضمن هذه المرحلة كافة عناصر التقرير وتأكيد وحدتها وتكاملها ووضوح

الرسالة منه. كما تتضمن مراجعة وتأكيد الضبط الإملائي واللغوي لعبارات التقرير.

وتتم عملية المراجعة من خلال ثلاث نقاط مهمة وهى:

- ١- التتيم: وتعنى مراجعة المادة والمعلومات والبيانات لتأكد من شموليتها.
- ٢- الدقة: وتعنى مراجعة البيانات والمعلومات لتأكد من دقة النصوص وسلامتها.
- ٣- الاتساق: وتعنى مطابقة المادة العلمية لكل العناصر المطلوبة.

## ما يجب تجنبه عند كتابة التقرير

- ١- تجنب استخدام الصفات التي قد تعني نوعاً من الجرم أو الحكم المطلق، مثل: الحل المثالي، الأسلوب الأمثل، نظام ممتاز، خسائر فادحة.
- ٢- تجنب الأحكام الشديدة والقاطعة، فقد تكون هناك بعض المعلومات التي لم تصل إليك والتي قد تغير الصورة.
- ٣- تجنب استخدام الكلمات المثيرة للمشاعر مثل كارثة، نابغة، استحالة، خيالي، جنوني.
- ٤- تجنب استخدام الضمير الأول ( أنا ).
- ٥- تجنب استخدام الجمل والتعبيرات المطولة والتي يمكن الاستعاضة عنها بكلمة واحدة أو جملة قصيرة مثان ذلك " في هذه اللحظة من الزمن " بدلاً من " الآن " .
- ٦- تجنب الألفاظ والتعبيرات الفنية وخاصة إذا كانت بلغة أخرى وكان القارئ لا يعمل في نفس المجال.
- ٧- تجنب الاختصارات دون ذكر الكلمة أو الجملة كاملة معها.
- ٨- تجنب جعل التقرير فني جداً، ولكن اجعله في مستوى مناسب للقارئ ومستواه الإداري والمهني.
- ٩- تجنب أن تدرج أكثر من فكرة في فقرة واحدة، وإستخدم الجمل القصيرة، وعلامات الفصل المناسبة.
- ١٠- تجنب استخدام الكلمات والعبارات السلبية قدر الإمكان، مثل " لا يمكن قبول هذا الرأي أو الاقتراح " .

## مشكلات تواجه كاتب التقرير

- ١- مشكلات تتعلق بأهداف التقرير.
- ٢- مشكلات تتعلق بالمعلومات.
- ٣- مشكلات تتعلق بموضوع التقرير.
- ٤- مشكلات تتعلق بشكل التقرير.
- ٥- مشكلات تتعلق باللغة والأسلوب.
- ٦- مشكلات تتعلق بكاتب التقرير.
- ٧- مشكلات تتعلق بقارئ التقرير.

### أولاً: مشكلات تتعلق بأهداف التقرير

- عدم وضوح الأهداف في ذهن المسئولين.
- عدم وضوح الأهداف في ذهن كاتب التقرير.

### ثانياً: مشكلات تتعلق بالمعلومات

- ندرة المعلومات.
- سرية المعلومات.
- عدم دورية المعلومات.
- حجب المعلومات.
- غياب أجهزة المعلومات.

**ثالثاً: مشكلات تتعلق بموضوع التقرير**

- عدم الترابط بين أجزائه.
- عدم اتباع التسلسل.
- عدم تحديد الحجم الأمثل للتقرير.
- قصور الاستدلال على صحة النتائج.

**رابعاً: مشكلات تتعلق بشكل التقرير**

- عدم الالتزام بالهيكل المنهجي للتقرير.
- إقحام و حشو بعض التفاصيل في غير موضعها.

**خامساً: مشكلات تتعلق باللغة والأسلوب**

- عدم القدرة على التعبير.
- الأخطاء الإملائية.
- الأخطاء الشكلية.
- أخطاء استعمال مصطلحات في غير موضعها.

**سادساً: مشكلات تتعلق بكاتب التقرير**

- عدم الدراية.
- الاستعجال.

- التدخل بآرائه الخاصة وقيمتة الشخصية.
- عدم انتقائه للوقت والظروف الملائمة للكتابة.

#### سابعاً: مشكلات تتعلق بقارئ التقرير

- اللامبالاة.
- الإهمال.
- فرض إرادته وآرائه على التقرير عند إعداده.

## الأخطاء الشائعة في كتابة التقارير

هناك مجموعة من الأخطاء الشائعة التي تحدث عند كتابة التقارير والتي تنقسم إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

- ١- أخطاء تتعلق بغياب أحد الأركان الرئيسية للتقرير.
- ٢- أخطاء تتعلق بصياغة التقرير.
- ٣- أخطاء تتعلق بالإخراج والشكل العام للتقرير.
- ٤- أخطاء تتعلق باللغة.

### أولاً: أخطاء تتعلق بغياب أحد الأركان الرئيسية للتقرير

- ✓ غياب صفحة الغلاف.
- ✓ غياب صفحة المحتويات في حالة التقارير الطويلة.
- ✓ غياب المقدمة المناسبة للتقرير.
- ✓ غياب الهيكلة الواضحة للتقرير.
- ✓ غياب العناوين الرئيسية أو الفرعية المناسبة للموضوع.
- ✓ قصر التقرير على عرض النتائج.
- ✓ غياب الخاتمة المبلورة للتقرير.
- ✓ غياب التوصيات أو المقترحات.
- ✓ غياب المراجع وذلك في حالة استخدام مراجع بالتقرير.

**ثانياً: أخطاء تتعلق بصياغة للتقرير****ما يخص الغلاف:**

- ✓ غياب العنوان الواضح أو صياغته في صورة عامة أو طويل نسبياً.
- ✓ غياب اسم الجهة التي أعدت التقرير أو الخطأ في اسمها.
- ✓ غياب اسم الجهة المقدم إليها التقرير أو الخطأ في اسمها أو ذكر الاسم التجاري أو المختصر لها.
- ✓ غياب تاريخ تقديم التقرير أو ذكره غير واضحاً.

**ما يخص صفحة المحتويات:**

- ✓ غياب التوحيد بين مستويات التقرير.
- ✓ غياب التنسيق التفصيلي لعناصر المحتويات.
- ✓ غياب التطابق بين العناوين في صفحة المحتويات وفي جسم التقرير.
- ✓ غياب ترقيم صفحات التقرير المقابلة للعناصر المختلفة أو اختلافها عن جسم التقرير.

**ما يخص المقدمة:**

- ✓ غياب التناسب بين حجم وصياغة المقدمة وحجم وأهمية التقرير.
- ✓ غياب أحد عناصر المقدمة ( الخلفية - الهدف - المنهج - الهيكل - الخاتمة ) أو الترتيب المنطقي لها.



- ✓ اختلاف ما ذكر في المقدمة عن جسم التقرير.
- ✓ غياب وحدة الموضوع في المقدمة.
- ✓ المبالغات المعتادة (العبارات المثيرة - الغموض - الثناء والشكر على الجهة طالبة التقرير - إظهار أهمية التقرير وحجم الجهد المبذول به).

#### ما يخص جسم التقرير:

- ✓ الهيكلة غير المناسبة للتقرير.
- ✓ غياب وضع العناوين الرئيسية والفرعية ونظام تمييزها.
- ✓ تكرار العناوين أو اختلاط الأرقام التي تمييزها.
- ✓ التكرار غير المفيد وطول الفقرات أو الجمل.
- ✓ غياب الحد الفاصل بين الحقائق والآراء واستعمال كلمات مبهمة المعاني.
- ✓ المبالغة في استخدام الأشكال البيانية والجداول أو غياب نظام ترقيمها.
- ✓ عرض عمليات حسابية طويلة ومعقدة.

#### ما يخص النتائج:

- ✓ غياب المنطق في عرض الغرض أو غياب وحدة الترتيب في عرض النتائج.
- ✓ الإسهاب أو الاقتضاب غير المناسب في العرض.

#### ما يخص التوصيات والمقترحات:

- ✓ تجاوز التوصيات والمقترحات لحدود القارئ المستهدف من التقرير.
- ✓ غياب الفصل بين المقترحات والتوصيات أو العرض غير المنطقي لها.

**ما يخص الملخص :**

- ✓ قصر الملخص على عرض النتائج أو إهمال بعض عناصر الموضوع.
- ✓ الإسهاب في بعض العناصر أو الاختصار الشديد للبعض الآخر.

**ما يخص قائمة المراجع ( إن وجدت ):**

- ✓ غياب الفصل بين المراجع العربية والأجنبية.
- ✓ سوء ترتيب المراجع أو الخطأ في ذكر بياناتها.

**ما يخص الملحقات:**

- ✓ غياب وحدة اللفظ ( مرفق/ ملحق ).
- ✓ غياب الترتيب المنطقي للملاحق وفقاً لذكرها في التقرير.
- ✓ غياب نظام تمييز الملاحق.

**ثالثاً: أخطاء تتعلق بالإخراج والشكل العام للتقرير**

- ✓ استخدام نوعية غير مناسبة من الورق أو مقاس غير متداول.
- ✓ استخدام طريقة تجليد غير مناسبة لحجم وطبيعة التقرير.
- ✓ سوء استخدام وتعدد مقاسات الخطوط في صفحة الغلاف أو في التقرير بصفة عامة.

- ✓ ترك أجزاء خالية في الصفحات أو في بداية الفقرات دون مبرر.
- ✓ غياب وحدة الترقيم أو انتظامها

**رابعاً: أخطاء تتعلق باللغة**

- ✓ الأخطاء الإملائية أثناء كتابة التقرير ونسخه.
- ✓ الأخطاء اللغوية الناجمة عن النحو والصرف لألفاظ ومعاني التقرير.

**الوصايا العشر لكتابة تقرير فعال**

- ١- له بداية ووسط ونهاية.
- ٢- أن يكون كاملاً , ودقيقاً , وصادقاً.
- ٣- أن يكون مختصراً بقدر الإمكان وبسيطاً.
- ٤- أن يكون موضوعياً غير محكوم بأرائك ورغباتك وأحكامك الشخصية.
- ٥- له ترتيب وتتابع منطقي وتقسيم وترقيم الأجزاء.
- ٦- أن يكتب في لغة واضحة ومباشرة.
- ٧- أن يقدم في الوقت المطلوب تقديمه فيه أو الملائم.
- ٨- أن يستخدم الإيضاحات البيانية كلما كان ذلك فعالاً.
- ٩- أن يكون له خلاصة تعبر عن معطيات التقرير.
- ١٠- خالياً من الأخطاء.

----- انتهى الباب الثالث -----

# الباب الرابع

# أنواع التقارير



## الباب الرابع

### أنواع التقارير

يمكن تقسيم التقارير الى مجموعات من حيث :

- ١ . حسب صورة اخراجها.
- ٢ . زمن الإصدار.
- ٣ . الهدف من التقرير.
- ٤ . محتوى التقرير.
- ٥ . شكل التقرير.
- ٦ . الجهة الموجه اليها التقرير (ناحية التوجيه).
- ٧ . المنهج الذي يتبع التقرير (من حيث المنهجية).

### أولاً: حسب صورة أخراجها

- ١ . تقارير شفوية
- ٢ . تقارير مكتوبة

ثانياً: من ناحية زمن الإصدارأ- تقارير دورية:

وهي التي تغطي فترات زمنية ثابتة، عادة ما تحددتها نظم العمل بالمنشأة أو يحددها القانون في بعض الحالات وقد تكون هذه التقارير:

- ✓ يومية
- ✓ أسبوعية
- ✓ شهرية
- ✓ ربع سنوية (كل ثلاثة شهور).
- ✓ نصف سنوية (كل ستة شهور).
- ✓ سنوية

وقد يصدر نفس التقرير بوحدة أو أكثر من هذه الدوريات، فهناك تقرير مبيعات يومي وآخر شهري يمثل إجماليات التقارير اليومية، وهكذا كما تؤثر العوامل التالية على تحديد دورية التقرير:

- ١- درجة حساسية الموضوع وتأثيره على بعض الأنشطة.
- ٢- مدى الحاجة إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة.
- ٣- ارتباط موضوع التقرير بموضوعات تقارير أخرى لها دورية ثابتة قد لا تستطيع المنشأة تغييرها.
- ٤- احتياجات ورغبات الإدارة.

٥- المستوى الإداري الذي يرفع له التقرير.

٦- اللوائح و القوانين.

### **ب- تقارير غير دورية:**

هي التي تغطي فترات زمنية غير ثابتة، تختلف من تقرير لآخر وعادة ما يرتبط إصدار مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة مثل وصول رصيد المخزون لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين، أو حدوث عطل مفاجئ لأحدى الآلات على خط الإنتاج، وتسمى هذه التقارير الاستثنائية باعتبارها ترتبط بأمر غير عادية أو نادرة الوقوع وتمثل مشكلة لأحد الأنشطة الرئيسية للمنشأة وتتطلب اتخاذ إجراءات خاصة أيضا واستثنائية.

وقد تصدر تقارير عن بعض الموضوعات تحمل الصفتين معاً، فنجد في بعض المصانع مثلاً أن هناك تقريراً دورياً عن حالة الآلات وأوقات التوقف وأسبابها ( أعطال، صيانة دورية، عدم توفر خامات،... الخ) يصدر أسبوعياً، كما يصدر تقرير فوري غير دوري في بعض حالات التوقف لبعض الماكينات أو حالات التوقف الناتجة عن أنواع معينة من الأعطال.

### ثالثاً: من ناحية الهدف

ويتم تقسيمها إلى أربعة أنواع وهى:

#### ١- تقارير متابعة:

هي التقارير التي تكون مرتبطة بخطه 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 وأحيانا ما تكون في شكل جدول به خانات تمثل الفعلي actual ويرمز لها بالرمز a والتمثيل التقديري أو المخطط planned ويرمز ليا بالرمز p ، وقد يترتب على مثل هذه التقارير اتخاذ قرارات تصحيحية أو تعديل في الخطط الموضوعية أو إعادة توزيع للمواد المتاحة.

#### ٢- تقارير معلومات:

هي التقارير التي تنقل معلومات عن أحداث أو مواقف معينه، وتسمى أحيانا تقارير إخبارية وقد تتضمن تعليقا يمثل وجهه 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 الأسعار العالمية لبعض المنتجات. ونادراً ما يترتب على مثل هذه النوعية من التقارير اتخاذ قرارات معينة، ففي معظم الأحوال تهدف إلى الإحاطة فقط، إلا أنها يمكن أن تستخدم في إجراء الدراسات أو وضع الخطط المستقبلية أو



عمليات التنبؤ التي تعتمد على السلاسل الزمنية والتي تمثل أرقام فترات سابقة، كما تساعد على الاكتشافات الموسمية وتحديد ظواهر معينة.

### ٣- تقارير الدراسات:

هي 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 إتباع سياسة تسويقية أو ترويجية معينة.

### ٤- تقارير تقييم الأداء:

هي 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، وعادة ما تكون هناك قواعد لكتابة هذا النوع من التقارير وتحديد أسلوب لقياس ومقارنه الأداء الفعلي بالمعايير النمطية 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 يكتفي أحيانا بالتوجيه أو تصحيح بعض المسارات.

## رابعاً: من ناحية المحتوى

ويتم تقسيمها إلى ثلاث أنواع وهى:

### ١ - تقارير مالية ومحاسبية:

هي التقارير التي تعبر عن مواقف مالية، وتتضمن معلومات محاسبية ممثلة بالأرقام، ومن أمثلة هذه التقارير حسابات الأرباح والخسائر والميزانية.

### ٢ - تقارير الأنشطة:

هي التقارير التي تعكس الأنشطة المختلفة بالمنشأة، ويطلق عليها البعض "تقارير إدارية" للتمييز بينها وبين التقارير المالية.

### ٣ - تقارير الأفراد:

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

### خامساً: من ناحية الشكل

ويتم تقسيمها إلى ثلاث أنواع وهى:

#### ١- تقارير سابقة التصميم

وتتكون في شكل نماذج مطبوعة و على الكاتب ملئها مثل تقارير الحقائق المفقودة بالرحلات الجوية وتقارير الصيانة الدورية للآلات، وتقارير تقييم أداء الأفراد.

#### ٢- تقارير فردية:

هى تقارير لا يتحتم فيها الإلتزام بنمط معين أو أساس محدد بها.

### سادساً: من ناحية التوجيه

ويتم تقسيمها إلى نوعان وهى:

#### ١ - تقارير داخلية:

هى التقارير التي توجه لجهات داخلية، أي ترفع للمستويات الإدارية المختلفة داخل المنشأة أو لإدارات أخرى داخل المنشأة أيضاً.

#### ٢- تقارير خارجية:

هى التقارير التي توجه إلى جهات خارج المنشأة، مثل جهات الرقابة الحكومية المختلفة، والأجهزة المركزية والإحصائية والجهات المانحة وغيرها.

**سابعاً: من حيث المنهجية****١- تاريخية:**

هي تقارير تتناول الأحداث الماضية بالتحليل وتوضح تطورها.

**٢- وصفية: Narrative Format**

هي تقارير تقدم توصيفاً كاملاً لظاهرة أو حدث ما وتكون محتوياتها في شكل فقرات وصفية وتكتب بأسلوب قصصي أو روائي، ومن أمثلتها دراسات الجدوى وتقارير دراسة السوق واتجاهات المستهلكين.

**٣- إحصائية:**

هي تقارير تشتمل على تحليل إحصائي مدعم للمواقف والأحداث داخل أو خارج المنظمة.

**٤- مقارنة:**

هي تقارير تتناول إعداد المقارنات بين نتائج المنظمة أو أنشطة المنظمات المناظرة.

-----**انتهى الباب الرابع**-----

الباب الخامس

طرق عرض

البيانات والنتائج



## الباب الخامس

### طرق عرض البيانات والنتائج

قلب التقارير الفنية لابد ان يحتوى على نتائج وبيانات مهمة جدا للقارىء، لذلك لابد من عرضها بأستخدام أساليب فنية مناسبة وشقيه فى نفس الوقت.

#### طرق عرض البيانات والنتائج:

١. الجداول.
٢. الرسومات البيانية.
٣. الرسومات التخطيطية.
٤. الصور الرقمية او الفوتوغرافية.

#### أولاً: الجداول

✓ الجداول تسمح بعرض بيانات أو خطوات عمل بشكل منظم يسهل تتبعه ويسهل الوصول إلى البيانات منه بسرعة ويسر.

✓ لا ينحصر استخدام الجداول في عرض الأرقام فقط وإنما يمكن استخدامها لعرض معلومات مكتوبة مثل:

- ١- مقارنة تعريفات مختلفة لبعض المصطلحات.
- ٢- عرض أحداث حسب ترتيبها الزمني.
- ٣- توضيح الأسئلة التي استخدمت في استقصاء لقياس متغيرات محددة.

✓ ينبغي ترتيب الصفوف والأعمدة في الجدول بما يخدم الفكرة أو الحقيقة التي تريد توضيحها، فمثل إذا كان الجدول يوضح تأثير كل سبب من أعطال الماكينات على توقف المعدات فقد يكون الترتيب التنازلي للتوقفات مناسباً لأنه يظهر الأسباب الأهم في الصفوف الأولى.

✓ الأرقام ينبغي أن تكتب بالدقة المناسبة لطبيعة الأرقام وطبيعة التقرير بمعنى أن يتم تقريب الأرقام للرقم العشري المناسب فلا يتم كتابة الأرقام لثالث رقم عشري بدون داع ولا يتم إهمالها في حالة الحاجة إليها.

✓ اتباع سياسية واحدة في تقريب أرقام المقياس الواحد بمعنى أننا لو ذكرنا طول المنتج لعدد خمسة عشر قطعة فعلياً أن نكتب طول كل قطعة مقرباً لنفس العدد من الأرقام العشرية فلا نكتب أحد الأطوال لثاني رقم عشري والآخر بدون أرقام عشرية.

✓ في حالة التقريب لعدد من الأرقام العشرية فإنه ينبغي كتابتها حتى لو كانت صفراً.

✓ في بعض الأحيان قد يكون من المناسب كتابة الأرقام بالآلاف أو الملايين وذلك حين تكون الأرقام كلها كبيرة أي بالآلاف أو الملايين أو البلايين وينبغي توضيح ذلك بشكل واضح في تلك الحالة.

✓ استخدام شكل موحد في كتابة عناوين الجداول وعناوين الأعمدة من حيث شكل الخط وحجمه في التقرير الواحد أو البحث الواحد.

✓ إن كان من الممكن تجميع أكثر من جدول في جدول واحد فافعل ما لم يتعارض مع ترتيب التقرير. فمثل يمكن دمج جدولين أحدهما يوضح أعمار وتخصصات العملاء الذين ردوا على استبيان خدمة العملاء والجدول الآخر الذي يوضح الحالة الاجتماعية والدخل لنفس العينة.

### أمثلة على الجداول:

#### ١- جدول يوضح بيانات الزيوت والشحوم للمعدات

اسم المعدة	زيت / شحم	نوع الزيت/الشحم	الكمية	دورة التغير بالأشهر
كباس الهواء	زيت	XXXXXXX	١٥ لتر	٣
ماكينة التقطيع	شحم	XXXXXXX	٢٠ جم	٦
مروحة التبريد	زيت	XXXXXXX	١٥ لتر	٤

#### ٢- جدول يوضح التقسيم المقترح لسوق الحاسبات

الريف	المدن الرئيسية	طبيعية الاستخدام	المستخدم
		أكاديمي	أفراد
		منزلي	
		منشأة صغيرة	مؤسسات
		مؤسسة كبيرة	



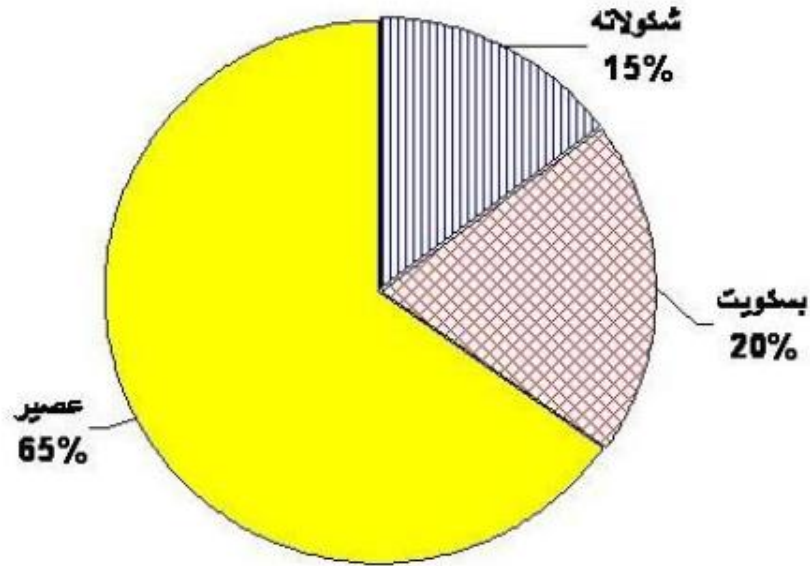
ثانياً: الرسومات البيانية

- الرسومات البيانية تتميز بتيسير استنتاج معلومات من البيانات المعروضة مثل اتجاه الزيادة أو النقصان أو علاقة متغير بآخر عند استخدام الرسومات الخطية أو الوزن النسبي لكل عنصر من العناصر عند استخدام الرسومات القطاعية (الدائرية) أو الفرق بين نتائج مرحلة ومرحلة عند استخدام الرسومات على شكل أعمدة.
- الرسومات البيانية ليست بديلاً عن الجداول في جميع الأحوال فيمكننا عرض كم كبير من البيانات في جدول واحد ولكن قد نجد صعوبة في توضيح تلك البيانات على رسم بياني واحد وكذلك فإننا أحياناً قد لا نهتم باتجاه تغير البيانات ولكن نهتم بمعرفة قيمتها.
- الأشكال البيانية هي وسيلة جيدة في أحيان كثيرة لعرض البيانات ولكن يجب أن تستخدم بطريقة جيدة.
- الأشكال البيانية تستخدم لعرض البيانات بطريقة سهلة وليس الهدف منها تزيين التقرير.
- الشكل البياني الذي يوضح البيانات بطريقة جيدة هو الشكل المناسب. فمثلاً معظم الأشكال البيانية ذات الثلاثة أبعاد لا تضيف شيئاً لأنها في الواقع ذات بعدين إذ إن البعد الثالث لا يعبر عن أي شيء.

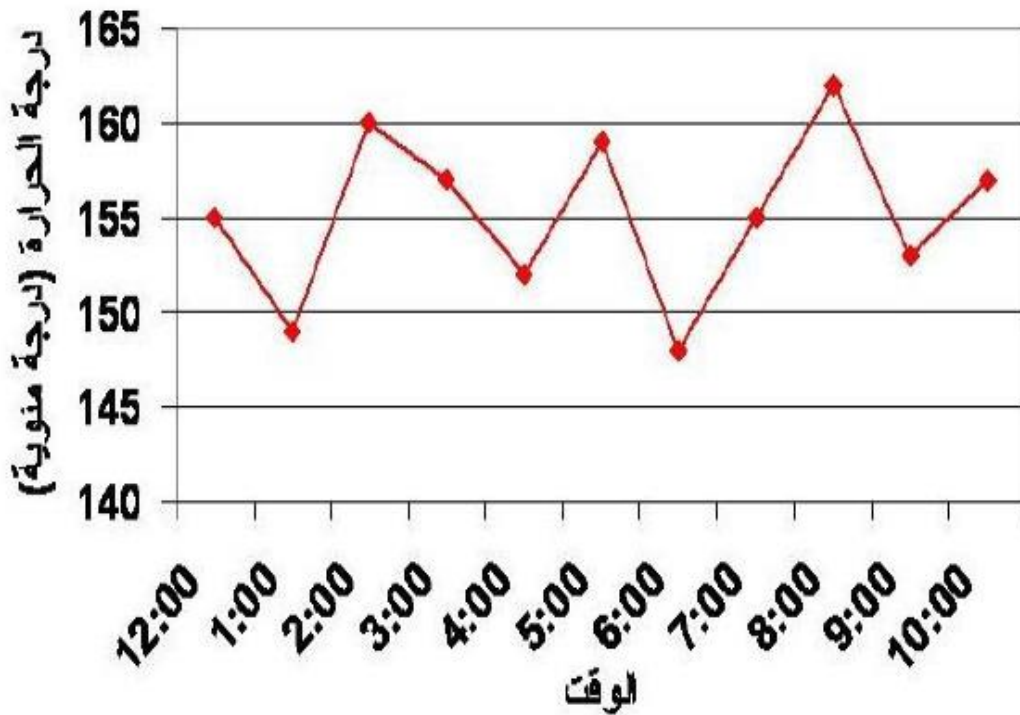
- تدوير الشكل بزاوية يجعل إحساس القارئ بالبيانات مختلف.
- لا ينصح باستخدام الأشكال الدائرية ذات ثلاثة أبعاد وكذلك الأعمدة ذات ثلاثة أبعاد والتي عادة ما تكون متاحة في برامج مثل إكسل.
- مقياس الرسم لمحاور الأشكال البيانية لابد أن يكون مناسباً بحيث يكون الرسم البياني معبراً.
- لا تستخدم مقياس رسم يجعل الرسم البياني يخفي التغير الحادث في البيانات من فترة لأخرى أو العكس.
- طول محاور الأشكال البيانية لابد أن يكون مناسباً للشكل البياني فلا تجعل المحور الأفقي يعبر عن السنوات من ٢٠١٠ إلى ٢٠٢٥ بينما نحن في ٢٠٢٠.
- استخدم خطوط الشبكة -وهي الخطوط الطولية والعرضية التي تظهر خلف الرسم البياني- لابد أن يمكن القارئ من معرفة قيم نقاط الرسم بالتقريب.
- لا تجعل هذه خطوط الشبكة كثيرة جداً أو سميكة بحيث تجعل الرسم يبدو مزعجاً أو تغطي على خطوط الرسم البياني.

## أمثلة على الرسومات البيانية:

١- رسم بياني يوضح مبيعات الشركة للعام الماضي ٢٠١٩



٢- رسم بياني يوضح قياسات درجة الحرارة للهواء المضغوط لليوم ١-١-٢٠٢٠



**ثالثاً: الرسومات التخطيطية**

☒ الرسومات التخطيطية تستخدم لتوضيح جهاز أو كائن أو شيء ما مرتبط بموضوع التقرير.

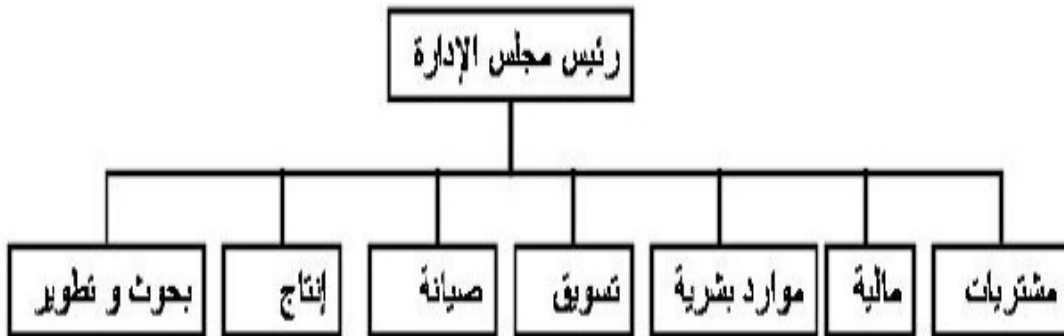
☒ الرسومات التخطيطية تعطينا الفرصة لتوضيح طريقة عمل الجهاز أو أجزاء الماكينة أو خطوات العملية الإنتاجية أو الإدارية بطريقة مبسطة بحيث يحتوي الرسم التخطيطي على العناصر الأساسية فقط.

☒ لا بد أن تستخدم رسومات تخطيطية مبسطة بحيث تحتوي على التفاصيل الضرورية فقط.

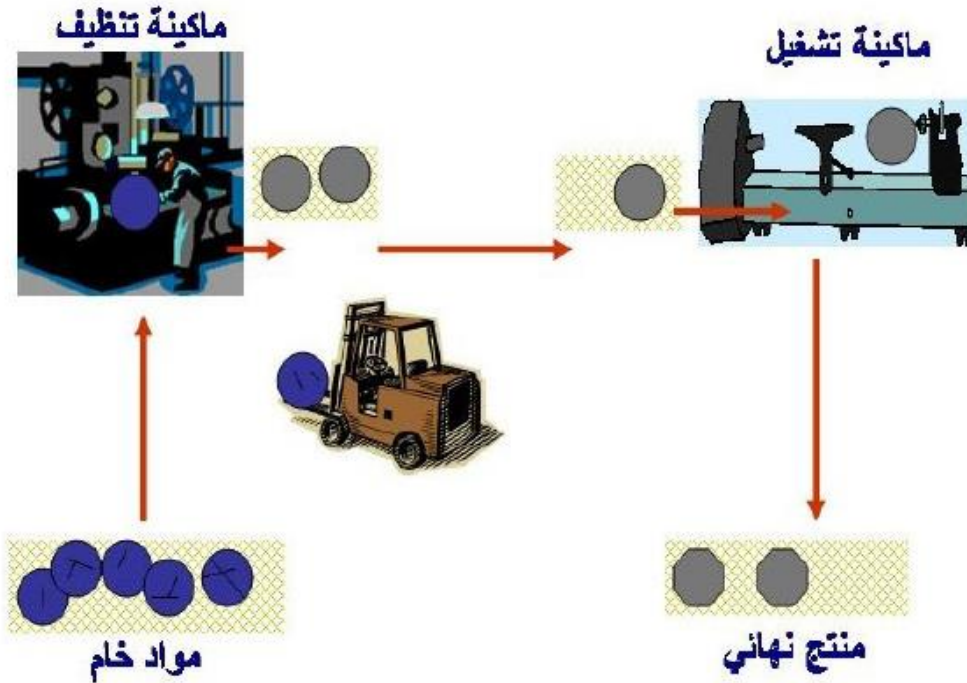
☒ لا تستخدم رسومات تفصيلية طالما أن التفاصيل لا علاقة لها بموضوع التقرير.

**أمثلة على الرسومات التخطيطية:**

١- رسم تخطيطي يوضح مفهوم الهيكل التنظيمي القصير

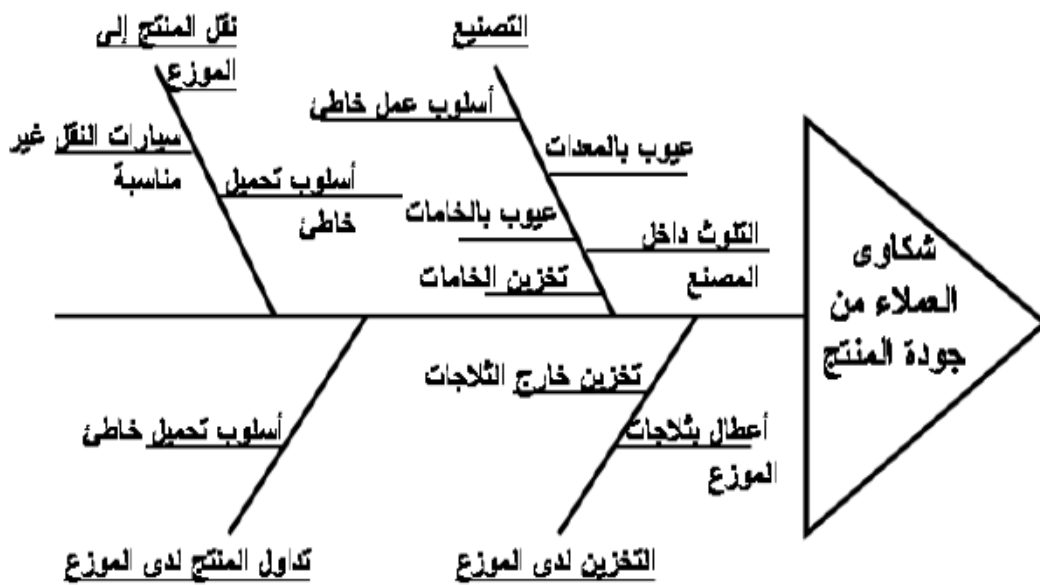


## ٢- رسم تخطيطي يوضح خطوات عملية تصنيع منتج



## ٣- رسم تخطيطي يوضح مخطط هيكل السمكة لأسباب شكاوى العملاء من جودة

منتج



## ٤- رسم تخطيطي يوضح خطوات عصف الذهن

رابعاً: الصور الرقمية أو الفوتوغرافية

- الصور الرقمية أو الفوتوغرافية تستخدم لتوضيح الأمور التي لا يمكن توضيحها بالرسومات التخطيطية أو بالشرح.
- الصور قد تستخدم لتوضيح حالة المريض قبل وبعد العلاج أو شكل العينة قبل وبعد المعالجة.

- الصور تكون لها أهمية في عمليات الدعاية فأنت قد تشتري سيارة لإعجابك بصورة السيارة ولكن الرسم التخطيطي للسيارة قد يعطيك فكرة عن تصميمها ولكنه لا يغني عن الصورة في هذه الحالة.
  - حاول أن تجعل الصورة واضحة.
  - تجنب الصور المعقدة قدر الأمكان.
  - قد يكون من المناسب احيانا أن توضح الجزء الهام في الصورة بوضع دائرة حوله في بعض الأحيان.
- أمثلة على الصور الرقمية او الفوتوغرافية:



## الأمر التي يجب مراعاتها في الأشكال التوضيحية والجدول

- ١- الشكل التوضيحي لابد أن يحتوى على البيانات التي تمكن من قراءته أو فهمه بدون الحاجة للرجوع إلى جزء من أجزاء التقرير بحيث أنك تجد الشكل التوضيحي في صفحة وتجد شرحه في صفحة اخرى.
- ٢- ينبغي أن يكون مسمى الشكل أو الجدول واضحا ومكتوبا أعلى أو أدنى أو بجوار الشكل أو الجدول.
- ٣- يجب أن تكون وحدات القياس موضحة في الجدول أو الشكل.
- ٤- في حالة الرسومات التخطيطية فلا بد من كتابة مفتاح الشكل أو الرسم مثل أن "أ" تعني كذا و"ب" تعني كذا و"ت" تعني كذا.
- ٥- في حالة استخدام مقياس رسم فيتم توضيحه في الرسم.
- ٦- في حالة الرسومات البيانية لابد من كتابة اسم المحاور.
- ٧- إذا كانت البيانات أو بعضها قد تم الحصول عليه من مصدر ما مثل تقارير دولية أو بحث سابق فيتم توضيح ذلك بجوار أو أسفل الشكل أو الجدول.
- ٨- تجنب التعقيد ووضع بيانات أو أشكال أو تفاصيل لا فائدة منها.
- ٩- لا تحاول استخدام رسومات بيانية تعرض البيانات بطريقة تضلل القارئ ولا تحاول عرض بعض البيانات التي تدعم وجهة نظرك. و تخفي تلك التي تضعف رأيك.

١٠- لا تعتمد تقريب الأرقام لإخفاء معلومات ما.



١١- شرح الجدول أو الشكل في التقرير يكون سابقاً للجدول أو الشكل حتى لا يتفاجأ

القارئ بجدول أو لا علاقة له بالفقرة السابقة له في التقرير أو البحث.

١٢- ينبغي على كاتب التقرير أن يشرح الشكل أو الجدول أو الصورة حسب

الغرض منها و ليكتفي بملاحظة القارئ مثل شرح الجدول أو الشكل قد يوضح

كيفية حساب أو قياس بعض البيانات في الجدول أو الرسم البياني وقد يوضح ما

يمكن أن نستنتجه من تلك الأرقام أو الرسومات وقد يوضح طريقة عمل الجهاز

الموضح بالشكل أو ما يلاحظ في الصور الرقمية أو الفوتوغرافية.

١٣- لا بد أن تستخدم رسومات تخطيطية مبسطة بحيث تحتوي على التفاصيل

الضرورية فقط.

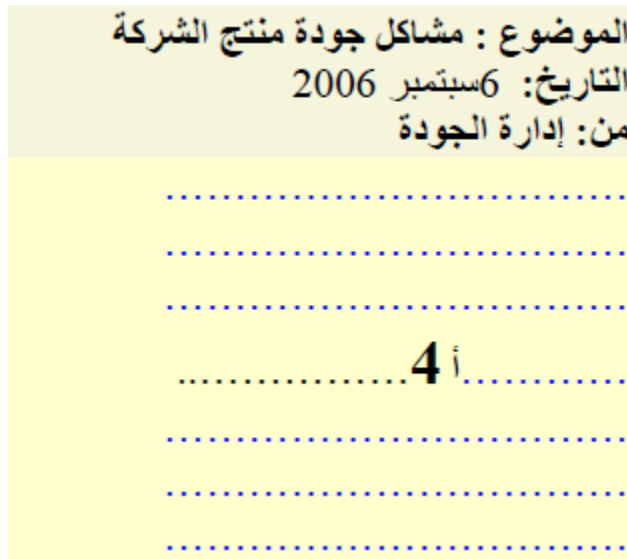
١٤- لا تستخدم رسومات تفصيلية طالما أن التفاصيل لا علاقة لها بموضوع

التقرير.

### أنواع الأوراق التي يكتب فيها التقارير

نظرا لقيمة وقت العمل فإن قدرتنا على توصيل المعلومات بشكل واضح ومختصر وسريع هي من المهارات الجيدة. يمكننا أن نختصر التقرير في ورقتين أو ثلاث ولكن اليابانيون ابتدعوا فكرة بسيطة ولكنها ذات قيمة وهي كتابة التقرير المختصر في ورقة من حجم أ ٣ وهو الورق الذي تكون مساحته ضعف الورق المعتاد. فورق التصوير والطباعة المعتاد يسمى أ ٤ وأما الورق الكبير فيسمى أ ٣.

التقرير أ ٤ يكون طوليا كالشكل التالي

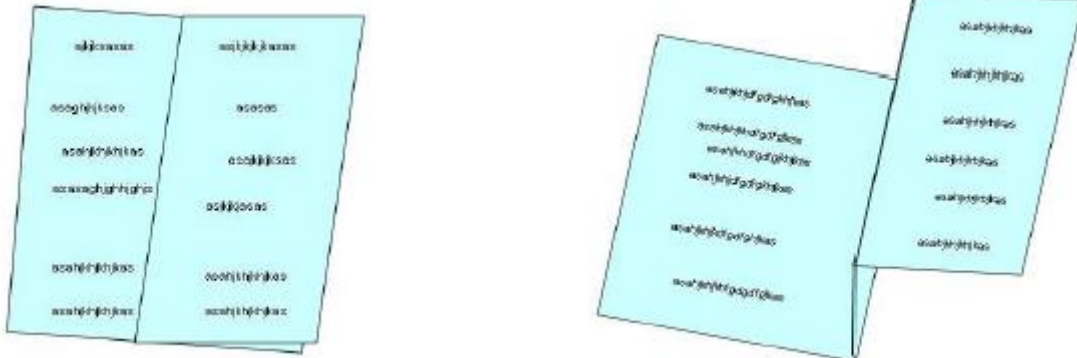


أما التقرير أ ٣ فيكون عرضيا بضعف المساحة كما هو مبين في الشكل التالي

الموضوع : مشاكل جودة منتج الشركة  
التاريخ : 6 سبتمبر 2006  
من : إدارة الجودة

أ 3 .....

عادة يتم تطبيق النصف اليمن - عند الكتابة بالإنجليزية- أو الأيسر - عند الكتابة بالعربية- مرتين بحيث يمكن وضع التقرير في ملفات ذات حجم أ ٤ . بالطبع يمكن كتابة نفس التقرير وتداوله إلكترونياً.



### قيمة كتابة التقرير في ورق أ ٣ بدل من الورق العادي

- أ- يمكنك كتابة أشياء عديدة مساوية لما تكتبه في ورقتين من الورق العادي.
- ب- يتمكن القارئ من رؤية محتويات التقرير جنباً إلى جنب دون الحاجة لتقليب الأوراق لمحاولة ربط الحقائق بالنتائج.

ت- يمكنك وضع صورة أو رسم يوضح أمرا هاما في التقرير ويمكن للقارئ رؤيته بجانب الحقائق والنتائج مما يساعد على فهم الموضوع بسهولة.

### طريقة كتابة التقرير في ورقة أ ٣:

١- يتم تقسيم التقرير إلى عمودين بدون الحاجة لتخطيط العمودين.

٢- يتم تقسيم كل عمود إلى فقرتين أو ثلاثة.

٣- يوضع رسم يبين شكل الجهاز الذي نتحدث عنه أو الجدول الزمني للتنفيذ،

تكتب المعلومات بشكل منظم ومختصر

التقرير أ ٣ هو أسلوب كتابة تقرير بنفس الأسلوب الياباني لدراسة المشاكل. ولذلك فيمكنك كتابة تقرير على ورق أ ٣ ولا يساعد على تفهم المشكلة وحلها. ولكن ينبغي كتابة التقرير بأسلوب يعكس التفكير المنطقي في حل المشاكل. ولذلك فعند كتابة تقرير يوضح مشكلة ما وأسلوب حلها فقد يقسم التقرير إلى:

أ- شرح المشكلة

ب- شرح الأسباب المحتملة للمشكلة

ت- تحديد سبب المشكلة

ث- كيفية التنفيذ

ج- جدول التنفيذ

وإن كنا قد قمنا بحل المشكلة ولوجزئيا فقد يكون التقسيم كالتالي

أ- شرح المشكلة

ب- ما تم فعله

ت- تحديد سبب المشكلة

ث- إجراءات منع تكرار المشكلة

وقد تفضل وضع ملخص في البداية وقد لا تضعه

### نماذج للتقارير في ورقة أ ٣:

	<p>اسم المعدة : مضخة مياه التبريد رقم أ- 120 متر مكعب/ساعة التاريخ: 6 سبتمبر 2006 معد التقرير: حسن أحمد - صيانة ميكانيكية</p>
<p><u>ضع رسم توضيحي للمعدة هنا</u></p>	<p><u>ملخص:</u> تم تغيير كاوتش قارئة كباس الهواء نتيجة تشققه وارتفاع مستوى الاهتزازات وتم إعادة الكباس في الخدمة وأصبحت الاهتزازات في المستوى الطبيعي</p>
<p><u>النتيجة</u> عادت الاهتزازات على نقطة I إلى مستوى كذا</p>	<p><u>وصف المشكلة</u> تلاحظ ارتفاع مستوى الاهتزازات من كذا إلى كذا عند النقطة رقم I الموضحة على الرسم</p>
<p><u>توصيات</u> يتم دراسة تقليل ومن فحص الكاوتش من سنة إلى سنة أشهر يتم التأكد من استقامة المضخة رقم ب اليوم والتأكد من سلامة كاوتش القارئة</p>	<p><u>وصف أعمال الصيانة</u> تم دراسة الاهتزازات وتم فحص كاوتش القارئة واستقامة القارئة ولاحظ تشقق في الكاوتش وعدم استقامة المضخة مع الموتور وبالتالي تم تغيير الكاوتش وإعادة استقامة المضخة مع الموتور استغرق العمل ساعة ونصف بدون تأثر العمليات الإنتاجية</p>

## نموذج اخر

الموضوع : مشاكل جودة منتج الشركة  
التاريخ: 6 سبتمبر 2006  
من: إدارة الجودة

**وصف المشكلة**

**ضع رسم توضيحي للمعدة هنا**

**سبب المشكلة**

**الحل**

**الأسباب المحتملة**

**الجدول التنفيذي**

ملاحظات هامة

١- هذه هي الصورة المعتادة للتقرير أ ٣ ولكن يمكنك الحيدود عنها قليل بتقسيم

التقرير بما يتناسب مع طبيعة الموضوع ولكن ينبغي في جميع الأحيان أن يتم

توضيح الظاهرة والأسباب والاقتراحات وجدول التنفيذ أو النتائج.

٢- يمكن أن يكون هذا التقرير تقريراً منفصلاً أو يكون اختصاراً لتقرير طويل يتم

إرفاقه.

٣- يمكن كتابة التقرير يدوياً أو على الحاسب.

٤- قد يتم تقسيم الصفحة إلى ثلاثة أعمدة بدل من اثنين.

٥- قد يتم استخدام جزء بعرض الصفحة بالكامل أو بمعظمه لعرض صورة أو رسم

تخطيطي.

٦- قد يتم وضع مربع حول كل قسم أو يتم ترك الأجزاء بدون تخطيط مربعات.

٧- حاول وضع أي رسم تخطيطي يوضح الموضوع وأي رسم بياني هام أو جدول

زمني للتنفيذ.

٨- جرب استخدام تقرير أ ٣ لتتعرف على فائدته بنفسك.

----- انتهى الباب الخامس -----

الباب السادس

طرق عرض

التقرير





## الباب السادس

### طرق عرض التقارير

تنبع أهمية مهارات تقديم العروض من أنها أحد الوسائل التي تستخدمها لنقل المعلومات ولعرض عملك ولإقناع الآخرين. وبالتالي فقد تكون متميزاً في عملك ولكن عندما يُطلب منك ان 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 تكون بطريقة سيئة فلا يوفقوا عليها. ليس المطلوب منك ان تكون أفضل متحدث في العالم ولكن مطلوب منك ان تكون عارضا جيد.

### التقديم الشفهي للتقارير الفنية

#### أسباب تقديم التقارير الشفهية:

- ١- بناءً على طالب التقرير أو مستقبل التقرير.
- ٢- نظام إجتماع أو مؤتمر.
- ٣- أهمية تقديم دعم أو فهم أو قبول التقرير.
- ٤- أمر عاجل لاتخاذ بعض القرارات الهامة.
- ٥- عدم الحاجة لتوثيق مضمون التقرير (تعليمات – توزيع أعمال)
- ٦- توفر البيانات والمصادر لدى كل من معد التقرير ومستقبل التقرير.

- ٧- عرض أجهزة أو نماذج مجسمة أو حية.
- ٨- للمناقشة وأبداء الرأي.
- ٩- التاكيد من وصول محتوى التقرير بالصورة التي أرادها معد التقرير.
- ١٠- درجة سرية الموضوع التي لا تتطلب توثيق أو تدوين رسمى.
- ١١- بديل عن التقرير المكتوب فى حالة:
  - أ- الموضوع معقد ولا بد من شرحه.
  - ب- عدم الأهتمام من الحضور بقراءة التقرير.
  - ت- الأنشغال الذى يمنع من قراءة التقرير.
  - ث- مستوى مستقبل التقرير يتطلب الشرح بإستفاضة.

### وسائل العرض المساعدة

#### ١- برنامج البوربوينت POWER POINT:

- يساعد البرنامج وشرائحه على عرض البيانات والصور والرسومات وبعض النقاط الأساسية بشكل منظم وجعل العرض منظما فى الجامعة، العمل ، أو المؤتمرات.
- الشرائح ليست هى جوهر العرض التقديمى ولكن هو أنت وأسلوب إلقاءك وما تقوله.

• الشرائح ليست بديلاً عن التقارير في معظم الأحيان لأن الشرائح هي مجرد وسيلة مساعدة في العرض ولكنها لا يمكن أن تحوي كل المعلومات وبالشكل المناسب.

• هناك وسائل أخرى يمكن استخدامها مع الشرائح.

٢- رسم كبير على لوحة: ذلك يكون مفيداً حين يكون الرسم هو محور الموضوع وتحتاج العودة إليه أثناء الشرح في أوقات مختلفة من العرض. وقد يكون الرسم هو الوسيلة الوحيدة التي تحتاجها في العرض مثل أن يكون العرض يشرح جهاز أو آلة.

٣- نموذج مجسم أو عينة من المادة المستخدمة

٤- تجربة بسيطة جداً: مثل توضيح تأثير الماء على مادة ما بشرط أن يكون جميع الحاضرين قادرين على متابعة وفهم ومشاهدة التجربة من أماكنهم.

### محتويات العرض

محتويات العرض يمكن تقسيمها إلى البداية، الوسط، والختام

### أولاً: البداية

✓ لابد من وجود صفحة للعنوان تحتوى على التالى:

١. اسم العرض .
٢. موضوع العرض.

٣. اسم معد العرض أو أسماء معدى العرض.

٤. اسم الجهة التي ينتمون إليها.

٥. تاريخ يوم العرض.

✓ إذا كان الحاضرون أو بعضهم لا يعرفونك ولم يتم أحد بالتعريف بك قبل العرض

فيكون عليك تقديم نفسك ببضع الكلمات أو بضع الشرائح.

✓ إذا كان العرض داخل المؤسسة فيكفى أن تعرفهم باسمك ووظيفتك.

✓ إذا كان العرض فى مؤتمر دولى فعليك بالاضافة لتعريف نفسك أن تعرف البلد

التي تنتمى اليها والأنشطة التي تقوم بها.

✓ بعد صفحة العنوان لابد ان تضيف مقدمة من أجل تعريف الحاضرين بترتيب

العرض باختصار وهذا يكون ببعض جمل تقولها وقد تخصص شريحة لذلك.

### ثانياً: الوسط

✓ هذا هو الجزء الأساسى فى العرض وفيه تشرح الموضوع مرتباً بشكل يساعد

الحاضرين على الفهم والمتابعة.

✓ فى هذا الجزء تبدأ بعرض المشكلة ثم الحل ثم مقارنة الحل ثم الحل الذى

تقترحه.

✓ أو قد تبدأ بعرض نقطة البحث ثم نتائج الأبحاث السابقة ثم أسلوب البحث والخلفية

النظرية ثم النتائج وهكذا حسب طبيعة البحث.

✓ تقسيم هذا الجزء غالباً ما يتفق مع التقرير الذى أعدته حول الموضوع مع مراعاة اختلاف قراءة التقرير عن متابعة عرض تقديمى.

### ثالثاً: الختام

فى نهاية البحث فإنك توضح الاستنتاجات الرئيسية أو التوصيات أو كليهما أو تكتفى بملخص لما عرضته حسب ما يتفق مع طبيعة الموضوع.

هذا هو الترتيب المعتاد وقد تخرج عنه بعض الشىء بما يخدم العرض. فقد تبدأ العرض بأمر جذاب من أجل استثارة ذهن الحاضرين مثل:

- ١- صورة طفل مريض إن كنت ستتحدث عن أمراض الأطفال.
- ٢- صورة مجرى مائى إن كنت ستتحدث عن مشكلة لها علاقة بمجارى المياه.
- ٣- قد تتجنب توضيح أجزاء العرض مسبقاً فى البداية لمزيد من التشويق وهذا قد يكون مناسباً فى العروض الخاصة بالدعاية أو التسويق.

### ملاحظات هامة حول إعداد الشرائح

- ١- تجنب الاستخدام السيئ للألوان: مثل الخليفة السوداء والكتابة باللون الأزرق أو الخلفية البيضاء والكتابة باللون الأصفر. من الخيارات الجيدة الخلفية البيضاء والكتابة باللون الأسود أو العكس وكذلك الخلفية الزرقاء مع الكتابة باللون الأصفر.

- ٢- تجنب استخدام مزيج ألوان: مثل كتابة كل سطر بلون.
- ٣- اجعل الشرائح Slides بسيطة وواضحة: حيث ان الشرائح هو وسيلة مساعدة وليست هي أساس العرض ولكن اساس العرض هو ما يقوله العارض.
- ٤- لا تكتب كل ما تريد أن تقولى على الشرائح: حيث لابد ان تكتب العناوين ونقاط رئيسية فى الشرائح ويقوم العارض بشرحها.
- ٥- لا تجعل الشريحة مزدحمة: حيث تكتب فى الشريحة الواحده إلى ستة أو سبعة أسطر فقط.
- ٦- لا تستخدم صوراً ليس لها علاقة بالموضوع: حيث لا تستخدم صور كخلفية بعيدة عن موضوع العرض حيث ان ذلك يشنت الحاضرين بدلا من ان يجذبهم مثل استخدام صوراً لمعالم سياحية فى موضع خطوط انتاج البلاستيك.
- ٧- تصميم الشرائح لابد ان يناسب موضوع العرض.
- ٨- استخدام خطوط مناسبة: ذلك مثل استخدام خطوط لا تقل عن ١٨ ولا تزيد عن ٤٤ لى يتمكن الجميع من المشاهدة والقراءة.
- ٩- استخدام نفس الخطوط Font والتنسيق Format فى كل الشرائح.
- ١٠- جعل لكل شريحة زمناً مناسباً: بحيث تجعل لكل شريحة على فرض المثال من نصف الدقيقة الى الدقيقة الكامله حيث الهدف هو عرض العناصر الاساسية للموضوع.

### ١١- استخدام وسائل الانعاش Animation فيما يخدم الموضوع فقط: بحيث

تكون الحركات لإيضاح وليس لإظهار قدرات العارض على التمكن من البرنامج مما يجعل الحركات تشتت الانتباه. ومن الحركات الهامة أظهار دائرة أو دوائر حول النقاط المهمة في شكل ما أو جدول ما. كذلك عدم استخدام اصوات مصاحبة لتقليب الشرائح لعدم انصراف الحاضرين عن المادة الأساسية للعرض.

### ١٢- لا تكثر من استخدام الحكم والمواعظ الدينية: يجب على العارض ان لا ينسى

الموضوع الاساسى للعرض ولا يكثر من الحكم والمواعظ الدينية وان كان لابد منها فلا تزدد عن حكمه او اثنان فقط.

### ١٣- لا مانع من استخدام تسجيلات فيديو قصيرة Video أو تسجيلات صوتية

**Audio**: مثل ذلك الامور عرضه جيد ان كان فى صلب الموضوع ويخدم العرض وذلك مثل عرض صور المنشآت والاعمال المدنية او المعمارية بها. وكذلك يمكن عرض صوت اراء بعض العملاء للشركات من اجل تسحين خطوط الانتاج وجودة المنتجات.

### ١٤- الأمانة فى عرض الموضوع دون خداع الحاضرين: وذلك مثل عرض

البيانات والنتائج بطريقة ناقصة او غامضة بحيث تخفى البيانات الحقيقية.

### ١٥- وضع اسمك على العرض الذى من اعدادك وليس منقول من اماكن اخرى.

١٦- استخدام رسومات تخطيطية وجداول وصوراً ورسومات بيانية: حيث

استخدام مثل ذلك يؤدي توضيح الموضوع محل العرض التقديمى ولا بد من

تكبير خط وحدات القياس او مفتاح الرسومات.

### مهارات إلقاء العرض

١- الوقوف والحركة.

٢- الصوت والنظر.

٣- المحتوى.

٤- التمرين.

٥- قاعة العرض.

٦- يوم تقديم العرض.

٧- تناسب العرض مع الحاضرين.

٨- تطوير مهارات المتحدث.

### أولاً: الوقوف والحركة

١- لا تعط ظهرك للحاضرين ووجهك إلى شاشة العرض: حيث أن تعبيرات الوجه

تعمل على تأكيد المفاهيم التي يريد العارض توصيلها الى الحاضرين.



٢ - لا تجعل جسمك ثابتاً بشكل غير طبيعي: فلا تقف مربع اليدين أو واضعاً يديك

فى جيبك أو واضعاً يديك خلف ظهرك. اجعل يديك بجانبك بتلقائية واستخدمها لتوضيح الأمور بشكل طبيعي مع مراعاة عدم استخدام إشارات اليد بطريقة يساء فهمها فى البلد التى انت فيها حيث تختلف معنى الاشارات من بلد الى اخر.

٣- تحرك بشكل طبيعي اثناء العرض: حيث أن الحركة دون الأفراط فيها تعمل

على زيادة تركيز الحاضرين وكذلك العارض لانه يجعل الحضور نظرم ليس ثابت على نقطة واحدة. ولكن طبيعية الحركة تختلف من بلد الى اخر ومن مؤسسة الى اخر مثل الحركة فى الولايات المتحدة الامريكية تكون فى جميع الاتجاهات على عكس بريطانيا تكون قليلة.

### ثانياً: الصوت والنظر

١- لا تتحدث بسرعة زائدة: بحيث لا يفهمك المستمعون.

٢- لا تتحدث بصوت منخفض: بحيث لا يسمعك الحاضرون.

٣- لا تتحدث بصوت مرتفع جداً: حيث ان الصوت العالى قد يزعج الحاضرين .

اجعل صوتك واضحاً لكل الحاضرين كما تفعل فى حياتك العادية طبقاً لعدد الأشخاص الذين تتحدث معهم.

٤- تحدث بقدر من الثقة والحماس يتناسب مع موضوع العرض: بحيث اذا كنت

تعرض نتائج عملك أو أمراً تقترحه لابد ان تكون فى منتهى الثقة لانها جزء من اقتناع الحضور بالنتائج.

٥- لا تظهر بمظهر المغرور أو مظهر المهزوز أو مظهر غير الواثق مما يقوله:

بحيث لا تتحدث وكأنك أجبرت على أن تقدم هذا العرض.

٦- لا تنظر في الارض أو في السماء أو في الحاسوب طوال الوقت.

٧- لا تتجنب النظر إلى الحضور ولكن انظر إليهم: حيث أن عدم النظر إليهم لا

يشجع على متابعتك ويجعل الحضور يشعرون بأنك غير واثق مما تقول. لذلك

درب نفسك على النظر إلى وجوه الحاضرين تدريجياً. في نفس الوقت نتجب

النظر إلى شخص واحد من الحاضرين طوال الوقت.

### ثالثاً: المحتوى

١- لا تقرأ الشرائح: فالحاضرون قادرون على قراءتها ولكن اشرحها بأسلوبك.

٢- يمكنك أن تسجل بعض الملاحظات التي تريد ذكرها مع كل شريحة: حيث أن

استخدامها للتذكر فقط أثناء العرض. إن استطعت ألا ترجع إلى هذه الملاحظات

فهذا أفضل وتذكر انه يمكنك النظر إلى شاشة الكمبيوتر أو شاشة العرض

نظرات سريعة لقراءة رقم نسيته أو قراءة نقطة ما.

٣- لا تخرج عن موضوع العرض ولا تدخل في تفاصيل لا أهمية لها: حيث ان ذلك

يؤدي إلى تضييع الوقت في شرح أمور واضحة للحاضرين.

٤- حاول أن تثير ذهن الحاضرين باستخدام بعض الأسئلة: حيث يمكنك في حديثك

ان تستبدل بعض الكلمات ببعض الأسئلة مثل "إن كذا يؤدي إلى كذا" يمكنك

استبداله بـ "هل كذا له تأثير على حدوث كذا؟".

٥- استخدم لغة مناسبة فلا تستخدم كلمات غير لائقة: لا تستخدم كلمات أجنبية ما لم يكن سبب لهذا أو تستخدم لغة غير لغة الحضور.

#### رابعاً: التمرين

١- تمرّن على إلقاء العرض: يفضل أن تعرضه لزميل أو صديق لكي يعطيك بعض الملاحظات مثل عدم وضوح بعض الشرائح أو التطويل الزائد في الحديث عن شريحة ما أو عدم وضوح الموضوع أصلاً أو وقوفك بشكل غير مناسب أو تحدثك كما لو كان الحاضرين يعرفون كل تفاصيل الموضوع محل العرض.

٢- تمرّن على تقديم العرض في الزمن المحدد: ذلك مهم حتى لا تتفاجأ في العرض نفسه أن الوقت انتهى قبل أن تنهى أنت عرضك.

٣- إذا كنت ستقدم العرض مع آخرين فلا بد من أن تتمرّنوا سوياً: حيث لا بد أن يعرف كل واحد ما سيقوله الآخر حتى لا يحدث تكرير أو عدم ذكر شيء مهم.

#### خامساً: قاعة العرض

١- زُر قاعة العرض قبل معياد العرض: حيث يفضل أن تقوم بالتمرّن على العرض فيها فأفعل.

٢- اختر المكان الذي ستقف فيه أو تتحرك فيه: بحيث لا تكون عائقاً بين شاشة العرض ونظر الحاضرين وبحيث يمكنك التحكم في الحاسوب أو جهاز العرض.

٣- تأكد من أن الأجهزة تعمل: حيث لا بد ان تتأكد من أن الحاسوب يعمل مع جهاز

العرض وجرب مكبر الصوت وتعرف على إمكانية التحكم في الإضاءة.

٤- إن كان تنظيم القاعة من مسؤولياتك فتأكد من:

أ- القاعة كافية للحاضرين.

ب- القاعة مناسبة من حيث التكنولوجيا.

ت- درجة حرارة القاعة مناسبة.

ث- انه يمكنك التحكم في الصوت والسائر و الإضاءة.

٥- إن كان عارض البيانات Data Show قوياً فلا تطفئ الأنوار وإذا كان ضعيفاً

فحاول الإبقاء على بعض الاضاءة من اجل ظهورك للحاضرين حتى تظهر

تعبيرات وجهك وحركات جسمك.

### سادساً: يوم تقديم العرض

١- ارتد ملابس مناسبة: قد تكون الملابس المناسبة هي زي العمل إن كان العرض

أثناء العمل، وقد يكون البدلة إن كان العرض في مؤتمر رسمي. إن كنت ستقدم

العرض مع اخرين فاتفق معهم على ما سترتدونه من حيث الرسمية أو شبه

الرسمية.

٢- لا ترتد ملابس ضيقة تعوقك عن الحركة: إن قررت أن ترتد ملابس جديدة

فحاول أن تجربها بوقت كافياً قبل يوم العرض للتأكد من أنها غير ضيقة أو غير

مريحة.

٣- حاول أن تصل إلى مكان العرض مبكراً: يكون ذلك نصف ساعة على الأقل

حتى لا تكون متوتراً أثناء العرض ومن أجل تجهيز أو التأكد من تجهيز القاعة.

### سابعاً: تناسب العرض مع الحاضرين

١- أسلوب العرض ومحتواه والشرائح لابد أن تتناسب مع الحاضرين: حيث ان

أسلوب العرض لابد أن يكون في مستوى دراية الحاضرين بالموضوع وثقافتهم

وغيرهم من حضور العرض. لذلك لا تستخدم نفس الشرائح في مواقف مختلفة.

فمثلاً الشرائح التي ستستخدمها في الشركة لعرض نتيجة المشروع تختلف عن

تلك التي ستستخدمها في مؤتمر لعرض نفس الموضوع. أسلوب الإلقاء في بلد

يختلف عن أسلوب الإلقاء في بلد آخر.

٢- أسلوب الإلقاء والشرائح لابد أن تناسبك: فلا تحاول تقليد أسلوب لا يناسبك ولم

تتمرن عليه فبعض الأساليب لا تناسب بعض الشخصيات.

### ثامناً: تطوير مهارات المتحدث

يتم ذلك من خلال عدة عوامل ومنها:

١- تمرن جيداً قبل العرض.

٢- اطلب من زميل أو صديق أن يوضح لك أخطاءك أثناء التمرن وبعد العرض

نفسه.

- ٣- حاول أن تسجل دقائق معدودة بالفيديو لنفسك وأن تلقى عرضاً أو تتمرّن ثم شاهد هذه اللقطات مراراً واكتشف أخطاءك وعالجها.
- ٤- عندما تحضر عرضاً تقديمياً ففكر في الأشياء التي جعلت العرض جيداً والأشياء التي جعلته فاشلاً. وعندما تقدم عرضاً في مؤتمر و يُقدّم آخرون عروضهم فقارن أداءك بأدائهم وفكر في نقاط الضعف لديك.
- ٥- حاول أن تقدم عروضاً تقديمية وأن تتحدث أمام زملائك.
- ٦- شاهد الأشخاص المميزين في الإلقاء وحاول التعرف على نقاط القوة لديهم وتعلم منها وحاول استخدامها بما يتناسب مع أسلوبك وشخصيتك.
- ٧- تجنب أن تقدم عرضاً تقديمياً عن أمر أنت لا تعرفه بقدر كافٍ وتذكر أنه يمكنك ان تُنّيب أحد لتقديم العرض عندما يتعلق الأمر بتفاصيل لست خبيراً بها.
- ٨- لا تهتم بالتجهيز للعرض على حساب أداء العمل الذي ستعرض نتائجه أو البحث الذي ستعرضه.

### أخطاء عامة أثناء العرض التقديمي

- ١- عدم تقدير الوقت بشكل جيد ومرتب.
- ٢- عدم استخدام أى وسيلة غير الشرائح فى كل العروض: الشرائح وسيلة جيدة  
ولكن ليس بالضرورة أن تكون هى الوحيدة وليس بالضرورة أن تُستخدم وحدها

وكذلك ليس بالضرورة ان يكون كل شيء فى الشرائح. هذا الا لما يكن العروض

عروض تقديمية علمية.

٣- عدم مراجعة الموضوع جيداً قبل العرض: مراجعة الموضوع أمر يختلف عن

التمرن على العرض. مراجعة الموضوع تعنى مراجعة الخلفية العلمية أو أى

معلومات خاصة بالموضوع الذى تشرحه بحيث تكون مستعداً لأى اسئلة.

٤- عدم التمرن على العرض.

### أخطاء فى الإلقاء أثناء العرض التقديمى

١- عدم النظر إلى الحاضرين.

٢- التحدث بسرعة.

٣- الوقوف ثابتاً مع تثبيت اليدين طوال العرض.

٤- التحرك بسرعة بشكل يشتم انتباه الحاضرين.

٥- استخدام كلمات غير مفهومة مع عدم توضيحها.

٦- استخدام مصطلحات أجنبية فى الشرح حين لا تكون هناك فائدة من ذلك.

٧- العرض بلغة غير مناسبة.

٨- التحدث إلى الحاضرين بأسلوب لا يليق بهم.

٩- قراءة الشرائح بدلاً من شرحها.

----- انتهى الباب السادس -----

## المراجع

- 1- D. Riordan and S. E. Pauley, Technical Report Writing Today, Wadsworth Publishing, 2004.
  - 2- Dobrin, Sidney I., Weisser, Christian R. and Christopher J. Keller. "Technical Communication in the Twenty-First Century". 2010.
  - 3- Locker, Kity O. and Kyo Kaczmarek, Stephen. "Business Communication". 2004.
  - 5- Fellows, John. "A Decent Proposal". 2002.
  - 6- <http://www.writing.eng.vt.edu/index.html>
  - 7- <http://owl.english.purdue.edu/workshops/hypertext/reportW/introduction.html>
  - 8- <http://www.ucalgary.ca/it/mswordthesisstylefiles/index.htm>
  - 9- <http://www.gradschool.purdue.edu/gradschool/Publications/graduate-thesis-manual.pdf>
  - 10- <http://www.csu.edu.au/division/studserv/learning/pdfs/report.pdf>.
  - 11- <http://unilearning.uow.edu.au/report/4b.html>
  - 12- <http://owl.english.purdue.edu/handouts/pw>
  - 13- [http://hsc.csu.edu.au/business\\_studies/intro/writing/writing.html#W](http://hsc.csu.edu.au/business_studies/intro/writing/writing.html#W)
- HY



- 14- <http://www.sec.gov/pdf/handbook.pdf>.
- 15- <http://lilt.ilstu.edu/gmclass/pos138/datadisplay/sections/goodtables.htm>
- 16- <http://lorien.ncl.ac.uk/ming/dept/Tips/writing/data.pdf>
- 17- <http://www.zju.edu.cn/jzus/2004/0409/040922.pdf>
- 18- <http://www.io.com/~hcexres/textbook/graphics.html#tables>
- 19- <http://www.coe.montana.edu/IE/faculty/sobek/A3/report.htm>
- 20- [http://leanhealthcarewest.com/a3\\_problemsolving.html](http://leanhealthcarewest.com/a3_problemsolving.html)
- 21- <http://www.leanhealthcareperformance.com/lean/a3.html>

- ٢٢- العكش، علاء «فن كتابة التقارير وعرض البيانات ٢٠٠٩» م.
- ٢٣- العلاق، بشير «دليل كتابة التقارير»، مؤسسة الدراسات العربية-بيروت ٢٠١٠، «م».
- ٢٤- عبد الحميد، ممدوح «مهارات إعداد وكتابة التقارير والمذكرات والمراسلات ٢٠١١»، م.
- ٢٥- خلف، رامي «كتابة التقارير والمراسلات الإدارية ٢٠١١»، م.
- ٢٦- برنامج تطوير قدرات المؤسسات غير الحكومية والمجموعات-اليمن " كتابة وإعداد التقارير الإدارية" ٢٠٠٩.