



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

رجل الأمن والسلامة

الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

الحقيبة الرابعة



مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة " لتدربي مهنة " الأمن والسلامة " المطبق تحت إطار مشروع التنظيم الوطني للتدريب المشترك على موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه: إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

الهدف العام :

القدرة على القيام بالأعمال المكتبية الخاصة بالأمن والسلامة بكفاءة ومعرفة متطلباتها.

الأهداف التفصيلية :

بنهاية هذه الوحدة التدريبية يفترض أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على:

1. معرفة إجراءات تأمين الأدوات المكتبية .
2. معرفة إجراءات تأمين صناديق حفظ الوثائق.
3. تدوين الملاحظات في السجل المخصص لذلك.

الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيبة .
- الحاسب الآلي - برنامج Word ، Excel.

متطلبات المهارة :

- القدرة على الطباعة .
- القدرة على التعامل مع برنامج windows ، Word ، Excel.
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٢٠ د .

مقدمة :

المكتب وما يحويه من أدوات وتجهيزات من الضروريات الملحة للقيام بالعمل المطلوب لأي مهنة يمارسها الفرد، فبدونه لا يتمكن الموظف من إنجاز الكثير من الأعمال المناطة به فباستخدام الأدوات المكتبية والنماذج الخاصة بالعمل يسهل على الممارس تنظيم أعماله وحصر كافة متطلباته الأساسية لكي يتمكن من السيطرة على مهام المهنة التي يضطلع بها ليؤديها بكل اقتدار.

تعريف المكتب

يمكن تعريف المكتب " بأنه المكان الذي تتجز فيه الأعمال المكتبية المختلفة". وبالتالي فإن المكتب هو مكان استقبال المعلومات وفرزها وتسجيلها وتبويبها وتحليلها وحفظها واسترجاعها وهو المكان الذي يعمل به القائمون بالأعمال المكتبية والمشرفون عليهم.

دور المكتب

حتى يؤدي المكتب الدور المطلوب منه فإنه يطلب منه أن يحقق ما يلي:

- أن يكون قناة إيجابية فاعلة لنقل وتبادل المعلومات بين وحدات المنظمة وبين المنظمة والمنظمات الأخرى.
- أن يدير نظام معلومات المنظمة بشكل فاعل من حيث حفظ المعلومات على أسس علمية وتزويد المستفيدين بها عند الطلب ووفق أنظمة ولوائح المنشأة التي يعمل بها.
- تحقيق أهداف المنظمة.

أهمية الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

تبرز أهمية الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة بما يلي:

١. استخدام الأدوات المكتبية لإنجاز الأعمال اليومية المتكررة.
٢. تنظيم الأعمال وتوثيقها.
٣. الرجوع إليها وقت الحاجة.
٤. المساعدة في إعداد التقارير اللازمة.
٥. المساهمة في حفظ الأمن داخل المنشأة من خلال البيانات والمعلومات المدونة في السجلات.

أهم الأعمال المكتبية التي يمارسها رجل الأمن والسلامة

١. تأمين الأدوات المكتبية.
٢. تأمين صناديق حفظ الوثائق في حالة عدم وجودها.
٣. تدوين بيانات الزوار في سجل خاص.
٤. إعداد التقارير الأمنية.

وسنتناول في هذه الوحدة التدريبية كيفية إكساب المتدرب مهارة تأمين الأدوات المكتبية وكذلك كيفية تأمين صناديق حفظ الوثائق بالإضافة إلى تدريب المتدرب على كيفية تدوين بيانات الزوار في سجلات خاصة ، في حين سنتناول مهارة إعداد التقارير الأمنية بشكل موسع في بقية الوحدات التدريبية القادمة بمشيئة الله.

أولاً: تأمين الأدوات المكتبية

للمواد والمستلزمات المكتبية احتياج مستمر لتمكين الإدارة أو القسم من ممارسة العمل اليومي، علماً بأن نوعية المواد والمستلزمات وكمياتها تختلف من إدارة لأخرى.

ولتتمكن من تأمين الأدوات المكتبية عليك القيام بالخطوات التالية:

١. قم بإعداد قائمة بكافة الاحتياجات من القرطاسية واللوازم المكتبية غير المتوفرة لديك في الفترة الحالية.
٢. اطلب تأمين المستلزمات المكتبية وبقية البنود المطلوبة مراعيًا في ذات الوقت عدم تجاوز مديرك المباشر.
٣. تابع الطلب حتى يتم التأمين.
٤. استلم البنود المطلوبة من القرطاسية والأدوات والمستلزمات المكتبية بموجب محضر التسليم.
٥. وفر خزانة لتضع بها ما زاد عن حاجتك من مستلزمات مكتبية وقرطاسية.
٦. ألصق جدول صرف على الخزانة لتنظيم عملية الاستهلاك.

وتجدر الإشارة إلى أهمية المحافظة على هذه المستلزمات والأدوات واستخدامها بطريقة منظمة وعملية منعا للهدر لتجنب المنشأة الخسائر المادية المحتملة نتيجة للاستخدام العشوائي لها.

ثانياً: تأمين صناديق حفظ الوثائق.

في أغلب المنشآت الخاصة يطلب من رجل الأمن والسلامة حراسة المدخل الرئيسي للمنشأة للحفاظ على الأمن ولتنظيم عملية دخول وخروج الزوار من وإلى المنشأة، وتتشدد بعض المنشآت في إجراءات دخول الزوار وخروجهم تبعاً لنشاطها الخدمي فقد يتطلب الأمر المحافظة على سرية المعلومات والتجهيزات الخاصة بالمنشأة وفي هذه الحالة تفرض المنشأة شروطاً قاسية على من يريد الدخول للمنشأة وخاصة الزوار القادمين بدون إذن مسبق، وعلى أية حال يتطلب الأمر عادة التأكد من هوية الزائر وطلب الوثيقة الثبوتية الرسمية له لضمان المحافظة على أمن وسلامة المنشأة، ولكي تتم المحافظة على هذه الوثيقة ينبغي توفر صناديق حفظ الوثائق الرسمية لدى رجل الأمن والسلامة لكي يتمكن من وضع وثيقة الزائر الثبوتية في مكان آمن يسهل عليه إرجاعها إليه دون التعرض لأية إشكاليات محتملة. إن فقد هذه الوثيقة نتيجة الإهمال يعرض الموظف والمنشأة للمساءلة لذا تبرز أهمية توفر صناديق حفظ الوثائق التي تسهم في المحافظة على هذه الوثائق وتحول دون تعرضها للضياع.

وفي الغالب يتوفر لدى البوابة الرئيسية لأي منشأة خدمية صناديق لحفظ الوثائق (أنظر شكل رقم ١).

صندوق حفظ الوثائق الثبوتية

8	7	6	5	4	3	2	1
16	15	14	13	12	11	10	9
24	23	22	21	20	19	18	17
32	31	30	29	28	27	26	25

شكل رقم ١

وفي حالة عدم توفرها ينبغي عليك القيام بالخطوات التالية:

١. قم بتعبئة نموذج طلب صرف صندوق حفظ الوثائق وفي حالة عدم توفر نموذج يمكنك في هذه الحالة تحرير طلب صرف.
٢. احصل على موافقة صاحب الصلاحية بشأن الطلب.
٣. تابع عملية التأمين والتوريد حتى يتم الصرف.
٤. استلم صندوق الحفظ بموجب محضر الاستلام.
٥. ضع صندوق الحفظ في المكان المناسب له داخل المكتب.
٦. قم بترقيم أدراج الصندوق بخط واضح ومقروء وفي مكان بارز على كل درج.
٧. اطلب تأمين بطاقة زائر بعدد الأدراج المتوفرة في صندوق حفظ الوثائق الثبوتية.
٨. ضع البطاقات في الأدراج المخصصة لها مراعيًا ملائمة رقم البطاقة لرقم الدرج. على سبيل المثال: (بطاقة رقم واحد في الدرج رقم واحد وهكذا...)
٩. احفظ مفاتيح الأدراج في مكان آمن وقم بتسليمها شخصياً لمشرف النوبة مع نهاية وريدتك.

ثالثاً: تدوين بيانات الزوار في سجل خاص.

ينبغي على رجل الأمن توخي الحيلة والحذر عند توليه مهام الحراسة في البوابة الرئيسية للمنشأة، إذ إن البوابة الرئيسية للمنشأة هي في العادة البوابة التي يسمح للزوار الدخول للمنشأة من خلالها وفي هذه الحالة فإن التبسم في وجه الزائر مطلب مهم تقتضيه دواعي اللطافة وتحت عليه تعاليم ديننا الحنيف قبل الترحيب به والشروع في سؤاله عن مطلبه (اسم الموظف المراد زيارته) بعد ذلك يستلم منه وثيقته الثبوتية ويدون بياناتها في السجل المخصص للزيارات (انظر شكل رقم ٢) ثم يضعها في الدرج المخصص ويقوم بتسليمه بطاقة زائر تتفق في رقمها مع رقم الدرج الذي تم وضع وثيقة الزائر الثبوتية فيه.

بيانات سجل الزوار

يتضمن سجل الزوار خانات عدة تحوي المعلومات التالية:

- اسم الزائر ووظيفته ومكان عمله وعنوانه.
- وقت الدخول ووقت الخروج.
- الغرض من الزيارة.
- اسم الموظف أو القسم المراد زيارته.
- توقيع مسجل البيانات (اسم رجل الأمن).

إجراءات تنظيم دخول وخروج الزوار

لدخول وخروج الزوار من وإلى المنشأة إجراءات ينبغي اتباعها بدقة حفاظاً على أمن وسلامة المنشأة والعاملين فيها، إن اتباع الإجراءات العلمية المنظمة في تسهيل دخول وخروج الزوار من شأنه أن يحافظ على وقت رجل الأمن وأن يجعله أكثر اهتماماً بالقيام بالأعمال الموكلة إليه، فلك أن تتخيل بأن عملية دخول وخروج الزوار تتم بطريقة عشوائية فالنتيجة الحتمية لهذا الإجراء هو تخصيص وقت أطول لمعرفة أسباب بعض الإشكاليات التي تحدث أثناء العمل. وتخصيص وقت أطول للبحث عن بعض البيانات والمعلومات ذات الأهمية في كشف خفايا بعض الحوادث التي استجرت. لذا فإن تنظيم إجراءات دخول وخروج الزوار من شأنه أن يضي لمسة إدارية تبرهن على قوة المنشأة وسلامة عملها الإداري واهتمامها بما من شأنه خدمة توجهاتها وسياساتها المرسومة.

والخطوات التالية توضح الآلية التي بموجبها تتم عملية تنظيم دخول وخروج الزوار.

١. رحب بالزائر بالتحية المتعارف عليها مبدئياً بالبشاشة والسرور.
٢. اسأل الزائر عن مقصده وغرض الزيارة.
٣. اطلب من الزائر هويته الثبوتية.
٤. دون كافة البيانات المطلوبة في سجل الزوار عدا وقت الخروج.
٥. ضع الهوية الثبوتية في أحد الأدراج الفارغة.
٦. تناول بطاقة الزائر الموجودة داخل الدرج الذي وضعت فيه هوية الزائر وقم بتسليمها للزائر.
٧. اطلب من الزائر وضع بطاقة الزائر على صدره ليتمكن بقية العاملين من التعرف عليه.
٨. أعد للزائر هويته بعد نهاية الزيارة واستلم منه بطاقة الزائر وضعها في الدرج المخصص لها.
٩. قم بتدوين وقت الخروج في الخانة المخصصة.

وتجدر الإشارة بأن أنظمة ولوائح بعض المنشآت تشترط ضرورة قيام رجل الأمن بالاتصال بالموظف المطلوب من قبل الزائر أو مدير مكتبه لإشعاره بأن أحد الزائرين يرغب في مقابلته وذلك قبل السماح له بالدخول في مبنى المنشأة وذلك لاعتبارات عدة أهمها المحافظة على سرية أعمال المنشأة وكذلك الحفاظ على أوقات العمل الرسمية للعاملين لأن بعض الزوار يتخذ من المنشأة وسيلة للتواصل مع أصدقائه وأقاربه.

تدريبات الوحدة الأولى

التدريب الأول:

- أ - عرف المكتب وما دوره في المنشأة.
- ب - وضح أهمية الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة.
- ج - وضح الخطوات الإجرائية التي يتم بموجبها تأمين الأدوات والمستلزمات المكتبية.
- د - اذكر أهمية توفر صناديق حفظ الوثائق الثبوتية.

التدريب الثاني (حالة عملية) .

سعد غالب رجل أمن التحق في منشأة صناعية للعمل فيها ودوره يتمثل في حراسة البوابة الرئيسية وأهم أعماله هي تنظيم عملية دخول وخروج الزوار وقد اجتمع به مدير إدارة الأمن والسلامة في المنشأة وأكد على أهمية المحافظة على أمن وسلامة المنشأة والحفاظ على نشاط المنشأة خوفاً من تسرب المعلومات للشركات المنافسة فتخسر بذلك المنشأة مبالغ طائلة. لذا طلب مدير إدارة الأمن والسلامة من الموظف سعد غالب تدوين كافة بيانات الزوار قبل السماح لهم بالدخول وكذلك ضرورة الاتصال على الموظف المطلوب من قبل الزائر وإخباره بأن أحد الزائرين يرغب في الالتقاء به وشدد على أهمية المحافظة على هوية الزوار الثبوتية لأن فقدانها سوف يعرض الموظف للمساءلة من قبل المنشأة وسيعرض المنشأة للمساءلة من قبل الجهات الأمنية المختصة.

في اليوم التالي باشر الموظف سعد غالب مهام عمله واكتشف عند وصوله للمكتب عدم توفر صناديق لحفظ الوثائق، وبعد نصف ساعة قدم إليه أحد الزائرين يطلب زيارة المدير العام فأذن له خوفاً من أن يقوم المدير العام بتأنيبه وبعد ذلك تشاجر مع أحد القادمين لأنه طلب الدخول دون أن يبادره بالسلام وبعد شد وجذب تبين له بأن القادم أحد موظفي الشركة ولم يلحظ رجل الأمن بطاقة الموظف المعلقة على صدره، ونتيجة لتأثره النفسي فقد قام خمسة آخرين بالدخول للمنشأة دون أن يستوقفهم سعد غالب ويطلب منهم تحديد وجهتهم.

بعد قراءتك للحالة السابقة أجب عن ما يأتي:

١. ما هو أول إجراء يفترض أن يقوم به الموظف سعد غالب عند وصوله لبوابة المنشأة؟
٢. هل التصرف الذي قام به سعد غالب تصرف مقبول بشأن الزائر الذي طلب مقابلة المدير العام؟ ولماذا؟ وما الواجب عليه أن يقوم به؟

٣. ما الخطأ الذي ارتكبه سعد غالب بشأن الموظف الذي تشاجر معه وهل ترى بأن تصرفه كان مقبولاً بعد نهاية الشجار ؟.

٤. ما هو الإجراء الصحيح الذي ينبغي القيام به بشأن الزوار الخمسة الذين دخلوا للمنشأة ؟.

التدريب الثالث (حالة عملية)

في يوم الاثنين ٢٣ رمضان ١٤٢٤هـ الموافق ١٧ نوفمبر ٢٠٠٣م أراد عدة زوار للمنشأة الدخول إليها لإنهاء بعض الأعمال وإليك البيانات الخاصة بهم:

- في الساعة التاسعة والنصف صباحاً حضر للمنشأة السيد أحمد محمود من منسوبي شركة اللآلى الذهبية لبيع الأدوات المكتبية وعنوانها شارع العليا العام بالرياض، ويود مقابلة مدير إدارة المشتريات لعرض بعض النماذج المكتبية من واقع الكاتلوجات التي بحوزته وبعد ٤٠ دقيقة أنهى زيارته واستلم هويته الثبوتية.
- في الساعة التاسعة وخمس وثلاثين دقيقة صباحاً حضر للمنشأة السيد طارق ابراهيم مندوب الدعاية والإعلان لشركة المسوقون العرب ومقرها جدة شارع المعكرونة لمقابلة مدير عام التسويق والمبيعات لمناقشة آخر المستجدات المتعلقة بالحملة التسويقية للمنتج الجديد الخاص بالمنشأة وقد استغرقت الزيارة ٩٠ دقيقة.
- في الساعة العاشرة وثلاث وأربعين دقيقة صباحاً حضر للمنشأة السيد مصطفى حبيب من مؤسسة مطاعم الجزيرة ومقرها المدينة المنورة شارع المطار لمقابلة مدير الإدارة المالية لاستلام مبلغ على الحساب مقابل الحفلات التي قامت المؤسسة بتقديمها لضيوف الشركة في المناسبات الاحتفالية وقد أنهى الزيارة بعد سبع دقائق فقط.
- في الساعة الحادية عشرة وسبع وثلاثين دقيقة صباحاً حضر للمنشأة أحد الأشخاص ويدعى طلعت سعيد من منسوبي شركة المستلزمات الطبية وعنوانها الدمام الشارع العام ومن خلال النقاش اتضح بأنه مخطئ في العنوان.
- في الساعة الثانية عشرة وعشر دقائق ظهراً حضر للمنشأة السيد صالح عبدالمحسن من منسوبي مكتب القدس المحاسبي (محاسبون قانونيون) ومقره الرياض شارع صلاح الدين الأيوبي وذلك لمقابلة رئيس قسم المحاسبة لمناقشة الميزانية العمومية للعام المالي ٢٠٠٣م وقد انتهى الاجتماع في الساعة الواحدة وخمس وثلاثين دقيقة.
- في الساعة الواحدة وخمسين دقيقة ظهراً حضر للمنشأة السيد عبدالله نوح أحد أقارب الموظف / صالح أسعد أحد العاملين في إدارة شؤون الموظفين بهدف السلام والاطمئنان على سلامة قريبه بعد تعرضه لوعكة صحية.

المطلوب:

قم بتعبئة بيانات الزوار في نموذج سجل الزوار بعد تصميمه، مستعيناً بالبيانات التي درستها.



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

مفهوم التقارير الأمنية

الهدف العام :

معرفة التقرير ، والأطراف المشتركة فيه ، والشروط اللازمة لإخراجه بشكل جيد.

الأهداف التفصيلية :

بنهاية هذه الوحدة يفترض أن يكون المتدرب قادراً على :

١. تعريف التقرير بشكل دقيق.
٢. معرفة الأهداف العامة للتقرير.
٣. معرفة الجوانب الشكلية والموضوعية للتقرير.
٤. تحديد أطراف الاتصال في التقرير .
٥. معرفة الصفات والمهارات الواجب توفرها في كاتب التقرير.
٦. معرفة أهمية التقارير بالنسبة للإدارة .
٧. معرفة النتائج التي تحققها التقارير للإدارة .
٨. معرفة أهمية التقارير كمصدر للمعلومات.وكوسيلة مساعدة في تشخيص وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات.وكوسيلة اتصال.
٩. أنواع التقارير وعوامل تصنيفها.

الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيبة.
- الحاسب الآلي – برنامج Word ، Excel.

متطلبات المعرفة :

- القدرة على الطباعة .
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .
- القدرة على التعامل مع برنامج windows ، Word ، Excel.

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٢٠ د.

مقدمة :

تعتبر التقارير إحدى الروافد الهامة التي تستسقي منها كافة المنظمات أياً كانت حكومية أو أهلية المعلومات. إذ تعتبر التقارير من الأدوات التي تزود الإدارة بالمعلومات والتي من خلالها يمكن لهذه المعلومات أن تساعد في التوصل إلى قرارات هامة تخدم توجهات المنظمة، وبالتالي يحق لنا تصنيف التقارير على أنها إحدى وسائل الاتصال الهامة التي تتسبب من أسفل الهرم الإداري لأعلى.

وبالترتيب المنطقي للمعلومات والبيانات وعرضها بشكل بسيط و واضح يتسنى لمتخذ القرار أن يصدر قراراً بناءً على تلك المعلومات والبيانات ، لأنه بغيابها أو عدم دقتها يكون اتخاذ القرار تحت المخاطرة.

وسوف نتطرق في هذه الوحدة إلى التقارير كأسلوب من الأساليب التي لا يخفى دورها في مجال العمل الأمني ليبقى رجل الأمن في تواصل تام مع مرؤوسيه ليظهر لهم بيئة العمل وما يعترضها أو يواجهها من مصاعب ومعوقات.

ولعل أهمية التقرير في مجال العمل الأمني تبرز كون هذه الوظيفة من الوظائف التي تمثل جداراً أمنياً واقياً يحول دون حدوث أي مكروه سواءً كان للعاملين في المنشأة والمستفيدين من خدماتها أو للممتلكات الخاصة بالمنشأة التي تتوفر فيها للحيلولة دون فقدها.

أولاً : تعريف التقرير

ترجع كلمة تقرير Report إلى الأصل اللاتيني Reportare بمعنى يستعيد To carry back ، وهذا يعني أن التقرير عادة يحتوي على معلومات مرتدة feed back من المستوى الأدنى في التنظيم إلى المستوى الأعلى أي أن التقرير يرفع من المرؤوس للرئيس.

وقد قام عدد من المختصين بإيجاد تعريف للتقرير وذلك على النحو التالي :

١. " عرض كتابي أو شفوي للحقائق والبيانات الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة وقد يمتد هذا العرض إلى التحليل العلمي واستخلاص النتائج ، ومن ثم التوصل إلى توصيات ومقترحات تتعلق بالموضوع الذي تم عرضه وتحليله ، أو إلى حل مشكلة قائمة".

٢. " وسيلة لنقل المعلومات من مستوى إداري إلى مستوى إداري آخر".

٣. " عرض لفظي ، عادة ما يكون مكتوباً ، لظروف أو أحداث أو أحوال معينة تسود منظمة ما ، أو عرض لنتائج بحث ، أو دراسة لمشكلة محددة ، وتقديم مقترحات تؤدي إلى حل هذه المشكلة .

٤. " وثيقة إدارية للاتصال الكتابي بين مختلف المستويات الإدارية ، تتضمن عرضاً وافياً للمعلومات المتعلقة بموضوع معين".

وإذا جاز لي أن اعرف التقرير في المنظمات :

وسيلة اتصال شفوية أو كتابية بين طرفين أو أكثر في المستويات الإدارية وعادة يكون من أسفل التنظيم للأعلى ويتضمن عادةً جملة من الحقائق والمعلومات والبيانات لتحقيق هدف معين.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن استنتاج بعض النقاط الهامة عن التقرير :

١. التقرير قد يكون مكتوباً وقد يكون شفويا لتحقيق هدف معين ، مثل حل مشكلة أو تزويد المدير بالبيانات والمعلومات .
٢. التقرير يتضمن حقائق ومعلومات وتوصيات ومقترحات ، كما قد يتجاوز عرض البيانات بشكل جامد كأرقام ليس لها دلالات وتحتاج إلى التحليل والاستنتاج .
٣. التقرير له هدف معين عند تقديمه للمستفيد.
٤. التقرير وسيلة جيدة للتأثير على الآخرين و إقناعهم من خلال العرض الجيد للحقائق .
٥. التقرير وسيلة اتصال بين طرفين أحدهما بحاجة للمعلومات والآخر مزود للمعلومات .

ثانياً : الأهداف العامة للتقرير :

للتقرير أهداف عدة يمكن إيجازها بالتالي:

١. تزويد المسؤول بمعلومات وبيانات لازمة لتسيير العمل .
٢. تفسير ظاهرة معينة قد يرتبط بها مستقبل العمل .
٣. عرض أفكار جديدة ومفيدة في مجال العمل.
٤. دراسة مشكلة محددة تعيق سير العمل .
٥. توفير المعلومات والبيانات اللازمة لمتخذ القرار .
٦. تحريك سلوك العاملين من خلال إقناعهم بالتقارير.
٧. عرض نتائج موضوع ما ، أو دراسة حالة معينة للتوصل إلى قرار بشأنها .

ولو أردنا استعراض هذه الأهداف بالرجوع إلى وظيفة رجل الأمن والسلامة لأمكننا الخروج بالنتائج

التالية:

أولاً: تزويد المسؤول بمعلومات وبيانات لازمة لتسيير العمل .

ومثال ذلك رفع تقرير مفصل للمسؤول يتضمن حصر التجهيزات المتوفرة بقسم الأمن وأهم النواقص التي يفترض وجودها للإسهام في تسيير العمل.

ثانياً: تفسير ظاهرة معينة قد يرتبط بها مستقبل العمل .

ومثال ذلك رفع تقرير يتضمن معلومات تتعلق بارتفاع نسب السرقات داخل المنشأة في فترة زمنية معينة خلال السنة كفترة الإجازات الصيفية على سبيل المثال لأخذ كافة الاحتياطات اللازمة مستقبلاً للحد منها.

ثالثاً: عرض أفكار جديدة ومفيدة في مجال العمل.

ومثال ذلك رفع تقرير يتضمن ضرورة الاستعانة ببعض التقنيات الحديثة التي يستفاد منها في تكثيف الجوانب الرقابية على المنشأة وما تتضمنها من تجهيزات ومعدات.

رابعاً: دراسة مشكلة محددة تعيق سير العمل.

ومثال ذلك رفع تقرير مفصل يتضمن جوانب القصور في أداء العاملين في القسم وما يترتب عليه من حدوث بعض الإشكاليات التي قد تضر بالمنشأة من جراء هذا التهاون.

خامساً: توفير المعلومات والبيانات اللازمة لمتخذ القرار.

ومثال ذلك رفع تقرير مفصل يتضمن عدد العاملين في القسم والمعدات المستخدمة لتسيير العمل وجدول المناوبة اليومية.

سادساً: تحريك سلوك العاملين من خلال إقناعهم بالتقارير.

إن استخدام أسلوب التقرير كوسيلة اتصال بين المرؤوس والرئيس من شأنه تحفيز العاملين على الأداء الذي يخدم توجهات المنشأة لإيمانهم بأن التقرير المرفوع بشأنهم قد يتضمن معلومات وحقائق تشخص أداءهم بدقة، الأمر الذي قد يؤدي ذلك إلى مساءلتهم في حالات التخاذل عن أداء الواجب المناط بهم.

سابعاً: عرض نتائج موضوع ما ، أو دراسة حالة معينة للتوصل إلى قرار بشأنها.

ومثال ذلك رفع تقرير مفصل بشأن حالة أمنية حدثت بالمنشأة كاستخدام التجهيزات ووسائل السلامة بأسلوب غير مناسب ليتمكن المسؤول من توجيه العاملين على نحو أفضل يحمي المنشأة من حدوث كوارث لا سمح الله.

ثالثاً: - الجوانب الشكلية والموضوعية للتقرير

١- الجوانب الشكلية للتقرير :

- نوع الورق المستخدم للتقرير والغلاف الخارجي يعكس جانبا شكليا مهما في التقرير ويؤثر في نفس قارئه ويعطيه انطباعاً جيداً عن التقرير .
- الحبر المستخدم ، فإذا كان الحبر واضحاً والطباعة على مستوى عالٍ من الوضوح فإن هذا يضيف على التقرير لمسة جمالية تشعر قارئه بالراحة .
- مراعاة قواعد التنسيق والعرض ، و عدم وجود الأخطاء المطبعية في التقرير.
- إضافة الأشكال والرسومات البيانية والصور التي تساعد على فهم البيانات والمعلومات الواردة في التقرير .

٢- الجوانب الموضوعية للتقرير :

- التجرد والحيادية وعدم تأثر التقرير برأي الكاتب .
- الصياغة اللغوية السليمة للعبارات وعدم وجود أخطاء إملائية .
- أسلوب كتابة التقرير من حيث البساطة وتسلسل الأفكار أثناء العرض والدقة .
- استخدام الوسائل التفسيرية المساعدة عند عرض التقرير .
- التوثيق وثبات المراجع والمصادر ، والالتزام بالقواعد العلمية المتعارف عليها .

رابعاً : أطراف التقرير :

أ - كاتب التقرير (المرسل) :

وهو من يقوم بكتابة التقرير وتجهيزه ، ويفترض أنه كلما كان مركز الموظف في التنظيم عالياً زاد اهتمامه بالجوانب الشكلية والموضوعية في التقرير .

وينبغي الإشارة إلى أهمية الاهتمام بطريقة عرض التقرير والتأكد من أنه يحقق الهدف المنشود منه ، لأننا نستطيع فهم التقارير التي نكتبها ، لكننا قد نعجز أحيانا عن توصيل المعلومة للطرف الآخر وذلك لافتقارنا للمهارات التي ينبغي أن تتوفر في كاتب التقرير ، لذا لابد من مراعاة النقاط التالية عند كتابة التقرير :

١. تحديد الهدف من التقرير بشكل واضح ومحدد.
٢. العرض بطريقة سهلة وواضحة ومحددة.

٣. تجنب الإسهاب والتفصيل في نقاط ثانوية .
٤. التأكيد على الأفكار الرئيسية في الموضوع.
٥. جذب انتباه القارئ للتقرير من خلال عرض الرسومات والصور وبطريقة سلسلة.
٦. إذا كان التقرير على شكل نموذج فيجب استخدام نموذج التقرير المناسب ، وذلك بتعبئته بدقة على أن يتم رفعه للمسؤول بالوقت المناسب ، أو يرسله للمستفيدين بعد أخذ الإذن من صاحب الصلاحية.

الصفات والمهارات الواجب توفرها في كاتب التقرير :

١. الإلمام التام بقواعد اللغة والإملاء وبأصول النحو والصرف والتحرير العربي.
٢. الذهن الصافي أثناء الكتابة .
٣. عدم الكتابة تحت ضغوط معينة كضغوط الوقت أو ضغوط الأطراف الخارجية.
٤. القدرة على الدفاع عن وجهة نظره و توضيحها من خلال التقرير .
٥. الموضوعية في كاتب التقرير بحيث يستطيع الفصل بين الاتجاهات والقيم الشخصية وبين الحقائق التي ينبغي ذكرها في التقرير.
٦. القدرة على تحليل البيانات والمعلومات وتجاوز مرحلة العرض لبيانات خام لا تساعد الإدارة في حل المشكلة .
٧. الالتزام بالإطار العام لموضوع التقرير .
٨. إدراك الكاتب لمستوى المستفيد من التقرير.

ب- قارئ التقرير (المستقبل) :

ويمثل قارئ التقرير الطرف الآخر في عملية الاتصال الكتابي ، وينتظر أن يسهم التقرير بمساعدته في جانب معين في عمله ، كاتخاذ القرار أو التخطيط أو التنظيم ، ويركز كثير من المديرين عند قراءة التقرير على سرعة الانتهاء من قراءة التقرير لذا يوصى بأن يكون التقرير موجزا من غير إخلال بالمحتوى، وأن يكون التقرير مركزاً على صلب الموضوع .

خامساً : التقارير وأهميتها للإدارة

يشتكى كثير من المديرين من ضعف التقارير المكتوبة وعدم ترابطها وافتقارها للمعلومات والاستنتاجات والتوصيات أحيانا ، وهو بالتالي يعتبرها مضيعة لوقته الثمين ، لأنه لا يتوفر لديه وقت كافٍ لقراءتها وإن وجد فالجدوى منها ضعيفة لكن التقارير تظل وثائق إدارية لا يمكن الاستغناء عنها ، ويكمن الخلل أو الضعف في كاتب التقرير أو قارئه وليس في التقارير نفسها .

ويعتبر التقرير وسيلة اتصال كتابية مهمة في المنظمات الحديثة ويمكن أن تحقق التقارير للإدارة النتائج التالية :

١ - تعتبر تغذية مرتدة يمكن للإدارة عن طريقها معرفة وجهات نظر العاملين وآرائهم واتجاهاتهم في مختلف الجوانب الشخصية وعلى مستوى المنظمة كما تتيح التقارير تعرف الرؤساء على كفاءة المرؤوسين ، فهي حلقة وصل رسمية بين الإدارة والعاملين ، كما أنها تربط الإدارة بالحدث بالإضافة إلى أنها تربط البيئة الداخلية للتنظيم بالبيئة الخارجية .

٢ - تعتبر التقارير وسيلة هامة في خلق نوع من التكامل بين مختلف الإدارات داخل المنظمة كأن تقوم إدارة الموارد البشرية بتزويد إدارة الأمن والسلامة وباستمرار بأعداد الموظفين وأسمائهم وبياناتهم الشخصية.

٣ - تمكن التقارير من إجراء تغيير في إجراءات وسياسات المنشأة كأن يقدم تقرير من إدارة الأمن والسلامة يوضح أن هناك حالات فقد للأجهزة داخل مكاتب الموظفين بعد نهاية العمل الأمر الذي قد يوجه فيه المسؤول بضرورة إغلاق المكاتب بعد نهاية الدوام وعدم تركها مفتوحة.

٤ - تمكن التقارير الإدارة من التنبؤ بأوضاع المنشأة مستقبلاً كالتوقع مثلا في حدوث حالات حريق نتيجة للأحمال الكهربائية العالية في فترة الصيف الأمر الذي يتطلب قيام الإدارة بالبحث عن طرق فعالة لمواجهة هذا التحدي .

٥ - التقارير وسيلة رقابية هامة للأداء من خلال مقارنة الإنجاز بمعايير الأداء المفترضة ومن ثم التعرف على الانحرافات الإيجابية والسلبية ، والمعوقات التي يمكن أن تعالج مستقبلاً .

وتبرز أهمية التقارير بشكل كبير في ثلاثة جوانب وهي :

- التقرير مصدر للمعلومات .
- التقرير وسيلة مساعدة في تشخيص وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات .
- التقرير وسيلة اتصال.

أ- التقرير مصدر للمعلومات :

١ - أداة مساعدة لاتخاذ القرار :

المعلومات من خلال التقارير المرفوعة هي الدعامة الأساسية لعملية اتخاذ القرارات ، فغياب المعلومات يصبح من الصعب اتخاذ القرار وإن تم اتخاذه فإنه يكون تحت المخاطرة ، فالمعلومات الدقيقة والمكتملة عن المشكلة تتيح لمتخذ القرار معرفة بعض البدائل فيقيمها ثم يختار منها البديل الأنسب . ولا تكمن أهمية المعلومات فقط في المعلومات الواردة من داخل التنظيم ولكنها تتعداها إلى خارج التنظيم في البيئة الخارجية لأن المنظمة جزء لا يتجزأ من البيئة الخارجية فهو يؤثر ويتأثر بها وبالتالي لا بد من توفر معلومات خارجية متجددة لكي تستطيع الإدارة اتخاذ قرارات استراتيجية تمكنها من البقاء والاستمرار والمنافسة.

وتتنوع تقارير المعلومات من حيث توقيت حدوثها إلى ثلاثة أنواع هي :

- تقارير تاريخية ، على سبيل المثال تقرير عن إجمالي المفقودات التي تمت في المنشأة منذ إنشائها.
- تقارير عن الوضع الراهن ، على سبيل المثال تقرير آني عن الحالة الأمنية داخل المنشأة.
- تقارير مستقبلية ، على سبيل المثال توقع حدوث مشاكل أمنية في فترات معينة من السنة .

٢ - جمع البيانات وتبويبها وفهرستها للاستفادة منها :

عادة ما يتم جمع البيانات عن البيئة الداخلية للمنظمة مثل: (أعداد العاملين ، نسبة الخروج عن العمل ، أعداد العاملين مقارنة بالأعمال ... الخ) كما تجمع البيانات عن البيئة الخارجية مثل: (مسمى الجهات الأمنية الرسمية وأرقام الهواتف الخاصة بها ، أسماء المنشآت الخاصة التي تقدم خدمات أمنية الخ...) .

وإذا لم تكن البيانات مبوبة ويسهل الوصول لها عن طريق الفهارس فإنها ستكون بيانات مشتتة تتطلب جهداً ووقتاً كبيرين للاستفادة منها ، كما تجدر الإشارة إلى أن جمع البيانات لا بد أن يكون له هدف محدد .

٣ - الخصائص الواجب توافرها بالتقرير لكي يكون مصدراً مفيداً للمعلومات :

- الدقة : وتقاس الدقة من خلال نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية معينة .
- التوقيت السليم : لا قيمة للمعلومات الدقيقة إذا لم تصل في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الإدارية ، وقد تكون هناك صعوبة في تحقيق الدقة والتوقيت السليم معاً في أنظمة لا تستخدم أنظمة الحاسب الآلي لأن إيجاد معلومات دقيقة يتطلب وقتاً طويلاً إذا لم نستخدم التقنية وبالتالي قد تصل المعلومات في وقت غير مناسب لمتخذ القرار ولا بد من مراعاة التكلفة في إيجاد السرعة بالوقت المحدد بمعنى أنه إذا كانت المعلومات ستصلنا بالوقت المحددة ولكن بتكلفة عالية جداً فإن متخذ القرار قد يوازن ما بين السرعة والتكلفة .
- الشمول والاكتمال : وتعني احتواء التقرير على جميع المعلومات المطلوبة التي يحتاجها المدير فقط دون الإسهاب في معلومات إضافية قد لا يكون لها فائدة على أن تترك للمدير حرية الاختيار من بين الكم الهائل من المعلومات والبيانات.
- الملاءمة : وهي التي تشبع احتياجات متخذ القرار وتساعد على اتخاذ القرار الأنسب ، وملاءمة المعلومات لمتخذ القرار هي العامل الرئيس في تحديد القيمة الاقتصادية للمعلومات ، فإذا كانت المعلومات غير التي يحتاجها المدير فإن قيمتها تقارب الصفر وتكلفة جمعها تعتبر هدراً في الموارد المالية وخسارة كبيرة.

٤ - تحليل احتياجات الإدارة للمعلومات والبيانات :

يجب التفريق بين المعلومات والبيانات فالفرق يكمن في أن البيانات هي مادة خام لا تعبر عن نفسها إنما هي أرقام مجردة صامتة لا تعكس شيئاً لمتخذ القرار ، لكن المعلومات هي التي نستنتجها من البيانات بعد التحليل والتفسير .

ويجب أن تحظى خطوة تحليل المعلومات بالعناية و الصبر لأن فعالية تقرير المعلومات تتوقف إلى حد كبير على مدى وضوح احتياجات مستخدمي المعلومات .

ومن المفيد عند تحديد احتياجات الإدارة للمعلومات الإجابة على الأسئلة الآتية :

ما هي المعلومات التي يحتاجها المدير؟ هل هي لـ :

- تغيير برنامج أو مشروع مثلا ؟.
- لتحديد الهدف؟ .
- لتنفيذ مقترح أو خطة؟ .

وبصفة عامة تحتاج المنشأة المعلومات للأغراض التالية :

- تحديد الأهداف والخطط طويلة وقصيرة الأجل .
- تحديد وسائل تحقيق الأهداف.
- تحديد أوجه النشاط التي يجب القيام بها لتنفيذ الأهداف .
- إعداد السياسات والقواعد والتعليمات، وإعطاء توجيهات محددة للأفراد القائمين على التنفيذ.

وتظل هناك أسئلة يجب الإجابة عليها لتحقيق أقصى استفادة من المعلومات وهذه الأسئلة هي :

- ما طبيعة المعلومات المطلوبة؟ والغرض منها؟ ومن المستفيدون منها ؟
- ما الفترة الزمنية التي تغطيها المعلومات ؟ وهل هي عن الحاضر أو الماضي أو المستقبل؟
- ما مدى دورية التقارير (يومية – أسبوعية – شهرية) ؟
- ما مدى التفصيل فيها؟ هل هي مفصلة جدا ؟ أم مختصرة ؟
- كيف يتم تفسير المعلومات ؟ هل سيتم سرد الحقائق؟ أم سيتم التعليق عليها وتحليلها وكتابة توصيات بشأنها ؟
- ما هو المدى الذي ستغطيه المعلومات ؟ مثلا معلومات شاملة لجميع الموظفين أم عينة منهم أم قسم ؟
- ما هي محتويات التقرير ؟ ولأي غرض ستستخدم ؟
- ما هي درجة سرية المعلومات في التقرير ؟
- ما هي طريقة ومكان عرض المعلومات في التقرير ؟

ب : التقرير كأداة لتشخيص وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات :

تكمن معظم المشاكل التي تواجه المنشأة في الفجوة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون ، أو الانحراف عن معايير الأداء المحددة ، وعند تقصير إحدى الأقسام أو الإدارات في القيام بدورها في تحقيق الهدف تنشأ مشكلة ما . وقد يكون سبب المشكلة نفسياً أو بيئياً أو مادياً أو تنظيمياً أو بها كلها أو بعضها.

خطوات تشخيص المشكلة :

١ - اكتشاف المشكلة :

وقد تكتشف من أحد العاملين في المنظمة أو من المدير أو من جهات خارجية.

مثل : ملاحظة تدني مستوى أداء العاملين بقسم الأمن الذي سبب حدوث عدة سرقات داخل المنشأة وفي أوقات متقاربة.

٢ - تحديد المشكلة :

وينبغي على كاتب التقرير مراعاة التالي عند تحديد المشكلة :

أ - التمييز بين العوامل الرئيسية في المشكلة والعوامل الثانوية.

ب - التعرف على أعراض المشكلة وأسبابها.

ج - تحديد طبيعة المشكلة (طارئة ، تقليدية ، استراتيجية .. الخ).

د - تحديد البيانات والمعلومات المطلوبة (حجم المعلومات ، مصدرها).

ج : التقرير كأداة اتصال.

- تساعد التقارير كاتبها في توصيل أفكاره والدفاع عن وجهة نظره سواء كان ذلك التقرير شفويًا أو تحريريًا ويساعد التقرير في عملية الاتصال في المنظمة.

سادساً : تصنيف التقارير وأنواعها

تختلف التقارير باختلاف طبيعة ونوع التقرير والغرض الذي أعد من أجله ، فقد تكون تقارير فنية مثل: (تقرير عن حالات الأعطال الشائعة في معدات وأجهزة السلامة) ، وقد تكون علمية مثل: (تقرير عن مسببات الحرائق وأساليب الحد منها) ، وقد تكون تقارير إدارية مثل: (تقرير عن نسب التأخر والغياب في قسم الأمن والسلامة).

وعادة تكون التقارير الفنية والعلمية مكتوبة بلغة علمية متخصصة وتكتب لفئة معينة وبلغة ومصطلحات المهنة ، بينما تميل التقارير الإدارية إلى التبسيط وتبتعد غالباً عن استخدام المصطلحات الفنية التي يصعب فهمها من المستفيد من التقرير.

سابعاً : عوامل تصنيف التقارير :

يعني التصنيف جمع العناصر المشتركة بخصائص معينة مع بعضها ، ويمكن تصنيف التقارير حسب العوامل الآتية :

- أ - تقارير حسب الموضوع (تقارير مالية ، تقارير أداء ، تقارير مرضية ، تقارير مبيعات ... الخ).
- ب - تقارير حسب الزمن (طارئة ، دورية : تقرير يومي ، أو شهري أو ربع سنوي ، أو سنوي ... الخ).
- ت - تقارير حسب وظيفة التقرير وطبيعته (تقرير إخباري ، تقرير تحليلي ، تقرير تفسيري ..).
- ث - تقارير من حسب درجة الرسمية (تقارير رسمية ، تقارير غير رسمية).
- ج - تقارير حسب الحجم (تقارير قصيرة ، تقارير طويلة).
- ح - تقارير حسب محتوى التقرير (تقارير كمية كأرقام مبيعات أو إنتاج ، أو تقارير وصفية).

- خ - تقارير حسب الجهة المستفيدة (داخلية أو خارجية).
- د - تقارير حسب العمليات الإدارية (تقارير للتخطيط ، تقارير للتنظيم ، تقارير للرقابة ، تقارير للتسيق).
- ذ - تقارير حسب مراحل العمل (تقارير أولية ، تقارير نهائية).

تدريبات الوحدة الثانية

التدريب الأول :

- أ - عرّف التقرير ؟
- ب - أجب بعلامة (صح) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة (خطأ) أمام العبارة الخاطئة في كل مما يأتي:
١. من أهداف التقرير تزويد المسؤول بمعلومات وبيانات لازمة لتسيير العمل.
 ٢. من المهم توفر الجوانب الموضوعية في التقرير ، أما الجوانب الشكلية فلا بأس من التغاضي عنها.
 ٣. أحد الجوانب الموضوعية في التقرير هي مراعاة قواعد التنسيق في الكتابة.
 ٤. من المهم أن يكون التقرير مكتوباً بشكل واضح ومفهوم وخالٍ من الأخطاء الإملائية واللغوية.
 ٥. تبرز أهمية التقارير في أنها مصدر هام من مصادر المعلومات فقط.
 ٦. من خطوات تشخيص المشكلة اكتشافها وتحديدها.

التدريب الثاني :

- أ - اذكر الجوانب الشكلية والموضوعية للتقرير.
- ب - حدد بدقة أطراف التقرير.
- ج - ما الصفات والمهارات الواجب توفرها في كاتب التقرير.
- د - اذكر بالتفصيل العوامل التي بموجبها يمكن تصنيف التقارير.



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

أجزاء التقارير

الهدف العام :

القدرة على كتابة تقرير بكفاءة مع مراعاة الشروط الشكلية والموضوعية.

الأهداف التفصيلية : بنهاية هذا الفصل

يفترض أن يكون المتدرب قادراً على كتابة التقرير بكفاءة ولديه المعرفة بأجزائه التالية:

١. ما يحتويه غلاف التقرير من بيانات ومعلومات.
٢. صفحة الغلاف وما تتضمنه من معلومات .
٣. المقدمة وما تحتويه من معلومات.
٤. قائمة المحتويات وكيفية إعدادها.
٥. جسم التقرير بما يحتويه من عرض وتحليل و نتائج وتوصيات.
٦. قائمة التوضيحات وتحتوي على جزأين:
الجزء الأول : فهرس الجداول ، والجزء الثاني : فهرس الأشكال .
٧. جسم التقرير.

الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيبة .
- الحاسب الآلي – برنامج Word ، Excel.

متطلبات المهارة :

- القدرة على الطباعة .
- القدرة على التعامل مع برنامج windows ، Word ، Excel.
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٨٠ د .

أجزاء التقرير

تستخدم الكثير من المنظمات التقارير الطويلة والتي تحتوي على صفحات كثيرة ، ويختلف حجم التقرير من منظمة لأخرى ، ومن قطاع لآخر لكنها في الغالب تتفق إلى حد كبير في أجزاء التقرير وهو الجزء التمهيدي ثم جسم التقرير ثم الخلاصة ثم الملاحق ، و أخيرا المراجع .

أولاً : الجزء التمهيدي :

أ – غلاف التقرير :

وعادة ما يتضمن كل أو بعض البيانات والمعلومات التالية:

- اسم الشخص أو الجهة التي قامت بإعداد التقرير .
- اسم الشخص أو الجهة المرفوع لها التقرير .
- موضوع التقرير .
- تاريخ التقرير .

ب – صفحة الغلاف :

وهي الصفحة التي تلي الغلاف وتتضمن اعتراف الكاتب بفضل وجهد الأفراد الآخرين الذين أسهموا بشكل كبير وفعال في إعداد التقرير ، ويمثل هذا نوعاً من الأمانة العلمية.

ج – المقدمة :

ومن خلال المقدمة يمكن شد القارئ إلى قراءة باقي أجزاء التقرير ، فهي توضح المشكلة وأهميتها ، وقد تعطي فكرة عن تقارير سابقة لها علاقة بالمشكلة الواردة في التقرير ، وينبغي أن تجيب المقدمة على سبب إعداد التقرير . وفي المقدمة يعرض معد التقرير موضوع التقرير والغرض منه والطريقة التي جمعت بها بيانات التقرير ، وفي حال عدم ذكر ملخص في نهاية التقرير فإنه يجب أن تكون المقدمة أكثر تفصيلاً ، أما إذا وجد الملخص فإن المقدمة عادة تكون مختصرة وتشمل الآتي :

الجهة التي خولت سلطة إعداد التقرير ، وتحديد المشكلة التي أظهرت الحاجة إلى كتابة التقرير ، وتشمل أيضاً نطاق التقرير (الموضوعات التي سيتناولها) ، وحدود التقرير ، والمشكلات التي واجهت معد التقرير والغرض من التقرير ، وطرق جمع البيانات ومصدرها وطرق التحليل وتعريف بالمصطلحات المستخدمة في التقرير ، ونتائج البحث والتوصيات وهيكل التقرير باختصار.

د - قائمة المحتويات :

وتعد هذه القائمة بعد الانتهاء من كتابة التقرير وتبين قائمة المحتويات فصول التقرير وأرقام الصفحات ، وقد يلي قائمة المحتويات جدولاً يبين الأشكال والرسوم البيانية الواردة بالتقرير ، وتعتبر قائمة المحتويات ضرورية عندما يتجاوز التقرير عشر صفحات لأن قائمة المحتويات تساعد القارئ في الوصول للمواضيع بسهولة وتطلعه على فكرة عامة عن التقرير .

هـ - قائمة التوضيحات وتحتوي على جزأين :

الجزء الأول : فهرس الجداول ، والجزء الثاني : فهرس الأشكال .

ثانياً : جسم التقرير :

وعادة يكون هذا الجزء أكبر أجزاء التقرير ، فيوضح فيه المشكلة موضوع التقرير ، ونطاقها وطريقة البحث ، ومصادر المعلومات ، وعرض البيانات التي تم جمعها وتحليلها واستخلاص النتائج منها والتوصيات .

ويمكن تقسيم جسم التقرير إلى جزأين هما :

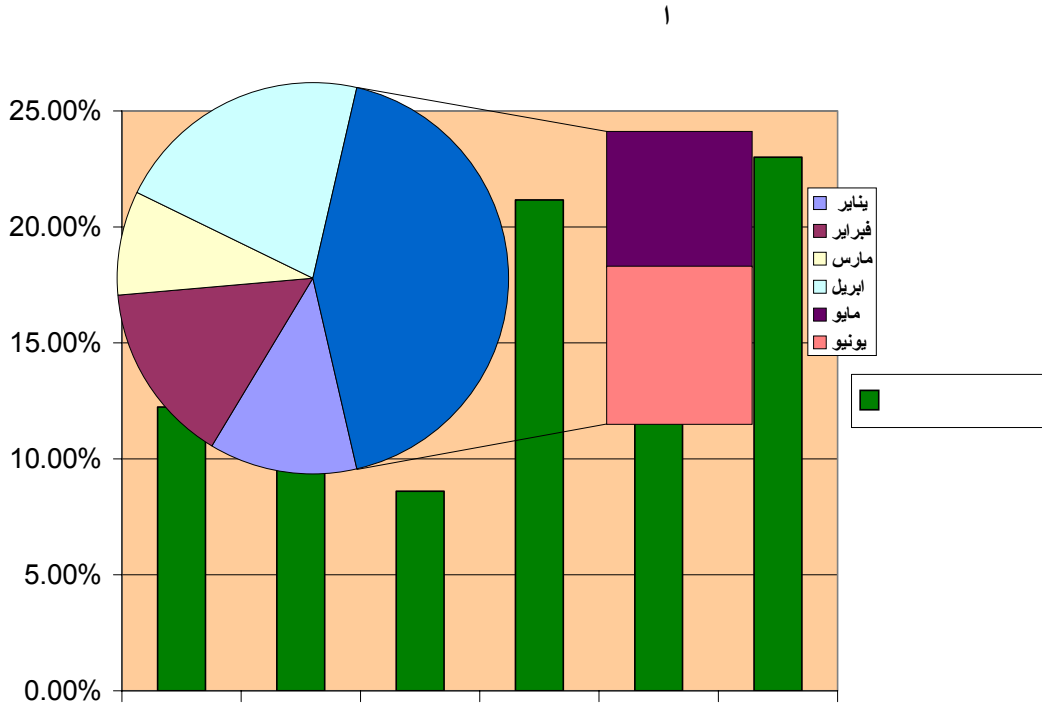
أ - العرض والتحليل والرسوم البيانية :

يعتبر الجزء الخاص بالعرض والتحليل هو صلب التقرير ويشغل الجزء الأكبر منه سواء بالكم أو الوقت ، أو الجهد ، ويتم عرض البيانات والمعلومات بربطها بالمشكلة أو موضوع التقرير .

وقد تستخدم الرسوم البيانية والمنحنيات في صلب التقرير لبعض البيانات ، مع الأخذ بعين الاعتبار عند عرضها ألا تعرض إلا إذا كان تضمينها سيسهم بشكل فعال في توضيح أو تبسيط عرض البيانات التي تمثلها ، فعلى سبيل المثال لو كان هناك جدول بسيط يبين عدد الحالات الأمنية التي تعرضت لها المنشأة في النصف الأول من سنة ٢٠٠٣م.

الشهر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	الإجمالي
عدد الحالات الأمنية	١٥	١٨	١٠	٢٥	٢٤	٢٨	١٢٠
النسبة المئوية للشهر	%١٢,٥	%١٥	%٨,٣٣	%٢٠,٨٤	%٢٠	%٢٣,٣٣	%١٠٠,٠٠

شكل رقم (١)



شكل رقم (٢)

- ويجب أن تراعي القواعد التالية عند إدراج الرسوم البيانية .
- يكتب عنوان الشكل فوق الرسم ويكون مختصراً دالاً على محتواه .
 - تكتب كلمة (شكل) أسفل الرسم متبوعة برقم ، ويذكر المصدر للشكل إن وجد .
 - ترقم الأشكال والرسوم حسب ورودها في التقرير ، وتعد قائمة الأشكال والرسوم من واقع أرقام وعناوين .
 - يقوم معد التقرير بالتحليل للبيانات والمعلومات بعد عرضها .

ب - النتائج والتوصيات :

تعتبر النتائج والتوصيات من أهم أجزاء التقرير وبدونها قد تكون الفائدة المرجوة من التقرير أقل من التوقعات ، فالمدير يتوقع من معد التقرير أن يكتب نتائج ما توصل إليه ورأيه في هذا المجال لأنه متخصص .

ويجب أن تبنى التوصيات والنتائج على التحليل والتفسير المنطقي للبيانات الواردة في التقرير ، وقد تأتي النتائج على هيئة ملخص ، وقد تتخذ صورة تحليلية ، فإذا كانت ملخصاً فإن فقرة النتائج قد تكون تلخيصاً لما ورد من نقاط رئيسية وردت في الموضوع .

وتتمحور النتائج على الخطوات العملية والإجراءات التي يرى كاتب التقرير ضرورة اتخاذها بناءً على ما ورد في التقرير ، وينبغي أن تجيب التوصيات على الأسئلة التالية :

ما الذي يجب عمله ؟ ومن سينفذ العمل ؟ ومتى ؟ وأين ؟ وكيف ؟ .

وعادة ما تأتي التوصيات في التقارير الطويلة في نهاية التقرير ، وهذا اختياري فقد تأتي التوصيات في بداية التقرير ، وقد تذكر بإيجاز في الخطاب المرفق بالتقرير ، أو في المقدمة ، أو في ملخص التقرير أو في ملخص مستقل ، وقد يورد الكاتب التوصيات في البداية إذا كان يعتقد أن قارئ التقرير لن يعترض على النتائج ، أما إذا كان كاتب التقرير يعتقد أن القارئ سيعارض النتائج ، فيفضل ذكرها في آخر التقرير بعد إعداد القارئ وتهيئته لكي يتقبل النتائج بالحجة والإقناع.

ثالثاً - الخلاصة والملخص :

التلخيص فن قد لا يتقنه الكثيرون ، كما أن التلخيص لابد أن يحتوي على بعض الجمل الواردة في التقرير وتطغى عليه ناهيك عن التقرير. دون الحاجة إلى قراءة التقرير كله وتبرز قدرة كاتب التقرير عندما يصوغه بأسلوب يتصف بالموضوعية والحياد ، فقد يستجيب الكاتب للأفكار الأكثر تشويقاً والتي تشد انتباهه بشكل أكبر .

ونخلص إلى أن ملخص التقرير هو عرض موجز للتقرير ، ويهدف الملخص إلى إعطاء فكرة واضحة عن الحقائق الأساسية في التقرير ، فالمدیر لا يملك الوقت الكافي لقراءة التقرير بأكمله ، وينبغي أن يحتوي التقرير على حقائق موجزة عن المشكلة موضوع التقرير ، ووسيلة جمع البيانات والمعلومات ، والنتائج والتوصيات .

رابعاً - الملاحق :

تدرج الملاحق عادة في آخر التقرير لأنها بالعادة تمثل بيانات أو رسومات أو جداول أو إحصائيات أو استبانات ، ليست في صلب موضوع التقرير ، ولكي لا تقطع حبل أفكار القارئ فإنها تدرج في آخر التقرير ، ويجب أن يأخذ كل ملحق رقماً متسلسلاً تبعاً لوروده في التقرير . وتأتي بعد انتهاء المتن مباشرة وقبل قائمة المراجع ، وتستخدم الملاحق لتقديم المواد التكميلية.

خامساً - قائمة المراجع :

تأتي في نهاية التقرير وتعنون بـ (المراجع) وترتب أبجدياً.

تدريبات الوحدة الثالثة

التدريب الأول :

- أ - اذكر أجزاء التقرير ؟
 ب - ما البيانات التي يحتويها غلاف التقرير ؟
 ج - ما المعلومات التي ينبغي أن تتضمنها المقدمة ؟

التدريب الثاني :

- البيانات التالية تمثل الدورات التي نفذتها المنشأة خلال العام الحالي ٢٠٠٣ م وهي على النحو التالي :
- دورة في السلامة المهنية لمدير إدارة الأمن والسلامة فهد علي ، مجاناً من ٢٠٠٣/١/١ م حتى ٢٠٠٣/١/١٠ م. ونفذت في مديرية الدفاع المدني بالمدينة المنورة.
 - دورة في مهارات الدفاع عن النفس لموظف الأمن محمد علي بمبلغ ١٥٠٠ ريال من ٢٠٠٣/٢/٣٠ م حتى ٢٠٠٣/٣/١٥ م ، ونفذت بواسطة مركز النجمة الذهبية للكاراتيه بجدة.
 - دورة في أجهزة ومعدات السلامة لموظف الأمن والسلامة سعود محمد من قسم الأمن بمبلغ ٢٠٠٠ ريال من ٢٠٠٣/٣/٢٣ م حتى ٢٠٠٣/٤/٢١ م ، ونفذت بواسطة الشركة العربية لتسويق أجهزة الأمن والسلامة بالرياض .
 - دورة في الإسعافات الأولية لموظف الأمن تركي الصالح بمبلغ ٣٠٠٠ ريال ، من ٢٠٠٣/٥/٢٤ م ، حتى ٢٠٠٣/٦/٢١ م ، ونفذت بواسطة مستشفى الأمان الأهلي الطبي بالخبر.
 - دورة في الإشراف والمتابعة لرئيس قسم الأمن والسلامة ناصر عبد الله من ٢٠٠٣/٦/٢١ م ، حتى ٢٠٠٣/٨/٢٢ م بمبلغ ٤٠٠٠ ريال ونفذت في الشركة العربية للإدارة في بيروت .
 - دورة في مكافحة الحرائق لموظف الأمن والسلامة عبد العزيز منصور من ٢٠٠٣/٨/١٨ م ، حتى ٢٠٠٣/٩/١٠ م ، مجاناً ونفذت في مديرية الدفاع المدني بالمدينة المنورة.
 - دورة في الرقابة الأمنية لموظف الأمن والسلامة صالح ماجد من ٢٠٠٣/٨/١٠ م ، حتى ٢٠٠٣/٩/١٧ م بمبلغ ٣٩٠٠ ريال ونفذت في معهد الشرطة العربي في القاهرة .

المطلوب:

إعداد تقرير من صفحة واحدة يبين الدورات التدريبية أعلاه ، مع مراعاة الشروط الشكلية والموضوعية في إظهار التقرير .



الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

المبادئ المتعلقة بكتابة التقارير

الهدف العام :

معرفة المبادئ التي يجب مراعاتها عند كتابة التقرير .

الأهداف التفصيلية :

في نهاية هذا الفصل يفترض أن يكون المتدرب قادراً على معرفة ما يلي :

١. المبادئ التي تتعلق بكتابة التقرير .
٢. مبادئ إعداد وإخراج التقرير.
٣. مبادئ التحرير في التقرير.

الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيقية .
- الحاسب الآلي - برنامج Word ، Excel.

متطلبات المهارة :

- القدرة على الطباعة .
- القدرة على التعامل مع برنامج windows ، Word ، Excel.
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٢٠ د .

مقدمة :

التقرير وثيقة فنية ووسيلة اتصال كتابية هدفها نقل المعلومات والحقائق والأفكار من طرف لآخر، وهناك أسس لابد أن تراعى عند كتابة التقارير وهي :

- مبادئ تتعلق بكاتب التقرير .
- مبادئ إعداد وإخراج التقرير.
- مبادئ التحرير في التقرير .

أولاً - مبادئ تتعلق بكاتب التقرير :**١ - اختلاف الكتابة الإدارية عن الكتابة الأدبية:**

لابد من مراعاة قواعد أصول اللغة في كل من الكتابة الإدارية والأدبية ، لكن كلتاهما تهدفان إلى إيصال رسالة معينة إلى القارئ ، وأهم خصائص الكتابة الإدارية أنها أكثر تحديداً واختصاراً ، وتهدف إلى توصيل الفكرة مباشرة بعيداً عن التحسين اللفظي واللغوي والجمالي ، وعادة تفهم الرسالة في الكتابة الإدارية من المستقبلين بمستوى متقارب لكن الكتابة الأدبية قد تدرك وتفهم بطرق مختلفة، وقد تخضع الكتابة الإدارية لأسلوب متعارف عليه في كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير وغيرها .

٢ - تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة التي قد تكون في ذهن كاتب التقرير :

- التقرير يتعامل مع القارئ بصفته الرسمية لا بصفته الإنسانية.
- الكتاب يولدون ولا يصنعون .
- هناك طريقة واحدة للكتابة.
- الكاتب المحترف يستطيع الكتابة بشكل فعال من المرة الأولى .
- المعرفة بقواعد اللغة والصرف والبلاغة تجعل الكاتب محترفاً .

٣ - أهمية التخطيط للكتابة ، ثم الكتابة ، ثم المراجعة :

قلة من الناس من يقومون بالأعمال بشكل تلقائي وهم المهووبين ، ومعظم الناس يقعون ضمن شريحة الوسط لذا يجب على الكاتب أن يعي أن أهم عنصر في الكتابة هو القارئ مما يحتم عليه ضرورة التخطيط للكتابة بوضع هدف عام للفكرة التي يرغب الكتابة عنها ثم أهداف تفصيلية يمثل كل هدف منها فكرة منفصلة ، يلي ذلك الكتابة الفعلية الأولية لتنفيذ المخطط المرسوم ، يلي الخطوة السابقة المراجعة والتقيح وتعني أن تتم قراءة ما تمت كتابته لمراجعته والتأكد أنه يحقق الهدف العام والأهداف التفصيلية للتقرير.

٤ - الكتابة الموضوعية والإنسانية :

ينبغي أن تتم الكتابة بلغة سهلة مختصرة وواضحة ، والابتعاد عن الجمل والتعبيرات المطولة ، ويمكن على سبيل المثال استخدام المضاف والمضاف إليه لجعل لغة الكاتب طبيعية وإنسانية كالقول " بحوث القسم " بدلا من البحوث المقدمة من القسم " ، كذلك استخدام الأفعال بدلا من المصادر مثل يتقن أكثر تحديدا من كلمة إتقان .

٥ - اللباقة :

تعني اللباقة السلوك الاجتماعي الذي يترك أثراً إيجابياً لدى الآخرين من خلال المجاملة والذكاء الاجتماعي في التصرف في المواقف المختلفة ، كذلك في الكتابة يستطيع كاتب التقرير أن يترك أثراً إيجابياً لدى القارئ باستخدام الجمل المهذبة التي لا تجرح مشاعر الآخرين.

٦ - إنهاء التقرير بعد البدء فيه :

يوصي المتخصصون في كتابة التقارير بأن لا يجعل الكاتب أسلوب الكتابة عائقاً له عن الاستمرار في الكتابة ، بحيث يصرف جهداً ووقتاً كبيرين في اختيار وانتقاء الكلمات المنمقة البراقة .

وإذا ما احتاج الكاتب لحقائق أو معلومات أو بيانات في فقرة ما ، فليترك لها فراغ ويستكملها لاحقاً إذا كان ذلك متاحاً ، وينبغي على كاتب التقرير اختيار الوقت المناسب للكتابة بحيث يكون صافي الذهن ، ومستعداً نفسياً وبدنياً للكتابة .

٧ - المراجعة والتدقيق :

لابد أن تصبح المراجعة والتدقيق عادة لتحسين الكتابة ، ولا يعني أن الجزء المراجع والذي أعيدت كتابته أنه جزء غير جيد ، بل قد يكون العكس ، وليراجع الكاتب ما كتبه للوقوف على تسلسل الأفكار ووضوحها ، وتحقيقها للهدف ، واللغة المستخدمة ، وأسلوب الكتابة من حيث الوضوح والبساطة . ويهدف تدقيق مسودة التقرير إلى التأكد من :

- خلوها من الأخطاء النحوية والإملائية والتركيبية.
- صحة وضع علامات الترقيم .
- مراعاة الأصول العلمية للتوثيق والاقْتباس .
- ترابط الجمل في الفقرة الواحدة وترابط الفقرات .
- عدم وجود تفاصيل غير مهمة لا تضيف للمعنى شيئاً.

ثانياً : مبادئ تتعلق بإعداد وإخراج التقرير :

١ - تنظيم التقرير بشكل مناسب :

لتنظيم التقرير يكون البدء من الفكرة الرئيسية أو المهمة عادة ، فالانطلاق منها يسهل عملية الكتابة ويحقق المتعة للقارئ. ويجعله قادراً على متابعة الأفكار المتصلة بالفكرة الرئيسية أو المهمة.

ويوصى أن يكون التدرج في أسلوب الكتابة من المعلوم للمجهول ومن العام إلى الخاص ومن السهل إلى الصعب .، ولتكن كل فقرة تعبر عن فكرة واحدة.

٢ - استخدام اللغة الفنية المتخصصة بحذر :

للمهنيين والمتخصصين لغة خاصة وتعبيرات ومصطلحات شائعة في مجال تخصصهم أو عملهم ، فالمحامي مثلاً يستخدم مصطلحات مفهومة ومحددة المعنى لمن يعمل في مهنة المحاماة (جنحة ، قرينه ، جناية ، إدعاء عام... الخ) ولكن الشخص غير المتخصص يجد صعوبة في فهم المعنى المقصود منها، لذا ينصح بالابتعاد ما أمكن عن استخدام المصطلحات الفنية في التقارير الموجهة للمستفيدين من التقرير إذا كانوا غير متخصصين.

٣ - استخدام وسائل الإيضاح :

إن استخدام الرسوم والأشكال التوضيحية يساعد على جعل الأفكار أكثر وضوحاً ، ويزيد من التشويق ويقلل الملل الذي قد ينتج من حشو الصفحات بالكتابة.

٤ - جمع البيانات وتصنيفها وعرضها وفق الطرق العلمية :

يمكن الحصول على الآراء والحقائق من عدة مصادر منها :

أ - المصدر التاريخي : من الوثائق المنشورة والمراجع العملية والكتابات السابقة في الموضوع.

ب - الملاحظة : يتم تسجيل الملاحظات من خلال المشاهدة الدقيقة المبنية على معايير واضحة وخطة دقيقة لما سوف يلاحظ.

ج - المقابلات الشخصية : وتعني المقابلة وجها لوجه مع من تريد الحصول على المعلومات منهم ، ويعيب هذه الطريقة ارتفاع التكلفة .

د - الاستبانات : وهي عبارة عن قائمة من الأسئلة يمكن عن طريقها الحصول على المعلومات المطلوبة.

وعند الانتهاء من عملية جمع البيانات نقوم بتصنيفها ونعني بالتصنيف (جمع المعلومات والبيانات التي بينها خصائص مشتركة) مثلا إذا جمعنا بيانات عن السكان فيمكن تصنيف البيانات على حسب الجنسية ، أو فئات العمر.. الخ ، ثم نقوم بعرض البيانات وتفسير مدلولاتها واستخراج بعض المؤشرات الإحصائية مثل المتوسط الحسابي والمدى ، والوسيط ، والانحراف المعياري ، وقد يلجأ كاتب التقرير إلى قياس العلاقة بين متغيرين من خلال معامل الارتباط الذي يوضح العلاقة بين متغيرين لكي يمكن التوصل للنتائج والتوصيات.

وقد يكون عرض البيانات على الأشكال التالية :

أ - الجداول :

عادة تستخدم الجداول لتمثيل البيانات التي تتضمن أرقاماً مثل الإحصائيات السنوية أو المقارنات مثل مقارنة أعداد المرضى في مستشفى حسب الجنس أو مقارنة بين مجموعة من المستوصفات.

ويجب الدقة في جمع البيانات وإدخالها ، وألا تكون كثيرة حتى لا يتشتت ذهن القارئ ، كما يوصى أن تكون المعلومات حديثة أو محدثة ، ويشار لمصدرها حتى تتصف بالمصداقية .

ب - الرسوم البيانية :

تستخدم الرسوم البيانية لتمثيل البيانات التي تتضمن مقارنات بين متغيرين أو أكثر في شكل خطوط أو منحى ويوضح في الرسم البياني عنوان الخط الأفقي و الرأسى (X,Y) ، ويمكن استخدام برنامج EXCEL ، ويفضل استخدام الألوان والأشكال بطرق مختلفة وسهلة ويجب ألا يستخدم أكثر من ثلاثة خطوط في الرسم الواحد حتى يسهل فهم الرسم وتحليل محتواه.

ج - الأعمدة :

يمكن تمثيل بيانات الرسم على شكل أعمدة لتوضيح المقارنات المختلفة بين متغيرات .

د - الدائرة :

قد تستخدم الدائرة البيانية لتمثيل البيانات ، بحيث تقسم الدائرة إلى أجزاء تمثل نسباً مئوية بحيث تكون الدائرة ١٠٠٪ ، ويمكن أن تكون هذه الوسيلة البيانية مهمة عندما نرغب في إظهار أجزاء أو أقسام من الحجم الكلي، مثلاً لو أردنا أن نعرف نسبة الجنسية (س) من إجمالي السكان ، مقارنة بباقي الجنسيات.

هـ - الخرائط التنظيمية :

وهي عبارة عن خرائط توضح الوظائف وخطوط السلطة والمستويات الإدارية في المنظمات.

و - خرائط تدفق العمل :

وهي خرائط توضح مستوى تدفق العمل في كل مرحلة من مراحلها وتبين أيضاً ما إذا كان هناك ما يسمى بعنق الزجاجة ويعني تراكم العمل وتأخره في تلك المرحلة.

٥- الأمانة العلمية :

يتمتع كاتب التقرير الجيد بالقدرة على كتابة التقرير مع مراعاة الأسس والجوانب الفنية المطلوبة ، مثل الاقتباس والتوثيق ، وإعداد قائمة المصادر والمراجع التي تم الاعتماد عليها ، وطباعة التقرير أو كتابته ، والاقتباس هو نقل نص حريفي من مرجع مع وضعه بين علامتي تنصيص "قوسين مزدوجين" وإدراج الاقتباس عادةً يكون إما لتقرير رأي أو لنقل خبر ، أو الاستشهاد وتحتم الأمانة العلمية الإشارة

إلى المراجع التي تم الاقتباس منها ، وقد يكون الاقتباس غير مباشر أو استيعابي وعادة يكون غير حريفي بمعنى أن يتم نقل فكرة ولكن ليس بشكل حريفي وإنما مختصرة أو أعيد صياغتها ، وقد يتم الحذف من الجملة المقتبسة أحيانا بشرط إلا يشوه الحذف الفكرة أو يجعلها ناقصة ، ويستعاض عن الجزء المحذوف بثلاث نقط على السطر (...) ، وفي حالات الاقتباس غير المباشر يتم ترقيم الجزء المقتبس وكتابة الرقم في الهامش وأمامه المرجع .

٦ - كتابة المصادر والمراجع :

المصدر هو المستند الذي وصل إلينا من الشيء الذي ندرسه ، وقد يكون ذلك كتاباً أو أثراً أو وثيقة مكتوبة. أما المرجع فهو ما كتب عن عصر بعد انقضائه .

ولابد أن تحتوي قائمة المصادر جميع المصادر التي اعتمد عليها الكاتب واستعملها واستعان بها في إعداد التقرير سواء كانت كتباً أو دوريات أو تقارير أو وثائق.

ويجب عند ترتيب المراجع أن يكون الترتيب أبجدياً حسب الاسم الأول للمؤلف باللغة العربية ، وحسب الاسم الأخير في اللغات الأجنبية ، أما الأشخاص المعنويين كشركة مثلاً فيتم الترتيب أبجدياً بإهمال (آل) التعريف .

٧ - الاهتمام بالجوانب الشكلية في التقرير :

- بدء السطر الأول من كل فقرة بالدخول بمقدار tap أو خمس مسافات تقريباً .
- كتابة عناوين المحتويات كما وردت في التقرير سواء بنص الجمل أو الصفحات.
- إدراج قائمة بالجدول وأخرى بالأشكال البيانية أو الصور والإمام بالأصول الفنية عند إعداد الجدول أو الأشكال كما وردت سابقاً.
- احتواء مقدمة التقرير على الموضوع وهدفه والإطار العام له ، وخاتمة ، وتوصيات ، أو نتائج.
- المراجع والهوامش تكون في صفحة منفصلة ، وكذلك الملاحق وقائمة المحتويات والخلاصة والملخص لكل منها صفحة مستقلة.
- ترقيم كل من الصفحات التالية (صفحة الغلاف ، و صفحة المحتويات ، و صفحة الخلاصة) إما هجائياً أو أبجدياً أو بالأحرف الرومانية الصغيرة ، واستخدام الأرقام الحسابية لترقيم باقي الصفحات .

- خلو التقرير من الأخطاء الإملائية والمطبعية ومراجعته للتأكد من ذلك .
- الاهتمام بنوع الورق المستخدم ، والحبر ، ونوع الخط ، والتنسيق الداخلي ، والغلاف الخارجي ، بشكل غير مبالغ فيه .

ثالثاً : مبادئ تتعلق بلغة التقرير وعلامات الترقيم :

١ - اختيار الطريقة المناسبة لترتيب الجمل ، واستخدام الجمل القصيرة والواضحة .
وهي كالتالي :

أ - الترتيب المنطقي :

نبدأ بالمعلومات والحقائق ثم نصل للنتائج ، وتبدأ هذه الطريقة من المعلومات البسيطة إلى المعلومات الأكثر تعقيداً وصعوبة .

ب - الترتيب السيكلوجي :

عكس الطريقة المنطقية وهي أن تبدأ بالنتيجة ثم تدعمها بالمعلومات والبيانات والحقائق التي أدت إليها .
ج - الترتيب الزمني :

وهي سرد الأحداث حسب تاريخ وقوعها ولا يكون هناك تحليل أو نتائج إنما سرد تاريخي وصفي .

د - الترتيب المنطقي السيكلوجي :

وهو يجمع بين الطريقتين السابقتين مثلاً كأن يتم وضع عناصر للموضوع ثم التحدث عن كل عنصر ثم الخلاصة في نهاية التقرير لتثبيت المعلومات في ذهن المستفيد .

٢ - استخدام لغة سهلة :

وتعني استخدام مفردات سهلة وواضحة في الكتابة وقريبة إلى ذهن القارئ وتوصل للهدف مباشرة ، وينبغي الابتعاد عن الكلمات المزخرفة والألفاظ المنمقة والكلمات المقعرة لأنها قد تجهد القارئ في فهمها مما يؤثر على ما يريد الكاتب سلباً ، فوظيفة اللغة أساساً هي التوضيح ونقل الأفكار والمشاعر والمعلومات ، فليست اللغة ألفاظاً عالية الرنين ، ولا كلمات وعبارات جوفاء مبهمه خالية من المضمون ، بل هي وسيلة للتعبير والإبانة والبلاغة والفصاحة في حسن تأدية المعنى ، فكم من رأي جيد ضاع وسط إسهاب ممل وأسطر طويلة أجهضته عبارات مخلة ، لهذا يجب الاستعانة باللغة في تقديم معلومات وآراء بشكل واضح وبكلمات قليلة وعبارات موجزة لتوفير الوقت لدى المدير .

وينبغي استخدام كلمات سهلة ومألوفة والابتعاد عن الشاذة الغريبة ، وعدم ذكر كلمات مثل (هناك) أو (من الملاحظ) وذلك لعدم دقتها العلمية ، فمثلا عندما نقول هناك ، قد يتساءل القارئ (أين ؟) .

تدريبات الوحدة الرابعة

التدريب الأول :

- أ - ما هو الاختلاف بين الكتابة الإدارية ، و الكتابة الأدبية؟
- ب - ماذا يعني التخطيط للكتابة؟ ضع خطة لكتابة موضوع ما من اختيارك؟.
- ج - اشرح كيف تكون الكتابة موضوعية وإنسانية ولبقة؟

التدريب الثاني :

اجب بعلامة (صح) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة (خطأ) أمام العبارة الخاطئة:

١. عند تنسيق التقرير لابد أن تكون المراجع والهوامش في صفحة منفصلة ، وكذلك الملاحق وقائمة المحتويات والخلاصة والملخص لكل منها صفحة مستقلة.
٢. عند كتابة التقرير ، ينبغي الإكثار من الكلمات المزخرفة والألفاظ المنمقة لأنها تزيد جمالاً .
٣. الترتيب المنطقي يعني أن نبدأ بالمعلومات والحقائق ثم نصل للنتائج ، وتبدأ هذه الطريقة من المعلومات البسيطة إلى المعلومات الأكثر تعقيداً.
٤. الاقتباس هو نقل نص حرفياً من مرجع مع وضعه بين علامتي تنصيص "قوسين مزدوجين "

التدريب الثالث :

اكتب تقريراً بحثياً عن برنامج التنظيم الوطني للتدريب المشترك في حدود ١٥ صفحة يتضمن الآتي :

- نبذة عن الجهات المشاركة بالبرنامج؟
- أهداف البرنامج؟
- برنامج الأمن والسلامة؟

مع مراعاة الشروط الشكلية والموضوعية في التقرير ، على أن يتم تقسيم التقرير حسب الأجزاء التي درستها سابقاً.



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

التقارير لحل المشاكل

التقارير لحل المشاكل

الهدف العام :

القدرة على كتابة التقرير لحل المشاكل بكفاءة.

الأهداف التفصيلية :

- بنهاية هذه الفصل يفترض أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على ما يلي :
1. الشعور بالمشكلة وتحديدتها وتحليلها.
 2. تحديد هدف التقرير وإطارة العام المرتبط بالمشكلة وبشكل دقيق .
 3. تهيئة وتنظيم البيانات والمعلومات وتفسيرها وتحليلها بأسلوب علمي.

الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيقية .
- الحاسب الآلي - برنامج Word ، Excel.

متطلبات المهارة :

- القدرة على الطباعة .
- القدرة على التعامل مع برنامج *windows* ، Word ، Excel.
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٢٠ د.

مقدمة :

كتابة التقرير تتطلب اتباع خطوات متسلسلة ومنطقية وعلمية ، بعيدا عن الارتجال والسرعة والعشوائية في الكتابة . وقد تستغرق كتابة التقرير وقتاً طويلاً إذا كان التقرير لعلاج مشكلة ما ، أما إذا كان التقرير يعالج جوانب أخرى كتزويد متخذ القرار بمعلومات أو بيانات ، أو كان التقرير على شكل نموذج لتنفيذ إجراء معين مثل تقرير طبي ، أو تقرير سير العمل وغيرها من التقارير ففي هذه الحالة لا تتطلب هذه التقارير جهداً و وقتاً كبيرين .

وتتحدد خطوات التقرير لحل المشاكل بالآتي:

أولاً : الشعور بالمشكلة وتحديدها وتحليلها :

الشعور بالمشكلة هو إحساس المسؤول بوجود خلل ما في جانب معين في التنظيم ، وينبغي أن يكون هذا الشعور مبنياً على مؤشرات ودلائل تشير لوجود الخلل ، فمثلاً عندما يكثر الغياب في المنظمة فقد يكون هذا مؤشراً على عدم الرضا الوظيفي ، أو عدم الارتياح من بيئة العمل المادية (إضاءة ، مكاتب ، تكييف ونحو ذلك) ، أو العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة (مثل عدم تعاون الأفراد داخل التنظيم ووجود صراعات بينهم لتضارب الأهداف) ، أو طبيعة العمل (مثل أن تكون المهام الموكلة للفرد داخل التنظيم مهاماً مملة أو روتينية ، وأحياناً يكون عدم وضوح الدور المطلوب من الفرد عائقاً كبيراً لأداء العمل بشكل جيد .

وقد لا نشعر بالمشكلة لأننا نتعايش معها بشكل يومي مما يفقدنا الإحساس بوجودها ، ولكن قد يراها شخص من الخارج بشكل أوضح ومثال ذلك أن يكون العملاء هم المرآة الحقيقية لتحسس المشكلة.

وتحديد المشكلة يجب أن يكون دقيقاً وذلك بصياغتها بشكل جيد وتحديد أطرافها ، والتفريق بين المشكلة الأساسية وأعراضها ، وقد يكون تحديد المشكلة صعباً للغاية عندما تكون مرتبطة بجوانب معنوية غير ملموسة ، مثل انخفاض الروح المعنوية وقد يكون انخفاض الروح المعنوية نتيجة وليس مشكلة.

ثانياً : تحديد هدف التقرير وإطاره العام :

عند ظهور الحاجة لكتابة تقرير يجب أن نجيب على التساؤل الآتي :

ما الهدف من التقرير ؟ هل هدف التقرير إخباري ، أم تحليلي ، أم عقد مقارنات ، أم لإقناع المسؤول أم أنه يحتوي الأهداف السابقة جميعاً؟

وإذا لم يحدد الهدف بدقة فإن المخرج النهائي لن يكون مرضياً للمدير ولن يتوافق مع توقعاته ، وسيقول هذا التقرير ليس التقرير الذي أريده ؟

وقد يثار تساؤل : من المخطئ في أن يكون التقرير كـمخرج نهائي لا يتوافق مع ما طلبه المدير ؟ فقد يكون السبب الموظف بضعف قدراته ، وقد يكون المدير بعدم توضيحه للمطلوب بشكل دقيق ، وقد يكون بسبب ضعف مصادر البيانات التي اعتمد عليها التقرير وبالتالي خرج التقرير ضعيفا لا يرقى لتطلعات المدير وتوقعاته.

وبغض النظر عن من هو المخطئ فإن هناك جهداً ووقتاً كبيرين قد أهدرا لعدم تحديد الهدف بشكل دقيق . وسأورد قصة توضح أهمية تحديد الهدف ، ضاع رجل في غابة كبيرة ولم يستطع أن يحدد وجهته ، فقابل رجلاً آخر وقال له : أنا تائه ؟ في أي اتجاه يجب أن اذهب؟ فقال الرجل الآخر : إلى أين أنت ذاهب (الهدف) ؟ فقال: لا أدري ؟

فقال الرجل الآخر : لا يهم أي طريق تسلك طالما أنك لا تعرف إلى أين أنت ذاهب .

ويجب أيضا أن يتم تحديد هيكل أو إطار عام للتقرير لتحقيق الفوائد التالية:

١. عرض منظم ومنطقي للأفكار التي يتضمنها التقرير .
٢. إعطاء اهتمام بكل أجزاء التقرير تتوافق مع أهميتها النسبية.

ويجب أن يتم تحديد العديد من الجوانب قبل البدء في التقرير منها:

- تحديد الوقت اللازم لإنهاء التقرير .
- تحديد متطلبات إنهاء التقرير (مادية ، بشرية ، فنية).
- تحديد البنود الرئيسية والفرعية بوضوح ، والتأكد من عدم وجود تعارض أو ازدواجية بينها.
- ترتيب البنود الرئيسية والفرعية وفقاً لمستوى أهميتها في تحقيق أهداف التقرير.

ثالثاً : تهيئة وتنظيم البيانات والمعلومات وتفسيرها وتحليلها :

يقصد بالبيانات تلك المعلومات الخام التي لا تعبر عن شيء بذاتها ولكن بعد تحليلها يمكن استخلاص منها معلومات متعددة ، والمعلومات والبيانات هي الحقائق والآراء التي تخدم التقرير وتتعلق بالموضوع بشكل مباشر للتوصل للنتائج المطلوبة ولتحقيق هذه الخطوة لا بد من القيام بالتالي :

أ - تحديد مصادر البيانات والمعلومات وهي متعددة ومنها :

الوثائق والمراسلات السابقة ، واللوائح والأنظمة والقرارات والتعليمات. الكتب والمطبوعات التي تصدر عن المنظمة وغيرها من المنظمات ، والصحف والمجلات والدوريات. البحوث والدراسات السابقة في نفس الموضوع. المتخصصون في موضوع التقرير .

ب - تحديد طرق جمع البيانات والمعلومات : ينبغي اختيار الطريقة المناسبة من بين الطرق التالية لجمع البيانات والمعلومات :

١ - القراءة :

- وهي من أهم الطرق لجمع البيانات والمعلومات لأنها تحقق لكاتب التقرير الفوائد التالية :
- الانطلاق من حيث انتهى الآخرون وعدم تكرار ما تمت دراسته .
 - إعطاء الكاتب خلفية جيدة عن موضوع التقرير .
 - الاستفادة من النتائج التي توصلت لها التقارير السابقة.

٢ - الملاحظة :

وتعني الملاحظة العلمية المعتمدة على النقاط التي يجب ملاحظتها مع التسجيل المباشر بعد عملية الملاحظة.

٣ - المقابلة الشخصية:

تعني المقابلة مع الطرف الآخر أو من نريد جمع معلومات منه وجهاً لوجه ، وهي من الطرق الشائعة لجمع البيانات والمعلومات وتصلح عندما يكون الأشخاص الذين نرغب بجمع بيانات منهم لا يجيدون القراءة والكتابة ، وعندما تكون المقابلة الشخصية مع شخص متخصص فإن جدواها يكون كبيراً إذا تم الإعداد لتلك المقابلة بشكل جيد وأخذت وقتاً كافياً للحصول على جميع المعلومات المطلوبة .

تحدد نوعية المعلومات التي نرغب في الحصول عليها في طريقة المقابلة فقد تكون مقابلة فردية بين باحث ومبحوث ، ومقابلة جماعية بين باحث وأكثر من مبحوث في نفس الوقت ، ومقابلة مقننة يتم فيها تحديد الأسئلة مسبقاً للمبحوث ، ومقابلة حرة لا يتم فيها تحديد الأسئلة ، ومقابلة استطلاعية تهدف إلى الحصول على معلومات أولية ، ومقابلة متعمقة تهدف إلى الحصول على مزيد من المعلومات التفسيرية لموضوع ما .

٤ - الاستبانة

هي أحد طرق الاتصال الكتابي ، وجمع المعلومات والبيانات ، وتتضمن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المكتوبة ، ويتطلب من المبحوث الإجابة عنها كتابة ، ويعتبر أكثر طرق جمع البيانات والمعلومات انتشاراً ، وتشرط القدرة على الكتابة والقراءة في المبحوث كما يشترط لتحقيق الهدف من الاستبانة دافع لدى المبحوث لإعطاء قدر كافٍ من الاهتمام والحرص والدقة عند الإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة .

ج - تنظيم وترتيب البيانات والمعلومات:

والتنظيم يشمل تصنيف البيانات وهو كما ذكرنا سابقاً جمع البيانات المتشابهة التي لها خصائص مشتركة مع بعضها ، والتأكد منها واستبعاد البيانات الخاطئة أو المتناقضة.

د - العرض البياني للمعلومات :

تساعد الرسوم البيانية في توضيح وفهم المعلومات ، واختصار الوقت والجهد للاطلاع على الأرقام التي قد تكون مزعجة للقارئ ، ولكن من خلال الرسم وبنظرة واحدة يمكن رؤية ما لا نراه في البيانات الخام.

ويمكن الاستعانة بالحاسب الآلي وتحديدًا برنامج EXCEL رسوم بيانية واختيار أحد الأشكال المتاحة في البرنامج سواء كانت أعمدة أو دائرة أو خطوط أو منحنيات لتوضيح البيانات المراد عرضها.

ويشترط في الشكل البياني المدرج أن يكون واضحاً وبسيطاً ، كما يتضمن شرحاً توضيحياً ، وأن يكون له عنوان عام للمحور س ، ص ، وأن يوضح مصدر البيانات.

هـ - تفسير البيانات وتحليلها:

عند تفسير البيانات يجب أن يكون التفسير واضحاً ومعتمداً على مصادر مرجعية ، وأن يكون التفسير منطقيًا وموضوعيًا ، بعيداً عن التحيز والتأثير الشخصي لكاتب التقرير .

رابعاً : كتابة التقرير وتحديد طرق العرض:

أ - تحديد الجدول الزمني لإنهاء التقرير:

يمثل الجدول الزمني الخطوة الأخيرة في سلسلة إجراءات التخطيط لإعداد التقرير ، إذ تبدأ بعدها مباشرة كتابة التقرير ، ويتضمن الجدول الزمني تحديد الزمن المناسب للانتهاء من كل خطوة وجمع زمن كل خطوة تحدد الفترة الإجمالية.

ب - كتابة التقرير :

عند البدء بكتابة التقرير ينبغي على كاتب التقرير مراعاة النقاط الآتية:

- وضوح العنوان وتحقيقه لهدف التقرير .
- أن تشتمل المقدمة على تعريف بموضوع التقرير ، وعرض المشكلة التي سوف يعالجها التقرير ، وهدف التقرير ، والدافع أو الجهة مصدر التكليف بالتقرير ، والمنهج الذي سوف يستخدمه الكاتب في التقرير ، وكذلك الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات .
- التسلسل في عرض البيانات والمعلومات بحيث يكون هناك عناوين رئيسية وعناوين فرعية ، والربط بينها بطريقة علمية ومنطقية وسهلة ، وواضحة ومقنعة للقارئ.
- إيضاح النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها إذا كان التقرير تحليلياً .

- تلخيص ما جاء في التقرير والنتائج التي تم التوصل إليها بشكل موجز، والمقترحات المطروحة لحل المشكلة.
- استخدام أسلوب لغوي سليم واختيار الألفاظ المناسبة .

وبشكل عام يتكون التقرير من العناصر التالية :

أ - الجزء التمهيدي ويتضمن ما يلي:

١. صفحة الغلاف .
٢. صفحة بيضاء في أول التقرير وآخره.
٣. العنوان .
٤. رسالة التفويض .
٥. قائمة المحتويات .
٦. الافتتاحية أو التمهيد .

ب - جسم التقرير ، ويتضمن ما يلي :

١. المقدمة .
٢. المناقشة والتحليل .
٣. النتائج والتوصيات .
٤. الملخص .

ج - الجزء المكمل :

١. ويتضمن ما يلي :
٢. الملاحق والجداول والأشكال .
٣. المراجع .
٤. الفهرس .

تدريبات الوحدة الخامسة

التدريب الأول :

اكتب تقريراً يتضمن مشكلة ما واجهتك خلال فترة التحاقك ببرنامج التنظيم الوطني للتدريب المشترك (برنامج رجل الأمن والسلامة) مع الأخذ بعين الاعتبار عند كتابة التقرير النقاط التالية:

- الشعور بالمشكلة وتحديد ما يشكل دقيق وتحليلها بشكل علمي.
- تحديد هدف التقرير وإطاره العام المرتبط بالمشكلة وبشكل دقيق.
- تهيئة وتنظيم البيانات والمعلومات وتفسيرها وتحليلها بأسلوب علمي.

التدريب الثاني :

حالة عملية

محمد صالح موظف أمن وسلامة في منشأة تجارية لديها خمسون موظفاً في كافة الأقسام ، لاحظ في الفترة الأخيرة الملاحظات التالية أثناء سير العمل :

- دخول بعض العاملين للمنشأة في غير أوقات العمل بدعوى إنجاز بعض الأعمال .
- عدم لبس بعض موظفي الأمن للملابس التي بها اشتراطات السلامة مثل الأحذية المناسبة ، أو خوذات العمل ، أو القفازات الواقية ، وعدم توفر صيدلية إسعافات أولية.
- وجود أسلاك كهربائية عارية في إحدى الأقسام .
- إصابة ستة رجال أمن أثناء الدوام الرسمي بإصابات مختلفة بسبب عدم أخذ الاحتياطات اللازمة عند الشروع في إطفاء حريق بأحد أقسام المنشأة.

المطلوب :

اكتب تقريراً متكاملاً عنها مراعيًا الجوانب الشكلية والموضوعية في التقرير آخذاً في الاعتبار النقاط التالية.

١. تحدد المشكلة الرئيسية في العمل .
٢. تحليل المشكلة وذلك بتحديد أسبابها وأعراضها والنتائج والتوصيات.



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الأعمال المكتبية في الأمن والسلامة

أنواع التقارير الأمنية

أنواع التقارير الأمنية

الهدف العام :

القدرة على معرفة أنواع التقارير الأمنية وأنماطها ومتطلباتها بكفاءة.

الأهداف التفصيلية :

بنهاية هذه الوحدة التدريبية يفترض أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على إعداد التقارير التالية:

١. تقارير عن الحالات الأمنية.
٢. تقارير عن حالات السلامة.
٣. تقارير عن المعدات والأجهزة الخاصة بالسلامة.
٤. تقارير بحالات الإخلاء.
٥. تقارير عن مواقع العمل.
٦. تقارير بالعاملين والزوار .

الوسائل المساعدة :

- المادة العلمية بهذه الحقيبة .
- الحاسب الآلي - برنامج Word ، Excel.

متطلبات المهارة :

- القدرة على الطباعة .
- القدرة على التعامل مع برنامج *windows* ، Word ، Excel.
- فهم المعلومات الواردة في هذه الوحدة .

الزمن المحدد لتدريس هذه الوحدة : ١٢٠ د .

مقدمة:

بعد أن تناولنا في الوحدات التدريبية السابقة مفهوم التقارير وأهميتها والجوانب الموضوعية والشكلية فيها وأجزائها ودورها في حل المشاكل، يطيب لنا في هذه الوحدة أن نستعرض الأنماط المختلفة للتقارير الأمنية ليتمكن المتدرب من تحديد أهم الحالات التي ينبغي أن يقوم بإعداد تقارير بشأنها؛ ليكون على الدوام متابعاً دقيقاً لما يجري حوله بالإضافة إلى إسهامه في تقديم معلومات موثقة تخدم المنشأة والقائمين عليها لاتخاذ التدابير اللازمة لضمان سير العمل وفق الأهداف المحددة التي رسمتها المنشأة.

أنماط التقارير الأمنية:

تواجه العامل في مجال الأمن والسلامة عدة مواقف يتطلب الأمر فيها اتخاذ التدابير المناسبة بشأنها وفق الأسس والمبادئ العلمية والعملية التي تفرضها الحالة ومن هذه التدابير صياغة وإعداد التقارير التي ينبغي أن تشتمل على بيانات ومعلومات دقيقة تشخص واقع الحالة وتبرهن في ذات الوقت على الإجراء المتخذ بشأنها لكي يضمن العامل في هذا المجال سرد الواقع العملي لمتطلبات المهنة التي يمارسها. ومن أنماط التقارير المتعارف عليها في هذه المهنة ما يلي:

1. تقارير عن الحالات الأمنية.
2. تقارير عن حالات السلامة.
3. تقارير عن المعدات والأجهزة الخاصة بالسلامة.
4. تقارير بحالات الإخلاء.
5. تقارير عن مواقع العمل.
6. تقارير بالعاملين والزوار.

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١	الوحدة الأولى
٢	المقدمة
٢	المكتب
٩	تدريبات الوحدة الأولى
١٢	الوحدة الثانية
١٣	مقدمة
١٤	تعريف التقرير
٢٦	تدريبات الوحدة الثانية
٢٧	الوحدة الثالثة
٢٨	أجزاء التقارير
٣٣	تدريبات الوحدة الثالثة
٣٥	الوحدة الرابعة
٣٦	مبادئ تتعلق بكاتب التقرير
٤٤	تدريبات الوحدة الرابعة
٤٥	الوحدة الخامسة
٤٦	الشعور بالمشكلة وتحديدها وتحليلها
٥٢	تدريبات الوحدة الخامسة
٥٣	الوحدة السادسة
٥٤	أنماط التقارير الأمنية
	المحتويات

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS