

الدرس ١: الكتابة في مستندات الأعمال

1 مستندات الأعمال

- 1 الأنواع المختلفة من المستندات والتقارير التي تستخدمها الشركات أو المؤسسات أثناء تنفيذ عملياتها.
- 2 تستخدم الشركات تلك المستندات والتقارير في مشاركة المعلومات والبيانات لتحسين العمليات والإدارة

3 أنواع مستندات الأعمال

رسائل البريد الإلكتروني

- 1 تستخدم للتواصل الداخلي بين موظفي الشركة وتبادل الرسائل والمعلومات والملفات ، والتواصل مع موظفين في شركات ومؤسسات أخرى
- 2 يجب ان يكون المحتوى منظماً بطريقة جيدة وإحترافية

خطابات الأعمال

- 1 تستخدم للتواصل بين المؤسسة والأطراف الخارجية، مثل العملاء والمقاولين ومقدمي الخدمات والمستشارين والمسؤولين الحكوميين.
- 2 يتم تنسيقها بنمط قالب معين ويكون لها ترويسة ذات تصميم خاص بالشركة، واختيار ثابت للخطوط والألوان
- 3 على المرسل الإشارة لإسمه ولقبه الوظيفي في الجزء السفلي من الرسالة

تقارير الأعمال

- 1 تعرض بشكل أكثر رسمية من الخطابات، وتكون أطول منها
- 2 تغطي التقارير مجموعة متنوعة من الموضوعات مثل بيانات المبيعات والبيانات المالية ودراسات الجدوى وخطط التسويق وقد تشمل الإحصائيات والمخططات والرسوم البيانية والصور

مستندات المعاملات

- 1 تستخدمها الشركات في معاملاتها مع عملائها. مثل الفاتورة والإيصال

المستندات المالية

- 2 يقوم محاسبو الشركات بإعداد هذه التقارير

5 أساسيات الكتابة في مستندات الأعمال

سهولة القراءة

- 1 تتعلق بترتيب الكلمات بطريقة تسمح للقراء بالوصول إلى المحتوى بسهولة وبطريقة منطقية

التناسق

- 1 يعد تناسق هيكلية التقرير ضرورياً لتأثيره وفعاليتيه
- 2 يشير إلى كون جميع عناصر التقرير موحدة في المظهر والصيغة والتنسيق

الطباعة

- 1 تمثل فن ترتيب الحروف والنصوص بطريقة تجعل النسخة مقروءة وواضحة وجاذبة بصرياً للقارئ

مظهر الصفحة

- 1 يشير إلى الترتيب المحدد للصور والنصوص والعناصر الأخرى في الصفحة
- 2 يتضمن أيضاً الهوامش وعدد الأعمدة وكيفية ظهور الرؤوس والتذييلات

7 أساسيات تنسيق مستندات الأعمال

- 1 استخدام الخطوط الحديثة أو الإعتيادية
- 2 محاذاة النص إلى اليمين
- 3 استخدام فقرات متباعدة
- 4 استخدام لون مختلف وحجم خط اكبر للعناوين

هيكلية البريد الإلكتروني الرسمي

- 1 اضافة التحية بحيث تكون مختصرة وودودة. ومخاطبة المستلمين بأسمائهم. مثل السيد الفاضل أحمد. يمكن استخدام الاسم الاول فقط اذا كانت علاقتك وثيقة بالمستلم
- 2 يبدأ النص الاساسي بالفكرة الرئيسة، بعبارات موجزة ومركزة على اهتمام المستلم. اذا كانت هناك حاجة الى الرد من المستلم فعليك ايضاح طريقة الرد. واذا كانت هناك ملفات مرفقة يجب لفت نظر المستلم اليها
- 3 تختم الرسالة بعبارة وودودة تعبر عن الشكر والاحترام متبوعة باسم ومعلومات المرسل

2 مستندات الاعمال الرقمية

- 1 تعمل الشركات والمؤسسات على إنشاء بيئة عمل تعتمد بشكل أساسي على المستندات الرقمية
- 2 يتم إنشاء تلك المستندات بواسطة برامج معينة

4 صيغ كتابة مستندات الاعمال

الصيغة الغير رسمية

- 1 تتضمن استخدام الكلمات والتعبيرات اليومية الشائعة
- 2 تركز على التواصل او التفاعل نفسه. وليس على طبيعة الأشخاص الذين يتم التواصل معهم او موقعهم المهني او الاجتماعي.

الصيغة الرسمية

- 1 هي التواصل الذي يركز على التعبير المهني مع التركيز على الأدوار والبروتوكول والوضع المهني
- 2 يتميز أسلوب الكتابة في الصيغة الرسمية بمفرداته وبنائه الجملة نحويًا

6 عناصر الأسلوب الجيد في كتابة مستندات الأعمال

كن موجزاً

- 1 الاختصار في استخدام العدد المناسب من الكلمات للتعبير عن فكرة معينة

كن واضحاً

- 1 تجنب الكلمات ذات المعاني الغامضة مثل أن نكتب" نود أن نعلمك أن .." بدلاً من "سيكون التزامنا المطلق أن نقدم لك المعلومات الأساسية ل..الأساسية ل.."

كن إنساناً

- 1 يعني ان القراء يجدون ما تكتبه مكتوب بطريقة سهلة ومألوفة. ووفق احتياجاتهم
- 2 تجنب الالفاظ الدالة على الشخص مثل "انا" و"نحن" واستبدالها ... بصيغة الغائب. مثل نود أن نعلمك

المبادئ الأساسية في تصميم مستندات الأعمال

1 التقارب

تجميع العناصر ذات العلاقة مع بعضها البعض

2 المحاذاة

الموضع الصحيح للعناصر في المستند

3 التكرار

تكرار بعض العناصر المرئية المختارة للتصميم في جميع انحاء المستند

4 التباين

استخدام الالوان بحذر، والحرص على التوازن في تباين العناصر

الدرس ٢: مبادئ تصميم مستندات الأعمال

١ عناصر تصميم المستند

١ طباعة النص

- ١ فن ترتيب الحروف والنصوص بطريقة تجعل المستند مقروء وواضح وجذاب بصرياً للقارئ.
- ٢ التركيز على استخدام انماط النص مثل الخط الغامق او المائل او المسطر لجذب انتباه القراء دون الافراط في استخدامها
- ٣ ينصح بالخط المائل للعبارات القصيرة مثل الاقتباسات

النوع serif

- ١ Cambria, garamond, times new roman
- ٢ تناسب مستندات الاعمال
- ٣ اكثر سهولة في القراءة
- ٤ بالنسبة للغة العربية يمكن استخدام خط تايمز نيو رومان للمستندات الرسمية

النوع sans serif

- ١ Helvetica, calibri, arial
- ٢ تناسب مستندات الاعمال ولكن لا تعتبر خيار جيد في الصفحات التي تحتوي على الكثير من النصوص
- ٣ تستخدم مع العناوين القصيرة والتعليقات المختصرة
- ٤ بالنسبة للغة العربية يمكن استخدام خط كاليبيري و دبي للمستندات غير الرسمية

٤ تصنيف الخطوط

٢ المساحات الفارغة

- ١ تشير الى اجزاء الصفحة التي لا يوجد بها نصوص او صور
- ٢ تفصل المساحات الفارغة بين الفقرات وتوفر هوامش للصفحة
- ٣ تستخدم لاعطاء القارئ الشعور بالراحة حيث ان تراكم الكثير من العناصر يؤدي الى الاربك وتشتت الانتباه عن المحتوى

٣ الألوان

- ١ تستخدم الشركات والمؤسسات مجموعة من الالوان في شعارها او تصميم مستنداتها للتعبير عن هويتها

٤ العناصر المرئية

- ١ هي اي كائن رسومي او بصوري في المستند مثل الصور الفوتوغرافية والرسومات البيانية والمخططات
- ٢ تستخدم لدعم وتلخيص الموضوع العام للمستند

٥ القوائم والجداول

- ١ عدم الافراط باستخدام القوائم
- ٢ استبدال القوائم بالجداول لتنظيم وتنسيق المعلومات لجعلها اسهل للقراءة

٢ برامج تصميم مستندات الأعمال

- ١ سكريبوس - برنامج مجاني
- ٢ إن ديزاين - غير مجاني

درس ٣: نماذج الأعمال ١

١ مفهوم نموذج الأعمال

النموذج هو مستند منظم بترتيب محدد، يستخدم لجمع المعلومات بطريقة منطقية وذات مغزى.

أمثلة عليها

نموذج طلب الشراء، طلب الخدمة، استبانة رضا العميل، الإقرار الضريبي، الشيك البنكي، اتفاقية استخدام برنامج ما أو الموافقة على الشروط، أو قبول ملفات تعريف الارتباط على الويب.

٢ الهدف من النموذج

جمع المعلومات التي تحتاجها الشركة أو المنظمة.

٣ أنواع النماذج

١ نماذج مطبوعة

ويتم توزيعه غالباً عبر البريد Word أو Pdf على شكل ملفات الإلكتروني أو التحميل من الويب، حيث يقوم المستلم بطباعتها وتعبئتها ثم مسحها ضوئياً وإرسالها

لا تشترط إكمالها بصورة فورية، ومن السهل اخذ النموذج وإكماله في وقت لاحق دون الحاجة إلى التواجد في نفس الموقع

على الرغم من انتشار التوقيعات الرقمية، إلا أن هناك عقود تتطلب التوقيع بخط اليد

يمكن طباعتها وإكمالها دون الإتصال بالانترنت

٢ نماذج عبر الويب

والتي تتيح إنشاء النماذج والحقول Html تنشئ باستخدام لغة الخاصة بها كحقول النص وخانات الاختيار

تتم تخزينها في قاعدة بيانات بصورة فورية

يمكن أن ترسل إشعارات الاستلام بالبريد الإلكتروني

يمكن لنماذج الويب التحقق من تلقاء نفسها من عدم ترك حقول فارغة، ومن إدخال النوع المناسب من المعلومات

٤ كيفية إنشاء نموذج جمع البيانات

١ أنماط الكتابة

مثل كاليبيري واريال هي الأكثر sans serif تعتبر خطوط فئة ملائمة للنماذج

٢ التنسيق

١ استخدام اللون الاسود للنصوص

٢ لا تستخدم التسطير تحت الكلمات لأنه يجزئ النموذج ويجعل من الصعب قراءته

٣ استخدم نمط التغميق للعناوين أو للتأكيد

٣ الخطوط والمسافات

استخدام المساحة الفارغة للمساعدة في توجيه القارئ وفي فصل الأقسام وإضفاء مظهر مرتب على النموذج

٤ الشعار

اتباع قواعد الشركة باستخدام التصميم والحجم والألوان

٥ عنوان النموذج

١ يفضل أن يقتصر عنوان النموذج على ٥ كلمات فقط ليكون موجزاً ووصفياً

٢ لا تقم بتضمين كلمة نموذج كجزء من العنوان

٦ اللغة البسيطة

١ تجنب الاختصارات والمرادفات

٢ استخدام كلمات سهلة وليست غريبة ومعقدة

٦ نموذج فاتورة البيع

من أكثر النماذج استخداماً وهو مستند يستخدمه العملاء لطلب البضائع من تاجر الجملة أو الشركة المصنعة أو بائع التجزئة.

صفحة ٢٧

٥ افضل ممارسات التصميم

١ المشاركون

يمكن الحد من كمية البيانات التي يقوم بإدخالها المشاركون بتعبئة النموذج من خلال استخدام خانات الاختيار والقوائم

٢ المساحات المطلوبة

يجب ان تتطابق مساحة الكتابة مع المساحة المتوقعة للإجابة في الأسئلة المفتوحة

٣ البساطة والوضوح

اطلب الحد الأدنى من المعلومات وأجعل الامر واضحاً

٤ الأسئلة الموجزة

حاول ان تطرح الأسئلة المباشرة وتجنب طرح اسئلة متعددة في فقرة واحدة

٥ الدقة في السؤال

كلما زادت دقة السؤال كانت الإجابة أكثر تحديداً مثلاً كتابة الاسم الاول بدلاً من الاسم

٦ الترتيب

يقلل ترتيب المعلومات في النموذج من الاخطاء ومن تضبيب الوقت أثناء تعبئة النموذج

٧ التجميع

يمكن تقسيم النموذج إلى أقسام تجمع العناصر ذات العلاقة المنطقية مما يسهل عملية القراءة والإجابة

درس ٤: نماذج الاعمال ٢

استطلاع رضا العملاء

١ يصمم استطلاع رضا العملاء كنموذج لجمع البيانات لمساعدة الشركات على استطلاع آراء عملائهم بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركات

٢ تسمح استطلاعات رضا العميل بتحسين المنتجات والخدمات بشكل استراتيجي وذلك بناءً على متطلبات السوق

انواع الأسئلة

١ اسئلة الاختيار من متعدد

في هذا النوع توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار أحدها بناءً على رأيه

٢ اسئلة المقياس الثنائي

تقتصر الإجابة في هذا المقياس على الاختيار بين إجابتين محتملتين مثل نعم/لا و موافق/غير موافق

٣ مقياس ليكرت

"في هذا النوع يوجد سؤال مثل "مامدى رضاك ويختار المستخدم رقمًا من ١ إلى ٥ حيث ١ يمثل عدم الرضا و ٥ الرضى التام

٤ أسئلة مفتوحة النهاية

يمنح هذا النوع من الأسئلة للمستجيبين الحرية الكاملة في كتابة ما يحلو لهم

درس ٥: تقارير الأعمال

مفهوم تقرير الاعمال

- 1 تقارير الأعمال هي مستندات يتم إنشاؤها بغرض إيصال المعلومات بإيجاز وكفاءة حول أعمال أو مهام محددة أو لتقييم العمليات المالية المتعلقة بإداء العمل
- 2 قد يُتخذ بناءً على هذه التقارير قرارات تحسينية أو تطويرية للمنشأة
- 3 تكتب هذه التقارير بأسلوب موجز يسمح للقارئ بالتنقل خلالها بسرعة، لهذا يتم استخدام العناوين الرئيسية والفرعية ونقاط التعداد والمخططات والجداول لإيصال المعلومات
- 4 تتراوح تقارير الأعمال من صفحة واحدة إلى تقارير معقدة تتكون من مئات الصفحات

اهداف تقارير الأعمال

- 1 فحص المشكلات والمسائل المختلفة في محاولة لإيجاد الحلول
- 2 تقديم اقتراحات للتحسين من خلال تطبيق نظريات الأعمال والإدارة
- 3 تقديم التقييمات والاستدلالات عند النظر في الحلول
- 4 تقديم استنتاجات حول بعض المسائل أو المشكلات
- 5 تقديم اقتراحات للإجراءات المستقبلية

أنواع تقارير الأعمال

- 1 الإعلامية توفر معلومات موضوعية حول مسألة معينة، كما تقدم حقائق غير متحيزة دون شرح الأسباب والنتائج المحتملة، على سبيل المثال من الممكن أن تتضمن التقارير الإعلامية للشركة معلومات عن عدد الموظفين وأدوارهم بالشركة
- 2 التحليلية يكون مطلوباً عندما تهدف الشركة إلى اتخاذ قرار مهم حيث يحلل التقرير وضع الشركة ويقدم المعلومات والتفسيرات
- 3 البحثية تعتبر النوع الأكثر شمولاً لتقارير الأعمال، ويتم إعدادها عندما تفكر الشركة بتحقيق هدف جديد
- 4 تقارير التقدم يتم استخدام هذا النوع لتوضيح الوضع الحالي لمهمة أو لقسم معين. عادةً يقدم للمدير أو المشرف على فريق أو قسم. مثال التقرير الأسبوعي للتقدم الذي تم إنجازه

كيفية كتابة تقرير الاعمال

الغرض من التقرير هو إعلام القارئ بحالة أو مشكلة معينة، ولهذا يجب تنظيم التقرير وتنسيقه بشكل يضمن عرض جميع المعلومات الأساسية

مكونات تقرير الأعمال

- 1 العنوان الهدف منه إطلاع القراء على مغزى التقرير. ويجب ان يكون مختصراً
- 2 الملخص التنفيذي الهدف منه تقديم لمحة موجزة عن التقرير بأكمله
- 3 النص الاساسي يتكون من مقدمة ونص رئيس وخاتمة. يصف المشكلات والبيانات. ويناقش النتائج
- 4 الملحقات يعد هذا الجزء اختياريًا، ويتضمن اي صور او مخططات او بحوث اضافية

مكونات إضافية

- 5 المراجع قائمة بالكتب او مصادر المعلومات في نهاية التقرير
- 6 قائمة المحتويات تساعد القارئ في العثور على معلومات محددة في التقرير بسرعة، تقدم مع ارقام الصفحات
- 7 قائمة المصطلحات عند تقديم التقرير لجمهور مكون من اشخاص لا يملكون الخبرة الكافية، فمن المفيد تقديم تفسيرات حول المصطلحات المذكورة
- الجدول عند تقديم كمية كبيرة من البيانات الاحصائية من المهم جمعها وتقديمها في جدول وإعطاء عناوين تعريفية لهذه الجداول
- المخططات والرسوم من الشائع ان يتم تقديم المخططات والرسوم في الجزء الرئيس من التقرير. ولكن كثرتها تسبب التداخل مع الموضوع الرئيس وتقسّم النص بكثرة. لذلك يتم اللجوء لتقديمها في الملحق