

الكتابة فى مجال الاعمال

Business writing



إن مجال الأعمال Business مجال يحتاج لمجهود خاص للنجاح به والترقى والقدرة على التواصل مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء به.

ومن هنا تظهر أهمية وسائل الاتصال الشخصى الغير مباشر الذى يعتمد فى بعض الأحيان على الوسائل الالكترونية أو الوسائل التقليدية التى يعتمد عليها مجال الأعمال بصورة رئيسية وإجادتها وصياغتها بصورة صحيحة وفعالة يكون أحد الوسائل الهامة لنجاحك فى العمل وقدرتك على الترقى.

التقارير فى مجال الاعمال

Business reports



ان التقارير من اهم وسائل الاتصال والمتابعة في مجال الاعمال
ولكى يصبح التقرير جاهزا لترسلة للاخرين يمر بعدة مراحل:

1 - تحديد هدف التقرير

2- البحث في المعلومات ودراستها وتنظيمها

3- وضع بنية التقرير

4- الكتابة بأسلوب واضح

5- استعمال اللغة الصحيحة

6- وضع اللمسات النهائية للتقرير

1- تحديد هدف التقرير:

لا يهتم البعض بهذه النقطة او قد لا يعيروها اهتماما كافيا مما
يؤدى الى ضعف كفاءة التقارير التى يقدمونها.

اهمية تحديد الهدف:

- يساعد فى اختيار المعلومات التى يجب ان يتضمنها التقرير ما
يجب إدخاله وما يجب تركه.

- يساعد على صياغة التقرير بما يلائم القارئ

- يدعم كتابتك التقرير بالموضوعية

لتحديد هدف التقرير بطريقة سليمة يجب ان تستطيع الاجابة بوضوح عن
هذه الاسئلة:

- من سيقوم بقراءة التقرير؟

- لماذا يريد القراء هذا التقرير؟

- ما هي الجوانب التى يرغب القراء فى معرفتها؟

- ما هي الامور التى لا يرغب القراء فى معرفتها؟

- ما مقدار معرفتهم بموضوع التقرير؟





مثال: انت مسئول عن التسويق ومطلوب منك تقرير عن نشاط التسويق .

هدف التقرير:

”تحليل الاداء التسويقي الممتدنى لمنتجات الشركة خلال الستة اشهر السابقة“



2- البحث في المعلومات ودراستها وتنظيمها:

تتضمن هذه العملية اربع خطوات رئيسية:

- تحديد المعلومات التي نحن بحاجة اليها
- جمع مادة المعلومات
- فحص ومقارنة المعلومات وفرزها
- تصنيف المعلومات في مجموعات

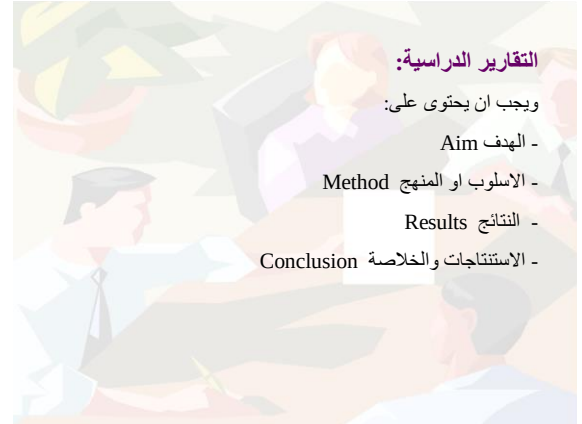
مثال



3-وضع بنية التقرير:

هناك نوعين من التقارير كل منهما له اسلوب بنية مختلف:

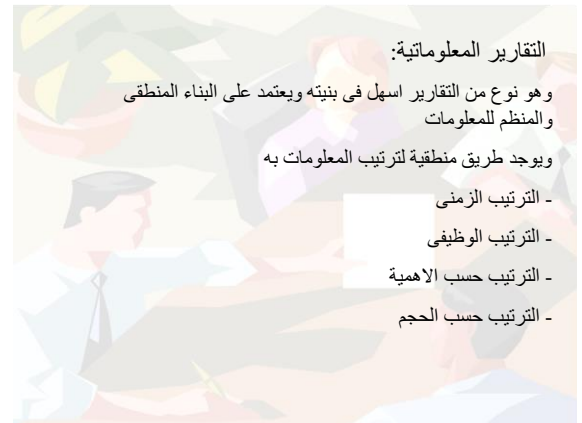
- 1- التقارير الدراسية (بمعنى تناول احد الموضوعات بالتحقيق والبحث فيه)
- 2- التقارير المعلوماتية او الابلاغية فقط



التقارير الدراسية:

ويجب ان يحتوى على:

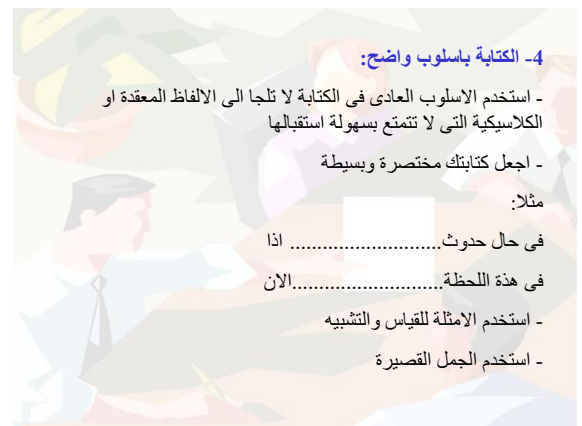
- الهدف Aim
- الاسلوب او المنهج Method
- النتائج Results
- الاستنتاجات والخلاصة Conclusion



التقارير المعلوماتية:

وهو نوع من التقارير اسهل في بنيته ويعتمد على البناء المنطقى والمنظم للمعلومات ويوجد طريق منطقية لترتيب المعلومات به

- الترتيب الزمنى
- الترتيب الوظيفى
- الترتيب حسب الاهمية
- الترتيب حسب الحجم



4- الكتابة باسلوب واضح:

- استخدم الاسلوب العادى فى الكتابة لا تلجا الى الالفاظ المعقدة او الكلاسيكية التى لا تتمتع بسهولة استقبالها
- اجعل كتابتك مختصرة وبسيطة

مثلا:

فى حال حدوث..... اذا

فى هذه اللحظة..... الان

- استخدم الامثلة للقياس والتشبيه
- استخدم الجمل القصيرة



- استخدم الفعل للمعلوم وليس للمجهول
- لا تستخدم المصطلحات السياسية والدينية والمذهبية والعنصرية



5- استعمال اللغة الصحيحة:

- مهما كانت لغة التقرير عليك باتباع قواعد اللغة السليمة
- لا تستخدم اختصارات خاصة بك بل في حال استخدامها يجب ان يكون متعارف عليها عالميا.
- استخدم علامات الترقيم والفواصل
- احترس من الوقوع في اخطاء املائية او لغوية فانها كفيلة بخلق انطباع عنك بالاهمال



6- وضع اللمسات النهائية للتقرير:

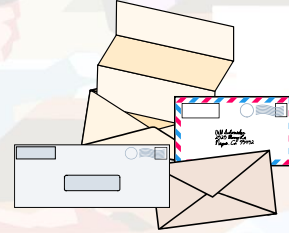
- تصميم التقرير يمكنك الان الاستعانة ببرامج معالجة الكلمات للوصول الى شكل بسيط مقروء للتقرير
- يمكنك اضافة الاحصاءات والرسوم البيانية والجداول الاضافية واى معلومات حصلت عليها حديثا في جزء الملاحق حتى لا تفاجأ بتقرير شديد الضخامة
- الرسوم والاشكال البيانية ذات اهمية كبيرة في حال استخدامها بالشكا الصحيح (مثال)

-المعلومات الإضافية

وهي معلومات ليست في صلب موضوع التقرير لكن لا يمكن الاستغناء عنها وتشمل:

- صفحة لعنوان التقرير تشمل اسم معد التقرير و تاريخ كتابة التقرير
- صفحة للمحتويات
- صفحة هدف التقرير او الغاية منه
- خلاصة التقرير
- فهرس التقرير
- قد يضاف قائمة مصطلحات او مختصرات الكتب او المراجع
- شكر للذين ساعدوا في اعداد التقرير

الان عليك باعداد تقرير عن مستوى
اداء الخدمات بمكتبة كلية الزراعة
خلال شهر اكتوبر.



المذكرات
sMemo



المذكرات sMemo

كلمة "memo" هي اختصار لكلمة "memorandum" والتي تعني المذكرات والسجلات المكتوبة.

ويمكننا ملاحظة أن كلمة memo تشترك لغوياً مع كلمة Memory أي ذاكرة ومن هنا يجب أن تكون مضموناً وإعداداً ذات أثر باقٍ في ذاكرة المتلقي ومثيرة لانتباهه وقد تؤدي أيضاً إلى دفع مستقبل المذكرة على الفعل.

وقبل أن تبدأ في كتابة مذكرة في العمل يجب أن تضع في ذهنك أن الموظفين بأى مجال لديهم الكثير من المكاتبات فعليك بأن تكتب المذكرات التي تحتوى على معلومات مفيدة فقط.

ولا ترهق رؤوسهم بعمل كم كبير من المعلومات الغير مفيدة كي لا تفقد مصداقيتك لديهم.

كيف تكون المذكرة فعالة؟

هناك أمرين يجب الالتزام بهم لضمان فاعلية المذكرات التي تعدها.

الأمر الأول وهو الإطار العام التقليدى للمذكرة

والأمر الثانى هو الغرض من المذكرة وكيفية جعله فعالاً



الإطار العام التقليدي للمذكرة

يوجد افتتاحية جيدة وشائعة الاستخدام وناجحة لافتتاح المذكرات

التاريخ: -/...../2010

إلى: -.....

من: -.....

الموضوع أو (بالإشارة إلى).....

باستخدام هذه المقدمة الصغيرة تلخص المعلومات الأساسية للمذكرة.

وعلى الرغم من العدد المحدود من الكلمات المستخدمة في هذه المقدمة ولكنها بالغة الأهمية حيث يجب الإمعان جيداً عن كتابة سطر "الموضوع"

فلا بد أن تضمن بعنوان الموضوع جذب إنتباه من توجه إليه المذكرة لتحته بصورة غير مباشرة للإطلاع على تفاصيل تلك المذكرة.

فمثلاً:

إن كانت المذكرة خاصة بتعديل في نظام التأمين الصحي للعاملين فلا تكفى عن كتابة سطر الموضوع بعبارة تقليدية مثل "نظام التأمين الصحي للمؤسسة"

بل عليك جعلها بصورة جذابة مثل

(تعديلات هامة لنظام التأمين الصحي بالمؤسسة) أو (نظام التأمين الصحي أصبح أسهل)

وحقيقة الأمر أن هذا الأسلوب الجذاب والذي يبدأ بسطر الموضوع ينقلنا إلى الغرض من المذكرة وكيفية جعله فعالاً

الغرض من المذكرة وكيفية جعله فعالاً

لا توجد صيغة ثابتة لكتابة المذكرات ولكن عليك أن تضع في الاعتبار أن :

المذكرة ليست أوامر من جهة عليا لا تضع في الاعتبار الأمور الانسانية. ولكن استخدمها لتقل الانطباع بأنك تدعم إلى وجود فريق عمل ومحاولة منك أن تجعل زملاءك باستمرار مطلعين على مجريات الأمور.

ومن هنا يجب أن يحتوى جسم المذكرة على بعض المقومات التي تضمن نجاحها وهي:-

. * أن تضمن المذكرة الإستحواذ على إهتمام القارئ أو إثارة إنتباهه.

. * أن يحدث بعد ذلك إهتمام لدى القارئ بالموضوع

. * أن تلبى المذكرة رغبة لدى القارئ.

. * أن تؤدي صيغة المذكرة إلى حث القارئ على الفعل.

هناك قاسم مشترك بين جميع أنواع المذكرات والذي يقلل من فاعليتها وهو **نبرة السلطة** الذي يعتبر البعض انه يعطى للمتلقى إحياء بالقوة

ولكن على العكس من ذلك فهو يعطى انطباعا بالقسوة وإساءة استخدام القوة.

مثال:

" يجب على العاملين أن يلتزموا بمواعيد الانصراف وذلك في تمام الساعة الرابعة تماماً وسيقوم كل موظف بالقيام بنوبتية وفقاً للجدول المرفق وسيتم العمل يوم الجمعة وسيتم صرف عمولات عن العمل في أيام الجمعة والعطلات الرسمية ولهذا لن يتم صرف أجر إضافي مقابل أيام النوبتية "

ونلاحظ في الصيغة السابقة أنها أوامر خالية من نبرة المشاعر الإنسانية وتميل تجاه القوة.

مثال

" الزملاء الأعزاء :

أعرف ما نعانيه من مشاكل الوصول لمكان المؤسسة والمغادرة ولكن رجاء الالتزام بمواعيد الانصراف ، وعلى الرغم من أنني مثلكم لا أحب العمل أيام الجمعة والالتزام بنوبيجيات ولكننا مضطرين إلى ذلك، وستقدر الشركة مجهوداتكم عن العمل الإضافي يوم الجمعة. لذا يرجى الالتزام بما سبق "

ونلاحظ هنا أن هذا هو أحد الأساليب الضعيفة لكتابة المذكرات وهو لغة سلبية يظهر كاتب المذكرة كما لو كان أسيراً لقوى أخرى تحتم عليه كتابة هذه المذكرة

مثال:

" بناء على ما تم مناقشته بقسم الإنتاج وضماناً منا لجودة العمل بمؤسستنا العريقة يرجى الالتزام بمواعيد الانصراف في تمام الساعة الرابعة. وأنتى أعرف أن العمل بنظام النوبيجيات وأيام العطلات يمثل مشقة ولكننا يجب علينا جميعاً أن نعترف أنه النظام المناسب لتوزيع عبئ العمل علينا الالتزام به وعلى الرغم من مشقة هذا النظام فإنه يتيح لكم الحصول على قدر أعلى من العمولة.

أقدر لكم تعاونكم والتزامكم تجاه فريق عمل قسم الإنتاج"

ويظهر في هذه المذكرة النجاح في التحدى أن تكتب مذكرة تجذب انتباه القارئ وتحقق أهداف المؤسسة .

بعض أنواع المذكرات

1- المذكرات التي نكتبها لإبلاغ الأفراد والجماعات عن التغييرات في السياسات والخطط بالمؤسسة والتي تساعد على جعل أعضاء المؤسسة في تناغم.

وفي هذا النوع من المذكرات يجب أن تتضمن المذكرة جزئين رئيسيين هما:
* تفسير السياسات الجديدة أو التغييرات و توضيح كيفية تأثير هذه التغييرات على قارئ المذكرة
* ما يجب عليه اتخاذه حيالها.

2-المذكرات المستخدمة في حالة الأزمات والمواقف العاجلة.

وهنا يجب الأخذ في الاعتبار مايلي:-

- 1- أن توفر التعليمات والمعلومات بوضوح وباختصار.
- 2- مهاجمة الإشاعات الهدامة.
- 3- مراعاة الاحتفاظ بتماسك الفريق وروح العمل.
- 4- يجب تجنب لغة التهديد والوعيد وتوقع الكوارث ولكن في نفس الوقت لا تقلل من خطورة المشاكل.

مثال :

التاريخ : 16 / 11 / 2010

إلى : العاملين بقسم المبيعات

من : محمد أحمد محمد، مدير المبيعات

الموضوع: نحو ازدهار وتقدم المؤسسة

الحمد لله أن الحريق الذي وقع ليلة البارحة لم يؤدي لتلفيات واقتصر على تلف بعض المعدات التي تم تقييمها من قبل الإدارة ، ولهذا فلا بد من إنجاز شئتين ضرورين هما:

1- علينا الإتصال بالعملاء .

- 2- علينا مراجعة ملفاتنا واستعادة أكبر قدر منها.

وكلما أسرعنا في هذا كان عودتنا لمعدلات إنجازنا أسرع ويجب أن تتضمن مكالماتكم الهاتفية مع العملاء النقاط المرفقة بالمذكرة وعند التكم مع العملاء يجب أن لا نقلل من خطورة الحريق أو نبالغ به وعلينا التركيز على استمرارية الخدمة المتميزة بمؤسستنا.

شكراً علم , معاونتكم للمؤسسة وتقديم أقصم , مافهم , وسعكم فم , هذا الوقت العصيب

3- بعض انواع المذكرات يكون هدفها المشاركة في حلول لمشكلة معينة
وهنا يجب أن تتضمن:-

- 1- طلب المعاونة.
- 2- تفسير موجز المشكلة بوضوح.
- 3- طلب التزود بالاقتراحات والحلول.
- 4- تعبير عن الإمتنان.

4- المذكرات للاقتراحات من أهم وسائل دعمك لوضعك في مجال
عملك هو الأفكار والاقتراحات الجيدة

وهنا يجب أن تكون مذكرة الاقتراح تعتمد على منطقية وموضوعية
الاقتراح وليس التعاطف معه ولذا يجب أن تشمل الأتي:

- 1- تحديد موضوع الاقتراح.
- 2- شرح المشكلة أو الموقف الذي يتناوله الاقتراح.
- 3- عرض الاقتراح وشرحه بوضوح.
- 4- الإسراع باتخاذ القرار الذي يتضمن الدعوة لعقد إجتماع لمناقشة
الإقتراح أو التصويت له أو ما شابه ذلك.

وعليك أن تضع في الاعتبار:-

- أن يكون عرض اقتراحك من منطلق اهتمام المؤسسة ومصلحتها
وليس لخدمة مصالحك الشخصية.
- الإسراع باتخاذ الإجراءات.
- الإقرار بأن في الكثير من الحالات يكون الإجراء عبارة عن اجتماع
أو مناقشة.

والآن عليك الاسبوع القادم ان تقدم مذكرة اقتراح مقدمة
لرئيسك بالعمل

أ. محمد محمد محمد

تتبنى فيها احد الافكار لرفع مستوى المبيعات بالمؤسسة.

(افترض نشاط المؤسسة كاي نشاط زراعي يناسبك)



مع تمنياتي
بالتوفيق

