



مراجعة الوحدة الأولى

مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

المعلمة : نجود دحمان

الدرس الأول ..

الكتابة في مستندات الأعمال







أنواع مستندات الأعمال الرقمية

تستخدم للتواصل داخل وخارج الشركة بحيث تحدد الرسالة المرسل والمستقبل وتحتوي على الموضوع وتنسيقها.		رسائل البريد الإلكتروني:
تستخدم في التواصل بين المؤسسة واطراف أخرى منسقة بنمط معين بترويسة خاصة بالشركة وخط ولون ثابت.		خطابات الأعمال:
تعرض بتنسيق أكثر رسمية تحتوي على موضوعات متنوعة مثل البيانات المالية وتتضمن تقارير دورية.		تقارير الأعمال:
تستخدم لإجراء المعاملات التجارية مع العملاء. وتكون بصورة نموذج كنموذج طلب أو فاتورة.		مستندات المعاملات
تستخدم لإدارة الأعمال لإبقائها في إطار الميزانية، بحيث يقوم محاسبو الشركة بإعدادها.		المستندات المالية

الصيغة الرسمية وغير الرسمية في كتابة مستندات الأعمال

<h2>الصيغة الرسمية</h2>	<h2>الصيغة غير الرسمية</h2>
<p>هي التواصل الذي يركز على التعبير المهني مع التركيز على الأدوار والبرتوكول والوضع المهني ، يتميز بمفرداته وبيناء الجملة نحويا. يتم استخدام المفردات بدقة وتركيز مما يعزز الصيغة الرسمية للخطاب أو المستند.</p>	<p>تتضمن الصيغة غير الرسمية استخدام الكلمات والتعبيرات اليومية الشائعة، حيث تشبه التواصل الكتابي الذي يتم بشكل يومي بين الأشخاص ذوي العلاقة الوثيقة بينهم، وهي لا تغني عن خلوها من الاحترام أو عدم وجود ضوابط معينة.</p>

أساسيات كتابة مستندات الأعمال

<p>ترتيب الكلمات بطريقة تسمح للقراء بالوصول إلى المحتوى بسهولة وبطريقة منطقية.</p>		<p>سهولة القراءة</p>
<p>يتم تصميم مستندات الشركة كوضع الشعار بأعلى المستند وعنوان المستند في منتصف الصفحة واسم المستلم بخط عريض</p>		<p>التناسق</p>
<p>تنشئ الطباعة الجيدة تسلسلا هرميا مرثيا قويا لتضفي نوعا من التوازن كاختيار نمط الخط والمظهر والتركيب</p>		<p>الطباعة</p>
<p>يعتبر مظهر الصفحة مهما للغاية لأنه يضمن الاتساق ويجعل المستند أكثر قابلية للقراءة ويعزز من مصداقية كاتب التقرير ومحتوى المستند.</p>		<p>مظهر الصفحة</p>

عناصر الأسلوب الجيد في كتابة مستندات الأعمال

كن موجزا - كن واضحا- كن إنسانا

تنسيق مستند الأعمال

استخدم الخطوط الحديثة أو الاعتيادية	
استخدام فقرات متباعدة	
محاذاة النص إلى اليمين	
استخدام لون مختلف وحجم خط أكبر للعناوين	

تعتمد كل شركة أو مؤسسة تنسيق خاص بها
(ألوان - خط)

ولون للخط ليستخدم في شعارها ومستنداتها، **لماذا؟**

لأن هذه الميزات تشير إلى هويتها الخاصة.

من أنواع المستندات

تتطلب وجود أرقام الصفحات وصفحة الغلاف.	تقارير الأعمال	
يتم ضبط كامل النص إلى اليمين وبفراغ واحد فقط بين الفقرات.	خطابات الأعمال	
تتكون من صفحة واحدة فقط وبحجم خط يصل إلى ١٢ نقطة مع هوامش لا تقل عن ٥,٠ بوصة من جميع الاتجاهات.	السيرة الذاتية الاحترافية	
الحذر من الروابط المعطلة أو المرفقات المفقودة أو المعلومات الغير الصحيحة.	رسالة بريد إلكترونية رسمية	

المبادئ الأربعة الأساسية في تصميم مستندات الأعمال

التقارب	تجميع العناصر ذات العالقة مع بعضها البعض
التكرار	تكرار بعض العناصر المرئية المختارة للتصميم في جميع أنحاء المستند
المحاذاة	موضع للعناصر في المستند (ترتيب العناصر في خط مستقيم)
التباين	استخدام الألوان بحذر، والحرص على التوازن في تباين العناصر

حدد صح أو خطأ

يشير مصطلح " مستندات الأعمال " إلى الأنواع المختلفة من المستندات والتقارير التي تستخدمها الشركات أو المؤسسات أثناء تنفيذ عملياتها

- صواب
- خطأ

" المستندات الرقمية " هي مستندات يتم إنشائها وتعديلها أو معالجتها بواسطة برامج معينة :

- صواب
- خطأ

يجب أن يكون لدى كل موظف في الشركة عنوان بريد إلكتروني رسمي خاص بالعمل والذي يستخدم اسم الشركة كمجال (Domain) بدلاً من حساب (Gmail) :

- صواب
- خطأ

مستندات الأعمال تنحصر في نوع واحد فقط :
○ صواب
○ خطأ

تعرض تقارير الأعمال المعلومات بتنسيق أكثر رسمية من الخطابات :

○ صواب
○ خطأ

تستخدم الشركة أو المؤسسة المستندات المالية لإبقائها في إطار الميزانية المحددة :

○ صواب
○ خطأ

الصيغة المستخدمة في صياغة المستندات والمخاطبات الخاصة بالأعمال هي الصيغة الرسمية فقط :

○ صواب

○ خطأ

تعتمد الصيغة المناسبة لمستند العمل على طبيعة المستند والجهة الموجه لها :

○ صواب

○ خطأ

يعد اتساق هيكلية التقرير (التنسيق) ضرورياً لتأثير وفعالية كتابة الأعمال :

○ صواب

○ خطأ

ينبغي عند تنسيق مستندات الأعمال بشكل عام الحفاظ على البساطة بحيث يبقى محتوى المستند هو محور تركيز القارئ ومصعب اهتمامه :

- صواب
- خطأ

خطابات الأعمال تتطلب وجود أرقام الصفحات وصفحة الغلاف :

- صواب
- خطأ

السيرة الذاتية الاحترافية تتكون عادة من صفحة واحدة فقط وبحجم خط يصل إلى ١٢ نقطة :

- صواب
- خطأ

اختيار من متعدد

تستخدم للتواصل مع موظفين في شركات أو مؤسسات أو جهات أخرى :

- رسائل البريد الإلكتروني
- خطابات الأعمال
- تقارير الأعمال
- مستندات المعاملات

تستخدم عادة في التواصل بين المؤسسة والأطراف الخارجية :

- رسائل البريد الإلكتروني
- خطابات الأعمال
- تقارير الأعمال
- مستندات المعاملات

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

- التناسق
- الطباعة
- سهولة القراءة
- مظهر الصفحة

يطلق فن ترتيب الحروف والنصوص بطريقة تجعل النسخة مقروءة وواضحة
وجاذبة بصرياً للقارئ على

- سهولة القراءة
- التناسق
- الطباعة
- مظهر الصفحة

يشير إلى الترتيب المحدد للصور والنصوص والعناصر الأخرى في الصفحة :

○ سهولة القراءة

○ التناسق

○ الطباعة

○ مظهر الصفحة

الدرس الثاني ..

مبادئ تصميم مستندات الأعمال



عناصر تصميم المستند



القوائم والجداول



العناصر المرئية



الألوان



المساحات الفارغة



طباعة النص

مفهوم طباعة النص

هي فن ترتيب الحروف والنصوص بطريقة تجعل المستند مقروء وواضح وجذاب بصريا للقارئ.

بالنظر إلى النص، يجب أن يكون تصميمه دقيقا مع التركيز على استخدام أنماط النص مثل (الخط الغامق النص المائل أو المسطر)

BU

لماذا ؟

لجذب انتباه القراء دون الإفراط في استخدامها.

اعتبارات يجب أخذها بالحسبان فيما يتعلق باستخدام النص والخطوط عند تصميمك للمستند

العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية

تباعد النص

حجم الأحرف

العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية

العناوين الرئيسية :	العناوين الفرعية:
بمثابة إرشادات التصفح للقارئ عند استخدامها بشكل فعال، يمكن استنباط الهدف من المستند بأكمله وتوجيه القارئ لأهم النقاط مباشرة	تسهم في تجزئة مقاطع النصوص الطويلة غير المريحة في القراءة

يجب تنسيق العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية بخط عريض فقط دون استخدام التسطير في نفس الوقت واستخدام مسافة متساوية من الفقرة لجميع العناوين والعناوين الفرعية.

تباعد النص
يوصى بتجنب التعديلات اليدوية على إعدادات تباعد النص.
حجم الأحرف
يجب أن تكون الحروف كبيرة بما يكفي لقراءتها بسهولة.

المساحات الفارغة

تشير المساحة الفارغة إلى أجزاء الصفحة التي لا يوجد بها نص أو صور

ما الغرض من استخدام هذه المساحة ؟

- لإعطاء شعور بالراحة للقارئ حيث أن تراكم الكثير من العناصر في الصفحة يؤدي إلى الإرباك وتشتت الانتباه عن محتوى المستند ومظهره العام .
- تستخدم أيضا لتوجيه القارئ إلى أجزاء مهمة من المحتوى.

الألوان

تستخدم الشركات أو المؤسسات مجموعات من الألوان في شعارها أو تصميم مستنداتها للتعبير عن هويتها. وفي نقل رسائل محددة إلى عقل المشاهد.



العناصر المرئية

ما الفرق بين التصميم الجرافيك والرسومات التوضيحية؟

<p>صور حقيقية لأشياء أو مواقف محددة تمنح المستند ميزة الواقعية عيها هو التفاصيل الدخيلة التي قد تظهر في الصورة</p>	<p>الصور الفوتوغرافية</p>	
<p>تستخدم لتمثيل أشياء غير واقعية أو أشياء حقيقية يصعب تصويره والتي تظهر الأجزاء التي يحتاج القارئ إلى رؤيتها فقط</p>	<p>الرسوم التوضيحية</p>	
<p>تستخدم لإظهار معلومات إحصائية على شكل معلومات مرئية يسهل فهمها وتكون الرسوم البيانية والمخططات واضحة وسهلة الفهم بالنسبة للقارئ</p>	<p>المخططات والرسوم البيانية</p>	

حدد صح أو خطأ

يعد برنامج سكريبوس (Scribus) من برامج تصميم مستندات الأعمال :

- صواب
- خطأ

تشير المساحة الفارغة إلى أجزاء الصفحة التي يوجد بها نص أو صور :

- صواب
- خطأ

يمكن أن تتخلل الفقرات الطويلة بعض المساحات والأسطر الفارغة لتلافي مشكلة تراص الكلمات والأسطر

- صواب
- خطأ

○ **صواب** تعتمد كل شركة لوحة ألوان فريدة خاصة بها حيث تشكل الألوان هويتها
○ خطأ

○ **صواب** تشير العناصر المرئية إلى أي كائن رسومي أو بصوري في المستند :
○ خطأ

يتم استخدام العناصر المرئية في المستند لجذب انتباه القارئ ولدعم أو تلخيص أو تقديم شرح
يتعلق بالموضوع العام للمستند

○ **صواب**
○ خطأ

○ **صواب**
○ خطأ

يمكن استخدام برنامج سكريبوس (Scribus) دون اتصال انترنت

اختيار من متعدد

يطلق فن ترتيب الحروف والنصوص بطريقة تجعل النسخة مقروءة وواضحة وجاذبة بصرياً للقارئ على :

- طباعة النص
- المساحات الفارغة
- العناصر المرئية
- الألوان

تستخدمها الشركات أو المؤسسات في شعارها أو في تصميم مستنداتها للتعبير عن هويتها :

- المساحات الفارغة
- الألوان
- العناصر المرئية
- القوائم والجداول

صور حقيقية لأشياء أو مواقف محددة تمنح المستند ميزة الواقعية :

- الصور الفوتوغرافية
- الرسوم التوضيحية
- المخططات
- الرسوم البيانية

تستخدم لتمثيل أشياء غير واقعية أو أشياء حقيقية يصعب تصويرها :

- الصور الفوتوغرافية
- الرسوم التوضيحية
- المخططات
- الرسوم البيانية

تعد وسيلة فعالة جداً في جذب عين القارئ ولكن الإفراط في استخدامها يضعف من تأثيرها :

- المساحات الفارغة
- الألوان
- العناصر المرئية
- القوائم والجداول

يعد برنامج سكريبوس (Scribus) برنامج نشر مكتبي :

- مجاني مغلق المصدر
- مجاني مفتوح المصدر
- غير مجاني مغلق المصدر
- غير مجاني مفتوح المصدر

الدرس الثالث .. نماذج الأعمال ١



مفهوم نموذج الأعمال

هو مستند منظم بترتيب محدد، يستخدم لجمع المعلومات بطريقة منطقية و ذات مغزى. تأتي النماذج في نسخ رقمية أو مطبوعة ومع العديد من أنواع

المستندات المختلفة.



أذكرني أمثلة على ذلك ؟



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



الهدف من النموذج
هو جمع المعلومات التي تحتاجها الشركة أو المنظمة.

مفهوم أداة جمع البيانات

هي عبارة عن نموذج منظم أو أداة تسمح بإدخال
البيانات المتغيرة في مساحات فارغة

تكون النماذج على شكل :



ملفات PDF

أو



Word (docx.)

أو أي من التنسيقات الشائعة الأخرى بمثابة نسخة إلكترونية من النموذج المطبوع.

يجب الإجابة عن الأسئلة التالية قبل البدء بتصميم النموذج

ما الغرض من النموذج؟

ما المشاكل التي يعالجها النموذج؟

من سيقوم بتعبئة النموذج بالبيانات؟ ومن سيقوم تلك البيانات؟

متى نحتاج إلى هذا النموذج؟



قارن بين النماذج المطبوعة والالكترونية

النماذج المطبوعة	النماذج عبر الويب
لا تشترط بعض النماذج إكمالها بصورة فورية، ومن السهل أخذ المستند المطبوع وإكماله في وقت لاحق دون الحاجة إلى التواجد في نفس الموقع أو البرنامج مرة أخرى	يمكن تخزين نماذج الويب بصورة فورية في قاعدة البيانات
على الرغم من أن التوقيعات الرقمية تحظى بقبول واسع إلا أن هناك عقود وإفادات خطية ومراسلات رسمية أخرى تتطلب التوقيع بخط اليد	يمكن لنماذج الويب إرسال إشعارات الاستلام بالبريد الإلكتروني
يمكن إكمال النماذج الورقية وقراءتها من أي مكان بدون اتصال بالإنترنت	التحقق من تلقاء نفسها من عدم ترك الحقول فارغة، ومن إدخال النوع المناسب من المعلومات. وتتميز بسهولة معالجة البيانات وتحليلها

مفهوم نموذج فاتورة بيع

هو مستند يستخدمه العملاء لطلب البضائع من تاجر الجملة أو الشركة المصنعة أو بائع التجزئة، ويتم استخدامه في الغالب من قبل الشركات التي تشتري المنتجات بكميات كبيرة، وهو نموذج أيضا لجمع البيانات **لماذا؟**

لأنه مستند ذو مظهر احترافي يوفر مساحات لإدخال معلومات عن المنتج ومرحلة العملية ورقم الدفعة أو الحصة كما أن له عنوانا وصفيا ويوفر مساحة لتضمين اسم جامع البيانات أو الأحرف الأولى منه.

حدد صح أو خطأ

تعد نماذج الأعمال بمثابة العمود الفقري لأي عملية إدارية تتطلب جمع بيانات بصورة تتيح استرداد هذه البيانات مستقبلاً :

- صواب
- خطأ

تكون النماذج على شكل ملفات PDF أو (.docx) Word أو أي من التنسيقات بمثابة نسخة إلكترونية من النموذج المطبوع :

- صواب
- خطأ

تعد نماذج الويب شائعة الاستخدام بشكل خاص على شبكة الويب العالمية وذلك لسهولة إنشائها باستخدام لغة HTML :

- صواب
- خطأ

يمكن تخزين النماذج المطبوعة بصورة فورية في قاعدة البيانات :
○ صواب
○ خطأ

يمكن لنماذج الويب إرسال إشعارات الاستلام بالبريد الإلكتروني :
○ صواب
○ خطأ

يمكن إكمال النماذج عبر الويب وقراءتها من أي مكان بدون اتصال بالإنترنت :
○ صواب
○ خطأ

يعد نموذج فاتورة البيع الأكثر استخداماً من النماذج المطبوعة أو النماذج عبر الويب الذي تستخدمه الشركات
○ صواب
○ خطأ

اختيار من متعدد

مستند منظم بترتيب محدد يستخدم لجمع المعلومات بطريقة منطقية وذات مغزى :

- ملف الأعمال
- مستند الأعمال
- نموذج الأعمال
- سجل الأعمال

عبارة عن نموذج منظم أو أداة تسمح بإدخال البيانات المتغيرة في مساحات فارغة :

- أداة جمع البيانات
- جدول البيانات
- المستندات
- الرسوم البيانية

في دليل تصميم النموذج : تجنب استخدام الأحرف الكبيرة عند الكتابة بالإنجليزية لصعوبة قراءتها ولإبطائها لعملية القراءة . يعبر عن :

○ أنماط الكتابة

○ الشعار

○ عنوان النموذج

○ اللغة البسيطة

في دليل تصميم النموذج : استخدام المساحة الفارغة للمساعدة في توجيه القارئ وفي فصل الأقسام ولإضفاء مظهر مرتب على النموذج . يعبر عن :

○ أنماط الكتابة

○ الخطوط والمسافات

○ عنوان النموذج

○ اللغة البسيطة

في دليل تصميم النموذج : اتباع قواعد الشركة باستخدام التصميم والحجم والألوان المعتمدة الخاصة به وتجنب تغييره . يعبر عن :

- أنماط الكتابة
- الخطوط والمسافات
- **الشعار**
- عنوان النموذج

في دليل تصميم النموذج : يفضل أن يقتصر على خمس كلمات فقط ليكون موجزاً ووصفياً . يعبر عن :

- أنماط الكتابة
- الخطوط والمسافات
- الشعار
- **عنوان النموذج**

الدرس الرابع : نماذج الأعمال ٢



مفهوم استطلاع رضا العملاء

يُصمم استطلاع رضا العملاء كنموذج لجمع البيانات لمساعدة الشركات على استطلاع آراء عملائهم بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تقدمها تلك الشركات.

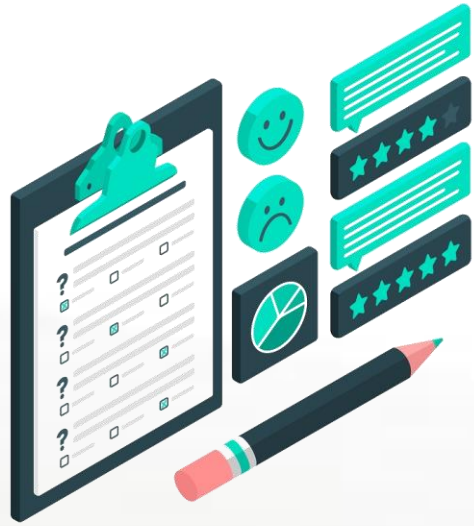


أنواع أسئلة الاستطلاع

أسئلة مفتوحة النهاية	مقياس ليكرت / scale Likert	أسئلة المقياس الثنائي	أسئلة الاختيار من متعدد
<p>يمنح هذا النوع من الأسئلة المستجيبين الحرية الكاملة في كتابة ما يحلو لهم.</p>	<p>هذا النوع يوجد سؤال مثل (ما مدى رضاك؟) ويختار المستخدم رقما من ١ إلى ٥ يمثل مدى رضاه.</p>	<p>تقتصر الإجابة في هذا المقياس على الاختيار بين إجابتين محتملتين، مثل (نعم / لا)، أو (موافق / غير موافق).</p> 	<p>هذا النوع توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار إحداها بناء على رأيه.</p> 

الهدف من استطلاع رضا العملاء

الهدف من الاستطلاع جمع البيانات التي تحتاجها
المنظمة أو الشركة لتحسين المنتجات والخدمات بشكل
استراتيجي ..



حدد صح أو خطأ

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

- صواب
- خطأ

تسمح استطلاعات رضا العملاء للشركات والمؤسسات بتحسين المنتجات والخدمات بشكل استراتيجي

- صواب
- خطأ

هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة التي يمكن استخدامها في استطلاعات رضا العملاء :

- صواب
- خطأ

اختيار من متعدد

من أسئلة استطلاع رضا العملاء وفيه توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار أحدها بناءً على رأيه :

- أسئلة الاختيار من متعدد
- أسئلة المقياس الثنائي
- مقياس ليكرت
- أسئلة مفتوحة النهاية

من أسئلة استطلاع رضا العملاء وفيه تقتصر الإجابة على الاختيار بين إجابتين محتملتين مثل نعم أو لا :

- أسئلة الاختيار من متعدد
- أسئلة المقياس الثنائي
- مقياس ليكرت
- أسئلة مفتوحة النهاية

الدرس الخامس

تقارير الأعمال



مفهوم تقرير الأعمال

هي مستندات صممت بغرض إيصال المعلومات حول أعمال أو مهام أو لتقييم عمليات مالية متعلقة بأداء العمل.

أهداف تقارير الأعمال

- تقديم اقتراحات للإجراءات المستقبلية.
- تقديم استنتاجات حول بعض المسائل أو المشكلات.
- تقديم التقييمات والاستدلالات عند النظر في الحلول والنتائج الممكنة.
- تقديم اقتراحات للتحسين من خلال تطبيق نظريات الأعمال والإدارة.
- فحص المشكلات والمسائل المختلفة في محاولة إيجاد الحلول المحتملة

أنواع تقارير الأعمال

<p>توفر معلومات موضوعية حول مسألة معينة، كما تقدم حقائق غير متحيزة دون شرح الأسباب والنتائج المحتملة للموقف المحدد. مثلا تضمين معلومات عن عدد الموظفين وأدوارهم بالشركة.</p>		<p>التقارير الإعلامية</p>
<p>هذا النوع من التقارير مطلوباً عندما تهدف الشركة إلى اتخاذ قرار مهم حيث يحلل التقرير وضع الشركة ويقدم المعلومات والتفسيرات والاستنتاجات ذات العلاقة، والتي تساعد المديرين في اتخاذ أفضل القرارات.</p>		<p>التقارير التحليلية</p>
<p>تعتبر أكثر شمولاً لتقارير الأعمال، ويتم إعدادها عندما تفكر الشركة بتحقيق هدف جديد. يقوم فريق من الخبراء أو الباحثين بتحليل هذا الهدف ودراسة جميع البيانات والحقائق ذات العلاقة وعرضها بصورة نهائية في تقرير بحثي.</p>		<p>التقارير البحثية</p>
<p>يتم لتوضيح الوضع الحالي لمهمة أو لقسم معين. يتم استخدام تقرير التقدم كتحديث يقدم للشخص الذي يطلب هذا التقرير، وعادة ما يكون هذا الشخص المدير أو المشرف على فريق أو قسم. كتوضيح التقرير الأسبوعي التقدم الذي تم إنجازه على مدار الأسبوع.</p>		<p>تقارير التقدم</p>

الغرض من التقرير

إن الغرض من التقرير هو إعلام القارئ بحالة
أو بمشكلة معينة.



يتكون تقرير الأعمال من مكونات رئيسية وهي كما يلي:

النص الأساسي

يتكون من مقدمة ونص رئيس وخاتمة، ويصف المشكلات والبيانات التي تم الحصول عليها، ويناقش النتائج الهامة

الملخص التنفيذي

الهدف منه هو تقديم لمحة موجزة عن التقرير بأكمله ولا يشترط فيه تقديم معلومات مفصلة

العنوان

الهدف منه إطلاع القراء على مغزى التقرير ويجب أن يكون مختصرا

قائمة المحتويات

تساعد القارئ في العثور على معلومات محددة في التقرير بسرعة. يتم تقديمها عادة كقائمة عناوين مع ارقام الصفحات المقابلة

المراجع

توفر قائمة بالكتب أو مصادر المعلومات الأخرى. يتم سرد جميع العناصر التي تم الاقتباس منها بالترتيب الأبجدي لاسم المؤلف في قائمة المراجع في نهاية التقرير

الملحقات

جزء اختياري ويتضمن أي صور أو مخططات أو بحوث إضافية لم يتم الاقتباس منه بشكل مباشر في النص الأساسي للتقرير.

حدد صح أو خطأ

تقارير الأعمال هي مستندات يتم إنشاؤها بغرض إيصال المعلومات بإيجاز وكفاءة حول أعمال أو مهام محددة أو لتقييم العمليات المتعلقة بأداء العمل :

- صواب
- خطأ

إن الغرض من التقرير هو إعلام القارئ بحالة أو بمشكلة معينة

- صواب
- خطأ

اختيار من متعدد

تعد أداة اتصال رئيسة في الأعمال نظراً لأهميتها في تسجيل ومشاركة المعلومات والقرارات بطريقة فعالة

- مستند الأعمال
- نموذج الأعمال
- استطلاع رضا العملاء
- تقرير الأعمال

أي مما يلي ليس من أهداف تقارير الأعمال :

- فحص المشكلات لإيجاد الحلول المحتملة
- تقديم اقتراحات للتحسن من خلال تطبيق نظريات الأعمال والإدارة
- جمع البيانات لاستطلاع آراء العملاء
- تقديم استنتاجات حول بعض المسائل والمشكلات

توفر معلومات موضوعية حول مسألة معينة :

- التقارير الإعلامية
- التقارير التحليلية
- التقارير البحثية
- تقارير التقدم

عادة يكون هذا النوع مطلوباً عندما تهدف الشركة إلى اتخاذ قرار مهم :

- التقارير الإعلامية
- التقارير التحليلية
- التقارير البحثية
- تقارير التقدم

تعتبر النوع الأكثر شمولاً لتقارير الأعمال :

- التقارير الإعلامية
- التقارير التحليلية
- **التقارير البحثية**
- تقارير التقدم

يتم استخدام هذا النوع لتوضيح الوضع الحالي لمهمة أو لقسم معين :

- التقارير الإعلامية
- التقارير التحليلية
- التقارير البحثية
- **تقارير التقدم**

الهدف منه إطلاع القارئ على مغزى التقرير ويجب أن يكون مختصراً :

- العنوان
- النص الأساسي
- الملحقات
- المراجع

يتكون من مقدمة ونص رئيس وخاتمة ويصف المشكلات والبيانات التي تم الحصول عليها
ويناقش النتائج الهامة :

- العنوان
- النص الأساسي
- الملحقات
- المراجع

يعد هذا الجزء اختيارياً ويتضمن أي صور أو مخططات أو بحوث إضافية لم يتم الاقتباس منها بشكل مباشر في النص الأساسي للتقرير :

- العنوان
- النص الأساسي
- الملحقات
- المراجع

توفر قائمة بالكتب أو مصادر المعلومات الأخرى يتم سرد جميع العناصر التي تم الاقتباس منها بالترتيب الأبجدي لاسم المؤلف في قائمة المراجع في نهاية التقرير :

- العنوان
- النص الأساسي
- الملحقات
- المراجع

قائمة مرتبة أبجدياً بالمفردات المستخدمة في التقرير مع تعريف موجز لمعاني تلك المصطلحات :

- قائمة المصطلحات
- الجداول
- المخططات
- الرسوم البيانية