



برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

دليل المتدرب

برنامج إعداد التقارير الفعالة والاتصال الكتابي

مسار إداري درجة ثالثة



الفهرس

3	أهداف البرنامج التدريبي :
4	مقدمة :
4	الاتصال الكتابي :
5	التقارير
5	تعريف التقرير :
5	أهداف التقارير:
12	المذكرات
13	الخطابات / الرسائل :
14	السجلات

أهداف البرنامج التدريبي :

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى رفع كفاءة العاملين بالدرجة الثالثة وتمكينهم من كتابة التقارير والمذكرات والخطابات بشكل فعال مع القدرة على التمييز بينهم .

وفى نهاية البرنامج التدريبي سيكون المتدرب قادراً على :

- 1- كتابة التقارير بكافة أنواعها .
- 2- كتابة المذكرات .
- 3- كتابة مخاطبات .
- 4- التمييز بين كافة أنواع الاتصال الكتابي .

مقدمة :

الاتصال الكتابي :

الاتصال الكتابي هو شكل من الاتصال يكون من خلال الكتابة ، مثل التقارير، المذكرات، المنشورات، الشكاوي، اللوحات البيانية ، وسائل الإيضاح البصرية، اللوحات الحائطية .

مميزات الاتصال الكتابي :

- تدمج كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي مكتوب، يمكن الرجوع إليه في أي وقت ويوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل
 - تعتبر طريقة منخفضة التكاليف، حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين.
 - تعتبر مرجعاً قانونياً للجهات المعنية في حالة حدوث أية مشكلات أو خلافات حول ما تحتويه عملية الاتصال.
- وفيما يلي نتناول بعض أشكال الاتصال المكتوب التي نعتد عليها في شركتنا .

أولاً التقارير

تعريف التقرير :

التقرير هو أحد أشكال الاتصال الإداري المكتوب الذي يعتمد عليه الكثير من العاملين في شركاتنا في عرض أعمالهم ودراساتهم، وله العديد من التعريفات منها :

- هو عبارة عن عملية اتصال بين طرفين الأول شخص أو عدة أشخاص أو جهة ما، لديه تعليمات وحقائق عن موقف أو مشكلة معينة والثاني شخص آخر أو عدة أشخاص أو جهة ما، يرغب في استخدام هذه المعلومات والحقائق .
 - وثيقة تتضمن دراسة لمشكلة ما أو عرض موضوع ، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التي تسفر عنها الدراسة من أجل تقديم الأفكار والتوصيات.
 - إعلام الغير كتابياً بأمر من الأمور .
- يكمن جوهر أي تقرير ناجح في مدى دقة وإيجاز نقل المعلومات المقصودة إلى القراء المستهدفين.

أهداف التقارير:

- لابد أن يكون هناك هدف أو أهداف واضحة ومحددة ، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:
- إعلام الغير بأمر من الأمور ، فقد يكون الغرض منه تدوين حقائق معينة لأغراض توثيق المعلومات.
- تحريك سلوك الآخرين عن طريق إقناعهم بشيء معين أو بوجهة نظر محددة .
- عرض نتائج بحث أو دراسة لموضوع معين أو مشكله مهمة، ليستفيد من قراءة هذا التقرير كل من اطلع عليه أو تقديم توصيات للعمل ، أو ليكون بمثابة أساس للمناقشة .

أنواع التقارير:

هناك عدة تقسيمات للتقارير وفقاً لعدة معايير وأهمها:

- من حيث الزمن :
- **تقارير دورية:** هي تقارير تصدر على فترات منتظمة، وتُغطي فترة ثابتة من الزمن، وتتحدد من خلال نظام العمل في المؤسسة أو يُخصصها قانون بعينه في بعض الحالات، كرفع التقارير الإدارية والمالية إلى إحدى المؤسسات أو الوزارات أو غيرها من قِبَل مؤسسة أهلية من كُل عام، وهذه التقارير تتنوع من تقارير يومية وأسبوعية، شهرية ورُبَع سنوية، أو نصف سنوية وسنوية، وغالبًا ما يتم تقديمها على أنها منجزات المشروع (على سبيل المثال ، ترسل وكالة تقرير تسويق رقمي إلى العميل كل شهر).

- **تقارير غير دورية** : تقدم لطارئ معين ، ولا ترتبط بزمان معين ومُفاجئ، كوقوع حدث مُعين، ويختلف كل تقرير عن الآخر، وكذلك يُطلق عليها بالتقارير الاستثنائية أو الخاصة أو حتي المُفاجئة، باعتبارها مُرتبطة بحدث مُهم نادر الوقوع، مما يُمثل للمؤسسة أزمة لأحد أنشطتها، وبالتالي يتطلب منها اتخاذ إجراءات خاصة فيها.

• **من حيث الهدف :**

- تقارير المتابعة
- تقارير المعلومات .
- تقارير الدراسات.
- تقارير تقييم الأداء.

• **من حيث المحتوى :**

- مالية
- إدارية
- فنية

• **من حيث الشكل :**

- وصفية: مثل دراسات الجدوى، السوق واتجاهات المستهلكين
- سابقة التصميم: مطبوعة وعلى كاتب التقرير أن يملأ بياناتها مثل الصيانة، تقييم الأداء للعاملين

• **من حيث التوجيه:**

- التقارير الداخلية أى يتم تداوله داخل قسم أو جهة معينة مثل التقارير التى ترفع من الموظفين إلى رؤساء أقسامها أو مديري جهاتهم.
- التقارير الخارجية أى يعد التقرير ليس بغرض تداوله داخل قسم أو جهة معينة ولكن يرفع إلى جهات خارج هذا القسم أو الجهة مثل التقارير التى تعد وترفع إلى الوزارة التابعة لها هذه الجهات.

• **التقارير الشفهية والتقارير المكتوبة:**

- التقارير الشفهية تستخدم بكثرة داخل مجموعة العمل الواحدة حيث يقدم العامل تقريراً شفهياً عن إنجازهِ للمهام الموكلة له من رئيسه، ويستخدم هذا النوع من التقارير فى حالة الاستعجال وعدم وجود وقت يسمح بكتابة التقرير.
- أما التقارير المكتوبة فهى الصورة الغالبة للتقارير حيث يحقق كتابة التقرير العديد من المزايا أهمها إمكانية الإطلاع عليه أكثر من مرة ومن قبل أكثر من فرد أو جهة كما أنه يعطى صورة متكاملة ودقيقة عن الموقف أو المشكلة التى أعد من أجلها لوجود الفرصة أمام معد التقرير لتنظيم الأفكار والمعلومات.

كيفية إعداد التقرير:

قبل البدء في كتابة تقرير لابد من التحضير أو جمع البيانات اللازمة ، حدد من يتوقع أن يقرأ التقرير وكيف يمكن أن يستخدمه القارئ، حيث سيتأثر محتوى وشكل التقرير بشكل كبير بما إذا كان مكتوباً للمتخصصين أو غير المتخصصين ، وما إذا كان مستنداً داخلياً لعدد محدود من الأشخاص أو تقريراً للتوزيع العام، ووفقاً للغرض المطلوب من أجله . ثم اجمع البيانات من المستندات والأدلة والإحصاءات والمعلومات الأخرى التي قد تكون مفيدة، ثم قم بتنظيم وتحليل وتقييم البيانات التي تم جمعها ، واختيار ما هو ضروري. وأخيراً ، ضع خطة عمل بترتيب زمني، أو ترتيب الأهمية ، أو مزيج من الاثنين، ليكون جاهزاً لكتابة التقرير.

ويوجد أربع خطوات أساسية في إعداد التقرير هي:

الخطوة الأولى:

- **تحديد الهدف من التقرير:** يبدأ إعداد التقرير بتحديد الهدف من كتابته وفي العادة تحدد الجهة الطالبة للتقرير الغرض منه، إما إذا لم تحدد ذلك فتكون مهمة معد التقرير صياغته بالشكل الذي يفى جميع الأغراض المحتملة من إعداده.

الخطوة الثانية:

- **تحديد الشخص أو الجهة الموجه إليها التقرير:** وهذه ليست بالمهمة السهلة لإختلاف إمكانيات وقدرات الأفراد الموجه إليهم التقرير.

الخطوة الثالثة:

- **جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإعداد التقرير:** في هذه الخطوة يجب على معد التقرير التعرف على المصادر التي سيجمع منها البيانات والمعلومات واختيار أسلوب أو أكثر من أساليب جمعها. **ومن المصادر التي يعتمد عليها معد التقرير لجميع البيانات والمعلومات:**
 - السجلات والوثائق الرسمية بالجهة التي تحتوى على بيانات ومعلومات تفيد كثيراً في كتابة التقارير.
 - الأفراد الذين لهم علاقة بالموضوع أو المشكلة التي يعد عنها التقرير حيث يكون لديهم بيانات ومعلومات يمكن الاستعانة بها في إعداد التقارير.
 - الكتب المتخصصة والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع حيث يمكن أن يستعين بها معد التقارير وربما تؤدي إلى تسهيل كتابة التقرير.
 - خبرة معد التقرير تلعب هذه الخبرة دوراً هاماً في إعداد التقرير الجيد خاصة إذا كانت مدعمة بالتدريب.

وبالنسبة لطرق جمع البيانات والمعلومات يمكن استخدام أسلوب أو أكثر مما يلي:

- **القراءة:** وهى الاطلاع على الكتب المتخصصة والوثائق والمطبوعات المتوفرة بالجهة وهى اسلوب سهل ويوفر الوقت والجهد للحصول على البيانات والمعلومات وتفيد القراءة فى اعداد خلفية عن موضوع التقرير والاستفادة من النتائج السابقة.
- **الملاحظة الشخصية:** وهى تعتمد على أدراك وذاكرة معد التقرير لتدوين بعض مشاهداته عن الموضوع أو المشكلة ومن الضروري أن يكون لدى معد التقرير قدرة على التمييز بين المعلومات الهامة لإعداد التقرير والتي ستحق التدوين والأخرى التي لا تكون ذات أهمية.
- **المقابلة الشخصية:** وهى تحتاج إلى مهارة فائقة من معد التقرير بحيث يخلق جوا من الصراحة بينه وبين الشخص (أو الأشخاص) الذى يقابله لكي يحقق الهدف من المقابلة.
- **الاستقصاءات:** ويلجأ إلى هذا الاسلوب إذا كانت المشكلة أو الموضوع المراد كتابة تقرير عنه يحتاج إلى جمع بيانات من أفراد كثيرين أو فى مناطق متباعدة حيث يتعذر إجراء مقابلات شخصية معهم.

الخطوة الرابعة:

- وضع الإطار العام:** بعد الإنتهاء من الخطوة السابقة يجد معد التقرير أمامه كمية كبيرة من البيانات والمعلومات وبالتالي يكون محتاجاً لوضع إطار عام للتقرير يخرج بمقتضاه إلى كتابة تقرير جيد. وفى هذه المرحلة توجد ثلاثة مبادئ عامة يجب أن يسترشد بها معد التقرير:
- تذكر الفئة المستهدفة من التقرير باستمرار.
 - التركيز على النقاط الهامة واستبعاد النقاط التي لا تفيد متخذ القرار.
 - ترتيب الأفكار بشكل منطقي ومتوازي مع مراعاة تسلسلها الزمنى إن كان ذلك مهماً.

البناء الهيكلي للتقرير:

لا يوجد هيكل موحد لجميع التقارير بل نجد التقارير تتباين فى الجهة الواحدة ويرجع السبب فى ذلك إلى تنوع الأغراض التي ينشدها التقرير وإختلاف قدرات من يقوم بإعداده ولكن بشكل عام يتكون هيكل التقرير من الأجزاء التالية:

1- الغلاف الخارجى للتقرير:

يجب أن يكون الغلاف الخارجى من الورق المقوى لحمايته من التلف ويفضل أن يكون من الورق الناعم الملون حتى يعطى مظهراً جميلاً للتقارير وأهم ما يضمنه الغلاف الخارجى التقرير:

اسم الجهة – موضوع التقرير – اسم من يوجه إليه التقرير- تاريخ إعداد التقرير ورقمه – تصنيف التقرير (سرى مثلاً)

وبالرغم من ذلك يجب عدم حشو الغلاف بالمعلومات حتى لا يفقد جاذبيته وفي حالة التقرير صغير الحجم لا يشترط أن يكون له غلاف وفي هذه الحالة تذكر البيانات السابقة في مقدمة الصفحة الأولى.

2- المقدمة:

تحدد المقدمة ما تخطط لقوله وتوفر ملخصاً موجزاً للمشكلة قيد المناقشة ، يجب أيضاً أن يتطرق بإيجاز إلى استنتاجاتك ، وتحتوى على البيانات والمعلومات التالية:

عنوان التقرير – الغرض من كتابته – الجهة التى طلبت التقرير أو التي يوجه إليها – تاريخ طلب الجهة إعداد التقرير – اسم القائم بإعداد التقرير وجهة عمله – تعريف المصطلحات الفنية المستخدمة فى التقرير – محتويات التقرير – المشكلات التى تعرض لها من قام بإعداد التقرير.

3- متن التقرير:

هو أهم جزء فى التقرير ويتضمن الأجزاء التالية:

الوصف والتحليل وهو يحتوى على جميع التفاصيل المتعلقة بالموضوع والمشكلة بداية من سرد البيانات والحقائق عنها ثم مناقشتها وتفسيرها والهدف من ذلك تشخيص الوضع الراهن لهذا الموضوع أو المشكلة وحتى تكون هذه النتائج منطقية فلا بد أن تتماشى مع الحقائق والمعلومات كما يجب دعمها بالأرقام والأدلة الواضحة.

النتائج: وفى هذا يسرد معد التقرير النتائج التي تؤول إليها الوصف والتحليل للوضع الراهن وحتى تكون هذه النتائج منطقية فلا بد أن تتماشى مع الحقائق والمعلومات التي تم سردها في الجزء الأول (الوصف والتحليل).

المقترحات: فى كثير من الأحيان يكلف طالب التقرير معده بوضع توصيات أو مقترحات لمعالجة الموضوع أو المشكلة التى يتناولها التقرير فى هذه الحالة يجب أن يراعى معد التقرير سهولة توصياته ومقترحاته ووضوحها حتى يمكن ترجمتها إلى قرارات يسهل تطبيقها.

4- ملخص التقرير:

إذا كان التقرير كبيراً يجب إعداد ملخص له بحيث إذا أقتصر عليه القارئ استطاع أن يلم بمحتوى التقرير، وفى العادة فإن معظم المديرين يفضلون التقارير الصغيرة أو التقارير الكبيرة التى تحتوى على ملخص لها.

5- الملاحق:

ترفق بالتقرير لتدعيمه وإذا حذفته منه لا تؤثر عليه وتوضع الملاحق فى نهاية التقرير، حتى لا يقطع تسلسله ولكن يجب الإشارة إلى أى ملحق فى متن التقرير.

ومن أمثلة الملاحق: الأستقصاءات، الجداول، الصور، المراسلات، الرسوم الهندسية ... الخ، وفى الوقت الحاضر تعتمد التقارير على استخدام الرسوم التوضيحية لتوضيح بعض الأفكار والنقاط التى وردت بها حيث

يميل كثير من المديرين إلى الاطلاع على التوضيحات أكثر من البحث في المعلومات التفصيلية كما أن الرسوم التوضيحية تساعد في عقد المقارنات خاصة إذا كان التقرير تغطي فترة زمنية طويلة، مثلاً إنجازات جهة ما لفترة معينة.

6- خاتمة التقرير :

تختم التقارير وفقاً للهدف منها بإحدى العبارات مثل :

- برجاء الإطلاع أو العلم أو الإحاطة
- يرجى الحفظ والاستفادة منه عند اللزوم
- نرجو إبداء الرأي والإفادة
- برجاء الموافقة على المقترحات أو التوصيات
- مطروح للدراسة تمهيداً للمناقشة

مرحلة الكتابة والمراجعة والطباعة :

وهي صياغة وإخراج التقرير وتليها مرحلة المراجعة ثم مرحلة الطباعة، والإخراج العام للتقرير.

وفي تلك المرحلة يراعي عدة اعتبارات عند الصياغة لكي يكون التقرير دقيق ومفهوم ، وهي :

- ابتعد عن الجملة المبنية للمجهول
- تجنب العبارات السلبية
- الإيجاز والاختصار
- مراعاة الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم
- كل فكرة في فقرة
- يمكن احتواء التقرير على عناوين رئيسية وفرعية
- في حالة أن التقرير عدة صفحات .. لا تنسى ترقيم الصفحات
- مراعاة ترك هوامش كافية وخاصة على الجانب الأيمن .
- مراعاة جودة الطباعة .
- مراعاة المسافات بين الأسطر وال فقرات.
- التقارير لا يكتب بها تحيات : (تحية طيبة .. وبعد / بعد التحية ، وتفضلوا بقبول وافر التحية).
- كتابة التقارير تركز على وصف ونقل الوقائع والأحداث الفعلية للمشكلة أو الموضوع.
- المعلومات المعروضة في التقارير ليست خاضعة لذوق ورأي الكاتب.

- أن يكونَ التقرير كاملاً (ماذا – متى – أين – كيف - ولماذا) .
- وضح تاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته.
- قد يطلب من معد التقرير تضمين مقترحات أو توصيات لتساعد طالبي التقرير ومتخذي القرار ويجب أن يراعي أن يكون بعيد عن التحيز، وأن يكون حذراً من غرض الآراء الشخصية.

نشاط (1)

ثانياً المذكرات:

- هي عبارة عن تقرير صغير يتضمن عرض موضوع معين أو مشكلة معينة وعرض اقتراح لحلها بأسلوب متسلسل.
- هي أكثر وسائل الاتصال الكتابية شيوعاً في مجال الأعمال والصناعة ، وحتى وقت قريب كان استخدام المذكرة مقصور على المراسلات الداخلية في الشركات والمصالح والهيئات ، أما الآن فإنها تستخدم بدرجة أكبر بين الشركات المختلفة وبين المصالح والهيئات.
 - والهدف من استخدام المذكرات هو نقل المعلومات وطلب اتخاذ إجراءات معينة من جانب الآخرين
 - والهدف الأساسي من المذكرة هو توفير الوقت حيث تتم كتابة معظم المذكرات في ظل ضغط العمل حيث يكون على الكاتب أن يحل رسالة أو موقف بسرعة وأن يرد بدقة . ويقوم الكاتب بتقديم معلومات وحقائق مباشرة ومحددة مصحوبة بتعميمات وتوصيات (كلما كان ذلك مناسباً) بهدف تقديم خلفية تكفي للوصول إلى قرار مناسب وإجراء ضروري .

يجب أن تتوافر بعض الخصائص في المذكرات ، منها:

- مناقشة موضوع واحد فقط.
 - الخلو من الشكليات مثل عنوان المرسل إليه ... الخ
 - بيان أسماء المرسل و المرسل إليه والموضوع بأعلى المذكرة.
 - لا يوجد بها تحيات
- والفارق الرئيسي بين المذكرة والخطاب أن المذكرة تتسم بأسلوب يحاول التجرد من العلاقات الشخصية، وتستخدم معظم الشركات والهيئات نماذج مطبوعة للمذكرات .

تتكون المذكرة من :

- تقديم الرسالة الرئيسية
- تقديم خلفية الموضوع
- تقديم التفاصيل
- الوصول إلى النتائج

نشاط (2)

ثالثاً الخطابات / الرسائل :

الرسائل : هي عبارة عن مكاتبات يرسلها شخص عادى أو اعتبارى لنقل أفكار أو موضوع معين أو عقود أو اتفاقات .

ويراعي عند كتابة الخطابات :

- حسن المظهر والتنسيق المناسب والكتابة على ورق جيد وبلون جيد حتى تعطي انطباعاً جيداً عن الشركة.
- استخدام الردود والفقرات النموذجية وهي الردود المعدة سابقاً لترسل في حالات معينة متكررة الحدوث، وهي عبارة عن ردود أو خطابات أعدت بعناية لتقابل ظروفًا معينة.
- يجب الحرص على عدم إرسال نفس الخطاب إلى الشخص نفسه أكثر من مرة مما يكون له أثر سيئ.

مراحل كتابة الخطاب :

- جمع البيانات من القطاعات المختلفة وكتابتها ، واستكمال المعلومات المطلوبة ، والتأكد من صحة الإحالات في حالة أن الخطاب هو رد لخطاب سابق ، ثم صياغتها وكتابتها على الحاسب الآلي .
- تجهيز المرفقات وترتيبها وإثباتها بالخطاب في موضعها والتأكد من الإشارة السليمة لها داخل الخطاب.
- التوقيعات : استكمال التوقيعات أو الأختام إن لزم الأمر، والمراجعة والتعديل إن لزم الأمر .
- مرحلة الإرسال من خلال القنوات المتاحة سواء قسم البريد أو الصادر أو الفاكس أو الإيميلات.

: يتكون الخطاب من

- المقدمة وتشمل خلفية الموضوع
- التفاصيل
- النتائج
- الخلاصة (الهدف من الرسالة)

نشاط (3)

رابعاً السجلات :

هي النماذج المستخدمة لاستلام وتدوين البيانات / المعلومات حتي يتسني مراجعتها والتفتيش عليها والرجوع إليها في أي وقت ، وهي الدليل علي أن الفرد / المؤسسة قامت بالأنشطة المخطط إجراؤها. و يقوم كل موظف بالتعامل مع عدد كبير من هذه السجلات خلال الأعمال اليومية لا سيما في المواقع (محطات / معامل / مراكز تدريب) التي تعمل وفق نظام إداري منضبط مثل الأيزو 17025 والأيزو 9001 بالمعامل ومراكز التدريب أو TSM بالمحطات. ومن أمثلة هذه السجلات (سجلات التشغيل - سجلات الجرعات الكيميائية - سجلات تدوين نتائج التحاليل - سجلات تسلسل حيازة العينات - سجلات حضور دورات تدريبية وسجلات تقييم دورة تدريبية).

أنواع السجلات :

1. سجلات ورقية
2. سجلات إلكترونية مثل استخدام برنامج MARS بالمعامل واستخدام برنامج MASTER بالتشغيل و الصيانة

تعليمات هامة للتعامل بالسجلات الورقية:

1. يجب إصدار سجلات توفي الغرض منها وذلك حسب الاحتياج
2. أن تكون السجلات موحدة بحيز العمل ويتم تحديثها وفق خطط مسبقة
3. أن تحمل السجلات الصفة القانونية والرسمية للشركة
4. أن يتم مراجعة هذه السجلات بشكل دوري
5. أرشفة السجلات وفقاً للقواعد المعمول بها في الشركة وعدم التخلص منها إلا بعد مرور المدة الزمنية المحددة لذلك كما يتم التخلص منها بمعرفة الإدارة المسؤولة .
6. يجب عدم كشط او طمس أي معلومة أو بيان بالسجلات و لكن يكفي شطب الخطأ بخط خفيف و كتابة التعديل بجواره مع إمضاء القائم بالتعديل وذكر تاريخ التعديل.
7. يجب حفظ جميع السجلات في أماكن مخصصة لذلك للحفاظ عليها من التلف أو العبث من غير المسؤولين.
8. يجب أن تكون السجلات متاحة لجميع العاملين في نفس التخصص و مديرهم و فرق المراجعة و التفتيش.

تعليمات هامة للتعامل بالسجلات الالكترونية

1. يجب وضع كلمة سر لكل حاسب آلي بمعرفة كل مسؤل و الاحتفاظ بنسخة مكتوبة منها لدي المدير.
2. يجب الاحتفاظ بنسخ احتياطية من البيانات بشكل مستمر و بدورية قصيرة المدى.

أنواع السجلات الالكترونية

- السجلات الناتجة عن برامج يتم شراؤها من شركات متخصصة مثل برامج تشغيل الأجهزة المعملية وهذا النوع من السجلات يعتبر مؤمن ومحمي بمعرفة الشركة المنتجة و لذلك يمكن التعامل معه دون الحاجة إلي اختبار مدي صلاحية البرمجة .
- السجلات الناتجة عن برامج تم تطويرها بمعرفة المستخدم مثل ملفات الاكسل المستخدمة لعمل رسومات بيانية وهذا النوع لابد من اختبار صلاحية البرمجة قبل الاستخدام.

نشاط (4) أو نشاط (5)

للاقتراحات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)



قام بالإعداد والمراجعة وابداء الرأى للإصدار الثانى من هذا البرنامج:

الشركة القابضة	د/ الحسن الصادق
شركة الدقهلية	د/ أحمد مختار
شركة الفيوم	د/ أحمد ممدوح
شركة الغربية	د/ أيمن العماوى
شركة الغربية	د/ سعيد أحمد عباس الضاحى
شركة الدقهلية	د/ شريف الشافعى
شركة الفيوم	د/ صابر علوانى
شركة الدقهلية	د/ محمد أحمد حامد
شركة مياه القاهرة	أ/ محمد جمال
شركة مطروح	د/ محمد سمير
شركة سوهاج	د/ محمود أحمد السيد عز العرب
الشركة القابضة	د/ محمود جمعه
الشركة القابضة	د/ وائل عبدالرحيم أبو المجد
شركة صرف الإسكندرية	أ/ إسلام فاروق
شركة الشرقية	م/ رانيا محمد أحمد عامر
شركة البحيرة	م/ محمد غنيم
شركة الغربية	أ/ محمود صلاح
شركة الدقهلية	د/ نيفين منصور

*ترتيب الأسماء حسب الأبجدية