

إعادة تدوير الأجهزة الكهربائية



اعداد	
2021206363	حسام الخرمي
2021206394	حسين الخرمي
2021206270	زياد باوزير
2021206393	سارا الاحمد
2021206272	سعيد الشهراني
2021206325	عبد الكريم الصالح
2021206425	علي المبارك
2021206274	محمد المسعود
2021206528	محمد المطيري
2021202650	محمد حمادي

بإشراف/ د. وليد سليمان

الفصل الدراسي الثالث

١٤٤٣هـ - ٢٠٢٢م



١. الاستراتيجية

إعادة استخدام وتدوير النفايات الإلكترونية والكهربائية من خلال استخدام الموارد من خلال الاقتصاد الدائري، بدلاً من استخدام الموارد بنموذج الاستخدام الطولي.

بناء انظمه متكاملة لإدارة مخلفات الأجهزة الإلكترونية وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين والمجتمع وفقاً لمعايير معتمده من خلال بناء الشراكات الفعالة سعياً لتحقيق الاستدامة من خلال الحفاظ على جميع الموارد والتقليل من انتاج النفايات الإلكترونية وتحويلها الى رافد اقتصادي

- إنشاء خط إنتاج خيري تجديد الاجهزة الكهربائية بطاقة انتاج ٢٠٠ جهاز سنوياً بغرض إعادة بيع هذه الأجهزة بسعر التكلفة أو توزيعها على الجمعيات الخيرية خلال عام ٢٠٢٣م

- إنشاء خط إنتاج لاستخراج وإعادة استخدام القطع من الاجهزة التالفة ك قطع غيار بطاقة انتاج متوقعه ٥٠٠ قطعة سنوياً بغرض بيعها على الشركات او متاجر التجزئة او مراكز الصيانة لتوفير التمويل لخط الانتاج الأول وتشغيل المصنع خلال عام ٢٠٢٣م

الجدول رقم: ١

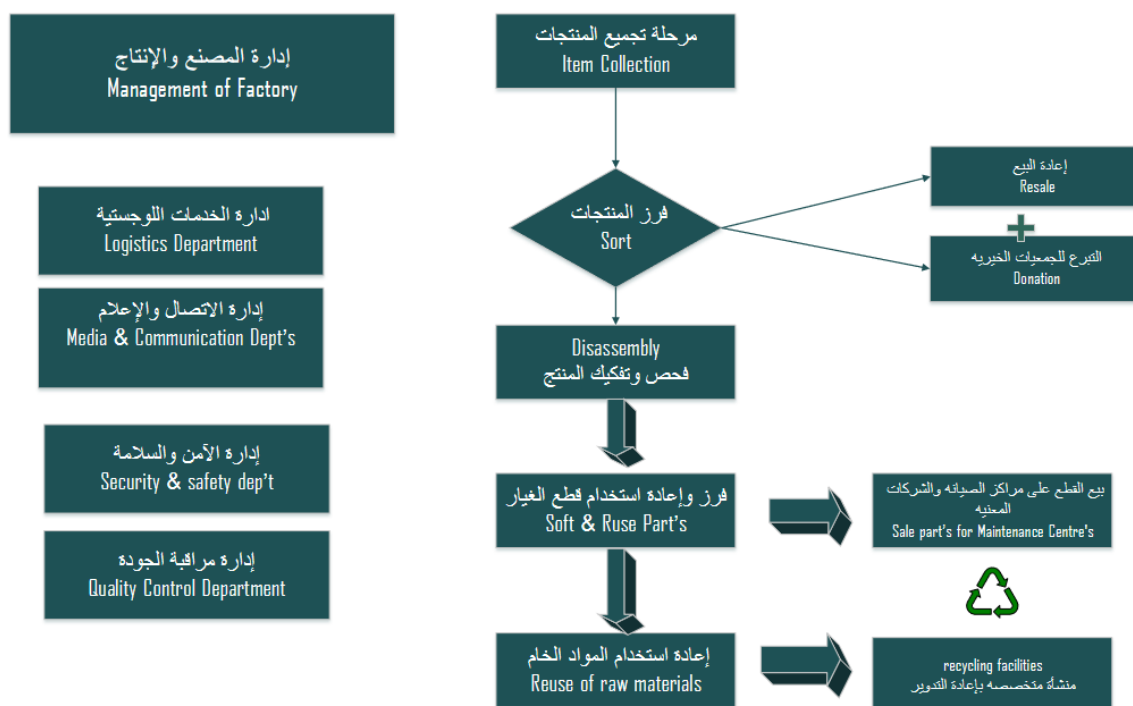
المؤشرات	التقدم	تأخر
المدة الزمنية والميزانية	تقرير أسبوعي بوضع المشروع والمنجزات	عدم دفع مبالغ المقاولين في وقتها عند الانتهاء من مهامهم المجدولة
الجودة	فحص جودة لجميع المعدات المستلمة مع مستنداتها	تقارير عدم المطابقة او الالتزام
الجودة	التخطيط الهندسي لجميع مراحله اختبار الجودة للتأكد من الالتزام بمتطلبات المشروع	زيادة عدد ملاحظات الجودة على المشروع بشكل كبير

الجدول رقم: ٢

إعادة تدوير الأجهزة الكهربائية						أسم المشروع		
يحدد من قبل مجلس الادارة		مدير المشروع		مجموعة من الخريجين		مالك المشروع		
٢٠ يونيو ٢٠٢١						تاريخ اعتماد المشروع		
إنشاء منشأه صناعيه لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية ومعالجتها والحصول على الربح من بيع المواد المُنْتِجة من عملية إعادة التدوير ليتم بيعها كمواقد قابلة لإعادة التدوير ومفيدة مع مراعاة جميع الظروف البيئية التي يمكن ان تقلل من آثار النفايات الإلكترونية						شرح المشروع		
بناء انظمه متكاملة لإدارة مخلفات الأجهزة الإلكترونية وتقديم خدمات ذات قيمه مضافه للمتعاملين والمجتمع وفقاً لمعايير معتمده من خلال بناء الشراكات الفعالة سعياً لتحقيق الاستدامة من خلال الحفاظ على جميع الموارد والتقليل من انتاج النفايات الإلكترونية وتحويلها الى رافد اقتصادي						نطاق العمل		
- المساهمة في دعم الجمعيات الخيرية باحتياجاتها. - تطبيق مبدأ الاستدامة والانفاق الذاتي من خلال تعدد خطوط الانتاج. - تطبيق المعايير البيئية المتوافقة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.						إجراءات المشروع		
- مدة المشروع: فبراير ٢٠٢٣ - التكلفة: ١٠ مليون ريال - مجال العمل: مقيد - الجودة: حسب اشتراطات المركز الوطني لأداره النفايات						القيود		
- أجهزة مستعملة بحالة جيدة جدا للاستخدام. - قطع غيار. - مواد قابلة لإعادة التدوير.						مخرجات المشروع		
شكيب زكريا		زين ايوب		كمال ال عيد	عادل امين	حسنين الصغير	سالم بن عابدين	الأعضاء الرئيسيون
- التأخير في مراحل المشروع. - عدم تجاوب العملاء في بيع او التبرع بالأجهزة القديمة. - عدم توفر قطع الغيار.						المخاطر		

٢. الهيكل الإداري والعمليات

الشكل رقم: ١



تم اختيار نموذج السيطرة والمتابعة Controlling PMO لما يوفر هذا النوع من المكاتب إطار عمل موحد للمشروع، مما يسهل التعديل والتحويل في المنهجيات المستخدمة وكذلك النماذج والطلبات. مما يؤدي مستوى من التحكم والسيطرة على المخرجات وأنشطتها.

٣. الامتثال والمعايير واللوائح

الإطار الزمني	الهدف	الأنشطة	المخرجات المتوقعة	مقاييس النجاح	الإنجاز
الربع الثالث ٢٠٢٢	اصدار التراخيص الحكومية	- حصر الجهات المعنية - زيارة كل جهة معنيه ومعرفه متطلبات اصدار التراخيص - استيفاء المتطلبات واستخراج التراخيص	منشأه مرخصه بالكامل للقيام بالنشاط	اصدار التراخيص في خلال الإطار لزماني المتفق عليه وتحقيق جميع المتطلبات بشكل كامل واحترافي	نعم/ لا
الربع الرابع ٢٠٢٢	استلام الرسومات الهندسية النهائية والضمانات	- استلام الرسومات والضمانات وتدقيقها - إعطاء الملاحظات ان وجد - اعتماد الرسومات والضمانات	مجلد الرسومات والضمانات	- الرسومات يجب ان تعكس الواقع وان تكون شامله لجميع الأقسام الهندسية بشكل دقيق - الضمانات يجب ان تعكس الواقع وتحفظ حقوق المنشأة بشكل كامل	نعم/ لا
الربع الرابع ٢٠٢٢	اصدار مستندات الإجراءات واللوائح الخاصة بالمنشأة	- انشاء مسودات الإجراءات واللوائح الداخلية الخاصة بالمنشأة - مراجعتها من ذوي العلاقة وأصحاب الخبرة التعديل ان وجد - اصدار النسخ النهائية	النسخة النهائية من مستندات الإجراءات واللوائح الخاصة بالمنشأة	الإجراءات واللوائح الداخلية الخاصة بالشركة تكون شامله لكل الأنشطة المنوعة بالعمل لتوضيح عمل ومسؤوليات كل الأقسام الداخلية لضمان عمليات سلسله للمنشأة	نعم/ لا
الربع الأول ٢٠٢٣	ابرام الاتفاقيات اللازمة مع أصحاب	- حصر أصحاب المصلحة - دراسة العلاقات العملية	عقود التعاملات الخاصة	عدم وجود أي منازعات او صراعات معلقه بعد التوقيع النهائي وشمولييه	نعم/ لا

	المصلحة وذوي العلاقة	قانونيا لإنشاء العقود توقيع العقود	بالمنشأة مع أصحاب المصلحة وذوي العلاقة	جميع العمليات والمخاطر في العقود	
الربع الثاني ٢٠٢٣	حملة إعلانية للتعريف بالمنشأة وأهدافها	- حصر الجمهور المعني بالحملة عمل الحملة الإعلانية	حملة إعلانية	الحملة تشمل الجمهور المستهدف بالطرق الإعلانية المناسبة لهم ويجب قياس الرضا والاقتراحات ليكون ضمن الخطط المستقبلية للتطوير	نعم/ لا
الربع الثالث ٢٠٢٣	التشغيل التجريبي للمنشأة	تشغيل تجريبي كامل للمنشأة - حصر الثغرات التشغيلية ان وجدت ووضع خطه لحلها - حل الثغرات واستكمال التشغيل التجريبي والتأكد من سلاسة العمليات التشغيلية - الانتقال للتشغيل الرسمي	منشأة تعمل بطاقة استيعابية كامله وبسلاسة عملية ممتازة	عدم وجود أي مشاكل تشغيلية عن الانتقال للتشغيل الرسمي	نعم/ لا

الجدول رقم: ٤

المحتوى	الحالة
---------	--------

تعليقات (ان وجد)	البداية	الخطوة	الإنجاز	الاعلاق	
					الرؤية
					المهمة
					القيم
					تحديد واشراك أصحاب المصلحة
					التقييم
					تحديد الميزانية
					تحديد مقاييس النجاح
					تحديد الأهداف
					المبادرات
					وضع خطة العمل
					انشاء ميثاق المشروع
					انشاء خطة الاتصال
					اصدار التقارير الدورية
					تحديد أسلوب القيادة
					تحديد الصراعات
					تحديد القيم المجتمعية

٤. السلطة والفائدة

اصحاب المصلحة: أفراد أو مجموعة من الأفراد الذين لديهم مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع المنظمة يمكن أن يتأثروا بإجراءات وأهداف وسياسات الشركة. ويشمل أصحاب المصلحة الرئيسيين في الشركة "المساهمين والجهاز الإداري والموظفين والزبائن والدائنين والبنوك والموردين والجهات الحكومية والمجتمع.

الجدول رقم: ٥

المهمة	التصنيف	التوقعات	التواصل	طريقة التواصل	اصحاب المصلحة
التخطيط التنظيم التوظيف الرقابة	داخلي	توقع المستقبل وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف التنظيمية. مزج الموارد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل أساسي للمهام والصلاحيات. اختيار وتعيين وتدريب ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب في المنظمة. إرشاد وتحفيز الموظفين باتجاه أهداف المنظمة. مراقبة أداء المنظمة وتحديد ما إذا كانت حققت أهدافها أم لا.	- البريد الإلكتروني - الجوال	- وجها لوجه - البريد الإلكتروني - الجوال	مدراء
الالتزام الانضباط النزاهة الدقة في اداء الواجبات والعمل	داخلي	الالتزام باحترام الإجراءات والبحث عن الأداء والتميز، خصوصا اتجاه زبائننا. إدارة أنشطتهم المهنية بمثالية. التحلي بالصدق والاستقامة والأخلاق. انجاز أعمالهم بكل دقة وانتظام في الأوقات المحددة عن طريق التزامهم ومهنتهم.	- البريد الإلكتروني - الجوال	- وجها لوجه - البريد الإلكتروني - الجوال	عاملين

ملاك	- وجها لوجه - البريد - الالكتروني - الجوال	- البريد - الالكتروني - الجوال	عوائد سنوية ارتفاع قيمة المنظمة استدامة الشركة	داخلي	رقع التقارير الشفافية الحوكمة
موردين	- وجها لوجه - البريد - الالكتروني - الجوال	- البريد - الالكتروني - الجوال	الكفاءة. انتظام مواعيد التسليم.	خارجي	علاقة توريد مستقرة ومستدامة
الحكومات	- وجها لوجه - البريد - الالكتروني - الجوال	- البريد - الالكتروني - الجوال	الترخيص والاعتماد الدعم بسياسات الاقتصاد الكلي	خارجي	احترام القوانين التشغيل. الجبابة.
الزبائن	- وجها لوجه - البريد - الالكتروني - الجوال	- البريد - الالكتروني - الرقم الموحد	بذل العناية الكافية لخدمتهم التدريب الجيد للموظفين تسريع الإجراءات اللازمة الالتزام الكفاءة التقنية	خارجي	الاخلاقيات جودة الخدمة والمنتج الوفاء بالالتزامات دون تأخير كفاءة تدفق المعلومات التقنية

الشكل رقم: ٢



٥. الثقافة والقيم

الحفاظ على البيئة والتقليل من حرق نفايات الأجهزة التالفة بتجميعها وإعادة تدويرها من فرز المواد الخام وبيعها الى الشركات والمؤسسات بغرض إعادة التصنيع

لقيم المنظمة التي تم اعتمادها.

- المرونة
- الشفافية
- الاهتمام
- المصداقية

٦. التأمل الذاتي والإدارة الذاتية

من سلوكيات شخصية التي يمكن أن تؤثر على المشروع.

- تضخيم أخطاء الزملاء في الفريق.
- فرض السيطرة على الفريق وعدم الاتفاق مع الإدارة العليا.
- عدم قبول الانتقادات

سلوكيات تم دراستها، وتحديد أسبابها، وكيف يمكن التعامل معها

- تضخيم أخطاء الزملاء في الفريق: يعد تضخيم أخطاء الآخرين هو أحد أكثر المواقف السلبية شيوعًا في مكان العمل والذي لا يمثل موقفًا لائقًا. حيث أنه من الطبيعي للغاية أن يرتكب الموظف خطأ في عمله. وهناك عدد قليل من الأشخاص ذوي التوجه السلبي الذين يحاولون تدمير مهنة الآخرين من خلال تسليط الضوء على الأخطاء التي ارتكبوها. ومن الضروري للغاية جعلهم يفهمون خطأهم ومساعدتهم على التعافي منه. ولكن لا تنتشره في جميع أنحاء المكتب، حيث أنه سيخفض روحهم المعنوية في نهاية المطاف وسيشعرون بالسوء حيال ذلك.
- فرض السيطرة على الفريق وعدم الاتفاق مع الإدارة العليا: يعتبر عدم الاتفاق مع الإدارة العليا ومع دوافع المنظمة هو أيضًا أحد التوجهات السلبية التي يظهرها الموظفون. على سبيل المثال: هناك عدد من الموظفين الذين يحاولون دائمًا السيطرة على الفريق أو لا يتوافقون مع رأي الفريق. من الجيد أن يكون لديك شخصية فريدة في الفريق، لكن لا تخلق الفوضى أو تحاول دائمًا معارضة حكم الإدارة العليا بشأن أي قضايا في مكان العمل.
- عدم قبول الانتقادات: قد يتلقى كل موظف كلا النوعين من الانتقادات من زملائهم أو كبار المسؤولين. من الطبيعي جدًا الشعور بالسوء عند تلقي تعليقات سلبية. لكن هذا لا يعني أنه لا يمكن قبول أي ردود فعل أو تعليقات سلبية. وتتمثل أحد التوجهات السلبية الأكثر شيوعًا في الاعتراض أو المقاومة عندما لا تتلقى انتقادات جيدة. وإظهار التوجه أو الرد على التعليقات السلبية ليس طريقة جيدة لإظهار المعارضة.

يعد تحليل SWOT هو نموذج بسيط يحلل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات للمنظمة لوضع الأساس

لإستراتيجية التسويق. وللقيام بذلك، فإنه يؤخذ في الاعتبار ما يمكن أن تقوم به المنظمة وما لا يمكنها القيام به، فضلا عن أية ظروف مواتية أو غير مواتية محتملة تتعلق بمنتجات الشركة أو خدماتها.

وفيما يلي نوضح تحليل swot للسلوكيات التي يمكن أن على المشروع وذلك على النحو التالي

الجدول رقم: ٦

تحليل SWOT للسلوكيات التي تؤثر على المشروع	
نقاط القوة	نقاط الضعف
• إن أصحاب هذه السلوكيات يتميزون بالجرأة الشديدة. • هؤلاء الأشخاص قادرين على تسليط الضوء على الأخطاء. • هؤلاء الأشخاص لديهم القدرة على المعارضة	• يؤثر بشكل سلبي على زملائهم. • لا يمكنهم مساعدة الآخرين في الإقلاع عن أخطائهم. • انخفاض الروح المعنوية لمن حولهم.
الفرص	التحديات
• محاولة الزملاء لتحسين أدائهم. • محاولة التعلم من الأخطاء السابقة	• من الممكن ان يقوم الزملاء التي تم انتقادهم والانسحاب من العمل. • المواجهة الشديدة مع مقدم هذه الانتقادات والدخول في مناقشات مع أفراد العمل.

٧. النزاهة الشخصية والموثوقية

هناك الكثير من سلوكيات التي تتعارض مع النزاهة الأخلاقية منها على سبيل المثال لا الحصر.

- عدم احترام الموظفين والعملاء:
- عدم الأمانة في المراسلات الداخلية والخارجية داخل المنظمة.
- عدم الالتزام بالجودة في تنفيذ الاعمال.

ولتلك السلوكيات تحليل ك التأثير المالي والاجتماعي والفني لمثل هذه السلوكيات على أعمال المشروع والعلاقات

الجدول رقم: ٧

السلوكيات التي تتعارض مع النزاهة الأخلاقية	التأثير المالي	التأثير الاجتماعي	التأثير التقني
عدم احترام الموظفين والعملاء	النتائج المالية تبدو غير متناسقة مع الأداء ذي الصلة	ان عدم النزاهة الأخلاقية في العمل له تأثير اجتماعي	تؤثر سلوكيات عدم النزاهة

عدم الأمانة في المراسلات الداخلية والخارجية داخل المنظمة عدم الالتزام بالجودة في تنفيذ الاعمال.	التحايل على إجراءات المراجعة والاعتمادات. المراسلات والاتصالات غير المكتملة والمضللة بشأن أي من المعلومات	حيث يصبح الشخص الذي لا يلتزم بتلك المعايير الأخلاقية منبوذ من قبل المجتمع ولا يكون محل ثقة بالنسبة لزملائه او غدارة المنظمة	الأخلاقية على العمل تقنيا حيث يؤثر على الجودة في تنفيذ الاعمال.
--	--	---	---

٨. الاتصال الشخصي

سجل أصحاب المصلحة

عنوان المشروع: إعادة تدوير الأجهزة الكهربائية | تاريخ التحضير: 22 والحجة 1443

الجدول رقم: ٨

الاسم	المركز الوظيفي	معلومات الاتصال	المتطلبات
سالم بن عابدين	المدير العام	0500000000	اجتماع بصف شهري / شهري
حسنين الصغير	المدير المالي	0500000001	اجتماع اسبوعي / شهري
عادل امين	مدير الموارد البشرية	0500000003	اجتماع شهري / ربع سنوي
كمال ال عيد	مدير عمليات التشغيل	0500000002	اجتماع يومي / اسبوعي
زين ايوب	مدير المشتريات	0500000003	اجتماع اسبوعي
شكيب زكريا	مدير الصيانة	0500000006	اجتماع اسبوعي / شهري

الاتصال الشخصي والتواصل الفعال.

إن مهارات التواصل أو بما تعرف بالـ Communication Skills هي القدرات التي تستخدمها عند تقديم أو تلقي مختلف أنواع المعلومات مثل إيصال الأفكار والمشاعر للأطراف الأخرى، أو التعبير عما يحدث من حولك. وتختلف عملية التواصل باختلاف الوسيلة المستخدمة لذلك، فنجد أنّ التواصل وجهًا لوجه يكون في الغالب أكثر

صعوبة من التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، ولكل طريقة مميزاتها ومهارات خاصة بها لابد من اكتسابها لإتقان عملية التواصل الفعال.

ومن مهارات التواصل:

- **مهارة الاستماع الفعال:** ويعني ذلك أن تعبر الشخص الذي يتحدث إليك كامل انتباهك. حيث يتمتع الأشخاص الذين يمتلكون مهارة الاستماع الفعال بسمعة حسنة بين زملائهم في الدراسة والعمل، نظرًا للاهتمام والاحترام اللذان يقدّمونهما للآخرين.
- **القدرة على تكيف نمط التواصل مع الجمهور:** ونعني بهذا اختيار أسلوب وطريقة التواصل المناسبة بناءً على الشخص أو الأشخاص الذين تتواصل معهم. فمثلاً، لو كنت طالباً جامعياً وتودّ التواصل مع أحد الأساتذة في كليتك ممّن لا تعرفهم معرفة شخصية، في هذه الحالة، ستكون الطريقة الأنسب والأفضل من خلال إرسال بريد إلكتروني بدلاً من رسالة على تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك أو واتساب، أو حتى رسالة هاتفية. وقس على ذلك مختلف المواقف التي تحتاج فيها إلى التواصل مع الآخرين.
- **اللطيف:** يعبر اللطف هنا عن جميع السلوكيات الإيجابية - مهما كانت بسيطة- التي تقوم بها أثناء تواصلك مع الآخرين، كأن تسأل زميلك عن حاله، أو تبتسم له حينما يتحدث إليك، أو تمتدح تصرفاً قام به.
- **الثقة:** يميل الناس غالباً للتواصل والتعرّف على الأشخاص الذين يمتلكون ثقة عالية بأنفسهم، بل وينجذبون للأفكار التي يتم التعبير عنها بثقة حتى وإن لم تكن أفكار إبداعية، في حين قد يتجاهلون أفكاراً عبقرية، فقط لأن من قدّمها لم يكن يمتلك ثقة كافية بنفسه وبفكرته.
- **تلقي التغذية الراجعة وتقديمها:** يتمتع الناجحون أصحاب مهارات التواصل الفعّالة بالقدرة على تقبل ما يتم توجيهه لهم من نقد وتغذية راجعة. كما أنّهم لا يتوانون عن تقديم النصائح والنقد البناء هم أيضاً للآخرين.
- **الوضوح واختيار نبرة الصوت المناسبة:** من المهم أن يكون صوتك واضحاً ومسموعاً عندما تتحدث، حيث أنّ القدرة على اختيار نبرة ودرجة الصوت المناسبة اعتماداً على السياقات المختلفة تعدّ مهارة ضرورية لتحقيق تواصل فعال. فقد يعبر الصوت المرتفع في بعض المواقف عن الفظاظة وقلة الاحترام، في حين يدلّ الصوت المنخفض في مواقف أخرى عن الضعف وانعدام الثقة بالنفس. لذا لابدّ أن تحسن تمييز الجو العام السائد في المكان الذي تتواجد فيه وتختار نبرة الصوت المناسبة بناءً على ذلك.
- **التعاطف:** لن تتمكن من تحقيق تواصل فعال إن لم تكن قادراً على تفهم مشاعر الآخرين، والتعاطف معهم. لابدّ لك من فهم مشاعر الآخرين حتى تتمكن من اختيار الكلمات المناسبة التي تردّ بها عليهم. فالتعاطف مع شخص يشعر بالحزن والإحباط، سيسهم في إشعاره بالتحسن، وإدراك أنّ أحدهم فرح وإيجابي سيساعدك على طرح أفكارك في الوقت المناسب لتلقى الدعم الذي تحتاجه.

- الاحترام إحدى أهم جوانب الاحترام تتمثل في معرفة الوقت المناسب الذي تبدأ فيه بالحديث أو الردّ، سواء كان ذلك أثناء التواصل مع شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، حيث يعتبر إعطاء المجال للآخرين للحديث دون مقاطعتهم إحدى أهم مهارات التواصل المرتبطة بالاحترام.
- فهم لغة الجسد: تحدث نسبة كبيرة من عملية التواصل عن طريق لغة الجسد. لذا تعتبر قراءة الإشارات غير اللفظية مهارة أساسية من مهارات التواصل الفعال. وهنا لا بدّ أن تكون قادرًا على فهم ما يقوله الشخص الذي أمامك بكلماته وما تعنيه الإشارات التي يقوم بها بجسده، كما يجب عليك أيضًا أن تعي تمامًا لغة جسدك أنت وتحرص على استخدامها بشكل مناسب متناسق مع ما تقوله.

التواصل الشخصي:

يعد الاتصال الشخصي هو مقدرة الفرد على إدراك ذاته، حيث ترتبط بصورة وثيقة بمقدرته على إدراكه للآخرين، أي أن الفرد دون وصوله لإدراكه ذاته، لا يستطيع أن يدرك الآخرين من حوله، وهذا يعني أن اتصال الفرد بالآخرين وعلاقاته بهم ونظام هذه العلاقة يتحدد بالواقع الاجتماعي الثقافي للأفراد. أي أنه عبارة عن تفاعل بين نظامين ذاتيين، وذلك لأن كل فرد من طرفي الاتصال يعتبر نظاما ذاتيا خاصا به. وعندما يتم الاتصال بين النظامين فإن كل نظام منهما يتأثر ويتفاعل بالآخر

من نماذج الاتصال الشخصي:

- اتصال شخصي مباشر: هو الذي يتم بين عدد من الأشخاص بشكل مباشر وبدون وسيط، بحيث يكون التواصل عن طريق كلمات، إشارات أو حركات. مثال: محادثة بين اصدقاء في مقهى.
- اتصال شخصي غير مباشر: وهو الذي يتم بين عدد من الأشخاص بواسطة استعمال التكنولوجيا لإيصال الرسالة واستقبالها. مثال: مكالمة هاتفية، رسائل نصية

من أشكال الاتصال الشخصي:

- الحوار (Dialog): مرسل واحد ومستقبل واحد. عملية اتصال تضم مشاركين اثنين يرسلان المعلومات ويستقبلانها كلّ بدوره.
- عملية اتصال في مجموعة صغيرة التي من الضروري ان يكون بين أطرافها قاسم مشترك، او موضوع واحد يتمحور حوله الحديث، مثلا: ورشة يشارك بها ٦ اشخاص موضوعها “حقوق المعتقلين في السجون الاسرائيلية”.

- الخطاب العام: عملية اتصال تضم مرسل واحد، وجمهور مستقبلين متنوع وعشوائي (أي لم يتم اختيارهم من قبل جهة معينة). مثلا: محاضرة دكتور في الجامعة امام عدد كبير من الطلاب.

مصفوفة الاتصالات.

نقصد بمصفوفة الاتصال الحالات التي توضح موقف كل من المرسل والمستقبل من عملية الاتصال حيث كل منهما قد يعتبر نفسه محقا او قد يعترف بخطاه وبذلك تتكون لنا مصفوفة فيها أربع حالات وهي كما موضحة ادناه

الجدول رقم: ٩

اتجاه	توضيح
المرسل	١. يحدد له هدفا ٢. ينظم افكاره بوضوح وبشكل مثير ٣. يتذكر هدفه الرئيسي ٤. يكن متجها نحو المستقبل ويدرك مدى اهتمامه والمامه بالموضوع يتجنب ان يصبح اوتوقراطيا ٥. يستخدم حقائق وادلة كافية ٦. يأخذ في اعتباره تحيزات واتجاهات المستقبل ومدى قدرته على الفهم يكن متحمسا في عرض الموضوع ٧. إذا كان يريد ان يقترح تغييرا ما فيذكر السبب ويكن واضحا ويتكلم ببطء يستخدم لغة يفهمها المستقبل ٨. دائما ينظر الى المستقبل في عينيه
المستقبل	١. يتوقع اولا موقف ورسالة المرسل ٢. يبحث عن الافكار الرئيسية للمرسل ٣. يحلل هدف المرسل ٤. يكن متجها نحو المرسل ٥. يأخذ بالاعتبار احقية المرسل في التحدث بأوتوقراطية حسب موقعه يقوم الحقائق التي يذكرها المرسل ويحاول الربط بين الادلة والاستنتاجات

٦. يتجنب تحيزاته وهو يحاول فهم موقف المرسل	
٧. يكن منتبهاً ويقظاً	
٨. يكن مفتوح الذهن للأفكار الجديدة ويتقدم باقتراحاته ويفكر قبل ان يجيب يحلل اللغة في إطار ما يعنيه المرسل	
٩. دائماً ينظر الى المرسل في عينيه	
الهدف من الرسالة	لا بد أن يكون الهدف من الرسالة واضحاً ومحدداً حتى يكون هناك اتصال فعال بين المرسل والمستقبل
عملية الاتصال	يجب ان تكون عملية الاتصال بطريقة مناسبة لكل من المرسل والمستقبل.

سيناريوهات خاطئة للتواصل:

التحدث كثيراً عن النفس: من الطبيعي أن تريد مشاركة المعلومات حول حياتك في المحادثة، ووفقاً لدراسة أجرتها جامعة هارفرد عام ٢٠١٢ فإن الناس في المعتاد يقضون ما بين ٣٠ إلى ٤٠ % من المحادثات يتكلمون عن أنفسهم أما احتكار المحادثة كلها تقريباً للحديث عن النفس فهو أمر مزعج يجعل الناس لا يستمتعوا بالحوار.

عدم الاستماع الجيد: سواء كنت تهيمن على المحادثات بالكلام عن نفسك أو تظهر عدم الاهتمام عندما يتحدث الناس معك فهذا ثاني خطأ يقلل من جاذبيتك.

حب الجدل ولا تتقبل رأي الآخرين يميل الناس بشكل عام إلى الأشخاص المرنين أكثر من أولئك شديدي الجدل والناس غالباً ما يشعرون بعدم الارتياح مع الشخص الذي يجادل بشأن أتفه الأشياء

تطوير وإعداد مصفوفة تقييم أصحاب المصلحة

الجدول رقم: ١٠

المعنيين وأصحاب المصلحة	الأهمية	النفوذ والسلطة
مدراء عاملين ملاك	تحديد الأولويات والأهداف الخاصة بالمنظمة	يتمتعون بنفوذ رسمي يخولهم اتخاذ قرار. يتمتعون بنفوذ يُتيح لهم منع اتخاذ قرار. يتأثرون بقرار معين يمتلكون معلومات أو خبرات ذات صلة.

الموردين المجتمع المساهمين الدائنين الحكومات الزبائن	ابداء آرائهم في المنتجات التي تقدمها المنظمة	لا يملكون اتخاذ قرارات تخص منظمة العمل. لا يتأثرون بالقرارات التي يتم اتخاذها لا يمتلكون معلومات داخلية عن المنظمة.
---	---	---

٩. القيادة

شخصية القائد الديمقراطي:

- في أسلوب القيادة هذا، يشارك المرؤوسون في صنعها قرارات، على عكس الأوتوقراطية.
- تتركز هذه القيادة على مساهمات المرؤوسين.
- القائد الديمقراطي يتحمل المسؤولية النهائية، لكنه يتحمل المسؤولية
- معروف بتفويض السلطة لأشخاص آخرين، الذين يقررون ذلك مشاريع العمل.
- يعتمد أسلوب سلطته على المجموعة التي تم نصحتها واحترام مشاعرهم.

بعد الاستناد إلى أداة ولمخطط RACI التي تستوجب ان تكون محدد واضحة الهام و البيانات تبين أن نموذج SRASCI هو الأنسب حيث ان المشروع ذو تفرعات متخالفه ومتقاطعة وهذه النموذج , حيث ان النموذج يساعد على تحديد الرؤية واضحة المستوى مع اتجاه مشروع بالإضافة الى مجموعة المهام داخل المشروع لضمان إكمال المهام و المسؤوليات بالشكل الأمثل و تكمن القوة الأساسية لـ SRASCI في إنشاء الفصل بين الراعي الذي قد يحدد رؤية واتجاه ونطاق المشروع وبين الشخص المسؤول عن أداء وتنفيذ المهام والأنشطة المطلوبة لتحقيق نتيجة ناجحة.

ل طرق التحفيز التي تتوافق مع طبيعة المشروع.

هناك العديد من العوامل التي غالبًا ما تؤدي إلى زيادة تحفيز الفريق. بواسطة إدارة هذه العوامل بشكل فعال، يمكن للقادة الحفاظ على تحفيز فريقهم وأدائه على مستوى عال. يتم تقسيم الدوافع بشكل عام إلى نوعين مختلفين بناءً على

طبيعة الدافع: جوهري (ناشئ عن عوامل داخلية) أو خارجي (ناشئ عن عوامل خارجية). الدافع المقترح لهذا المشروع على النحو التالي:

المحفزات الخارجية:

- المال / السلطة - الرغبة في الترقية أو كسب راتب أعلى
- التكريم.
- العلاقات الشخصية - العلاقات مع زملاء العمل والتعاون المشترك.

المحفزات الجوهرية:

- الاستقلالية / العمل الشيق - تفضل الإثارة الجديدة والمبتكرة المساعي
 - أهمية وهدف - الحاجة إلى الشعور بأن عملهم مفيد.
 - الإتيان / الاستكشاف - الإنجاز الشخصي، وفرص حل المشكلات، وخلق مساحات إبداعية.
- يمكن استخدام استراتيجيات وتقنيات التحفيز التالية لإدارة هذه العوامل:
- الحصول على دعم الإدارة العليا
 - إدارة تضارب وتعارض مصالح الفريق.
 - مراقبة نطاق إدارة المشروع
 - تكريم كل إنجاز.
 - لا تعاقب الذي أخفق بل وجوه واستخلص دوريس وعبر.

١٠. العمل الجماعي

نموذج RACI لمقاييس إدارية للمشروع.

الجدول رقم: ١١

و	د	ج	ب	أ	
A	I	R	A	I	١
I	C	I	A	C	٢
R	I	I	C	C	٣
I	A	I	I,A	R	٤

١١. الصراع والأزمات

الصراعات:

عرف الصراع بأنه حالة عدم اتفاق بين الأشخاص، تحدث بسبب اختلاف شخصياتهم، أو سوء الاتصال، أو بسبب قضايا فنية أو إدارية. فإذا كان هناك فريق مشروع غير متجانس، فمما لا شك فيه أن الصراع واقع لا محالة. ويحدث الصراع، تقريبا، عند وجود أي نوع من أنواع التفاعل الإنساني، وبالتالي، فإن على مدير المشروع أن يكون مستعدا للتعامل معه. وفي كل الأحوال، يجب عدم القيام بأي محاولة للتخلص من الصراع، ولكن يجب إدارته والتعامل معه.

الازمات:

عبارة عن موقف يتصف بصفتين أساسيتين هما:

أ- التهديد: حيث يشعر الأطراف فيها بأنهم لن يستطيعوا الحصول أو المحافظة على القيم والموارد أو الأهداف التي تمثل أهمية بالنسبة لهم.

ب- ضغط الوقت: إدراك الأطراف المشاركة فيها لمقدار الوقت المتاح لتقصي الحقائق واتخاذ تصرف قبل بدء حدوث أو تصعيد الخسائر ويتأثر إدراك المدير للوقت المتاح للتعامل مع الأزمة بعوامل مثل: تعقد المشكلة، مستوى الاجتهاد، والضغط النفسي، إذا كلما زاد تعقد المشكلة زاد إحساس المدير بالضغط النفسي وزاد شعوره بضغط الوقت وكلما قل ذلك من درجة استجابته للأزمة.

الصراع ولأحداث المتوقعة في المشروع.

الصراع نقص ثقافة الوعي في خارج بيئة المشروع حول تخلص الافراد والمنظمات من الأجهزة الإلكترونية برميها في النفايات وحرقتها، ومن جهة سعي مدير المشروع والعاملين عليه بنشر إعلانات أكبر عدد ممكن لتوعية لضرورة الحفاظ على البيئة وبيع تلك الأجهزة أو التبرع بها للجمعيات الخيرية ليتم إعادة تدويرها بفرز مواد الخام وبيعها للجهات ذات الصلة لأعاده التصنيع.

الصراع الخدمات اللوجستية: من حيث التأخير في نقل المواد الخام الى المنظمات بالوقت المطلوب، وبالتالي قد نخسر التعامل مع أحد المنظمات مما قد يؤثر على مدى المصادقية.

الصراع التحديات الاجتماعية: الآثار الاجتماعية لسوء إدارة مخلفات الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
الصراع التغير المفاجئ في أسعار المواد الخام من الحديد أو النحاس وغيرها من حيث انخفاض سعر البيع لكل مادة.

الاستراتيجيات المثلى للتعامل مع كل تضارب وسبب التفضيل

الإستراتيجية كفالة نجاح المشروع وعملية التجميع:

لا يمكن كفالة نجاح عملية التجميع وإعادة التدوير الأجهزة الكهربائية إلا بمشاركة المنتج والموزع والمستهلك والحكومة، بالإضافة إلى تنفيذ بعض التوصيات التالية (التي نقدمها للمناقشة في فريق دراسة المسألة

- توعية الناس بآثار المخلفات ولماذا ينبغي تسليمها إلى برامج إعادة التدوير الرسمية
- تحفيز الدعم المالي من جانب الحكومة في كل بلد للحد من تكاليف النقل
- إنشاء نقاط تجميع مشتركة حيث يمكن للمستهلكين إعادة الأجهزة غير المستخدمة
- تشجيع الخصم على الأجهزة الإلكترونية الجديدة مقابل إعادة الأجهزة غير المستخدمة إلى مخازن الموزع
- إجراء دراسة لقطاع إعادة تدوير مخلفات غير الرسمي في المناطق ذات الصلة من قبل الحكومة،
- لتحديد جوانب إضفاء الطابع الرسمي والحد من الآثار على الصحة والبيئة
- تشجيع المنتجين على تنفيذ برامج تجميع (مثالاً لضمان استرجاع كمية كبيرة من المخلفات)
- وضع أهداف لجمع المخلفات من قبل الدولة لتحفيز المنتجين على وضع أهداف لبرامج الاسترجاع لديهم
- تعزيز برامج التوعية بين سكان الهجر لتشجيعهم على استخدام نقاط التجميع في المناطق الحضرية قدر الإمكان.
- تعزيز الشراكات بين مختلف منشآت ما بعد الاستهلاك بغية تقاسم تكاليف التشغيل، من قبيل النقل والتخلص من المخلفات الخطرة

الإستراتيجية التحديات الاقتصادية:

- كما في الخدمات اللوجستية من حيث التأخير في نقل المواد الخام الى المنظمات بالوقت المطلوب، وبالتالي قد نخسر التعامل مع أحد المنظمات مما قد يؤثر على مدى المصداقية
- تثقيف المصنعين والمستهلكين بشأن القيود المفروضة على استخدام المواد الخطرة؛
- يجب على موردي الأجهزة بيان ما إذا كانت منتجاتهم تتضمن مواد خطرة وما هي مقاديرها. والبرازيل لديها معيار محدد في هذا الشأن
- منع التخلص من المخلفات في المكبات دون معالجة وإعادة تدوير سابقة
- إرشاد مصنعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن إعادة التدوير والتخلص من منتجاتهم عندما تصل إلى نهاية عمرها الافتراضي.
- تحفيز صناعة وسوق مربحة لإعادة تدوير المخلفات

- تخفيف ضرر المنتجات، بتغيير العمليات الصناعية من أجل الحد من المواد الخطرة أو إزالتها
- إعادة تدوير وإعادة استخدام المخلفات الخطرة. يمكن مثلاً استخدام الرصاص لتصنيع الكريستال؛ من أجل تحويل المخلفات الخطرة إلى أشياء أقل ضرراً، تستخدم طرائق مثل التحلل الطبيعي (العلاج الحيوي من خلال التحلل الحيوي الميكروبي أو العلاج النباتي باستخدام النباتات الحية لتنظيف تلوث المياه والترربة والهواء) والحرق لتقليل الحجم وتحويل المخلفات إلى رماد يمكن تداوله و"هضمه" كيميائياً (لاستخلاص المواد القابلة للاستخدام).
- يمكن لغرف التجارة أن تتبادل المخلفات الخطرة لاستخدامها في صناعات أخرى. يمكن مثلاً لمصنعي الإسمنت إعادة استخدام الرماد غير السام الناتج من معامل إعادة التدوير أو الحرق، ويمكن استخدام المكونات الأرضية من صناديق الأجهزة (البوليمرات) وشاشات الكريستال السائل (بعد استخلاص الإنديوم) وشاشات التلفزيون بمثابة ركام في تصنيع الخرسانة.

الاستراتيجية التحديات الاجتماعية:

- الآثار الاجتماعية لسوء إدارة مخلفات الأجهزة الكهربائية والإلكترونية. وسيوفر إرشادات للحكومات والمديرين في أقل البلدان نمواً وفي البلدان النامية والمشكلة في هذه الأجهزة تتصل بأثرها على الشركات الخاصة والحكومات لأنها تخفض الإيرادات لشركات التصنيع وسلطات الضرائب). وهي تنال من عامل "السمعة التجارية" من حيث إن المستهلكين لا يميزون هذه الأجهزة المعيبة عن أجهزة العلامة التجارية نفسها. وهي تنطوي أيضاً على مخاطر صحية، حيث إن العديد من هذه الأجهزة لا تخضع للمواصفات أو الدراسات التي أجريت من قبل العلامات التجارية الكبرى.
- من المهم أن تلزم الحكومات المنتجين بضمان استرجاع مخلفات الأجهزة الكهربائية والإلكترونية التي تصل إلى نهاية عمرها الافتراضي، على أساس مبدأ "مسؤولية المنتج الموسعة"، وذلك باستخدام خطط جمع انتقائية. والهدف من ذلك هو ضمان جمع أكبر كمية من المخلفات الإلكترونية. ويجب على الدولة، من جانبها، تعزيز حملات التوعية وضع سياسات واضحة ونظام ملائم لإدارة المخلفات.

تطوير تحليل السبب الجذري

الجدول رقم: ١٢

التوصيات	السبب الجذري		المشكلة		
	احتماليه الحدوث (منخفض/ متوسط مرتفع)	الوصف	الأسباب	درجة الحرجية (منخفض/ متوسط مرتفع)	الوصف
اخضاع العمالة لدورات دورية للتثقيف الامن والسلامة تكليف مراقب اسلامه لتكثيف الرقابة على منطقة العمل	مرتفع	عدم التقيد بالإجراءات المتبعة وانظمه الامن والسلامة	عدم وضعها في الأماكن المخصصة سلوك العمالة عدم التقيد بالإجراءات المتبعة	متوسط	انسكاب زيوت الصيانة
وضع جدول للصيانة الدورية والتقيد به برنامج توعوي لسائقي المعدات	متوسط	عدم التقيد بإجراءات الصيانة الدورية عدم وعي السائق بأهمية لحه التحكم	عدم تغيير زيوت المحرك عدم عمل الصيانة الدورية عدم انتباه السائق للأضواء التحذيرية في حجره التحكم	مرتفع	تعطل الرافعة اثناء تنزيل أحد معدات المنشأة

كثرة ضربات الشمس بين العمال	مرتفع	عدم شرب ما يكفي من الماء العمل تحت اشعه المباشرة وعدم التقيد بالأنظمة اللوائح	عدم التقيد بالإجراءات المتبعة وانظمه الامن والسلامة	متوسط	برنامج توعوي للعمالة تركيب المزيد من مبردات الماء وغيرها لتفادي الجفاف
-----------------------------	-------	--	---	-------	---

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	اسم الجدول	تسلسل
٢	الاستراتيجية	٠١
٥	الهيكل الإداري والعمليات	٠٢
٦	الامتثال والمعايير واللوائح	٠٣
٩	السلطة والفائدة	٠٤
١١	الثقافة والقيم	٠٥
١٢	التأمل الذاتي والإدارة الذاتية	٠٦
١٣	النزاهة الشخصية والموثوقية	٠٧
١٤	الاتصال شخصي	٠٨
١٩	القيادة	٠٩
٢٠	العمل الجماعي	١٠
٢١	الصراع والأزمات	١١

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٣	تطوير وتحديد مؤشرات قياس الأداء، التقدم أو التأخر	٠١
٤	تطوير وإعداد نموذج ميثاق المشروع	٠٢
٦	نموذج امتثال والتحقق قبل تسليم مخرجات المشروع	٠٣
٨	تطوير نموذج قائمة المراجعة لمراحل المشروع	٠٤
٩	أصحاب المصلحة ومجموعاتهم	٠٥
١٣	تحليل SWOT للسلوكيات	٠٦
١٣	تحليل التأثير المالي والاجتماعي والفني لسلوكيات السلبية	٠٧
١٤	سجل أصحاب المصلحة	٠٨
١٧	مصفوفة الاتصالات	٠٩
١٨	مصفوفة تقييم أصحاب المصلحة	١٠
٢٠	نموذج RACI لمقاييس إدارية للمشروع.	١١
٢٤	تطوير تحليل السبب الجذري	١٢

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
٥	الهيكل التنظيمي والأسس العملية	٠١
١١	الشبكتين (السلطة / الفائدة) و (التأثير / القوة)	٠٢