

اسم المشروع

مشروع منصة E-BUILDING

إعداد		
م	اسم الطالب	الرقم الأكاديمي
١	بسام عبدالله الهذلول	٢٠٢١٢٠٠٢٤٨
٢	راكبان سلطان المحبوب	٢٠٢١٢٠٣٨٦٨
٣	محمد عبدالله الرعوجي	٢٠٢١٢٠٤٠٦١
٤	محمد أحمد أبو كافتة	٢٠٢١٢٠٤٢٣٦
٥	تركي محسن حسن	٢٠٢١٢٠٤٢٤٠
٦	شهد احمد عبدالله	٢٠٢١٢٠٤٣٠٣
٧	بدر بن سعود ال حمد	٢٠٢١٢٠٣٩٧٩
٨	نايف بن سعود ال حمد	٢٠٢١٢٠٤٠٤٦

بإشراف/ د. وليد سليمان
الفصل الدراسي الثاني
١٤٤٣ هـ - ٢٠٢٢ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات	رقم الصفحة
الخطة الاستراتيجية للمشروع	١
ماذا يحتاج كل طرف بشكل رئيسي؟	١
الالتزامات على جميع الأطراف	١
تلخيص الفائدة من المشروع بعد إتمامه	٢
١.١.١ البند/ تطوير الرؤية البناء الذكي	٢
١.١.٢ البند / خطوات الحصول على الخدمة	٢
١.١.٣ البند / تطور وتطبيق المشروع	٢
١.١.٤ البند/ تحديد الأداء ومؤشرات القياس	٢
١.١.٥ البند/ ميثاق المشروع	٣
١.٢.١ البند/ الهيكل التنظيمي لفريق وحدات المشروع	٣
١.٢.٢ البند/ الأسس العلمية والعملية المتبعة لبناء الهيكل التنظيمي	٤
١.٢.٣ البند/ الطريقة الأمثل للبدء بتنفيذ المشروع	٥
٢.١.١ بند / نموذج الامتثال قبل تسليم الخدمة	٥
٢.١.٢ بند / نموذج المراجعة للمراحل الثلاث للخدمة	٦

٦	٢٠٢.١ بند / رؤساء المشروع حسب توزيع الإدارات
٧	٢٠٣.١ بند / نموذج عمل المشروع حسب توزيع الإدارات
٧	٢٠٣.١ بند / قيم المشروع
٧	٢٠٣.٢ بند / اقتراحات ورأي عملاءنا وموردنا:
٧	---نقد وإدارة الذات---
٧	٣-١-١ سلوكيات شخصية المؤثرة على المشروع
٨	٣-١-٢ السلوكيات و تحديد أسبابها وكيفية التخلص منها
٨	٣-١-٣ التقييم المهني باستخدام نموذج SWOT
٩	---النزاهة الشخصية و الموثوقية---
٩	٣-٢-١ السلوكيات التي تتعارض مع النزاهة الأخلاقية
٩	٣-٢-٢ اثار السلوكيات على الجانب المالي والاجتماعي على اعمال وخدمات مشروعنا
٩	---الاتصالات الشخصية---
٩	٣-٣-١ سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة
١٠	٣-٣-٢ تعريف التواصل الشخصي و التواصل الفعال
١٠	٣-٣-٣ تعريف اشكال ونماذج التواصل الشخصي
١١	٣-٣-٤ مصفوفة اتصال
١١	٣-٣-٥ سيناريوهات لنماذج خاطئة لتواصل

١١	٣-٣-٦ مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين
١٢	٤-١-١ وصف وتحديد نموذج القيادة، الذي تم تبنيه لقيادة المشروع
١٢	٤-١-٢ تحديد الأسباب التي من أجلها يُفضل مثل هذا النموذج
١٢	٤-١-٣ تقديم مقترحات "٥" لطرق التحفيز التي تتوافق مع طبيعة المشروع
١٣	٤-٢-٣ ثلاثة تدابير إدارية للمشروع RACI تصميم نموذج
١٤	المصفوفة المخصصة لقسم تقنية المعلومات
١٤	المصفوفة المخصصة لقسم خدمة العملاء والمتابعة
١٥	المصفوفة المخصصة لقسم ادارة العقود
١٥	٤-٣-١ تحديد الصراع والأزمة
١٥	٤-٣-٢ قدم ٣ سيناريوهات متوقعة لأحداث الصراع في المشروع.
١٥	٤-٣-٣ حدد الاستراتيجيات المثلى للتعامل مع كل تضارب ، وحدد سبب التفضيل
١٦	٤-٣-٤ تطوير تحليل السبب الجذري
١٧	٥-١-١ توزيع الموارد البشرية على الوظائف
١٨	٥-١-٢ تحليل تأثير إجراء عملية الاصطدام والتتبع السريع
١٨	٥-٢-١ وضع القواعد العامة لعملية التفاوض

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
١	يوضح نموذج المراجعة للمراحل الثلاثة للخدمة	٦
٢	يوضح رؤساء المشروع حسب توزيع الإدارات	٧
٣	يوضح سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة	١٠
٤	يوضح المصفوفة المخصصة لقسم تقنية المعلومات	١٤
٥	يوضح المصفوفة المخصصة لقسم خدمة العملاء والمتابعة	١٤
٦	يوضح المصفوفة المخصصة لقسم ادارة العقود	١٥
٧	يوضح المشكلات التي تحتاج إلى (root Cause) Analysis	١٦
٨	يوضح توزيع الموارد البشرية على الوظائف	١٧

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
٥	يوضح نموذج الامتثال	١
٧	يوضح نموذج عمل المشروع	٢
٨	يوضح التقييم المهني باستخدام نموذج SWot	٣
١١	يوضح مصفوفة الاتصال	٤
١٢	يوضح مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين	٥

الخطة الاستراتيجية للمشروع:

هنا نحن نصنع تخطيط مستقبلي يراعي الموارد والمعوقات الداخلية والخارجية للأفراد والمؤسسات العقارية وخدمات متنوعة بخيارات كثيرة تخدم كل الأطراف، وتتمثل في مجموعة من العمليات التي تبدأ برسم صورة بأبعادها المحيطة لتحديد العمل النهائي للبناء في المستقبل.

التحليل البيئي للمشروع: تكمل نقاط القوة لدينا أننا سنكون اول مشروع من نوعه في السوق نعمل على التواصل بين الموردين والمقاولين لربطهم في العملية التصويرية الأولية التي يتم إيضاحها للمستفيد بصورة افتراضية مبنية على الاعمال السابقة المعمولة من قبل الموردين والمقاولين، مع ضمان حق كل من المقاولين و الموردين من المستفيد من خلال تقديم الخدمة و الاعمال بمعايير الجودة كما يطلبها المستفيد.

سنواجه تحديات في المساحات المطلوبة من المستفيدين لتتنوعهم ولاحتياجاتهم المختلفة من الاعمال، أيضا يجب توفر طاقم خبير في تقنية المعلومات الحديثة لسهولة الربط والرسم والعمل على الخدمة المقدمة، ستكون علاقتنا مباشرة مع كل من المستفيد والمورد والمقاول لضمان حقوقهم من جميع الأطراف، ولضمان تقديم أفضل جودة في الاعمال لذلك يجب ان يكون لدينا من خمسة الى سبعة من أكبر المؤسسات العقارية (برسوم ممتازة) من المقاولين لتعزيز قوة المشروع في السوق.

ماذا يحتاج كل طرف بشكل رئيسي؟

تأتي إجابة على هذا السؤال بوجود مشروعنا لربط التواصل مع التأكد من جميع الاعمال قد تمت كما أراد المستفيد من المورد.

الالتزامات على جميع الأطراف:

مورد/ صور مع ابعاد دقيقة عن المنتجات المتوفرة لديه في المستودعات

مقاولون/ بيان كامل من اعمال البناء والتعديل في المساحات سواء كانت صغيرة ام كبيرة في نطاق العمل.

المستفيد/ سواء كان فرد ام شركة يجب عليه تحديد نطاق العمل المراد تنفيذه سواء كان عمل جديد او معدل مع تحديد الابعاد المساحية للعمل .

المخرجات المقدمة من قبل المشروع يتم التدقيق في العمل المطلوب وتحديد المدة الزمنية الكافية للمقاول لقيام بالأعمال المطلوبة بأوقتها المحددة، ومراجعتها مع المستفيد والمورد للتأكد من دقة العمل الذي تم من قبل المقاولين والتسليم الصحيح من الموردين مع ضمان الاعمال المقدمة للمستفيد.

تلخيص الفائدة من المشروع بعد إتمامه:

من أكبر الفوائد على المقاولين اختصار للوقت والجهد في عمل اضافي للأعمال التامة سابقا دون الحاجة الى زيارة الموقع فقد يكفي تحديد موعد البدء في العمل من قبل المستفيد، حجم الاعمال مختلف باختلاف المستفيدين وأعمالهم وأوقاتهم المناسبة لبدء العمل، إضافة الى تنسيق الوقت المناسب للمستفيد للعمل المطلوب وطلبة من المقاولين او الموردين بموعد مسبق تم الاتفاق عليه من الجميع.

١.١.١ البند/ تطوير الرؤية البناء الذكي:

يوفر البناء الذكي المعتمد على اختصار الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية، بالتواصل للطورين العقاريين المعتمدين ومنسقين الحقائق وموردين الأثاث المنزلي بصورة مبسطة وسلسة لعرض الابتكارات والطرق الجديدة بالبناء والتعديل والأثاث المراد وضعة مع عرض الأسعار مفصلة على حسب الرغبة بأسعار مناسبة، مع ضمانات يقدمها الموردين للعميل.

١.١.٢ البند / خطوات الحصول على الخدمة:

ربط مباشر بين اعمال المؤسسات العقارية بصور توضيحية ومقاسات تسهل عمل الربط بين المؤسسة مع عملائها لبناء عصر جديد من طرق البناء الحديث بخيارات واسعة.

١.١.٣ البند / تطور وتطبيق المشروع:

مبدئيا , لبداية عمل المشروع الجديد كليا بالسوق يجب ان نبدأ بإضافة الموارد الجاهزة للتقديم من الموردين وتسجيل جميع اعمال المقاولون المستعدين لخدمة المستفيدين على حسب خدمات الاعمال المطلوبة. وعمل نموذج مبدئي مبسط مصغر يتيح للأفراد

والشركات لرؤيته و لقبول العمل على المشروع وسرعة ربطه مع المقاولين والموردين وتطوير الفكرة لحصول جميع الأطراف على أفضل خدمة.

١.١.٤ البند/ تحديد الأداء ومؤشرات القياس:

يتم تحديد مؤشرات الأداء بناء على سرعة التقديم او تسليمه بالموعد المحدد وخطو المنتج من العيوب بالنسبة للموردين، اما بالنسبة للمقاولين يكون مؤشر الأداء بناء على دقة الوقت المحدد من قبل المقاول وجودة العمل المقدم للمستفيد، ينظر في أداء العمل المقدم للمورد والمقاول بنسبة تكون من خمسة لأفضل أداء و واحد كأسوأ أداء.

١.١.٥ البند/ ميثاق المشروع:

- ١- المدخلات: هي التي تكون على شكل المتطلبات التي يتم طلبها المستفيد من الموردين او المقاولين.
- ٢- المخرجات: هي الموافقة و المتابعة لإتمام الاعمال بالشكل المطلوب.
- ٣- الطريقة: بعد إتمام عملية الطلب من الأعمال المطلوبة للإنجاز نقوم بتزويد المستفيد بالعروض الخاصة بالمقاولين بأسعار مختلفة بناء على الشركة المقدمة للخدمة و بناءً عليها يتم تحديد مقدم العمل للمستفيد.
- ٤- الموارد: جميع الشركات و المؤسسات المقاوله المسجلة لدينا و شركات الأثاث و خدمات البناء، لحصول المستفيد على مبالغ تفصيلية عن الموارد.
- ٥- المتابعة: التأكد من ان جميع الطلبات المطلوب عملها دقيقة و التأكد من المواعيد من قبل المورد و المستفيد لضمان اعلى درجة من الجودة في الاعمال.
- ٦- التطوير: التطور التكنولوجي في تزويد الاعمال بأسهل طريقة ممكنه للموارد و المستفيدين، تخدمهم بالوقت و الدقة التفصيلية بالطلبات.
- ٧- قيود المشروع : من خلالها يتم كتابة ما هي الامور التي تقيد المشروع من قبل المستفيد إن كانت (التكلفة أو أنواع معينة من المخاطر أو الوقت لعمل المشروع وغيرها من القيود في المشروع)

٨-المعالم الرئيسية: يتم وضعها في ميثاق المشروع لمعرفة ما هي المعالم الرئيسية التي يتم فيها جميع الدفعات المالية بين المستفيد والمقاول او المورد .

١.٢.١ البند/ الهيكل التنظيمي لفريق وحدات المشروع:

كون المشروع عبارة عن وسيط بين المؤسسات و الشركات و الافراد فيجب علينا توفير هذه الإدارات المذكورة بالأسفل لتسهيل عملية تنفيذ المشروع:

١- تقنية المعلومات: تعتبر الإدارة الأهم في اعداد طرق بسيطة وميسرة لتسجيل الموردين والافراد للاستفادة من خدمات المشروع.

٢- خدمة العملاء والمتابعة: توفير جميع سبل التواصل المرن للموردين و المقاولون و المستفيدين للرد على الاستفسارات ومتابعة الاعمال.

٣- إدارة العقود: يعتمد على هذه الإدارة في تسجيل جميع الموردين و المقاولين بشكل نظامي و توثيق الربط بين الاعمال وتوثيق العقود المبرمة من جميع الاطراف ومتابعتها واغلاق جميع المتطلبات بينهم في مرحلة اغلاق المشروع .

٤- الإدارة القانونية: يهدف عمل هذه الإدارة في المشروع لعمل عقد و بنود تضمن به حق العمولة من الخدمة للمورد و المقاول و المستفيد للمشروع.

٥- مدير المشروع - الإدارة التنفيذية: تعتمد اعتماد كلي على متابعة كل الاعمال المقامة لعمل المشروع بالوقت المحدد وبالأهداف المطلوبة.

١.٢.٢ البند/ الأسس العلمية والعملية المتبعة لبناء الهيكل التنظيمي:

كون المشروع عبارة عن ربط بين مقدمين خدمات ومستفيدين فيجب التركيز على اعلى جودة والسرعة في الربط بينهم بشكل واضح لتمكين تقديم الخدمة بالوجه المطلوب، مع توفير خدمة إضافية تسهم في الحاجة الإضافية الى استخدام الخدمة المقدمة لدينا وهي المتابعة وضمان إتمام العمل المطلوب من الموردين والمقاولون وضمان حقهم بالدفع من قبل المستفيد.

١.٢.٣ البند/ الطريقة الأمثل للبدء بتنفيذ المشروع:

١ - طرح المشروع على الموردين و المقاولون وتسجيلهم كمقدم خدمة معتمد من قبل المشروع وتقديم صور اعمال من المقاولين و منتجات بالنسبة للموردين لتوضيحها للمستفيد وقت التقديم لخدمة.

٢ - توفير خدمة عملاء خاص بالموردين و المقاولين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، تتشعب لاحقا لتكون للمستفيدين أيضا.

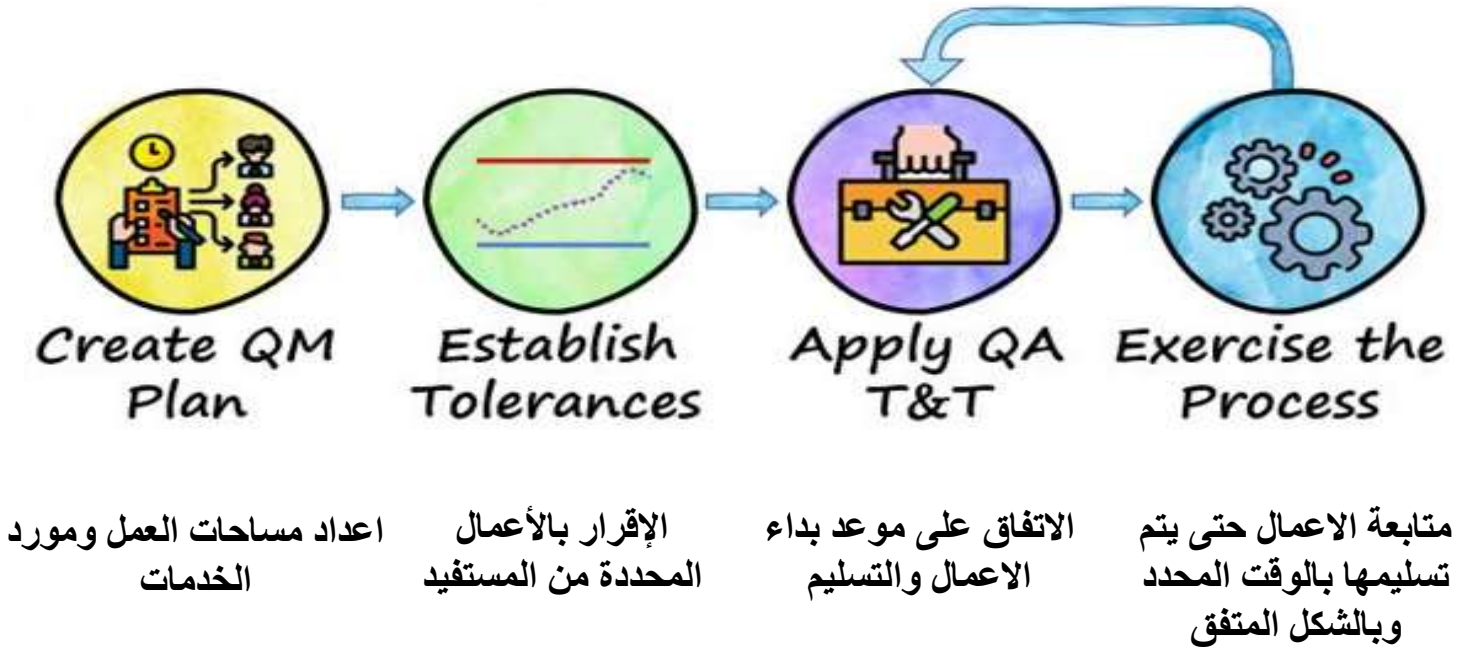
٣ - تجهيز المشروع للطرح المبدئي لرؤية العمل عليه كيف سيتم.

٤ - مراجعة الأخطاء التي حدثت وقت الطرح المبدئي و تصحيحها وتطوير فكرة التواصل.

٥ - البدء في تقديم الخدمة بشكل كامل للمستفيد بشكل كامل، مع مراعات التحديث المستمر والتطور بالمشروع.

٢.١.١ بند / نموذج الامتثال قبل تسليم الخدمة:

نموذج الامتثال



شكل رقم (١) يوضح نموذج الامتثال

٢.١.٢ بند / نموذج المراجعة للمراحل الثلاث للخدمة:

أولاً الاعداد	ثانياً المعالجة	ثالثاً الناتج
تحديد مساحات العمل	جمع المتطلبات	بدء العمل حسب خطة العمل
اختيار المورد	رسم الخطة للعمل	المراجعة والمتابعة
تحديد مواد العمل	التجهيز بالموارد المتممة	التدقيق بعد الاعمال
اغلاق مرحلة الاعداد	اغلاق مرحلة المعالجة	الأنهاء والتسليم

جدول رقم (١) يوضح نموذج المراجعة للمراحل الثلاثة للخدمة

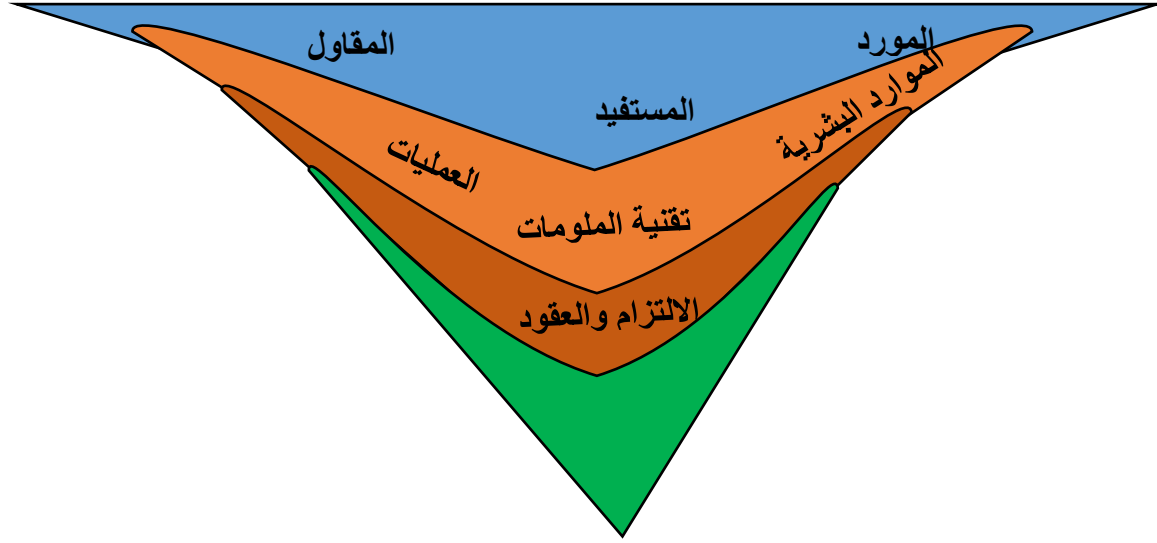
٢.٢.١ بند / رؤساء المشروع حسب توزيع الإدارات:

الاسم	المنصب	مكان العمل	مهام العمل	ايميل الشركة
.....	رئيس الموارد البشرية	مقر الشركة	التعين وإدارة المصروفات	@Ebuilding.com
.....	رئيس قسم تقنية المعلومات	مقر الشركة	اعداد كل ما يلزم لعمل المشروع وتطويره من تقنيات	@Ebuilding.com
.....	رئيس قسم العمليات	مقر الشركة	ادخال البيانات بالنظام ومراجعتها والرد على الشكاوى والاقتراحات من قبل الموردين والمستفيدين	@Ebuilding.com

.....	رئيس قسم إدارة	مقر الشركة	اعداد العقود القانونية	@Ebuilding.com
	الالتزام والعقود		والاقرارات لضمان حق	
			الطرفين والمتابعة للأعمال	

جدول رقم (٢) يوضح رؤساء المشروع حسب توزيع الإدارات

٢,٢,٣ بند / نموذج عمل المشروع حسب توزيع الإدارات:



شكل رقم (٢) يوضح نموذج عمل المشروع

٢.٣.١ بند / قيم المشروع:

يهدف المشروع الى توفير جميع خدمات المقاولين والموردين من اثاث ومستلزمات منزلية للمستفيد بأفضل طريقة سريعة مضمونة للحقوق لجميع الأطراف.

٢.٣.٢ بند / اقتراحات ورأي عملاءنا ومورديننا:

يمكن لجميع الأطراف بنهاية الاعمال تقييم مستوى الخدمة المقدمة من قبلنا ومن قبل المورد، وتكون على شكل تقييم بالأرقام بحيث ٥ الأفضل و ١ الأسوأ.

---نقد وإدارة الذات---

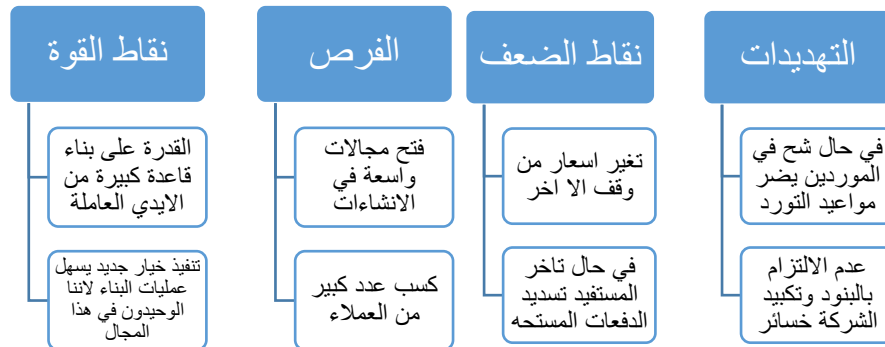
٣-١-١ سلوكيات شخصية المؤثرة على المشروع :-

توجد الكثير من العوامل المؤثرة بالإيجاب والسلبية وسوف اذكر هنا بعض العوامل التي تؤثر ومنها خدمة العملاء بحيث يعتمد مشروع بشكل أساسي على طريقة جذب المستثمرين واقناعهم بالخدمات المعروضة وبالجودة والدقة والكفاءة و الالمام بشكل كامل بالمجال وتفاصيل خدمات البرنامج حيث السلوكيات الشخصية السلبية للقائمين على البرنامج من عدم فهم الخدمات المقدمة وعدم المتابعة وتقييم الخدمة يؤثر على عقود عمل البرنامج وأيضا عدم الاقناع والاجابة على كل التساؤلات المقدمة من العميل وهذه نبذه بسيطة من السلوكيات المؤثرة .

٣-١-٢ السلوكيات و تحديد أسبابها وكيفية التخلص منها :-

من السلوكيات الفضاضة و التأخير وعدم التعاون والبحث عن العائد دون النظر الى جودة العمل أيضا الجهل بخدمات المشروع , و طرق التخلص من السلوكيات السلبية تكمن في عدة خطوات واكتساب سلوكيات إيجابية , تكون أولها بتحديد السلوكيات بشكل مفصل لكل الموظفين و العمل على حلها بحيث يتم تقديم دورات بشكل مفصل لتفاصيل العمل بحيث تساعد الموظفين على الالمام بكامل متطلبات العمل و جعله شخص منتج ويستطيع التجاوب على جميع تساؤلات العملاء واقناعهم بالاستثمار في مشروعنا أيضا بعض السلوكيات الأخرى مثل التأخير جعل حوافز تساعد الموظفين على التنافس وتقديم افضل إنتاجية بعدة طرق بحوافز ماله لموظف الشهر او عن طريق التكرير او تحسين مميزات في العقود و أيضا مشكلة الفضاضة او عدم التعاون بتقديم محاضرات توعوية تساعد على استيعاب ضرورة التعامل بأسلوب راقى وجذاب للعملاء والبحث عن رضا العميل بالدرجة الأولى.

٣-١-٣ التقييم المهني باستخدام نموذج SWOT



شكل رقم (٣) يوضح التقييم المهني باستخدام نموذج SWOT

النزاهة الشخصية و الموثوقية

٣-٢-١ السلوكيات التي تتعارض مع النزاهة الأخلاقية

أكثر السلوكيات التي نفتقدها في مجال المشروع من حيث النزاهة الأخلاقية وهي التقوى و البر و الامانة , اختصر التقوى بعدم حمل مسؤولية الحفاظ على ثقة كل العملاء وهم أسباب نجاح مشروع , البر وهو عملنا المسؤول لأولئك الذين يعتمدون علينا في تطويرهم , الأمانة مفهوم توظيف الموارد و الخدمات المقدمة في استثمارات صحيحة تعود بالنفع لجميع الأطراف.

٣-٢-٢ اثار السلوكيات على الجانب المالي والاجتماعي على اعمال وخدمات مشروعنا

السلوكيات السبيلة اثارها عديدة وهذه احد الأسباب الرئيسية لفشل اغلب المشاريع التي تعرف بسلوكيتها السلبية من حيث غش العملاء في تقديم الخدمة او استغلال قلة معرفة بعض العملاء في بعض جوانب الخدمات المقدمة او تقديم المصالح الشخصية او تلقي الرشوة او إعطاء العقود التشغيلية لغير مستحقيها او عرض خدمات لا تستطيع تقديمها او تقديمها بشكل سيئ أيضا مشاكل بعض السلوكيات تأثر على العمل من بعض الموظفين من حيث التهاون وعدم إعطاء العميل او الشركة إنتاجية والاستهتار بعمل ومجهودات باقي العاملين نتيجة اهمال او احقاد او البحث مصالح شخصية.

لاتصالات الشخصية

٣-٣-١ سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة

اسم الجهة	المطلوب من الجهة	المطلوب مني
الشركة (مشروعنا)	توفير الخدمات من الموردين والمقاولين	توفير تقنية معلومات و خدمة عملاء و إدارة عقود و إدارة قانونية و مدير تنفيذي
المقاولين	تنفيذ المهمة المطلوبة بكامل اتفاقياتها و البنود والالتزام فيها	الإشراف على العمل المقدم استلام العمل قبل تسليم النهائي للمستفيد

الموردين	الالتزام التام بمواعيد تسليم الطلبات والالتزام بالموصفات المواد المطلوبة	التواصل والمتابعة والتأكد من مواصفات ومواعيد تسليم الطلبات
المستفيد	تحديد جميع مواصفات والابعاد والمواد والمدة للمشروع	تسليم المستفيد المشروع بكامل المواصفات المطلوبة و خلال المدة المتفق عليها
مصمم الموقع أو التطبيق	تنفيذ المشروع على اتم وجه واذا يوجد اي تعديل عليه او صيانة على الموقع يتم تنفيذه من قبله	المتابعة والاشراف على الموقع وطلب من المصمم بأي تعديل على الموقع

جدول رقم (٣) يوضح سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة

٣-٣-٢ تعريف التواصل الشخصي و التواصل الفعال

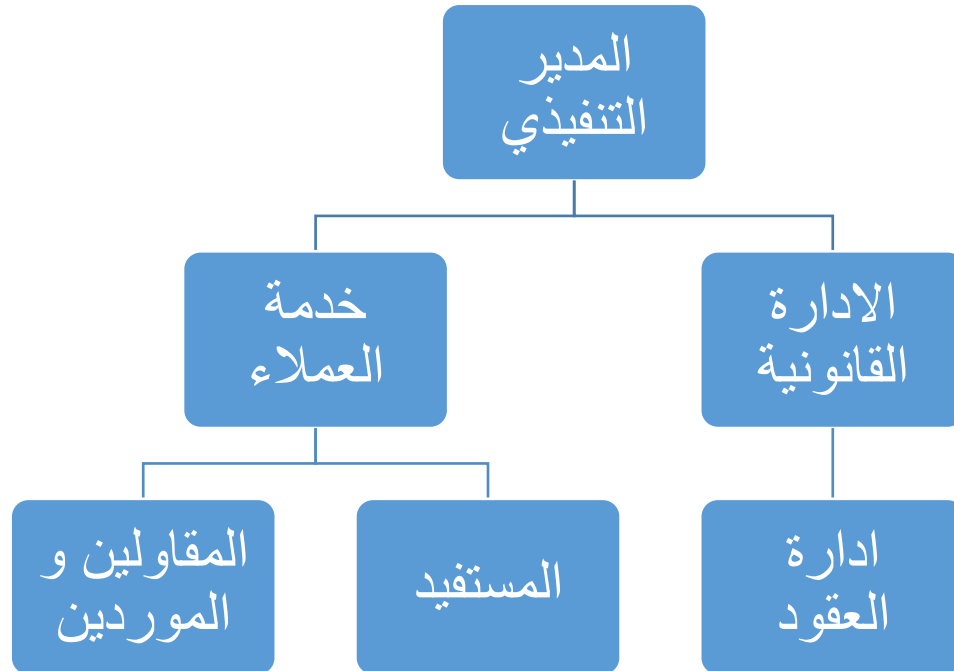
التواصل الشخصي :- هو تبادل المعلومات بين شخصين او اكثر مثال بين خدمة العملاء والمستفيد او المقاولين, وهنالك رسالة يتم ارسالها ورسالة يتم استقبالها اثناء ذلك التواصل بطرق مباشرة او غير مباشرة عن طريق تقييم او استبيان.

التواصل الفعال :- هو اتصال القادر على إيصال رسالة او معلومة او طلب ذي هدف و غاية بشكل سلس و بسيط و يساهم في تفويض جميع العقبات والحواجز مثال بين المدير التنفيذي والمستفيد بين تعديل بعض العقبات في البنود.

٣-٣-٣ تعريف اشكال ونماذج التواصل الشخصي

- اتصال شخصي مباشر وهو بين عدة اشخاص سواء اجتماع بين المستفيد والمدير التنفيذي وإدارة العقود والمقاول.
- اتصال شخصي غير مباشر وهو بين عدة اشخاص لإيصال رسالة او عن طريق مكالمة جماعية لإبلاغ عن رسالة أو تعديل بعض الاتفاقيات او التصاميم.
- اتصال جماهيري بشكل مباشر كالا اجتماع مع قروب العمل في مقر العمل او بشكل غير مباشر عن طريق التكنولوجيا.

٣-٣-٤ مصفوفة اتصال

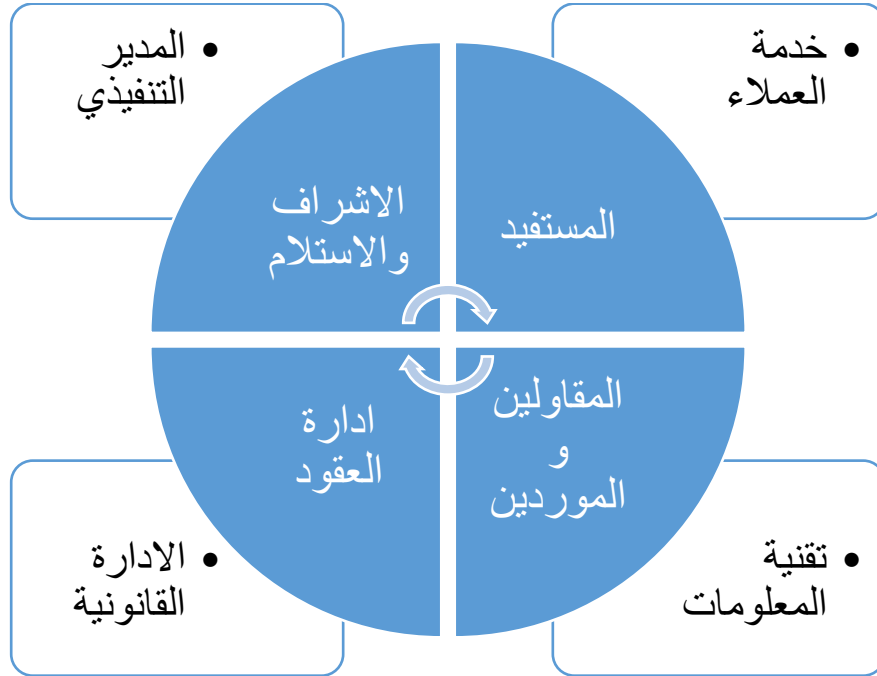


شكل رقم (٤) يوضح مصفوفة الاتصال

٣-٣-٥ سيناريوهات لنماذج خاطئة لتواصل

سوء اختيار القنوات الاتصال المناسبة ، أيضا مشكلة اللغة و الالفاظ بسوء تفسير عند نقل الرسالة ، سوء العوامل المحيطة من درجة حراره واضاءة وتهوية و ضوضاء حدة الصوت.

٣-٣-٦ مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين



شكل رقم (٥) يوضح مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين

4.1.1 Describe and identify the leadership model, which is preferred to the project leadership.

4.1.2 Specify the reasons for which such a model is preferred.

4.1.3 Provide “5” proposals for the motivation methods that are compatible with the nature of the project.

يعتمد مشروع (E-Building) على القيادة (Laissez-faire) حيث ان مدير المشروع يقوم بمعرفة اهداف ومواصفات مالك المشروع (العميل) المطلوبة ومن ثم يقوم بتوزيع المهمات على مدراء الاقسام الفرعية واعطائهم الصلاحيات في اتخاذ قرارات

التنفيذ كلا بحسب خبرته ومعرفته ومهاراته ويعطيهم الصلاحية الكاملة في اتخاذ القرارات المباشرة وعدم الرجوع له الا اذا حدث مشكلة كبيرة ويكون دور مدير المشروع فقط هو ازالة اي عوائق تواجه الفريق في المشروع .

وعلى سبيل المثال:

يقوم مدير المشروع في (E-Building) بتعيين مدير فرعي في قسم تقنية المعلومات ويتطلب ان يكون ذو خبرة وكفاءة عالية في مجاله تمكنه من اتخاذ القرارات الحرجة والصعبة وعلى علم ودراية كاملة في طرق القيادة وادارة فريقه بشكل ناجح.

ويستمر مدير المشروع في متابعة المدراء الفرعيين في اعمالهم واعطاء التحديثات للمالك (العميل).

ولان اسلوب القيادة المستخدم يتطلب حوافز للموظفين لاستمرار انتاجيتهم بجودة عالية في اوقات قياسية يتم تحفيزهم بعدة طرق من مدير المشروع:

١- اعطاء حوافز مالية أو المعنوية حسب الرغبة والتي تعتمد على تقييم المدة المستغرقة مقارنة بالجودة الناتجة.

٢- اعطاء راحة لمدة يوم في حال انجاز كم كبير من الاعمال في وقت قياسي.

٣- الشكر والتناء بعد كل تقدم وانجاز .

٤- اشراكهم في دورات تدريبية تساعد على الاستمرار والتقدم وزيادة خبرتهم في المجال.

٥- ترقيتهم لمناسب عليا.

4.2.3 Design RACI model for 3 administrative measures of the project

يتم توزيع المهام على كامل اصحاب المصلحة ويتم تقييمها بمصفوفة RACI وتعني:

R: الشخص المسؤول عن متابعة المهمة (Responsibility)

A: الشخص المتخذ للقرارات (accountable)

C: الاعضاء او الشخص المستشار (consulted)

I : من يتم اعلامه بالإنجازات او تحديثات التقدم (informed)

المصفوفة المخصصة لقسم تقنية المعلومات:

العميل (المقاولون والموردون)	اعضاء القسم	المدير المسؤول في القسم	مدير المشروع	
C			R , A	جذب المقاول او المورد للتسجيل
I			R	فحص جودة ومنتجات الاطراف
I	C	R , A		تحديد طريقة الادخال والتصنيف
I	C	R , A		تحديد المدة المستغرقة للإدخال
I		A	R	التسجيل النهائي والاعتماد

جدول رقم (٤) يوضح المصفوفة المخصصة لقسم تقنية المعلومات

المصفوفة المخصصة لقسم خدمة العملاء والمتابعة:

العميل	اعضاء القسم	المدير المسؤول في القسم	مدير المشروع	
	C	A	C	انشاء بيانات تواصل خاصة
I			R	جمع بيانات المقاول والمورد والمستفيد
	R	I	I	تنسيق التواصل بينهم بوضوح تام

I		C	R	التدقيق والتأكد من نجاح الخدمة
---	--	---	---	--------------------------------

جدول رقم (٥) يوضح المصفوفة المخصصة لقسم خدمة العملاء والمتابعة

المصفوفة المخصصة لقسم ادارة العقود:

العمل	اعضاء القسم	المدير المسؤول في القسم	مدير المشروع	
		C	R , A	اضافة بنود العقد
	C	R		صياغة العقود
I		C	R	مراجعة العقود
A			R	التسليم

جدول رقم (٦) يوضح المصفوفة المخصصة لقسم ادارة العقود

4.3.1 Identify the conflict and crisis

4.3.2 Provide 3 expected scenarios of the conflict's events in the project.

4.3.3 Set the optimal strategies to deal with each conflict, and specify the reason for preference

نواجه بعض العقبات او الصراعات بين اعضاء الاقسام او حتى بين العملاء سواء كان مالك او مورد او مقاول وذلك امر طبيعي بسبب اختلاف الآراء والعقليات فيتم التعامل دائما بنكاه وحنكة من مدراء الاقسام حيث انهم يقومون دائما بإعطاء الفرص للأفكار الجديدة والتعديلات المتأخرة او غيرها بشرط الا يحدث خلل او تعثر في الانتاجية .

ومن الأمثلة على ذلك قد تحدث عثرات بسبب اختلاف اراء الاعضاء يجتهد الجميع لإيجاد فكرة جديدة لرفع كفاءة الانتاجية قد يوافق عليها البعض ويعترض عليها البعض الاخر لأسباب اخرى فيتم التعامل معها عن طريق مدير القسم بأسلوب اتاحة الفرصة

للجميع ومناقشة الفكرة مع مدير المشروع. او العثرات التي تحدث بين العملاء بسبب سوء تنظيم المورد فقد يقوم بعرض بعض المنتجات لدى (E- building).

وبكميات محدودة فلنفترض ١٠٠٠ قطعة ويقوم بحساب كميات الموارد المستخدمة عن طريقنا ولا يقوم بحساب المنتجات التي يقوم بتوريدها عن طريقه خارج اطار (E- building) ويحتاج المقاول الى ٥٠٠ قطعة لتنفيذ مواصفات العميل ونتفاجأ بنقص في كميات الموارد لدى المورد مما يؤدي الى تعطل المشروع والتأخير الى حين وصول كميات جديدة الى مخازن المورد فتتشأ صراعات بين المقاول والمورد والعميل ولتقادي هذه الصراعات مرة اخرى قمنا بربط (E- building) بالجهاز الخاص بمستودع المورد لمعرفة الكميات المتوفرة بالطريقة الاكثر دقة وازضافة بند جديد في العقود ينص على انه في حين حدوث هذه المشكلة سيتم الاستعانة بمورد اخر وسيتم تحميل المورد الاول رسوم مقابل التعطيل والتأخير.

وقد تنشأ صراعات بين مدراء الاقسام والاعضاء لوجود خلل في استقبال التفاصيل من العميل بشكل كامل مما يتسبب في تأخير المشروع وعدم ارضاء العميل والسبب قد يعود الى كثرة الاعمال وقلة الاعضاء مما يتسبب لهم في ضغط واجهاد وفقدان للتركيز فما كان من مدير القسم الا اعادة جدولة التسليمات ولتقادي التكرار تم زيادة عدد الاعضاء وتعيينهم في التدقيقات للمراجعة بعد استلام الاعمال من العميل والتواصل معه لتأكيدنا وبهذه الطريقة نحن نحافظ على الجودة والوقت .

4.3.4 Develop root Cause Analysis

وأيضًا هناك بعض المشكلات التي نحتاج أن نستخدم (root Cause Analysis) وعلى سبيل المثال يتم استخدامها كالآتي:

تعثر وصول الموارد في الوقت المناسب للعميل	
Why?	↓
بسبب خطأ في استقبال الطلبات من القسم المختص	
Why?	↓
بسبب تقطيع في شبكات التواصل	
Why?	↓
بسبب زيادة الضغط على أجهزة الاتصال	
Why?	↓
بسبب عدم زيادة أجهزة الاتصال	

جدول رقم (٧) يوضح المشكلات التي تحتاج إلى (root Cause Analysis)

5.1.1 Distribute the human resources on the functions.

المنصب	القسم	وصف الوظيفة
الإدارة	مدير المشروع	هي المسؤولة عن الخدمات والمتطلبات والاختفاء وجميع ما يتعلق بالمشروع
الإدارة العامة	خدمة العملاء	توفير جميع سبل التواصل للمقاولين والموردين والمستفيدين للرد على الاستفسارات والاعمال
الإدارة المالية	إدارة العقود	تسجيل جميع الموردين والمقاولين بشكل نظامي وتوثيق ربط الاعمال بينهم
مالك المشروع	الإدارة التنفيذية	متابعة كل الاعمال المقامة لعمل المشروع بالوقت المحدد وبالأهداف والاعمال المطلوبة

جدول رقم (٨) يوضح توزيع الموارد البشرية على الوظائف

5.1.2 Analyze the influence of conducting crashing and fast-tracking process

تحدث غالباً تعطل لدى معظم المشاريع لأسباب عديدة تكون بسبب الموردين أو الإدارة أو الاعتماد على اشخاص اقل خبرة ولكن لكل عطل حلول يكون الاتفاق بين مالك المشروع والموردين والعملاء والمقاولين وتقديم فرص أخرى ومحفزات وافكار جديدة لكي يتم تدارك العطل لتعلم من الخلل حتى لا يحدث مرة أخرى وعلى سبيل المثال (Crashing) العملاء تلقوا اعمال اكثر من طاقتهم ولديهم وقت محدد لتسليم مهمتهم ولم يتم الانجاز بسبب ضغط الاعمال عليهم وعددهم القليل يجب على الإدارة تعيين عمال اكثر لديهم الخبرة والتعاقد معهم ودفع الرواتب المستحقة وتحفيزهم لكي يتم الإنجاز في العمل وتسليم المهمة في وقت اقل من الوقت المحدد ونستخدم هذه الطريقة عادة اذا كان هناك مخاطر قليلة على المشروع وايضا وجود وفرة من المال .

ومثال على (Fast tracking) تلقوا العمال مهام كثيرة وينبغي تسليمها في الوقت المحدد و ذلك سبب للعمال في عدم التركيز والاجهاد وعدم الانجاز بسبب كثرة المهام وتسليمها في وقت متأخر و نستطيع استخدام هذه الطريقة ان لم يكن هنالك وفرة من المال و يوجد اي مشاكل في استخدامها ان كان هنالك الكثير من المخاطر في المشروع .

5.2.1 Develop general rules for the negotiation process.

لا بد من وجود مفاوضات في أي مشروع او مجال فالتفاوض من مفاتيح النجاح الاساسية في المشروع وكثير من مجالات الاعمال وقد تحدث بين اعضاء المشروع ولكن يتم احياناً اختلاف في الآراء فعلى سبيل المثال حين يتقدم المستفيد في التقديم يجب عليه تحديد العمل سواء كان تعديل او عمل جديد وايضا تحديد ابعاد المساحات ويتم التدقيق والعمل كليا وعرض الاسعار ويكون الاختلاف في السعر اذا كان يناسب المستفيد او يتم التخلي عن الصفقة اذا لم يناسب السعر وتحتاج بصفتك مدير او عضوا في المشروع لكيفية ادارة اختلاف الآراء من خلال التفاوض بفعالية وهناك مراحل للتفاوض وهي: الاستكشاف والعطاءات والمفاوضات والاستقرار والتصديق .

5.2.2 Prepare 2 negotiation plans

يلجأ المفاوض الفعال الى وضع خطة لعملية التفاوض وهكذا يتم التحقق عبر المزايا التالية:

١. عندما تضع خطة يمكنك من ترتيبها وتصنيفها على اكمل وجه قبل عرضها .
٢. عندما يتم اجراء المفاوضات والخطة وعرضها على الفريق فمن المفيد ان يكون لديك نسخ وتوزيعها على اعضاء الفريق بحيث تساعدكم على الفهم ومعرفة كل عضو دوره ومهمته.