

لامير الترفيهي

LA MER

6021

اعداد

2021203925	بشاير عبد الكريم البكري
2021203981	فيصل احمد الزهراني
2021203926	لمياء عبد الكريم البكري
2021203922	عزة علي المالكي
2021203924	عاصم عبد الكريم البكري
2021203905	احمد محمد جمال قصاب
2021204093	هتان طارق النمري
2021204082	عبد الرحمن مشعل الحجاجي
2021203966	رنيم حميد البلادي
2021204122	الحسن محمد الهيثمي

بإشراف/ د. وليد سليمان
الفصل الدراسي الثاني
1442هـ - 2021 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

5	المقدمة:
5	الرؤية:
6	الرسالة:
6	الأهداف طبقا لنموذج (SMART):
7	تحديد الأسس العلمية والعملية:
8	الهيكل التنظيمي:
9	مكتب إدارة المشروع:
11	الإجراءات الداخلية لمشروع لامير الترفيهي:
12	مراحل مشروع لامير:
13	مصفوفة (SWOT) لمشروع لامير:
14	ثقافة المنظمة:
14	أصحاب المصلحة:
17	ثلاثة سلوكيات شخصية للطالب يمكن أن تؤثر على المشروع.
17	دراسة مثل هذه السلوكيات ، وتحديد أسبابها ، وكيف يمكن القضاء عليها
21	إجراء تقييم احترافي ذاتي باستخدام نموذج SWOT

22	تقديم "3" سلوكيات تتعارض مع النزاهة الأخلاقية.
23	العوامل المالية والتقنية والاجتماعية:
24	إعداد سجل أصحاب المصلحة:
25	تحديد الاتصال الشخصي والتواصل الفعال
25	التعرف على أشكال ونماذج وقنوات الاتصال الشخصي.
26	إنشاء مصفوفة الاتصالات.
26	سيناريوهات خاطئة للتواصل:
27	تطوير وإعداد مصفوفة تقييم أصحاب المصلحة.
28	وصف وتحديد نموذج القيادة المفضل لقيادة المشروع.
29	تقديم مقترحات "5" لطرق التحفيز التي تتوافق مع طبيعة المشروع.
30	تصميم نموذج RACI لثلاثة تدابير إدارية للمشروع.
32	تطوير نموذج SIPOC و Ishikawa لإحدى قضايا مخرجات المشروع:
33	إنشاء هيكل توزيع التكلفة ، ورصيد المشروع بواسطة WBS.
34	تطوير عملية تنفيذ المشتريات واختيار المقاول:
34	تحديد قياس الأداء
35	تحديد المخاطر (التهديدات) والفرص ، وإعطاء أمثلة.
35	إعداد سجل المخاطر.
35	التحليل النوعي للمخاطر:
36	تحديد استراتيجيات الاستجابة للمخاطر.
36	إعداد مصفوفة تقييم مشاركة أصحاب المصلحة.
37	جدول leg and led:
38	المراجع:

المقدمة:

يعتبر مشروع (لامير) أكبر مدينة ثقافية ورياضية وترفيهية نوعية، ويعد الأول من نوعه في العالم من حيث الابتكار في الجمع بين الترفيه والرياضة. ويمثل المشروع معلمة حضارية بارزا، ومركزا مهما لتلبية رغبات واحتياجات الجيل الحالي وأجيال المستقبل الترفيهية والرياضية والثقافية والاجتماعية.

مشروع لامير يعد وجهة شاطئية عالمية، ويتميز لامير بتصاميمه البسيطة والمعاصرة وضمه لحوالي 130 من المحلات التجارية والمطاعم والمقاهي والمرافق الترفيهية، إلى جانب المساحات المفتوحة المزينة بأشجار النخيل والأعمال الفنية، وتنقسم إلى أربعة مناطق هي منطقة الشاطئ، المنطقة الترفيهية، الجزيرة الشمالية، الجزيرة الجنوبية.

ويعد موقع لامير من أكثر المميزات التي تميز هذا المشروع، ليس فقط لكونه على طول الساحل، ولكنه أيضا قريب من مناطق الجذب الرئيسية للسياح، ما يجعل منه منطقة سياحية جاذبة للسياح الباحثين عن مكان الاسترخاء بعد يوم من مشاهدة المعالم السياحية. استوحيت فكرة تصميم مشروع لامير من الخشب والمعادن التي يتم حملها عبر الأمواج إلى شاطئ البحر، والتي تم استخدامها كمصدر إلهام، فابتكر المصممون من خلاله هياكل ساحرة على طول الساحل لتمتزج بشكل جميل مع جمالية الرمال ومياه الخليج الزرقاء النقية. وهو أحد المشاريع المقامة من قبل شركة مراس، بدأ العمل به منذ عام 2014، ولازال المشروع قيد الإنشاء وتم افتتاح عدد من المناطق وذلك عام 2017، ويتم استكمال الباقي، إذ يتكون المشروع من 4 مناطق هي: الجزيرة الشمالية والجزيرة الجنوبية ومنطقة الشاطئ والمنطقة الترفيهية، وتم افتتاح المرحلة الاولى التي ضمت الجزيرتين فقط.

الرؤية:

يتطلع المشروع إلى دفع مسيرة الاقتصاد الوطني، وتنوع مصادر الدخل القومي من خلال جذب سياح جدد من الخارج، و تطوير قطاع ، وزيادة أعداد الفرص الوظيفية الملائمة في مجالات مبتكرة للمواطنين من الجنسين، ويقوم مشروع لامير للاستثمار ألف وظيفة للمواطنين من الجنسين.

الرسالة:

يؤكد مشروع لامير رغبته في تأسيس مشاريع اقتصادية نوعية تصب في خدمة المجتمع وأفراده، وتحقق منافع اقتصادية واجتماعية قيمة للوصول إلى تقدم ورقي المجتمع. ويهدف المشروع إلى تعزيز التنوع الاقتصادي وجذب الاستثمار الأجنبي والاستفادة مما ينفقه السائح من أموال على السياحة والترفيه في الوجهات السياحية الإقليمية والعالمية حيث يبلغ الإنفاق الداخلي للفرد نصف معدل الإنفاق الخارجي، ويسهم المشروع في تحويل الإنفاق على السياحة الخارجية إلى داخل دبي، من خلال تقديم اختيارات ترفيهية متميزة ذات جودة عالية للمجتمع يمكن الحصول عليها دون حاجتهم للسفر إلى الخارج، وبطريقة أوفر لوجود المشروع بالقرب منهم بدون تكاليف السفر والإقامة.

الأهداف طبقاً لنموذج (SMART):

انشاء وجهة المشروع مع مراس خصص لليخوت، و 3 آلاف غرفة فندقية مع مرافقها ومرافق سكنية وترفيهية ينتهي العمل بها في المشروع.	محدد Specific	S
تخفيض معدل البطالة من (11.6%) إلى (7%). زيادة أعداد السياحة بنسبة (5%)	قابل للقياس Measureable	M
زيادة حجم أصول صندوق الاستثمارات العامة وتعزيز دوره كأحد محركات النمو الاقتصادي في دبي.	قابل للتحقيق Attainable	A
سيسمح قدوم المزيد من الزوار إلى المشروع بزيادة الأرباح.	ملائم Relevant	R

المرحلة الأولى: (2014 – 2017) بناء مرافق المدينة الترفيهية المتميزة. المرحلة الثانية: (2017 – 2022) تطوير المجموعات الرئيسية. المرحلة الثالثة: (2022 – 2030) نمو المدينة.	محدد زمنيا Time-bound	T
--	-------------------------------------	----------

تحديد الأسس العلمية والعملية:

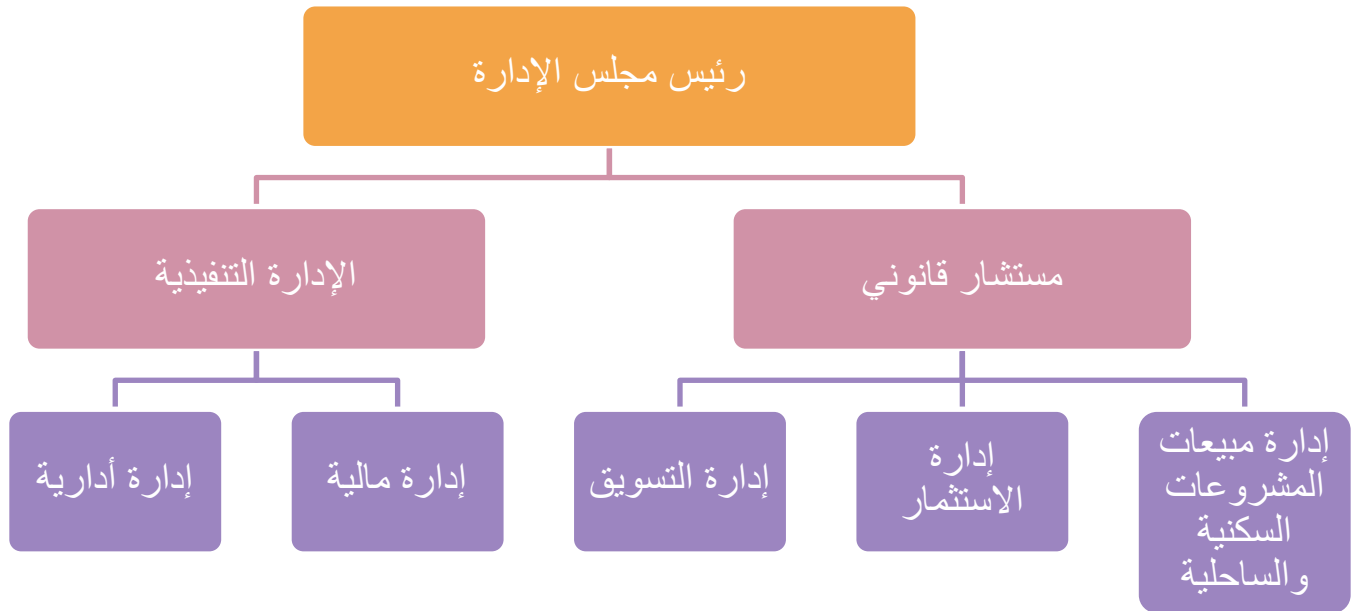
تستخدم الأسس العلمية والعملية كوسيلة لتحقيق أهداف مباشرة أو غير مباشرة ضمن الخطة الاستراتيجية للمنظمة. وعادة ما يتم الترخيص للمشروعات كنتيجة واحدة أو أكثر للاعتبارات الاستراتيجية التالية، وتم تحديد الأسس العلمية بناء على دراسات لمشاريع سابقة بينما تم تحديد الأسس العملية بناء على التالي:

- الطلب في السوق
- الفرصة الاستراتيجية / الحاجة إلى الأعمال
- الحاجة الاجتماعية
- الاعتبارات البيئية
- طلب العمال
- التقدم التكنولوجي
- المتطلبات القانونية

وغالبا ما يكون ذلك في سياق خطة استراتيجية. وعلى الرغم من أن مجموعة من الأهداف داخل برنامج يمكن أن يكون لها فوائد منفصلة، فإنها يمكن أن تسهم أيضا في تحقيق فوائد هذا البرنامج، وأهداف حافظة المشروعات، والخطة الاستراتيجية للمنظمة. ُ
تدير المنظمات حافظات المشروعات بناء على خطتها الاستراتيجية.

الهيكل التنظيمي:

مشروع مقام من قبل شركة مراس التي تضم جميع الاستثمارات التي تستهدف الربح في الوقت الحالي، وتتولى مسؤولية تطويرها وتنفيذها على أرض الواقع وتحقيق أرباح منها. علاوة على ذلك، لأمير تقوم بإدارة التوجه الاستراتيجي العام للشركة الأم وتعزيز أداء الكيانات الفردية التابعة لها، إلى جانب إعداد التقارير وتوفير خدمات مشتركة فعالة للوحدات الفرعية. يخضع مشروع لأمير للاستثمار لإدارة الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب الذي يقدم تقاريره إلى مجلس الإدارة والرئيس.



مكتب إدارة المشروع:

مكتب إدارة المشروعات هو هيكل إداري يوحد عمليات الحوكمة ذات الصلة بالمشروع ويسهل تقاسم الموارد والمنهجيات والأدوات والأساليب.. يمكن أن تتراوح مسؤوليات مكتب إدارة المشروعات من توفير وظائف الدعم إدارة المشروعات إلى المسؤولية الفعلية عن الإدارة المباشرة لمشروع واحد أو أكثر

داعمة. تقدم مكاتب إدارة المشروعات (PM05) الداعمة دورا استشاريا للمشروعات من خلال توفير النماذج وأفضل الممارسات، والتدريب، والمعلومات والدروس المستفادة من المشروعات الأخرى. وهذا النوع من مكاتب إدارة المشروعات يعد بمثابة مستودع مشروعات. ودرجة التحكم التي يقدمها هذا النوع من مكاتب إدارة المشروعات تكون منخفضة.

يتولى مكتب إدارة المشروعات (PM0) دمج البيانات والمعلومات من المشروعات الاستراتيجية للشركات ويقوم بتقييم كيفية تحقيق الأهداف الاستراتيجية عالية المستوى. ويعتبر مكتب إدارة المشروعات هو وسيلة الاتصال الطبيعية بين حافظات مشروعات المنظم وبرامجها ومشروعاتها ونظم القياس للشركات (مثل بطاقة الدرجات المتوازنة).

قد لا تكون المشروعات التي يدعمها أو التي يديرها مكتب إدارة المشروعات (PM0) متصلة، بخلاف أنها تدار معا. ويعتمد الشكل والوظيفة والهيكل المحدون لمكتب إدارة المشروعات على احتياجات المنظمة التي يدعمها.

وقد يكون لدى مكتب إدارة المشروعات السلطة للقيام بدور أحد المعنيين بالمشروع وأحد صانعي القرار الرئيسيين طوال حياة كل مشروع، أو السلطة لتقديم توصيات، أو إنهاء المشروعات أو اتخاذ إجراءات أخرى، حسب الحاجة، لكي يبقى متماشيا مع أهداف العمل. بالإضافة إلى ذلك، قد يشارك مكتب إدارة المشروعات في اختيار وإدارة ونشر موارد المشروع المشتركة أو المخصصة الوظيفة

الأساسية لمكتب إدارة المشروعات هي دعم مديري المشروعات بمجموعة متنوعة من الطرق التي يمكن أن تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

إدارة الموارد المشتركة بين جميع المشروعات التي يديرها مكتب إدارة المشروعات.

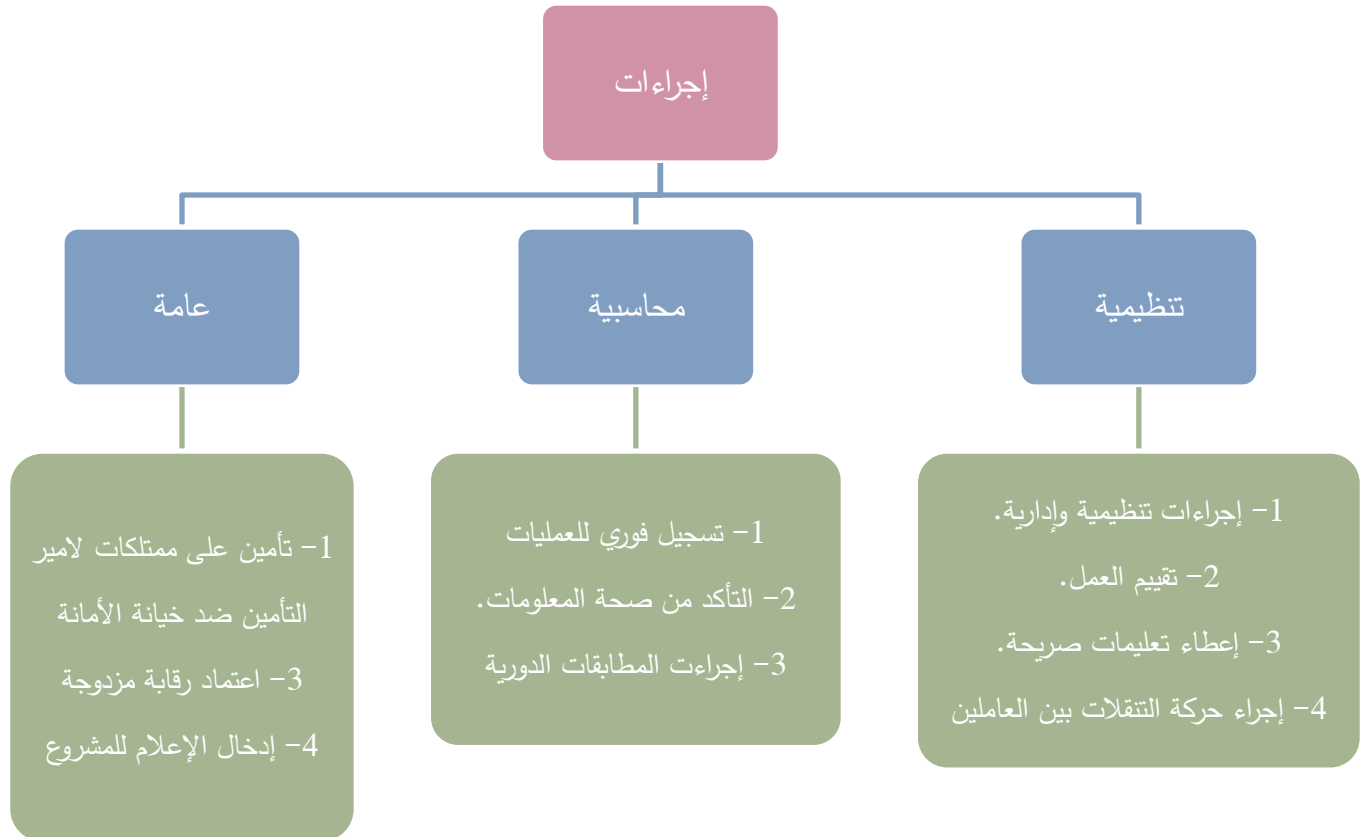
تحديد وتطوير منهجية إدارة المشروعات، وأفضل الممارسات، والمعايير.

التوجيه، والتعليم، والتدريب، والإشراف.

الرقابة على الامتثال لمعايير إدارة المشروعات وسياساتها وإجراءاتها، ونماذجها عن طريق مراجعة حسابات المشروعات.

• تطوير وإدارة سياسات المشروع، وإجراءاته، ونماذجها، وغيرها من الوثائق المشتركة (مصادر العملية التنظيمية).

تنسيق الاتصال بين المشروعات.





مصفوفة (SWOT) لمشروع لامير:

نقاط القوة	نقاط الضعف
- التحسين والتطوير في مرافق البنية التحتية إلى - تحسين الوصول إلى المواقع السياحية. - تشتهر الدولة بانضباطها. - سهولة الوصول وتطور المدينة. - المسافرون الباحثون عن وجهات غير مكتشفة وغير - مرئية في دبي. - مشروع لامير يعد وجهة شاطئية عالمية	- متوسط وقت الإقامة في الخارج لفترة قصيرة. - الموسمية والتكيف مع المناخ. - قواعد وأنظمة للسائح الأجنبي. - مكان سياحي غير معروف عند مقارنته بالوجهات - السياحية الأوروبية الأخرى
الفرص	التحديات
- يمكن لمنظمي الرحلات صياغة حزم سياحية متنوعة - حيث توجد مجموعة متنوعة من عوامل الجذب - للسياحة الترفيهية. - السياحة في المرحلة الأولى من التطوير وبالتالي فإن - تسويق هذه المعالم أكثر قيمة. - التسويق السياحي المحتمل - إمكانات السياحة الثقافية - التغيرات والتطورات في المعلومات والتكنولوجيا	- التسويق غير الكافي، عدم معرفة السياح للامير - وما يتعلق به من سياحة ترفيهية. - قيود التأشيرات على التنقل السياحي

ثقافة المنظمة:

يمتاز مشروع لامير بتقديم خدمات ترفيهية بمستوى عالمي تشمل المنتزهات والحدائق الترفيهية، وأنشطة المغامرات والتشويق، ومدينة رياضية، والفعاليات والأنشطة الثقافية، وفرص استكشاف المناظر الطبيعية الخلابة والحياة البرية. ويضم المشروع مجموعة من مراكز التسوق التجارية والمطاعم والمقاهي والفنادق والمشاريع العقارية، ويقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والعروض التي تناسب جميع شرائح المجتمع. وتتمثل رؤية المشروع في أن يصبح وجهة الترفيه الأولى في دبي، ومركزاً للأنشطة والاكتشاف والمشاركة لتغيير مفهوم الترفيه في دبي وتقديم وسائل ترفيهية تناسب جميع شرائح المجتمع، بالإضافة إلى مرافق وأنشطة رياضية متميزة تساهم في اكتشاف وتنمية المهارات الرياضية لدى الشباب السعودي وتأهيلهم لتحقيق تم رياضي على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية كما يوفر المشروع مجالات أرحب وآفاق أوسع لمحبي التمر والرحلات البرية وعشاق المناظر الطبيعية، ونشاطات الهواء الطلق، ودعم هواة سباقات السيارات الممارسة هواياتهم المفضلة بأسلوب مفيد وآمن بمواصفات عالمية عالية.

أصحاب المصلحة:



الشركاء

تلتزم إدارة لامير بخلق قيمة مضافة مستدامة للمساهمين بهدف تعظيم استثماراتهم وتحقيق عوائد مالية معقولة والعمل دوما لصالحهم وحماية حقوقهم الواردة في النظام الأساس للشركة والتي تحددها اللوائح والأنظمة ذات العلاقة.

المؤسسون

يجب على إدارة لامير أن تولي اهتمام خاص بالتزاماتها تجاه البنوك والمؤسسات المالية التي تتعامل معها، حيث سيكون لدى العديد من الدائنين والممولين تعهدات وشروط والتزامات مالية مسبقة تتطلب منها الوفاء بها للحصول على تمويل من هذه الجهات. ينبغي أن يكون لدى أعضاء مجلس الإدارة تفهم واضح لهذه المتطلبات وضمان أن تقوم الإدارة بمراقبة موقف لامير بشكل مناسب لضمان عدم الإخلال بهذه التعهدات والشروط حتى لا يترتب على عدم الوفاء بها أي جزاءات أو عقوبات أو عواقب أخرى تضر بمصالح أو علاقات الشركة. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي الحرص على إقامة اتصالات مستمرة مع ممولي لامير، وإشراكهم في حوارات دورية والاستجابة بطريقة إيجابية للمعلومات التي يطلبونها وبما لا يتعارض من النظام.

وينبغي على لامير احترام دائئيتها، ومن المهم تفهم احتياجات المساهمين وتطلعاتهم والاستجابة لها على النحو الملائم. وتحرص لامير وتعمل دوماً لإحداث توازن بين توقعات ومطالب المستثمرين سواء مؤسسات أو مساهمين أو أفراد لضمان وجود معاملة عادلة ومنصفة لجميع المساهمين ودون تمييز بينهم.

أعضاء مجلس الإدارة والمديرين والموظفين:

تلتزم مجموعة لامير بمعاملة أفرادها (أعضاء مجلس الإدارة والموظفين) بنزاهة وتوفير فرص متساوية لجميع العاملين ضمن السياسات المعمول بها للتوظيف، بما في ذلك التعيين والتعويض والتطوير المهني والترقيات دون تمييز.

ويؤمن مجلس إدارة لامير بتوفير ظروف عمل آمنة وصحية، واحترام حقوق الإنسان واحترام حقوق الموظفين. ويتوقع مجلس إدارة لامير من موظفيه الإفصاح دون تردد عندما يرون انحرافات ومخالفات أخلاقية في ضوء سياسة الإبلاغ عن الممارسات المخالفة المعتمدة من

قبل مجلس الإدارة. (Whistleblowing Policy)

كما يجب على أعضاء مجلس الإدارة أن يدركوا أهمية دعم الموظفين والتزامهم بتمكين لامير من تحقيق أهدافها.

السائحين:

يجب على مجلس الإدارة أن يهتم بفعالية كيفية تعامل لأمير مع شكاوى السائحين وحلها، ولا يعتمد فقط على الإدارة. كما ينبغي أن يتم التبليغ عن الإحصاءات ذات الصلة والقضايا الرئيسية الناشئة من شكاوى العملاء إلى مجلس الإدارة بصفة دورية. مجموعة لأمير ملتزمة بتوفير خدمات ذات الجودة العالية وممتازة للسائحين الوافدين تسعى مجموعة لأمير للتعامل مع السائحين بطريقة أخلاقية وصادقة. وتسعى أيضا إلى بناء علاقات جيدة مع السائحين، والتأكيد على ضمان حماية سرية المعلومات المتعلقة بهم.

المجتمع:

إن أفراد ومؤسسات المجتمع العام تتوقع أن تشارك الشركات الوطنية في تنمية المجتمع الذي تعمل فيه من خلال تبني خطط ومبادرات وبرامج للمسؤولية الاجتماعية تساهم في تنميته. وينبغي تولي لأمير هذه المبادرات الاجتماعية أهمية خاصة وأن تكون لها كيانات إدارية لاتخاذ القرارات المتعلقة بها وتطويرها وتنميتها. كما تؤمن لأمير بأن الفشل في تفهم قضايا المجتمع ذات الصلة والاستجابة لها بشكل ملائم قد يكون لها عواقب مالية، أو سمعة سيئة، وغيرها من النتائج السلبية على الشركة، ونتيجة لذلك، تلتزم لأمير بالمساهمة في تطوير وتنمية المجتمع ، واستخدام الموارد بشكل مسؤول للحفاظ على البيئة.

ثلاثة سلوكيات شخصية للطالب يمكن أن تؤثر على المشروع.

- التسويف.

- الفوضى.

- الاعتماد على مصدر واحد.

دراسة مثل هذه السلوكيات ، وتحديد أسبابها ، وكيف يمكن القضاء عليها

التسويف:

معناه

- يعني تأجيل الأعمال والمهام إلى وقت لاحق. يرى بعض علماء النفس أن الشخص قد يلجأ إلى التسويف فرارا من القلق الذي عادة ما يصاحب بداية المهام أو إكمالها أو ما يصاحب اتخاذ القرارات. نفر من العلماء اقترحوا ألا نحكم على التصرف بأنه تسويف إلا عندما يتوفر ثلاثة معايير: أن يكون للتأجيل نتائج عكسية، ثانيا: أن يكون التأجيل لا حاجة له بمعنى أنه ليس هناك هدف من التأجيل، والثالث: أن يترتب على التأجيل عدم إنجاز المهام وعدم إتخاذ القرارات في الوقت المحدد.
- التسويف قد ينتج عنه توتر وشعور بالذنب وحدوث بعض الأزمات. أيضا قد يقل إنتاج الشخص وأيضا فإن المجتمع قد لا يرضى عن المسوف لأنه لم يقم بمسؤولياته ولم ينفذ التزاماته. عندما تجتمع هذا المشاعر على المسوف فإنها قد تؤدي إلى مزيد من التسويف. التسويف قد يحصل بدرجات معقولة ويعتبر أمرا عاديا، لكنه يتحول إلى مشكلة عندما يسبب عرقلة لما اعتاد الإنسان على القيام به من أعمال. التسويف المزمن قد يكون علامة لاضطرابات نفسية كامنة داخل شخص المسوف.

أسبابه:

أسباب نفسية

المسببات النفسية للتسويف مختلفة لكن في العموم قد يكون القلق والتقليل من قيمة الشخص لنفسه أو ما يسمى بضعف تقدير الذات من أهم المسببات للتسويف. أيضا إذا وجدت الهزيمة الذاتية أو العقلية المنهزمة ذاتيا فهذا قد يسبب التسويف وكذلك يعتقد أن المسوفين لديهم مستوى أقل من غيرهم في الاجتهاد والهمة ولديهم جنوح للأحلام والأمان في تحقيق الكمال والإنجازات مما يدل على غياب الواقعية في تقديرهم لواجباتهم وكذلك في تقديرهم لما هو متوقع من أمثالهم فقد يكون المتوقع منهم أقل مما يحلمون بالوصول إليه.

أسباب فسيولوجية

الفسيولوجيا هو علم أعضاء جسم الإنسان. المخ من أكثر الأعضاء تعقيدا ويعتقد أن له علاقة بالتسويق. القشرة الأمامية من المخ مسؤولة عن الوظائف التنفيذية للمخ مثل التخطيط والانتباه والسيطرة على الانفعالات. وهذا الجزء من المخ يقوم بدور مهم في التقليل من التشبث الحاصل من محفزات يسببها أجزاء أخرى من المخ. إذا كان هذا الجزء من المخ مصابا أو لا يعمل بكفاءة فإن هذا يعني أن التشبث الحاصل بسبب المحفزات القادمة من أجزاء المخ الأخرى لا يتم فلترتها وذلك يقود في النهاية إلى سوء التنظيم وفقدان التركيز وكثرة التسويق.

التسويق الأكاديمي

التسويق الأكاديمي سائد بشكل خاص في الأوساط الأكاديمية، حيث يشترط على الطلبة الالتزام بالمواعيد المحددة للمهام والاختبارات في بيئة مليئة بالأحداث والأنشطة التي يتنافس فيها الطلاب على الوقت والاهتمام. بشكل أكثر تحديدا، اثبتت في دراسة في عام 1992 أن «52 % من الطلاب الذين شملتهم الدراسة يعانون من التسويق. يقدر أن 80 % - 95 % من طلاب الجامعات يعانون من التسويق، وما يقرب من 75 % يعتبرون أنفسهم مسوقين.

أحد مصادر التسويق هو عدم تقدير الوقت اللازم لتحليل البحوث. العديد من الطلاب يكرسون أسابيع لجمع البحوث في ورقة، ولكنهم لا يتمكنون من الانتهاء من كتابتها، لأنهم يجب أن يستعرضوا العديد من الآراء المتناقضة قبل أن يتمكنوا من عرض وجهة نظرهم حول هذا الموضوع. على الرغم من معرفتهم كيفية التشاور، فهم يكافحون لاثبات الآراء الخاصة بها. اعراض الطلاب تشير إلى ظاهرة أن العديد من الطلاب يبدأون التطبيق الكامل للمهمة المكلفين بها فقط قبل الموعد النهائي. هذا يؤدي إلى إهدار أي تقدير للمواعيد النهائية للمهام. الطلاب لديهم أيضا صعوبات في تقرير مصيرهم، وفرض مواعيد نهائية.

القضاء عليه:

تعتبر الكمالية Perfectionism السبب الرئيس للتسويق، بسبب ما ينتج عن الإسراف في السعي إلى الكمال من الوقوع في الفشل.

وللتغلب على التسويق يُنصح بما يلي:

- الانتباه من العادات والأفكار التي تقود إلى التسويق.
- طلب المساعدة عند مواجهة مشكلات قاهرة مثل الخوف أو القلق أو ضعف التركيز أو سوء إدارة الوقت أو التردد أو الكمالية.
- تقييم أهدافك ونقاط قوتك وضعفك وأولوياتك.

- وضع أهداف واقعية، وتطوير رابط شخصي إيجابي بين المهمات والأهداف المنشودة.
 - إعادة هيكلة الأنشطة اليومية.
 - عدّل بيئتك. مثلاً أزل أو قلص مصادر الضوضاء أو السرحان. وجه جهدك نحو الأمور المطلوبة وقلّص من أحلام اليقظة.
 - اضبط نفسك وفق الأولويات التي وضعتها.
 - حفّز نفسك بالأنشطة الممتعة والبناءة والاجتماعية.
 - جرّء المهام إلى أجزاء صغيرة من الوقت، بدلاً من محاولة حل المشكلة دفعةً واحدة.
 - لتجنب الانتكاس، قم بإعادة دعم أهدافك في ضوء احتياجاتك. وقم بمكافأة نفسك بشكل معقول على الإنجازات المتحققة.
 - على أي حال، فإن وضع جدول زمني صارم لإتمام المهام المطلوبة قد لا يناسب الكثيرين. بل قد يتسبب في تقليل الإنتاجية لدى البعض.
 - بدلاً من جدولة المهام بشكل صارم، يُنصح بتنفيذ المهام بشكل مرن وغير مرتبط مع وضع وقت فقط للأنشطة الضرورية.
- الفوضى:

هو أي فقدان للنظام والترابط بين أجزاء مجموعة أو جملة أجسام سواء كانت جملة فيزيائية أو مجتمع إنساني أو اضطرابات قبيلية أو سياسية مثل فقدان الأمن في منطقة معينة.

في اللغات اللاتينية تستخدم أيضاً كلمة Chaos لوصف حالة الفوضى والاضطرابات غير المتحكم بها، وكلمة Chaos التي تترجم مؤخراً بكلمة شواش تصف في الميثولوجيا الإغريقية الحالة البدئية للعالم قبل أن يقوم المبدأ الأول (الإله كاوس) بترتيبه.

لكن كلمة شواش بدأت تكتسب معنى جديداً في سياق نظرية حديثة نسبياً تدعى نظرية الشواش: التي تدرس الجمل الفيزيائية الديناميكية غير الخطية مما يفتح الباب لسلوكات غير نظامية تحمل كثيراً من اللايقين.

أحد التطبيقات الأخرى لهذه النظرية هي الشواش الكمومي.

أسباب الفوضى

1. التهاون في استغلال الوقت وتضييعه في التوافه.
2. عدم التفريق بين الأهم والأقل أهمية.
3. سوء التوقيت في إنجاز العمل إما بتقديمه عن وقته المناسب أو تأخيره عنه.
4. عدم اكتمال العمل.

5. تكرار العمل الواحد أكثر من مرة.

6. تنفيذ العمل بصورة ارتجالية وعدم التخطيط له قبل إنجازه بوقت كافٍ.

القضاء عليها:

1. إعداد أئمة بالأعمال

2. تقسيم الأعمال

3. تصميم قائمة أعمال مرنة.

4. ترك وقت في قائمة الطوارئ.

5. استغلال بعض هوامش الأعمال الطويلة.

6. تنويع الأعمال.

نقاط القوة

- يتميز المركز بالموقع المتميز
- المساهمة في بعض المشاريع القومية
- الكشف على المرافق الأساسية التحتية

نقاط الضعف

- قلة خبرة العاملين
- الحاجة إلى العديد من الموارد
- زيادة التكاليف الخاصة بإنشاء لامير

الفرص

- التسويق السياحي المحتمل
- إمكانات السياحة الثقافية
- التغيرات والتطورات في المعلومات والتكنولوجيا

التحديات

- ظهور بعض التحديات التي تتعلق بالموارد
- بعض المناطق لا يستطيع المديرين الإشراف عليها
- قيود التأشيرات على التنقل السياحي
- تسويق غير كافي

تقديم "3" سلوكيات تتعارض مع النزاهة الأخلاقية.

1- الغش:

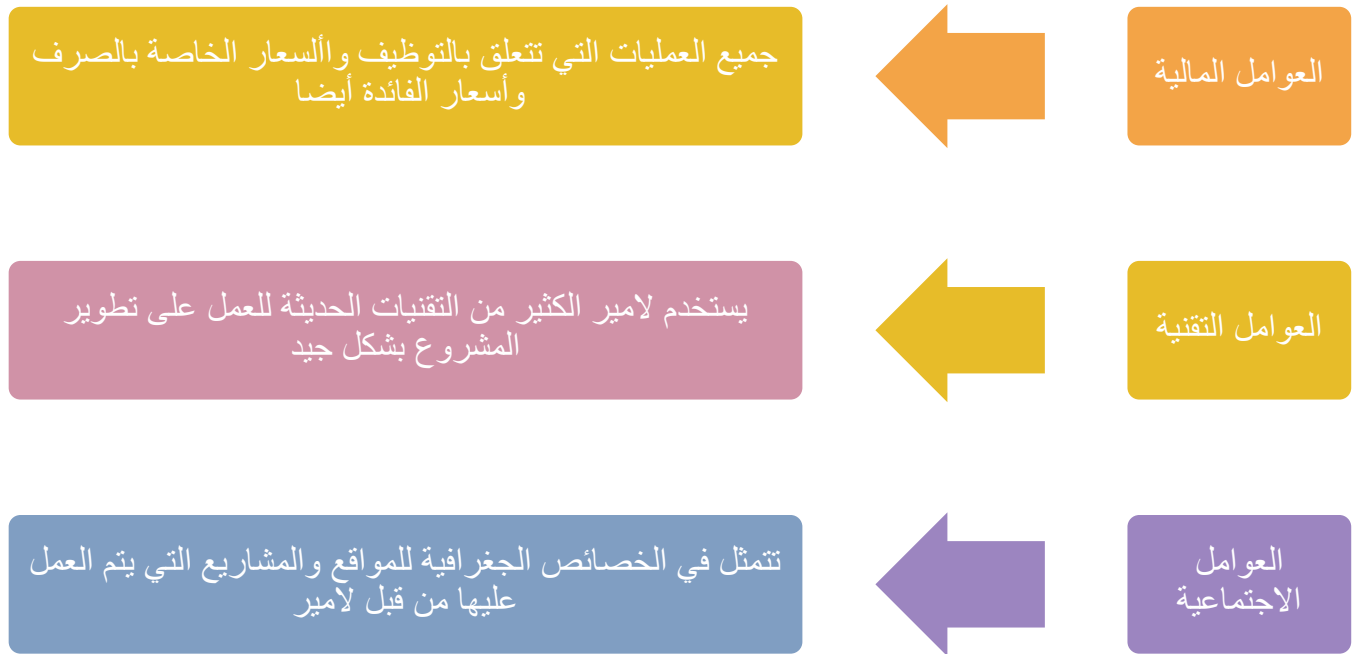
الغش خداع مقرون بسوء النية وقصد الإضرار بالآخرين. والغش في البضاعة هو تغيير في جوهر أو كمية الشيء المصرح به عن طريق الخداع أو التزييف أو التدليس بطريقة مخالفة للقانون أو الأعراف المهنية والتجارية.

2- الاختلاس:

3- التزييف:

يعتبر التزييف من جرائم ذوي الياقات البيضاء، ويشير عامةً إلى التزوير أو التغيير في صك قانوني مع وجود نية واضحة لخداع شخص ما (دون الشخص نفسه)، وقد تحظر بعض السلطات القضائية التلاعب بصكوك قانونية معينة، ولكن مثل هذه الجريمة لا تتعلق بالتزييف ما لم يتم استخدام الصك القانوني المزور فعلياً في سياق الجريمة للاحتيال على شخص أو كيان آخر، ولا يُعتبر النسخ تزييفاً، على الرغم من أنه قد يُصبح كذلك عند التحريف المُتعمد والمقصود.

يتعلق التزييف أساساً بالأشياء المنتجة أو المزورة، وعندما يكون الاهتمام الرئيسي في التزوير أقل تركيزاً على الشيء نفسه -ما يستحقه أو ما يثبتته- مقارنةً بتصريحات الانتقاد الضمنية التي تظهر بردود الأفعال التي يثيرها المنتج لدى الآخرين، حينها تكون العملية الأكبر عبارة عن خدعة.



من بداية المشروع الأولى حتى إنهائه، يقوم الراعي بالترويج للمشروع، وذلك من خلال العمل كمتحدث رسمي عن الإدارة العليا لحشد الدعم في أنحاء المنظمة والترويج للمنافع التي يجلبها المشروع. يتولى الراعي قيادة المشروع من خلال عمليات البدء حتى يتم التصريح به رسميا، ويلعب دورا كبيرا في وضع النطاق والميثاق المبدئيين. وبالنسبة للمشاكل التي تكون خارج سيطرة مدير المشروع، يكون الراعي بمثابة مسار التصعيد.	المستثمرون
الزوار الذين يأتون إلى ملهى لأمير للاستمتاع والترفيه	السائحون
هم منظمات خارجية لديها علاقة خاصة بالمشروع وتتحقق أحيانا من خلال عملية الاعتماد	الشركاء
المجموعات التنظيمية. هم المعنيون الداخليون الذين يتأثرون بأنشطة فريق المشروع. من أمثلة عناصر العمل المتنوعة في المنظمة التي قد تتأثر بالمشروع وحدات التسويق والمبيعات، والموارد البشرية، والشؤون القانونية، والعمليات، والمالية والتصنيع، وخدمة العملاء. تدعم هذه المجموعات بيئة العمل التي يتم فيها تنفيذ المشروعات ومن ثم فهي تتأثر بأنشطة المشروع. ونتيجة لذلك، ثمة قدر كبير من التفاعل بين عناصر العمل المتنوعة في المنظمة وفريق المشروع أثناء عملهم معا لتحقيق أهداف المشروع	المجموعات التنظيمية
هم الأفراد الرئيسيون الذين يلعبون دورا إداريا داخل اختصاص إداري أو وظيفي بالعمل مثل الموارد البشرية، أو المالية، أو الحسابات، أو المشتريات. ويخصص لهم موظفين دائمين معنيين بتنفيذ الأعمال المستمرة ولديهم توجيهات محددة بإدارة شتى المهام داخل نطاق مسؤوليتهم الوظيفية قد يوفر المدير الوظيفي خبرات معنية بأمر أساسي أو يتم من خلال وظيفتهم توفير خدمات للمشروع	المديرون الوظيفيون

المعنيون الآخرون

قد يكون لدى المعنيين الإضافيين مثل إدارات المشتريات، والمؤسسات المالية، والجهات الرقابية الحكومية، وخبراء الموضوع، والاستشاريين، وغيرهم مصلحة مالية في المشروع أو يساهمون بمدخلات فيه أو لديهم مصلحة في نتائج المشروع.

تحديد الاتصال الشخصي والتواصل الفعال

يتوقف نجاح إدارة المشروعات في أي منظمة بدرجة كبيرة على وجود أسلوب فعال في الاتصال التنظيمي، خصوصا في مواجهة عولمة مهنة إدارة المشروعات. إن قدرات الاتصال في المنظمة لها تأثير كبير على أسلوب تنفيذ المشروعات. ومن ثم، بمقدور مديري المشروعات في مواقع بعيدة الاتصال بفعالية أكبر بشتى المعنيين داخل الهيكل التنظيمي لتيسير عملية صنع القرار .

التعرف على أشكال ونماذج وقنوات الاتصال الشخصي.

بوسع المعنيين وأعضاء فريق المشروع استخدام الاتصالات الإلكترونية (بما فيها البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، والرسائل الفورية، ووسائط التواصل الاجتماعي، ومؤتمرات الفيديو والإنترنت، والأشكال الأخرى من الوسائط الإلكترونية للتواصل مع مدير المشروع بصورة رسمية أو غير رسمية.

إنشاء مصفوفة الاتصالات.

	التواصل	الطريقة	المدة	مدير التواصل	التقسيم
1	التحديثات الأسبوعية	بريد إلكتروني	مرة بالاسبوع	مدير المشروع	جميع الموظفين
2	متابعة تنفيذ المشروع	مكالمة هاتفية، بريد إلكتروني	يومي بالاسبوع	مساعد المدير	جميع الموظفين المعنيين
3	استخدام الميزانية	اجتماع عمل، إيميل	كل اسبوعين	مدير المشروع	أصحاب المصلحة
4	مراجعة وتحليل المخاطر	اجتماع عمل، إيميل	كل اسبوعين	المراجعين	جميع الموظفين المعنيين

سيناريوهات خاطئة للتواصل:

يقع المرسل في أخطاء خلال الاتصال نتيجة لعدم فهمه لتأثير العوامل الفردية على طبيعة الاتصال مثل الخبرة والثقافة والشخصية

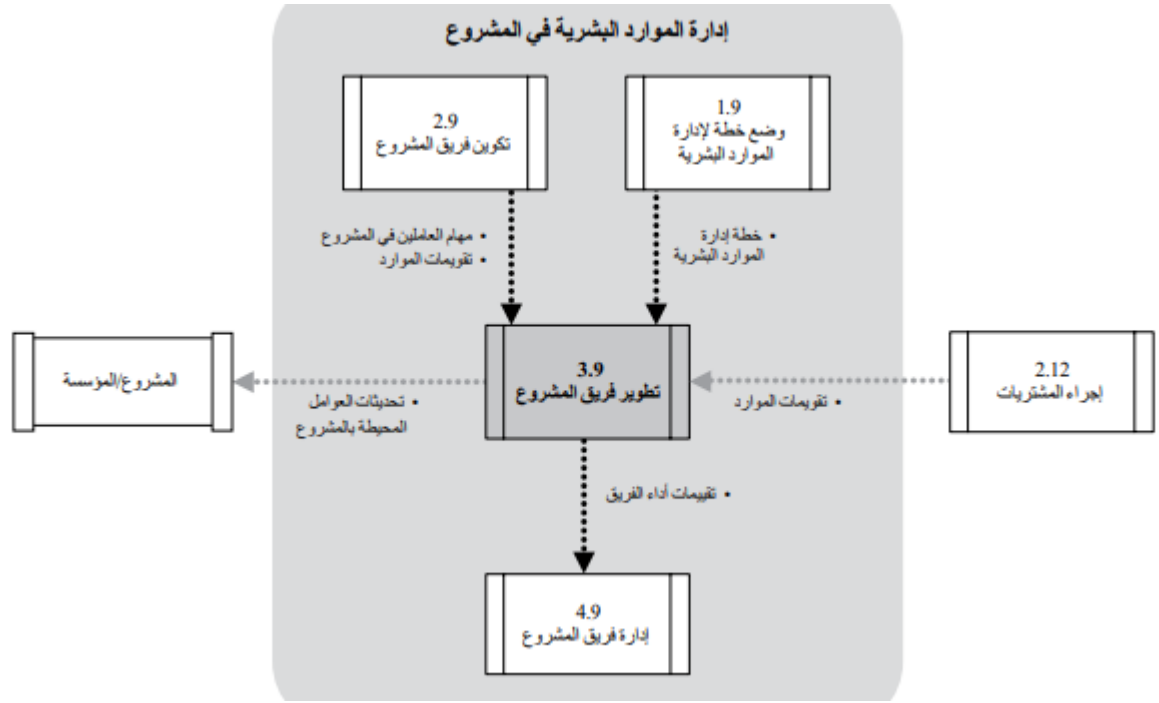
والمعتقدات ومن أهم تلك الأخطاء ما يلي:

- الترميز الخاطئ للرسالة.
- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.
- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.

تطوير وإعداد مصفوفة تقييم أصحاب المصلحة

القائم على المشروع	مصفوفي			وظيفي	هيكل المؤسسة
	قوي	متوازن	ضعيف		خصائص المشروع
مرتفع إلى كلي تقريبا	متوسط إلى مرتفع	منخفض إلى متوسط	منخفض	ضئيل أو منعدم	سلطة مدير المشروع
مرتفع إلى كلي تقريبا	متوسط إلى مرتفع	منخفض إلى متوسط	منخفض	ضئيل أو منعدم	توافر الموارد
مدير المشروع	مدير المشروع	مختلط	المدير الوظيفي	المدير الوظيفي	الأفراد المتحكمون في موازنة المشروع
دوام كامل	دوام كامل	دوام كامل	دوام جزئي	دوام جزئي	دور مدير المشروع
دوام كامل	دوام كامل	دوام جزئي	دوام جزئي	دوام جزئي	الموظفون الإداريون في إدارة المشروع

وصف وتحديد نموذج القيادة المفضل لقيادة المشروع.



4.1.2 حدد الأسباب التي من أجلها يُفضل مثل هذا النموذج.

يجب أن يتمتع مدير المشروع بالمهارات اللازمة لتحديد فرق المشروع وبناءها والمحافظة عليها وتحفيزها وقيادتها وتشجيعها لنجاح المشروع ومن إحدى مسؤوليات مدير حيوي لتحقيق أداء جماعي مرتفع ولتلبية أهداف المشروع. ويعد العمل الجماعي عاملاً أساسياً لتطوير فرق عمل المشروع بشكل فعال. ويتعين على مديري المشروع إيجاد بيئة عمل تيسر العمل الجماعي. ويتعين على مديري المشروع العمل على تحفيز الفريق باستمرار من خلال توفير التحديات والفرص ومن خلال إبداء الملاحظات في حينها وتقديم الدعم عند الضرورة ومن خلال الإشادة بالأداء الطيب والمكافأة عليه. ويمكن تحقيق الأداء الجماعي المرتفع من خلال استخدام سبل الاتصال المفتوح والفعال وإيجاد فرص بناء الفريق وتعزيز الثقة بين أعضاء الفريق وإدارة الصراعات على نحو بناء وتشجيع عمليات حل المشكلات وصنع القرارات بصورة تعاونية. يجب أن يطلب مدير المشروع مساندة الغدارة و/أو التأثير على المعنيين المناسبين للحصول على الموارد المطلوبة لتطوير فرق عمل المشروع بصورة فعالة. ١٠ تجدر الإشارة إلى أن مديري المشروع يعملون في بيئة عمل عالمية ويعملون على مشروعات تتميز بتنوعها الثقافي.

وغالباً "بلغة الفريق" والتي قد تختلف عن لغتهم ما يتمتع أعضاء الفريق بخبرات متنوعة في المجال ويعرفون عدة لغات ويعملون أحياناً الأصلية. لذا يتعين على فريق إدارة المشروع الاهتمام بالاختلافات الثقافية والتركيز على تطوير ومساندة فريق المشروع على

مدار دورة حياة المشروع وتعزيز التعاون بين الأعضاء في مناخ تسوده الثقة المتبادلة. يؤدي تطوير فريق المشروع إلى تحسين مهارات الأفراد والكفاءات التقنية وبيئة عمل الفريق وأداء المشروع العام. ويستلزم توفير سبل اتصال واضحة في حينها وفعالة وكفاء بين أعضاء الفريق على مدار فترة المشروع. تشمل أهداف تطوير فريق المشروع.

تحسين معرفة ومهارات أعضاء الفريق لزيادة قدرتهم على استكمال تسليمات المشروع وفي الوقت ذاته تقليل التكاليف وتقليل الجداول الزمنية وتحسين الجودة، و • تعزيز مشاعر الثقة والاتفاق بين أعضاء الفريق لرفع الروح المعنوية والحد من الصراع وزيادة العمل الجماعي، و • إيجاد ثقافة جماعية تتسم بالديناميكية والتماسك والتعاون من أجل تحسين الإنتاجية الفردية والجماعية والروح المعنوية للفريق والتعاون و) 2 (السماح بالتدريب والإرشاد المتبادل بين أعضاء الفريق لمشاركة المعرفة والخبرة.

تقديم مقترحات "5" لطرق التحفيز التي تتوافق مع طبيعة المشروع.

التقدير والمكافآت:

ينطوي جزء من عملية تطوير الفريق على تقدير ومكافأة السلوك المحمود. حيث يتم وضع الخطط الأصلية المعنية بالأساليب المستخدمة في مكافأة الأشخاص خلال عملية وضع خطة إدارة الموارد البشرية. فمن المهم بمكان إدراك أن المكافأة الخاصة الممنوحة لأي فرد لا تكون فعالة إلا إذا كانت تلبى حاجة ذات قيمة لدى ذلك الفرد. ويتم اتخاذ قرارات المكافأة بشكل رسمي أو غير رسمي خلال عملية إدارة فريق المشروع من خلال تقييمات أداء المشروع، ويجب أن تتم مراعاة الاختلافات الثقافية عند تحديد التقدير والمكافآت .

يتم تحفيز الأشخاص إذا شعروا أنه يتم تقديرهم في الشركة عن هذا التقدير من خلال المكافآت الممنوحة لهم. وبصفة عامة، يتم النظر إلى الأموال على أنها ملمح ملموس ضمن أي نظام مكافآت وإنما قد تكون المكافآت غير الملموسة على نفس القدر من الفعالية أو تزيد عنه. ويتم تحفيز معظم أعضاء فريق المشروع من خلال فرصة تمنح لهم لتطوير وتحقيق وتنفيذ مهاراتهم المهنية لتلبية تحديات جديدة. ومن ضمن الاستراتيجيات الجيدة لمديري المشروع هو منح الفريق التقدير اللازم على مدار دورة حياة المشروع من الانتظار لحين استكمال المشروع.

2- تشجيع العمل الجماعي:

يجب أن يعزز مشروع لأمير العمل الجماعي الإنتاجية؛ لأنه يجعل الموظفين يشعرون بأنهم أقل عزلة ويساعدهم على الشعور بمزيد من المشاركة في مهامهم. يمكنك ذلك عن طريق إجراء تمارين لبناء الفريق بانتظام وفرص لأعضاء لأمير للتواصل والتعرف على بعضهم البعض.

3- توفير فرص التنمية:

يشعر أعضاء الفريق بقيمة أكبر عندما يتعلمون ويعززون مهاراتهم؛ يجب أن يوفر لأمير لموظفيه فرصاً للنمو والتطور. يجب أن تكون هذه الفرص مصممة خصيصاً لتناسب الموظف ويمكن أن تكون في شكل مزيد من التدريب. التركيز على تعليم الفريق المهارات القابلة للتحويل التي يمكنهم استخدامها في مناصب مختلفة وشجعهم على تحديد أهداف التعلم بأنفسهم.

4- تقديم الدعم

عادة ما يعني التغيير أن الفريق يجب أن يتعلم مهارات جديدة لفهم وتفسير أساليب العمل الجديدة، ويجب أن يوفر قائد الفريق فرصة للفريق وأعضاء الفريق لتطوير النهج الجديد وتجربته.

لذلك يجب التأكد من تقديم المستوى المناسب من التطوير والتدريب ووفر وقتاً كافياً للفريق وأعضائه لتأكيد مهاراتهم المكتسبة حديثاً.

5- توفير بيئة عمل مناسبة لهم ودعمهم والاستماع إليهم

تصميم نموذج RACI لثلاثة تدابير إدارية للمشروع.

المهام	المدير التنفيذي	مساعد المدير التنفيذي	المدير العام	مدير الموارد البشرية
الإشراف والتعاون مع موظفي المنظمة	R	A	C	I
التواصل حول التنظيم مع المساهمين والجهات الحكومية	I		C	
مشاركة الموظفين في التخطيط الاستراتيجي الشامل للمنظمة وإبلاغهم بالنتائج	R	I		

4.3.1 تحديد الصراع والأزمة:

4.3.2 قدم 3 سيناريوهات متوقعة لأحداث الصراع في المشروع.

4.3.3 حدد الاستراتيجيات المثلى للتعامل مع كل تضارب ، وحدد سبب التفضيل

4.3.4 تطوير تحليل السبب الجذري

5.1.1 توزيع الموارد البشرية على الوظائف.

5.1.2 تحليل تأثير إجراء عملية التعطل والتتبع السريع

5.2.1 تطوير القواعد العامة لعملية التفاوض.

5.2.2 قم بإعداد خطتي تفاوض

6.1.1 ٠٠٠٠ تحديد القيد الثلاثي للمشروع.

6.1.2 قم بإعداد قائمة بعوامل نجاح المشروع.

6.1.3 تطوير وتحديد هيكل تنظيم العمل.

6.2.1 تحديد مصفوفة تتبع المتطلبات

6.2.2 حدد الطرق المستخدمة في جمع المتطلبات.

6.2.3 تطوير الهيكل الهرمي لأهداف المشروع

7.1.1 تطوير وتحديد وإعداد بيان النطاق.

7.1.2 تطوير وتحديد وشرح النطاق الزاحف

7.1.3 توضيح إدارة تحليل المنتج.

7.2.1 تطوير قائمة الوظائف أو الأنشطة المدرجة في كل حزمة عمل في WBS

7.2.2 توضيح العلاقات بين الأنشطة

7.2.3 وضع الرسم التخطيطي المنطقي لأنشطة المشروع ، وتحديد المسار الحرج

7.2.4 قم بإعداد مخطط جانتي ونموذج المعالم.

7.3.1 توضيح نموذج Deming للجودة.

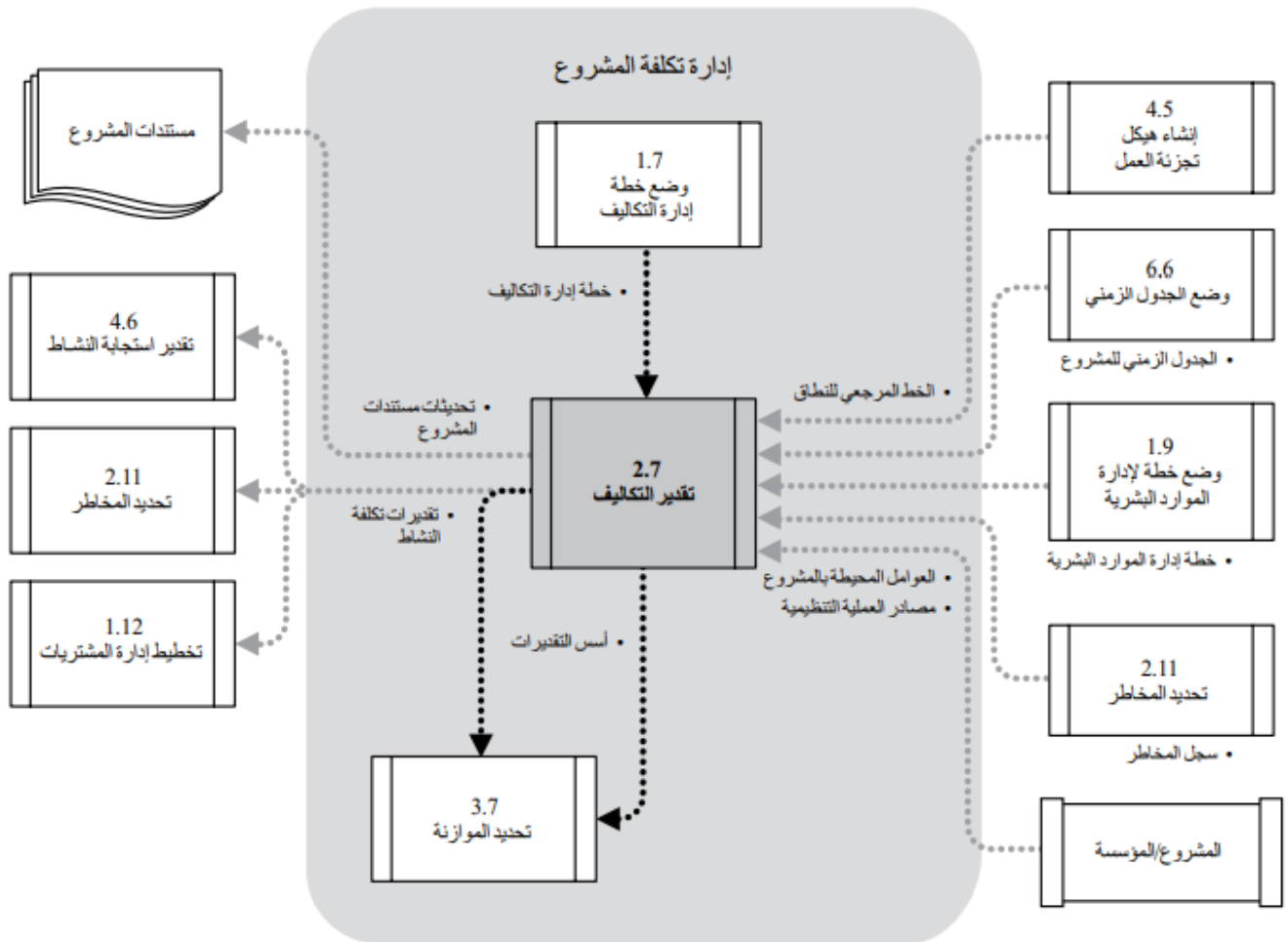
تطوير نموذج SIPOC و Ishikawa لإحدى قضايا مخرجات المشروع:

الموردون	المدخلات	العملية	المخرجات	العملاء
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

قائمة المتطلبات	قائمة القياسات	قائمة المتطلبات	قائمة القياسات
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

ملاحظة: تتسم مكونات هذا المخطط بالمرونة ويمكن أن تأخذ أي اتجاه حسب الظروف.

إنشاء هيكل توزيع التكلفة ، ورصيد المشروع بواسطة WBS.



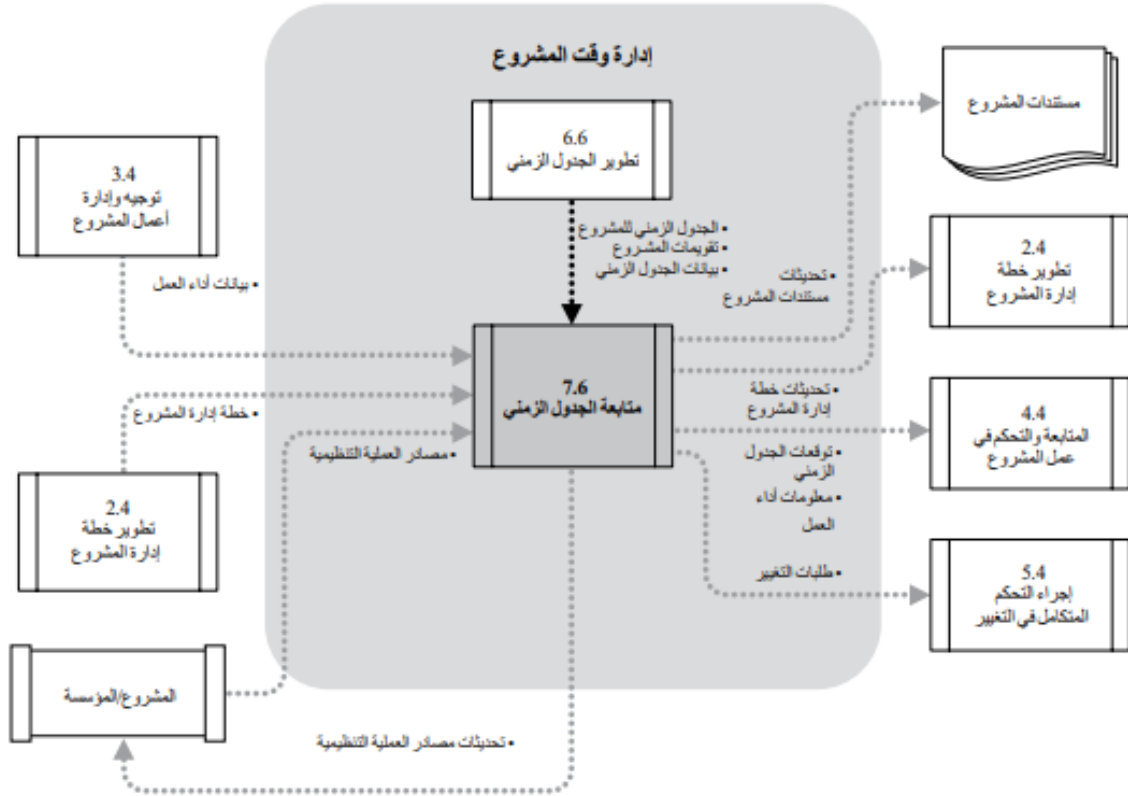
تطوير عملية تنفيذ المشتريات واختيار المقاول:

تنفيذ المشتريات تتم عملية الحصول على عروض البائع واختيار أحد البائعين وإبرام التعاقد. الميزة الأساسية لهذه العملية هي أنها توفر التوافق بين توقعات المعنيين الداخلية والخارجية من خلال الاتفاقية المعمول بها.

اختيار البائعين:

البائعون المحددون هم هؤلاء البائعين الذين صدر لهم حكم بأن يكونوا في نطاق تنافسي قائم على نتيجة تقييم العرض أو المقترح والذين قاموا بالتفاوض بشأن مسودة العقد التي ستصبح هي العقد الفعلي بعد إرساء العطاء عليهم. تتطلب الموافقة النهائية على كافة المشتريات المعقدة عالية القيمة والمخاطر الحصول على اعتماد الإدارة العليا بالمؤسسة قبل إرساء العطاء

تحديد قياس الأداء



تحديد المخاطر (التحديات) والفرص ، وإعطاء أمثلة.

يدرس هذا الأسلوب التقني المشروع من منظور كل من نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتحديات لزيادة استيعاب المخاطر المحددة من خلال تضمين المخاطر الناشئة من داخل المشروع. يبدأ الأسلوب بتحديد نقاط القوة والضعف الموجودة في لاميير مع التركيز عليها في العموم. بعد ذلك يقوم هذا التحليل بتحديد أي فرص موجودة للمشروع تنشأ من نقاط القوة التنظيمية وأي تهديدات تنشأ من نقاط الضعف التنظيمية. علاوة على ذلك، تحديد الفرص التي تخدم في التغلب على نقاط الضعف.

مثال:

عدم قدرة السائحين الوصول إلى لاميير الترفيهي بسبب التأشيرات والأوراق المتعلقة بالفسر.

إعداد سجل المخاطر.

المخرجات	المدخلات
• تحديثات مستندات المشروع	• خطة إدارة المخاطر • الخط المرجعي للنطاق • سجل المخاطر • العوامل المحيطة بالمشروع • مصادر العملية التنظيمية

التحليل النوعي للمخاطر:

إجراء التحليل النوعي للمخاطر هي عملية إخضاع المخاطر حسب أولوياتها لمزيد من التحليل أو الإجراءات عن طريق تقييم احتمالية حدوثها وتأثيرها والجمع بينهما. الميزة الأساسية لهذه العملية هي أنها تتيح لمدير مشروع الحد من مستوى عدم اليقين والتركيز على المخاطر ذات أولوية عالية. مدخلات ومخرجات هذه العملية موضحة في الشكل.

تحديد استراتيجيات الاستجابة للمخاطر.

وضع خطة الاستجابة للمخاطر بهدف تحسين الفرص والتقليل من المخاطر التي تهدد لاميير. الميزة الأساسية لهذه العملية هي أنها

تتناول المخاطر حسب أولويتها، وإدراج الموارد والأنشطة في الميزانية والجدول الزمني وخطة إدارة مشروع حسب الحاجة. مدخلات

ومخرجات هذه العملية موضحة في الشكل



إعداد مصفوفة تقييم مشاركة أصحاب المصلحة.

أصحاب المصلحة	عدم الدراية	معارض	محايد	مؤيد	قيادي
السائحون	ج			د	
المديرون			ج	د	
المستثمرون				دج	

جدول leg and led:

الأهداف الاستراتيجية	lead	lag
العملية المالية		
عادةً ما يهتم هذا القسم بالبيانات المالية الرئيسية مثل الإيرادات وتكلفة البيع والهامش الإجمالي والمصروفات والربح الجديد ، إلا أنه يمكن أن يشمل أيضًا المبادرات المالية مثل تقييمات المخاطر وبيانات التكلفة وعائد الاستثمار		
تحسين العائد على الاستثمار	إضافة المزيد من الخدمات للسائحين	نمو الإيرادات
توسيع محفظة الإيرادات		تقليل إجمالي التكاليف
تقليل إجمالي التكاليف		تكاليف المصاريف
منظور العملاء: رؤية مشروع لامير من وجهة نظر العميل. سيبحث العملاء غير الراضين عن موردين آخرين لتلبية احتياجاتهم. رضا العملاء هو في حد ذاته مؤشر رئيسي يمكنه التنبؤ بالخسارة المحتملة في المستقبل.		
زيادة رضا العملاء	إدارة الحساب بصورة أفضل	درجة رضا العملاء
زيادة وعي المشروع	عدد المقالات	تواصل العملاء مع لامير
تقليل تناقص العملاء	تحسين خدمة العملاء	عدد العملاء
العملية الداخلية:القدرة على تحديد مدى جودة سير العمل وما إذا كانت المنتجات و / أو الخدمات تلبية احتياجات عملائها أم لا وتتوافق مع أهداف الشركة		
عائدات الخدمة الجديدة	عدد المقالات المقدمة	قاعدة المعرفة في المكان
تقليل المشاكل التشغيلية	الساعات التي يقضيها العميل	معدل خطأ المنتج / الخدمة
النمو: المورد الرئيسي في لامير هو موظفوها ، ومن الضروري ، خاصة في مناخ تتغير فيه التكنولوجيا بسرعة ، أن ينمووا ويتعلموا باستمرار. يجب أن يكون التركيز على المكان الأفضل لإنفاق ميزانيات متناقصة		
تنمية المهارات الإستراتيجية	نسبة تغطية الخدمة / المنتج	الرضا الوظيفي
	رضاء الموظف	
تواصل استراتيجي أفضل	محاذاة الهدف	الدخل لكل موظف
مواءمة الأهداف الشخصية		

<https://www.meraas.com/ar/destinations/la-mer>

Olive, 1998. Project Planning for Development: The Project Planning Handbook, July. Olive Publications.

Commission of the European Communities, 1993. Project Cycle Management: Integrated Approach and Logical Framework. No 1. February. Ceuterick. Leuven.

Frimpong, M., 2003. Project Management for Non-Profit Organizations: A Practical Guide for Managing Developmental Projects. Repro Centre. Johannesburg.

الدليل المعرفي لإدارة المشروعات، مؤسسة معهد إدارة المشروعات، ط5.