



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Project (Spring 2021)

|              |                 |               |
|--------------|-----------------|---------------|
| Student Name | حسين علي الحاجي | اسم الطالب    |
| Students I.D | 2021200668      | الرقم الجامعي |

Section

Master

Date

Thursday

18 / 03 / 2021.

Course Code

(PMG506)

## Advanced project Management

### Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم الخميس 2021-05-20 في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الانجليزية.
- يتم تسليم المشروع في صيغة ملف . pdf مع الالتزام نموذج الجامعة ولن تقبل أي مستندات أخرى.
- يجب مراعاة أقسام البحث الرئيسية (مقدمة Introduction، دراسات علمية سابقة Literature Review، طريقة البحث Methodology، النتائج والمناقشة Results and Discussion، وأخيراً المراجع References . وان كان هناك ملحقات Appendices يتم إضافتها)
- يجب الالتزام بـ Theme موحد كما يلي:
- حجم الخط 12.
- نوع الخط Arial.
- لون الخط أسود.
- المسافة بين الأسطر line spacing 1.5
- عدد صفحات البحث (لا يقل عن ثلاث صفحات ولا يزيد عن ست صفحات).

Instructor's Name: Eng. Amaal Aburumman

## المشروع:

1. تحديد ووصف الغرض والنطاق والأهداف من المشروع.
2. تحديد معالم المشروع والأنشطة.
3. إنشاء ميزانية وربط التكاليف بالمعالم الرئيسية للمشروع.
4. كيف يتم الاحتفاظ بسجلات المشروع الحالية؟ من المسؤول عن هذا؟ تقديم بعض التوصيات حول كيفية تحسين هذه العملية.
5. صف كيف ستقوم بتقسيم المهام والموارد بين فريق المشروع.

### ميثاق المشروع

|                                                                                      |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| اسم المشروع: برنامج تدريبي لموظفي التوصيل للعملاء في قطاع العمليات اللوجستية والشحن. | رقم المشروع : 1     |
| رقم النسخة: 1                                                                        | التاريخ: 2020\09\10 |

| 1. أهداف المشروع:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1- تطوير المهارات التقنية لموظفي التوصيل في استخدام المنصات والتطبيقات الإلكترونية الخاصة بالعمل.</li> <li>2- تطوير مهارات التواصل وأساليب التعامل مع العملاء عند التلاقي معهم في الميدان.</li> <li>3- تطوير المهارات الإدارية في إدارة الوقت وترتيب جدول المهام خلال وقت العمل.</li> <li>4- توعية موظفي قطاع العمليات اللوجستية والتوصيل حول آخر مستجدات العمل والخطط المستقبلية التوسعية والتطويرية كنوع من التشجيع والتحفيز.</li> <li>5- تقليل نسب الأخطاء في المدخلات عبر المنصات الإلكترونية.</li> <li>6- تقليل عدد شكاوى العملاء المتعلقة بمهارات التواصل لدى الموظفين.</li> <li>7- زيادة نسبة الشحنات الموصلة خلال وقت العمل (زيادة الإنتاجية)</li> </ol>                                                                                                           |
| 2. الأنشطة (DELIVERABLES)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1- اختيار موظف واحد من الفروع المعنية بالمشروع ليقوم بمهمة التدريب ويتمتع بمهارات اتصال وخبرة جيدة.</li> <li>2- إنشاء محتوى تدريبي مركزي يتم تعميمه على جميع الفروع.</li> <li>3- إنشاء جدول يحتوي مواعيد الجلسات التدريبية (اليوم والوقت) مع مكان التدريب وتقسيم المتدربين إلى مجموعات وتحديد عدد الحضور في كل مجموعة مع مراعاة الإجراءات الاحترازية لوقاية من تفشي فيروس كورونا 19.</li> <li>4- الاجتماع مع المدربين المرشحين لنقاش الخطة والمحتوى وتدريبهم على الطريقة الصحيحة لإيصال المحتوى بشكل نظري وعملي للمتدربين وأخذ ملاحظاتهم قبل اعتماد الخطة.</li> <li>5- تحديد التكاليف والميزانية (تكاليف المواقع، تكاليف الأدوات، تكاليف الوجبات).</li> <li>6- اعتماد الخطة ورفع الطلب بشكل رسمي للإدارة مع الميزانية المحددة لأخذ الموافقات ثم البدء بالتنفيذ.</li> </ol> |
| 3. نطاق المشروع (Scope)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>يستهدف المشروع رفع الوعي والكفاءة لدى موظفي التوصيل بقطاع العمليات اللوجستية في الشركة بأهمية تمثيل الشركة وقيمها أمام العملاء خير تمثيل بتطوير مهاراتهم في التواصل، وأهمية الحفاظ على موارد الشركة عبر رفع إنتاجيتهم لأقصى حد عبر تنظيم الوقت والمهام للتمكن من توصيل أكبر عدد ممكن من الشحنات خلال وقت العمل اليومي. كما يجب تدريبهم على استخدام المنصات والتطبيقات الإلكترونية المتصلة بالعمل اليومي بشكل صحيح لتفادي المدخلات الخاطئة التي تسبب أعطالاً في النظام.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

- ضمن النطاق:
- تدريب موظفي قطاع التوصيل على المهارات التقنية والتواصلية والتنظيمية اللازمة لرفع الإنتاجية وتقليل الأخطاء والشكاوى.
- مع العمل على إنشاء وتصميم الحقيبة التدريبية وتوفير مكان التدريب المناسب والوجبة الغذائية والتغطية الإعلامية وأخذ تقييم المتدربين للبرنامج.
- خارج النطاق:
- لا يشمل المشروع رصد ونقاش شكاوى وتقييمات الموظفين بخصوص البيئة الداخلية للعمل والمشاكل الداخلية.
- لا يشمل البرنامج النظر إلى شكاوى العملاء المتعلقة بأي موضوع آخر عدى سلوك الموظفين في الميدان.

#### 4. معالم المشروع (Milestones)

- 1- التحضير للمشروع:  
يشمل: الخطة والجدول الزمني للتنفيذ، إعداد الحقيبة التدريبية، الميزانية، تدريب المدربين، أخذ الموافقات.
- 2- تنفيذ المشروع:  
يشمل: تجهيز مواقع التدريب في جميع المواقع بالأدوات والأثاث المناسب، وسيلة التوصيل من وإلى الموقع، إجراء الجلسة التدريبية، توفير الوجبة الغذائية، توثيق الجلسة.
- 3- إنهاء المشروع:  
يشمل: التقارير الإعلامية وتقارير التكاليف مع الفواتير، تقييم المتدربين ومرئياتهم واقتراحات المدربين، ورفع التقرير بشكل كامل للإدارة.

#### 5. الميزانية والتكاليف (لكل جلسة تدريبية)

| المرحلة                      | التكاليف                                                                                                                                 |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التحضير للمشروع              | لا يوجد تكاليف ( 0 ريال)                                                                                                                 |
| تنفيذ المشروع                | 1000 ريال استئجار الموقع.<br>1000 ريال استئجار الأدوات (الأثاث والأجهزة الإلكترونية كالبروجكتر والصوتيات).<br>1000 ريال الوجبة الغذائية. |
| إنهاء المشروع                | لا يوجد تكاليف (0 ريال)                                                                                                                  |
| ميزانية جلسة التدريب الواحدة | 3000 ثلاثة آلاف ريال                                                                                                                     |

#### 6. السجلات والوثائق

- يتم تخصيص مجلد إلكتروني على موقع Google Drive من قبل مدير المشروع ويتم مشاركته مع كل الأطراف المعنية وتحديثه باستمرار.
- يحتوي المجلد على ميثاق المشروع، والمحتوى التدريبي، والخطة التفصيلية لتنفيذ المشروع، وجداول الاجتماعات، وصور التغطية الإعلامية، وفواتير المصاريف بعد التنفيذ.
- يقوم مدير المشروع بإرسال إشعار لجميع الأطراف المعنية حول أي تحديث في أي من المستندات المتعلقة بميثاق وخطة وجداول المشروع. مع توضيح التغيير الطارئ.

#### 7. تقسيم المهام والموارد بين فريق المشروع

| المهمة                                                                            | الاسم | الدور        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|
| إعداد المحتوى التدريبي<br>إعداد الخطة التنفيذية والزمنية<br>ترشيح وتدريب المدربين | حسين  | مدير المشروع |

|                  |                                                                                                      |                                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مدربين           | عبد الله – الرياض<br>فهد - الدمام<br>سعد - جدة<br>راشد – المدينة المنورة<br>عبد العزيز – مكة المكرمة | حجز موقع التدريب<br>حجز الأدوات الضرورية<br>التنسيق للوجبة الغذائية<br>التنسيق للمواصلات<br>التوثيق الإعلامي |
| مدير المشروع     | حسين                                                                                                 | التقارير النهائية                                                                                            |
| 8. ترخيص المشروع |                                                                                                      |                                                                                                              |
| Approved by:     | Business Manager                                                                                     | Date                                                                                                         |
| Approved by:     | Project Manager                                                                                      | Date                                                                                                         |

#### 6. صف كيف يتم إعطاء الفريق مخططاً تفصيلياً للمشروع.

- تم تصميم محتوى تدريبي موحد معتمد من الفرع الرئيسي للشركة.
- تم اختيار موظف واحد من كل فرع وتكليفه بتنفيذ البرنامج التدريبي.
- تم جدولة أوقات وأيام وعدد جلسات التدريب في كل فرع مع تقسيم المتدربين لمجموعات وتحديد عدد الحضور في كل جلسة.
- تم الاجتماع بالمدرسين في اجتماع فيديو عبر الإنترنت ونقاش فكرة المشروع وأهدافه وأخذ مرائياتهم حوله، مع نقاش المهام المسندة لهم وتدريبهم على الطريقة الصحيحة لإيصال المعلومات للمتدربين بالشرح النظري والأمثلة العملية وفتح المجال للأسئلة والنقاش.

#### 7. وصف الاستراتيجيات التي سيتم وضعها للحفاظ على التواصل مع أعضاء الفريق.

تم الاتفاق على فتح المجال للتواصل المرن عبر عدة قنوات:

- 1- مجموعات التراسل الفوري عبر الإنترنت ( WhatsApp + Microsoft Teams )
- 2- الاتصال المباشر.
- 3- الإيميل.
- 4- اجتماعات افتراضية على الإنترنت مجدولة بشكل نصف أسبوعي.

#### 8. صف الأدوات التي سيتم استخدامها لرصد الأهداف أو الأطر الزمنية أو المعالم.

| أداة الرصد                                                                        | الهدف                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| انخفاض نسبة المدخلات الخاطئة عبر المنصات الإلكترونية. (رصد آلي)                   | تطوير المهارات التقنية على استخدام المنصات الإلكترونية |
| انخفاض نسبة شكاوى العملاء المتعلقة بأسلوب التواصل والتعامل من الموظفين. (رصد آلي) | تطوير مهارات التواصل مع العملاء في الميدان             |
| ارتفاع نسبة التوصيل المكتمل للشحنات خلال ساعات العمل (رصد آلي)                    | تطوير المهارات الإدارية في إدارة الوقت                 |

9. صف بإيجاز كيف سيتم رصد التقدم.  
جدول زمني مفصل بالمهام والادوار والأسماء على برنامج Excel ومتابعة الإنجاز مع أعضاء الفريق.
10. وصف الإجراء الحالي لإنهاء المشاريع. قم بإنشاء الإجراء الخاص بك وحدد كيفية تقييم نجاح المشروع عند الانتهاء من جميع الجلسات التدريبية في جميع المناطق سيتم إعداد تقارير بالتوثيق الإعلامي والميزانيات والمصاريف وباقي تفاصيل الأداء مع المخرجات المتوقعة ورفعها للإدارة.
11. التشريعات التي قد تؤثر على المشروع بما في ذلك الصحة والسلامة ، وتشريعات مكافحة التمييز.  
الأنظمة والقوانين الخاصة بالإجراءات الوقائية للحد من انتشار فيروس كورونا في التجمعات البشرية