

إكزاك



رقم المجموعة

اعداد

- أحمد هاشم كاتب – ٢٠٢١٢٠١٧٤٣
عبدالرحمن جميل عبدالله – ٢٠٢١٢٠٢٤٨٦
عبدالمحسن الضرغام – ٢٠٢١٢٠٢٦٦٦
اليزيد الحسون – ٢٠٢١٢٠٣٢٧١
يوسف القرشي – ٢٠٢١٢٠٢٦٨٨
بندر عبدالعزيز – ٢٠٢١٢٠١٢٢٧
محمد المطيري – ٢٠٢١٢٠٢٦٠٩
خالد اليوسف – ٢٠٢١٢٠٠٤٠٠

بإشراف/ د. وليد صديق

الفصل الدراسي الثاني

١٤٤٢هـ - ٢٠٢١ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات

المحتويات	رقم الصفحة
١. الاستراتيجية	٥
١,١. مهمتنا	٥
١,٢. رسالتنا	٥
١,٣. قيمنا	٥
١,٤. ماذا يقدم التطبيق	٥
١,٥. كيفية عمل التطبيق	٥
١,٦. لماذا يقوم التطبيق بذلك	٥
١,٧. ما هو تطبيق XZAK	٦
١,٨. الأهداف	٦
١,٩. مؤشرات قياس للأداء	٦
١,١٠. ميثاق المشروع	٧
٢. الحوكمة والهياكل والعمليات	١٣
٢,١. الهيكل التنظيمي	١٣
٢,٢. الأسس العملية والعملية للهيكل التنظيمي	١٤
٢,٣. نموذج مكتب المشاريع	١٤
٣. الامتثال والمعايير واللوائح	١٥
٣,١. نموذج امتثال التحقق لاستلام المخرجات	١٥
٣,٢. نموذج التحقق Check list	١٥

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
٠٠١	جدول الأهداف	٦
٠٠٢	جدول مؤشرات قياس الأداء	٦
٠٠٣	جدول أدوار الهيكل التنظيمي	١٣
٠٠٤	جدول سجل المعنيين	١٦

قائمة الاشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
٠٠١	شكل ميثاق المشروع	٧
٠٠٢	شكل الهيكل التنظيمي	١٣
٠٠٣	شكل نموذج امتثال التحقق لاستلام المخرجات	١٥
٠٠٤	شكل نموذج التحقق Check list	١٥
٠٠٥	شكل شبكات (القوة /الاهتمام) و(التأثير / القوة)	١٦

١. الاستراتيجية

١.١. مهمتنا:

أن نلبي احتياجات الناس حسب الحاجة بالتحديد والحفاظ على الموارد في العالم من خلال تقديم تطبيق خدمات-البقالة الاقتصادية والمستدامة

١.٢. رؤيتنا:

أن نكون رائدين في مسار الحفاظ على الموارد وأن نصبح تطبيق خدمات-البقالة الأكثر استجابة وكفاءة وصديق للبيئة في الشرق الأوسط

١.٣. قيمنا:

١. الأمانة

٢. النزاهة

٣. التنوع

٤. الحفاظ على الموارد

١.٤. ماذا يقدم التطبيق:

توصيل احتياجات العملاء بالتحديد من البقالة الى الموقع المطلوب. يتم ذلك عبر جمع البيانات العامة من المستخدمين وتطبيقها على التحليل العام لتحديد احتياجات العملاء وتفضيلاتهم بالضبط. وعلى ذلك سيكون فهم احتياجات العملاء وتفضيلاتهم وتقديم الخدمات وفقاً لذلك قابلاً للتحقيق.

١.٥. كيفية عمل التطبيق:

سيستخدم التطبيق ملفات تعريف الارتباط لاشتقاق البيانات المطلوبة لتحديد احتياجات العملاء وتحليل سلوكهم الشرائي. أيضا سيتبنى التطبيق نهج التطوير المستمر لضمان إرضاء العملاء التام، من خلال تلقي الطلبات بالإضافة إلى تقديم توصيات شراء مخصصة للعملاء مع الطلبات المتكررة بالمقارنة بالمعلومات الشخصية التي يقدمونها (مثل: أفراد الأسرة وأعمارهم ومعلومات الحساسية بالإضافة إلى عادات الطهي المنتظمة والوجبات الخفيفة المرغوبة).

١.٦. لماذا يقوم التطبيق بذلك:

ستكون الحاجة الأولى التي سيلبيها التطبيق هي سهولة عملية طلب البقالة العادية. ثانيًا، يتمثل التطبيق في تقديم نهج يحافظ على الموارد الطبيعية من خلال تقديم توصية مخصصة تناسب احتياجات المستخدم وتفضيلاته لتقليل كل من التكلفة والهدر

١,٧. ما هو تطبيق XZAK:

إنها منصة متخصصة في توصيل خدمات-البقالة المطلوبة عبر الإنترنت. وأيضاً تقديم توصيات الاستخدام بناءً على البيانات التاريخية للعميل المحسوبة مقابل بيانات متوسط الاستهلاك.

١,٨. الأهداف:

#	وصف الهدف	محدد	يقاس	قابل للتحقيق	واقعي	محدد بوقت
١	تحقيق عائد ربحي يقدر ب ٣٥٪ من التكلفة التشغيلية في السنة الأولى	✓	✓	✓	✓	✓
٢	الحصول على نسبة رضى للعميل لا تقل عن ٩٨٪ في السنة الأولى	✓	✓	✓	✓	✓
٣	توزيع متوسط طلبات ٥٠٠ طلب بالشهر على عملاء مختلفين في السنة الأولى	✓	✓	✓	✓	✓

(جدول الأهداف – ٠٠١)

١,٩. مؤشرات قياس للأداء:

مؤشر الأداء	المساهمة المستهدفة
• معدل الطلبات التي يتم توصيلها بالساعة	متوسطة: تشكل مساهمة المشروع من ٣١ إلى ٧٠٪
• نسبة تقييم راض وراض جداً من مجموع العملاء الحاليين	عالية: تشكل مساهمة المشروع من ٧١ إلى ١٠٠٪
• معدل نمو حجم الطلبات بالنسبة لربع السنة السابقة	عالية: تشكل مساهمة المشروع من ٧١ إلى ١٠٠٪

(جدول مؤشرات قياس الأداء – ٠٠٢)

١.١٠. ميثاق المشروع:

المعلومات الأساسية للمشروع:

البند	الوصف
راعي المشروع	-
مالك المشروع	-
مدير المشروع	-
مدة المشروع (بالأشهر)	١٢
تاريخ البدء	تاريخ بدء المشروع
تاريخ الانتهاء	تاريخ انتهاء المشروع

أهداف المشروع:

الهدف	وصف الهدف
• تطوير منصة متكاملة لتوصيل طلبات	• (تفصيل وصف الهدف بحيث يشرح الوضع الحالي ومبررات التغيير)
•	•

وصف المشروع:

وصف المشروع
• كتابة مقدمة تتضمن معلومات المشروع ومكوناته الرئيسية، • وصف عن العوامل المؤثرة على المشروع •

وصف نطاق العمل:

داخل نطاق العمل	خارج نطاق العمل
• كتابة نطاق العمل المفصل للمشروع • العمل المطلوب لإنجاز المشروع وتسليم مخرجات المشروع بنجاح	•

• نطاق العمل يشمل ولا يقتصر على ما يلي: ○ أهم الأنشطة والمخرجات في المشروع ○ آلية العمل الرئيسة ○ الفترة الانتقالية بحيث تغطي انتقال الأعمال للجهة التشغيلية • توضيح ماهو خارج نطاق المشروع	
---	--

مراحل ومعالم المشروع:

المرحلة	مخرج العمل/ المعلم	المدة التقديرية (يوم/ أسبوع/ شهر)
١. البدء	ميثاق المشروع	
٢. التخطيط	خطة المشروع	
٣. جمع المتطلبات	وثيقة المتطلبات	
٤. الاختبار والجودة (١)	وثيقة قبول اختبار التطبيق الجزء ١	
٥. التعاقد	وثيقة تعاقد مع مقدمي الخدمات	
٦. الاختبار والجودة (٢)	وثيقة قبول اختبار التطبيق الجزء ٢	
٧. التسجيل الرسمي	وثائق تسجيل التجارة رسميا	
٨. الاختبار والجودة (٣)	وثيقة قبول اختبار التطبيق الجزء ٣	
٩. التوظيف	تعيين موظفين العمليات والمالية والمشتريات	
١٠. الإطلاق	حفل التدشين والإطلاق التجريبي	
١١. الإطلاق	إطلاق الحملة الإعلانية	
١٢. الإطلاق	وثائق قبول التطبيق للإطلاق الرسمي	
١٣. الإطلاق	الإطلاق الرسمي	
١٤. الإغلاق	وثيقة إغلاق المشروع	

معايير قبول مخرجات المشروع:

اسم المخرج	معايير القبول	المراجع	المعتمد
• تتطابق المخرجات في هذا الجدول مع ما ورد • بقائمة جدول مراحل وعلامات المشروع • المخرجات يجب أن تكون محددة وملموسة وقابلة للقياس	•	•	•
•	•	•	•

سجل المخرجات:

اسم المخرج	التاريخ المخطط للتسليم	التاريخ المخطط للاعتماد	معايير القبول	المعتمد
• تتطابق المخرجات في هذا الجدول مع ما ورد بقائمة جدول مراحل وعلامات المشروع • المخرجات يجب أن تكون محددة وملموسة وقابلة للقياس				

الجدول الزمني:

مراحل العمل/ المدة بالشهر	١	٢	٣	٤	...	ن	المخرجات/ المعالم
قبل البدء							• المخرج/ المعلم
البدء							• المخرج/ المعلم
التخطيط							• المخرج/ المعلم
التنفيذ							• المخرج/ المعلم
- جمع المتطلبات							• المخرج/ المعلم
- التطوير (١)							• المخرج/ المعلم
- الاختبار والجودة (١)							• المخرج/ المعلم
- التعاقدات							• ...
- تطوير (٢)							•
- التسجيل الرسمي							•

•							- الاختبار والجودة (٢)
•							- تطوير (٣)
• المخرج/ المعلم							- الاختبار والجودة (٣)
•							- التوظيف
•							- الإطلاق
• المخرج/ المعلم							الإغلاق

فريق المشروع:

اسم الشخص/ الجهة	الدور المنوط به في المشروع
راعي المشروع	
مالك المشروع	
مدير المشروع	
المورد	المصممين (UX/UI)، المطورين، تأكيد الجودة

لجنة المشروع:

الجهة	اسم الشخص	الصفة (رئيس، عضو، ممثل)	ملاحظات
.....		رئيس لجنة المشروع	
.....		ممثل لجنة المشروع	
.....		عضو لجنة المشروع	
.....		عضو لجنة المشروع	

هيكل فريق المشروع



مصفوفة الأدوار والمسؤوليات (RASCI):

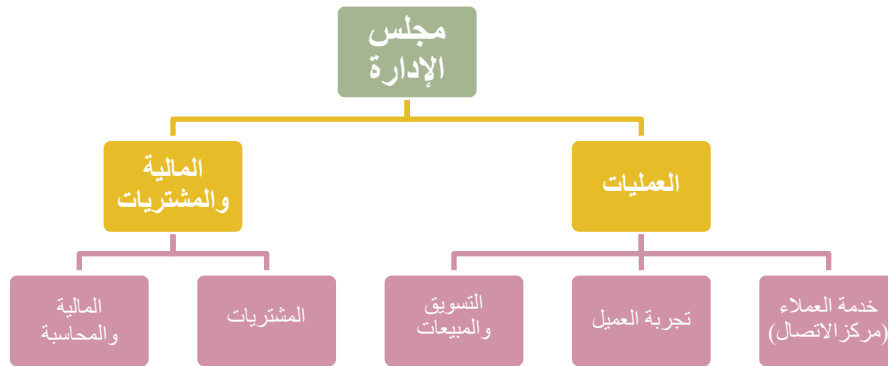
#	الأنشطة	المشروع راعي	المشروع مالك							
١										
٢										
٣										
٤										
٥										
٦										
٧										
٨										
٩										

المسؤول	الاسم	التوقيع	التاريخ
مالك المشروع			
راعي المشروع			

(شكل ميثاق المشروع – ٠٠١)

٢. الحوكمة والهيكل والعمليات:

٢.١. الهيكل التنظيمي:



(شكل الهيكل التنظيمي – ٠٠٢)

الدور	الاسم	المسؤولية	معلومات التواصل
راعي المشروع		- الإشراف العام على تقدم المشروع	
مالك المشروع		- الإشراف العام على تقدم المشروع	
مدير المشروع		- الإشراف العام على تنفيذ وتقدم المشروع - متابعة تنفيذ الخطة المعتمدة من قبل مالك المشروع	
المدير الفني للمشروع		- الإشراف العام على تنفيذ وتقدم المشروع	

(جدول أدوار الهيكل التنظيمي – ٠٠٣)

يتألف الهيكل التنظيمي لمشروع إكسكاز للتوصيل من مجلس إدارة ينظم أعمال المشروع ككل ويرسم استراتيجية الأعمال، كما يعمل المجلس كجهة مشرعة وموزعة لمسؤوليات وأدوار الوحدات وفرق العمل. ويتشكل المجلس من رئيس المجلس والرئيس التنفيذي كقائد للمشروع والمسؤول عن تحقيق وتمكين أهداف المشروع. بالإضافة لعضو غير تنفيذي

تتقسم وحدات المشروع الرئيسية إلى وحدتين كالتالي:

أولاً/ وحدة العمليات:

تقوم وحدة العمليات بتنفيذ أو إدارة المهام المسندة المتعلقة بالأعمال اليومية والتي تشمل:

- التسويق والمبيعات كقسم معني بالشؤون المتعلقة بإدارة المنتج في السوق وجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالبيع لتأكيد الربحية.
- خدمة العملاء متمثلة بعقد إسناد لطرف ثالث يوفر خدمات مراكز الاتصال والتواصل مع العملاء.
- إدارة تجربة العميل، والتي من مسؤولياتها متابعة وتحسين جودة تجربة العميل من خلال تقديم تقارير دورية واستخدام أدوات ضمان الجودة الموفرة.

ثانياً/ وحدة الإدارة المالية والمشتريات:

تقوم هذه الوحدة على انجاز ومراقبة جميع المهام المتعلقة بالإدارة المالية أو المشتريات لضمان وجود العقود المطلوبة لتشغيل المشروع ولتزويد مجلس الإدارة بالتقارير المالية اللازمة لدعم صناعة القرار، وتشمل:

- إدارة مشتريات، وهي الإدارة المسؤولة عن تنظيم التعاقدات اللازمة لتشغيل المشروع
- إدارة مالية ومحاسبة مسؤولة عن جمع البيانات المالية من مبيعات وديون و تكاليف تشغيلية وتكاليف رأسمالية لتزود المجلس بتقارير دورية توضح وضع الشركة المالي.

٢,٢. الأسس العملية والعملية للهيكل التنظيمي:

تم اعتبار الأسس العلمية التالية في مرحلة تصميم الهيكل التنظيمي:

- التسلسل الهرمي، حيث أنه تم ضمان وجود رئيس واحد فقط لكل مؤوس وذلك في سبيل تجنب تضارب المصالح ووضع خطط تواصل فعالة ومناسبة.
- التخصص، حيث أنه تم فصل مسؤوليات ومهام الفرق والوحدات لتتناسب مع متطلبات المشروع وضمان وجود الحوكمة على أعمال وخطط المشروع وفقاً لللائحة حوكمة منفصلة تتضمن الأدوار والمسؤوليات ومصفوفات الصلاحيات والتفويض.
- موائمة حجم الهيكل مع الموارد الحالية، حيث لا تتجاوز تكلفة تطبيق الهيكل الحد المتفق عليه مسبقاً.

٢,٣. نموذج مكتب المشاريع:

الموجه: مستوى تحكم مرتفع: يتميز هذا النوع بمستوى تحكم كبير بالمشاريع بل وادارتها بشكل كامل مع تقديم ما يلزم من دعم ومصادر. ويقوم المكتب فور تعاقد المؤسسة على المشروع بتحديد مدراء له. يتميز أيضاً هذا النوع بتقديم احترافية عالية في إدارة المشاريع، حيث يقوم كل مدير بكتابة تقارير دورية للمكتب مما يضمن مستوى عالي جداً من الإتساق في العمل على مستوى كل المشاريع.

٣. الامتثال والمعايير واللوائح:

٣,١. نموذج امتثال التحقق لاستلام المخرجات:

اسم المشروع:	تطبيق توصيل	المالك:	قروب أبو كاتب	المقاول الرئيسي:	أبو كاتب ومجموعته
المستند المرجع		اليوم	الاحد	التاريخ	٢٠٢١/٩/٢٦
المتطلبات			الامتثال		
م	الهدف أو المخرج	المنفذ المسؤول	تفاصيل الهدف أو المخرج	الهدف أو المخرج	الامتثال (نعم / لا / لا ينطبق)
١	التصميم	المالك	وضع تصور كامل للتطبيق وتفاصيله		
٢	التطوير	المقاول	البدأ بتصميم التطبيق ISO على نظامي and android		
٣	التجربة	المقاول	تجربة الإصدار الأولي		
٤	التدريب	المقاول	تدريب المالك على التطبيق		
٥	إطلاق الإصدار التجريبي	المالك	إطلاق التجربة الأولى للتطبيق		
٦	الدعم الفني	المقاول	الدعم على مدار الساعة		

(شكل نموذج امتثال التحقق لاستلام المخرجات – ٠٠٣)

٣,٢. نموذج التحقق Check list:

المرحلة	التصميم	التطوير	التجربة	التدريب	إطلاق الإصدار التجريبي	الدعم الفني
البدء والتخطيط						

						التفويض
						الإغلاق

(شكل نموذج التحقق Check list – ٠٠٤)

٤. السلطة والاهتمام:

٤,١. سجل المعنيين والمجموعات:

#	سجل الأشخاص المعنيين	التفاصيل
1	راعي المشروع	يتحمل مسؤولية الموافقة النهائية على القرارات المالية الجذرية بالشركة بما يزيد عن ٥٠ ألف ريال سعودي
2	مالك المشروع	يتحمل مسؤولية إطلاق التطبيق وتأكيد وجود عائد استثماري بالإضافة للموافقة على القرارات المالية الجذرية بما لا يزيد عن ٥٠ ألف ريال سعودي
3	مدير المشروع	يتحمل مسؤولية سلامة الاجراءات والعمليات المطلوب تنفيذها لتحقيق أهداف المشروع بالإضافة إلى الموافقة على القرارات المالية بما لا يزيد عن ١٥ ألف ريال سعودي
4	المدير الفني للمشروع	يتحمل مسؤولية توفير المعدات وفرق العمل اللازمين لانجاز المهام الموكلة
5		
6		

(جدول سجل المعنيين – ٠٠٤)

٤,٢. شبكات (القوة /الاهتمام) و(التأثير/ القوة):

القوة	ضد		مع	
	3	6	7	1
	8	4	2	5
	-	+	-	+
	الاهتمام		الاهتمام	

(شكل شبكات (القوة /الاهتمام) و(التأثير/ القوة) – ٠٠٥)

٤,٣. النماذج الشبكية لسجل أصحاب المصلحة:

أصحاب المصلحة	#
التواصل الداخلي	التواصل الداخلي
الإدارة المالية	الإدارة المالية
فريق عمل المورد	فريق عمل المورد
فريق عمل المشروع	فريق عمل المشروع

(شكل النماذج الشبكية لسجل أصحاب المصلحة – ٠٠٦)

٥. ثقافة المنظمة وقيمتها:

٥,١. تعريف ثقافة المنظمة:

المنظمة هي معينة بمشاريع إنشاء التطبيقات الالكترونية و تشغيلها التي تختص بحركة التطور التكنولوجي و الامن المعلوماتي والتي تتبنى المفاهيم الحديثة لعالم ثقافة المنظمات لتفاعلات الاشخاص و الاستجابة للتغيير . حيث أن نطاق الاعمال الخاصة بالتكنولوجيا يتطلب الى:

أ- تفاعلات أفراد المنظمة لجميع المستجدات في التطور المعلوماتي و الانسجام مع التحديات المستقبلية والتي تتطلب المعرفة بجميع المستجدات الخاصة حركة نقل البيانات و الربط بين مراكز البيانات الخاصة بالعملاء .

ب- الاستجابة السريعة للتغيير في حصول ظهور تحديثات جديدة لحركة البيانات أو سرعة إعادة تشغيل الاعطال لدى التطبيقات .

ومن هذه المفاهيم تحرص المنظمة على ثقة العميل بالحرص على السرية التامة الخاصة بطبيعة مشاريع العملاء مع المنظمة و عدم

الافشاء بيها سواء كان في فترة المشروع أو فترة التشغيل . حيث أن التطبيقات الالكترونية هي الركيزة الاساسية لدى الحكومات والمؤسسة والشركات . حيث يتم من خلالها التواصل مع الافراد و المنظمات والتي تتطلب وجود أنظمة أمنية حديثة تحمي التطبيق من الاختراق.

٥,٢ . قيم المنظمات المقترحة للتبني:

المقترح لدى مشروع توصيل التموينات خلال المشروع هو الحرص التام على فعالية إرضاء العميل في وجود نظام أمني يحمي التطبيق من الاعطال و الاختراق لحفظ السرية.

٦ . نقد وإدارة الذات:

٦,١ . سلوكيات شخصية يفعلها الطالب يمكن أن تؤثر على المشروع:

أ. ضعف التواصل مع أعضاء الفريق

ب. إدارة الوقت

ت. المماطلة وتأخير انجاز المهام المطلوبة

٦,٢ . أسباب السلوكيات وكيفية التخلص منها:

ضعف التواصل مع أعضاء الفريق: إن الاتصال يمد الطلاب بالمعلومات الهامة حول أحدث المستجدات بالمشروع، ويوضح لهم أهميتهم ومكانتهم في عمل المشروع وما هي المهام المطلوبة منهم؟ ولتحسين ذلك ينبغي توضيح أهمية التواصل للطالب، ومن المهم أيضاً تشجيع الاتصال ثنائي الاتجاه للتأكد من توافق كافة الفريق في العمل على المشروع، لذا يُنصح بالتشجيع على التفاعل وإبداء رأي الطالب

إدارة الوقت: إدارة الوقت هي الطرق والوسائل التي تعين الطالب على الاستفادة القصوى من وقته في تحقيق أهدافه، وخلق التوازن في حياته بين الواجبات والرغبات والأهداف، والاستفادة من الوقت هو العامل الذي يحدد الفارق بين الناجحين والفاشلين في هذه الحياة؛ إذ إنّ السمة المشتركة بين كل الناجحين هي قدرتهم على الموازنة بين الأهداف التي يرغبون في تحقيقها، والواجبات اللازمة عليهم تجاه عدة علاقات، وهذه الموازنة تأتي من خلال إدارتهم لأنواتهم، وهذه الإدارة للذات تحتاج قبل كل شيء إلى أهداف ورسالة تسيّر على هداها؛ إذ لا حاجة إلى تنظيم الوقت أو إدارة الذات بدون أهداف يضعها الطالب لأن

حياته ستسير في كل الاتجاهات، مما يجعل من حياة الطالب حياة مشنتة لا تحقق شيئاً وإن حققت شيئاً فسيكون ذلك الإنجاز ضعيفاً.

تكمُن أسباب ضعف إدارة الوقت في الأسباب التالية:

عدم التنسيق بين العمل والراحة

عدم التنظيم

الكسل

عدم وجود الهدف

٦,٣ . تقييم ذاتي SWOT:

مدى التأثير	طريقة التجاوب	الوصف	تحليل SWOT
عالي	يجب استغلال هذه الخبرات والاستثمار بها لتعزيز فرص نجاح المشروع	يتكون فريق عمل المشروع من أعضاء ذوي خبرات متنوعة تصب مباشرة في مصلحة المشروع، تلك الخبرات مرتبطة بمؤهلات عالية من شأنها تحقيق أهداف المشروع	نقاط القوة:
عالي	التقليل من التكاليف قدر المستطاع دون التعارض مع المعايير القياسية المحددة مسبقاً فيما يخص الجودة ورضى العميل	محدودية الميزانية المجدولة للمشروع تمنع تطبيق بعض خطط العمل المرتبطة بالامتثال لأفضل المعايير التشغيلية	نقاط الضعف:
عالي	استثمار مبلغ مقتطع في البحث والتطوير	الغلاء المعيشي ونسبة التضخم في السوق السعودي مؤخراً يعد حافز قوي لزيادة وعي المستهلكين فيما يخص إدارة الموارد والفائض، إضافة لوجود فرصة وصول لبيانات عملاء بموافقاتهم لتطوير نماذج التشغيل بما يتناسب مع نتائج تقارير مبنية على البيانات التي تم الحصول عليها والمعنية بمجملها بسلوك الاستهلاك في الشريحة المستهدفة.	فرص:
متوسط	وضع اللوائح التنظيمية المطلوبة	وجود مخاطرة باعتماد شركاء خارجيين لتطوير التطبيق	تهديدات:

(شكل تقييم ذاتي SWOT – ٢٠٠٧)

٧. النزاهة الشخصية والموثوقية:

٧,١ . سلوكيات تتعارض مع النزاهة الأخلاقية:

أ. عدم الالتزام بساعات العمل.

- ب. خلف الوعود.
ت. التحيز لأحد الاطراف في المشاكل.

٧,٢. الأثر المالي والاجتماعي والفني على أعمال المشروع والعلاقات:

- أ. في حالة تأخر احد الموظفين عن موعد الحضور بنصف ساعة بشكل متكرر يؤدي ذلك الى تهاون البقية بشكل تدريجي وينشأ من ذلك بيئة عمل غير صالحة 'اثر اجتماعي' و يؤدي الى ضعف الانتاجية وقلة جودتها 'اثر تقني' ونتيجة لذلك انخفاض في عمليات التوصيل 'اثر مالي'.
- ب. عدم الوفاء بوقت السداد 'تجاوز فترة دفع المستحقات': 'للمندوبين - البنوك'
للمندوبين: عند تأخير الدفع في الوقت المحدد ينتج عن ذلك انخفاض همة المندوبين 'اثر اجتماعي' وضعف ثقة العملاء 'اثر مالي'
- للبنوك: عند تأخر الدفع في الوقت المحدد؛ قد تُفرض غرامات وتزداد نسبة الفوائد وقد يؤدي الى اغلاق النشاط التجاري و اعلان الافلاس 'اثر مالي'.
- ت. التحيز لأحد الاطراف في المشاكل يؤدي إلى ضعف وركاكة العلاقات بين الادارة والمندوبين 'اثر اجتماعي' مما يقود الى الاهمال من المندوبين 'اثر تقني' وعدم الامانة والاختلاس 'اثر مالي'.

٨. الاتصالات الشخصية والعلاقات والارتباط:

٨,١. سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة:

التفاصيل	سجل الاشخاص المعنيين
يتحمل مسؤولية الموافقة النهائية على القرارات المالية الجذرية بالشركة بما يزيد عن ٥٠ ألف ريال سعودي	راعي المشروع
يتحمل مسؤولية إطلاق التطبيق وتأكيد وجود عائد استثماري بالإضافة للموافقة على القرارات المالية الجذرية بما لا يزيد عن ٥٠ ألف ريال سعودي	مالك المشروع
يتحمل مسؤولية سلامة الاجراءات والعمليات المطلوب تنفيذها لتحقيق أهداف المشروع بالإضافة إلى الموافقة على القرارات المالية بما لا يزيد عن ١٥ ألف ريال سعودي	مدير المشروع

يتحمل مسؤولية توفير المعدات وفرق العمل اللازمين لانجاز المهام الموكلة	المدير الفني للمشروع
--	----------------------

(جدول سجل المعنيين – ٠٠٥)

٨,٢. التواصل الشخصي والتواصل الفعال:

يتم تأكيد فعالية ونشاط التواصل من خلال فرض التقارير الدورية و تنشيط قنوات التواصل بين أصحاب المصلحة
التقارير المفروضة تشمل :

تقرير مؤشرات الأداء الشهري

تقرير معدل النمو الربع سنوي

تقرير فعالية تواصل أصحاب المصلحة

تقرير المبيعات والتقارير المالية الربع سنوية

٨,٣. نماذج وقنوات التواصل الشخصي:

أدوات التواصل المستخدمة تشمل البريد الالكتروني الرسمي للمشروع بالإضافة لأرقام الهواتف الخاصة والتي تخضع
لتكاليف المشروع. بالإضافة إلى أدوات لدعم التواصل وتشمل اتفاقيات مستوى الخدمة ونماذج التصعيد، أدناه نموذج
اتفاقية مستوى الخدمة:

الإطار الزمني لتقديم الخدمة	المعيار النوعي لتقديم الخدمة	المعيار الكمي لتقديم الخدمة	الخدمة المطلوبة	الإدارة المعنية

(شكل نماذج وقنوات التواصل الشخصي – ٠٠٨)

بيانات الاتصال لفريق إدارة المشروع:

التفاصيل	سجل الاشخاص المعنيين
رقم الهاتف والبريد الالكتروني	راعي المشروع
رقم الهاتف والبريد الالكتروني	مالك المشروع
رقم الهاتف والبريد الالكتروني	مدير المشروع
رقم الهاتف والبريد الالكتروني	المدير الفني للمشروع

(جدول بيانات الاتصال – ٠٠٦)

٨,٤. مصفوفة الاتصال:

هدف التواصل	المنظم	الفئة المستهدفة	الوسيلة	التكرار
مثال: مناقشة خطة تنفيذ المشروع، اجتماع بدء تنفيذ المشروع، تحديث حالة المشروع، رفع طلبات التصعيد، اجتماع لجنة، اجتماع إغلاق المشروع... الخ	مدير المشروع، مالك المشروع، ممثل لجنة المشروع... الخ	مالك المشروع، راعي المشروع، لجنة المشروع... الخ	توثيق وسيلة التواصل (لجنة، اجتماع، ايميل، مكالمة، الخ)	مثال: يومي، اسبوعي، شهري

(جدول مصفوفة الاتصال – ٠٠٧)

٨,٥. نماذج خاطئة من التواصل:

التواصل المباشر بين المورد ومالك المشروع دون إحاطة مدير المشروع
استخدام عناوين بريد شخصية بدلا من العناوين الرسمية المخصصة لتواصل أعضاء فريق المشروع
تأخير تسليم التقارير الدورية

٨,٦. مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين:

#	أصحاب المصلحة	لا يعلم	ضد	محايد	داعم	قائد
١						
٢						
٣						
٤						
٥						
٦						
٧						
٨						
٩						
١٠						

(جدول مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين – ٠٠٨)

٩. القيادة:

٩,١. نموذج القيادة المفضلة للمشروع:

القيادة التحولية (The Transformational Leadership): تعد القيادة التحولية أكثر أنواع القيادة فاعلية، فالقائد هنا قادر على تحفيز وإلهام أتباعه، وإجراء التغييرات الإيجابية في المجموعة، عادة ما يكون قائد هذا النهج ذكي وحيوي وعاطفي؛ فهو

ليس ملتزمًا فقط بمساعدة صاحب العمل على تحقيق أهدافه، ولكنه يساعد أيضًا أفراد مجموعته على التعرف إلى مهاراتهم وإمكانياتهم.

٩,٢. أسباب التفضيل:

نظرا للتطورات المتسارعة في إدارة المشاريع التي طرأت على منظمات الاعمال اليوم والضرورة الملحة لمواكبة هذه التطورات و مواجهتها، وزيادة التعقيدات في بيئة الاعمال بكافة جوانبها، والحاجة إلى التغيير على كافة مستويات العمل، وزيادة فاعلية العلاقة بين القائد والتابعين، كان لابد من التفكير بإيجاد أنماط قيادية أكثر ملائمة فكان مفهوم القيادة التحويلية أهم هذه الأنماط والذي يعد من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري. ويرتكز جوهر القيادة التحويلية على القدرة على مواءمة الوسائل مع الغايات للأفراد والمنظمات حيث تتشكل لتحقيق أغراض إنسانية عظيمة وتطلعات أخلاقية. ويقوم هذا النمط القيادي على إدراك الحاجات الظاهرة والكامنة للمرؤوسين والعمل على إشباع تلك الحاجات واستثمار أقصى طاقات المرؤوسين بهدف تحقيق تغيير مقصود.

٩,٣. مقترحات لطرق التحفيز التي تتناسب مع طبيعة المشروع:

- أ. الاعتراف بقيمة عمل الموظف في إدارة المشروع: إذ إنه من خلال ذلك يشعر الموظف بمدى أهمية عمله، ويلاحظ ما يمكن أن يحدثه من فرق ضروري لإنجاح إدارة المشاريع.
- ب. التحسين من بيئة العمل المشروع: يساهم تحسين بيئة عمل المشروع بشكل كبير في تشجيع الموظفين وتحفيزهم، من خلال تعيين الكفاءات في إدارة المشروع، لما لهم من دور كبير في رفع المعايير، وزيادة مستويات الطاقة في العمل، إضافةً للتحسين من جودة العمل المجتمعي.
- ت. تكوين قوة حسنة: يعتبر تكوين المدير لقوة حسنة، وجعله مثلاً يحتذى به أساساً لشعور الموظفين بالراحة والاندفاع نحو التحسين من إنتاجيتهم، من خلال قيامه بما يأتي: معاملة الموظفين على أساس الاحترام، بعيداً عن الصراخ، والتعليقات، الشنائم وإطلاق الاتهامات، مما يدفع الموظفين الآخرين للقيام بذلك أيضاً. التواضع في التعامل مع الموظفين، والتعامل معهم على أنهم أفراد من عائلة العمل، والتعرف على أهدافهم، أسرهم، وإشعارهم بالاهتمام. بناء علاقات ودية مع الموظفين.
- ث. التعليم والتدريب المستمر: عن طريق تطبيق نظام تعليمي و تدريبي يمكن الموظفين والمؤسسة من الوصول الى برامج التدريب والتعليم العالمية الموائمة لمجالهم العلمي والمهني.
- ج. العمل على إسعاد الموظفين: يمكن العمل على إسعاد الموظفين من خلال تقديم الطعام ، من خلال إقامة غداء أو عشاء أسبوعي لطاغم العمل. توفير مرفقات ترفيه كصالة رياضية في مبنى الشركة، صالة ألعاب أو نادي صحي، لاستعماله في وقت الاستراحة أو بعد انتهاء ساعات العمل. دفع الرواتب والمستحقات، إضافةً لتقديم بعض الترتيبات، والمكافآت. عقد المناسبات والأحداث الاجتماعية، إضافةً للمسابقات ومبادرات العمل التطوعي.

١٠. العمل الجماعي:

١٠,١. RACI مصفوفة المسؤولية لإجراءات المشروع الإدارية:

#	إجراء إداري	راعي المشروع	مالك المشروع	مدير المشروع	المورد	لجنة المشروع
1	تقارير الأداء	A	R	R	C	C
2	المشاكل المصعدة	A	R	R	C, R	C
3	التوظيف	A	R	R	C	C

(جدول مصفوفة المسؤولية لإجراءات المشروع الإدارية – ٠٠٩)

١١. الصرع والأزمات:

١١,١. الصراع والأزمات:

من الرغم من أن المشاريع في علاقة بين مقدم خدمة و عميل من الممكن ان تساعد في تطوير المعلومات الخبرات التي تتم مشاركتها ولكن دائما ما يحصل خلافات وصراعات، وغالبا يحدث ذلك عند حصول أزمة تهدد المشروع. ويجب التركيز على أزمات التطوير المشتركة والوصول الى فهم أفضل ومقترحات حول التحديات لإدارتها بشكل أفضل.

١١,٢. سناريوهات متوقعة لأحداث الصراع بالمشروع:

أ. عدم الالتزام بالمواعيد الجدول المتفق عليه: موظف مقرر عليه تسليم مهامه وفق الجدول الزمني المتفق عليه ممكن

ان يتفاجأ المدير عند اقتراب الموعد المحدد بعدم التزام الموظف بوقت تسليم المهمة ويطلب إعادة جدولة موعد

التسليم وهذا الامر سيولد صراع بين الموظف و المدير و بقية الموظفين في حال ان المهمة مرتبطة بمهام اخرى.

ب. عدم توافق الأدوار: بعد الانتهاء من اجتماع تقسيم المهام على فريق العمل قد يقوم المدير بتغيير بعض المهام التي تم

الاتفاق عليها و اضافة بعض المهام على بعض افراد الفريق وهذا في كثير من المرات يخلق صراع بين المدير و

اعضاء الفريق اما لعدم جاهزيتهم لأخذ زيادة من المهام او لأنها تتعارض مع الامور التي تتوافق مع خبراتهم او انه

يتعارض مع الجدول الزمني الذي تم اعتماده مسبقاً لإنجاز المهام.

ت. نقص المعلومات: أثناء العمل على اجزاء مهام المشروع و المرور في كافة مراحل انجاز المشروع قد يصل فريق

العمل الى جزء ما يعيق عليه تكملة انتهاء المشروع لنقص معلومات معينه من الضروري الحصول عليها لإكمال

انجاز المشروع قد تكون هذه المعلومات متطلبات من قبل اصحاب المصلحة او طلب استيضاح منهم لمعرفة رغبتهم

بوظيفة معينه او قد تكون معلومات مطلوبة من اقسام اخرى تعمل بنفس المشروع.

١١,٣. الاستراتيجيات المثلى للتعامل مع كل صراع وأسباب الأفضلية:

أ. عدم الالتزام بالمواعيد الجدول المتفق عليه:

الحالة الاولى: في هذه الحالة يتم الاجتماع ومناقشة الجدول الزمني ومقدار الزمن الاضافي المطلوب و في حال كان هناك امكانية لتحمل الوقت الاضافي بدون تأثير على المشروع فيتم اعتماده.

الحالة الثانية: اما إذا كان هذا القرار يتعارض بشكل كبير ولا يمكن تحمله وان المشروع لابد ان يتم تسليمه وفق الزمن المحدد فيمكن اللجوء الى مناقشة الموضوع مع الموظف والاقتراح عليه ان يعمل بساعات عمل اضافية ليتمكن من انتهاء المطلوب بالوقت المحدد وفق الجدول الزمني. في هذه الحال نكون استخدمنا استراتيجية (التنازل والمساومة) وبذلك نكون وصلنا الى نتيجة (خاسر / خاسر) مقبولة بشكل متبادل وسريع.

ب. عدم توافق الأدوار:

في هذه الحالة يتم الاجتماع بأعضاء العمل الذين تم تعديل المهام لديهم ومناقشة الامر وابداء الاسباب ويتم اعادة جدولة الاعمال لهم وفق التعديلات او الاضافات الجديدة.

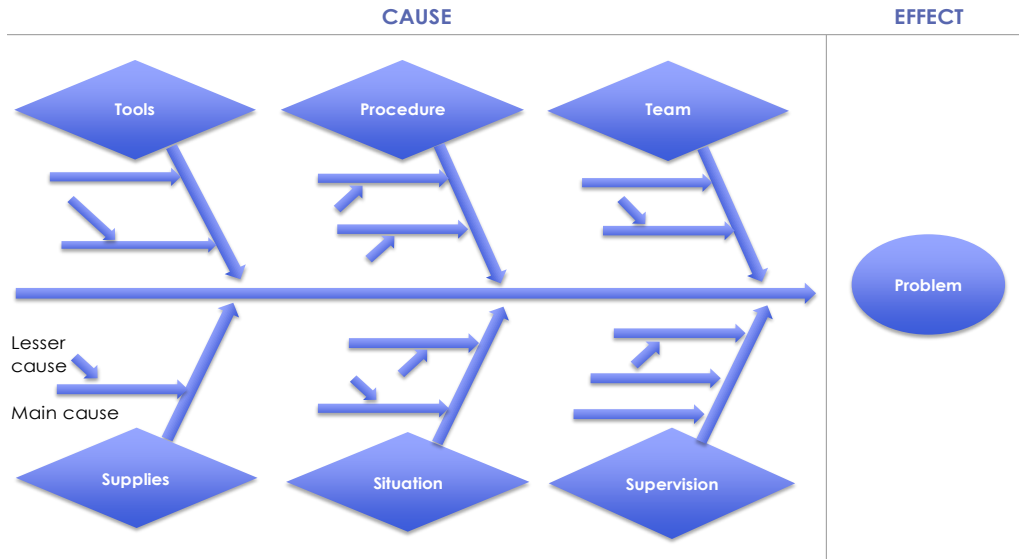
الحالة الاولى: في حال وافق الاعضاء على ذلك فيتم استكمال المهام وفق الجدول الزمني الجديد وفي هذا نكون توصلنا الى حل مناسب لجميع الاطراف.

الحالة الثانية: في حال رفض فريق العمل المهام الجديدة فانه يتعامل مع هذا الصراع باستراتيجية (القوة) وبذلك سيكون النتيجة (فوز / خاسر)

ت. نقص المعلومات:

في هذه الحالة يتم الاجتماع مع فريق العمل و معرفة المعلومات الناقصة التي يجب توفيرها من مصادرها المتعددة و من هذا المنطلق فانه يتم اعتماد استراتيجية (التعاون) بين جميع اطراف اصحاب المصلحة و القائمين على المشروع و الوصول الى حل للصراع. وبذلك ستكون النتيجة لاستخدام هذا الاسلوب هي (فوز / فوز) لجميع الاطراف.

١١,٤ . تحليل الأسباب الجذرية Root cause analysis:



(شكل تحليل الأسباب الجذرية – ٠٠٩)

١٢. الحنكة:

١٢,١. توزيع الموارد البشرية على المهام:

يمكن استخدام مناهج تنبؤية مختلفة وبعضها مبني على الاجتهادات والأحكام النوعية والحنكة والموهبة التي يكتنيتها المسؤول عن توزيع الموارد البشرية ولجنة المشروع، وآخر مبني على مناهج إحصائية لحساب التغييرات المتوقعة وحجمها. ويعتمد ذلك على الحاجة والفرصة بشكل عام.

١٢,٢. تحليل أثر إجراء عملية Crashing وعملية Fast-tracking على الجدول الزمني وتمثيل الجدول بعد تنفيذ

هذان الإجراءان:

أ. Crashing:

سيتم إضافة موارد إضافية لإتمام أنشطة تطوير التطبيق بشكل أسرع، حيث المخطط الأساسي أن يتم الانتهاء من أعمال التطوير خلال ٣ أشهر بتكلفة ١٥,٠٠٠ ريال، وبعد إضافة الموارد المخطط يصبح أن يتم الانتهاء من أعمال التطوير خلال شهرين بتكلفة ١٧,٥٠٠ ريال.

ب. Fast-tracking:

سيتم دمج أنشطة تطوير الجزء الأول والثاني للإطلاق في وقت قبل المتوقع ومع ذلك سيتم تخصيص ميزانية إضافية في حال تحول خطر عدم توافق عمل التطبيق مع المتطلبات بسبب دمج المراحل.
الخطة بعد التعديل:

مراحل العمل/ المدة بالشهر	١	٢	٣	٤	...	ن	المخرجات/ المعالم
قبل البدء							• المخرج/ المعلم
البدء							• المخرج/ المعلم
التخطيط							• المخرج/ المعلم
التنفيذ							• المخرج/ المعلم
- المرحلة الأولى							• المخرج/ المعلم

• المخرج/ المعلم							- المرحلة الثانية
• المخرج/ المعلم							- المرحلة الثالثة
• ...							- ...
• المخرج/ المعلم							- المرحلة الأخيرة
• المخرج/ المعلم							الإغلاق

١٣. التفاوض:

١٣,١. قواعد عامة لعملية التفاوض:

التفاوض هو العملية المعنية بالنقاش المستخدم لحل النزاعات والتوصل لاتفاقات بين طرفين أو أكثر. وتكون التسوية هي الناتج النهائي من المفاوضات وغالبا ما تتعلق هذه المفاوضات بالجدول الزمنية المرتبطة بإطلاق تطبيق "إكراك" ومستويات الخدمة المرتبطة بالإطلاق بالإضافة إلى معايير الجودة المطلوبة.

١٣,٢. خطط التفاوض:

أ. الخطة الأولى تتعلق بالجدول الزمني المرتبط بالمهام المطلوبة لإطلاق التطبيق وهي كالتالي:

المعلم/المتطلب	وصف المعلم / المتطلب	المخرجات	التاريخ
التطوير	يعد هذا المتطلب هو المعلم الأول في المرحلة الأولى من المشروع، حيث يتطلب إنجاز هذه المهمة إجراء التحليلات والبحوث اللازمة لتسليم خطط نهائية لنماذج التطبيق ثم إنتاج تطبيق ملائم لنتائج تلك البحوث.	تسليم تقرير النتائج النهائية للتصميم -تسليم تقرير تحليل الفجوات بالتصميم النهائي	

التجربة	يعنى هذا المعلم بتسليم ما يثبت إجراء اطلاق تجريبي للتطبيق بعد التعديلات اللازمة وتنفيذ جميع طلبات التغيير المعتمدة.	تسليم تقرير الإطلاق التجريبي
التدريب	معلم التدريب مرتبط ارتباط مباشر بالكادر البشري المسؤول عن إدارة التطبيق وصيانته بعد الإطلاق.	برنامج تدريبي متكامل يشمل جميع العاملين على التطبيق لتأكيد الوعي والمفاهيمية لتفاصيل المشروع وارتباطها ببنية التطبيق التقنية
إطلاق الإصدار التجريبي	إطلاق إصدار تجريبي لتطبيق إكزاك في البيئة الانتاجية	تقرير إطلاق الإصدار التجريبي بعد ثلاث ساعات من الإطلاق
الدعم الفني	توفير الدعم الفني المطلوب لتفادي أي تعقيدات في الإطلاق وتزويد مالك المشروع بالتقارير المرتبطة بذلك بغرض المتابعة	فريق مخصص للدعم الفني يمتلك المؤهلات والخبرات المطلوبة

(جدول خطط التفاوض – ٠١٠)

ب. المهارات المطلوبة لتأكيد عملية تفاوض مرنة ومفيدة مع الأطراف المعنية:

- التواصل الفعال
- الإقناع
- التخطيط
- التفكير الاستراتيجي
- العمل الجماعي والتعاون

١٤. تصميم المشروع:

١٤,١. مثلث القيود للمشروع Triple constraint:

مثلث المشروع أو القيود الثلاثية وسمي بمثلث القيود الثلاثية لأنه لا يمكن احداث أي تغير في المثلث دون التأثير على المتغيرين الآخرين

- النطاق: (SCOPE)

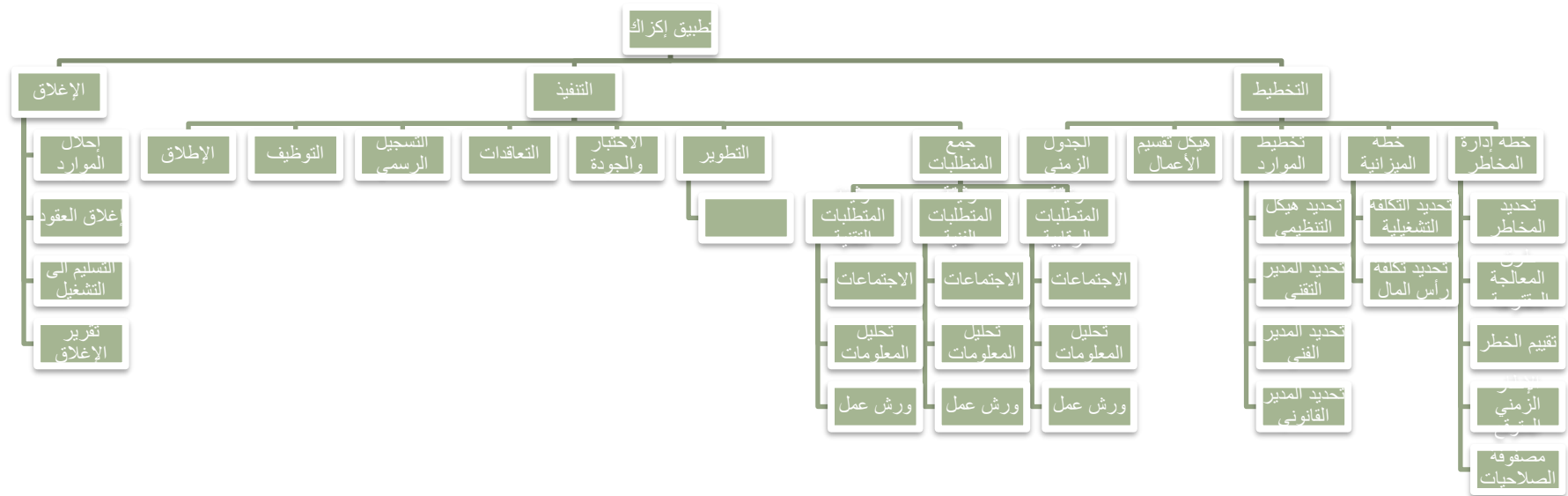
يشمل جميع المتطلبات التي يجب عملها ويصفها وصفا دقيقا لتحقيق هدف المشروع

- الوقت: (TIME)
هو الزمن المتفق عليه لأتمام المهام او المهمة المحددة
- التكلفة: (COST)
هي ثمن القيام بالمهمة المطلوبة بالطريقة المتفق عليها في الوقت المحدد لتحقيق الهدف المرجو
- الجودة: (QUALITY)
هي الجوهر الحقيقي لأي مشروع وهي الخلو من العيوب و مطابقة المخرجات النهائية لما اتفق عليه

١٤,٢. عوامل نجاح المشروع:

- ارتفاع الطلب
- زيادة رضا العملاء
- زيادة عدد العملاء
- انخفاض الازدحام المرور (لتسريع عمليات التوصيل)
- الإعلانات المباشرة والغير مباشرة
- زيادة عدد المندوبين
- تكرار الطلب من نفس العميل
- انخفاض أسعار الوقود
- زيادة ساعات العمل
- سرعة الاستجابة للطلبات
- تحسين عملية الارجاع والاستبدال
- انشاء خطوط للمندوبين عند المحاسبين في المتاجر
- زيادة عدد المتاجر المتعاونة

١٤,٣ . هيكل تقسيم الأعمال WBS:



(شكل هيكل تقسيم الأعمال – ٠١٠)

١٥. المتطلبات والأهداف:

١٥,١. مصفوفة تتبع المتطلبات Requirement traceability matrix:

Requirements Traceability Matrix Template										
Template Is In The Description (.xlsx)										
ID	Ass. ID	Requirements Description	Business Need, Justification	Project Objective	Requested By	Department	WBS Element	Specification	Design	Test Cases
1	1.1	Login Page	Clients need way to access protected content	Create Minimum Viable Program	Dmitry N.	Content	2	Finished	Finished	1001
1	1.2	Forget Password Link	It will greatly reduce workload of support team	Create Minimum Viable Program	Dmitry N.	Content	2.1	Finished	Finished	1002, 1003
1	1.2.1	Landing Page	A must-have starting point for a client.	Create Minimum Viable Program	Dmitry N.	Content	3	Finished	In Progress	
1	1.2.2	Log Out Link	For security reasons we need to log out users.	Create Minimum Viable Program	Security Officer	Technical Control	2.2	Not Started	Not Started	
2	2.1	Welcome Email Sequence	A must-have initial information after purchase	Create Minimum Viable Program	Dmitry N.	Content	3	Not Started	Not Started	
2	2.2	Unsubscribe Link	Required by anti-spam act.	Create Minimum Viable Program	Email Service Provider	Control	3.1	Not Started	Not Started	
RR Project Management Basics										

(شكل مصفوفة تتبع المتطلبات – ٠١١)

١٥,٢. تحديد أساليب جمع المتطلبات التي تم استخدامها بجمع المتطلبات:

- الاجتماعات مع الخبراء
- المقارنة مع المنافسين
- المعايير النموذجية
- القوائم المالية
- القوائم التشغيلية
- اقتراحات العملاء

١٥,٣. تطوير الهيكل الهرمي لأهداف المشروع المتصل بالاستراتيجية:

١٦. النطاق:

١٦,١. بيان النطاق:

- التعريف: وصف النطاق والأعمال المرتبطة للمشروع ويوثق نطاق المشروع والمنتج.
- البيان: تلبية احتياجات الناس حسب الحاجة بالتحديد والحفاظ على الموارد في العالم من خلال تقديم تطبيق خدمات-البقالة الاقتصادية والمستدامة.

خارج نطاق العمل	داخل نطاق العمل
	١. المتطلبات الإدارية: • تجهيز التطبيق في البيئة الحقيقية في السوق • التأكد من سلامه التطبيق • حل المشاكل الموجودة في التطبيق ٢. متطلبات قانونية: • الالتزام من الناحية القانونية • التحقق من وجود تقارير اداريه بخصوص استمراريه الاعمال • إنشاء خطة تسويقيه للمنتج • إنشاء دراسة جدوى للخطة التسويقية ٣. المتطلبات التقنية: ❖ التطبيق الرئيسي للشركة: • يجب ان يحتوي التطبيق الرئيسي للشركة على صفحه رئيسية • الصفحة الرئيسية يجب ان تحتوي على عبارته ترحيبية • سيتطلب من الموظف ادخال اسم المستخدم • سيتطلب من الموظف ادخال رقم سري • يجب ان يحتوي التطبيق الرئيسي للشركة علي صفحه للقائمة الرئيسية • يجب ان تنقسم الصفحة الرئيسية الي ٥ صفحات • ١ - قسم الموارد البشرية • ٢ - قسم الإدارة المالية • ٣ - قسم المبيعات • ٤ - قسم التسويق • ٥ - قسم الإدارة القانونية والالتزام • يجب على التطبيق الرئيسي للشركة السماح للموظف بالدخول للصفحات الموجودة بالصفحة الرئيسية • يجب على التطبيق السماح للموظف بتسجيل الخروج ❖ تطبيق الموظفين: • يجب ان يحتوي تطبيق الموظفين على صفحه رئيسية • الصفحة الرئيسية يجب ان تحتوي على عبارته ترحيبية

	• يجب ان يسمح التطبيق للموظف بتسجيل الدخول • سيتطلب من الموظف ادخال اسم المستخدم • سيتطلب من الموظف ادخال رقم سري • يجب ان يحتوي التطبيق على صفحه للقائمة الرئيسية • يجب على الصفحة الرئيسية ان تنقسم الي قسمين • ١ - قسم قبول الطلبات • ٢ - قسم التواصل • يجب على التطبيق السماح للموظف بتسجيل الخروج • تطبيق العملاء: • يجب ان يحتوي تطبيق العملاء على صفحه رئيسية • الصفحة الرئيسية يجب ان تحتوي على عبارته ترحيبية • يجب ان يسمح التطبيق للعميل بتسجيل الدخول • سيتطلب من العميل ادخال اسم المستخدم • سيتطلب من العميل ادخال رقم سري • يجب ان يحتوي التطبيق على صفحه للقائمة الرئيسية • يجب ان تنقسم الصفحة الرئيسية الى • ١ - الطلبات • ٢ - من نحن • ٣ - تواصل معنا • يجب علي التطبيق ان يتيح للعميل الضغط علي الصفحات الموجودة • بالصفحة الرئيسية بعد تسجيل الدخول • يجب ان تنقسم صفحة الطلبات الي صفتين • صفحة البقاله • يجب علي التطبيق اظهار اظهار خريطه علي البقالات القريبه من موقع العميل. • يجب علي التطبيق السماح للعميل بالضغط البقالات الموجوده في الخريطة. • يجب علي التطبيق توفير مساحه للعميل لكتابه تفاصيل الطلب • يجب علي العميل التحقق من الطلب قبل ارساله للموظف. • الموافقه علي تحديد موقع العميل • يجب علي العميل الحصول علي موافقة العميل بالحصول علي موقعه.
--	--

	• يجب علي التطبيق السماح للعميل بالاختيار بين قبول او رفض طلب تحديد موقعه • يجب علي الموافقه للاستمرار في طلبه • يجب ان يرفض التطبيق المواصله في استكمال طلب علي العميل عند الضغط علي اختيار الرفض • صفحه أخرى • يجب علي التطبيق اظهار اظهار خريطه علي البقالات القريبه من موقع العميل. • يجب علي التطبيق السماح للعميل بالضغط علي اي مكان موجود في الخريطه. • يجب علي التطبيق توفير مساحه للعميل لكتابه • يجب علي العميل التحقق من الطلب قبل ارساله للموظف. • يجب علي التطبيق السماح للموظف بتسجيل الخروج • مراحل تنفيذ المتطلبات التقنيه • ١- ارسال المتطلبات الاداريه للشركه التقنيه. • ٢- تحديد مده من الشركه التقنيه لانتهاء من العمل. • ٣ - قيام الموظفين باختبار المنتج علي البيئه التجريبية. • ٤- اطلاق المنتج للبيئه الحقيقيه. مزايا المنتج ١- توصيل احتياجات العملاء بالتحديد من البقالة الى الموقع المطلوب. ٢- خدمه العملاء بشكل اسرع ٣ - كلفة ارخص يتم تحديد مزايا المنتج عبر جمع البيانات العامة من المستخدمين وتطبيقها على التحليل العام لتحديد احتياجات العملاء وتفضيلاتهم بالضبط. وعلى ذلك سيكون فهم احتياجات العملاء وتفضيلاتهم وتقديم الخدمات وفقاً لذلك قابلاً للتحقيقات. المخرجات المتوقعة
--	--

أن نلبي احتياجات الناس حسب الحاجة بالتحديد والحفاظ على الموارد في العالم من خلال تقديم تطبيق خدمات-البقالة الاقتصادية والمستدامة

معيار قبول المنتج:

مؤشرات قياس للأداء:

- معدل الطلبات التي يتم توصيلها بالساعة
- نسبة تقييم راض وراض جدا من مجموع العملاء الحاليين
- معدل نمو حجم الطلبات بالنسبة لربع السنة السابقة.

متابعة التطورات العلمية .

- الأيدي العاملة المدربة والمؤهلة
- أساليب الرقابة على الجودة .
- تقليل نسبة التلف في السلع المنتجة .
- زيادة معدل استغلال الطاقة الإنتاجية المتاحة .
- تحسين مواصفات المنتج لتقليل المرفوض

البنية التنظيمية للمشروع

تتألف البنية التنظيمية لمشروع تطبيق إكسك للتوصيل من مجلس إدارة ينظم أعمال المشروع ككل ويرسم استراتيجية الأعمال، كما يعمل المجلس كجهة مشرعة وموزعة لمسؤوليات وأدوار الوحدات وفرق العمل. ويتشكل المجلس من رئيس المجلس والرئيس التنفيذي كقائد للمشروع والمسؤول عن تحقيق وتمكين أهداف المشروع.

بالإضافة لعضو غير تنفيذي تنقسم وحدات المشروع الرئيسية إلى وحدتين كالتالي: أولا/ وحدة العمليات: تقوم وحدة العمليات بتنفيذ أو إدارة المهام المسندة المتعلقة بالأعمال اليومية والتي تشمل:

التسويق والمبيعات كقسم معني بالشؤون المتعلقة بإدارة المنتج في السوق وجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالبيع لتأكيد الربحية. - خدمة العملاء متمثلة بعقد إسناد لطرف ثالث يوفر خدمات مراكز الاتصال والتواصل مع

	العملاء. - إدارة تجربة العميل، والتي من مسؤولياتها متابعة وتحسين جودة تجربة العميل من خلال تقديم تقارير دورية واستخدام أدوات ضمان الجودة. ثانياً: وحدة الإدارة المالية والمشتريات: تقوم هذه الوحدة على انجاز ومراقبة جميع المهام المتعلقة بالإدارة المالية أو المشتريات لضمان وجود العقود المطلوبة لتشغيل المشروع ولتزويد مجلس الإدارة بالتقارير المالية اللازمة لدعم صناعة القرار، وتشمل: إدارة مشتريات، وهي الإدارة المسؤولة عن تنظيم التعاقدات اللازمة لتشغيل المشروع إدارة مالية ومحاسبة مسؤولة عن جمع البيانات المالية من مبيعات وديون و تكاليف تشغيلية وتكاليف رأسمالية لتزود المجلس بتقارير دورية توضح وضع الشركة المالي. الأسس العملية والعملية للهيكل التنظيمي: الأسس العلمية التالية في مرحلة تصميم الهيكل التنظيمي: التسلسل الهرمي، حيث أنه تم ضمان وجود رئيس واحد فقط لكل مؤوس وذلك في سبيل تجنب تضارب المصالح ووضع خطط تواصل فعالة ومناسبة. التخصص، حيث أنه تم فصل مسؤوليات ومهام الفرق والوحدات لتناسب مع متطلبات المشروع وضمان وجود الحوكمة على أعمال وخطط المشروع وفقاً للائحة حوكمة منفصلة تتضمن الأدوار والمسؤوليات ومصفوفات الصلاحيات والتفويض. موائمة حجم الهيكل مع الموارد الحالية، حيث لا تتجاوز تكلفة تطبيق الهيكل الحد المتفق عليه مسبقاً.
--	--

١٦,٢. زحف النطاق:

تمدد النطاق أو زحف النطاق (Scope creep) هي التغييرات أو النمو المستمر أو غير المنضبط في نطاق المشروع (مرحلة تطبيق المشروع أو ما بعد المشروع). ممكن أن يحدث زحف النطاق في الحالات التالية:

- أ. عندما لا يتم تحديد نطاق المشروع أو توثيقه أو التحكم فيه بشكل صحيح .
- ب. حدوث متطلبات جديدة في المشروع
- ت. عدم وجود تواصل بين اعضاء الفريق
- أمثلة في المشروع:

عدم وجود الشروط والاحكام في الصفحة الرئيسية للتطبيق

عدم التأكد من اصدار رخصه للتطبيق
لم يتم التاكيد من حالة التطبيق علي نظام اندرويد

١٦,٣ . إدارة تحليل المنتج Product analysis:

أ. الغرض من تحليل المنتج:

- فهم تطورات السوق
- فهم الفجوة مع المنتجات المنافسة
- تحديد نقاط دخول المنتجات الجديدة
- تحسين المنتجات وتحسينها
- احتلال السوق بشكل أفضل

ب. المنافسين:

- تطبيق كريم
- تطبيق مرسول

ت. المتطلبات:

- فريق العمليات
- تقرير إجمالي المستخدمين المسجلين
- سهولة الاستخدام
- تفاعل تجربة المستخدم مع التطبيق
- قوة التصميم المرئي للتطبيق

ث. تحليل وضع المنتج:

- جمع المعلومات من السوق.
- جمع المعلومات من أخبار ومنتديات منصة وسائط الصناعة.
- جمع المعلومات مجموعات
- جمع المعلومات من محركات البحث
- إنشاء فريق مستمر لجمع معلومات سوق المنتجات
- التقرير المالي ربع السنوي / السنوي للشركة

في الواقع أن تطبيقات التوصيل في السعودية، تعتبر من أهم التطبيقات لتوصيل الطعام، ومختلف الخدمات المعروفة على المستوى الدولي، حيث أصبحت عدة أسماء من تطبيقات توصيل طلبات في السعودية، من الركائز التي يعتمد عليها المواطنين في قضاء حوائجهم وهي كما يلي: يتيح تطبيق اكزاك توصيل الطعام للعملاء بشكل اسرع وافضل من التطبيقات المنافسة.

١٦,٤ . عمليات تحويل حزم العمل في WBS إلى أنشطة:

جميع النشاطات الفردية التي تكون المشروع، فترات هذه النشاطات وعلاقاتها السابقة واللاحقة. يجب أن تكون النشاطات بأقل كلفة وأقل طريقة عرضة للمشاكل والظروف الطارئة ليتم استخدامها في المشروع. وعليه فإن كان الجدول الناتج من هيكلية تقسيم العمل الأولية قابلاً للتنفيذ فإنه سيكون أمثل جدول عملي. في حال لم يكن الجدول قابلاً للتنفيذ بسبب ظروف الوقت أو الموارد المتاحة، فإن المدير يضطر لتعديل الجدول للوصول إلى قابلية التنفيذ بأقل كلفة ممكنة.

١٧. الوقت:

١٧,١ . قائمة المهام والأنشطة:

١٧,٢ . العلاقات بين الأنشطة:

١٧,٣ . النموذج الشبكي Logical Diagram لأنشطة المشروع

ت. المسار الحرج:

١٧,٤ . نموذج جانث تشارت ونموذج العلامات الفارقة:

١٨. الجودة:

١٨,١ . شرح نموذج ديمنج للجودة PDCA:

ركز ديمنج على فلسفة الإدارة، وكان يؤمن بأن إدارة الجودة يجب أن تكون موجودة في جذور الفكر لدى أي مؤسسة، ولذلك ابتكر نظريته للجودة المؤلفة من ١٤ نقطة:

- يجب أن يتم وضع هدف دائم للمؤسسة يتمثل في تحسين الإنتاج والخدمات، بحيث تأتي الجودة في المقدمة، وأن يكون الربح ناتجاً عنها.
- يجب انتهاج فلسفة جديدة نحو الجودة، بحيث تمثل هذه الفلسفة قراراً يشترك فيه الجميع ويتحمل مسؤوليته كل فرد في المؤسسة.
- يجب التخلص من ضرورة الاعتماد على التفقيش الشامل للرقابة على الجودة.
- يجب إلغاء فكرة تقييم جودة العمل من خلال عنصر التكلفة فقط.

- من الضروري وجود تطوير مستمر في جودة الإنتاج والخدمات، بمعنى أن مستوى الجودة الذي تم الوصول إليه اليوم لا بد أن يكون أساساً للتحسين في الغد.
 - يجب إنشاء مراكز للتدريب الفعال على ممارسات الجودة، بحيث يكون التدريب الممنوح مناسباً للموظف ومهامه ومسؤولياته ضمن منظومة الجودة.
 - يجب وجود قيادة فعالة تحفز العاملين نحو الجودة.
 - يجب إزالة الخوف من العقاب وإشعار العاملين بالأمان في مسائل الجودة؛ من أجل تحفيزهم نحو تطبيقها يومياً.
 - يجب العمل على تقريب الإدارات المختلفة وتوحيد هدفها؛ من أجل أن يشعر جميع العاملين بأن الجودة هي الهدف بدلاً من منافسة الزملاء والتفوق عليهم.
 - يجب التخلص من الشعارات والنصائح، والتركيز بدلاً من ذلك على التوجه العملي التطبيقي وكيفية أداء العمل المطلوب بدقة.
 - يجب تفادي التركيز على أرقام الإنتاج العددية، والتركيز بدلاً من ذلك على المعايير الهامة فعلاً ، التي تنم عن الجودة الشاملة.
 - يجب إزاحة العوائق التي تعترض إنجاز الأعمال بأفضل صورة.
 - يجب إعداد برنامج قوي للتعليم والتحسين المستمرين.
 - يجب إيجاد التنظيم اللازم لمتابعة التغييرات الجديدة أولاً بأول والتعامل معها.
- بالإضافة إلى ذلك لقد طور ديمينج عجلة ولترشيورات وسماها بـ "عجلة ديمينج" وتمر بمرحلة أربعة مراحل (خط، نفذ، افحص، اعمل تصرف وفق النتائج)، وهي عملية مستمرة لتحسين الجودة:
١. اعمل: في هذه المرحلة يتم دراسة وتحديد المشاكل و تخطيط كيفية حل هذه المشاكل.
 ٢. نفذ: يتم تنفيذ الخطة على قاعدة الاختبار و قياس التحسين و توثيق النتائج.
 ٣. افحص: يتم تقييم الخطة للتأكد فيما إذا كانت تحقق الأهداف التي تأسست في أول مرحلة وتأكد من انه لم تظهر مشاكل جديدة.
 ٤. اعمل: يتم تنفيذ جزء من العملية الطبيعية، ثم تعود العملية لأول مرحلة من اجل بدء الدائرة من جديد للتحقيق من ظهور مشاكل جديدة و بالتالي تطوير الخطط لها.

١٨،٢. نموذج SIPOC ونموذج Ishikawa لمشكلة وصول المنتجات:

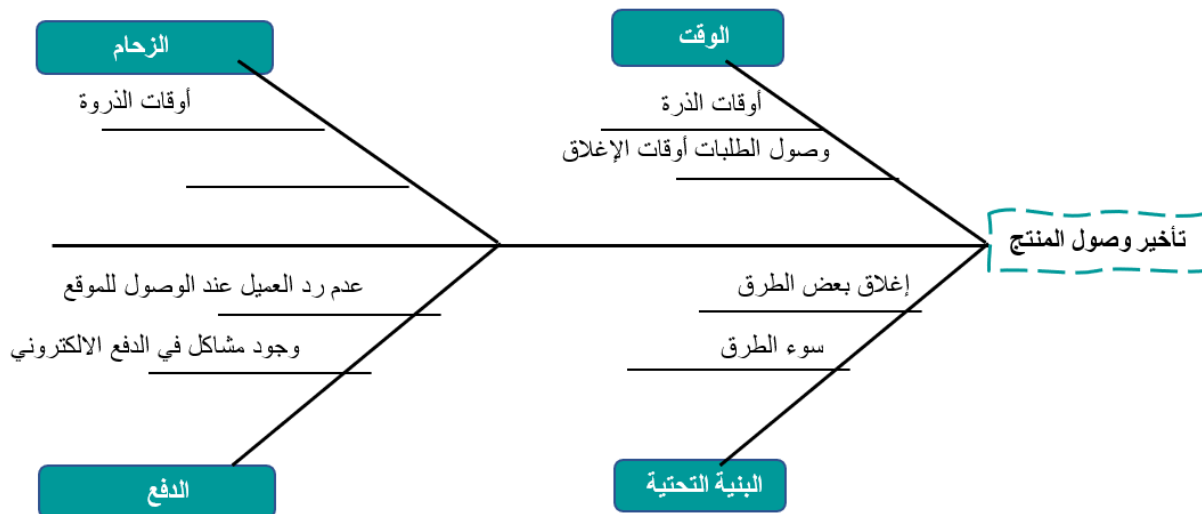
ث. نموذج SIPOC:

Supplier الموردين	Input المدخلات	Proses العملية	Output مخرجات	Customer العملاء
المخازن التموينات محلات الخضار	تموينات غذائية خضار فواكه منظفات	يتم ارسال الطلب من العميل يتم استقباله من المندوب	توصيل منتج يلبي متطلبات العميل	الأفراد الشركات

		يتم توجيه المندوب إلى المكان المطلوب لاستلام المنتج يتم العمل على تنفيذ الطلب المحدد وفق الطلبات المرسلة يتم توصيل المنتج إلى العميل	معلبات	
--	--	---	--------	--

(جدول نموذج SIPOC – ٠١١)

ج. نموذج Ishikawa:



(شكل نموذج Ishikawa – ٠١٢)

١٩. المالية:

القيمة المكتسبة عن اكمال المشروع 50%		القيمة المكتسبة عن اكمال المشروع 20%		المدة		الميزانية الإجمالية	
0		0		0		0	
1.0	المدة	التكاليف	2.0	المدة	التكاليف	3.0	المدة
	0	0		0	0		0
1.1	المدة	التكاليف	2.1	المدة	التكاليف	3.1	المدة
	0	0		0	0		0
1.2	المدة	التكاليف	2.2	المدة	التكاليف	3.2	المدة
	0	0		0	0		0
1.3	المدة	التكاليف	2.3	المدة	التكاليف	3.3	المدة
	0	0		0	0		0
			2.4	المدة	التكاليف	3.4	المدة
				0	0		0
			2.5	المدة	التكاليف	3.5	المدة
				0	0		0
			2.6	المدة	التكاليف	3.6	المدة
				0	0		0

المشروع	
الميزانية الإجمالية	
الاعمال الرئيسية	
الاعمال الفرعية	
المدة	
التكاليف	

(شكل نموذج المالية – ٠١٣)

٢٠. الموارد:

٢٠.١. مفهوم موازنة الموارد:

ج. تسوية الموارد (Resource leveling)

يتم تعريف تسوية الموارد (Resource leveling) بواسطة PMBOK على أنها "تقنية يتم فيها تعديل تواريخ البدء والانتهاج بناءً على قيود الموارد بهدف موازنة الطلب على الموارد مع العرض المتاح. يمكن صياغة مشكلة تسوية الموارد كمشكلة استمثال، يمكن حل المشكلة عن طريق خوارزميات تحسين مختلفة مثل الخوارزميات الدقيقة أو الطرق الأدلة العليا. تعمل الخوارزميات التحليلية أو الدقيقة بشكل جيد عند حل المشكلات الصغيرة، ولكن عندما يكون حجم المشروع كبيراً، تكون خوارزميات الأدلة العليا أكثر عملية. عند تنفيذ أنشطة تخطيط المشروع، سيحاول المدير جدولاً مهام معينة في وقت واحد. عندما تكون هناك حاجة إلى موارد مثل الآلات أو الأشخاص أكثر مما هو متاح، أو ربما هناك حاجة إلى شخص معين في كلتا المهمتين، يجب إعادة جدولاً المهام بشكل متزامن أو حتى بشكل متسلسل لإدارة القيد. تخطيط المشروع تسوية الموارد هي عملية حل هذه التعارضات. يمكن استخدامه أيضاً لموازنة عبء العمل على الموارد الأولية على مدار المشاريع، عادةً على حساب أحد القيود الثلاثية التقليدية (الوقت، التكلفة، النطاق).

خ. تمهيد الموارد (Resource smoothing)

تعريف تجانس الموارد من خلال PMBOK على أنه "أسلوب لتحسين الموارد يتم فيه استخدام التعويم المجاني والكامل دون التأثير على المسار الحرج" للمشروع، يتمثل الاختلاف الرئيسي بين تسوية الموارد وتمهيد الموارد في أنه بينما تستخدم تسوية الموارد القائمة المتاحة، فقد تؤثر بالتالي على المسار الحرج، فإن تجانس المورد يستخدم التعويم الحر والكامل دون التأثير على أي من المسارات الحرجة. وبالتالي، في حين يمكن اعتبار تسوية الموارد قيدًا من أجل التكيف مع قيود معينة لإمداد الموارد.

٢٠,٢. تدريب على توزيع موارد المشروع:

التحكم في الموارد هي عملية ضمان أن الموارد الفيزيائية المخصصة للمشروع متوفرة كما هو مخطط، والفائدة الرئيسية من هذه العملية ضمان أن تلك الموارد متاحة في الوقت المحدد وفي المكان المحدد بالإضافة إلى ضمان تسليمها أو تسريحها حينما تتوقف الحاجة إليها وتنفذ هذه العملية بشكل مستمر طوال المشروع.

٢١. التوريدات:

٢١,١. عملية تنفيذ التوريدات واختيار المقاولين:

٢١,٢. نموذج المقارنة بين الموردين ونموذج المقارنة Scoring Model:

آلية المقارنة				أداة المقارنة بين مزودي الخدمة		
تم المقارنة بين مزودي الخدمات المتقدمين عن طريق جمع عروضهم المتجاوبة مع طلبات العروض المطروحة بعد حصر العروض تفرز المؤهلات الخاصة بمتطلبات المشروع ونطاقه. ثم تتم مراجعة جداول المخرجات لتأكيد أهلية المتقدمين. للمفاضلة، يتم احتساب نسبة موزونة مبنية على معايير التكلفة الاجمالية، الجودة ، الخدمات المساندة				نسبة القبول العامة	النسبة الموزونة	معايير المقارنة بين مزودي الخدمة
مزود أ	0%-99.99%	0%-33.33%	الدرجة النسبية للتكلفة	0%-33.33%	الدرجة النسبية للجودة	الدرجة النسبية للمساندة
مزود ب	0%-99.99%	0%-33.33%	الدرجة النسبية للتكلفة	0%-33.33%	الدرجة النسبية للجودة	الدرجة النسبية للمساندة
مزود ج	0%-99.99%	0%-33.33%	الدرجة النسبية للتكلفة	0%-33.33%	الدرجة النسبية للجودة	الدرجة النسبية للمساندة

(جدول المقارنة بين الموردين ونموذج المقارنة Scoring Model – ٠١٢)

٢٢. التخطيط والتحكم:

٢٢,١. أجندة ومحضر اجتماع افتراضي:

اجتماع أعضاء مجلس إدارة مشروع تطبيق إكزاك أجندة + محضر

التاريخ	01 يناير 2021	الوقت	08:30 p.m. to 10:30 p.m.
منظم الاجتماع	عبدالرحمن جميل	الموقع	

نسخة لكل	-الإدارة المالية والمشتريات -إدارة العمليات	عبدالرحمن جميل	منظم الاجتماع ومدير المالية
		أحمد كاتب	رئيس مجلس الإدارة
المدعوون	أعضاء الإدارة العليا	عبدالمحسن الضرغام	نائب الرئيس لقسم المالية
		اليزيد الحسون	نائب الرئيس لإدارة العمليات
	موظفي الإدارات	محمد المطيري	مدير العمليات

الأجندة	- نقاش نتائج دراسات الجدوى المتعلقة بالمشروع - مراجعة مقترحات الحملات الإعلامية - تأسيس السياسات والإجراءات - تقييم الامكانيات الحالية - تحديد سياسات إدارة الموارد
---------	---

الوثائق التي يجب توزيعها	- نسخة دراسة الجدوى الأولية - نسخة من الهيكل التنظيمي المتفق عليه - نسخة من ميثاق المشروع - الخطة الاستراتيجية لثلاث سنوات
--------------------------	---

الغرض	د هذا الاجتماع بغرض مراجعة دراسات الجدوى وموائمتها مع الخطط الاستراتيجية والسياسات والإجراءات التي سيتبناها المشروع
-------	---

مواضيع النقاش	التاريخ	مؤهل
نقاش نتائج دراسات الجدوى المتعلقة بالمشروع تم عرض دراسة الجدوى التي تم تعميمها قبل بدء المشروع ومناقشتها ملاءمتها للسياسات المعتمدة والخطط الاستراتيجية المتفق عليها من أعضاء مجلس الاداء علق السيد أحمد على اتضاح عدم دقة البيانات المدرجة في دراسة الجدوى وميولها للجانب المتحفظ بينما يمر السوق بتغيرات حادة من شأنها التأثير على التوقعات المستخذة مراجعة مقترحات الحملات الإعلامية تم حصر المقترحات الخاصة بالحملات الإعلامية المرتبطة بالمشروع ومراجعتها من قبل الحضور لتخصيص المقترح أ والذي يشمل اعلانات تلفزيونية من خلال قناتين مختلفتين من ضمنها القناة التلفزيونية الوطنية وقناة أخرى تجار تقييم الامكانيات الحالية من خلال مراجعة الهيكل التنظيمي والكوادر المنوطة بشغل المناصب، توصل رئيس مجلس الإدارة لقرار استقطاب كوادر متخصصة وخير يقودهم لتعزيز امكانيات المشروع وتنويع الم		

رئيس المجلد	حضور 1	
نائب الرئيس للمال	حضور 2	

(شكل أجندة ومحضر اجتماع افتراضي – ٠١٤)

٢٢,٢. تحدي دورة قياس الأداء والتقارير:

التوصية	التحدي	تقرير الربع الأول	الهدف	مؤشرات قياس الأداء
لا يوجد	لا يوجد	1.15 طلب	من طلب الى ثلاث	معدل الطلبات التي تم توصيلها بالساعة (كل ربع سنة)
لا يوجد	لا يوجد	85%	من ٦٥ % إلى ٩٥ %	معدل تقييم العملاء "راضي" من مجموع التقييمات (كل ربع سنة)
استبدال بيانات الربع السابق بأرقام افتراضية مبنية على بحوث من السوق المحلي لنشاطات مماثلة وتطبيقها مؤقتا حتى توافر البيانات المطلوبة	صعوبة قياس معدل النمو في الثلاث أشهر الأولى	0%	من ٥ % إلى ١٥ %	معدل نمو حجم الطلبات بالنسبة لربع السنة السابق

(جدول تحدي دورة قياس الأداء والتقارير – ٠١٣)

٢٢,٣. نموذج طلب التغيير:

- أ. تحليل الأثر:
- ب. تحليل البدائل:
- ت. توصية:

٢٣. المخاطرة والفرص:

٢٣,١. تعريف التهديدات والفرص:

الفرص	التغييرات المحتملة التي من شأنها إتاحة مجال للارتقاء بالأرباح أو تسهيل تحقيق أي من الأهداف الاستراتيجية
التهديدات	التغييرات المحتملة التي من شأنها إلحاق الضرر بالأرباح أو إعاقة تحقيق أي من الأهداف الاستراتيجية

٢٣,٢. سجل المخاطر:

وصف الخطر	التسلسلي
-----------	----------

1	عدم دقة البيانات المأخوذة بالاعتبار عند تأسيس الخطط الاستراتيجية مما يقود لصعوبة تحقيق الاهداف
2	وجود عقود تشغيلية مع جهات طرف ثالث وعقود إسناد مما يقود لضعف مستوى التحكم بمستوى الجودة المنوط بعمليات إدارة المشروع
3	عدم تفرغ أعضاء مجلس الإدارة مما يقود إلى التأخير في اصدار بعض القرارات اللازمة وبالتالي عدم تحقيق الاهداف الاستراتيجية
4	وجود أرباح إضافية محتملة في حال فرض حظر تجول بسبب تفشي فايروس كورونا المتحور وذلك بسبب الازدياد في أعداد طلبات التوصيل الى المنازل

(جدول سجل المخاطر – ٠١٣)

٢٣,٣. تحليل المخاطر النوعي:

الخطر		تحليل الخطر النوعي			
التسلسلي	وصف الخطر	الأثر ٥-١	الاحتمالية ٥-١	تقييم الخطر حد أقصى ٢٥	تصنيف الخطر
1	عدم دقة البيانات المأخوذة بالاعتبار عند تأسيس الخطط الاستراتيجية مما يقود لصعوبة تحقيق الاهداف	5	4	20	نخاطر استراتيجية

مخاطر تشغيلية	20	4	5	وجود عقود تشغيلية مع جهات طرف ثالث وعقود إسناد مما يقود لضعف مستوى التحكم بمستوى الجودة المنوط بعمليات إدارة المشروع	2
نخاطر استراتيجية	20	4	5	عدم تفرغ أعضاء مجلس الإدارة مما يقود إلى التأخير في إصدار بعض القرارات اللازمة وبالتالي عدم تحقيق الأهداف الاستراتيجية	3
مخاطر مالية	12	3	4	وجود أرباح إضافية محتملة في حال فرض حظر تجول بسبب تفشي فايروس كورونا المتحور وذلك بسبب الازدياد في أعداد طلبات التوصيل الى المنازل	4

(جدول سجل المخاطر – ٠١٤)

٢٣,٤. استراتيجيات الرد على المخاطر:

الخطر		تحليل الخطر النوعي				استراتيجيات الرد على المخاطر				
تاريخ خطة العمل	حالة خطة العمل	الحلول المقترحة وخطط العمل	نوع الخطر	مالك الخطر	تصنيف الخطر	تقييم الخطر	الاحتمالية	الأثر	وصف الخطر	التسلسلي
1/12/2022	لم يبدأ	مراجعة البيانات المستخدمة وتطبيق معايير أعلى لقياس جودة البيانات والمخارجات	تهديد	نائب الرئيس للمالية	مخاطر استراتيجية	20	4	5	عدم دقة البيانات المأخوذة بالأعتبار عند تأسيس الخطط الاستراتيجية مما يقود لصعوبة تحقيق الاهداف	1
1/12/2022	لم يبدأ	مراجعة جميع العقود الحالية والضرورية لتشغيل المشروع والتأكد من إمكانيات المزودين بالخدمة وتوثيق تلك الإمكانيات	تهديد	نائب الرئيس للمعاملات	مخاطر تشغيلية	20	4	5	وجود عقود تشغيلية مع جهات طرف ثالث وعقود إسناد مما يقود لضعف مستوى التحكم بمستوى الجودة المنوط بعمليات إدارة المشروع	2
1/12/2022	لم يبدأ	تأكيد ضرورة حضور الاجتماعات الربع سنوية للإدارة العليا وتوضيح أهمية مثل هذه الاجتماعات في	تهديد	رئيس المجلس	مخاطر استراتيجية	20	4	5	عدم تفرغ أعضاء مجلس الإدارة مما يقود إلى التأخير في إصدار بعض القرارات اللازمة وبالتالي عدم تحقيق الاهداف الاستراتيجية	3
1/12/2022	لم يبدأ	إجراء دراسة كمية لتوقع الأرباح المستتفة، ومن ثم تجهيز الإمكانيات التشغيلية الاحتياطية لتلبية الزيادة المتوقعة في الطلبات	فرصة	نائب الرئيس للمالية	مخاطر مالية	12	3	4	وجود أرباح إضافية محتملة في حال فرض حظر تجول بسبب تفشي فايروس كورونا المتحور وذلك بسبب الازدياد في أعداد طلبات التوصيل الى المنازل	4

(جدول سجل المخاطر – ٠١٥)

٢٤. مصفوفة تقييم الارتباط بالمعنيين Stakeholder engagemet assesment matrix:

٢٥. #	أصحاب المصلحة	لا يعلم	ضد	محايد	داعم	قائد
١						
٢						
٣						
٤						
٥						
٦						
٧						
٨						
٩						
١٠						

(جدول مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين – ٠١٦)

المراجع:

<https://tiryaqy.com/أنواع-القيادة/>

<http://drsaleholaimat.simplesite.com/439416692>

https://mawdoo3.com/كيف_يتم_تحفيز_الموظفين

Kelly, É. V. (2009). Crash with confidence. Paper presented at PMI® Global Congress 2009—North America, Orlando, FL. Newtown Square, PA: Project Management Institute.

,From conflict to crisis in collaborative NPD ,Patrick Lynch, Thomas O'Toole, Wim Biemans
,٢٠١٤ ,Volume 67, Issue 6 ,Journal of Business Research

التخطيط في الموارد البشرية، د.صفوان المبيضين + د.عائض الأكلبي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ٢٠١٢

How to outsource app development smartly: the nerves-saving guide ,Mariaa Lozhka IT

Researcher Specialist, 28.10.2019

عبدالغفور ، ت ، ٢٠١٧ ، التكاليف الموقعية في المشروعات الإنشائية أسباب زيادتها وطرق الحد منها ، دار امجد للنشر
و التوزيع ، الطبعة الأولى ، ، عمان ، الأردن

<https://ebnadel.com/دورة-أساسيات-إدارة-الجودة-الشاملة/نموذج-إدوار-د-ديمنج-للجودة/>

<https://www.affde.com/ar/resource-leveling-techniques.html>

محترف ادارة المشاريع PMP ناصر ابراهيم سعد المحميد

pmbok 7th edition