

أسم المشروع

Drive Thru Blood Test



رقم المجموعة
6029

اعداد

أسماء الأعضاء + الأرقام الأكاديمية

2021204261	Mehyar Abukhalid	1
2021204124	Lilah Saeed AI-Ghamdi	2
2021203917	Hassan Abdullah Alalwiyat	3
2021204105	Abdulwahab mohammed slshahrani	4
2021203872	Fahad Abdullah alhammad	5
2021203865	Mohammed Ibrahim alshabeeb	6
2021204080	NOURH MUHSIN ALKAF	7
2021203994	Abdullah Rashed Albraheem	8
2021204292	Nawaf Juma Al Alawi	9

بإشراف/ د. وليد صديق

الفصل الدراسي الثاني
1443هـ - 2022 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات

6	المقدمة
6	1. الاستراتيجية
6	1.1 الرؤية
6	1.2 الرسالة
6	1.3 الأهداف
7	1.4 تحديد مؤشرات قياس الأداء على أحد الأهداف
7	1.5 ميثاق مشروع
9	2. الحكومة والهيكل والعمليات
9	2.1 الهيكل التنظيمي للمشروع
10	2.2 أساس بناء الهيكل التنظيمي
10	2.3 أسلوب اختيار مكتب المشاريع الأنسب لطبيعة المشروع
11	2.4 نموذج امتثال قبل تسليم مخرجات المشروع
12	3. الامتثال والمعايير واللوائح
12	3.1 نموذج التحقق قائمة التدقيق
13	4. السلطة والأهتمام
13	4.1 سجل المعنيين
14	4.2 تطوير شبكة (القوة / الاهتمام) وشبكة (التأثير / القوة)
15	4.3 النماذج الشبكية مع أصحاب المصلحة
15	5. ثقافة المنظمة وقيمتها
15	5.1 تعريف بالمنظمة ومشروع DRIVE THRU BLOOD TEST
16	5.2 تقديم مقترحات لقيم المنظمات يمكن للمنظمة تبنيها من خلال المشروع
16	6. نقد وإدارة الذات
16	6.1 سلوكيات تؤثر على المشروع
16	6.2 تحليل السلوكيات التي تؤثر على المشروع وأسبابها وطرق التخلص منها
18	6.3 القيم باستخدام أداة SWOT
19	7. النزاهة الشخصية والموثوقية
19	7.1 تقديم 3 سلوكيات تتعارض مع النزاهة الأخلاقية
19	7.2 تحليل الأثر المالي والاجتماعي والفني لهذه السلوكيات على اعمال المشروع والعلاقات
21	8. الاتصالات الشخصية (العلاقات والارتباطات) 8.1 سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة
22	8.2 تعريف التواصل الشخصي والتواصل الفعال
22	8.3 تعريف اشكال ونماذج التواصل الشخصي

- 24 8.4 بناء مصفوفة اتصال
- 25 8.4 عرض 3 سيناريوات لنماذج اتصالات خاطئة من التواصل
- 25 8.6 تطوير واعداد مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين
- 26 9. القيادة
- 26 9.1 نموذج القيادة المفضل لقيادة المشروع
- 26 9.2 أسباب تفضيل أسلوب القيادة التحويلية
- 26 9.3 تقديم عدد " 5 " مقترحات لطرق التحفيز التي تتناسب مع طبيعة المشروع
- 27 10. العمل الجماعي
- 27 10.1 تحديد المسؤوليات والأدوار والعلاقات من خلال مصفوفة (RACI)
- 27 11. الصراع والأزمات
- 27 11.1 مفهوم الصراع والأزمات داخل المشروع
- 27 11.2 تقديم 3 سناريوهات متوقعة للصراع في المشروع
- 29 11.3 تحديد الاستراتيجيات المثلى للتعامل مع كل صراع وتحديد سبب الأفضلية
- 30 11.4 تحليل الاسباب الجذرية في المشاريع
- 30 12. الحنكة
- 30 12.1 توزيع الموارد البشرية على المهام
- 34 12.2 تحليل تأثير استخدام التتبع السريع (FAST TRACKING) و التخطيم (CRASHING).
- 37 13. التفاوض
- 37 13.1 مبادئ وقواعد عامه للتفاوض
- 38 13.2 إعداد خططين للتفاوض

قائمة الجداول

6	رقم الجدول 1: الأهداف
7	رقم الجدول 2: ميثاق المشروع
9	رقم الجدول 3: بنود الميثاق
11	رقم الجدول 4: الأمتثال
13	رقم جدول 5: المعنيين خارجيا
13	رقم جدول 6: المعنيين داخليا
19	جدول رقم 8: القيم
24	جدول رقم 9: نماذج للتواصل الشخصي
25	جدول رقم 10: مصفوفة اتصال
25	رقم جدول 10: الارتبط بالمعنيين
27	رقم الجدول 11: مصفوفة راسي
34	رقم الجدول 12: الوصف الوظيفي
35	رقم الجدول 13: التتبع السريع
37	رقم الجدول 14: التخطيط

قائمة الاشكال

9	شكل 1: الهيكل التنظيمي
12	شكل 2: نموذج التحقق
14	شكل 3: مصفوفة القوة والتأثير
15	شكل 4: النماذج الشبكية
21	شكل 5: سجل المعنيين

المقدمة

المختبر هو المكان أو المنشأة التي يتم فيها إجراء التجارب والأبحاث العلمية المختلفة، وتلعب المختبرات دوراً مهماً في خدمة العلم وحياة الإنسان لذلك كان الهدف من هذا المشروع هو تغيير سلوك الناس في الرعاية الصحية لإجراء فحص شامل بشكل دوري، للحصول على مؤشرات الحيوية للجسم والاطمئنان على صحتهم، ونسعى أن يكون شعارنا هو الالتزام بتقديم خدمات تشخيصية موثوقة وسريعة وبأسعار معقولة مع التأكيد على الجودة والأخلاق وأفضل الممارسات المخبرية في وقتها.

1. الاستراتيجية

1.1 الرؤية

الأسرع في تقديم فحص شامل سهل بأعلى جودة وأقصر وقت وكفاءة عالية.

1.2 الرسالة

أن نكون المختبر الطبي الرائد في المملكة العربية السعودية من خلال تقديم اختبارات عالية الجودة وبسرعة عامه وفعالة ودقيقة مع أوقات تسليم سريعة وموثوقة.

1.3 الأهداف

S.M.A.R.T Goals

هي جملة مركبة من حروف لتسهيل عملية تذكر صفات الهدف الصحيح. أول من استخدم هذه المصطلح هو الدكتور جورج دوران في مقال له في إحدى المجلات الأكاديمية. يستخدم هذا المصطلح في وضع الأهداف سواء على مستوى الشركات، المشاريع، وحتى الأفراد.

SMART: مركبة من الحروف الأولى للكلمات

Specific, Measurable, Attainable, Relevant, Timely.

الأهداف			Goals
رفع الإيرادات الى 2.5 مليون في السنة عن طريق العمل في 3 أوقات تناوبه في اليوم.	رفع مستوى رضا العميل الى 85% عن الخدمات المقدمة من خلال مراجعة التقييم المقدم خلال السنة	تقديم خدمة فحص الدم ل 240 عميل خلال اليوم الواحد من خلال تقديم الفحص في 10 دقائق	

رقم الجدول 1: الأهداف

1.4 تحديد مؤشرات قياس الأداء على أحد الأهداف

الهدف : الوصول الى نسبة 85% من رضا العملاء عن الخدمات المقدمة خلال العام.

مؤشر الأنشطة Lagging Indicator

يعتمد على قياس النتيجة بعد الحدث وتحتاج إلى مراقبتها لأنه بمثابة تأكيد لحدوث أمر ما.

المؤشرات:

- مؤشرات تقييم رضا العملاء.
- مؤشرات وقت ظهور النتائج.
-

Leading Indicator مؤشر الأنشطة

وهو يعتمد على الأفعال اليومية المطلوبة ما قبل الحدث لتحديد اتجاه الوصول إلى الهدف.

المؤشرات:

- عمل تقييم خدمة مباشرة للعملاء.
- ارسال النتيجة للعميل خلال أقل من 24 ساعة.

1.5 ميثاق مشروع

Drive Thru Blood Test (خدمة السيارات لفحص الدم)			اسم المشروع
مهيأر أبوخالأ	مأأر المشروع	أبوخالأ مهيأر	مالأ المشروع
سنه	مأه المشروع	الرياض	مكان المشروع
1 أونو 2024	أارأأ النأأأه	1 أناأر 2023	أارأأ البأأأه
		ملأونأأ وأمسأأه ألف رأال 2.500.000	أأأأه المأوأأه

رقم أأأول 2: مأأأ المشروع

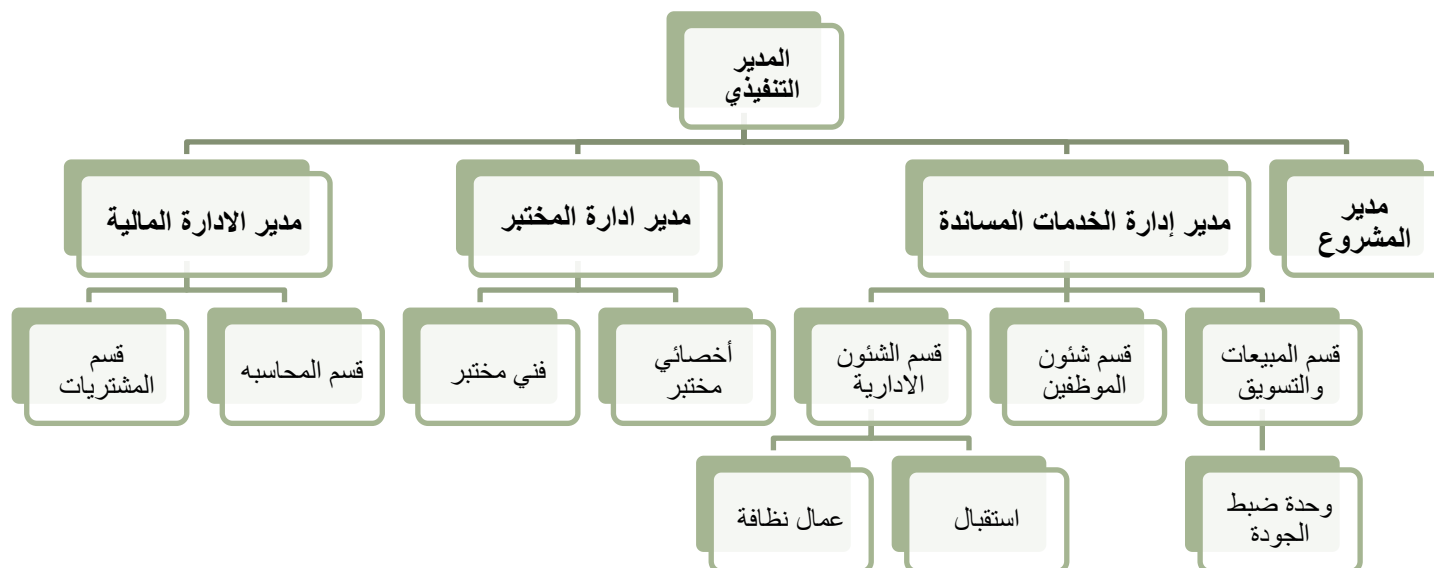
البند	التوصية
وصف المشروع	انشاء مركز فحص للدم سريع بحيث يحتوي على مسارات للسيارة يستطيع العميل الوصول بسيارته والوقوف أمام الكبينة ويتقدم له الفني لأخذ عينة الدم وهو في السيارة دون الحاجة للنزول وبعد ذلك يغادر وتصله نتيجة التحليل عن طريق الهاتف والايمل.
نطاق المشروع	انشاء كبائن للفحص السريع، انشاء مقر رئيسي اداري، تخطيط مسارات للسيارات، تجهيز معدات للفحص السريع، تحديد فريق الفحص
هدف المشروع	تقديم خدمة تحليل الدم بجودة عالية مع تقليل وقت سحب العينة من العميل وايصال النتيجة له باستخدام وسائل التقنية
المخاطر	تأخر انتهاء البناء مشاريع منافسة من جهات كبرى تأخر في استخراج التصاريح
التسليمات الرئيسية	تجهيز مبنى اداري وتخطيط مسارات للسيارات تجهيز 4 كبائن للفحص. وعدد كبينه واحدة للاستقبال والدفع. استلام الأثاث وأجهزة الكمبيوتر. استلام المعدات الطبية.
مواعيد التسليم	1 يناير 2023: بدء المشروع 1 مارس 2023: استلام تخطيط المسارات وتحديد موقع الكبائن 15 أبريل 2023: استلام الكبائن والمبنى الإداري 30 أبريل 2023 استلام المعدات الطبية والانتهاء من تشطيب الكبائن والمبنى الاداري 15 مايو 2023 افتتاح الموقع التجريبي 30 مايو افتتاح رسمي التسليم النهائي بشكل كامل لإدارة الخدمات المساندة. 30 ديسمبر 2023.
محددات نجاح المشروع	الانتهاء من الكبائن والمبنى الإداري خلال المدة المحددة للمشروع استلام الأجهزة الطبية التي تمكن عمل التحليل في الوقت المحدد توقيع اتفاقيات مع مالا يقل عن جهتين لأرسال العينات لها واستلام النتائج. بدء العمل واستقبال العملاء في الموقع.
المعنيين بالمشروع	مدير المشروع مكتب التصميم الهندسي الجهات الحكومية لاستخراج تصاريح

مقاوم لعمل الكائن والمبنى	
العملاء	
الموردين	
ممول المشروع	
الموظفين	

رقم الجدول 3: بنود الميثاق

2. الحكومة والهيكل والعمليات

2.1 الهيكل التنظيمي للمشروع



شكل 1: الهيكل التنظيمي

2.2 أساس بناء الهيكل التنظيمي

تم اختيار تطوير الهيكل التنظيمي للمشروع كهيكل تنظيمي وظيفي والقائم على تجميع كل تخصص وظيفي في إدارة واحدة فيكون هناك إدارة مالية واحدة وإدارة موارد بشرية واحدة ميزة هذا النوع وفرة الموارد وكذلك يستفيد كل موظف من خبرة زملائه في الإدارة لنفس التخصص من نقاط ضعفه أن المدراء الوظيفيون قد لا يكون داعمين للمشروع

2.3 أسلوب اختيار مكتب المشاريع الأنسب لطبيعة المشروع

في الوقت الراهن غالباً ما يتم توسيع دور مكاتب إدارة المشاريع. ولقد أصبحت تركز أكثر على المعايير وتركز على الضمان بشكل مستقل عن مدير المشروع.

تم تقديم هيكلية جديدة لرفع التقارير وفي الوقت الراهن غالباً ما يقوم أفراد مكتب إدارة المشاريع المسؤولين عن المعايير والضمان برفع تقاريرهم إلى عدد أكبر من كبار الموظفين الذين يشاركون في إدارة المشاريع والبرامج والمحافظة. كما انه في القرن الحادي والعشرون أصبحت بيئة الأعمال سريعة التغير، من المنطقي أن تقوم المنظمات بتبني أفضل الممارسات.

يتمثل أحد التوجهات في اعتماد هياكل تنظيمية دائمة لا تشمل فقط وظائف نموذجية لمكتب إدارة المشاريع، بل تضم أيضاً وظائف أشمل كالنخطيط، وإدارة، وحوكمة البرامج، والمحافظة. من خلال القيام بذلك، أصبحت مكاتب إدارة المشاريع أداة استراتيجية للمنظمات لاتخاذ قرارات استثمار أفضل على المستوى الاستراتيجي.

فالمكتب المناسب للمشروع الحالي هو المتحكم.

يعتبر المشروع من المشاريع الحديثة لذا يحتاج عمل موحد للمؤسسة مما يستلزم التعديل والتحوير في المنهجيات المستخدمة وكذلك النماذج والطلبات ويفرض مستوى متوسط من التحكم والسيطرة على المشاريع وأنشطتها. تم اختيار هذا النموذج في المشروع لسيطرة على وجود ضوابط للأنشطة والعمليات والإجراءات لضمان.

2.4 نموذج امتثال قبل تسليم مخرجات المشروع

تقييم الامتثال			المراد قياس الامثال فيه
3	2	1	
			تقديم الخدمة وتطويرها
			فحص جودة الخدمة
			اختبار وتقييم أداء المتطلب
			اعتماد المتطلب وتقديمه للعميل
			عرض المتطلب على العميل
			اعتماد المتطلب
يحتاج تحسين	3	جيد	2 ممتاز

رقم الجدول 4: الأمتثال

3. الامتثال والمعايير واللوائح

3.1 نموذج التحقق قائمة التدقيق

مراحل المشروع	المهام	حالة المهمة	المخرجات
البدء	بيان الرؤية و الرسالة و تعريف بثقافة المنظمة	☐	
	أهداف المشروع بنموذج سمارت	☐	
	ميثاق المشروع	☐	
	تحديد نموذج مكتب المشاريع مع تحديد السبب	☐	
	سجل المعنيين وتشكيل المجموعات لهم	☐	
	شبكة (القوة/الاهتمام) وشبكة (التأثير/ القوة)	☐	
	النماذج الشبكية مع سجل أصحاب المصلحة	☐	
	عوامل نجاح المشروع	☐	
التخطيط	تحديد موقع للأرض المركز	☐	
	تحديد التصاميم واعتمادها	☐	
	هيكل تنظيمي للفريق و وحدات المشروع	☐	
	تقييم وتحليل SWOT	☐	
	تحديد وتطوير هيكل تقسيم الأعمال WBS	☐	
	اعداد قائمة الوظائف و الأنشطة المدرجة في كل حزمة عمل في WBS	☐	
	وضع رسم تخطيطي لأنشطة المشروع مع تحديد المسار الحرج	☐	
	إعداد مخطط جانت ونموذج المعالم	☐	
التنفيذ	استئجار ارض	☐	
	استخراج التصاريح اللازمة	☐	
	التعاقد مع شركة طبية لشراء المعدات	☐	
	تحديد الصراع والأزمات والاستراتيجيات المثلى للتعامل معها	☐	
	استلام اولى للكباتين	☐	
	توزيع الموارد البشرية على المهام	☐	
	تحليل أثر إجراء عملية Crashing وعملية Fast-tracking على الجدول الزمني	☐	
	مصفوفة تتبع المتطلبات والطرق المستخدمة في جمعها	☐	
الأغلاق	تسوية الموارد	☐	
	تطوير عملية تنفيذ المشتريات واختيار المقاول	☐	
	التأكد من كفاءة التشغيل التجريبي	☐	
	تحديد قياس الأداء	☐	
	تطوير نموذج طلب التغيير	☒	

شكل 2: نموذج التحقق

4. السلطة والأهتمام

4.1 سجل المعنيين

خارجياً		
أصحاب المصلحة	المتطلبات	التوقعات
وزارة الصحة	العمل على الشروط والمتطلبات لإصدار التصاريح	الموافقة بعد استيفاء الشروط
البلدية	العمل على الشروط والمتطلبات لإصدار التصاريح	الموافقة بعد استيفاء الشروط
مكتب العقار	استئجار أو شراء ارض المشروع مناسبة للمشروع	عقار قريب للمستخدمين، مساحة كافية لحجم المشروع، مبلغ محدد للميزانية
الهندسي مكتب التصميم	تصميم المشروع	تصميم سلس للدخول والخروج ومقسم داخلياً بطريقة سهلة وسريعة
مقاول	بناء المشروع	تصميم المشروع بالوقت والتكلفة المتفق عليها
الموردين	توفير احتياجات المشروع الخاصة	طلب المواد المتوقع عدم توفرها محلياً
ممول المشروع	البنك أو المساهمين	الموافقة على تمويل المشروع بعد اثبات المنفعة
المستفيدون	خدمة شاملة وسهلة الاستخدام	خدمة متكاملة وبطريقة أسهل من التقليدية
الدفاع المدني	العمل على الشروط والمتطلبات لإصدار التصاريح	بيئة امنه من مخاطر الحرائق او المخاطر الأخرى، الموافقة بعد استيفاء الشروط
وزارة التجارة	العمل على الشروط والمتطلبات لإصدار التصاريح	الموافقة بعد استيفاء الشروط

رقم جدول 5: المعنيين خارجياً

داخلياً		
أصحاب المصلحة	المتطلبات	التوقعات
التسويق والعلاقات العامة	التسويق للمشروع والاجابة على المخاوف	التواصل المستمر مع الجمهور وأصحاب المصلحة
المدير التنفيذي	التخطيط وضع الاهداف وصاحب القرار واعتماد الميزانية	الدعم والتحفيز والعلاقات العامة بأصحاب المصلحة الخارجية
مدير المشروع	تنفيذ المشروع حسب المتفق عليه	تنفيذ المشروع بالوقت والميزانية المتفق عليها
الموارد البشرية	توفير الموظفين	توفير كفاءات حسب احتياج المشروع
مدير إدارة المختبر	التنسيق بمتطلبات عمل التحاليل والية الطلب	توافر التحاليل منافسة للطريقة التقليدية وبطريقة سهلة ومتطورة وسريعة
مدير الإدارة المالية	تحديد تكلفة المشروع وتمويلها	عائدات المشروع
مدير إدارة الخدمات والمساندة	توفير المتطلبات التشغيلية	توفر المواد والمتابعة التشغيلية للمشروع

رقم جدول 6: المعنيين داخلياً

4.2 تطوير شبكة (القوة / الاهتمام) وشبكة (التأثير / القوة)

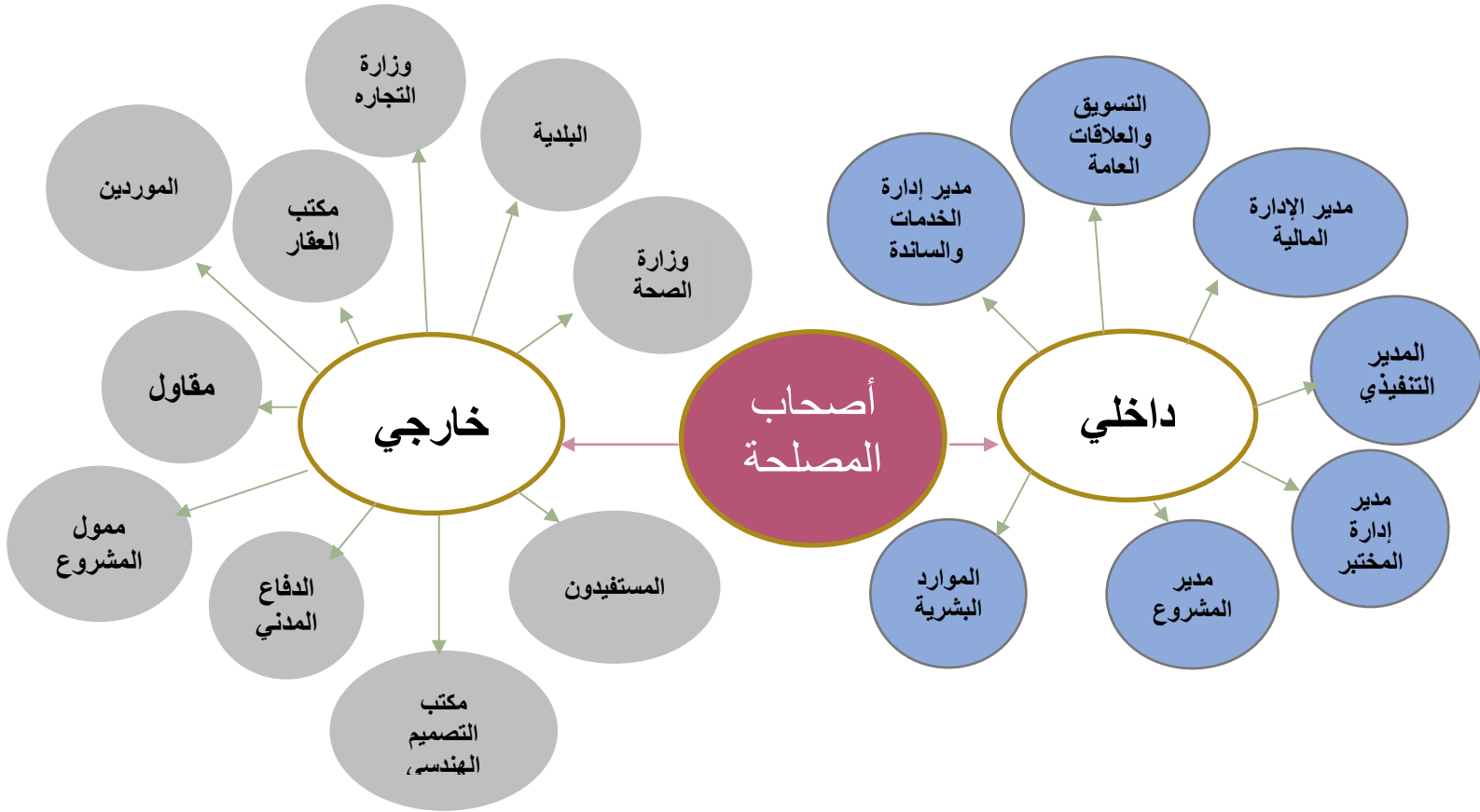
بالنظر الى المصفوفة بالشكل أدناه فقد تم توزيع جميع أصحاب المصلحة بالأرقام حسب قوتهم وتأثيرهم في المشروع

تطوير شبكة (القوة / الاهتمام) وشبكة (التأثير / القوة) .



شكل 3: مصفوفة القوة والتأثير

4.3 النماذج الشبكية مع أصحاب المصلحة



شكل 4: النماذج الشبكية

5. ثقافة المنظمة وقيمتها

5.1 تعريف بالمنظمة ومشروع Drive thru blood test

هي خدمة جديدة تساعد العملاء على تقليل الوقت والجهد اللازم في إعطاء عينات للاختبارات المخبرية المطلوبة حيث تتيح الخدمة لعملائنا التوجه إلى مركز فحص الدم (خدمة السيارات) الخاصة بنا في سياراتهم دون الحاجة إلى إيقاف السيارات في مكان مختلف ثم التوجه إلى داخل المنشأة واستخدام المصعد أو الدرج والانتظار لعمل التحليل.

حيث سيحضر الفنيون المتواجدون بجانب كل مسار أثناء جلوسك في سيارتك لسحب الدم وخدمة المريض. ما يميز الخدمة هو التدفق السلس عبر المركبات وضمان الخصوصية أثناء إجراء الاختبارات وكذلك ضبط جميع العينات.

5.2 تقديم مقترحات لقيم المنظمات يمكن للمنظمة تبنيها من خلال المشروع

- التميز والدقة: التفوق في الأداء في جميع النشاطات والدقة في النتائج.
- ثقافة التقدير واحترام الاختلافات: الالتزام بالعدالة والثقة والنزاهة في جميع تعاملاتنا.
- الأمانة والشفافية والسرية: من خلال تطبيق أعلى مستويات الأخلاق المهنية والسرية للعميل والعاملين.
- شغفنا بخدمة عملائنا: تعزيز الثقة والاطمئنان والنظر للعالم من خلال عيون العميل.
- العمل بروح الفريق الواحد: بالتعاون مع بعضنا البعض بتبادل المعلومات ومراجعة الأداء.
- الأمن والسلامة: تعزيز ثقافة الأمن والسلامة على كافة المستويات الفردي والتنظيمي والمجتمعي.

6. نقد وإدارة الذات

6.1 سلوكيات تؤثر على المشروع

- من التحديات التي قد تواجه فريق المشروع والتي قد تؤدي لظهور المزيد من التحديات خلال دورة المشروع هي سلوكيات أصحاب المصلحة
- السلبية التي يمكن ان تؤثر على جزء من المشروع أو المشروع ككل.
- ضعف التواصل وسوء استخدام قنوات التواصل الخاصة بالمشروع.
- التحيز للرأي الشخصي أو لآراء مجموعة معينة من أصحاب المصلحة.
- اهمال مواعيد تسليم المتطلبات

6.2 تحليل السلوكيات التي تؤثر على المشروع وأسبابها وطرق التخلص منها

- إن أحد أكبر التحديات التي يواجهها مديرين وفرق المشاريع هو كيفية إبقاء كل أصحاب المصلحة تحت السيطرة في الوقت ذاته وإبقائهم على دراية بكل جديد باستمرار بما يضمن تسليم النتائج في الوقت المحدد. يمكن أن يخل ضعف التواصل سوء استخدام قنوات التواصل بنتائج المشروع.
- الأسباب:
- والسبب الرئيسي لضعف التواصل وسوء استخدام قنوات التواصل هو عدم صياغة خطة التواصل بشكل مفصل ودقيق التي يجب ان تتضمن تحديد أصحاب المصلحة

تحديد المعلومات التي يتوجب مشاركتها

تحديد قنوات التواصل التي يجب استخدامها

كيفية تدفق المعلومات لأصحاب المصلحة خلال دورة المشروع

جدولة متى يتوجب مشاركة المعلومات (يومية، اسبوعياً، شهرياً)

الحلول:

صياغة خطة التواصل بشكل مفصل ودقيق والالتزام بها وتحديثها بشكل دوري خلال دورة المشروع إذا تطلب الامر .

للرأي الشخصي أو لآراء مجموعة معينه من أصحاب المصلحة: ومن التحديات التي يواجهها مديرين وفرق المشاريع هو كيفية اتخاذ التحيز

القرارات المناسبة بما يضمن تسليم النتائج حسب المتطلبات وفي الوقت المحدد. يمكن ان يخل التحيز للرأي الشخصي أو لآراء مجموعة معينه من

أصحاب المصلحة بنتائج المشروع.

الأسباب:

ومن الاسباب للتحيز للرأي الشخصي أو لآراء مجموعة معينه من أصحاب المصلحة عدم الثقة بقدرات الآخرين وذلك لأن افراد المجموعة لم

يسبق لهم العمل مع بعض من قبل والثقة الزائدة بالنفس ورغبة اثبات الذات.

الحلول:

- الاستماع لمختلف وجهات النظر ومناقشة كل وجهات النظر المطروحة.

- تحديد اليه لاتخاذ القرارة حيث يجب ان تتضمن:

- تحديد المشكلة

- البحث عن الحل

- بحث البدائل وتقييمها

- اختيار الحل النسب من البدائل

- تقييم القرار

إهمال مواعيد تسليم المتطلبات: هو أحد التحديات التي يواجهها مديرين وفرق المشاريع حيث ان ضمان تسليم النتائج حسب المتطلبات وفي الوقت

المحدد يساهم في نجاح المشروع

الأسباب:

عدم توفر المعطيات اللازمة لإتمام المهمة

غياب الخبرة وسجل الدروس المستفادة

إسناد أكثر من مهمة لفرد واحد من الفريق

نقص المعلومات سواء بسبب الإهمال أو بسبب عدم الرغبة في بذل الجهد

الحلول:

تحديد الاعتمادية بين المهام

إسناد كل مهمة لشخصين أو أكثر حيث يجب تحديد فرد أساسي وفرد ثانوي لضمان انجاز المهمة في الوقت المحدد.

متابعة مواعيد التلثيم وطلب تحديثات حالة المهمة بشكل دوري

6.3 القيم باستخدام أداة SWOT

نقاط القوة:

خبرات فريق العمل الادارية.

الأجهزة المخبرية الحديثة.

جودة بيئة العمل.

نقاط الضعف:

ضعف الخبرات الفنية.

عدم تغطية جميع أنواع التحاليل.

التحديات:

التغييرات في التشريعات والانظمة.

وجود كيانات منافسة كبرى في نفس المجال.

الفرص:

اهتمام الدولة بتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية حسب ماورد في رؤية 2030.

تغير سلوك العملاء في كثير من المجالات الى استخدام الخدمة داخل السيارة بدل النزول.

<u>نقاط الضعف</u> ضعف الخبرات الفنية. عدم تغطية جميع أنواع التحاليل.	<u>نقاط القوة</u> خبرات فريق العمل الادارية. الأجهزة المخبرية الحديثة. جودة بيئة العمل.
<u>التهديدات</u> التغيرات في التشريعات والانظمة. وجود كيانات منافسة كبرى في نفس المجال	<u>الفرص</u> اهتمام الدولة بتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية حسب ماورد في رؤية 2030. تغير سلوك العملاء في كثير من المجالات الى استخدام الخدمة داخل السيارة بدل النزول.

جدول رقم 8: القيم

7. النزاهة الشخصية والموثوقية

7.1 تقديم 3 سلوكيات تتعارض مع النزاهة الأخلاقية

- الرشاوي
- تعارض المصالح
- المتاجرة بالمعلومات

7.2 تحليل الأثر المالي والاجتماعي والفني لهذه السلوكيات على اعمال المشروع والعلاقات

7.2.1 الرشاوي

قبول الرشاوي من الموردين او البائعين او الشركة المسؤولة عن حماية البيانات من اجل قبول اعمال غير مطابقة للمعايير او السلامة المهنية قد يؤدي الى فساد مالي في المنظمة هذا فضلا عن خلق بيئة غير صحية في العمل مما يؤدي الى احداث خلال في السلوك الاجتماعي وهدم للقيم الإنسانية والمبادئ الإسلامية

كما ان الرشاي قد تسبب اضرار فنية والتي قد لا تظهر الا في مراحل التشغيل مما ينتج عن ذلك غش تجاري وتشويه لسمعة المنظمة وقد يصل الامر الى احداث مشاكل صحية تكلف المشروع خسائر مالية كبيرة.

7.2.2 تعارض المصالح

يتعلق تعارض المصالح عادة بالمواقف التي قد تؤثر فيها المصلحة الشخصية للفرد أو المؤسسة بشكل سلبي على الواجب باتخاذ قرارات معينة تجاه طرف ثالث وعادة ما يحدث التعارض عندما يتم تقدم المصلحة الشخصية على حساب المصلحة العامة وهذا السلوك ينتج عنه في الغالب خلافات اجتماعية بسبب غياب المصداقية والشفافية والى فشل المشروع بسبب ضعف الأداء وغياب الرقابة.

7.2.3 المتاجرة بالمعلومات

المتاجرة بالمعلومات الخاصة بالعملاء او بالمشروع وتسريبها للمنافسين او استغلالها للحصول على مكاسب مالية وشخصية هذي من السلوكيات التي تهدم جسور الثقة بينك وبين أصحاب المصلحة وقد تعرض المشروع للانهايار المالي بسبب غياب المصداقية في التعامل وانعدام الأمانة كم ان وصول هذه المعلومات الى ايدي المنافسين يسهم بشكل كبير في خلق نقاط ضعف في المشروع من خلال ضعف جودة الخدمات المقدمة ونيل الطرف الاخر حصة أكبر في السوق وبالتالي انخفاض كبير في الأرباح.

ان الأمانة والمصداقية والثقة في العمل من اركان استدامة المشاريع والمحافظة على العملاء .

8. الاتصالات الشخصية (العلاقات والارتباطات)

8.1 سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة

سجل أصحاب المصلحة					
الموقع	معلومات التواصل	دورة	تأثير	دوره في المشروع	نوع صاحب المصلحة
https://www.seha.sa/Home/hls	920002005 / support@seha.sa	خارجي	مسائل	رقابة وإشراف	التراخيص
https://balady.gov.sa/Services?id=3	940 / https://balady.gov.sa/contactus	خارجي	مسائل	تنفيذ وتنظيم المخططات	
https://mci.gov.sa/ar/eservices/Pages/default.aspx	1900 / CS@mc.gov.sa	خارجي	مسائل	تنفيذ السياسات التجارية	
https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/servicesDirectory/serviceDetail	998 / 998@998.gov.sa	خارجي	مسائل	اعتماد خطة السلامة	
		خارجي	مسؤول	تصميم وتنفيذ البنية التحتية للمشروع	التصميم والتنفيذ
https://ar.ruk-sa.com/	info@ruk-sa.com / 011 2870666	خارجي	مسؤول	الإشراف والتنفيذ	
www.innovahc.com	966112914944 / info@innovahc.com	خارجي	مسؤول	متطلبات العناية الشخصية والخدمات الصحية	الموردون
www.nawahhealthcare.com	11 4887122 / hr@nawahhealthcare.com	خارجي	مسؤول	تقديم منتجات وتقنيات لمقدمي الرعاية الصحية	
mdm-sa.com	011 2655554	خارجي	مسؤول	موردين للمستلزمات الطبية وأمراض الدم والمطهرات	
www.tadawigroup.com	011 2549000 / info@tadawigroup.com	خارجي	مسؤول	مناجر التجزئة الرائدة وتاجر الجملة من الأدوية ومنتجات العناية الشخصية	
www.healthmatrixcorp.com	1 4626625 / info@healthmatrixcorp.com	خارجي	مسؤول	تكنولوجيا المعلومات لخدمة الرعاية الصحية	تكنولوجيا المعلومات
https://www.intersystems.com/products/trakcare/	01 6173704580	خارجي	مسؤول	تطبيق نظام السجلات الطبية الإلكترونية	
https://www.alrajhibank.com.sa/	8001241222	خارجي	مطلع	تمويل المشروع	تمويل المشروع
	0500807091 / 0503241841	خارجي	مطلع	الشراكة في المشروع	
	2300	داخلي	مسؤول	تغطية المصروفات في المشروع	
قياس رضى العميل		خارجي	مسائل	المستخدمون للخدمة وتحقيق رضاهم	السمعة
	2301	داخلي	مسؤول	بناء العلاقات مع وسائل الإعلام للتسويق أو لإصلاح ضرر قد يحصل	
مهيار	2302	داخلي	مسائل	الموافقة على المشروع ومتابعة المستجندات	إدارة المشروع
	2303	داخلي	مسؤول	تشغيل المختبر	
	2304	داخلي	مسؤول	توفير الكوادر	
	2305	داخلي	مسؤول	توفير المتطلبات التشغيلية ومتابعتها	

مسؤول	منفذ المتطلبات
مسائل	مراقب المتطلبات
استشارة	مستشار
مطلع	يبلغ في سير العمل

شكل 5: سجل المعنيين

8.2 تعريف التواصل الشخصي والتواصل الفعال

التواصل الشخصي: اتصال الأفكار والمشاعر والتعبير عما يحدث من حولك والرسائل بين شخصين أو أكثر بالأساليب الفظية أو غير الفظية. يتضمن تبادل المعلومات وجها لوجه في شكل صوت وتعبيرات الوجه ولغة الجسد والإيماءات.

التواصل الفعال: هي عملية أو مجموعه من العميات التي تساعد في تأكيد إرسال الرسائل السليمة والدقيقة واستلامها وفهمها بشكل صحيح من قبل الأشخاص المناسبين مبنية على الاحترام المتبادل بين الأطراف.

لتحقيق النجاح في الاتصال الفعال هناك بعض النقاط التي يجب الاهتمام فيها منها:

ثقافة الاستماع الفعالة: تعير الشخص الذي يتحدث كامل انتباهك

ثقافة الاحترام المتبادل: إعطاء الفرصة للآخرين للحديث دون مقاطعتهم واحتتار الوقت المناسب بالحديث أو الرد

ثقافة اللطف: يعتبر اللطف من السلوكيات الإيجابية لتعزيز علاقة الفريق مما يجعل اتصال المعلومات مقبولة لدى الأطراف الآخرين

ثقافة التعاطف: فهم ومراعات مشاعر الآخرين يمكن تحقيق تواصل فعال مع الأطراف الآخرين

الفائدة الرئيسية لعملية التواصل / تُتيح تدفق المعلومات بكفاءة وفعالية بين فريق المشروع والمعنيين بالمشروع.

8.3 تعريف اشكال ونماذج التواصل الشخصي

1- الاجتماعات الحضورية

2- محادثة صوتية أو فيديو

3- البريد الإلكتروني

4- منصات التواصل الاجتماعي

5- منصات التواصل الحكومية الرسمية

6- قائمة مرجعية للعمل المكتوب

7- الخطابات الرسمية

7	6	5	4	3	2	1	أصحاب المصلحة	
			البريد الإلكتروني	منصات التواصل الاجتماعي	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	وزارة الصحة	التراخيص
			البريد الإلكتروني	منصات التواصل الاجتماعي	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	البلدية	
			البريد الإلكتروني	منصات التواصل الاجتماعي	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	وزارة التجارة	
			البريد الإلكتروني	منصات التواصل الاجتماعي	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	الدفاع المدني	
			البريد الإلكتروني	منصات التواصل الاجتماعي	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	وزارة الموارد البشرية	
			قائمة مرجعية للعمل المكتوب	البريد الإلكتروني	محادثة صوتية أو فيديو	الاجتماعات الحضرية	التصميم والتنفيذ	التصميم والتنفيذ
			قائمة مرجعية للعمل المكتوب	البريد الإلكتروني	محادثة صوتية أو فيديو	الاجتماعات الحضرية	مقاول	
				البريد الإلكتروني	الاجتماعات الحضرية	محادثة صوتية أو فيديو	صيدلية انوفا	الموردون
				البريد الإلكتروني	الاجتماعات الحضرية	محادثة صوتية أو فيديو	نواه للرعاية الصحية	
				البريد الإلكتروني	الاجتماعات الحضرية	محادثة صوتية أو فيديو	وقاية	
				البريد الإلكتروني	الاجتماعات الحضرية	محادثة صوتية أو فيديو	تداوي	
						البريد الإلكتروني	هيلث ماتريكس	تكنولوجيا المعلومات
						البريد الإلكتروني	تراك كير	
			الخطابات الرسمية	البريد الإلكتروني	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	البنك	تمويل المشروع
			الخطابات الرسمية	البريد الإلكتروني	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	المساهمين	
			الخطابات الرسمية	البريد الإلكتروني	محادثة صوتية أو فيديو	منصات التواصل الحكومية الرسمية	الإدارة المالية	

						الحكومية الرسمية		
				محادثة الصوتية أو فيديو	البريد الإلكتروني	منصات التواصل الاجتماعي	العملاء	السمعة
				محادثة الصوتية أو فيديو	البريد الإلكتروني	منصات التواصل الاجتماعي	التسويق والمبيعات	
		الخطابات الرسمية	قائمة مرجعية للعمل المكتوب	البريد الإلكتروني	محادثة الصوتية أو فيديو	الاجتماعات الحضورية	الرئيس التنفيذي	إدارة المشروع
		الخطابات الرسمية	قائمة مرجعية للعمل المكتوب	البريد الإلكتروني	محادثة الصوتية أو فيديو	الاجتماعات الحضورية	إدارة المختبر	
		الخطابات الرسمية	قائمة مرجعية للعمل المكتوب	البريد الإلكتروني	محادثة الصوتية أو فيديو	الاجتماعات الحضورية	إدارة الموارد البشرية	
		الخطابات الرسمية	قائمة مرجعية للعمل المكتوب	البريد الإلكتروني	محادثة الصوتية أو فيديو	الاجتماعات الحضورية	إدارة الخدمات المساندة	

جدول رقم 9: نماذج للتواصل الشخصي

8.4 بناء مصفوفة اتصال

النتائج	المسؤول	الحضور	عدد المرات	الأسلوب	الغرض	الإتصال
انطلاق وجدول أعمال للمشروع	مدير المشروع	أصحاب المصلحة و الفريق المعني	مرة واحدة	وجه لوجه في غرفة الاجتماعات للمشروع	تقديم المشروع. مراجعة الأهداف والغايات	الاجتماع الافتتاحي
جدول الأعمال حالة التقدم	مدير المشروع	فريق المشروع	أسبوعيا	وجه لوجه في غرفة الاجتماعات للمشروع - محادثة فيديو	مراجعة حالة المشروع	اجتماع فريق المشروع
جدول أعمال	القائد الفني	الفريق الفني	عند الحاجة	وجه لوجه في غرفة الاجتماعات للمشروع - محادثة فيديو - بريد إلكتروني	مناقشة ومراجعة المشاكل الفنية والتصميم وحلولها	اجتماع الفني والتصميمي
قائمة المتطلبات والاحتياجات	مدير المشروع	الفريق اللوجستي	شهري	وجه لوجه في غرفة الاجتماعات للمشروع - محادثة فيديو - بريد إلكتروني - خطاب رسمي من مدير المشروع	الاحتياجات والمتطلبات	الخدمات اللوجستية
تقرير حالة وجدول التقدم في المشروع	مدير المشروع	أصحاب المصلحة ومدير المشروع	شهري	وجه لوجه في غرفة الاجتماعات للمشروع - محادثة فيديو - بريد إلكتروني	تقرير مفصل عن حالة المشروع بما في ذلك التقدم والتكاليف والمشاكل.	حالة المشروع

إدارة المخاطر	مراجعة السلوكيات الخاطئة والأخطار	وجه لوجه في غرفة الاجتماعات للمشروع - محادثة فيديو - بريد إلكتروني - خطاب رسمي من مدير المشروع	أسبوعي	فريق المشروع	مدير المشروع وقائد السلامة	قائمة بالمخاطر المتوقعة ومراجعته الأخطاء
---------------	--------------------------------------	--	--------	--------------	-------------------------------	---

جدول رقم 10: مصفوفة أتعصال

8.4 عرض 3 سيناريوات لنماذج اتصالات خاطئة من التواصل

1- إيصال المعلومات بطريقة خاطئة أو غير كامله:

إرسال تقارير غير كامله أو غير واضحة للإنجازات والتقدم في المشروع إلى مدير المشروع

2- استخدام الوسيلة الخاطئة للتواصل. حيث أن عملية التواصل تفشل بصفة كليه:

التواصل مع أصحاب المصلحة بوسيله غير مستخدمه في المشروع مما يؤدي إلى عدم وصول المعلومة للطرف المستقبل.

3- عدم وضوح الأهداف من الاتصال:

الدعوة للاجتماعات مع الأفراد المعنيين بدون هدف محدد مما يؤدي إلى عدم الاستفادة المرجوة من الاجتماع أو نقص في المعلومات

8.6 تطوير واعداد مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين

أصحاب المصلحة	قيادي	داعم	حيادي	معارض	غير مدرك
الرئيس التنفيذي	D	C			
العملاء		D			C
مدير المشروع	D		C		
مدير إدارة المختبر			D		C
إدارة الموارد البشرية		D		C	
مدير إدارة الخدمات والمساندة			D		C
وزارة الصحة			D		C
البلدية			D		C
مكتب التصميم الهندسي			D		C
مقاول			D		C
الموردين			D		C
ممول المشروع		D		C	
التسويق والمبيعات		D	C		
الدفاع المدني			D		C
وزارة التجارة			D		C

رقم جدول 10: الارتباط بالمعنيين

الوضع الحالي لأصحاب المصلحة : (C)

الوضع المخطط أن يصل لها أصحاب المصلحة : (D)

9. القيادة

9.1 نموذج القيادة المفضل لقيادة المشروع

أسلوب القيادة التحويلية

يعد هذا الأسلوب من الأساليب الأكثر استخداماً في عصر الأعمال الحديث حيث يتميز القائد في هذا النموذج القيادي بالنزاهة والوضوح في تحديد الأهداف ومشجع للأفراد للتعبير عن آراءهم، بالإضافة إلى أن القائد في هذا النموذج يحفز أفراد الفريق للعمل معاً لتحقيق الأهداف المشتركة.

9.2 أسباب تفضيل أسلوب القيادة التحويلية

في هذا النموذج يكون القائد:

- واضح الرؤية والأهداف.
- مصدر تحفيز وإلهام.
- داعماً لأعضاء الفريق.
- معززاً للابتكار.

9.3 تقديم عدد " 5 " مقترحات لطرق التحفيز التي تتناسب مع طبيعة المشروع

- 1- برنامج الشكر والتقدير للإنجازات والتميزين لبيئة عمل ممتعة.
- 2- برنامج ولاء للموظفين وأسرهم. تقديم خصومات وعروض وقسائم شرائية.
- 3- منح الثقة للأفراد المميزين داخل فريق العمل لحثهم على الإنجاز.
- 4- تقديم الصورة الكبيرة للمشروع وتأثيرها والفائدة على الأشخاص الآخرين عمل خطه دقيقة فعاله للمشروع.
- 5- برنامج الحوافز والمكافأة لحث الفريق إعطاء أفضل ما لديهم.
- 6- بناء مسار واضح للتطور الوظيفي لكل موظف.

10. العمل الجماعي

10.1 تحديد المسؤوليات والأدوار والعلاقات من خلال مصفوفة (RACI)

هي أداة مهمه بين المدراء حول العالم، تستخدم لتوضيح دور ومسؤولية كل موظف في المنشأة أو المهام خلال مشروع معين، جدول بيانات بسيط يسرد جميع أصحاب المصلحة ومستوى مشاركتهم في كل مهمة تشار بالأحرف لتحديد الأدوار

المهام	الرئيس التنفيذي	مدير المشروع	المشتريات	شؤون الموظفين	الخدمات والمساندة	الجودة	المالية
تخطيط المشروع	A	R	I	I	C	C	I
التصميم	C	A	R	I	I	C	I
العقود	C		R	A			I
الرواتب	C	I	I	A	I	I	R
الموافقه على المنشآت	C	A	I		C	R	C
التوريد	C	C	R	I	A	C	I
التصاريح	C	I	I	A	R	I	I

رقم الجدول 11: مصفوفة راسي

R: Responsible, A: Accountable, C: Consulted, I: Informed

11. الصراع والأزمات

11.1 مفهوم الصراع والأزمات داخل المشروع

الصراع: عندما تتعارض منظورتان أو شخصيات أو قيم أو آراء مع بعضها البعض. في بعض الحالات هو تناقض طبيعي.

إدارة الأزمات: هي العملية التي تتعامل بها المنظمة مع حدث كبير يهدد بإلحاق الضرر بالمنظمة أو أصحاب المصلحة أو الجمهور العام.

11.2 تقديم 3 سناريوهات متوقعة للصراع في المشروع

السيناريو الأول:

أنت تسير في موقف خاطئ مع زملاء عمل جديد حيث يطلبون منك المساعدة على استفسار العميل، لكنك رفضت تقديم المساعدة بسبب أنك تعمل على موعد نهائي ضيق ولا تريد إضاعة الوقت، حدث توتر بينكما منذ ذلك الحين والآن أنت بحاجة إلى مساعدتهما في مشروع لكنهما غير

موجودان متجاوب جدا، كيف تعالج الأمر؟

الحل المقترح:

اذهب إليهم وامتلئهم!

ابحث عن وقت مناسب للتوجه إليهم وقل أنا أفهم أننا انطلقنا بطريقة خاطئة اعتذر عن ذلك، حاول حله من خلال التحدث حول ذلك.

بغض النظر عما يكون معه الخلاف سواء موظف أو رئيسك في العمل، سوف يفكر بدرجة أكبر من خلال ما أظهرته من وعي ذاتي. قد تكون

المحادثة محرجة، لكن أفضل من علاقة متوترة يمكن أن تستمر لسنوات لأنك خرجت في الطريق الخطأ.

التركيز الرئيسي: الأمر كله يتعلق بكيفية التعامل مع الموقف.

حاول المحافظة على الاحترام في المحادثة وتتفهم أن ذلك لا يعني أنه سيحبب بعضكم البعض في نهاية الأمر، في نهاية اليوم حاول حل المشكلة

بحيث يمكنكم المضي قدماً وتنفيذ المشروع أو خطة العمل.

السيناريو الثاني:

أنت محبط لأن زميلك في فرنسا يواصل مراسلتك في الساعة 5 صباحاً

الحل المقترح

تجنب المواجهة يجعل وضعك أسوأ وليس أفضل! حدد موعداً للدردشة معهم عبر الهاتف أو مكالمة الفيديو.

جلب روح التعاون إلى الطاولة!

اكتشف جذر المشكلة عن طريق طرح الأسئلة "هل هناك أي سبب معين لإرسال طلبات إليّ قبل أن أصبح؟ هل أرد عليك بعد فوات الأوان؟"

بمجرد أن تفهم سبب قيامهم بذلك، يمكنك مساعدتهم في التعبير عن احتياجاتهم.

ربما يرسلون إليك 11 رسالة في الساعة 6 صباحاً لأن هذا قبل وقت الغداء مباشرة، ولا يريدون نسيان أسئلتهم عندما يذهبون في استراحة.

الآن اكتشف الحل الذي يناسبكما معاً، هل يمكنهم إرسال تذكير لأنفسهم على Slack لإرسال أسئلتهم إليك عندما تكون على مكتبك؟

هل يمكنك فقط تجاهل رسائلهم حتى تقوم بالتسجيل؟

الآن بعد أن تفهم أنهم ليسوا حساسين للوقت هل يجب أن تحدد موعداً لتسجيل الوصول الصباحي لمتابعة هذه الطلبات في الوقت الفعلي وليس

عبر الرسائل؟

التركيز الرئيسي: إجراء محادثة صريحة لتخفيف أي توترات يمكن أن تحدثها المسافات الطويلة.

السيناريو الثالث

لقد حصلت على ترقية كان صديقك في العمل يسعى للحصول عليها أيضًا، الأمور محرّجة بينكما أنت بالتأكيد تريد الحفاظ على استمرار الصداقة، لكنهم لا يتحدثون معك حتى خارج اجتماعات الفريق.

الحل المقترح

يقترح الذهاب إلى الشخص وامتلاكه، أخبره أنك تعلم أنه موقف غير مريح وأنت ترغب في مواصلة العلاقة هذا الموقف صعب، لكن الصراحة مهمة تعرف على المزيد حول كيفية ممارستها في مكان العمل هنا.

التركيز الرئيسي: كن سباقاً، اكسر الجليد، اكتشف كيف نعمل معاً.

ملاحظة مهمة: لا تعتذر أبداً عن ترقية / المضي قدماً في حياتك المهنية، استعد لتكون راضياً عن قرار الشخص الآخر إذا لم يعد مهتماً بمواصلة الصداقة.

11.3 تحديد الاستراتيجيات المثلى للتعامل مع كل صراع وتحديد سبب الأفضلية

في السيناريو الأول تم استخدام استراتيجية تعاون "collaborating Win-Win"

حسب السيناريو الأول قرر مدير المشروع بجمع الموظف القديم مع الموظف الجديد في ورشة عمل بحيث يتم فهم جميع متطلبات المشروع.

في السيناريو الثاني تم استخدام استراتيجية الاستيعاب "Accommodating Lose-Win"

يرى الموظف المحبط بأن فريق العمل من دولة فرنسا يرسلون طلباتهم عبر الايميل في الساعة الخامسة فجراً، مما تكون لدى الموظف شعور بأنهم لا يهتمون به لذلك أكد مدير المشروع موقف الموظف المحبط ووصى مراعاة الوقت.

في السيناريو الثالث تم استخدام استراتيجية التنافسية "Competing Lose-Win"

بحسب السيناريو الثالث يجد الموظف المستحق للترقية بأنه قد يخسر زملاءه فتبين له الفهم الخاطئ في العلاقة مع زملاءه وعليه اخذ الترقية.

11.4 تحليل الاسباب الجذرية في المشاريع

المشكلة: وجود زحمة سيارات العملاء عند مدخل مركز فحص الدم

لماذا/ زحمة سيارات العملاء عند مدخل المركز؟

لماذا/ موظف الاستقبال يأخذ وقت طويل لجمع المعلومات؟

لماذا/ فني المختبر يحتاج بيانات شخصية للعميل؟

لماذا/ لعمل ملف طبي لكل عميل؟

لماذا/ لحفظ الملف في السجلات؟

الحل:

تمكين العميل من قراءة باركود أمام مدخل المركز وتعبئة بياناته قبل الوصول لموظف الاستقبال؟

12. الحنكة

12.1 توزيع الموارد البشرية على المهام

المهام الموكلة	الوصف التفصيلي	الوظيفة
- وضع خطط واستراتيجيات العمل - التوجيه والإرشاد للموظفين والعمال. - مراقبة مدى توافق النتائج التي تحققها المؤسسة مع الأهداف المنشودة. - الابتكار والمشاركة الفعالة في استحداث أفضل الأساليب والاستراتيجيات والرؤى الإيجابية التي من شأنها أن تُساعد على تحقيق معدلات نمو ونجاح المختبر .	الشخص المسؤول عن الإدارة التنفيذية، ويتولى مسؤولية تحقيق أهدافها ورسالتها بشكل متناغم على مستوى البرامج والمستوى المالي وذلك بقيادة مجلس الإدارة وبدعم من طاقم العمل .	المدير التنفيذي
- مسؤول عن إدارة وعمليات المشروع.	هو متخصص في تنظيم وإدارة الموارد بالطريقة التي تمكن إنجاز المشروع باحترام مضمونه المحدد وبمراعاة عوامل الجودة التوقيت والتكلفة، والتواصل الفعال وحل المشكلات والمهارات الإبداعية والمرونة	مدير المشروع
- إدارة العمليات المخبرية اليومية. - الإشراف على المختبرات وإدارة الموارد والدعم الفني ومسائل السلامة لجميع الكيانات العاملة في إطار المشروع.	تحتاج الوظيفة الي المعرفة الجيدة بالإجراءات المخبرية والتقنيات والمعدات المستخدمة كما تحتاج الوظيفة الي الخبرة في العمل في ظل ظروف خطرة ومواد كيميائية مختلفة لذلك يجب عليه الحفاظ على	مدير إدارة المختبرات

- إدارة البيانات وسير العمل المتعلقة بعمليات المعمل والحفاظ على قاعدة بيانات رقمية لحفظ السجلات. - الإشراف على وتوجيه فريق دعم المختبر وإنشاء سير عمل لواجبات المختبر من خلال تخصيص المهام والمسؤوليات. - والتحديثات على عمليات المختبر.	ظروف السلامة والهدف منه النجاح في تحقيق نتائج. موثقة وهامة يمكن استخدامها لإحداث تغيير	
- إدارة الميزانية المالية وتقديم تقارير مالية دورية - الاهتمام بدراسة اتجاهات السوق وعروض الأسعار والعقود. - البحث عن مصادر جديدة للتمويل المالي - اتخاذ القرارات الخاصة في الشراء	هو المسؤول عن ضمان استخدام رأس المال والموارد الخاصة بالمؤسسة بشكل صحيح وكذلك الإشراف على إنشاء نماذج للتنبؤ وتقييم المخاطر في الاستثمارات وضمان تحقيق اللوائح القانونية والمحاسبية،	مدير الإدارة المالية
- متابعة وانهاء جميع اجراءات جميع ما يخص الموظفين والتقارير السنوي - متابعة الدوام وبيانات حضور وانصراف الموظفين وحصر الغياب وإبلاغ الجهات ذات العلاقة - متابعة الخطة التشغيلية والاستراتيجية. - تنظيم وحفظ الوثائق الخاصة بالإدارة بالطريقة التي تضمن سهولة استرجاعها والاستفادة منها	وضع خطط وآليات العمل الخاصة بالخدمات الادارية والإشراف على ممارسات الموارد البشرية والامن والسلامة المهنية والجودة والإشراف على الصيانة الدورية والعامة لمستلزمات المختبر والمساهمة في تحقيق أهداف الإدارة من خلال الاشراف والمتابعة على جميع الأعمال التنفيذية في الخطة التشغيلية ذات الصلة.	مدير إدارة الخدمات المساندة
- استخدام استراتيجيات مناسبة لشراء احتياجات المؤسسة بأسعار مناسبة - اكتشاف الموردين وبدء التعاقد وعمل شراكات تجارية وتنظيمية. - التفاوض مع البائعين لتأمين شروط جودة وسعر مناسب. - الموافقة على طلب السلع والخدمات اللازمة من الاقسام المختلفة. - وضع اللمسات الأخيرة على تفاصيل شراء الطلبات والتسليم. - فحص واختبار العقود الحالية والتأكد من مواعيد تجديد العقود. - متابعة المتطلبات وتقديم التقارير الخاصة بالمشتريات والمتطلبات.	المسؤول عن إمداد المختبر بالمنتجات والخدمات بما يناسب ميزانية المختبر ويقوم بوضع استراتيجيات مختلفة لإيجاد فرص شراء بأسعار مناسبة وجودة مناسبة كما يقوم بالتواصل مع الموردين للوصول إلى أفضل الأسعار فهو المسؤول الأول عن خفض نفقات المشتريات في المختبر بما يساعد على نمو المختبر وتقديم جودة عالية في الخدمات والمنتجات.	مسئول المشتريات
- وضع بنود وسياسات وإجراءات الجودة وشرحها للموظفين والعاملين بالمختبر وتدريبهم عليها وتحفيزهم على العمل بها - القيام بالمراقبة والتدقيق الداخلي على كافة الإدارات والأقسام للتأكد من تطبيقها لهذه الإجراءات	مسئول عن تطبيق سياسات وإجراءات الجودة المعمول بها في المختبر، وهو مسئول أيضا عن تدريب الأفراد على تطبيقها وتحفيزهم على العمل بها، وهو مسئول أيضاً عن تطبيق أي إجراءات جديدة للحصول على إحدى شهادات الجودة العالمية	مسئول وحدة ضبط الجودة

- العمل على تحسين وتطوير إجراءات الجودة والنماذج المعمول بها حالياً في المختبر بشكل لا يتعارض مع الهدف العام والقوانين والتعليمات - إصدار اللوائح والتعليمات المتعلقة بتطبيق تلك الإجراءات ومتابعة تنفيذها - الرقابة الدائمة على ظروف السلامة الصحية والمهنية في المصنع والتأكد من صلاحيتها		
- تقديم الخدمات الادارية كافة من تصوير واستنساخ وارشفة، نقل وتوصيل، صيانة وصيانة دورية - التجهيز الداخلي، من ضمن واجبات الشؤون الادارية ويشمل ذلك تجهيز القرطاسية والاجهزة الالكترونية الخاصة بالعمل مثل الحواسيب واجهزة التصوير واجهزة المسح الضوئي والطابعات الملونة وورق الطبع. - حفظ القرارات الصادرة من الادارة العليا وارشفتها وترميزها لكي يسهل الوصول اليها عند الحاجة او الطلب - ارسال ونشر القرارات الادارية العامة لجميع الاقسام	هو نقطة اتصال بين جميع الموظفين وتوفير الدعم الإداري وإدارة استفساراتهم وتقديم الحلول المناسبة للمشكلات وكذلك الاشراف على ادارة مخزون المكاتب وإعداد تقارير منتظمة للنفقات والميزانيات المختلفة وتنظيم السجلات الخاصة بالمختبر ومتابعة سير العمل بشكل سليم والمساهمة في وضع الأهداف الرئيسية	مسؤول الشؤون الإدارية
- إجراء الأبحاث التسويقية لمعرفة حلول لمطالبات العميل وسلوكياته وعاداته - تقديم الأفكار لتطوير الحملات التسويقية بشكل إبداعي - والمشاركة في الأنشطة التسويقية المختلفة من خلال تقديم اقتراحات على تطوير المحتوى وإعداد الخطط الاعلانية. لزيادة المبيعات. التخطيط للتسويق في الأحداث والمناسبات الهامة. - التواصل مع وكالات الإعلان لتنفيذ الحملات الترويجية والتعاون مع قسم التسويق والأقسام المختلفة لتقديم علامة تجارية متناسقة. - التخطيط والتنفيذ للحملات الاعلانية من خلال تحديد قنوات التسويق المناسبة (شبكات التواصل الاجتماعي والإعلانات التلفزيون والبريد الإلكتروني) وغيرها من قنوات التسويق. - المشاركة في تحليل بيانات التسويق (نتائج الحملات، معدلات التحويل، حركة الزيارات) وغيرها للمساعدة على تحسين استراتيجيات التسويق المستقبلية. - الاطلاع على أحدث تقنيات التسويق وتحسين الخطط التسويقية.	هو المسؤول عن تطوير وتنفيذ خطط التسويق للمختبر بما يساعد على الوصول الى الأهداف بداية من تعريف الجمهور بالعلامة التجارية وحتى الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات ويقوم بإجراء الأبحاث التسويقية لمعرفة حلول لمطالبات المستهلك وسلوكياته وعاداته وتوجهاته كما يقوم بتطوير الأفكار الإبداعية للحملات التسويقية من خلال العصف الذهني ويقوم بالمساعدة في الأنشطة التسويقية المختلفة من خلال تقديم اقتراحات على تطوير المحتوى وإعداد الخطط الاعلانية والتخطيط للأحداث والمناسبات المهمة.	مسؤول المبيعات والتسويق
- ضمان تقديم خدمة العملاء في الوقت المناسب وبشكل دقيق - التعامل مع الشكاوى وطلبات العملاء باستمرار. - القدرة على التعامل مع الأجهزة المكتبية المختلفة.	مسؤول الاستقبال يعتبر بمثابة الوجه للمختبر كما يقوم بالترحيب بالزائرين بالإضافة الى اعمال التنسيق بين أنشطة الأقسام المختلفة حيث تحتاج هذه الوظيفة إلى الشخصية التي تتعامل بشكل احترافي مع العملاء وكذلك مع باقي الموظفين.	استقبال

- النظر في طلبات التوظيف المقدمة من الأقسام وتحديد المتطلبات والمعايير الخاصة بتعيين الموظفين والتحقق من تطابق هذه المعايير - إعداد وتنظيم وثائق وملفات الموظفين وتجهيز العقود. - تخطيط وتحديد الإجراءات الإدارية التي تربط بين النظام الإداري للمختبر وبين الموظفين العاملين فيه. - التحسين الدوري والتطوير من الإجراءات الإدارية داخل المختبر. - التأكد من التزام الموظفين بكافة الإجراءات والسياسات والقوانين الداخلية للمختبر. - إعداد كشوف رواتب الموظفين وتوقيع الجزاءات والحوافز طبقاً لقوانين المختبر. - تحديد احتياجات الموظفين من دورات تدريبية لتنمية مهاراتهم.	مسؤول شؤون الموظفين موظف شؤون الموظفين أحد أفراد الطاقم الإداري بالمختبر ويلتزم بتنظيم العلاقة بين إدارة المختبر والموظفين، فهو يوجه ويخطط وينظم الإجراءات الإدارية الخاصة بالمختبر ويعمل كذلك على رسم السبل الخاصة بتعيين وتوجيه الموظفين وتنمية مهاراتهم، ويركز على تطوير الإجراءات العمل الإداري بالشركة ومحاولة تحسينها لرفع معنويات وثقة الموظفين في الأماكن التي يعملون فيها	
- المساعدة في تقييم المعدات الجديدة. - المساعدة في مراجعة كتيبات السياسة والإجراءات وفقاً للمبادئ التوجيهية المحددة. - الحصول على العينات المخبرية ومعالجتها. - تنفيذ التحليلات والاختبارات والإجراءات. - الحفاظ على إجراءات وممارسات السلامة المخبرية المناسبة.	أخصائي مختبر القيام بأعمال المختبرات في إعداد البحوث والدراسات والتقارير واستعمال الآلات والأجهزة لإجراء التحاليل والفحوصات والتركيبات الكيميائية للمواد والعناصر والعينات والقيام بالأعمال الأخرى ذات العلاقة بهذا المجال	
- سحب العينات المختلفة ووضع العلامات المميزة - تنظيم وتخزين جميع المواد الكيميائية والسوائل والغازات المضغوطة وفقاً لتعليمات السلامة - تسجيل جميع البيانات والنتائج بطريقة منظمة وبدقة عالية. - المحافظة على المعدات المستخدمة والمساعدة في طلب مستلزمات المختبرات - التأكد على اتباع جميع الارشادات الخاصة بسلامة في المختبر.	فني مختبر العمل والتعاون بشكل مباشر مع كل موظفي المختبر وأخصائيين المختبر وإعداد قواعد بيانات متخصصة لتخزين وحدات الدم والاحتفاظ بسرية معلومات المختبر الطبية المتعلقة بالمرضى	
- إدارة والإشراف على العمليات اليومية لقسم المحاسبة - تقديم التوصيات وتحسين النظم والإجراءات وبدء الإجراءات التصحيحية. - تلبية أهداف المحاسبة المالية وإنشاء الملفات والسجلات المالية لتوثيق المعاملات. - متابعة الحسابات مستحقة الدفع والحسابات محترقة القبض - التأكد من إجراءات المقبوضات النقدية	قسم المحاسبة هو المسؤول عن الإدارة والإشراف على العمليات اليومية لقسم المحاسبة مع رصد وتحليل البيانات المحاسبية وإعداد التقارير والبيانات المالية وكذلك وضع وتنفيذ الأساليب والسياسات التي تحسن من أداء العمل واستخدام المبادئ المحاسبية المناسبة لرفع كفاءة المختبر، وفهم الإجراءات المحاسبية المختلفة	
- يحافظ على جميع المفروشات بطريقة صحية - مسح الغبار ومسح الارضيات ومناطق المرضى والحمامات العامة وفحص الغرف والممرات والسلالم والمصاعد وجميع البلاط والرخام بالمستشفى	عمال نظافة المحافظة على نظافة غرف المختبر، ومناطق العمل، بشكل عام ونظيفة ومنظمة	

- تنظيف الفولاذ المقاوم للصداء في الحمامات واحواض الاستحمام. - تنظيف الشباك الداخلي. - فرك ورش الفنش والمطهرات على الارضيات - تنظيف البقع من السجاد وتكنيس في الاماكن المعينة. - تنظيف الغبار من الجدران وفتحات تهوية الباب والانابيب العلوية الى اخره في المناطق المحددة له.		
---	--	--

رقم الجدول 12: الوصف الوظيفي

12.2 تحليل تاثير استخدام التتبع السريع (Fast Tracking) و التحطيم (Crashing).

التتبع السريع (Fast Tracking) والتحطيم (Crashing) هي أساليب تستخدم لضغط جداول المشاريع وهي ادوات فعالة للتعامل مع التحديات التي قد تواجه الجدول الزمني وتكلفة المشروع.

فيما يلي بعض الأسباب الشائعة على سبيل المثال لا الحصر لمدير المشروع لتطبيق أساليب ضغط الجدول مثل التتبع السريع أو التحطيم.

- مشروع متأخر، ويسعى مدير المشروع لإعادة المشروع إلى مساره الصحيح.
- الجدول الزمني للمشروع لم يعد واقعي لأسباب ما.
- طلبات العملاء للتسليم المبكر بسبب بعض التبعية التي لم يتوقعها العميل في وقت سابق.

مهما كان السبب، فإن أساليب ضغط الجدول الزمني تأتي لتمكين مدير المشروع من ادارة تحديات وتقلبات الجدول الزمني والتكاليف في المشروع.

التتبع السريع (Fast Tracking):

وفقًا للدليل المعرفي لإدارة المشاريع PMBOK، يعد التتبع السريع أحد أساليب ضغط الجدول الزمني حيث يتم تنفيذ الأنشطة أو مراحل من بعض الأنشطة، التي تم التخطيط للقيام بها سابقا بشكل متسلسل، بشكل متوازي.

على الرغم من أن التتبع السريع يعد أسلوبًا مفيدًا جدًا لمدير المشروع، إلا أنه يأتي بتكلفة إضافية، إذا لم يتم استخدامه بعناية. مما يعني أن الإفراط في استخدام التتبع السريع قد يؤدي إلى الكثير من إعادة العمل. ومن ثم يجب على مدير المشروع إجراء التحليل اللازم قبل تطبيق أسلوب التتبع السريع على أنشطة المشروع.

لهذا، يحتاج مدير المشروع إلى الجلوس مع فريق المشروع لفهم الأنشطة التي يمكن القيام بها بشكل متوازٍ وإلى أي مدى. وأيضًا تحديد أي مخاطر محتملة على المشاريع مثل إعادة العمل الإضافي، وقضايا الجودة، وما إلى ذلك ...

على سبيل المثال، الجدول الزمني للمهام في الرسم البياني أدناه، حيث تتطلب كافة الأنشطة 10 أسابيع من الوقت، للعلم ان تم التخطيط لها بالتسلسل بسبب التبعية.

قبل تطبيق التتبع السريع										النشاط / الاسبوع
الأسبوع العاشر	الأسبوع التاسع	الأسبوع الثامن	الأسبوع السابع	الأسبوع السادس	الأسبوع الخامس	الأسبوع الرابع	الأسبوع الثالث	الأسبوع الثاني	الأسبوع الأول	
										تركيب الكابائن
										الامدادات الكهربائية
										تأثير الكابائن

بعد تطبيق التتبع السريع										النشاط / الاسبوع
الأسبوع العاشر	الأسبوع التاسع	الأسبوع الثامن	الأسبوع السابع	الأسبوع السادس	الأسبوع الخامس	الأسبوع الرابع	الأسبوع الثالث	الأسبوع الثاني	الأسبوع الأول	
										تركيب الكابائن
										الامدادات الكهربائية
										تأثير الكابائن

رقم الجدول 13: التتبع السريع

من خلال تطبيق التتبع السريع، بدأ النشاط الثالث تأثير الكابائن مبكرًا عما هو مخطط له بالتوازي مع النشاط الثاني الامدادات الكهربائية، وأكمل النشاط الثالث تأثير الكابائن بعد أسبوع واحد من تاريخ اكتمال النشاط الثاني الامدادات الكهربائية مع مخاطر محتملة على المهام مثل إعادة العمل الإضافي، وقضايا الجودة.

نقطة واحدة يجب أخذها في الاعتبار في حالة استخدام التتبع السريع، وهي إذا لم يتم الإفراط في استخدامه، فلن ينتج عن ذلك أي تكلفة إضافية للمشروع، وبالتالي فهو عادة ما يكون آمنًا للاستخدام، عندما يكون ذلك ممكنًا.

ويجب أن نتذكر اثناء استخدام التتبع السريع أن بعض الأنشطة يمكن تنفيذها بشكل متوازٍ إلى حد معين، إن لم يكن بالكامل. ولكن في بعض الحالات قد لا يكون هذا النوع من الأنشطة في المشروع. أو حتى إذا وجدت، قد يؤدي تنفيذ التتبع السريع إلى مزيد من إعادة العمل، الأمر الذي سكلف المشروع أكثر. في هذه الحالات، من الأفضل تجنب التتبع السريع ويمكن أن نستخدم أسلوب ضغط جدول زمني آخر.

التحطيم (Crashing):

التحطيم هو أسلوب آخر لضغط الجدول الزمني للمشروع، حيث يضيف مدير المشروع موارد إضافية للأنشطة المشروع، مع التأكد من عدم وجود زيادة في التكلفة أو الالتزام بأدنى حد في زيادة تكلفة المشروع. لذلك بإضافة موارد إضافية للأنشطة المعرضة للخطر، سيحاول مدير المشروع تقصير الجدول الزمني للأنشطة. في الكثير من الأحيان تأتي الموارد الإضافية مع بتكلفة إضافية، لذلك على مدير المشروع تطبيق تقنيات لتحليل ما إذا كانت هذه التكلفة يمكن إدارتها إلى الحد الذي لا يكون فيه المشروع بأكمله في خطر.

قد لا يعمل التحطيم في جميع الظروف. في بعض الأحيان، قد لا تساعد إضافة موارد إضافية في ضغط جدول الأنشطة.

في الكثير من المشاريع يضغط بعض أصحاب المصلحة دائماً على مدير المشروع لتقصير الجدول الزمني باستخدام التحطيم في الحالات التي لا يكون فيها مناسباً للاستخدام.

في هذه الحالة يجب على مدير مشروع، أن يوضح لأصحاب المصلحة الجدوى والمخاطر التي ينطوي عليها تطبيق التحطيم في تلك الظروف الخاصة. ومقارنة أيضاً بالتتابع السريع، فإن التحطيم مكلف. لأن الموارد الإضافية تضيف تكلفة إضافية إلى المشروع.

بعض الأمثلة على التحطيم:

- إضافة موارد إضافية للأنشطة،
- طلب الموارد للعمل بساعات إضافية ودفع مقابل العمل الإضافي،
- استخدام الموارد غير المستخدمة بسبب التعويم أو أي تبعية مع نشاط آخر
- تحفيز الفريق للعمل لمدة إضافية ومكافأته بطريقة أو بأخرى.

على سبيل المثال، انظر الجدول الزمني للمهام في الرسم البياني أدناه، حيث تتطلب كافة الأنشطة 10 أسابيع من الوقت، حيث تم التخطيط لها بعدد ثلاث موارد فقط.

قبل تطبيق التحطيم										
النشاط / الاسبوع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع	الأسبوع الخامس	الأسبوع السادس	الأسبوع السابع	الأسبوع الثامن	الأسبوع التاسع	الأسبوع العاشر
تركيب الكبائن	المورد 1	المورد 1								
الامدادات الكهربائية			المورد 2	المورد 2	المورد 2	المورد 2				
تأثيث الكبائن							المورد 3	المورد 3	المورد 3	المورد 3

بعد تطبيق التحطيم										
النشاط / الاسبوع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع	الأسبوع الخامس	الأسبوع السادس	الأسبوع السابع	الأسبوع الثامن	الأسبوع التاسع	الأسبوع العاشر
تركيب الكباتن	المورد 1	المورد 1								
الامدادات الكهربائية			المورد 2	المورد 2	المورد 2	المورد 2				
تأثير الكباتن							المورد 3,4	المورد 4,5, 3		

رقم الجدول 14: التحطيم

قبل تطبيق التحطيم كان هناك ثلاثة موارد لإكمال المهام في غضون 10 أسابيع من الجدول الزمني. بعد إضافة المزيد من الموارد في الأسبوع الثالث والأسبوع الرابع، أصبح الجدول الزمني للمشروع أقل بأسبوعين من ما كان عليه، مع تكلفه إضافية على مهمه الامدادات الكهربائيه بسبب إضافة موارد إضافية للأنشطة.

التتبع السريع هو تنفيذ الأنشطة بالتوازي، والتي كانت متتالية وفقًا للخطة الأصلية. وبينما يكون التحطيم بإضافة المزيد من الموارد لاختصار الجدول الزمني. كلالاسلوبين لهما إيجابيات وسلبيات. لذلك يجب أن يكون مدير المشروع مدركًا لكيفية استخدام كل أسلوب بعناية وفقًا للموقف الحالي.

تتمثل العيوب الرئيسية في التتبع السريع في أنه قد يؤدي إلى إعادة العمل ومشكلات الجودة. من ناحية أخرى، تتمثل العيوب الرئيسية في التحطيم في أنه يمكن أن يكون مكلفًا، إذا لم يتم استخدامه بشكل صحيح.

13. التفاوض

13.1 مبادئ وقواعد عامه للتفاوض

هي مجموعة من السمات التي تتيح لطرفين أو أكثر الوصول إلى تسوية حول نزاع ما. غالبًا ما Negotiation Skills مهارات التفاوض أو ال تتضمن مهارات التفاوض مجموعة من المهارات الناعمة والقدرات مثل: التواصل. الإقناع. التخطيط. التفكير الاستراتيجي. العمل الجماعي والتعاون. يُعدّ فهم هذه المهارات الخطوة الأولى لتصبح متفاوضًا أفضل. لكن يجدر التنويه أنّ نوع المهارات التي ستحتاجها للتفاوض ستختلف باختلاف الموقف والبيئة المحيطة والأطراف المعنية. غير أننا يمكن أن نلخص أهمّ هذه المهارات التي تنطبق على معظم المواقف

يحتاج منك التفاوض الناجح إلى ضرورة إيصال أهدافك وتوقعاتك بفعالية، ولكن أيضًا إلى فهم احتياجات الطرف الآخر ورغباته. لهذا السبب، ومن أجل الوصول إلى اتفاق يرضي الجميع، لابد من بناء روابط وعلاقات إيجابية مع الآخرين. سيساعدك ذلك على تخفيف الضغوطات، والوصول إلى اتفاق مناسب بشكل أسرع. والخطوة الأولى لبناء العلاقات والروابط تتمثل في إظهار الاحترام للأطراف الأخرى، واستخدام مهارات الاستماع الفعّال خلال عملية المفاوضة.

13.2 إعداد خطتين للتفاوض

تعريف التفاوض

التفاوض هو موقف تعبيرى حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو اتجاه الغير

مراحل التفاوض

- مرحلة التخطيط والاستعداد
- مرحلة تحديد الاهداف
- مرحلة المناقشة وتقديم العروض
- مرحلة المساومة
- مرحلة الاتفاق

أهم استراتيجيات التفاوض الرئيسية في السوق التجاري والاقتصادي:

وتركز هذه الاستراتيجيات بصفة عامة على الجوانب التسويقية الخاصة بالترويج والإعلان عن المنتج ومن هذه الاستراتيجيات ما يلي:

أ- الإستراتيجية الابتكارية: Innovation strategy

وهي تستخدم من قبل شركة أو طرف ما يسعى الى إيجاد وبناء علاقة طيبة بين الشركة والجمهور في محاولة لاستقطاب أو تكوين جمهور لمنتجاتها وذلك من خلال الابتكارية في ذات الإعلان كربط الاهتمام بالصحة بالروتين اليومي وسهولة تحقق ذلك بتوفير خدمات صحية ذات كفاءة عالية بطرق مبتكرة ومدة زمنية تنافسية.

إستراتيجية التحصين: Fortification strategy

وهذه الإستراتيجية توظف من خلال العمل على تحسين الأوضاع التنافسية للمنشأة بتسهيل أمر البيع كعمل فحص شامل من خلال توفر خدمة

.Drive Thru Blood Test