



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	JUDAYA TALEB ALBAIJI	اسم الطالب
Students I.D	2021201159	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

Thursday

18 / 03 / 2021.

Course Code

(PMG506)

Advanced project Management

Instructions:

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

Instructor's Name: Eng. Amaal Aburumman

(رفع الكفاءة والأداء في الأزمات لفريق العمل)

(تحديد ووصف الغرض والنطاق والاهداف من المشروع)

(وصف الاستراتيجيات التي سيتم وضعها للحفاظ على التواصل مع أعضاء الفريق)

1 - مقدمة:

بسبب الاغلاق الذي تعرضت له شركات السياحة بسبب انتشار مرض كوفيد-19 وانخفاض الأعمال بشكل يقترب من الصفر قرر مدير الشركة استغلال هذه الفترة في عمل دورات تدريبية للموظفين حتى يكونوا على جاهزية للعودة للعمل مرة أخرى. بالإضافة إلى أن التقارير التي سبقت أزمة كورونا كانت تؤكد على انخفاض ربحية الموظف سواء في الخطوط الامامية أو في التنظيم أو التسويق.

1-1 وصف المشروع:

تدريب فريق العمل من موظفي خدمة العملاء والتسويق والتنظيم، بأقل تكلفة ممكنة، وأعلى عائد تدريبي، خصوصاً أن كافة الموظفين في إجازة غير مدفوعة حتى انتهاء الأزمة، وسيكون التدريب اختياري، إذا كان الموظف غير قادر على حضور التدريب فلا بأس، فقد يكون البعض قد استلم عمل في أي من الشركات دون أن يبلغ الشركة نظراً للظروف التي تمر بها.

1-2 الغرض من المشروع:

تحسين القدرات والامكانيات لفريق العمل بالشركة، ورفع إنتاجية الموظف، والاستعداد لما بعد الإغلاق.

1-3 نطاق المشروع

نطاق المشروع يعتمد على الميزانية التي تستطيع الإدارة توفيرها من أجل التدريب، لذلك فقد عقد مدير الشركة اجتماع مع مديري الحسابات والموارد البشرية للوقوف على أفضل الحلول المتاحة مالياً وتدريبياً للطاقتهم. تم الاتفاق على أن تكون مدة التدريب هي ثلاثة أشهر فقط، وهذه المدة الأقصى التي يمكن للشركة تحملها.

4-1 أهداف المشروع:

- التدريب على إدارة خدمة العملاء وتفعيل طريقة التسويق بالعلاقات.
-
- التدريب على إدارة مشكلات العملاء
-
- التدريب على تحسين إدارة الرحلات
-
- التدريب على فنون الاتيكيت في المجتمعات المستهدفة
-
- للعملاء التدريب على الترويج للسياحية العلاجية في الأردن
-
- التدريب على استخدام مهارات التسويق الالكتروني التدريب
-
- على إدارة أنظمة الحجوزات العالمية.

4-1 تصميم مخطط الفريق:

ستكون إدارة مشروع التدريب ملقاء على عاتقي باعتباري موظف الموارد البشرية، وبعد المشاورات حول الاحتياجات التدريبية وعمل خطة التدريب، رأينا أنه من المناسب لخفض التكاليف أن يتم ادماج قادة الفرق المختلفة في العملية التدريبية حيث يقوم قائد كل فريق بتحضير مادة علمية مناسبة وذات صلة بالعمل بالإضافة إلى خبراته وتجاربه، ورأينا أن ذلك سيكون أفضل فعالية من استقدام مدربين خارجيين، وتم الاتفاق على أن يكون المدرب الخارجي الوحيد هو مدرب فنون الاتيكيت الخاصة بدول شرق أسيا على اعتبار أن هدف الشركة خدمة هذه المنطقة في الفترة المقبلة.

2 - الدراسات:

تعمل معظم الدول حول العالم اليوم على "تسطيح منحنى" جائحة فيروس كورونا المتجدد (كوفيد-19)، وهو تعبير علمي بات متداولاً في الفترة الأخيرة بين المنظمات والهيئات الدولية المختلفة ووسائل الاعلام في إشارة إلى إبطاء تقدم وانتشار حالات الإصابة بفيروس كورونا. وفي هذا السياق، يعمل البروفيسور ديفيد كيتشيسون من جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (كاوست) على نماذج رياضية يمكن من خلالها فهم هذا المنحنى البياني المتصاعد واخذ فكرة أدق عن كيفية انتقال العدوى بين الناس، وبالتالي "تسطيح" هذا المنحنى ليظل مستقراً عن حد معقول بحيث تستطيع القطاعات الصحية السيطرة على هذه الجائحة بأسرع وقت ممكن.

ويدرس البروفيسور ديفيد كيتشيسون تطور الأنظمة المعقدة جداً من خلال المعادلات التفاضلية، وهو شيء يمكن استخدامه في تفسير تطور السلالة الجديدة من الفيروسات التاجية، والمعروفة بجائحة فيروس كورونا المتجدد (كوفيد-19) الذي يصيب مئات الآلاف في جميع أنحاء العالم اليوم. يقول كيتشيسون: "تعتمد أبحاثي على دراسة حركة الأمواج البحرية، ولأن الأمواج تتكون

من العديد من جزيئات الماء الصغيرة، فإن التنبؤ بحركة كل هذه الجزيئات هو أمر معقد جداً، غير أننا وباستخدام المعادلات التفاضلية نستطيع وبدقة التنبؤ بحركة الموجة بأكملها".

الاستفادة الأمثل من هذه النتائج

البروفيسور ديفيد كيتشيسون هو عضو في تحالف تعاوني أكاديمي عالمي في كاوست يضم علماء من بيئات متعددة التخصصات كعلوم البحار وعلوم الحاسب الآلي والرياضيات وعلم الجينوم، ويسعى هذا الفريق إلى توفير بيانات قوية عن هذه الجائحة العالمية يمكنها تسريع وتيرة الأبحاث والاكتشافات لمكافحة هذه الازمة والتقليل من تبعاتها الصحية والاقتصادية من خلال نشر منصة معلوماتية دقيقة يمكن استخدامها من قبل الحكومات والهيئات الصحية والمؤسسات المحلية والدولية وعامة الناس

استراتيجيات التواصل بين الفريق:

الأبعاد الداخلية: سيتم عقد اجتماع أولي للتعريف بالأهداف التدريبية ودور كل فرد في المشروع، وسيتم تعليق لوحة بمواعيد الدورات والفعاليات والأنشطة الخاصة بها، وأسماء المتدربين في كل دورة.

الأبعاد الخارجية: سوف يتم التعاقد مع المدرب الخارجي عن طريق جمعية الصداقة الصينية التابعة للنفصلية الصينية في البلاد

الأبعاد الرسمية: سوف يتم عقد اجتماعات دورية لتقييم العملية التدريبية، وعمل تقارير عن المادة التدريبية والمدربين والمتدربين سأقوم بإعدادها بنفسي، ومن ثم عرضها على المدير بشكل اسبوعي.

ميزانية المشروع.

بسبب الظروف الحالية فقد قررت الشركة الاستغناء عن الكثير من الموظفين، والباقيين فهم على الانتظار عندما تعود الاعمال لسابق عهدها سينضمون للعمل مرة أخرى إذا كانوا لا يزالون متاحين، والميزانية المرصودة لهذه المهمة أن كل من المدربين والمتدربين سيكون لهم راتب عادي كما كان مقرر لهم أيام العمل الطبيعية، وذلك لمدة ثلاثة أشهر، بدلاً من الإجازة المفتوحة التي فرضت على الجميع.

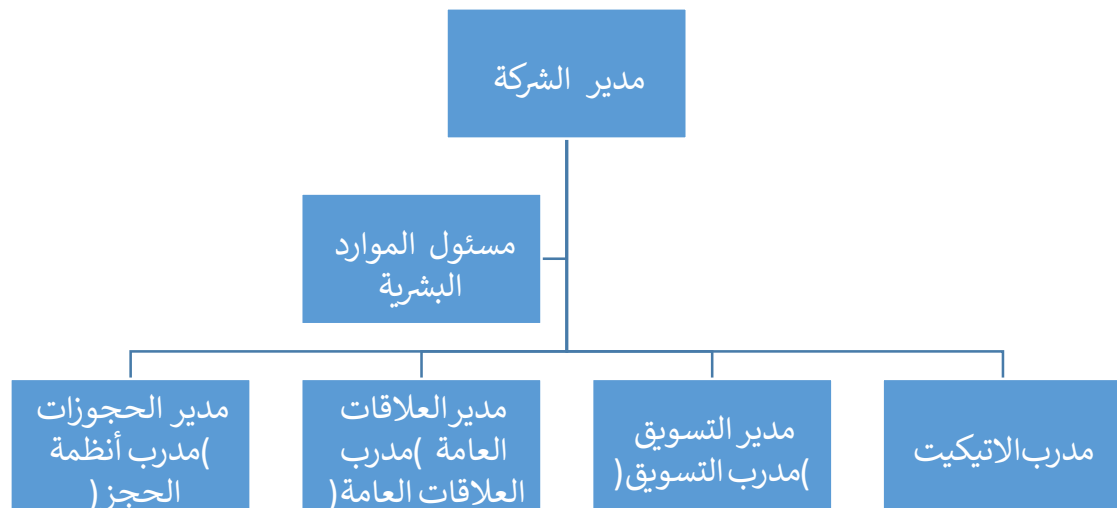
رصد تقدم للمشروع:

كل مدرب سيكون مطالب بعمل خطة تدريبية قبل البدء في المشروع، وبالتالي فكل مادة تدريبية مقسمة لمراحل، وأنشطة سيتم التأكد من سيرة العملية وفقاً للمخطط وفي نهاية المدة التدريبية سيتم عقد امتحان لتحديد الاستفادة من التدريب وتقييم المتدربين للمدربين، بنظام التقييم 063 درجة.

3 - المنهجية:

الموارد المطلوبة لإتمام العمل تتمثل في الأدوات والمواد المطلوبة للشرح، وهي عبارة عن أوراق وسبورة، وبعض المطبوعات، وأقلام، سيتم توفير هذه المتطلبات من خزانة الشركة، وسيتم احتساب نسبة الغياب بالخصم من الراتب المقرر.

هيكل تجزئة العمل:



الاحتفاظ بسجلات المشروع:

سيتم طباعة كل من المواد التدريبية والشروحات والأنشطة في شكل حقائب تدريبية إلكترونيًا وورقيًا وسيتم الاحتفاظ بها في إدارة الموارد البشرية باعتبارها الإدارة المنوط بها العملية التدريبية.

الاجراء الحالي لإنهاء المشروع:

بعد الانتهاء من العملية التدريبية سيكون الاجراء السابق لإنهاء المشروع هو إجراء الاختبارات والتقييم من كلا الطرفين المدرب والمتدرب، وسوف تعرض النتائج على إدارة الموارد البشرية للتقييم وعلى مدير الشركة كتقرير نهائي بانتهاء المشروع.

4 - التشريعات التي قد تؤثر على المشروع والنتائج والمناقشة:

قد تعارض الاحتياطات الاحترازية المعمول بها بسبب فيروس كورونا وعملية التباعد الاجتماعي المفروض على كافة الأماكن بالمملكة، ولذلك سوف يتم أخذ ذلك في الاعتبار وسيكون التدريب أونلاين إلا في أول يوم والذي سوف يتم فيه التعريف بالدورة وتوزيع المواد التعليمية عليهم، وفي بعض الأنشطة الميدانية، وسوف يراعى في هذه الحالات اتباع الاحتياطات الاحترازية من لبس كمامة ومنع التلامس والحفاظ على التباعد.

5 - المراجع

1 - المصري اليوم (<https://www.almasryalyoum.com/news/details/1627781>)

2 - جامعه الملك عبدالله للعلوم والتقنية (<https://www.kaust.edu.sa/ar/news/Pages/->)

([Understanding-the-COVID-wave.aspx](https://www.kaust.edu.sa/ar/news/Pages/-))

3 - ورشة فن إدارة المشاريع إعداد المدرب منور بن حويطي السرحاني

4 - <https://covid19awareness.sa/archives/5460> (وزارة الصحة الوقاية من كورونا – كوفيد 19)