



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	 فوزية عائض محمد بن شهران	اسم الطالب
Students I.D	2021201424.....	الرقم الجامعي

Section	Date	Course Code
Master	Thursday 18 / 03 / 2021.	(PMG506)

Advanced project Management

Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم الخميس ٢٠-٠٥-٢٠٢١ 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 ١٢.
- نوع الخط Arial.
- لون الخط أسود.
- المسافة بين الأسطر line spacing 1.5
- عدد صفحات البحث (لا يقل عن ثلاث صفحات ولا يزيد عن ست صفحات).

المقدمة

Monitoring the progress of your project involves tracking many moving parts. Most projects involve many team members dealing with different aspects of the project at the same time. You must control such elements as the budget, scope, timetable, resources and tasks to be completed. Careful and effective monitoring helps you adhere to your timeline and identify problems early in the process to ensure the success of your project.

عاما آخر ذاخر ب 1111 مواكبة لما تشهده المملكة العربية السعودية من تطور وازدهار في جميع المجالات، شهد مصرف المنجزات القياسية، حيث واصل مسيرته التطويرية، محققاً للمساهمين والعملاء والموظفين عوائد فائقة ومنافع قيمة، تؤكد أن ه 2019 المصرف في عام ذا المصرف العالمي الكبير يمضي على طريق النجاح بكل ثقة واقتدار

ABCDE Back to Basics - "العودة إلى الأساسيات 1111 إن التقدم المحقق يعد شهادة على نجاح استراتيجية مصرف التي وجهت تطورنا في السنوات الأخيرة وحققنا نتائج مالية وغير مالية قوية باستمرار، فضلا عن تسجيل زيادة في الدخل " في الفترة نفسها 46 . 42 % م وصافي أرباح بنسبة 2019 و 2015 بين عامي 75 . 41 % التشغيل بنسبة

عام من النمو المتسارع

م على نظرائه في السوق السعودي، حيث حصل على حصة سوقية كبيرة 2019 في عام 1111 مرة أخرى، يتفوق مصرف 13 في الأرباح وزيادة بنسبة 12 % من خلال مجموعة من المنتجات والخدمات المتميزة التي مكنته من تحقيق نسبة زيادة % في الدخل

على أساس سنوي

، فقد حققت محفظة التمويل 2030 بشرف المشاركة في تحقيق رؤية المملكة 1111 وفي طفرة تعكس جهودنا في مصرف 63 العقاري بالمصرف نمواً بنسبة ، بما يؤكد دعمنا لزيادة أعداد مالكي المنازل بالمملكة بصورة غير مسبقة مع العمل على تحقيق مركزية التمويل العقاري % م من ت 2019 ولقد تمكنا خلال عام .، وتطوير الأنظمة الآلية وتحسين الإجراءات لزيادة الإنتاجية والكفاءة ومعدلات الإنجاز قديم خدمات أفضل لعملائنا وتوسيع حصتنا 4 و قد مدنا . عن العام السابق 9 . 27 ، بالمقارنة مع 9 . 32 السوقية إلى مليار ريال لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة 9

9 . 5 هذا، وقد نمت حساباتنا الجارية بنسبة (فرغا 546 م، بينما ظلت شبكتنا الخدمية هي الأكبر والأكثر تطوراً على مستوى المملكة حيث تضم 2018 مقارنة بعام %

مع تحدي "التميز" من صالات 300 مركزاً للتحويلات المالية و 231 بالإضافة إلى (قسماً وفرعاً للسيدات 157 بما في ذلك 5 , من أجهزة الخدمة الذاتية و 300 و ترقية أنظمة المعلومات بـ من أجهزة الصراف الآلي المنتشرة في جميع أنحاء المملكة 215

وبهدف الإسراع في تحقيق هذا النمو وخدمة قاعدة عملائنا المتنامية بصورة أكثر فاعلية، قمنا بتحديد عدد من الأولويات م ن بينها تمديد ساعات العمل

في مراكز الخدمات المصرفية للشركات خلال عطلات شهر رمضان المبارك وعيد الفطر، وتقديم حلول تحوط تتسم بالمرونة لعملائنا بالمشاركة مع المجموعة المالية، إلى جانب تيسير عملية إضافة المستفيدين من خلال أرقام هواتفهم الجواله على

تطبيقنا للخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية

وسط بيئة اقتصادية حافلة بالمتغيرات، تتركز جهودنا حالياً على الإدارة الفعالة للميزانية، ومواصلة تحسين باقة المنتجات و 93 وفي هذا الإطار، قمنا بزيادة الودائع غير الهادفة للربح إلى نسبة . الخدمات وزيادة معدلات أرصدة المحفظة الاستثمارية 25 من إجمالي ودائع المصرف التي تمثل أكثر من % م 2019 نقطة أساس في عام 47 وقد أثمرت هذه الجهود في تحسن هامش الربح الصافي بمقدار . من الحصة السوقية % 22 . 5 ليصل إلى

م، كما حققنا تقدماً 2019 هذا، وقد لعب المصرف دوراً رئيسياً في الاكتتاب العام الناجح لأرامكو السعودية في أواخر عام قويا في التمويل المهيكل للشركات حيث ربحتنا العديد من الصفقات البارزة، وهو ما يمثل دافعاً قوياً لنا للاستمرار فيبناء قدراتنا وتعزيز مركزنا في السوق

وجهة العمل المفضلة

12 , وعندما نعتبر دائماً عن اعتزازنا برصيدنا من الموارد البشرية المتميزة والتي تتجاوز عددهم موظف وموظفة، نعتبر في نفس الوقت عن فخرنا بمكانتنا كوجهة عمل مفضلة وأكبر مقدمي الوظائف بالمملكة، وذلك 000 من منطلق حرصنا على تقديم أفضل مستويات الأداء والخدمات وتحقيق الربحية من خلال استقطاب الكوادر المبدعة عالية الكفاءة والتأهيل والطموحة دائماً إلى إحراز التقدم والنجاح

م، حققنا أعلى درجات الاندماج والتفاعل والمشاركة للموظفين علنا لإطلاق حيث بلغت المشاركة الإجمالية 2019 في عام 27 مقارنة بنسبة % 63 م نسبة 2019 في عام هذا المستوى المتقدم من المشاركة الإيجابية والفاعلة يترجم في الواقع إلى خدمات حضارية متميزة . م 2015 في عام % الذين يحرصون دوماً على بذل قصارى جهودهم لتحقيق تطلعات عملائنا الكرام 1111 تقدم بواسطة منسوبي مصرف

وبهدف تحقيق أعلى مستويات الأداء والكفاءة المهنية، ومن منطلق التزامنا بتطوير المستوى المعرفي والمهاري لمنسوبي م توفير الدورات والبرامج التدريبية 2019 المصرف وإتاحة الفرص أمامهم للتقدم والارتقاء الوظيفي، فقد واصلنا خلال عام المتخصصة في نظم وعلوم القيادة للمسؤولين التنفيذيين بالإضافة إلى أحدث البرامج التدريبية في مجالات التقنية والأمن و م 2019 يوم في عام 000 , 71، لتصل أيام التدريب والتطوير إلى . الشؤون الإدارية

على تحقيق أعلى معدلات ال 1111، فقد حرصنا في مصرف 2030 وتمشياً مع الاستراتيجيات المضمنة في رؤية المملكة 8 . 14 بزيادة قدرها % 96 م إلى نسبة 2019 سعودية والتي وصلت خلال

14 % لتصل إلى 70 % بنسبة 2019م، كما زادت نسبة توظيفالعنصر النسائي في عام 2015 عن عام % م 2019 كما أطلقنا في عام . من إجماليالقوى العاملة بالمصرف 8 . برنامجاً خاصاً لتطوير إمكانات ومهارات الخريجات في مجال الخدمات

المصرفية.

لتشمل إضافة نظامجديد لمخدرات الموظفين لمساعدتهم على 1111كما تم توسيع باقة المزايا الممنوحة لمنسوبي مصرف الادخار للمستقبل من خلال مطابقةودائعهم، وكذلك توفير مجموعة من المزايا الإضافية لتحفيز الموظفين على تقديمالأداء والخدمات المتميزة لعملائنا الكرام

وفي هذا السياق، أ. دوره فيخدمة المجتمع والبيئة 1111وبالإضافة إلى رعايته الفانقة لكوادره البشرية، يواصل مصرف م تقرير الاستدامةالأول بهدف توطيد مكانتنا ودورنا الريادي الممتد في الوفاء بمسؤوليتنا في هذاالم 2019طلقنا في عام .مدينة 22برنامجا للمسؤوليةالاجتماعية في 75جال حيث ضاعفنا عدد ساعات التطوع كجزء من

التركيز على العميل

م، مبادرين بتطبيق برا 2019لقد حافظنا على تركيزنا المستمر على تقديم تجارب فريدة وخدمات متميزةللعلاء خلال عام مج متخصصة لتحسين الأنظمةوالخدمات، متطلعين إلى أن نصبح ولأول مرة المصرف الراند في المملكة من حيثموشر ر هذه المكانة المتميزة تعكس ما حقق .، وهو إجراء يستند على رغبة العملاء في التوصيةلنا لدى الغير (NPS)ضا العميل 14م مقارنة بنسبة 2019في عام % 39ناه من قفزة واسعة في هذاالمجال بتحقيق نسبة في العامالسابق حين تبوأنا آنذاك المركز السابع، كما واصلنا في ذات الوقت تعزيزموقعنا الراند بالمركز الأول لأنشطتن % ا على

."انستغرام"و "يوتيوب"و "تويتر"وسائل التواصل الاجتماعي،

لقد أطلقنا مركزنا للابتكار بالمبنى الجديد للمصرف، وهو مرفق متكامل يعملعلى زيادة مستوى مشاركة العملاء في تصميم وترتيب الأولويات المتعلقةبالميزات والمنتجات الجديدة، حيث تمت الاستفادة من

الانطباعات والتعليقات والمقترحات القيمة لعملائنا في تطوير عملية التحولإلى القنوات والأعمال المصرفية الرقمية المتطور منتجا جديداًمن خلا 13م من 2019، ومن ثم تقديم خدمات متميزةوغير مسبوقه لهم، منها ما تم تقديمه بالفعل في عام ل. شبكتنا الخدمية الرائدة

هذا، ويسعدني إحاطتكم بأن نجاح هذه الجهود والمبادرات ساعد في تعزيزسمعتنا ومكانتنا في السوق وتأكيد ثقة عملاءنا ا أفضل"و "قائدالسوق"م، ومن بينها 2019في 1111كما تجسد ذلكفي الجوائز التي حصل عليها مصرف .لتي نعتز بها في المملكة العربية السعودية،وذلك خلال حفل توزيع جوائز " خدمة في مجال إدارة النقد

"" .للتميز " EUROMONEY

الريادة الرقمية

م في إطار جهودنا المستمرة لتلبية التطلعات المتزايدة لعملائنا الكرام، معز 2019 تقدما كبيرا في عام 1111 حقق مصرف ز ا ريادته للسوق، ومؤكداً تميزه بالعلامة التجارية المصرفية الأولى في المملكة، فضلا عن تميزه بخدمة أكثر من خمسة ملا يين عميل مستفيدين من

خدماتنا الرقمية.

There is no doubt that much of our recent progress in this area is due to the revolutionary digital transformation that has been implemented, which has significantly improved the level of our smartphone and Internet banking services in 2019, enhancing our digital presence, since more than half of account opening is now done through digital services, and the majority of transactions are carried out using our digital platforms..

8 . 23 من سوق نقاط البيع على مستوى المملكة بزيادة % 3 . 26 في العام الماضي، استحوذنا على 106 , عن العام السابق من خلال أكثر من % جهازاً للخدمة الذاتية مع مواصلة تطوير خدماتنا التقنية بإدخال نظا 292 نقطة بيع في جميع أنحاء المملكة، كما أضفنا 000 م. التعرف على البصمة والتوقعات الإلكترونية بهدف جعل الخدمات المصرفية أكثر أمانا وراحة لعملائنا الكرام

التميز في التنفيذ

ملتزماً تماماً بضمان أعلى المعايير المصرفية في جميع أنشطته ووظائفه وخدماته من خ 1111 وعلى الدوام ، يظل مصرف لال برنامجنا للالتزام الذي يضاها أفضل البرامج المماثلة في العالم، وذلك بعد أن تمكنا وبجاح من تطبيق أفضل الممارسات وأحدث التقنيات لتطوير

كوادرنا البشرية وخدماتنا التقنية

أحد أكبر مستخدم الروبوتات في أتمتة العمليات المصرفية على مس 1111 ولاستكمال البنية التحتية للالتزام، يعد مصرف ألف معاملة في اليوم مع 25 روبوت متطور تقوم بإنجاز أكثر من 253 توى منطقة الشرق الأوسط، من خلال تخصيص عدد 126 تحسين دوران الأموال بدرجة كبيرة مما أدى إلى زيادة بنسبة م، وبزيادة في المبالغ المتداولة خلال نفس 2019 م إلى عام 2015 في العمليات المصرفية شهرياً خلال الفترة من عام % مليون عملية 228 مليون إلى 101 الفترة من م العمليات الإنشائية للمقر الرئيسي 2019 كما استكملنا خلال عام

1111. للمصرف

موقع مثالي لنجاح مستمر

، عن خالص الشكر والتقدير والامتنان لأصحاب الس1111أعبر في رسالتي الأخيرة كرئيس تنفيذي لمصرف ..وفي الختام والشكر موصول للعملاء والمستثمرين الكرام على . عادة رئيس وأعضاء مجلس الإدارة على دعمهم الكريم وتوجيههم السديد انتمائهم وولائهم وحرصهم

. على أن تحلق جميعا ومعا في سماء النجاح

إنجازات كبيرة وتاريخ 1111وعلى مدى ستة عقود مضت، وبقيادته الملهمة وموظفيه رمز التفاني والعطاء، حقق مصرف ية، كما ساعدت ركانزنا الاستراتيجية الخمس، على الاستفادة من هذا الماضي العريق لتحقيق المزيد من النجاحات على المدى . الطويل بعون الله

وفريق القيادة الذين ساهموا معا في بناء 1111في هذا الإطار، أعبر عن مشاعر الفخر والاعتزاز بجميع منسوبي مصرف . هذا الصرح المالي والاقتصادي الكبير بنجاحه المستمر وخدماته المتميزة للعملاء

زميلي سعادة الأستاذ وليد بن عبد الله المقبل، برصيده الوا 1111وإني إذ أسلم الراية إلى الرئيس التنفيذي الجديد لمصرف والسنوات 2020فر من المؤهلات العلمية والخبرات العملية، أثق كل الثقة بمواصلة هذا المصرف لتحقيق نتائج قوية في عام .ت القادمة

Some institutional foundations have been laid, in particular the Technical Cooperation Group on Indicators of Goal 4 on Sustainable Development for Education to 2030, whose secretariat is located at the UNESCO Institute for Statistics. This group aims to build consensus on the definition of indicators and national ownership of the process. However, the international community needs to invest much more to ensure that all indicators are well defined and monitored.

المصادر

<https://work.chron.com/project-manager-assistant-job-description-18369.html>

<https://openclassrooms.com/en/courses/4849646-project-management-101/5175686-monitor-project-progress>

https://ics.crs.org/sites/default/files/lfsl_10-lrsd_wltgyym_dlyl_llshrk_.pdf