

باستين للإلكترونيات



Bastine Electronics

(مشروع بابستين للنقل ونقل الطرود)

رقم المجموعة [5200]

اعداد الطلاب:

خالد جبريل احمد الحوباني 2021203253 kalhobani@gmail.com
عمر صالح باعشن 2021203826 omar-baeshen@hotmail.com
فهد إبراهيم حسن شعبي 2021200531 falshaabi@hotmail.com
عادل علي احمد ساحلي 2021202535 alsahile1@gmail.com
احمد عبد الواسع سعيد علي 2021202359 aabdulwasi15@gmail.com
فارس عبده احمد الامير 2021200968 nfaris2016@gmail.com
سعد إبراهيم حسن شعبي 2021203725 Sshaabi12@gmail.com
احمد عبد الله عمر العسكري 2021200657 alaskri1@hotmail.com

بإشراف/ د. وليد سليمان
الفصل الدراسي الثالث
1442هـ - 2021 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل

شركة باستين للإلكترونيات

(مشروع باستين للنقل و نقل الطرود)

المقدمة:

شركة باستين للإلكترونيات شركة تهتم بتوظيف التكنولوجيا لخدمة المواطنين في عدة مجالات كتوفير النظم والتجارة الالكترونية وغيرها. في إطار سعيها لخدمة المجتمع من مواطنين ومقيمين بصورة عامة وبعد التحليل العلمي للواقع ودراسة احتياج السوق، قررت الشركة اضافة مشروع جديد لوحداتها العاملة وهو مشروع باستين للنقل و نقل الطرود.

الاستراتيجية:

تعتبر استراتيجية باستين للنقل و نقل الطرود ملبية ومكملة لاستراتيجية شركة باستين للإلكترونيات (كوحدة أعمال تابعة لها) والتي يمكن توضيح مفرداتها في الاتي:

الرؤية:

تبسيط حياة الناس والارتقاء بها حيث نعمل بطريقة تجمع وسائل النقل والتكنولوجيا والناس معًا. نحن نرى المستقبل مدفوعًا بالمجتمع ويبدأ معه.

الرسالة:

تحسين حياة المواطن السعودي والمقيم من خلال توفير أفضل وسائل النقل و نقل الطرود في المملكة مراعين خصوصية وثقافة الفئات المستهدفة مع توفير المزيد من الإمكانيات للعملاء والمزيد من الأعمال للكباتن.

الأهداف:

- 1- تحديد وتطوير الفريق المكلف بالمشروع.
- 2- انشاء وتطوير النظام الخوارزمي للتطبيق.
- 3- التعريف بالمنشأة في جميع أنحاء المملكة.
- 4- ابلاغ الزبائن بالخدمة وتزويدهم بكافة جوانبها المفيدة لضمان الحماس الدائم وخلق ولاء العملاء، والتقدير والرضا.
- 5- ضم وزيادة عدد السائقين والسائقات لتقليل وقت الانتظار المقدر.

مؤشرات القياس للأداء:

- 1- صحة التطبيق والموثوقية من منظور تقني.
- 2- الحوافز التي يحصل عليها الكابتن خلال فترة زمنية محددة.
- 3- عدد الطرود او الرحلات التي تم الحصول عليها او إلغاؤها.
- 4- نسبة رضا العملاء.
- 5- استجابة الكابتن بين الرحلات.
- 6- استقرار قطاع النقل وسلامته من المتغيرات.
- 7- زمن الرحلة المستغرقة لنقل العملاء والطرود الى الوجهة المستهدفة.

ميثاق المشروع:

إن الغرض من ميثاق مشروع بابستين للنقل ونقل الطرود أن نوضح لعملائنا مستوى الخدمات التي يتوقعونها من شركة باستين للإلكترونيات مع طرح آرائهم في الخدمات المقدمة، وهذا هو ثمرة العاملين بالشركة ومساهماتهم على ما يحتوي عليه الميثاق ويعد قسم أساسي من مكونات الشركة وهو أيضا التزام لعملاء الشركة.

غرض المشروع:

تعمل باستين في منطقة تشهد انتشارًا واسعًا للهواتف الذكية، حيث يمكن للتكنولوجيا أن تؤدي دورًا أكبر في تطوير الاقتصاديات المحلية مقارنة بالمناطق الأكثر تقدمًا في العالم وتقدم حلولًا تقنية محلية لتحسين خدمات نقل الأفراد والطرود.

إن إنشاء تطبيق (بابستين) يمكن العملاء للحصول على خدمة التوصيل حسب الطلب بسعر أرخص من سيارة الأجرة ولا تمتلك بابستين للنقل سيارات، فهي ملك لأصحابها بفئاتها المختلفة (صغير، متوسط، كبير) من خلال ربط الركاب بموثوقية إلى الكابتن عبر تطبيق بابستين لخدمة العميل وتمكين المزيد من القدرات التقنية للعملاء.

الوصف العام للمشروع والحدود والتسليمات الرئيسية:

إن نموذج العمل الذي تستخدمه بابستين للنقل بسيط وسلس وهو عبارة عن تطبيق يقدم خدمة طلب التوصيل من خلال تطبيق بابستين على الهاتف الذكي. ويظهر التطبيق صورة للكابتن وتسجيل السيارة مع إمكانية تتبع السيارة وهي تقترب من العميل وذلك بعد إدخال تفاصيل الدفع مسبقًا وتخزينها في التطبيق. كما يتم قبول جميع بطاقات الائتمان وبالتالي لا توجد هناك مشكلة لدى الركاب في توفر العملة النقدية، كما يتم تشجيع العملاء على المشاركة من خلال تقييم الخدمة حول تجربة الكابتن والعميل.

أهداف المشروع القابلة للقياس ومعايير النجاح المرتبطة بها:

- إنجاز 30000 طلب توصيل شهريًا مع الزيادة بمقدار عشرين بالمائة سنويًا.
- توفير 100 كابتن في بداية المشروع مع إمكانية الزيادة حسب العرض والطلب.

المتطلبات العامة:

- توفير إدارة المشروع.

- توفير التطبيق.
- توفير المتعاقدين من الكباتن.
- توفير فرق عمليات لإدارة خدمة العملاء والترويج، وتعيين الكباتن، تحسين رضا العميل، والعلاقات المجتمعية.

الخطر الكلى للمشروع:

مخاطر المشروع في صحة وسلامة النظام وضعف الترويج للمشروع.

الجدول الزمني الموجز للمعالم:

يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
اكمال الهيكل											
	انشاء وتطوير التطبيق										
			تجهيز الموقع الرئيسي والفروع								
					الترويج و الدعاية و الاتصالات						
									التشغيل التجريبي		

المعلم	المدة المتوقعة للإنجاز
اكمال الهيكل الاداري للمشروع	شهر
انشاء وتطوير التطبيق	شهرين

شهرين	تجهيز الموقع الرئيسي والمواقع الفرعية لفرق العمليات
4 أشهر	الترويج والدعاية والاتصالات
3 اشهر	التشغيل التجريبي

الموارد المالية مسبقة الاعتماد:

تم رصد 300 ألف ريال سعودي للبدء في المشروع.

قائمة المعنيين الرئيسيين:

- الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- المواطن والمقيم.
- شركات التجارة الإلكترونية.

متطلبات الموافقة على المشروع:

اصدار التراخيص اللازمة من الجهات المعنية.
(البلدية – الدفاع المدني – وزارة النقل ,,,)

مدير المشروع المكلف:

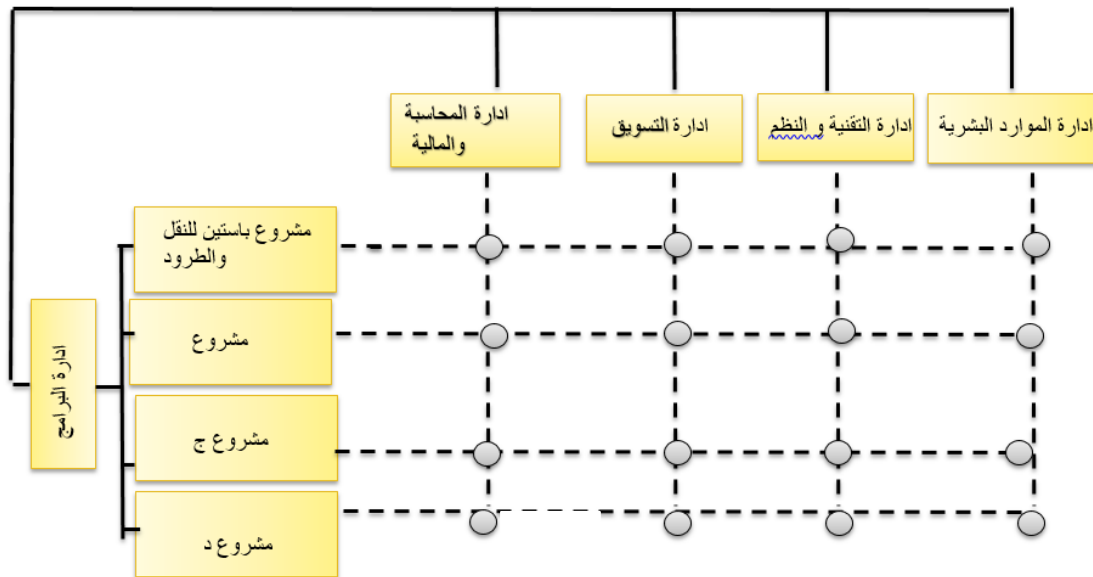
تعيين مدير المشروع من قبل مجلس الإدارة .

الحوكمة والهياكل والعمليات:

لم تعد الأشكال التنظيمية التقليدية المستخدمة في المنظمات الوظيفية ملائمة لاستخدامها في المشاريع في بيئة تتميز بالتعقيد والديناميكية العالية والتطور الهائل في الجوانب التكنولوجية والتغيرات المستمرة في رغبات العملاء، اختارت باستين للإلكترونيات ان يكون الهيكل التنظيمي لتنفيذ مشروع باستين للنقل والطرود لتنظيم المصفوفة لخدمات النقل وترجيح الايجابيات على السلبات.

اختارت باستين للإلكترونيات هذا الشكل كخليط من التنظيم الوظيفي والتنظيم المستقل. تم الاستفادة من بعض ميزات التنظيم الوظيفي والمستقل والتخلص من بعض العيوب فيهما و رجحت نموذج المصفوفة القوية.

يستخدم هذا الهيكل في المنظمات التي تعمل في مجالات التقنية المرتفعة. كما هو موضح في النموذج ادناه والذي يبين الهيكلية الإدارية العامة لشركة باستين للإلكترونيات و هي شركة تكنولوجية تعمل في عدة مجالات تكنولوجية كما سبق الذكر كالنظم و التجارة الالكترونية و غيرها.



مزايا تنظيم المصفوفة الذي اختارته باستين للإلكترونيات لمشروع بابستين

للنقل والطرود:

- يكون المشروع هو نقطة التركيز بسبب وجود مدير متفرغ لإدارة المشروع كما أن الأفراد الذين يتم اختيارهم من الوظائف التكنولوجية والتسويقية والإدارية يعملون تحت مسؤوليته المباشرة لتحقيق الأهداف بكفاءة عالية.
- إتاحة استخدام مخزون الخبرات والكفاءات الموجود على مستوى الأقسام الوظيفية لمدير المشروع.
- بما أن العاملين في المشروع يتم انتدابهم من وظائفهم فإنهم أقل إحساساً بالقلق على مستقبلهم ويساهم في تحقيق وحدة الهدف وتقليل الصراعات .

سلبيات تنظيم المصفوفة الذي اختارته باستين للإلكترونيات لمشروع بابستين

للنقل والطرود:

- وجود مشكلة توازن القوى بين مدير المشروع والمدير الوظيفي حيث تكون القوة والسلطة أكبر بيد مدير المشروع .
- تأثير عملية تحريك الموارد من مشروع لآخر بعض الصراعات السياسية الداخلية في المنظمة لأن كل مدير يريد الاستحواذ على الموارد لتحقيق أهداف خاصه بمشروعة.
- قد يؤدي هذا النوع من التنظيم إلى وجود مشكلة في مبدأ وحدة القيادة بسبب تشتت العاملين بين أوامر كلا من المدير الوظيفي ومدير المشروع.

الأسس العملية والعلمية التي تم اعتمادها في تطوير الهيكل:

الأسس العلمية:

- التنظيم الوظيفي: عن طريق التنظيم الوظيفي يتم تصميم الهيكل الإداري لشركة باستين على أساس وظائف مختلفة في التنظيم منها: الوظيفة المالية والمحاسبة والإنتاج والمبيعات والمشتريات بالإضافة للبحث والتطوير.
- التنظيم حسب المنتج: وهي حالة متخصصة بإنتاج أنواع مختلفة من منتجات الشركة تعمل على نطاق واسع ومن الممكن تصميم الهيكل الإداري حسب طبيعة المنتج التي تنتجها الشركة هنا ويمكن الاستفادة من الخبرات المتخصصة في كل منتج.
- التنظيم المصفوفي: في حالة كون الشركة مسئولة عن تنفيذ عدة مشاريع في نفس الوقت، ومن خلالها تستطيع الشركة الاستفادة من الأسلوبين السابقين في تنظيم الأعمال.

الأسس العملية للمشروع:

من الأسس العملية:

1- التخطيط وهو عملية تفكير منظم يسبق عملية التنفيذ من خلال قراءة الماضي ودراسة الحاضر.

فالهيكلة التنظيمية هو الذي يشكل الأسس العملية والتي من خلالها يتم ترجمة التنظيم الإداري ومن أهم خطواته:

- تحديد هدف المشروع.

- تحديد أنشطة الشركة الضرورية لتحقيق الأهداف والسياسات.
 - تجميع الأنشطة العملية المتشابهة.
 - تجميع الوحدات الوظيفية المتشابهة.
 - تفويض كل رئيس مجموعة، السلطة الضرورية لأداء الأنشطة.
 - إعداد الوصف والتوصيف الوظيفي.
- 2- التوجيه: ويعني التوجيه " هو اصدار التعليمات والتوجيهات من القيادة والرؤساء إلى العاملين لبدء العمل وانجازه.
- 3- الهيكل التنظيمي والتنظيم: التنظيم هو الوظيفة الثانية من وظائف الإدارة وهو من أهم موضوعات الإدارة العليا بالشركة، ولها أيضا وظائف وأنشطة للمنظمة كالوظائف الإدارية والمالية وإدارة التسويق.

تحديد نموذج مكتب المشاريع الأنسب لإدارة المشروع مع تحديد السبب:

تنقسم أنواع مكاتب المشاريع إلى ثلاثة أقسام: الداعم، المسيطرة، الموجه.

المكتب الأنسب لمشروع بابستين للنقل ونقل الطرود هو المكتب الداعم: لان هذا النوع يقدم عدة عوامل في آن واحد مثل الاستشارات عند الطلب وتقديم النماذج والمعلومات والدعم الفني والتدريب، والسبب لاختياره هو من الأنواع الناجحة التي تتميز بنجاح معظم المشاريع وليس مكلف في التنفيذ يحتاج فقط إلى مركز معلومات، كما يتميز بمستوى سيطرة منخفض وتحكم على المشاريع، ووجود معايير يتم تنفيذها في كافة المشاريع.

الامتثال والمعايير واللوائح:

يسعى مدير مشروع بابستين للنقل ونقل الطرود للامتثال وللمطابقة مع المعايير واللوائح في المملكة.

لذا كان واجبا علي مدير المشروع تفسير وموازنة القيود في المملكة وشركة باستين للإلكترونيات خاصة في الاتي: -

1. التحقق والتأكد من أن المشروع يتوافق مع جميع التشريعات ذات الصلة.
2. التأكيد من أن المشروع يتوافق مع جميع لوائح الصحة والسلامة والأمن والبيئة ذات الصلة (HSSE).
3. التحقق من أن المشروع يتوافق مع جميع قواعد السلوك واللوائح المهنية ذات الصلة.
4. التحقق والتأكد من أن المشروع يتوافق مع مبادئ وأهداف الاستدامة ذات الصلة.
5. تقييم واستخدام وتطوير المعايير والأدوات المهنية للمشروع.
6. تقييم وتقدير وتحسين كفاءة إدارة المشروع التنظيمي.
7. التحديد والتأكد على مطابقة تقنيات باستين للنقل مع شروط الاستخدام العامة المطبقة في المملكة.
8. التأكد من ان خطة العلاقات التعاقدية مطابقة مع نظم المملكة.

نموذج التحقق لبدء وتخطيط المشروع:

نموذج التحقق لبدء وتخطيط المشروع عبارة عن وثيقة حية وعملية يتم سرد إجابات المشاكل التشغيلية فيها. يحتوي نموذج التحقق لبدء وتخطيط مشروع باستين للنقل ونقل الطرود على الاتي: -

- نطاق المشروع، الهدف.
- الموارد - المهارات والتكلفة والمدة.
- أصحاب المصلحة.
- فريق المشروع.

- خطة الاتصال - النوع، المتوسط ، التردد.
- ميزانية المشروع.
- الأدوات والأطر - منهجية المشروع الى أدوات الاتصال والتعاون وإدارة المشاريع والتراخيص وما إلى ذلك.
- المخاطر - التحديد، وخطة التخفيف، والتمويل.
- معايير النجاح من التسليمات والجدول الزمني والقبول.
- التقارير والمقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية.

نموذج التحقق لتنفيذ المشروع:

نموذج التحقق لتنفيذ المشروع عبارة عن وثيقة حية وعملية يتم سرد إجابات المشاكل التشغيلية فيها.

يحتوي نموذج التحقق لتنفيذ مشروع باستين للنقل ونقل الطرود على الآتي: -

هل الموارد والميزانية متاحة لإكمال الأنشطة؟

هل تم تنفيذ الأنشطة على النحو المحدد والمجدول في خطة عمل المشروع؟

هل تم تنفيذ أنشطة ضمان الجودة والرقابة كما هو مخطط لها؟

هل تم اختبار ومراجعة المخرجات؟

هل تم رصد ومراجعة عمليات التعهيد والنواتج؟

هل تم توثيق نتائج الاختبارات والمشكلات والإجراءات التصحيحية؟

هل تم تخفيف جميع المخاطر الكبرى؟

هل تم أخذ قضايا الأمان وحماية البيانات في الاعتبار؟

هل تم تنفيذ جميع التغييرات المعتمدة؟

هل تتماشى المخرجات مع احتياجات وتوقعات المشروع؟

هل جميع التسليمات (بما في ذلك المخرجات الداعمة مثل الوثائق) جاهزة للموافقة عليها من قبل مالك المشروع؟

هل تم تنفيذ الأنشطة الانتقالية كما هو مخطط لها؟

هل تم إجراء التدريب المطلوب؟

هل تم إطلاع أصحاب المصلحة المعنيين على تسليم مخرجات المشروع؟

هل تم التقاط مؤشرات ومقاييس أداء المشروع وتقييمها؟

هل تم تنفيذ أنشطة تنفيذ الأعمال كما هو مخطط لها؟

هل تم تنفيذ جميع بنود الاتصال (اجتماعات، تقارير، ...) كما هو مخطط لها؟

هل مراجعات المخرجات والموافقات موثقة ويتم تنفيذها من قبل الشخص المناسب (مالك المشروع، خبير المجال، ...)؟

هل المخرجات تعمل بكامل طاقتها؟

هل هناك نقل رسمي للمسؤوليات إلى مالك المشروع وفرق العمليات؟

هل تم تقديم قائمة إجراءات الصيانة / التشغيل المخطط لها إلى مقدم الطلب / فريق العمليات؟

هل تم الإعلان عن نقل المسؤولية لجميع أصحاب المصلحة؟

هل أنشطة التشغيل / الصيانة جاهزة للبدء؟

هل المشروع جاهز للمضي قدما في المرحلة الختامية؟

نموذج التحقق لإغلاق المشروع :

نموذج التحقق لإغلاق المشروع عبارة عن وثيقة حية وعملية يتم سرد إجابات المشاكل التشغيلية فيها.

يحتوي نموذج التحقق لإغلاق مشروع باستيل للنقل ونقل الطرود على الآتي: -

هل تم عقد اجتماع مراجعة نهاية المشروع؟

هل تم تقييم مؤشرات ومقاييس أداء المشروع النهائية ومقارنتها بخطوط الأساس للمشروع؟

هل يتم تقييم فوائد المشروع والأهداف غير المحققة وتوقع الفوائد المتبقية؟

هل يتم تعيين إجراءات المتابعة للأشخاص ويتم إجراء نقل رسمي للملكية؟

هل تم تنفيذ جميع أنشطة التسليم في وضع العمليات؟

هل أنشطة الدعم والصيانة تعمل كما هو مخطط لها؟

هل قدم جميع أصحاب المصلحة المعنيين ملاحظات حول التجربة الكلية للمشروع؟

هل تم الحصول على الدروس المستفادة وتوصيات ما بعد المشروع؟

هل تم توثيق تقرير نهاية المشروع وتسليمه إلى أصحاب المصلحة المعنيين؟

هل عناصر المشروع والوثائق الداعمة الأخرى منظمة وأرشفة في مستودع مركزي؟

هل تتبع أرشفة المشروع السياسة الداخلية للمفوضية الأوروبية لإدارة السجلات

والمحفوظات؟

هل اكتملت جميع إجراءات إدارة التكوين؟

هل اكتملت جميع إجراءات إدارة الأمن، على سبيل المثال؟ نسخ من بيانات المشروع

وتقييد وصول أعضاء المشروع إلى الأنظمة والبيانات؟

هل تم قبول المشروع رسميًا من قبل اللجنة التوجيهية للمشروع او مالك المشروع؟

هل تم تقييم أداء أعضاء فريق المشروع؟

هل تم إطلاق فريق المشروع رسميًا؟

هل المشروع جاهز للإغلاق؟

السلطة والاهتمام:

تطوير سجل المعنيين وتشكيل المجموعات لهم:

المعنيين بالمشروع هم:

الراعي شركة باستين للإلكترونيات ممثل في مشروع بابستين للنقل ونقل الطرود

- فريق إدارة المشروع.

- مدير البرامج.

- باقي أعضاء فريق العمل.

وتطويرهم يتم عن طريق برامج يتم اختيارها وفقاً لأسس مدروسة يتم بناءها على خبرات تنفيذيين ومدراء في مجال النقل ونقل الطرود بطريقة الكترونية حديثة متوافقة مع المعايير الدولية. ومن ثم يتم عقد دورات ورش العمل بأسلوب التنفيذ على قرار البرامج التي تم اختيارها ويتم ذلك وفقاً لخطط استراتيجية مدروسة يتم تنفيذها عن طريق التدريب.

تطوير شبكة (القوة والاهتمام) وشبكة (التأثير والقوة):

ان شبكة القوة الاهتمام بشركة باستين تستخدم حسب قوة ونفوذ أصحاب المصلحة مما يؤثر على نجاح او فشل المشروع فالقوة تعني امكانية أصحاب المشروع على تنفيذ المشروع نتيجة قدرة المشروع أو قوته، فالتطوير في ذلك يتم عن طريق دورات تدريبية أثناء الخدمة ومعرفة تأثيرها على العمل بالمشروع، والقوة الاهتمام بالشركة تعني الأولوية المعطاة لتحقيق احتياجات واهتمامات أصحاب المصلحة بشركة باستين، ومدى تأثير تلك القوة على تطوير الشبكة بشركة باستين.

استخدام النماذج الشبكة مع سجل أصحاب المصلحة:

يتم الاستخدام مع سجل أصحاب المصلحة عن طريق التالي:

- أساسيات في مخطط الشبكة: ويتم ذلك عن طريق التحليل الشبكي مع أهمية استخدام مخططات الشبكة في إدارة بابستين لنقل الطرود.

- تمثيل شبكات الأعمال: ويتم ذلك عن طريق استخدام المخطط السهمي عن طريق

تمثل النشاط في الشبكة وكذلك عن طريق المخطط التصديري وهي تستخدم لخانة

تمثل النشاط وهي أكثر شيوعا واستخداما من طريقة المخطط السهمي لشركة باستين.

- استخدام النشاطات السلمية المتكررة للشبكة: يزود الشركة بأساليب مختصرة للإدارة وهي تحتوي على نشاطات مشابهة ومتكررة من خلال المخطط السلمي المتكرر.
- استخدام التحليل الشبكي كأساس لإعادة التخطيط: تستخدم هذه الطريقة لأصحاب المصلحة في التحليل الشبكي للشركة كنظام متكامل لإدارة الشركة والسيطرة عليها من البداية للنهاية.
- تقدير الوقت والتكلفة المصاحبة للنشاطات المختلفة: هي طريقة لتقدير الأوقات والتكلفة اللازمة لتنفيذ النشاطات المختلفة بالشركة.
- الوقت المتوقع: استخدامه يبين كيفية حساب القيم المرور الأمامي والخلفي أهمية استخدام هذه الطريقة في الاستفادة من الوقت الفائض وأهميته للمشروع.
- الإسراع بالمشروع: يستفاد منه في العلاقة بين التكلفة والوقت.
- المشاكل المصاحبة لاستخدام الشبكة: هناك بعض المشاكل التي تصاحب استخدام الشبكة كأداة لإدارة المشروع حيث أنها تقلل من هذه المشاكل وتكتمل باستخدام مخططات الشبكة بهدف تنفيذ المشروع ضمن الوقت والتكلفة.

تعريف لثقافة باستين للإلكترونيات:

مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين أفراد شركة باستين والتي قد تكون غير مكتوبة يتم الشعور بها ويشارك بها كل فرد بالشركة في تكوينها ويتم تحليلها للأفراد الجدد في الشركة.

تقديم مقترحات لقيم المنظمات يمكن للمنظمة تبنيها من خلال المشروع:

- ضرورة تحديد نقاط الاختلاف التي تتعارض بين القيم التنظيمية والشخصية والعمل على وضع تخطيط واستراتيجيات تكلف إزالة هذا الاختلاف والتعارض أو الحد من آثاره في سلوك القادة الإداريين.
- التشجيع والتجديد والابتكار في أساليب العمل وإزالة كل العوائق التي تدمر الأفكار الإبداعية كالخوف من فشل تلك الأفكار، وما يترتب على ذلك من مخاطر وهذا يزيد من مستوى الثقافة التنظيمية.
- الاستعانة بخبراء لمواكبة التطورات العالمية وسد النقص الذي يفقده الموظفون في أداء عملهم.

سلوكيات شخصية يمكن ان تؤثر على المشروع:

- 1- عدم إدارة الوقت بفاعلية: دائما يؤدي الفشل في إدارة الوقت إلى معوقات ومشاكل عديدة في العمل منها فقدان المصداقية بين العاملين واحترام المهنية، وتجاوز الوقت النهائي لتأدية المهام، الوصول متأخر إلى العمل مما يؤثر على المشروع.
- 2- انعدام روح المسؤولية: من أهم صفات الموظف الناجح التحلي بالمسؤولية؛ إذ يتعين عليه تحمل مسؤولية الأخطاء التي ارتكبها والاعتراف بها، فعدم التحلي بروح المسؤولية في العمل تؤدي بالموظف إلى الوقوع في مشاكل كثيرة، عدم كسب ثقة الآخرين، وعدم احترامهم، وضعف شخصية أو صورة الموظف امام زملائه.
- 3- التغيب عن العمل: ان التغيب عن العمل بالمشروع يضر به إلى حد كبير ويؤدي إلى تراجع الإنتاجية، ويؤدي إلى فصل الموظف أو عدم الاعتماد عليه.

دراسة تلك السلوكيات وتحديد أسبابها وكيفية التخلص منها:

أولاً: عدم إدارة الوقت بفاعلية:

إدارة الوقت هي عملية تخطيط وتحليل وتنظيم مستمرة لكل النشاطات بالمنظمة التي يقوم بها الموظف من خلال فترة زمنية محددة الهدف منها تحقيق فعالية للاستفادة من الوقت المتاح والوصول إلى الهدف المنشود.

من أسباب إدارة الوقت:

- أسباب اجتماعية تشتمل على: الحديث عن الآخرين، التقاليد الاجتماعية النزاع الأسري، يمكن التخلص منها: بالانضباط في العمل وعدم ادخال الأشياء الشخصية في العمل وتركها الى الانتهاء من العمل.
- أسباب صحية نفسية: تحتوي على الشعور بالملل، الحالة الصحية، يمكن التخلص منها بتغيير الروتين في العمل، العلاج عن طريق مستشفى نفسي.
- أسباب تتعلق بالعمل: الزيارات المخططة، الهواتف، سوء وسائل الاتصال، تعدد الصراعات بين الزملاء، التخلص منها يتم عن طريق ترك الزيارات أثناء العمل من الأصدقاء تأجيل الاتصالات الشخصية والاهتمام بقنوات التواصل الرسمي، التحلي بالروح المعنوية العالية وعدم التداخل مع الزملاء في شؤونهم الخاصة هذا يؤدي إلى تأخر العمل وعدم الإنتاجية.
- أسباب عدم روح المسؤولية:

○ ضعف الوازع الديني، فالقلب الممتلئ بالإيمان يعلم بأنه يجب عليه القيام بالمسؤوليات المفروضة عليه؛ وذلك لأنه يعلم أنه مراقب من قبل الله عز وجل.

○ قلة الهمة، وذلك من خلال الكسل، وعدم الرغبة في وجود مسؤوليات بالرغم من سهولتها.

○ التربية، وذلك من خلال تربية الطفل على الاعتماد على الوالدين في كل شيء.

○ الاتكالية، وذلك من خلال قيام الشخص بإلقاء اللوم على الآخرين، وتهربته من مسؤولياته، أو الاعتماد على الآخرين في إنجاز المهام المطلوبة منه.

- أسباب التغيب عن العمل:

○ عدم التوافق في مكان العمل: فكثير من الموظفين لا يتوافق معهم مكان العمل نسبة لنقلهم من منطقة إلى منطقة أو من منطقة ريفية إلى منطقة حضرية.

○ ظروف العمل غير الصحية: ظروف العمل أو بيئة العمل تكون غير جيدة مما يتسبب في غياب الموظفين عن العمل لتأثيرهم بدرجة الحرارة أو الرطوبة والضوضاء والغبار ... الخ.

إجراء تقييم مهني ذاتي باستخدام نموذج SWOT:

نموذج SWOT والتقييم المهني الذاتي:

نقاط القوة	نقاط الضعف
- ما هي القدرات الشخصية التي تتميز بها عن باقي الموظفين. - هل لديك شهادات تجعلك من المميزين في العمل. - هل لديك خبرة كافية في العمل.	- هل تمتلك مهارات وقدرات أساسية عن طريقها تكون ناجحاً في المستقبل. - ما هي العادات السيئة التي تشغلك: - هل تحضر إلى العمل متأخر - ما مدى فقدانك لمهارات التواصل.

- ما هي المشاريع الناجحة في حياتك العملية.	
التحديات	الفرص
- هل لديك أي تغيرات أو تطور يمكن من خلالها تجربتها على شخصيتك أو عملك. - هل هناك منصب جديد في الشركة يناسب مهارتك تم الإعلان عنه.	- هل هناك موظف يقوم بالعمل أفضل منك. - هل تتصارع مع نفس الموظف من أجل منصب ما. - هل صفاتك الشخصية تضر تقدمك في المهنة وتطورك.

سلوكيات تتعارض مع النزاهة الأخلاقية:

- عدم احترام العملاء: ان عدم احترام الموظفين للعملاء يؤثر على الشركة مادية ومعنوية.
- فقدان الأمانة: فقدان الأمانة في العمل من الموظفين يؤثر على الشركة ويؤدي إلى عدم الثقة من الإدارة كما تؤدي إلى فصل الموظف.
- عدم النزاهة في العمل: تعد فساداً من الموظفين في كل ما يتعلق بالتعاملات في مهنته.

تحليل الأثر المالي والاجتماعي والفني أن وجد لهذه السلوكيات على أعمال

المشروع والعلاقات:

هذه السلوكيات مجتمعة لها تأثيرها الاجتماعي على المشروع وسمعة المشروع من فقدان للعملاء وعدم التحلي بالأمانة في العمل والفساد في اخلاقيات الموظف، اما تأثيرها المالي فهي جميعها تؤثر على المشروع مالياً وذلك من خلال فقدان العملاء وعدم الأمانة، والفساد.

إعداد سجل المعنيين بالمشروع وأصحاب المصلحة:

المنظمات الحكومية، الشركات الخاصة، المواطنون.	عملاء المشروع
العملاء، المستهلكون، العملاء المحتملون.	مجموعة مستخدمي المنتج
الإدارة العليا، أعضاء الفريق ، مدير الموارد.	مختبرو المشروع
الملاك، الرعاة، الممولون، الشركاء، المستثمرون.	المساهمون
مقدمون الخدمات.	الموردون
مدير المشروع، المتعاقدون، المرشحون للوظائف، سوق الوظائف، المحترفون الخارجيون وأعضاء الفريق.	الموظفون
رئيس المشروع، الإدارة، مدراء الأقسام، مدير المشتريات، المدير التنفيذي، اقسام الجودة، مدير الموارد.	أعضاء الادارة

الجهات الرسمية	مانحو التراخيص, الجهات الرقابية, وكالات تطبيق القانون, النقابات المهنية, أصحاب القرار, ممثلو المنظمات .
الوسطاء	الخدمات اللوجستية, الوكلاء.

تعريف التواصل الشخصي والتواصل الفعال:

التواصل الشخصي: هو تواصل يحدث داخل الشخص ويستخدم هذا النوع من الاتصال لأغراض مختلفة مثل تحليل الموظفين وتوضيح المفاهيم وكذلك التأمل في الظواهر وتتحكم فيه أربع عناصر، التحدث الذاتي، مفهوم الذات أو فكرة الشخص عن نفسه؛ الإدراك الذاتي، التوقعات.

التواصل الفعال: هو عملية تتم بين اشخاص عند تبادل رسائل منطوقة أو مكتوبة ينتج عنه حدوث عملية مشاركة الأفكار نتيجة لتبادلها مع مختلف الأطراف.

تعريف أشكال ونماذج وقنوات التواصل الشخصي:

الحوار: هو عبارة من مرسل لشخص واحد ومستقبل واحد وتضم عملية الاتصال مشاركين اثنين يقومون بأرسال واستقبال المعلومات ويعمل كل أحد منهم بدروه الخاص. عملية اتصال: هي عبارة عن مجموعة صغيرة بين أطرافها قاسم مشترك؛ أو موضوع واحد يتحور حوله الحديث كورشة يشارك فيها 6 أفراد يتعلق موضوعها بحدث محدد. الخطاب العام: هو عملية تضم مرسل واحد؛ وجمهور متنوع وعشوائي مثال لذلك محاضرات الدكتور بالجامعة مام الطلاب.

بناء مصفوفة الاتصال:



سيناريوات لنماذج خاطئة من التواصل:

1- عدم التحلي بالصبر:

يصدر منه الحصول على نتائج فاشلة او خاطئة مثلا: عندما تريد انت تشتري منتج عالي الثمن عليك ان تتحلى بالصبر وعدم توقع الحصول على المبلغ مباشرة، في اليوم التالي تواصل مع العميل وتحرص على كسب ثقته ولكن بخلاف ذلك سوف تفقد العميل.

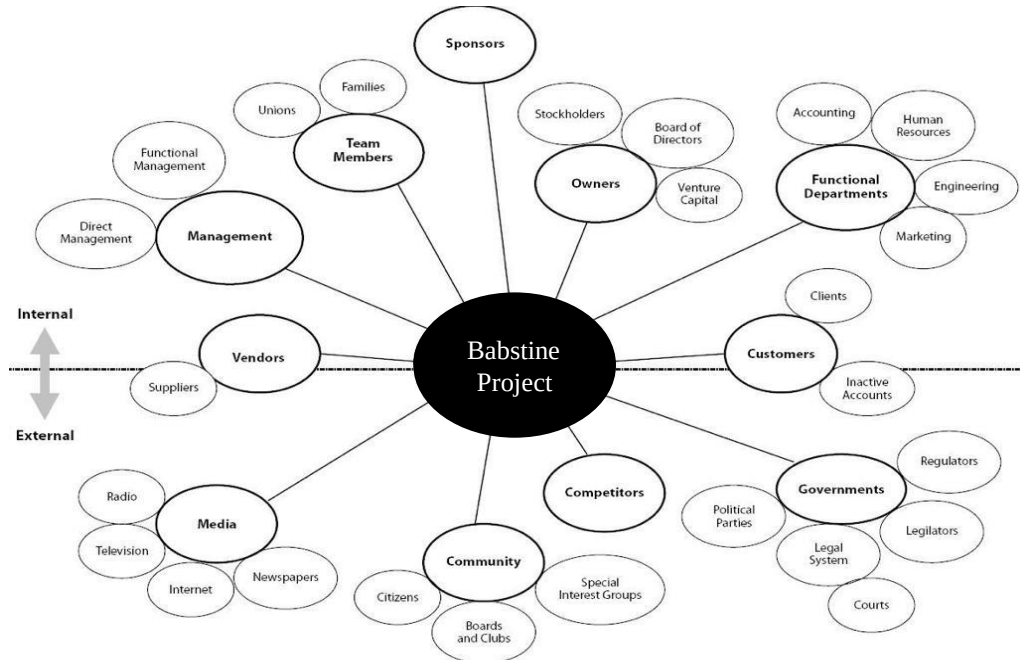
2- وضع توقعات عالية:

في حالة التواصل مع المدراء والمسؤولين أصحاب المناصب العالية، قد تطلب مخرجات اعلى من التوقعات خلال عملية التواصل و سيزيد الوضع سوءا.

3-التواصل مع أي كان:

التواصل مع أي شخص كان وتقديم بطاقة أعمالك لهم يعد أسلوب خاطئ في عملية التواصل، فاختيار عدد قليل من الأشخاص هو أفضل لإقامة علاقات جيدة يكون لها نفعها على المدى الطويل.

تطوير وإعداد مصفوفة تحليل الارتباط بالمعنيين:



نموذج القيادة المفضلة لقيادة المشروع:

إن قيادة المشروع يجب ان تتضمن استخدام المعرفة والتقنيات الحديثة والمهارات الإدارية والتقنية لتنفيذ المشاريع بشكل فعال وكفاءة عالية تتماشى مع أهداف المشروع، فالقيادة المتميزة يعتمد عليها في نجاح المشاريع بشكل كبير وتفاعلها مع فريق العمل بالمشروع وأداء مهامه، كما يجب على قائد المشروع ان يكون ذو قدرات ومهارات لإدارة فريق العمل.

نموذج القيادة المفضلة للمشروع:



أسباب التفضيل للنموذج :

تتمحور أسباب التفضيل في نموذج القيادة التنفيذية والنتائج وهذا يعني أن القيادة أدت جميع مهامها وتنفيذ جميع عمليات التخطيط وتنفيذها مما أدى للخروج بنتائج.

مقترحات طرق التحفيز التي تتناسب مع طبيعة المشروع:

- تبني نظام إداري يحتوي على ربط الحوافز بالخطط الاستراتيجية للمشروع ليحقق تفعيل مبدأ التوافق الاستراتيجي وتحقيق مبدأ الإدارة بالأهداف.
- تحسين وتطوير نظام الحوافز بالشركة من الناحية المادية والمعنوية ويراعي في ذلك كفايات وقدرات العاملين المهنية والتطويرية والابتكارية.
- تفعيل المكافآت والحوافز المادية وذلك لأنها تثير الحماس والنشاط للموظفين مع ضرورة ربطها بنظام الأداء لدى الشركة
- عدم التقليل من شأن العاملين بالمشروع مهما كانت بساطة العمل، وعدم الاستخفاف بأعمالهم امر يعد في غاية الأهمية ويعزز من ثقتهم بأنفسهم وبأعمالهم المنجزة.
- تفعيل دور التواصل بين العاملين بالمشروع وإطلاعهم بما هو جديد ومشاركتهم التخطيط الاستراتيجي للمشروع هذا يعد من طرق تحفيز العاملين وتعزيز التعاون فيما بينهم وبين المرؤوسين أو صاحب المشروع.

العمل الجماعي:

تصميم نموذج RACI لعدد إجراءات إدارية بالمشروع:

الخطوة	المهام	الدور 1	الدور 2	الدور 3	الدور 4	الدور 5	الدور 6
1	المهمة 1	C	C, 1				R. A
2	المهمة 2	A		C, 1			
3	المهمة 3			A	R		
4	المهمة 4	R	C				

الصراع والأزمات:

الصراع:

هو التنافس والتعارض التي تعني وجود حالة توتر من نوع معين تسود في بيئة العمل، سواء على مستوى الفرد أو الجماعة أو المجتمع عامة بما فيه منظماته الإدارية

الأزمات:

هي حالة من الاضطرابات والإدراك أو الشدة وهي نقطة تحول قد تكون إلى الأفضل أو إلى الأسوأ وهي تحمل إمكانية الفرصة والخطر في وقت واحد، وهي نتيجة الظروف ووضعها الذي توجد فيه سواء كانت على درجة الفرد أو المجتمع أو المؤسسة.

سناريوهات متوقعة لأحداث الصراع بالمشروع:

- غموض الدور وسوء توزيع العمل بين الأفراد.
- غموض في المسؤوليات والصلاحيات في اتخاذ القرار وعدم وضوح الأدوار بين الموظفين.
- عدم الالتزام بالشروط التعاقدية أو بشروط محددة في أداء المهام.

تحديد الاستراتيجيات المثلى للتعامل مع كل صراع وتحديد سبب الأفضلية:

- استراتيجية استخدام القوة: وذلك يعني اصدار أوامر لإنهاء الصراع.
 - استراتيجية التلطيف: وهو قيام إدارة المشروع بدعم الأطراف المتصارعة وموازرتهم واستخدام العاطفة المؤثرة من التعايش مع بعضهم البعض.
 - استراتيجية التجنب: وهي تحويل الاهتمام من الصراع إلى غيره من المجالات أو اهماله أو استخدام الحواجز بين الأطراف المتصارعة.
- أفضل هذه الاستراتيجيات استراتيجية التلطيف: وذلك لموازنتها بين العاطفة والتعايش من الأطراف المتصارعة وهي استراتيجية تسهم في التقارب بين الموظفين في العمل كذلك في استراتيجية مؤثرة في التعايش بين الموظفين.

عرض تحليل الأسباب الجذرية (Root Cause Analysis) :

تحليل أسباب الجذرية:

- التقييد الشديد في بيئة العمل: وهذا ينتج من مداخلات من أفراد وأقسام ومنظمات عديدة ومختلفة عن بعضها البعض للوصول إلى أهداف المشروع.
- عدم التأكد من حدوث شيء في المستقبل، وهذا يجعل الأفراد يحملون أفكاراً مختلفة حول إمكانية الوصول لأهداف المشروع.
- أصحاب المصالح، يحملون معتقدات وقناعات ومشاعر مختلفة وأهدافهم ومصالحهم متعارضة مع أهداف المشروع.

توزيع الموارد البشرية على المهام:

مهام مدير المشروع:

- تحقيق الأهداف التي من أجلها اختيار المشروع ومن خلالها يمكن إدارة العاملين وكذلك تخطيط وتقييم أنشطة المشروع.
- الحفاظ على العاملين وذلك من خلال تعيين عاملين أكفاء واختيارهم وتوجيههم وتدريبهم..
- ضمان بيئة عمل آمنة وقانونية.
- تطوير فرص للنمو الشخصي.
- تطور وينسق ويفرض الأنظمة والسياسات والإجراءات ومعايير الإنتاجية.
- يحدد الأهداف الاستراتيجية من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالأعمال: المالية- الخدمية-العمليات الداخلية والخارجية .
- يحدد الأهداف، ويحدد ويقيم الاتجاهات والخيارات، ويختار مسار العمل، ويقيم النتائج.
- يحقق الأهداف المالية من خلال التنبؤ بالمتطلبات، وإعداد الميزانية للمشروع، وجدولة النفقات، وتحليل الفروق، وبدء الإجراءات التصحيحية.

مهام فريق العمل:

- المساهمة في أهداف المشروع العامة.
- استكمال المخرجات الفردية.
- توفير الخبرة.
- العمل مع المستخدمين لتأسيس وتلبية احتياجات العمل.
- توثيق العملية.

تحليل أثر إجراء عملية Crashing وعملية Fast-tracking

على الجدول وتمثل الجدول بعد تنفيذها:

نموذج للجدول الزمني بعد عملية التحطيم والتتبع السريع:

تحليل أثر إجراء عملية Crashing

هي تقنية تستخدم لتقليص المدة الكاملة للجدول الزمني للمشروع أو تقليص مدته ويكون ذلك من خلال عمليات أنشطة المشروع، وهذا بدوره يتطلب إدارة موارد إضافية على أن تكون بأقل تكلفة ممكنة وكذلك تقليل متطلبات ونطاق المشروع.

ويحدث ذلك بعد إجراء تحليل دقيق وشامل لكافة البدائل الممكنة للتقليل من زمن المشروع على أساس مراجعة المسار ومعرفة الأنشطة التي يمكن اكمالها في وقت اقل من خلال إضافة موارد إضافية بأقل سعر ممكن.

عملية Fast-tracking على الجدول:

إن علمية التتبع السريع للجدول الزمني ببساطة تعمل على ادخال مرحلة خاصة بالمشروع ويكون ذلك قبل ان ننهي الجدول وان لم يحدث ذلك فعلينا إعادة الجدول مرة أخرى مما يؤدي إلى زيادة التكلفة وانخفاض الدقة. تمثل الجدول بعد تنفيذ الإجراءين:

Week #	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Normal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Fast Tracking	1	1	1	1	© BOUNDARY							
			1	1	1	1						
						1	1	1	1			
Crashing	2	2	2	2	2	2	3	3				

تطوير قواعد عامة لعملية التفاوض

- القاعدة الأولى: لا تقبل العرض من أول وهلة.
- القاعدة الثانية: لا تتسبب في خسارة من أجل ان تربح.
- القاعدة الثالثة: كن غامضاً ومرناً.
- القاعدة الرابعة: غير دائماً من طريقة اسلوبك.
- القاعدة الخامسة: عليك بدراسة ثقافة الطرف الآخر.
- القاعدة السادسة: عليك بترك نقاط الخلاف إلى نهاية التفاوض.
- القاعدة السابعة: عليك أن تذكر كلمة (انا) اثناء التفاوض.

خطة التفاوض:

الخطوة الأولى للتفاوض:

المدخلات:

- ميثاق المشروع
- المخرجات من العمليات الأخرى.
- العوامل المحيطة بالمشروع.
- المصادر العملية التنظيمية.

الأدوات والأساليب:

- استشارة الخبير.
- أساليب تيسير الأعمال.

المخرجات:

- تنفيذ خطة إدارة المشروع.

الخطوة الثانية لإدارة المشروع:

إدارة المشروع - وضع ميثاق للمشروع - توجيه إدارة أعمال المشروع.
متابعة العمل في المشروع والتحكم فيه - إجراء التحكم المتكامل في التغيير - إغلاق المشروع أو المرحلة.