



## مصفوفة

## الخدمات الإستشارية

في مكتب ريادة للدراسات و الإستشارات سعينا إلى بناء مصفوفة ( تلبي إحتياج العميل ) لبناء مشروع مؤسسي ناجح أسسناها مصفوفة الخدمات الإستشارية ( ٦ \ ٦ ) مقسمة إلى ٦ خدمات و كل خدمة لها ٦ مخرجات أساسية ، لإيماننا الراسخ النابع عن تجربة عملية أن الخطوات العلمية الصحيحة المبنية على دراسة المتغيرات اليومية التي يعيشها المشروع ستؤدي إلى بناء متين يؤثر ايجابا على المؤشرات الرئيسية للمشروع ، و في الصفحات التالية سنتطرق لكل خدمة بالتفصيل .

  
البناء الاستراتيجي

  
التنظيم الإداري

  
تطوير الأداء

  
الضبط العالي

  
تحسين الخدمة

  
تعميق العلاقات





## البناء الاستراتيجي Strategic construction

### البناء الاستراتيجي

يعتبر البناء الاستراتيجي من أهم العمليات التي تعمل على نجاح المنظمات والمنشآت والاعمال الاستثمارية ودوام الاستمرارية لها ، لأنها تعمل على رسم الخطوط العريضة لما ستؤول اليه في السنوات القادمة و بما أن هذه العملية تحتاج الى بحث عن اهم عوامل النجاح في الوضع الحالي و المستقبلي و تحويلها الى خطوات ملموسة يتم تبنيتها والعمل على تنفيذها تسعى بعض المنظمات إلى بناء الفكر الاستراتيجي لها ، كما تعمل جاهدة على تأسيس الخطط الإستراتيجية كي تحقق الاستمرارية و تصل الى مرحلة الاستقرار.



### التنظيم الإداري

لأجل ذلك عملنا في ريادة للدراسات والاستشارات على تصميم منهجية عملية استقيناها من خبراتنا المتراكمة في إدارة مجموعة من المشاريع في مجالات مختلفة لتصبح بمثابة خارطة طريق تؤثر ايجابا في رسم البناء الاستراتيجي لتتلاءم مع الأهداف والطموحات التي بنيت من أجلها هذه المشاريع، وتتلخص الأهداف التي صغناها لتحقيق البناء الاستراتيجي في التالي :



### تطوير الأداء



### الضبط العالي

#### اهداف الخدمة :

- تحليل عناصر الأداء المؤسسي و التعرف على الفجوات وسبل علاجها.
- إيجاد الفرص و الإمكانيات الداخلية التي يمكن الاستفادة منها وتوظيفها .
- كشف الجوانب التي قد تؤثر سلبا على الأداء المستقبلي .
- إعداد الخارطة الاستراتيجية وبناء نماذج مطورة لمؤشرات الأداء .
- ضمان توزيع الجهد على كل عناصر المشروع .



### تحسين الخدمة



### تعميق العلاقات





  
البناء الاستراتيجي

١. نموذج العمل التجاري .
  - نموذج العمل هو الأسلوب الذي سيتبعه المشروع لخلق قيمة ما و تحقيق تلك القيمة على أرض الواقع و الإستفادة منها و يوفر نموذج العمل نظرة عامة على المهام التي يؤديها المشروع أو يرغب بتأديتها و كيفية أدائها .
٢. الهوية البصرية .

  
التنظيم الإداري

- هي شخصية ووجه المشروع المرئي ، وهي التي تدل على المشروع وتميزه بين المشاريع الأخرى ، وتساعد الهوية البصرية العملاء على تذكر علامتك التجارية والتعرف عليها .
- ٣. النظام الأساسي .

  
تطوير الأداء

- هو الوثيقة الأساسية التي تعرف بالتنظيم و تصف طريقة تكوينه و تحدد أهدافه و تفصيل هيكله الإداري وتحتوي القواعد الأساسية التي تحكمه .
- ٤. الخطة الإستراتيجية .
- هي الوثيقة التي تحتوي على الخطوات اللازمة لتنظيم طريقة العمل وترسم المسار العام المحقق لرؤية و رسالة المشروع .
- ٥. مؤشرات قياس الأداء .

  
الضبط العالي

- هي مجموعة من القيم التي تقيس مدى نجاح المنشأة بالوصول إلى الأهداف و بما يقاس التحرك الفعلي تجاه الاهداف الموضوعه .
- ٦. الهيكل التنظيمي .

  
تحسين الخدمة

- هو عبارة عن إطار يحدد الإدارات و الأقسام الداخلية المختلفة للمشروع ، و يحدد خطوط السلطة وانسيابها بين الوظائف و الوحدات الإدارية المختلفة .

  
تعميق العلاقات





## البناء الاستراتيجي



## التنظيم الإداري



## تطوير الأداء



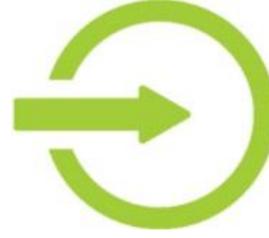
## الضبط العالي



## تحسين الخدمة



## تعميق العلاقات



## التنظيم الإداري

Administrative Regulation

لم تعد تخفى على كل مؤسسة أو صاحب مشروع الحاجة الملحة لإرساء قواعد و أساليب التنظيم الإداري الذي يهدف إلى ضبط زمام الأمور و السيطرة على العمل الداخلي الذي يشكل سور حصين يقلل من التأثير السلبي من التقلبات الخارجية و يضمن استمرارية العمل و ديمومته ، و لا يمكن لأي مؤسسة أن تصل إلى سلم النجاح دون وضع أسس واضحة و صلبة للتنظيم الإداري مستلهمه تجربتها الخاصة من النظريات الإدارية الحديثة .

ونحن في ريادة للدراسات و الاستشارات صممنا رؤيتنا المستقاه من الخبرة في إدارة مجموعة من المشاريع في مجالات مختلفة لتصبح بمثابة خارطة طريق تؤثر ايجابا في رفع المؤشرات المالية و الطموحات التي بنيت من أجلها هذه المشاريع ، و تلخص الأهداف التي صغناها لتحقيق التنظيم الإداري في التالي :

### أهداف الخدمة :

- رسم الخارطة التفصيلية التي تصل بالموؤسسة إلى رؤيتها و أهدافها الإستراتيجية .
- التصديق على العشوائية و الفوضى التي تستهلك الكثير من الوقت و الجهد و الموارد
- إرساء قواعد و أطر تسهم في صبغة المؤسسة بصبغة إدرية حديثة تتلائم مع طموح المؤسسة





## المخرجات :

ryadayemen \



### البناء الاستراتيجي



### التنظيم الإداري



### تطوير الأداء



### الضبط العالي



### تحسين الخدمة



### تعميق العلاقات

#### ١. الخطة التشغيلية .

○ هي خطط تفصيلية تتضمن كافة الأنشطة والإجراءات المتعلقة بتنفيذ مبادرات الخطة الإستراتيجية، والتوقيتات الزمنية بشكل محدد، بالإضافة إلى الجهات والمراكز الوظيفية المسؤولة عن التنفيذ.

#### ٢. الإرشيف .

○ هو هيكل يحتفظ بكل الوثائق الورقية و الإلكترونية مرتبة بشكل تمكن الموظف الذي يملك صلاحية الوصول بالوصول إليها و يسهل الوصول للوثائق حال الطلب .

#### ٣. اللائحة الداخلية .

○ هي توثيق لكل السياسات التنظيمية و موافقها و أعرافها التي استقرت مع الزمن و سوابقه الإجرائية التي تراكمت أثناء الممارسة العملية للمهام الوظيفية التي تحقق أهداف المشروع .

#### ٤. التقييم الإداري .

○ هو برنامج زمني لكل الفعاليات التي تؤثر على عمل الأقسام الرئيسية للمشروع يركز على الأنشطة المستمرة التي لها الأثر البارز لتحقيق رؤية المشروع .

#### ٥. نماذج عرض التقارير .

○ مجموعة من النماذج المبنية وفق قواعد إدارية علمية تجعل من التقارير الموثقة لانجازات المشروع أحد الأدوات المهمة لنجاحه .

#### ٦. الادبيات الإدارية .

○ مجمع لكل الوثائق الورقية و الإلكترونية التي تساهم في دفع العملية الإدارية في المشروع إلى الأمام .





## تطوير الأداء

Performance development

تعاني الكثير من المؤسسات والمشاريع الاستثمارية من ضعف الأداء وضياع الجهود التي يبذلها العاملون فيها، وذلك نتيجة الضعف الحاصل لدى بعض العاملين في فهم المهام والإجراءات المتعلقة بالوظيفة التي عين لأجلها مما يؤدي الى وجود الازدواجية والتخبط بين المهام والصلاحيات بين العاملين في المؤسسة، ولذلك تسعى بعض المؤسسات الى إيجاد الية معينة لضبط الأداء والعمل على حفظ حقوقها وحقوق العاملين فيها من خلال نظام يتسم بالمنهجية العلمية الحديثة.

ونحن في ريادة للدراسات والاستشارات صممنا رؤيتنا المستفاه من الخبرة في إدارة مجموعة من المشاريع في مجالات مختلفة لتصبح بمثابة خارطة طريق تؤثر ايجابا في رفع المؤشرات المالية والطموحات التي بنيت من أجلها هذه المشاريع، وتتلخص الأهداف التي صغناها لتحقيق تطوير الأداء في التالي :

### أهداف الخدمة :

- منع الازدواجية في المهام والصلاحيات في المقاعد المشكلة للهيكل الوظيفي.
- تحديد احتياجات التطوير والتدريب للمورد البشري لكل وظيفة.
- تخطيط ورسم المسار الوظيفي.
- تحسين أداء العاملين ورفع كفاءاتهم ومهاراتهم .

البناء الاستراتيجي



التنظيم الإداري



تطوير الأداء



الضبط العالي



تحسين الخدمة



تعميق العلاقات





## البناء الاستراتيجي



## التنظيم الإداري



## تطوير الأداء



## الضبط العالي



## تحسين الخدمة



## تعميق العلاقات

### ١. التوصيف الوظيفي .

- وثيقة تزود الموظف بمخطط تفصيلي للواجبات والمسؤوليات الرئيسية المنوطة بمنصبه، والغرض من إنشاء الوظيفة ومستواها الإداري في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ومختلف المهام التي يجب على شاغل الوظيفة تأديتها.

### ٢. استراتيجيات الرواتب .

- تعني تحديد فئات اجرية للوظائف مع توجيه الاهتمام الكافي لضمان وجود نظام ملائم للأجور يكفل العدالة والموضوعية لقيمة و أهمية الوظائف المختلفة بالمشروع .

### ٣. الدليل الإجرائي .

- هو وصف لمجموعة من العمليات والإجراءات والمهام التي يقوم بها العاملون لتحقيق الأهداف والمبادرات التي بني عليها المشروع .

### ٤. لائحة الموارد البشرية .

- هي اللائحة التنفيذية التي تعمل إرساء معايير واضحة وفعالة في إدارة الموارد البشرية وتنميتها وتوضيح واجبات وحقوق الموظفين ، وتوفير بيئة عمل مناسبة لجميع العاملين ، وإعادة هيكلة إجراءات وقوانين الموارد البشرية في المشروع .

### ٥. المسار التأهيلي .

- هو عبارة عن خارطة عملية يوضح فيها العملية التدريبية والتأهيلية للموظف خلال فترة عمله في المشروع وحسب الاحتياج للوظيفة التي يشغلها.

### ٦. نماذج قياس الأداء .

- قياس الأداء هو عبارة عن عملية جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بأداء فرد أو مجموعة أو منظمة يتم من خلالها تحديد نسبة الأداء الفعلي وتحديد الانحراف عن الهدف المخطط.





## البناء الاستراتيجي



## التنظيم الإداري



## تطوير الأداء



## الضبط المالي



## تحسين الخدمة



## تعميق العلاقات



## الضبط المالي Financial Adjustment

إن تعظيم ثروة المساهمين هو هدف أي مشروع ولا يمكن تحقيق هذا الهدف إلا من خلال ضبط الأداء المالي داخل المشروع ، كما يعمل الضبط المالي على الوصول إلى أفضل الطرق للحصول على أعلى ربح مالى ، و الجانب المالي داخل كل مشروع مع المقاعد الوظيفية أو الإدارات المتعلقة به يجب أن لا يقتصر دوره فقط على جلب الأموال بل على اتباع كل السبل و الأساليب التي تحافظ على عدم تسريه في مجالات لا تخدم أهداف المشروع .

بالوصول على الاموال و تنظيم حركتها و ادارتها بشكل فعال يضمن للمشروع تحقيق اهدافه إذ لا تمكن ممارسة النشاطات المختلفة في المشروع إنتاجاً أو تسويقاً من دون توافر الأموال اللازمة للإنفاق على هذه النشاطات ، و هذا ما تعنى به خدمة ( الضبط المالي ) ضمن مصفوفتنا للخدمات الإستشارية وتتلخص أهداف هذه الخدمة بالتالي :

### أهداف الخدمة :

- الاستفادة القصوى من أدوات الضبط المالي
- ضبط وتطوير الإجراءات المتعلقة بالأمر المالية .
- المحافظة على وجود المشروع وحمائته من خطر الإفلاس والتصفية .
- استخدام احداث ممارسات معايير التقارير المالية الدولية IFRS
- المساهمة في بناء نظام الرقابة و الإشراف على الجانب المالي و ما يتعلق به .





المخرجات :

ryadayemen \



البناء الاستراتيجي



التنظيم الإداري



تطوير الأداء



الضبط العالي



تحسين الخدمة



تعميق العلاقات

١. النظام المالي .

- مجموعة متكاملة من الإجراءات التي يتم استخدامها من قبل إدارة المشروع في عملية ضبط النشاط المالي فيها .

٢. الهيكل المالي .

- هو التقسيم الأساسي و الفرعي للبنية المالية داخل المشروع و الادارات المرتبطة به .

٣. اللائحة المالية .

- هي بيان القواعد الفرعية للنظام المالي التي يراعي إتباعها عند تطبيق النظام المالي بحسب الصلاحيات المرتبطة بالمقاعد الوظيفية المرتبطة بالجانب المالي للمشروع .

٤. الدورة المستندية .

- هي الإجراءات التي توضح حركة المستندات داخل المشروع و تمثل الأوعية التي تسير فيها من لحظة إنشائها إلى توثيقها و أرشفتها و علي اساسها يتم اصدار القوائم المالية مثل قائمة المركز المالي و قائمة الدخل .

٥. المستندات المالية .

- هي الوثائق المالية التي تثبت صحة العملية المالية وهي التي تحمل تفاصيل القيد المحاسبي قبل تسجيل العملية المالية في الدفاتر والسجلات المحاسبية وصحتها تضمن صحة العمليات المالية في المشروع .

٦. الموازنة المالية .

- هي البرنامج المعد للإتفاق لفترة زمنية معينة ، حيث تُصاغ أهداف مادية وتجارية لتحقيق النتائج المتوقع تحقيقها على مدار السنة المالية التالية ، وتعتبر الموازنة المالية تعبير كمي للأهداف المشروع .





## تحسين الخدمة Service improvement

تتجاهل الكثير من المؤسسات والمشاريع الاستثمارية بند يعتبر من اهم البنود التي تعمل على زيادة الإنتاجية وتعظيم الربحية وامتلاك الحصة السوقية الأكبر، والذي يعمل على تحسين الخدمات التي يقدمها المشروع، ولا يتم تجاهله في الغالب الا لضعف المعرفة بأهميته وأبعاده التي تؤثر بشكل كبير على خدمات وأنشطة المشروع المختلفة لأن نتائجه وآثاره لا تكون مباشرة وإنما تحدث انعكاسات في الأداء العام للمشروع، إلا ان بعض المشاريع ممن تنتهج العمل المؤسسي وتعدده قيمة لها تتنبه لهذا البند وتعطيه العناية الكافية.

ولكي تصل تلك المشاريع الاستثمارية الى بغيتها من هذه الخدمة عملنا في ريادة للدراسات والاستشارات على بناء مصفوفة متكاملة لضبط هذا البند وذلك من واقع خبرتنا العملية في الاشراف على عدد من المشاريع الاستثمارية في مجالات متعددة، وتتلخص الأهداف التي تعمل المصفوفة لتحقيقها في التالي :

### اهداف الخدمة :

- الاهتمام بالجُمهور الداخلي والخارجي للمشروع والسعي لتحقيق رضاهم.
- بناء قواعد بيانات مكتملة العناصر.
- رسم خطة تواصل بين اقسام المشروع المختلفة وعملاؤه الداخليين والخارجيين.
- رسم الخطة التسويقية وفق منهجية علمية وأسس ثابتة وبما يتلاءم مع احتياج المشروع.

البناء الاستراتيجي

التنظيم الإداري

تطوير الأداء

الضبط العالي

تحسين الخدمة

تعميق العلاقات





## البناء الاستراتيجي

١. قياس رضى الجمهور .  
○ هو أحد المصطلحات التجارية التي تقيس مدى مطابقة المنتجات والخدمات لتوقعات الزبون أو تجاوزها؛ ويعدّ بمثابة مؤشر للأداء الرئيسي في قطاع الأعمال؛ بالإضافة إلى ما تقدّم فإنه جزء من المنظورات الأربعة لسجل الأداء المتوازن.

## ٢. قياس رضى الموظفين .

○ هي طريقة فعالة يستطيع مديرو الموارد البشرية استخدامها للتعرف على الحالة المزاجية للموظفين، ويقوم استقصاء رضا الموظفين بتوفير المعرفة للإدارة لبناء بيئة عمل إيجابية وعلاقات إيجابية بين الموظفين.

## ٣. قاعد البيانات .

○ عبارة عن مجموعة المعلومات - الخاصة بالعملاء - المنظمة بطريقة تسمح الوصول إليها، وتعديلها، وإدارتها بسهولة.

## ٤. خطة التواصل .

○ هي عملية تكوين جمهور من الزبائن حول علامتك التجارية أو توصيل محتوى معين لجمهور موجود حاليا من الزبائن المحتملين من خلال استخدام وسائل اجتماعية معينة.

## ٥. الخطة التسويقية .

○ عبارة عن خارطة الطريق التي تسيّر عليها أي مؤسسة من أجل تنظيم وتنفيذ ومتابعة الاستراتيجيات التسويقية المختلفة لتحقيق أهداف المؤسسة في فترة زمنية محددة.

## ٦. دليل الخدمات .

○ هي سلسلة الأنشطة أو الإجراءات التي يقوم بها العميل او الموظف للحصول على خدمة معينة تلي احتياجات العميل، وتلحقها مجموعة من الخدمات الفرعية والخدمات المعدلة.



## التنظيم الإداري



## تطوير الأداء



## الضبط العالي



## تحسين الخدمة



## تعميق العلاقات





## البناء الاستراتيجي



## التنظيم الإداري



## تطوير الأداء



## الضبط العالي



## تحسين الخدمة



## تعميق العلاقات



## تعميق العلاقات

Deepening relationships

تساهم العلاقات في تحقيق العديد من الأهداف داخل المشروع و تساهم في تعزيز التواصل بين أصحاب العمل و العملاء خارج المشروع ، و تعد بناء و تعميق العلاقات من الخدمات الإدارية الهامة كونها تهتم بربط الأهداف الخاصة بالمشروع مع الآراء العامة كما تعد بمثابة النشاط الذي يعرف طبيعة المشروع للجمهور ، لذا نجد أن القادة و الإداريين يربطون مفهوم العلاقات العامة بالفن أكثر من ربطه بعلم الإدارة لإحتياجه للعديد من الأدوات و الأساليب الإبداعية التي تحقق الهدف .

إن تحسين العلاقة مع العملاء الحاليين و كسب عملاء جدد هو الهدف الأساسي من هذه الخدمة ونجاح المشروع و إستمراره مرتبط بإستمرار إيمان العملاء و ثقتهم بالمشروع و لتحقيق هذا الهدف العام يلزمنا تحقيق الأهداف التالية التي تحققها هذه الخدمة :

### أهداف الخدمة :

- حماية سمعة المشروع .
- رسم صورة ذهنية لاثقة عن المشروع .
- تحقيق المزيد من الثقة المتبادلة داخل المشروع .
- بناء توافق واضح بين المصالح الخاصة بالمشروع و بين الجمهور .
- تحقيق المزيد من العلاقات الجيدة بين الإدارة و العاملين داخل المشروع .
- رفع المكانة الخاصة بالمشروع في المجتمع من خلال الكثير من الطرق المختلفة





## المخرجات :

ryadayemen \



البناء الاستراتيجي



التنظيم الإداري



تطوير الأداء



الضبط العالي



تحسين الخدمة



تعميق العلاقات

### ١. قاعدة البيانات .

○ بناء هياكل البيانات المتعلقة بكل الأنشطة المتعلقة بالعلاقة مع العميل و التي تساهم في اتخاذ قرار ايجابي يعمق العلاقة مع العميل .

### ٢. السمعة المؤسسية .

○ هي إحدى أدوات الإدارة الحديثة التي تعمل على الجمع بين تحسين العمليات الداخلية ، وجودة الاتصال المؤسسي باستخدام استراتيجيات منهجية سليمة و فاعلة .

### ٣. سجل التواصل .

○ طريقة لتوثيق التواصل الذي يتم بالمشروع بهدف تحليله و ابتكار الاليات و السبل التي تؤدي إلى تطويره .

### ٤. قنوات العلاقات .

○ هي عبارة عن أدوات يستخدمها المشروع لتطوير علاقته مع الجمهور والتقدم في أعمال و أهداف المشروع .

### ٥. خطة CRM .

○ نهج يساعد المشروع على تحسين العلاقات مع العملاء الحاليين و اكتساب عملاء جدد بشكل أسرع و يشكل مزيج من الإستراتيجية والتكنولوجيا لبناء وتحسين العلاقات التجارية مع العملاء .

### ٦. دليل العلاقات .

○ توثيق لكل الخطوات التي تتم من قبل الموظفين ذات العلاقة بالعلاقات في المشروع و تحليلها وإعادة ترتيبها للوصول إلى علاقات إيجابية فاعلة .





## المراحل

- المرحلة الأولى : التحليل :

○ جمع و تحليل المعلومات للتعرف على الوضع الحالي للمؤسسة .

- المرحلة الثانية : الرسم :

○ رسم مسار الوصول لأهداف الخدمة بناء على مخرجات المرحلة الأولى

- المرحلة الثالثة : التنفيذ :

○ التطبيق التجريبي لمسار الوصول .

- المرحلة الرابعة : الممارسة :

○ دفع المختص لممارسة الإجراءات التي ضمن مهامه و متعلقة بالمخرجات .

## استراتيجيات العمل :

١- تشكيل فرق عمل من موظفي المشروع .

٢- جلسات النقاش مع المختصين .

٣- توزيع الاستبانات على المختصين .

٤- توثيق الملاحظات .

٥- تحليل البيانات .

٦- النزول الميداني .

٧- ورش عمل للفرق .

٨- جلسات العصف الذهني .

٩- صياغة برامج التدريب على رأس العمل .

١٠- بناء و ترشيح الاليات و البرامج المناسبة .



البناء الاستراتيجي



التنظيم الإداري



تطوير الأداء



الضبط العالي



تحسين الخدمة



تعميق العلاقات

