

follow

services

You Decide

Training Agreement

Ice Break

about

# How To Build A Successful Business System In Your Company

كيف تبني نظام عمل ناجح في شركتاك

Skills Training Part Three



follow

services

You Decide

Training Agreement

Ice Break



## Mohieddin Alshaar

ماجستير إدارة أعمال MBA سويسرا  
مدرب معتمد من الإتحاد السوري لشركات التأمين  
مدرب معتمد بالتنمية البشرية  
مدير مخاطر الشركة في شركة الاتحاد التعاوني للتأمين  
شغل عدة مناصب إدارية في شركات محلية ودولية  
حاصل على شهادة مدرب مدربين من مؤسسة ماك غروب العالمية بإعتماد من

American Consultat's League

International Accreditation Organization

The Durcker Society of Gulf States



about

follow

services

You Decide

Training Agreement

1

### EXPERIENCE

هل الخبرة تحصل بعدد  
السنوات أم بالتجارب ؟  
مدة التمرين: ١٥ دقيقة



2

### COMMUNICATION

Non-verbal  
Communication  
الصف بحسب عيد الميلاد  
من دون تحدث  
مدة التمرين: ٢ دقيقة



3

### SINGLE LINE

I X  
Adding only a  
single Line ,  
transform this into  
"6"



Ice Break

about

follow

services

You Decide

## إتفاقية التدريب !!!



1

انا أتعلم منكم



2

نجعل لنا هدف وشعار  
مشارك اننا نحضر لمدة ....



3

نتعلم وان نطور في داخلنا  
وان ننشر هذا العلم لمن  
حولنا



Training Agreement

Ice Break

about

follow

services

You Decide

## إتفاقية التدريب !!!



٤

الهاتف صامت ويمكن ان  
أجيب بأي وقت دون إذن



٥

أسأل عن أي معلومات لا  
أفهمها



٦

لا أخجل من عدم المعرفة



Training Agreement

Ice Break

about

follow

services

أنت تقرر!!!



1

فهم محتوى البرنامج  
التدريبي



2

والإستفادة منه في  
تحسين إدارتك وحياتك



3

مقاومة فرصة ذهبية لتطوير  
أدائك وإدارتك



You Decide

Training Agreement

Ice Break

about

## محاوّر الندوة التدريبية

- (١) ما هو النظام؟
- (٢) فوائد النظام
- (٣) نظام تشغيل العمل
- (٤) كيف يطبق النظام؟
- (٥) عيوب النظام



services

You Decide

Training Agreement

Ice Break

about



# ما هو نظام العمل ؟؟؟؟؟

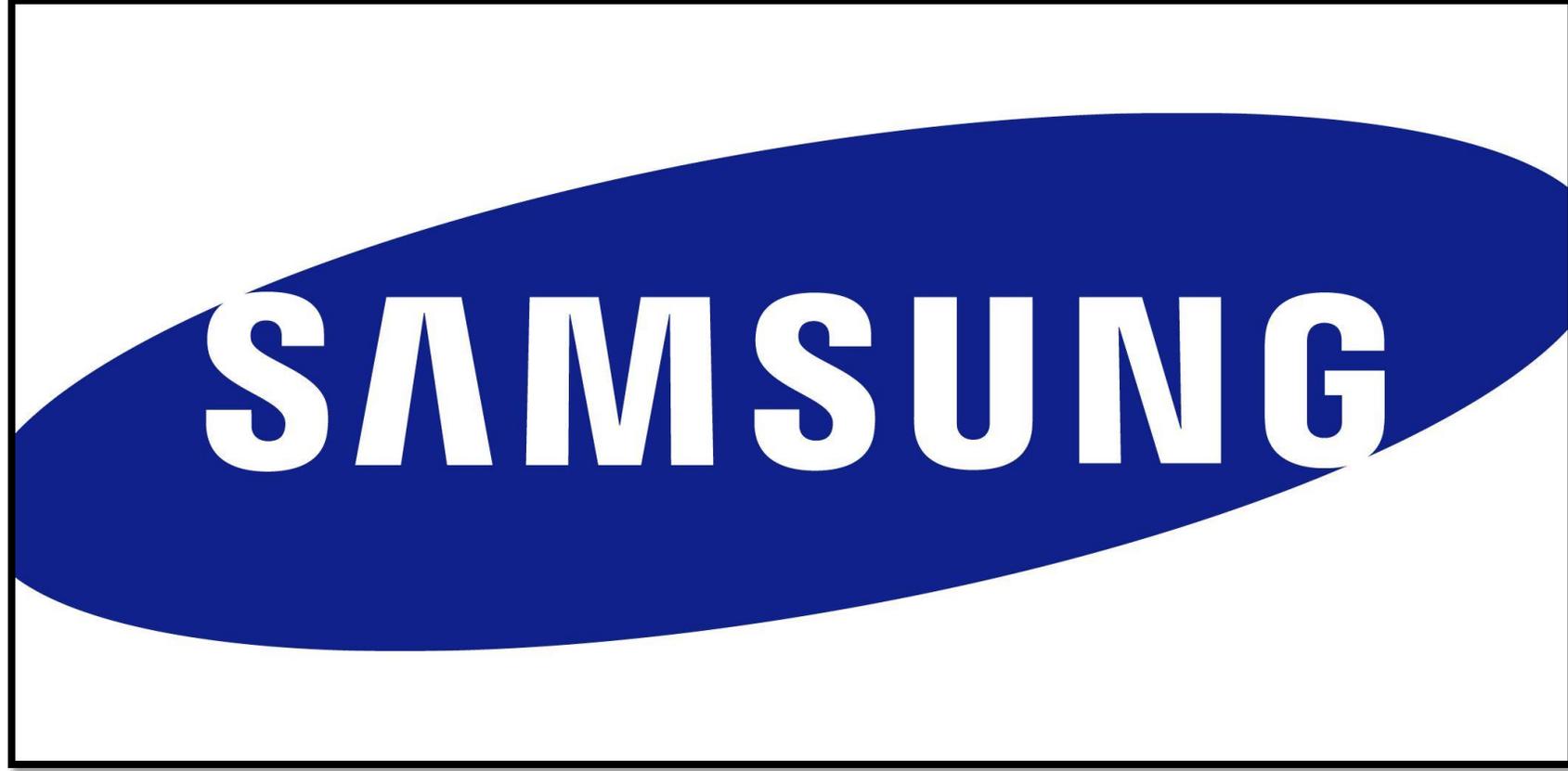


النظام (System)

هو عملية الربط ما بين **مكونات العمل** وجعلها **تعمل بتناغم** من أجل تحقيق **نتيجة معينة** خلال **وقت معين** في **ظروف معينة**، وهي في النهاية تحقق مصلحة للجميع سواء العاملين أو العملاء أو ملاك الشركة، ولتطبيق ذلك يجب أن تضع نظاماً لكل عنصر من عناصر العمل لضمان استمرار العمل بالشكل الصحيح وتجنب الخطأ البشري.



services



# الحفاظ على الجودة لمنتجات سامسونج وما يقابلها من الحفاظ على الجودة لأحد الهواتف الصينية



عند شراء جهاز صيني مجهول الاسم

عند شراء جهاز من سامسونج

عميل اشترى من الموزع جهاز به عطل

عميل اشترى جهاز موبائل من موزع واكتشف عطل به

العميل ليس لديه مركز خدمة رئيسي يرجع له

العميل ذهب لمركز الخدمة

يرجع العميل للموزع

العميل ابلغ المركز الرئيسي بالمشكلة

يرفض الموزع استقبال الهاتف لانه ليس مسؤول عن عيب التصنيع الموجود به

تم فهم المشكلة واستقبال الجهاز لتسليمه لقسم الدعم الفني للكشف عليه

العميل يشعر بالأسى ويرفض التعامل مع الشخص أو شراء من هذه الماركة من التليفونات مدى الحياة

تبين وجود عيب بالتصنيع

تم الاتصال بالعميل وإبلاغه بالمشكلة والحل

يعود العميل للمركز من أجل استلام جهاز جديد

يستلم العميل الجهاز وهو سعيد بمستوى الخدمة وينوي الاستمرار في التعامل مع الشركة

EXAMPLE



services

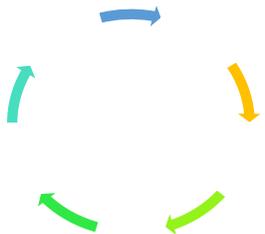
# ما هي فوائد نظام العمل ؟؟؟؟؟



## ١ - الإستمرار في تحقيق النجاح

من فوائد أن تضع نظاما هي ان النتائج التي تصل لها تتميز بقابليتها للتكرار و الاستمرارية من حيث الشكل والمضمون مما يتيح لك الفرصة ان تعرف ما الذي يجب ان تفعله لتطور من المنتج الذي تقدمه.

فتخيل مثلا انك لا تملك نظام عمل لفريق المبيعات فبالتالي سيصبح كل موظف يعمل بطريقة مختلفة عن الآخر وقد يحدث خلط في التواصل مع العملاء ولن تعلم تقييم كل موظف، وفي النهاية لن تصل الى النتائج المرجوة ، لذلك فوجود النظام في عناصر المؤسسة هو الضامن للوصول للنتائج المرجوة.









شركة جهينه اتبعت نظام فيما يخص كل قسم بداخل الشركة من بداية الأمن والحراسة حتى قسم الإنتاج فجعل الشركة تستمر بتحقيق النجاح ما يثبت أن تطبيق النظام يؤدي إلى النجاح واستمرار تحقيق النجاح. فبفضل تطبيق الأنظمة على كل عناصر الشركة استطاعت جهينه أن تحقق التالي:

إنشاء 32 مركز توزيع

زيادة اسطول النقل ليشمل اكثر من 1200 شاحنة تجارية

التواجد في اكثر من 60 الف منفذ تجزئة

بناء 7 مصانع

التواجد في السوق ب 250 منتج

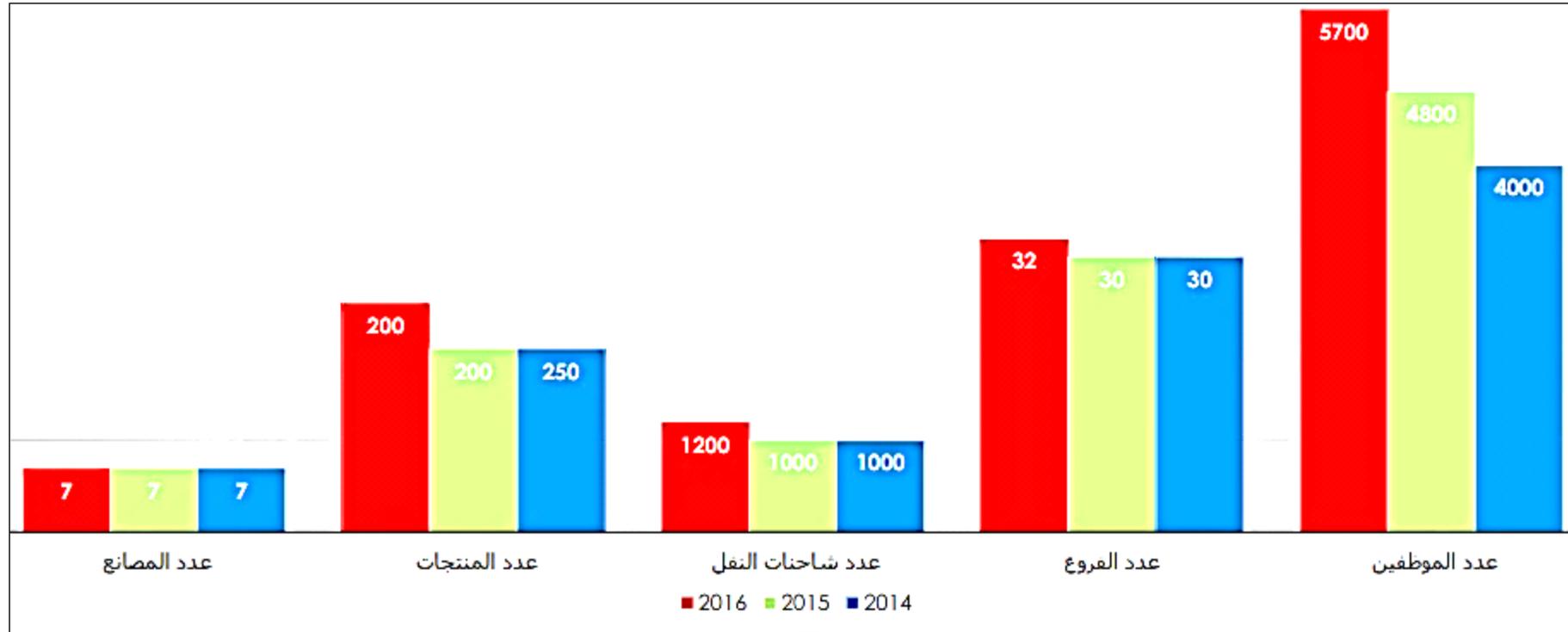
EXAMPLE



services



## مقارنه ما بين نتائج سنوات 2014 - 2015 - 2016 توضح أثر تطبيق النظام في كل عناصر الإدارة والإنتاج



ما هي فوائد نظام العمل ؟؟؟؟؟



لماذا المؤمن عليه يشتري بوليصة تأمين؟؟



services

# ما هي فوائد نظام العمل ؟؟؟؟؟

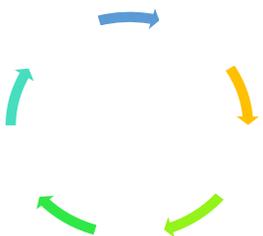


## ٢ – تحقيق كل آمال وطموحات العملاء

باستخدام النمط النظامي في إدارة العمل واتباع نظام System يطبق بحذافيره تستطيع الشركة ان تحقق ما يتوقعه العميل منها لحل مشاكله أو تلبية رغباته وذلك يتحقق من خلال وضع نظام يخدم الأقسام التالية:

- قسم خدمة العملاء
- قسم علاقات العملاء
- قسم الشكاوي والمقترحات

فمن خلال وضع نظام لهذه الاقسام سيتاح لك التعرف على الشكاوي التي يعاني منها العملاء والعيوب التي يشكون من وجودها في خدماتك ومنتجاتك.



**EXAMPLE**

**WUZZUF**  
Egypt's #1 Online Recruitment Job Site



**services**

**Your Next Job is on WUZZUF**

**EXAMPLE**

**WUZZUF**  
Egypt's #1 Online Recruitment Job Site



  
**services**



من الشركات التي طبقت نظاماً لخدمة العملاء استطاع أن يجعلها مصدر لثقة الكثير من عملائها هي شركة wuzzuf مما جعلها تحقق التطورات التالية

التطورات داخلياً	التطورات خارجياً
<ul style="list-style-type: none"><li>• الاستحواذ على شركة فيرفاي لإضافة ميزة تنافسية وهي تقييم المهارات الموجودة في الموقع وسوق العمل.</li><li>• تحقيق نمو ملحوظ على مستوى الإيرادات بمعدل 10 ضعاف في العام 2013 عن 2012</li><li>• عدد الموظفين العاملين في بداية المشروع 6 موظفين لكن العدد الحالي أكثر من 100 موظف</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10,000 شركة مختلفة حصلت على الخدمة منذ عام 2012</li><li>• توفير فرصة عمل لأكثر من 100,000 شاب</li><li>• نصف مليون زائر للموقع الإلكتروني شهرياً</li><li>• أكثر من 250,000 إعلان عن وظيفة منذ بداية الشركة</li><li>• أول شركة ناشئة مصرية تنضم إلى (500 ستارتأبس) وهي شركة عالمية في مجال تمويل</li><li>• مراحل الاستثمار الأولى وحصلت على 1.7 مليون جنيه 2014.</li><li>• الاتجاه للاستثمار في منطقة الخليج والتواجد في أسواق جديدة مثل الإمارات وقطر</li><li>• تنظيم 60 معرض توظيف .</li></ul>



EXAMPLE

**WUZZUF**  
Egypt's #1 Online Recruitment Job Site

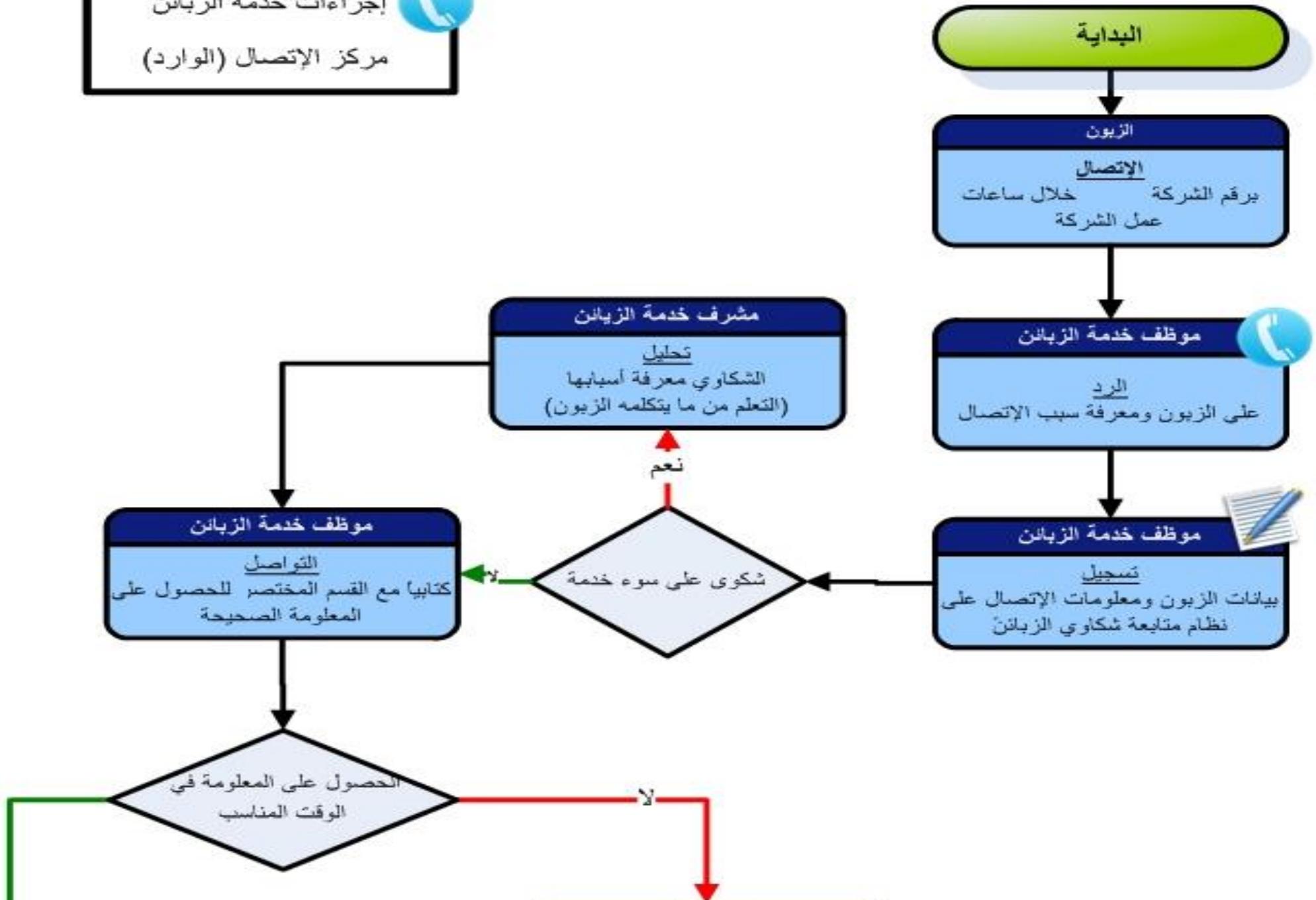
## معدل تكرار تقديم الخدمة لنفس العميل في وظف

بحسبه بسبب الأرقام المذكورة نستشف منها أن معدل تكرار الإعلان للعميل الواحد أكثر من مرة خلال عمر المشروع حتى الآن بمعدل 3 إعلانات للشركة الواحدة مما يدل على أن خدمات ما بعد البيع وخدمات العملاء تستخدم نظاماً يساعد على تحقيق ثقة العميل في الخدمة المقدمة في أنها تلبى رغبته واحتياجه.



services

إجراءات خدمة الزبائن  
مركز الإتصال (الوارد)



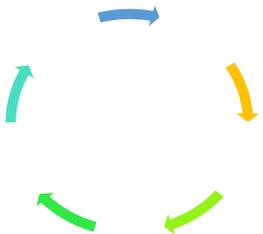


# ما هي فوائد نظام العمل ؟؟؟؟؟



## ٣ - تطوير الموظفين

من فوائد التي يحققها تطبيق النظام هو تطور أداء الموظفين بها مما سينعكس بدوره على جودة وحجم العمل أو تقديم الخدمة.



**EXAMPLE**



EXAMPLE



مثال:

شركة نيكور (Nucor) الاميركية العاملة في حديد التسليح اعتمدت على نظام تدريبي يمكن من خلاله ان تعلم مزارع بسيط كيف يعمل في صناعة الحديد وتعلمه ايضا اخلاقيات العمل بعد ان كانت تواجه الشركة مشكلة مع العمالة ذات الخبرة، وهذا ما حدث بالفعل فبفضل تطبيق هذا النظام سادت حالة من الاستقرار بين الموظفين وكانت مرتبات الشركة للموظفين اعلى من مرتبات اي شركة اخرى تعمل في مجال الحديد وذلك كان نتيجة انها عينت الاشخاص المناسبين فكان الموظفين يذهبون الى مقر العمل قبل مواعيد العمل ب ٣٠ دقيقة وبمجرد ان يبدأ ميعاد العمل ينطلق كل عامل الى مكانه ، هذا النظام لم يكن يهدف ان يجعل الموظف الكسول نشيط بل كان يهدف الى التخلي عن الموظف الكسول والحفاظ على الموظف النشط



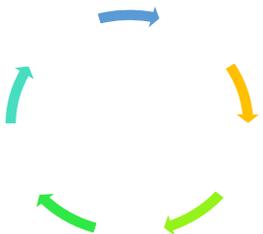


# ما هي فوائد نظام العمل ؟؟؟؟؟



## ٤ - تقليل التكاليف

من فوائد انه اذا كان النشاط الانتاجي او تقديم الخدمة لا يتم تكراره اكثر من مرة عند وجود عيب او خطأ بسبب ان النظام لا يسمح بذلك وان تركيز النظام على الجودة وعدم وجود اخطاء فان ذلك سيقبل التكلفة حتماً



EXAMPLE



## مثال نظام ال CRM

**نظام رعاية العملاء** الذي اتبعته **شركة مرسيدس بنز** تم ابتكاره من أجل زيادة تفاعل الشركة مع العملاء الحاليين والمستقبليين. يعمل هذا النظام على تحليل بيانات تاريخ العملاء مع الشركة من أجل تحسين أفضل **علاقات تجارية مع العملاء**، فالشركة في البداية لم يكن لديها قائمة بالعملاء الذين اشتروا هذه السيارات وذلك لأنها كانت تستخدم نظام بيع يعتمد على الموزعين فقط فلم يكن لديها اتصال مباشر مع المشترين فقامت بتعيين فريق كامل تم توزيعه في العالم من أجل العثور على هؤلاء العملاء وتجميع بياناتهم وتم ذلك بالفعل فقامت الشركة بتجميع بيانات العملاء وإجراء اتصالات معهم بشكل دوري مما ساعد على زيادة نسبة البيع وتقليل تكاليف التعامل من خلال الموزعين الذين كانوا يحصلون على السيارات بسعر أقل من المباعه له للجمهور مما يثبت أن اتباع نظام **كنظام إدارة علاقات العملاء** يقلل التكاليف.



**EXAMPLE**

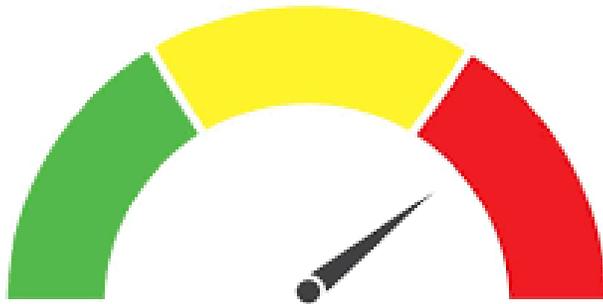


# نظام تشغيل العمل

## (BOS) Business Operating System

### تعريف ال BOS

نظام تشغيل الأعمال (BOS) Business operating system هو الطريقة الفريدة لشركتك التي تتم بها المهام للوصول للأهداف، كيف تنتج وتتعامل مع عملائها، وكيف يقوم المديرين بإدارة العمل. وتتمثل أهداف النظام في ضمان تركيز العمل اليومي على الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، ويتم ذلك بأكثر الطرق فعالية، وتتعامل الأنظمة مع الأسئلة "لماذا" (الغرض من العمل)، و "ما" (الأهداف المحددة للعمل) و "كيف" (العمليات المستخدمة للقيام بالعمل).



**BUSINESS OPERATING SYSTEM**







**ماكدونالدز** ليس هو الأفضل، ومع ذلك نظام التشغيل الذي يستخدمه هو بلا شك واحد من أفضل أنظمة التشغيل في العالم ويتم من خلاله إدارة أكثر من **٣٦,٨٩٩** مطعم في العالم بعدد يزيد عن **٣٧٥,٠٠٠** موظف. ومن ضمن الأنظمة التشغيلية التي تستخدمها ماكدونالدز هو نظام استقبال الطلبات الذي يضرب مثلاً عن أفضل أنظمة التشغيل للأقسام الفرعية فأنت عندما تدخل المحل يستقبلك الموظف بابتسامة هادئة لطيفة ثم يتلقى منك الطلب وفي حالة أن هناك شيء غير واضح يطلب منك توضيحه وبعد أن تبلغه بالطلب يراجعه معك ثم يطلب منك الانتظار قليلاً ثم يسلمك رقماً تحصل به على طلبك بمجرد أن يظهر رقمك على الشاشة بهذه البساطة تحصل على ما تريد.

فهذا النظام يمتاز بـ :

- من السهل ان يطبقه أي موظف مهما كانت درجة ذكائه.
- يبني ثقة لدى العميل.
- يتجنب إهدار الموارد ووجود أي خطأ.
- تطبيقه لا يحتاج الكثير من الوقت.



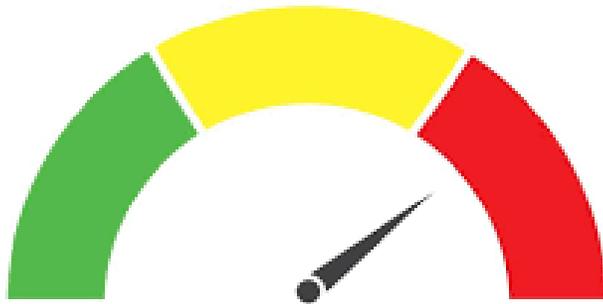
## الفهم الخاطئ لخصائص الـ BOS

الـ BOS من خصائصه

- يستخدم في كل نواحي الشركة.

الـ BOS ليس من خصائصه

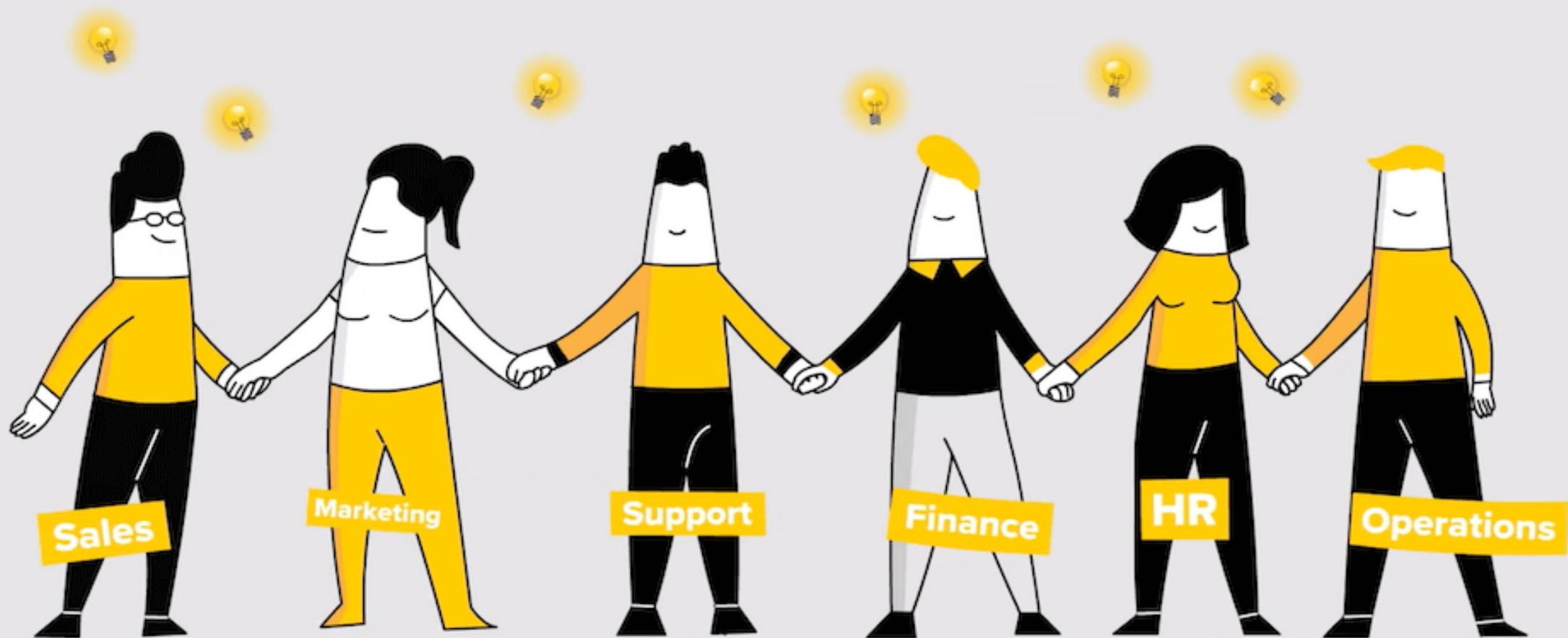
- أن يستخدم فقط في التصنيع.



**BUSINESS OPERATING SYSTEM**



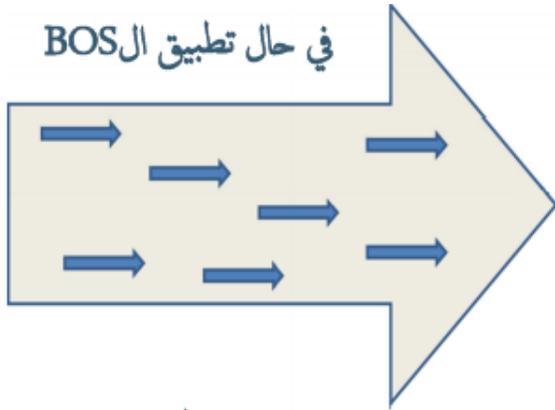
**services**



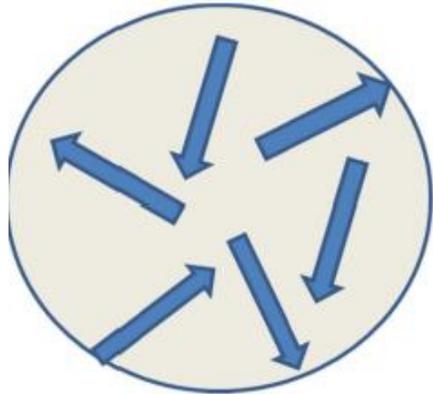
# نظام تشغيل العمل

## (BOS) Business Operating System

في حال تطبيق الـ BOS



في حالة عدم تطبيق الـ BOS

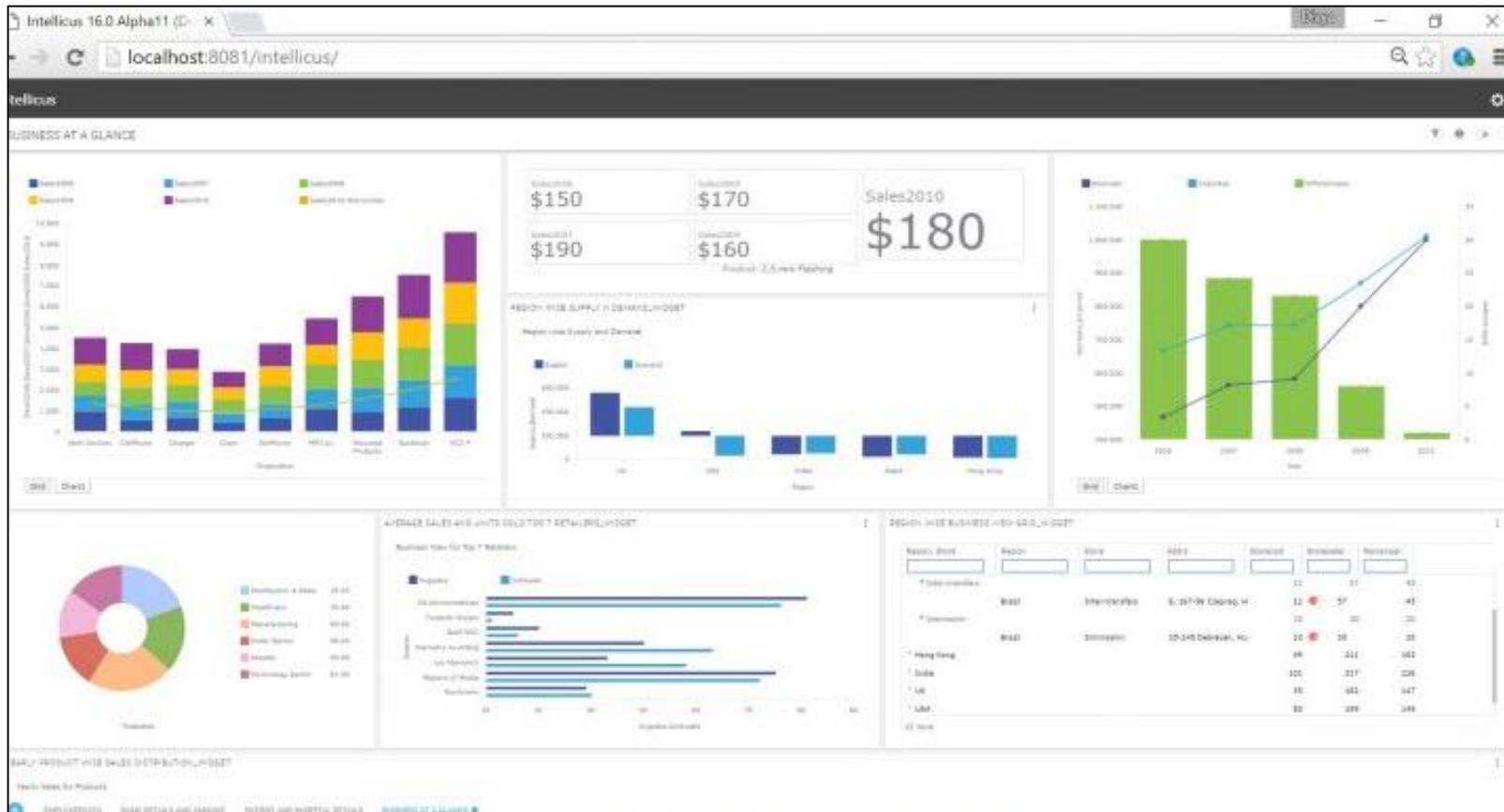


الـ BOS يعطي نموذجاً لتحسين عملية الاتصال بين الوحدات داخل الشركة بجانب تقييمه المستمر للأداء مما يجعل العاملين والموظفين يركزوا على أهداف مشتركة بداخل المنظمة.



services

# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخِل الشركة



- العمليات
- الأنظمة
- الأدوار
- المهارات
- البناء



# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة

## • العمليات

الخطوة الأولى في عملية وضع نظام التشغيل الخاص بشركتك هو تحديد مجموعة العمليات اللازمة لتحقيق هدف الشركة، احذر من هذه المرحلة فعندما لا يكون هنالك عمليات محددة للنظام الداخلي للشركة أو أن يكون تحت التطوير فيكون عامل الخطر عالي جدا خاصة للشركات الناشئة، ويكون ذلك هو أول شيء ان يدفع الشركة الى ظروف اقتصادية صعبة. و بالإضافة الى عمليات العمل التقليدية، تشمل هذه الخطوة عمليات اخرى مثل عمليات الاتصالات وصنع القرار وحل النزاعات.

مواصفات العمليات الفعالة:

الوضوح – التكرار – التوثيق – الدعم بأدوات التنفيذ – يمكن الوصول إليها بسهولة.



# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة

**COSTCO**  
WHOLESALE

EXAMPLE



services

# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة



EXAMPLE

بعد الانفجار الذي حصل في محطة البنزين التابع للشركة الاميركية كوستكو في ولاية تينيسي قررت

الشركة تعيين ادارة تسمى ادارة العمليات ومهمتها مايلى :

- إعداد التقارير التفصيلية لتطبيقات تعليمات الصحة والسلامة.
- إيجاد نموذج مناسب لتحسين الاتصال في حالة الكوارث.
- اكتشاف مشاكل الأمن في محطات البنزين التي بدون حراسة.
- استقبال الانذارات المتعلقة بالأمن والسلامة عبر الانترنت على مستوى المحطات كلها.

بفضل هذا النظام وتحديد هذه العمليات التي لا بد أن تنفذ لتطبيق السلامة تم الاعلان في عام ٢٠١٤ من خلال استبيان تم جمعه على قنوات التواصل الاجتماعي أن كوستكو هي افضل محطة وقود من وجهة نظر الجمهور الأميركي.



services

# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة



EXAMPLE

The Motley Fool Stock Picking Advice Stocks How to Invest Retirement Pers

Rank	Brand
1	Costco
2	Murphy (Wal-Mart)
3	Shell
4	Speedway
5	BJ's
6	ExxonMobil
7	Sam's Club (Wal-Mart)
8	Hess
9	Sunoco
10	Chevron



services

# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة

## الأنظمة



يتكون هذا العنصر من الأنظمة الثابتة والمرنة

الأنظمة الثابتة مثل : نظام الرواتب والموارد البشرية

الأنظمة المرنة مثل : إدارة الأداء – معايير الإختيار – والتعويضات – التطوير.



# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة



EXAMPLE



services

الفضيحة التي حصلت في عام ٢٠١٥ لشركة فولكس واجن .... عندما اتهمت منظمة الحماية البيئية فولكس بالتلاعب في أنظمة المحركات الخاصة بها لتتخطى اختبارات السلامة البيئية وقامت ببيع سيارات لا تتفق مع معايير السلامة البيئية، الخطأ هنا ليس في نظام الانتاج وحسب بل الخطاء ايضا في النظام التسويقي المتبع برر هذا الخطأ على انه غير مقصود مما تسبب في أن تظهر الشركة بشكل ضعيف أمام الجمهور مما أدى الى إطلاق حملات توعية واعتذار ضخمة من جانب الشركة لكي تعوض خسائرها التي وصلت ل ١٩ مليار يورو.

# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة



## • الأدوار

تحديد الأدوار بوضوح يمثل تحدياً ضخماً يتطلب معدل انضباط كبير، فيجب عليك كتابة وصف وظيفي لجميع الأدوار في نموذج العمل الخاص بشركتك، ويجب ان نركز على الدور نفسه وليس على الشخص . ويجب ان نقوم بفصل المهام وان لا يكون شخص واحد له ادوار متعددة.



# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة

EXAMPLE



مثال: شركة فيزر للأدوية سنة 2008 كانت تريد أن تصل للحد الأقصى من الانضباط والإنتاج في مصنعها في داليان في الصين بعد تقاعد الرئيس التنفيذي الذي كان يدير المصنع فبعد تخطيط سليم ووضع نظام مراقبة للإدارة تبين أنه حتى يحقق المصنع أفضل النتائج يجب عليه الاستعانة بفريق إداري له أدوار محددة بدلاً من الاستعانة بشخص واحد وبالفعل حددت أدوار لكل شخص في فريق الإدارة وجعلتهم ملمين بباقي الأدوار حتى إذا رحل أي شخص منهم لن يسبب أزمة وبالفعل بعد توزيع الأدوار أستطاع المصنع أن يحقق زيادة ملحوظة في حجم الإنتاج ومواعيد التسليم



services

# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة

## المهارات

الآن بعد أن أصبح لديك أدوار واضحة، يمكنك بسهولة أن تحدد بدقة المهارات اللازمة لكل دور. فيتعين عليك تعيين موظفين لهم خبرات قوية قد عملوا من قبل في شركات كبرى ولكن أحذر فهذه الخطوة في منتهى الخطورة على البيئة الداخلية للمنظمة وذلك لأن طبيعة عمل الموظف في الشركات الكبيرة تختلف عن طبيعة عمل الموظف في الشركات الصغيرة فقد يؤدي ذلك لعدم تناغم في الإيقاع فمثلاً موظف المبيعات القادم للعمل من شركة كبيرة ستجده ينتظر الأيميلات أو التليفون أن يرن أو مواعيد لمقابلة العملاء لذلك قد يجلس بلا عمل طويلاً فيبدأ باقي الزملاء في التساؤل " لماذا هذا الشخص يجلس طوال اليوم لا يفعل شيئاً ويتقاضى راتب أعلى منا



services



# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة

EXAMPLE



شركة أوبس وير للبرمجيات التي تأسست سنة ١٩٩٩ وبيعت سنة ٢٠٠٧ مقابل ١,٧ مليار دولار كانت تتبع نظاماً للتعينات يحقق الملائمة بهدف تناغم الإيقاع وذلك من خلال مجموعة أسئلة هي معايير الاختيار للموظفين القادمين من شركات كبيرة مثل «ماذا ستفعل في أول شهر لك معنا لتطوير الشركة؟» أو «لماذا تريد الانضمام لشركة صغيرة» ، ويتفاعل هذا النظام أيضاً مع الموظف الجديد القادم من مؤسسة كبيرة بشكل قوي وذلك من خلال :

- تشجيع الموظف على الابتكار والتفكير في حلول جديدة.
- التأكد من الفهم الكامل للمنتج والسوق.
- جعل الموظف قادر على الاندماج مع بيئة العمل المحيطة به.
- مطالبة الموظف بعمل تقارير دورية بشكل منتظم.

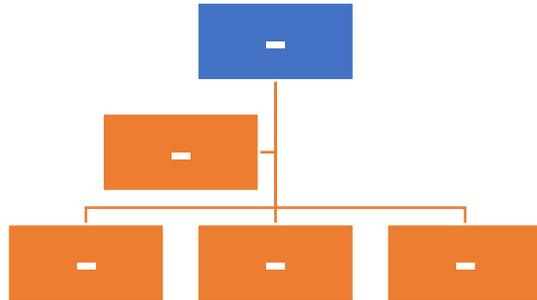


services

# مكونات الـ BOS وكيفية إنشاء نظام تشغيل داخل الشركة

## الهيكل التنظيمي

مفتاح الهيكل التنظيمي الفعال هو تصميمه قبل أن تحتاج إليه، ثم تبدأ في تطويره، ويستلزم الأمر انضباطا كبيرا من قبل القادة المسؤولين لتصميم المكونات الأربعة الأخرى قبل تصميم هيكلهم التنظيمي. فصياعة نظام العمل بالترتيب المقرر هنا سيتيح لك وضع هيكل تنظيمي مناسب لشركتك.



# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الأولى: ابدأ من النهاية

حدد الأهداف العامة التي تريد تحقيقها مثل تحقيق أعلى جودة، تقديم أفضل سعر، تحسين من مستوى الخدمة أو المنتج، واضعاً في اعتبارك مستقبل الشركة خلال خمس سنوات مقبله مثلاً



- يجب أن يكون الهدف الذي تضعه متناسب مع رؤية و مهمة الشركة الموضوعه .
- أن تكون أهداف قابلة للتحقيق .
- لا تضع الكثير من الأهداف .



# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الأولى: ابدأ من النهاية



شركة لايف لخدمات التأمين الصحي الأمريكية بنت رؤية قائمة على أنها تريد أن تكون أسرع شركة تقديمًا للخدمات الطبية في العالم وبناءً على ذلك قامت الشركة بدراسة الأسباب التي تضيع الوقت في المستشفيات ووجدت أن من بعض هذه الأسباب أن المرضى يمضون وقتاً طويلاً في المستشفيات لتسجيل بياناتهم فوجدت نظاماً يعمل على المسح الضوئي للبيانات المكتوبة وتحويلها لبيانات رقمية مما وفر وقتاً كثيراً ساعد الشركة على تحقيق هذه الرؤية.



services

# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الثانية: راجع التحديات التي تواجه الشركة من حيث تحقيق النتائج والنجاحات

- قم بإعداد قائمة بالأشياء التي تعتقد أنها تسبب لك العديد من المشاكل وحاول أن تصف هذه المشاكل بشكل دقيق.
- حدد الأشياء التي تنجزها بشكل يومي وابحث عن طريقة لتفعلها بشكل أفضل وأوفر أن أمكن .
- أسأل نفسك لماذا هي مشكلة وإذا كان سببها مشكلة أخرى فأستمر في البحث حتى تجد السبب الرئيسي.



services



# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الثانية: راجع التحديات التي تواجه الشركة من حيث تحقيق النتائج والنجاحات



services

شركة كوجيت واجهت مشاكل في المنافسة مع الشركات الأخرى مثل سنسوداين التي أطلقت معجون أسنان وعلكة للحفاظ على الأسنان وشركات أخرى مثل أورال ب التي بجاني معجون الأسنان أنتجت فرش أسنان ومنتج لتبييض الأسنان وشركة كلوز أب التي أنتجت معجون الأسنان بنكهات مختلفة مما أثر على حجم مبيعات كوجيت في مواجهة كل هذه المنتجات فقررت كوجيت بعد دراسة هذه المشكلة أن تقوم بالتعامل مع موردين لكل منتجات الأسنان التي يتم منافستها من خلالها على شرط مواصفات معينة وأن التعبئة والتغليف يتموا من خلالها فأصبحت تقدم 6 منتجات أسنان مختلفة بنفس الكفاءة والجودة التي يقدمها منافسيها مما أدى إلى ازدياد حصتها السوقية من 52.4 % في 2011 إلى 54.4 % في 2012.

# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الثالثة: حدد المهام المعينة من أجل تحقيق الأهداف

### الموضوعة

وهذه الخطوة يجب أن تكون محدداً أكثر من الخطوة التي سبقتها فعليك فيها أن تحدد المهام التي ستتبعها لتحقيق هدفك فأن كنت تريد أن تصبح أسرع خدمة تأمينات صحية فعليك أن تتحقق ذلك من خلال أن تحدد مهام تحققها وخريطة تمشي عليها لتحقيق ذلك ولتحقيق هذه المهام يجب أن تكون المهام في حدود التوقعات فمثلا لا يمكن أن يكون عدد الموظفين 4 ويتم تحديد 10 مهام لا بد من تنفيذها من أجل الوصول للهدف دون الأخذ في الاعتبار أن العنصر البشري لا يسمح بذلك.



# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

الخطوة الثالثة: حدد المهام المعينة من أجل تحقيق الأهداف  
الموضوعة

**EXAMPLE**



services

# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

الخطوة الثالثة: حدد المهام المعينة من أجل تحقيق الأهداف

EXAMPLE

الموضوعة



من الشركات التي حددت مهامها بشكل صريح مما ساعدها على خلق نظام سبب نجاح ساحق هي شركة جنيرال الكترريك فحددوا مهمها كالآتي:

• البحث عن ما يحتاجه العالم.

• اتجاه قوي لبناء أشياء مهمة.

• صناعة أجهزة تجعل العالم يعمل بشكل أفضل.

من هذه المهام استطاعت الشركة أن تصنع أنظمة متكاملة تحقق كل مهمة فللبحث عنما يحتاجه العالم هناك نظام ابحات تسويقية بعمل باستمرار ليعرف رغبات السوق يليه نظام تصميم نماذج أوليه يليه نظام يجري تجارب عمليه ثم يليه نظام ليأخذ قرار بالتنفيذ أم لا وبداخل كل نظام منهم هناك نشاطات تمارس بشكل مستمر من أجل أن يتحرك هذا النظام بشكل عملي وسليم.



services

# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الرابعة: حدد النشاطات المطلوبة لتحقيق المهام التي حددتها

ومن المهم عند تحديد هذه النشاطات أن تكون على علم بأثر كل نشاط على النظام الموضوع سواء سلباً أو إيجاباً وتضع أنشطة يومية وأنشطة أسبوعية وشهرية لكل مهمة من المهام التي حددتها.



services

# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الرابعة: حدد النشاطات المطلوبة لتحقيق المهام التي حددتها



جولدر جيم من أنجح النماذج الرياضية الموجودة حول العالم الذي حدد هدفه وهو ان يغير حياة الناس من خلال أن يعطيهم أفضل التجارب الرياضية وبناء على هذا الهدف حدد مهامه والتي منها أن ينشر الوعي الرياضي الذي سيجترب عليه اقبال العملاء على الاشتراك في الجيم ومن الأنشطة اليومية التي يقوم بها من أجل تنفيذ هذه المهمة هو أنه على مواقع التواصل الاجتماعي وضع نظام يقوم من خلاله يومياً بنشر مقالات عن أهمية الرياضة ونماذج لأشخاص غيروا حياتهم من خلال الجيم وعرض تمارين رياضية منزلية وهذا النشاط التسويقي اليومي الهدف منه خلق مجتمع من المتابعين الذين يعتبروا عملاء مستقبليين.



services

# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الخامسة: عظم من الاستفادة

بعد أن تحدد النشاطات قم بمراجعة القائمة التي أعدتها وقم بإلغاء الأنشطة التي ترى أنها غير مهمة وقم بالبحث عن طريقه لزيادة الكفاءة في كل نشاط وحاول أن توجد طرق لتقليل تكلفة كل نشاط فمثلاً لو في حالة وضع نظام توزيع لمنتج غذائي قليل الحجم فمن الممكن استبدال سيارات التوصيل بدراجة نارية أو كهربائية بها مكان لتخزين السلع والحفاظ عليها مما سيقلل التكلفة ويزيد سرعة التسليم.



# كيف تطبق نظام العمل في شركتك؟

## الخطوة الخامسة: عظم من الاستفادة

بعد أن تحدد النشاطات قم بمراجعة القائمة التي أعدتها وقم بإلغاء الأنشطة التي ترى أنها غير مهمة وقم بالبحث عن طريقه لزيادة الكفاءة في كل نشاط وحاول أن توجد طرق لتقليل تكلفة كل نشاط فمثلاً لو في حالة وضع نظام توزيع لمنتج غذائي قليل الحجم فمن الممكن استبدال سيارات التوصيل بدراجة نارية أو كهربائية بها مكان لتخزين السلع والحفاظ عليها مما سيقلل التكلفة ويزيد سرعة التسليم.



