

الوحدة الثالثة

الجلسة الثامنة:

business plan	خطة العمل
executive summary	الملخص التنفيذي
business model	نموذج العمل
value propositions	القيم المقترحة
cost structure	هيكل التكاليف
key partners	الشراكات الرئيسية

مفهوم خطة العمل: هي عبارة عن دراسة عملية منظمة توضع قبل التنفيذ الفعلي للمشروع بهدف تقدير احتمالات نجاح المشروع.

- تتم من خلال دراسات تسويقية وتشغيلية ومالية وصولاً في النهاية إلى مساعدة الإدارة العليا في عملية دعم اتخاذ القرار السليم تجاه المشروع.
- تعتبر أكثر تفصيلاً من نموذج العمل.



مفهوم نموذج العمل التجاري: مجموعة من الخطوات تهدف إلى بيان كيفية تحقيق قيمة مضافة للعملاء والاستفادة من ذلك في تحقيق الأرباح للمنشأة.



أهمية نموذج العمل التجاري:

1. يوفر الوقت للمستثمر في اتخاذ قرار الاستثمار المبدئيون الحاجة للرجوع لخطة العمل
2. يساعد على تحديد الفجوات بين الموارد المتاحة والموارد المطلوبة.
3. يساعد على إدارة التكنولوجيا والعمليات.
4. يساعد على تحديد الموردين والشركاء المناسبين للمشروع التجاري
5. يساعد على إدارة الدخل والتكاليف لتحقيق أعلى الأرباح للمشروعات التجارية
6. يعتبر لوحة قياس لأداء المشروع التجاري.KPI'S

بناء نموذج العمل التجاري:

يمكن بناء نموذج العمل التجاري من خلال الأحجار التسعة للبناء والتي تظهر كيف تعمل منشأة من المنشآت لتحقيق النجاح وكسب المال.

تغطي هذه الأحجار التسعة المجالات الأربعة الأساسية للعمل التجاري:

1. شرائح العملاء: يحدد هذا الحجر المجموعات المختلفة من الناس أو المنشآت التي تستهدفها المنشأة لتصل إليها وتقدم خدماتها لها.
2. القيم المقترحة: يصف حزمة المنتجات التي تمثل قيمة لشريحة محددة من العملاء.
3. القنوات: تبين القنوات كيفية تواصل المنشأة مع شرائح عملائها وكيف تصل إليهم لتحقيق القيمة المقترحة.
4. العلاقات مع العملاء: تبين العلاقات مع العملاء أنواع العلاقات التي تؤسسها المنشأة مع شرائح محددة من العملاء.
5. مصادر الإيرادات: تمثل المبالغ المالية النقدية التي تولدها المنشأة من أية شريحة من شرائح العملاء.
6. الموارد الرئيسية: تصف أهم الأصول اللازمة لنجاح نموذج العمل التجاري
7. الأنشطة الرئيسية: تصف أهم الأشياء التي ينبغي على المنشأة القيام بها لإنجاح نموذج العمل التجاري الخاص بها.
8. الشراكات الرئيسية: تحدد شبكة من الموردين والشركاء التي تساعد على نجاح نموذج العمل التجاري.
9. هيكل التكاليف: يبين جميع التكاليف الناجمة عن تشغيل نموذج معين للعمل التجاري.

الجلسة التاسعة:

external environment	-البيئة الخارجية
general environment	-البيئة الخارجية العامة
specific environment	-البيئة الخارجية الخاصة
economic variables	-المتغيرات الاقتصادية
social variables	-المتغيرات الاجتماعية
cultural variables	-المتغيرات الثقافية
technical variables	-المتغيرات الفنية

تعريف بيئة المشروع: هي مجموعة من الظروف والعوامل الخارجية التي تؤثر في حياته وتطوراتها ولا تستطيع أي منظمة أن تعمل بمعزل عن البيئة المحيطة بها.

- تحصل المنظمة على المدخلات من البيئة كما أنها تصدر مخرجاتها إلى هذه البيئة.
- قدرة المنظمة على الاستمرار تتوقف على قدرتها على التفاعل مع البيئة التي تعمل بها سواء بالإيجاب أو السلب.

مفهوم البيئة الخارجية: هي العناصر والمتغيرات البيئية خارج المنظمة ذات علاقة أو تأثير على المنظمة التي تشترك فيها المنظمة مع المنظمات الأخرى بالمجتمع عامة وفي العمل خاصة.

1. البيئة الخارجية العامة general environment: هي العناصر والمتغيرات البيئية خارج المنظمة ذات العلاقة، أو التأثير على المنظمة والتي تشترك فيها المنظمة مع المنظمات الأخرى
2. البيئة الخارجية الخاصة Specific environment: هي العناصر والمتغيرات البيئية خارج المنظمة ذات العلاقة، أو التأثير على المنظمة والتي تشترك فيها مع المنظمات الأخرى في مجال العمل نفسه

أهمية دراسة وتقييم البيئة الخارجية:

1. -بيان الموارد المتاحة وكيفية الاستفادة منها.
2. -تحديد نقاط السوق المرتقب ومجالات المعاملات المتاحة أمامها
3. -بيان علاقات التأثير والتأثر بالمشاريع الريادية المتعددة.
4. -تحديد سمات المجتمع والجماهير التي تتعامل معها المنظمة.

تتميز المتغيرات البيئية العامة بكونها ذات تأثير مباشر على استراتيجيات المنظمة.

تؤثر المتغيرات البيئية الخاصة تأثيراً مباشراً على العمليات التشغيلية للمنظمة.

المتغيرات الخارجية العامة: هي متغيرات تؤثر في المنظمة لكن المنظمة لا تستطيع التأثير فيها.

نجاح المنظمات أو فشلها يتوقف على قدرة المنظمة في إيجاد درجة من التوافق بين أنشطتها والبيئة التي تعمل بها.

البيئة الخارجية الخاصة أكثر تأثيراً على المنظمات من البيئة الخارجية العامة وبطريقة مباشرة.

المتغيرات البيئية العامة:

1. **المتغيرات الاقتصادية:** تشير إلى خصائص النظام الاقتصادي وعناصره الذي تعمل به المنظمة مثل: الدخل والطلب، معدلات التضخم، السياسات المالية والنقدية للدولة، وضع ميزان المدفوعات للدولة، طريقة توزيع الدخل على السكان ودورات الأعمال.
2. **المتغيرات الاجتماعية:** تتكون من المتغيرات السكانية ومستوى التعليم والدور الحديث للمرأة في المجتمع والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات. تؤثر هذه المنظمات على: القوى البشرية التي تحصل عليها المنظمة من المجتمع، القدرة التسويقية للمنظمة، الوظائف التي تؤديها المنظمة للمجتمع.
3. **المتغيرات الثقافية:** تتكون من العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات السائدة في المجتمع. تؤثر هذه المتغيرات على: قدرة المنظمة على التفاعل مع المجتمع.
4. **المتغيرات الفنية:** تشمل سهولة الحصول على التكنولوجيا والتطور العلمي والمعرفي والبيئة التحتية العلمية في المجتمع.
5. **المتغيرات السياسية والقانونية:** لا تعمل المنظمات بمعزل عما يحدث في البيئة السياسية المحيطة بها والمتمثلة في العلاقة بين المنظمة والدولة أو الحكومة والقوانين والتشريعات التي تصدرها الدولة والجهات المنظمة للعمل السياسي والاقتصادي. مثل: قوانين حماية البيئة من التلوث والاعفاءات والضرائب والرسوم التي تفرضها الدولة.
6. **متغيرات البيئة الطبيعية:** تشير إلى العناصر البيئية النابعة من الطبيعة نفسها. مثل: المناخ وطبيعة التربة والموارد الطبيعية المتاحة.
7. **المتغيرات الدولية:** تشمل كل من التجمعات الاقتصادية والعلاقات الدولية بين حكومات الدول المتعددة واختلاف طبيعة حضارات الدول.

المتغيرات البيئية الخاصة:

1. **المنافسون:** جميع المنظمات التي تتنافس فيما بينها للحصول على الموارد وتشمل هذه الموارد كل من دخل المستهلك والموارد التمويلية والطبيعة والبشرية.
2. **الموردون:** تعتمد المنظمة في الحصول على مدخلاتها على عدد كبير من الموردين لذلك فهي تعتني بالتحقق من مدى توافر المدخلات ودرجة جودتها ودرجة الاستمرار في توافرها.
3. **المستهلكون (الفئة المستهدفة):** من المهم للمنظمة أن تقوم بتحديد من هم مستهلكوها المحتملون وماهي احتياجاتهم ورغباتهم.
4. **المشروعون:** وحدات تنظيمية لها قوة إصدار التشريعات والقوانين التي تحكم أداء المنظمات في بيئة الأعمال وكذلك الرقابة على أعمال المنظمات.
5. **الجهات المهنية:** أهم الجوانب التي يجب دراستها في هذا الشأن مدى توافر العمالة المطلوبة والقضايا الخاصة بالعاملين والدور الذي تلعبه الجمعيات المهنية ومشابهاها.

الجلسة العاشرة:

التكنولوجيا Technology

التجارة الالكترونية E – Commerce

التسويق الالكتروني E-Marketing

البريد الالكتروني E-Mail

موقع الكتروني Website

لقد كان للتطور الكبير في وسائل الاتصال والمنافسة الشديدة بين الشركات دوراً كبيراً في زيادة الحاجة على الاعتماد على التكنولوجيا.

تساهم التكنولوجيا في تنمية التفكير الإبداعي والابتكاري داخل المجتمعات وهو ما يحتاجه معظم رواد الأعمال لتنفيذ مشاريعهم الريادية .

العالم أصبح معتمداً اعتماداً تاماً على التكنولوجيا من نواحي عديدة .

يعد التفكير في التكنولوجيا من محاولة فهم التكنولوجيا إلى محاولة اللحاف بركب الدول المتقدمة والشركات الكبرى التي تتنافس فيما بينها على كيفية تطوير التكنولوجيا لخدمة مصالحها.

تعرف التكنولوجيا بأنها :الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الانسان ورفاهيته.

عناصر البيئة التكنولوجية:

المكونات المادية: هي عبارة عن حواسيب وأجهزة ملحقة ووسائل الاتصال لربط الحواسيب ببعضها والهواتف والأجهزة الذكية.

1. البرمجيات: تتألف من مجموعة من التعليمات والاورامر بهدف السيطرة والتنسيق بين مكونات الأجهزة المادية.
2. شبكات الاتصال: هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات واستقبالها.
3. نظم المعلومات: مثل نظم المجموعات الإدارية ونظم المعلومات التسويقية.
4. الموارد البشرية: تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من الافراد والعاملين ممن يمتلكون المهارات والخبرات لإنجاز مهام المنظمة.

المهام الأساسية للبيئة التكنولوجية:

1. تحقيق الإنجاز
2. تحسين الأداء
3. زيادة الإنتاج

هذه المهام ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأهداف العامة للتكنولوجيا المتمثلة في:

1. توفير الوقت
2. توفير الجهد
3. توفير التكلفة

التجارة الالكترونية: هي مجموعة عمليات التوزيع والبيع والشراء والتسويق للسلع والخدمات من خلال الوسائط الالكترونية المتعددة.

أهمية التجارة الالكترونية:

1. زيادة الإنتاجية وكفاءة أكبر في إدارة المشروع.
2. سهولة نقل وتبادل المعلومات وزيادة الأمان والسرعة وتقليل الأخطاء.
3. التواصل الفعال مع الأطراف الخارجية للشركة.
4. خفض مصاريف المنشأة
5. تسويق أكثر فعالية وارباح سهلة مجزية.
6. توفير الوقت والجهد والمال في البحث والحصول على سلع وخدمات مناسبة.

السمات المميزة للتجارة الالكترونية:

1. عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية.
2. عند اجراء وتنفيذ العملية لا وجود لأي وثائق ورقية متبادلة.
3. تنفيذ كامل للعملية التجارية بما فيها التسليم والدفع عبر الانترنت.
4. المستفيد يمكنه التفاعل مع أكثر من مصدر أو طرف في نفس الوقت.

التسويق الالكتروني: هي مجموعة من العمليات والأنشطة التي يمارسها التسويق التقليدي لاكتشاف واشباع حاجات المستهلك من خلال طرق ووسائل الكترونية حديثة مع استخدام تقنيات عصرية لتدعيم عناصر المزيج التسويقي.

أثر التسويق الالكتروني على المزيج التسويقي:

1. أثره على المنتج:
 - شبكة الانترنت تساهم بإعطاء المعلومات عن المنتجات العالمية المنافسة.
 - بعض الأشخاص يفضلون الحصول على منتجاتهم من خلال صور معروضة على المواقع المخصصة للشركات.
 - العرض على شبكة الانترنت يساهم على بظهور منتجات وخدمات جديدة.
2. أثره على التسعير:
 - التسعير عبر الانترنت يتصف بالمرونة وعدم الثبات.
 - تحدد الأسعار إما بالمفاوضات بين البائع والمستهلك أو بالمزادات
 - تتميز الأسعار عبر الانترنت بالانخفاض والسبب يعود للتنافس الشديد بين الشركات.
 - شبكة الانترنت توفر للعميل المعلومات اللازمة عن الأسعار مهما بعدت المسافة.
3. أثره على الترويج:
 - يتم الترويج على الانترنت للفت الانتباه حول السلع المعروضة كان يتم الإعلان على الموقع المخصص مقترناً بإحدى القصص المثيرة للانتباه مما يزيد من زوار الموقع.
 - الزائر سيقوم بالمقارنة بين ما تعرضه الشركات المختلفة والمفاضلة بينها، لابد من تقديم المعلومات المفيدة التي تثير اهتمامه.
 - شكل الموقع وتصميمه لجذب الزبائن.

4. أثره على التوزيع:

- شبكة الانترنت تساعد على تخفيض القنوات التسويقية.
- اختصار الكثير من قنوات التوزيع من شأنه الاستغناء عن الوسطاء.
- اختصار الكثير من قنوات التوزيع انعكس على تكاليف الإنتاج.

أثر التكنولوجيا على ريادة الأعمال:

ظهور التكنولوجيا أوجد فرصاً جديدة امام مدراء منظمات الأعمال لإيجاد مجالات لاستخدامها في استراتيجيات الأعمال.

ويمكن استخدامها في ثلاث مستويات:

1. الحصول على مميزات التكاليف:

- توصيل كمية أكبر من المعلومات بطريقة أكثر دقة وبسرعة أكبر مما يزيد الإنتاجية.
- تسهيل عمليات الإنتاج والتزويد وتخفيض تكلفة المخزون.
- تسهيل عمليات البيع المباشر وتجنب الوسطاء
- السماح بعرض بدائل أخرى في حال نفاذ المخزون

2. الحصول على مميزات تنافسية:

- قدرة أكبر على توجيه الإنتاج نحو الكمية المطلوبة لسد حاجة المستهلك.
- إمكانية عرض خدمات عديدة بالتحويل للمنافسة بالسعر بدلاً من المنافسة بالخدمة
- تعديل قنوات التوزيع وجعلها أكثر جاذبية للمستهلك.

3. استخدام نظام متعدد الوسائل يساهم في زيادة جودة المعلومات:

- يساهم في جعل المعلومات قادرة على اشباع حاجات المستهلك.
- تخفيض الوقت اللازم للحصول على المعلومات.
- جعل الزبون يستخدم المعلومات بشكل أكثر فعالية وبسرعة أكبر.

الجلسة الحادية عشر

مهارات العرض presentation skills

المرسل sender

المستقبل recipient

لغة الجسد body language

الثقة بالنفس self-confidence

العرض الفعال effective presentation

مفهوم مهارة العرض والغرض منه: هي نشاط لنقل المعلومات أو الآراء أو الأفكار أو المقترحات أو الأعمال من المرسل الى المستقبل يتم من خلاله تحقيق الهدف أو الأهداف المنشودة

الغرض من مهارة العرض:

- 1- تسويق المشروع
- 2- التعلم والتثقيف
- 3- نقل الأفكار والمعلومات
- 4- التدريب وتنمية المهارات
- 5- توجيه وإرشاد المجتمع

المهارات اللازمة لمقدم العرض

- 1- الإلمام بالموضوع الذي سوف يتم عرضه
- 2- الثقة بالنفس
- 3- المظهر الشخصي
- 4- النشاط والحيوية
- 5- معرفة استخدام التكنولوجيا
- 6- نبرات الصوت
- 7- لغة الجسد

مواصفات العرض الفعال:

- 1- أن يثير انتباه الحضور ويلانم اهتماماتهم
- 2- أن يكون منظما ومتناسقا
- 3- أن يكون معتمدا على الحقائق والاثباتات
- 4- أن يقدم في جو يتسم بالهدوء
- 5- من الأفضل أن يجيب على تساؤلات الجمهور وتوقعاتهم

مراحل العرض الفعال

- 1- **مرحلة قبل العرض**
 - متى سيتم تقديمه؟
 - ما المدة الزمنية المتوقعة؟
 - من هو الجمهور؟
 - ما الإمكانيات المتوافرة؟
 - المكان الذي سيعرض فيه
 - تحديد الموضوع
 - كتابة الموضوع وتصميمه
 - التدريب المسبق
 - تجربة العرض
 - الحضور قبل العرض بوقت كاف
- 2- **مرحلة أثناء العرض**
 - الترحيب بالحضور
 - تقديم افتتاحية مثيرة وشيقة
 - الانتباه للوقت المحدد
 - التحدث بصوت واضح
 - استخدام جمل بسيطة
 - استخدام لغة الجسد
 - الاتصال البصري
 - تقديم الحقائق
 - عدم الوقوف في مكان واحد
- 3- **مرحلة بعد العرض (نهاية العرض)**
 - الرد على الاستفسارات
 - يجب الاستماع للسؤال جيدا
 - محاولة الإجابة بدقة
 - كن واضحا
 - لا تكن مندفعاً
 - عدم احراج السائل
 - أن تكون هناك خاتمة جيدة
 - تقديم الشكر للحاضرين

الجلسة الثانية عشر

الاقتصاد السعودي

القطاع العام

القطاع الخاص

برامج دعم المشاريع الرائدة في الاقتصاد السعودي:

- نسبة رواد الأعمال لمن في مرحلة الثانوية 10% والجامعية 35% وما بعد الجامعية 55%
- إنشاء مراكز وإدارات متخصصة لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة لدعم الاقتصاد الوطني
- تساهم بشكل فعال في دعم التوجه التنموي للدولة
- صنفت السعودية 13 عالميا والأولى بالشرق الأوسط من حيث تقديم تسهيلات لريادة الأعمال

برامج دعم المشاريع الرائدة المقدمة من القطاع العام:

- 1- **معهد ريادة الأعمال الوطني:** وهو عبارة عن تنظيم وطني مؤسسي مستقل غير ربحي أسس بمبادرة من وزارة البترول والثروة المعدنية والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني تحت مسمى برنامج ريادة يهدف الى تقديم الدعم والمساهمة في تنفيذ المشاريع والأفكار الريادية ويتكون من مجموعة برامج
 - برنامج رواد الاعمال
 - برامج الحاضنات
 - برامج تطوير المشروعات
- 2- **برنامج بادر لحاضنات التقنية:** تم تأسيسه عام 2007 أحد برامج مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية برنامج وطني شامل يسعى الى تفعيل وتطوير حاضنات الاعمال التقنية وينقسم الى عدة برامج أخرى
 - برنامج المتاجرة للتقنية والتمويل: دعم مالي من خلال تكوين شراكات استراتيجية مع الصناديق المالية الحكومية والأهلية
 - برنامج دعم تطوير الحاضنات: مساعدة حاضنات الاعمال في تعزيز دورها وزيادة قيمة خدماتها
 - برنامج ريادة الاعمال: يساعد المرشحين باستعراض الفرص المتاحة في مجال التقنيات العالية وتقييم وتطوير المهارات وتقديم النصح
- 3- **برنامج مسارات لتمويل المشاريع الصغيرة:** برنامج لتمويل المشاريع الصغيرة مقدم من بنك التنمية الاجتماعية بهدف المساهمة في الأفكار الريادية والمشروعات الناشئة في المملكة
- 4- **مركز الرياض لتنمية الأعمال الصغيرة:** من القطاعات الخدمية التي توفرها الغرفة التجارية في الرياض حيث يتطلع المركز الى دعم وتطوير دور المنشآت الصغيرة في الاقتصاد الوطني باعتبارها القاعدة الأساسية
- 5- **صندوق المنوية:** عمل مؤسسي يساهم في مواكبة تطلعات المملكة وطموحها في دعم شبابها لبدء مشاريعهم الصغيرة لتكون لبنة حقيقية لدعم القدرة الاقتصادية الوطنية في ظل التوجهات الاقتصادية الجديدة المرتكزة على تشجيع المبادرات التجارية لصغار المستثمرين ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة. يساهم في تغطية كافة الجوانب التي يحتاجها المستثمر او رائد الاعمال مثل:
 - قطاع العمليات
 - قطاع الارشاد
 - قطاع الشؤون المالية
 - قطاع التدريب
 - قطاع الموارد البشرية
 - قطاع تقنية المعلومات

برامج دعم المشاريع الرائدة المقدمة من القطاع الخاص:

- 1- **برنامج باب رزق جميل:** يساعد الشباب والشابات الذين لديهم رغبة في تأسيس مشاريعهم الصغيرة وليس لديهم راس مال فيقدم قروض حسنة تبدأ من 10000 الى 150000 بفرصة سداد الى 4 سنوات. يدعم مشاريع خدمية صناعية او إنتاجية. دعم ومول أكثر من 11000 مشروع
- 2- **برنامج عبدالله الحمد الزامل لمساندة المشاريع الصغيرة:** توفير فرص عمل من خلال دعم الشباب السعودي ممن لديهم الرغبة الجادة في تأسيس مشاريع صغيرة خاصة بهم. وذلك من خلال تقديم قروض حسنة ميسرة الاسترداد وتقديم استشارات وتوجيهات إدارية وفنية للبدء