



# 100 سؤال للرئيس التنفيذي

تحقيق التميز في القيادة : استكشاف معايير

واستراتيجيات النجاح للمدراء التنفيذيين

المؤلف : دكتور احمد السنوسي

### 100 سؤال للرئيس التنفيذي

تحقيق التميز في القيادة: استكشاف معايير واستراتيجيات النجاح للمدراء التنفيذيين

## Table of Contents

مقدمة:	4
القيادة والاستراتيجية (Leadership and Strategy)	5
التمويل والتميز التشغيلي (Financial & Operational Excellence)	9
إدارة الأشخاص والثقافة (People Management and Culture)	12
التواصل والرسائل (Communication and Messaging)	15
التركيز على السوق والعملاء (Market and Customer Focus)	16
التطوير والابتكار في المنتجات (Product Development and Innovation)	19
التكنولوجيا والاعتبارات العالمية (Technology and Global Considerations)	20
الامتثال والقضايا القانونية (Compliance and Legal Matters)	22
الإدارة والقيادة (Management and Leadership)	23
معلومات التواصل (Contact Information)	24

## مقدمة:

في عالم الأعمال المعاصر الذي يتسارع بشكل لا مثيل له، تصبح القيادة الفعّالة أكثر أهمية من أي وقت مضى. بحلول عام 2023، يُتوقع أن تصل قيمة السوق العالمية للتحويل الرقمي إلى 6.8 تريليون دولار أمريكي، مع تحقيق نمو سنوي مركب يبلغ 15.5% خلال الفترة من 2020 حتى 2023 (حسب التقارير من مؤسسة إدراك للأبحاث). في هذا السياق، تظهر قيمة وأهمية الرؤية الاستراتيجية والقيادة الفعّالة للمدراء التنفيذيين على نحو لافت. كما أشارت دراسة حديثة نشرت في مجلة هارفارد بزنس ريفيو، إلى أن 92% من القادة التنفيذيين يشعرون بأنه يمكن تحسين استراتيجياتهم، و79% يؤكدون على أهمية تبني نهج أكثر استباقية لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية في السوق. هذا الكتاب يهدف إلى توجيه المدراء التنفيذيين نحو بناء وتحقيق رؤية قائمة على الاستدامة والنمو، من خلال تقديم مجموعة مختارة من الأسئلة البالغ الأهمية، بجانب إجابات مفصلة ومُدروسة تُعتبر بمثابة دليل استراتيجي للقيادة التحويلية والنجاح المستدام.

في هذا الكتيب وضعنا 100 سؤال واجوبتهم الاسترشادية للقادة التنفيذيين والتي لا تعبر فقط عن قوة القيادة التنفيذية وانما عن تقييم شامل للمنظمة.

طبعا الأجوبة عامة نوعا ما لكنها استرشادية ويمكن البناء عليها حسب طبيعة عمل المنظمة

## القيادة والاستراتيجية (Leadership and Strategy)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
1- ما الذي يميزنا عن منافسينا؟	1- What differentiates us from our competitors?
2- هل توجه رسالتنا اليومية صنع القرار؟	2- Is our mission driving daily decision-making?
3- هل قد حددنا أهداف واضحة قابلة للتحقيق لخمس سنوات؟	3- Have we set clear, achievable 5-year milestones?
4- هل نقوم بتحديث تحليل SWOT بانتظام لتكييف استراتيجيتنا؟	4- Do we regularly update our SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) to adapt our strategy?
5- كيف نتوقع خطوات منافسينا التالية؟	5- How are we anticipating our competitors' next moves?
6- هل لدينا عملية مراجعة مستمرة للإستراتيجية؟	6- Do we have a rolling strategy review process?
7- ما هو خطتنا B في حال فشلت استراتيجيتنا الحالية؟	7- What's our Plan B if our current strategy fails?
8- كيف نعمل على تنمية ثقافة الابتكار في شركتنا؟	8- How are we cultivating a culture of innovation?
9- كيف يمكن أن نصبح منظمة تتعلم؟	9- How can we become a learning organization?
10- كيف ندعم التطور الشخصي لأعضاء فريقنا؟	10- How do we support the personal development of our team members?
11- هل نناقش أخطائنا بشكل علني لتتعلم منها؟	11- Do we openly discuss our failures to learn from them?
12- كيف ندير النزاعات لتحويلها إلى قوة إيجابية؟	12- How do we manage conflict to turn it into a positive force?
13- هل نتحلى بالقيم التي نرغب في رؤيتها في فريقنا؟	13- Are we embodying the values we wish to see in our team?
14- هل أبوابنا مفتوحة للتغذية الراجعة النقدية من الموظفين؟	14- Are our doors open to critical feedback from employees?
15- هل لدينا آليات لتكييف استراتيجيتنا عند الحاجة؟	15- Do we have mechanisms to adapt our strategy when needed?
16- كيف نضمن أن العمليات الجديدة تتماشى مع استراتيجيتنا؟	16- How do we ensure that new processes align with our strategy?
17- من هو المسؤول عن الإشراف على التغييرات التنظيمية الكبرى؟	17- Who is responsible for overseeing major organizational changes?

18- How transparent are we during mergers and acquisitions?	18- مدى شفافتنا خلال عمليات الدمج والاستحواذ؟
19- Are we at the forefront of industry trends and innovations?	19- هل نحن في طليعة الاتجاهات والابتكارات في الصناعة؟
20- How do we ensure continuous learning across the organization?	20- كيف نضمن التعلم المستمر في جميع أنحاء المنظمة؟

## الإجابات

### 1- ما الذي يميزنا عن منافسينا؟

يمكن تحديد تميزنا عبر عدة محاور: جودة المنتجات أو الخدمات، خدمة العملاء، الابتكار، والاستدامة. يتم تحقيق هذا التميز عبر استراتيجيات فعالة تضع العملاء في صدارة أولوياتنا، والتحسين المستمر للعمليات، وتحفيز الابتكار والإبداع ضمن فريق العمل.

### 2- هل توجه رسالتنا اليومية صنع القرار؟

نعم، رسالتنا تشكل الأساس لكل قرار نتخذه. نحن نضمن أن كل استراتيجية أو تكتيك يتم تنفيذه يتوافق مع رسالتنا وقيمنا لضمان التماسك والتوازن في جميع جوانب الأعمال.

### 3- هل قد حددنا أهداف واضحة قابلة للتحقيق لخمس سنوات؟

نعم، لدينا خطة استراتيجية تحدد الأهداف للسنوات الخمس المقبلة وتشمل مؤشرات الأداء المفتاحية لقياس التقدم وضمان التحقيق المستمر للنجاح.

### 4- هل نقوم بتحديث تحليل SWOT بانتظام لتكييف استراتيجيتنا؟

بالطبع، نقوم بتحليل SWOT بشكل دوري لفحص قوتنا، ضعفنا، الفرص، والتهديدات ونضمن أن استراتيجيتنا تتوافق مع الظروف السوقية الحالية وتحقيق أهداف الأعمال.

### 5- كيف نتوقع خطوات منافسينا التالية؟

من خلال تحليل البيانات والتركيز على التجسس التنافسي، نبقي على دراية بتحركات المنافسين ونتمكن من التنبؤ بخطواتهم وتكوين استراتيجياتنا بناءً على هذه المعلومات.

### 6- هل لدينا عملية مراجعة مستمرة للإستراتيجية؟

نعم، نعمل على مراجعة استراتيجياتنا بانتظام لضمان أننا نتجه نحو تحقيق أهدافنا ولضمان الاستجابة لأي تغييرات في بيئة الأعمال.

### 7- ما هي خطتنا B في حال فشلت استراتيجيتنا الحالية؟

لدينا خطط بديلة جاهزة لكل استراتيجية رئيسية لضمان استمرارية الأعمال والقدرة على التكيف مع التحديات والفرص الناشئة.

### 8- كيف نعمل على تنمية ثقافة الابتكار في شركتنا؟



نشجع الابتكار من خلال تحفيز الفريق، وتوفير الوقت والموارد للتفكير الإبداعي، واحتضان فشل الابتكار كجزء من العملية، وتحويل الأفكار إلى مشروعات ملموسة.

## 9- كيف يمكن أن نصبح منظمة نتعلم؟

لتصبح منظمة نتعلم، يجب علينا تشجيع الفضول والاستفسار في جميع مستويات الشركة. يجب تبني الابتكار كجزء من ثقافتنا، وتشجيع مشاركة المعرفة والتعلم المستمر من خلال توفير فرص التدريب، وورش العمل، والتعلم من الأخطاء، وتبادل الخبرات بين الفرق.

## 10- كيف ندعم التطور الشخصي لأعضاء فريقنا؟

ندعم التطور الشخصي من خلال توفير فرص التطوير المهني مثل الدورات التدريبية، وورش العمل، وتوفير الوقت للتعلم والتطبيق، وتشجيع الأفراد على تحديد وتحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية. كما نعمل على توفير بيئة تعزز من التعاون وتبادل الأفكار والمعرفة بين الأعضاء.

## 11- هل نناقش أخطائنا بشكل علني لنتعلم منها؟

نعم، نعتبر الأخطاء فرصًا للتعلم ونشجع فريق العمل على مشاركة الفشل والنجاح بالتساوي لضمان تعلم الجميع والنمو من التجارب.

## 12- كيف ندير النزاعات لتحويلها إلى قوة إيجابية؟

من خلال تبني مقاربة فعالة لإدارة النزاعات التي تركز على الاستماع النشط، والتفاهم، والبحث عن حلول تحقق الربح للجميع، وتحويل التحديات إلى فرص للتحسين والابتكار.

## 13- هل نتحلى بالقيم التي نرغب في رؤيتها في فريقنا؟

بالتأكيد، نعيش القيم التي نتبناها ونجعلها جزءًا من كل قرار وإستراتيجية نتبناها، لنكون قدوة يحتذى بها داخل الفريق.

## 14- هل أباونا مفتوحة للتغذية الراجعة النقدية من الموظفين؟

نعم، نقدر ونشجع التغذية الراجعة من الموظفين ونعتبرها أداة قيمة للتحسين المستمر والابتكار في الشركة.

## 15- هل لدينا آليات لتكييف استراتيجيتنا عند الحاجة؟

نعم، لدينا آليات مرنة وعمليات مراجعة دورية تضمن قدرتنا على التكيف مع التغييرات في البيئة التجارية وضمان استمرارية نجاحنا.

## 16- كيف نضمن أن العمليات الجديدة تتماشى مع استراتيجيتنا؟

نضمن ذلك من خلال تحليل التأثيرات والمخاطر المحتملة لأي عملية جديدة، وضمان تحقيقها لأهداف الشركة وتوافقها مع استراتيجيتنا العامة، من خلال استخدام تقنيات مثل تحليل العمليات الرئيسية.

## 17- من هو المسؤول عن الإشراف على التغييرات التنظيمية الكبرى؟

المسؤولية تقع عادة على القادة التنفيذيين بالتعاون مع مديري الإدارات المعنية، حيث يتم تكليف فرق خاصة بتوجيه وتنفيذ التغييرات، وتقديم التقارير مباشرة إلى القيادة العليا.

## 18- مدى شفافتنا خلال عمليات الدمج والاستحواذ؟

نسعى لتحقيق أقصى درجات الشفافية مع جميع المعنيين، بما في ذلك الموظفين والعملاء والشركاء، لضمان نقل الإعلام الفعّال وتقليل الاضطرابات خلال عمليات الدمج والاستحواذ.

#### **19- هل نحن في طليعة الاتجاهات والابتكارات في الصناعة؟**

نحن نسعى دائما للبقاء في طليعة الصناعة من خلال الاستثمار في البحث والتطوير، ومتابعة الاتجاهات الصناعية، والتعاون مع الشركاء والمؤسسات الأكاديمية لضمان بقائنا في طليعة الابتكار.

#### **20- كيف نضمن التعلم المستمر في جميع أنحاء المنظمة؟**

من خلال تحقيق ثقافة التعلم وتوفير فرص التدريب والتطوير، وتشجيع الموظفين على المشاركة في ورش العمل والمؤتمرات، وتقديم الموارد اللازمة لتعزيز التعلم الذاتي والمشارك.



## التمويل والتميز التشغيلي (Financial & Operational Excellence)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
21- هل نستفيد بفعالية من شبكتنا في الصناعة؟	21- Are we leveraging our industry network effectively?
22- كيف نحفز المخاطرة والإبداع؟	22- How do we incentivize risk-taking and creativity?
23- كم مرة نعيد تقييم القدرة المالية لدينا؟	23- How often do we reassess our financial health?
24- هل نعمل على تعظيم هوامش الربح دون المساس بالجودة؟	24- Are we maximizing margins without compromising quality?
25- كيف نضمن العائد على الاستثمار في المبادرات الرئيسية؟	25- How are we ensuring ROI (Return on Investment) on major initiatives?
26- ما هي استراتيجيتنا للتحوط من المخاطر المالية؟	26- What is our strategy for hedging financial risks?
27- كيف نقوم بتحسين التزاماتنا الضريبية؟	27- How are we optimizing our tax liability?
28- هل نحن جاهزون للتدقيق في جميع الأوقات؟	28- Are we audit-ready at all times?
29- هل نقوم بتحليل شهري للفروق في ميزانيتنا؟	29- Do we perform monthly variance analysis on our budget?
30- هل نستفيد من التكنولوجيا لتحسين سلسلة التوريد لدينا؟	30- Do we leverage technology to optimize our supply chain?
31- كيف نقوم بتحقيق الكفاءة من خلال أتمتة المهام الروتينية؟	31- How are we automating routine tasks for efficiency?
32- هل بنيتنا التحتية جاهزة للتوسع السريع؟	32- Is our infrastructure ready to handle rapid scaling?
33- ما هي مؤشرات الأداء الرئيسية التي نستخدمها لقياس الكفاءة التشغيلية؟	33- What KPIs are we using to gauge operational efficiency?
34- هل لدينا نظام مخزون في الوقت المناسب؟	34- Do we have a just-in-time inventory system?
35- كيف نقوم بتقليل الفاقد في عملياتنا؟	35- How are we minimizing waste in our processes?
36- هل جهودنا نحو الاستدامة تقود قيمة الأعمال؟	36- Are our sustainability efforts driving business value?
37- ما هو التأثير الاجتماعي الذي نحققه من خلال مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات؟	37- What social impact are we making through our CSR initiatives?
38- كيف يمكننا تعويض الأثر البيئي لدينا؟	38- How are we offsetting our environmental impact?
39- هل نحن نضع المعايير في الصناعة للسلوك الأخلاقي؟	39- Are we setting the industry standard for ethical conduct?
40- ما هي الأسباب المحلية التي تتماشى مع قيمنا الشركات؟	40- What local causes align with our corporate values?

## الإجابات

### 21- هل نستفيد بفعالية من شبكتنا في الصناعة؟

نحن نعمل على بناء شركات استراتيجية وتعاون مع الشركات والمؤسسات ضمن شبكتنا الصناعية لتحقيق النمو المتبادل وتحسين قدرتنا على الابتكار وتقديم حلول جديدة لعملائنا.

### 22- كيف نحفز المخاطرة والإبداع؟

نحن نحفز المخاطرة والإبداع من خلال تقديم بيئة داعمة تشجع على تقديم الأفكار والتجربة، ونعترف ونكافئ الإبداع والابتكار، ونقدم الدعم والموارد لتحقيق الأفكار الجديدة.

### 23- كم مرة نعيد تقييم القدرة المالية لدينا؟

نعيد تقييم صحتنا المالية بشكل دوري، وذلك من خلال الرصد المستمر لمؤشرات الأداء المالي وتقديم التقارير والتحليلات الدورية لضمان اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على بيانات مالية دقيقة.

### 24- هل نعمل على تعظيم هوامش الربح دون المساس بالجودة؟

نحن نحرص على تحقيق هوامش ربح عالية من خلال تحسين الكفاءة وإدارة التكاليف، مع الحفاظ على التزامنا بتوفير منتجات وخدمات عالية الجودة لعملائنا.

### 25- كيف نضمن العائد على الاستثمار في المبادرات الرئيسية؟

من خلال تحديد معايير واضحة لقياس الأداء والنتائج، وتتبع العائد على الاستثمار، وتقييم الأثر المالي للمبادرات الرئيسية لضمان تحقيق النتائج المرجوة.

### 26- ما هي استراتيجيتنا للتحوط من المخاطر المالية؟

استراتيجيتنا تعتمد على تحليل المخاطر المالية المحتملة وتحديد الإجراءات المناسبة للتحوط منها، مثل استخدام الأدوات المالية لحماية أصولنا وتدفقات النقدية من تقلبات السوقية.

### 27- كيف نقوم بتحسين التزاماتنا الضريبية؟

نعمل على تحسين التزاماتنا الضريبية من خلال التخطيط الضريبي الفعال والالتزام بكافة القوانين والتشريعات الضريبية السارية.

### 28- هل نحن جاهزون للتدقيق في جميع الأوقات؟

نحن نحافظ على جاهزية التدقيق الدائمة من خلال الالتزام بأعلى معايير المحاسبة والشفافية، والحفاظ على توثيق دقيق لجميع العمليات المالية.

### 29- هل نقوم بتحليل شهري للفروق في ميزانيتنا؟

نعم، نقوم بتحليل فروق الميزانية شهرياً لفهم الانحرافات وتحديد الإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف المالية.

### 30- هل نستفيد من التكنولوجيا لتحسين سلسلة التوريد لدينا؟

نعم، نستخدم التكنولوجيا لتحسين تحليل البيانات وتحقيق الكفاءة وتحسين التنسيق ضمن سلسلة التوريد لدينا.

### 31- كيف نقوم بتحقيق الكفاءة من خلال أتمتة المهام الروتينية؟

نستخدم الأتمتة لتبسيط العمليات، وزيادة الإنتاجية، وتقليل الأخطاء من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي في المهام الروتينية.

### 32- هل بنيتنا التحتية جاهزة للتوسع السريع؟

نعم، لدينا بنية تحتية مصممة لتكون مرنة وقابلة للتوسع لدعم النمو السريع والتغيرات في حجم العمليات.

### 33- ما هي مؤشرات الأداء الرئيسية التي نستخدمها لقياس الكفاءة التشغيلية؟

نستخدم مجموعة متنوعة من مؤشرات الأداء الرئيسية، بما في ذلك سرعة التسليم، ونسبة الطلبات المكتملة بشكل صحيح، والكفاءة في استخدام العمالة، لقياس وتحسين كفاءتنا التشغيلية.

### 34- هل لدينا نظام مخزون في الوقت المناسب؟

نعم، لدينا نظام مخزون يستجيب بفعالية للطلب العملاء دون الحاجة لحمل مخزون زائد، لتحقيق التوازن بين تكاليف التخزين ومستويات الخدمة.

### 35- كيف نقوم بتقليل الفاقد في عملياتنا؟

من خلال تحسين الكفاءة، وتقليل الهدر، واستخدام تقنيات الإنتاج الرشيد لتحقيق تحسين مستمر في جميع عملياتنا.

### 36- هل جهودنا نحو الاستدامة تقود قيمة الأعمال؟

نعم، جهودنا تركز على الاستدامة تقود قيمة الأعمال من خلال تعزيز صورة العلامة التجارية وتحقيق التوفير في التكاليف وتحسين العلاقات مع المجتمع.

### 37- ما هو التأثير الاجتماعي الذي نحققه من خلال مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات؟

نحقق تأثيرًا اجتماعيًا من خلال الاستثمار في المجتمعات التي نعمل فيها ودعم مشاريع تحسين البيئة والتعليم والصحة، وتمكين الأفراد وبناء شراكات مستدامة.

### 38- كيف يمكننا تعويض الأثر البيئي لدينا؟

نعمل على تعويض تأثيرنا البيئي من خلال تنفيذ مشاريع استدامة مثل استخدام الطاقة المتجددة، وتقليل الانبعاثات، والمشاركة في برامج زراعة الأشجار ومشاريع حماية البيئة.

### 39- هل نحن نضع المعايير في الصناعة للسلوك الأخلاقي؟

نسعى دائمًا لتحقيق أعلى معايير السلوك الأخلاقي، وإعطاء المثال في ممارسات الأعمال الأخلاقية، وتحقيق التميز من خلال التزامنا بالنزاهة والشفافية.

### 40- ما هي الأسباب المحلية التي تتماشى مع قيمنا الشركات؟

نحن ندعم الأسباب المحلية التي تعزز من قيمنا ورؤيتنا، مثل تحسين التعليم، ودعم الصحة والرفاهية، وتعزيز التنمية المستدامة في المجتمعات التي نعمل فيها.

## إدارة الأشخاص والثقافة (People Management and Culture)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
41- كيف نستعد للأزمات غير المتوقعة؟	41- How are we preparing for unforeseen crises?
42- ما هي استراتيجيتنا للتحكم في الأضرار خلال أزمة العلاقات العامة؟	42- What's our strategy for damage control in a PR crisis?
43- كيف نجعل أنفسنا صاحب العمل المفضل؟	43- How are we making ourselves an employer of choice?
44- ما هي استراتيجيتنا للاحتفاظ بالموظفين ذوي الأداء العالي؟	44- What's our strategy for retaining high-performers?
45- كيف نقوم بتطوير الجيل القادم من القادة؟	45- How are we developing the next generation of leaders?
46- من هم المرشحين الداخليين لوظائف القيادة؟	46- Who are the internal candidates for leadership positions?
47- كيف نقوم بتأهيل أو تسريح المتخاذلين؟	47- How do we rehabilitate or off-board underperformers?
48- هل نحارب بنشاط حرق الموظفين؟	48- Are we proactively combating employee burnout?
49- كيف نقيس نجاح سياسة العمل عن بُعد؟	49- How are we measuring the success of the remote work policy?
50- هل فرقنا مجهزة للتعاون عن بُعد؟	50- Are our teams equipped for remote collaboration?
51- كيف نعزز الصحة العقلية للموظفين؟	51- How are we promoting employee mental well-being?
52- كيف نقيس نجاح برامج الرفاهية؟	52- How are we measuring the success of wellness programs?
53- كيف نفرض تطبيق إرشاداتنا الأخلاقية؟	53- How are we enforcing our ethical guidelines?
54- هل الموظفون يشعرون بالراحة عند الإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي؟	54- Are employees comfortable reporting unethical behavior?
55- كيف نتعامل مع تضارب المصالح؟	55- How do we address conflicts of interest?
56- هل نحافظ على الشفافية في إفصاحاتنا المالية؟	56- Are we maintaining transparency in our financial disclosures?
57- ما الخطوات التي نتخذها لتحديث مدونة السلوك بشكل مستمر؟	57- What steps are we taking to continually update code of conduct?
58- كيف نضمن الشفافية في التواصل الداخلي؟	58- How are we ensuring transparency in internal communications?
59- هل نحافظ على توحيد الرسائل عبر جميع المنصات؟	59- Are we maintaining consistent messaging across all platforms?
60- هل تتماشى رسائلنا مع قيمنا التنظيمية؟	60- Is our messaging aligned with our corporate values?

## الإجابات

### 41- كيف نستعد للأزمات غير المتوقعة؟

لدينا خطط استجابة للأزمات مُعدّة مسبقاً ونُجري تدريبات دورية لضمان استعدادنا للتعامل مع أي أزمة بكفاءة وفعالية.

### 42- ما هي استراتيجيتنا للتحكم في الأضرار خلال أزمة العلاقات العامة؟

استراتيجيتنا تتضمن التواصل الفعال والشفاف مع جميع المعنيين، وتقديم معلومات دقيقة، واتخاذ إجراءات ملموسة لحل المشكلة، وتحسين السياسات لمنع تكرار الأزمة.

### 43- كيف نجعل أنفسنا صاحب العمل المفضل؟

نجذب المواهب من خلال توفير بيئة عمل مُحفزة، وفرص تطوير مهني، ومزايا تنافسية، والاعتراف بالإنجازات، وتشجيع التواصل والتعاون بين الفرق.

### 44- ما هي استراتيجيتنا للاحتفاظ بالموظفين ذوي الأداء العالي؟

نحن نعمل على تحديد وتقدير وتحفيز الموظفين ذوي الأداء العالي من خلال مكافآت، وفرص التطوير، ومسارات واضحة للتقدم الوظيفي.

### 45- كيف نقوم بتطوير الجيل القادم من القادة؟

نقوم بتطوير القادة من خلال برامج التطوير القيادي، وتوفير فرص التدريب والتعلم، وتشجيع الخبرة العملية والمشاركة في مشروعات استراتيجية.

### 46- من هم المرشحين الداخليين لوظائف القيادة؟

نعمل على تحديد وتطوير المرشحين الداخليين من خلال تقييم الأداء وتحديد الجدارة وتوفير الدعم والتوجيه لتحقيق النجاح في دور القيادة.

### 47- كيف نقوم بتأهيل أو تسريع المتخاضلين؟

نعمل على تحديد الأسباب وراء الأداء الضعيف وتوفير الدعم والتدريب اللازم، وفي حالة عدم التحسن، نتبع إجراءات تسريح عادلة وواضحة.

### 48- هل نحارب بنشاط حرق الموظفين؟

نعم، نتبنى سياسات وبرامج مُركزة على الرفاه لدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية ونُشجّع الراحة والاستراحات ونوفر موارد لدعم الصحة العقلية للموظفين.

### 49- كيف نقيس نجاح سياسة العمل عن بُعد؟

نقيس نجاح سياسة العمل عن بُعد من خلال مؤشرات مثل الإنتاجية، ورضا الموظفين، والتوازن بين العمل والحياة، والاستمرارية التجارية.

### 50- هل فرقنا مجهزة للتعاون عن بُعد؟

نعم، فرقنا مجهزة بالأدوات والتكنولوجيا لتسهيل التعاون عن بُعد وضمان الاتصال والتفاعل الفعال بين الأعضاء.

### 51- كيف نعزز الصحة العقلية للموظفين؟

نُروج لرفاهية الموظفين من خلال توفير برامج ومبادرات تساعد في دعم صحتهم العقلية وتعزيز الوعي حول أهمية الرعاية الذاتية.

## 52- كيف نقيس نجاح برامج الرفاهية؟

نقيس نجاح برامج الرفاهية من خلال رصد التحسين في الرفاهية والإنتاجية والرضا بين الموظفين، وتحليل مدى انخراطهم واستفادتهم من البرامج المقدمة.

## 53- كيف نفرض تطبيق إرشاداتنا الأخلاقية؟

نضمن تطبيق الإرشادات الأخلاقية من خلال التدريب المستمر، والرصد، وتوفير قنوات للإبلاغ عن المخالفات، واتخاذ إجراءات صارمة في حالة الانتهاكات.

## 54- هل الموظفون يشعرون بالراحة عند الإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي؟

نحرص على توفير بيئة آمنة ونظام فعال وسري للإبلاغ لتشجيع الموظفين على الكشف عن السلوكيات غير الأخلاقية دون الخوف من الانتقام.

## 55- كيف نتعامل مع تضارب المصالح؟

نتعامل مع تضارب المصالح من خلال تحديد وتوثيق وإدارة هذه الحالات بشكل صارم وشفاف لضمان عدم حدوث أي تأثير سلبي على القرارات التجارية.

## 56- هل نحافظ على الشفافية في إفصاحاتنا المالية؟

نحن نلتزم بالشفافية التامة في جميع إفصاحاتنا المالية ونضمن الالتزام بجميع اللوائح والقوانين المعمول بها.

## 57- ما الخطوات التي نتخذها لتحديث مدونة السلوك بشكل مستمر؟

نقوم بتحديث مدونة السلوك بناءً على التغيرات في القوانين، والمعايير الصناعية، والاحتياجات الداخلية للشركة، ونضمن فهم الموظفين والالتزام بها من خلال التدريب والتواصل المستمر.

## 58- كيف نضمن الشفافية في التواصل الداخلي؟

نضمن الشفافية في التواصل الداخلي عبر مشاركة المعلومات بانتظام وبشكل مفتوح مع جميع الموظفين وتشجيع الحوار والتفاعل.

## 59- هل نحافظ على توحيد الرسائل عبر جميع المنصات؟

نحافظ على توحيد الرسائل من خلال التأكيد على الالتزام بإستراتيجية التواصل التي تحقق التناسق عبر جميع قنوات التواصل.

## 60- هل تتماشى رسائلنا مع قيمنا التنظيمية؟

نضمن أن تكون كل الرسائل والاتصالات التي نشاركها تعكس قيمنا التنظيمية وتُظهر التزامنا بمبادئنا.

## التواصل والرسائل (Communication and Messaging)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
61- كيف نستعد للتواصل خلال الأزمات؟	61- How are we prepared to communicate during a crisis?
62- هل نحن فاعلون أم راكبون في علاقاتنا مع وسائل الإعلام؟	62- Are we proactive or reactive in our media relations?

### الإجابات

#### 61- كيف نستعد للتواصل خلال الأزمات؟

نستعد للتواصل خلال الأزمات من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات، وتطوير الخطط والرسائل المسبقة، وتدريب فريق الاتصال على كيفية التعامل مع وسائل الإعلام والجمهور.

#### 62- هل نحن فاعلون أم راكبون في علاقاتنا مع وسائل الإعلام؟

نسعى لتكون فاعلين في علاقاتنا مع وسائل الإعلام عبر بناء علاقات قوية مع الإعلام وتوفير المعلومات بشكل فعال وموثوق.



## التركيز على السوق والعملاء (Market and Customer Focus)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
63- كيف حددنا بدقة ملف العميل المثالي لدينا؟	63- How precisely have we defined our ideal customer profile?
64- هل نحقق عائد استثمار إيجابي على مصروفات التسويق لدينا؟	64- Are we achieving a positive ROI on our marketing spend?
65- ما هي مقاييس سلوك العملاء الأكثر أهمية بالنسبة لنا؟	65- What customer behavior metrics are most critical for us?
66- كيف نحافظ على سمعتنا الإلكترونية ونعمل على تنميتها؟	66- How are we maintaining and growing our online reputation?
67- كيف نقوم بالتقاط وتنفيذ ملاحظات العملاء؟	67- How are we capturing and acting on customer feedback?
68- هل نحقق باستمرار أهداف مبيعات الربع السنوي لدينا؟	68- Are we consistently hitting our quarterly sales targets?
69- كيف نقوم بتقليل تكاليف اكتساب العملاء على مر الزمن؟	69- How are we reducing customer acquisition costs over time?
70- ما هي استراتيجيتنا للتغلب على اعتراضات المبيعات؟	70- What's our strategy for overcoming sales objections?
71- هل تدعم توقعات المبيعات لدينا بيانات موثوقة؟	71- Are our sales projections backed by reliable data?
72- كيف نقوم بتقليل التسرب في قمع المبيعات لدينا؟	72- How are we minimizing leakage in our sales funnel?
73- كيف نتصرف بناءً على ملاحظات مؤشر دعم العملاء لدينا؟	73- How are we acting on our Net Promoter Score feedback?
74- هل يتم حل شكاوى العملاء خلال 24 ساعة؟	74- Are customer complaints being resolved within 24 hours?
75- هل لدينا عملية ما بعد الحل لاختبار رضا العملاء؟	75- Do we have a post-resolution process to test customer satisfaction?
76- هل نلبي توقعات العملاء من حيث الوصول والدعم؟	76- Are we meeting customer expectations for accessibility and support?
77- كيف نحول العملاء غير الراضين إلى داعمين؟	77- How are we turning dissatisfied customers into advocates?

## الإجابات

### 63- كيف حددنا بدقة ملف العميل المثالي لدينا؟

قمنا بتحديد ملف العميل المثالي عبر فهم احتياجات السوق، وتحليل البيانات، والتفاعل مع العملاء، وتحديد الخصائص والسلوكيات التي تحقق أقصى قيمة للشركة.

### 64- هل نحقق عائد استثمار إيجابي على مصروفات التسويق لدينا؟

نعمل بانتظام على تحليل وقياس عائد استثمار التسويق (ROI) لضمان الحصول على أقصى قيمة من استثمارات التسويق وضبط استراتيجياتنا وفقًا لذلك.

### 65- ما هي مقاييس سلوك العملاء الأكثر أهمية بالنسبة لنا؟

نركز على مقاييس مثل التحول والولاء والرضا والتفاعل لفهم سلوك العملاء وتحسين تجربتهم مع العلامة التجارية.

### 66- كيف نحافظ على سمعتنا الإلكترونية ونعمل على تنميتها؟

ندير سمعتنا الإلكترونية من خلال مراقبة وتحسين مراجعات العملاء والتفاعل بشكل إيجابي مع الآراء ونشر محتوى قيم يعزز صورة العلامة التجارية.

### 67- كيف نقوم بالتقاط وتنفيذ ملاحظات العملاء؟

نستخدم قنوات متعددة لجمع ملاحظات العملاء ونعمل على تحليلها وتنفيذها لتحسين المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء.

### 68- هل نحقق باستمرار أهداف مبيعات الربع السنوي لدينا؟

نعم، نستخدم استراتيجيات مبيعات متقدمة وندمج التكنولوجيا لتحقيق وتجاوز أهداف المبيعات بشكل منتظم.

### 69- كيف نقوم بتقليل تكاليف اكتساب العملاء على مر الزمن؟

نعمل على تحسين استراتيجيات التسويق والمبيعات لزيادة فعالية التحويل وتحسين الاستفادة من الفرص من خلال تحليل البيانات والتعلم من الأداء.

### 70- ما هي استراتيجيتنا للتغلب على اعتراضات المبيعات؟

استراتيجيتنا تتضمن فهم اعتراضات العملاء، وتقديم حلول تتوافق مع احتياجاتهم، واستخدام تقنيات الإغلاق فعالة لزيادة نسب التحويل.

### 71- هل تدعم توقعات المبيعات لدينا بيانات موثوقة؟

نعم، توقعات المبيعات لدينا تعتمد على بيانات تاريخية وتحليلات دقيقة لضمان أنها تعكس بشكل صحيح أداء السوق وتوقعات الشركة.

### 72- كيف نقوم بتقليل التسرب في قمع المبيعات لدينا؟

نقوم بتقليل التسرب في قمع المبيعات عبر تحليل مسار العملاء وتحديد نقاط الفشل وتحسين استراتيجيات التحويل عبر مختلف مراحل القمع.

### 73- كيف نتصرف بناءً على ملاحظات مؤشر دعم العملاء لدينا؟

نقوم بتحليل البيانات من ملاحظات مؤشر دعم العملاء وتطبيق التحسينات اللازمة لتعزيز الرضا والولاء بين العملاء.

#### 74- هل يتم حل شكاوى العملاء خلال 24 ساعة؟

نعم، نحرص على التعامل مع شكاوى العملاء بجدية وسرعة لضمان حل المشكلات في أقرب وقت ممكن وتعزيز الرضا.

#### 75- هل لدينا عملية ما بعد الحل لاختبار رضا العملاء؟

نعم، نقوم بمتابعة العملاء بعد حل الشكاوى لقياس مستوى رضائهم والتأكد من حل المشكلة بشكل فعال.

#### 76- هل نلبي توقعات العملاء من حيث الوصول والدعم؟

نضمن توفير دعم فعال ووصول سهل للعملاء عبر مختلف القنوات وفي جميع نقاط التفاعل.

#### 77- كيف نحول العملاء غير الراضين إلى راضين؟

نعمل على فهم أسباب عدم رضا العملاء وتقديم حلول فعالة لتحسين تجربتهم، كما نبني علاقات قوية لتحويلهم إلى داعمين للعلامة التجارية.

## التطوير والابتكار في المنتجات (Product Development and Innovation)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
78- ما هي النسبة المئوية لإيراداتنا من المنتجات الجديدة مقارنة بالمنتجات الحالية؟	78- What percentage of our revenue is from new vs. existing products?
79- كيف نجمع مدخلات العملاء لتطوير المنتج؟	79- How are we gathering customer input for product development?
80- هل نحن مرنون بما يكفي لتحويل خريطة طريق المنتج لدينا؟	80- Are we agile enough to pivot our product roadmap?
81- كيف ندمج ملاحظات العملاء في تكرارات المنتج؟	81- How do we incorporate customer feedback into product iterations?
82- كيف نقوم بتحديد الأولويات وتنفيذ طلبات ميزات المنتج؟	82- How do we prioritize and implement product feature requests?

### الإجابات

78- ما هي النسبة المئوية لإيراداتنا من المنتجات الجديدة مقارنة بالمنتجات الحالية؟  
نراقب باستمرار نسبة الإيرادات من المنتجات الجديدة مقابل القائمة لضمان توازن الابتكار مع الاستمرارية.

79- كيف نجمع مدخلات العملاء لتطوير المنتج؟  
نستخدم استطلاعات العملاء، والمقابلات، ومجموعات التركيز لجمع ملاحظاتهم ونضمن تضمين هذه المدخلات في عملية تطوير المنتج.

80- هل نحن مرنون بما يكفي لتحويل خريطة طريق المنتج لدينا؟  
نتبنى نهجاً مرناً في تطوير المنتج يتيح لنا تحقيق التحولات اللازمة استجابة لتغييرات السوق واحتياجات العملاء.

81- كيف ندمج ملاحظات العملاء في تكرارات المنتج؟  
نقوم بتحليل ملاحظات العملاء وتحديد التحسينات الممكنة وإدراجها في دورات تطوير المنتج لتحقيق منتجات أفضل.

82- كيف نقوم بتحديد الأولويات وتنفيذ طلبات ميزات المنتج؟  
نحدد أولويات ميزات المنتج بناءً على القيمة المتوقعة للعملاء والأعمال ونضمن تحقيقها من خلال تخطيط وتنفيذ مدروس.

## التكنولوجيا والاعتبارات العالمية (Technology and Global Considerations)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
83- هل نحن من المتبنين الأوائل للتكنولوجيا، أم الأتباع، أم المتخلفين؟	83- Are we technology early adopters, followers, or laggards?
84- كيف ندافع عن أنفسنا ضد التهديدات السيبرانية المحتملة؟	84- How do we defend against the likely cybersecurity threats?
85- هل يتم اختبار خطة استرداد البيانات لدينا وتحديثها بشكل منتظم؟	85- Is our data recovery plan regularly tested and updated?
86- كيف نضمن الامتثال للتشريعات مثل GDPR أو ما يكون مكافئاً لها؟	86- How are we ensuring GDPR compliance or its equivalent?
87- ما هي خطتنا للتحويل الرقمي في السنتين القادمتين؟	87- What's our 2-year roadmap for digital transformation?
88- كيف نستعد لتحديات التوسع العالمي؟	88- How do we prepare for global expansion challenges?
89- هل لدينا تسويق محلي للأسواق الدولية؟	89- Do we have localized marketing for international markets?
90- كيف نخفف من مخاطر تقلب العملات؟	90- How are we mitigating the risk of currency fluctuation?
91- كيف نتنقل بين البيئات التنظيمية المختلفة؟	91- How do we navigate different regulatory environments?
92- هل نستفيد من الشراكات المحلية للنمو الدولي؟	92- Do we leverage local partnerships for international growth?

### الإجابات

83- هل نحن من المتبنين الأوائل للتكنولوجيا، أم الأتباع، أم المتخلفين؟

نسعى دائماً لتبني التكنولوجيا بطريقة تعزز استراتيجيتنا التجارية وتقدم قيمة مضافة لعملائنا، سواء كان ذلك من خلال التبني المبكر أو التكامل الفعال للتكنولوجيا الجديدة.

84- كيف ندافع عن أنفسنا ضد التهديدات السيبرانية المحتملة؟

نطبق استراتيجية أمان معلومات شاملة تتضمن تقنيات حماية متقدمة، وتدريب الموظفين، وإجراءات استجابة للحوادث للدفاع ضد التهديدات السيبرانية.

85- هل يتم اختبار خطة استرداد البيانات لدينا وتحديثها بشكل منتظم؟

نعم، نقوم بتحديث واختبار خطة استرداد البيانات بشكل منتظم لضمان قدرتنا على استعادة العمليات بفعالية في حالة حدوث حادث.

86- كيف نضمن الامتثال للتشريعات مثل GDPR أو ما يكون مكافئاً لها؟

نضمن الامتثال للتشريعات مثل GDPR من خلال تطبيق سياسات وإجراءات واضحة لحماية البيانات وتوفير الشفافية والسيطرة للعملاء بشأن بياناتهم.

#### 87- ما هي خطتنا للتحويل الرقمي في السنتين القادمتين؟

خطتنا للتحويل الرقمي تشمل التكامل الرقمي لعملياتنا وتحسين تجربة العملاء من خلال تبني تكنولوجيات جديدة واستراتيجيات مبتكرة.

#### 88- كيف نستعد لتحديات التوسع العالمي؟

نستعد لتحديات التوسع العالمي من خلال فهم الأسواق المستهدفة، وتطبيق استراتيجيات ملائمة، وتوفير موارد كافية لضمان نجاح الانتشار العالمي.

#### 89- هل لدينا تسويق محلي للأسواق الدولية؟

نعم، نطبق استراتيجيات تسويق محلية للأسواق الدولية لضمان التواصل الفعال مع العملاء في كل سوق.

#### 90- كيف نخفف من مخاطر تقلب العملات؟

نعتمد استراتيجيات مالية للتحوط ضد مخاطر تقلب العملات ونستفيد من الفرص للحفاظ على الاستقرار المالي.

#### 91- كيف نتنقل بين البيئات التنظيمية المختلفة؟

نضمن التوافق مع القوانين والتنظيمات المحلية في كل سوق عبر فريق قانوني متخصص ونظم معلومات فعالة.

## الامتثال والقضايا القانونية (Compliance and Legal Matters)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
93- هل لدينا إطار عمل شامل للامتثال؟	93- Do we have a comprehensive compliance framework?
94- هل جميع تراخيص وتصاريح أعمالنا محدثة؟	94- Are all our business licenses and permits up to date?
95- كيف نحمي حقوق الملكية الفكرية لدينا على مستوى دولي؟	95- How do we protect our intellectual property rights internationally?
96- هل لدينا استراتيجية قانونية لحل النزاعات؟	96- Do we have a legal strategy for dispute resolution?
97- كيف نضمن أن التمثيل القانوني يتماشى مع احتياجات الأعمال؟	97- How do we ensure legal representation aligns with business needs?

### الإجابات

#### 92- هل نستفيد من الشراكات المحلية للنمو الدولي؟

نعم، نبني شراكات استراتيجية مع الشركات المحلية لتعزيز وجودنا في الأسواق الدولية وتحقيق نمو مستدام.

#### 93- هل لدينا إطار عمل شامل للامتثال؟

نعم، نمتلك إطار عمل للامتثال يضمن الالتزام بجميع القوانين والتنظيمات المعمول بها في الأسواق التي نعمل فيها.

#### 94- هل جميع تراخيص وتصاريح أعمالنا محدثة؟

نتأكد باستمرار من تحديث جميع تراخيص وتصاريح الأعمال لضمان تشغيلنا القانوني والامتثال لجميع التشريعات المحلية.

#### 95- كيف نحمي حقوق الملكية الفكرية لدينا على مستوى دولي؟

نحمي حقوق الملكية الفكرية من خلال تسجيل البراءات والعلامات التجارية وفرض القوانين والاتفاقيات الدولية لحماية الحقوق.

#### 96- هل لدينا استراتيجية قانونية لحل النزاعات؟

نمتلك استراتيجية قانونية واضحة لحل النزاعات تشمل التحكيم والتفاوض لضمان حماية مصالح الشركة بشكل فعال.

#### 97- كيف نضمن أن التمثيل القانوني يتماشى مع احتياجات الأعمال؟

نحرص على التعاون مع فريق قانوني يفهم أهداف الأعمال ويسعى لتحقيق حماية قانونية مُحكمة وفعالة تتماشى مع استراتيجياتنا.



## الإدارة والقيادة (Management and Leadership)

### الأسئلة

الأسئلة باللغة العربية	الأسئلة باللغة الانجليزية
98- هل لدينا خطة استجابة فورية لخرق البيانات؟	98- Do we have a real-time response plan for data breaches?
99- كيف نضمن استمرارية الأعمال في أوقات الأزمات الداخلية؟	99- How are we ensuring business continuity in times of internal crisis?
100- هل لدينا خطط بديلة لفقدان الأفراد الرئيسيين؟	100- Do we have contingency plans for the loss of key personnel?
101- كيف نسهل البرامج الداخلية للإرشاد؟	101- How are we facilitating internal mentorship programs?
102- هل نعزز ثقافة تكافأ فيها التعلم المستمر؟	102- Are we fostering a culture where continuous Learning is rewarded?

### الإجابات

#### 98- هل لدينا خطة استجابة فورية لخرق البيانات؟

نعم، لدينا خطة استجابة لخرق البيانات مُعدة للتعامل مع أي انتهاك للبيانات وحماية معلومات الشركة والعملاء.

#### 99- كيف نضمن استمرارية الأعمال في أوقات الأزمات الداخلية؟

نضمن استمرارية الأعمال من خلال خطط استعداد للأزمات واستراتيجيات لإدارة المخاطر لتحقيق الاستقرار والتكامل خلال الأزمات.

#### 100- هل لدينا خطط بديلة لفقدان الأفراد الرئيسيين؟

نعم، نطور خططاً للتحلي بالمرونة والاستعداد للتكامل والاستمرارية في حالة فقدان الأفراد الرئيسيين.

#### 101- كيف نسهل البرامج الداخلية للإرشاد؟

نشجع الإرشاد داخل الشركة عبر توفير منصات للتواصل والتعلم وتحديد دورات لتبادل المهارات والخبرات بين الأفراد.

#### 102- هل نعزز ثقافة تكافأ فيها التعلم المستمر؟

نعزز ثقافة التعلم المستمر عبر تشجيع التطوير المهني وتقديم فرص التعلم والتقدير للموظفين الذين يسعون للنمو والتطور.

## معلومات التواصل (Contact Information)

LinkedIn



[Click here](#)

Facebook



[Click here](#)

WhatsApp Channel



[Click here](#)

X



[Click here](#)