



# إعداد الشباب لسوق العمل

دليل المتدرب



**USAID**  
من الشعب الأمريكي

 Evidence



# مجموعة العمل

## إعداد

**د. مني شادي**  
استشاري الدعم والتقييم المؤسسي

## مراجعة فنية

**أ. أماني صالح**  
مدير مشروعات  
هيئة إنقاذ الطفولة

**أ. محمد حامد صالح**  
مدير عام-جمعية تنمية المشروعات  
الصغيرة والنهوض بالمجتمع

**أ. طارق علم الدين**  
مجلس السكان الدولي

**أ. شيرين إبراهيم**  
منفذ برامج تنمية

**أ. حامد محمد حامد**  
استشاري تنمية

**أ. الشيماء درويش**  
منفذ برامج تنمية

**أ. آدم محمد سعيد**  
شاب - عضو مبادرة OBM

**أ. عمر عبد الكريم**  
شاب - رئيس مبادرة OBM

# فهرس المحتويات

- ٦ مقدمة
- ٨ الموضوع الأول: فهم وتطوير الذات
- ٢٧ الموضوع الثاني: مهارات الاتصال
- ٣٢ الموضوع الثالث: صياغة السيرة الذاتية
- ٣٩ الموضوع الرابع: المقابلة الشخصية الوظيفية
- ٤٤ الموضوع الخامس: إدارة المشاريع الصغيرة
- ٤٤ الموضوع السادس: دراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات الصغيرة والتسويق
- ٤٤ ملحق ١ : برامج وأماكن الإقراض والتدريب بمحافظة سوهاج

# المقدمة

الشباب أمل الغد وصناع المستقبل، ويتميز الشباب بطاقات هائلة ولكنها محبوسة تبحث عن طريق لتحويل تلك الطاقة إلى إنتاج حقيقي ملموس يساهم في دفع معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ويعاني الشباب من البطالة والفقر الذين يهددان الأمن الاجتماعي كما يهددان طريق التنمية بمختلف أنواعها.

ويقع على كاهل الحكومات والقطاع الخاص القيام بواجبهم تجاه الشباب الذين يمثلون شريحة نوعية وعددية مهمة من السكان، ولذلك لابد من الأخذ في الاعتبار معرفة وتنفيذ برامج تأهيل الشباب لسوق العمل وتدريبهم وتسليحهم بالمهارات اللازمة المطلوبة في سوق العمل وكذلك القيام بمشروعات تكفل توظيف الشباب بما يضمن احتوائهم وجعلهم يشاركون في صنع حاضرهم ومستقبلهم.

والشباب هم الثروة الحقيقية للدولة فلا يمكن لدولة أن تتقدم على غيرها وتحقق ما تسعى إليه من أهداف دون أن يبذل شبابها كل ما في وسعهم لرفعة ونهضة بلادهم ولذلك يجب على الدولة الاهتمام بالشباب ورعايتهم وتسليحهم بمختلف المهارات التي تساعد على التأهل لسوق العمل.

وبالرغم من الدور الكبير الذي يقوم به الشباب إلا أن عدد كبير منهم في الآونة الأخيرة يعاني من عدم وضوح رؤيته وأهدافه وهذا كله نتيجة للظروف السيئة التي تمر بها معظم البلاد أو بسبب سوء الحالة الاجتماعية للشباب ولكن يجب أن تدرك الدول جيداً أن عن طريق الشباب يمكن مواجهة الظروف الصعبة وتغيير الوضع للأفضل ولذلك يجب عليها تأهيل الشباب بطريقة صحيحة لسوق العمل ويمكنها تحقيق ذلك عن طريق الآتي:

- توعية الشباب بضرورة تحمل المسؤولية فالشباب الذي يملك القدرة والوعي اللازم لتحمل المسؤولية يكون أكثر قدرة من غيره على اقتحام سوق العمل.
- محاولة التخلص من كافة العوائق التي تحول بين الشباب وسوق العمل ومن أهم هذه العوائق التي يجب التخلص منها هي الثقافات الخاطئة ومن بينها ثقافة العيب والتي تقوم على رفض الشاب العمل بوظيفة ما كونها لا تتناسب مع المكانة الاجتماعية.
- الاهتمام بالتعليم الجامعي والحرص على تدعيم الشباب بالمهارات التي تعينه على اقتحام سوق العمل سواء ان كانت مهارات الاتصال أو تعلم اللغات الأجنبية وغير ذلك من المهارات الأخرى.
- وضع برامج وخطط تدريبية للشباب قبل تخرجهم من الجامعة وذلك لتهيئة الشباب للدخول لسوق العمل.

ومن هذا المنطلق تظهر أهمية تأهيل الشباب لسوق العمل وصقلهم بالمهارات اللازمة سواء للتوظيف لدى الغير أو للتوظيف الذاتي وإدارة المشروعات الصغيرة.

## الهدف العام للدليل:

رفع معارف وقدرات الشباب على التعرف على المهارات الحياتية الأساسية المطلوبة للتأهيل لسوق العمل سواء على مستوى التوظيف لدى الغير أو التوظيف الذاتي.

وذلك يتم من خلال توفير المعلومات والمعارف للشباب الباحث عن فرصة عمل سواء على مستوى تأهيلهم للتوظيف لدى الغير أو تأهيلهم لإدارة مشروعاتهم الصغيرة ويشتمل الدليل التدريبي على خمس موضوعات أساسية وهي كما يلي (الموضوع الأول والذي يتناول المفاهيم والمعارف الأساسية المرتبطة بفهم الذات وتطوير الذات ومهارات الاتصال والتواصل الفعال، والموضوع الثاني يتناول بعض الجوانب المتعلقة بكيفية إعداد وصياغة السيرة الذاتية، والموضوع الثالث يتناول الجوانب المختلفة والمطلوبة لعقد المقابلات الشخصية، والموضوع الرابع يتناول إدارة المشروعات الصغيرة والطريق لبدء مشروعك الخاص وأخيرا الموضوع الخامس يتناول دراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات بالإضافة إلي بعض التدريبات العملية التي سوف يتم استخدامها علي مدار البرنامج التدريبي للتطبيق العملي والممارسة من قبل المشاركين والتي تغطي كافة المعلومات والمعارف المطلوب توفرها لدى الشباب.

# الموضوع الأول

## فهم وتطوير الذات

## فهم الذات

قبل التطرق لأي موضوع من موضوعات الدليل، لابد من التطرق لكيفية فهم نفسك لأن هذا الموضوع هو الذي سوف يساعدك في التعرف على نقاط قوتك وضعفك وبالتالي صياغة السيرة الذاتية وتنفيذ المقابلات الشخصية في العمل بحرفية ومهارة عالية وكذلك وضع خطة بسيطة لتنمية ذاتك.

افهم نفسك:

نحن كثيراً ما نبذل جهد كبير في فهم الآخرين-والتعرف عليهم وكثيراً ما ننتقد-نعلق-ننقل معلومات مضاف إليها آرائنا الشخصية - نقارن بين شخص وآخر-نراقب مشاعر الناس تجاه بعضهم البعض

ولكن لا نبذل نصف هذا الجهد في فهم أنفسنا-وفهم مشاعرنا وتحديد قدرتنا - وتخطيط مستقبلنا المبني على المعرفة بالذات-ونحن نخشى من الدخول لنواتنا -بنفس الجرأة والفضول الذي نطارد به الآخرين.

لماذا أفهم نفسي؟ (اجب أنت عن هذا السؤال)

فهم  
الذات  
يساعدك  
علي  
معرفة  
نقاط  
قوتك  
وضعفك

يقول الفيلسوف المصري (زكريا إبراهيم في كتابه (مشكلة الحب) لا يصبح (أنا) بمعنى الكلمة إلا حينما ينطق لأول مرة كلمة (أنت) - فالوجود الحقيقي بالنسبة لشخص ما من خلال تلاقيه مع غيره من الأشخاص - كل منا يحمل عبء ذاته التي لا يراها لأنه يحملها على أكتافه فلا يشعر إلا بثقل ذاته ولا يراها وللعالَم النفسي جان بأول كتاباً شهيراً بعنوان (لماذا أخشى أن أقول من أنا) يؤكد في كتابه هذا أن الإنسان بطبيعته يخشى أن يكتشف ذاته ويخشى من خروج المكبوت بل ويفضل أن يكون صاحب أسرار

هل لديك أسرار؟

هل هي كثيرة؟

ترى لماذا لديك أسرار كثيرة؟

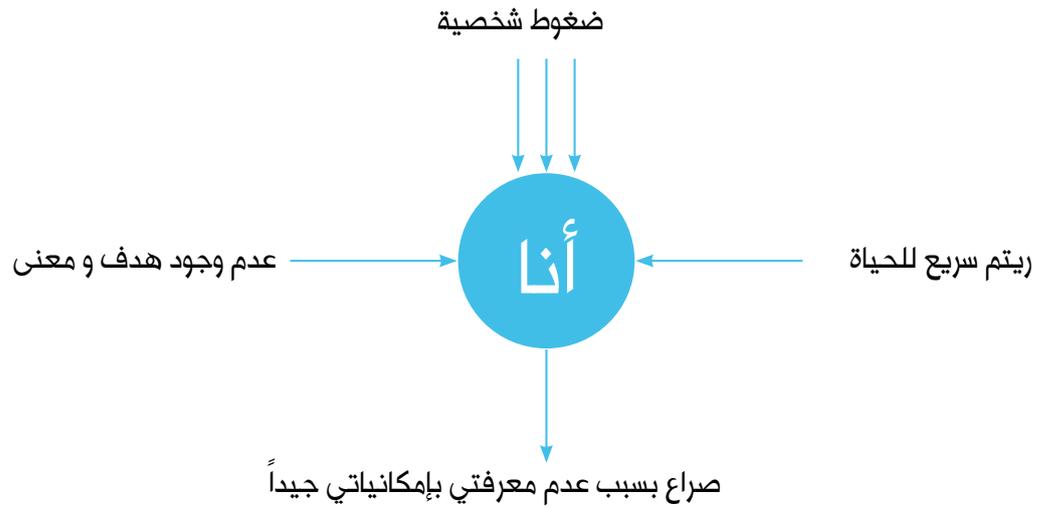
في محاولة التصالح مع الآخرين في علاقتنا بهم لابد أن نصلح أولاً مع أنفسنا والصلح مع النفس هو حالة سلام داخلي تبني على وعى الشخص بذاته». وهناك مستويان من السلام الداخلي:

- سلام فقير: وهو حالة السلام الناتجة عن عدم وجود مشاكل حيث تسير الأمور بسهولة ولا تجد تجارب-أو تحديات تتعلم منها -وابتعاد عن بذل مجهود أكبر لمواجهة التحديات لحل هذه الأزمات.

- سلام غنى: وهو حالة السلام الناتجة عن الثورة والتمرد والرغبة في تحدى الصعوبات والطموح المتحفز وهنا يحتاج الشخص لمجهود مضاعف للحصول على سلام غنى وليس سلام فقير

هل لديك سلام غنى ام سلام فقير؟

هناك أشياء كثيرة في الحياة تديرنا ولا نستطيع أن نديرها فالوقت هو الذي يديرنا-والأحداث والمال، الحقيقة ان عدم معرفة الذات - أي عدم اكتشافها والحياة ضمن الريتم السريع الغريب الذي يجعلنا نضيع الوقت ونكون مفعول به أكثر من كوننا فاعل-هو شيء سيء.



## التحليل الذاتي عن طريق التحليل الرباعي SWOT:



- الخطوة الأولى: وهي أن تعرف إمكانياتك ومؤهلاتك وما هي الأشياء التي تجيدها أو تحبها وتريد أن تتعلمها.
- الخطوة الثانية: هي دراسة واستطلاع ما يمكن أن تكتسبه وأن تضيفه إلى نفسك من دراسات أو دورات تدريبية.
- الخطوة الثالثة: هي تحديد الفرص المتاحة أمامك وما هي المجالات التي يمكن أن تعمل فيها - بالنسبة للمجال المهني - وكذلك الفرص المحتملة لك في المستقبل.
- الخطوة الرابعة: هي تقييم الفرص المتاحة في ضوء الإمكانيات المتوفرة لك والمحددات المفروضة عليك.
- الخطوة الخامسة: هي اختيار الفرص الأكثر احتمالاً في ضوء المعايير التي حددتها.
- الخطوة السادسة: هي ترجمة الفرصة المختارة إلى أهداف.

## تطوير الذات

وتأتي الخطوة التالية لفهم الذات وهي تطوير الذات، وهو نوع من النمو والتقدم الذي يخطط له الشخص بنفسه وبمحض رغبته وإرادته بغية تحقيق أهداف محددة، وهو تغيير مستمر نحو الأفضل وتجديد دائم يجعلك تشعر بالحياة.

### أهمية تطوير الذات:

١. الخطوة الأولى وبداية طريق الرضا عن النفس.
٢. تحديد الهدف في الحياة واكتساب المهارات والقدرات لملاحقة التغيرات التي تحدث حولنا.
٣. تعلم طرق فعالة للتعامل مع الضغوط النفسية التي تزداد يوميا على الفرد.
٤. يجعل الشخصية أقوى وتستطيع مواجهة المصاعب والمواقف التي يمكن أن يمر بها الشخص.
٥. طريق للتواصل مع الآخرين وتوطيد العلاقات الاجتماعية والمهنية.
٦. التوصل إلى الشعور بالسعادة فتطوير الذات سيجعلنا قادرين على معرفة نقاط القوة والضعف والتصدي لها.

### كيف يمكن تطوير الذات:

١. تحليل نقاط القوة والضعف.
٢. تحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة.
٣. تنظيم الوقت واعطاء كل عمل وقت محدد من الإنجاز.
٤. التحلي بالصبر والمرونة والتفكير المنطقي.
٥. الاستماع إلى أفكار وآراء الآخرين والاستفادة منها.
٦. وضع خطط بديلة أثناء التخطيط لتفادي العقبات.
٧. التحلي بالأمل والإرادة والاستفادة من قصص النجاح.
٨. زيادة المعلومات في مجال العمل من خلال الدورات التدريبية المتخصصة.
٩. الاعتماد على النفس وبذل الجهد الشخصي.
١٠. الابتعاد عن العادات السلبية والتفكير في الفشل.

نظم  
وقتك  
واعط كل  
عمل وقت  
محدد من  
الانجاز

## راحة البال

- إن راحة البال ليست بالشيء العسير، عندما يتوجب عليك العمل على إيجاد راحة البال فلن تدركها لأن راحة البال التي تحاول البحث عنها تكون هشة ومؤقتة للغاية.
- إن راحة البال يجب أن توجد قبل العمل الجيد وليست نتيجة له، إذا كنت تتمتع بوجود نوايا حسنة لديك، سيمكنك حينئذ أن تحظى براحة البال.
- يمكنك أن تحظى براحة البال قبل أن تصفح عن الآخرين إذا كنت صادقاً ولديك نية في الصفح.
- يمكنك أن تحظى براحة البال قبل أن تواجه موقفاً صعباً إذا ما كنت محددًا في نواياك تجاه مواجهته.
- إن راحة البال تكمن في قبول الأشياء الجيدة لديك، وعزمك أن تفعل الصواب ولعل هذا الأمر سيقود الإنسان الى قبول ذاته في نهاية المطاف، فالتوافق النفسي عامل مهم لتحقيق الذات كما ذكرنا سابقاً، وهذا يعني أيضاً أنك ستقبل ذاتك وترضى عنها.
- وفي هذا الصدد يقول ديفيد فيسكوت: إن راحة البال تعني معرفة أنك قمت بعمل كان ينبغي عليك القيام به وأن تغفر لنفسك اللحظات التي لم تكن فيها بالقوة التي كنت تريد أن تكون عليها.

## قبول الذات

ينبغي ان يتركز نشاط الإنسان على قبول ذاته والايمان بقدراته وامكانياته ومواهبه التي تساعده على تحقيق أهدافه، وحين يحصل العكس، أي إذا فقد الإنسان حالة التوافق مع ذاته ولم يصل الى درجة القبول بها او عنها، فإن ذلك سينعكس سلباً على الإنسان وعلى نشاطاته المختلفة. وفي هذا المجال يقول (ديفيد فيسكوت) في كتابه (فجر طاقتك الكامنة):

- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تصبح شديد الحساسية تجاه رفض الآخرين لك.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تفقد إيمانك بقدراتك الداخلية بها في كل مرة تحاول التغلب على جوانب ضعف مترسبة لديك.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تضيّع الوقت باحثاً عن حب الآخرين حتى تصبح متكاملًا.
- عندما لا تقبل ذاتك، تنحصر جهودك في محاولة قهر الآخرين وليس في البحث عن أفضل إمكانياتك.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تبالغ في تقدير قيمة الأشياء المادية.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تشعر دائماً بالوحدة، وبأن وجودك مع الآخرين لا جدوى منه.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تعيش في الماضي.
- إن قبول الذات ليس مستحيلًا، إنه الوضع الوحيد الذي تستطيع تحقيق التطور من خلاله.

وهكذا نلاحظ أهمية أن يتوافق الإنسان مع ذاته، وأن يرضى عنها ويقبلها لأنها مفتاح الأبواب التي تقوده الى النجاح في أنشطته العملية والفكرية معا.

وثمة ملاحظة هامة في هذا المجال يُستحسن التذكير بها، وهي تتعلق بالزمن وعلاقته بالتوافق النفسي، فالإنسان عندما يكون ناقما على ذاته سيهرب من واقعه الآني ومن محيطه الاجتماعي وسينزوي جانبا ليغوص في الذاكرة الماضية التي يجد فيها ملاذا يناسب حالة الهروب والإخفاق التي يتعرض لها، أما الإنسان المتوافق مع ذاته فتراه عنصرا فاعلا في المحيط الآني الذي ينشط فيه، لذلك ينبغي البحث الدؤوب عن العوامل المساعدة للقبول بالذات والتوافق معها كونها الطريق الأقصر لتحقيق النجاح.

**إقبل ذاتك  
وأمن  
بقدراتك  
ومواهبك  
لتحقق  
أهدافك**

## رسائل هامة

### ثلاثة عبارات هامة لتحقيق النجاح:

راقب أفكارك لأنها ستصبح كلمات  
راقب كلماتك لأنها ستصبح أفعال  
راقب أفعالك لأنها ستصبح عادات  
راقب عاداتك لأنها ستصبح شخصية

١- كن أعلم من غيرك

٢ - أعمل أكثر من الآخرين

٣ - توقع أقل مما يحصل عليه الآخرون.

### أشياء في حياتك لا تفعلها:

- فقد الثقة
- نكث الوعد
- تحطيم العلاقات وكسر القلب (لأنها لا تحدث صوتا ولكنها تحدث الكثير من الألم)

# الموضوع الثاني

## مهارات الاتصال

## الاتصال

هو عملية نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات بين الأفراد لتحقيق تغيير إيجابي محدد. ومفهوم عملية الاتصال هي عملية ذات اتجاهين وليست محادثة أو حوار من جانب واحد.

إن مهارات الاتصال أصبحت مكون أساسي من مهارات أي من العاملين سواء في الحكومة من مقدمي الخدمة العامة أو العاملين في القطاع الخاص أو منظمات المجتمع المدني. هذه المهارات هي بمثابة الوسيلة الأساسية في فاعلية وكفاءة العمل في هذه المنظمات لإحداث تغيير إيجابي فيها أو في المجتمعات التي تخدمها وتنميها. إن العاملين في مجال التنمية بصفة خاصة لهم دور هام في رفع الوعي من أجل تغيير السلوك. ومن أهم وسائل التغيير هو القدرة على استخدام وسائل الإعلام والتعليم والاتصال. لهذا يجب أن يكون مسؤولي البرامج التنموية مدربين تدريباً جيداً على مهارات الاتصال الجيد الذي يستهدف إحداث تغيير إيجابي في المجتمع من خلال توجيهه وتثقيف أفراد المجتمع وكذا تغيير المفاهيم والممارسات الخاطئة والشائعة.

### عناصر الاتصال:

شهد علم الاتصال وتغيير السلوك تطورات كبيرة في الفترة الأخيرة. وسوف يكون تركيزنا على الجانب العملي من هذا العلم واستخداماته في مجتمعنا المحلي.

بداية هناك جانبان مهمان لفهم عملية الاتصال من أجل تغيير السلوك ورفع الوعي. الجانب الأول هو عناصر عملية الاتصال، ودور وأهمية كل عنصر من هذه العناصر. الجانب الآخر هو آلية ومراحل عملية الاتصال.

عناصر الاتصال هي المكونات الأساسية الموجودة في أي عملية اتصال تحدث في أي مكان، سواء كان مجرد تواصل بين أفراد بصورة بسيطة غير مخططة أو في صورة مدروسة وكبيرة ومعقدة.

وتتكون عملية الاتصال من:

Sender	له هدف أو غرض معين يرغب في تحقيقه	مرسل	١
Receiver	قد يكون فرد أو مجموعة أفراد	مستقبل	٢
Message	الفكرة أو المعلومة التي يعدها المرسل بطريقة معينة ويضعها في شكل معين	رسالة	٣
Media	الأساليب والطرق المستخدمة والتي يجب أن تتناسب مع محتوى الرسالة	وسيلة	٤
Effect	الذي تحدثه الرسالة في الفرد أو المجموعة التي تستقبلها	أثر	٥
Response	الاستجابة لمضمون الرسالة أو إلى أي جانب من جوانبها الأخرى	رد فعل	٦
Environment	الذي تتم ضمنه كل العمليات والذي يؤثر هو الآخر على عناصرها	محيط	٧

تتكون  
عملية  
الاتصال  
أساساً من :  
مرسل  
ومستقبل  
ورسالة  
ووسيلة

## وسائل الاتصال في الماضي والحاضر

الوسيلة هي من أكثر عناصر الاتصال التي يجب أن يكون فيها إبداع وتجديد مستمر حتى لا تفقد الرسالة تأثيرها. وقد شهدت وسائل الاتصال تطوراً كبيراً في السنوات الماضية. الجدول التالي يوضح أهم التطورات التي حدثت على وسائل الاتصال وأنواعها ومميزات وعيوب كل نوع:

الموضوع	كان	فأصبح
أنواع الوسائل	راديو، تليفزيون، جرائد	إنترنت، وسائل متعددة، فضائيات، فيديو بالطلب، التليفون المحمول، ..
نصيب الوسائل	الجرائد، ثم التليفزيون	انخفاض مبيعات الجرائد وسيطرة الوسائل الجديدة
التغطية	المحلية	التليفزيون يتحول للعالمية
التخصص	عامة	قنوات متخصصة: موسيقى، رياضة، ..
التكنولوجيا	متعددة	واحدة لكل: رقمية
الكم	ندرة	وفرة
المستهدفون	جموع كبيرة وشعوب	أفراد وجماعات الصغيرة
التفاعلية	اتجاه واحد : التلقي	الإعلام التفاعلي

## أنواع الاتصال:

### ( ١ ) الاتصال الشخصي: Interpersonal

وهو الذي يحدث بين فردين أحدهما مرسل والآخر مستقبل وهو شائع فيما بيننا ونستخدمه يومياً حينما نتبادل التحية أو المناقشة أو نعطي أو نتلقى أوامر.

### ( ٢ ) الاتصال الجماعي: communication Group

وهو ذلك النوع من الاتصالات الذي يقوم فيه المرسل بمواجهة أكثر من شخص أو مجموعة أو جمهور كالخطب والندوات والمحاضرات ويستخدم المرسل وسائل تكنولوجية تعينه على توصيل رسالته إلى الجمهور.

### ( ٣ ) الاتصال الجماهيري: communication Mass

يتميز جمهور وسائل الإعلام بالضخامة وعدم التجانس والانتشار ويتميز باستخدام وسائل تكنولوجية معتمدة كالطباعة والإذاعة والتليفزيون والسينما وغيرها.

## أشكال الاتصال

### (1) الاتصال اللفظي:

وهو يعتمد أساساً على الرموز اللغوية، وتتطور الرموز اللغوية تطور ذلك النوع من الاتصال، ولكل بيئة لغتها الخاصة.

### (2) الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد):

- من أقدم أشكال الاتصال وله مزايا عديدة من أهمها:
  - أنه أكثر صدقاً وأعظم تأثيراً من الاتصال اللفظي.
  - أنه تآييد ودعم للاتصال اللفظي فهو يقدم تفسيراً للرسالة.
  - أنه الوسيلة الأولى التي يستخدمها الإنسان منذ طفولته.
  - أنه يتخطى حاجز اللغة، فلا يشترط وجود لغة منطوقة.
- ومن الجوانب غير اللفظية أو اللغوية:

١. تعبيرات الوجه	٢. تعبيرات الأطراف	٣. حركة الجسم
• العيون.	• الأيدي	• استخدام المسافات بين الناس
• الحواجب.	• الأصابع	• اللمس
• الفم.	• كف اليد	• الصوت (اللهجة) طقطقة اللسان - الزغرودة
• عضلات الوجه.	• التحية (السلام)	• الضحك - الاستهجان - التثاؤب - الكحة.
	• الأرجل - الخوف	• الحركة.
	• والزهو	• رائحة الجسم.
	• طريقة الجلوس	• الملابس التي يرتديها الشخص.
		• بعض العادات والتقاليد.

## السمع والاستماع والإنصات

ينبغي على أي فرد أن يكون مستقبلاً جيداً؛ وأولى وأهم مهارة فن الاستقبال هي الاستماع، والاستماع لزملائك والمواطن طالب الخدمة أن كنت تعمل في الحكومة هي السبيل لإظهار اهتمامك لهم جميعاً، وهي سبيل نجاحك في الحصول على رضا العميل.

وهناك اختلاف بين السمع الذي يعتبر تجربة سلبية، لأنه في حالة السمع، نتوقع أن تقوم الأذن بكل المهمة، أما الاستماع فيمثل مرحلة أكثر تقدماً، إذ أن الأذن تسمع، وتتحول حالة السمع إلى استماع إذا كان هناك ما شد أو جذب اهتمام من يسمع، ثم أنه لا يمنع من أن يعود المستمع إلى حالة السمع مرة أخرى بعد أن يكون قد فقد اهتمامه بالموضوع. أما حالة الإنصات فهي حالة التركيز الكامل الذي تستخدم فيه الأذن مع العقل، فالإنصات يعني سماع المعلومة وتفسيرها حتى يفهمها ويدركها؛ ويتصرف حيالها بالشكل الصحيح.

## أهمية مهارات الاستماع والإنصات:

- التقاط أفكار جديدة من الآخرين
- اكتشاف وفهم المواقف أو الاتجاهات المعينة لمرسل الرسالة.
- استيعاب وحل المشكلات والصعوبات.

## ماذا يحدث أثناء الاستماع؟

تحتوي عملية الاستماع على خمسة أنشطة مرتبطة مع بعضها البعض:

١. التركيز والاهتمام: وهو الاستماع إلى الرسالة يجب أن تركز على الرسالة فقط وتهمل الأشياء الدخيلة الأخرى التي تشتت الفكر.
٢. التفسير: أي تحليل ما تم سماعه، عليك أن تحدد معنى الكلمات التي يقصدها المتحدث، عليك أن تعطي المعنى تبعاً لقيمك الشخصية، معتقداتك، أفكارك، توقعاتك، احتياجاتك.
٣. التقييم: أي تكون رأي أو انطباع حول الرسالة أي الاهتمام بملاحظات المتحدث عليك أن تفصل الحقيقة عن الآراء الشخصية.
٤. التذكر: أي تخزين المعلومة لاستخدامها كمرجع في المستقبل.
٥. الاستجابة: أي الاستجابة إلى المتحدث فإذا كانت الرسالة بين فردين أو مجموعة صغيرة فالاستجابة الرئيسية تكون شفوية بينما لو كنت مستمعاً في مجموعة كبيرة فإن استجابتك الرئيسية تكون إما التصفيق أو الضحك أو الصمت.

## معوقات الاستماع والإنصات:

- المتحدث: صوته غير مسموع أو مرتبك أو أفكاره غامضة وغير واضحة.
- البيئة: مشتتات مختلفة (ضوضاء، هواتف، دخول وخروج .. الخ).
- المستقبل: وهو أنت في هذه الحالة فقد تكون:
  - (١) منشغلاً بملاحظة حركات وملابس المتحدث بدلاً من التركيز على جوهر الرسالة، أو السرحان في موضوع آخر أكثر إلحاحاً.
  - (٢) تعتمد عدم الاهتمام لأنك تشعر بالاستياء من النبذة التي يتكلم بها المتحدث أو تفاعلت عاطفياً مع عبارة استخدمها.
  - (٣) السماح لموقف سابق اتخذته حيال المتحدث في عرقلة تركيزك.
  - (٤) عدم النظر إلى المتحدث مما يفقدك التركيز وعدم فهم الرسالة.
  - (٥) محاولة القيام بشيئين في نفس الوقت.

## الاستماع الجيد يساعدك علي فهم الآخرين

## خطوات تحسين مهارات الاستماع والإنصات:

- اعر المتحدث اهتمامك، وتجنب مقاطعته.
- وفر البيئة الملائمة للاستماع.
- شجع المتحدث.
- إعطه الفرصة كاملة لعرض موضوعه.
- استخدم الأسئلة المفتوحة والمغلقة للشرح والتوضيح والفهم.
- اظهر رد الفعل حول ما سمعته.

## كيف تنمي مهارتك في الاستماع؟

### الوصايا العشر للاستماع:

#### ( ١ ) توقف عن الكلام:

- فأنت لا تستطيع الاستماع وأنت تتكلم.

#### ( ٢ ) حاول أن تريح المتحدث:

- أعطه الفرصة أن يتكلم هو.

#### ( ٣ ) اظهر له أنك تود الاستماع إليه:

- اجعل شكلك وتعبيرات وجهك وتصرفاتك توحى أنك مهتم بالاستماع.
- لا تقرأ أوراقك أثناء استماعك له.

#### ( ٤ ) لا تشوش على عملية الاستماع:

- لا تفر أوراقك - لا تنفر بأصابعك.
- هل يكون المكان اهدأ لو أغلقت الباب؟

#### ( ٥ ) ضع نفسك مكانه:

- تصور أنك تتكلم حتى تأخذ الإحساس وتتعاطف مع رأيه، يساعدك هذا على النظر للأمور من أكثر من زاوية.

## (٦) كن صبورا:

- أعط المتحدث وقتاً كافياً ولا تقاطعه.
- لا تهتم بتركه أو تتجه للباب وهو يتحدث إليك.

## (٧) احتفظ بهدوئك:

- فالرجل الغاضب يتصيد المعاني الخطأ أو السيئة في كلمات المتحدث.

## (٨) تقبل المناقشة والانتقادات بسهولة:

- لا تجادل ففي الجدل خسارة للطرفين.

## (٩) اسأل:

- فهذا يشجعه ويظهر أنك مستمع جيد، يؤدي هذا إلى الحصول على معلومات أكثر ورؤية صورة أوضح.

## (١٠) توقف عن الكلام:

- هي الأولى والأخيرة فكل الوصايا تعتمد عليها كلياً، لديك أذنان ولسان واحد فاستمع أكثر مما تتحدث، فإذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب - وإذا أردت أن تسمع فلن تستطع إذا كنت تتكلم.

كن صبوراً  
وأعط  
المتحدث  
وقتاً  
كافياً ولا  
تقاطععه



# الموضوع الثالث

## صياغة السيرة الذاتية

## ما هي السيرة الذاتية؟

- هي بطاقة تعريف للفرد.
- هي المفتاح للوصول للمقابلة الشخصية.
- هي بمثابة النداء الذي يقول لصاحب العمل (قم بتعيينني! وليس إدراجي بين الملفات).
- هي الأداة الأساسية التي تستخدمها لترويج نفسك لجذب انتباه صاحب العمل.
- هي أن تقوم بعرض الخطوط العريضة لحياتك ودراستك ومجال خبراتك حيث أنها تعتبر وسيلة للتسويق التي تسوق بها نفسك وقدراتك ومؤهلاتك لأصحاب العمل في شكل منظم ومنسق، وتعتبر طريقة لعرض خبراتك ومهاراتك للحصول على فرصة عمل مناسبة لمجال دراستك وخبرتك.

## السيرة الذاتية هي بطاقة تعريفك للآخرين

### مواصفات السيرة الذاتية:

- ذات تأثير قوي وإيجابي.
- الصدق في المعلومات الواردة.
- تنظيم وترتيب الأفكار.
- استخدام العناوين.
- التنسيق الزمني.
- الوضوح التام (لا تترك مجالاً لخيالات القارئ ولا تفترض أنه يعرف ما تعتبره بديهياً. (مثال: اختصار CS والذي تعني به (Computer Science))
- تجنب الأخطاء الإملائية، (لأن مقدار إتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك).
- استخدام أسلوب النقاط لأنه يسهل عملية القراءة، فأرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية التي تكتب في شكل فقرات.
- تقدم المختصر المفيد: فالعديد من أصحاب العمل يستلمون المئات بل الآلاف من الطلبات.
- يجب الا نقل سيرتك الذاتية عن صفحة واحدة ولا تزيد عن ثلاث صفحات.

### عناصر السيرة الذاتية

#### أولاً: المعلومات الشخصية:

- ١ - لا تذكر شيئاً عن انتماءاتك السياسية.
- ٢ - لا تذكر شيئاً عن شؤونك العائلية.
- ٣ - لا تذكر شيئاً عن مرضك أو أي إعاقات إن كان لديك.
- ٤ - تأكد من صحة معلومات الاتصال بك (رقم التليفون والبريد الإلكتروني).

## ثانياً: المؤهلات العلمية:

- ١ - اذكر التفاصيل المهمة المتعلقة بالموضوع.
- ٢ - قدم تفاصيلاً أكثر عن دراستك الجامعية و الدرجات العلمية الأعلى إن وجدت.
- ٣ - قدم تفاصيلاً عن أي جوائز علمية حصلت عليها أو أبحاث نشرت لك.

## ثالثاً: الخبرات العملية:

- ١ - لا تذكر مسؤولياتك فقط بل إنجازاتك وما حققته للشركة خلال عملك بها.
- ٢ - لا تذكر أسباب تركك للعمل.
- ٣ - اذكر الوظائف التي عملت بها حديثاً فقط.
- ٤ - اذكر أي أعمال تطوعية قمت بها فالمهم نوعية العمل بغض النظر عن كونه مدفوعاً أم لا.
- ٥ - من المفيد أن تذكر كيفية تطوير مهاراتك من خلال أعمالك السابقة.
- ٦ - لا تقلل من أهمية خبراتك فهي سبب تطوير مهاراتك.

## رابعاً: المهارات:

- ١ - يجب أن تذكر المهارات المتعلقة بما يلي:
  - اللغة: حدد المستوى (محادثة وكتابة) على سبيل المثال: ممتاز، جيد جداً
  - مهارات الحاسوب: من حيث البرامج التي تتقنها
  - مهارات الكتابة: حدد السرعة والدقة
  - اذكر إن كان لديك رخصة قيادة أم لا
- ٢ - اذكر أي مهارات متعلقة بالعمل قد تثير إعجابهم

## للحصول على شكل وتصميم جيد للسيرة الذاتية:

- استخدم ورقة بيضاء (نوعية جيدة).
- استخدم ورقة حجم A4.
- إطبغ البيانات على جهة واحدة من الورقة.
- استخدم خط واحد تسهل قراءته.
- لا تطبق أو تدبس الورقة.
- استخدم مظهر أكبر من حجم السيرة الذاتية.
- لا تستخدم الألوان والصور.

## نموذج للسيرة الذاتية:

الاسم الثلاثي

## البيانات الشخصية:

الجنسية:	تاريخ الميلاد:
الجنس:	الحالة الاجتماعية:
العنوان:	البريد الإلكتروني:
الهاتف:	

## المؤهلات العلمية:

- اسم المدرسة/ الجامعة، القسم (تاريخ الحصول عليه)	التخصص	التقدير
- اسم المدرسة/ الجامعة، القسم (تاريخ الحصول عليه)	التخصص	التقدير

## الخبرة العملية:

- اسم الجهة، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ)	المسمى الوظيفي
- اسم الجهة، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ)	المسمى الوظيفي

## التدريب:

- اسم الجهة التدريبية، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ)	مسمى البرنامج التدريبي
- اسم الجهة التدريبية، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ)	مسمى البرنامج التدريبي

## المهارات:

### اللغة

---



---

### الحاسب

---



---

## أخرى

---

---

## معلومات أخرى:

جوائز حصلت عليها أو شهادات شكر

## المعرفون:

- اسم الشخص، المسمى الوظيفي، جهة العمل  
هاتف، فاكس، بريد إلكتروني

- اسم الشخص، المسمى الوظيفي، جهة العمل  
هاتف، فاكس، بريد إلكتروني



# الموضوع الرابع

## المقابلة الشخصية

### الوظيفية

## اساسيات اجراء المقابلة الشخصية (الوصايا الاثني عشر)

### ١ - التمرين على المقابلة والالمام الكامل بتفاصيل السيرة الذاتية:

لن يكون التأكيد على أهمية التمرين كافياً مهما كررناه، وبصورة عامة فإن أصحاب الأعمال متمرسون في فن إجراء المقابلات؛ لذا سيكون من الصعب جداً للجدد على أجواء المقابلة أن يتوقعوا ما سيأتي، وما هي أحسن طريقة للتصرف أثناء المقابلة وما عليهم قوله ليعكس عنهم الصورة الإيجابية المرجوة. اقرأ مقالات عن مجريات المقابلة وحضر أجوبة لأكثر أسئلة المقابلات تكراراً ويستحسن أن تتدرب على قولها مع صديق أو شخص من نفس اختصاصك يمثل المقابلة معك ويحلل أداءك وأجوبتك أثناء المقابلة، يجب أن تحفظ سيرتك الذاتية عن ظهر قلب لتكون قادراً على الإجابة على أي أسئلة تتعلق بها دون أي تردد. إن الوصف لمتطلبات الوظيفة والمهارات المطلوبة يطلعنا على كم لا ينتهي عند حد من المعلومات. احرص على أن تقدم كل واحدة من تلك المهارات المطلوبة بذكر مثال ضمن مهاراتك الشخصية عند إجابتك على أسئلة المقابلة.

### ٢. قم ببحث شامل ومفصل عن اختصاص الشركة وإنتاجها:

يمكنك على الأرجح إقناع صاحب العمل بملائمتك لشغل الوظيفة في حال كنت على إطلاع قريب من تفاصيل الشركة وموقعها بالنسبة لأقرانها في السوق وإنتاجها وما الدور المطلوب أن تقدمه لها. متى ما استطعت أن ترى نفسك جزءاً من «الصورة الأكبر» ستتمكن من صياغة إجاباتك بصورة أحسن وتذكر مهاراتك وقصص نجاحاتك بطريقة منمقة بما يتماشى مع متطلبات الشركة.

### ٣. الوصول المبكر:

احترم موعد المقابلة، حاول الوصول قبل ١٥ دقيقة من الموعد المحدد للمقابلة واشغل نفسك بقراءة أي شيء يخص عمل تلك الشركة أثناء انتظارك، كما ويمكنك استغلال وقتك بمراجعة سيرتك الذاتية والأجوبة التي أعدتها ليساعدك ذلك على أن تشعر بالاسترخاء والسيطرة على الموقف أثناء المقابلة. ولو حصلت كارثة في الطريق ستأخرك عليك الاتصال وإبلاغ الشخص المسؤول عن إجراء المقابلة معك.

### ٤. حافظ على أهمية الانطباع الأول:

كما مر على مسامعك ولمرات عديدة في السابق فإنك لن تحصل على فرصة ثانية لتترك انطباعك الأول، تأكد من إن انطباعك الأول يكون ناجحاً وحماسياً وبأسلوب مهني محترف. ابتسم حين تصافح، وبقبضة مشدودة، الشخص الذي سيجري معك المقابلة لأن ٦٠٪ من وسائل التواصل تكون غير لفظية في تلك الحالة، انتبه إلى لغة جسدك وإيحاءاتك ونبرة صوتك وتذكر إن الطريقة التي تلقي بها المعلومات لا تقل أهمية عن المعلومات نفسها. كن هادئاً ومركزاً واستعرض ثقتك بنفسك واحترافك المهني من خلال أجوبتك وكيفية إلقائها. وعلى مظهرك أن يبدو مهنيًا بحتاً ويجب أن تظهر بأحسن هندام من أجل المقابلة، ولا تتكلم باستصغار وقلّة احترام عن عمل الشركة ومبادئها وتوجهاتها.

كن هادئاً  
ومركزاً  
واستعرض  
ثقتك  
بنفسك  
واحترافك  
المهني  
من خلال  
أجوبتك

## ٥. لتكن أجوبتك مختصرة وفي صلب الموضوع:

أجب على الأسئلة الموجهة لك بأسلوب بارع ودقيق ولا تسهب وتتوسع في كلامك عن مواضيع غير مترابطة وغير مرتبطة بمحور السؤال فكلما أكثر الكلام لإجابة سؤال ما زادت معه إمكانية أن يزل لسانك لتظهر ضعفاً في مهارات التواصل عندك أو ذكر أشباه الحقائق أثناء المقابلة والتي من الأفضل عدم ذكرها في مرحلة المقابلة. لتظهر صفاء عقلك وفكرك عليك الإجابة ببساطة وتتطرق لصلب الموضوع، على ألا تقتل روح الحديث بإجابات أكثر من مختصرة مثل نعم/ كلا، حاول الإبقاء على حديث يسوده الاحترام المتبادل والمهنية على ألا تفارقه بالبهجة من خلال أجوبتك التي ستجسد قواك وتبقي الشخص الذي يدير معك المقابلة متحمساً لسماع المزيد.

## ٦. استخدم الحقائق والبيانات من خبراتك السابقة لتدعم بها إجاباتك:

عليك التأكد من تدعيم كل إجاباتك بالحقائق والأرقام الدقيقة لتكسب مصداقية أمام الشخص الذي يجري معك المقابلة وتظهر له نظرتك الثاقبة لجوهرية العمل. اشرح بالتفاصيل كل أهدافك التي أنجزتها وأبدعت فيها وتحدث عن بصمتك التي تركتها ومشاركاتك أياً كانت من حيث الربح الذي جنيته أو الأموال التي تم توفيرها أو خسارة تم تفاديها أو أي شيء من هذا القبيل. كن دقيقاً ومحددًا فيما يخص مهاراتك واسرد قصص نجاحاتك السابقة التي تثبت كلامك.

## ٧. تعرف على نقاط القوة لديك وآتي على ذكرها ولو مرة:

يتطلع من يجري معك المقابلة الى توظيف الشخص الذي يحمل الورقة الراحبة الذي سجل نجاحات في نفس الاختصاص أثناء الوظائف السابقة، كن مستعداً لتشرح باستفاضة قصصك عما حققت من نجاح في الماضي والخبرات المكتسبة من خلال هذا النجاح والذي يرتبط بصورة مباشرة بطبيعة العمل الحالي والمسؤوليات المصاحبة له والمهارات التي يطلبها. ليكن في معلوماتك إن صاحب/ صاحبة العمل يسعى لتقليص المخاطر بتعيين شخص كان قد عمل في الماضي بوظيفة مشابهة أو مطابقة مما يمكنه من استرجاع تلك الخبرات لتغطية احتياجات الوظيفة الحالية. فحتى لو كانت وظيفتك السابقة مختلفة بقدر كبير عن الوظيفة الحالية فيمكنك رغم ذلك ذكر بعض قصص النجاح التي ترتبط بصورة مباشرة مع متطلبات الوظيفة الحالية من حيث السمات الشخصية والمهارات الأساسية كالإبداع وروح المبادرة والقدرة على حل المشاكل والخبرة في المبيعات وأساليب التفاوض والتواصل وإلى آخره من تلك الصفات.

## ٨. لا تكثر الكلام عن أمورك ومشاكلك الشخصية:

هناك منطقتين لا يجب عليك التطرق إليهما أثناء مقابلة العمل وهما نقاط ضعفك وحياتك الشخصية. تجنب الحديث عن أمورك الخاصة وفي حالة الأسئلة حول جوانب الضعف لديك يستحسن الإجابة بصورة مختصرة أو الإفصاح عن رغبتك في تطوير خبراتك ضمن مجال معين أو إعادة الذكر لإحدى نقاط القوة لديك دون ان تصل إلى حد المغالاة. أولاً سيظهر ذلك أي من مهاراتك يتوجب عليك العمل على تطويرها وأما المنحى الثاني فيؤكد على نقاط القوة الرئيسية لديك، كما يمكنك ذكر نقطة ضعف لديك لا تمت بصلة الى الوظيفة التي ستشغلها مثال ذلك لو كنت مقدماً على وظيفة

إبداعية في مجال الإعلانات فيمكنك ذكر كون مهاراتك في الحسابات أو إدارة الاستثمارات ليست من جوانب القوة لديك وإنك ستشعر براحة أكبر لو كنت في وظيفة إبداعية. لا تسهب في ذكر نقاط ضعفك الحقيقية والتي ترتبط مباشرة بقدرتك على العمل وفق ما تمليه هذه الوظيفة.

## ٩ . أطرح الأسئلة:

ليكن لديك قائمة بأسئلة مهمة حضرتها مسبقاً لتثير بها إعجاب صاحب العمل ليعرف إنك على إطلاع بأمور الشركة. إن هذه المجموعة من الأسئلة يمكن أن تبدأ محادثة ستعطي صاحب العمل انطبعا إنك قمت بالمجهود اللازم لتبحث في تفاصيل الشركة بإمعان. ولا تسأل عن المرتب أو الإجازات في المراحل المبكرة من المقابلة.

## ١٠ . تكلم وكأنك جزء من المؤسسة:

لو كنت قمت ببحثك المتعمق عن خطوط الشركة واختصاصها وإنتاجها يمكنك التكلم وكأنك جزء من تلك الشركة بشكل يثير الإعجاب. حافظ على محادثة انسيابية تخبر فيها الحقائق التي عرفتتها عن الشركة وإنتاجها ومنافسيها.

## ١١ . لا تناقش موضوع المرتب مبكراً:

لا يفضل السؤال عن الراتب أثناء المراحل المبكرة من المقابلة، فصاحب العمل يبحث عادة عن الحماس الذي فيك للوظيفة نفسها وليس عن شعفك لكمية الراتب. إن أغلب الشركات المحترمة تملك بنية ثابتة للرواتب، فلا تخشى السؤال على أن يكون سؤالك في الوقت المناسب، كما وإن المعرفة المسبقة لمعدل الراتب الطبيعي يمكن أن توفر عليك أي إحراج أثناء المقابلة.

## ١٢ . لا تعطي الكثير من الوعود:

لا تقدم وعوداً لست في موقع يسمح لك بتنفيذها فأن ثقتك الزائدة عن حدها ستقودك في الغالب الى ما لا تحمد عقباه، ولو كنت فعلاً ترغب بالوظيفة، روج لمهاراتك بالطريقة التي تعجبك والتزم بذكر الحقائق.

## أمور يجب أن تتجنبها في أثناء المقابلة الشخصية

- ١- طريقة تصفيف الشعر بحيث لا يكون هناك مبالغة في الطول أو القصر.
- ٢- تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة في أثناء الكلام.
- ٣- تقليل الأظافر.
- ٤- عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشم معيّن.
- ٥- الإجابة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإجابة. وهذه النقطة تدخل ضمن عدم الإصغاء الجيد للسؤال.
- ٦- الكلام بصوت منخفض بحيث لا يسمعك من تتحدّث معه أو الكلام بصوت مرتفع، وكن واثقاً من نفسك ولكن أحذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية.
- ٧- الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر.
- ٨- الإسهاب والدخول في تفاصيل غير لازمة لا يطلبها السؤال.
- ٩- الارتباك وعدم الثقة بالنفس. فلا بد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التي ستصادفك في أثناء المقابلة.
- ١٠- الظهور بمظهر اليائس الذي يقبل أية وظيفة ستعرض عليه.
- ١١- مضغ الحلوى أو اللبان.
- ١٢- إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.
- ١٤- وضع ساق على ساق والاسترخاء بطريقة مثيرة للاستهجان.
- ١٥- الجلوس قبل السماح لك بذلك.
- ١٦- النظر أو التفتيش في الأوراق الموجودة على الطاولة.
- ١٧- ترك الجوال مفتوحاً أو الرد على أي مكالمات.
- ١٨- لا تمزح أو تخفف الدم ولا تُلقي بالنكات في أثناء إجراء المقابلة.

## أنواع المقابلات الشخصية

١- **المقابلة الفردية وجها لوجه:** وهي الطريقة التقليدية المتداولة. هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم في حديثك وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة ولو كان لديك عدة مقابلات في نفس اليوم فحاول الاسترخاء بين كل مقابلة والأخرى. ويجب أن تحاول أن تظهر بنفس القدر من الثبات والثقة والصراحة أمام الممتحنين المختلفين لأنه سيتم تقييمك من قبلهم جميعاً.

### ٢- **المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً):**

يُعد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضاً وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات ولكن طريقة إجراء المقابلة هي الذي تحدّد من سيتم اختياره للعمل ومن الأفضل في هذه الحالة أن تفعل ما يلي:

- اختيار مقعد في منتصف المكان.
- الإجابة عن الأسئلة بوضوح وثبات.
- عدم مقاطعة باقي المتقدمين إلا في حالة أن يقدم أحدهم معلومة خاطئة.
- لا تنتقد باقي المشاركين.
- حاول ألا تكون أول من يبدأ في السؤال عن المرتب.
- لا تحتكر الحديث، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً.
- في النهاية لا تنسَ أن تحيي باقي المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

### ٣- **المقابلة الهاتفية (المقابلة عن طريق الهاتف):** وهذا هو أسوأ الاحتمالات

لأنه من الصعب التحكم فيه فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل ما يلي:

- تكون بشوشاً أثناء الحديث (فرغم أن الحديث هاتفياً إلا أن الطرف الآخر سيشعر ببشاشتك).
- حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية في أثناء حديثكما، فهذا دليل على جدية الحوار.
- لا ترفع صوتك وأنت تتحدّث وإلا ستعطي ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرصك.

### ٤- **لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف):** إذا كنت خجولاً فبالطبع ستشعر بعدم

الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة ولكن حاول أن تفكر بإيجابية فهي مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط ولكن بالطبع يجب أن تحاول أن توجه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب متقاربة، فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل الباقين وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد في أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى تستطيع تقديم الإجابة المناسبة. في النهاية يجب اتباع قواعد الاتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولاً ثم الرجال الأكبر سناً وهكذا.

## أهم الاسئلة في المقابلة الشخصية

الاسئلة المتوقعة	الهدف من الاسئلة
لماذا تريد أن تعمل في شركتنا؟ ايه اللي ممكن تستفيده الشركة من شغلك فيها؟ ايه الاضافة اللي ستضيفها للشركة لما تشتغل فيها؟	للتعرف على مدى حرصك على هذه الوظيفة وامكانية الفوز بها. ولابد من تعبيرك عن مهاراتك وامكانياتك. وكذلك لابد من ان تعبر عن مدى حرصك على هذه الوظيفة.
تحدث عن نفسك ومهاراتك وامكانياتك. كلمني عن نفسك. معك ١٠ دقائق تقولي انت مين.	للتعرف على كيف ترى نفسك. فلايد من استخدام عبارات مختصرة وقوية تصف بها نفسك ومواهبك.
اين عملت قبل ذلك؟ اشتغلت فين قبل كده؟	للتعرف على خبراتك السابقة. فلايد من ذكر والتركيز على المهام المتشابهة وذات الصلة بهذه الوظيفة.
هل عملت أثناء الدراسة ولماذا؟	للتعرف على دوافعك للعمل وهل هي مادية ام لكسب وثقل الخبرات.
ما هو مرتبك في الوظيفة السابقة؟	للتعرف على المرتب السابق وكذلك ربط اجابتك بأسباب ترك العمل السابق.
لماذا تركت عملك السابق؟	للتعرف على أسباب ترك العمل والمشاكل التي واجهتك وكيف تحملتها وتعاملت معها. ولابد ألا تتكلم بسوء عن العمل السابق. ويفضل ذكر اسباب عامة مثل عدم وجود فرص للتقدم.
كيف تعرفت على هذه الوظيفة؟	للتعرف على مدى اهتمامك بالبحث عن وظيفة. هل تعرفت عليها بالصدفة أم انت متابع وجاد في البحث
ما هو المرتب المتوقع من هذه الوظيفة؟	حاول ألا تجيب عن هذا السؤال بشكل مباشر. ويجب أن تجعل صاحب العمل هو الذي يقرر. وذلك من خلال أن تقول له ان هناك متوسط لمرتب هذه الوظيفة.
ما أفضل ساعات العمل بالنسبة لك؟	للتعرف على هل لديك التزامات اخرى اثناء اليوم، فاذا كان لديك يجب أن تحدد وان لم يكن لديك اخبره ان وقتك متاح.

لا تتردد  
في طرح  
اسئلتك  
أثناء  
المقابلة  
الشخصية



# الموضوع الخامس

## إدارة المشروعات الصغيرة

## ما هو المشروع الصغير

استثمار فردي أو جماعي صغير يوجه لإنتاج منتج أو سلعة أو خدمة أو مشروع تجاري وذلك بغرض تحقيق عائد شخصي وأيضاً عائد اجتماعي يعود على المجتمع بالنفع وسد احتياج معين.



لا يحتاج  
المشروع  
الصغير  
إلى تمويل  
كبير، إنما  
إلى إرادة  
قوية

### خصائص المشروع الصغير:

- إدارة المشروع يقوم بها صاحب المشروع وهو ما يعرف بالتداخل بين الملكية والإدارة.
- رأس المال صغير.
- حجم مخاطرة مقبول.
- عدد العمالة قليل (قد يكون صاحب المشروع فقط أو من ١ - ٢ عامل آخر يساعده).
- لا يوجد تكاليف رأسمالية كثيرة.
- مصروفات المشروع متداخلة مع المصروفات الشخصية.

### مميزات المشروع الصغير:

١. خدمة البيئة المحيطة ومتفاعل معها.
٢. درجة المخاطرة مقبولة وأقل من المشاريع الكبيرة.
٣. لا يحتاج إلى تمويل كبير ويمكن أن يمول ذاتياً.
٤. يمكن أن يعتمد على تكنولوجيا بسيطة وفي بعض الأحيان تكنولوجيا متقدمة عند الاحتياج.
٥. لا يتطلب مساحة كبيرة.
٦. يفي باحتياجات المصانع الكبيرة من قطع غيار أو أجزاء المنتج ويقلل من الاستيراد.
٧. يساهم في حل مشكلة البطالة في توظيف العمالة وكذلك تدريبهم.
٨. يساهم في توزيع الهيكل الصناعي بين جميع المحافظات وخلق التوازن بين المدن والريف.

## مكونات المشروع الصغير:

١. الموارد المالية
٢. الموارد البشرية
٣. الآلات والمعدات
٤. الخامات ومستلزمات الانتاج
٥. الإدارة

عيوب امتلاك عمل خاص	مميزات امتلاك عمل خاص
١. مخاطر الاستثمار	١. الإدارة الذاتية
٢. الساعات الطويلة	٢. الحرية الإبداعية.
٣. تقلبات الدخل	٣. الربحية
٤. المسؤولية والضغط	٤. الفخر وتحقيق الذات
٥. القوانين والبيئة المحيطة	ما هو مرتبك في الوظيفة السابقة؟

## من أين تأتي أفكار المشروعات؟

- خبرة/ مهارة
- ابتكار
- تقليد
- اغتنام فرصة
- حل مشكلة

وبغض النظر عن مصدر فكرة المشروع فالمهم هل هذه الفكرة مجدية ام لا، وبالتالي لابد من قيام صاحب المشروع بعمل دراسة جدوى اقتصادية بمراحلها المختلفة لتأكد من أن المشروع مجدي أم لا. وبدون وضع خطط جيدة فإن المشروع يكون تحت رحمة القدر تماماً محكوماً بقوانين قائمة على الاحتمالية العشوائية بدلاً من التخطيط السليم وفي هذا الموقف فإن عملك هو الذي يديرك بدلاً من أن تديره أنت والطريق إلى تجنب الموقف أن تبذل الوقت الكافي لصياغة أهدافك قبل بداية مشروعك ويستلزم هذا تحليل الأسباب الكامنة وراء رغبتك في دخول عالم الأعمال من الأصل وتصنيف قدراتك في مختلف المجالات وتحديد أي أنواع الأعمال يتناسب معك جيداً.

## من هو صاحب المشروع؟

هو الفرد الذي يتمتع بالصفات التالية:

- يملك رؤية ثابتة ويستطيع تحديد فرص الاستثمار الجيد.
- لديه القدرة على عمل مخاطرة محسوبة والبدء في مشروعات غير تقليدية ذات جدوى.
- يدير المشروع بداية من مرحلة الفكرة والتخطيط حتى مرحلة المنتج التام.
- لديه رؤية وعزيمة للتطوير والتوسع وزيادة الأرباح.
- لديه مهارات وصفات شخصية مثل القيادة وحسن إدارة الوقت والمبادرة والمرونة.

يتميز  
صاحب  
المشروع  
الصغير  
بالقيادة  
وحسن  
إدارة  
الوقت  
والمبادرة  
والمرونة

### ما هو الدور الذي يقوم به صاحب المشروع الصغير؟

- إدارة المشروع
- شراء الخامات/ البضاعة
- امساك الدفاتر
- التعامل مع العملاء
- التسويق للمشروع
- التعامل مع الجهات المعنية/ الحكومية

### ما هي الصفات التي تميز أصحاب المشروعات؟

#### ١ - القدرة على تحديد الفرص:

إن صاحب/ رائد المشروعات الناجح يكون ذو بصيرة جيدة يكتشف الفرص والأفكار المحيطة به ثم يطورها ولكن لا يجب دائماً أن يكون هو صاحب الفكرة وإنما قد يلتقط الفكرة من أشخاص آخرين ليس لهم القدرة على تحقيقها ويقوم هو بدراستها وتطويرها.

#### ٢ - القدرة على تدبير الموارد:

يتميز رائد المشروعات بقدرات تنظيمية عالية تتمثل في البحث عن الموارد البشرية التي ستساعد على دراسة المشكلة، وتنظيم الفكرة، وتمويلها، وإدارتها. كما أن القدرات التنظيمية تمتد إلى البحث عن الموارد المالية وتدبيرها من موارده أو بإدخال شركاء في الفكرة أو بالاقتراض من البنوك والمؤسسات المالية.

#### ٣ - النزعة لتحمل المخاطر:

رواد المشروعات لديهم نزعة أكبر من غيرهم لتحمل المخاطر (ويمكن القول إنها فوق المتوسط ولكنها ليست عالية)، فهم ليسوا مقامرين يلعبون تحت درجة عالية من المغامرة والمخاطرة، بل هم

يحسبون درجة المخاطرة وينظمون ويدرسون ويحللون حتى يمكنهم تحمل المخاطرة، فإن كانت درجة المخاطرة محسوبة وتشير الحسابات أنها معقولة وأن فرص النجاح عالية، فإنهم يتحملون المخاطرة.

#### ٤ - القدرة على التعايش والتأقلم مع المتغيرات:

يتميز أصحاب المشروعات بأنهم قادرون على العيش في ظل ظروف متغيرة ومعلومات قليلة ويمكنك أن تقارن الشخص البسيط الذي يتوجه إلى وظيفته الحكومية كل يوم بالتاجر أو برجل الأعمال الذي يتوجه إلى تجارته أو أعماله، فالموظف يواجه وضوحاً كاملاً في وظيفته ومعرفة تامة بالظروف، أما التاجر ورجل الأعمال فإنه يذهب إلى عمله ولا يعرف ما قد يحدث في السوق والمنافسة والمواد الخام، فكل شيء يتغير وهناك دائماً بعض الغموض.

#### ٥ - حب الاستقلال في العمل:

يتميز أصحاب المشروعات بنزعة إلى الاستقلال والفردية في العمل، فهم يحبون أن يسيطروا على مقدرات الأمور في أعمالهم ولا يحبون سيطرة الآخرين عليهم. حتى ولو عمل أولئك الرواد في الأعمال الخيرية، فهم يقودون العمل وهم رؤساء اللجان والمجالس وليسوا أعضاء وهم يحبون أن يعملوا في النور أمام الآخرين ولا يحبون أن يعملوا في صمت أو وراء الكواليس.

#### ٦ - الرغبة في الإنجاز:

تشير الرغبة في الإنجاز إلى حب إتمام العمل بنجاح، ويخلط البعض الرغبة في الإنجاز مع الرغبة في القوة والنفوذ وهذا خطأ حيث وضح من الدراسات أن الراغبين في القوة والنفوذ ليسوا بالضرورة رواد أعمال، بينما تؤكد أن الراغبين في الإنجاز هم فعلاً رواد الأعمال.

#### ٧ - الإيمان بالقدرة الذاتية (الثقة بالنفس):

يتميز رواد المشروعات بأنهم يؤمنون بقدرة ذاتية وهم واثقون من أنفسهم وأن قدراتهم ومهاراتهم وشخصياتهم قادرة تماماً على تحقيق أحلامهم وتحويلها إلى واقع عملي حقيقي. فهم لا يؤمنون بالحظ والتواكل وإنما بالحساب والتنظيم والتدبير "اعقلها وتوكل" وهم لا يؤمنون بتأثير الظروف والآخرين على نجاحهم بل يؤمنون بتأثيرهم الذاتي على نجاحهم وتأثير مهاراتهم على هذا النجاح.



# الموضوع السادس

## دراسات الجدوى

### الاقتصادية للمشروعات

## تعريف دراسة الجدوى الاقتصادية

تعرف دراسة الجدوى الاقتصادية بأنها أسلوب علمي لتقدير فرص نجاح المشروع الصغير قبل البدء في تنفيذه وبذلك تجنب صاحب المشروع الصغير مخاطر الفشل والخسارة لاستثماراتها المحدودة.

وتعرف دراسة الجدوى الاقتصادية أيضا بأنها تمثل منهج علمي وأدوات لجمع معلومات عن المشروع المقترح ومن ثم تحليلها لمعرفة إمكانية تنفيذه وتقليل المخاطر والتعرف على ربحية المشروع ومعدل العائد على الاستثمار، ودراسة الجدوى الاقتصادية هي الوسيلة التي يتم بناء عليها اتخاذ القرار المناسب بالاستثمار في المشروع من عدمه.

وتتمثل دراسة الجدوى الاقتصادية في مجموعة من الدراسات التفصيلية والتي تسعى لتحديد مدى صلاحية المشروع الصغير من عدة جوانب وذلك تمهيداً لاختيار تلك المشروعات التي تحقق أعلى منفعة صافية ممكنة بالإضافة للتوصل إلى إجابات محددة تتعلق بالمشروع المتوقع إقامته.

### أهداف دراسة الجدوى الاقتصادية:

1. تحديد حجم الفجوة السوقية للسلع والخدمات مجال الدراسة وتقدير نصيب المشروع الصغير من هذه الفجوة السوقية.
2. تحديد تكلفة الوحدة الانتاجية ومقارنتها بالأسعار المتداولة.
3. تحديد حجم الاستثمارات المالية المطلوبة للمشروع ومعدل العائد على الاستثمار وفترة الاسترداد لرأس المال المستثمر.

دراسة  
الجدوى  
هي  
أسلوب  
علمي  
لتقدير  
فرص  
نجاح  
المشروع  
الصغير

## المكونات الأساسية لدراسة الجدوى الاقتصادية

1. الدراسة التسويقية
2. الدراسة الفنية
3. الدراسة المالية

### ١ - دراسة الجدوى التسويقية

تبدأ الدراسة التسويقية مباشرة بعد الوصول إلى فكرة نشاط معين (إنتاجي أو تجاري أو خدمي) وهي تعتمد في المقام الأول على جمع بعض المعلومات الضرورية للتعرف على العملاء المتوقعين واحتياجاتهم والمنافسين ونوعية الخدمة أو المنتج الذي يقدمونه وأسعارهم وتهدف إلى تحديد الفجوة التسويقية والكميات التي يمكن للمشروع أن يقدمها لتغطية جزء من الفجوة التسويقية.

### الحقائق والمعلومات المطلوبة للدراسة التسويقية:

- ما هو المنتج أو الخدمة التي سوف يقوم صاحب النشاط بتقديمه (وصف جيد للمنتج شكله ومواصفاته بكل دقة من حيث الحجم واللون والتغليف)؟

- كيف سيقوم صاحب النشاط بتوزيع منتجه أو خدمته؟
- كم عدد العملاء المتوقع أن يشتروا المنتج أو الخدمة؟
- من هم العملاء المتوقعين لشراء ذلك المنتج أو الخدمة؟
- ما هو حجم المبيعات الذي يتوقع صاحب النشاط أن يحققه؟
- من هم المنافسين الذين يقومون بإنتاج نفس المنتج أو الخدمة؟
- ما هي مواصفات المنتجات الشبيهة التي يقوم المنافسين بتقديمها؟
- لماذا يظن صاحب النشاط أن العميل المتوقع سوف يشتري منتجه وليس من المنافس؟

## خطوات إجراء الدراسة التسويقية:

- ١- تحديد المنتج المطلوب دراسته
- ٢- تحديد الكمية المطلوبة للسوق
- ٣- التعرف على أسعار السوق
- ٤- تحديد أساليب التوزيع
- ٥- تحديد العبوة

## ٢- دراسة الجدوى الفنية

حيث تنتهي الدراسة التسويقية بمؤشرات إيجابية، تبدأ الدراسة الفنية والمقصود هنا هو دراسة كيفية وأساليب الإنتاج ومصادر الحصول على المواد الخام والمعدات والأدوات المطلوبة للإنتاج.

## النتائج المتوقعة من الدراسة الفنية:

- ما هي الكمية التي سوف يقوم بإنتاجها صاحب المشروع وما هي الخامات التي سوف تدخل في صناعة تلك الكمية؟
- ما هي خطوات الإنتاج بالتفصيل؟
- كيف سيتم التخطيط لمكان الإنتاج ومواصفاته؟
- ما هي الآلات والمعدات والأدوات المطلوبة؟
- ما هي الطاقة المطلوبة لتشغيل المعدات (كهرباء - غاز ..... الخ)؟
- ما هي العمالة المطلوبة ومواصفاتها؟
- ما هي نسبة الفاقد المتوقع؟

• ما هي تكاليف الإنتاج؟ هناك نوعان من التكاليف

### ١ - التكاليف الثابتة:

وهي التي لا تتغير بحجم الإنتاج سواء أنتجت خمس وحدات أو عشرة وحدات لن تتأثر.

### ٢ - التكاليف المتغيرة:

وهي تلك التكاليف التي تتأثر مباشرة بحجم الإنتاج مثل المواد الخام والطاقة.

- ما هي تكلفة الإنتاج للوحدة؟

- ما هو سعر بيع الوحدة؟

## ٣- دراسة الجدوى المالية

وتبدأ الدراسة المالية من حيث تنتهي الدراسة الفنية بمؤشرات إيجابية وتعتبر الدراسة المالية هي المرحلة الأخيرة والتي تصل بنا إلى القرار النهائي بالموافقة على دعم وتنفيذ النشاط من عدمه، كما أنها تصل بنا إلى معرفة حجم رأس المال الفعلي المطلوب لتنفيذ ذلك النشاط في حالة ثبوت جدواه. والدراسة المالية ليست بالصعوبة كما قد يتصور البعض فهي تتعامل مع حقائق وأرقام، ولا تحتوي على أي لوغاريتمات. وكل المطلوب كي نستطيع القيام بها هو معرفة القواعد الحسابية البسيطة من جمع وطرح وقسمة وضرب ثم استخدام بعض النماذج للوصول إلى القرار والتقييم السليم. ولتوضيح الفكرة من الدراسة المالية سوف نفترض أن النشاط الخاص بصاحب المشروع قد أثبت بأن تكلفة إنتاجه أقل من الأسعار المنافسة لبيعه وأن المطلوب معرفة حجم رأس المال المطلوب لتنفيذ النشاط.

يجب أن تغطي الدراسة المالية جميع الاحتياجات المالية الضرورية لبدء النشاط وسوف نغطي تلك الاحتياجات من خلال عرضها بشكل منظم يسهل علينا سردها ومن ثم حساب تكلفتها وينقسم رأس المال إلى:

### ١ - التكاليف الرأسمالية:

وهي تشتمل على الأشياء التي يحتاجها النشاط وتتميز بصفة البقاء لفترات معينة حتى تستهلك تماماً مثل المباني والمعدات والماكينات والأثاث وغيرها.

### ٢ - رأس المال العامل:

وهو رأس المال المطلوب لعدد من دورات التشغيل والمقصود بدورة التشغيل هنا هي الدورة التي تبدأ بشراء المواد الخام ثم تصنيعها وتحويلها إلى منتج ثم بيعها والحصول على ثمن البيع لشراء مواد خام أخرى ودورة التشغيل الواحدة هي إجمالي التكاليف الثابتة والمتغيرة للمنتج.

### ٣- تكاليف التأسيس:

في بعض الأنشطة قد نحتاج إلى دفع بعض الأموال لاستخراج بعض التراخيص اللازمة لبدء النشاط أو لتحديد مكان إقامة المشروع وعند إدخال بعض التحسينات في أول البدء في التنفيذ وليس لها صفة الاستمرارية فيطلق على تلك التكاليف اسم تكاليف التأسيس.

#### ولمعرفة إجمالي رأس المال المطلوب لبدء المشروع نقوم بجمع ما يلي:

- التكاليف الرأسمالية
- عدد أثنان من دورة رأس المال العامل (ويتم حساب تكاليف عدد من ٢ دورة إلى ٣ دورات لرأس المال العامل حتى يكون هناك سيولة كافية لتغطية تكاليف التشغيل إلى أن يبدأ المشروع في إدخال إيرادات بعض تكاليفه.
- تكاليف التأسيس

## التسويق

التسويق هو مجموعة من العمليات أو الأنشطة التي تعمل على اكتشاف رغبات العملاء وتطوير مجموعة من المنتجات أو الخدمات التي تشبع رغباتهم وتحقق للمشروع الصغير الربحية خلال فترة مناسبة.

### مفهوم التسويق:

هو يعبر عن استراتيجية المشروعات في المدى البعيد أو دراسة رغبات واذواق المستهلكين بهدف تحويلها الى سلع وخدمات.

وهو يمثل:

- ١ . تحديد احتياجات العملاء.
- ٢ . تطوير المزيج التسويقي.
- ٣ . التميز عن المنافسين في الحصول على رضا العملاء.
- ٤ . تعظيم الأرباح من خلال التفوق على توقعات العملاء ورضائهم.

### مفهوم البيع:

وهو يعبر عن مهارات فنية وإدارية تهدف لتنمية المبيعات من السلع والخدمات وكذلك يهتم بتصريف السلع والخدمات لتحقيق أكبر حصة نقدية ومن ثم تنمية الأرباح.

وهو يمثل:

- ١ . اقناع العملاء بما يقدم لهم بغض النظر عن تأثير ما نبيعه على درجة رضائهم.
- ٢ . الاعتماد الأكبر على مهارات البائع في الاقناع والإبهار والحث على الشراء.
- ٣ . تعظيم الأرباح من خلال تحقيق حجم مبيعات مرتفع.

## المزيج التسويقي

المزيج التسويقي هو عبارة عن مجموعة من المتغيرات التي يمكن لصاحب المشروع الصغير التحكم فيها وتشكيل استراتيجيات تسويقية للمنتجات والخدمات.

### مكونات المزيج التسويقي:

#### ١ . المنتج:

هو أي سلعة أو خدمة تنتج أو تباع ويقصد بالمنتج في مفهومه الضيق كل شيء مادي أو له خصائص مادية يتم بيعه إلى المشتري في السوق، إلا أن المنتج في مفهومه الواسع – وفي إطار علم التسويق - هو كل شيء مادي ملموس أو غير ملموس يتلقاه الفرد من خلال عمليات التبادل. بمعنى أن المنتج عبارة

عن حزمة من خصائص ملموسة وغير تنطوي على فوائد أو منافع وظيفية واجتماعية ونفسية. وتتكون العناصر الأساسية والتي تؤثر في تسويق المنتج من الآتي:

- تصميم المنتج
- جودة المنتج
- الشكل
- التعبئة
- دورة حياة المنتج

## ٢. السعر:

هو مقدار ما يدفعه الزبون أو المشتري نظير حصوله على الخدمة أو المنتج، وقد يعرف السعر بأنه القيمة التي يدفعها المستهلك لبائع السلعة أو الخدمة لقاء الحصول عليها. ويعرف أيضاً على أنه فن ترجمة قيمة السلعة أو الخدمة في وقت ما إلى قيمة نقدية، فعندما يدفع المستهلك ثمناً لسلعة أو لخدمة يشتريها فلن يحصل في مقابل هذا الثمن على السلعة أو الخدمة فحسب، بل سيحصل أيضاً على كل ما يقدم مع السلعة من خدمة وإصلاح وصيانة، كما سيحصل على اسم وعلامة تجارية مشهورة وسيحصل على شروط مناسبة للدفع.

ويتم تحديد السعر بعد دراسة عدد من المتغيرات مثل: المنافسة، سعر المواد الخام، هوية المنتج، التقدير المسبق للسعر من قبل المشتري.

## العوامل المؤثرة على قرار التسعير:

- التكلفة: تعني التكلفة الكلية للمنتج أو الخدمة والتي يتحدد على أساسها سعر بيع المنتج حيث أن  $\text{سعر البيع} = \text{التكلفة} + \text{هامش الربح}$ ، فإذا ما زادت التكلفة قل هامش الربح وسعر بيع المنتج مرتبط بالمنافسة في السوق ويتحدد حسب سعر السوق.
- دورة حياة المنتج: إن سعر البيع الذي يتحدد بقرار من صاحب المشروع يرتبط بالمرحلة التي يكون فيها المنتج مثل (مرحلة الانتشار - مرحلة النمو - مرحلة النضج - مرحلة الانحدار) وفي كل مرحلة يتقرر سعر المنتج المراد بيعه.
- مستوى الطلب: فإذا كان الطلب على المنتج كبير فإنك في بعض الأحيان يمكنك زيادة السعر لتحقيق هامش ربح أكبر وهناك رأي آخر أنه عند زيادة الطلب فإنه يجب أن تجعل سعر بيع منتجك سعر منافس وبذلك تحقق معدل أعلى لدورة رأس المال ويزداد ربحك بزيادة دورات رأس المال وزيادة المبيعات.
- المنافسة: إن عنصر المنافسة في السوق من أهم العناصر في تحديد سعر البيع لمنتجك فإذا كانت هناك منافسة كبيرة في السوق فيجب عليك أن تفكر كثيراً في سعر بيع منتجك.
- الموردون: أن تحديد السعر أيضاً يرتبط بالموردين فالسعر يتحدد على أساس سعر الخامات الواردة إليك حيث تشكل عنصراً أساسياً في التكلفة وكذلك جميع ما يحتاجه المنتج من إكسسوار

## يتكون المزيج التسويقي من المنتج والسعر والمكان والترويج

وأجزاء. فإذا كنت تتاجر في بضاعة ما فإن السعر أيضاً يتحدد على أساس المورد لبضاعتك وتوقيت التوريد لاحتياج السوق.

- المستهلك: يتحدد سعر بيع المنتج أيضاً بناءً على القوة الشرائية من حيث دخل الفرد وأيضاً مستواه الاجتماعي والثقافي وهنا أيضاً عامل الموقع الجغرافي.

## ٢. المكان:

هو المكان الذي يتم فيه بيع المنتج كما يشمل أيضاً طرق توزيع المنتج وإيصاله إلى المشتريين. المنتج لا يمكن أن يصل إلى المستهلك إذا لم يخطط للتوزيع تخطيط جيد، ولتقديم المنتج إلى السوق يجب الاستعانة بالوسطاء حيث يكونوا ذو فاعلية وقدرة على تسويق المنتج.

## ٤. الترويج:

ويشمل جميع نشاطات الاتصال مع الزبائن من الاعلانات، العلاقات العامة، ترويج المبيعات، البريد المباشر، التسويق غير المباشر ويتدخل الترويج في جميع ما سبق ذكره من العناصر فمثلاً يتدخل في شكل المنتج وحجمه. كما أن كافة مصروفات الترويج يجب أن تكون مشمولة في عملية تحديد السعر بالإضافة إلى أن مكان الترويج له أهمية بالغة في نجاحه.

وعمليات الترويج تشمل علي:

١. الإعلان
٢. البيع الفردي (رجال المبيعات)
٣. وسائل الدعاية (الثابتة - المتحركة)

ووسائل الترويج المستخدمة هي:

١. الصحف
٢. التليفزيون
٣. الإذاعة
٤. الإعلانات
٥. المنشورات
٦. الإنترنت

الملحقات

الملحق الأول

برامج وأماكن الإقراض  
والتدريب بمحافظة  
سوهاج

## ملحق 1: برامج وأماكن الإقراض والتدريب للمراكز (سوهاج - طهطا - المنشاه - طما- أخميم - جرجا)

رقم التواصل	المدة والفائدة	المكان	الشروط	الشرائح	عمر الفئة المستهدفة	المكان	م
1/ الشريف الحواشي ٠١٠٠٠٣٠٣١٠	الفائدة ١٤٪ سنوية	مقر الجمعية ويعمل على مستوى المحافظة	المرأة المعيلة ومشروعات شبانية	من ١٠٠٠ الي ١٠٠٠٠ جنيه بفائدة ١٤٪	أكبر من ٢١ سنة	الجمعية النسائية لتحسين الصحة	١
شارع الجمهورية برج ضيف الله أمام الكهراء	فائدة ٩٪	سوهاج	صورة البطاقة و السجل التجاري والحطاقة الضريبية في حالة إقامة مشروع	يعطى تدريبات من أجل التشغيل ودراسة الجدوى والتسويق مجاناً	٢١ - ٥٠ سنة	الاصندوق الاجتماعي	٢
ش الجمهورية أمام مستشفى المعتمين	الفائدة ١٨٪ سنوية	مقر الجمعية	أن يكون الضامن موظف حكومي	٢٥٠٠٠:٥٠٠٠٠ جنيها	أكبر من ٢١ سنة	الجمعية الإقليمية بسوهاج	٣
ش الكورنيش بجوار بنزيون	الفائدة ١٨٪ سنوية	مقر البنك	تقديم دراسة جدوي للمشروع	حسب نوع المشروع	أكبر من ٢١ سنة	بنك مصر بسوهاج	٤
ميدان العراف بجوار بنك مصر	-	فرع المؤسسة	الشباب	تدريبات مجانية و بمقابل	السن مفتوح	مؤسسة فودافون مصر بسوهاج	٥
ش الجمهورية بجوار مستشفى السيد ياسين للنساء و الولادة	بفائدة سنوية يتفق عليها حسب المشروع	مقر الجمعية	العائلين و الشباب	قروض للمشاريع الصغيرة و متناهية الصغر	أكبر من ٢١ سنة	جمعية تنمية بسوهاج	٦
٠١٠٠٢٥٠٢٢٢	سنة او ستة ونص مدة الاقراض بفائدة ٩٪	الابعدية ش ابي عاصم البصري بجوار محطة المياه	ان يتكون المتقدم غير موظف ووجود ضامن موظف او ٢ عادين للضمان	٣ برامج للإقراض للمشروعات الصغيرة ذكور واثاث تبدأ من ٣٠٠٠ حتى ٢٥٠٠٠ ألف جنيه	١٨-٥٩ سنة	جمعية تنمية المجتمع بجرجا	٧

رقم	المكان	عمر الفئة المستهدفة	الشرائح	الشروط	المكان	المدة والفائدة	ارقام التواصل
٨	جمعية ريفي بجرنا	١٨-٥٩ سنة	اناث فقط برنامج واحد فقط اناث ألف جنيهة	ان تكون مكونة من ٥ اشخاص ه نساء ساحبة ؛ + سيدات اخري ضامن	اعلي ادارة الشئون الاجتماعية ش الفؤادية	سنة او سنة ونصف مدة الاقراض بفائدة ١٢٪	٠١٢٢٧٥٠٩٩٦٠ ٠١٠٠١٣٩٠١٠٨
٩	جمعية رجال اعمال اسبوط بجرنا	١٨-٥٩ سنة	؛ شرائح تبدأ من ٣٠٠٠ وحتى ٥٠٠٠ ه ألف ذكور او اناث	ان يتكون المتقدم غير موظف ووجود ضامن موظف او ٢ عاديين للضمان	ش الحرية اعلي محل الامن العنائبي بجوار قهوة عابدين	سنة او سنة ونصف مدة الاقراض بفائدة ١٤٪	٠٩٣٤٦٥٤٦٥٨
١٠	جمعية تنمية جرجا	١٨-٥٩ سنة	؛ شرائح تبدأ من ٣٠٠٠ وحتى ٥٠٠٠ ه ألف ذكور او اناث	ان يتكون المتقدم غير موظف ووجود ضامن موظف او ٢ عاديين	ش المنفس الدور الارضي بجوار مركز شرطة المدينة	سنة او سنة ونصف مدة الاقراض بفائدة ١٤٪	٠١٠٠٦٨٩٤٤٥٥
١١	جمعية المجتمع بالصوامعة	أكبر من ٢١ سنة	من ٥٠٠٠ ه الى ٢٥٠٠٠ بفائدة ٨٪	ان يكون المتقدم غير موظف ووجود ضامن موظف	مركز اخميم	سنة او سنة ونصف فائدة ٨٪	٠١٢٢٨١٠٢٥٤٢
١٢	جمعية رعاية الايتام بنبية	غير محدد السن	٥٠٠٠ ه الى ٢٠٠٠٠ بفائدة من ١٠٪ الى ١٦٪	مشروع قائم لتمويل المشروعات	نبية	سنة او سنة ونصف بفائدة ١٠٪ الى ١٦٪	٠١٠٠٢٩٧٧٢١٥
١٣	مصانع اخميم الانتاجية	غير محدد السن	فرصة تدريب على التجارة	تقديم طلبات صناعة منتجات موبيليا	داخل المصنع	حسب التدريب	الحدادة شارع المصانع امام العروسة اخميم
١٤	جمعية بدر الطوايل	١٨-٣٠ سنة	لا يوجد اقراض	النجارة ولحام كهرباء	ساقته جمعية بدر الطوايل	-	٠١١٢٢٥٥٠٠٤٩ /محمد فهمي مدير الجمعية
١٥	بنك التنمية والاقتمان الزراعي بأخميم	غير محدد السن	مشروع تسمين ماشية او دواجن	بشروط حياة زراعية وضامن	مركز أخميم	الفائدة ١٦٪	قرية نيدة ش المدارس

رقم التواصل	المدة والفائدة	المكان	الشروط	الشرائح	عمر الفئة المستهدفة	المكان	م
ش الجمهورية بجوار عمر افندي ٠٩٣٣٠١٩٨٠	تحت مبادرات وزارة الشباب والرياضة (بمقابل وبدون)	-	-	توفير تدريبات مجانية على المشروعات الصغيرة وإدارة المتطوعين ولغة كمبيوتر	سنة ٢١-٤٠	جمعية السكان للشباب والتنمية في سوهاج	١٦
اسحر / غرب العادى البحرى شركة سيجا	-	مقر الجمعية	-	تدريبات حرفية على المشغولات اليدوية والتطريز	سنة ٢١-٣٥	جمعية صحة الخير بسوهاج	١٧
بجوار مستشفى اليوم الواحد	بمقابل مادي	-	-	تدريبات على المهارات الحياتية مقابل مادي	غير محدد السن	اكاديمية تراست سوهاج	١٨
ش الجمهورية بجوار شركة اتصالات	بمقابل مادي	ش الجمهورية	-	تدريبات لغة وكمبيوتر بمقابل مادي	غير محدد السن	اكاديمية اريزونا سوهاج	١٩
ا/احمد محمود	بمقابل و بدون	مركز التدريب	-	تدريبات لغة وكمبيوتر	غير محدد السن	مركز الحاسب الالى واللغة مديرية الشباب والرياضة	٢٠
بجوار مدرسة طارق بن زياد (مقر التدريب)	بدون مقابل	مركز التدريب المهني	بناءً على توصيات الهيئات	مجموعة من فرص العمل والتدريب للقطاع الخاص والشركات	غير محدد السن	مديرية القوى العاملة بسوهاج	٢١
٠٩٣ ٢٣١٩٥١	الساد بعد فترة زمنية	شارع الجمهورية للبرج صيف الله	الاولوية لعائل الاسر الاكثر احتياجا	تقديم قروض ومنح ترد ولا ترد	أكبر من ٢١ سنة	مؤسسة مصر الخير	٢٢
ش الجمهورية برج صيف الله ٠٩٣٣٠٧٢٣٥	علي مدة زمنية متفق عليها	مقر الشركة	الاولوية لأصحاب الظروف الاقتصادية الصعبة	قروض للمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر	أكبر من ٢١ سنة	شركة ريفي	٢٣
٠١١٥٢٧٥٧٠٩٨	مصرفا إدارية ٪١١	مركز المنشأة	ضامن لديه حيازة زراعية	١٤٠٠ جنيهها	غير محدد السن	جمعية كوم بار بالمشاه	٢٤

رقم التواصل	المدة والفائدة	المكان	الشروط	الشرائح	عمر الفئة المستهدفة	المكان	م
١/محمد عبد الهادي ٠١١٤٥٨٢١٨٢	فائدة من ٢-١٨%	مركز المنشأة	موظف حكومي أو حيازة زراعية	٥٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠	غير محدد السن	تنمية المجتمع الروك الغربية بالمنشاء	٢٥
أ/ ناصر ٠١١٥٧٨٥١٩٦٠	بفائدة ١٦%	مركز المنشأة	يكون لدى المتقدم حيازة ارض ولكن للمزارعين فقط	١٠٠٠٠ إلى ١٠٠٠٠٠	غير محدد السن	بنك القرية والاتئمان الرراعى بالمنشاء	٢٦
أ/ عمرو منصور ٠١٠٠٢٠٣٢١٧	بفائدة ١٦%	مركز المنشأة	-	٥٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠	غير محدد	جمعية شباب مصر بالمنشاء	٢٧
٠٩٣٤٧٦٠٤٤٣	بفائدة ١٤%	مركز طهما	ضامن موظف موظف حكومي ومضرة بطاقته	٢٥٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠٠	أكبر من ٢١ سنة	جمعية صناعات الحياة بمركز طهما	٢٠
٠١٠٠٢٠٢٥٢	بفائدة ٢٧% على ١٢ شهر	مركز طهما	كل خمس سيارات يضمونها بعضهم	اول قرض ٢٠٠٠ والقرروض حتى ٥٠٠٠ جنيهها	أكبر من ٢١ سنة	جمعية ريفى بطهما	٢٨
٠١٢٢٩٥٦٨٨٧٦	بفائدة ١٠%	بمركزى ساقاته وطهما	ضامن موظف حكومى	٢٥٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠٠	أكبر من ٢١ سنة	جمعية بدر طهما	٢٩
اليمان/٠١١٤٣٠٣٤١٢٤	بفائدة ١٤%	مركز طما بجوار بنك القاهرة	ضامن موظف حكومى	٥٠٠ إلى ٥٠٠٠	غير محدد السن	جمعية بشائر الخير بطما	٢٠
٠١١٥٧٢٦٢٤٤٦	بفائدة ٢٧% على ١٢ شهر	مركز طما برج الشوكى	كل خمس سيارات يضمونها بعضهم	اول قرض ٢٠٠٠ والقرروض حتى ٥٠٠٠ جنيهها	أكبر من ٢١ سنة	جمعية ريفى	٢١
عزة محمود ٠١٠٩٥٥٠٠٢٣٣	الفائدة ٢٢% سنوية على ١٢ شهر	امام عمر افندى بطما	أن يكون الضامن موظف حكومى	بدائية من ٢٠٠٠	أكبر من ٢١ سنة	الجمعية الالاقليمية	٢٢
أ/ محمد عبد الرحيم ٠١٠١٤٥٤٧١٨٨	٢٠-٧٥%	داخل مجلس مدينة طما	-	من ١٠٠٠٠ جنيها فما فوق	أكبر من ٢١ سنة	مشروعى	٢٣

© ديسمبر ٢٠١٧. تم إعداد هذا الدليل بدعم من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) بموجب اتفاقية رقم AID-OAA-A-١٣-٠٠٠٨٧. محتوى هذا الدليل مسؤولية مشروع Evidence ومجلس السكان الدولي، ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة الأمريكية