

- **إدارة الأفراد** هي تلك الإدارة التي تختص بالبحث عن كل الأمور التي تتعلق بالعنصر البشري في المنظمات بدءًا بتحديد الاحتياجات المستقبلية من العمالة كمًا وكيفًا ومرورًا بتحديد مصادر القوى البشرية واختيارها وتعيينها وتدريبها وتهئية المناخ الملائم الذي يدفع الأفراد إلى بذل أقصى طاقاتهم داخل المنظمة وانتهاء بتقويم أداء الأفراد وترقيتهم وحل مشاكلهم.
- **إدارة الجودة الشاملة** تُعرف على أنها فلسفة ومبادئ تُرشد المنظمة نحو تحقيق التطور المستمر، وهي أساليب كمية بالإضافة إلى استخدام الموارد البشرية أفضل استخدام وكافة الموارد المتاحة وكذلك الخدمات بحيث تكون كافة العمليات داخل المنظمة ذات كفاءة وتسعى نحو اشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرتقبين.
- **إدارة الجودة الشاملة** تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير الأنشطة التي تم التخطيط لها مسبقًا، حيث إنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية.
- **إدارة المشروع** هي تطبيق المعرفة والمهارات والأدوات والأساليب على أنشطة المشروع لتحقيق متطلباته، وكأن مدير المشروع لا بد أن يكون على علم بمهارة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، بجانب التعامل مع العاملين ولديه ملكات تحقيق الميزة التنافسية وذلك إذا أراد أن يكون متميزًا عن غيره من المدراء بالمشروعات المماثلة.
- **إدارة الموارد البشرية** هي جميع الأنشطة الإدارية المرتبطة بتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها، ومنحها التعويض والتحفيز والرعاية الكاملة بهدف الاستفادة القصوى من جهودها وفكرها من أجل تحقيق أهداف المنظمة.
- **إدارة الوقت** قدرة مدير المشروع على وضع جدول زمني بالأعمال المطلوب تنفيذها في المشروع.
- **الابتكار** هو تطبيق الأفكار الإبداعية لإحداث تغيير فعلي وملمس في المجتمع أو في مجال معين، حيث يتم تحويل الأفكار الجديدة إلى منتجات أو خدمات أو عمليات جديدة تُوفر قيمة مضافة، وهو يشمل تطوير وتنفيذ وتسويق الأفكار الإبداعية.
- **الإبداع** هو القدرة على إنشاء أفكار أو مفاهيم جديدة وغير تقليدية أو إيجاد حلول جديدة للمشكلات، وهو يتطلب تفكيرًا خلاقًا وقدرة على الخروج عن المألوف واستخدام الخيال لتوليد أفكار فريدة، ويمكن أن يكون متعلقًا بأي مجال من المجالات، بدءًا من الفن والأدب إلى العلوم والتكنولوجيا وريادة الأعمال.
- **الإثارة** تحفيز الفرد لبدء سلوك معين أو القيام بمهمة محددة.
- **الاستمرارية** قدرة الفرد على الاستمرار في بذل الجهد والالتزام بالسلوك مع مرور الوقت وتجاوز العقبات.

■ **التخطيط الاستراتيجي في الجودة** تطبيق إدارة الجودة الشاملة يبدأ بتوضيح رؤية ورسالة المنظمة للعاملين وكذلك تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها للعاملين مع تحديد الفترة الزمنية لتحقيق كل هدف، وهذا يتحقق بمشاركة العاملين بشكل مخطط له مسبقاً وتحديد الأدوار الوظيفية لجميع العاملين.

■ **التخطيط للمشروعات** هو التنبؤ بالمستقبل وتوقع ما سيكون عليه المشروع خلال السنوات المقبلة، كما أنه عملية ذهنية منظمة لاختيار أفضل الوسائل الممكنة لتحقيق أهداف المشروع.

■ **التدريب الوظيفي** يقصد به تعليم وتدريب الموظف الجديد على مهارات تأدية العمل الوظيفي الذي سوف يكلف به والعمل على رفع كفاءته الإنتاجية والسرعة في إنجازها بالشكل المطلوب.

■ **التدريب** هو عملية هدفها إكساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل والسلطة، والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى الكفاءة في الأداء وزيادة إنتاجيته.

■ **التكيف المعرفي** هو مفهوم يشير إلى القدرة على تعديل المعرفة والمعتقدات والمهارات والاستراتيجيات العقلية للتكيف مع التغيرات والتحديات في البيئة المحيطة، وهو يتعلق بكيفية نظرنا للمواقف والمشكلات وكيفية معالجتها بطرق مبتكرة وفعالة.

■ **التنظيم** هو عملية تقسيم وتجميع العمل الواجب تنفيذه في وظائف مفردة، ثم تحديد العلاقات بين العاملين الذين يشغلون هذه الوظائف.

■ **التوجيه** توجيه السلوك نحو أهداف محددة، وليس أي سلوك عشوائي.

■ **الجودة** هي أن يسعى مدير المشروع إلى جعل الجميع في المشروع ملتزمين بالخصائص المطلوبة في المنتج أو الخدمة وذلك حتى تتوافق مع متطلبات واحتياجات العملاء بالشكل الذي يحقق رضاه في النهاية.

■ **الحوافز المعنوية** تلك النواحي في جو العمل، التي توفر الإشباع لحاجات الأفراد الاجتماعية والذاتية، أي هي تلك العوامل التي تجذب الأفراد وتدعوهم للعمل؛ حيث أنها تساعد على إشباع حاجة اجتماعية أو ذاتية معينة.

■ **الدراسة السوقية** هي دراسة البيئة المحيطة بالمشروع من عملاء ومنافسين وظروف السوق مثل القيم المجتمعية.

■ **الشدّة** مقدار الجهد والطاقة التي يبذلها الفرد في سلوكه، وتختلف من شخص لآخر ومن موقف لآخر.

■ **القيادة** هي فن التأثير في الآخرين والقدرة على تنفيذ الأشياء من خلال الآخرين وتحفيزهم للعمل.

- **المسار الوظيفي** هو مجموعه الوظائف المتتابعة التي يتدرج فيها الموظف أو ينتقل إليها خلال عمره الوظيفي داخل المنظمة وذلك إما رأسياً عبر المستويات التنظيمية أو أفقياً في ذات المستوى الوظيفي.
- **المشروع الاستثماري** هو تخصيص جزء من الموارد لإنشاء طاقة إنتاجية جديدة، أو إعادة تأهيل طاقة إنتاجية قائمة، أو توسيعها وذلك للحصول على منفعة صافية في المستقبل.
- إن **مدير المشروع** تكون من مسؤولياته تقديم التوجيهات اللازمة لفريق العمل والعمل على متابعتهم والتعرف على مستويات أدائهم وتقييمهم للوقوف على الانحراف في تحقيق الأهداف، وذلك حتى يضمن تحقيق الجودة في إدارة المشروع.
- **تحديد الأهداف** تتضمن هذه المرحلة صياغة رؤية ورسالة المشروع في شكل أهداف تفصيلية، وتشمل الأهداف التقنية والتنافسية وتحقيق الأرباح وتسليم المخرجات النهائية للعميل.
- **تحفيز العاملين** هو مجموعة العمليات الإدارية والنفسية التي تهدف إلى إثارة سلوك الأفراد في بيئة العمل، وتوجيهه، واستدامته، وبذل أقصى طاقاتهم وقدراتهم لتحقيق أهداف المنظمة، مع إشباع احتياجاتهم الشخصية في آن واحد.
- **تحليل الوظيفة** تعرف على أنها العمل النظامي الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية بانتظام من أجل تحديد واجبات ومسئوليات الوظائف وتحديد مستوى اتخاذ القرارات في وظيفة معينة، ومستوى المهارات المطلوبة، ودرجة الاستقلالية في الوظيفة وكذلك الجهود الذهني لأداء الوظيفة والأدوات والآلات المستخدمة في أداء العمل المطلوب.
- تُساهم **حاضنات الأعمال** في تزويد المبادرين بالخبراء والمعلومات والأدوات اللازمة لنجاح المشروع، لذا فإنها تُعد بمثابة برنامج تنموي يُساعد في تنويع النشاط الاقتصادي وتكوين الثروات ونشر التكنولوجيا وتسويقها وخلق فرص عمل فضلاً عن تخفيض أخطار الاستثمار للمشروعات الصغيرة.
- تصف القدرة على **التكيف المعرفي** مدى ديناميكية رواد الأعمال ومرونتهم وتنظيمهم الذاتي ومشاركتهم في عملية إنشاء أطر اتخاذ القرار المتعددة التي تُركز على استشعار ومعالجة التغييرات في بيئاتهم ثم التصرف بناءً عليها، حيث يتم تنظيم أطر القرار بناءً على المعرفة حول الأشخاص والمواقف التي يتم استخدامها لمساعدة شخص ما على فهم ما يجري.
- **تصميم الوظيفة** يهتم بتوضيح طريقة أداء العمل وتحديد نوع الأنشطة والمهام الواجب القيام بها وحجم المسؤوليات والأدوات والمعدات المستخدمة في العمل وطبيعة العلاقات الموجود في الوظيفة، بالإضافة إلى تحديد ظروف العمل المحيطة.
- تعتبر **ريادة الأعمال** عملية شاملة تشمل العديد من العناصر المهمة مثل تحليل السوق والتعرف على الفرص الجديدة، وتطوير فكرة العمل وصياغتها بشكل مناسب، وإدارة الموارد المالية والبشرية، وتطوير استراتيجيات التسويق والمبيعات، وتقييم المخاطر واتخاذ القرارات.

■ تُعرف **إدارة المشروع** على أنها مجموعة من المبادئ والأساليب والطرق التي يستخدمها الأفراد بهدف تخطيط ومراقبة وتنفيذ المشروع بفاعلية، وتشمل على مجموعة من القواعد والأسس الخاصة بتخطيط المشروع ووضع برنامج زمني مناسب لتحقيق المشروع، والحصول على الموارد اللازمة له، واتخاذ القرار المناسب، والقيام بعملية الرقابة، وإعادة التخطيط، وكل ذلك بفاعلية تامة.

■ تُعرف **المخاطر** بأنها حدث أو ظرف غير مؤكد، وفي حال وقوعه فإنه يحدث تأثير إيجابي أو سلبي على أهداف المشروع، حيث تشتمل تلك الأحداث على الظروف والمواقف والتهديدات غير المتوقعة والتي يؤدي وقوعها إلى التأثير على سير المشروع بالطريقة المطلوبة.

■ تعرف **حاضنات الأعمال** بأنها تسهيلات مصممة لمساعدة المشروعات الجديدة والبادئة لتصبح مربحة عن طريق إمدادها في بدايتها الأولى بالنصيحة والخدمات والعمل على تقليل معدلات المخاطرة في المشروعات الجديدة الناشئة وتمد مستأجريها بمكان للعمل وبيئة داعمة لنمو مشروعاتهم وتكون فترة الحضانة الرسمية من سنة إلى ثلاث سنوات، وتعمل على تأسيس هذه المشروعات أثناء تلك الفترة قبل خروجها لمجتمع الأعمال الواسع.

■ تعرف **حاضنات الأعمال** بأنها جهة تقدم منظومة خدمات متكاملة للمشروعات الصغيرة الناشئة منذ تكوينها وحتى دخولها مرحلة الإنتاج وكأنها وليد يحتاج إلى الرعاية الفائقة والاهتمام الشامل، إلى أن يغادر الحاضنة.

■ تُعرف **ريادة الأعمال** على أنها عملية إنشاء وتطوير مشروع جديد أو فكرة مبتكرة تهدف إلى تحقيق الربح وتلبية احتياجات السوق.

■ **تمكين العاملين** في هذه المرحلة يجب على الإدارة العليا أن تُرسخ فكرة مشاركة العاملين وتحفيزهم وتوجيه قدراتهم وإمكانياتهم نحو خلق بيئة تنظيمية تُشجع على التجديد والابتكار وخلق روح المبادرة بين العاملين، فالعاملين هم أساس النجاح.

■ **حاضنات الأعمال** تُعرف بأنها جهات فاعلة استراتيجيًا تُشارك في خلق القيمة المجتمعية؛ فهي منظمات تؤدي مجموعة من الأنشطة (مثل التأجير - التوجيه والتدريب والاتصالات) التي تخدم المؤسسات الجديدة.

■ **حاضنات الأعمال** هي مؤسسة تنموية تعمل على دعم المبادرين من أصحاب أفكار المشروعات الصغيرة الذين لا تتوافر لديهم الموارد الكافية لتحقيق طموحاتهم ومساعدتهم على تأسيس هذه المشروعات بتوفير بيئة متكاملة تقدم خدمات ودعم يؤيدان إلى تطوير هذه المشروعات وزيادة معدلات تنميتها وكفاءتها الاقتصادية إلى الحد الذي يضعها على بداية طريق النمو المستمر.

■ **دراسة الجدوى** للمشروعات الصغيرة هي عملية تقييم وتحليل متأنى لمدى جدوى وربحية فكرة المشروع المقترح، وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان المشروع سيكون ناجحًا من الناحية الاقتصادية والمالية، وما إذا كان يستحق الاستثمار والجهد والوقت.

- **رائد الأعمال** هو الشخص الذي يتولى تحمل المخاطر ويبدل الجهود اللازمة لتحقيق نجاح المشروع الجديد.
- **ريادة الأعمال** لها تأثير كمي يُراد به إحداث تغيير نوعي لتحقيق التنمية المستدامة، وتسعى لتصحيح المسار الاقتصادي للمجتمع بصورة أكثر شراكة مع قطاعات المجتمع المختلفة من خلال ريادي الأعمال وذلك بالاعتماد على خطط ومبادرات ومشاريع تعتمد على تفعيل كل عناصر رأس المال المجتمعي وتحقيق تحسين وزيادة في معدل رفاهية المجتمع.
- **ريادة الأعمال** وسيلة مبتكرة من وسائل تطوير المجتمعات الإنسانية تعتمد على التوجيه والتحفيز والإبداع في مجالات المشاريع والمبادرات الاجتماعية، والتأكيد على تفعيل دور كل الرياديين ورجال الأعمال والشركات والهيئات والمؤسسات المختلفة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بالمجتمع المحلي.
- **سياسة الاختيار** هي المفاضلة فيما بين المرشحين لوظيفة لاختيار من يتوافق مع متطلبات الوظيفة، ومع المهارات والقدرات اللازم توافرها في شاغل هذه الوظيفة حيث توجد الآلاف من طلبات التوظيف.
- **مدير المشروع** هو ذلك الشخص الذي يتم تعيينه من المنظمة المنفذة للمشروع لتحقيق أهداف المشروع بما يمتلكه من خبرات ومهارات إدارية تجعله قادر على تحقيق تلك الأهداف.
- من المنظور الإداري **تحفيز العاملين** هو فن جعل الأفراد يعملون برغبة وحماس لتحقيق الأهداف التنظيمية، من خلال خلق بيئة عمل تُشجع على بذل الجهد المستمر والإبداع.
- من المنظور السلوكي **تحفيز العاملين** هو مجموعة الدوافع (الواعية وغير الواعية) التي تُثير سلوك الفرد، وتُوجهه، وتُحافظ عليه نحو تحقيق غرض معين.
- من المنظور النفسي **تحفيز العاملين** هو الحالة الداخلية التي تدفع الفرد إلى سلوك معين، وتُحدد اتجاهه، وشدته، واستمراريته نحو تحقيق هدف ما.
- **نطاق المشروع** تحديد أصحاب المصلحة وهم كل من يتعامل مع المشروع أي الأطراف المؤثرة والمتأثرة بالمشروع مع تحديد الأقسام الوظيفية وما هي المهام والمسؤوليات الخاصة بكل قسم.
- يُعرف **المشروع** على أنه فكرة مقترنة بقرار استثماري يهدف لتحقيق هدف معين خلال فترة زمنية قادمة، ويتطلب تنفيذه وجود مجموعة من الموارد مثل: الموارد المالية والمادية والبشرية والمعرفية.
- يعرف جاري ديسلر **إدارة الموارد البشرية** على أنها مجموعة الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه.

- يقصد **بالمشروع الصغير** كل شركة أو منشأة فردية تمارس نشاطًا اقتصاديًا أو إنتاجيًا أو تجاريًا أو خدميًا، ولا يقل رأسمالها المدفوع عن خمسين ألف جنيه ولا يجاوز مليون جنيه ولا يزيد عدد العاملين فيها على خمسين عاملاً.
- يمكن تعريف **المشروع** على أنه تلك الفكرة التي يهتم بها أحد الأفراد ويسعى نحو تنفيذها من خلال استخدام ما هو متاح من موارد لديه سعياً نحو تحقيق هدف معين من وراء تلك الفكرة.



- أصبحت ريادة الأعمال تمثل أحد أهم المداخل الأساسية لتحقيق النمو والنجاح المستمر للمنظمات المعاصرة؛ حيث يساهم المبادرون أو رواد الأعمال في تغيير بيئة الأعمال من خلال الإبداع، وتحمل المخاطرة، والرغبة في النمو. (✓)

- إن ريادة الأعمال تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي؛ فالأفكار المبتكرة والمشاريع الصغيرة قادرة على تحويل الاقتصادات وتعزيز التنمية المستدامة. (✓)

- الإبداع والابتكار يلعبان دورًا حيويًا في التطور الاجتماعي والاقتصادي والتكنولوجي، فمن خلال الإبداع والابتكار، يمكن تحسين العمليات الحالية، وتطوير منتجات أو خدمات جديدة، وتحقيق تقدم في مجالات مثل الطب والتكنولوجيا والعلوم كما يُعزز الإبداع والابتكار القدرة على التكيف مع التحولات والتغيرات والتحديات المستقبلية. (✓)

- يمكن للأفراد والمنظمات أن يتبنوا تقنيات وأساليب محددة لتعزيز الإبداع والابتكار، مثل التعاون والتفكير الجماعي والبحث عن تحديات جديدة واستخدام التكنولوجيا والأدوات المبتكرة. (✓)

- يمتلك أصحاب المشروعات الصغيرة مرونة عالية في اتخاذ القرارات وتنفيذ التغييرات في العملية التجارية بسرعة وسهولة، بسبب هيكلها البسيط والتفاعلي. (✓)

- يُعتبر العديد من أصحاب المشروعات الصغيرة رواد أعمال يسعون لتحويل أفكارهم إلى أعمال تجارية ناجحة ومستدامة. (✓)

- تتمثل أهمية حاضنات الأعمال بمختلف أنواعها من دورها في دعم المشروعات في صورة تشجيع ودعم المشروعات الجديدة وتنمية الموارد البشرية وتوفير التسهيلات المكانية أو المالية ونقل التكنولوجيا المتطورة أي أن أهميتها تمتد لتشمل المستوى الاقتصادي والصناعي. (✓)

- إن الفكر الرائد في حاضنات المشروعات بُني على أساس تطوير آلية تعمل على احتضان ورعاية أصحاب الأفكار الإبداعية والمشروعات ذات النمو العالي داخل حيز مكاني محدد، صغير نسبيًا، يُقدم خدمات أساسية مشتركة لدعم المبادرين ورواد الأعمال من أصحاب الأفكار الجديدة والتكنولوجية، وتسهيل فترة البدء في إقامة المشروع وذلك على أسس ومعايير متطورة. (✓)

- تعرف دراسة الجدوى بالقيام بمجموعة من الدراسات تسعى لتحديد مدى صلاحية المشروع الاستثماري من عدة جوانب سوقية، فنية، مالية، اقتصادية واجتماعية. (✓)

تسعى دراسة الجدوى إلى تحقيق عدة أهداف منها توضيح الأساليب التي تساعد على التعامل مع المشروع وتطويره، بالإضافة إلى دراسة السوق والمنافسين، وتساهم بذلك في معرفة حجم الطلب على المخرجات الخاصة بالمشروع. (✓)

تسعى دراسة الجدوى إلى تحقيق عدة أهداف منها المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية بمعنى التركيز على المشروعات التي تخدم المجتمع، بالإضافة الحصول على ترخيص بإقامة المشروع. (✓)

تعتبر دراسات الجدوى من أهم الأدوات التي يستعين بها صاحب المشروع للوصول إلى أفضل تخصيص ممكن للموارد الاقتصادية وقياس العوائد المتوقعة مقارنة بالتكاليف المتوقعة من الاستثمار طوال عمر المشروع المقترح. (✓)

تتيح دراسات الجدوى رؤية للتفكير في طرق وبدائل مختلفة، ومقارنة المشروعات وتبني الأمثل منها من حيث طاقة الإنتاج والوسائل التقنية ونوعية العمالة. (✓)

يعرف قانون رقم ١٤١ لعام ٢٠٠٤ المشروعات الصغيرة بأنها كل شركة أو منشأة فردية تمارس نشاطاً اقتصادياً إنتاجياً أو تجارياً أو خدمياً ولا يقل رأسمالها المدفوع عن الخمسين ألف جنيه ولا يتجاوز المليون جنيه ولا يزيد عدد العاملين فيها على خمسين. (✓)

تعد دراسة الجدوى بمثابة برنامج تنموي يُساعد في تنويع النشاط الاقتصادي وتكوين الثروات ونشر التكنولوجيا وتسويقها وخلق فرص عمل فضلاً عن تخفيض أخطار الاستثمار للمشروعات الصغيرة. (x) **حاضنات الأعمال**

من خدمات حاضنات الأعمال بناء هيكل نموذجي لإنشاء وتأسيس الأعمال والشركات الجديدة، وتوفير المساندة والمساعدة الإدارية والتسويقية، والاستشارة المالية. (✓)

المشروعات الصغيرة تهدف إلى توليد دخل مستمر ومُرضي لصاحبه يكون أفضل من التوظيف التقليدي، أما ريادة الأعمال فتهدف إلى إنشاء ثروة مستمرة ودائمة يتجاوز مداها الأحلام البسيطة إلى بناء الثراء الكبير. (✓)

إن المشروعات الصغيرة تبني ثروتها عادة عبر حياة صاحبها وفق وقت زمني طويل في حين أن الثروة الريادية يبنها رائد الأعمال خلال زمن قياسي في حياته العملية لا تتجاوز عادة خمس إلى عشر سنوات. (✓)

ريادة الأعمال تتصف بالابتكار والإبداع وتحويل تلك الأفكار إلى منتجات وخدمات مربحة، وهي أكثر بكثير مما يمكن أن تتصف به المشروعات الصغيرة. (✓)

يختلف مدير المشروع عن مدير العمليات، حيث يركز مدير المشروع على الإشراف على الإدارة والمحاسبة، أما العمليات اليومية فيشرف عليها مدير العمليات، وأحياناً يكون مدير المشروع هو المسؤول أيضاً عن تلك العمليات فيكون هو نفس الشخص. (✓)

- يجب على مدير المشروع أن يكون على علم بالإطار العام للمشروع من حيث أهدافه سواء الرئيسية أو الفرعية وذلك لكي يرسم الخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. (✓)
- المدير الناجح هو الذي يوظف الموارد المالية لخدمة المشروع وبالتالي عليه أن يتعود على ضبط التكاليف حسب الميزانية المخصصة للمشروع، ويجد نفسه في النهاية قد حقق عوائد. (✓)
- على الرغم من أهمية تحقيق الربح وأنه يعتبر ضروري لاستمرار المشروع، إلا أنه لا يعتبر الهدف الوحيد، حيث إنه بجانب تحقيق الربح هناك أهداف كثيرة منها تحقيق أقصى قدر من المبيعات كوسيلة لحصول المشروع على شهرة واسعة وثقة في الأسواق. (✓)
- إدارة الموارد البشرية تعني قدرة مدير المشروع على إدارة التكاليف المتعلقة بالمشروع، حيث يجب عليه أن يكون قادر على تحديد الميزانية اللازمة للمشروع ورسم التكاليف والعوائد التي يمكن أن تتحقق من المشروع. (x) **إدارة التكلفة**
- إدارة المخاطر تعني قدرة المدير على تحديد متطلبات الجودة في المشروع وكيفية تحقيقها من جانب العاملين في المشروع، ولذا فهنا تظهر مهارة إدارة العلاقة مع الآخرين حتى يتأكد من التزامهم بالمعايير المطلوبة في تحقيق مستوى الجودة المطلوب. (x) **إدارة الجودة**
- المدير الناجح هو الذي يعرف كيف يتعامل مع كافة العاملين باختلاف ثقافتهم ويوظفهم في خدمة المشروع وتحقيق نتائجه، وهذا يتطلب منه أن يكون على دراية بالموارد البشرية، وأن تكون لديه القدرة في وضع الشخص المناسب في مكانه المناسب، وأن يضع بطاقات وصف وظيفي توضح اختصاصات ومسئوليات كل شخص في المشروع. (✓)
- تتبع فرصة ريادة الأعمال من ابتكار منتج تكنولوجي جديد لسوق جديدة فقط. (x)
- تحفيز العاملين يمثل استثماراً استراتيجياً يعود بالفائدة على المؤسسة من خلال رفع مستويات الإنتاجية وتقليل معدلات ترك العمل؛ فعندما يشعر الموظف بأن مؤسسته تُقدر جهوده وتسعى لتطويره، يزداد ارتباطه بمكان عمله ويصبح أكثر استعداداً لبذل المزيد من الجهد. (✓)
- لتنفيذ استراتيجيات التحفيز بفاعلية، يجب على المؤسسات الابتكار في أساليب التحفيز وأن تُوازن بين التحفيز المالي والمعنوي، ومن هنا، تبرز الحاجة إلى فهم احتياجات الموظفين وتطبيق استراتيجيات تتناسب مع تلك الاحتياجات لخلق بيئة عمل إيجابية. (✓)
- إدارة الجودة الشاملة هي نظام إداري يضع رضا العمال على رأس قائمة الأولويات بدلاً من التركيز على الأرباح في الأجل القصير، إذ أن هذا الاتجاه يُحقق أرباحاً على المدى البعيد، فنجاح المنظمة وتفوقها يبدأ من الداخل قبل الخارج. (✓)
- تُعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها العمليات الإدارية التي تقوم بها المنظمة مستخدمة في ذلك الجوانب الإدارية والفنية والأدوات الإحصائية لتحقيق ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء. (✓)

- زيادة الحصة السوقية وتحسين الجودة وملئمة الأسعار هي الخطوة الأولى من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة وفقاً لـ "إدوارد ديمينج". (x)
- تعتبر تخفيض التكاليف من خلال تكثيف الجهود الإنسانية في تقليل الأخطاء والعطلات والتوقفات وإعادة التصنيع التي ترافق عادةً العمليات الإنتاجية هي الخطوة الأخيرة من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة وفقاً لـ "إدوارد ديمينج". (x)
- رضا العميل هو المحور الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة، ولذا يجب تصميم المنتجات والخدمات التي تُقدمها المنظمة بالشكل الذي يُحقق رضاه. (✓)
- إدارة الجودة الشاملة عبارة عن برنامج للتحسين والتطوير بشكل مستمر، ولهذا يجب تقييم جودة الخدمات التي تُقدمها المنظمات بشكل مستمر وفقاً للمعلومات التي يتم تجميعها والعمل على تحليلها بشكل مستمر. (✓)
- تتسم القرارات التي تتم في ظل إدارة الجودة الشاملة بالموضوعية، وهذا لأنها تعتمد على الطرق والأدوات العلمية الصحيحة في جمع البيانات وتحليلها، ثم تُقدم هذه المعلومات إلى متخذ القرار في المنظمة وتُعتبر كمرشد له. (✓)
- إن إدارة الجودة الشاملة تأخذ مبدأ الوقاية من الأخطاء والعيوب وهذا من خلال الفحص والمراجعة والتحسين المستمر من أجل معرفة المشكلات قبل وقوعها، وإيجاد الحلول المناسبة لها لتفادي وقوعها بدلاً من حدوث المشكلة والبدء بالبحث عن الحلول المناسبة لها. (✓)
- يختلف مكان إدارة الموارد البشرية من منظمة لأخرى وفقاً لطبيعة الخدمة فغالباً ما نلاحظ أن المنشآت الربحية تكون إدارة الموارد البشرية أقرب للإدارة العليا من المنظمة الخدمية. (✓)
- يجب على منظمات الأعمال أن تعمل على وضع الشخص في الوظيفة التي تتناسب مع طبيعة مؤهلاته وقدراته وذلك سعياً نحو الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين وتحسين سمعة المنظمة في تقديم الخدمات. (✓)
- مدرسة إدارة المشتريات والمخازن ظهرت تلك المدرسة في الستينات من القرن العشرين، وكانت تهتم بتوفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة والسعي نحو تنميتها والمحافظة عليها بما يحقق أهداف المنظمة بالإضافة إلى سعي المنظمة إلى حل مشاكل العاملين. (x)
- إن تحليل الوظائف يُفيد في القيام بعمل التوصيف الوظيفي وكذلك وضع وصفاً دقيقاً للوظيفة المطلوبة مما يؤدي إلى استقطاب العناصر البشرية القادرة على إدارة المهمة المطلوبة بالشكل المطلوب. (✓)
- قبل أن تتم عملية الاختيار والتعيين وتسكين العاملين على وظائفهم لا بد للمنظمة أن تقوم بتحليل الوظيفة من أجل وضع الشخص المناسب في مكانه المناسب لقدراته ومؤهلاته وخبراته والخصائص والشروط الواجب توفرها في الأفراد. (✓)

## الجزء الثاني

### دور رواد الأعمال في دعم التنمية بالمجتمع:

- إنشاء أسواق جديدة: فرواد الأعمال هم أناس مبدعون ومنتشئون للموارد والفرص فهم يخلقون عملاء وبنائين وهذا ما يجعلهم مختلفي عن رجال الأعمال التقليديين.
- اكتشاف مصادر جديدة للمواد: فرواد الأعمال لا يرضون أبدًا بالمصادر التقليدية أو المتاحة للمواد. لذلك ولطبيعتهم الابتكارية، فإنهم يعملون على اكتشاف مصادر جديدة للمواد ليحسنوا من إنتاج شركاتهم.
- يحركون الموارد الرأسمالية: فرواد الأعمال هم المنظمون والمحددون لمعظم عناصر الإنتاج، مثل الأرض والموارد البشرية ورأس المال، ويمزجون عناصر الإنتاج هذه لخلق بضائع وخدمات جديدة.
- تقديم تكنولوجيا جديدة، صناعات جديدة ومنتجات جديدة: فرواد الأعمال يحسنون استغلال الفرص لإنشاء أعمال جديدة وتحويلها إلى مكاسب..
- توليد فرص عمل جديدة: حيث أن أكبر مصدر لفرص العمل هو القطاع الخاص فإن ملايين فرص العمل تقدمها المصانع وصناعة الخدمات والشركات الزراعية وبعض الأعمال الصغيرة والمتوسطة.



### الصعوبات التي تواجه المشروعات الصغيرة وأسباب فشل بعضها:

- قلة الموارد المالية: يعاني أصحاب المشروعات الصغيرة من قلة رأس المال المتاح، مما يجعلهم يواجهون صعوبة في توفير التمويل اللازم لتشغيل وتوسيع أعمالهم.
- الوصول إلى التمويل: قد يواجه أصحاب المشروعات الصغيرة صعوبة في الحصول على التمويل من البنوك والمؤسسات المالية التقليدية، حيث يعتبرون مخاطر أكبر مقارنة بالشركات الكبيرة.
- قلة الموارد البشرية: يتواجه أصحاب المشروعات الصغيرة بتحديات في إيجاد واستقطاب والاحتفاظ بالموظفين المهرة والمؤهلين، نظرًا لعدم قدرتهم على توفير الرواتب والمزايا المماثلة لتلك المتاحة في الشركات الكبيرة.
- المنافسة الكبيرة: يجد أصحاب المشروعات الصغيرة صعوبة في المنافسة مع الشركات الكبيرة التي تتمتع بمزايا كبيرة مثل الموارد المالية والتكنولوجية والتسويقية.
- التشريعات والقوانين: تواجه المشروعات الصغيرة تحديات في مواجهة التشريعات والقوانين المتعلقة بالأعمال التجارية.
- التكنولوجيا والابتكار: يمكن أن تكون تكلفة تبني التكنولوجيا والابتكار عالية بالنسبة لأصحاب المشروعات الصغيرة.
- التسويق والترويج: يمكن أن يواجه أصحاب المشروعات الصغيرة صعوبة في التسويق وبناء الهوية والترويج لأعمالهم بسبب قدراتهم المحدودة ومواردهم المالية المحدودة.



### تعريف دراسات الجدوى:

- دراسة الجدوى للمشروعات الصغيرة هي عملية تقييم وتحليل متأن لمدى جدوى وربحية فكرة المشروع المقترح. وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان المشروع سيكون ناجحاً من الناحية الاقتصادية والمالية، وما إذا كان يستحق الاستثمار والجهد والوقت.
- وتعرف دراسة الجدوى بالقيام بمجموعة من الدراسات تسعى لتحديد مدى صلاحية المشروع الاستثماري من عدة جوانب سوقية، فنية، مالية، اقتصادية واجتماعية.



### أهمية دراسة الجدوى الاقتصادية:

- تعتبر دراسات الجدوى من أهم الأدوات التي يستعين بها صاحب المشروع للوصول إلى أفضل تخصيص ممكن للموارد الاقتصادية وقياس العوائد المتوقعة مقارنة بالتكاليف المتوقعة من الاستثمار طوال عمر المشروع المقترح، ويفضل كثيراً عمل دراسة الجدوى نظراً لأهميتها لأي مشروع اقتصادي، وتتلخص أهميتها بالنقاط التالية:
- لدراسة الجدوى أهمية في توضيح الاستثمارات المطلوبة للمشروع، وكذا العائد الاستثماري الذي يمكن أن يحققه المشروع.
  - دراسة تساعد المستثمرين في المشروع على الاختيار بين الفرص المتاحة لاستثمار المشروع بطريقة صحيحة وواضحة.
  - تتيح رؤية للتفكير في طرق وبدائل مختلفة، ومقارنة المشروعات وتبني الأمثل منها من حيث طاقة الإنتاج والوسائل التقنية ونوعية العمالة.
  - تعد النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال دراسة الجدوى وسيلةً لمتابعة المراحل الخاصة بتنفيذ المشروع بدقة.



### مراحل عمل دراسة الجدوى:

- (١) **مرحلة التعرف والدراسة التمهيديّة:** ويطلق عليها مرحلة دراسة الفرص وهي مرحلة سابقة لدراسة الجدوى الفعلية أي التعرف على أفكار المشاريع المتاحة في الدولة وما هي المجالات التي تشتمل على دعم مباشر وحوافز من قبل الدولة وما هي حدود الإمكانيات المتاحة لدي.
- (٢) **الدراسة التحضيرية للجدوى التجارية** وتتضمن:

- الدراسة السوقية.
- الدراسة الفنية.
- الدراسة التمويلية.
- دراسة الجدوى الاقتصادية.
- دراسة الجدوى القانونية.
- دراسة الجدوى الاجتماعية.

(٣) **كتابة التقرير النهائي.**



### بعض المقترحات لتنمية المشروعات الصغيرة:

- ❑ توفير المعلومات والبيانات عن قطاع المشروعات الصغيرة.
- ❑ وضع سياسة عامة واضحة ومحددة الأهداف.
- ❑ التنسيق بين مختلف الجهات المعنية بالمشروعات الصغيرة.
- ❑ تقديم التمويل الكافي من خلال تحفيز البنوك على الإقراض بفترات سماح مقبولة وأسعار فائدة مميزة.
- ❑ ضرورة توفير غطاء تنظيمي قانوني حاضن لهذه المنشآت للتعامل السريع مع المشاكل التي تواجهها وتوفير الحماية اللازمة من خلال اجراءات نظامية.
- ❑ أن تقدم الحكومة الحوافز المناسبة لأصحاب المنشآت في هذه الصناعات لتشغيل الشباب وجعل الحصول على هذه الحوافز مشروطاً بتوفير فرص عمل للشباب المؤهل.
- ❑ توفير التدريب للكوادر العاملة في هذه المشروعات وتشجيع ودعم الابتكار والتوسع في مراكز التدريب.
- ❑ إيجاد روابط بين المشروعات ذات الأحجام المختلفة بعضها البعض بما يحسن من القدرة التسويقية لهذه المشروعات ويوفر لها إمكانيات تسويق منتجاتها من المدخلات إلى المشروعات الكبيرة.



### خصائص التخطيط الجيد للمشروعات

- أن يكون للخطة هدف نهائي واضح ومحدد تدور حوله كافة الأعمال والعمليات.
- أن تتميز الخطة بالبساطة والوضوح والابتعاد عن التعقيد بحيث تقوم في كافة مراحلها على التسلسل المنطقي.
- أن تكون الخطة واقعية وملئمة لظروف الموقف الذي تعالجه.
- أن يتم تحديد الأجهزة الإدارية التي ستكون مسؤولة عن تنفيذ جزئيات الخطة حتى لا يحدث لها تضارب وازدواج في الأعمال.
- يجب أن تتصف الخطة بالمرونة لمقابلة التغيرات والظروف الطارئة.
- يساعد التخطيط الجيد على تحقيق التوازن بين الأقسام والدوائر المختلفة داخل المشروع وذلك من خلال التنسيق الجيد والفعال بين هذه الأقسام المختلفة.
- لا بد من مراعاة الخطة للعنصر البشري الذي سيقوم بتنفيذ الخطة ومعاملتهم كبشر وليس كأداة تنفيذية.



### التحديات التي تواجه المشروعات الصغيرة:

- ← عدم تخصيص مناطق صناعية للمشروعات الصغيرة الصناعية بشكل منظم وتخطيط متخصص.
- ← احجام عدد كبير من الشباب عن الانخراط في هذا الاتجاه، ومن ثم فإن نسبة كبيرة من هذه المشروعات تعاني خللاً من طبيعة الموارد البشرية ومستوى تأهيلها.
- ← الصعوبات الكبيرة التي تواجهها في الحصول على التمويل أو صعوبة حصول المشروعات الصغيرة على خدمات تمويلية تتسم بالاستمرار لتغطية احتياجاتها.

- ← بعض المعوقات التسويقية والتي تتعلق بالقصور الشديد في قنوات وشبكات التسويق للمشروعات الصغيرة واقتصار تسويق منتجاتها على النطاق الجغرافي الملاصق لها.
- ← منافسة المنتج الأجنبي الذي يتمتع بميزتين رئيسيتين، الأولى: هي الثقة التاريخية بالمنتج، والثانية: عدم مواجهته لحواجز جمركية تذكر بعد سياسات تحرير التجارة الخارجية.
- ← عدم تحمل ميزانيات معظم هذه المشروعات للتكاليف التسويقية من بحوث ودراسات وحملات ترويجية، ومسؤولي تسويق.
- ← ضعف الروابط مع المنشآت المتوسطة والكبيرة.
- ← الارتفاع النسبي لنفقات النقل والتغليف والدعاية مقارنة بحجم ومبيعات هذه المشروعات.
- ← ضعف القدرة على اكتساب العملاء الدائمين، نظرًا لافتقار الكثير من هذه المنشآت لمقومات ومميزات تفضيلية عن غيرها من المنشآت.
- ← تواجه هذه المشروعات صعوبات متعددة في سبيل الاستفادة من التطورات التقنية ذات العلاقة بنشاطها.
- ← افتقار العديد من القائمين على هذه المشروعات للبيانات والمعلومات اللازمة وبخاصة فيما يتعلق بالمقارنة بين المواصفات والأسعار، والأسلوب المناسب للتفاوض.
- ← انخفاض كفاءة دراسات الجدوى الاقتصادية، حيث يهمل العديد من مسؤولي المشروعات الصغيرة إعداد هذه الدراسات، مما يؤدي إلى تعثر هذه المشروعات.
- ← عدم اهتمام غالبية هذه المشروعات بمبدأ الاستثمار في الموارد البشرية، لتنمية وتطوير المهارات الفنية والإدارية للعاملين فيها.



### استراتيجيات فعّالة لتحفيز الموظفين:

- تطبيق استراتيجيات تحفيزية فعّالة يُعتبر مفتاح النجاح لأي مؤسسة، وهناك العديد من الطرق التي يمكن للإدارة اتباعها، ومن هذه الاستراتيجيات:
- **تقديم مكافآت الأداء:** تعتبر مكافآت الأداء واحدة من أقوى الأساليب التحفيزية، حيث إن تقديم مكافآت للموظفين عند تحقيقهم أهداف محددة يُعزز لديهم الشعور بالإنجاز.
  - **التقدير الشخصي:** الاعتراف بجهود الموظفين أمام زملائهم يُعزز من معنوياتهم ويشجعهم على مواصلة الأداء العالي. التقدير الشخصي يمكن أن يكون بسيطاً كإرسال رسالة شكر، أو تقديم كلمة شكر في الاجتماعات.
  - **التدريب والتطوير:** الاستثمار في تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم يُعد وسيلة لتحفيزهم، حيث يشعر الموظف بالتقدير عندما يجد الفرصة للتعلم والنمو داخل المؤسسة. يمكن للشركات توفير برامج تدريبية متخصصة أو ورش عمل تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم.
  - **المشاركة في صنع القرار:** إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار يمنحهم شعورًا بأنهم جزء من الفريق ويزيد من انتمائهم للمؤسسة. يمكن أن يتضمن ذلك طلب آرائهم حول مشاريع معينة أو الاستماع لمقترحاتهم لتحسين العمل، مما يشعرهم بأن رأيهم مهم وأنهم جزء من عملية التطوير.
  - **بيئة عمل إيجابية ومريحة:** بيئة العمل تلعب دورًا كبيرًا في تحفيز الموظفين؛ حيث يمكن للإدارة تقديم بيئة عمل تشجع على الابتكار وتضمن الراحة النفسية للموظفين. تجهيز مساحات العمل بحيث تكون مريحة، وتوفير وسائل الراحة، وتحسين تصميم المكاتب.



## خدمات حاضنات الأعمال

- توفير الاحتياجات والمساندة للتقنية.
- ارشاد وتوجيه منتسبي الحاضنة.
- تدريب موظفي المشروعات المنتسبة.
- بناء هيكل نموذجي لإنشاء وتأسيس الأعمال والشركات الجديدة.
- توفير مواقع كافية لاستقبال العملاء المنتسبين.
- توفير المساندة والمساعدة الإدارية والتسويقية.
- توفير المساعدة والاستشارة المالية.
- لتعرف على المستثمرين والشركاء الاستراتيجيين.



## متطلبات إدارة الجودة الشاملة:

- لكي تتبنى المنظمة فلسفة إدارة الجودة الشاملة يجب عليها أن تضع المتطلبات التالية أمامها، وهي على النحو التالي:
- الثقافة التنظيمية:** يجب على المنظمة التي ترغب في تطبيق فلسفة الجودة الشاملة أن تتبنى ثقافة تنظيمية تتواءم مع فكر التجديد والتطوير.
  - تمكين العاملين:** في هذه المرحلة يجب على الإدارة العليا أن تُرسخ فكرة مشاركة العاملين وتحفيزهم وتوجيه قدراتهم وإمكانياتهم.
  - الاهتمام بالتدريب:** لكي يتمكن العاملين من تطبيق مفاهيم حديثة لإدارة الجودة الشاملة يجب أن يتم التركيز على عنصر التدريب وذلك من خلال وضع ميزانية مستقلة لرفع كفاءة أداء العاملين.
  - التزام الإدارة العليا بالجودة:** لكي يقتنع العاملين بالمنظمة بوجود أهمية إدارة الجودة فيجب أولاً أن تتواجد القناعة من الإدارة العليا وبالتالي يجب أن يتم تغيير المبادئ التقليدية والعمل على توفير الدعم التنظيمي للعاملين وذلك حتى يشعر العاملين بالمنظمة بأهمية تطبيق عنصر الجودة في كافة تعاملاتهم مع العملاء.
  - التركيز على العملاء:** رضا العميل هو المحور الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة، ولذا يجب تصميم المنتجات والخدمات التي تُقدمها المنظمة بالشكل الذي يُحقق رضاه.
  - التحسين المستمر:** إدارة الجودة الشاملة عبارة عن برنامج للتحسين والتطوير بشكل مستمر.
  - التخطيط الاستراتيجي في الجودة:** تطبيق إدارة الجودة الشاملة يبدأ بتوضيح رؤية ورسالة المنظمة للعاملين وكذلك تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها للعاملين.
  - القياس والتحليل:** تتسم القرارات التي تتم في ظل إدارة الجودة الشاملة بالموضوعية، وهذا لأنها تعتمد على الطرق والأدوات العلمية الصحيحة في جمع البيانات وتحليلها.
  - منع الأخطاء قبل حدوثها:** إن إدارة الجودة الشاملة تأخذ مبدأ الوقاية من الأخطاء والعيوب وهذا من خلال الفحص والمراجعة والتحسين المستمر.



### مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- **المرحلة الأولى:** تُحاول المنظمة إحداث تغييرات في ثقافتها التنظيمية وهذا من أجل تهيئة البيئة الملائمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. وهذا التغيير يتطلب جهودًا كبيرة من طرف العاملين بالمنظمة بدءًا بالإدارة العليا ومرورًا بجميع العاملين.
- **المرحلة الثانية:** مرحلة التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، حيث يتم في هذه المرحلة البدء بالتجسيد الفعلي لها أي يتم وضع الأهداف على المدى البعيد والخطوات اللازمة لتحقيقها من أجل الوصول إلى الخطة الاستراتيجية للجودة الشاملة.
- **المرحلة الثالثة:** يتم وضع الإطار القانوني الملائم من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.



### أهداف إدارة الموارد البشرية:

- **الأهداف التنظيمية:** الترابط والتعاون والتنسيق بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى في المنظمة.
- **الأهداف الوظيفية:** قيام إدارة الموارد البشرية بأداء الوظائف الخاصة بالأفراد ومنها ضمان استمرار تدفق القوى البشرية للمنظمة، وضمان الاستفادة القصوى منها، والمحافظة على استمرار رغبتها في العمل لدى المنظمة.
- **الأهداف الإنسانية:** إشباعها لحاجات ورغبات العاملين من خلال إتاحة فرص التقدم لهم وتوفير سياسات تخدم مصالحهم.
- **الأهداف الاجتماعية:** تحقيق أهداف المجتمع من تشغيل الأفراد حسب قدراتهم، وبما يتناسب مع القوانين والتشريعات الخاصة بالعمال وحمايتهم من أخطار العمل.



### أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية:

- **توظيف واختيار الموظفين:** تشمل هذه الوظيفة جميع العمليات المتعلقة بجذب المرشحين المناسبين لشغل الوظائف الشاغرة في المؤسسة. يتضمن ذلك وضع الوصف الوظيفي، ونشر الإعلانات الوظيفية، وتقييم السير الذاتية، وإجراء المقابلات، واختبار المرشحين، واختيار الأشخاص المناسبين لتلك الوظائف.
- **تدريب وتطوير الموظفين:** تهدف هذه الوظيفة إلى تطوير قدرات ومهارات الموظفين وتعزيز مستوى أدائهم. تشمل هذه العملية تحديد احتياجات التدريب، وتصميم وتنفيذ برامج التدريب، وتقييم فعالية التدريب.
- **إدارة الأداء وتقييم الأداء:** تتضمن هذه الوظيفة تقييم أداء الموظفين بانتظام وتوفير الملاحظات والتوجيهات اللازمة لتحسين الأداء وتطوير خطط التحسين.
- **إدارة العلاقات العمالية:** يتضمن ذلك معالجة الشكاوى والمشكلات العمالية، والتواصل مع النقابات والجهات العمالية، وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- **تطوير سياسات الموارد البشرية:** يشمل ذلك وضع سياسات التوظيف والتعويض والمزايا والترقيات وإدارة الأداء والتدريب وغيرها.
- **تخطيط الموارد البشرية:** تتضمن هذه الوظيفة تحليل وتحديد احتياجات المؤسسة من العمالة.



