

Université Mohamed KHIDHER –Biskra  
Faculté des Sciences Economiques,  
Commerciales et des Sciences de Gestion  
Département des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر-بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

## الموضوع

# إعداد مخطط أعمال لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن في ولاية بسكرة

مذكرة مقمنة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: مقاولاتية

إعداد الطلبة:

- زميري ميساء
- رميش رميسة

الأستاذ المشرف:

- بن التركي زينب

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	قشوط إلياس	أ.مساعد -أ-	رئيسا	جامعة بسكرة
2	محمدي رشيد	أ.مساعد -أ-	مناقشا	جامعة بسكرة
3	بن التركي زينب	أ.محاضر-أ-	مشرفا	جامعة بسكرة

السنة الدراسية: 2022/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER –Biskra  
Faculté des Sciences Economiques,  
Commerciales et des Sciences de Gestion



Département des Sciences de gestion

جامعة محمد خيضر –بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

## الموضوع

# إعداد مخطط أعمال لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن في ولاية بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: مقاولاتية.

إعداد الطلبة:

- زميري ميساء
- رميش رميسة

الأستاذ المشرف:

- بن التركي زينب

لجنة المناقشة:

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	قشوط إلياس	أ.مساعد -أ-	رئيسا	جامعة بسكرة
2	محمدي رشيد	أ.مساعد -أ-	مناقشا	جامعة بسكرة
3	بن التركي زينب	أ.محاضر -أ-	مشرفا	جامعة بسكرة

السنة الدراسية: 2021/2022.



## الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أهدي هذا العمل إلى:

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه (أبي الكريم)

أدامه الله لي

إلى من ربنتي وسعت لإسعادي والاهتمام بي وأعانتني بالصلاة والدعاء إلى الغالية

(أمي الحبيبة)

إلى عمتي الوحيدة أدامك الله تاجا فوق رؤوسنا.

إلى أختاي (نوال ودلال) وإخوتي من كبيرهم إلى صغيرهم (محمد، صلاح الدين، أكرم، إياد فضيل)

إلى زوجات إخوتي (زوجة محمد (نعيمة)، زوجة أكرم (الصافية)).

لكل العائلة الكريمة ابنة عمتي (سندس) وابنة عمي (سامية) وابنة خالتي (فايزة) وكل فرد منها.

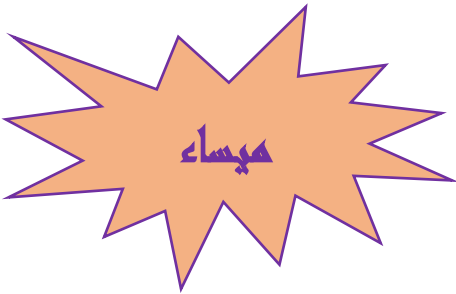
إلى أولاد أخي محمد (منذر، معاذ، عبد الرحمان، عبد الرؤوف)

وأولاد أختي نوال (رماس، سيف الإسلام، ناجي، بدر الدين)

إلى صديقتي العزيزات (دنيا، ملاك، أنوار، أشواق).

إلى جيرانني وأحبائي الأعزاء وكل من أحبهم في هذه الحياة (نورة، سميرة وغيرهم...).

إلى كل من يحبني.



## الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا ولم نكن نصل إلى همنا لولا فضل الله علينا أما بعد:

أهدي عملي هذا، إلى الشمعة التي انارت دربي وفتحت لي أبواب العلم والمعرفة، إلى أعز إنسان في الوجود إلى الصدر الحنون والقلب الرفيق إلى أعز ما أملك في الدنيا الحبيبة الطاهرة الوفية، والملاك الصافي القريب إلى الله سبحانه وتعالى، " أمي ثم أمي ثم أمي".

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب، إلى من كلت أنامله ليقدم لحظة سعادة، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى " أبي الغالي".

إلى كل عائلتي من إخوة وأخوات (صلاح، عبد الصمد، صابرين، بسمة، سندس، سلمى).

إلى أولاد إخوتي (محمد، أحمد، إيهاب، مؤيد، رتيل، إسراء).

إلى سندي في الحياة " خطيبي إلياس".

إلى من جمعني بهم الأيام " صديقاتي".

إلى كل من يقتنع بفكرة بناءة ويعمل على تحقيقها لا يبتغي بها إلا وجه الله ومنفعة للناس في كل مكان وزمان.

إلى كل من يحبني.



## شكر وعرفان

في البداية نحمد المولى عز وجل ونشكره على نعمة العقل والصحة والعافية  
وعلى توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل لقوله تعالى: " فاذكروني أذكركم واشكروا  
لي ولا تكفرون " البقرة \_152.

نشكر الوالدين اللذين سهروا من أجل تربيتنا وتعليمنا والوصول بنا إلى مراحل  
متقدمة من الحياة.

نشكر أهالينا وأصدقائنا والمشرفين وكل اللجنة العلمية والطاقم الأكاديمي  
الذين ساهموا في وصولنا إلى هذه المرحلة وساندونا في هذه الرحلة  
الأكاديمية.

كما نتمنى التوفيق والنجاح لجميع طلبة دفعة السنة الثانية ماستر 2022  
وجميع التخصصات الأخرى.

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى كيفية إعداد مخطط الأعمال والتطرق إلى جميع جوانبه التي بدورها تخدم مشروع مكتب خدمات كبار السن ضمن إطار التمويل الثنائي في ولاية بسكرة، حيث يتم إعداده للتأكد من مدى نجاح تطبيق المشاريع الصغيرة والمتوسطة على أرض الواقع وتقدير المخاطر التي قد تواجهها أو تعرقل سيرها، كما يعتبر وسيلة لإقناع البنك أو المستثمرين بتمويل مثل هذه المشاريع، حيث تطرقنا في الفصل النظري باستخدام المنهج الوصفي إلى عموميات حول مخطط الأعمال ومحاوره، أما بالنسبة للفصل التطبيقي تطرقنا إلى وصف المشروع، المخطط التسويقي، المخطط الإنتاجي، المخطط التنظيمي، المخطط المالي.

الكلمات المفتاحية: مخطط الأعمال، المخطط التسويقي، المخطط الإنتاجي، المخطط التنظيمي، المخطط المالي.

## Summary:

This study aimed at how to prepare the business plan and address all its aspects that in turn serve the project of the office of elderly services within the framework of the bilateral funding in the wilaya of Biskra, where it is prepared to ensure the success of the application of small and medium projects on the ground and to assess the risks that they may face or impede their progress. It is also considered a way to convince the bank or investors to finance such projects, where we discussed in the theoretical chapter, using the descriptive approach, the generalities about the business plan and its axes, as for the applied chapter, we touched on the project description, the marketing plan, the production plan, the organizational plan and the financial plan.

**Key words:** business plan, marketing plan, production plan, organizational plan, financial plan.



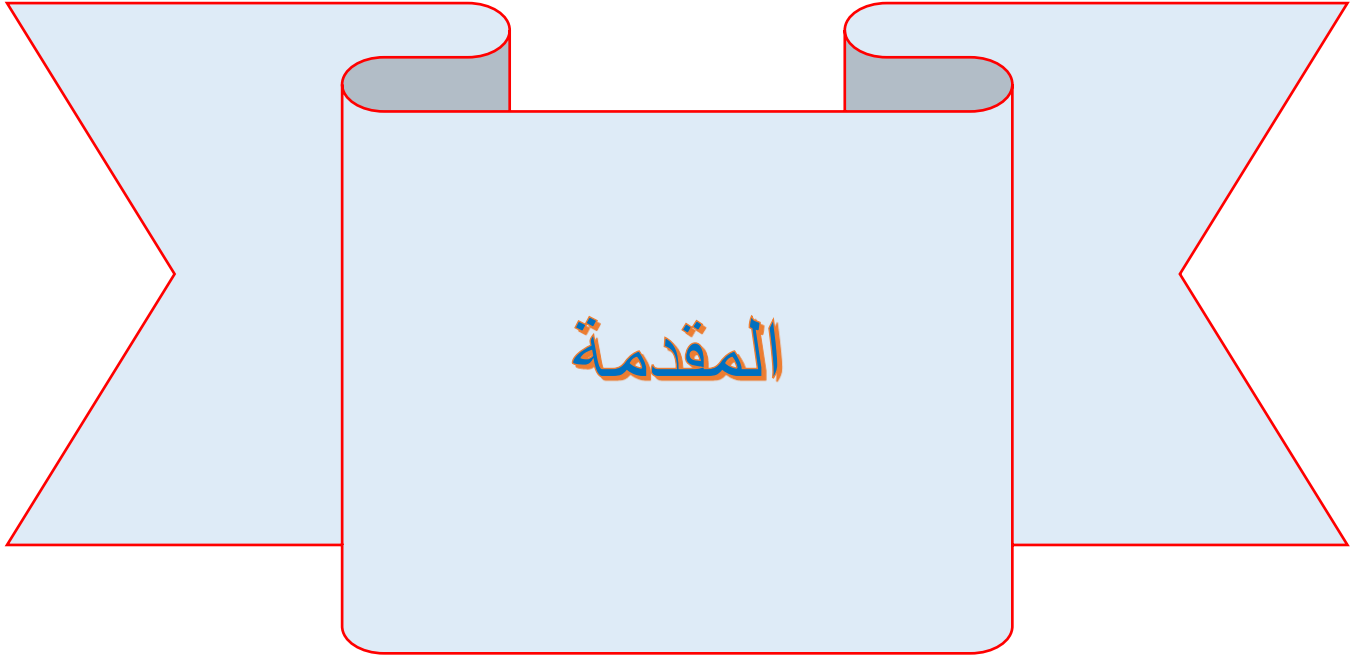
## فهرس الجداول

الصفحة		الرقم
10	مكونات مخطط الأعمال.	01
19	تعريف المشروع	02
20	التعريف بصاحب المشروع	03
25	تحليل PESTEL.	04
27	نقاط القوة والضعف للمشروع	05
28	تحديد الفرص والتهديدات للمشروع.	06
28	معالجة نقاط الضعف وتفادي التهديدات.	07
30	تحليل الموردين.	08
34	تسعير الخدمات المقدمة.	09
36	تكاليف الترويج.	10
43	تقدير حجم الطلب على خدمة تقديم الأكل والدواء.	11
44	تقدير حجم الطلب على خدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم.	12
44	تقدير حجم الطلب على خدمة المرافقة اليومية.	13
46	تقدير المبيعات لخدمة تقديم الأكل والدواء.	14
47	تقدير المبيعات لخدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم.	15
48	تقدير المبيعات لخدمة المرافقة اليومية.	16
49	تحديد رقم الأعمال للخدمات المقدمة.	17
51	مساحة المشروع.	18
52	احتياجات المشروع من معدات وآلات.	19
54	وسائل النقل.	20
54	احتياجات المشروع من أثاث.	21

56	صندوق الإسعافات الأولية.	22
57	ألبسة العمال.	23
57	احتياجات الأنترنت والهاتف.	24
57	المصاريف الأخرى.	25
58	احتياجات المكتب من العنصر البشري.	26
60	ساعات العمل بالنسبة للعمال.	27
61	تكلفة العمالة اللازمة.	28
63	الهيكل التمويلي للمشروع.	29
65	استهلاك قرض ANADE	30
66	التكاليف التشغيلية.	31
66	التكاليف الاستثمارية.	32
67	حسابات الاهتلاك.	33
68	جدول حسابات النتائج.	34
68	الميزانية الافتتاحية 2024/01/01.	35
71	الميزانية الختامية 2024/12/31.	36
72	حساب التدفقات.	37
73	تحليل التكاليف.	38

فهرس الأشكال		
الرقم	الشكل	الصفحة
01	النموذج التمثيلي للمشروع CSIP.	24
02	العلامة التجارية لمكتب خدمات كبار السن.	32
03	توزيع الخدمة.	34
04	نموذج الموقع الالكتروني لمكتب الأمل.	35
05	نموذج صفحة مكتب الأمل على الفيسبوك.	35

37	الفئة العمرية.	06
38	المهنة.	07
38	المستوى الدراسي لدى الزبائن.	08
39	مستوى الدخل.	09
39	مكان التواجد الزبائن.	10
40	كيفية طلب الخدمة من مكتب خدمات كبار السن.	11
40	الخدمات المراد تقديمها للمسن الموجود في المنزل.	12
41	شعور الزبون عند تجربة خدمات مكتب كبار السن.	13
41	مدى الاهتمام بالحصول على الخدمة في أسرع وقت.	14
42	مراعاة السعر عند اتخاذ قرار شراء الخدمة.	15
42	الدفع مقابل الخدمة المقدمة.	16
50	خريطة توضيحية لموقع المشروع.	17
62	الهيكل التنظيمي لمكتب الأمل لخدمات كبار السن.	18



المقدمة

فكرة انطلاق أي مؤسسة وليدة ظروف زمنية معينة فقد تكون نتاج حدث ما أو رد فعل على حدث بذاته، حتى أن انطلاق أكبر المشاريع والمؤسسات والإنجازات البشرية كان أساسه فكرة مشروع تخطر ببال صاحبها، نجاح هذه الفكرة وتجسيدها لا يمكن أن يعتمد على إبداع الفكرة وحده بل يجب أن يترافق مع دوافع قوية لصاحب المشروع وثقة كبيرة بنفسه وصبر كثير مع وجود روح للمبادرة والمخاطرة، لأن تحقيق مشروع المقاول واستمراره في ظل اقتصاد يتميز بالحرية والمنافسة القوية يتطلب كل ما سبق ذكره من دوافع إرادة قوية لأن مشروعه سيكون وسط محيط يتميز بالمنافسة الشديدة ويلزم المقاول بتلبية رغبات السوق والسير مع تغيراتها التي تختلف وتتجدد من لحظة لأخرى.

إن عملية إنشاء مقالة ليست أمرا سهلا ولا فوريا بل هي انعكاس لجهد المقاول والذي يقوم بدراسة لمشروعه دراسة جيدة تغطي مختلف أركان المقالة والتي نصلح عليها: "مخطط أعمال"، يعتبر إعداد هذا المخطط أمرا غاية في الأهمية كونه كما سبق وأشرنا يغطي كل زوايا المشروع وساعد المقاول على اتخاذ القرارات التي من شأنه ضمان النجاح في بداية المشروع وأثناء نشاطه وحتى في نهاية حياته. ونظرا للأهمية التي يكتسبها موضوع مخطط الأعمال سنحاول من خلال هذا البحث إلقاء الضوء على بعض أهم الأبعاد النظرية لإعداد مخطط الأعمال كما سنحاول إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن حيث يجب المحافظة عليهم وتقديم الرعاية الكاملة لهم لأنهم أساس العائلة، كمحاولة منا الإجابة على الإشكالية التالية:

**أولا: إشكالية الدراسة:**

يمكن صياغة الإشكالية حول هذه الدراسة بالشكل التالي:

**كيف يتم إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن؟**

**ثانيا: الأسئلة الفرعية:**

لتسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ❖ ما هو مخطط الأعمال؟ فيما تكمن أهميته؟
- ❖ هل المشروع "مكتب خدمات كبار السن" قابل للتنفيذ في الجزائر؟
- ❖ ما هي مراحل إعداد المشروع قيد الدراسة؟

ثالثا: فرضيات الدراسة:

- ❖ إعداد مخطط الأعمال بالإمكانيات والموارد المتاحة.
- ❖ مخطط الأعمال لمكتب خدمات كبار السن قابل لتطبيق في الجزائر.
- ❖ إمكانية تحقيق الأهداف المرجوة من إعداد مخطط الأعمال لمكتب خدمات كبار السن.

رابعا: أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:
- ❖ التعرف على مخطط الأعمال وأهميته.
  - ❖ معرفة المراحل التي يمر بها المشروع لغاية التجسيد.
  - ❖ التمكن من إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن.

خامسا: أهداف الدراسة:

- تتمثل الأهداف المرجوة من هذه الدراسة في:
- ❖ تحديد مدى صلاحية فكرة المشروع من خلال إعداد مخطط الأعمال.
  - ❖ التأكيد على أن مخطط الأعمال هو خطوة ضرورية لضمان نجاح المشروع.
  - ❖ معرفة جدوى مشروع مكتب خدمات كبار السن ومرد وديته.

سادسا: أسباب اختيار المشروع:

أسباب موضوعية:

- ❖ عدم وجود منافسين مباشرين يمارسون هذا النشاط أو أنشطة مشابهة له.
- ❖ من المشاريع المصغرة التي لها مردودية جيدة.
- ❖ القدرة على تمويل المشروع تمويل ثنائي أي الاستعانة بقرض الوكالة الوطنية لدعم المقاولاتية ANADE مع المساهمة الشخصية.

أسباب ذاتية:

- ❖ الرغبة في الاستقلالية وإنشاء مشروع خاص بعيدا عن الوظيف العمومي.

❖ الميل الشخصي إلى القطاع الخدماتي في إنشاء المشاريع المصغرة.

❖ التفكير في إنشاء مشروع مستقبلا.

**سابعاً: منهجية الدراسة:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي نظرا لملاءمته لطبيعة الموضوع أي إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن وسيرا مع أهدافه حيث تم استخدامه في الجانب النظري المتعلق بمخطط الأعمال، كما تم استخدام المنهج الاستكشافي الجانب التطبيقي المتعلق بمراحل إعداد مخطط الأعمال للمشروع.

**ثامناً: هيكل الدراسة:**

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين كالآتي:

**الفصل الأول:** يتمثل في الإطار النظري حيث تطرقنا فيه إلى أساسيات مخطط الأعمال مفهومه، خصائصه، أهدافه، وظائفه، مراحل إعداده، محاوره.

**الفصل الثاني:** يتمثل في الإطار التطبيقي حيث تناولنا فيه تقديم مخطط الأعمال المشروع ويتضمن تقديم المشروع، المخطط التسويقي للمشروع، المخطط الإنتاجي للمشروع، المخطط التنظيمي للمشروع، المخطط المالي للمشروع.

**الخاتمة:** قدمنا ملخصاً عاماً عن الموضوع، وأهم النتائج المتوصل إليها، فضلاً عن مجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول: الإطار  
النظري لمخطط  
الأعمال



## التمهيد:

يعتبر التخطيط الجيد من أهم أسباب نجاح المشاريع، حيث أن التخطيط السليم يتضمن مدى نجاح وفعالية هذه المشاريع، مما وجب إعداد مخطط أعمال لأي مشروع سواء كان خدمي أم إنتاجي حيث تبرز أهميته في تمكين المؤسسة باستمراريتها ونموها، فهو خطة معدة على أسس علمية بما يتماشى مع الإمكانيات المتاحة للمؤسسة في حدود أهدافها المسطرة، إذ أن مخطط الأعمال يعتبر كوسيلة للوصول لأفضل النتائج المرغوب فيها من طرف المؤسسة.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى توضيح مخطط الأعمال من خلال المباحث التالية:

**المبحث الأول: ماهية مخطط الأعمال.**

**المبحث الثاني: وظائف وأهداف مخطط الأعمال.**

**المبحث الثالث: المحاور الأساسية لمخطط الأعمال**

## المبحث الأول: ماهية مخطط الأعمال.

### المطلب الأول: تعريف مخطط الأعمال.

هناك عدة تعريفات لمخطط الأعمال نذكر منها ما يلي:

**التعريف 1:** هو وثيقة شاملة ومتكاملة تعطي صورة واضحة حول المشروع، الأفراد ومختلف الاستراتيجيات، كما تتضمن عناصر تقديرية مرتبطة بالزمن والتمويل، ويحدد العوامل الأساسية للنجاح وعوامل الخطر، كما أنه يوضح لمالكي الموارد القيمة التي يمكنهم الحصول عليها. (براهيمي، 2012، صفحة 8)

**التعريف 2:** هو وثيقة مكتوبة بشكل دقيق تتضمن وصف لمختلف جوانب المشروع وتهدف إلى إيصال رؤية المقاول الاستراتيجية إلى أصحاب المصالح، حيث يسعى من خلاله إلى توضيح قدرة المؤسسة على تقديم قيمة كافية تستحق الدعم من الطرف الذي وجهت إليه، كما يحدد مختلف الموارد الضرورية للوصول إلى الأهداف المسطرة والكفيلة بتحقيق رؤية المؤسسة. (بيبي، حمادي، و غربي، 2017، صفحة 11)

**التعريف 3:** هو وصف تفصيلي وشامل لمختلف قرارات المقاول المستقبلية فيما يتعلق بمشروعه، ويتم الاعتماد على هذا المخطط لتحديد الموارد المطلوبة والحصول عليها، ولتمكينه من إدارة مشروعه، وينظر البعض لمخطط الأعمال على أنه مجرد أداة اتصال وإقناع بين المؤسسة ومختلف شركائها بهدف الحصول على الموارد خاصة المالية منها، بينما يرى أغلب الكتاب أن دوره تعدى ذلك ليكون خارطة طريق يمكن من خلالها رصد مدى قدرة المشروع على النجاح، فهو وسيلة للتسيير الداخلي توضح تفاصيل حول كل الجوانب المتعلقة بحياة المؤسسة. (لفقير، 2017، صفحة 91)

**التعريف 4:** يعتبر الشكل الكتابي للمشروع المقاولاتي، ويمثل وثيقة تشمل حوالي 30 إلى 40 ورقة تقريبا، والتي تقدم العناصر الأساسية للمشروع، إضافة إلى طبيعة النوع، وفرص المشروع المستندة على تحليل السوق والمنافسة والمجموعة (فريق العمل) وتماسكهم بالمشروع وكذلك المواد اللازمة لإنجازه ورؤيته المستقبلية. (ذباح و باشا، 2021، صفحة 5)

**التعريف 5:** يعرف مخطط الأعمال ببساطة على أنه "وصف مكتوب لمشروع إنشاء مؤسسة" وذلك كونه: "طريقة تعرض مشروع المقابلة من خلال دمج جميع المعلومات والمعطيات المكونة للمشروع مع مؤشرات المحيط في وثيقة واحدة" أي أنه ينطلق من التكامل بين المعلومات المتوفرة لتحديد التوقعات المستقبلية وطريقة الانتقال بين المرحلتين، بمعنى آخر هو: "وثيقة وصفية تعمل كخارطة طريق، تعتمد لفحص مدى جدوى فكرة العمل والحصول على رأس المال". (حبة، 2021، صفحة 1)

**التعريف 6:** يعتبر مخطط الأعمال وثيقة عمل تضبط استراتيجية المؤسسة أو باعث مشروع لبلوغ أهداف مضبوطة خلال مدة زمنية وبوسائل بشرية وتقنية ومالية محددة، المتعلقة بمجالات نشاطها (المنتجات والخدمات والسوق والتسويق والإنتاج والتنظيم...)، مما يعتبر أداة تصرف تعتمد خاصة عند (قبة، 2012، صفحة 3):

- ❖ إحداث مؤسسة جديدة.
- ❖ خدمة أو منتج جديد.
- ❖ اكتساح سوق جديدة.
- ❖ إبرام اتفاقية تعاون صناعية أو تجارية.
- ❖ البحث عن شركاء لتمويل المشروع.

**ومن التعاريف السابقة يمكننا تعريف مخطط الأعمال كما يلي:**

هو ملف مرجعي الذي يوضح فيه المعلومات بصورة واضحة ودقيقة، فخطه العمل تعد وثيقة هامة وضرورية بالنسبة للمنشأ، فهي عبارة عن كتاب حقيقي يروي من (أ) إلى (ي) مشروع مؤسسته، هذه الوثيقة تكون ضرورية في أي وقت من حياة مؤسسته.

**المطلب الثاني: أهمية مخطط الأعمال.**

تعتبر الأهمية الكبيرة لمخطط الأعمال في عمله على تقديم كل المعلومات الضرورية المتعلقة بالمؤسسة لفائدة الممولين أو المستثمرين أو الموردين، حيث يبين لهم مدى جدوى هذه المؤسسة. وهناك عدة أسباب مهمة تجعل من إعداد مخطط الأعمال حتمية لا بد منها. نذكرها على سبيل المثال: (ذباح و باشا،

2021، صفحة 5)

- ❖ عملية التخطيط تدعم عملية الإعداد، حيث أن المحاور الكبرى لتخطيط تؤدي إلى طرح العديد من الأسئلة والمشكلات والتي يمكن تجاوزها عندما تتحقق المؤسسة. بالتالي تساعد عملية التخطيط على الاقتناع أكثر بديمومة المؤسسة وإمكانية نجاحها.
  - ❖ يعتبر أداة اتصالية تساعد على إقناع البنك بديمومة المؤسسة وإمكانية توسعها. حيث يؤثر على قارئه للتصرف، وإعطاء قرض أو منح دين أو المشاركة في عملية الاستثمار.
  - ❖ يساعد على تحديد بعض المعالم التي يمكن أن تستغلها المؤسسة. حيث يحدد الأهداف وعندما تبدأ المؤسسة نشاطها يمكن تقييم هذه الأهداف بالنسبة للمر دودية الحقيقية. كما يمكن أن تظهر أهميته في:
    - ❖ تركيز الضوء على الأهداف.
    - ❖ التصدي والاستعداد للمفاجآت التي تواجه مسيرة العمل مستقبلاً.
    - ❖ تحديد مهام الإدارات المختلفة في المؤسسة وضواحيها.
    - ❖ الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة.
    - ❖ المساعدة في تسيير الرقابة على الأداء الكلي للمؤسسة واستمراريتها.
  - ❖ خطة الأعمال تحتوي على الخطة الخاصة بصاحب المشروع والاستراتيجية التي يتبعها من أجل النجاح، ويحتاج كل من أصحاب القروض والمستثمرين إلى هذه الخطة من أجل تقييم فرص النجاح.
  - ❖ إظهار مدى قدرة المشروع على تحقيق الأهداف التي يقوم من أجلها إذ أن إقامة المشروع ليس هدف بحد ذاته وإنما بغرض الحصول على منافع مادية.
- المطلب الثالث: خصائص مخطط الأعمال.**
- لمخطط الأعمال عدة خصائص، يمكننا تلخيصها فيما يلي: (بدار عاشور و بوتياره، 2017، صفحة 4)
- ❖ يجب أن يتميز مخطط الأعمال بمجموعة من المواصفات منها: الوضوح، الدقة، التكامل، الشمولية، الواقعية.
  - ❖ ضرورة لكل المشروعات، سواء كانت كبيرة أو صغيرة، عامة أو خاصة، صناعية كانت أو خدمتية.

❖ اختلاف تكاليف الدراسة من مشروع لآخر، وذلك باختلاف حجم ونوع المشروع، بحيث أننا نجد تكاليف انجاز المخطط تكون كبيرة في حالة المشاريع الضخمة وصغيرة أو متوسطة الحجم في المشاريع المتوسطة الحجم.

❖ الاهتمام الكبير بعنصر الوقت، نتيجة التغير الكبير في السوق والذي يؤدي إلى حدوث تغيرات مفاجئة في الفرص التسويقية المتاحة.

### المطلب الرابع: أنواع مخطط الأعمال.

هناك تصنيفات مختلفة لمخطط الأعمال، كل حسب معيار معين، إلا أنه عموماً يصنف مخطط الأعمال حسب تصنيفين أساسيين هما: (بن عيسى، 2021، صفحة 65، 66)

### الفرع الأول: التصنيف الأول.

#### 1) المخطط المختصر :

هي خطة قصيرة ومركزة تعرض الجوانب المهمة جداً والقضايا الرئيسية التي لا يجب أن يخلو منها أي مخطط أعمال وتحاول إسقاط الأهم منها للعمل الجديد وتعد الخطة المختصرة خطة مرضية لكل من الممولين والمستثمرين على حد سواء، خاصة عند احتوائها على تنبؤات مالية متعلقة بالمشروع، ويتميز هذا النوع من الخطط بالمحدودية في حالة عدم التأكد عالي في البيئة التي سوف يتواجد فيها العمل الجديد أو المشروع الجديد، إذ أن المخطط المختصر ما هو إلا مخطط عمل مبدئي لبداية النشاط، وجوده هو أفضل في جميع الأحوال من عدم وجود خطة على الإطلاق.

#### 2) المخطط الشمولي :

في العادة يفضل المقاولون والمستثمرون كتابة خطة العمل وفق هذا الأسلوب والنوع، فهي خطة عمل كاملة ودقيقة وهذا لما تتوفر عليه من تحليل معمق للعوامل المهمة والدرجة التي من شأنها تحديد نجاح أو فشل المشروع الذي يراد تجسيده على أرض الواقع تحت مختلف الأحوال والافتراضات ويكون هذا النوع من خطط الأعمال مفيداً ومتميزاً عندما يحتوي على:

❖ مواجهة التغيرات في العمل أو بيئة الخارجية.

❖ يصف الفرصة الجديدة والتي سيبدأ بها كعمل جديد.

- ❖ التوضيح المعمق والواقعي للمواقف التي من شأنها تعقيد العمل.
  - ❖ تحديد ووصف الفرص وآلية التعامل معها بشكل واضح ودقيق.
- الفرع الثاني: التصنيف الثاني.

### (1) المخطط القصير أو المصغر :

حيث من المحتمل أن يحتوي على (10) صفحات بالإضافة إلى أنه يجب أن يشمل أيضا على تركيز الاهتمام على الأمور الأساسية مثل: مفهوم العمل والاحتياجات المالية، وخطة التسويق والكشوفات المالية، وخاصة كشف التدفقات النقدية والعائد المستهدف وكشف الموازنة، وهنا لا بد من الحذر في الإساءة لاستخدام المخطط الصغير لأنه ليس البديل عن الخطة التفصيلية المطلوبة والكاملة للمشروع.

### (2) مخطط العمل :

وهو عبارة عن الأداء المستخدمة في تشغيل وإدارة المشروع من قبل المقاول، ويتوجب أن يكون هذا المخطط طويل ويحتوي على جميع التفاصيل، كما يمكن أن يكون في بعض الأحيان قصير في عرض المشروع.

### (3) مخطط التقديم :

وهو مخطط العمل، ويستخدم هذا المخطط عادة في البنوك أو المستثمرين وغيرهم من خارج الشركة لعرض الحصول على التمويل المالي، وتذهب جميع المعلومات الموجودة في مخطط التقديم تقريبا إلى مخطط العمل مع بعض الاختلافات المحددة.

### (4) المخطط الإلكتروني :

تجري معظم مخططات وبرامج الأعمال بواسطة الحاسب بشكل أو بآخر، ومن ثم يتم طبعتها على نسخ ورقية متعددة. كما يجري من وقت لآخر إرسال الكثير من الوثائق الحاملة للمعلومات بواسطة الحاسب ما بين الأطراف المختلفة للأعمال. ومن الممكن هنا أن يجد المقاول أكثر ملائمة لها للاحتفاظ بطبعة(نسخة) إلكترونية من خطته. ويستخدم العرض المستند على الحاسب في تقديم المخطط الإلكتروني. وتحتاج كل خطة من الخطط الأربعة إلى مقدار مختلف من حجم القوى العاملة، ولا يؤثر هذا

الحجم على حجم المخرجات من المشروع، لأن حجم المخرجات يتأثر بنمط المنتج (سلعة أو خدمة) المراد تقديمه.

## المبحث الثاني: وظائف وأهداف مخطط الأعمال.

### المطلب الأول: وظائف مخطط الأعمال.

يمكن تصنيف وظائف مخطط الأعمال إلى وظائف داخلية و وظائف خارجية كما يلي: (بوخالفي، 2019، صفحة 15،16)

#### الفرع الأول: الوظائف الداخلية لمخطط الأعمال:

أثناء العمل المنجز الممتد لإعداد مخطط الأعمال، يركز المنشئ على مشروعه وعلى شروط الإنجاز، إن الفوائد المقدمة للمقاول من خلال إعداد مخطط الأعمال تكون ذات صلة والمتمثلة فيما يلي:

❖ المساعدة على التفكير واتخاذ القرار: تضع منهجا تحليليا، وبالتالي تساعد على تحديد الهوية

والتماسك الكلي للمشروع.

❖ تساعده على التنبؤ بالمستقبل: أنه يسعى إلى توقعات لتطوير مشروعه وتحديد الإجراءات

اللازمة للإنشاء والتطوير.

❖ يساعده على العمل في المستقبل: أي توليف هذين الهدفين الاستراتيجيين، وأنه من المعروف أن

مسألة تطوير الخطة تسمح للمبدع لتوقع بعض المخاطر والاستعداد بشكل أفضل للتنفيذ الملموس لمشروعه.

#### الفرع الثاني: الوظائف الخارجية لمخطط الأعمال (وسيلة للاتصالات ومساعد للبحث عن الموارد).

تتمثل وظيفة مخطط الأعمال وفق هذا المنظور في قدرته للإشارة للمحيط بأن المشروع على وشك الحدوث بطريقة مستهدفة من ناحية تعبئة الطاقات أو لجلب الموارد.

❖ التحدث عن المشروع: هذه الوظيفة الخارجية لمخطط الأعمال موجهة للتحدث عن المشروع وتجهيز

هذا الأخير من الموارد الأزمة لإنجاز المشروع، حيث يجب أن ندقق في الخصائص الخمسة التالية:

- ❖ التعرف على طبيعة المشروع
- ❖ الاستفسار بدقة وفعالية حول حامل المشروع.
- ❖ يسهل ويساعد على الأطراف الأخرى لاتخاذ موقف حول المشروع.
- ❖ يوضح القابلية للتطبيق، الاستمرارية، الطموح مردودية المشروع.
- ❖ **البحث عن رأس المال:** إن على المقاول جمع رأس المال الضروري لإعطاء بداية لانطلاق المشروع .  
يمكن تلخيص وظيفة مخطط الأعمال كالتالي:
- ❖ إن المنشئ عند الإعداد لمشروعه يقوم بتحديد قواعد المؤسسة التي ستنشأ لتقدم الأطراف الأخذة مقابل نتيجة مساهمتهم.
- ❖ يعتبر مخطط الأعمال مفتاح الدخول لإيجاد المستثمرين المحتملين.
- المطلب الثاني: أهداف مخطط الأعمال.**  
لمخطط الأعمال مجموعة من الأهداف وتتمثل في:(جلاب، 2012، صفحة 4)
- ❖ التشخيص الوظيفي والتشخيص الاستراتيجي للمشروع.
- ❖ التخطيط لمختلف الاحتياجات من الموارد الضرورية للمشروع.
- ❖ تقييم مردودية المشروع في المستقبل.
- المطلب الثالث: مراحل إعداد مخطط الأعمال.**  
تتمثل مراحل إعداد مخطط الأعمال فيما يلي: (براهيمي، 2012، صفحة 12)
- ❖ بلورة الفكرة المقاولاتية بشكل جيد، إذ تنتقل من مفهوم واسع إلى أن تصبح أكثر دقة، وهنا تجب الإشارة إلى أنه تتطلب حماية الفكرة وذلك بحماية الملكية الفكرية أو تطوير استراتيجيات لحماية السوق.
- ❖ اختبار الفكرة لمعرفة مدى إمكانيةها في خلق فرصة أعمال وذلك بدراستها في الإطار الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسة ومدى ملاءمتها له.
- ❖ **نمذجة العرض:** يقوم المقاول بوضع نموذج للأعمال يوضح فيه جوهر الأعمال وكذا كيف ستتولد الأموال وكيف ستكون العلاقة التبادلية بين أصحاب المصالح.



- ❖ النموذج عبارة عن نموذج للاستراتيجية الاقتصادية التي تسمح للمؤسسة بتوليد العوائد وهو بذلك يسمح لها بامتلاك رؤية واضحة حول مصادر العوائد.
- ❖ **تصور حاضر ومستقبل الأعمال:** يجب تعريف المكونات الأساسية للرؤية الجديدة يتعلق الأمر بتوضيح عوامل النجاح المؤثرة وكذا تصميم تصنيع المنتج وتقديم الخدمة وكذا مختلف العمليات المتعلقة بتسيير المشروع.
- ❖ **كتابة الرؤية في مخطط الأعمال:** يجب أن يقوم مخطط الأعمال بإقناع أن نموذج الأعمال يستحق الدعم بفضل ملائمة الرؤية الاستراتيجية الموضحة في تفاصيله لأصحاب المصالح أو الفريق، وهنا لا يجب النظر إليه على أنه عائق وإنما فرصة لتحديد الاستراتيجية.
- المطلب الرابع: مكونات مخطط الأعمال.**
- ❖ يجري تطوير خطة العمل بناء على التوسع في تحديد الفرص التي تعتبر من أصعب المراحل حيث تعطي الصورة الكاملة عن طبيعة الأعمال التي سوف تقوم بها والمبينة في الجدول الموالي: (الفقر، 2017، صفحة 92\_93)

**الجدول رقم (01): مكونات مخطط الأعمال.**

<b>1.صفحة المقدمة.</b> أ. اسم وعنوان المشروع. ب. الاسم والعنوان الأساسي. ت. طبيعة المشروع. ث. الحاجات المالية	<b>2. الملخص.</b> ثلاث إلى أربع صفحات ملخصة لمخطط الأعمال.
<b>3.التحليل الصناعي.</b> أ. الاتجاهات المستقبلية. ب. تحليل المنافسين.	<b>3. وصف المشروع.</b> أ. المنتجات. ب. الخدمات.

<p>ت. تجزئة السوق.</p> <p>ث. التوقعات حول الصناعة والسوق.</p>	<p>ت. حجم المشروع.</p> <p>ث. التجهيزات والأفراد.</p> <p>ج. خلفية المقاول.</p>
<p>5. خطة الإنتاج والعمليات.</p> <p>أ. العمليات الإنتاجية.</p> <p>ب. معدات وآليات.</p> <p>ت. أسماء موردي المواد الأولية الأساسية.</p>	<p>6. خطة التسويق.</p> <p>أ. السعر.</p> <p>ب. التوزيع.</p> <p>ت. الترويج.</p> <p>ث. التنبؤ للإنتاج.</p> <p>ج. الرقابة.</p>
<p>7. الخطة التنظيمية.</p> <p>أ. شكل الملكية.</p> <p>ب. تحديد المساهمين والشركاء الأساسيين.</p> <p>ت. الصلاحيات.</p> <p>ث. خلفية فريق العمل.</p> <p>ج. المسؤوليات وقواعد العمل.</p>	<p>8. طبيعة المخاطر.</p> <p>أ. تقييم نقاط الضعف.</p> <p>ب. التكنولوجيا الحديثة.</p> <p>ت. خطط الطوارئ.</p>

<p><b>9. الخطة المالية.</b></p> <p>أ. تقدير الإيرادات.</p> <p>ب. تقديرات التدفقات النقدية.</p> <p>ت. نموذج الموازنة.</p> <p>ث. تحليل نقاطا لتعادل.</p> <p>ج. مصادر التمويل.</p>	<p><b>10. المرفقات.</b></p> <p>أ. الرسائل.</p> <p>ب. بيانات بحث السوق.</p> <p>ت. أوراق العقد.</p> <p>ث. قائمة الأسعار من الموردين.</p>
---	--

المصدر: (لفقير، 2017، صفحة 92\_93)

## المبحث الثالث: المحاور الأساسية لمخطط الأعمال.

### المطلب الأول: المخطط التسويقي.

يعتمد إعداد المخطط التسويقي على بيانات يمكن جمعها عن طريق إجراء بعض الأبحاث التسويقية، إما من طرف رائد أو رائدة أعمال أو من طرف مستشارين أو خبراء. وتتعلق هذه البيانات بمجموعة من الأسئلة منها: من هم الزبائن الذين سيشترون المنتج أو الخدمة؟ ما هو حجم السوق المحتملة؟ ماذا سيكون سعر المنتج أو الخدمة؟ ما هي شبكة التوزيع والإمداد الأنسب؟ ما هي استراتيجية الترويج الفعالة للوصول إلى الزبائن المحتملين، وبالتالي إعلامهم وإقناعهم؟ وباعتبار أن الحصول على مثل هذه البيانات قد يكلف، فمن الممكن استعمال طرق معروفة للتقليل من ذلك. ويمكن الحصول على المعلومات المذكورة بإتباع الخطوات الثلاثة التالية: (أوكيل، 2017، صفحة 79)

#### ❖ الخطوة الأولى: تحديد الغاية أو الأهداف: تتحدد الغاية أساسا بمعرفة قدرة استفادة الاقتصاد والمجتمع

من المنتج أو الخدمة موضوع المنشأة أو مشروع الاستثمار. وقد يكون هذا إما بتصور ذلك تبعا للملاحظات الشخصية أو الاستفسار من بعض الأشخاص كزبائن محتملين. ويكون الأمر أوضحا عند أخذ فكرة عن القدرة الشرائية المرتقبة من هؤلاء وغيرهم، وكذلك المكان المفضل لهم ليجدوا المنتج أو الخدمة ووقت تواجدها فعليا في السوق أو بالتوصيل إلى مكان الإقامة أو العمل.

#### ❖ الخطوة الثانية: جمع المعلومات: طالما وأن اتخاذ القرارات يعتمد على المعلومات، فكما وجدت هذه

كلما سهل ذلك، ومنه إذن فائدة وضرورة البحث والحصول على البيانات والمعلومات، وهو الأمر الذي يمكن أن يكون بالاعتماد على مصادر أولية وثانوية، مع ضرورة بداية استغلال المصادر الثانوية هذه لكون التكاليف المتعلقة بها أقل. وتتمثل المصادر الثانوية في جميع الوثائق التي تنشر من طرف الدوائر الحكومية أو المنظمات الخاصة، ومن أمثلة ذلك الغرفة الصناعية والتجارية ومكاتب الإحصاء وغير ذلك. بينما تتمثل المصادر الأولية في الملاحظات الميدانية والاستجابات والتحريات النوعية منها والكمية.

❖ **الخطوة الثالثة:** تحليل وتفسير النتائج: وتعتبر هذه الخطوة حساسة جدا نظرا لأن جودة التحليل والتفسير تساعد على اتخاذ القرارات الجيدة والأنسب. وتتم هذه الخطوة بجدولة المعلومات والبيانات ثم تفسيرها عن طريق استخراج أهم الأرقام والدلالات، وكذلك القيام بمقارنة بين مجموعة فئات المجتمع أو عينة الدراسة نفسها.

أما تحضير المخطط التسويقي ذاته وتنفيذه، فيمكن إتباع الخطوات التالية:

- ❖ تعريف بوضعية أعمال المنشأة الجديدة: والمطلوب هنا هو شرح عن كيفية تطور المنتج أو الخدمة ولماذا؟ وكذلك التوقعات بشكل مختصر.
- ❖ معرفة السوق الهدف بشكل أدق ما أمكن، وهذا ضروري لضبط رقم الأعمال ومنه تحديد استراتيجية التسويق الأنسب، آخذا بعين الاعتبار تهديدات المنافسين والفرص المتاحة حاليا أو مستقبليا.
- ❖ إدراك نقاط قوة وضعف المنشأة، والتي تنعكس عادة من خلال قدراتها البشرية والتكنولوجية والتنظيمية والتي تضمن لها تحقيق موازنات الإنتاج والمبيعات.
- ❖ إعداد الاستراتيجية التسويقية الشاملة ومعها برنامج تنفيذ العمليات التي تجعل المنشأة تحقق أهدافها، مما يستدعي تحديد السلعة أو الخدمة، تسعيرتها وتوزيعها وأخيرا ترويجها.

### المطلب الثاني: المخطط التنظيمي.

تحدد الخطة التنظيمية المهارات الفردية للعاملين والكوادر الإدارية الضرورية والاحتياج إليها في إطار المشروع وتطوره ونموه، كذلك يتم إيجاد الصيغة المناسبة للمشروع وتحضير الخارطة التنظيمية توزيع الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات.

**1) الأشكال القانونية للمؤسسة:** يتطلب تحديد الشكل القانوني الذي يتناسب وأهداف المؤسسة دراسة وعناية دقيقة من طرف مؤسسيها وهذا يعود إلى عدة عوامل من شأنها التأثير على المؤسسة سواء تعلق الأمر بحاضرها أو مستقبلها. (ذباح و باشا، 2021، صفحة 13)

### المطلب الثالث: المخطط الإنتاجي.

ويعبر هذا المخطط عن دراسة المشروع من الناحية الفنية حيث تتضمن ما يلي: (خربطلي، 2018، صفحة 79).

اختيار موقع المشروع.

- ❖ تحديد العمليات الصناعية والمعدات والآلات.
- ❖ تحديد الطاقة الإنتاجية.
- ❖ تحديد المواد الخام ومستلزمات الإنتاج اللازمة.

### المطلب الرابع: المخطط المالي.

يقدم هذا المخطط في شكل جداول تحتوي على الموارد والاستخدامات المتوقعة للفترة الممتدة إلى عشر سنوات من النشاط، ويمكن من تقييم مشروع الاستثمار ومن تحديد التوقعات الأكثر معقولية والمرتبطة بشتى العمليات في المستقبل، يتحتم علينا أن نوضح في هذا الجزء من المخطط مدى قدرات المؤسسة وأجال بلوغ النضج المالي، فهي تساعد المستثمر والبنوك على تقييم المؤسسة ونتائجها المالية. (جباري و شرقي خليل، 2012، صفحة 11)

### الفرع الأول: كلفة الاستثمار:

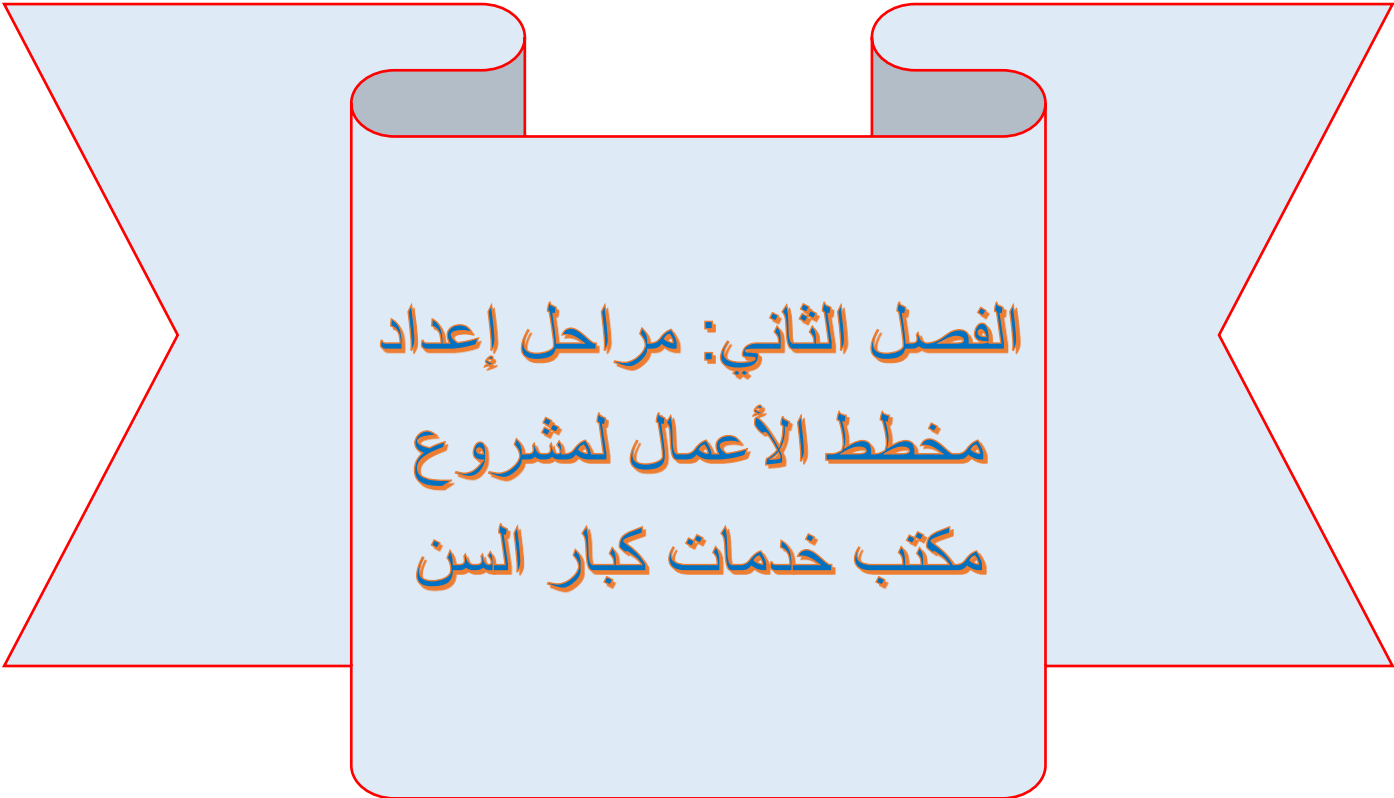
تشتمل على مصاريف الإنشاء، كلفة الأرض والبنائيات، مصاريف التهيئة، تكاليف معدات الإنتاج، وسائل الإعلامية والمكتبية ووسائل النقل، المصاريف المختلفة الأموال المتداولة.

### الفرع الثاني: مصادر التمويل:

- ❖ تحتوي على الأموال الذاتية والقروض.
- ❖ تاريخ انجاز الاستثمارات والتمويلات.
- ❖ رقم المعاملات حسب كل منتج وتكاليف الإنتاج والاستغلال.

## خلاصة الفصل الأول:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم المحاور النظرية لمخطط الأعمال، حيث تم أخذ فكرة أو تصور عن كيفية إعداد مخطط الأعمال للمشاريع الصغيرة أو المتوسطة في إطار التمويل الذاتي أو الثنائي أو الثلاثي بشكل عام، كما تم أيضا الحديث في هذا الفصل عن أهميته وخصائصه ووظائفه ومكوناته، وبذلك يسهل على الباحث إسقاط الجزء النظري لإثراء الفصل التطبيقي من اجل إنشاء مشروع مكتب خدمات كبار السن.



الفصل الثاني: مراحل إعداد  
مخطط الأعمال لمشروع  
مكتب خدمات كبار السن



**تمهيد:**

بعد أن تعرفنا في الفصل الأول على المفاهيم النظرية لمخطط الأعمال ومكوناته، سنحاول في هذا الفصل تطبيق ما تطرقنا إليه على مشروع خدمات كبار السن في إطار التمويل الثنائي بولاية بسكرة، وبالاعتماد على عناصر مخطط الأعمال، وسيتضمن الفصل العناصر التالية:

**المبحث الأول: الملخص التنفيذي لمشروع خدمات كبار السن**

**المبحث الثاني: المخطط التسويقي لمشروع خدمات كبار السن.**

**المبحث الثالث: المخطط الإنتاجي لمشروع خدمات كبار السن.**

**المبحث الرابع: المخطط التنظيمي لمشروع خدمات كبار السن.**

**المبحث الخامس: المخطط المالي لمشروع خدمات كبار السن.**

### المبحث الأول: الملخص التنفيذي للمشروع.

سننظر في هذا المبحث إلى إعطاء صورة عامة عن مشروع خدمات كبار السن، وذلك بتقديم وصف للمشروع، وطبيعته، وما يقدمه من خدمات، إضافة للأهداف والرؤية والرسالة التي يسعى إلى تحقيقها المشروع.

### المطلب الأول: الملخص التمهيدي ووصف المشروع.

#### الفرع الأول: الملخص التمهيدي.

#### 1) التعريف بالمشروع:

تقديم تعريف مختصر للمشروع من خلال الجدول التالي:

#### جدول رقم (02): تعريف المشروع

العنصر	الشرح
طبيعة المشروع	مكتب خدمات كبار السن
اسم المشروع	مكتب الأمل لخدمات كبار السن
قطاع النشاط	قطاع الخدمات.
أصحاب المشروع	رميش رميسة، زميري ميسا.
موقع المشروع	شارع 63 نهج الزعاطشة_ بسكرة
النطاق	المستوى المحلي
الفئة المستهدفة	كبار السن
عدد العمال	6
رمز النشاط في السجل التجاري	602114
تسمية النشاط	نشاط البوابة ومساعدة الأشخاص.
مضمون النشاط	- كل نشاطات البوابة ومساعدة الأشخاص. - صيانة المنزل والأشغال المنزلية. - رعاية المرضى باستثناء العلاج. - مساعدة الأشخاص المسنة.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم الأكل والدواء.</li> <li>- الاهتمام بنظافة الثياب والمنزل.</li> <li>- النقل إلى المستشفى والمرافق العامة.</li> <li>- المرافقة اليومية</li> </ul>	
مؤسسة ذات المسؤولية المحدودة (SARL)	الشكل القانوني للمؤسسة
فردية خاصة	الملكية
تمويل ثنائي	شكل التمويل
نسعى إلى تقديم خدمات منزلية بجودة عالية لكبار السن.	رؤية المؤسسة
نهدف إلى الريادة والتميز في تقديم خدمات كبار السن ورعايتهم.	رسالة المؤسسة
5000000.00 د.ج.	رأس مال المشروع
3 سنوات و 11 شهر و 22 يوم.	فترة الاسترداد

المصدر: من إعداد الطالبتين.

### الجدول رقم (03): التعريف بأصحاب المشروع

العنصر	رميش رميسة	زميري ميساء
تاريخ ومكان الميلاد	1998/10/29 _ طولقة	1998/01/26 _ القنطرة
البريد الالكتروني	romaissaremeiche@87gmail.com	Mariamiri347@gmail.com
الشهادات العلمية	- شهادة ليسانس في تسيير الموارد البشرية 2020. - شهادة ماستر مقاولاتية 2022	- شهادة ليسانس في إدارة الأعمال 2020. - شهادة ماستر مقاولاتية 2022.
التكوينات	- تكوين Tre دار المقاولاتية جامعة محمد	

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

	<p>خيضر بسكرة 2022</p> <p>-تكوين مساعد اجتماعي، مبادئ أولية في الإعلام الآلي والاتصال البصري 2018.</p>	
<p>-سرعة التعلم</p> <p>-التحكم في الإعلام الآلي والانترنت</p> <p>-مهارة التسيير والتنظيم.</p>	<p>-سرعة التعلم</p> <p>-التحكم في الإعلام الآلي والانترنت</p> <p>-مهارة التسيير والتنظيم.</p>	<p>المهارات</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الثاني: وصف المشروع.

### 1) فكرة المشروع:

جاءت فكرة المشروع من عدم وجود مثل هذه المشاريع في ولاية بسكرة بصفة خاصة تعاني من ندرة الخدمات الاجتماعية، حيث أن النساء قد غزبن سوق العمل وأصبحن شيئاً فشيئاً مشغولات ولم يصبح لديهم وقتاً أكثر لرعاية أبنائهن أو الحموان، خاصة عندما يتقدم هؤلاء الآخرين في السن، وكان لديهم مشاكل صحية، حيث لا يمكن التوفيق بين احتياجاتهم والمتطلبات المهنية، والذي ساهم أيضاً في توليد هذه الفكرة هو تشجيع الحكومة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث تقوم بدعمها بشتى الوسائل (تمويل، مرافقة، تقديم استشارات). إضافة إلى اهتمامنا الكبير بإقامة شبكة من العلاقات المهنية في عالم الأعمال الجزائري، ويكون لنا معارف أكثر بكل ما يتعلق بتسيير المؤسسات.

### 2) التعريف بالمشروع والخدمات التي يقدمها:

#### 2) 1\_ التعريف بالمشروع:

هو عبارة عن مؤسسة خدماتية تتمثل في مكتب خدمات كبار السن، وتضمن خدمات من خلال المساعدة والمرافقة للأشخاص ابتداء من منازلهم لخدمات منزلية وخدمات مساعدة من أجل النشاطات العادية والأمور الأساسية لأنه يمكن دمج هؤلاء النشاطات الجانبية اليومية.

## 2(2)\_ الخدمات التي يقدمها:

- ❖ تقديم الأكل والدواء: الكثير من المسنين الذين ينسون تناول الدواء بأنفسهم ولا يستطيعون أن يجلبوا لأنفسهم الأكل والماء بسبب عجزهم، فمكتبتنا يقدم لهم هذه الخدمة من أجل مساعدتهم ورعايتهم بشكل جيد.
- ❖ قياس الضغط ونسبة السكري في الدم: أغلب المسنين يعانون من الأمراض المزمنة مثل عدم استقرار ضغط الدم أو نسبة السكري في الدم، ويحتاجون إلى المتابعة المنتظمة وقياسه بشكل دائم، لذلك تم تخصيص هذه الخدمة للعناية بصحتهم.
- ❖ المرافقة اليومية للمسن: يوجد الكثير من المسنين الذين هم بحاجة إلى مرافق ليساعدهم على أداء وظائفهم اليومية وذلك بسبب مرضهم أو عجزهم ولأنه ليس بإمكانهم القيام بأي عمل مهما كان صغيرا بمفردهم، فهم يحتاجون رعاية خاصة.

## المطلب الثاني: أهداف ودوافع المشروع.

### الفرع الأول: أهداف المشروع:

- ❖ كسب ولاء وثقة الزبائن بتقديم خدمة ذات جودة وبسعر مغري.
- ❖ خلق قيمة مضافة للولاية بتقديم مشروع مبتكر وجديد.
- ❖ توفير مناصب شغل للعاطلين عن العمل.
- ❖ تصبح جميع العيانات السكنية أكثر فأكثر معنية بطلب المساعدة بالمنزل ومن بينهم المسنين رجال أو نساء.
- ❖ التوسع مستقبلا، وإنشاء فروع أخرى في ربوع الوطن.
- ❖ الاستمرارية والنمو وتحقيق الربح وكسب أكبر حصة سوقية.

### الفرع الثاني: دوافع المشروع:

- ❖ فكرة جديدة ومبتكرة لم يتم تطبيقها في ولاية بسكرة.
- ❖ انخفاض السعر والجودة الحيدة تساعد على كسب أكبر حصة سوقية ممكنة، ومنه أرباح أكبر.
- ❖ اهتماماتنا الشخصية في تقديم خدمة فيها ابتكار شخصي.
- ❖ تشجيع الحكومة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ❖ الرغبة في إنشاء مشروع خاص.

### المطلب الثالث: النموذج التمثيلي للمشروع SCIP:

تحديد التموضع الفعلي للمشروع جد مهم سواء لمشروع خدمات كبار في حد ذاته أو لحامل المشروع، حيث يمكنه من معرفة منطقة التجانس أو التوافق بين تطلعات صاحب المشروع، وموارده، ومهاراته والإمكانات المقدمة من طرف المحيط.

#### 1) تطلعات صاحب المشروع:

- ❖ تجسيد المشروع، والانطلاق الفعلي الأنشطة.
- ❖ جذب أكبر عدد من الزبائن، واكتساب ثقتهم من خلال توفير احتياجاتهم بالمواصفات المطلوبة (الوقت/الجودة/السعر).
- ❖ كسب أكبر حصة سوقية وتحقيق رقم أعمال كبير.
- ❖ إنشاء مشروع خاص بعيدا عن الوظيفة العمومي.
- ❖ خلق فرص عمل سواء لذوي الكفاءات أو بدون كفاءات.
- ❖ تحقيق الربح.

#### 2) موارد ومهارات صاحب المشروع:

- ❖ متحصلين على شهادة ليسانس في تسيير الموارد البشرية وإدارة الأعمال.
- ❖ متحصلين على شهادة ماستر في المقاولاتية.
- ❖ متحصلين على شهادة مساعد اجتماعي، مبادئ أولية في الإعلام الآلي والاتصال البصري.
- ❖ امتلاك شبكة علاقات جيدة تملك خبرة في الميدان.
- ❖ امتلاك معلومات جوهرية حول المشروع.

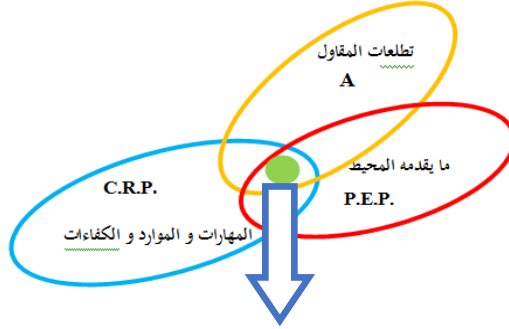
#### 3) الإمكانيات المتاحة في المحيط:

- ❖ الدعم المقدم من طرف الدولة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ❖ التسهيلات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الداعمة للمشاريع والى حاملي المشاريع.
- ❖ عدم وجود منافسين مباشرين في الولاية.
- ❖ تخفيض فوائد القرض البنكي بنسبة 100% يتم ضمانه من طرف صندوق الكفالة المشتركة لضمان أخطار القروض الممنوح إياها الشباب ذوي المشاريع.

### 4) منطقة التوافق:

يتم تحديدها من خلال تقاطع العوامل المشكلة للنموذج ومنه فان تقاطع تطلعات صاحب المشروع التي يرغب في تحقيقها مع موارده ومهاراته التي يمتلكها أو التي يريد اكتسابها وتعلمها مع ما يتيح المحيط له من فرص وإمكانات، حيث تتشكل لنا ملامح المشروع التي يجب أن يكون عليها فعلا لكي يتحول إلى مؤسسة ناجحة على أرض الواقع

**الشكل رقم (01): النموذج التمثيلي للمشروع.**



منطقة التوافق لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على محاضرات الأستاذة جودي حنان في مقياس المقاولاتية 2022.

### المبحث الثاني: المخطط التسويقي.

المخطط التسويقي هو القاعدة الأساسية التي تبنى عليها بقية عناصر مخطط الأعمال، ففي هذا المبحث سنقوم بدراسة المخطط التسويقي للمشروع من كل جوانبه ومحاولة الحصول على أكبر قدر من المعلومات الحقيقية حول المنافسين والزبائن والموردين من أجل تقدير حجم المبيعات وتصميم الاستراتيجية التسويقية المثلى والمزيج التسويقي المناسب لها.

### المطلب الأول: دراسة السوق.

❖ **تحليل PESTEL:** هو أداة تحليل وتشخيص عوامل البيئة الخارجية التي قد تؤثر على المشروع سواء بشكل إيجابي أو سلبي، والتي يمكن أن تتغير مستقبلا، ويتم القيام بهذا التحليل من أجل استغلال الفرص الموجودة في المحيط حاليا أو في المستقبل ومحاولة تفادي التهديدات المحتملة قدر الإمكان.

الجدول رقم(04): تحليل PESTEL.

المتغير:	التحليل:	نوع التأثير:
العوامل السياسية:	-عدم وجود استقرار سياسي وحكومي في البلاد وتعدد القرارات العشوائية التي من شأنها التأثير على المشروع.	-سلب (-)
	-البيروقراطية الشديدة التي من شأنها عرقلة تنفيذ المشروع بسرعة.	-سلب (-)
	-القوانين والتشريعات الجديدة المشجعة على إنشاء المشاريع المقاولاتية.	+إيجابي (+)
العوامل الاقتصادية:	-إمكانية الحصول على القروض عن طريق وكالات الدعم وصناديق القروض.	+إيجابي (+)
	-معدل النمو.	+إيجابي (+)
	-التخفيضات الجبائية لصالح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن طرق وكالات الدعم.	+إيجابي (+)
العوامل الاجتماعية:	-مستوى وعي الأفراد حول الخدمات المقدمة للمسنين.	+إيجابي (+)
	-مواقف الزبائن تجاه الخدمات المقدمة لكبار السن.	+إيجابي (+)
	-مستوى الدخل لمتلقي الخدمة.	+إيجابي (+)
العوامل التكنولوجية:	-توفر الانترنت والشبكات الأخرى.	+إيجابي (+)
	-مستوى الابتكار بالنسبة للمشاريع الخدمية.	+إيجابي (+)
	-الحوافز التكنولوجية.	+إيجابي (+)
العوامل	-مشروع مكتب خدمات كبار السن مشروع	-لا يوجد تأثير إيجابي أو



## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الايكولوجية:	خدمي لا يؤثر على البيئة.	سلبية.
العوامل القانونية:	-قوانين تشجيع إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	-إيجابي(+)
	-قانون حماية الملكية الفكرية.	-إيجابي(+)
	-وجود نشاط في السجل التجاري متعلق بمشروع مساعدة الأشخاص.	-إيجابي(+)

المصدر: من إعداد الطالبتين.

لقد تم تحليل وتشخيص مختلف المتغيرات التي من شأنها التأثير على المشروع في شتى مراحله سواء في مرحلة البداية أو مرحلة الاستمرارية أو النهاية، حيث تم التوصل من خلال هذا التحليل إلى أن مختلف العوامل تؤثر بشكل إيجابي على سير المشروع مثل القوانين والتشريعات الجديدة المشجعة على إنشاء المشاريع المقاولاتية، وإمكانية الحصول على القروض ومستوى وعي الأفراد حول الخدمات المقدمة لكبار السن، وتوفر الانترنت والشبكات الأخرى ووجود مثل هذا النشاط في السجل التجاري تحت مسمى نشاط البوابة ومساعدة الأشخاص.

وبالرغم من أن معظم التأثيرات إيجابية فهذا لا يلغي أن هناك تأثيرات سلبية وعوائق قد تعرقل سير المشروع مثل عدم وجود استقرار سياسي وحكومي في البلاد وتعدد القرارات العشوائية التي يمكن أن تؤثر على المشروع.

❖ تحليل SWOT:

❖ تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف: ويمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم(05): نقاط القوة والضعف للمشروع

نقاط الضعف	نقاط القوة
- خبرة قليلة في مجال إدارة المشاريع. - المشروع جديد نوعا ما وفيه مخاطرة. - عدم الامتلاك لمكان المشروع (إيجار). - نقص في المهارات التسويقية. - صعوبة تقدير الأسعار.	- تميز الخدمات عن المنافسين. - الجودة العالية للخدمات. - الموقع الجيد وسهولة الوصول إليه. - السعر المعقول للخدمات. - تقديم تخفيضات في أسعار الخدمات بالنسبة للزبائن الدائمين. - اختيار عاملين ذو تكوين جيد في مجال العناية بالمسنين. - توفير الحماية اللازمة لمقدم ومتلقي الخدمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

❖ تحديد الفرص والتهديدات: ويمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تحديد الفرص والتهديدات للمشروع.

الفرص	التهديدات
-القوانين الجديدة المشجعة على إنشاء المشاريع المقاولاتية. -حاجة المجتمع لهذا النوع من المؤسسات الخدمية للرعاية المنزلية للمسنين. -توسيع الخدمات وتقديم رعاية نفسية. -توسيع الفئة المستهدفة وتقديم خدمات الرعاية المنزلية لأطفال الأسر العاملة ومحاولة كسب زبائن جدد.	-إمكانية دخول منافسين جدد مباشرين. -التأخير في الإجراءات القانونية لإنشاء المشاريع والمؤسسات. -عدم قبول الأسعار مقابل الخدمات المقدمة. -ثقافة بعض الأفراد بعدم ترك أهاليهم المسنين لغرباء من أجل رعايتهم. -عدم تقبل الفرد المسن لشخص غريب أن يراعه ويقدم له الخدمات. -عدم تقبل دخول غرباء إلى المنازل من أجل تقديم الخدمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

**كيفية معالجة نقاط الضعف وتفادي التهديدات:** من أجل الدخول الجيد في السوق والحصول على حصة سوقية جيدة وجب على المكتب تصحيح نقاط الضعف مع تفادي التهديدات وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(07): معالجة نقاط الضعف وتفادي التهديدات.

معالجة نقاط الضعف	تفادي التهديدات
-الاعتماد على التكوين المستمر في مجال إدارة وتسيير المشاريع. -اكتساب مهارات تسويقية فعالة. -التنبؤ باحتياجات أخرى للمسنين ومحاولة تلبيةها لهم.	-الأسبقية في السوق وتقديم خدمات مميزة بشكل دائم للمحافظة على ولاء الزبائن. -التفاوض مع الزبائن حول أسعار ترضي الطرفين.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

-تقديم خدمات إضافية مقترحة من طرف الزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

**(2) تحليل السوق المستهدفة:** سيتم هنا تسليط الضوء على السوق الذي سينشط فيه المشروع ودراسة مختلف جوانبه من حيث الزبائن والموردين والمنافسين.

❖ **تحديد وتحليل الزبائن:** هذه الخدمات المنزلية مقدمة لفئة معينة من المجتمع وهي فئة كبار السن المتواجدين في مدينة بسكرة، فمعظم الأسر أصبح يعمل فيها الزوجان وبالتالي يبحثون عن يرعى أهاليهم أو حموهم المسنين لساعات معينة خلال غيابهم، والمسنيين الذين ليس لديهم من يرعاهم وغير قادرين على رعاية أنفسهم لسبب من الأسباب مثل المرض والعجز. وما يجعل الزبائن يقبلون على مكتب الأمل هو تفرد في المنطقة والاستقبال الجيد والثقة والأمان إضافة إلى الالتزام بالمواعيد، والأسعار المغرية والتخفيضات على أسعار مختلف الخدمات المقدمة بالنسبة للزبائن الدائمين.

سيوفر مكتب الأمل لخدمات كبار السن جميع أنواع التواصل لتسهيل عملية طلب الخدمة على الزبون وهو يختار الطريقة التي تناسبه سواء زيارة المقر أو عن طريق الاتصال بالهاتف أو زيارة موقعنا الرسمي على الأنترنت أو التواصل عبر صفحة Facebook.

فيما يخص القدرة التفاوضية للزبائن شدتها قوية فالأساس في مشروعنا هو الزبائن وكسب ثقتهم وتقديم خدمات ذو جودة عالية بأسعار تنافسية وحسومات لتصبح هذه القوة ضعيفة.

❖ **تحديد وتحليل الموردين:** بالرغم من وجود عدد كبير من الموردين في المنطقة إلا أن سنتعامل مع مجموعة موثوقة ومعروفة وتعودنا على التعامل معهم بشكل شخصي من أجل توفير معدات تقديم الخدمات والمستلزمات المكتبية والأثاث، فقد قمنا بتحليلهم والتعرف على أهم نقاط قوتهم وضعفهم.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم(08): تحليل الموردين

اسم المورد	مكان التواجد	وصف المنتج	نقاط القوة	نقاط الضعف
صيدلية بجاوي محمد	مقابل ثانوية جلاب الحفيظ_ برج بن عزوز.	بيع مواد طبية وصيدلانية	-أسعار جيدة. -منتجات ذات جودة. -سمعة جيدة.	-عدم توفر خدمة التوصيل.
مؤسسة النصر	نهج الزعاطشة _ بسكرة.	-تأثيث المكاتب والمواد المكتبية.	-منتجات ذات جودة. -أسعار معقولة.	

المصدر: من إعداد الطالبتين.

بالنسبة للقدرة التفاوضية للموردين شدتها ضعيفة بسبب كثرة الموردين إضافة إلى قلة المعدات التي سيتم شراؤها وبالتالي يسهل التفاوض على السعر مع الموردين.

### ❖ تحديد وتحليل المنافسين:

❖ **المنافسين المباشرين:** من خلال المعلومات المتحصل عليها من السجل التجاري أن نشاط هذا

المشروع لم ينجز من قبل في ولاية بسكرة ولا يوجد منافسين مباشرين في المنطقة.

❖ **المنافسين غير المباشرين:** يتمثل المنافس غير المباشر لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن

في الصيدليات والعيادات الذين يقومون بخدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم، وكذلك النساء

الماكثات في البيت اللواتي يذهبن لمنازل بعض الأسر العاملة ويقمن بخدمات الرعاية المنزلية.

بالنسبة لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن يوفر خدمات متميزة ذو جودة عالية بالإضافة إلى الاستقبال الجيد والاهتمام بالزيون وتقديم تخفيضات للزبائن الدائمين.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### المطلب الثاني: الاستراتيجية التنافسية.

(1) استراتيجية التركيز: سيقوم المكتب بالتركيز على فئة معينة من مجتمع ولاية بسكرة والمتمثلة في كبار السن المتواجدين على مستوى الولاية وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهذه الفئة لأنها الأكثر حاجة لهذه الخدمات إضافة إلى أن المشروع لا يزال في مرحلة البداية ويمكن توسيع الفئة في مرحلة النمو والاستمرارية.

### (2) رسالة المشروع:

نهدف إلى الريادة والتميز في تقديم خدمات كبار السن ورعايتهم

### (3) شعار المشروع:

❖ بالعربية:

معا لرسم البسمة على وجوه المسنين

❖ بالفرنسية:

Ensemble pour dessiner un sourire sur le visage des personnes âgées

❖ بالإنجليزية:

Together to draw a smile on the faces of elderly

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

4) العلامة التجارية: لقد قمنا بتصميم العلامة التجارية لتصبح كما يلي:

الشكل رقم (02): العلامة التجارية لمكتب خدمات كبار السن



تم تمثيل العلامة التجارية وفقا لمعنى المشروع فالبيدين تحيطان بكبيرين مسنين عاجزين تعبر عن الرعاية والاهتمام بهذه الفئة، كما تم اختيار اللون الأزرق في العلامة التجارية لمكتب الأمل لخدمات كبار السن لدلالته على الهدوء والاتزان، كما يشعر المسن بالراحة النفسية، ويعبر كذلك عن الصدق والثقة والصحة والنعومة، كما تم كتابة اسم المكتب باللون الأحمر للتعبير عن التعاطف مع المسنين.

المطلب الثالث: المزيج التسويقي.

1) الخدمات: يعتمد مكتب الأمل على تقديم خدمات متنوعة ذات جودة مرتفعة وذلك لتلبية رغبة الزبائن واحتياجاتهم في الموعد المطلوب.

❖ تقديم الأكل والدواء: الكثير من المسنين الذين ينسون تناول الدواء بأنفسهم ولا يستطيعون أن يجلبوا لأنفسهم الأكل والماء بسبب عجزهم، فمكتبنا يقدم لهم هذه الخدمة من أجل مساعدتهم ورعايتهم بشكل جيد.



## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

❖ **خدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم:** أغلب المسنين يعانون من الأمراض المزمنة مثل عدم استقرار ضغط الدم أو نسبة السكري في الدم، ويحتاجون إلى المتابعة المنتظمة وقياسه بشكل دائم، لذلك تم تخصيص هذه الخدمة للعناية بصحتهم.



❖ **خدمة المرافقة اليومية للمسن:** يوجد الكثير من المسنين الذين هم بحاجة إلى مرافق ليساعدهم على أداء وظائفهم اليومية وذلك بسبب مرضهم أو عجزهم ولأنه ليس بإمكانهم القيام بأي عمل مهما كان صغيرا بمفردهم، فهم يحتاجون رعاية خاصة.



(2) **التسعير:** لقد اعتمدنا في تسعير الخدمات على أسعار المنافسين غير المباشرين أي الصيدليات والعيادات الذين يقومون بخدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم، وكذلك النساء اللواتي يعملن في مجال الرعاية المنزلية وعلى المقابلات مع الزبائن، كما حددنا السعر بناء على متوسط أسعار كل خدمة، والجدول الموالي يوضح ذلك:



## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم (09): تسعير الخدمات المقدمة.

الخدمة	تسعيرة كل خدمة	تسعيرة كل خدمة شهريا
تقديم الأكل والدواء.	400.00	12000.00
خدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم.	325.00	9750.00
خدمة المرافقة اليومية.	1500.00	45000.00

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الدفع يكون نقديا يكون حسب رغبة الزبون يوميا أو شهريا بحيث يتم تقديم نسبة تخفيض للزبائن الأوفياء تقدر ب 3% مقابل كل خدمة يتلقاها.

(3) التوزيع: باعتبار أن المشروع خدمي فيتم توزيع الخدمة مباشرة من المكتب إلى الزبون كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم(03): توزيع الخدمة.



(4) الترويج: ليتم التعريف بمؤسستنا للزبائن المستهدفين وجذب أكبر عدد منهم للاستفادة من خدمات مكتبنا سيتم استخدام مزيج ترويجي فعال باستعمال الوسائل التالية:

❖ الاتصال المباشر: من خلال المشاركة في المعارض والتظاهرات المحلية والوطنية وتقديم عروض مكتب الأمل لخدمات كبار السن.

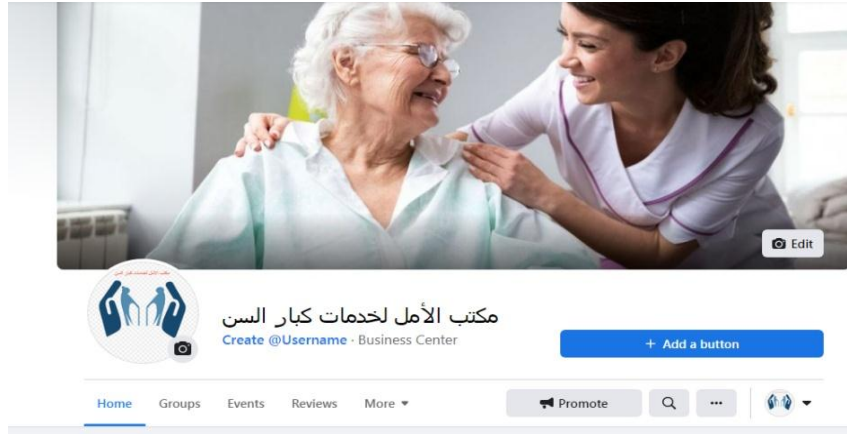
## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

- ❖ **الاتصال الإلكتروني:** ويكون من خلال صفحتنا على موقعنا الرسمي على الانترنت أو صفحتنا على الفيسبوك للتعريف بمشروعنا والخدمات التي يقدمها ويمكن أيضا حجز موعد من خلال التواصل معنا سواء على الموقع أو عبر البريد الإلكتروني أو عبر صفحة الفيسبوك.
- الشكل رقم (04): نموذج الموقع الإلكتروني لمكتب الأمل.



المصدر: من إعداد الطالبتين عن طريق الموقع sites.google.com

- ❖ **الشكل رقم (05):** نموذج صفحة مكتب الأمل على الفيسبوك.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

- ❖ **بطاقة الزيارة:** سيتم طبع 300 بطاقة تحتوي على معلومات الاتصال.
- ❖ **ملصقات إعلانية:** تحتوي على معلومات تعريفية عن مكتب الأمل لخدمات كبار السن وكل ما يقدمه بالإضافة إلى معلومات الاتصال مثل: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني ...

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### الجدول رقم(10): تكاليف الترويج.

وسيلة الترويج	الكمية	التكلفة الوحديّة	التكلفة الإجمالية
بطاقات الزيارة	300	15.00	4500.00
الملصقات الإعلانية.	20	1500.00	30000.00
التكلفة السنوية			34500.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وكالة sh.subcom وحدة القياس: دينار جزائري.

(5) الأفراد: بالنسبة للمشاريع الخدمية فالتركيز على مقدمي الخدمة من الأولويات التي وجب علينا التركيز عليها واختيار أفراد ذو تكوين جيد في مجال الرعاية بكبار السن لضمان نجاح مشروعنا.

❖ **المظهر الخارجي:** وجب أن يكون المظهر الخارجي للموظفين في مشروعنا لائق يناسب طبيعته، كما يجب على مقدمي الخدمة ارتداء منزر عليه شعار المكتب.

❖ **التعامل مع الزبائن:** يجب أن تكون المعاملة جيدة مع متلقي الخدمة وتشعرهم بالراحة والأمان حتى يكتسب مكتبنا سمعة جيدة وتذيع صيته وكسب عدد أكبر من الزبائن.

### (6) العمليات:

❖ **استقبال الزبائن:** يتم استقبال الزبائن في مكتب الأمل وتسجيل معلوماتهم الشخصية، وإعطائهم بطاقة الزيارة والترحيب بهم بشكل لائق وتسجيل الخدمات التي يريدون تلقيها، كما يمكنهم أيضا حجز موعد عبر الاتصال بمكتبنا هاتفيا أو الكترونيا.

❖ **معالجة وتحليل طلب الزبون وتقديم الخدمة:** يتم تقديم الخدمة لكل زبون حسب المواعيد مع المعاملة الجيدة وإشعار الزبون بالثقة والأمان.

❖ **المتابعة المنتظمة وتقييم جودة الخدمات:** يتم التواصل مع الزبائن بشكل مستمر والسؤال عن انطباعهم حول الخدمات التي يتلقونها من موظفي مكتب الأمل، بالإضافة إلى الاستماع إلى اقتراحاتهم حول خدمات يمكن زيادتها في المستقبل وذلك لكسب رضاهم وامتنانهم من خدمات مكتب الأمل لخدمات كبار السن.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

(7) **الدليل المادي:** إن المظهر والتجهيزات تعكس صورة مكتب الأمل وتترجم مكانتها، بالإضافة إلى التنسيق بين جميع الأفراد والمسير لتحقيق جودة عالية وتقديم خدمات في المستوى المطلوب.

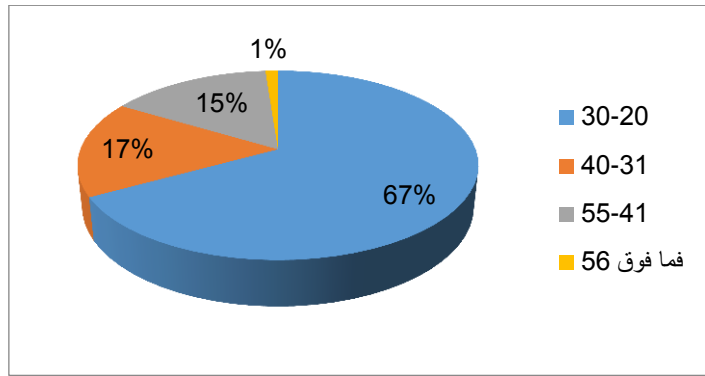
### المطلب الرابع: تحليل العرض والطلب.

بعد تحليل السوق الذي ينشط فيه المشروع وتحديد الزبائن تأتي مرحلة تحديد مستوى العرض والطلب على الخدمات المقدمة، من أجل تقدير المبيعات ورقم الأعمال، حيث نعتد على نتائج الاستبيان في تقدير حجم الطلب المتوقع على الخدمات المقدمة.

### (1) تحليل نتائج الاستبيان:

لتقدير المبيعات وتحليل حجم الطلب على الخدمات ومعرفة رأي عينة من السوق المستهدفة حول نشاط المشروع قمنا بإعداد استبيان ووزعناه عبر Google forms وتحصلنا على 85 إجابة نلخص نتائجها فيما يلي:

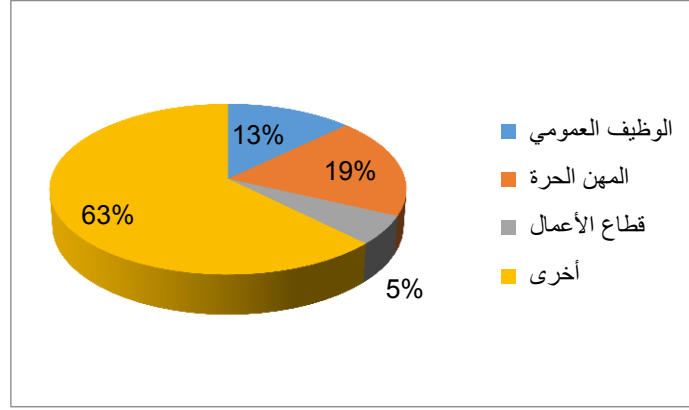
### الشكل رقم (06): الفئة العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

من خلال المعلومات المجمعة من الإجابات على أسئلة الاستبيان في الشكل أعلاه لاحظنا أن العمر الغالب على العينة المكونة من 85 شخص هو من 20 سنة إلى 30 سنة، وكان بنسبة 67% من حجم العينة.

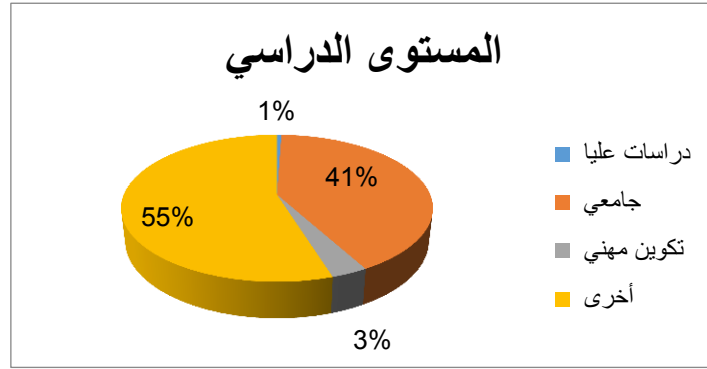
الشكل رقم(07): المهنة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

من خلال الشكل في الأعلى، نلاحظ أن أغلب الأشخاص لديهم وظيفة 37% من بينهم 13% في الوظيفة العمومية 19% ، أصحاب المهن الحرة، 5% في قطاع الأعمال، وباقي الأشخاص منهم الطلبة والذين ليس لديهم وظيفة بنسبة 63%.

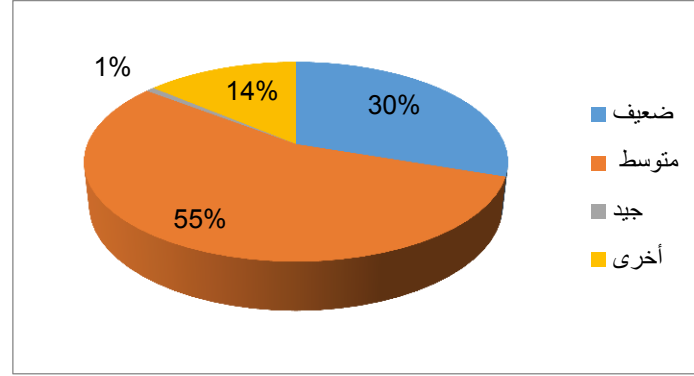
الشكل رقم(08): المستوى الدراسي لدى الزياتن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان

ما نلاحظه في الشكل أعلاه أن غالبية عينة الدراسة لديهم مستويات أخرى بنسبة 55%، أما ذوي المستوى الجامعي فهي بنسبة 41% تفوق نسبة ذوي التكوين المهني المتمثلة في 3%، بينما الحاصلين على شهادة الدراسات العليا فهي نسبة قليلة جدا والمتمثلة في 1%.

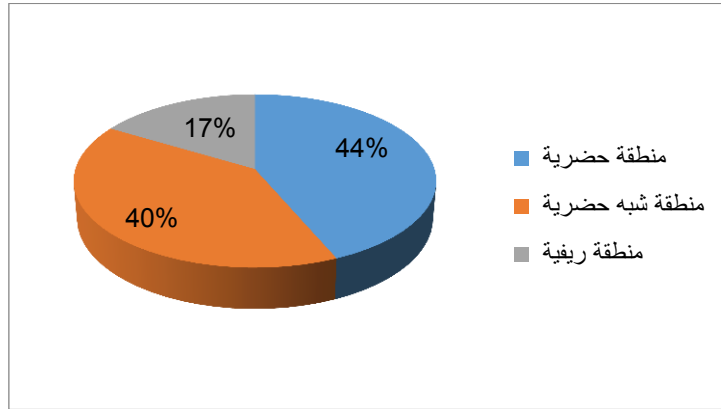
الشكل رقم(09): مستوى الدخل.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

حسب ما ورد في الشكل أعلاه فإن أغلبية أفراد العينة مستوى دخلهم متوسط بنسبة 55%، أما 30% منهم دخلهم ضعيف، و 1% دخلهم جيد، والباقي ليس لديهم دخل ثابت.

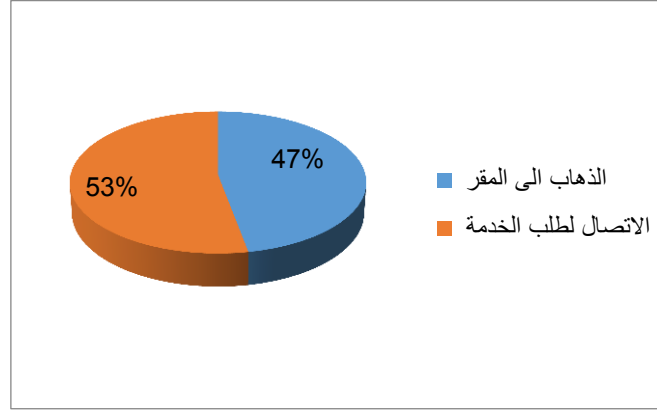
الشكل رقم(10): مكان التواجد الزبائن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

من نتائج الاستبيان نلاحظ أنه أغلب الأفراد متواجدون في منطقة حضرية وذلك بنسبة 44% من أصل 85 عينة.

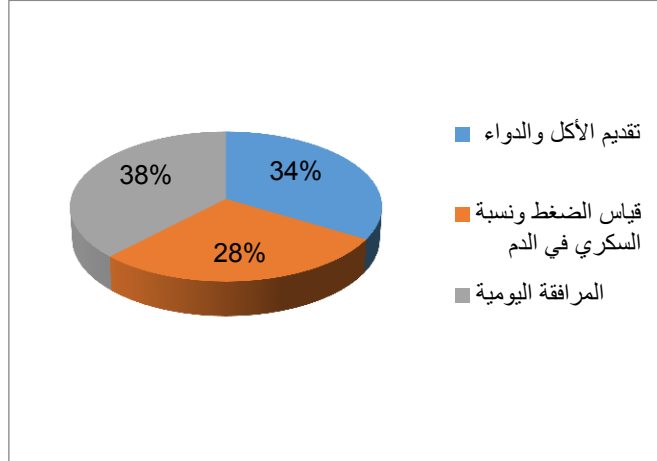
الشكل رقم(11): كيفية طلب الخدمة من مكتب خدمات كبار السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

نسبة 53% أجابوا أنهم يفضلون الاتصال لطلب الخدمة أي 45 شخص من أصل 85 عينة، 47% كانوا يفضلون الذهاب إلى المقر.

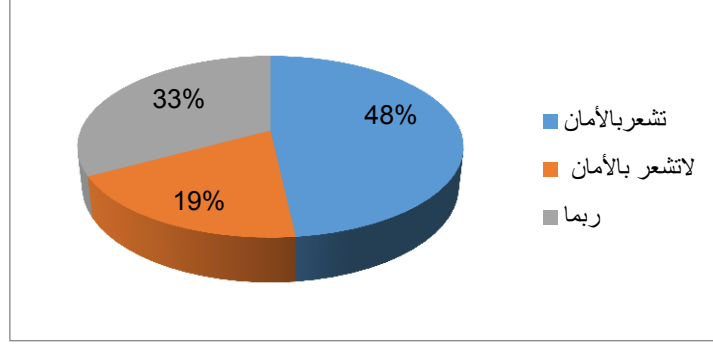
الشكل رقم(12): الخدمات المراد تقديمها للمسمن الموجود في المنزل.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

في هذا السؤال أردنا معرفة أهم خدمة مطلوبة من طرف أفراد العينة، فلاحظنا أن النسبة الأكبر كانت على خدمة تقديم الأكل والدواء.

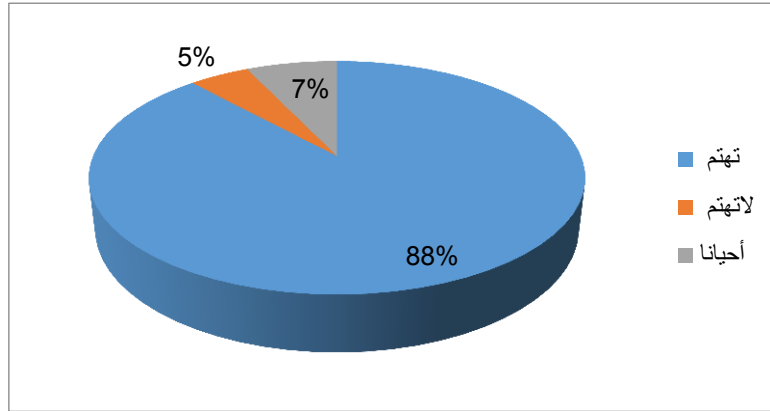
الشكل رقم(13): شعور الزبون عند تجربة خدمات مكتب كبار السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

تم طرح هذا السؤال لمعرفة هل الزبون يشعر بالأمان عند تجربة خدمات مؤسسة جديدة، فلاحظنا أن 40 شخص يشعر بالأمان، و17 شخص من أصل 85 عينة أنهم لا يشعرون بالأمان والباقي كانت إجاباتهم غير واضحة.

الشكل رقم (14): مدى الاهتمام بالحصول على الخدمة في أسرع وقت.

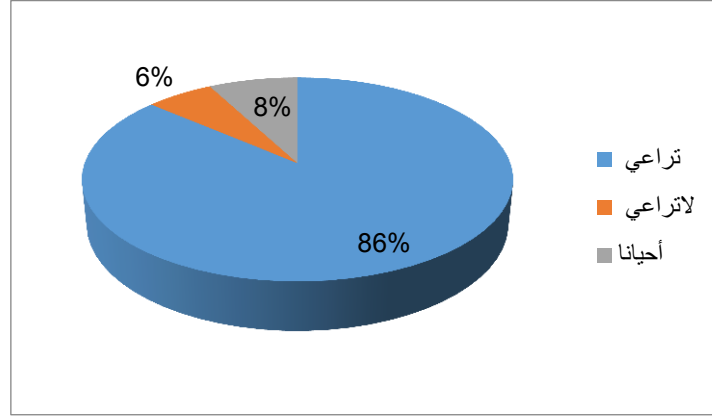


المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

تم طرح هذا السؤال لمعرفة مدى اهتمام الزبائن بالحصول على الخدمة في أسرع وقت حيث سجلنا وجود 74 جواب من أصل 85 عينة أي بنسبة 88%، وبالتالي أغلب العينات تهتم بالحصول على الخدمة في أسرع وقت.



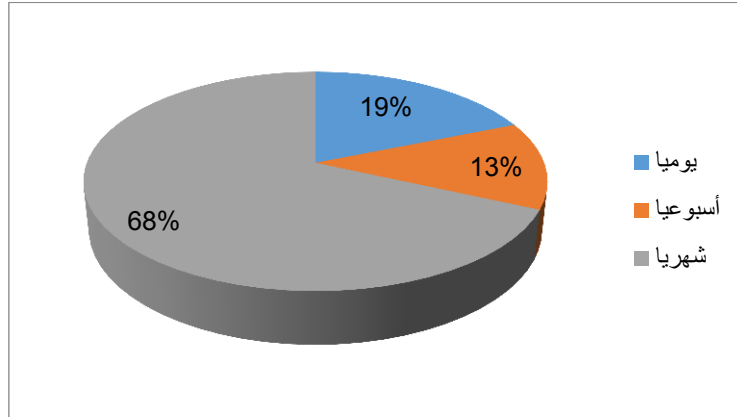
الشكل رقم(15): مراعاة السعر عند اتخاذ قرار شراء الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

نسبة 86% أجابوا أنهم عند اتخاذ قرار شراء الخدمة يراعون للسعر بينما 8% منهم أجابوا بأنهم لا يراعون ذلك، كما أن الباقي منهم كانت إجاباتهم غير واضحة.

الشكل رقم(16): الدفع مقابل الخدمة المقدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الاستبيان.

إن نتائج التمثيل المرفق أعلاه تدل على أن معظم الزبائن يفضلون الدفع شهريا وذلك بنسبة 68%، في حين أن نسبة 19% كانت تفضل الدفع يوميا، بينما نسبة الأشخاص الذين يفضلون الدفع أسبوعيا مقابل الخدمات المقدمة من طرف مكتب الأمل لرعاية المسنين فكانت تقدر ب 13%.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

(2) تقدير حجم الطلب على الخدمات: بما أن فكرة المشروع جديدة وغير مطبقة من طرف أفراد آخرين على مستوى ولاية بسكرة وبذلك يكون العرض مساوي للطلب ومساوي للفجوة السوقية، كما تم تقسيم الخدمات حسب ما يناسب مؤهلات العمال، حيث يتم الاعتماد في تحديد الطلب على عدد الزبائن في المشروع.

الجدول رقم(11): تقدير حجم الطلب على خدمة تقديم الأكل والدواء.

الأشهر	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
عدد أيام العمل	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
حجم الطلب اليومي	4	4	10	5	4	2	3	1	7	8	9	6
حجم الطلب الشهري	124	112	310	150	124	60	93	31	210	248	270	186
المجموع السنوي	1918											

وحدة القياس: عدد الزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

❖ مدة تقديم الخدمة 20min.

❖ مدة التنقل 15min .

❖ في كل ساعة يمكن تقديم الخدمة لزبون واحد.

❖ خلال 10h يمكن تقديم الخدمة ل 10 زبائن.

رقم الأعمال = عدد الزبائن x سعر الخدمة = (400x1066) = 426400 دج.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم(12): تقدير حجم الطلب على خدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم.

الأشهر	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
عدد أيام العمل	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
حجم الطلب اليومي	2	4	6	5	10	7	6	9	20	2	4	3
حجم الطلب الشهري	62	112	186	150	310	210	186	279	600	93	120	93
المجموع السنوي	2401											

وحدة القياس: عدد الزبائن

المصدر: من إعداد الطالبتين.

- ❖ مدة تقديم الخدمة: 15 min .
- ❖ مدة التنقل: 15 min.
- ❖ مدة تقديم الخدمة للزبون الواحد هي: 30min.
- ❖ مدة خدمة الزبون خلال 10h هي 20 زبون.

$$\text{عدد الزبائن} \times \text{سعر الخدمة} = 2 = (168000 = x \ 1122325) = 168000 \text{ د.ج.}$$

الجدول رقم (13): تقدير حجم الطلب على خدمة المرافقة اليومية.

الأشهر	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
عدد أيام العمل	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
حجم الطلب	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

												اليومي
62	60	62	60	62	62	60	62	60	62	56	62	حجم الطلب الشهري
730											المجموع السنوي	

وحدة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

القياس: عدد الزبائن.

$$\text{عدد الزبائن} \times \text{سعر الخدمة} = 3 \times (1500 \times 365) = 547500 \text{ دج}$$

(3) **تقدير حجم المبيعات:** إن هدف المؤسسة الأساسي هو تغطية أكبر عدد ممكن من الزبائن المستهدفين المتمثلين في كبار السن، وعليه سوف يتم تقدير المبيعات في مشروعنا هذا على أساس حجم الطلب على الخدمات المقدمة، حيث سيتم ذلك بإتباع طريقة المربعات الصغرى حيث:

$$b = \bar{y} + a\bar{x}$$

$$a = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$Y = ax + b$$

الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم (14): تقدير المبيعات لخدمة تقديم الأكل والدواء من 2029/12/31\_2024/01/01.

2029	2028	2027	2026	2025	2024	السنوات
						الأشهر
488.225	415.98	343.74	271.5	199.26	124	1
494.24	422	349.74	277.52	105.28	112	2
500.26	428.02	355.78	283.54	211.3	310	3
506.28	434.04	361.8	289.56	217.23	150	4
512.3	440.06	367.82	295.58	223.34	124	5
518.32	446.08	373.84	301.6	229.36	60	6
524.34	452.1	379.86	307.62	235.38	93	7
530.36	458.12	385.88	313.64	241.4	31	8
536.38	464.14	391.9	319.66	247.42	210	9
542.4	470.16	397.92	325.86	253.44	248	10
548042	476.18	403.94	331.7	259.46	270	11
554.44	482.2	409.96	337.72	265.48	186	12
6255.96	5389.08	4522.2	3655.32	2788.44	1918	المجموع السنوي

وحدة القياس: عدد الزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم (15): تقدير المبيعات لخدمة قياس الضغط ونسبة السكري في الدم.

من 2029/12/31\_2024/01/01.

2029	2028	2027	2026	2025	2024	السنوات الأشهر
559.6	480.4	401.2	322	242.8	62	1
566.2	487	407.8	328.6	249.4	112	2
572.8	493.6	414.4	335.2	256	186	3
579.4	500.2	421	341.8	262.6	150	4
586	506.8	427.6	348.4	269.02	310	5
592.6	513.4	434.2	355	275.8	210	6
599.2	520	440.8	361.6	282.4	186	7
605	526.6	447.4	368.2	289	279	8
612.4	533.2	454	374.8	295.6	600	9
619	539.8	460.6	381.4	302.2	93	10
625.6	546.49	467.2	388	308.8	120	11
632.2	553	473.8	394.6	315.4	93	12
7150.8	6200.4	5250	4299.6	3349.2	2401	المجموع السنوي.

وحدة القياس: عدد الزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبتين

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم(16): تقدير المبيعات لخدمة المرافقة اليومية من 2029/12/31\_2024/01/01.

السنوات الأشهر	2024	2025	2026	2027	2028	2029
1	62	70.69	72.25	73.81	75.37	76.93
2	56	70.82	72.38	73.94	75.5	77.06
3	62	70.95	72.51	74.07	75.63	77.19
4	60	71.8	72.64	74.2	75.76	77.32
5	62	71.69	72.77	74.33	75.89	77.45
6	60	71.34	72.9	74.46	76.02	77.58
7	62	71.47	73.03	74.59	76.15	77.71
8	62	71.6	73.16	74.72	76.28	77.84
9	60	71.73	73.29	74.85	76.41	77.97
10	62	71.86	73.42	74.98	76.54	78.1
11	60	71.99	73.55	74.11	76.67	78.23
12	62	72.12	73.68	75.24	76.8	78.36
المجموع السنوي	730	857.34	875.58	894.3	913.02	931.74

وحدة القياس: عدد الزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم(17): تحديد رقم الأعمال للخدمات المقدمة من 2029/12/31\_2024/01/01.

السنوات	2024	2025	2026	2027	2028	2029
الخدمات						
الخدمة 1	767200.00	1115376.00	1462128.00	1808880.00	2155632.00	2502384.00
الخدمة 2	780325.00	1088490.00	1397370.00	1706250.00	2015130.00	2324010.00
الخدمة 3	1095000.00	1286010.00	1313370.00	1341450.00	1369530.00	1397610.00
المجموع السنوي	2642525.00	3489876.00	4172868.00	4856580.00	5540292.00	6224004.00

المصدر: من إعداد الطالبتين.

وحدة

القياس: دينار جزائري.

رقم الأعمال الكلي = (رقم أعمال الخدمة 1 + رقم أعمال الخدمة 2 + رقم أعمال الخدمة 3)



### المبحث الثالث: المخطط الإنتاجي.

- ❖ موقع المشروع.
- ❖ احتياجات المشروع.
- ❖ التكاليف الإجمالية.

يمثل المخطط الإنتاجي أحد أهم المخططات التي يتضمنها مخطط الأعمال نظرا لما يبرزه لنا من جوانب متعلقة بموقع المشروع ومتطلبات إنشائه وتشغيله.

#### المطلب الأول: دراسة الموقع.

سنتطرق في هذا المطلب إلى دراسة مختلف الجوانب التي تحيط بموقع المشروع والجانب العمراني بمبنى المشروع.

#### (1) الموقع الجغرافي

يقع المشروع في شارع 63 نهج الزعاطشة، بجانب الحكمة بهلول الطبية النسائية، وفندق ذياب، وقد اخترنا هذا المكان لموقعه الاستراتيجي في وسط المدينة وسهولة الوصول إليه، كما أنه يحتوي على مساحة تكفي للمكتب.

الشكل رقم(17): خريطة توضيحية لموقع المشروع.



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Google Earth.

(2) تفصيل المشروع

كما سبق الذكر فقد تم اختيار الموقع في شارع الزعاطشة 63 في ولاية بسكرة ويمكن أن توضح توزيع مساحة المشروع في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): مساحة المشروع

التفصيل	المساحة بالمتر المربع
مساحة المشروع	16
الاستقبال	10
مكتب المسير	6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوكيل العقاري. وحدة القياس: المتر مربع.

المطلب الثاني: تحديد احتياجات المشروع

- ❖ احتياجات المشروع من معدات وآلات.
- ❖ احتياجات المشروع من أثاث.
- ❖ احتياجات أخرى.

(1) احتياجات المشروع من معدات وآلات:

يتطلب المشروع مجموعة من الآلات والمعدات وهي عبارة عن سلسلة إنتاجية متكاملة مكونة من

عدة وحدات:

الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم(19): احتياجات المشروع من معدات وآلات.

صورة الآلة	اسم الآلة	العدد	سعر الآلة	السعر الإجمالي
	جهاز لقياس ضغط الدم (microlife) يدوي	3	3600.00	10800.00
	جهاز لقياس ضغط الدم (omron) إلكتروني	3	7500.00	22500.00
	شرائط قياس السكر (vital check)	3	1500.00	4500.00
	محرار (omron)	2	800.00	1600.00
	ميزان (omron)	2	5500.00	11000.00

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

74400.00	74400.00	1	حاسوب	
45000.00	45000.00	1	طابعة متعددة الوظائف (Epson)	
5000.00	5000.00	1	هاتف نقال	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على فاتورة الموردين.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم (20): وسائل النقل.

السعر	الكمية	نوع المركبة
1290000.00	1	QQ

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين

(2) احتياجات المشروع من أثاث:

الجدول رقم (21): احتياجات المشروع من أثاث.

الصورة	اسم	العدد	السعر	السعر الإجمالي
	مكتب	2	20500.00	20500.00
			41000.00	41000.00
				

الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

18600.00	3100.00	6	كراسي للعمال والزبائن	
44000.00	44000.00	1	خزانة برفوف	
16000.00	16000.00	1	لوحات فصل	

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على فاتورة المورد.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### (3) احتياجات أخرى:

تتمثل الاحتياجات الأخرى في ألبسة العمال وتكاليف الانترنت والترويج موضحة كالتالي:

### ❖ صندوق الإسعافات الأولية:

الجدول رقم(22): صندوق الإسعافات الأولية.

الصورة	الاسم	العدد	السعر	السعر الإجمالي
	La boite pharmacie	3	500.00	1500.00
	بيتادين	3	200.00	600.00
	ايوزين مائي	3	70.00	210.00
	ماء أكسيجين	3	100.00	300.00
	كحول جراحي	3	100.00	300.00
	كمادات مطهرة	3	100.00	300.00
	قطعة شاش معقمة	3	100.00	300.00
	قطن	3	100.00	300.00
	قفازات	3	100.00	300.00

وحدة القياس: الدينار الجزائري

المصدر: من إعداد الطالبتين.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### ❖ ألبسة العمال:

الجدول رقم(23): ألبسة العمال.

اللباس	الكمية	التكلفة	التكلفة الإجمالية
منزر عليه شعار المؤسسة	7	1500.00	10500.00

وحدة القياس: دينار

المصدر: من إعداد الطالبتين  
جزائري.

### ❖ الأنترنيت:

اشترك في اتصالات الجزائر ضمن عرض محترف 12 جيجا أوكتي لمدة 6 أشهر، بتكلفة 2400 دج (كل 6 أشهر)، والذي يمنحنا نفاذاً إلى شبكة الانترنت ذات تدفق عالي NAVIGUI 4G.

الجدول رقم(24): احتياجات الأنترنيت والهاتف.

الاحتياجات	التكلفة الشهرية	التكلفة السنوية
الأنترنيت	2400.00	4800.00
الهاتف	1000.00	12000.00

وحدة القياس: دينار

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات اتصالات الجزائر.  
جزائري.

### ❖ مصاريف أخرى:

الجدول رقم(25): المصاريف الأخرى.

المصاريف	التكلفة الشهرية	التكلفة السنوية
الإيجار	17000.00	204000.00
مصاريف الوقود	15000.00	180000.00

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين



### المبحث الرابع: المخطط التنظيمي.

سنقوم في هذا المبحث باختيار الشكل القانوني للمشروع، وتحديد احتياجات المشروع من الموارد البشرية وطريقة توزيعها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بما يتناسب مع نشاط المؤسسة، بالإضافة إلى تحديد تكاليف العمالة اللازمة لإنجاز هذا المشروع والمؤهلات والصفات التي يجب أن يتميز بها العمال في المشروع.

#### المطلب الأول: الموارد البشرية.

##### الفرع الأول: تخطيط الموارد البشرية (الاحتياجات من موارد بشرية).

يعتبر العنصر البشري المناسب أساس نجاح المؤسسة على اختلاف نشاطاتها، ولهذا قمنا بتحديد احتياجات المكتب من العنصر البشري والمؤهلات والصفات المطلوبة من أجل تقديم خدمات ذات مستوى جيد تتماشى وتطلعات الزبائن، والجدول الموالي يوضح هذه الاحتياجات بالكم والنوع والمؤهلات الضرورية مرفقة بالمهام المرتبطة بكل وظيفة.

#### الجدول رقم(26): احتياجات المكتب من العنصر البشري.

الوظيفة	العدد	متطلبات الشهادة	الصفات	المهام المرتبطة بالوظيفة
المسير	1	شهادة ليسانس في إدارة الموارد البشرية شهادة ماستر مقاولاتية	-الصرامة والانضباط -روح المسؤولية -القدرة على التواصل والتأثير -سرعة وفعالية اتخاذ القرار -القدرة على تحمل الضغط	-اتخاذ القرارات -وضع استراتيجية المكتب -وضع خطط وأهداف المشروع -الإشراف على العمال والتنسيق بينهم -الربط بين المكتب والموظفين والزبائن

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

<p>-تولي مهمة توجيه الزبائن في المكتب والإجابة على استفساراتهم حول خدمات المكتب. -استقبال الاتصالات. -استقبال الايمايلات.</p>	<p>-حسن المعاملة والهدوء - الانضباط وروح المسؤولية -المظهر الجيد والمحترم</p>	<p>-مساعد اجتماعي ومبادئ أولية في إعلام إلى والاتصال السمعي البصري.</p>	1	الاستقبال والتوجيه
<p>- تقديم الأكل والدواء. -المرافقة اليومية.</p>	<p>-سرعة تقديم الخدمة. -الانضباط وروح المسؤولية. -حسن المعاملة والهدوء.</p>	<p>-مستوى تعليمي مقبول -الخبرة في المجال.</p>	2	مرافق
<p>-قياس ضغط الدم -قياس نسبة السكري.</p>	<p>-حسن المعاملة -شخصية هادئة -سرعة تقديم الخدمة. -الانضباط وروح المسؤولية</p>	<p>-شهادة مساعد ممرض أو ما شبه ذلك -الخبرة في العمل -سمعة جيدة</p>	1	مساعد ممرض
<p>-توصيل الموظفين إلى أماكن تواجد الزبائن</p>	<p>-سرعة تقديم الخدمة. -الانضباط وروح المسؤولية.</p>	<p>-رخصة سياقة -سمعة جيدة</p>	1	السائق

المصدر: من إعداد الطالبتين.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### الفرع الثاني: استقطاب الموارد البشرية:

يهدف انتقاء العناصر المناسبة لتقديم الخدمات بصورة جيدة في حدود المهام الموكلة إليها، من الضروري تحديد الطرق والوسائل الملائمة لاستقطاب هذه العناصر والوصول إليها بأقل تكلفة وفي أسرع وقت، ومن أجل الاستفادة من أكبر عدد من المترشحين وزيادة نسبة انتقاء عناصر ذات كفاءة. سنقوم بتقديم عروض عمل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، مع نوعية العقود المقدمة، وتتم العملية على ثلاثة مراحل:

#### 1) تقديم الطلبات ودراسة الطلبات:

وتكون لمدة شهر، تكون فيها الدراسة متأنية للطلبات وتحليل السيرة الذاتية لكل مترشح.

#### 2) إجراء المقابلات مع المترشحين:

وتكون المقابلات منظمة ومقسمة حسب الوظائف، ويشرف عليها صاحب المشروع.

#### 3) اختيار المترشحين المقبولين والاتصال بهم:

من أجل تحضير الملفات الإدارية وتحديد تاريخ بداية العمل.

#### الفرع الثالث: تقسيم أوقات العمل.

تبقى أوقات العمل ثابتة طيلة العام كما يلي:

الجدول رقم (27): ساعات العمل بالنسبة للعمال.

الفترة المسائية		الفترة الصباحية	
من الساعة (16:00_19:00)	من الساعة (08:00 _ 15:00)	عدد ساعات العمل	
10 ساعات		عدد ساعات العمل في اليوم	
07 أيام		عدد أيام العمل في الأسبوع	
30 يوم		عدد أيام العمل في الشهر	

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

عدد أيام العمل في السنة	360 يوم
المصدر: من إعداد الطالبتين.	وحدة القياس: عدد الأيام.

### الفرع الرابع: الأجور.

يعتبر الأجر أهم نقطة تحفز العمال على تقديم الأداء الجيد، وهذا ما سيركز عليه مكتب الأمل لرعاية المسنين حيث أنه سيتم منح العمال أجور شهرية ثابتة ومحددة، مع إخضاعهم إلى التأمين في الضمان الاجتماعي، ويكون التوظيف مباشر بدون أي عقد (إدماج، ANEM، CTA) سنقوم بحساب تكاليف وذلك بحساب قيمة الأجر زائد مصاريف الضمان الاجتماعي والتي تمثل 9 من قيمة الأجر لكل عامل من عمال المكتب والجدول التالي يوضح ذلك:

### الجدول رقم(28): أجور العمال

المنصب	عدد العمال	الأجر الخام	قيمة الضمان الاجتماعي 9%	الأجر الصافي
المسير	01	50000.00	4500.00	45500.00
المرافق	01	24000.00	2160.00	21840.00
مساعد ممرض	02	22000.00	1980.00	40040.00
موظف الاستقبال	01	22000.00	1980.00	20020.00
السائق	01	25000.00	2250.00	22750.00
المجموع	06	143000.00	12870.00	150150.00
التكلفة الإجمالية السنوية				1801800.00

المصدر: من إعداد الطالبتين.

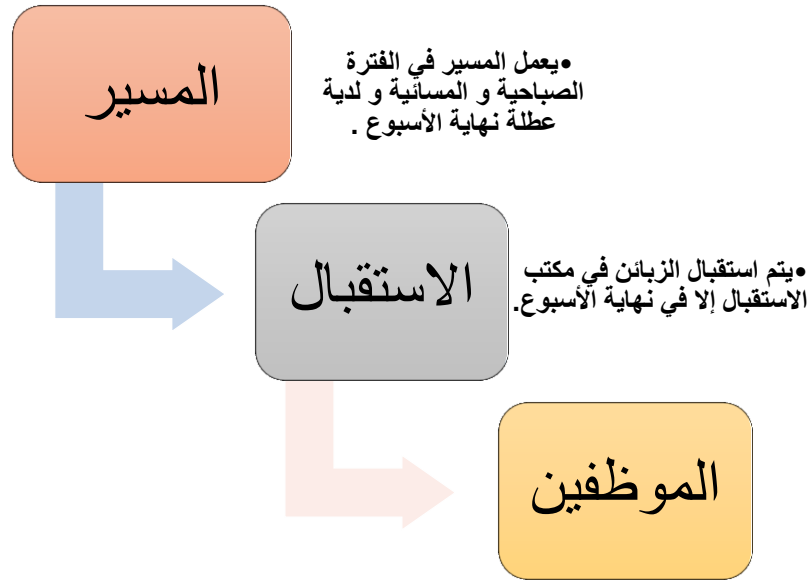
الأجر الصافي = الأجر الخام قيمة الضمان الاجتماعي

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة ما، يتكون عادة من الأنشطة والمهام التي يتم توزيعها بين العاملين بالمؤسسة والقيام بعمليات التنسيق والإشراف وهو بالضرورة موجه نحو تحقيق أهداف المؤسسة وتنظيم العمل، حيث يسمح لنا بتحديد المسؤوليات للوظائف المختلفة والعمليات، ومن هذا المنطق قمنا باختيار هيكل تنظيمي هرمي بسيط كونه أنسب للمكتب من خلال تحديد المسؤوليات وتفويض السلطة، ويتمثل الهيكل التنظيمي لمكتب الأمل لخدمات المسنين في الشكل التالي:

### الشكل رقم(18): الهيكل التنظيمي لمكتب الأمل لخدمات كبار السن



### المطلب الثالث: الجانب القانوني.

- تم اختيار الشكل القانوني SARL مؤسسة ذات المسؤولية المحدودة ليكون هو الشكل القانوني لمكتب الأمل لخدمات المسنين. وذلك للأسباب التالية:

- ❖ عدم وجود حد أدنى لرأس مال الشركة.
- ❖ تجميد الرأس مال ليس إلزاميا.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

- ❖ مسؤولية الشركاء محدودة بقدر مساهمتهم في رأس المال، وهذا ما يقلل درجة المخاطرة الشخصية لكل شريك، كما وأنه يتميز بقلة عدد المساهمين مما يسهل عملية اتخاذ القرار.
- ❖ إمكانية فتح رأس مال الشركة في وجه شركاء جدد.

### المبحث الخامس: المخطط المالي.

المطلب الأول: الهيكل التمويلي للمشروع وهيكل التكاليف.

الفرع الأول: الهيكل التمويلي للمشروع.

سيتم تمويل المشروع عن طريق التمويل الثنائي المتضمن نسبة 50% من المساهمة الشخصية و50% قرض من الوكالة الوطنية لدعم المقاولات ANADE كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(29): الهيكل التمويلي لمكتب الأمل لخدمات كبار السن.

المبلغ	نسبة المساهمة	البيان
2500000.00	50%	المساهمة الشخصية.
2500000.00	50%	قرض الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولات ANADE.
5000000.00	100%	المجموع

وحدة القياس:

المصدر: من إعداد الطالبتين

دينار جزائري.

حيث تم اختيار الوكالة الوطنية لدعم المقاولات من أجل المزايا التي تقدمها والمتمثلة في الآتي:

### (1) الامتيازات المالية:

تمنح لأصحاب المشاريع 3 قروض إضافية:

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

❖ قرض بدون فائدة لاقتناء عربة ورشة 500000.00 دينار جزائري لفائدة حاملي شهادة التكوين المهني.

❖ قرض بدون فائدة يصل إلى 500000.00 دج

❖ قرض بدون فائدة لإنشاء مكاتب جماعية يصل إلى 1000000.00 للإعانة من أجل الإيجار بالنسبة لخريجي الجامعة (أطباء، محامين ...) لإنشاء مكاتب جماعية.

### (2) الامتيازات الجبائية:

تستفيد المؤسسة من الامتيازات الجبائية التالية:

#### (2) \_1\_ في مرحلة انجاز المشروع:

❖ تطبيق معدل مخفض نسبته 5% من الحقوق الجمركية للتجهيزات المستوردة التي تدخل مباشرة في انجاز الاستثمار.

❖ الإعفاء من دفع رسوم نقل الملكية على الإكتسابات العقارية.

❖ الإعفاء من حقوق التسجيل على عقود تأسيس المؤسسات المصغرة.

#### (2) \_2\_ في مرحلة استغلال المشروع:

❖ الإعفاء من الرسم العقاري على البناءات وإضافات البناءات (لمدة 3 سنوات) أو (6 سنوات) بالنسبة للمناطق الخاصة والهضاب العليا، أو (10 سنوات) للمناطق الجنوب.

❖ الإعفاء من الكفالة المتعلقة بحسن التنفيذ بالنسبة للنشاطات الحرفية والمؤسسات المصغرة عندما يتعلق الأمر بترميم الممتلكات الثقافية.

❖ الإعفاء الكلي من الضريبة الجزافية الوحيدة (IFU) ابتداء من تاريخ بداية الاستغلال لمدة (3 سنوات) ابتداء من تاريخ بداية النشاط، أو (6 سنوات) للمناطق الخاصة، أو (10 سنوات) للمناطق الجنوب.

❖ تمديد فترة الإعفاء من الضريبة الجزافية الوحيدة (IFU) لمدة عامين عندما يتعهد المستثمر بتوظيف 3 عمال على الأقل لمدة غير محددة.

❖ عند نهاية فترة الإعفاء تستفيد المؤسسة من تخفيض جبائي ب:

70% خلال السنة الأولى من الإخضاع الضريبي.

50% خلال السنة الثانية من الإخضاع الضريبي.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

25% خلال السنة الثالثة من الإخضاع الضريبي.

حيث أن قرض الوكالة الوطنية لدعم المقاولاتية يتم استهلاكه كما يلي:

الجدول رقم(30): استهلاك قرض ANADE:

اسم المقرض:				الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية ANADE.	
فترة السداد:				10 سنوات	
فترة السماح:				5 سنوات	
مبلغ القرض:				2500000.00	
معدل الفائدة:				0.00	
السنوات	رأس المال المتبقي في بداية الوحدة الزمنية	قيمة الفائدة	قسط الاستهلاك	رأس المال المتبقي في نهاية الوحدة الزمنية.	
2024	2500000.00	0.00	0		
2025	2500000.00	0.00	0		
2026	2500000.00	0.00	0		
2027	2500000.00	0.00	0		
2028	2500000.00	0.00	0		
2029	2500000.00	0.00	500000.00	2000000.00	
2030	2000000.00	0.00	500000.00	1500000.00	
2031	1500000.00	0.00	500000.00	1000000.00	
2032	1000000.00	0.00	500000.00	500000.00	
2033	500000.00	0.00	500000.00	0	

المصدر: من إعداد الطالبين.

وحدة القياس: دينار جزائري.



## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### الفرع الثاني: هيكل التكاليف.

(1) التكاليف التشغيلية: وتمثل كل التكاليف التي تتفق مع أو لسنة تشغيل للمشروع وهي تتضمن التكاليف اللازمة لتشغيل الطاقة المتاحة للمشروع كما يلي:

#### الجدول رقم(31): التكاليف التشغيلية.

التكاليف	البيان
1801800.00	الأجور
204000.00	الإيجار
16800.00	الإنترنت والهاتف
34500.00	مصاريف الترويج
180000.00	مصاريف الوقود
2237100.00	المجموع

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

(2) التكاليف الاستثمارية: وتمثل كل التكاليف التي تتفق من لحظة ظهور فكرة المشروع وحتى انتهاء تجارب التشغيل وتتضمن ما يلي:

#### الجدول رقم(32): التكاليف الاستثمارية.

التكاليف	البيان
178910.00	المعدات والآلات
140100.00	الأثاث
1290000.00	معدات النقل
6000.00	مصاريف ألبسة العمال
186425.00	رأس المال العامل
1801435.00	المجموع

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

رأس المال العامل = مجموع التكاليف التشغيلية / 12.

المطلب الثاني: اهتلاك الاستثمارات والقوائم المالية.

الفرع الأول: حساب الاهتلاكات:

يحسب الاهتلاك على أساس العمر الإنتاجي للاستثمار وباعتماد الاهتلاك الثابت.

الجدول رقم (33): حسابات الاهتلاك.

الاستثمار	تكلفة الشراء HT	TVA 19%	المدة	أقساط الاهتلاك	TTC
معدات النقل	1290000.00	/	5	285000.00	1290000.00
المعدات والأدوات	178910.00	33992.9	5	35782.00	212902.9
تجهيزات المكتب من أثاث	140100.00	26619.00	5	28020.00	166719
المجموع	1609010.00	60611.9	/	348802.00	/

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الثاني: إعداد القوائم المالية:

بعد تحديد التكاليف التشغيلية والاستثمارية وأقساط الاهتلاك لا بد من إعداد القوائم المالية للمشروع:

1) الميزانية الافتتاحية للمشروع: وتتمثل الميزانية الافتتاحية لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار

السن في الجدول التالي:

الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم (34): الميزانية الافتتاحية 2024/01/01.

الأصول		الخصوم	
التعيين	المبالغ	التعيين	المبالغ
معدات وأدوات	178910.00	المساهمة الشخصية	2500000.00
المواد الأولية (وقود)	180000.00	القرض	2500000.00
تجهيزات مكتب (أثاث)	140100.00		
تجهيزات أخرى	57300.00		
معدات نقل	1290000.00		
البنك	3000000.00		
الصندوق	153690.00		
المجموع	5000000.00	المجموع	5000000.00

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تجهيزات أخرى = تكاليف الترويج + ألبسة العمال + الأنترنت + الهاتف

(2) جدول حسابات النتائج:

الجدول رقم (35): جدول حسابات النتائج.

العنصر	2024	2025	2026	2027	2028	2029
رقم الأعمال	2642525.0	3489876.0	4172868.0	4856580.0	5540292.0	6224004.0
	0	0	0	0	0	0
إنتاج السنة المالية	2642525.0	3489876.0	4172868.0	4856580.0	5540292.0	6224004.0
	0	0	0	0	0	0
المواد	180000.00	189000.00	198450.00	208372.5	218791.12	229730.67

الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

						الأولية (وقود)
236491.8	229603.7	222916.3	216423.6	210120.00	204000.00	الإيجار
68054.41	65753.06	63529.53	61381.19	59305.5	57300.00	مصاريف أخرى
534276.88	514147.88	494818.3	476254.79	458425.5	441300.00	استهلاك السنة المالية
5688727.1	5026144.1	4361761.7	3696613.2	3031450.5	2201225.0	القيمة المضافة
2	2		1		0	
189709.74	1874960.1	1856396.1	1838016.1	1819918.1	1801800.0	أجور العمال
	4	8	8	8	0	
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	TAP 2%
3796017.3	3151183.8	2505365.4	1858597.0	1211632.0	399425.00	الفائض الإجمالي عن الاستغلال
8	3	9	3	0		
348802.00	348802.00	348802.00	348802.00	348802.00	348802.00	الاهتلاكات
3447215.3	2802381.8	2156563.1	1509795.0	862830.00	50623.00	النتيجة التشغيلية
8	3	9	3			
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	الأعباء المالية
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	النتيجة المالية
3447215.3	2802381.8	2156563.1	1509795.0	862830.00	50623.00	النتيجة العادية قبل الضريبة
8	3	9	3			
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	الضريبة على أرباح الشركات

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

3447215.3	2802381.8	2156563.1	1509795.0	862830.00	50623.00	النتيجة الصافية للأنشطة العادية
8	3	9	3			
348802.00	348802.00	348802.00	348802.00	348802.00	348802.00	الاهتلاكات
3796017.3	3151183.8	2505365.4	1858597.0	1211632	399425.00	التدفق النقدي الصافي
8	3	9	3			

وحدة القياس: دينار جزائري.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

### (3) طريقة الحساب:

رقم الأعمال: رقم أعمال الخدمة 1 + رقم أعمال الخدمة 2 + رقم أعمال الخدمة 3.

(1) إنتاج السنة المالية: إنتاج السنة المالية = رقم الأعمال.

❖ المواد الأولية تتزايد بنسبة 5%.

❖ الإيجار يتزايد بنسبة 3%.

❖ مصاريف أخرى تزيد بنسبة 3.5%.

(2) استهلاك السنة المالية: مجموع العناصر السابقة.

(3) القيمة المضافة للاستغلال = إنتاج السنة المالية - استهلاك السنة المالية.

❖ الأجور تتزايد بنسبة 1%.

❖ لضرائب والرسوم 2% TAP = (رقم الأعمال % x 2)، قيمة الرسم على النشاط المهني لمشروعنا

2%، حيث يكون الإعفاء منها حسب منطقة النشاط ومدينة بسكرة معفية لمدة 6 سنوات.

(4) الفائض الإجمالي عن الاستغلال = القيمة المضافة للاستغلال - (أجور العمال + % TAP2).

❖ الاهتلاكات = مجموع أقساط الامتلاك.

(5) النتيجة العملياتية = إجمالي فائض الاستغلال - الاهتلاكات.

(6) النتيجة العادية قبل الضريبة = (النتيجة العملياتية + النتيجة المالية).

(7) النتيجة الصافية للأنشطة العادية = النتيجة العادية قبل الضريبة - الضرائب.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

### الميزانية الختامية:

الجدول رقم (36): الميزانية الختامية 2024/12/31.

الأصول		الخصوم	
التعيين	المبلغ	قسط الاهتلاك	المبلغ
معدات وأدوات	178910.00	35782.00	143128.00
مواد أولية.	180000.00	/	180000.00
تجهيزات مكتب	140100.00	28020.00	112080.00
معدات نقل	1290000.00	285000.00	1005000.00
البنك	3000000.00	/	3000000.00
الصندوق	733115.00	/	733115.00
المجموع	5050623.00		5050623.00

وحدة القياس: وحدة القياس.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

### المطلب الثالث: التقييم المالي للمشروع.

1) فترة الاسترداد: تعد من أبسط الطرق للتقييم المالي للمشروع والتي تهدف الى إيجاد الفترة الزمنية اللازمة لاسترجاع قيمة الاستثمار وعليه فان فترة الاسترداد للمشروع كما يلي:

فترة الاسترداد = السنة السابقة + (الفرق الجزئي / الفرق الكلي).

الفرق الجزئي = تكلفة الاستثمار - التدفقات النقدية التراكمية للسنة السابقة.

الفرق الكلي = التدفقات النقدية التراكمية للسنة المعنية - التدفقات التراكمية للسنة السابقة.

معامل الخصم المعمول به حاليا 5.75%.

## الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن

الجدول رقم(37): حساب التدفقات.

السنوات	التدفقات النقدية الحالية	التدفقات النقدية التراكمية
1	377706.856	377706.856
2	1083452.77	1461159.63
3	1571607.56	3032767.19
4	2003316.59	5036083.78
5	2382713.68	7418797.46
6	2714225.56	10133023.00

وحدة القياس: دينار جزائري

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرق الكلي:  $2003316.58 = 3032767.19 - 5036083.78$

الفرق الجزئي:  $1967232.81 = 3032767.19 - 5000000$

(الفرق الجزئي / الفرق الكلي) = 0.98

فترة الاسترداد = 3 + 0.98

$11.76 = 0.98 \times 12$

$22.8 = 0.76 \times 30$

يعني أن فترة الاسترداد هي 3 سنوات و 11 شهر و 22 يوم.

(2) صافي القيمة الحالية: مجموع التدفقات النقدية الحالية - قيمة الاستثمار المبدئي.

$0 \leq VAN = 5133023$  و من العملية السابقة بما أن صافي القيمة الحالية موجب يعني أن

المشروع مقبول و ذو جدوى.

3) عتبة المردودية:

الجدول رقم (38): تحليل التكاليف

CV	مصدر التكلفة المتغيرة
180000.00	المواد الأولية
180000.00	المجموع
CF	مصدر التكاليف الثابتة
204000.00	الإيجار
16800.00	الهاتف والإنترنت
1801800.00	أجور اليد العاملة
348802.00	الاهتلاكات
34500.00	الترويج
6000.00	ألبسة العمال
2411902.00	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين. وحدة القياس: دينار جزائري.

4) عتبة المردودية بالقيمة:

رقم الأعمال x التكاليف الثابتة / هامش التكلفة المتغيرة للوحدة.

الهامش على التكلفة المتغيرة للوحدة = رقم الأعمال - التكاليف المتغيرة.

$$2462525.00 = 180000 - 2642525$$

$$2588201.68 = 2462525 / 2411902 \times 2642525$$

5) عتبة المردودية بالزمن:

رقم أعمال عتبة المردودية / رقم الأعمال x 360 = 360 x 2642525 / 2588201.68

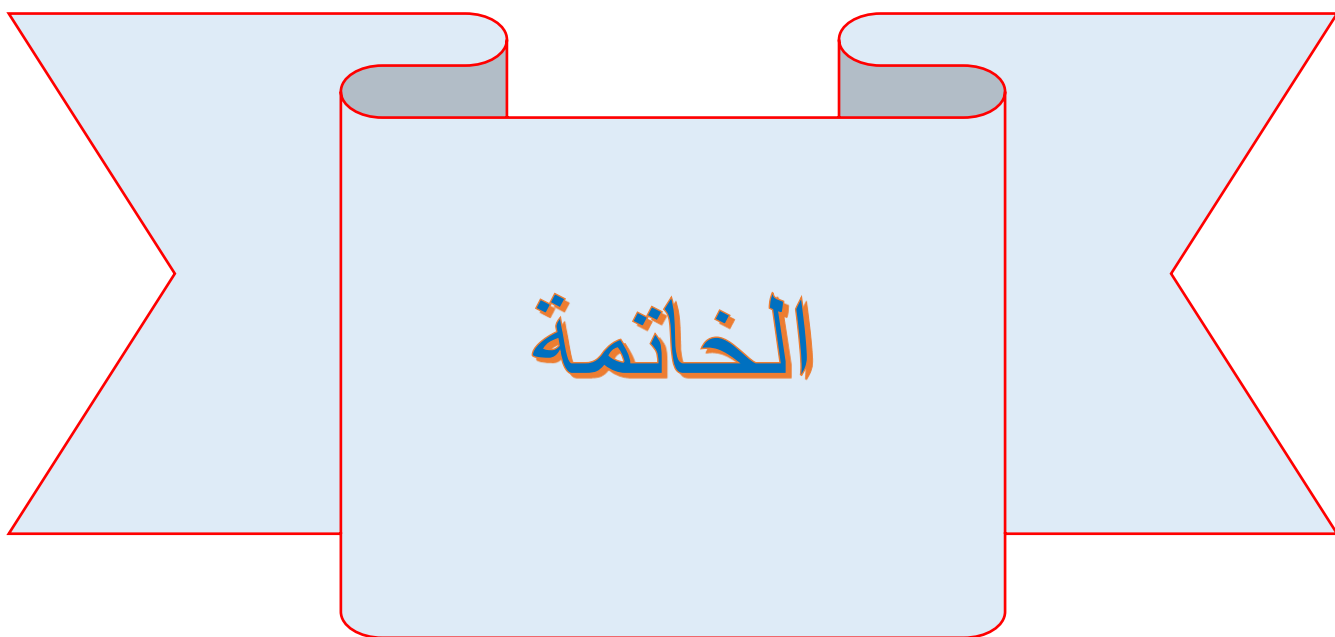
$$.19 = 30 \times 0.64, 11 = 12 \times 0.97$$

11 شهر و 19 يوم.



### خلاصة الفصل الثاني:

في الختام يمكننا القول بأننا حاولنا توضيح فكرة مشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن بطريقة مبسطة ومفهومة، كما قمنا بتوضيح الخطوات والإجراءات المتبعة في إعداد المشروع محل الدراسة والمتمثلة في الملخص التنفيذي، المخطط التسويقي، المخطط التنظيمي، مخطط المالي، وتوصلنا في الأخير إلى نتائج ايجابية تبين أن المشروع مقبول وذو جدوى، يمكننا تجسيده على أرض الواقع، وسيكون له منحنى ايجابي على صاحب المشروع.



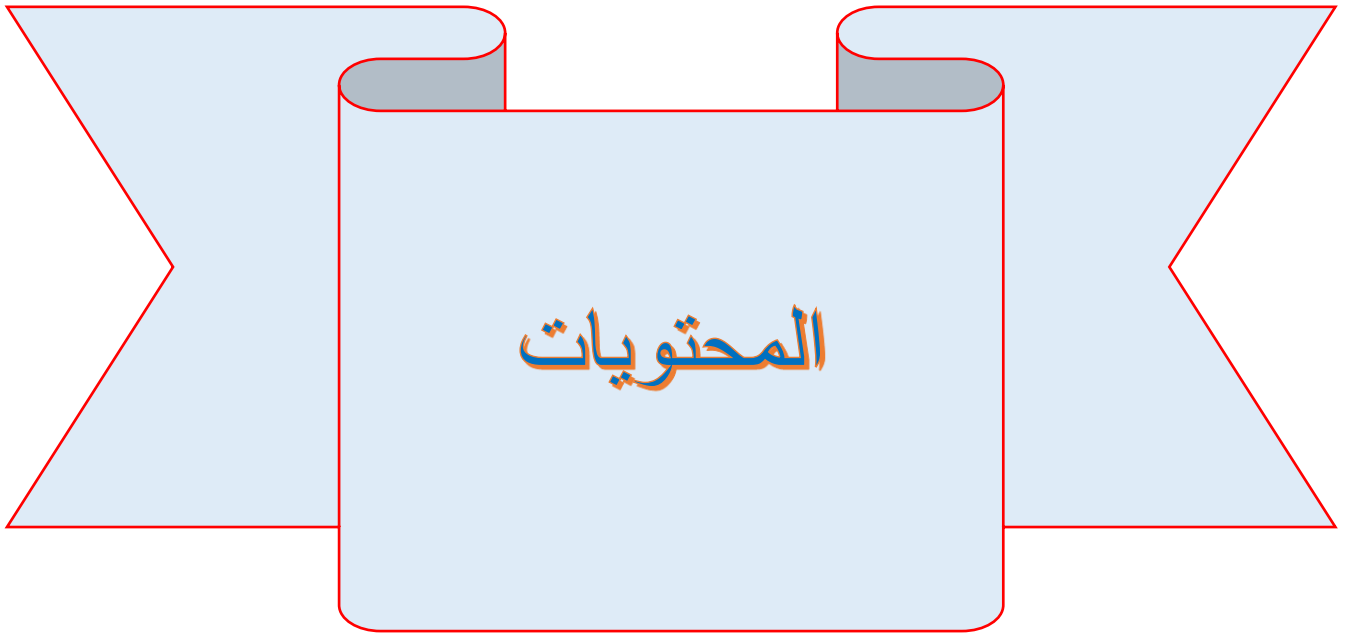
يعد قطاع الخدمات أحد أهم الاتجاهات الحديثة الاقتصادية المعاصرة بالنظر إلى الحصة التي يستحوذ عليها في ميدان العمل وكذا مساهمته في الناتج الإجمالي ، كما يعتبر قلب الاقتصاد المعاصر الذي أكد على ضرورة تطوير هذا القطاع الحساس لما له من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية و عند إرادة إنجاز أي مشروع وجب دراسة جدواه و إعداد مخطط الاعمال لهذا المشروع ، حيث قمنا بإعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن و ذلك للتعرف على المحيط الذي ينشط فيه المشروع وحجم الفجوة السوقية و محاولة سد هذه الفجوة، ثم انتقلنا إلى المخطط الإنتاجي والذي يظهر احتياجات المشروع من تجهيزات و معدات و الأدوات اللازمة لتقديم الخدمة، ثم إلى المخطط التنظيمي الذي يحدد الاحتياجات من الموارد البشرية و كيفية تنظيمها لتتناسب عملية تقديم الخدمة، لنصل في الأخير إلى المخطط المالي الذي بيننا فيه الموارد المالية اللازمة لتغطية التكاليف الاستثمارية والتشغيلية والفترة اللازمة لاسترداد قيمة الاستثمار، ورقم الأعمال الذي يغطي التكاليف الكلية.

من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية لهذا البحث توصلنا إلى النتائج التالية:

- ❖ مخطط الأعمال يعتبر وسيلة لإقناع البنوك بتقديم القرض أو مختلف المستثمرين.
- ❖ لا يعتبر إعداد مخطط الأعمال عملاً سهلاً لما يتطلبه من قدرات ذهنية ومعرفة عالية
- ❖ إن مخطط الأعمال هو بمثابة توضيح للمسار الاستراتيجي للمؤسسة في جميع مراحلها.
- ❖ مشروعنا المتمثل في مكتب الأمل لخدمات كبار السن مردوده جيد.

من خلال مخطط الأعمال لمشروع مكتب الأمل لخدمات كبار السن:

- ❖ رأس المال يقدر ب 5000000.00 دج.
- ❖ رقم أعمال السنة الأولى يقدر ب 2642525.00 دج.
- ❖ فترة استرداد المشروع تقدر ب 3 سنوات و 11 شهر و 22 يوم.



الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	شكر وعرقان
	الملخص
أ - ج	المقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري لمخطط الأعمال
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: ماهية مخطط الأعمال
3	المطلب الأول: تعريف مخطط الأعمال
4	المطلب الثاني: أهمية مخطط الأعمال
5	المطلب الثالث: خصائص مخطط الأعمال
6	المطلب الرابع: أنواع مخطط الأعمال
8	المبحث الثاني: وظائف وأهداف مخطط الأعمال
8	المطلب الأول: وظائف مخطط الأعمال
9	المطلب الثاني: أهداف مخطط الأعمال
9	المطلب الثالث: مراحل مخطط الأعمال
10	المطلب الرابع: مكونات مخطط الأعمال
13	المبحث الثالث: المحاور الأساسية لمخطط الأعمال
13	المطلب الأول: المخطط التسويقي
14	المطلب الثاني: المخطط التنظيمي
14	المطلب الثالث: المخطط الإنتاجي
15	المطلب الرابع: المخطط المالي
16	خلاصة الفصل الأول

	الفصل الثاني: مراحل إعداد مخطط الأعمال لمشروع مكتب خدمات كبار السن
18	تمهيد الفصل الثاني
19	المبحث الأول: الملخص التنفيذي للمشروع.
19	المطلب الأول: الملخص التمهيدي ووصف المشروع.
22	المطلب الثاني: أهداف ودوافع المشروع.
23	المطلب الثالث: النموذج التمثيلي للمشروع SCIP.
24	المبحث الثاني: المخطط التسويقي
24	المطلب الأول: دراسة السوق.
31	المطلب الثاني: الاستراتيجية التنافسية
32	المطلب الثالث: المزيج التسويقي.
37	المطلب الرابع: تحليل العرض والطلب.
50	المبحث الثالث: المخطط الإنتاجي.
50	المطلب الأول: دراسة الموقع.
51	المطلب الثاني: تحديد احتياجات المشروع.
58	المبحث الرابع: المخطط التنظيمي.
58	المطلب الأول: الموارد البشرية.
62	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي.
62	المطلب الثالث: الجانب القانوني.
63	المبحث الخامس: المخطط المالي.
63	المطلب الأول: الهيكل التمويلي للمشروع وهيكل التكاليف.
67	المطلب الثاني: إهتلاكات الاستثمارات والقوائم المالية.
71	المطلب الثالث: التقييم المالي للمشروع.
74	خلاصة الفصل الثاني
77	الخاتمة
81	قائمة المراجع
82	الملاحق

## قائمة المراجع:

- أوكيل, س. (2017). *ريادة الأعمال أو المقاولاتية مقارنة شاملة و عملية*. بن عنكون, الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- بدار عاشور, ب. ع. & , بوتيار, ع. (2017). *اليقظة الاستراتيجية ودورها في انجاز و متابعة مخطط الأعمال في ظل ديناميكية معقدة: الملتقى الدولي حول: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة*. المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- بن عيسى, ل. (2021). *محاضرات في مقياس المقاولاتية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية*. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, بسكرة.
- بوخالفي, ج. (2019). *مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال تخصص مقاولاتية*. جامعة محمد خيضر, بسكرة.
- بيبي, و. , حمادي, ع. & , غربي, ع. ف. (2017). *المسؤولية الاجتماعية و تخطيط الاعمال بالمشاريع المقاولاتية مجلة المالية وحوكمة الشركات*.
- جلا ب, م. (2012). *الأيام العلمية الدولية الثانية حول المقاولاتية، حدود وفرص مخطط الأعمال: الفكرة الإعداد و التنفيذ. الاطار الاستعماري لمخطط الأعمال و مساهمته في بعض العمليات الاستثنائية للمؤسسة*.
- حبة, ن. (2021). *محاضرات في مقياس المقاولاتية موجهة لطلبة أولى ماستر تخصص علوم اقتصادية*. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- خربطلي, ع. (2018). *ريادة الأعمال و ادارة المشاريع الصغيرة و المتوسطة*. سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.
- ذباح, م. ر. & , باشا, ن. (2021). *مخطط الأعمال -خطوات بسيطة لمشروع مقاولاتي ناجح*. بسكرة: جامعة محمد خيضر .
- شوقي جباري ، و شرقي خليل. (2012, 04 19/18). *فعالية مخطط الأعمال التفاعلي في مرافقة مسيري المشروعات الصغيرة و المتوسطة. بحث مقدم لفعاليات الملتقى الوطني حول استراتيجيات التنظيم و مرافقة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر*. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
- قبة, ف. (2012). *الحاضنات كآلية لضمان نجاح مخطط الأعمال: الأيام العلمية الدولية الثانية حول المقاولاتية فرص و حدود مخطط الأعمال: الفكرة والإعداد والتنفيذ*. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- لفقيه, ح. (2017). *روح المقاولاتية وانشاء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر* (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير. (تخصص تسيير المنظمات. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, بومرداس).
- نوال براهيمى. (2012). *السيرورة المقاولاتية: من توليد الأفكار الى مخطط الأعمال. الأيام العلمية الولية الثانية حول المقاولاتية، فرص و حدود مخطط الاعمال: الفكرة و الإعداد والتنفيذ*. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة.

الملاحق:

الملحق رقم (1): استمارة تحليل الزبائن:

كوننا طلبة ثانية ماستر مقاولانية ومن أجل استكمال دراسة مذكرتنا التي تدرج تحت عنوان اعداد مخطط أعمال مكتب خدمات كبار السن نتشرف بأن نقدم لكم هذه الاستمارة ونرجو منكم الإجابة عليها بكل مصداقية وذلك للحصول على معلومات دقيقة تخدم هذه الدراسة، وذلك بوضع العلامة (X) في المكان المناسب حسب رأيك:

البيانات الشخصية:

الفئة العمرية:

- من 20 سنة\_30 سنة.
- من 31 سنة\_ 40 سنة.
- من 40 سنة\_ 55 سنة.
- من 56 سنة فما فوق.

المستوى الدراسي:

- دراسات عليا.
- جامعي.
- تكوين مهني.
- أخرى.

المهنة:

- الوظيف العمومي.
- المهن الحرة.
- قطاع الأعمال.
-



أخرى.

مستوى الدخل:

ضعيف.

متوسط.

جيد.

أخرى.

أسئلة الاستبيان:

1. عند طلب أحد خدمات مكتب كبار السن يهملك الذهاب للمقر أو تفضل الاتصال لطلب الخدمة؟

✓ الذهاب الى المقر.

✓ الاتصال لطلب الخدمة.

2. ماهي الخدمات التي تريد ان نقدمها للمسن الموجود في منزلك؟

✓ تقديم الأكل والدواء.

✓ قياس الضغط ونسبة السكري في الدم.

✓ المرافقة اليومية.

3. هل تشعر بالأمان عند تجربة خدمات مؤسسة جديدة لخدمة كبير السن الموجود في منزلك؟

✓ تشعر بالأمان.

✓ لا تشعر بالأمان.

✓ ربما.

4. هل تهتم بالحصول على الخدمة في أسرع وقت؟

✓ تهتم.

✓ لا تهتم.

✓ أحيانا.

5. عند اتخاذك لقرار شراء الخدمة هل تراعي السعر؟

✓ تراعي.

✓ لا تراعي.

✓ أحيانا.

6. هل تفضل الدفع مقابل الخدمات المقدمة؟

✓ شهريا.

✓ أسبوعيا.

✓ يوميا.

الملحق رقم (2): فاتورة المورد 1

**PHARMACIE BEDJAOUI**

TEL : 033 572 506

FAX : 033 572 506

BORDJ BEN AZZOUZ

Reg Com: 07/00-1241577 A 11

Mat Fisc: 19820701001734

Art Imp.: 07276226127

RIB BNA-00100709030000001942

Facture performe : 01

DATE: 29/5/2022

NUMERO D ARTICLE	PRODUIT	QTTE	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL
1	TENSIOMETRE MICROLIFE	1	3600.00	3600.00
2	TENSIOMETRE ELEC OMRON	1	7500.00	7500.00
3	GLUCOMETRE VITAL CHECK+ BANDELETTE	1	1500.00	1500.00
4	THERMOMETRE OMRON	1	800.00	800.00
5	BALANCE OMRAN	1	5500.00	5500.00
6	BOITE PHARMACIE	1	1370.00	1370.00
			TOTAL	20270.00

Arrêté la présente facture a la somme de= vingt -mille-deux-cent—soixante-dix dinars



ETS-ANNASR@HOTMAIL.FR  
033-55-86-75 | @ETSANNASR

## ETABLISSEMENT BAHRI ZOUINA

Equipement Administratif - Scolaire et Informatique

Rue famille Ben Jedidi n°17 - Dali-Ali Khoudja - Biskra

E-mail : ets-annasr@hotmail.fr - Tel / Fax n° : 033-55-86-75

Registre de commerce n° 1221149 A 01 du 25/03/2001 / NIS N° 897607090005033

Compte bancaire n° RID 004-00305-400-0027536-92 C.P.A agence 305 Diskra

Matricule fiscal : 897607090005033 / Article d'imposition : 07010113283

Date : 22/06/2022

Page : 1 / 1

Doit : .....

Facture N° : F0/0001

N°	REF.	DESIGNATION	QUANTITE	PRIX HT	TOTAL HT
1	PNMBL	PARAVANT SEPARATION EN BOIS GM	1	16 000,00	16 000,00
2	F35	CHAISE VISITEUR IMPERIAL NOIR / BLEU F35	6	3 100,00	18 600,00
3	8221	ARMOIRE 02 PORTE MDF 8221	1	44 000,00	44 000,00
4	L3110	IMPRIMANTE EPSON L3110/3118 MF RESERVOIRE	1	45 000,00	45 000,00
5	V130	PC DE BUREAU LENOVO AIO IDEAPAD 130 J4005/4G/1T/GRAVEUR/19.5"	1	74 000,00	74 000,00
6	1202	BUREAU 1.20 3 TIROIRS 1202	1	20 500,00	20 500,00
7	6080	COMPTOIR DE RECEPTION MDF 6080	1	41 000,00	41 000,00

Modalité de paiement : Chèque	Reste à payer :	259 100,00	Total H.T.	259 100,00
			Net à payer	259 100,00

Arrêtée la présente facture à la somme de : Deux Cent Cinquante Neuf Mille Cent Dinars



الملحق رقم (4): طلب بحث عن الأسبقية للتسمية الاجتماعية أو الاسم التجاري



وزارة التجارة



المركز الوطني للسجل التجاري

فرع ولاية: .....

طلب بحث عن الأسبقية  
للتسمية الاجتماعية أو الاسم التجاري

إسم و لقب الطالب (ة): .....

العنوان الشخصي للطالب (ة): .....

طبيعة المؤسسة: - شخص معنوي  الشكل القانوني (Forme Juridique): .....

- شخص طبيعي  (وضع علامة X في الخانة المناسبة)

ذكر التسمية الاجتماعية موضوع البحث و ذلك بالترتيب حسب الأفضلية علما أن هذه التسمية لا تترجم.

Raison Sociale ou le Nom Commercial	التسمية الاجتماعية أو الاسم التجاري
1-.....	1-.....
2-.....	2-.....
3-.....	3-.....
4-.....	4-.....

إمضاء الطالب(ة)

ملاحظة:



يرفق هذا الطلب بوصول حقوق البحث المقدرة بـ 800 دج.

إطار خاص بالإدارة

تاريخ إيداع الطلب: .....

يجب التأشير على التسمية الاجتماعية أو الاسم التجاري الموافق عليه

الملحق رقم (5): مدونة للنشاطات الاقتصادية الخاضعة للقيود التجاري

	وزارة التجارة المركز الوطني للسجل التجاري	
<b>مدونة النشاطات الاقتصادية الخاضعة للقيود بالسجل التجاري</b> وضعية محدثة الى غاية : 2022/03/29		
	602114	<u>رمز النشاط :</u>
	نشاط الجوابية و مساعدة الأشخاص	<u>تسمية النشاط :</u>
		<u>مضمون النشاط :</u>
		- كل نشاطات الجوابية و مساعدة الأشخاص (باستثناء النشاطات المقننة) . -صيانة المنزل و الأشغال المنزلية؛ - رعاية المرضى باستثناء العلاج ؛ -مساعدة الأشخاص المسنة و الأشخاص المعوقين (النقل، المساعدة في الحياة اليومية)؛ -الأشغال الصغيرة للبيستنة .
		<u>النشاطات الاضافية :</u>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

تصريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): رمسيس رمسيس .....الصفة: .....طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 907910686 والصادرة بتاريخ: 2021/09/07

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: التسيير

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماستر عنونها:

المعادلة المحنطة الأعمال ط مشروع مكتب خدمات كبار  
المسرح

أصريح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/06/22

توقيع المعني:

Reynas