



# الخدمات الاستشارية للمشروعات الصغرى الصغيرة والمتوسطة

إعداد

الدكتور ماهر حسن المحروق  
المركز العربي لتنمية الموارد البشرية  
طرابلس - ليبيا

كانون أول/2007- مسقط

[mmahrouq@gmail.com](mailto:mmahrouq@gmail.com)



## المقدمة:

■ كان لابد من الإشارة للمشاريع الصغيرة من حيث خصائصها وطبيعتها ومشاكلها كمدخل لتعريف الريادي مالك المشروع بالمشاكل والمتغيرات التي قد يتعرض لها هذا المشروع ليتم في ضوء ذلك صياغة المنهج الأمثل للتعامل مع هذه المتغيرات والعمل من منطلق نجاح المشروع وتطوره وتسديده لالتزاماته.

■ من هنا سنعرض في هذا الجزء من المحتوى التدريبي مفهوم الخدمات الاستشارية وإجراءات العمل والهدف المرجو تحقيقه في النهاية من خلال تطبيق ونشر هذا المفهوم في حال سار عليه الرياديين أصحاب المشاريع الإنتاجية .



## المقدمة:

■ يهدف هذا الجزء إلى تعريف الرياديين والمتعاملين معهم بمفهوم الخدمات الاستشارية المقدم للمشاريع الصغيرة الجديدة والقائمة، ليتسنى لهم في المستقبل تطبيق هذا المفهوم في التعامل مع الرياديين أو الجهات ذات العلاقة وما يسهل تعامل هذه الجهات مع المؤسسات والمصارف و.....

■ يستند العمل الاستشاري على قاعدة ثابتة ومفادها إعطاء الريادي المفاتيح أو الخيوط لتحضير وإعداد البيانات والمعلومات الخاصة بمشروعه بنفسه ومن خلال توجيهات ومساعدات خارجية بسيطة وليس العكس.

■ من هنا سنعرض في هذا الباب ومن خلال البنود اللاحقة مفهوم العمل الاستشاري وبتركيز على تحقيق هدف خدمة الرياديين الراغبين بمراجعة المؤسسات المصرفية والإقراضية أو الجهات المختلفة ذات العلاقة .



## المقدمة:

■ اذا الهدف الاساسي من توجيه الرياديين واصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتقديم الاستشارة لهم من قبل الجهات الداعمة لها وهو بقصد جعل اصحاب هذه المشروعات مؤهلين وقادرين على التعامل و الاستفادة من كافة برامج الدعم او التمويل من المصارف التجارية لتمويل مشروعاتهم وافكارهم ومن هنا نلاحظ بأن الخدمات الاستشارية هذه تساعد ولو جزئيا في معالجة مشكلة تشابه وتمائل المعلومات وخصوصا الائتمانية.



## أهمية هذه الخدمات وهذا النوع من المشروعات للإقتصاد:

- الوصول الى مشروع وريادي متفهم ومدرك لكل ابعاد المشروع.
- احتمالية النجاح تزداد وبصورة جذرية.
- تنويع وتوزيع المخاطر بالنسبة للجهات الممولة.
- عميل مقدم له خدمة استشارية أقدر على النجاح والاستمرار مما يقلل من نسبة ومعدلات التعثر في المصارف التجارية.
- الخدمة الاستشارية تؤدي الى البحث عن مشروع مجدي اقتصاديا.
- توفير وقت المتابعة والارشاد بعد التعثر.



## مبادئ العمل الاستشاري:

■ تتلخص مبادئ العمل والخدمة الاستشارية بالنقاط الرئيسية التالية:

- إعطاء الريادي العميل الفرصة لتحقيق ذاته والإفصاح عما بداخله من أمور تتعلق بمشروعه .
- منح العميل مطلق الحرية للتعبير عن رأيه بصراحة ودون حرج بهدف الوصول إلى الحقائق المطلقة .
- تفرض طبيعة العمل الاستشاري توفر الود والاحترام المتبادل بين الريادي وكافة الأطراف ذات العلاقة .



## مبادئ العمل الاستشاري:

- شرط تقديم الخدمة الاستشارية على انها تتسم بصفة تطوعية ودون مقابل لكافة الأطراف أو بمقابل مدفوع من جهة أخرى .
- تستند الخدمة الاستشارية على بناء علاقة ثقة بين كافة الأطراف بحيث لا تحكمها الأمور المالية أو العاطفية .
- على الريادي توضيح الأهداف المرجو تحقيقها والغاية من مشروعة لكافة الأطراف ذات العلاقة .
- الاستشاري يجب ان يكون خبير في عمله .



## من هو الريادي الذي تقدم له هذه الخدمة:

- هل تقدم الخدمة الاستشارية لكافة العملاء الصغار والمتوسطين؟
- لمن تقدم اذا من الرياديين؟
- من هو الريادي؟





## الريادي الذي تقدم له هذه الخدمة

من أبرز صفاته:

- أن يتمتع بخبرة طويلة في مجال عمله .
- أن يقوم بتطوير قدراته ومهاراته وخبراته بشكل مستمر .
- أن يتمتع بالمقدرة على إظهار كفاءته ومؤهلاته أمام الجهات أو الأطراف ذات العلاقة .
- أن يحرص على الحفاظ على المرجعية اللازمة لقيامه بعمله ومصادر معينة يعرفها ويعود لها حين الضرورة .
- أن يتمتع بالمقدرة على اكتساب ود واحترام وثقة الآخرين.



# الريادي والنجاح:

Don't think about why something hasn't been done, Think about why it hasn't been done right.

المزايا التي يحصل عليها أصحاب المشاريع الناجحة مايلي:

1. الرضا الوظيفي.
2. الطموح.
3. الاندفاع والرغبة بالعمل.
4. الفخر بالعمل الذي يقومون به.
5. أصحاب رؤيا ويعرفون ما يريدون.

وحتى تصل الى ذلك النجاح لابد من:

1. أن تكون صاحب أهداف.
2. ملتزم بالعمل وفكرته.
3. مخطط جيد.
4. أن تعمل بذكاء اكثر من الاشخاص الاخرين.



# النجاح:

The only place where success comes before work is in the dictionary.

خصائص شخصه لابد من توفرها في الرياديين:

1. أصحاب أهداف موجهه ومحدده.
2. ملتزمون تجاه عملهم.
3. على إطلاع بكل ما يجري في عملهم.
4. دائمو البحث عن فرص للتطوير.
5. راغبو بتحمل المخاطر.
6. راغبو بالتعلم.
7. يمتلكوا مهارات متميزة.
8. لديهم القدرة على الابداع والابتكار.
9. لديهم سلوك إيجابي.



## الاستشاري و المستشار:

قد يتسأل البعض ما هو الفرق بين الاستشاري و المستشار؟

وهل هناك فرق؟



## الاستشاري و المستشار:

تختلف مهام المستشار عن الاستشاري بالرغم من أن المستشار في العادة يمتلك العديد من المهارات التي يجب أن تتوفر في الاستشاري إلى أن هناك اختلاف جذري بين الاثنان نشير إلى بعضها بالتالي :-

- لا يقوم المستشار بإنهاء العمل بصورة كاملة 100% ليحتفظ لنفسه بخيوط العودة إليه في حين أن الاستشاري ينهي عمله بشكل كامل 100%.
- لا يقوم المستشار بتعليم أو توجيه الآخرين على وسائل وأساليب وطرق حل المشكلة أو القيام بالعمل بنفسه بعكس الاستشاري والذي يقوم بمنح الآخرين المهارات اللازمة له في عمله.



## تمرين:

هل الشخص الذي نقدم له الخدمة الاستشارية رياضي ام لا؟



## الآية تطبيق الخدمة الاستشارية:

سيتم التطرق في هذا الجزء إلى الإجراءات والخطوات العملية لتطبيق وتنفيذ الخدمة وتحقيق الأهداف المتوقعة والتي قد تكون طويلة في بادئ الأمر لكنها وإذا ما طبقت بشكل مدروس وبصورة مستمرة فإنها ستعكس إيجابيا في سبيل تحقيق هدف الريادي ، ويمكن القول أن المقابلة الشخصية والاجتماع التحضيري هو الأساس في العملية :

- الجلسة التحضيرية :

- الإصغاء والفهم ومن ثم الإجابة



# الخطوات التنفيذية:

المقابلة الشخصية:

مدى أهمية المقابلة الشخصية:

الحاجة للمقابلة الشخصية

(ملف الاستشارية 1)





## الخطوة التالية:

وعلى ضوء نتائج وقناعتك بالريادي في الإجابة على الأسئلة يتم الانتقال إلى  
الخطوة التالية وهي :

قيام الريادي بخوض تجربة تجميع البيانات من السوق :

1- تعتبر مرحلة تجميع البيانات من السوق من أهم الإجراءات والخطوات  
التنفيذية وبداية للخبرة العملية للريادي حيث يتعرف من خلالها على أكبر  
قدر ممكن من البيانات والمعلومات المتعلقة بنشاط المشروع القائم أو المتوقع



## الخطوة التالية:

■ تحضير خطة العمل من قبل العميل :

■ خطوات إعداد خطة العمل :

يعتمد المنهج المقترح على إشراك الريادي في كافة أعمال التحضير لإقامة المشروع والنموذج التالي يلقي المزيد من الضوء على كيفية قيام الريادي بإعداد خطة عمل مشروعه الخاص:-

■ نموذج إعداد خطة العمل :

يتم إعداد خطة العمل من قبل الريادي صاحب المشروع الإنتاجي المنوي إقامته بحيث تتضمن تفاصيل عن الريادي والمشروع المنوي إقامته ويمكن القول إن خطة العمل تعد بمثابة الخطوة الأولى لإقامة المشروع وتحقيقه على أرض الواقع .



## الخطوة التالية:

وتجدر الإشارة هنا إلى ان خطة العمل يمكن اعتبارها جزء من دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع وليس العكس كون دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع تكون اشمـل وأوسع وخصوصا فيما يتعلق بالجانب الفني والجانب المالي.

والنموذج التطبيقي التالي المقترح يساعد الريادي على فهم وإعداد الخطة لإقامة مشروعه الخاص .

(ملف إستشارية 1)



## خطة العمل:

■ أهمية خطة العمل وإجراءات عملها :  
أشرنا في معرض هذا المحتوى إلى أن أهم أهداف منهج  
الخدمات الاستشارية هي الحرص على:-

- تحقيق الريادي لذاته وقيامه بأخذ جزء من إجراءات عمل التحضير لإقامة المشروع الخاص.
- نجاح وسلامة غاية المشروع وانعكاس تبعات المشروع بصورة ايجابية على الريادي.



## خطة العمل:

■ من هنا فان لخطة العمل فوائد عدة أهمها :-

- تمنح الريادي الفرصة لتقييم ذاته وتفهمه لمواطن القوة والضعف لديه .
- تمنح الخطة الريادي الفرصة للتعبير عن ذاته وطلب التمويل من الجهات المصرفية أو التمويلية
- تمنح الخطة الريادي الفرصة لرسم استراتيجيات للتسويق والتمويل .
- تمنح الخطة الريادي الفرصة للاتصال بالموردين والمنافسين في السوق المحلي .
- تظهر الخطة مواطن القوة والضعف التي قد تواجه الريادي أو المشروع .



## التقييم:

➤ اذا تمكن الريادي صاحب المشروع من الاستفادة من هذه الخدمة وتقديم خطة العمل فانه يمكن ان يقدم دراسة جدوى لمشروعه وتتضمن هذه الدراسة جميع الجوانب السوقية وبصورة تفصيلية الجوانب الفنية والمالية وما يكون مطلوب من الجهات الاخرى إلا تقييم دراسة الجدوى المقدمة.



## أسرار النجاح:

### السر الاول:

تحمل المسؤولية بصورة مطلقة 100%. وحتى تنجح في هذا الجانب لا بد من:

- لا أحد يصنع منك شخص ناجح إلا أنت.
- ثق بنفسك.
- طور من قدراتك.
- كن إيجابياً.
- راقب ما انت قادر على مراقبته.



## أسرار النجاح:

### السر الثاني:

عش حياتك في إطار الهدف. وذلك من خلال

- إعمل ما تحبه وستنجح.
- هذا يؤدي الى ان تحافظ النقود على نفسها.
- نفذ عمالك بصورة صحيحة دائما.
- اجعل زبائنك يشعرون بالالتزام.





# أسرار النجاح:

## السر الثالث:

كن مستعداً لتدفع ثمن أحلامك.

- النجاح له ثمن.
- النجاح يحتاج الى ساعات طويلة من العمل.
- أهداف عالية.
- حافظ على التركيز.



## أسرار النجاح:

### السر الرابع:

ثق بنفسك دائماً.

- تطلع الى الانتصارات الصغيرة يومياً.
- تعلم من أخطائك.
- كن واثقاً واستخدم منهجية جديدة ولو يومياً.
- كافئ نفسك.



# أسرار النجاح:

## السر الخامس:

كن خبيراً في مجالك.

- طور مهاراتك.
- إقرأ جيداً.
- إعمل بجد لتكن خبيراً في مجالك.
- أنقل خبرتك للآخرين.
- حاول الحصول على المعلومة الأفضل دائماً.



# أسرار النجاح:

## السر السادس:

طور العقلية الايجابية في السلوك.

- حاول أن ترى إنجازاتك.
- ما تؤمن به هو ما يسبب نجاحك أو فشلك.
- النجاح خيار، فإختر النجاح.
- شارك الاسخاص الايجابيين.



# أسرار النجاح:

## السر السابع:

أكتب خطة تحقيق الاهداف.

- لتكن الخطة سنوية، خمسية،.....
- كن متأكداً أنك تكتب أهدافك.
- لتكن أهدافك
- حقيقية، بسيطة، قابلة لتحقيق والقياس.
- محددة بوقت، لها خطة عمل.
- التحدي والمكافأة.
- المراجعة لابد ان تكون مستمرة.



## أسرار النجاح:

### السر الثامن:

لا تسلم تسلم أبداً.

- لا تضع الاستسلام كخيار ابداً.
- تطلع دائماً لتحقيق هدفك مهما كان الثمن.
- حاول الى ان تنجح.



## أسرار النجاح:

السر التاسع:

لا تتأخر.

- لا يمكن معرفة الوقت الذي سنحقق فيه احلامنا لذلك إبداء الان.
- الوقت لن ينتظر.

أشكركم وأتمنى أن تكونوا قد حققتم  
بعض الفائدة ومع كل الامنيات  
لكم بالتوفيق والنجاح.



ماهر محروق