

منشآت  
monsha'at

المبئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

## مهارات هامة لرائد الأعمال

# المحتويات

مهارة توليد  
الأفكار

تحقيق  
الذات

مقدمة

مهارة إدارة  
الوقت

مهارة  
التخطيط

مراحل  
الاتصال

لرائد الأعمال المميز عادات هي في الأصل مهارات اكتسبها وتبناها حتى أصبحت جزء منه وانعكست على تصرفاته وبالتالي على نجاحاته، سنستعرض في هذه المادة مجموعة من المهارات بدءً بنظرة عامة على مفهوم تحقيق الذات كما عرفه (ماسلو) وطرق تحقيق الذات، ثم سنتقل لأربعة مهارات رئيسية في كل رائد أعمال وهي:

1. مهارة توليد الأفكار التي تبني عليها المشاريع وتعمل بها.
2. مهارة التخطيط التي تساعد رائد الأعمال على رسم صورة واضحة لمشروعه الناشئ وأجزائه.
3. مهارة الاتصال وهي من أهم المهارات التي يستخدمها رائد الأعمال مع فريقه، والمستثمرين، والمستفيدين، وغيرهم.
4. مهارة إدارة الوقت التي تنظم عمل رائد الأعمال ليحقق أكبر قدر من الإنجاز.

## تحقيق الذات

تترأس الحاجة لتحقيق الذات قمة هرم (ماسلو) للاحتياجات الإنسانية، وتُعرّف بأنها "قدرة المرء على إدراك إمكانياته الكاملة".

لخصّ عالم النفس (ماسلو) الصفات المميزة لمن استطاعوا تحقيق ذاتهم ومنها ما يلي:

لديهم حس فكاهي غير عدائي.



يهتمون بمصلحة البشرية.



لديهم تقدير عميق ومتجدد لنعم الحياة.



يتملكون علاقات شخصية قوية ومحدودة



يركزون على المشكلة وليس على أنفسهم.



يدركون الواقع بكفاءة عالية، ويحتملون الغموض فيما لا يعرفون.



عفويين وطبيعيين.



يتقبلون ذواتهم والآخرين كما هم عليه.



ينظرون للحياة بموضوعية.



مبدعين بطريقة مميزة.



# مهارة توليد الأفكار

تُولد الأفكار في لحظات خاطفة، وستتلاشى من مخيلتك إلى الأبد ما لم تسارع بتدوينها. كما قد تظهر الأفكار المثمرة في أغرب الأوقات، ولن تبرز هذه الأفكار دائمًا وأنت تعالج المشكلة المتعلقة بها، ولكن قد تأتيك ومضة من الاستبصار في الوقت الذي تكون فيه مسترخيًا بالمنزل أو مشغولًا بأعمال أخرى أو عاكفًا على قراءة كتاب. حتى لو بدت هذه الفكرة لحظة ورودها واضحة تمامًا أو مهمة للغاية بحيث يستحيل نسيانها، إلا أن هناك دائمًا احتمال أن تضيع منك فيما بعد.

لذلك حينما تنبت في عقلك نواة لفكرة، مباشرةً احفظها كتابةً للاستفادة منها في المستقبل، فالاحتفاظ بمذكراتك منظمة يستثير التفكير الناقد ويؤدي إلى اكتشاف أفكار جديدة

## نصائح مُساعدة في توليد الأفكار:

### ثانيًا: اقبض على قواطع التفكير



من أهمها الهاتف والمراجيع والزوار، وذلك من خلال تخصيص وقت معين يخلو الإنسان بنفسه في العمل للتفكير والتخطيط.

### أولًا: احرص على الساعات الأولى من النهار



أجعل أولى ساعات عملك اليومي مخصصة للتفكير في تطوير مشروعك، ولا تهدر هذه الساعات بأعمال يمكن إنجازها لاحقًا.

### رابعًا: دفتر الجيب



يستفاد منه في كتابة الأفكار الجديدة وترتيبها.

### ثالثًا: رتب المعلومات



احرص على أن تكون معلوماتك مرتبة دائمًا واستخدم التقنية لتستفيد من أفكارك بأكبر قدر ممكن.

### سادسًا: أوجد الدافع



الدافع سواء كان دنيوي أو أخروي. يوقد حماسك للعمل وتوليد الأفكار.

### خامسًا: المكان المناسب



يساعد المكان الهادئ كثيرًا على التركيز.

# مهارة التخطيط

يمكن تعريف التخطيط بأنه وضع مجموعة من الافتراضات حول الوضع في المستقبل، ثم وضع خطة تبين الأهداف المطلوب الوصول إليها خلال فترة محددة مع تقدير الاحتياجات المادية والبشرية لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية.

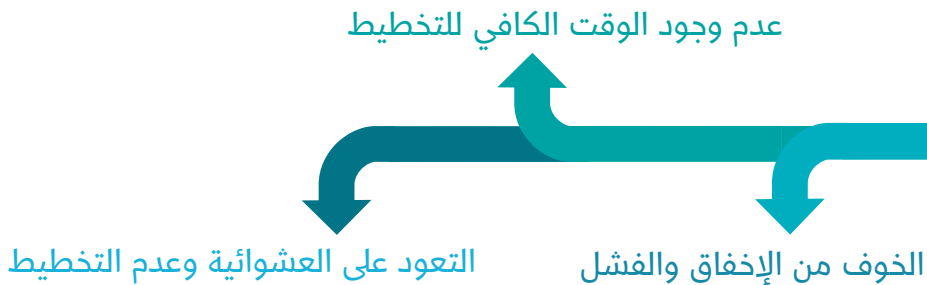
## وعليه تكون عناصر التخطيط هي:

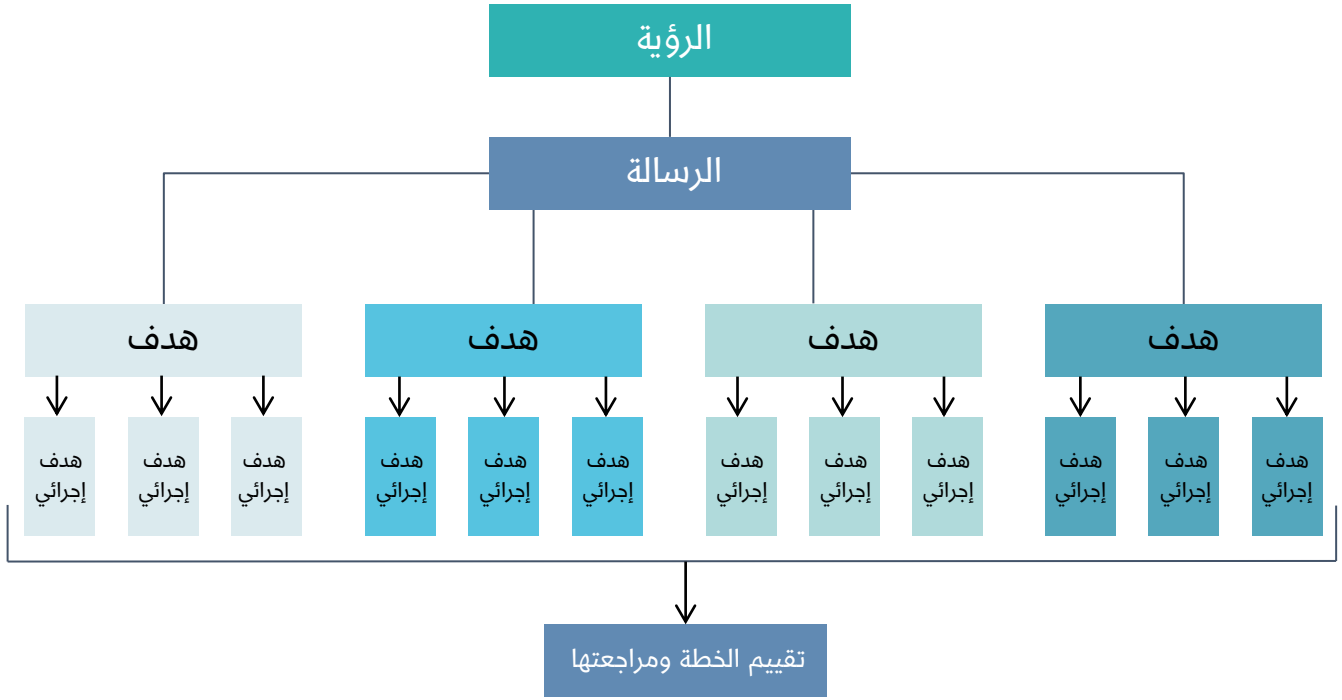
1. هدف يُسعى إلى تحقيقه.
2. معيار ضبط جودة تحقيق الهدف.
3. وسيلة تحقيق الهدف.



## معوقات التخطيط

لعل أبرز معوقات التخطيط لدينا على مستوى الأفراد والشركات هو الجهل بأهمية التخطيط والحاجة إليه، ولو حاولنا أن نحدد معوقات التخطيط بشكل دقيق لوجدنا المعوقات التالية:





### تحديد الرؤية:



هي الصورة المستقبلية الكبرى التي نطمح للوصول إليها مستقبلا، ويجب أن تكون واضحة ومحددة.

### وضع الرسالة:



الرسالة جملة تعبيرية تصاغ كلماتها بدقة وعناية تحدد ما نريد أن نكون على المدى البعيد، وهي تتضمن الهوية للفرد أو المؤسسة والتعريف بالأغراض المنشودة والوسائل التي تحقق هذه الأغراض.

### وضع الأهداف:



وهي الأمور التي نسعى لتحقيقها على المدى القريب أو البعيد، كما تعرف ( SMART Goals ) الأهداف الذكية بأنها أهداف محددة، قابلة للقياس والتنفيذ، واقعية، ومحددة بإطار زمني.

## الأهداف الإجرائية:



ويراد بها الخطوات العملية لتحقيق كل هدف من الأهداف المحددة آنفًا، ويراعى عند صياغتها ما يلي:

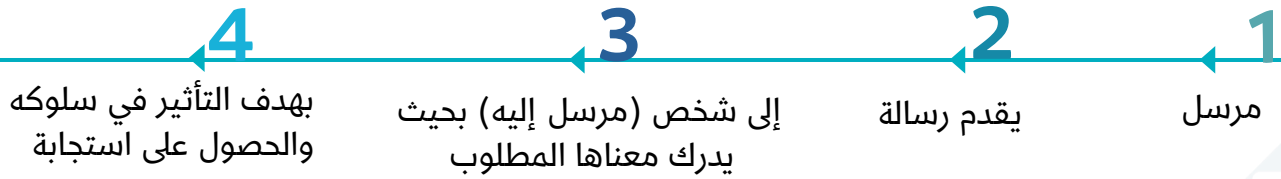
1. كتابة الهدف بصيغة الفعل، مثل (تحقيق / إنهاء / تبديل)
2. صياغته تكون إيجابية تدل على ما يجب فعله لا ما ينبغي تركه.
3. الدقة والاختصار.
4. أن تكون الأهداف وفق القدرات والإمكانات.
5. إن كان الهدف لكامل الفريق فمن الأفضل اشتراك الجميع في صياغته.
6. تحديد الإطار الزمني لتحقيق هذا الهدف.
7. في حالة عدم التمكن من تحقيق بعض الأهداف المرحلية أو الإجرائية من المفيد وجود خطة بديلة توصل للهدف العام.

## تقويم الخطة ومراجعتها:



بعد الانتهاء من وضع الخطة والبدء في تنفيذها لابد أن يكون هناك مراجعة وتقويم لتنفيذ هذه الخطة وتكون هذه المراجعة إما أسبوعية، أو شهرية، أو غير ذلك بحسب الحاجة.

# مراحل الاتصال



## لهذا فإن للاتصال أهمية كبيرة فهو وسيلة رئيسة لـ:

- توجيه سلوك الأفراد اتجاه الأهداف المرغوبة.
- توفر البيانات والمعلومات وتنقلها إلى المسؤولين لتساعدهم في اتخاذ قرار.
- تقارب بين أفكار الفريق وتحدد توجه العمل.
- تنقل أفكار العاملين المسؤولين عن اتخاذ القرارات.

## الطرق الرئيسية للاتصال:

### الاتصال الكتابي

- يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات.
- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل.
- يضمن وصول المعلومة لأعضاء الفريق في حال عدم تواجدهم في نفس الوقت.

مثل: التقارير- المذكرات - المنشورات - الشكاوى

### الاتصال اللفظي

- يقوي روح التعاون والصدقة.
- يحمل الرسائل غير المنطوقة مما يساهم في تحديد المقصود بشكل أدق.
- يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعّال في تقريب المفاهيم.

مثل: المقابلات الشخصية - المكالمات الهاتفية - الاجتماعات - المؤتمرات

### الاتصال غير اللفظي

- يوضح ردود الفعل.
- تأثيره أقوى حيث أن الأفعال أبلغ من الكلام في معظم الأوقات.
- له أثره البالغ على الفريق.

مثل: السلام باليد - الابتسامة - السكوت - الانفعال.



# مراحل الاتصال

## عوامل تزيد من فاعلية الاتصالات:



الثقة في مصدر الرسالة



تنظيم الأفكار قبل عرضها



المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات



جذب الانتباه الكامل



اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات



لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة



اختيار التوقيت بعناية لتحقيق الفائدة المرجوة



الإنصات وتلقي الرسالة كاملة قبل التسرع باتخاذ القرارات أو إطلاق الأحكام



استخدام الأدلة والأمثلة وأدوات الإيضاح مثل الرسوم التوضيحية، أو البيانات وغيرها.



التحدث بطريقة مشوّقة (نبرات الصوت، اختيار الكلمات، حركات الوجه) وتجنّب الإسهاب الزائد أو الإيجاز الشديد.



الإنصات جيّدًا



## مهارات الحوار وإدارة النقاش

الإنسان اجتماعي بطبعه وطبيعته لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الناس فهو في اتصال مستمر معهم من خلال الحوار والإقناع، لذا لاقى الحوار ومهاراته أهمية خاصة خصوصاً لدى القائد الناجح؛ إذ أنه يتعامل مع أنواع متنوعة من الناس.

### آداب الحوار:

1. التعامل بالحسنى مع المحاور أو المخالف.
2. أن يهدف الحوار للتوصل إلى الحق وليس للانتصار على الطرف الآخر.
3. اختيار الزمان والمكان.
4. افتراض حسن الظن بالآخر وتفهم وجهة نظره.
5. احترام الطرف الآخر أيًا كان دينه أو جنسه أو عرقه.
6. الإنصاف والعدل مع الخصوم.

### وأما أبرز صفات المحاور الناجح فهي:

1. أن يتقن فن الإنصات والاستماع للآخر.
2. أن يكون لبقاً في العبارات والتعاملات.
3. أن يتقن قراءة الآخر بغرض معرفة سماته الظاهرة ضعفاً وقوة.
4. أن يتحلى بالهدوء ورباطة الجأش.
5. أن يكون قوي البديهة وحاضر الفكر.
6. أن يعمل على ضبط النفس.
7. أن يكون متواضعاً للآخرين.
8. دماثة الأخلاق.

### إذا أردت أن تكون ماهراً في الحوار والمداورة فعليك بما يلي:

1. الاستعداد والتحضير للحوار تحضيراً جيداً واستكشاف خفايا الموضوع والتزود بالمعلومات.
2. تدريب النفس على ممارسة مهارة الإنصات للآخرين.
3. إتقان فن السؤال من حيث مضمونها ووقت طرحها وأسلوبها.
4. استخدام الوسائل التعليمية وضرب الأمثلة الحسية.

## مهارة إدارة الوقت

من المهم أن نعلم بأن الوقت هو في ذاته منظم ولا يتطلب إلى تنظيم، فالوقت مقسّم إلى ثوان ودقائق وساعات، إذًا ما الذي يتطلب تنظيمه؟ إنها أعمالنا التي سنحققها من خلال الوقت، إن المحافظة على الوقت وإدارته الإدارة الجيدة عادةً يكتسبها الإنسان متى ما أراد ذلك، وفيما يلي بعض الأفكار العملية في تنظيم الوقت:

• التخطيط (قصير المدى)

• تحديد موعد نهائي للأعمال

• تعلم أن تقول لا

• استثمار علاقاتك

• نظم ما حولك

• مارس القراءة السريعة

• استخدم التقنية

• جدول مهامك وأعمالك

• التفويض بفعالية



**التفويض:** هو توزيع العمل على الآخرين لغرض إنجازه، والإدارة الناجحة هي التي تحقق الأهداف من خلال الآخرين، فمن المفاهيم الخاطئة عند الناس هو عدم التفريق بين التفويض الفعّال والتهرب من المهام، وبعض الناس لا يحب التفويض لقناعات خاطئة مثل أنه لن يتم العمل بالوجه الصحيح إلا عندما يقوم به بنفسه، أو أنه لا يثق بقدرات من حوله، أو أنه يخشى أن يتحمل أخطاء الآخرين، وكل هذه الأمور تدوب أمام النجاح الذي حققته الشخصيات الناجحة من خلال استثمارهم لمن حولهم، فهم يفيدون ويستفيدون.



منشآت  
monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority