

ريادة الأعمال وثقافة العمل الحر

١	المبادرة والمفاهيم الأساسية في ثقافة العمل الحر	١
٢٨	إدارة المشروعات الصغيرة	٢
٤٤	دراسة السوق	٣
٥٨	مبادئ الإدارة المالية والتحليل المالي	٤
٧٦	نظم الجودة	٥
٩٢	المشروعات الصغيرة والبيئة	٦
١١٢	الشركات	٧
١٢٣	العقود	٨
١٢٩	القوانين	٩
١٥٠	الضرائب	١٠
١٧٥	التأمينات الاجتماعية	١١
١٨٠	تراخيص المحال التجارية والصناعية	١٢
١٨٨	الأمن الصناعي	١٣
٢٠٥	التسجيل التجاري والصناعي والغرف التجارية	١٤
٢٠٩	المشروعات الصغيرة والبنوك	١٥
٢١٤	مبادئ دراسة الجدوى	١٦
٢٢٩	إعداد خطة عمل المشروع الصغير	١٧
٢٤٦	التسويق الفعال في المشروعات الصغيرة	١٨
٢٧٦	بعض مصطلحات العمل الحر	١٩
٢٩٧	تطبيقات الحاسب الآلي في المشروعات الصغيرة	٢٠
٣٠٩	أخلاقيات وسلوك العمل في المشروعات الصغيرة	٢١

المبادرة والمفاهيم الأساسية في ثقافة العمل الحر

مقدمة

نسمع كثيراً عبارة "العمل الحر"، فما هو العمل الحر؟ وكيف تطور هذا الفكر على مدار تطور الاقتصاد المصري؟ وما سبب تكرار تلك العبارة في الآونة الأخيرة؟ وما هي عوامل نجاح العمل الحر في مصر؟ وما هي مقومات نجاحه؟ وما هي الصفات الواجب توافرها في أصحاب الأعمال الحرة؟ إجابات تلك الأسئلة - التي سنعرفها - تمثل المفاهيم الأساسية لفكر العمل الحر.

لقد شهدت مصر في الآونة الأخيرة العديد من التحولات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وقد أيقنت الدولة أن خير سبيل لتحسين الأحوال الاجتماعية والاقتصادية، والسير في طريق التقدم والنمو هو العمل الحر الذي يعتمد على آليات السوق وتحرير القوى الاقتصادية في المجتمع بأقل قدر من التدخل الحكومي. وتدل المؤشرات إلى أن القطاع الخاص سوف يسود، لذا سيكون محور استراتيجية التنمية في السنوات القادمة. ولذلك اتجه العديد من الشباب وخاصة خريجي الجامعات والمعاهد إلى إقامة مشروعات خاصة بهم، والابتعاد عن الوظائف الحكومية.

وقد تطورت ثقافة العمل الحر ومرت بعدة مراحل، فقد كان الاعتماد شبه تام في كافة المجالات على القطاع الخاص قبل ثورة ١٩٥٢ وإن كان النشاط الغالب على الاقتصاد المصري هو النشاط الزراعي من خلال عدد محدود من أصحاب الأملاك الزراعية، بالإضافة لوجود عدد من المشروعات التجارية، وعدد محدود من المشروعات الصناعية، وكانت المشروعات الاقتصادية مشروعات كبيرة، وكان فكر العمل الحر مقصوراً على عدد قليل من الرأسماليين. وبعد قيام الثورة بتأميم معظم المشروعات الخاصة، اتجهت نحو المعسكر الاشتراكي والاقتصاد المركزي، فتولى القطاع العام إدارة المشروعات، وشهد الاقتصاد المصري تحولاً ملموساً نحو الصناعة، والبدء في فلسفة التنمية الصناعية التي قامت واعتمدت في المقام الأول على إنشاء المشروعات الكبرى، وتحملت الدولة في المقابل

توفير فرصة عمل لكل خريج، وفي تلك الفترة اقتصرت الأعمال الحرة على كيانات صغيرة لأصحاب الحرف من ذوي المستويات التعليمية المنخفضة، وكان أغلبهم يعملون في مشروعات الأجنبي قبل هجرتهم في أعقاب الثورة، وقد تم تجميع هذه الكيانات وتنظيمها فيما سمي بقطاع التعاون والذي خضع للإشراف الغير مباشر للدولة، الأمر الذي انتقص من حرية هذه الأعمال، وكان لتوجه الدولة الاشتراكي أثره في عدم إتاحة الفرصة للمشروعات الصغيرة للنمو والتوسع، كما كان التزام الدولة بتعيين جميع الخريجين أثره في اقتصار الدخول للعمل الحر على غير المتعلمين.

وعلى الرغم من بدء تجربة المشروعات الصغيرة في مصر منذ ذلك الوقت مع بدء التجربة الهندية، إلا إنها في مصر لم تأخذ الشكل ولا الهيكل التنظيمي اللازم لنجاحها، ولم تحصل على المساندة الصادقة التي تصل بها إلى تجربة قوية لها مقومات النجاح والاستمرارية، وكان دورها هامشياً ومساهمتها قليلة في دفع عجلة التنمية، ونما هذا القطاع عشوائياً في الوقت الذي حظيت فيه المشروعات والمصانع الكبرى بالاهتمام الكامل والمساندة من قبل الدولة، على الرغم من احتياج إنشاء المصانع الكبرى إلى الصناعات الصغيرة المغذية. واعتباراً من منتصف السبعينات ومع رفع الدولة لشعار الانفتاح الاقتصادي بدأ القطاع الخاص ينمو بجوار القطاع العام. وأخيراً وبداية من التسعينات بدأت الدولة تولي اهتماماً كبيراً بالعمل الحر من خلال المشروعات الصغيرة كأحد الحلول لمشكلة البطالة.

البطالة

تعتبر مشكلة البطالة من المشاكل التي يعاني منها العالم بأسره...

• فعدد المتعطلين عن العمل على مستوى العالم وصل إلى ١٨٠ مليون في نهاية عام ٢٠٠٢.

• ومعدل البطالة بدول الشرق الأوسط حوالي ١٨% من قوة العمل.

• ومعدل البطالة بالدول العربية حوالي ١٨% من قوة العمل.

• ومعدل البطالة بمصر حوالي ١٢% من قوة العمل.

• وعدد الخريجين بمصر حوالي ٨٠٠,٠٠٠ خريج سنوياً.

• والاستيعاب الحكومي من الوظائف كان يوفر حوالي ١٥٠,٠٠٠ وظيفة سنوياً حتى عام ٢٠٠٤.

• واستيعاب القطاع الخاص حوالي ١٠٠,٠٠٠ موظف سنوياً.

• وعدد من ليس لديهم الرغبة في العمل، أو لديهم أعمال حوالي ٢٠٠,٠٠٠ خريج سنوياً.

وبالتالي كان هناك حوالي ٣٥٠,٠٠٠ خريج ينضمون سنوياً للمتعطلين عن العمل وأصبحوا ٥٠٠,٠٠٠ اعتباراً من عام ٢٠٠٥.

العمل الحر وأسباب الاتجاه له

يقصد بالعمل الحر المشروع الاقتصادي الخاص الذي ينتج سلعة، أو يقدم خدمة، أو تجارة، ويسمى مشروعاً أو عملاً حر بسبب حرية اختيار صاحبه/ أصحابه لنوعيته وسماته، وعدم فرض أية جهة خارجية على ذلك المشروع نوع نشاطه، أو مخرجاته، أو أهدافه وسياسته وخطته، أو نوعية المعدات أو العمالة، أو النظم الإدارية والفنية.

ويجدر بالذكر أن من يعمل بالقطاع الخاص لا يطلق عليه ممارس للعمل الحر حتى وإن كان مدير المشروع في حالة عدم كونه شريك. وبالتالي فإن الدعوة للعمل الحر ليست دعوة للعمل بالقطاع الخاص ولكنها دعوة لإقامة ذلك العمل الخاص.

الاتجاه للعمل الحر بدلاً من انتظار الوظائف له العديد من الأسباب الشخصية والاجتماعية منها:

- بناء الثقة لدى الشباب، وتعميق روح الاعتماد على الذات، وخلق الطموح لديهم في اقتحام العمل الحر لتوليد الدخل وزيادة الكسب.
- رفع المستوى المهاري والمعرفي للعنصر البشري والارتقاء به من خلال دعم برامج التدريب، باعتباره الدعامات الرئيسية لعملية التنمية.
- التخفيف من الآثار الجانبية لسياسة الإصلاح الاقتصادي بتوفير فرص عمل جيدة بتكلفة مناسبة، والتخفيف من مشكلة البطالة بينهم، والحد من التضخم الوظيفي.
- إيجاد دور للقطاع الخاص في التنمية الاقتصادية.

- إقامة المجتمعات العمرانية الجديدة والتي تخفف العبء على الوادي القديم من خلال المشروعات الصغيرة بعد أن أثبتت نجاحاً ملحوظاً في ذلك المجال، كما أثبتته في تنمية المناطق الأقل نمواً ورفع المستوى المعيشي بها.
- إحداث تغيير جذري في الهياكل الإنتاجية اللازمة لحدوث التنمية الاقتصادية، من خلال المشروعات الصغيرة التي أصبحت جزءاً رئيسياً من نسيج الهيكل الاقتصادي المتقدم كما ثبت من تجارب الدول الصناعية المتقدمة التي اعتمدت على نجاح المشروعات الصغيرة.

يقول أحد الحكماء: لا يصبح الإنسان سعيداً إلا بثلاثة شئ أو شخص يحبه، ومكان يعمل به، وحلم يحاول تحقيقه. وهذا الموضوع يتحدث عن الثلاثة معاً.

إن المخاطرة، والطموح، والمكابدة، والمعاناة، والخوف، والشجاعة، والتوق إلى النجاح، كلها أحاسيس إنسانية عاطفية، وهي المدخل إلى مفاهيم العمل الحر المرتبط بالإنتاج الحقيقي. وأول نجاح تحققه هو قدرتك على تقرير مصيرك بنفسك، وأهم ما في الأمر أنه لن يقيم أداؤك أحد غير السوق، وحتى عندما يجانبك النجاح - لا قدر الله -، فلا تلومن إلا نفسك.

المشروع الصغير

يعرف المشروع الصغير أنه استثمار فردي أو جماعي صغير يوجه لإنتاج منتج (سلعة)، أو تقديم خدمة، أو تجارة، بغرض تحقيق عائد شخصي وهو الربح، وأيضاً عائد إجتماعي يعود على المجتمع بالنفع، ويمكن للأفراد العاديين القيام به اعتماداً على تمويلهم الذاتي، أو من خلال القروض. وطبقاً لتعريف المشروع الصغير الوارد في قانون المنشآت الصغيرة رقم ١٤١ لسنة ٢٠٠٤ بأن رأسماله لا يزيد عن مليون جنيه وعدد العمالة به لا تزيد عن ٥٠ فرد.

وإقامة مشروع صغير لا يحتاج إلى رأسمال كبير، أو عدد كبير من العمالة، أو تنظيمات و نظم إدارية وفنية معقدة، أو تكنولوجيا ذات آلية تفوق المتاح.

كما أن المشروع الصغير له عدة خصائص منها:

- استقلال الأداء فأصحاب المشروع عادة هم المديرون، وتتمثل ملكيته في الأفراد.
- البساطة في الهياكل التنظيمية، حيث إن المسئوليات الإدارية محدودة، فالإدارة يتولاها صاحب المشروع ويعاونه عدد محدود من العاملين الذين يقوم كل منهم بمجموعة متنوعة من الأعمال مما يجعل هذا النوع من التنظيمات أكثر مرونة من التنظيمات كبيرة الحجم.
- صغر حجمه نسبياً.
- مجال نشاط المشروع محلي غالباً، وأن كان نشاطه التسويقي ليس من الضروري أن يكون كذلك.

أهمية المشروعات الصغيرة

يغطي قطاع المشروعات الصغيرة أنشطة إنتاجية وخدمية وتجارية مختلفة، ويلبي طلب قطاع عريض من احتياجات السوق، كما تساهم تلك المشروعات بقدر كبير في إعداد العمالة الماهرة، وكذلك في حل مشكلة البطالة. ولقد شاهدنا كثيراً من التجارب الناجحة في الدول الآسيوية الشهيرة (الصين - هونج كونج - تايوان...)، وأثر الصناعات الصغيرة في تقدم تلك الدول صناعاتياً، وغزوها للأسواق العالمية. ولعل نجاح هذه التجارب تكون حافزاً قوياً لإدراك أهمية دور المشروعات الصغيرة، وتكون تلك النماذج دافعاً لتقدم المشروعات الصغيرة بمصر، حيث توجد المقومات البشرية والحضارية والخبرة بما يفوق في بعض الأحيان العديد من هذه الدول.

من هنا نرى أهمية العناية اللازمة لإعداد العاملين في هذا القطاع، مع توفير المساعدة والمعونة الفنية الضرورية في كافة مراحل الإعداد والتنفيذ والتشغيل، ولذلك نجد الأهمية الكبرى لبرنامج ثقافة العمل الحر هذا في دفع عجلة التنمية.

لماذا المشروع الصغير كعمل حر

للمشروع الصغير العديد من المميزات منها:

- ١- يقوم بخدمة البيئة المحيطة ويتفاعل معها.

- ٢- درجة المخاطر فيه ليست عالية، وأقل خطورة من المشاريع الكبيرة.
- ٣- لا يحتاج إلى تمويل كبير ويمكن أن يكون تمويله ذاتياً.
- ٤- يعتمد على تكنولوجيا بسيطة، ويستخدم تكنولوجيا متقدمة عند الاحتياج.
- ٥- لا يتطلب مساحات كبيرة.
- ٦- يفي باحتياجات المصانع الكبيرة من قطع غيار وأجزاء منتجة فيقلل من الإستيراد.
- ٧- يساهم في حل مشكلة البطالة بتوظيف العمالة وأيضاً تدريبهم.
- ٨- يساهم في توزيع الهيكل الصناعي بين المحافظات ويوفر التوازن بين المدن والريف.

أنواع المشروعات الصغيرة

١- إنتاجية (صناعية)

هي المصانع الصغيرة، وورش إنتاج سلع استهلاكية بتحويل المواد الخام إلى منتجات نهائية.

٢- خدمية

كل مشروع يقدم خدمة للمستهلك مثل (إصلاح السيارات - إصلاح الكاوتش - خدمات مكتب كمبيوتر - خدمات سياحية...).

٣- تجارية

المشروعات التي تقوم بشراء سلعة وإعادة بيعها لتحقيق ربح سواء تجارة الجملة، أو التجزئة.

٤- صناعات مغذية

كل مشروع ينتج قطع غيار، أو أجزاء من منتج يحتاجه المصنع الكبير مثل (صناعات مغذية للسيارات - صناعات مغذية للملابس الجاهزة).

٥- زراعية وإنتاج حيواني

كافة المشروعات المرتبطة باستصلاح الأراضي لزراعتها، والأنشطة الزراعية، وتربية الحيوانات والطيور، والنحل، والإنتاج الأول للمواد الغذائية بصفة عامة.

أهمية المشروع الإنتاجي (الصناعي) في العمل الحر

يحتل النشاط الإنتاجي مكانة خاصة في المجتمعات على إختلاف درجات تقدمها، فهو الدعامة التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لأنه وسيلة إستغلال الثروة القومية وخاصة النادر منها، والأداة التي يستخدمها لإشباع الحاجات الإنسانية المتزايدة، والطريق إلى تحقيق أمل الشعوب في الرفاهية المادية، بالإضافة كونه مؤشر التقدم والرفي. ولا شك في أهمية مختلف أنواع المشروعات الصغيرة، ولكن تتميز الإنتاجية منها باستثمارها الأمثل للقوى البشرية، ويعرف المشروع الإنتاجي على إنه النشاط الذي يكون الغرض منه تحويل المواد الأولية إلى سلع قابلة للإستهلاك، أي تحويل الموارد إلى ثروات، بإخضاعها لعدة عمليات صناعية أو يدوية أو آلية أو كيمياوية، أو تجميع الأجزاء المصنوعة مع بعضها وعرضها للبيع. كما أن التنسيق بين القطاعات المختلفة يبرز دور الأعمال الحرة في تبني الصناعات الصغيرة المغذية للقطاع الصناعي الكبير في سبيل استخدام الموارد القومية والإستفادة منها، وبذلك ترتبط التنمية بالنمو الإقتصادي والنمو في المجالات الاجتماعية الأخرى. وبذلك نرى بعداً هاماً للنشاط الإنتاجي على أنه ذلك النشاط الذي يستخدم الموارد الإنتاجية المتاحة لزيادة قيمتها، فالحديد في باطن الأرض له قيمة محدودة، ولكن عندما يتم إستخراجه وصهره وتصنيعه وتحويله إلى صلب تتزايد قيمته، وبالمثل نجد أن القطن محدود القيمة كمادة أولية، وعندما تجرى عليه عمليات تشغيلية كالحلج والغزل والنسيج تتزايد قيمته، وتقوم عليه صناعات جانبية هامة، وتعني إضافة القيمة إلى الموارد الإنتاجية، بطريقة تضمن الحصول على ثمن أعلى لها.

عناصر ومكونات المشروع الصغير

١- رأس المال

يعني المبالغ النقدية اللازمة لإقامة المشروع، وألعمال اللازم لتجميع عوامل الإنتاج، وينقسم إلى:

- رأس مال ثابت.
- رأس مال عامل.

• مصروفات التأسيس.

٢- الآلات والمعدات والتجهيزات

هي كل ما يلزم لعملية التصنيع لإنتاج السلعة، أو تقديم الخدمة المطلوبة للمشروع، أو التجارة في بعض الأحيان.

٣- الخامات والمستلزمات

هي الخامات الأساسية والمستلزمات المطلوبة للتشغيل وإنتاج المنتج، وكذلك كل ما يحتاجه المنتج من إكسسوار.

٤- الموقع

هو المكان الذي يقام فيه المشروع، والمساحة المطلوبة له ويجب أن يراعى الآتي:

١ - مدى احتياج المنطقة لهذا المشروع.

٢ - نوع الصناعات الرئيسية في المنطقة.

٣ - عدد السكان بالمنطقة وقدرتهم الشرائية.

٤ - مدى توافر التسهيلات والنقل.

٥ - إمكانيات التوسع في المستقبل.

٥- التكنولوجيا

هي طريقة وأسلوب عناصر الإنتاج، أو تقديم الخدمة، أو التجارة.

٦- الموارد البشرية (العمالة)

هم القوى العاملة (الأفراد) اللازمة لتشغيل وإدارة المشروع، وتسيير الإنتاج، وتتكون من:

• صاحب المشروع (الإدارة).

• العمالة الإدارية.

• العمالة الفنية بأنواعها (ماهرة - متوسطة المهارة - غير ماهرة).

٧- الإدارة

والإدارة الناجحة هي أهم مكون يحتاجه المشروع لكي يتحقق عائد منه، وبدون إدارة ناجحة يفشل المشروع، وكما أن لكل فني عدة فإن عدة صاحب المشروع هي الإدارة، وهي المسؤولة عن إحداث التشغيل الأمثل للمشروع، وتحقيق أهدافه، كما أن الإدارة جزء من العمالة.

والمهم أن نعرف أن:

- أنجح المشروعات الصغيرة هي التي تقوم على موارد وخامات محلية متاحة في البيئة.
- مكونات المشروع الصغير المادية لا تكفي لنجاح المشروع، فالعناصر المعنوية لا تقل أهمية عن العناصر المادية، وهي: الفكرة المناسبة، والإصرار، والتحدي، والثقة بالنفس.

مراحل تطور المشروع الصغير

يجب ألا نخلط بين صاحب المشروع الصغير المبتدئ ورجل الأعمال الموهوب، فالدوافع الأولية لصاحب المشروع الصغير المبتدئ هو النجاح والبقاء، أما دوافع رجل الأعمال الحقيقي فالابتكار والإزدهار. ينظر صاحب المشروع المبتدئ إلى عالم الأعمال من أسفل إلى أعلى، وشيئاً فشيئاً، توفر هذه النظرة "التحتية" أساساً متدرجاً في القوة يؤدي في النهاية إلى تفهم دور العملاء والعاملين في معادلة الأعمال الصعبة.

وهناك مراحل للتطور تكاد تكون ثابتة لنمو المشروع الصغير، ويمكن التنبؤ بها إلى درجة كبيرة وبإدراك صاحب المشروع يمكنه إجراء التخطيط اللازم ليقفل من احتمالات الفشل، وليعظم فرص نجاح المرحلة اللاحقة، ومن الأهمية توقع المخاطر والكوارث والاستعداد لكل الاحتمالات. وعموماً يمر المشروع الصغير بثلاث مراحل رئيسية هي:

١- سنوات النمو

وهذه السنوات من الفترات المحببة للمشروع وصاحبه، يتم فيها وضع قواعد لعبة الأعمال، ولا يمكن لأي مشروع بلوغ المرحلة التالية دون المرور بهذه المرحلة المجهدة،

وفي تلك السنوات تترسخ جذور كثير من مفاهيم وثقافة المشروع، لذا يجب على صاحبه أن يتأكد من توافق الرسائل الثقافية التي تصل موظفيه خلال هذه السنوات، واضعاً نصب عينيه الصورة النهائية لمشروعه فثقافة المؤسسة متى وجدت لا يمكن تغييرها بسهولة.

٢- سنوات الدفاء

تتميز سنوات الدفاء بإزدياد حجم المبيعات ونمو الأرباح، ورجل الأعمال هو الذي يستطيع بنفاد بصيرته، استشفاف ما بعد هذه المرحلة الوردية، وتأهيل مشروعه لدخول معترك وجه التطور القادم والوظيفة الأولى لرجل الأعمال خلال المرحلة الثانية يجب أن تتجه لوضع الاستراتيجيات، وأن يفوض الآخرين في كثير من وظائفه في أمور العمليات اليومية.

٣- سنوات التحديات

كل منشأة ستمر "بسنوات التحديات" ويمكن أن تطلق عليها مرحلة انعدام الوزن، ويتحدد خلالها المصير النهائي للمشروع وصاحبه، بناءً على مدى توفيقه في تلك السنوات والاستعداد لها بالتنظيم والتخطيط والتغيير المستمر، وببساطة شديدة يمكن تأكيد النجاح إذا ما توفرت لصاحب المشروع الرغبة في تطوير ذاته، وتعليم موظفيه، وتنظيم عمله وتحسين سياسات شركته لمواجهة هذه المرحلة، مع الإصرار على متابعة وإتمام التغيير. وعلى العكس من ذلك فإن فشل التوقع وعدم التخطيط لسنوات التحديات، قد تؤدي إلي بيع الشركة أو إفلاسها.

البداية لمشروع صغير

خطة المشروع هي أول وأهم وثيقة يعدها صاحبه، ويمكن التنبؤ إلى حد كبير بمقدار نجاح المشروع وفقاً لجودة الخطة الموضوعة، فكلما ارتفعت جودة الخطة إزدادت فرص النجاح، وتعمل الخطة الأولية كأساس ومحرك لعملية التخطيط الإستراتيجي المقبلة، وتؤمن التزاماً بقراءات معينة من جانب صاحب المشروع، ومع ذلك لا بد من تمتع الخطة بالمرونة الكافية بحيث تتكيف مع المتغيرات وتكون قابلة لإجراء أي تعديلات. وهنا يكمن الفرق بين صاحب

مشروع وآخر، إذ أن النجاح في الإدارة يعنى أساساً الإستجابة والسرعة الحاسمة لكل المتغيرات.

ويعتبر تمويل المشروع من أكثر مهام أصحاب المشروعات تعرضاً للمد والجزر، فقد لا يتاح له إلا القليل من الخيارات، مع قدرة محدودة للسيطرة على النتائج المتوقعة. ويشكل تحديد مصادر التمويل صعوبة بالغة في البداية ويستهلك وقتاً ثميناً، حيث يمكن أن يواجه صعوبات في الحصول على تلك الأموال سواء من البنوك أو المؤسسات الأخرى بسبب عدم توافر الضمانات الكافية لديه وبسبب عدم كفاءة أنظمتة المحاسبية. ومع ذلك فإن التحضير الجيد لمواجهة اضطرابات المشروع يعد إختباراً للصدوم والمثابرة والصلابة. ولعل أهم قرار في هذا الشأن هو التأكد من الحصول على القدر الكافي من المال من أول الأمر فقد لا تتاح لك فرصة أخرى، إلا أن القدر الكافي لا يعني القدر الزائد، فالزيادة الكبيرة لا تقل خطورة عن النقص الكبير. وهناك قائمة طويلة بتفاصيل ما يجب على صاحب المشروع المبتدئ عمله، وهي تفاصيل لا يجب تفويضها أول الأمر. مع العلم بأن تفاصيل اليوم المؤجلة، تتحول إلى صداد دائم غداً. والأسوأ من ذلك هو أن التأجيل يتيح الفرصة لبث بذرة المفاهيم البيروقراطية في الثقافة والسلوك الإداري للمنشأة الوليدة.

رجل الأعمال (صاحب المشروع الصغير) المستثمر الصغير

هو شخص متميز غير تقليدي، طموح وإيجابي ومبادر (Entrepreneur)، يدرك من أعماقه أن لديه إمكانات هائلة، وقد اتخذ قراراً بالتحدي، واثقاً من قدرته على الفوز في هذا التحدي مهما كانت العقبات، فتوكل على الله ومضى في طريقه. كما أنه الشخص الذي يدير عوامل الإنتاج ويتخذ قرار المخاطر في التمويل، وهو الذي يقتنع بفكرة العمل ويصمم هيكل المشروع ويدبر رأس المال والعمالة المطلوبة، ويمتلك القدرة على الرؤية وتقييم فرص العمل، ويجمع المصادر الضرورية لتحقيق مصلحته، ويأخذ المبادرة المناسبة للتأكد من النجاح، ويتحمل المخاطر للوصول إلى الهدف.

وحيث إن لدى كل منا إمكانات أكبر بكثير مما نعتقد، نشعر ببعضها، وبعضنا يعترف بها والبعض الآخر يؤجل ذلك الاعتراف، ولحظة التفكير في إقامة مشروع هي توقيت الاعتراف بإمكانياتنا، وبإيماننا القوي بأن الله لا يضيع أجر من أحسن عملاً.

إن السمات والخصائص لرجال الأعمال أصحاب المشروعات نجدها متصلة، ونجد أن كل رجل أعمال ذو مواصفات مختلفة ولكن هناك سمات أساسية مشتركة بينهم، وأنت تستطيع أن تعبر كل العقبات والتحديات لو تشبثت بتلك السمات والخصائص لرجل الأعمال الناجح وهي:

- يتميز بالاستقلالية ولديه صفة القيادة.
- مبادر، ويبت روح المبادرة في مجال عمله.
- لديه القدرة على المخاطرة.
- سريع البديهة.
- لديه صبر وإصرار.
- واقعي.
- قادر على الاتصال الفعال بالآخرين، وقادر على الإقناع، ولديه شخصية مؤثرة.
- يغتتم الفرص الحالية، ويبحث عن فرص جديدة.
- متفائل ومتفتح.
- يخطط لأعماله، ويحسب وقته جيداً ويستخدمه بكفاءة.
- يضع بدائل متعددة لحل المشاكل.
- مستعد لإعطاء وقته وجهده للمشروع.
- يحترم المستهلك.
- لديه القدرة على اتخاذ القرار وتحمل مسؤوليته.
- حريص على العلاقة الرشيدة مع الشركاء.
- واثق من نفسه.
- قادر على الابتكار والتجديد.

- يحسن التعامل مع الآخرين، وينصت لهم، ويناقشهم بعمق.
- لديه قدرة على المثابرة.
- لديه رؤية ونظرة مستقبلية.
- طموح.
- نشيط.

أسباب نجاح صاحب المشروع الصغير

هناك مقولة هامة وهي:

"أنه من الأفضل أن تبدأ صغيراً ثم تكبر خيراً من أن تبدأ كبيراً ثم تصغر"

من المعروف أن عدد المشروعات الجديدة يزداد كل يوم، وأن بعضاً منها لا يلقى النجاح، بينما يصادق النجاح البعض الآخر، فالذين دخلوا عالم الأعمال مستعدين نفسياً، ولكن معظمهم غير مستعد إدارياً لمخاطر مهنة الأعمال، وغير مدربين أو ذوي خبرة، وهكذا يجد الإنسان نفسه في عالم الأعمال، وعليه أن يعمل ويكافح حتى النهاية، ومعظم رجال الأعمال يكتسبوا خبرتهم بالتجربة والخطأ بالمكسب والخسارة، وهذا الطريق باهظ التكاليف. ففي الغالب يرغب الشباب أصحاب المشروعات الصغيرة أن يكونوا مستقلين تماماً، وعازفين عن طلب المساعدة، ومشغولين بالأشياء الصغيرة عن التفكير العلمي والتخطيط المسبق. ويجب أن نعلم أنه ليس هناك إدارة أعمال بدون ضغوط وأصحاب المشروعات غالباً ما يكونوا معرضين للخطر، فهناك دائماً مخاطر تحيط بالمشروع، ولكن دائماً تكون هناك فرصة للإبداع والتطوير وإضافة قيم وخدمات جديدة للمجتمع.

العوامل الداخلية للنجاح

- لكل شركة ناجحة بطل إنتاج ينجز الأمور بالشدة تارة، وبالدفق تارة أخرى.
- في المراحل الأولى للمشروع يكون البطل هو صاحب المشروع، ولكن بتعدد إهتماماته، تتحول مسؤوليته إلى إيجاد أبطال إنتاج آخرين يحلون محله، ويحافظون على إرثه واستكمال مسيرته.

– يمكن للمسئول المالي أن يحول حياة رجل الأعمال إلي جنة أو نار، وصاحب المشروع هو من اختاره، وعينه، ودرهه، وحفره، ووثق به، وهو من يستطيع تغييره إذا لم يكن على مستوى المسؤولية. إن أفضل المديرين الماليين الذين يكبرون مع المشروع. ولا تحل التفاصيل اليومية المتشابكة نفسها بنفسها، ولن يكون صاحب المشروع بما وراءه من أعمال متفرغاً لحلها في كل وقت، ولذلك سيبقى بحاجة لشخص يتولى المتابعة، لأن التفاصيل المنسية كفيلة بإنهاك المنشأة.

العوامل الخارجية للنجاح

١- رجال البنوك

من طبيعة رجال البنوك التشكيك والتمحيص، ولذلك كانت أهمية وضع خطة المشروع، ومحاولة فهم سياسات وإجراءات البنك، وتعلم كيفية توقع أسئلتهم وردود أفعالهم، من أجل هذا استعد جيداً عند زيارة رجال البنوك لك، وتفادى المفاجآت، وسهل عملهم قدر ما تستطيع.

٢- المحامون

إلجأ إلى أفضلهم وابتعد عنه عند فشله، وأحصل على أفضل العروض.

٣- المحاسبون

ضروريون للعمل ومكلفون في بعض الأحيان، لكن خدماتهم حيوية، وهم يتمسكون بالقواعد والقوانين. ويعتبر المحاسبون مهنيون ورجال أعمال معاً.

٤- الخبراء

لا خاب من استشارة الخبراء والمستشارين يجلبون الرؤية والوضوح وهم ضروريون لأصحاب المشروعات المشغولين، فهناك أفكار وممارسات إدارية حديثة تتجدد، وأنظمة ولوائح تتغير، ومنافسون يدخلون الأسواق، وصناعات لم تكن موجودة من قبل وهي الآن تغير حياة الناس. وليس هناك فرد يستطيع أن يحيط بكل ذلك بمفرده. وكل إنسان يحتاج لإنسان آخر يذكره بالمتغيرات، وي طرح عليه أصعب الأسئلة، وينصحه بتجنب

الطرق الوعرة. والمستشارون إما أن يكونوا سلاحاً في يدك أو مصوباً إليك، اجتهد في البحث عن أفضلهم، ووظفهم بعناية، واستخدمهم في المجالات التي تتطلب خبرة فنية.

مفاتيح النجاح

هناك مفاتيح لنجاح أي مشروع صغير ومن أهمها:

اختيار المشروع المناسب

يجب أن يجذب المشروع رجل الأعمال وليس العكس، حاول أن تبدأ نشاطاً لم يفكر فيه أحد قبلك ويكون متمشياً مع اهتماماتك، وملائماً لمهاراتك، وموفراً لراحتك النفسية (أو بمعنى آخر تجد نفسك فيه). قد يجذبك هذا المشروع بشدة ولكن إذا ازداد تكاليف الآخرون عليه، أو لم يكن مناسباً لإمكانياتك فدعه لغيرك ولا تأسف عليه، فهناك دائماً مشروعات مناسبة لمن يتحلون بالصبر.

بناء الفريق (التوظيف)

أول مهام صاحب المشروع التأكد من وجود فريق من الأكفاء على رأس المشروع، يشغلون المناصب الإدارية والفنية الهامة فيه، بالإضافة إلى الموظفين والعاملين المحفزين والمندمجين، وتعتبر هذه مهمة صاحب المشروع التي لا يمكن تفويضها. والتوظيف الجيد لا يقدر بثمن، وأعلم أن الموظفين الأكفاء يحملون على كاهلهم معظم الأعمال، فهم لا يحتاجون للرقيب والحسيب، بل بحاجة إلى تفننك، والتدريب والتمكين. على المدى البعيد يربح دائماً الفريق الأفضل، فحاول توظيف أفضل العناصر.

إنهاء خدمات الموظفين

يعتبر إنهاء الخدمة عنصراً هاماً في عملية تراكم العاملين، مثله مثل التوظيف، والتأجيل هو العدو الأول للاستغناء الواجب، فكلما تأخر إنهاء الخدمة زادت تكلفة الخطأ. في مسائل الإنهاء لا تدع قلبك يملئ عليك، فصاحب المشروع مسئول عن نجاح موظفيه الأكفاء، وتواجد من هم دون المستوى يعد انتهاكاً لهذه المسؤولية.

التدريب

يوفر التدريب تكاليف التعلم عن طريق المحاولة والخطأ، ويستهلك جزءاً يسيراً منها، ويجب أن تدخل الأموال التي تنفق على التدريب في بند الاستثمار وليس في بند المصروفات، إلا أن التدريب دون متابعة غير ذي جدوى بل هو إهدار للوقت والمال.

نظم الأجور والحوافز

قد يكون التعويض هو الحافز الأول للموظفين، لكنه قد يكون الوسيلة لردع المنافسين عن اقتباس أفضلهم وليكن التعويض متعدداً وشاملاً لأكثر من الأجر الأساسي، مع مراعاة مكافأة أداء الفرد. ويجب أن ينظر للأجر كحق وليس كمصروف، على أن تصمم خطط التعويض بقصد تحسين الأداء وتحقيق النتائج المستهدفة.

مواجهة الصراع

يجب مواجهة الصراع بحسم، فلا تتردد في ذلك تقادياً لإهدار الوقت أو طلباً للراحة. المدير الضعيف يستريح مؤقتاً لكنه لن يستطيع التحليق في سماء الشهرة أو ارتقاء سلم النجاح. توظيف إمكانيات المرؤوسين في أي تنظيم يواصل من خلاله الموظف الارتقاء حتى يصل إلى المستوى الذي يؤهله للقيادة، ينطبق هذا المبدأ على كل منا إن عاجلاً أو آجلاً. نحن المسئولين وحدنا عن قيادة منشأتنا، وأهم أوجه هذه المسئولية أن نضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

المساءلة

النزاع أمر طبيعي في عملية تحقيق المساءلة، و لا يأتي أحدهما دون الآخر. المساءلة عن الأداء تتطلب وضع أهداف واضحة وتوفير متابعة إيجابية وعادة ما يتباطأ العاملون المتكاسلون في إنهاء أعمالهم إذا لم تكن تبعات عدم التنفيذ طرفاً في معادلة المساءلة.

الإستراتيجية والتخطيط

الإستراتيجية هي تحديد ما تريد، أما التخطيط فهو تحديد أفضل السبل المؤدية إليه. المستقبل ينتظر أصحاب الرؤى المؤمنين بالتخطيط موفرين على أنفسهم مشقة تعديل

المسار. وبالتخطيط العلمي تتجنب مشكلات العمل بردود الأفعال، أي تتجنب أكبر الأخطاء التي يرتكبها رجل الأعمال الجديد.

الثقافة المتوازنة

ثقافة المنشأة هي نظامها، وقيمتها، ومفاهيمها، وهي تتدفق دائماً من القمة. التغيير الثقافي للمنشأة ليس عملية بل نشأة، ولا تغيير ثقافة للمنشأة ما لم يتغير صاحبها، فثقافة المنشأة تستجيب لتصرفات صاحبها وليس لكلماته.

احترام العميل

ليس من الضروري أن تعطي العميل كل ما يريد لكي يرضى عنك فقط عليك أن تقيه حقه. المبيعات وخدمة العملاء هي لسان حال المنشأة والقلب النابض للمشروع ومن واجب صاحبه غرس مبدأ إحترام العميل من اليوم الأول، بحيث يكون إرضاء العميل جزءاً من رسالة المنشأة، ويتحول إلى شعارات صادقة تجري على ألسنة العاملين. ومن المؤكد أن الإنسان الذي لا يستمتع بخدمة عملائه لا يصلح لأن يكون رجل أعمال.

الالتزام بالجودة

تحدد جودة منتجات أو خدمات المنشأة منذ أول يوم من خلال تصرفاتك، فتقييمك الشخصي للجودة سيصبح في النهاية مقياساً يحتذى به من قبل العاملين معك. والاستخفاف بالجودة أسوأ من عدم الإلتزام بها تماماً. وإحراز مستوى مقبول للجودة لا يعد في حد ذاته ضماناً لنجاح المنشأة، وتدني مستوى الجودة يعني فشلاً محققاً. يجب أن تستخدم توقعات العميل مقياساً للجودة، علماً بأن الجودة المفقودة تستغرق سنوات لإستعادتها.

الوضوح

يجب أن يحل الوضوح محل التوقعات المبهمة، فإذا لم تكن واضحاً في تحقيق أهدافك فكيف تتوقع أن يحققها العاملون معك؟ وإذ لم تشرح لهم مكان هذه الأهداف فكيف يتأتى لهم التحقيق من تمام تنفيذها؟ فحماً "فاقد الشيء لا يعطيه".

الاتصالات

الاتصالات هي عصب المنشأة، ووسيلة لتبادل الأفكار والمعلومات، وتعد الاتصالات الواضحة والفعالة عنصراً هاماً من عناصر النجاح، ويمكن لصاحب المشروع توفير اتصالاً جيداً من أعلى إلى أسفل، وجعله نموذجاً لما يتوقعه من الآخرين، ويرتبط الاتصال بالوضوح، فلا يمكن تحقيق إتصالات فعالة في منشأة مليئة بالأسرار والقيود والقال.

مواكبة التغيير

الزمن لا يعود إلى الوراء، وما مضى فات وانقضى، كما أن النجاح فعل في المستقبل، ولا يصبح الغد أفضل إلا بأيدي الذين يجعلون التغيير أسلوباً لحياتهم، وصاحب المشروع الناجح ينافس على حصته من الفرص المستقبلية، لا على حصته الحالية من السوق.

التدفقات النقدية

إذا اعتبرنا الموظفين قلب الشركة، والعملاء دمهها، فإن التدفق النقدي هو ضربات قلبها، فيجب أن تعلم أن رجال البنوك أول ما يهتمون به هو تقارير التدفق النقدي للعملاء، فهي أكثر الوثائق المالية أهمية، إذ يمكن استشفاف قدرة الشركة على دفع الأجور والمرتبات، وتنفيذ خطط الغد من اتجاهات التدفقات النقدية المنتظرة، وفي الأحوال العادية أنت بحاجة لتقارير تدفق أسبوعية إلا في حالة نقص السيولة حيث تصبح المتابعة اليومية ضرورية.

المخزون

يختلف المخزون عن أصول المنشأة الأخرى، فليس له عائد مثل النقدية، وهو ليس مثل الأرض تزداد قيمتها عبر الزمن، فقيمة المخزون تميل إلى الانكماش بمرور الوقت. وهو ليس كالمعدات، فوجوده لا يرفع كفاءة العمل بل يضاعف الجهد. كما أنه ليس كالديون المستحقة، حيث يستحيل تقديمه إلى القضاء وتحويله إلى نقدية. تعامل مع المخزون بحرص فهو أخطر أصول شركتك.

مراقبة المصروفات

حين تنتشد المنافسة لا تصبح مراقبة المصروفات اختياراً. ترشيد المصروفات يبدأ من القمة بطلها هو صاحب المشروع نفسه، وتعتبر الموازنة التي تبدأ من الصفر أساساً فعالاً للسيطرة على المصروفات.

المتابعة

تتضمن معادلة حل المشكلات ثلاث خطوات:

- تحديد أبعاد المشكلة (توصيف المشكلة).
- تخطيط حل المشكلة.
- متابعة تنفيذ الحل.

تعتبر خطوتنا تحديد المشكلة وتخطيط حلها مسألة ذهنية، وتتم عادة في ومضات ذهنية قصيرة ومكثفة. أما المتابعة فتستدعي الصبر، والتدقيق في التفاصيل، وإتباع دقيق لجدول زمني لتنفيذ الخطة، وبصاحبها انتباه لفترات طويلة من الوقت دون ملل، وهذا ما يسمى بكابوس رجال الأعمال.

الأسباب الشائعة لفشل المشروعات الصغيرة (تحديات المشروعات الصغيرة)

كما أن هناك مفاتيح للنجاح، فهناك أيضاً أسباب للفشل، وقد يساورك الشك حول نجاح مشروعك، وقد تسأل ما هي تحديات المشروعات الصغيرة؟ وفي السطور التالية أهم مشاكل ومعوقات المشروعات الصغيرة والتي تؤدي إلى فشلها، وبالتالي يجب تجنب الوقوع فيها وهي:

- ١- القصور في المعرفة وعدم وجود خبرة فنية كافية، وصعوبة توفير المعونة الفنية اللازمة لإرشاد صاحب المشروع، وبالتالي عدم جودة المنتج أو الخدمة.
- ٢- ضعف القدرات الإدارية لصاحب المشروع.
- ٣- القصور في دراسة جدوى المشروع.
- ٤- اختيار مشروع غير مناسب، وعدم التأكد من وجود فجوة في السوق يمكن أن يغطيها المشروع.

- ٥- البدء في المشروع برأس مال أقل من اللازم بسبب عدم توفر التمويل الكافي لإقامته.
- ٦- البدء في المشروع برأس مال أكبر بكثير من القدر المناسب مع الإهمال في استخدامه.
- ٧- الاستهانة بدرجة المنافسة في السوق، أو المنافسة غير الرشيدة بين المشروعات المماثلة.
- ٨- صعوبة تسويق منتجات المشروع.
- ٩- سوء سياسة تثمين المنتجات والخدمات.
- ١٠- قصور في التخطيط المالي للمشروع Cash Flow والتي يمكن أن تؤدي إلى:
 - الاقتراض دون سياسة مرسومة لكيفية الدفع ومواعيده.
 - المضاربة والمغامرة في الشراء.
 - التوسع الكبير في الشراء الآجل دون مراعاة قدرة المركز المالي للمشروع.
- ١١- الإهمال في التنبؤ وتخطيط سياسات العمل في المشروع.
- ١٢- عدم الاحتياط لمواجهة المفاجآت في العمل وما يتطلبه من مصروفات عاجلة.
- ١٣- التوسع السريع في العمل مع الإهمال في تقدير العوامل المؤثرة والظروف المحيطة.
- ١٤- الإهمال في الاحتفاظ بسجلات منظمة.
- ١٥- الإهمال في اختيار فريق العمل من الأفراد العاملين في المشروع، وعدم الاهتمام بتدريبهم وتوجيههم، وتنمية كفاءتهم ووضعهم في الوظائف المناسبة لهم.
- ١٦- تطعيم القوة العاملة في المشروع بالأقارب والمعارف دون مراعاة الصلاحية الوظيفية.
- ١٧- الاستهانة بالمشاكل الإنسانية التي تظهر في المنشأة.
- ١٨- عدم الدقة والعناية بتنظيم المنشأة ومراجعة هذا التنظيم باستمرار للتأكد من مدى صلاحيته.
- ١٩- عدم وجود نظام للأجور والحوافز للعاملين بالمنشأة، وأيضاً للمساءلة والعقاب.
- ٢٠- عدم وضوح سياسة المنشأة، وعدم توازن ثقافتها.
- ٢١- الإهمال في تبسيط إجراءات وطرق العمل في المنشأة.

٢٢- الإهمال في المتابعة المستمرة ومراقبة نتائج العمل بطرق فعالة مستمرة لكافة المراحل.

٢٣- مشاكل مع الشركاء

الخلاصة

تلك الرسالة تؤكد بعض المعاني والمبادئ التي تسهل على صاحب المشروع شق طريق الحياة إلى بر الأمان في ظل عالم يموج بالأنواء والتغيرات السريعة وتعتبر وصايا في عالم الأعمال:

- بقاء أصحاب الأعمال لا يبني فقط على بعض الخصال مثل الوضوح والتنظيم والتخطيط بل إن نموها يتغذى أساساً على قدرتنا على الابتكار والالتزام.
- الطرق المؤدية للدخول في عالم الأعمال يمكن تحديدها إما بطريق المصادفة من خلال رؤية كوة صغيرة تلوح منها فرصة مواتية فتغتنمها، أو عن طريق العلم من خلال دراسة إدارة الأعمال وتحويل العلم إلى عمل، وفي بعض الأحيان تعلم نفس الدروس يكون بالتجربة والخطأ. وأخيراً بطريق الخبرة من خلال خوض تجارب بالشركات دون دفع ثمن الخطأ.
- لحسن الحظ إن لأمثالنا مكاناً في النظام العالمي، ودورنا يأتي من خلال ابتكار وقبول المخاطرة وزراعة البذور واستنبات براعم لشركات تنمو في النهاية، ونصبح مؤهلين لإدارتها بإحتراف فإذا مزجنا قدرتنا الإبداعية بالتخطيط سنحصل على رجل الأعمال المتميز.
- إن الخسارة الاقتصادية التي تنتج عن افتقارنا للخبرة تكمن في تسبب زيادة معدل وفيات المشروعات، ولكن مكسبها يكمن في إيجاد شركات جديدة بالسوق يحلو لرجال الأعمال من المديرين المحترفين شراءها لأنهم لا يستطيعون أو ليس لديهم الوقت لإبتكارها بأنفسهم.
- واقع الأمر أنه على كل منا أن يضيف شيئاً في عالم البقاء فيه للأصلح، حيث لرجال الأعمال دوره كما للمدير المحترف دوره أيضاً، وما دامت وجدت حرية السوق دام وجود رجال الأعمال. صحيح أن بعضنا سيكتفي بتحقيق أهداف أقل تحدياً ولكن البعض

- الآخر سينتقد بجرأه لصياغة عالم جديد وتوفير آلاف فرص العمل للآخرين أي أن فئة رجال الأعمال ستبقى هي الأقوى وهي التي ستزداد انتصاراً كلما زاد العالم إزدحاماً.
- في كل الأحوال يجب أن نحتفظ بحقنا في الوقوع وبعنون في حب شركاتنا وموظفينا وعمالنا وأعمالنا، وأن نحتفظ أيضاً بحق التمسك والسير على طريق الابتكار والنمو، فإذا أضفنا قيمةً جديدةً لعالمنا وبنينا الكثير من الصروح في طريقنا فإن هذا بلا شك أفضل.
 - يجب أن نعلم أن الغاية لا تبرر الوسيلة دائماً، وخاصة في عالم الأعمال، فمثل هذا المبدأ لا يقيم مؤسسات كبيرة، فعندما يحل الطمع برجل الأعمال يتخلى عنه الشرفاء. وأن يترك العالم أفضل ولو قليلاً مما وجده ذلك هو الدافع الصحي لرجل الأعمال الصحيح.
 - هناك أسباب كثيرة تؤدي إلي بيع المشروع، أفضلها أن تبيعه لتربح وتبدأ مشروعاً آخر وهكذا، ومن المهم أن تأخذ عملية البيع دورتها كاملة وهناك قواعد ذهنية يمكن إتباعها:
 - تثقتك بالمشتري أساس عملية البيع، ولكن تثقتك بنفسك أهم. فالبيع قد يجنبك الخسارة ولكن تنمية مشروعك قد يجنبك الندم.
 - إطلع المشتري على دفاتر الشركة إذا كانت الشركة خاسرة، ستكسب ثقة المشتري وتقلل الخسارة وإذا كانت رابحة ستحصل على سعر أعلى.
 - الوسيط والمحامي أهم شخصين في عملية البيع، فالأول يساعدك على تحصيل أموالك والثاني يساعدك على الإحتفاظ بها.
 - بيع المشروع لا يعني بيع العاملين، فعليك تأمين مستقبلهم مع تأمين مستقبلك، فالتنكر للعاملين قد يزيد أرباحك مؤقتاً ولكن الوفاء لهم قد يزيد أصدقائك إلى الأبد.
 - البيع يعني عدم التفكير في الماضي، اعتبر نجاح المالك الجديد استكمالاً لنجاحك. أن تكون صاحب مشروعات سابقة ناجحة أفضل من أن تكون صاحب المشروعات الحالية الفاشلة.

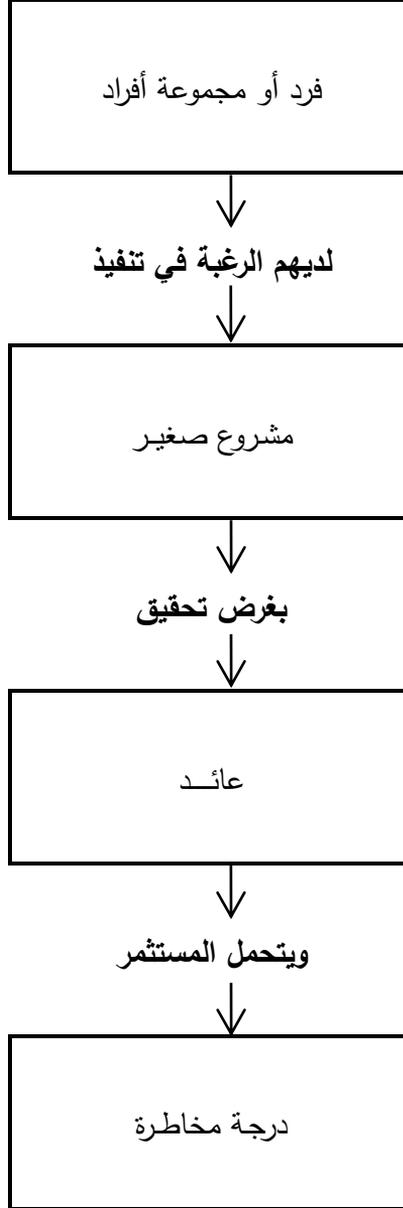
• أخيراً ستتجح إذا:

- وازنت بين معدلات تدريب وترقية العاملين ومعدلات نمو المبيعات.
- اقتنعت بأن فصل العاملين الفاشلين في صالحهم كما هو في صالحك.
- استفدت من خبرة السابقين وتركت التجربة والخطأ للمنافسين.
- حافظت على جودة التسويق محافظتك على جودة الإنتاج.
- انحزت إلى الأسرع والأفضل، فلا تحاول أن تكون كل شيء في السوق.
- وضعت الجودة أولاً، فليس المهم أي طرق الجودة تسلك، المهم مواصلة السير.
- وظفت الذكاء قبل العناء فلا تحاول تطوير المشروع دون حل المشكلات.
- قبلت بعض لسعات النحل مع العسل، فلا توجد حلوة من غير نار ولا ورد بدون شوك.

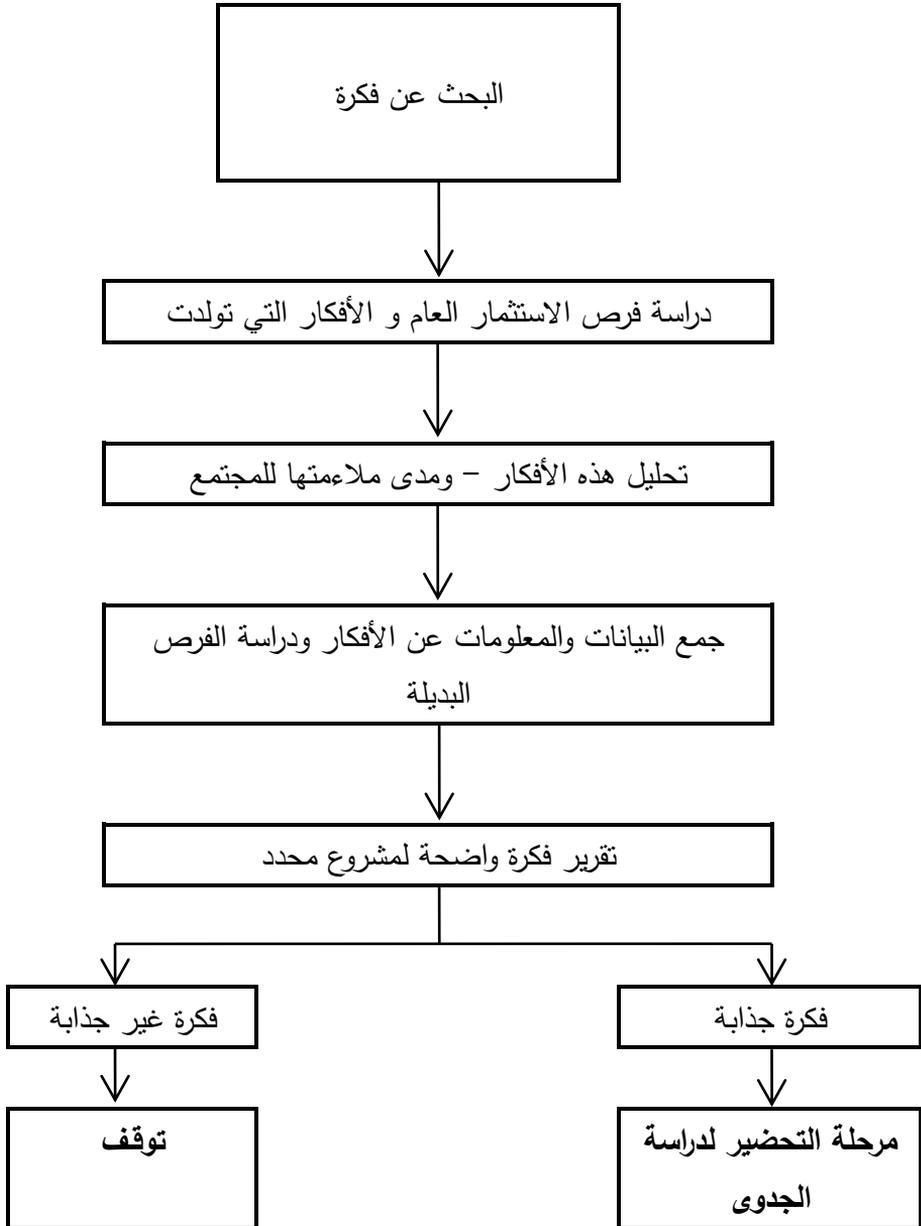
- اعترفت بأخطائك فلو كنت تظن أنك إنسان كامل فأنت إنسان فاشل.
- أردت أن تكون أنت لذا يمكنك النجاح بخبرات الآخرين ولا يمكنك النجاح بتقليدهم.
- تمسكت بأخلاق المهنة فقد تكون أحياناً جدارك الوحيد الذي تستند إليه.
- اعتبرت الموردين شركاء لا أعداء.
- دأبت على أن تأكل بقدر ما تمضغ، فمهما تكون كودارك وفيرة فهي محدودة.
- لم تبدأ مشروعك الثاني قبل نجاح مشروعك الأول.

ويجب أن تعلم أن الفشل غير موجود في قاموس رجل الأعمال، أنت تغامر بممتلكاتك ومستقبلك وسمعتك وتستطيع دائماً أن تغامر من جديد. فهناك دائماً نقطة لبداية جديدة قد تكون بداية محدودة ولكنها بداية على أي حال، ومن يستطيع أن يبدأ لا ينتهي.

تعريف المشروع الصغير



مراحل إقامة المشروع الصغير



إدارة المشروعات الصغيرة

تعريف الإدارة

للإدارة العديد من التعريفات، وكلها صحيحة وسنختار منها التعريف الآتي:

الإدارة هي حسن التعامل مع موارد المشروع للوصول إلى أفضل النتائج الممكنة

تتكون موارد المشروع من الموارد البشرية، والمادية من أموال، ومكان، وأصول المشروع.

وتهدف الإدارة إلى تطبيق مجموعة من الأساليب والوسائل التعليمية بالطريقة التي تضمن حسن استخدام عناصر العمل، والموارد المتاحة، للوصول إلى المنتجات أو الخدمات التي تحقق احتياجات السوق بأعلى إنتاجية ممكنة، بأقل تكلفة لتحقيق عائد (هامش ربح) يفي بغرض قيام المشروع واستثماره، مع تجنب الأزمات.

كما يمكن تعريف الإدارة على أنها:

- توجيه للموارد لتحقيق أهداف محددة بأعلى كفاءة ممكنة.
- إدارة التغيير لإحداث التطوير والتنمية والتحسين بصفة مستمرة بما يتناسب مع المتغيرات والظروف الاقتصادية والبيئية.
- قيادة الأفراد (العاملين) لتحقيق ذواتهم بينما هم يحققون أهداف المشروع الذي ينتمون إليه.
- فن التفويض والتعامل مع الآخرين.

معايير قياس الإدارة

تقاس الإدارة بعدة معايير من أهمها:

- كفاءة وفاعلية تحقيق الأهداف.
- تحقيق رضاء العاملين، وتجديد حماسهم وولائهم للمنشأة.
- كفاءة استغلال الفرص، مع كفاءة إدارة الأزمات.
- القدرة على استيعاب الجديد، والانتفاع به، والقدرة على الابتكار اعتماداً على الذات.

مؤشرات قياس الأداء

تشمل ثلاث جوانب:

- مؤشرات تقيس الفاعلية: مثل قياس الدقة والجودة وسرعة الاستجابة للعميل.
- مؤشرات تقيس الكفاءة: مثل قياس التكلفة ومستوي الاستفادة من الموارد.
- مؤشرات تقيس القدرة على التأقلم: وتقاس بالقدرة على النجاح مع تغير الظروف الاقتصادية، والسياسية، وتغير سمات السوق، والطلبات الخاصة للعملاء.

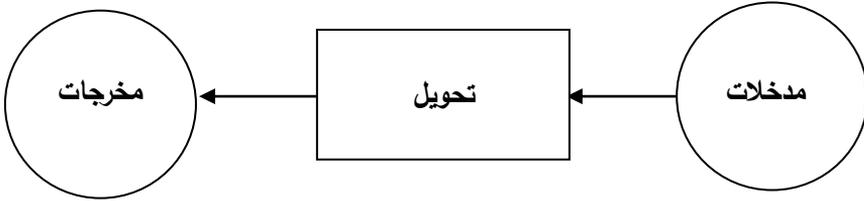
وظائف الإدارة

- ١- التخطيط
- ٢- التنظيم
- ٣- التوجيه
- ٤- التنسيق
- ٥- الرقابة

ويتوقف نجاح الإدارة علي أدائها لهذه الوظائف بكفاءة، مع مراعاة القيود والمؤثرات الداخلية والخارجية.

- التخطيط: بوضع برامج العمل اللازمة لتحقيق أهداف الإنتاج (أو الخدمة) بالمواصفات والمعدلات المطلوبة، وبأقل تكلفة ممكنة، مع تحديد عناصر العمل اللازمة للوصول إلى الأهداف والتوقيتات الزمنية لأداء الخطوات المختلفة للعمل.
- التنظيم: بتوزيع الواجبات الوظيفية والأنشطة على عناصر العمل المختلفة.
- التوجيه: بضمان تحقيق التوافق بين الأفراد وباقي عناصر العمل من ناحية، وبين الأهداف والخطط من ناحية أخرى.
- التنسيق: بين القائمين على الأنشطة المختلفة لضمان انسياب العمل طبقاً للخطط الموضوعية، ومراعاة كميات العمل ومعدل الإنجاز ومستوى الجودة ومواصفات المنتج/ الخدمة.

- الرقابة: وتهدف إلى التأكد من تطابق المخرجات مع الخطة الموضوعية، واكتشاف ما يحدث من حيود بين المعايير المحددة لعناصر العمل والأداء الفعلي. ويوضح الشكل التالي عملية الإدارة، ومدخلات ومخرجات الأنشطة الاقتصادية المختلفة.



المدخلات

وتمثل استخدام قدر من الاستثمارات والموارد المالية في شكل مواد أولية وخامات، ومعدات وآلات، وأفراد. وهذه الثلاثة لا يخلو منها أي مشروع مهما كان حجمه أو نوعه. وقائمة المدخلات تختلف من مشروع لآخر، فعلى سبيل المثال فان الموارد البشرية (العمالة) تختلف حسب كونها

• عمال غير مهرة	• فنيون
• عمال نصف مهرة	• ملاحظون
• عمال مهرة	• خبرات ومؤهلات
• مديرون	• عمالة بعض الوقت (مؤقتة)
• أعمال كتابية	• مهندسون
• السكرتارية	• محاسبون و... الخ

وكل مشروع يحتاج إلى عدد مختلف عن المشروع الآخر، ونفس الحال مع الخامات والمعدات فهي تتنوع وتختلف طبقاً للمشروع.

التحويل

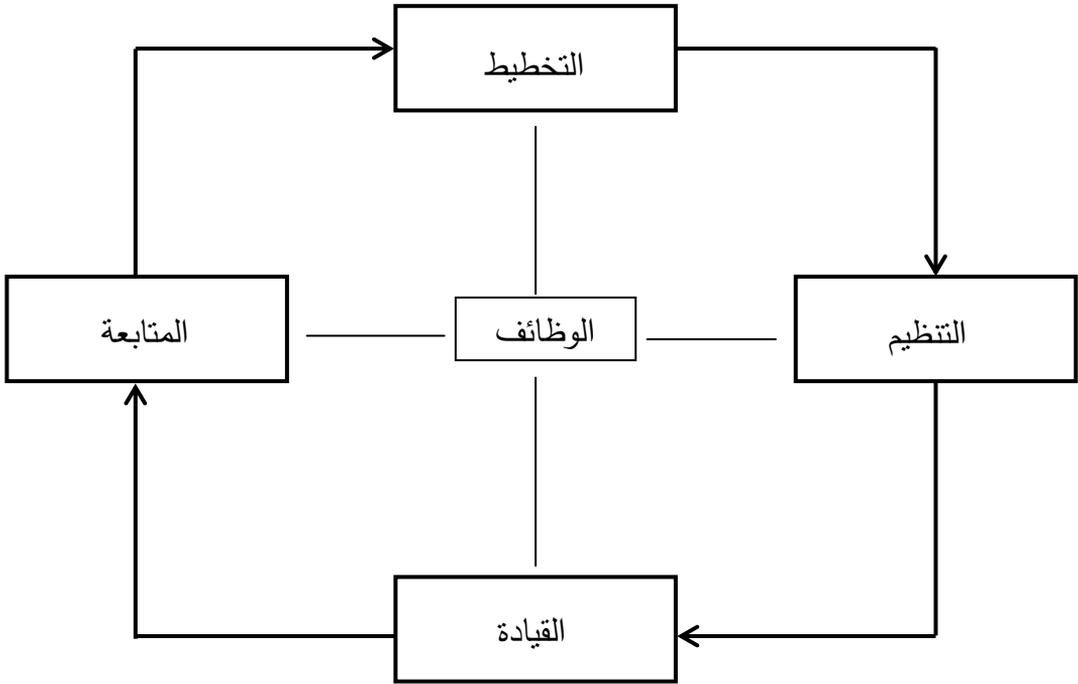
وهو بصفة عامة يعني تحويل ما تم استثماره في المدخلات إلى صورة قابلة للاستخدام بواسطة العميل في صورة منتج أو خدمة.

المخرجات

وهي توضح ما هو نوع المنتج: منتج نهائي - منتج وسيط - أو الخدمة التي يقدمها المشروع.

فمن السهل القول أن إنتاج مخرجات المطاعم هي الوجبات، ومصانع السيارات تنتج السيارات، والجامعات مخرجاتها هي تأهيل الطلبة.

ولكن يمكن أن يكون مشروعك يسمح بإنتاج أكثر من منتج، وهنا يجب أن تكون هناك خطة أو جدول للإنتاج يعتمد على حجم المبيعات المتوقع حتى لا تواجه مشكلة المخزون الراكد (المنتج الذي لا يمكن تصريفه).



التخطيط

التخطيط هو أحد الوظائف الإدارية الهامة، ويقوم بتحديد الهدف ورسم خطة لتحقيقه.

محاور التخطيط

الأهداف/ الأنشطة/ الموارد/ المسؤوليات/ الأزمنة.

أسئلة التخطيط الهامة

ماذا يجب عمله؟/ أين يجب عمله؟/ متى يجب عمله؟/ من يقوم بالعمل؟/ كيف سيتم العمل؟

أسس التخطيط

المشاركة مع الجميع/ التخطيط يبني على التقدير والتنبؤ/ التخطيط أساس المتابعة.

التخطيط في المستويات الإدارية المختلفة

هناك ثلاث مستويات للتخطيط تتناسب مع المستويات الإدارية الثلاث، وتناسب الفترة المستقبلية للخطة، مع المستوى الإداري المسئول عن وضع الخطة لهذه الفترة. ومستويات الخطة هي:

- الإدارة العليا مسئولة عن التخطيط الاستراتيجي.
- وتتولى الإدارة الوسطى مسؤولية التخطيط متوسط المدى.
- كما تتولى الإدارة التنفيذية التخطيط التنفيذي قصير المدى.

خطوات وضع الخطة

- تحديد الهدف الرئيسي للشركة.
- ترجمة الهدف الرئيسي إلى الأهداف الفرعية المطلوب تحقيقها.
- ترجمة الأهداف إلى خطة أنشطة رئيسية واجبة الأداء لتحقيق الهدف، وتحديد العقبات المحتملة، وطرق علاجها.
- تفصيل الخطة الرئيسية إلى أنشطة تفصيلية ووضع الروابط الطبيعية بين الأنشطة.
- تحديد مدد الأنشطة.
- تحديد المسؤوليات (الأشخاص المسئولين عن كل نشاط).
- تقدير تكاليف تنفيذ الخطة.

- تنفيذ الخطة ويشمل
- توزيع العمل على الأفراد.
 - تخصيص الموارد.
 - تنفيذ الأنشطة طبقاً للخطة الموضوعية.
 - متابعة وتقييم لكل خطوة.

نموذج الخطة

تكالفة	مطلوبات	الوقت	مسئوليات	أنشطة	الأهداف	الغاية
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (١)	الهدف الأول	الهدف الأساسي (بعيد المدى)
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (٢)		
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (١)	الهدف الثاني	
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (٢)		
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (٣)		
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (١)	الهدف الثالث	
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (٢)		
		المدة الزمنية	اسم المسئول	نشاط (٣)		

إدارة الأفراد

تعريف إدارة الأفراد

إن إدارة الأفراد هي كيفية الخروج بأداء العاملين بالمشروع (الشركة) إلى أفضل النتائج لصالحه.

والأفراد هم مفاتيح النجاح وهم الفارق الحقيقي بين الشركات وبعضها، فاختلاف مستوى مهارة ودراية وإخلاص وتدريب الأفراد وانتمائهم ورضاهم من شركة لأخرى هو المفتاح السحري للفارق بين الشركات الناجحة والأقل نجاحاً، فالموارد البشرية هي أهم موارد المشروع.

هل العاملون فعلاً هم أهم أصول المشروع؟

يطلق على أهم "أصول الشركة أو المؤسسة" داخل أدبيات الإدارة مصطلح "المورد الاستراتيجي"، ويعرف المورد الاستراتيجي بأنه ذلك المورد الذي يصعب على أي مؤسسة أخرى - غير التي تحتكره- أن تقوم بنسخه أو تقليده، وفي عصرنا الحالي أصبح من السهل على كل المؤسسات نسخ جميع برامج العمل والآلات والتقنيات المستخدمة في الإنتاج داخل أي مؤسسة أخرى عدا عنصر واحد وهو "الموارد البشرية".

تمثل الموارد البشرية قدرة الموظفين على العمل والتنفيذ والابتكار، وهي تختلف من مؤسسة لأخرى كما تختلف بصمة كل إنسان عن غيره. وعليه فلم يتبق لأي منشأة أية خصوصية حقيقية في مواردها سوى مواردها البشرية فقط، فالبشر هم العنصر الوحيد غير القابل للنسخ أو التقليد.

أنماط إدارة الموارد البشرية

يختلف نمط (أسلوب) إدارة الموارد البشرية من مؤسسة إلى أخرى حسب تقدم المنشأة وحجم وتنظيم ودراية إدارة الأفراد بها، فتتدرج تصاعدياً للأفضل والأحدث كما يلي:

- نمط إدارة الأفراد: وطبقاً لهذا النمط يقتصر دور إدارة الموارد البشرية على تنظيم وإعداد مقابلات المرشحين للوظائف الشاغرة، ولا يمتد نشاطها إلى ما وراء ذلك باستثناء توزيع بعض مذكرات الأجازات، وفي هذا النمط لا يتم التركيز على شيء.
 - نمط إدارة الحوافز: وفيه تنتج إدارة الموارد البشرية إلى التأثير على إنتاجية الأفراد ومعنوياتهم، فتضع أنظمة للمكافآت والجزاءات تهدف لحفز العاملين على رفع إنتاجيتهم. ويكون التركيز على إنتاجية الأفراد.
 - نمط النظر إلى الموظفين باعتبارهم مورداً استراتيجياً للشركة أو المؤسسة. وعلى هذا الأساس يتم مزج جهود الموظفين حول هدف محدد، بحيث تتكاتف كل هذه الجهود لتحقيقه، دون حدوث أي تضارب أو تشويش بينها. وفيها يكون التركيز على إنتاجية الموظفين كفريق وهو الأفضل للمشروعات الصغيرة.
 - نمط إدارة الأداء الاستراتيجي: وهو الأنسب للمشروعات الكبيرة والتي لديها إمكانيات متقدمة في إدارة الأفراد، وتتطور فيه النظرة للموظفين باعتبارهم أهم مورد استراتيجي للشركة، ويتم تخطيط كل ما يتعلق بهم بدءاً باختيار وترشيح ونقل وتعيين ومكافآت وحوافز العاملين، ووصولاً إلى تصميم الوظائف وفرق العمل ووضع معايير الأداء داخل الإطار العام للمنشأة ككل. وهنا يكون التركيز على الأفراد أنفسهم وعلى أدائهم، وأداء فرق العمل وأثره على أداء المنشأة ككل. وفي هذا النمط لا بد أن يبتكر المدير معايير ومقاييس محددة للأداء تهدف إلى تحديد القيمة المضافة لكل موظف، وعليه أن يبتكر نظاماً للموارد البشرية يؤدي إلى تراكم وتجميع هذه القيم المضافة للموظفين ككل داخل الإطار العام لاستراتيجية المؤسسة.
- وبهذا يتضح عزيزي الشاب أنك تحتاج لكل وقتك للتركيز في مشروعك وخاصة عند بدايته، لأن المشروع في بدايته أشبه بالطفل الوليد الذي يحتاج إلى أقصى درجات العناية والدقة إلى أن يتماسك ويستطيع الوقوف وحده وممارسة الحياة، ولا سيما أنك تحتاج لتعويض عدم وجود مدير متخصص في الأفراد في بدء حياة المشروع.

مهام ومشاكل الموارد البشرية

- تدهور الإنتاجية.
- معدل دوران العمالة (عدم استقرارهم النسبي في المشروع) .
- تسرب العاملين والموظفين الأكفاء إلى المنافسين.
- ضعف العلاقة بين الأجر والإنتاجية، وإعادة تصميم نظم الأجور والحوافز.
- نقص الخبرة والحاجة للتدريب.
- تعيين الموظفين الجدد ونقل الموظفين بين الأقسام والإدارات المختلفة.
- استبدال الموظفين الراحلين.
- الموازنة بين أساليب عمل الأفراد والاستراتيجية العامة للمشروع (الشركة / المؤسسة).
- التأمينات الاجتماعية، والأمن الصناعي، وقوانين العمل واللوائح المنظمة له.
- متابعة وتوجيه العاملين والموظفين، والإشراف عليهم وتقديم التقارير عنهم وتقييم أدائهم وتوفير بياناتهم الشخصية من خلال سجلات وإدارة المسار الوظيفي.
- تصميم الوظائف وتوصيفها.
- إدارة الصراعات وتسوية الخلافات بين العاملين.
- رفع الروح المعنوية للعاملين وتنمية روح التعاون بينهم.
- تدعيم روح الابتكار والالتزام.
- الحفاظ على القيم الثقافية للمؤسسة والمجتمع وتطويرها كلما لزم الأمر.

إدارة الوقت

- الوقت لا يمكن ادخاره، بل أنت ببساطة تفقد وقتاً أكثر كلما مر اليوم وبنهاية اليوم لن تجد وقتاً كافياً لاستغلاله. أمس مضى، وغداً غيب، واليوم هو المتاح فاستخدمه حتى لا يضيع.
- بجدولة الوقت سوف تحصل على نتائج أفضل.
 - بوضع الأهداف وتحديد البدايات والنهايات، وتخصيص ورصد وقت لكل نشاط هام، تكون قد اتبعت طرق محددة للاستغلال الأفضل للوقت.
 - القدرة على الابتكار وحل المشكلات، والبحث عن فرص هي العلامات الأساسية لصاحب العمل، وكل الواجبات الأخرى يجب إعطاؤها أفضلية أقل وتنفيذها فيما بعد.
 - الوقت هو أحد أهم أصولك، ولكن الوقت لا بد أن يمر.
 - لفهم الفكرة وللتحكم في وقتك، قسم وقتك إلى بندين رئيسيين:
 - وقت محدد بواسطة تأثيرات خارجية.
 - ووقت محدد من خلال تحكمك الشخصي.
 - تحديد أهداف يومية هو حجر الزاوية لوضع جدول زمني للوقت، وتحديد تلك الأهداف اليومية الممكن تنفيذها سوف يكون لديك إحساس بالأهداف خلال اليوم، وبالتالي إحساس بالإنجازات في نهاية كل يوم.
 - حدد أهداف يومية - وجدول للأنشطة لكي تحقق احتياجاتك.
 - جميع الأهداف يجب أن تكون مرتبطة بالزمن.
 - ضع في الاعتبار أن وضع الأهداف وتحديد الأهمية النسبية، وتحديد الوقت اللازم لتنفيذ كل من هذه الأهداف هي عملية خلق وإبداع وابتكار ونشاط إنتاجي، وبالتالي فالوقت المستنفذ هنا هو وقت مفيد بل هام جداً.
 - يجب أن يكون لديك أهداف بعيدة المدى وأهداف قصيرة المدى.
 - بدلاً من بداية اليوم بأعمال أقل أهمية، ركز أولاً على القرارات الأساسية (بصرف النظر عن سهولتها).

- كلما كان الهدف عاماً (مثلاً: سنبدأ اليوم بتطوير الإدارة)، كان أصعب في تحديد الزمن اللازم لتحقيقه.
- بإهمال عنصر الزمن فإنك تجري نحو مخاطرة الفشل.

أساليب إدارة الوقت

- كن متأكداً من أنك تتفهم جيداً ما تريد أن تتجزه.
- حدد الأهداف بناء على الأهمية، وابدأ بأهم الأهداف وتجنب الأخرى حتى يتحقق الهدف الرئيسي، واعتمد على نفسك في إنجاز الأهداف الرئيسية، وأخيراً تقادي المقاطعة وبعثرة الجهود.
- يجب أن يكون نظام العمل في مشروعك مستقراً، ومستمراً حتى حال عدم وجودك.
- الحماس والتحفيز الشخصي: أصحاب المشروعات لديهم الحماس كأفراد، وبيدون وكأنهم يستمتعون بالعمل بصرف النظر عما يقومون به، ولديهم القدرة على تحفيز أنفسهم للحصول على أعلى ناتج للعمل الذي يقومون به أو يفرض عليهم.
- تحديد النهايات (مواعيد الانتهاء): يمكنك إنجاز أعمال أكثر إذا قمت بتحديد مواعيد معينة لانتهاء والوصول إلى واجبات معينة، لكن يجب أن تكون المواعيد واقعية عند تحديد النهايات. يجب أن نفعل كل شيء ممكن لتقليل هذه النهايات.
- استخدام التليفون
 - التليفون هو خط الاتصال الرئيسي بينك وبين العالم.
 - الخطابات أحياناً ضرورية لكن حاول الإقلال منها بقدر الإمكان، المشاكل يمكن حلها بسرعة أكبر باستخدام التليفون (الخطابات اتصال من جانب واحد بينما التليفون اتصال من جانبيين).
- سجل ملاحظتك، واحتفظ دائماً بأجندة في متناول يدك في جميع الأوقات، وسجل دائماً رؤوس الموضوعات التي تزودك دائماً بسجل دائم للاجتماعات، والمحادثات التليفونية، والمناقشات مع الموظفين والعملاء (الزبائن)، وسجل دائماً أفكارك. واتخذ ذلك كمواضيع مستقبلية كالأشياء الواجب إنجازها، والأسماء وأرقام التليفونات.

- لا تفعل كل شيء، فيجب أن تقوم بالأنشطة التي تؤدي إلى نتائج ملموسة. تعلم أن تقول لا للأنشطة التي لا ترتبط بأهدافك، فمن يصر على عمل كل شيء لا يعمل شيئاً.
- العمل في وحدات الوقت: حاول أن تقوم بالواجبات الرئيسية في وقت يجمع (٣ أو ٤ ساعات) والتي تشعر خلالها بأنك أكثر فعالية ونشاطاً. خطط لباقي الأنشطة فيما بين هذه الأوقات المجمعة.
- العمل بدون مقاطعة لمدة ٣-٤ ساعات من الممكن أن يكون أكثر جدوى وإنتاجية عند التعامل مع مشكلة معينة أو وضع خاص.
- أسأل أسئلة قبل بدء العمل: قبل البدء في أي عمل تأكد من أن لديك إجابة على أسئلة مثل: ماذا؟ أين؟ متى؟ كيف؟ لماذا؟ الإجابة على هذه الأسئلة سوف تساعدك لتجد طرقاً أكثر كفاءة وفعالية لإنجاز عملك. وفي كل خطوة في أي نشاط أسأل نفسك لماذا أنا محتاج لأفعل هذا؟ إجاباتك سوف تساعدك لتحديد الواجبات الأكثر أهمية للأنشطة.
- يجب أن تكون مدفوعاً وموجهاً بالعمل: عندما تقرر أن تحل مشكلة محددة، ضع الخطوط الخارجية لمسارك، وعندما تبدأ حاول أن تتجزأ أكثر ما يمكن بأسرع ما يمكن، وبمعنى آخر خذ وقتاً للتخطيط لعملك ثم خذ وقتاً لتنفيذ التخطيط. إن التوجيه بالعمل يجب أن يساعدك على التغلب على البيروقراطية عند التعامل مع مشكلة ما، وسوف تكون على دراية أكثر بطرق إبداعية وخلاقة لحل المشكلة.
- يجب أن تكون لديك القدرة على التفكير العكسي: هو التعلم من الماضي - الحاضر للأنشطة المستقبلية، الكثيرون منا لا يفكرون كثيراً فيما يفعلون. إيجاد وقت للتفكير العكسي أمر صعب، ولكن هناك أوقات عندما تكون وحيداً مع أفكارك مثلما تكون مسترخياً، أو مسافراً، أو منتظراً وسيلة الانتقال، أو سائراً بمفردك، استخدم هذه الأوقات للتفكير في العمل.
- خطط بالتفصيل للغد: عند نهاية كل يوم عمل جهز برنامج زمني للأنشطة اليوم التالي، وربما تكون قادراً على بدء أحد الأنشطة، هكذا يتم تزويدك ببداية مشجعة لليوم التالي. أحياناً يكون من الأسهل الاستكمال بدلاً من بدء نشاط جديد. نهاية اليوم هو وقت جيد

لاختيار الطرق التي أضعت وقتاً فيها لو تستخدمه بطريقة فعالة. سجل الأشياء المضيعة للوقت، وتقادي ذلك مستقبلاً.

- تعلم من تجاربك: بالنظر إلى تجاربك السابقة فإنها سوف تساعدك لتحديد أيهم كان مهماً منتجاً، وأيها كان مظلماً ومضيعاً للوقت وغير منتج.
- إسأل نفسك: من أجل إدارة الوقت بطريقة سليمة، إسأل الأسئلة التالية:
 - أي الأنشطة أقوم بها، والتي لا يجب أن أقوم بها، أو يجب تكليف آخرين بها؟
 - هل أقوم بتحديد الأولويات عندما أقرر أي الأنشطة أفعل؟
 - هل تم جدولة الأنشطة بحيث يمكن إنجازها في وقت معقول؟
 - هل أنا قادر على أن أركز على نشاط واحد في المرة الواحدة؟
- حاول أن تتذكر الأساليب الجيدة لإدارة الوقت، فأساليب توفير الوقت سوف تساعدك على تحسين أدائك كصاحب مشروع.

أسرار الاستخدام الجيد للوقت (توفير الوقت)

- برمج الاجتماعات ومؤتمرات الأعمال بحيث تكون قريبة من وقت الغذاء والعشاء كلما أمكن، معظم الناس سوف تكون حريصة على الانتهاء من الاجتماع في الوقت المحدد.
- احتفظ بنظام مبسط لحفظ الملفات، وراجع ملفاتك كل فترة واستغنى عن الملفات التي لم تعد تحتاج إليها.
- أعط سكرتيرك تعليمات لتصفية المكالمات التليفونية، بحيث تجيب أنت على المكالمات الهامة والضرورية فقط.
- احتفظ بمكتبك خالياً، عدا الموضوعات التي تستخدمها فعلاً، واجعل باقي الأشياء الأخرى بعيدة عن نظرك، فتركيزك سوف يزداد بحدة، ومكتبك يعلن فعلاً عن شخصيتك واستخدامك لوقتك.
- حدد (مفاتيح) لأوقات اليوم، الساعة الأولى للعمل في اليوم من الممكن أن تكون أكثر ساعات اليوم إنتاجية إذا تم تخصيصها لأقصى الأنشطة أهمية، وفترة الغذاء هي فترة هدوء في المكتب وهذه الفترة يمكن استغلالها إنتاجياً.

- الساعة قبل انتهاء العمل يمكن استخدامها لإنجاز الأعمال الروتينية (مثل إملء الرسائل - القيام بالمكالمات التليفونية - قراءة التقارير - الإعداد لأنشطة اليوم التالي).
- يجب أن تتعمد أن تأخذ أنشطة أكثر مما تعتقد أنك تستطيع إنجازه، هذا سوف يجبرك على التفكير في طرق لاقتصادك في الوقت.

تقليل ضغوط الوقت

للتعامل مع الضغوط اليومية كشخص، بالإضافة إلى الحياة العملية فأنت في حاجة إلى استخدام الأساليب المؤثرة لإدارة الوقت. تكنولوجيا الأعمال تقدمت كثيراً وستواصل التقدم في المستقبل، بعض الناس فقط يمكنهم مجارة التطورات التكنولوجية. صاحب العمل مثال جيد للشخص القادر على مجارة التغيير، ويحصل على نتائج جيدة باستخدام إدارة الوقت.

كونك دائماً مشغولاً مسبقاً بالمشاكل اليومية (يوم بيوم)، يمكن أن ينتج ضغوطاً ضخمة وإجهاداً كبيراً، ولكن بتطبيق أساسيات إدارة الوقت يمكن أن يخفف ذلك من تلك الضغوط.

أصحاب الأعمال لديهم قائمة طويلة من الأشياء الواجب تنفيذها يومياً وأسبوعياً وشهرياً، وهذا يتضمن حضور اجتماعات، والإشراف على الآخرين، وإعطاء الأوامر، وكتابة التقارير والملاحظات، وواجبات أخرى. أنت في حاجة إلى أساليب ونظم للتعامل مع هذه الأنشطة وإلا فضعف أكبر وإحباطات أكثر قد تحدث، حل واحد لتخفيف الضغط الناتج عن نقص الوقت هو تنظيم واستخدام الوقت من خلال التخطيط.

برنامج مكتوب يحدد أهداف قصيرة المدى، ومتوسطة، وطويلة المدى سوف يزودك بقواعد ومدخل منظم إلى إدارة الوقت، ويساعد على تخفيض الضغوط والإجهاد الخاص بعملك (انظر الشكل ١).

هناك عوامل طبيعية سلبية في البيئة ربما تشمل الضوضاء، والتدخين، ودرجة الحرارة، والإضاءة، والآخرين، إذا كنت تعمل في بيئة غير صحية يجب أن تأخذ المبادرة لتغييرها.

تطبيقات إدارية

- الوقت المستغرق في التفكير في مستقبل المؤسسة هو وقت منتج جداً.

- إجاباتك على الأسئلة التالية ربما تؤدي إلى ابتكار وسائل لتحسين إدارتك

- ما هي التغييرات الاقتصادية التي من الممكن أن تؤثر على عملي خلال الخمس سنوات القادمة؟
- ما هي المنتجات/ الخدمات الجديدة المخطط تطويرها خلال الخمس سنوات القادمة؟
- إلى أي مدى سوف تؤثر التكنولوجيا على احتياجاتك من العمالة للسنوات الخمسة القادمة؟ قائمة (ما يجب عمله).

حلل استخدامك للوقت

عمل جدول لكتابة أنشطة محددة هو إحدى الطرق لتحديد ما إذا كانت نشاطاتك أساسية وضرورية أم لا.

مثال لجدول زمني موضح في (شكل ٣) والجدول الزمني مقسم إلى قطاعات كل منها ٣٠ دقيقة، ويوجد به مكان (فراغ) لتسجيل الزمن، والنشاط، والهدف، والنتيجة.

كل نشاط تم القيام به يجب أن يكون له هدف محدد وبنهاية كل يوم يتم تسجيل النتيجة في خانة النتيجة، قم بالإشارة إلى الأنشطة التي لم تكن أساسية وحاول تجنبها في المستقبل. وسيوضح استخدام الجدول الزمني لمدة شهر كيف استخدمت وقتك في ما يتعلق بأهدافك.

الطرق التي يمكن أن تضيع وقتك

- الثثرة مع الناس بخصوص أمور شخصية لا ترتبط بالعمل.
- الاجتماعات الغير ضرورية.
- المساح بالمقاطعات الكثيرة جداً.
- عدم النظام.
- انعدام أو قلة التفويض.
- التردد.
- كونك متأخراً أو غائباً.
- كفاءتك الشخصية سوف تزداد إذا قل تضييع الوقت باستخدام الجدول الزمني.

- إذا عرفت كيف أضعت الوقت في الماضي سيكون من السهل التخطيط لاستخدام الوقت في المستقبل.
- خطة محددة لاستخدام الوقت سوف تساعدك لتصبح أكثر فاعلية في الوصول إلى أهدافك الشخصية.

الأهداف	المدة الزمنية
قصيرة المدى	ساعتان يوم أسبوع
متوسطة المدى	أسبوعان ٣ أسابيع شهر
طويلة المدى	أكثر من شهر

شكل (١)

المواعيد اليومية

الساعة	الإسم	المكان	الموضوع	ملاحظات
٨,٠٠				
٨,٣٠				
٩,٠٠				
٩,٣٠				
١٠,٠٠				
١٠,٠٠				
١٠,٣٠				
١١,٠٠				
١١,٣٠				
١٢,٠٠				
١٢,٣٠				
١,٠٠				
١,٣٠				
٢,٠٠				

شكل (٢)

دراسة السوق

الهدف من دراسة السوق هو التعرف على الكمية الشهرية أو السنوية التي يحتاجها السوق من المنتج/ الخدمة المراد دراسته والمتوقع أن يباع في المستقبل، وكذلك سعر بيعه، بالإضافة لبرنامج التسويق المطلوب تبعاً للكمية المنتجة وسعر السوق. ويجب أولاً تجميع المعلومات والبيانات اللازمة عن الطلب والعرض، والتي يمكن تجميعها من خلال الطلب السابق، وتاريخ ذلك الطلب، ومعدل الزيادة السنوية، لكي نصل إلى تقدير مبدئي عن حجم الطلب في المستقبل، ويصل إلى نسبة المشاركة المتوقعة للمنتج الجديد، أو الكمية التي يمكن للمشروع بيعها في السوق.

ويجب أن يكون تحديد الطلب كمي، وأيضاً ما كان يحتاجه في الماضي، ونسبة الزيادة أو النقص السنوية، وأسباب ذلك، ويمكن تجميع البيانات المطلوبة سواء من السوق المحلي، أو من المصادر المختلفة للبيانات والإحصائيات، وتنقسم البيانات إلى:

١- بيانات أولية

هي البيانات التي يتم تجميعها من خلال المسح الميداني للسوق، ويمكن أن تجمع من خلال استمارات الاستقصاء المصممة لتجميع البيانات المطلوبة، كما يمكن تجميع تلك البيانات عن طريق الملاحظة، أو من خلال البريد أو التليفون.

٢- بيانات ثانوية

هي البيانات المنشورة والتي تم تجميعها من قبل بواسطة آخرين، ولذلك يجب فحصها جيداً للتعرف على مدى صحتها وملاءمتها للسوق الحالي، كما يجب المقارنة بين المصادر المختلفة لهذه البيانات. وتشمل البيانات الآتي:

- تحديد إجمالي للكميات المستهلكة من السلعة أو الخدمة التي سيقدمها المشروع وذلك بالنسبة لإجمالي عدد السكان، والتوزيع الجغرافي للاستهلاك في المناطق أو المحافظات.
- بيانات عن حجم السلعة أو الخدمة المثيلة أو المنافسة المطروحة في السوق، وحجم المستورد منها، واتجاهات النقص أو الزيادة.

- بيانات عن حجم المنتجات أو الخدمات البديلة التي يمكن أن تحل محل المنتج أو الخدمة المراد دراستها والتي تعتبر منافساً له.
- بيانات عن الخامات المطلوبة للمنتج أو الخدمة المراد تقديمها، ومدى توافر هذه الخامات والكميات في السوق منها، وكذلك أسعارها.
- بيانات عن الخامات البديلة، والتي يمكن أن تحل محل الخامات المشار إليها.

مصادر تجميع البيانات

تتعدد مصادر تجميع البيانات المطلوبة عن السوق، وتتمثل في مصادر رسمية، أو مصادر أخرى، أو مصادر السوق.

١- مصادر رسمية وتتمثل في أجهزة الدولة ومنها:

- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء.
- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
- إتحاد الصناعات المصرية.
- الهيئة العامة للتنمية الصناعية.
- الغرف التجارية.
- مصلحة الجمارك.

٢- مصادر أخرى

- النشرات الدورية التي تصدرها بعض الهيئات الخاصة.
- بيانات منشورة في الصحف.
- شركات متخصصة في إصدار بيانات وإحصائيات.

٣- مصادر السوق

- تجار الجملة.
- تجار التجزئة.
- المستهلكين.

تقدير حجم الطلب على منتج أو خدمة

هناك طرق بسيطة وسهلة التطبيق، وهناك طرق تحليلية تستخدم المعادلات الرياضية، وسوف نستخدم الطرق البسيطة التي تساعدنا في التوصل إلى النتائج المطلوبة.

١- تقدير حجم الطلب على المنتج أو الخدمة باستخدام أرقام الإنتاج المحلي والمستورد

كما اشرنا فإن تجميع البيانات عن الطلب يتم عن السوق المحلي، وتحدد منها الكمية المستهلكة الحقيقية وليست الكميات المنتجة، لمعرفة ما إذا كان هناك طلب للمنتج، أو هناك نقص ومطلوب زيادة الإنتاج له، بالإضافة إلى ذلك يجب أن ننظر إلى المنتجات المستوردة من الخارج والمماثلة للمنتج محل الدراسة.

$$\text{إجمالي الطلب} = \text{المستهلك محليا} + \text{المستورد} + \text{الطلب الكامن}$$

تعريف الطلب الكامن

الطلب الكامن هو الكمية المقدرة من المنتج ويحتاجها المستهلك (السوق)، ولا يجدها متوفرة في السوق المحلي. ويقدر الطلب الكامن من البيانات المجمعة من المسح الميداني، وأيضاً إذا كان هناك ارتباط للمنتج بالكثافة السكانية فيقدر على أساس نسب الزيادة السكانية.

مثال

إذا علمت أن حجم الإنتاج المتوفر في أحد المحافظات من الغسالات اليدوية يقدر بمقدار ١٢٠٠ غسالة كل ٦ شهور، وأن هناك ٤ مصانع ينتج كل منهم ٥٠ غسالة شهرياً، وأن المحافظة المذكورة تحصل من المحافظات الأخرى على ٥٠٠ غسالة كل ٦ شهور، وأسفر المسح الميداني بسؤال تجار الجملة والتجزئة أن هناك عجز في السوق يقدر بعدد ٦٠٠ غسالة. فكم يقدر الطلب الإجمالي لتلك المحافظة كل ٦ شهور، فهل يمكنك إقامة مشروع تصنيع غسالات؟ وكيف تقدر الكمية التي تبدأ بها.

٢- تقدير الطلب باستخدام كمية المواد الخام المستهلكة

يمكن استخدام الخامات المستهلكة في إنتاج وحدة المنتج أو الخدمة، فإذا علمنا كمية الخامات الكلية المستهلكة يمكن التوصل إلى كمية الإنتاج المحلي سنوياً.

مثال

إذا علمت أن في محافظة الفيوم تقوم جماعة بتصنيع قمر الدين من المشمش، ومن خلال البيانات المجمعة من المسح الميداني وجد أن كميات المشمش المستهلكة سنوياً لتصنيع قمر الدين تقدر بحوالي ٤٠ ألف كجم علماً بأن كل ٤ كجم من المشمش ينتج ١ كجم من قمر الدين، وأن هناك عجزاً في كميات قمر الدين المطلوبة يقدر بحوالي ٢٠٠٠ كجم، فكيف تقدر كميات الطلب الكلي من قمر الدين في الفيوم؟

٣- حساب كمية الطلب للمنتج بمعرفة علاقته بجزء آخر

تعتمد هذه الطريقة على تحديد كمية المنتج المراد دراسته بعلاقته بمنتج آخر.

مثال

إذا علمت من دراسة سابقة أن عدد السيارات في محافظة القاهرة مقدر بحوالي ٧٥٠ ألف سيارة خاصة، و ٥٠٠ ألف سيارة تاكسي، وكنت ترغب في تصنيع إطارات سيارات صغيرة، فكيف تحدد كمية طلب السوق من إطارات السيارات سنوياً؟ علماً بأن معدل استهلاك السيارات من الإطارات يقدر بعدد ٢ إطار/سنوياً لكل سيارة.

تقدير حجم العرض

العرض هو كمية ما يتم إنتاجه من السلع أو الخدمات المراد دراستها، والتي يتم إنتاجها بواسطة منافسين آخرين ينتجون تلك السلع أو يقدمون تلك الخدمات محلياً، وكذلك كمية المستورد منها من الخارج. ويمكن تقدير هذه الكميات بطريقة سهلة عن طريق حساب عدد المصانع المنتجة للسلع محل الدراسة، وحساب الطاقة الفعلية من الإنتاج لكل مصنع منهم، علماً بأن هناك طاقة فعلية وطاقة كلية، والطاقة الفعلية هي الطاقة المنتجة فعلاً والتي يتم عرضها في الأسواق. وفي النهاية يتم حساب الإنتاج المحلي الكلي.

الإنتاج المحلي الكلي = عدد المصانع × متوسط الطاقة الفعلية

ثم يتم حساب كمية الاستيراد من المنتج - إذا كان هناك استيراد - وذلك من بيان مصلحة الجمارك، وتكون كمية العرض = الإنتاج المحلي الفعلي + المستورد. وفي حالة وجود تصدير للمنتج تكون كمية العرض = الإنتاج الفعلي + المستورد - المصدر

الفجوة التسويقية

هي كمية المنتج التي يحتاجها السوق فعلاً وبها نقص والفجوة = الطلب - العرض. في حالة تساوي حجم الطلب مع العرض، فلن تكون هناك فجوة، ولن يوجد طلب لكميات أخرى. وإذا كان الطلب أكبر من العرض، كانت هناك فجوة مطلوبة للسوق واحتياج لكميات أخرى بسبب العجز في الكمية المعروضة. أما إذا زاد العرض عن الطلب فيعني ذلك وجود زيادة لكمية المنتج وتشبع للسوق وعدم وجود أي طلب على المنتج.

كمية الإنتاج التي يمكن أن تحددها لمشروعك

إذا توصلت إلى حجم الفجوة المطلوبة للسوق، فعليك ألا تعتبر هذه الفجوة هي الكمية التي يمكنك أن تنتجها، ويجب أن تأخذ في الاعتبار نسبة منها فربما يكون هناك فرد آخر يدرس مثل ذلك المشروع في ذات الوقت، كما يمكن أن تكون هناك نسبة أخطاء في البيانات المجمعة التي حصلت عليها.

العوامل المؤثرة على الطلب في السوق

هناك عوامل جانبية تؤثر على زيادة الطلب أو نقصه، ويجب أخذها في الاعتبار عند تخطيط الطلب للمستقبل، وكذلك مدى تأثيرها على الطلب الحالي وتتمثل في العدد السكاني، ومتوسط دخل الفرد، وموسمية المنتج، وعمل المرأة، وتغير أذواق المستهلك.

خطوات دراسة السوق

١- تحديد مواصفات وخصائص المنتج المراد دراسته.

٢- تحديد كمية الطلب في السوق.

- ٣- تحديد كمية العرض.
- ٤- تحديد الفجوة للسوق.
- ٥- تحديد نسبة المساهمة للمشروع وهي كمية الإنتاج المتوقع للمشروع.
- ٦- تحديد سعر بيع المنتج في الأسواق.
- ٧- تحديد طرق التوزيع.
- ٨- التعبئة المطلوبة للمنتج إذا كان هناك احتياج.
- ٩- تحديد المواد الخام المطلوبة.
- ١٠- الموقع.

كيف تحصل على قائمة حقيقية لعملائك المرتقبين

يجب أن يكون لديك قائمة لعملائك المرتقبين، وتكون تلك القائمة أقرب ما تكون للواقع أي قائمة حقيقية ويمكن أن تحدد القائمة بعدة طرق.

١- الحصر الشامل للعملاء

- حدد أولاً ما تبيعه من منتجات أو خدمات.
- وضح استخدام كل منتج أو خدمة (للاستهلاك النهائي - لإعادة البيع - لإعادة الاستخدام).
- احصر عملاء كل منتج (مستهلك نهائي - تاجر - مشتري صناعي - مؤسسات).
- حدد مصادر كل نوع من أنواع العملاء.

ويمكنك في تلك الحالة الرجوع إلى عدة مصادر منها رجال الأعمال، ومندوبي المبيعات، والأصدقاء والمعارف، وبالملاحظة الشخصية، وبطرق الإعلان، والإعلانات المنشورة بالوسائل المختلفة، ومن خلال العملاء الحاليين.

٢- التصنيف

قم بتصنيف العملاء إلى مجموعات واسترشد بنوعية العملاء (مستهلك نهائي - تاجر - مشتري صناعي)، وأيضاً طبيعة التعامل (عميل حالي - منافس - لا يستخدم).

٣- التقييم

قيم الأهمية النسبية للعملاء على ضوء المركز المالي، وحجم المشتريات الحالية والمتوقعة، والربحية المنتظرة، والموقع، وتوافر شروط العميل المرتقب.

٤- البيان النهائي

قم بإعداد بيان نهائي بالعملاء المرتقبين وأهمية كل عميل منهم، واستخدم النماذج المرفقة في الحصر والتصنيف والتقييم وإعداد البيان النهائي.

استيعاب السوق من المنتج أو الخدمة التي يقدمها مشروعك

حاول أن تقرأ بعناية، وتستوعب بعض قوانين السوق الآتية

إن مقياس النجاح في مشروعك ليس مدى نجاحك في إدارة المشروع، ولكنه حجم مبيعاتك من المنتج أو الخدمة التي تقدمها أي أن النجاح يعتمد على حجم الطلب.

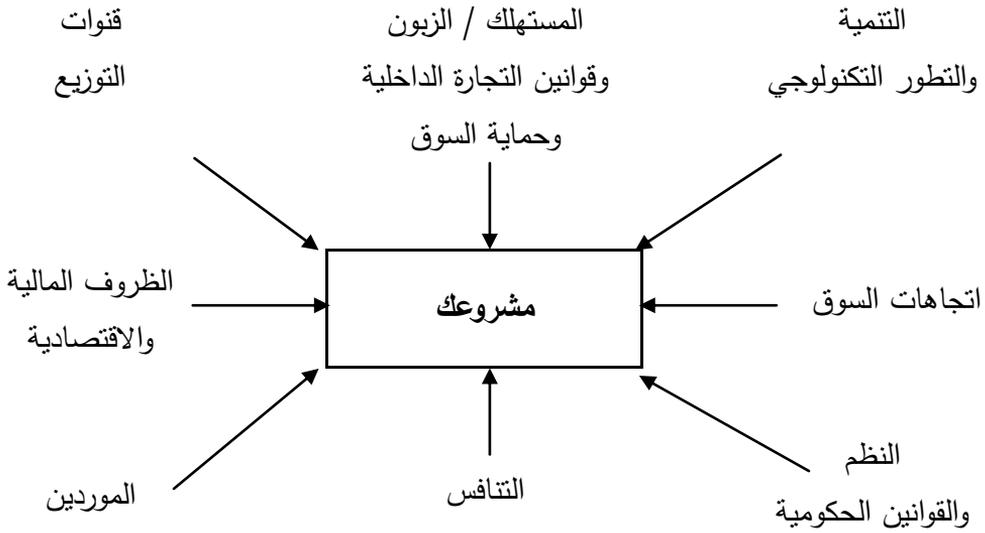
إن الدخول بمنتج أو خدمة إلى السوق بالنسبة لصاحب المشروع الصغير من الأمور الصعبة، ولكن يمكن أن تكون منافساً جيداً بأفكارك الجديدة في المنتج وطريقة التوزيع.

لا تنتظر العميل أو الزبون لكي يأتي إليك بل ابحث عنه.

يجب أن تتبع المقولة الخالدة "الزبون دائماً على حق".
الزبون يذهب ليشتري أو يحصل على خدمة حيثما يجد الترحيب والخدمة

العوامل الخارجية المؤثرة على السوق للمشروع الصغير

هناك عوامل كثيرة يمكن أن تؤثر على مشروعك وعملك، وربما تكون تلك العوامل خارجة عن إرادتك ولكنها سوف تؤثر على مشروعك رغماً عنك، ولذلك يجب أن تكون لديك القدرة على التنبؤ (التقدير) لتلك العوامل، وأن تضعها في حساباتك كما هو واضح من الشكل التالي:

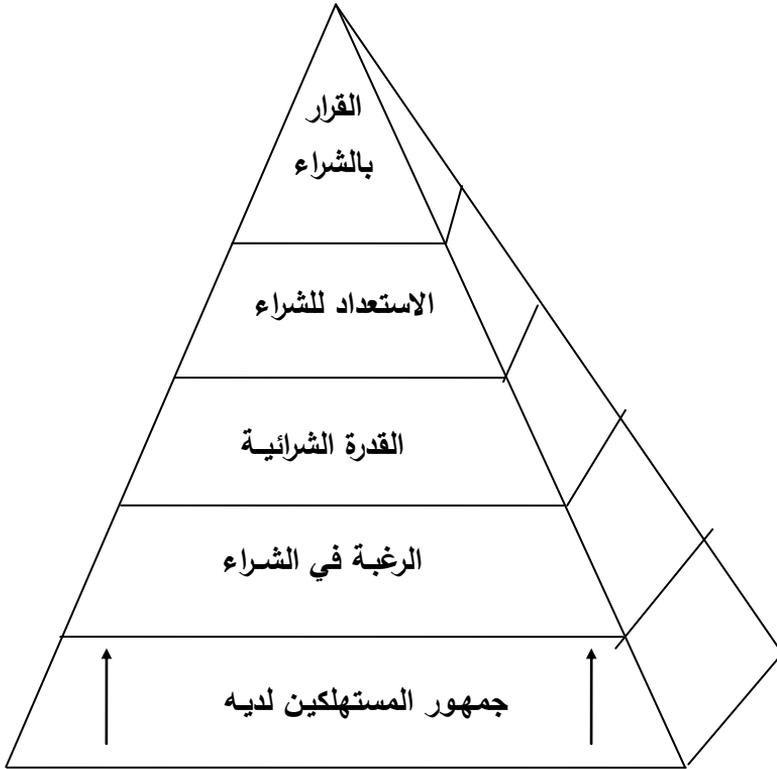


- يجب أن تكون على علم ودراية بالقوانين وتعديلاتها.
- استخدم التكنولوجيا الحديثة (أي لا تستثمر أموالك في معدات قديمة).
- احرص على توافر المعلومات والإحصائيات عن السوق ومجال مشروعك.
- تابع اللوائح والقوانين والنظم الحكومية الجديدة.
- تابع دخول وخروج مشروعات جديدة في نفس مجال مشروعك ومدى قدرتك على المنافسة.
- حدد قنوات تسويقك وتوزيعك حيث إن قنوات التسويق والتوزيع تتمدد وتنكمش طبقاً لكل هذه الظروف.

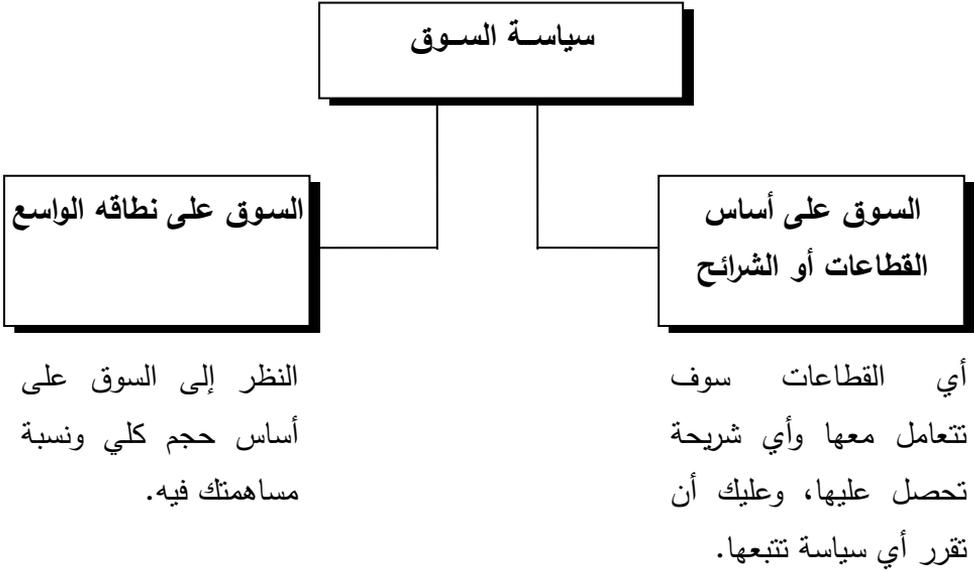
سياسات ملائمة السوق

يجب على صاحب المشروع الصغير أن يدرك تماماً ما هي إمكانياته الحقيقية وما الذي يمكن أن يقدمه للسوق، وضع في اعتبارك العبارة التالية:
 "لا تستهن بما تقدمه للسوق مهما كان ضئيلاً، فأنت لن تسوقه إذا لم يكن له طلب في السوق". فما هو السوق؟

إن السوق هو مجموعة من الأفراد / المؤسسات / الهيئات التي ترغب في الحصول على منتج أو خدمة ولديهم الاستعداد والقدرة على الشراء.



ولذلك يجب على صاحب المشروع عند دراسته لقدراته ومدى ملاءمتها لمتطلبات السوق أن يحدد هدفه بوضوح، ويحدد أي نوع من السوق يتعامل معه.



تحليل عناصر القوة والضعف لك ولمنافسك

يعتبر هذا التحليل من أهم الطرق المستخدمة في تحليل المنافسة، ويمتاز هذا التحليل بشموليته وإبرازه لنواحي القوة والضعف المؤثرة على الفرص والمخاطر التسويقية، ويتضمن هذا التحليل ما يلي:

- ما هي مظاهر القوة التي تتميز بها، وما هي أوجه القوة التي يمكن أن يدركها المستهلك، ويحددها في سلحك وخدماتك.
- حدد عدداً من مظاهر قوتك الكامنة والظاهرة، وقارن بينها وبين حاجات المتعاملين، وحدد ما يمكن أن يقال له.
- حدد ما هي أهم مظاهر الضعف التي توجد لدى مشروعك، إذ عليك أن تعلم أن مظاهر الضعف هي مخاطر تسويقية مستقبلية وعلينا أن نحدد - من وجهة نظر وإدراك المستهلك - مظاهر الضعف في منتجاتنا وخدماتنا ولا تقارنها بمظاهر القوة بل حدد إمكانية تلافيها.

- حدد الفرص التسويقية لأن الأهمية الخاصة التي تعطيها منشأتك لمظاهر القوة هي فرص تسويقية مؤجلة، ولكن اعلم أن كل منافس يفعل ذلك ويحلله.
 - حدد التهديدات التي يمكن أن تواجهك من جراء نقاط الضعف لديك أو نقاط القوة لدى المنافسين، وحدد حجم التهديد المتوقع ومصدره وآثاره.
- ويمكن من التحليل السابق أن نستنتج ما يلي:
- اعمل على مواءمة الصعوبات البيعية، ومراكز القوة التي يختص بها المشروع مع الفرص التسويقية المتاحة في السوق.
 - قم بتحديد تأثير مراكز الضعف لدى المؤسسة واعمل على تحويلها إلى مراكز قوة.
 - قم بتحديد المخاطر والتهديدات التي يمكن أن تصيب المنشأة أو تخصيص تكلفتها.
 - اعمل على الخروج لنقاط القوة في سيناريو منظم.

تحليل عناصر القوة والضعف والفرص والمخاطر

SWOT Analysis

المنتج / السلعة / الخدمة:

المنافس ٣	المنافس ٢	المنافس ١	المشروع (أنت)	المنتجين البنود
				عناصر القوة Strengths
				عناصر الضعف Weaknesses
				الفرص المتاحة Opportunities
				التهديدات والمخاطر Threats

القائمة الأولية للعملاء

العنوان التليفون - الفاكس	نوع العميل				تاجر	اسم العميل
	وسيط بالعمولة	مندوب توزيع	مشتري صناعي	مستهلك نهائي		

بطاقة تصنيف العملاء

طبيعة التعامل				اسم العميل
يتعامل معنا ومع المنافس	عميل لا يستخدم	عميل لمنافس	عميل حالي أو مرتقب	

مبادئ الإدارة المالية والتحليل المالي

مقدمة

يتوقف نجاح أي مشروع على وجود أهداف رئيسية يسعى لتحقيقها، ويقاس هذا النجاح من خلال مدى تحقيق تلك الأهداف، وتعتبر الأهداف المالية هي الترجمة الفعلية للأهداف خاصة بإدارة الإنتاج، أو إدارة التسويق، أو أي إدارة أخرى بالمشروع، فعناصر وقدرة الإدارة المالية أساس لتحقيق الربحية، ونمو المشروع، فإذا ما أراد صاحب المشروع الصغير أن يكون ناجحاً فعليه أن يعرف كيف يكون مديراً مالياً كفاً.

إن الإدارة المالية من أهم عناصر نجاح المشروع، فالتمويل مثل تزييت عجلة دوران المشروع، فيجب عليك أن تدفع للإنتاج، وأن تسوق لمنتجك وتحصل ما قمت ببيعه من الإنتاج. والوظيفة المالية في المشروع الصغير هي ترجمة أنشطة المشروع إلى عناصر مالية، كما تقوم بمدنا بمعلومات لمتابعة النتائج، لذلك يجب على صاحب المشروع أن يعي جيداً مفهوم الإدارة المالية والأدوات المستخدمة فيه، فيجب أن يعرف ما هي السجلات التي يجب أن يحتفظ بها، وما هو النظام المحاسبي الذي يجب أن يستخدمه، وكيف يعرف أن مشروعه يحقق أرباحاً أم لا.

معنى الإدارة المالية

إن الأموال تصنع الأموال، إنه أبسط طريق يخبر بوجود وجود مصادر تمويل لتحقيق ربحية، ويجب على صاحب المشروع الاحتفاظ ببعض المخزون من المنتج حتى يستطيع بيعه عند الطلب، والبيع بالأجل للعملاء في بعض الأحيان، وأن يكون هناك فائض مالي لجميع المصروفات (الإيجار، الأجور، ... إلخ)، بالإضافة للخامات والأجزاء الأخرى. وليس على صاحب المشروع تحديد مصادر التمويل فقط، بل يجب معرفة كيف تستخدم، ومن هذا جاءت أهمية الإدارة المالية للمشروع.

وظائف الإدارة المالية

- التأكد من أن أصول المشروع تستخدم استخداماً جيداً في تحقيق عائد.
- تقييم الاحتياج إلى مواد خام ومعدات جيدة.
- التخطيط لدفع وتسديد القروض الخاصة بالمشروع من الأرباح.
- تسهيل اتخاذ القرارات الخاصة بالمشروع مثل:
 - إدخال منتج جديد.
 - التخلص من منتج قديم.
 - إحلال آلة جيدة بدلا من أخرى قديمة.
 - التوسع في خطوط الإنتاج.
 - اتخاذ قرار الاقتراض، ونوعيته، وزمنه.

واجبات صاحب المشروع للإدارة المالية

- إيجاد مصادر التمويل اللازمة للمشروع هو الهدف الرئيسي لصاحب المشروع ويأتي ذلك عن طريق زيادة الربحية، أو زيادة رأس المال المستثمر.
- جعل الربحية الأساس في العمل حيث إن السبب الرئيسي في تنفيذ المشروع تحقيق ربح عالٍ مع الأخذ في الاعتبار مواجهة مسؤوليات مالية كثيرة نحو الموظفين، والعملاء، والموزعين، فيجب استخدام رأس المال استخداماً جيداً ليحقق الربح.
- إدارة الأصول إدارة جيدة هي من أهم واجبات صاحب المشروع لتحقيق أعلى إنتاجية.
- اتخاذ القرارات بناء على التحليلات المالية، ومعرفة أي البيانات تطلب لاتخاذ القرار.

أدوات الإدارة المالية

- الاحتفاظ بدفتر لتسجيل البيانات الحسابية.
- وجود تقرير مالي منتظم عن المشروع.
- أسلوب لتحليل القوائم المالية التي يتم التوصل إليها.
- استخلاص النتائج من التحليل والنسب.

الدفاتر المطلوبة

تعتمد الإدارة المالية اعتماداً كلياً على وجود دفاتر حسابية لدى المشروع ليتمكن استخلاص النتائج والتحليلات منها، وربما تكون تلك الدفاتر بسيطة، أو معقدة، ويتوقف ذلك على حجم وطبيعة المشروع، ولكن يجب أن يكون هناك دفاتر ولو بطريقة تسجيل بسيطة حتى يمكن استخلاص النسب الدالة على تقدم المشروع، أو عدم نجاحه، ويمكن من هذه النسب التوصل إلى طرق علاج ما إذا كان هناك فشل. وتتقسم الدفاتر المطلوبة إلى:

- دفتر لتسجيل المبيعات.
- دفتر لتسجيل المشتريات.
- دفتر للتسجيل اليومي للمصروفات والإيرادات.
- قائمة أرباح وخسائر.
- قائمة الميزانية.
- قائمة التدفق النقدي.

أهم القوائم المطلوبة للتحليل

- ١- قائمة الربح والخسارة.
- ٢- قائمة الميزانية.
- ٣- قائمة التدفق النقدي.

١- قائمة الربح والخسارة

تعتبر تلك القائمة عن ربح أو خسارة أنشطة المشروع، وتجزأ شهرياً، وتتكون من العناصر الرئيسية (المبيعات/ الإيرادات، التكلفة، الربح). وتتبع القائمة بالعائد من المبيعات، والتغيير في مستوى المخزون، والتكلفة، والمصاريف الإدارية، ومصروفات التسويق، والفوائد المطلوبة، والضرائب المستحقة، والربح الصافي. وهناك شكلان من قوائم الربح والخسارة، قائمة خاصة بالمشروعات التجارية، وأخرى الصناعية.

قائمة الربح والخسارة لمشروع تجاري

**	المبيعات (الإيرادات)
**	- مردودات المبيعات
***	صافي المبيعات
**	مخزون أول المدة
**	+ المشتريات
**	- مخزون آخر المدة
**	تكلفة البضاعة المباعة
**	
***	جملة الربح
***	مصروفات إدارية
***	مصروفات تسويقية
***	الربح (قبل الفوائد والضرائب)
**	- الفوائد
***	صافي الربح قبل الضرائب
***	الضرائب
****	صافي الربح (القابل للتوزيع)

مثال:

شركة أحمد حسن

قائمة الربح والخسارة (من ١/١ إلى ١٢/٣١)

١٢٥.٠٠٠		المبيعات
٥.٠٠٠		- مردودات المبيعات
<u>١٢٠.٠٠٠</u>		صافي المبيعات
	٣.٠٠٠	مخزون أول المدة
	٥.٠٠٠	+ المشتريات
	<u>١.٠٠٠</u>	- مخزون آخر المدة
	٧.٠٠٠	تكلفة البضاعة المباعة
<u>٧.٠٠٠</u>		
<u>٥.٠٠٠</u>		جملة الربح
		مصروفات إدارية
		أجور
		كهرباء
		مياه
		أخرى
<u>(١.٠٠٠)</u>	<u>١.٠٠٠</u>	
		مصروفات تسويق
		أجور
		إعلانات
		عمولات
		حوافز
		تعبئة
		انتقالات
<u>(٢٥.٠٠٠)</u>	<u>٢٥.٠٠٠</u>	
<u>١٥.٠٠٠</u>		الربح

تحليلات قائمة الربح والخسارة

تحدد المصروفات في مجموعات لتسهيل المقارنة (تكلفة البضاعة المباعة/ تكلفة المصروفات الإدارية/ تكلفة التسويق/ الفوائد).

طرق التحليل

- التحليل الأفقي.
- التحليل الرأسي.

• التحليل الأفقي

هو مقارنة القائمة بالقوائم السابقة، ويتم شهرياً أو سنوياً، حيث نجد أن المقارنة تتم مثلاً بين مبيعات شهر معين والشهور السابقة، ونستنتج أسباب قلة وزيادة المبيعات، وفي بعض الأحيان يمكن أن تكون قيمة المبيعات أكبر من الشهر الماضي ولكن بتحليلها نجد أن المشروع أقل في المبيعات ولكن ارتفاع سعر الوحدة زادت من قيمة المبيعات، ويمكن أن نجد قلة عدد الوحدات المباعة، ومن ذلك يجب أن نحلل كل عنصر بدقة، والوقوف على أسباب الزيادة أو النقص في كل من الإيرادات والتكاليف.

• التحليل الرأسي

يعني التحليل الرأسي المقارنة بين قياس التكلفة والمصروفات بالنسبة للمبيعات والعائد منها لفترة زمنية محددة شهر أو سنة، ومن ثم يمكن بواسطة تلك النسب التوصل إلى سير المشروع في اتجاه صحيح، أو أن هناك مشاكل، نبحث عن أسبابها وطرق علاجها.

قائمة الربح والخسارة للمشروعات الصناعية

حيث إن المشروع الصناعي يحول الخامات إلى منتجات، فتختلف طريقة حساب تكلفة البضاعة المباعة عنها في قائمة التجارة، حيث أن المشروع التجاري يحسب مخزون أول المدة وآخرها خلال الفترة، والمشروع الصناعي لا يحسب مخزون الخامات والمنتجات التي تم تصنيعها، وتكلفة الخامات، وتكلفة التصنيع، لكي نتجنب أن تكون البضاعة المصنعة في قائمة منفصلة ونأخذ منها الناتج لنضعه في قائمة الأرباح والخسائر مباشرة.

قائمة ربح وخسارة لمشروع صناعي

***	الإيرادات (المنتجات المباعة)
	١- تكلفة التصنيع
**	أجور عمالة
**	أجور ملاحظين
**	مهندسين
**	صيانة
**	إهلاك
**	قطع غيار
**	قطع غيار
**	كهرباء (طاقة محرك)
**	أخرى
**	تكلفة تصنيع
**	٢- تكلفة إدارية
**	أجور إداريين / محاسبين
**	إهلاك معدات
**	مكتبة - فاكس
**	مواد مكتبية
**	إيجار
**	فوائد
**	تأمين
**	تكلفة إدارية
**	٣- تكلفة تسويق
**	أجور
**	إعلانات
**	أجور
**	تعبئة
**	نقل
**	عمولات
**	أخرى
**	تكلفة التسويق
**	صافي الربح (قبل الضرائب)
**	الضرائب
**	صافي الربح بعد الضرائب

من استعراض القائمة نجد أنها تحتوي على كافة مصروفات تصنيع المنتج، حتى أصبح منتجاً كاملاً قابلاً للبيع، ويضاف إليها المصروفات التي يحتاجها التسويق لهذا المنتج.

مثال:

قائمة الربح والخسارة للمشروعات الصناعية تعد بطريقة أكثر دقة، وتحتاجها المشروعات التي بدأت في الإنتاج، وأصبحت ذات مستوى جيد ومستمرة في الإنتاج الكمي.

قائمة البضاعة المباعة

للسنة المالية من ١/١ إلى ١٢/٣١

١- منتجات تحت التشغيل مخزون

أول المدة ١/١

٢- خامات مخزون أول المدة ١/١ **

+ مشتريات **

تكلفة خامات متاحة للإنتاج **

- مخزون آخر المدة **

تكلفة خامات مستعملة **

٣- تكلفة عمالة مباشرة **

٤- تكلفة تصنيع إضافية

- عمالة غير مباشرة **

- تكلفة كهرباء - قوى محركه **

- صيانة **

- إهلاك **

- قطع غيار **

تكلفة التصنيع الإضافية **

٥- تكلفة التصنيع الكلية (٤+٣+٢)

٦- تكلفة المنتجات تحت التشغيل

خلال الفترة (٥+١)

** -

٧- تكلفة المنتجات تحت التشغيل آخر

المدة

٨- تكلفة البضاعة المصنعة (٧-٦)

قائمة الربح والخسارة

***		١- صافي المبيعات
**	- مخزون أول المدة المنتج النهائي ١/١	٢- تكلفة البضاعة المباعة
**	جمع - تكلفة المنتج المصنع	
**	أ- تكلفة البضاعة المتاحة للبيع	
**	ب- مخزون آخر المدة للبضاعة ١٢/٣١	
***		٣- تكلفة البضاعة المباعة (أ - ب)
***		٤- جملة الربح (٣ - ١)
**		٥- مصروفات إدارية
**		٦- مصروفات تسويقية
**	**	٧- إجمالي التكاليف (٦ + ٥)
***		٨- صافي الربح (٧-٤)

قائمة الميزانية

هي قائمة ذات أهمية لتحليل نتائج المشروع وتنقسم هذه القائمة كما علمنا إلى قسمين:

- ١- أصول (استخدامات)
- ٢- خصوم وحقوق ملكية (مصادر)

ويكون شكل القائمة كالتالي

قائمة الميزانية (١٢/٣١)

خصوم + حقوق الملكية

أصول (استخدامات)

<u>حقوق الملكية</u>	<u>أصول متداولة</u>
- رأس مال صاحب المشروع	- نقدية
- أرباح محتجزة	- مخزون
	- ح / مدينين
<u>خصوم متداولة</u>	<u>أصول ثابتة</u>
- دائنين	- أرض
- احتياطات	- مباني
- أوراق دفع	- الآت ومعدات
	- سيارات
<u>خصوم ثابتة</u>	
****	****

مثال:

قائمة الميزانية (١٢/٣١)

أصول	خصوم + حقوق الملكية
<u>أصول متداولة</u>	<u>حقوق الملكية</u>
- نقدية	رأس مال صاحب المشروع
- مخزون	أرباح محتجزة
- ح/ مدينين	
إجمالي أصول متداولة	إجمالي الخصوم وحقوق الملكية
<u>أصول ثابتة</u>	<u>خصوم متداولة</u>
- أراضي	- دائنين
- مباني	- احتياطات
- الآت ومعدات	- أوراق دفع
إجمالي الأصول	إجمالي الخصوم وحقوق الملكية

التحليلات المستنتجة

توضح قائمة الميزانية، وأيضاً قائمة الربح والخسارة، النسب التي تساعد على معرفة:

- هل يحقق المشروع نجاحاً أم لا.
- هل يحقق المشروع ربحاً أم لا.
- نسبة مقدرة المشروع على سداد الديون.
- هل المخزون الحالي كثير عند سداد الديون.
- هل أصول المشروع تستخدم استخداماً جيداً.
- رأس المال العامل المطلوب.

وتنقسم النسب إلى:

١- نسب عامة

توضح أداء المشروع كوحدة كاملة واستخدام الأصول.

$$\frac{\text{صافي الربح قبل الفوائد والضرائب}}{\text{رأس المال المستثمر}} = \text{معدل العائد على الاستثمار}$$

ومن هذه النسبة يمكن التحقق من أن المشروع يحقق عائداً جيداً على المستثمر فيه ومقارنة العائد بعائد البنك.

٢- نسبة قياس الربحية

توضح مدى تحقيق المشروع للربحية كما كان متوقعاً، واعتباراً للأموال المستثمرة. ويقاس معدل العائد على الأصول الربح الصافي قبل الفوائد والضرائب على الأصول وهذا مقياس فعال لتقييم كيفية استخدام الأصول.

$$\frac{\text{صافي الربح}}{\text{مجموع الأصول}} = \text{معدل العائد على الأصول}$$

٣- معدل دوران المخزون

توضح هذه النسبة سرعة تصريف المنتج، وتعطي فكرة واضحة عن رأس المال المقيد كبضاعة بالمخزن والذي يساند طلبات العملاء الفورية، ويمكن تحديد مستوى المخزون المطلوب لذلك، ويتم التوصل للنسبة بقسمة تكلفة البضاعة المباعة على متوسط المخزون.

$$\text{معدل دوران المخزون} = \frac{\text{تكلفة البضاعة المباعة}}{\text{متوسط المخزون}}$$

$$\text{متوسط المخزون} = \frac{(\text{مخزون أول المدة} + \text{مخزون آخر المدة})}{2}$$

وكلما كان معدل الدوران كبيراً، كان دليلاً على نجاح المشروع، وقدرته على الاستمرارية بتمويل المخزون. وفي إذا كان معدل الدوران كبيراً جداً، يجب أن يتابع المخزون باستمرار حتى لا يطلب العميل منتجاً ولا يجده، ويلجأ في تلك الحالة إلى منتجين آخرين.

٤- مقياس السيولة

السيولة في أبسط صورها هي مقدرة المشروع على دفع جميع التزاماته النقدية، أو سداد جميع الفواتير التي يحل موعد استحقاقها، وتعتبر هدفاً رئيسياً في الإدارة المالية، فمقياس السيولة يمكن أن يساعدك في الإجابة على الأسئلة التالية:

- هل أملك نقدية كافية مع الأصول التي يمكن تحويلها بسرعة إلي نقدية حتى تجعلني قادراً على سداد الديون التي سوف تحل خلال هذه الفترة الحسابية؟
- هل أملك نقدية كافية لسداد الاحتياج المباشر الذي لا ينتظر تحويل أصل إلى نقدية؟

معدل السيولة

هو النسبة بين الأصول المتداولة إلى الخصوم المتداولة، ويدل على امتلاك المشروع أصولاً متداولة مثل المخزون، والحسابات المدينة. ويتم استنتاج تلك النسبة من الميزانية.

$$\text{معدل السيولة} = \frac{\text{الخصوم المتداولة}}{\text{الأصول المتداولة}}$$

وهو مقياس للسيولة النقدية الفعلية المتوفرة بالمشروع دون الأصول التي تتطلب نقدية وتكون بمعدل (1 : 1) مع اعتبار الآتي:

- الحسابات المدينة قابلة للتحويل ومجدولة طبقاً للمدفوعات المطلوبة في الخصوم المتداولة.

- ليس هناك احتمال وجود خطورة في عدم التحصيل، وإذا لم نتأكد من هذين الاعتبارين فالنصيحة تكون بجعل النسبة أعلى من 1 : 1، وأخيراً فإن إدارة النقد تعد من أساسيات نجاح أي مشروع، فالوضع النقدي لأي مشروع يجعله قادراً على النمو.

وقد تحقق بعض المشروعات ربحاً مع قلة النقد لديها، وبدل ذلك على كثرة المخزون، أو الحسابات المدينة، أو زيادة الأصول الثابتة، وللوصول إلى كفاءة إدارة النقد يجب تجنب العوامل التالية:

- ضعف السجلات المستخدمة
- فربما يكون هناك ضياع للنقد نتيجة لعدم التسجيل الجيد الذي يوضح جميع الإيرادات والمصروفات.

- عدم استخدام التمويل بصورة صحيحة
- نعلم جيداً أن رأس المال العامل يستخدم لتمويل دورة الإنتاج، وفي بعض الأحيان يتم الوقوع في خطأ استخدامه لتمويل شراء آلات ومعدات.

- ضعف في عملية التحصيل
- لعدم وجود نظام تحصيل جيد، فتراكم الحسابات المدينة يؤدي إلى عجز في النقد.

٥- متوسط فترة التحصيل

يعتبر من العوامل الهامة التي تؤثر على توافر النقد، ومعرفة هذا المتوسط تساعد على الإجابة على الأسئلة الآتية:

- هل سنستطيع الحصول على النقد اللازم للمشروع لكي نسدده منه المديونيات.
- كيف نضع خطة لتسديد الديون أو الشراء الآجل؟

$$\frac{\text{حساب المدينين}}{\text{صافي المبيعات / ٣٦٥}} = \text{متوسط فترة التحصيل}$$

القاعدة أن لا يزيد متوسط التحصيل عن ١١/٣ فترة الحسابات الدائنة، فإذا كان المشروع يستطيع أن يحصل على فترة ٣٠ يوماً للدفع فإن متوسط فترة التحصيل يجب ألا تزيد عن ٤٠ يوماً. ومن ثم يجب على صاحب لمشروع مراقبة فترة التحصيل.

٦- معدل العائد على رأس مال صاحب المشروع

يوضح هذا المقياس العائد على استثماراتك الشخصية في المشروع، ولحساب تلك النسبة يجب حساب متوسط رأس مال صاحب المشروع، والأرباح المحتجزة (في بداية العام + نهاية العام) ÷ ٢

خطط للمستقبل

بنمو المشروع يأتي وقت ربما يحتاج فيه ذلك المشروع إلى تمويل إضافي، فيجب التخطيط لهذا الطلب، ولكي يتم ذلك، سيحتاج صاحب لمشروع إلى إدارة ترشده، وتسمى الإدارة بالموازنة النقدية، أو التدفق النقدي المطلوب للعمل، وسوف يساعد هذا على الإجابة على الأسئلة التالية:

- هل يحتاج المشروع إلى أموال أخرى؟
- متى سوف يحتاج إليها؟
- كم تبلغ الفترة التي يحتاج فيها إلى هذه الأموال.
- كم تبلغ قيمة هذه الأموال.
- من أين أستطيع أن أحصل عليها؟
- إذا كانت من خلال قرض فكيف سيتم سداه؟

تتعامل قائمة التدفق النقدي مع العمليات النقدية فقط، وهي النقدية التي تدخل، وكذلك التي تخرج من المشروع، وتخبنا عن النقدية التي نحتاج إليها في المستقبل، وتجعل قراراتنا صادرة عن دراسة. كما تجعل استخدامك للنقدية جيد، وتخبرك عن تمويل الإنتاج الموسمي لمشروعك، وتنظم لك جميع التعاملات النقدية من حسابات مدينة ودائنة، وتخطط لك التمويل اللازم للتوسعات.

كيف يمكن تنفيذ قائمة التدفق النقدي

- يجب تحديد الفترة المناسبة لتقسيم القائمة (شهر - ٣ شهور - ٦ شهور).
- يجب تحديد وتقدير جميع النقدية التي تدخل المشروع.
- يجب تحديد وتقدير كافة المصروفات والالتزامات التي تحتاج إلى نقدية وتخرج من المشروع.
- يجب تحديد موعد كل عملية من تلك العمليات.

قائمة التدفق النقدي

الفترة	الفترة	الفترة	الفترة	البيان	مسلسل
				<u>التدفقات الداخلة</u> - القروض - الإيرادات - المبيعات - أخرى	
				إجمالي التدفقات الداخلة	١
				<u>التدفقات الخارجة</u> - آلات ومعدات - - - أخرى مصرفات التشغيل - خامات - أجور - صيانة	
				إجمالي التدفقات الخارجة	٢
				صافي التدفقات (٢-١)	٣
				التدفقات أول الفترة	٤
				التدفقات آخر الفترة (٤+٣)	٥

مثال:

كان لديك مشروع وقد حصلت على قرض من قروض الصندوق الاجتماعي للتنمية مقداره ٥٠٠٠٠ جنيه، وكان لديك أموال خاصة تقدر بمبلغ ١٠٠٠٠٠ جنيه، وقد قمت بالعمليات الآتية لتنفيذ المشروع:

شراء آلات ومعدات بمبلغ ٢٥٠٠٠٠ جنيه.

سداد تكاليف تجهيز المحل (المصنع) بمقدار ٥٠٠٠٠ جنيه.

تركيبات الكهرباء (٣ فاز)، والمياه، بقيمة ٥٠٠٠٠٠ جنيه.

فإذا علمت أنه عند بدء التنفيذ كانت المصاريف كالتالي:

خامات بقيمة ٢٠٠٠٠ جنيه / شهرياً.

أجور بقيمة ١٠٠٠٠ جنيهاً / شهرياً.

صيانة كهرباء مياه ٢٠٠٠ جنيهاً شهرياً.

مصروفات إدارية بقيمة ١٠٠٠ شهرياً.

مصروفات تسويق بقيمة ١٠٠٠ جنيهاً شهرياً.

فوائد القرض ٧ % وسوف تسدد على ٥ سنوات تشمل فترة سماح سنة واحدة.

وإذا علمت أن المبيعات شهرياً تبلغ كميتها ١٠٠٠ وحدة شهرياً، وأن سعر بيع الوحدة ٢٠ جنيهاً، كما أن هناك مبيعات آجلة شهرية تقدر بمبلغ ٤٠٠٠ جنيه، يأخذ منها النصف ويؤجل النصف الباقي لمدة شهر.

المطلوب تصميم قائمة التدفق النقدي، واتخاذ قرار بعد ٤ شهور بشراء معدة أخرى قيمتها ٢٠٠٠٠٠ جنيه. نعم أم لا؟

نظم الجودة

مقدمة

تعتبر الجودة من الموضوعات الاستراتيجية التي تواجه الإدارة اعتباراً من التسعينات سواء على المستوى المحلي أو العالمي. وتأتي أهمية هذا الموضوع نتيجة للتقدم العلمي، وزيادة المنافسة بين الشركات الإنتاجية والخدمية لاكتساب أكبر مساحة في السوق، نظراً لزيادة العرض عن الطلب. وما نعينه بالجودة أكبر من المفهوم التقليدي القديم لجودة المنتج، أو الخدمة حيث إنه امتد ليشمل جودة المنظمة بهدف:

- الحصول على ثقة العملاء.
 - تقليل التكاليف.
 - تحسين وتطوير العمليات والاداء.
 - تقليل الوقت المطلوب لوصول المنتج إلى السوق.
 - تحقيق رغبات العميل وزيادة ولائهم للمنتج ودراسة المنافسين.
 - خلق مبدأ العمل بروح الفريق وتقوية انتماء العاملين للمؤسسة.
- وهناك العديد من التعاريف الخاصة بمصطلح الجودة والتي يمكن تلخيصها في أحد التعبيرين التاليين:

١- المطابقة للمواصفات Conformance to Specification

تعريف الجودة على أنها القابلية أو القدرة على غياب أو عدم وجود المعيب.

٢- اشباع وتحقيق احتياجات العميل Meeting Customer Requirements

تقاس الجودة بدرجة رضا العميل بمواصفات وخصائص المنتج أو الخدمة.

كما كان لعالم الجودة جوران تعريف دقيق هو المواءمة للاستخدام "Fitness for use".

ونرى أن هذا التعريف شمل كلاً من عدم وجود معيب، بالإضافة إلى إشباع رغبات العميل متمثلة في كفاءة الأداء، والشكل الجمالي، والثقة، وسرعة الاستجابة للخدمة.

هناك اعتقاد بأن علاقة الجودة والتكلفة تتلخص في أن ارتفاع جودة المنتج أو الخدمة تعني زيادة في التكلفة، وهذا الاعتقاد خطأ لسببين:
أولاً: جودة المنتج أو الخدمة للمؤسسات المتنافسة التي تستخدم نفس التصميم والخامات يتم تنفيذها بأقل تكلفة.

ثانياً: إذا كانت الجودة العالية تتطلب مواد خام وتصميمات عالية التكلفة، فإن تكلفة التصميم العالية يمكن تعويضها بتكلفة أقل.

تكلفة الجودة Quality Cost

- تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى إنشاء وتطوير طريقة أو أسلوب للتأكد من إنتاج المنتجات والخدمات التي تناسب احتياجات العمل بأقل تكلفة.
- تقدر متوسط قيمة تكلفة الجودة بالمؤسسات الإنتاجية والخدمية بحوالي ٢٥% من إجمالي العائد مما قد يؤثر على الأرباح الكلية لها.
- لا شك أن معرفة تكلفة الجودة بالنسبة لكافة أنشطة المؤسسة قد تساعد كافة الإدارات على اتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب، وكذلك تنفيذ المهام المطلوبة منها من أول مرة.

تصنيف أو تبويب تكلفة الجودة

أ - التكلفة الوقائية Prevention Costs

وهي التكلفة اللازمة للتأكد من أن كافة الأنشطة سيتم تنفيذها من المرة الأولى، وبدون أخطاء وتشمل التكاليف التالية:

- كتابة إجراءات العمل.
- تدريب وتعليم العاملين بحيث يمكنهم أداء الأعمال المكلفين بها.
- صيانة المعدات ومعايرة أجهزة الاختبار.
- تخطيط ورقابة العمليات.
- أنشطة المراجعة.

ب- تكلفة التقييم Appraisal Costs

وهي التكاليف اللازمة لتقليل الأخطاء قبل الوصول إلى العميل ومن أمثلتها:

- فحص ومراجعة المستندات قبل اعتمادها.
- التفتيش على الواردات.
- الاختبارات والتفتيش في مراحلها المختلفة.

ج- تكلفة الإخفاق أو التقصير الداخلي Internal Failure

وهي التكاليف الناتجة عن الأعمال المعيبة قبل وصول المنتج أو الخدمة إلى العميل ومن أمثلتها:

- الإصلاح Rework
- التالف من المنتجات والخامات Scrap
- إعادة التفتيش والاختبارات Reinspection, Retest
- بيع المنتجات بأسعار مخفضة Dow graded Product

د- تكلفة الإخفاق أو التقصير الخارجي External Failure

وهي التكاليف الناتجة عن المشاكل التي يتم اكتشافها بعد وصول المنتج أو الخدمة إلى العميل ومن أمثلتها:

- الإصلاح خلال فترة الضمان Warranty Repair
- حل مشاكل العميل After sale Support
- شكاوى العملاء وما يتبعها من فترة الضمان Customer Complains
- أعمال إدارية (اجتماعات - زيارات) Administration

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

منذ منتصف الثمانينات أصبح موضوع إدارة الجودة الشاملة أحد العناصر الرئيسية التي تناقش في أجندة عمل الشركات على مستوى العالم.

وتعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها مزيج من التعاريف التالية:

- مسؤولية جميع العاملين بالمنتشأة.
- أسلوب منظم لتخطيط وإدارة الأنشطة.
- فكر فريد وليس أداء أو تكنيك.
- أسلوب جديد لأخلاق العمل.
- تحدي لكل أشكال الأداء - والبعد عن المسؤولية - والتعصب لرأي ما.
- كل عملية داخل المنظمة تنفذ على أساس أن لها عميل customer، ولها مورد Supplier.

كما أن لإدارة الجودة الشاملة مبادئ أساسية منها:

- تحقيق أرباح من المبيعات للعملاء الحاليين، والعمل على زيادة عددهم.
 - تحقيق احتياجات ورغبات العميل.
 - إدارة الأنشطة بالمؤسسة بجودة عالية، وتكاليف بسيطة.
- وتطبق فكر إدارة الجودة الشاملة على كافة أنواع المؤسسات والمنظمات الإقليمية والعالمية سواء كانت صناعية أو تجارية أو خدمية أو حكومية أوالخ.

شروط الجودة الشاملة

يقترح علماء الجودة اليابانيون الشروط التالية لتحقيق الجودة الشاملة:

- ١- توفير الجودة مع دعمها باحتياجات الخامات، والخدمات، والمعلومات، أو أي شيء آخر يمكن تسويقه، مع الأخذ في الاعتبار تحقيق الرغبات، والتأكيد على الجودة.
- ٢- حث وتشجيع كافة العاملين بالمؤسسة من الرئيس حتى أدنى وظيفة على أهمية وضرورة تحقيق الشرط رقم (١).
- ٣- استخدام وتطوير كافة الأساليب العلمية والإحصائية للتأكد من الرقابة على جودة الأنشطة، وتنفيذها بكفاءة عالية.
- ٤- انشاء وتشغيل نظم إدارة تضمن إحترام أفكار وأراء العاملين، وتشجيعهم على العمل بكفاءة عالية، وكذلك التطوير المستمر.

عناصر إدارة الجودة Elements of Total Quality Management

تتكون ادارة الجودة الشاملة من أربعة عناصر رئيسية هي:

١- النظم Systems

تهدف النظم إلى تحقيق أهداف المنشأة من خلال تنفيذ الأنشطة المختلفة، والعمل على تطويرها، وصيانتها، لتتوافق مع احتياجات ومتطلبات العميل. وفيما يلي بعض الأمثلة لهذه الأنظمة:

• الأيزو ٩٠٠٠ ٩٠٠٠ ISO

• المواصفات البريطانية BS ٥٧٥٠

• المراجعة Audit

٢- العمليات Processes

يقصد بالعمليات تلك الآليات التي بموجبها يمكن تحويل المدخلات (أموال، خامات، معلومات..إلخ) إلى مخرجات يمكن الاستفادة بها. ولا بد أن تتوفر للعمليات الاشكال التالية:

• تصميم العمليات Process Design

• قابلية وإمكانية التحسن Process Capability

• تطوير العمليات Process Improvement

• رقابة العمليات Process Control

٣- الإدارة Management

هي ذلك العضو الأساسي في المؤسسة المسئول عن تحقق النتائج التي وجدت من أجلها تلك المؤسسة، سواء كانت مؤسسة إنتاجية أو خدمية. ولا بد أن تتوفر للإدارة العناصر الآتية:

• التخطيط

• التنظيم

• التوجيه

• الرقابة

٤- الموارد البشرية People

تعتبر الموارد البشرية والعنصر البشري أحد العناصر الأساسية لنجاح أي مؤسسة إنتاجية، أو خدمية، كما أن وجود انسجام وتوافق بين أطراف العنصر البشري (إدارة وعمالة) من العوامل الأساسية لنجاح تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة. وإدارة الجودة الشاملة تهتم بالعنصر البشري من كافة النواحي التالية:

- الاختيار.
- التدريب والتأهيل.
- التحفيز.

نقاط أساسية لتحقيق النجاح

- التدريب المستمر.
- تشكيل مجموعة عمل قوية، وإيجابية، ذات سلطات تمكنها من تنفيذ المطلوب منها.
- اهتمام حقيقي للمديرين بالجودة.
- منسقون متحمسون، وملتزمون بتطبيق النظام.
- الثقة بالنظام.
- التحلي بالصبر الدائم.

متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO ٩٠٠١

٤-١ مسؤولية الإدارة Management Responsibility

٤-١-١ سياسة الجودة Quality Policy

تشمل سياسة الجودة تحديد الأهداف، والالتزامات، وتوقعات العملاء، وتأكيد الإدارة من أن أهداف وسياسات الشركة واضحة ومفهومة لكافة العاملين، ويتم تنفيذها، وأن التنفيذ يتم بصورة منتظمة وبدون عوائق.

٤-١-٢ الهيكل التنظيمي Organization

٤-١-٢-١ المسؤوليات والسلطات Responsibilities and Authority

وجود هيكل تنظيمي يوضح المسؤوليات والسلطات والعلاقات بين المديرين، والإدارات، وكيفية التعامل بينها وبين بعضها، ومنح المديرين السلطة والموارد الكافية لتحقيق الأهداف من خلال السياسات.

٢-٢-١-٤ Resources الإمكانات والأفراد

يجب تعريف الموارد المطلوبة، وتوفير الملائم والمدرب منها، لتحقيق الأنشطة، وأنشطة المراجعة الداخلية.

٣-٢-١-٤ Management Representative ممثل الإدارة

يجب تخصيص أحد أصحاب المنشأة، أو مديرها مديراً للجودة، يقوم بالتأكد من إنشاء نظم الجودة، ومتابعة تنفيذها، كما يقوم بإعداد تقارير الأداء والعمل على تطويرها.

٣-١-٤ Management Review مراجعة الإدارة

يجب على الإدارة مراجعة الأهداف، والسياسات على فترات دورية للتأكد من أن النظام الموضوع يحقق الأهداف، وأن الجميع يعمل طبقاً للسياسة الموضوعية، كما يجب تحليل نتائج المراجعات والعمل بها.

٢-٤ نظام الجودة Quality System

١-٢-٤ General عام

يجب إعداد، وتوثيق نظام خاص بالجودة للتأكد من مطابقة المنتجات للمتطلبات، وإعداد دليل الجودة، وأدلة الإجراءات، والعمل بها.

٢-٢-٤ Quality System Procedures إجراءات نظام الجودة

يجب إعداد تعليمات الجودة، وأدلة الإجراءات، والعمل بها.

٣-٢-٤ Quality Planning خطة الجودة

يجب إنشاء خطط جودة موثقة للمنتجات/ الخدمات الرئيسية، والعمل بها، وتقوم الخطط بتعريف الرقابة على كافة العمليات، والتأكد من مطابقة

المنتجات/ الخدمات، وطرق الاختبار، والتوثيق، وطرق التحديث حال الاحتياج إليه، وتعريف طرق القياس، وإيضاح المواصفات.

٣-٤ مراجعة العقود Contract Review

١-٣-٤ عام General

يجب إعداد، وتوثيق نظام خاص لمراجعة العقود، ومنسقي تلك الأنشطة.

٢-٣-٤ المراجعة Review

يجب وضع نظام لمراجعة أي عقد قبل الموافقة والتوقيع، والتأكد من تعريف المتطلبات بوضوح، وكتابة كل ما تم الاتفاق عليه شفاهة، كما يجب التأكد من قدرة الشركة على الوفاء بالتعهدات والارتباطات الموضحة بالعقد.

٣-٣-٤ تعديل العقد Amendment to a Contract

يجب تعريف كيفية تعديل العقد حال الاحتياج لذلك.

٤-٣-٤ السجلات Records

يجب تسجيل كافة العقود، وتسجيل الملاحظات، والتعديلات، وحفظها.

٤-٤ مراقبة التصميمات Design Control

تتطلب المواصفات في هذا البند:

- أن يكون لدى إدارة التصميم القدرة على تحويل مطالب العميل إلى وحدات.
- أن يكون لنشاط التصميم مسئولية ودور أثناء مراجعة العقد، أو جزء من إجراءاته، للتأكد من التوصيف الدقيق لمشتريات التعاقد.
- التخطيط والتطوير للتصميم للتأكد من تنفيذ جميع إجراءاته.
- التأكد من خبرة وقدرة العاملين بإدارة التصميم لتنفيذ العمل الموكل إليهم.
- تحديد العلاقات التنظيمية والفنية المتداخلة بين إدارة التصميم والإدارات الأخرى، وتحديد قنوات لتيسير الحصول لمعلومات لكل من يحتاج معرفتها.
- توفير جميع المعلومات والمواصفات اللازمة لبدء أعمال التصميم بصورة واضحة.

- التأكد من إمكانية المنشأة بتحديد وعرض الوثائق الفنية لأعمال التصميم (حسابات - رسومات - مواصفات - تعليمات تشغيل - نماذج ... الخ).
- وضع أسس الحكم على صحة أعمال التصميم واكتمالها بما في ذلك المطابقة، مع مطالب التصميمات الأخرى المماثلة وخصائص التصميم من حيث الأمان والأداء الصحيح.
- التحقق من التصميم والقدرة على التطوير والتحسين ومراجعة التصميمات.

٥-٤ مراقبة الوثائق والبيانات Document Control

١-٥-٤ عام General

يجب إعداد، وتوثيق، وحفظ كافة السجلات والبيانات في إطار المواصفة القياسية.

٢-٥-٤ إصدار الوثائق والبيانات Document and Data Approval and Issue

يجب مراجعة كافة الوثائق والبيانات، والموافقة عليها من مراقب الوثائق والبيانات، ويجب وجود نظام لضبط الوثائق والبيانات الخاصة بتطبيق نظام الجودة طبقاً للمواصفات القياسية، وتوفير آخر إصدار من الوثائق والبيانات بكافة مواقع العمل، وتوضيح الوثائق الملغاة واستبعادها.

٣-٥-٤ تعديل الوثائق والبيانات Document and Data Changes

يجب مراجعة الوثائق والبيانات المعدلة والموافقة عليها بذات الإجراءات التي تمت في المرة الأولى للوثيقة الأصلية، وبذات الشخص المسؤول، ويجب وضع نظام يضمن التخلص من الوثائق القديمة والملغاة، ونزاعها من كل مواقع الاستخدام.

٦-٤ المشتريات Purchasing

١-٦-٤ عام General

يجب إعداد إجراءات موثقة للتأكد من مطابقة المشتريات للمتطلبات.

٢-٦-٤ Evaluation of Subcontractors (الموردين) من الباطن (الموردين) تقييم المتعاقدين من الباطن (الموردين) يجب تقييم واختيار الموردين طبقاً لقدرتهم على تحقيق متطلبات المنشأة من المشتريات، وجودتها، وإعداد قائمة للموردين المعتمدين في سجلات خاصة، ومراجعتها، وتحديثها، وتشمل بيانات عن كل مورد، وأنواع منتجاته أو خدماته، وجودتها، ومستواها، وأسعارها، ومدد التوريد، وسرعة استجابته.

٣-٦-٤ Purchasing Data بيانات الشراء

يجب إصدار نماذج لطلبات الشراء تشمل توصيف دقيق وواضح للمطالب، مدرج بها الأنواع، والأعداد المطلوبة من كل نوع، والجودة المطلوبة، والمستوى، والأسعار، والمواصفات الفنية بالتفصيل، وطرق الاستلام، والاختبار، ونظم الدفع، الخ.

٧-٤ مراقبة المنتجات الموردة من العميل Control of Customer-Supplied Product

تتطلب المواصفات قيام العميل الذي يقوم بتوريد أي مواد أو منتجات للمنشأة لتدخل ضمن وارداته بالتفتيش والاختبار لهذه المواد وكذلك تخزينها بطريقة تؤدي إلى حمايتها، كما يجب وضع إجراءات لإبلاغ العميل في حالة فقدان المنتج المورد منه، أو تلفه، أو عدم صلاحيته.

٨-٤ تمييز المنتجات وإمكانية تتبعها Product Identification and Traceability

يجب وضع إجراءات، وتعليمات لأسلوب التعرف على المنتجات في جميع مراحل الإنتاج والتسليم أو التركيب، وأسلوب عزل المنتجات والمواد الغير مطابقة للمواصفات.

٩-٤ ضبط العمليات Process Control

يجب تعريف وتخطيط عمليات الإنتاج، والخدمات، والتأكد من مراقبة تنفيذها، كما يجب تحديد العمليات الخاصة التي لا يمكن التحقق من نتائجها بواسطة التفتيش والاختبار، ويجب أن تشمل الأتي:

- إجراءات موثقة وتعليمات لخطوات الإنتاج، وطرق التأكد من جودتها.
- استخدام المعدات المناسبة، والظروف البيئية.
- المطابقة مع خطط الجودة والمواصفات.
- إتاحة تعليمات العمل عند الحاجة (وليس في المكان التي لا تكون مطلوبة فيه).

١٠-٤ التفتيش والاختبار Inspection and Testing

١٠-٤-١ عام General

يجب إعداد، وتوثيق، إجراءات مفصلة لأنشطة التفتيش والاختبار لتحقيق المتطلبات المحددة.

١٠-٤-٢ تفتيش واختبار الوارد Receiving Inspection and Testing

يجب التأكد من فحص واختبار الواردات بجميع أنواعها بالطرق المحددة بخطة الجودة، وطبقاً لتعليمات محددة وواضحة لأسلوب ومعايير قبولها، كما يجب تحديد كمية وطبيعة الواردات التي تم اختبارها، كما يجب وضع إجراءات للتعرف على المواد المفرج عنها قبل التفتيش للضرورة في حالة طلب ذلك.

١٠-٤-٣ التفتيش والاختبار أثناء العمليات In-Process Inspection and Testing

يجب التأكد من إجراء عمليات التفتيش والاختبار أثناء مراحل الإنتاج طبقاً لخطط الجودة وتعليمات الجودة الموضوعية، واستخدام تقارير التفتيش ونتائج الاختبارات في كل مرحلة من مراحل الإنتاج، ووضع تعليمات لأسلوب التعرف على المنتجات الغير مطابقة في أقسام الإنتاج بالمصانع المختلفة.

١٠-٤-٤ التفتيش والاختبار النهائي Final Inspection and Testing

يجب إعداد إجراءات موثقة لعمليات التفتيش والاختبار النهائي للمنتج بعد الانتهاء من مراحل تصنيعه طبقاً لتعليمات واضحة ومحددة تحدد أسلوب

الاختبارات النهائية ومعايير قبولها، وعدم اعتبار التفتيش والاختبار النهائي كاملاً إلا بعد تمام تنفيذ جميع التفتيشات والاختبارات السابقة، مع وقوع نتائجها في حدود المسموح.

٥-١٠-٤ سجلات التفتيش والاختبار Inspection and Test Records

يجب إنشاء وصيانة سجلات لتوثيق عمليات التفتيش والاختبار في كافة المراحل، وتوضح تلك السجلات مراحل المطابقة أو الرفض.

١١-٤ ضبط أجهزة التفتيش والقياس والاختبار

Control of Inspection, Measuring an Test Equipment

١-١١-٤ عام General

يجب إعداد، وتوثيق إجراءات لضبط، ومعايرة، واختبار معدات وأجهزة الاختبار، وتحديد الفترة الزمنية بين كل اختبار واختبار تالي، ويجب إتاحة تلك المعلومات للعملاء عند طلبهم.

٢-١١-٤ إجراءات الضبط Control Procedures

يجب إتباع الآتي:

- وضع نظام دائم لمعايرة أجهزة ومعدات القياس، وتحديد القياسات والدقة المطلوبين، واختيار طريقة الاختبار، والأجهزة التي سيتم استخدامها في ذلك الاختبار.
- تحديد أجهزة التفتيش والاختبار والقياس التي تؤثر على جودة المنتج، وضبط ومعايرة تلك الأجهزة وتحديد دورية الاختبار والمعايرة، وتحديد مقاييس المعايرة ما إذا كانت وفقاً لمعايير قياسية دولية أو وطنية، أو وفقاً لقواعد موثقة.
- إعداد قائمة بجميع معدات القياس الموجودة بالشركة، ومواصفات كل منهم ومكان وجوده، وتحديد مسئول لمعايرة واختبار تلك المعدات،

- وعدد مرات المعايرة والاختبار، وطرق المعايرة والاختبار، وشروط قبول الاختبار، والإجراء المتخذ في حالة عدم المطابقة.
- إصدار وثائق معتمدة تحدد مسموحات القياس، وحدود الدقة لكل عملية وأجهزة القياس المستخدمة.
 - دراسة تقليل تأثير الظروف البيئية على قراءات أجهزة ومعدات القياس.
 - تمييز حالة المعايرة بوضوح على المعدة.

١٢-٤ حالة التفتيش والاختبار Inspection and Testing Status

يجب تحديد حالة التفتيش والاختبار والتي تعطي مؤشراً عن مطابقة المنتج من عدمه، ويجب إعداد وسائل مناسبة للتعرف على نتائج التفتيش والاختبار لكل منتج، ونظم لتمييز الأجزاء الغير مطابقة بسهولة.

١٣-٤ ضبط المواد الغير مطابقة Control of Nonconforming Product

١-١٣-٤ عام General

يجب إعداد، وتوثيق إجراءات التأكد من أن المنتجات الغير مطابقة لا يتم استخدامها.

٢-١٣-٤ مراجعة المنتجات الغير مطابقة والتخلص منها

Review and Disposition of Nonconforming Product

يجب تعريف مسئولية مراجعة المنتجات، وسلطة التخلص من غير المطابق منها، كما يجب استبعاد المنتجات الغير مطابقة للمواصفات طبقاً للإجراءات المعدة وإعطاء قرار بشأنها إما:

- إصلاحها في حالة مطابقتها للمواصفات في تلك الحالة.
- الموافقة عليها دون إصلاح.
- استخدامها استخداماً آخر.
- رفضها أو إعدامها.

١٤-٤ الإجراءات التصحيحية والوقائية Corrective and Preventive Action

General عام ١-١٤-٤

يجب إعداد، وتوثيق إجراءات تصحيح الأخطاء ومنع تكرار الوقوع فيها.

٢-١٤-٤ الإجراءات التصحيحية Corrective Action

يجب أن تشمل إجراءات التصحيح معالجة فعالة لشكاوى العملاء وتقاريرهم عن المنتجات الغير مطابقة، كما يجب أن يتم البحث والتحقيق في أسباب عدم مطابقة المنتجات الغير مطابقة، وتحديد الإجراءات التصحيحية المطلوبة لمنع تكرار الخطأ، والتأكد من العمل بها وفعاليتها.

٣-١٤-٤ الإجراءات الوقائية Preventive Action

يجب أن تشمل الإجراءات الوقائية استخدام مصادر المعلومات عن العمليات التي تؤثر على جودة المنتجات، ونتائج المراجعات، وتقارير وشكاوى العملاء، وتحليل مسببات عدم مطابقة المنتجات الغير مطابقة من قبل، كما يجب تحديد الخطوات المطلوب تنفيذها لمنع حدوث مشاكل.

١٥-٤ التداول، والتخزين، والتغليف، والحفظ، والتسليم

Handling, Storage, Packaging, Preservation and Delivery

General عام ١-١٥-٤

يجب إعداد، وتوثيق إجراءات تداول، وتخزين، وتغليف، وحفظ، وتسليم المنتج.

٢-١٥-٤ التداول Handling

يجب توفير طريقة لتداول المنتجات تمنع تلفها أو حدوث عيوب بها.

٣-١٥-٤ التخزين Storage

يجب توفير أماكن مخصصة للتخزين تحافظ على المنتجات بحيث لا تسبب تلفها أو حدوث عيوب بها، ويجب أن تكون مؤمنة ولا يدخلها غير

المصرح لهم بالدخول، كما يجب مراجعة التفتيش على المنتجات التي لها عمر محدد بصفة دورية للتأكد من صلاحيتها وعمرها الافتراضي.

٤-١٥-٤ التغليف Packaging

يجب مراقبة عمليات التعبئة، والتغليف، والترقيم.

٤-١٥-٥ الحفظ Preservation

يجب إعداد تعليمات لتصنيف المنتجات وحفظها لفترات طويلة.

٤-١٥-٦ التسليم Delivery

يجب الترتيب لحفظ جودة المنتجات بعد التفتيش والاختبار النهائي، وحتى التسليم للعميل.

٤-١٦ مراقبة سجلات الجودة Control of Quality Records

يجب إنشاء، وتوثيق إجراءات لتمييز، وتجميع، وفهرسة، وحفظ، وترتيب، وصيانة، وإعدام سجلات الجودة. ويجب أن تكون سجلات الجودة واضحة ومقروءة ومطابقة للمكان أو المنتج المعني، بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، ومحفوظة بطريقة تمنع إتلافها، أو فقدها. ويجب النص على المدة التي سيتم خلالها الاحتفاظ بتلك السجلات، وقد تتغير هذه المدة في بعض الحالات.

٤-١٧ المراجعة الداخلية للجودة Internal Quality Audits

يجب إنشاء، وتوثيق إجراءات للتخطيط وتنفيذ مراجعات داخلية للجودة للتحقق من أنشطة الجودة، ونتائجها، ومدى مطابقة النتائج للمخطط، وتحديد مدى فاعلية نظم الجودة. ويجب أن تتم المراجعات الداخلية للجودة طبقاً لخطط زمنية لمراجعة توضع بصفة دورية بجدول محدد، ويجب أن يقوم بالمراجعات أفراد في إدارات مغايرة عن الإدارات التي يتم المراجعة عليها، وتعد الخطط الزمنية بحيث تتناسب مع حالة وأهمية النشاط المطلوب مراجعته، ويجب توثيق نتائج المراجعات وإبلاغها للمسؤولين،

ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية، والتزام المديرين بالاستجابة للإجراءات التصحيحية.

١٨-٤ التدريب Training

يجب إنشاء، وتوثيق إجراءات لتدريب كافة العاملين الذين لهم ارتباط مؤثر على الجودة، كما يجب وجود برامج تدريبية موثقة ومراجع عليها، ويجب تسجيل نتائج التدريب في سجلات خاصة، ويتم التدريب بناءً على دراسة احتياجات الأفراد.

١٩-٤ الخدمات Servicing

يجب إنشاء، وتوثيق إجراءات لخدمات ما بعد البيع (أو تقديم الخدمة)، ويجب التأكد من أن الجهات المشاركة تعاقدت في هذا النشاط تقوم بتنفيذه بالجودة المطلوبة، ومن أن أسلوب تنفيذ خدمة ما بعد البيع يتم بطريقة صحيحة.

٢٠-٤ الأساليب الإحصائية Statistical Techniques

يجب تعريف مدى الحاجة للإحصائيات المطلوبة، وإصدار تعليمات بالطرق الإحصائية المستخدمة في العمليات المختلفة وتطبيق الطرق الإحصائية السليمة في عمليات التفتيش المختلفة.

المشروعات الصغيرة والبيئة

مقدمة

أصبح المجتمع يعاني من حالة تدهور وتدمير للعديد من الموارد البيئية مثل الأراضي الزراعية، ونهر النيل، وشواطئ البحار، وغيرها من الموارد الطبيعية، وكذلك انتشار ظاهرة التلوث البيئي، وتلعب الإدارة البيئية دوراً هاماً في التعامل مع تلك المشكلات، هذا بالإضافة إلى حجم ونوع المعلومات التي تعلن للرأي العام مع درجة مشاركة المواطنين في عملية هذه الإدارة. من هنا أصبح من الضروري أن يكون هناك رصد لحالة البيئة في بلادنا حتى تتمكن كل الأطراف المهتمة والمعنية بالمشكلات البيئية من المشاركة الفعالة في عملية إدارة الموارد البيئية.

وترتكز السياسة البيئية في مصر على أهمية الربط بين التنمية المستدامة والبيئة بجميع أركانها ومحتوياتها، والمؤشرات والاتجاهات الرئيسية لسياسة مصر البيئية تفرض العناصر البيئية الآتية:

- عولمة التنمية الاقتصادية وارتباطها بالبرامج البيئية العالمية مثل مكافحة التصحر، وتآكل طبقة الأوزون، والنقل، وتداول المخلفات الخطرة.
- دراسة احتياجات التنمية، وطرق تنفيذها، والوسائل اللازمة لذلك.
- التكامل والشمول للتنمية الصناعية، والزراعية، والإنتاجية الحديثة، وأهمية اشتراك كافة الجهات الحكومية وغير الحكومية وقطاع الأعمال والقطاع الخاص وشئون البيئة.
- وجود ضوابط، ونظم، وحدود، وأغراض مستهدفة لحماية البيئة.
- إجراء دراسات الجدوى البيئية، وتقويم الأثر البيئي للمشروعات والبرامج والأنشطة التنموية المستقبلية أثناء التنفيذ وبعده.
- التأهيل للأيزو بالمواصفات القياسية الدولية للبيئة، ونظم الإدارة البيئية المتكاملة.
- الاستخدام للتكنولوجيا النظيفة والأقل تلويثاً للبيئة.

- استمرار التوعية، ونشر الثقافة البيئية، والتدريب والتعليم البيئي للقوى البشرية، وكيفية حماية البيئة، وترشيد استخدام الموارد، والحفاظ على سلامة وصحة البيئة.
- الربط بين التنمية المستدامة، والاستراتيجية المكانية والسكانية، وربطها بالتجمعات البشرية.

ويأتي الاهتمام بحماية البيئة في مصر مواكباً للاهتمام العالمي، ويحقق العديد من الإنجازات التي تهدف إلى معالجة قضايا البيئة، ومن أهمها قانون البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ الذي يعد نقلة حضارية لمصر ونمطاً جديداً في التصدي للمشاكل البيئية، مما يعكس اهتمام الدولة بمبدأ حماية البيئة كمدخل أساسي للتنمية، حيث تركز سياساتها وخططها التنموية على ترابط قضايا التنمية والبيئة والتكنولوجيا والتصاقها بقضايا مصر.

وقد اهتم قانون البيئة بدراسات تقويم التأثير البيئي الذي يعد خط الدفاع الجديد لحماية البيئة مستقبلاً، حيث لن يسمح لأي مشروع أو منشأة بدء نشاطها دون إجازة دراسات تقويم التأثير البيئي لهذا المشروع، كما دعى القانون لإنشاء صندوق لحماية البيئة ليدعم المشروعات، ودراسات حماية البيئة، وإنشاء شبكات للرصد البيئي تغطي الأراضي المصرية وتقوم بتسجيل كل تلوث، وتعلن الطوارئ عند الخطر..

قانون البيئة

صدر قانون البيئة برقم (٤) لسنة ١٩٩٤، وفي السطور التالية سنستعرض أهم بنود القانون، وخاصة المتعلقة بالمشروعات الصغيرة. ويقصد بالبيئة المحيط الحيوي الذي يشمل الكائنات الحية، وما يحتويه من مواد، وما يحيط بها من هواء وماء وتربة، وما يقيمه الإنسان من منشآت، ويقصد بالنفايات الخطرة مخلفات الأنشطة والعمليات المختلفة، أو رمادها المحتفظ بخواص المواد الخطرة التي ليس لها استخدامات تالية أصلية أو بديلة مثل النفايات الناتجة عن تصنيع أي من المستحضرات الصيدلانية و الأدوية أو المذيبات العضوية أو الأحبار والأصباغ والدهانات.

جهاز شئون البيئة

تم إنشاء جهاز لحماية وتنمية البيئة يسمى "جهاز شئون البيئة" برئاسة مجلس الوزراء، وله الشخصية الاعتبارية العامة، ويتبع وزير الدولة لشئون البيئة، ويقوم برسم السياسة العامة، وإعداد الخطط اللازمة للحفاظ علي البيئة، وتنميتها، ومتابعة تنفيذها، بالتنسيق مع الجهات الإدارية المختصة. ويشكل مجلس إدارته برئاسة وزير شئون البيئة، وعضوية الرئيس التنفيذي للجهاز، وممثلين من ست وزارات، واثنين من الخبراء في مجال شئون البيئة، وثلاثة عن المنظمات غير الحكومية المعنية بشئون البيئة، وأحد العاملين بالجهاز، ورئيس إدارة الفتوى المختصة بمجلس الدولة، وثلاثة من ممثلي قطاع الأعمال العام، واثنين من الجامعات ومراكز البحوث العلمية. ويكون الرئيس التنفيذي مسؤولاً عن تنفيذ السياسة العامة الموضوعية لتحقيق أغراض الجهاز، وتنفيذ قرارات مجلس الإدارة.

ويقوم الجهاز بالمهام التالية:

- إعداد دراسات الوضع البيئي، وصياغة الخطة القومية للبيئة، والمشروعات التي تتضمنها، والخرائط البيئية للمناطق العمرانية والمناطق الجديدة، والمعايير المستهدفة للمناطق القديمة.
- وضع الاشتراطات الواجب على أصحاب المنشآت الالتزام بها قبل الإنشاء، وأثناء التشغيل.
- حصر المؤسسات والمعاهد الوطنية، والكفاءات التي تسهم في إعداد و تنفيذ برامج المحافظة علي البيئة، والاستفادة منها في إعداد و تنفيذ المشروعات والدراسات التي تقوم بإعدادها.
- المتابعة المدنية لتنفيذ المعايير والاشتراطات للمنشآت، واتخاذ الإجراءات ضد المخالفين.
- وضع المعدلات والنسب اللازمة لضمان عدم تجاوز الحدود المسموح بها للملوثات.
- جمع المعلومات الخاصة بالوضع البيئي، والتغيرات، بالتعاون مع مراكز المعلومات، واستخدامها في الإدارة، والتخطيط البيئي، ووضع أسس وإجراءات تقويم التأثير البيئي للمشروعات.

- إعداد خطة للطوارئ البيئية، والتنسيق بين الجهات لإعداد برامج مواجهة الكوارث البيئية.
- إعداد خطة للتدريب البيئي والإشراف على تنفيذها.
- المشاركة في إعداد و تنفيذ البرنامج القومي للرصد البيئي والاستفادة من بياناته.
- إعداد التقارير الدورية عن المؤشرات الرئيسية للوضع البيئي ونشرها بصفة دورية.
- وضع برامج التثقيف البيئي للمواطنين والمعاونة في تنفيذها.
- التنسيق مع الجهات الأخرى بشأن تنظيم وتأمين تداول المواد الخطرة.
- إدارة المحميات الطبيعية والإشراف عليها.
- إعداد مشروعات الموازنة اللازمة لحماية وتنمية البيئة.
- متابعة تنفيذ الاتفاقيات الدولية والإقليمية المتعلقة بالبيئة.
- اقتراح آليات اقتصادية لتشجيع الأنشطة المختلفة على اتخاذ إجراءات منع التلوث.
- تنفيذ المشروعات التجريبية للمحافظة على الثروات الطبيعية و حماية البيئة من التلوث.
- التنسيق مع الوزارة المختصة بالتعاون الدولي للتأكد من أن المشروعات الممولة من المنظمات والدول المانحة تتفق مع اعتبارات سلامة البيئة.
- المشاركة في إعداد خطة تأمين البلاد ضد تسرب المواد والنفائات الخطرة والملوثة للبيئة.
- الاشتراك في إعداد الخطة القومية المتكاملة لإدارة المناطق الساحلية بالبحر المتوسط والبحر الأحمر بالتنسيق مع الهيئات والوزارات المعنية.
- الاشتراك مع وزارة التربية والتعليم في إعداد برامج تدريبية لحماية البيئة في نطاق البرامج الدراسية المختلفة في مرحلة التعليم الأساسي.

صندوق حماية البيئة

حماية البيئة الأرضية من التلوث

تتولى الجهة الإدارية المختصة تقييم التأثير البيئي للمنشأة المطلوب الترخيص لها، وتقوم بإرسال صورة من التقييم إلى جهاز شئون البيئة لإبداء الرأي، وتقديم المقترحات المطلوب تنفيذها في مجال التجهيزات، والأنظمة اللازمة لمعالجة الآثار البيئية السلبية، وتتولى التأكد

من تنفيذ المقترحات، ويوافي جهاز شئون البيئة الجهة الإدارية المختصة برأيه في هذا التقييم خلال مدة أقصاها ستون يوماً من تاريخ استلامه، وإلا اعتبر عدم الرد موافقة على التقييم. وتقوم الجهة الإدارية بإبلاغ صاحب المنشأة بنتيجة التقييم بخطاب مسجل بعلم الوصول، ويجوز له الاعتراض كتابة على هذه النتيجة خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إبلاغه أمام لجنة تشكل بقرار من الوزير المختص أو الجهة المانحة للترخيص.

على صاحب المنشأة الاحتفاظ بسجل لبيان تأثير نشاط المنشأة على البيئة، ويختص جهاز شئون البيئة بمتابعة بيانات السجل للتأكد من مطابقتها للواقع، وأخذ العينات اللازمة وإجراءات الاختبارات المناسبة لبيان تأثير نشاط المنشأة على البيئة، وتحديد مدى التزامها بالمعايير الموضوعية لحماية البيئة، فإذا تبين وجود أية مخالفات يقوم الجهاز بإخطار الجهة الإدارية المختصة لتكليف صاحب المنشأة بتصحيح هذه المخالفات على وجه السرعة، فإذا لم يتم ذلك خلال ستين يوماً يكون للجهاز بالاتفاق مع الجهة الإدارية المختصة اتخاذ الإجراءات القانونية والقضائية اللازمة لوقف النشاط المخالف، والمطالبة بالتعويضات المناسبة لمعالجة الأضرار الناشئة عن هذه المخالفات. وتخضع التوسعات أو التجديدات في المنشآت القائمة لذات الأحكام السابقة.

تخصص في كل حي وفي كل مساحة لا تقل عن ألف متر مربع، أرض من أراضي الدولة لإقامة مشتل لإنتاج الأشجار، وتتاح للأفراد والهيئات بسعر التكلفة، وتتولى الجهات الإدارية المختصة إعداد الإرشادات الخاصة بزراعة هذه الأشجار، ورعايتها، ويسهم الجهاز في تمويل إقامتها.

يحظر بأية طريقة صيد أو قتل أو إمساك الطيور والحيوانات البرية، المحددة، ويحظر حيازة هذه الطيور والحيوانات أو نقلها أو التجول بها أو بيعها أو عرضها للبيع حية أو ميتة. كما يحظر إتلاف أو كار الطيور المذكورة أو إعدام بيضها.

المواد والنفائيات الخطرة

يحظر تداول المواد والنفائيات الخطرة بغير ترخيص، كما يحظر إقامة أي منشآت بغرض معالجة النفائيات الخطرة إلا بترخيص من الجهة المختصة بعد أخذ رأي جهاز شؤون البيئة.

حماية البيئة الهوائية من التلوث

يشترط أن يكون الموقع الذي يقام عليه المشروع مناسباً لنشاط المنشأة بما يتضمن عدم تجاوز الحدود المسموح بها لملوثات الهواء، وأن تكون جملة التلوث الناتج عن مجموع المنشآت في منطقة واحدة في الحدود المصرح بها. وتلتزم المنشآت في ممارستها لأنشطتها بعدم انبعاث، أو تسرب ملوثات للهواء بما يجاوز الحدود القصوى المسموح بها، ولا يجوز استخدام آلات أو محركات أو مركبات ينتج عنها عدم تجاوز الحدود المقررة.

يحظر إلقاء أو معالجة أو حرق القمامة و المخلفات الصلبة إلا في الأماكن المخصصة لذلك. كما يحظر رش أو استخدام مبيدات الآفات أو أي مركبات كيميائية أخرى لأغراض الزراعة أو الصحة العامة أو غير ذلك من الأغراض إلا بعد مراعاة الشروط والضوابط والضمانات الموضوعية، بما يكفل عدم تعرض الإنسان أو الحيوان أو النبات أو مجاري المياه أو سائر مكونات البيئة بصورة مباشرة في الحال أو المستقبل للآثار الضارة لهذه المبيدات أو المركبات الكيميائية.

تلتزم الجهات والأفراد عند القيام بأعمال التنقيب أو الحفر أو البناء أو الهدم أو نقل ما ينتج عنها من مخلفات، باتخاذ الاحتياطات اللازمة للتخزين أو النقل الآمن لمنع تطايرها.

يجب عند حرق أي نوع من أنواع الوقود أو غيرها في أغراض الصناعة أو توليد الطاقة أو الإنشاءات أو أي غرض آخر، أن يكون الدخان والغازات والأبخرة الناتجة في الحدود المسموح بها، وعلى المسئول عن النشاط اتخاذ جميع الاحتياطات لتقليل كمية الملوثات في نواتج الاحتراق.

تلتزم جميع الجهات والأفراد عند مباشرة الأنشطة وخاصة عند تشغيل الآلات والمعدات واستخدام آلات التبييه ومكبرات الصوت بعدم تجاوز الحدود المسموح بها لشدة الصوت.

يلتزم صاحب المنشأة باتخاذ الاحتياطات اللازمة لعدم تسرب أو انبعاث ملوثات الهواء داخل مكان العمل إلا في الحدود المسموح بها، سواء كانت ناتجة عن طبيعة ممارسة المنشأة لنشاطها أو عن خلل في الأجهزة، وأن يوفر سبل الحماية اللازمة للعاملين تنفيذاً لشروط السلامة والصحة المهنية بما فيها اختيار الآلات والمعدات والمواد وأنواع الوقود، ويؤخذ في الاعتبار مدة التعرض للملوثات، وعليه أن يكفل ضمان التهوية الكافية وتركيب المداخل وغيرها من وسائل تنقية الهواء. كما يلتزم باتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة علي درجتي الحرارة والرطوبة داخل العمل بما لا يجاوز الحد الأقصى والحد الأدنى المسموح بهما، وفي حالة ضرورة العمل في درجتي حرارة أو رطوبة خارج هذه الحدود يتعين عليه أن يكفل وسائل الوقاية المناسبة للعاملين من ملابس خاصة وغير ذلك من وسائل الحماية.

يشترط في الأماكن العامة المغلقة وشبه المغلقة أن تكون مستوفية لوسائل التهوية الكافية بما يتناسب مع حجم المكان وقدرته الاستيعابية ونوع النشاط الذي يمارس فيه بما يضمن تجدد الهواء ونفاثه واحتفاظه بدرجة حرارة مناسبة. ويلتزم المدير المسئول عن المنشأة باتخاذ الإجراءات الكفيلة بمنع التدخين في الأماكن العامة، ويراعي تخصيص حيز للمدخنين بما لا يؤثر علي الهواء في الأماكن الأخرى، ويحظر التدخين في وسائل النقل العام.

حماية البيئة المائية من التلوث

التلوث من السفن

تهدف حماية البيئة المائية من التلوث إلى حماية شواطئ مصر وموانئها من مخاطر جميع صور التلوث أياً كان مصدره وخفضه والسيطرة عليه، وحماية الموارد الطبيعية، والتعويض عن الأضرار التي تلحق بأي شخص طبيعي أو اعتباري من جراء تلوث البيئة المائية. ويحظر علي جميع السفن أياً كانت جنسيتها تصريف أو إلقاء الزيت أو المزيج الزيتي في البحر الإقليمي أو المنطقة الاقتصادية الخالصة لجمهورية مصر العربية.

التلوث بالمواد الضارة

يحظر علي ناقلات المواد السائلة الضارة والنفايات والمخلفات إلقاءها أو تصريفها بطرق إرادية أو غير إرادية ينتج عنها ضرر بالبيئة المائية أو الصحة العامة، كما يحظر علي

السفن التي تحمل مواد ضارة التخلص منها بإلقائها في البحر الإقليمي أو المنطقة الاقتصادية الخالصة لمصر.

التلوث بمخلفات الصرف الصحي و القمامة

يحظر على السفن والمنصات البحرية تصريف مياه الصرف الصحي الملوثة داخل البحر ويجب التخلص منها طبقاً للمعايير والإجراءات المحددة. ويحظر على جميع السفن والمنصات البحرية التي تقوم بأعمال استكشاف واستغلال الموارد الطبيعية والمعدنية في البيئة المائية لمصر، وكذلك السفن التي تستخدم الموانئ المصرية، إلقاء القمامة أو الفضلات في البحر الإقليمي أو المنطقة الاقتصادية الخالصة لمصر، ويجب على السفن تسليم القمامة في تسهيلات استقبال النفايات.

التلوث من المصادر البرية

يحظر على جميع المنشآت تصريف أو إلقاء أية مواد أو نفايات أو سوائل غير معالجة من شأنها إحداث تلوث في الشواطئ المصرية أو المياه المتاخمة لها سواء تم ذلك بطرق إرادية أو غير إرادية ويعتبر كل يوم من استمرار التصريف المحظور، مخالفة منفصلة. كما يشترط للترخيص بإقامة أية منشآت أو محال على شاطئ البحر أو قريباً منه إنتاج عنها تصريف مواد ملوثة، أن يقوم طالب الترخيص بإجراء دراسات التأثير البيئي، ويلتزم بتوفير وحدات لمعالجة المخلفات، كما يلتزم بأن يبدأ بتشغيلها فور بدء تشغيل تلك المنشآت.

يحظر إقامة منشآت على الشواطئ البحرية للجمهورية لمسافة مائتي متر إلى الداخل إلا بعد موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتنسيق مع جهاز شئون البيئة. ويحظر إجراء أي عمل يكون من شأنه المساس بخط المسار الطبيعي للشاطئ أو تعديله دخولا في مياه البحر أو انحساراً عنه إلا بعد موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتنسيق مع جهاز شئون البيئة.

جهود حماية البيئة

بدأ جهاز شئون البيئة أول وأضخم مشروع قومي لحماية البيئة في مصر من خلال التعامل مع مشكلة تلوث هواء القاهرة الكبرى، ويشمل:

- تحويل أتوبيسات النقل العام للعمل بالغاز الطبيعي.
- نقل المسابك خارج القاهرة.
- وقف التعامل مع مصادر التلوث بالرصاص.
- الحد من تلوث الهواء بالغبار.
- مكافحة التلوث الصناعي.
- تركيب فلاتر لمصانع بورتلاند حلوان والقومية للأسمنت.
- افتتاح أول محطة لتجميع مخلفات المراكب النهرية بمنطقة أثر النبي بمصر القديمة، بداية لافتتاح ٦ محطات على طول طريق القاهرة أسوان، لإنهاء مشكلة التلوث من المراكب النيلية.
- وقف أي صرف صناعي، أو صحي على نهر النيل إلا بعد معالجته.
- بدأ تنفيذ مشروع استخدام تكنولوجيا أولية لتوفير مياه الشرب في القرية المصرية بمحافظات الشرقية، والدقهلية، والفيوم.
- مشروع البرنامج الأهلي القومي للحفاظ على مياه الشرب، وقد تم تجربة تنفيذه بثلاث محافظات لتوفير ١,٥ مليار م^٣ من المياه المفقودة بسبب سوء حالة الأدوات الصحية في المباني.
- مشروع تنمية القصر بمطروح وشمل أنشطة تنمية دائمة لمكافحة التصحر وتجميع المياه، والزراعة وتنمية المراعي.
- تم الانتهاء من المشتل الإقليمي لفرع القاهرة الكبرى والفيوم على مساحة عشرة أفدنة.
- بدأ تنفيذ الحزام الأخضر الموازي للطريق الدائري حول القاهرة الكبرى، وجاري تنفيذ ٢٦ كيلو متر في المسافة من مدينة نصر وحتى حلوان، كما يجري إنشاء أول محطة لمعالجة مخلفات الصرف الصحي واستخدامها في زراعة وتشجير هذا الطريق للتغلب على مشكلة توافر المياه.
- نجح جهاز شئون البيئة بالتعاون مع أجهزة الشرطة والقوات المسلحة في وقف جميع أنواع الصيد الجائر بالمناطق الصحراوية والطبيعية المصرية.

- إنشاء ١٦ مركزاً علمياً بواقع مركز بكل محمية طبيعية بمصر بمنشآت وإمكانيات تخدم أغراض البحث العلمي والتدريب، كما تم إنشاء مدرسة البيئة مرة أخرى بجنوب سيناء.
- نجح جهاز شئون البيئة بالتعاون مع هيئات المواني، والمنافذ، والحدود في منع تسرب أي مخلفات خطرة لمصر التي تعتبر من أكثر الدول التزاماً باتفاقيات - بازل - في هذا الشأن.
- راعى جهاز شئون البيئة أن تكون كافة المشروعات الجديدة مطبقة للاتفاقيات الدولية وتراعى أبعاد البيئة، والجهاز عضو بالهيئة العامة للاستثمار ويتعامل مع الجهات المانحة للتراخيص.
- قام جهاز شئون البيئة بالتعاون مع الهيئات العلمية الحكومية وغير الحكومية للمشاركة في وضع استراتيجية العمل الوطني في إطار الإلمام بعناصر التنوع البيولوجي التي تعمل على صونها.
- حفاظاً على الموجودات الطبيعية والتنوع البيولوجي تم إنشاء ١٦ محمية طبيعية ببعض المحافظات (بور سعيد - شمال سيناء - جنوب سيناء - أسوان - الفيوم - البحر الأحمر - مطروح - أسبوط - الجيزة - بني سويف - القاهرة) وتمثل المساحة الإجمالية لهذه المحميات ٧,٥% من مساحة مصر، ومن المستهدف أن تصل لحوالي ١٥% بحلول عام ٢٠١٥.
- افتتاح المعمل المركزي لرصد ملوثات البيئة.
- إنشاء شبكات للرصد البيئي بكل أنحاء مصر لرصد الوضع البيئي، وتدريب الكوادر المصرية، وتشغيلها وتنفيذ المشروعات التجريبية.
- استخدام نموذج المحارق الآمنة المصنعة محلياً في المستشفيات للتخلص من المخلفات الصلبة الخطرة بطريقة صحيحة وغير ضارة.
- إنشاء مركز معلومات للمواد الخطرة التي يتم تداولها بمصر سواء كانت مصنعة محلياً أو مستوردة.

- مشروع المركز الإقليمي البيئي للأبحاث والتدريب والذي يخدم مصر والدول المجاورة في الدراسات والأبحاث البيئية، ويشمل معامل للتحليل والرصد، وكوادر أكاديمية للتدريس والبحث العلمي في مجالات البيئة التي تتطلب الدراسة.
- إصدار كتيبات ومطويات للحفاظ على البيئة والهواء والمحميات الطبيعية.
- إقامة معسكرات عمل للطلّاع والشباب في مختلف المحافظات تهدف إلى تنمية الوعي البيئي، وتنمية روح العمل التطوعي.
- إنتاج اسطوانة ليزر تحتوي على معلومات بيئية مبسطة بالصوت والصورة بالتنسيق مع مشروع التعليم والتدريب البيئي الممول من الدانمرك.

Arab Republic of Egypt
The Cabinet of Ministries
Ministry of State for Environmental Affairs
Egyptian Environmental Affairs Agency

جمهورية مصر العربية
رئاسة مجلس الوزراء
وزارة الدولة لشئون البيئة
جهاز شئون البيئة

تملأ بيانات هذا النموذج بدقة ويخط واضح ويتحمل مسئولية صحة البيانات المقر بما فيه علي أن تقوم الجهة الإدارية باعتماده وإرسال نسخة من النموذج إلى الجهاز للمراجعة وإبداء الرأي ويمكن الاستعانة بأية تقارير معاينة أو مرفقات أخرى إضافية

نموذج التصنيف البيئي (أ) Environmental Screening Form (A)

١- معلومات عامة

١. ١ أسم المشروع : -----
٢. نوع المشروع : (صناعي - خلافة) (يجب ذكر رقم المشروع طبقاً للقائمة) -----
٣. ١. اسم مالك المشروع : (شخص . شركة . الخ . ٠٠٠) -----
٤. ١. اسم الشخص المسئول : -----
٥. ١. الجهة المانحة للترخيص : -----

٢. بيانات المشروع :

١. ٢. مكان وموقع المشروع (ترفق خريطة معتمدة من الجهة المانحة للترخيص بمقياس رسم مناسب وواضح ، توضح موقع المشروع بالنسبة للكتلة السكنية والأنشطة المحيطة)

عنوان المشروع :

- (أ) مدينة قرية منطقة صناعية معتمدة أخرى مع ذكره
- (ب) داخل الكتلة السكنية خارج الكتلة السكنية
- (ج) مبني مستقل يعلوه سكن

المساحة الكلية لمباني المشروع (متر^٢) : -----

٢، ٢. طبيعة المشروع :

- حديد توسعات طبيعة التوسعات : -----

• إذا كانت طبيعة المشروع توسعات فهل تم تقلم دراسة تقييم بيئي للمشروع الأساسي ؟

- نعم لا

• تاريخ الحصول على الموافقة السابقة من الجهاز : -----

٣.٢ الطاقة الإنتاجية [] و/ أو السعة التخزينية : []

مع ذكر الوحدات المستخدمة : -----

٤.٢ المنتج النهائي: -----

٥.٢ المنتج الثانوي: -----

٦.٢ مراحل المشروع و تواريخ بدايتها المتوقعة :

الإنشاء : ----- التشغيل الفعلي : -----

٧.٢ وصف موجز للمشروع :

١.٧.٢ مكونات المشروع -----

٢.٧.٢ العمليات الصناعية (مدعما بالتكنولوجيات والخراطق و الأشكال الإيضاحية أن أمكن)

٣.٧.٢ الطاقة الكهربائية المستخدمة ----- مصدرها :

٤.٧.٢ نوع الوقود : ----- معدل الاستهلاك:-----

٥.٧.٢ المواد الخام : الرئيسية : -----

المساعدة :-----

٦.٧.٢ مصدر المياه (عمومية ، جوفية ، مسطحات مائية ، أخرى) -----

استخدامات المياه (تبريد ، استخدامات صناعية ، استخدام آدمي) -----

معدل الاستهلاك -----

٣ - المخلفات الناتجة عن النشاط خلال مرحلة التشغيل وطرق معالجتها:

١.٣ المخلفات السائلة:----- نوعيتها :

حُميتها : ----- حُميتها التخلص منها :

٢.٣ المخلفات الصلبة:----- نوعيتها :

حُميتها : ----- حُميتها التخلص منها :-----

٣.٣ الانبعاثات الموائية وطرق التحكم فيها (مسخنة ، فلاتر ، أخرى) :-----

٤.٣ طرق الحماية والتحكم في الضوضاء :-----

إقرار

أقر أنا الموقع أدناه بأن البيانات المدونة عاليه صحيحة و حقيقية ، وأنه في حالة أي تعديلات في المعلومات الواردة سيتم فوراً إخطار جهاز شئون البيئة عن طريق الجهة المانحة للترخيص في حينه، وهذا إقرار مني بذلك...

المقرر : -----

رقم البطاقة/ الرقم القومي /جواز السفر : -----

صفته : -----

التاريخ : -----

بيانات تملأ بمعرفة الجهة الإدارية المختصة أو المانحة للترخيص

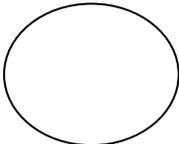
اعتماد الجهة الإدارية :

الاسم : -----

الوظيفة : -----

التوقيع : -----

خاتم شعار الجمهورية



Arab Republic of Egypt
The Cabinet of Ministries
Ministry of State for Environmental Affairs
Egyptian Environmental Affairs Agency

جمهورية مصر العربية
رئاسة مجلس الوزراء
وزارة الدولة لشئون البيئة
جهاز شئون البيئة

تملأ بيانات هذا النموذج بدقة وبخط واضح ويتحمل مسئولية صحة البيانات المقر بما فيه علي أن تقوم الجهة الإدارية باعتماده وإرسال نسخة من النموذج إلى الجهاز للمراجعة وإبداء الرأي ويمكن الاستعانة بأية تقارير معاينة أو مرفقات أخرى إضافية

نموذج التصنيف البيئي (ب) Environmental Screening Form (B)

١. معلومات عامة

١،١ اسم المشروع : -----

٢،١ نوع المشروع : (بنية أساسية . صناعي . زراعة . خلافة)

٣،١ اسم مالك المشروع : (شخص . شركة إلخ)

٤،١ اسم الشخص المسئول : -----

العنوان : -----

رقم التليفون : ----- رقم الفاكس : -----

٥،١ الجهة المانحة للترخيص : -----

٢. بيانات المشروع :

مكان وموقع المشروع (برحاء إرفاق خريطة مفصلة ومعتمدة من الجهة الإدارية المختصة وبتقييم رسم مناسب موضحا بما حدود الموقع وموقفه بالنسبة للكتلة السكنية و الأنشطة المجاورة و طرق المواصلات والمناطق الأثرية والحماية والسياحية إن وجدت)

١.٢ عنوان المشروع : -----

مدينة قرية منطقة صناعية معتمدة أخرى مع ذكره -----

داخل الكتلة السكنية خارج الكتلة السكنية

مبنى مستقل يعلوه سكن

المساحة الكلية للمشروع (متر^٢) : -----

المساحة الكلية لمباني المشروع (متر^٢): -----

٢.٢ طبيعة المشروع :

جديد توسعات

طبيعة التوسعات : -----

إذا كانت طبيعة المشروع توسعات فهل تم تقديم دراسة تقييم تأثير بيئي للمشروع الأساسي؟

نعم لا

تاريخ الحصول على موافقة الجهاز السابقة : -----

٣.٢ الطاقة الإنتاجية : أو السعة التخزينية

مع ذكر الوحدات المستخدمة : -----

٤.٢ المنتج النهائي : -----

٥.٢ المنتج الثانوي : -----

٦.٢ وصف عام للمنطقة المحيطة بالمشروع متضمنة المناطق الأثرية والتاريخية والمحميات
والمناطق السياحية والترفيهية

٧.٢ البنية الأساسية المتوفرة :

شبكة المياه :	متوفرة <input type="checkbox"/>	غير متوفرة <input type="checkbox"/>
شبكة الكهرباء :	متوفرة <input type="checkbox"/>	غير متوفرة <input type="checkbox"/>
شبكة صرف صحي :	متوفرة <input type="checkbox"/>	غير متوفرة <input type="checkbox"/>
شبكة طرق / سكة حديد :	متوفرة <input type="checkbox"/>	غير متوفرة <input type="checkbox"/>
مصدر للوقود :	متوفرة <input type="checkbox"/>	غير متوفرة <input type="checkbox"/>

٨.١ أسباب اختيار الموقع

٣.٢ مراحل المشروع و تواريخ بدايتها المتوقعة :

الإنشاء : -----

التشغيل الفعلي : -----

٤ . وصف موجز للمشروع أثناء مراحل الإنشاء

- -----

- ٤ . ١ مصادر المياه : ----- استخداماتها : ----- معدل الاستهلاك : -----
- ٤ . ٢ نوع الوقود : ----- مصدر الوقود : ----- معدل الاستهلاك : -----
- ٤ . ٣ العمالة المتوقعة وأماكن إقامتهم : -----
-

٥ . المخلفات الناتجة عن الإنشاء وطرق التخلص منها :

-
- ٥ . ١ مخلفات صلبة : ----- نوعيتها : -----
 كميته : ----- طرق التخلص : -----
- ٥ . ٢ مخلفات سائلة : ----- نوعيتها : -----
 كميته : ----- طرق التخلص : -----
- ٥ . ٣ إنبعاثات غازية (دخان . رائحة . مواد عالقة) -----
- ٥ . ٤ ضوضاء -----

٦ . وصف تفصيلي لمرحلة التشغيل (ترفق أشكال أو رسومات توضيحية)

-
- ٦ . ١ المكونات الرئيسية للمشروع : -----
-
-
- ٦ . ٢ وصف العمليات الصناعية (مدعما بالكتالوجات وخرائط التشغيل ٠٠ الخ) -----
-
-
- ٦ . ٣ الطاقة الكهربائية المستخدمة ----- مصدرها : -----
- ٦ . ٤ المواد الخام : الرئيسية : -----
 المساعدة : -----
- ٦ . ٥ البدائل المأخوذة في الاعتبار للمواد الخام المستخدمة -----

٦.٦ أسباب اختيار التكنولوجيا المستخدمة

٧.٦ العمالة المتوقعة وأماكن إقامتهم :

٨.٦ نوع ومصادر الوقود : ----- معدلات الإستهلاك :

(كهرباء عمومية /مولدات/خلايا شمسية/٠٠٠)

٩.٦ مصادر المياه : ----- معدلات الإستهلاك :

(عمومية/جوفية/مسطحات مائية/٠٠٠)

٧. المخلفات ومعالجتها وطرق التخلص منها

(توضح المعايير المتوقعة للإنبعاثات الغازية ومياه الصرف بعد المعالجة)

١.٧ المخلفات السائلة

- الصرف الصحي :

معدل الصرف : (م٣/يوم)

طرق التخلص : (شبكة عمومية . بيارت . الخ ٠٠٠)

- الصرف الصناعي :

معدل الصرف : (م٣/يوم)

التحليل المتوقع للصرف الصناعي :

طرق التخلص من الصرف : (يختار أحد البدائل التالية)

- على شبكة البلدية مباشرة ()

- توجد وحدة معالجة للصرف الصناعي خاصة بالنشاط، ثم يصرف على الشبكة ()
(يرفق كتالوج خاص بوحدة المعالجة المستخدمة ومعايير الصرف الناتج عن وحدة المعالجة)

- يجمع في بيارة بدون معالجة ويتم كسحه . ()

- يتم الصرف على مسطح مائي مع بيان معايير ومعدل الصرف وأسم المسطح

()

٢.٧ ملوثات الهواء

٣.٧ المخلفات الصلبة و الخطرة

طرق النقل والتداول والتخزين :

التخلص من المخلفات (مدفن آمن . متعهد . أخرى)

٨. تحليل مبدئي للآثار البيئية أثناء مرحلة التشغيل والتخفيف من الآثار البيئية لها :

١.٨ تأثير المشروع على نوعية الهواء :

٢.٨ تأثير المشروع على نوعية ووفرة المياه :

٣.٨ نوعية التربة

(تأثير المشروع على نوعية وخصوبة التربة)

٤.٨ التلوث البصري

٥.٨ الضوضاء

٦.٨ أي تأثيرات أخرى محتملة أو هامة ناتجة عن هذا النشاط

٧ .٨ وصف لأية وسائل أخرى لتخفيف الآثار السلبية للمشروع لم يتم ذكرها سابقاً :

٨ .٨ الاحتياطات المتخذة بشأن صحة بيئة العمل وأمان العاملين و تسهيلات مكافحة الحريق

إقرار

أقر أنا الموقع أدناه بأن البيانات المدونة عاليه صحيحة و دقيقة طبقا للمعلومات المتوفرة لدى، و أنه في حالة أي تعديل لاحق سيتم إخطار جهاز شؤون البيئة في حينه، وهذا إقرار مني بذلك ...

المقرر :

رقم البطاقة/ الرقم القومي /جواز السفر :

صفته :

التاريخ:

بيانات تملأ بمعرفة الجهة الإدارية المختصة أو المانحة للترخيص

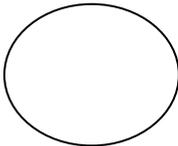
اعتماد الجهة الإدارية :

الاسم :

الوظيفة :

التوقيع :

خاتم شعار الجمهورية



الشركات

الشركة هي عقد بمقتضاه يلتزم شخصان أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع مالي بتقديم حصة من مال أو عمل لاقتسام ما قد ينتج عن هذا المشروع من ربح أو خسارة.

وينضح من التعريف أن الشركة هي اتفاق بين أكثر من شخص للمساهمة في مشروع مالي بغرض اقتسام ما ينتج عنه من ربح أو خسارة، وإذا كانت الشركة تتكون من مجموعة الحصص المقدمة من الشركاء فإن تلك الحصص مجتمعة تكون شخصية مستقلة ومنفصلة عن ذمة الشركاء.

وهناك نوعان من الشركات، شركات تجارية وشركات مدنية، فالشركة تعتبر تجارية أو مدنية بناءً على الغرض الذي تكونت من أجله والمنصوص عليه في العقد الأساسي، فالتجارية هي التي تحترف القيام بالأعمال التجارية كعمليات الشراء بقصد البيع والبنوك، أما المدنية فهي على العكس تحترف القيام بالأعمال المدنية كالاستثمار الزراعي، أو نشر التعليم، أو شراء العقارات بقصد استثمارها.

أنواع الشركات التجارية

الشركات التجارية هي شركات التضامن، والتوصية البسيطة، والمحاصة، والمساهمة، والتوصية بالأسهم، والشركات ذات المسؤولية المحدودة.

وتلك الشركات واردة على سبيل الحصر، وبالتالي لا يجوز تكوين شركة تجارية إلا في أحد هذه الأشكال الستة، ويمكن تقسيم هذه الأشكال إلى ٣ أنواع من الشركات هي:

- شركات الأشخاص.
- شركات الأموال.
- شركات ذات طبيعة مختلطة.

أولاً: شركات الأشخاص

هي شركات التضامن، والتوصية البسيطة، والمحاصة، والتي تعتمد اعتماداً كبيراً على شخصية الشركاء، لذلك يترتب على إفلاس أحدهم أو إعساره (عدم قدرته على سداد ديونه، أو الحجز عليه، أو وفاته) التأثير على حياة الشركة.

١- شركة التضامن

شركة يكونها شخصان أو أكثر بقصد الاتجار على وجه المشاركة بينهم، وتكون بينهم ثقة متبادلة لدرجة أن التصرف الذي يقوم به أحد الشركاء في مجال عمل الشركة يكون ملزماً للباقيين، فيما عدا بعض التصرفات كبيع أصول الشركة، أو رهنها، أو الاقتراض بضمانها، أو التنازل عن حقوق الشركة الثابتة قضائياً، أو أي تصرف آخر يؤدي إلى توقف الشركة في أعمالها. ونظراً للمسئولية التضامنية للشركاء فإن أملاكهم الخاصة تكون ضامنة لحقوق الغير قبل الشركة، حيث إن الشركاء متضامنين ومسئولين عن ديونها مسئولية شخصية وتضامنية أي بجميع أموالهم، ويكون لها عنوان مخصوص يكون اسماً لها وهو الاسم التجاري، والمقصود به الاسم الذي تعرف به الشركة وليس المقر، حيث إن المقر يعرف بمركز أو مقر الشركة، ويتكون عنوان شركة التضامن من اسم واحد أو أكثر من الشركاء، على أنه في حالة ذكر اسم أحد الشركاء وجب إضافة كلمة وشركاه، كما يجب أن يطابق عنوان شركة التضامن الحقيقية فلا يجوز إضافة أسماء وهمية بقصد إعطاء ثقة للغير تخالف الواقع، وإذا أضيف اسم شخص دون علمه فان ذلك يعد من قبيل النصب من جانب الشركاء ويحق لمن أضيف اسمه أن يرجع على الشركاء بالتعويض.

مزايا شركات التضامن

- إتاحة الفرصة لعدد من الخبراء للاشتراك في تأسيسها بحيث يختص كل منهم بعمل متخصص يتقنه.
- اشتراك أكثر من شخص في اتخاذ القرارات المتعلقة بنشاط الشركة يجعل تلك القرارات تميل إلى جانب الرشد على عكس الحال في المشروعات الفردية.

- تكوين رأس المال للشركة وفقاً لقدرات الشركاء وليس وفقاً لقدرة شخص واحد كما هو الحال في المشروعات الفردية.
 - تمكن الشركة الحصول على القروض المصرفية وائتمان الموردين بطريقة أيسر.
- عيوب شركات التضامن
- اتساع نطاق المخاطرة المترتبة على المسؤولية المطلقة لكل شريك من الشركاء.
 - عدم توفر المرونة الكافية التي يتميز بها المشروع الفردي.
 - رأس مال الشركة محدود بقدرات الشركاء المالية.
 - وفاة أحد الشركاء أو انسحابه أو فقدانه الأهلية يعرض حياة الشركة للانتهاء كما قد تنشأ مشاكل مع وريثة المتوفى أو الشريك المنسحب أو القيم على فاقد الأهلية فيما يتصل بتقدير حقوقه عند تصفية الشركة.

لذلك يمكن القول بأن شركات التضامن لا تكون مناسبة إلا للمشروعات التي تتسم بتنوع النشاط نسبياً.

٢- شركة التوصية البسيطة

شركة تتكون من فريقين من الشركاء أحدهما متضامن في المسؤولية (شريك أو أكثر) ويسألوا عن ديون الشركة والتزاماتها كما هو الحال في شركات التضامن، والفريق الثاني يطلق عليه شركاء موصيين (شريك أو أكثر)، ويكونوا أصحاب أموال وممنوعين من الإدارة، ولا تتعدى مسؤوليتهم قدر حصة كل منهم في رأس المال ولا تتعداها إلى أموالهم الخاصة، ولا يجوز أن يظهر اسم أحدهم في اسم الشركة، أو أن يتدخل أحدهم في إدارتها بل يقتصر دورهم في الرقابة على نشاطها فحسب، وقد حرم القانون على الشركاء الموصيين أعمال الإدارة ولو بناءً على توكيل، غير أن هذا الحظر مقصور على الإدارة الخارجية دون الداخلية حيث يحق للشريك الموصي أن يعمل موظفاً عادياً أو مديراً بالشركة، على ألا يكون له علاقة مع الغير. ويتكون عنوان شركة التوصية البسيطة من أسماء المتضامنين جمعياً أو أحدهم مع إضافة لفظ (وشركاه) دون أن تتضمن اسم أحد الشركاء الموصيين، فإذا قام الشريك الموصي

بوضع اسمه بعنوان الشركة كان مسئولاً مسئولية تضامنية عن ديون الشركة في مواجهة الغير.

مزايا شركات التوصية البسيطة

- يمكنها التوسع في رأس المال أو زيادته عن طريق ضم عدد أكبر من الشركاء الموصين الذين لا يرغبون في المخاطرة بما يزيد عن حصة كل منهم في رأس المال.
- ازدياد ثقة البنوك والموردين فيمدونها بالقروض أو يمنحوها التسهيلات الائتمانية مما يمكنها من التوسع في نشاطها.

عيوب شركات التوصية البسيطة

- تواجه نفس المشكلات التي تواجه شركة التضامن والسابق الإشارة إليها.
- حصص الشركاء الموصين غير قابلة للتداول ولا يتم بيعها إلى آخرين إلا بموافقة الشركاء جميعاً.

لذلك يناسب هذا النوع من الشركات المشروعات التي تحتاج إلى رؤوس أموال كبيرة نسبياً.

٣- شركة المحاصة

شركة تتكون بين شخصين أو أكثر يساهم كل منهم في مشروع مالي بنصيب معين من المال أو العمل، واقتسام ما ينتج عن هذا المشروع من أرباح وخسائر، إلا أن ما يفرقها عن باقي الشركات صفتها المستترة فليس لها شخصية معنوية ولا اسم تجاري ولا ذمة مالية، وغالباً تعقد للقيام بعمل واحد أو أعمال قليلة متفرقة وتنتهي بمجرد الانتهاء من هذه الأعمال.

إجراءات شهر شركات الأشخاص

بعد الانتهاء من تحرير عقد الشركة من عدة نسخ بحيث يكون لكل شريك نسخة، ونسخة تحفظ بمقر الشركة، وأخرى تقدم لمكتب السجل التجاري لإتمام القيد بالدفاتر المعدة لذلك، بالإضافة إلى تحرير ملخص عقد للشركة (وهو صيغة مختصرة من العقد) يتم إتباع الآتي:

١- تقديم أصل عقد الشركة والملخص إلى مكتب السجل التجاري بالمحافظة التابع لها مقر الشركة للتأشير على العقد والملخص للصلاحيية بالشهر.

ويجب تقديم المستندات الآتية:

أ- أصل عقد الشركة والملخص.

ب- بطاقات الرقم القومي لجميع الشركاء سواء كانوا متضامنين أو موصين وذلك للتأكد من جنسية الشركاء وأعمارهم.

٢- يقدم أصل العقد والملخص للقلم التجاري للمحكمة الابتدائية التابع لها مقر الشركة لتقدير الرسم المقرر وهو رسم نسبي يقدر بنسبة ٢٥,٠% من قيمة رأس مال الشركة إذا لم يتجاوز ٢٠٠٠ جنيه ونسبة ٥,٠% إذا تجاوز رأسمال الشركة ٢٠٠٠ جنيه، بالإضافة إلى بعض الرسوم الأخرى من أهمها رسم الدمغة حيث تحصل دمغة تأسيس قدرها ١٥ جنيه على العقود التي يزيد رأسمالها عن ٥٠٠٠ جنيه.

٣- يتم سداد الرسم بعد مراجعته بقلم المراجعة ويوضع صورة من ملخص الشركة في قلم المحضرين بالمحكمة ويتم التأشير على أصل الملخص بما يفيد الإيداع، ويتم بعد ذلك قيد الملخص في سجل الشركات بالمحكمة ثم يتم تسليم صاحب الشأن أو وكيله عقد الشركة وصور الملخصات بعد ختمها بخاتم المحكمة، وأوجب المادة ٤٩م من القانون التجاري نشر ملخص عقد الشركة في إحدى الصحف التي تطبع في المدينة التي بها مقر المشروع وتكون معدة لنشر الإعلانات القضائية أو في صحيفتين تطبعان في مدينة أخرى .

ثانياً: شركات الأموال

تضم شركات المساهمة، والتوصية بالأسهم، والشركات ذات المسؤولية المحدودة، وهذه الأنواع من الشركات تعتمد على رؤوس الأموال التي يساهم بها كل شريك وليس لشخصية الشريك، حيث إنه لا أثر لوفاة أحد الشركاء، أو إفلاسه، أو إعساره أو صدور قرار الحجز عليه.

١ - شركة المساهمة

شركة تقوم على أساس المساهمة بالأموال بغض النظر عن أشخاص المساهمين، ويتكون رأس مال تلك الشركة من أسهم متساوية كل منها صغير في قيمته، وقد تكون تلك الأسهم إسمية، وقد تكون لحامله أي يمكن تداولها بغير قيد أو شرط، ولا يسأل الشركاء فيها إلا بقدر أسهمهم، ولا يجوز أن يقل عدد الشركاء في الشركة المساهمة عن خمسة أفراد، والشركة المساهمة لها شخصية معنوية مستقلة عن أشخاص المساهمين فيها، وبهذه الصفة فإن لها أن تكتني الممتلكات، وتتعاقد، وتقاضي الغير، وتقترض الأموال كأى شخص طبيعي، كما أنها مسؤولة عن ديونها والتزاماتها في حدود ما تمتلكه من أصول دون أن تتصرف حقوق الدائنين إلى الممتلكات الخاصة للمساهمين.

مزايا شركات المساهمة

- تتركز إدارة شركات المساهمة في أيدي المساهمين على هيئة جمعيات عمومية.
- تعتبر من أوسع أشكال المشروعات الخاصة انتشاراً في المجتمعات الرأسمالية.
- القدرة على زيادة رأس المال عن طريق الاكتتاب العام متى أقرت الجمعية العمومية ذلك.
- تمتعها بشهرة واسعة مما يمكنها الحصول على القروض والائتمان بسهولة.
- القدرة على استخدام الخبراء حتى ولو كانت أجورهم مرتفعة.
- إتاحة الفرصة لتطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل على نواحي أنشطتها.
- حياتها لا تتأثر بحياة أصحاب رأسمالها.

عيوب شركات المساهمة

بالرغم من وجود العديد من المزايا إلا أن هناك بعض المعوقات التي تحول دون ازدهارها وهي:

- تحمل الشركة نفقات كبيرة عند التأسيس إلى أن يتم تكوينها، ومزاولتها أنشطتها.
- انقطاع العلاقة بين المساهمين وإدارة الشركة نظراً للفصل بين الملكية والإدارة.
- استغراق تحويل نشاط الشركة وقت طويل، وإجراءات عديدة.

٢ - الشركة ذات المسؤولية المحدودة

تتكون من شريكين أو أكثر ويحد أقصى ٥٠ شريكاً، ولا ينبغي أن يقل عدد الشركاء عن ثلاثة، ويقسم رأس المال إلى حصص متساوية، ويدير الشركة شريك أو أكثر، كما يمكن أن يعهد بإدارتها إلى أفراد من خارجها وحينئذ يمكن للشركاء ممارسة حقهم في الرقابة على إدارة الشركة عن طريق مجلس مراقبة مكون من ثلاثة من الشركاء على الأقل.

مزايا الشركات ذات المسؤولية المحدودة

- سهولة إجراءات التكوين.
- مسؤولية جميع الشركاء محدودة بقدر حصة كل منهم في رأس المال.
- قصر الاشتراك على الأشخاص الطبيعيين دون المعنويين.

عيوب الشركات ذات المسؤولية المحدودة

- لا تستطيع تلك الشركات أن تعرض رأسمالها للاكتتاب العام.
- يحظر على تلك الشركات مزولة أعمال البنوك أو الادخار أو التأمين.

ثالثاً: شركات ذات طبيعة مختلطة

تجمع بين خصائص شركات الأشخاص، وشركات الأموال، وهذه الشركات رغم تحديد مسؤولية الشريك المساهم بقدر أسهمه أو حصته، إلا أنها تعتد بالاعتبار الشخصي للشريك، وهذه الشركات تضم شركات التوصية بالأسهم، لذلك نجد في شركات التوصية بالأسهم نوعين من الشركاء:

- النوع الأول، شركاء متضامنون يسألون عن ديون الشركة (مسئولية تضامنية غير محدودة وكأنها ديونهم الخاصة).
- النوع الثاني، شركاء مساهمون يسألون في حدود ما اكتتبوا به من أسهم في الشركة.

شركة التوصية بالأسهم

تتكون من شريك أو أكثر متضامين وشركاء آخرين مساهمين يكون لكل منهم حصة في رأس المال على هيئة اسهم ذات قيمة متساوية وقابلة للتداول دون الحاجة إلى موافقة باقي

الشركاء، ولا يتدخل الشركاء المساهمين في الإدارة بل يقتصر دورهم في الرقابة على نشاط الشركة، ولا يسألون عن ديون الشركة إلا بقدر حصصهم في راس المال.

مزايا شركات التوصية بالأسهم

- يمكن زيادة رأس المال بدرجة كبيرة عما يتاح لباقي أنواع شركات الأشخاص.
- إغراء المستثمر الصغير لشراء العدد الذي يلائمه من الأسهم دون قيد أو شرط.
- الإجراءات اللازمة لتكوين الشركة بسيطة وغير معقدة.

عيوب شركات التوصية بالأسهم

- لا يمكن التوسع في أعمال تلك الشركات بغير حدود، حيث لا بد من توافر الثقة من جانب الشركاء المساهمين في الشركاء المتضامنين القائمين على إدارة المشروع.
- تغري سهولة التكوين البعض على تأسيس الشركة من هذا النوع لاستغلال أموال المساهمين بغير ضابط أخلاقي.

لهذا نجد أن شركات التوصية بالأسهم قد تقلص عددها في كثير من المجتمعات و حلت محلها الشركات المساهمة.

الشركات

التوصية البسيطة

شركة التضامن

المنشأة الفردية

الخصائص

- عدد الشركاء أكثر من شخص واحد.

- عدد الشركاء أكثر من واحد وكل منهم مسئول عن تدبير حصته في رأس المال.

- صاحب المشروع شخص واحد مسئول عن تدبير رأس المال اللازم ويتحمل المسؤولية بمفرده.

- مسؤولية الشركاء الموصي محدودة ولا تتعدى حصته في رأس المال.

- كل شريك مسئول مسؤولية تضامنية عن الشركة حتى لو أدى ذلك للرجوع على ممتلكاته.

- يحصل على جميع الأرباح المتحققة ويتحمل أيضاً جميع الخسائر وإن تعددت أملاك المشروع (أملاكه الخاصة أيضاً).

- يتقاضى نصيبه في الأرباح حسب النسبة المتفق عليها في العقد.

- يتقاضى الأرباح بالنسب المتفق عليها ويتحمل خسارة الشركة في حدود حصته في رأس المال.

- المشروع مرتبط بحياة صاحبه.

الشركات

التوصية البسيطة

• نفس عيوب شركة التضامن بالإضافة إلى إدارة الشريك الموصي لأمواله، فإذا كانت الإدارة سيئة سيؤدي ذلك حتما للخسارة ومصير الشركة في هذه الحالة مرهون بكفاءة وأمانة الشريك المتضامن المسئول عن الإدارة.

شركة التضامن

• عالية المخاطر للمسئولية غير المحدودة للشركاء جميعاً، لأن الشريك المتضامن يعتبر ممثل قانوني للشركة ويحق له التوقيع، وبالتالي يتوقف النجاح على حسن اختيار الشركاء.

• القدرة المالية محدودة وإن كانت أكبر من المنشأة الفردية.

• تتوقف على رغبة الشركاء في الاستمرار.

المنشأة الفردية

• ارتفاع المخاطرة لصاحب المشروع.

• ارتفاع التعثر بسبب قلة القدرة على حل المشكلات التسويقية وعدم القدرة على تدبير الاحتياجات المالية.

العيوب

الشركات

التوصية البسيطة

شركة التضامن

المنشأة الفردية

المزايا

- لها نفس مزايا شركة التضامن بالإضافة إلى القدرة على تجميع كم أكبر من رأس المال، حيث يمكن للأطفال الدخول في هذا النوع من الشركات، وأيضاً من يزاولون أعمال أخرى.

- سرعة التكوين والإشهار مقارنة بأنواع الشركات الأخرى.
- قدرة أكبر على تجميع رأس المال اللازم.
- وجود كفاءة وخبرات أكثر من الشكل الفردي.

- سرعة التكوين وبساطة الإدارة.
- سرعة اتخاذ القرار وقلة قنوات الاتصال.
- المرونة في اتخاذ القرار.

العقود

صيغ ونماذج عقود الشركات التجارية
(شركات الأشخاص)
عقد شركة تضامن

إنه في يوم ----- الموافق -- / -- / ٢٠٠

تم تحرير هذا العقد بين كل من:

١- السيد/ ----- مهنته ----- جنسيته -----

المولود في ----- بطاقة شخصية/ عائلية -----

(طرف أول-شريك متضامن)

٢- السيد/ ----- مهنته ----- جنسيته -----

المولود في ----- بطاقة شخصية/ عائلية -----

(طرف ثاني-شريك متضامن)

٣- السيد/ ----- مهنته ----- جنسيته -----

المولود في ----- بطاقة شخصية/ عائلية -----

(طرف ثالث-شريك متضامن)

أقر المتعاقدون بأهليتهم للتعاقد واتفقوا فيما بينهم على تكوين شركة تضامن وفقاً للشروط الآتية:

أولاً

عنوان الشركة (أحد الأطراف وشركاه) وسمتها التجارية (إن وجدت) -----

ثانياً

----- مركز الشركة هو: (المقر)

ثالثاً

----- غرض الشركة هو القيام (النشاط الذي ستقوم به الشركة)

رابعاً

رأس مال شركة هو مبلغ ----- تم دفعه بتاريخ تحرير هذا العقد، وحصصة الشريك الأول مبلغ ----- وحصصة الشريك الثاني مبلغ ----- إلخ.

خامساً

مدة هذه الشركة ----- سنة، تبدأ من / / وتنتهي في / / ، وهذه المدة قابلة للتجديد لمدد أخرى مماثلة ما لم يخطر أحد الشركاء باقي الشركاء برغبته في عدم التجديد قبل حلول الانتهاء بمدة ----- (تذكر المدة المطلوبة) على الأقل.

سادساً

الإدارة وحق التوقيع عن الشركة من حق جميع الشركاء مجتمعين أو منفردين (١). بشرط أن تكون الأعمال التي تصدر منهم بعنوان الشركة وضمن أغراضها. أما أعمال التصرف التي تمس أصول الشركة من بيع أو شراء أو رهن فينبغي صدورها من كافة الشركاء مجتمعين.

سابعاً

تمسك دفاتر تجارية منتظمة لحسابات الشركة يرصد فيها رأس المال النقدي والعيني، كما تدون بها جميع المصروفات والإيرادات وغيرها على النحو المقرر قانوناً، مع احتفاظ كل شريك بحقه في الإطلاع على دفاتر الشركة حسبما يترأى له ذلك (أو حسب الاتفاق).

(١) أو من حق الطرف الأول وحده أو الأول والثاني وذلك حسب اتفاق الشركاء

وتبدأ السنة المالية للشركة في يناير وتنتهي في آخر ديسمبر على أن تبدأ السنة المالية الأولى من بدء تكوين الشركة وتنتهي في ٣١ ديسمبر من نفس العام، وتنفذ الميزانية في حق الشركاء باعتمادهم لها أو بمضي عشرة أيام من تاريخ إخطارهم بصورة منها.

ثامناً

يتم توزيع الأرباح بعد اعتماد الميزانية على النحو التالي:

١- يتم تجنب ١٠% منها كاحتياطي ويوقف هذا الاستقطاع عند بلوغ الاحتياطي ٥٠% من قيمة رأس المال.

٢- تخصص نسبة ١٠% لصالح الشريك القائم بأعمال الإدارة (أو الشركاء القائمين بأعمال الإدارة).

٣- يتم توزيع الباقي على الشركاء كل بنسبة حصته في رأس المال، وفي حالة وجود خسارة في ميزانية إحدى السنوات ترحل للسنة التالية ويستمر هذا الترحيل إلى أن يتم تغطية جميع الخسائر ولا توزع أرباح الشركاء إلا بعد التغطية الكاملة للخسارة.

تاسعاً

لا يجوز لأحد الشركاء الانسحاب من الشركة قبل انتهاء المدد المحددة لها، ولا يجوز له أن يبيع حصته أو جزء منها إلا بموافقة باقي الشركاء كتابة (٢).

عاشراً

في حالة وفاة أحد الشركاء أو فقدان أهليته لا تنتهي الشركة وإنما تستمر بباقي الشركاء وورثة المتوفى منهم حتى نهاية الشركة وتتحصر حقوق ورثة المتوفى على المطالبة بنصيبه في الأرباح (هذا بفرض وجود أكثر من شريكين أو يتفق الشركاء على انتهاء الشركة في حالة وفاة أحدهم).

(٢) أو ألا يبيع حصته أو جزء منها لأي من غير أعضاء الشركة إلا بموافقة باقي الشركاء.

حادي عشر

يفسخ عقد الشركة قبل الميعاد المحدد لانتهائها وذلك باتفاق الشركاء على ذلك أو بلغت الخسائر نسبة --% من رأس المال ما لم يتفقوا على استمرارها بالرغم من ذلك.

ثاني عشر

في حالة انتهاء عقد الشركة لأي سبب من الأسباب يقوم الشركاء بتصفيتهما على النحو الذي يتفقون عليه فيما بينهم وفي حالة حدوث خلاف حول ذلك تكون التصفية بمعرفة مصف يعين بطريق القضاء المختص.

ثالث عشر

كل نزاع عن هذا العقد (لا قدر الله) يكون الفصل فيه من اختصاص محكمة ---- التجارية، ويعتبر عنوان كل طرف الموضح بهذا العقد موطن مختار له ما لم يتم إخطار باقي الشركاء كتابة بغيره.

رابع عشر

حرر هذا العقد من عدد ---- نسخة، لكل شريك نسخة للعمل بمقتضاها على أن تحفظ النسخة الأصلية بمقر الشركة وتسلم للسجل التجاري نسخة لإتمام القيد بالدفاتر المعدة لذلك.

طرف أول	طرف ثاني	طرف ثالث
شريك متضامن	شريك متضامن	شريك متضامن

ملخص عقد شركة تضامن

١- بموجب عقد حرر في يوم ----- الموافق -- / -- / ٢٠٠

تكونت شركة تضامن بين كل من:

١- السيد/ ----- مهنته ----- جنسيته -----

المولود في ----- بطاقة شخصية/ عائلية -----

(طرف أول-شريك متضامن)

٢- السيد/ ----- مهنته ----- جنسيته -----

المولود في ----- بطاقة شخصية/ عائلية -----

(طرف ثاني-شريك متضامن)

٣- السيد/ ----- مهنته ----- جنسيته -----

المولود في ----- بطاقة شخصية/ عائلية -----

(طرف ثالث-شريك متضامن)

٢- عنوان الشركة / يدون على النحو الوارد بعقد الشركة.

٣- مركز الشركة / -----

٤- غرض الشركة / -----

٥- رأس مال الشركة/ -----

٦- الإدارة وحق التوقيع/ -----

٧- مدة الشركة ----- سنة، تبدأ من / / وتنتهي في / / .

الشركاء المتضامنون

نشرة عقد تكوين شركة تضامن

بموجب عقد سجل الشركات بمحكمة ----- الابتدائية تحت رقم ----- لسنة ٢٠٠٠
تكونت شركة تضامن بين كل من ----- و -----
بعنوان -----، وسمتها التجارية -----
وغرضها -----، ومركزها -----، ومدتها ----- سنة،
تبدأ من / / وتنتهي في / / قابلة للتجديد برأس مال -----، وحق
الإدارة والتوقيع عن الشركة ل-----.

هذه الصيغة يتم نشرها بإحدى الصحف المخصصة لنشر الإعلانات القضائية إذا كانت تصدر في نفس المدينة التي بها مقر الشركة أو في صحيفتين إذا كان مقر الشركة بمدينة أخرى.

- ومن المعروف أن الصحيفة القضائية هي الصحيفة التي تختص بنشر الإعلانات القضائية مثل الإعلان عن تكوين الشركات، أو أحكام البيع بالمزاد العلني، وغيرها من الأحكام القضائية.
- الملخص هو صيغة مختصرة من العقد يذكر فيها البيانات الأساسية التي يهتم من يتعامل مع الشركة أن يطلع عليها.

القوانين

قانون المنشآت الصغيرة

صدر قانون المنشآت الصغيرة برقم ١٤١ لسنة ٢٠٠٤، وتسري أحكامه على المنشآت الصغيرة، والمتناهية الصغر، التي تتوفر فيها شروط تطبيقه، كما تسري على القائم منها إذا توافرت فيها الشروط المنصوص عليها، وصدرت لائحته التنفيذية بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٢٤١ لسنة ٢٠٠٤. وسنستعرض أهم ملامح القانون ولآئحته التنفيذية.

الصدوق الاجتماعي للتنمية

خص القانون الصدوق الاجتماعي للتنمية بأنه الجهة المختصة بالعمل على تنمية المنشآت الصغيرة، والمتناهية الصغر، وبالتخطيط والترويج لانتشارها، وزيادة الوعي بأهميتها وتشجيع إنشائها، والمعاونة في الحصول على ما تحتاجه من تمويل وخدمات، وتسويق منتجاتها بمشاركة الجهات المعنية، من خلال إقامة المعارض، والمؤتمرات، وغيرها. ويقوم الصدوق بتلك الأدوار بالتعاون مع الوزارات وأجهزة الدولة، والهيئات العامة، ووحدات الإدارة المحلية، وغيرها من الجهات. كما يتولى التنسيق بين الجهات، والمؤسسات المحلية، والأجنبية، والدولية، المهمة برعاية تلك المنشآت، وخاصة إزالة أية معوقات تعترض نشاطها، وعلى تلك الجهات القيام بتحديد ماهية الخدمات والتيسيرات التي تقدمها للمنشآت، وإخطار بها، لاتخاذ ما يلزم لتحقيق التكامل بينها.

تعريف المنشأة الصغيرة، والمتناهية الصغر

يقصد بالمنشأة الصغيرة كل شركة، أو منشأة فردية، تمارس نشاطاً اقتصادياً إنتاجياً، أو خدمياً، أو تجارياً، لا يقل رأسمالها المدفوع عن خمسين ألف جنيه، ولا يجاوز مليون جنيه، ولا يزيد عدد العاملين فيها عن خمسين عاملاً، ويقصد بالمتناهية الصغر كل شركة، أو منشأة فردية، تمارس نشاطاً اقتصادياً إنتاجياً، أو خدمياً، أو تجارياً، ويقل رأسمالها المدفوع عن خمسين ألف جنيه.

التأسيس والتعامل مع الجهات المحلية والأجنبية

ينشئ الصندوق الاجتماعي للتنمية في مكاتبه، أو في فروع الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة، بالمحافظات وحدات لخدمة المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر، تتولى بناءً على طلب أصحابها، كافة إجراءات التسجيل، واستصدار التراخيص، والموافقات، والبطاقات التي تفرضها التشريعات، واللازمة لممارسة نشاطها، خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم المستندات إلى الجهات الإدارية المختصة بمنح التراخيص، وتضم هذه الوحدات مندوبين عن مصلحة الشركات، والضرائب، والسجل التجاري، لإتمام الإجراءات، كما تضم مندوبين عن الهيئات والجهات المختصة قانوناً بالتصرف في الأراضي، والأماكن التي تلزم المنشأة، ويكون لهم صلاحية التعاقد مع أصحاب المنشآت في كافة أوجه التصرف.

يتقدم صاحب المنشأة للصندوق، أو أحد وحداته بطلب التسجيل، والحصول على ترخيص مؤقت، على النموذج المعد مرفقاً به المستندات المطلوبة، وتصدر الوحدة لصاحب المنشأة ترخيصاً مؤقتاً لمزاولة النشاط فور استيفاء النموذج، لحين استصدار التراخيص النهائية من الجهات المختصة، فإذا لم ترد هذه الجهات خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم المستندات، صار الترخيص المؤقت نهائياً. ويتم قيد التراخيص النهائية في سجل خاص لدى هذه الوحدات، ويعطي لكل منشأة رقم قومي يستخدم في كافة معاملاتها. ويكون للجهات التي أصدرت التراخيص الحق في التفتيش على المنشآت للتأكد من التزامها بأحكام القانون، بشرط ألا يخل ذلك بحسن سيرها ومباشرتها لأوجه نشاطها. ويشترط لتمتع المنشأة بالمزايا، والتيسيرات، الواردة بالقانون، أن تسجل نفسها لدى الوحدة، وأن تحصل على رقم قومي، على أن يتضمن هذا التسجيل بياناً برأس مال المنشأة، وعدد العاملين بها، ويخطر الصندوق كل من الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة، ومصلحة الضرائب، والسجل التجاري، والجهات المختصة بالتصرف في الأراضي، وغيرها من الجهات المعنية، بمن تختارهم مندوبين عنها في وحدات الصندوق المخصصة لخدمة المنشآت، ويتولى هؤلاء المندوبين اتخاذ إجراءات التسجيل، وإصدار التراخيص، والموافقات، والبطاقات التي تفرضها التشريعات، وكذلك إبرام كافة التصرفات بالنسبة للأراضي والأماكن مع أصحاب المنشآت.

كما تنشأ في كل وزارة، أو هيئة عامة بالمنشآت، وفي كل محافظة، وحدة، أو مسئول، لتنمية المنشآت يتولى الاتصال بالصندوق، ومعاونته في تحقيق برامجها، والتنسيق معه في تسهيل وتيسير الإجراءات، وإزالة المعوقات التي تعترضها، وأن يقدم للصندوق كافة المعلومات، والبيانات الدورية، والخطط المتعلقة بتمويل وتنمية المنشآت، والمقترحات الكفيلة بتحقيق ذلك، للتنسيق بين هذه الخطط وتجنب تكرار أهدافها وتوجيه مواردها بما يحقق صالح المنشآت.

تمويل المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر

ينشأ في كل محافظة صندوق أو أكثر لتمويل المنشآت الصغيرة، والمتناهية الصغر، من خلال المؤسسات، والجمعيات الأهلية، وتتكون موارد هذه الصناديق من التمويل الذي يتاح من الصندوق الاجتماعي للتنمية، وما تخصصه الدولة من اعتمادات لتمويلها بغرض تمويل المنشآت الصغيرة والمتناهية، وما تخصصه المجالس الشعبية المحلية من موارد، والهبات والمنح التي تتيحها مؤسسات التمويل لدعم المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر.

تختص صناديق المحافظات بتمويل المنشآت داخل النطاق الجغرافي للمحافظة بهدف توسيع قاعدة الإقراض لرفع دخل الفرد، وتحسين مستوى الأسرة، والحد من البطالة، ويدير صندوق المحافظة لجنة تسيير برئاسة المحافظ، أو من ينوب عنه، وبعضوية عضو من الصندوق، وعضو من المؤسسات والجمعيات الأهلية بالمحافظة، وعضو من الشخصيات العامة بالمحافظة، وعضو من ذوي الخبرات القانونية أو المصرفية، كما يكون له مديراً كمقرر للجنة التسيير، ويكون له الجهاز الإداري اللازم لمعاونته.

يقدم الصندوق الاجتماعي للتنمية من موارده تمويلاً ميسراً للمنشآت الصغيرة أو المتناهية الصغر، فضلاً عما يتيح من تمويل لصناديق تمويل تلك المنشآت في المحافظات.

للصندوق الاجتماعي للتنمية الحصول على التمويل اللازم من الأسواق المالية المحلية لإعادة التمويل لصناديق تنمية المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر في المحافظات.

ينشئ الصندوق الاجتماعي وبمساهمة صناديق تمويل المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر في المحافظات نظاماً لضمان مخاطر الائتمان التي تتعرض لها هذه المنشآت.

الحوافز والتيسيرات

يخصص من الأراضي الشاغرة المتاحة للاستثمار، والتي لا يوجد أي نزاع بشأن ملكيتها، أو الاختصاص في التصرف فيها، وذلك في المناطق الصناعية، والسياحية، والمجتمعات العمرانية، وأراضي الاستصلاح الزراعي، نسبة لا تقل عن ١٠% وذلك لإقامة المنشآت الصغيرة، والمتناهية الصغر، ويتم تزويد هذه الأراضي بالمرافق، وتقسيمها، وتخطيطها، وطرحها على الراغبين في إقامة تلك المنشآت. وتحدد الجهات صاحبة الحق في التصرف في هذه الأراضي مندوبين عنها في وحدات الصندوق، مزودين بخرائط للأراضي المتاحة، وبيانات كافية، ونشرة بشروط البيع، والانتفاع، ونماذج العقود، ويكون لهم صلاحية التعاقد واتخاذ إجراءات التسجيل والشهر، ويحدد سعر بيع تلك الأراضي في حدود تكلفة توصيل المرافق، ولصاحب المنشأة شراء الأراضي بها بمقابل سنوي لا يزيد على ٥% من الثمن المقدر لها. وينشئ الصندوق قاعدة معلومات عن الأراضي المتاحة للتصرف تتضمن الموقع، والمساحة، والسعر، والشروط اللازمة للتعاقد والتصريف، ويتم تحديث هذه البيانات بصفة دورية، ويتيح الصندوق ووحداته لأصحاب المنشآت الإطلاع على تلك المعلومات بكافة الوسائل ويعلن عما يرد إليه من تعديلات في المساحات المعروضة وأسعارها.

تنشئ كل من الوزارات، وأجهزتها، والهيئات العامة، ووحدات الإدارة سجلاً لقيود المنشآت الصغيرة، والمتناهية الصغر، الراغبة في التعامل، معها وتتيح لكل منها مع مراعاة تكافؤ الفرص نسبة لا تقل عن ١٠% للتعاقد مع هذه المنشآت، لشراء منتجاتها أو تنفيذ الخدمات والإنشاءات اللازمة لتلك الجهات.

يسدد صاحب المنشأة الصغيرة لوحدات الصندوق نسبة ١% من رأس المال، بحد أقصى خمسمائة جنيه، ومائتي جنيه بالنسبة للمنشأة المتناهية الصغر، من تحت حساب الرسوم، ومقابل الخدمات التي تقدم من جميع الجهات الحكومية، وتحصل لحسابها وذلك عند استلام الترخيص المؤقت ببدء النشاط.

يقدم الصندوق الاجتماعي للتنمية للمنشآت الصغيرة، والمتناهية الصغر مباشرة، أو من خلال الذين يستعين بهم، الخدمات الآلية وعلى الأخص التعريف بفرص الاستثمار المتاحة في كل محافظة، وأفضل الأماكن، وأحسن مصادر الشراء للآلات، والتجهيزات، وغيرها من المستلزمات، ويقوم بتزويد أصحاب المنشآت بدليل مبسط للسجلات الكمية، والمحاسبية، والإرشادات اللازمة للتعامل مع كافة الجهات العامة، وتعريفهم بالمخاطر التي يمكن أن نتعرض لها المنشآت، وبالمعارض المحلية والدولية، والمعاونة على الاشتراك فيها، ويساعدهم في الحصول على المعرفة، والتطورات في تقنيات الإنتاج والتسويق، كما يخصص الاعتمادات اللازمة لتقديم هذه الخدمات. ويشجع وجود شركات تسويق قادرة على الوقوف على احتياجات السوق من السلع والخدمات وإرشاد صغار رجال الأعمال لإنتاجها، وشركات الرعاية والحضانة الفنية لمعاونة أصحاب المنشآت الصغيرة في الحصول على التصميمات لمنتجاتها، والتطوير المستمر لها، وإرشادهم لأفضل مصدر لشراء المستلزمات والخامات والآلات، وأماكن التأهيل للعمال. ويقوم بالتعاقد مع شركات التنمية العقارية بتنفيذ مخططات إقامة معارض الورش، والمنشآت، بجوار المجتمعات العمرانية الجديدة أو في مناطق مكتملة المرافق. ويقوم بإنشاء مراكز التدريب لتأهيل أصحاب المنشآت أو إعداد الراغبين في إقامتها من خلال تزويدهم بالمهارات الأساسية اللازمة لحسن إدارة هذه المشروعات.

يكون الترخيص بشغل الأماكن للمنشآت الصغيرة، والمتناهية الصغر، في الأماكن التي تخصصها الأحياء، وغيرها من الجهات العامة، لتوزيع السلع، بمقابل رمزي لا يجاوز نصف المقابل المحدد لشغل تلك الأماكن.

لا يجوز إيقاف نشاط أي منشأة صغيرة، أو متناهية الصغر، إدارياً، إلا في حالة ارتكاب مخالفة تستوجب الغلق قانوناً، وفي هذه الحالة يخطر صاحب المنشأة بالمخالفة، وبالمدة المحددة لإزالتها، ويتم الإيقاف إذا انقضت هذه المدة دون إزالة المخالفة.

تشكل بقرار من المحافظ المختص لجنة دائمة يرأسها أحد رجال القضاء بدرجة رئيس محكمة على الأقل، ويشترك في عضويتها ممثل عن الغرفة التجارية، وآخر عن الصندوق الاجتماعي للتنمية، ويدعى للحضور صاحب الشأن، أو من يمثله، وممثل عن الجهة المتظلم منها. وتختص اللجنة بنظر التظلم من قرار الإيقاف، على أن يتم التظلم خلال عشرة أيام من تاريخ إعلان صاحب الشأن، ويترتب على هذا التظلم وقف تنفيذ الإيقاف مؤقتاً حتى يفصل فيه، كما تختص هذه اللجنة بالفصل في أي نزاع يقوم بين صاحب الشأن، وأي من الجهات المشار إليها في هذا القانون، ولا يحل كل ذلك بحق اللجوء مباشرة إلى القضاء.

قانون العمل

أحكام عامة

ينظم القانون علاقات العمل. ولا تسري أحكامه على العاملين بأجهزة الدولة، وعمال الخدمة المنزلية، وأفراد أسرة صاحب العمل الذين يعولهم فعلاً.

تعفى من الرسوم القضائية الدعاوى الناشئة عن المنازعات المتعلقة بأحكام القانون التي يرفعها العاملون، ويعفوا من رسم الدمغة على الشهادات والصور التي تعطى لهم والشكاوى والطلبات المقدمة منهم.

تكون للمبالغ المستحقة للعامل أو المستحقين عنه امتياز على جميع أموال المدين من منقول وعقار، وتستوفى مباشرة بعد المصروفات القضائية والمبالغ المستحقة للخزانة العامة. ومع ذلك يستوفى الأجر قبل غيره من الحقوق المشار إليها.

إذا تعدد أصحاب العمل كانوا مسئولين بالتضامن عن الوفاء بجميع التزامات هذا القانون، ولا يمنع من الوفاء بالالتزامات حل المنشأة أو تصفيتها أو إغلاقها أو إفلاسها. ولا يترتب على إدماج المنشأة في غيرها أو انتقالها بالإرث أو الوصية أو الهبة أو البيع أو الإيجار أو غير ذلك إنهاء عقود استخدام عمال المنشأة ويكون الخلف مسئولاً بالتضامن مع أصحاب الأعمال السابقين عن تنفيذ جميع الالتزامات الناشئة عن هذه العقود.

التشغيل

لصاحب العمل الحق في تعيين من يقع عليه اختياره، ويجب على العامل أن يرفق شهادة تحدد مستوى مهارته وترخيص مزاوله الحرفة، وتثبت درجة مهارته في شهادة القيد. ولا يجوز تشغيل أي عامل إلا إذا كان حاصلاً على هذه الشهادة. فإذا لم يكن من بين الحاصلين على تلك الشهادة وجب عليه قيد اسمه خلال خمسة عشر يوماً من إحقاقه بالعمل. ويلتزم صاحب العمل بأن يرسل إلى الجهة الإدارية التي يقع في دائرتها محل العمل خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ بدء العمل بالمنشأة بياناً مفصلاً بعدد العمال طبقاً لمؤهلاتهم، ومهنتهم، وفئات أعمارهم، وجنسياتهم، ونوعهم، والأجور التي يتقاضونها، وعليه في خلال ثلاثين يوماً من

تاريخ شغل الوظيفة التي خلت لديه أن يعيد إلى الجهة الإدارية شهادة قيد العامل الصادرة منها بعد استيفاء البيانات المدونة بها، وعليه تدوين رقم شهادة القيد وتاريخها أمام اسم العامل في سجل قيد العمال بالمنشأة، وعلى صاحب العمل أن يرسل خلال شهر يناير من كل عام البيانات الآتية:

- ما طرأ من تعديلات على البيانات الواردة في الفقرة السابقة.
- عدد الوظائف الشاغرة بسبب الإحلال والتوسعات الجديدة.
- بيان بتوقع احتياجات العام التالي موزعة بحسب الحالة التعليمية والمهنية.

لصاحب العمل الإعلان عن الوظائف الشاغرة بوسائل الإعلام وأن يعهد إلى أحد المكاتب الاستشارية بدراسة الطلبات المقدمة وإبداء الرأي أو التوصية أو المساعدة باختيار أفضل المرشحين للوظائف. ولا يجوز تشغيل عمال عن طريق متعهد أو مقاول توريد عمال.

تنظيم عمل الأجانب

يخضع استخدام الأجانب في جميع المنشآت للأحكام الواردة، ولا يجوز لهم مزاوله عملاً إلا بعد الحصول على ترخيص بذلك وأن يكون مصرحاً لهم بدخول البلاد والإقامة بقصد العمل. ويلتزم كل من يستخدم أجنبياً بإخطار الجهة الإدارية خلال سبعة أيام من مزاوله الأجنبي للعمل وكذلك عند انتهاء خدمته لديه.

عقد العمل الفردي

يلتزم صاحب العمل بتحرير عقد العمل كتابة باللغة العربية من ثلاث نسخ يحتفظ صاحب العمل بواحدة، ويسلم نسخة للعامل، وتودع الثالثة مكتب التأمينات الاجتماعية المختص، ويجب أن يتضمن العقد اسم صاحب العمل، وعنوان العمل، واسم العامل، ومؤهله، ومهنته أو حرفته، ورقمه التأميني، ومحل إقامته، وما يلزم لإثبات شخصيته، وطبيعة ونوع العمل، والأجر المتفق عليه، وطريقة موعد أدائه، وسائر المزايا النقدية والعينية المتفق عليها. وإذا لم يوجد عقد مكتوب، للعامل وحده إثبات حقوقه بكافة طرق الإثبات. وتحدد مدة الاختبار في العقد ولا يجوز تعيين العامل تحت الاختبار لمدة تزيد على ثلاثة أشهر أو تعيينه تحت الاختبار أكثر من مرة واحدة عند صاحب عمل واحد.

الأجور

يعتبر الأجر المبلغ الذي يتقاضاه العامل، والعمولة التي تدخل في إطار العمل، والنسبة المئوية التي تدفع للعامل مقابل ما يقوم بإنتاجه أو بيعه أو تحصيله طوال قيامه بالعمل، والعلوات أيا كان سبب استحقاقها أو نوعها، والمزايا العينية التي يلتزم بها صاحب العمل، والمنح التي تعطى للعامل علاوة على أجره، وما يصرف له جزاء أمانته أو كفاءته متى كانت مقرره في عقود العمل أو في أنظمة العمل، وكذلك ما جرت العادة بمنحه متى توافرت لها صفات العمومية والدوام والثبات، والبدل الذي يعطى للعامل لقاء ظروف أو مخاطر يتعرض لها في أداء عمله، ونصيب العامل في الأرباح، والوهبة التي يحصل عليها العامل إذا جرت العادة بدفعها طبقاً لقواعد محددة، وتعتبر في حكم الوهبة النسبة المئوية التي يدفعها العملاء مقابل الخدمة في المنشآت السياحية.

ويجب ألا يقل الأجر عن الحد الأدنى للأجور الموضوع من قبل المجلس القومي للأجور، كما يجب مراعاة الحد الأدنى للعلوات السنوية الدورية بما لا يقل عن ٧% من الأجر الأساسي الذي تحسب على أساسه اشتراكات التأمينات الاجتماعية، وفي حالة تعرض المنشأة لظروف اقتصادية يتعذر معها صرف العلاوة الدورية يعرض الأمر على المجلس لتقرير ما يراه ملائماً مع ظروفها في خلال ثلاثين يوماً. ويحظر التمييز في الأجور بسبب اختلاف الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين أو العقيدة، ويحدد الأجر وفقاً لعقد العمل الفردي أو اتفاقية العمل الجماعي أو لائحة المنشأة، فإذا لم يحدد الأجر بأي من هذه الطرق استحق العامل أجر المثل إن وجد وإلا قدر الأجر طبقاً لعرف المهنة، فإن لم يوجد عرف تولت لجنة الفصل تقدير الأجر. وكذا إذا تم الاتفاق على تحديد الأجر بالإنتاج أو بالعمولة وجب ألا يقل ما يحصل عليه العامل عن الحد الأدنى للأجور.

تؤدي الأجور وغيرها من المبالغ المستحقة للعامل بالعملة المتداولة قانوناً في أحد أيام العمل وفي مكانه مع مراعاة الأحكام التالية:

- العمال المعينون بأجر شهري تؤدي أجورهم مرة على الأقل في الشهر.

- إذا كان الأجر بالإنتاج واستلزم العمل أكثر من أسبوعين وجب أن يحصل العامل على دفعة أسبوعية تحت الحساب تتناسب مع ما أتمه وأن يؤدي له الباقي الأسبوع التالي.
- في غير ما ذكر في البندين السابقين تؤدي للعمال أجورهم مرة كل أسبوع على الأكثر ما لم يتفق على غير ذلك.

إذا انتهت علاقة العمل يؤدي صاحب العمل للعامل أجره وجميع مستحقاته فوراً إلا إذا ترك العامل العمل من نفسه فيجب على صاحب العمل أداء أجر العامل ومستحقاته في مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخ مطالبة العامل بهذه المستحقات.

يكون حساب متوسط الأجر اليومي لعمال الإنتاج أو العمال الذين يتقاضون أجوراً ثابتة مضافاً إليها عمولة أو نسبة مئوية على أساس متوسط ما تقاضاه العامل عن أيام العمل الفعلية في السنة الأخيرة أو عن المدة التي اشتغلها إن قلت عن ذلك مقسوماً على عدد أيام العمل الفعلية عن ذات الفترة.

يحظر على صاحب العمل نقل عامل بالأجر الشهري إلى عمال اليومية، أو بالأجر الأسبوعي، أو بالساعة، أو بالإنتاج إلا بموافقة العامل كتابه، ويكون للعامل جميع الحقوق التي اكتسبها في المدة التي قضاها بالأجر الشهري.

إذا حضر العامل إلى مقر عمله في الوقت المحدد للعمل وكان مستعداً لمباشرة عمله وحالت دون ذلك أسباب ترجع إلى صاحب العمل أعتبر كأنه أدى عمله فعلاً واستحق أجره كاملاً، أما إذا حضر وحالت بينه وبين مباشرة عمله أسباب قهرية خارجة عن إرادة صاحب العمل استحق نصف أجره.

لا يجوز لصاحب العمل أن يقطع من أجر العامل أكثر من ١٠% وفاءً لما يكون قد اقترضه أثناء سريان العقد أو أن يتقاضى فائدة عن هذه القروض. ولا يجوز الاستقطاع أو الحجز أو النزول عن الأجر المستحق للعامل لأداء أي دين إلا في حدود ٢٥% من الأجر ويجوز رفع الخصم إلى ٥٠% في حالة النفقة. وعند التزام يقدم دين النفقة ثم ما يكون مطلوباً لصاحب العمل بسبب ما أئلفه العامل أو استرداد لما صرف إليه بغير وجه حق أو

ما وقع عليه من جزاءات، ويشترط لصحة النزول عن الأجر أن تصدر به موافقة مكتوبة من العامل، وتحسب النسبة المشار إليها بعد استقطاع ضريبة الدخل على الأجر والمبالغ المستحقة وفقاً لقوانين التأمين الاجتماعي.

لا تبرأ ذمة صاحب العمل من الأجر إلا إذا وقع العامل بما يفيد استلام الأجر في السجل المعد لذلك أو في كشوف الأجر على أن تشمل بيانات هذه المستندات مفردات الأجر.

الأجازات

مدة الأجازة السنوية ٢١ يوماً بأجر كامل لمن أمضى في الخدمة سنة كاملة، تزداد إلى ثلاثين يوماً متى أمضى العامل في الخدمة عشر سنوات لدى صاحب عمل أو أكثر، أو لمن تجاوز سن الخمسين، ولا تدخل في حساب الأجازة عطلات الأعياد والمناسبات الرسمية والراحة الأسبوعية. وإذا قلت مدة خدمة العامل عن سنة استحق أجازة بنسبة المدة التي قضاها في العمل بشرط أن يكون أمضى ستة أشهر في خدمة صاحب العمل، وتزداد مدة الأجازة السنوية سبعة أيام للعمال الذين يعملون في أعمال صعبة أو خطيرة أو مضرة بالصحة أو في المناطق النائية، وللعامل أن ينقطع عن العمل لسبب عارض لمدة لا تتجاوز ستة أيام خلال السنة ويحد أقصى يومان في المرة الواحدة وتحسب الأجازة العارضة من الأجازة السنوية المقررة للعامل.

يحدد صاحب العمل مواعيد الأجازة السنوية ولا يجوز قطعها إلا لأسباب قوية تقتضيها مصلحة العمل، ويلتزم العامل بالقيام بالأجازة في التاريخ ولمدة التي حددها صاحب العمل، وإذا رفض العامل كتابة القيام بالأجازة سقط حقه في اقتضاء مقابلها، وفي جميع الأحوال يجب أن يحصل العامل على خمسة عشر يوماً أجازة سنوية، منها ستة أيام متصلة على الأقل، ويلتزم صاحب العمل بتسوية رصيد الأجازات أو الأجر المقابل له كل ثلاث سنوات على الأكثر فإذا انتهت علاقة العمل قبل استنفاد العامل رصيد أجازاته استحق الأجر المقابل له، ولا يجوز تجزئة الأجازة أو ضمها أو تأجيلها بالنسبة للأطفال.

للعامل الحق في تحديد موعد أجازته السنوية إذا كان متقدماً لأداء الامتحان في إحدى مراحل التعليم بشرط إخطار صاحب العمل قبل قيامه بالأجازة بخمسة عشر يوماً على الأقل، ولصاحب العمل حرمان العامل من أجره عن مدة الأجازة أو استرداد ما أداه من أجر عنها إذا ثبت اشتغاله خلالها بعمل آخر. وللعامل الحق في أجازة بأجر كامل في الأعياد بحد أقصى ثلاثة عشر يوماً سنوياً. ولصاحب العمل تشغيل العامل تلك الأيام إذا اقتضت ظروف العمل ويستحق العامل في هذه الحالة بالإضافة إلى أجره مثلي هذا الأجر. وللعامل الذي أمضى في خدمة صاحب العمل خمس سنوات متصلة الحق في أجازة بأجر كامل لمدة شهر لأداء فريضة الحج أو زيارة بيت المقدس لمرة واحدة طوال خدمته.

للعامل الذي يثبت مرضه الحق في أجازة مرضية تحددها الجهة الطبية ويستحق العامل خلالها تعويضاً عن الأجر وفقاً لما يحدده قانون التأمين الاجتماعي، ويكون للعامل الذي ثبت مرضه في المنشآت الصناعية الحق في أجازة مرضية كل ثلاث سنوات تقضى في الخدمة على أساس شهر بأجر كامل، ثم ثمانية أشهر بأجر يعادل ٧٥% من أجره، ثم ثلاثة أشهر بدون أجر، وذلك إذا قررت الجهة الطبية المختصة احتمال شفائه، وللعامل أن يستفيد من متجمد أجازته السنوية إلى جانب ما يستحقه من أجازة مرضية، كما له أن يطلب تحويل الأجازة المرضية إلى أجازة سنوية إذا كان له رصيد يسمح بذلك.

واجبات العمال

يجب على العامل:

- تأدية واجباته بدقة، وأمانة، وإنجازها في الوقت المحدد.
- تنفيذ أوامر وتعليمات صاحب العمل الخاصة بواجباته، إذا لم تكن فيها ما يخالف العقد، أو القانون، أو اللوائح، أو الآداب العامة، أو التعريض للخطر.
- المحافظة على مواعيد العمل.
- المحافظة على ما يسلمه إليه صاحب العمل من أدوات، أو أجهزة، أو مستندات، أو أية أشياء أخرى، والقيام بالأعمال اللازمة لسلامتها.
- حسن معاملة عملاء صاحب العمل.

- احترام رؤسائه وزملاءه في العمل، والتعاون معهم بما يحقق مصلحة المنشأة.
- الحفاظ على كرامة العمل، وسلك المسلك اللائق به.
- الحفاظ على أسرار العمل.
- إخطار جهة العمل بالبيانات الصحيحة المتعلقة بمحل إقامته، وحالته الاجتماعية، وموقفه من أداء الخدمة العسكرية، والبيانات الأخرى المتطلب إدراجها في سجله، وبكل تغيير يطرأ على البيانات السابقة في المواعيد المحدد لذلك.
- اتباع النظم التي يضعها صاحب العمل لتنمية وتطوير مهاراته، وخبراته مهنيًا، وثقافيًا، أو لتأهيله للقيام بعمل يتفق مع التطوير التقني للمنشأة.
- يحظر على العامل أن يقوم بنفسه أو بواسطة غيره بالأعمال الآتية:
 - الاحتفاظ لنفسه بأصل أية ورقة أو مستند خاص بالعمل.
 - العمل للغير بأجر، أو بدون، إذا كان في القيام بهذا العمل ما يخل بحسن أداء العمل، أو لا يتفق مع كرامة العمل، أو يمكن الغير على التعرف على أسرار المنشأة.
 - ممارسة نشاط مماثل للنشاط الذي يمارسه صاحب العمل أثناء سريان عقده، أو الاشتراك في نشاط من هذا القبيل سواء بصفته شريكاً أو عاملاً.
 - الاقتراض من عملاء صاحب العمل، أو ممن يمارسون نشاطاً مماثلاً للنشاط الذي يمارسه صاحب العمل، ولا يسري هذا الخطر على الاقتراض من المصارف.
 - قبول هدايا، أو مكافآت، أو عمولات، أو مبالغ، أو أشياء أخرى بأية صفة كانت، بمناسبة قيامه بواجباته، بغير رضا صاحب العمل.
 - جمع نقود، أو تبرعات، أو توزيع منشورات، أو جمع توقيعات، أو تنظيم اجتماعات داخل مكان العمل، دون موافقة صاحب العمل.

التحقيق مع العمال ومساءلتهم

على صاحب العمل وضع لائحة تنظيم العمل، والجزاء التأديبية، مصدقاً عليها من الجهة الإدارية، وعلى صاحب العمل في حالة استخدام عشرة عمال فأكثر أن يضع هذه اللائحة في مكان ظاهر.

وتكون الجزاءات التأديبية التي يجوز توقيعها على العامل وفقاً للوائح تنظيم العمل هي:

- الإنذار.
- الخصم من الأجر.
- تأجيل موعد استحقاق العلاوة السنوية بمدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر.
- الحرمان من جزء من العلاوة السنوية بما لا يتجاوز نصفها.
- تأجيل الترقية عند استحقاقها لمدة لا تزيد على سنة.
- خفض الأجر بمقدار علاوة على الأكثر.
- خفض إلى وظيفة في الدرجة الأدنى مباشرة دون إخلال بقيمة الأجر الذي كان يتقاضاه.
- الفصل من الخدمة وفقاً لأحكام هذا القانون.

لا يجوز لصاحب العمل توقيع جزاء الخصم على العامل عن المخالفة الواحدة بما يزيد على أجر خمسة أيام، ولا يجوز أن يقتطع من أجر العامل وفاءً للجزاء أكثر من أجر خمسة أيام في الشهر الواحد، وإذا حدد الخصم بنسبة محددة من الأجر اعتبر أن المقصود هو الأجر الأساسي للعامل. ولا يجوز لصاحب العمل توقيع أكثر من جزاء عن المخالفة الواحدة، كما لا يجوز له الجمع بين اقتطاع جزء من أجر العامل وبين أي جزاء مالي إذا زاد ما يجب اقتطاعه على أجر خمسة أيام في الشهر الواحد. ويجوز تشديد الجزاء إذا عاد العامل إلى ارتكاب مخالفة جديدة من نوع المخالفة التي سبق مجازاته عنها، إذا وقعت المخالفة الجديدة خلال ستة أشهر من تاريخ إبلاغ العامل بتوقيع الجزاء السابق.

يحظر توقيع جزاء على العامل إلا بعد إبلاغه بما نسب إليه، وسماع أقواله، وتحقيق دفاعه، وإثبات ذلك في محضر يودع في ملفه، على أن يبدأ التحقيق خلال سبعة أيام من تاريخ اكتشاف المخالفة، وللمنظمة النقابية التي يتبعها العامل ندب ممثلاً عنها لحضور التحقيق، ويجوز في المخالفات التي يعاقب عليها بالإنذار، أو الخصم الذي لا يزيد عن يوم واحد من الأجر، أن يكون التحقيق شفاهة على أن يثبت مضمونه في القرار الذي يقضي بتوقيع الجزاء، وفي جميع الحالات يشترط أن يكون قرار توقيع الجزاء مسبباً، ولصاحب العمل أن

يحقق مع العامل بنفسه، أو أن يعهد بالتحقيق إلى إدارة الشئون القانونية، أو أي شخص من ذوي الخبرة في موضوع المخالفة، أو أحد العاملين بالمنشأة، بشرط ألا يقل المستوى الوظيفي للمحقق عن مستوى العامل الذي يحقق معه، ولصاحب العمل أن يوقف العامل عن عمله مؤقتاً لمدة لا تزيد على ستين يوماً مع صرف أجره كاملاً إذا اقتضت مصلحة التحقيق ذلك أو طلب من اللجنة فصله من الخدمة.

إذا اتهم العامل بارتكاب جناية، أو جنحة مخلة بالشرف، أو الأمانة، أو الآداب العامة، أو اتهم بارتكاب أي جنحة داخل دائرة العمل، جاز لصاحب العمل وقفه مؤقتاً، وعليه عرض الأمر على اللجنة خلال ثلاثة أيام من تاريخ الوقف، وعلى اللجنة البت خلال سبعة أيام من تاريخ العرض، فإذا وافقت على الوقف، يصرف للعامل نصف أجره، وفي حالة عدم الموافقة يصرف أجر العامل كاملاً من تاريخ وقفه. وإذا رأت السلطة المختصة عدم تقديم العامل للمحاكمة الجنائية، وقضى ببراءته، وجب إعادته للعمل وتسوية مستحقاته كاملة، وإلا اعتبر عدم إعادته فصلاً تعسفياً، وإذا ثبت أن اتهام العامل كان بتدبير صاحب العمل، أو من يمثله، وجب أداء باقي أجره عن مدة الوقف.

يكون اختصاص توقيع جزاء الفصل من الخدمة للجنة، ويكون توقيع باقي الجزاءات التأديبية لصاحب العمل أو من يفوضه لذلك، ويكون لمدير المنشأة توقيع جزاء الإنذار والخصم من الأجر لمدة لا تتجاوز ثلاثة أيام.

لا يجوز فصل العامل إلا إذا ارتكب خطأ جسيماً و يعتبر من قبيل الخطأ الجسيم الآتي:

- انتحال لشخصية غير صحيحة أو تقديم مستندات كاذبة.
- ارتكاب خطأ نشأت عنه أضرار جسيمة لصاحب العمل بشرط أن يبلغ صاحب العمل الجهات المختصة بالحادث خلال أربع و عشرين ساعة من وقت علمه بوقوعه.
- تكرار عدم مراعاة التعليمات اللازم إتباعها لسلامة العمال و المنشأة، رغم التنبيه كتابة.
- تغييره دون مبرر مشروع أكثر من عشرين يوماً متقطعة أو عشرة أيام متتالية خلال السنة، على أن يسبق الفصل إنذار كتابي من صاحب العمل بخطاب موصي عليه يعلم الوصول بعد غيابه عشرة أيام في الحالة الأولى، أو خمسة أيام في الحالة الثانية.

- إفتشاء أسرار المنشأة التي يعمل بها، مما أدى إلى إحداث أضرار جسيمة.
- القيام بمنافسة صاحب العمل في ذات نشاطه.
- التواجد أثناء ساعات العمل في حالة سكر بين، أو متأثراً بما تعاطاه من مادة مخدرة.
- الاعتداء على صاحب العمل، أو المدير العام، وكذلك وقوع اعتداء جسيم على أحد رؤسائه أثناء العمل أو بسببه.

إذا تسبب العامل بخطئه في فقد أو أتلاف مهمات أو آلات أو خامات أو منتجات يوكلها صاحب العمل، أو كانت في عهده التزم بأداء قيمة ما فقد أو تلف. ولصاحب العمل بعد إجراء التحقيق وإخطار العامل أن يبدأ باقتطاع المبلغ المذكور من أجره، على ألا يزيد ما يقتطع لهذا الغرض على أجر خمسة أيام في الشهر الواحد، ولا يجوز لصاحب العمل أن يستوفي مستحقاته بطريق الاقتطاع وفقاً لحكم هذه المادة إذا بلغ مجموعها أجر شهرين.

على صاحب العمل قيد الجزاءات المالية التي توقع على العمال في سجل خاص مع بيان سبب توقيعها، واسم العامل، ومقداره أجره، وأن يفرد لها حساباً خاصاً.

تنظيم العمل

على صاحب أن ينشئ ملفاً لكل عامل يذكر فيه اسمه، ومهنته، ودرجة مهارته عند التحاقه بالعمل، ومحل إقامته، وحالته الاجتماعية، وتاريخ بداية خدمته، وأجره، وبيان ما يدخل عليه من تطورات، والجزاءات التي وقعت عليه، وبيان ما حصل عليه من إجازات، وتاريخ نهاية خدمته وأسبابها، وعليه أن يودع في الملف محاضر التحقيق، وتقارير رؤسائه عن عمله، وفقاً لما تقرره لائحة المنشأة، وأية أوراق تتعلق بخدمة العامل. وعليه أن يحتفظ بملف العامل لمدة سنة على الأقل تبدأ من تاريخ انتهاء علاقة العمل.

إذا عهد صاحب العمل إلى صاحب عمل آخر بتأدية عمل من أعماله، أو جزء منها في منطقة عمل واحدة، وجب على الأخير أن يساوي بين عماله وعمال صاحب العمل الأصلي في جميع الحقوق ويكون الأخير متضامناً معه في ذلك.

ساعات العمل وفترات الراحة

لا يجوز تشغيل العامل فعلياً أكثر من ثماني ساعات في اليوم، أو ثمان وأربعين ساعة في الأسبوع، ولا تدخل فيها الفترات المخصصة لتناول الطعام، والراحة، ويجب أن تتخلل ساعات العمل فترة أو أكثر لتتناول الطعام، والراحة، لا تقل في مجموعها عن ساعة، أو يراعى في تحديد هذه الفترات ألا يعمل العامل أكثر من خمسة ساعات متصلة. كما يجب تنظيم ساعات العمل وفترات الراحة، بحيث لا تتجاوز الفترة بين بداية ساعات العمل ونهايتها أكثر من عشر ساعات في اليوم الواحد، وتحسب فترة الراحة من ساعات التواجد إذا كان العامل أثناءها في مكان العمل، ويستثنى من هذا الحكم المشتغلون في أعمال متقطعة بطبيعتها، بحيث لا تزيد مدة تواجدهم على اثنتي عشرة ساعة في اليوم الواحد.

يجب تنظيم العمل بالمنشأة بحيث يحصل كل عامل على راحة أسبوعية مدفوعة الأجر لا تقل عن أربع وعشرين ساعة كاملة، بعد ستة أيام عمل متصلة على الأكثر، واستثناءً يجوز في الأماكن البعيدة عن العمران، وفي الأعمال التي تتطلبها طبيعة العمل، استمرار العمل وتجميع الراحة الأسبوعية المستحقة للعامل عن مدة لا تتجاوز ثمانية أسابيع. ولصاحب العمل عدم النقيد بما سبق إذا كان التشغيل بقصد مواجهة ضرورات عمل غير عادية، أو ظروف استثنائية، وفي هذه الحالة يستحق العامل بالإضافة إلى أجره الأصلي أجراً عن ساعات التشغيل الإضافية، حسبما يتم الاتفاق عليه في عقد العمل، بحيث لا تقل عن الأجر الذي يستحقه العامل مضافاً إليه ٣٥% عن ساعات العمل النهارية و ٧٠% عن ساعات العمل الليلية، فإذا وقع التشغيل في يوم الراحة، استحق العامل مثل أجره تعويضاً، ويمنحه صاحب العمل يوماً آخر عوضاً عنه خلال الأسبوع التالي.

تشغيل النساء

تسري على النساء العاملات جميع أحكام تشغيل العمال دون تمييز متى تماثلت أوضاع عملهم، ولا يجوز تشغيل النساء ما بين الساعة السابعة مساءً، والسابعة صباحاً، وتحدد الأعمال الصادرة بالنساء صحياً وأخلاقياً، والأعمال التي لا يجوز تشغيل النساء فيها.

للعاملة التي أمضت عشرة أشهر على الأقل في العمل الحق في إجازة وضع مدتها تسعون يوماً بتعويض مساو للأجر الشامل، بشرط تقديم شهادة طبية مبين بها التاريخ المرجح حصول الوضع فيه، ولا يجوز تشغيل العاملة خلال الخمسة والربعين يوماً التالية للوضع. ويحظر على صاحب العمل فصل العاملة أو إنهاء خدمتها أثناء إجازة الوضع، وله حرمانها من التعويض عن أجرها الشامل عن مدة الإجازة، أو استرداد ما تم أدائه إليها، إذا ثبت اشتغالها خلال الإجازة لدى صاحب عمل آخر مع عدم الإخلال بالمساءلة التأديبية. ويكون للعاملة التي ترضع طفلها في خلال الأربعة والعشرين شهراً التالية للوضع الحق في فترتين للرضاعة لا تقل كل منهما عن نصف ساعة ولها الحق في ضم الفترتين اللتان تحسبان من ساعات العمل، ولا يترتب عليها تخفيض في الأجر.

للعاملة في المنشأة التي تستخدم خمسين عاملاً فأكثر الحق في إجازة بدون أجر لمدة لا تتجاوز سنتين لرعاية طفلها ولا تستحق هذه الإجازة لأكثر من مرتين طوال مدة خدمتها. على صاحب العمل الذي يستخدم مائة عاملة فأكثر في مكان واحد أن ينشئ داراً للحضانة أو يعهد إلى دار للحضانة برعاية أطفال العاملات.

تشغيل الأطفال

يعتبر طفلاً كل من بلغ الرابعة عشرة سنة، أو تجاوز سن إتمام التعليم الأساسي، ولم يبلغ ثماني عشرة سنة كاملة، ويلتزم كل صاحب عمل يستخدم طفلاً دون سن السادسة عشرة منحة بطاقة تثبت أنه يعمل لديه، وتلصق عليها صورة الطفل، وتعتمد من مكتب القوى العاملة المختص، ويحظر تشغيل الأطفال قبل بلوغهم سن تمام التعليم الأساسي، أو أربع عشرة سنة أيهما أكبر، ومع ذلك يجوز تدريبهم متى بلغت سنهم اثني عشر سنة.

يحظر تشغيل الطفل أكثر من ست ساعات يومياً، ويجب أن تتخللها فترة أو أكثر لتناول الطعام والراحة لا تقل في مجموعها عن ساعة، بحيث لا يشتغل الطفل أكثر من أربع ساعات متصلة، ويحظر تشغيل الطفل ساعات عمل إضافية، أو في أيام الراحة الأسبوعية والعطلات الرسمية. ويحظر تشغيل الطفل فيما بين الساعة السابعة مساءً والسابعة صباحاً.

على صاحب العمل الذي يقوم بتشغيل طفل أو أكثر أن يعلق في مكان ظاهر نسخة تحتوي على أحكام تشغيل الأطفال، وأن يحرر كشفاً موضحاً به ساعات العمل وفترات الراحة معتمداً من الجهة الإدارية المختصة، وأن يبلغها بأسماء الأطفال العاملين لديه، والأعمال المكلفين بها، وأسماء الأشخاص المنوط بهم مراقبة أعمالهم.

انقضاء علاقة العمل

ينتهي عقد العمل محدد المدة بانقضاء مدته، فإذا أبرم العقد لمدة تزيد على خمس سنوات جاز للعامل إنهاؤه دون تعويض، بعد إخطار صاحب العمل قبل الإنهاء بثلاثة أشهر، وإذا انقضت مدة العقد العمل محدد المدة واستمر طرفاه في تنفيذه اعتبر ذلك تجديداً للعقد لمدة غير محددة، ولا يسري ذلك على عقود عمل الأجانب.

إذا انتهى عقد العمل المحدد المدة بانقضاء مدته جاز تجديده باتفاق صريح بين طرفيه، وإذا أبرم عقد لإنجاز عمل معين، وانتهى العقد بإنجاز هذا العمل، فإذا استغرق هذا الإنجاز مدة تزيد على خمس سنوات لا يجوز للعامل إنهاء العقد قبل تمام الإنجاز، وإذا انتهى عقد العمل المبرم لإنجاز عمل معين واستمر طرفاه في تنفيذ العقد بعد الإنجاز اعتبر ذلك تجديداً منهما للعقد لمدة غير محددة.

إذا كان عقد العمل غير محدد المدة جاز لكل من طرفيه إنهاؤه بشرط أن يخطر الطرف الآخر كتابة قبل الإنهاء. ولا يجوز لصاحب العمل أن ينهي العقد إلا في حالة ارتكاب العامل خطأ جسيماً، أو ثبوت عدم كفاءته. كما يجب أن يستند العامل في الإنهاء إلى مبرر مشروع وكاف يتعلق بظروفه الصحية، أو الاجتماعية، أو الاقتصادية.

يجب الإخطار قبل الإنهاء بشهرين إذا لم تتجاوز مدة خدمة العامل لدى صاحب العمل عشر سنوات، وقبل الإنهاء بثلاثة أشهر إذا زادت المدة عن ذلك، ويبدأ سريان مهلة الإخطار من تاريخ تسلمه، وإذا حصل العامل على أجازة مرضية خلال المهلة يوقف سريان المهلة، ولا يبدأ سريانها من جديد إلا من اليوم التالي لانتهاء تلك الأجازة. ويظل عقد العمل قائماً طوال المهلة، ويلتزم طرفاه بتنفيذ جميع الالتزامات الناشئة عنه وينتهي العقد

بانقضاء المهلة. وإذا كان الأخطار بالإنتهاء من جانب صاحب العمل يحق للعامل أن يتغيب يوماً كاملاً في الأسبوع، أو ثماني ساعات أثناء الأسبوع، للبحث عن عمل آخر مع استحقاقه لأجره، ويكون للعامل تحديد يوم الغياب، أو ساعاته بشرط إخطار صاحب العمل في اليوم السابق على الأقل. ولصاحب العمل أن يعفي العامل من العمل أثناء المهلة، مع احتساب مدة خدمة العامل مستمرة لحين انتهاءها، مع ما يترتب على ذلك من آثار وبخاصة استحقاق لعامل أجره، وإذا أنهى صاحب العمل عقد العمل دون إخطار، أو قبل انقضاء المهلة، التزم بأن يؤدي للعامل مبلغاً يعادل أجره عن مدة المهلة، أو الجزء الباقي منها، وتحسب مدة المهلة أو الجزء الباقي منها ضمن مدة الخدمة العامل، أما إذا كان الإنتهاء من جانب العامل فينتهي العقد من وقت تركه العمل.

لا يعتد باستقالة العامل إلا إذا كانت مكتوبة، وللعامل أن يعدل عن استقالته كتابة خلال أسبوع، وفي هذه الحالة تعتبر الاستقالة كأن لم تكن.

للعامل إنهاء العقد إذا أدخل صاحب العمل بالتزام من التزاماته الجوهرية، أو قام (أو أحد ذويه) بالاعتداء على العامل أو أحد ذويه، و يعتبر الإنتهاء في هذه الحالات بمثابة إنهاء للعقد من جانب صاحب العمل بغير مبرر مشروع.

إذا أنهى أحد الطرفين العقد دون مبرر مشروع وكاف التزم بأن يعرض الطرف الآخر عن الضرر الذي يصيبه من جراء هذا الإنتهاء، فإذا كان الإنتهاء من صاحب العمل، للعامل أن يلجأ إلي اللجنة بطلب التعويض الذي لا يجب أن يقل عن أجر شهرين من عن كل سنة من سنوات الخدمة، ولا يخل ذلك بحق العامل في باقي استحقاقاته المقررة قانوناً.

ينتهي عقد العمل بوفاة العامل حقيقة أو حكماً، ولا ينتهي بوفاة صاحب العمل إلا إذا كان قد أبرم لاعتبارات تتعلق بشخص صاحب العمل، أو نشاط ينقطع بوفاته. وإذا توفي العامل وهو في الخدمة يصرف صاحب العمل لأسرته أجر شهرين لمواجهة نفقات الجنائز، بحد أدنى مائتان وخمسون جنيهاً، كما يصرف منحة تعادل أجر العامل كاملاً عن الشهر الذي توفي فيه والشهرين التاليين له طبقاً لقواعد التأمين الاجتماعي، وينتهي عقد العمل بعجز

العامل عن تأدية عمله عجزاً كلياً أياً كان سبب العجز، فإذا كان العجز جزئياً فلا تنهى علاقة العمل إلا إذا ثبت عدم وجود عمل آخر لدى صاحب العمل للعامل.

يجوز لصاحب العمل إنهاء عقد العامل إذا بلغ سن الستين ما لم تكن مدة العقد تمتد بعد بلوغه هذا السن، ففي هذه الحالة لا ينتهي العقد إلا بانقضاء مدته.

يستحق العامل عن مدة عمله بعد الستين مكافأة بواقع أجر نصف شهر عن كل سنة من السنوات الخمس الأولى، وأجر شهر عن كل سنة من السنوات التالية لها، وتحسب المكافأة على أساس آخر ما كان يتقاضاه.

يحظر على صاحب العمل إنهاء عقد العمل لمرض العامل إلا إذا استنفذ العامل أجازاته المرضية، وعلى صاحب العمل أن يخطر العامل برغبته في إنهاء العقد قبل مضي خمسة عشر يوماً من تاريخ استنفاد العامل لأجازاته.

للعاملة أن تنهي عقد العمل سواء كان محدد المدة، أو غير محدد بسبب زواجها، أو حملها، أو إنجابها، دون أن يؤثر على حقوقها، وعليها إخطار صاحب العمل كتابة خلال ثلاثة أشهر من تاريخ إبرام عقد الزواج، أو ثبوت الحمل، أو تاريخ الوضع.

لصاحب العمل أن ينهي عقد العمل و لو كان محدد المدة أو مبرماً لا نجاز عمل معين إذا حكم على العامل نهائياً بعقوبة جنائية، أو بعقوبة مقيدة للحرية في جريمة ماسة بالشرف، أو الأمانة، أو الآداب العامة، وذلك ما لم تأمر المحكمة بوقف تنفيذ العقوبة.

يلتزم صاحب العمل أن يعطي العامل شهادة يبين فيها تاريخ التحاقه بالخدمة، وتاريخ انتهائها، ونوع العمل الذي كان يؤديه، والمزايا التي كان يحصل عليها، وللعامل أن يحصل من صاحب العمل دون مقابل على شهادة بتحديد خبرته وكفاءته المهنية وذلك أثناء سريان العقد، وفي نهايته، ويجوز بناء على طلب العامل تضمين الشهادة مقدار الأجر الذي كان يتقاضاه وسبب إنهاء علاقة العمل، ويلتزم صاحب العمل بأن يرد للعامل عند انتهاء عقده ما يكون قد أودعه لديه من أوراق، أو شهادات، أو أدوات فور طلبها.

الضرائب

مقدمة عن الضريبة

طراً العديد من التطورات والتعديلات على الضرائب، فعند نشأة فكرة الضريبة كانت منحة أو مساعدة من الأفراد للحاكم حتى يستطيع القيام ببعض مشروعات المنفعة العامة، أو يواجه خطر حرب، ثم أصبحت نوعاً من المشاركة في المصروفات العامة للدولة، وفي تلك الفترات اتسمت الضرائب بعدم الدوام وعدم الإلزام. واعتباراً من القرن السابع عشر أتسمت الضرائب بالإلزام، وحيث إن الدولة تقدم للأفراد العديد من الخدمات العامة (نقل ومواصلات، صرف طرق، مستشفيات، مدراس، ..إلخ) كان على كل فرد أن يساهم في تلك النفقات العامة. وقد أخذت أهمية الضرائب تزداد على مر السنين إلى أن أصبحت المورد الرئيسي للإيرادات العامة للدولة والتي تعتمد عليها لتغطية نفقاتها، وتحقيق أهدافها الاجتماعية، والاقتصادية.

وتُعرف الضريبة بأنها اقتطاع نقدي إجباري من الأفراد مساهمة في أعباء الخدمات العامة تبعاً لمقدرتهم دون النظر إلى المنافع التي تعود عليهم، وتستخدم حصيلتها لتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية وسياسية، وتحصل من صافي الأرباح التي تحققها المشروعات.

أسس النظام الضريبي

١ - قاعدة المساواة

أي مساهمة كل فرد في النفقات العامة تبعاً لمقدرته على الدفع للمساواة في تحقيق العدالة.

٢ - قاعدة التحديد

تعني أن الضريبة المفروضة على أي فرد يجب أن تكون معينة ومحددة حتى يعرف الممول المبلغ المستحق عليه بالضبط.

٣ - قاعدة الملاءمة

أن تكون الضريبة ملائمة للممول من حيث وقت وطريقة دفعها فإذا كان نشاط الممول موسمياً يجب مراعاة أن يكون دفع الضرائب بعد فترة النشاط الموسمي وتحقيق الأرباح.

٤ - قاعدة الاقتصاد

انخفاض تكاليف التحصيل إلى أدنى حد ممكن حتى يكون الفرق بين ما يخرج من جيوب الممولين وبين ما يدخل الخزانة العامة أقل ما يمكن.

عناصر الضريبة**١ - دفع الضريبة نقداً**

أصبح سداد الضريبة في العصر الحديث نقداً وليس عيناً، حيث كانت الضريبة في الماضي مقابل عيني مثل تسليم جزء من المحصول الزراعي.

٢ - عنصر الإلزام

أصبحت فريضة إجبارية تتكفل السلطات العامة بتحديد قيمتها دون دخل الممول في ذلك.

٣ - تغطية النفقات العامة

بالإضافة إلى الأغراض الاقتصادية والاجتماعية الأخرى.

٤ - عمومية الضريبة

أي أن جميع الأفراد ملزمين بدفع الضريبة دون تمييز.

٥ - عدم وجود مقابل

كان هناك في الماضي ربط بين فكرة دفع الضريبة وفكرة حصول الممول على منفعة شخصية، أما في العصر الحديث فإن الضريبة تقوم على أساس مبدأ سيادة الدولة وحققها في فرض الضرائب دون النظر إلى المنفعة التي تعود على كل فرد.

الإعفاءات الضريبية

تتميز الضريبة بالعمومية، أي عدم التمييز بين الأفراد أو الطبقات، وإنما يخضع الجميع للضرائب التي تفرضها الدولة على أصحاب الدخل، وعلى الرغم من تطبيق هذا المبدأ (العمومية) إلا أن قوانين الضرائب في جميع الدول تنص على منح بعض الإعفاءات، وهناك أنواع مختلفة من الإعفاءات ولكن بصفة عامة تقسم إلى مجموعتين.

المجموعة الأولى

١- إعفاءات تهدف إلى تحقيق العدالة الضريبية

أ- إعفاءات الحد الأدنى للمعيشة

يقصد بها مراعاة إعفاء جزء من دخل كل فرد على الضريبة المفروضة يسمح له الحصول على ما يلزمه من الحاجات الأساسية لضمان تحقيق الحد الأدنى من المعيشة. وعلى الرغم من تفاوت هذا الحد بين الأفراد رغم حصولهم على نفس الدخل لاختلاف طرق معيشتهم. إلا أن كل دولة تحدد الحد الأدنى للمعيشة مستعينة ببعض الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية. وأهم ما يراعيه المشرع عدم استمرار الإعفاء ثابتاً لأن مصاريف المعيشة تتغير نتيجة لتغير مستويات الأسعار.

ب- إعفاء نتيجة تزايد الأعباء العائلية

تتأثر مقدرة الأفراد على دفع الضرائب بالأعباء العائلية، فالشخص الذي يعول ٤ أشخاص مثلاً لا يستطيع أن يتحمل من الضرائب ما يمكن أن يتحمله شخص أعزب يحصل على نفس الدخل، ولذلك فإن العدالة الضريبية تقتضي إعفاء جزء من الدخل للأفراد المثقلين بالأعباء العائلية.

ج- إعفاء تكاليف الحصول على الدخل

هنا يجب التفرقة بين استعمالات الدخل، وتكاليف الحصول على الدخل، فعندما يحصل الفرد على دخله يقوم بإنفاقه للحصول على ما يلزمه من سلع وخدمات، وقد يدخر منه، هذه من استعمالات الدخل، وكذلك الضريبة من استعمال الدخل، أما التكاليف فهي المبالغ التي ينفقها الفرد في سبيل الحصول على دخله، وتخصم تلك التكاليف من الربح الإجمالي.

المجموعة الثانية

إعفاءات تقررها الدولة وخاصة للمشروعات الصغيرة والاستثمار

- مشروعات الصندوق الاجتماعي تحصل على إعفاء ضريبي لمدة ٥ سنوات

- المشروعات المقامة بالمدن الجديدة تحصل على إعفاء ضريبي لمدة ١٠ سنوات

مع الاحتفاظ بحق الدولة في تحصيل ضريبة المبيعات على السلع والخدمات المحددة بقوانين ضريبة المبيعات.

لذلك فإن من صالح صاحب أي مشروع أن يتعرف على أنواع الضرائب وما تتحمله منتجاته أو خدماته منها، حيث أن من أسباب تعثر بعض المشروعات عدم الأخذ في الاعتبار الأعباء الضريبية المختلفة، ويكون المبدأ العام في ذلك (حقوق مصلحتك بما لا يتعارض مع مصالح وحق الدولة).

الفترة الضريبية

الفترة الضريبية هي السنة المالية التي تبدأ من أول يناير وتنتهي في ٣١ ديسمبر من كل عام أو أي فترة مدتها اثنا عشر شهراً تتخذ أساساً لحساب الضريبة. ويجوز حساب الضريبة عن فترة تقل أو تزيد على اثنا عشر شهراً. وتستحق الضريبة في اليوم التالي لانتهاء الفترة الضريبية، كما تستحق بوفاء الممول أو انقطاع إقامته أو توقفه كلياً عن مزاوله النشاط.

الإقرار الضريبي

يلزم قانون الضرائب جميع الممولين الذين يبدءون في ممارسة نشاطهم بأن يخطر المصلحة العامة للضرائب عند بداية نشاطهم بإقرار يفصحون فيه عن جميع البيانات التي تتعلق بهم. وهناك عدة أنواع من الإقرارات:

١- إقرار بداية النشاط "إخطار"

وهو بيان يقدم إلى الجهاز الضريبي يحتوي على بيانات عن الممول ويحتوي على الاسم، الغرض من النشاط، العنوان، الشكل القانوني، تاريخ مزاوله النشاط. يتم تقديمه خلال ثلاثين يوماً من تاريخ بدء مزاوله النشاط، ويلتزم الممول الذي ينشئ فرعاً أو مكتباً أو توكيلاً للمنشأة أو ينقل مقرها إلى مكان آخر أو يقوم بأي تغيير متعلق بالنشاط أو بالمنشأة، بأن يخطر المصلحة بذلك خلال ثلاثين يوماً من تاريخ التغيير.

٢- الإقرار الضريبي الدوري

يعرف بالإقرار الضريبي لأنه لا يتضمن إفصاحاً عن الممول - بيانات بداية نشاطه أو نهايته، عنوانه، ... إلخ - فحسب، ولكنه يتضمن بالإضافة لذلك قيمة الأرباح التي حققها خلال الفترة الضريبية المنقضية. ويسمى أيضاً بالإقرار الدوري لأن الممول يمارس نشاطه بصورة مستمرة متكررة دورية وهذا يتطلب أن إقراره في نهاية كل فترة ضريبية يفصح فيها عن الأرباح التي حققها خلالها، ويلتزم كل ممول بتقديم الإقرار السنوي إلى مأمورية الضرائب المختصة مصحوباً بالمستندات حتى خلال فترة إعفائه من الضريبة، ويعفى الممول من تقديم الإقرار إذا اقتصر دخله على المرتبات وما في حكمها، أو إذا اقتصر دخله على إيرادات الثروة العقارية ولم يتجاوز صافي دخله منها المبلغ المحدد في هذا القانون. وترجع أهمية الإقرار إلى التزام الممول أمام الجهاز الضريبي برقم الربح الذي أفصح عنه من خلاله بالإضافة إلى التزام الجهاز الضريبي بما جاء في هذا الإقرار.

٣- إقرار نهاية النشاط

للممول الذي يرغب في التوقف عن مزاولة النشاط، أو التنازل عن المنشأة، أو مغادرة البلاد نهائياً، أن يطلب من المصلحة تحديد موقفه الضريبي بشرط أن يكون قدم الإقرارات الملتزم بتقديمها، وعلى المصلحة إجابته خلال تسعين يوماً من تاريخ تسلمها الطلب.

قانون الضريبة على الدخل

صدر قانون الضريبة على الدخل برقم (٩١) لسنة ٢٠٠٥، ومنح القانون الجديد العديد من المميزات لكافة الممولين، وفي السطور التالية سنستعرض أهم بنود القانون.

الإعفاءات الضريبية

تظل الإعفاءات المحددة لها مدد في القانون السابق (القانون رقم ١٥٧ لسنة ١٩٨١) سارية بالنسبة إلى الأشخاص، والشركات، والمنشآت، الذين بدأت مدد الإعفاء لهم قبل تاريخ العمل بهذا القانون إلى أن تنتهي هذه المدد، ويلغى فرض رسم تنمية الموارد المالية للدولة. أما الشركات والمنشآت التي أنشئت وفقاً لأحكام هذا القانون ولم تبدأ مزاولة نشاطها أو إنتاجها

حتى تاريخ العمل به فيشترط لتمتعها بالإعفاءات المقررة أن تبدأ مزاولة نشاطها أو إنتاجها خلال مدة أقصاها ثلاث سنوات من تاريخ العمل بهذا القانون.

يعني كل شخص من أداء جميع مبالغ الضريبة المستحقة على دخله والضريبة العامة على المبيعات، عن الفترات الضريبية السابقة للعمل بهذا القانون، وما يرتبط بها من مقابل تأخير وغرامات وغيرها، بشرط ألا يكون قد سبق تسجيله أو تقديمه لإقرار ضريبي أو خضع لأي مراجعة ضريبية، وأن يتقدم بإقراره الضريبي عن دخله عن آخر فترة ضريبية متضمناً كامل البيانات، وأن يتقدم للتسجيل لدى مصلحة الضرائب على المبيعات إذا بلغ حد التسجيل، قبل مضي سنة من تاريخ العمل بهذا القانون. ويسقط الإعفاء إذا لم ينتظم الممول في تقديم إقراراته الضريبية عن دخله عن الفترات الضريبية الثلاث التالية.

دافعي الضريبة

يشمل الدخل المحقق من مصدر في مصر، الدخل من الخدمات التي تؤدي في مصر بما في ذلك:

- المرتبات وما في حكمها.
- الدخل الذي يدفعه رب عمل مقيم في مصر، ولو أدى العمل في الخارج.
- الدخل الذي يحصل عليه الرياضي أو الفنان من النشاط الذي يقوم به في مصر.
- الدخل من الأعمال التي يؤديها غير المقيم من خلال منشأة دائمة في مصر.
- الدخل من التصرفات في المنقولات التي تخص منشأة دائمة في مصر.
- الدخل من الاستغلال والتصرف في العقارات وما في حكمها الكائنة بمصر.
- التوزيعات على أسهم شركة أموال مقيمة في مصر.
- حصص الأرباح التي تدفعها شركة أشخاص مقيمة في مصر.
- العائد الذي تدفعه الحكومة.
- العائد الذي يتم سداه من منشأة دائمة في مصر ولو كان مالكا غير مقيم فيها.
- مبالغ الإيجار ورسوم الترخيص والإتاوات (المبالغ المدفوعة مقابل استعمال حقوق النشر الخاصة بعمل أدبي أو فني أو علمي أو سينمائي، وأي براءة اختراع أو علامة تجارية أو

تصميم أو نموذج أو تركيبية، أو مقابل استعمال أو الحق في استعمال معدات صناعية أو تجارية أو علمية أو معلومات متعلقة بالخبرة الصناعية أو التجارية أو العلمية) التي يدفعها شخص مقيم في مصر أو التي تدفع من منشأة في مصر .

- الدخل من أي نشاط آخر يتم القيام به في مصر .

ويقصد بالمنشأة الدائمة كل مكان ثابت للأعمال يتم من خلاله تنفيذ كل أو بعض أعمال المشروعات الخاصة بشخص غير مقيم في مصر، ولا يعتبر منشأة دائمة أغراض التخزين وعرض البضائع المملوكة للمشروع، أو إعادة التصنيع بواسطة مشروع آخر، أو الاحتفاظ بمكان ثابت لنشاط يباشر فقط شراء البضائع أو تجميع المعلومات للمشروع، أو القيام بأي عمل ذي صفة تمهيدية أو مساعدة للمشروع، أو الأعمال الصناعية أو التجارية التي تقوم بها شركة أجنبية عن طريق سمسار أو وكيل عام بالعمولة.

قيمة الضريبة

تفرض ضريبة سنوية على مجموع صافي دخل الأشخاص الطبيعيين المقيمين وغير المقيمين بالنسبة لدخولهم المحققة في مصر، ويتكون مجموع صافي الدخل من المرتبات وما في حكمها، والنشاط التجاري أو الصناعي، والنشاط المهني أو غير التجاري، والثروة العقارية. وتستحق الضريبة على ما يجاوز خمسة آلاف جنيه من مجموع صافي الدخل الذي يحققه الممول (الممول: الشخص الطبيعي أو الشخص الاعتباري الخاضع للضريبة) المقيم خلال السنة. وتكون أسعار الضريبة على النحو الآتي:

الشريحة الأولى	: أكثر من ٥٠٠٠	جنيه	حتى ٢٠٠٠٠	جنيه	١٠%
الشريحة الثانية	: أكثر من ٢٠٠٠٠	جنيه	حتى ٤٠٠٠٠	جنيه	١٥%
الشريحة الثالثة	: أكثر من ٤٠٠٠٠	جنيه		جنيه	٢٠%

ويتم تقريب مجموع صافي الدخل السنوي لأقرب عشرة جنيهات أقل.

تسري الضريبة على المرتبات وما في حكمها نتيجة العمل لدى الغير، بما في ذلك الأجور والمكافآت والحوافز والعمولات والمنح والأجور الإضافية والبدلات والحصص والأنصبة في الأرباح والمزايا النقدية والعينية بأنواعها.

على أصحاب الأعمال أن يحجزوا مما يكون عليهم دفعه من المبالغ المفروضة مبلغاً تحت حساب الضريبة المستحقة، ويتعين عليهم توريده إلى مأمورية الضرائب المختصة خلال الخمسة عشر يوماً الأولى من كل شهر. ولا تخضع للضريبة المعاشات، ومكافآت نهاية الخدمة. ويلتزم صاحب العمل بتقديم إقرار ربع سنوي إلى مأمورية الضرائب، وإعطاء العامل بناءً على طلبه كشفاً يبين فيه اسمه ومبلغ ونوع الدخل وقيمة الضريبة المحجوزة.

يعفى من الضريبة مبلغ ٤٠٠٠ جنيه إعفاءً شخصياً سنوياً للممول، كما تعفى اشتراكات التأمين الاجتماعي، واشتراكات العاملين في صناديق التأمين الخاصة على ألا تزيد جملة ما يعفى على ١٥% من صافي الإيراد أو ثلاثة آلاف جنيه أيهما أكبر، ولا يجوز تكرار إعفاء ذات الاشتراكات والأقساط، وأقساط التأمين على الحياة والتأمين الصحي على الممول لمصلحته أو مصلحة الزوج أو أولاده القصر، والمزايا العينية الجماعية من الوجبات الغذائية التي تصرف للعاملين، والنقل الجماعي أو ما يقابله من تكلفة، والرعاية الصحية، والأدوات والملابس اللازمة لأداء العمل، والمسكن الذي يتيح رب العمل للعاملين، وحصصة العاملين من الأرباح التي يتقرر توزيعها.

تحدد أرباح النشاط التجاري والصناعي على أساس الإيراد الناتج عن جميع العمليات التجارية والصناعية بما في ذلك أرباح بيع أصول المنشأة، وأرباح التعويضات، وكذلك أرباح التصفية، وذلك بعد خصم جميع التكاليف واجبة الخصم.

يصدر بقواعد وأسس المحاسبة الضريبية وإجراءات تحصيل الضريبة على أرباح المنشآت الصغيرة قرار من وزير المالية، وبما لا يتعارض مع أحكام قانون تنمية المنشآت الصغيرة الصادر بالقانون رقم ١٤١ لسنة ٢٠٠٤، وذلك بما يتفق مع طبيعتها ويبسر أسلوب معاملتها الضريبية.

تسري الضريبة على أرباح النشاط التجاري والصناعي، وأرباح أصحاب الحرف والأنشطة الصغيرة، وأرباح عمليات السمسة والوكالة بالعمولة، وتأجير محل تجاري أو صناعي، وتأجير الآلات الميكانيكية والكهربائية - عدا الجرارات الزراعية والمعدات المستخدمة في الزراعة - وأرباح نشاط النقل بأنواعه، وأرباح تشييد أو شراء العقارات بقصد بيعها سواء بيع العقار كله أو شقق أو غرف أو وحدات، وأرباح تقسيم الأراضي، وأرباح منشآت استصلاح أو استزراع الأراضي، ومشروعات استغلال حظائر تربية الدواجن أو تفريخها، وحظائر تربية الدواب، وحظائر تربية المواشي وتسمينها فيما جاوز عشرين رأساً، ومشروعات مزارع ومصائد الثروة السمكية.

يشترط في التكاليف والمصروفات واجبة الخصم أن تكون مرتبطة بالنشاط التجاري أو الصناعي للمنشأة ولازمة لمزاوته، وتكون حقيقية ومؤيدة بالمستندات، فيما عدا التكاليف والمصروفات التي لم يجر العرف على إثباتها بمستندات، وعلى الأخص عوائد القروض المستخدمة في النشاط، والإهلاكات لأصول المنشأة، والرسوم والضرائب التي تتحملها المنشأة عدا الضريبة التي يؤديها الممول طبقاً لهذا القانون، وأقساط التأمين الاجتماعي المقررة، والمبالغ التي تستقطعها المنشآت سنوياً لحساب الصناديق الخاصة للتوفير أو الادخار أو المعاش أو غيرها بما لا يجاوز ٢٠% من مجموع مرتبات وأجور العاملين، وأقساط التأمين التي يعقدها الممول ضد عجزه أو وفاته أو للحصول على مبلغ أو إيراد بحيث لا تتجاوز قيمة الأقساط ٣٠٠٠ جنيه سنوياً، والتبرعات المدفوعة للحكومة ووحدات الإدارة المحلية، والتبرعات المدفوعة للجمعيات والمؤسسات الأهلية المصرية، ولدور العلم والمستشفيات الخاضعة للإشراف الحكومي، ومؤسسات البحث العلمي المصرية بما لا يجاوز ١٠% من صافي الربح السنوي. ولا يعد من التكاليف والمصروفات واجبة الخصم الاحتياطات والمخصصات على اختلاف أنواعها، وما يقضى به على الممول من غرامات وعقوبات مالية وتعويضات بسبب ارتكابه أو ارتكاب أحد تابعيه جنابة أو جنحة عمدية، والضريبة على الدخل، وعوائد القروض والديون على اختلاف أنواعها.

حساب الإهلاكات

يكون حساب الإهلاكات لأصول المنشأة بواقع ٥% من تكلفة شراء أو إنشاء أو تطوير المباني والمنشآت والتجهيزات، و ١٠% من تكلفة شراء أو تطوير الأصول المعنوية التي يتم شراؤها بما في ذلك شهرة النشاط، و ٥٠% على الحاسبات الآلية ونظم المعلومات والبرامج، و ٢٥% على جميع أصول النشاط الأخرى. ولا يحسب إهلاك للأرض والأعمال الفنية والأثرية والمجوهرات والأصول الأخرى غير القابلة للاستهلاك. ويقصد بأساس الإهلاك القيمة الدفترية للأصول كما هي مدرجة بالميزانية الافتتاحية، ويزيد هذا الأساس بما يوازي تكلفة الأصول المستخدمة وتكلفة التطوير أو التحسين أو التجديد أو إعادة البناء وذلك خلال الفترة الضريبية، ويقال الأساس بما يوازي قيمة الإهلاك السنوي وقيمة بيع الأصول التي تم التصرف فيها وقيمة التعويض الذي تم الحصول عليه نتيجة فقدانها أو هلاكها. فإذا كان أساس الإهلاك بالسالب، تضاف قيمة التصرف في الأصل أو التعويض عنه إلى الأرباح التجارية والصناعية للممول، أما إذا لم يجاوز أساس الإهلاك عشرة آلاف جنيه، يعد أساس الإهلاك بالكامل من التكاليف واجبة الخصم.

تخصم نسبة ٣٠% من تكلفة الآلات والمعدات المستخدمة في الاستثمار في مجال الإنتاج سواء كانت جديدة أو مستعملة في أول فترة ضريبية يتم خلالها استخدام تلك الأصول، ويشترط أن يكون لدى الممول دفاتر وحسابات منتظمة. كما يسمح بخصم الديون المعدومة المستبعدة من دفاتر المنشأة وحساباتها إذا ما تقدم بتقرير من أحد المحاسبين المقيدين يفيد وجود حسابات منتظمة لدى المنشأة، وأن يكون قد سبق إدراج المبلغ المقابل للدين ضمن حسابات المنشأة، وأن تكون المنشأة قد اتخذت إجراءات جادة لاستيفاء الدين ولم تتمكن من تحصيله بعد ١٨ شهرا من تاريخ استحقاقه. وإذا تم تحصيل الدين أو جزء منه وجب إدراج ما تم تحصيله ضمن إيرادات المنشأة في السنة التي تم التحصيل فيها.

إذا ختم حساب إحدى السنوات بخسارة تخصم هذه الخسارة من أرباح السنة التالية، فإذا تبقى بعد ذلك جزء من الخسارة نقل سنويا إلى السنوات التالية حتى السنة الخامسة فقط.

المشروعات المعفاة من الضريبة

تعفى من الضريبة:

- أرباح منشآت استصلاح أو استزراع الأراضي لمدة عشر سنوات.
- أرباح منشآت الإنتاج الداجني وتربية النحل وحظائر تربية المواشي وتسمينها، ومصايد ومزارع الأسماك، وأرباح مشروعات مراكب الصيد، لمدة عشر سنوات.
- ناتج تعامل الأشخاص الطبيعيين عن استثماراتهم في الأوراق المالية.
- ما يحصل عليه الأشخاص الطبيعيين من عوائد السندات و صكوك التمويل، والتوزيعات على أسهم رأس مال شركات المساهمة والتوصية بالأسهم، والتوزيعات على حصص رأس المال في الشركات ذات المسؤولية المحدودة وشركات الأشخاص وحصص الشركاء غير المساهمين في شركات التوصية بالأسهم، والتوزيعات على صكوك الاستثمار التي تصدرها صناديق الاستثمار، والعوائد التي يحصل عليها الأشخاص الطبيعيين عن الودائع وحسابات التوفير بالبنوك بمصر، وشهادات الاستثمار والادخار والإيداع التي تصدرها البنوك، وعن الودائع وحسابات التوفير في صناديق البريد، وعن الأوراق المالية وشهادات الإيداع التي يصدرها البنك المركزي.
- الأرباح التي تتحقق من المشروعات الجديدة المنشأة بتمويل من الصندوق الاجتماعي للتنمية في حدود نسبة هذا التمويل، وذلك لمدة خمس سنوات ابتداءً من تاريخ مزاوله النشاط أو بدء الإنتاج، ويسري الإعفاء على أرباح من أبرم قرض الصندوق باسمه.

تفرض الضريبة على صافي إيرادات المهن الحرة والمهن غير التجارية، والدخل الذي يتلقاه أصحاب حقوق الملكية الفكرية من بيع أو استغلال حقوقهم، وأية إيرادات ناتجة عن أية مهنة أو نشاط غير منصوص عليها. وتحدد الإيرادات على أساس صافي إيرادات السنة السابقة، ويشمل الإيراد من المهن غير التجارية عائدات التصرف في أية أصول مهنية، ونقل الخبرات أو التنازل عن مكاتب مزاوله المهنة كلياً أو جزئياً وأية مبالغ محصلة نتيجة لإغلاق المكتب. ويعد من التكاليف واجبة الخصم رسوم القيد والاشتراكات السنوية ورسوم مزاوله المهنة، والضرائب التي يؤديها الممول بمناسبة مباشرة المهنة عدا الضريبة

المنصوص عليها في هذا القانون، والمبالغ التي يؤديها الممول إلى نقابته على ألا تزيد عن ٣٠٠٠ جنيه سنوياً، وأقساط التأمين على الحياة والتأمين الصحي على الممول لمصلحته ومصلحة زوجته وأولاده القصر على ألا تزيد عن ٣٠٠٠ جنيه سنوياً.

تعفى من الضريبة المنشآت التعليمية، وإيرادات تأليف وترجمة الكتب والمقالات، عدا ما يكون ناتجاً عن البيع لإخراجه في صورة مرئية أو صوتية، وإيرادات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات والمعاهد عن مؤلفاتهم التي تطبع لتوزيعها على الطلاب وفقاً للأسعار التي تضعها الجامعات والمعاهد، وإيرادات أعضاء نقابة الفنانين التشكيليين من إنتاج مصنفات فنون التصوير والنحت والحفر، وإيرادات أصحاب المهن الحرة المقيدين كأعضاء عاملين في نقابات مهنية في مجالاتهم، وذلك لمدة ثلاث سنوات من تاريخ المزاولة، ويخفض الإعفاء إلى سنة واحدة لمن يزاول المهنة لأول مرة إذا كان قد مضى على التخرج أكثر من خمسة عشر عاماً. ويشترط لسريان الإعفاء أن يزاول المهنة منفرداً دون مشاركة مع الغير ما لم يكن هذا الغير متمتعاً بالإعفاء.

الإيرادات الخاضعة للضريبة

تشمل الإيرادات الخاضعة للضريبة إيرادات الأراضي الزراعية، والعقارات المبنية، والوحدات المفروشة. ويحدد إيراد الأراضي الزراعية على أساس القيمة الإيجارية بعد خصم ٣٠% مقابل جميع التكاليف والمصروفات، وتحدد إيرادات الاستغلال الزراعي للمحاصيل البستانية من حدائق الفاكهة المنتجة على ما يجاوز مساحة ثلاثة أفدنة، وما يجاوز فداناً واحداً من نباتات الزينة والنباتات الطبية والعطرية، ومشاتل المحاصيل البستانية أيّاً كانت المساحة المزروعة ما لم يكن إنشاءها للمنفعة الخاصة لأصحابها، وذلك على أساس مثل القيمة الإيجارية المفروضة بالقانون رقم ١١٣ لسنة ١٩٣٩، وذلك إذا كان حائز الغراس مستأجراً للأرض، أما إذا كان مالكاً فتحدد الإيرادات على أساس مثلي القيمة الإيجارية بعد خصم ٢٠% من الإيرادات مقابل جميع التكاليف والمصروفات.

ويحدد صافي الإيرادات الخاضعة للضريبة باسم حائز الغراس سواء كان مالكاً أو مستأجراً للأرض، ويعتبر الممول وزوجه وأولاده القصر حائزاً واحداً، وتحدد الإيرادات باسمه ما لم تكن الملكية قد آلت إلى الزوجة أو الأولاد القصر عن غير طريق الزوج أو الوالد. ويلتزم الحائز بأن يقدم إلى مأمورية الضرائب بيانات بالمساحات المزروعة من كل نوع من أنواع أشجار الفاكهة خلال ثلاثين يوماً من التاريخ الذي تعتبر فيه منتجة، كما يلتزم بتقديم بيان بالمساحات المزروعة بنباتات الزينة أو النباتات الطبية أو العطرية أو مشاتل المحاصيل البستانية خلال ستين يوماً من بدء الزراعة، وفي حالة إزالة الغراس يلتزم الحائز بأن يخطر مأمورية الضرائب بالإزالة خلال ثلاثين يوماً من حدوثها.

تحدد إيرادات العقارات المبنية على أساس إجمالي القيمة الإيجارية المفروضة بالقانون رقم ٥٦ لسنة ١٩٥٤ في شأن الضريبة على العقارات المبنية بعد خصم ٤٠% مقابل جميع التكاليف والمصروفات فضلاً عن القيمة الإيجارية للسكن الخاص الذي يقيم فيه الممول هو وأسرته، وتعامل الإيرادات الناتجة عن تقرير حق الانتفاع معاملة الإيرادات الناتجة عن الأموال المملوكة ملكية تامة. ويحدد الإيراد الخاضع للضريبة على أساس مقدار الأجرة الفعلية مخصوماً منه ٥٠% مقابل جميع التكاليف والمصروفات.

للممول أن يطلب تحديد إيرادات الثروة العقارية المنصوص عليها على أساس الإيراد الفعلي، بشرط أن يتضمن الطلب جميع عقارات الممول الزراعية والمبنية. ويجب أن يقدم الطلب خلال الفترة المحددة لتقديم الإقرارات السنوية، وأن يكون ممسكاً دفاتر منتظمة. تسري الضريبة على إيرادات تأجير أي وحدة مفروشة أو جزء منها سواء للسكن أو لمزاولة أي نشاط. ويحدد الإيراد الخاضع للضريبة على أساس قيمة الإيجار الفعلي مخصوماً منه ٥٠% مقابل جميع التكاليف والمصروفات.

تفرض ضريبة بسعر ٢,٥% على إجمالي إيرادات التصرف في العقارات المبنية أو الأراضي داخل كردون المدن سواء تم التصرف فيها بحالتها أو بعد إقامة منشآت عليها سواء للعقار كله أو جزءاً منه، وتستثنى تصرفات الوارث في العقارات التي آلت إليه من مورثه بحالتها عند الميراث وكذلك تقديم العقار كحصة عينية في رأس مال شركات المساهمة بشرط عدم

التصرف في الأسهم المقابلة لها لمدة خمس سنوات. ويعتبر تصرفاً خاضعاً للضريبة التصرف بالهبة أو تقرير حق انتفاع على العقار أو تأجيله لمدة تزيد على خمسين عاماً، ولا يعتبر تصرفاً خاضعاً للضريبة البيوع الجبرية إدارية أو قضائية وكذلك نزع الملكية أو الاستيلاء للمنفعة العامة، كما لا يعتبر تصرفاً خاضعاً للضريبة التصرف بالتبرع للحكومة أو وحدات الإدارة المحلية أو المشروعات ذات النفع العام.

تعفى إيرادات النشاط الزراعي عدا ما هو منصوص عليه في هذا القانون، وإيرادات المساحات المزروعة في الأراضي الصحراوية لمدة عشر سنوات من تاريخ الإنتاج.

تحدد الضريبة بسعر ٢٠% من صافي الأرباح السنوية.

يعفى من الضريبة أرباح شركات استصلاح أو استزراع الأراضي، وأرباح شركات الإنتاج الداجني وتربية النحل وحظائر تربية المواشي وتسمينها، وشركات مصايد ومزارع الأسماك، لمدة عشر سنوات من تاريخ مزولة النشاط.

في حالة تغيير الشكل القانوني لشخص اعتباري أو أكثر لا يدخل في حساب الأرباح والخسائر إعادة التقييم، بشرط إثبات الأصول والالتزامات بقيمتها الدفترية وقت تغيير الشكل القانوني، وأن يتم حساب الإهلاك على الأصول وترحيل المخصصات والاحتياطيات وفقاً للقواعد المقررة قبل إجراء التغيير. ويعد تغييراً للشكل القانوني على الأخص اندماج شركتين، وتقسيم شركة إلى شركتين أو أكثر، وتحول شركة أشخاص إلى شركة أموال أو تحول شركة أموال إلى شركة أموال أخرى، وشراء أو الاستحواذ على ٥٠% أو أكثر من الأسهم، وشراء ٥٠% أو أكثر من أصول والتزامات شركة مقيمة من قبل شركة مقيمة أخرى، وتحول شخص اعتباري إلى شركة أموال.

تخضع للضريبة المبالغ التي تدفعها المنشآت الفردية والأشخاص الاعتبارية لأي شخص طبيعي على سبيل العمولة أو السمسرة متى كانت غير متصلة بمباشرة مهنته، ويلتزم دافع العمولة أو السمسرة بحجز مقدار الضريبة المستحقة وتوريدها إلى مأمورية الضرائب خلال الخمسة عشر يوماً الأولى من الشهر التالي دون خصم أي تكاليف. وعلى الجهات

والمنشآت المبينة فيما بعد أن تخصم نسبة من كل مبلغ يزيد على ثلاثمائة جنيه تدفعه على سبيل العمولة أو السمسرة أو مقابل عمليات الشراء أو التوريد أو المقاولات أو الخدمة إلى أي شخص من أشخاص القطاع الخاص بما لا يجاوز ٥% من هذا المبلغ وذلك تحت حساب الضريبة التي تستحق على هؤلاء الأشخاص، وتستثنى الأقساط التي تسدد لشركات التأمين، ووزارات الحكومة ومصالحها، و وحدات الإدارة المحلية، والهيئات العامة، والهيئات القومية الاقتصادية أو الخدمية، وشركات ووحدات القطاع العام، وشركات قطاع الأعمال العام، وشركات الأموال، والمنشآت والشركات الخاضعة لقوانين الاستثمار، وشركات الأشخاص التي يجاوز رأسمالها خمسين ألف جنيه، والشركات المنشأة بقوانين خاصة، والشركات والمشروعات المقامة بنظام المناطق الحرة، وفروع الشركات الأجنبية، ومخازن الأدوية ومكاتب الاستيراد، والجمعيات التعاونية، والمؤسسات الصحفية، والمعاهد التعليمية، والنقابات، والروابط، والأندية، ومراكز الشباب، والاتحادات، والمستشفيات، والفنادق، والجمعيات والمؤسسات الأهلية على اختلاف أغراضها، والمكاتب المهنية ومكاتب التمثيل الأجنبية، ومنشآت الإنتاج السينمائي والمسارح ودور اللهو، وصناديق التأمين الخاصة.

على الجهات المانحة لتراخيص الاتجار بالجملة في الخضر والفاكهة والحبوب وغيرها من المواد الغذائية، أو تراخيص لمزاولة الأنشطة الحرفية، أن تحصل عند تجديد الترخيص مبلغاً تحت حساب الضريبة، ويحظر تجديد الترخيص إلا بعد تحصيل هذا المبلغ بما لا يجاوز ١٠% من رسم التجديد.

على مصلحة الجمارك أن تحصل من أشخاص القانون الخاص نسبة من قيمة وارداتهم من السلع المسموح بتوريدها للبلاد للاتجار فيها أو تصنيعها، تحت حساب الضريبة التي تستحق عليهم، وفي حالة التنازل عن هذه السلع أو تظهير مستنداتها إلى الغير يتم تحصيل نسبة من كل من المتنازل والمتنازل إليه ومن أطراف التظهير بما لا يجاوز ٢% من قيمة الواردات.

على المجازر عند قيامها بالذبح لحساب أشخاص خاضعين للضريبة أن تحصل مع رسوم الذبح مبلغاً تحت حساب الضريبة المستحقة عن كل رأس من الذبائح بما لا يجاوز ١٠% من قيمة الرسم.

على أقسام المرور الامتناع عن تجديد أو نقل رخصة تسيير سيارات الأجرة أو النقل المملوكة لأي شخص من أشخاص القطاع الخاص إلا بعد تحصيل مبلغ تحت حساب الضريبة لا يجاوز ١٠% من الرسم المقرر للترخيص المفروض بقانون المرور.

تلتزم أقلام كتاب المحاكم، على اختلاف درجاتها، عند تقديم صحف الدعاوى أو الطعون إليها لقيدها، و مأموريات الشهر العقاري عند التأشير على المحررات بالصلاحية للشهر، بتحصيل مبلغ تحت حساب الضريبة المستحقة على المحامي الموقع على الصحيفة أو المحرر، كما تلتزم كل مستشفى بأن تحصل من الطبيب أو الأخصائي الذي يقوم بأداء عمل بها لحسابه الخاص مبلغاً تحت حساب الضريبة، وتلتزم مصلحة الجمارك بأن تحصل ممن يزاول مهنة التخليص الجمركي مبلغاً عن كل بيان جمركي يقدمه للمصلحة، تحت حساب الضريبة المستحقة عليه.

لا تسري أحكام الخصم والتحصيل تحت حساب الضريبة بالنسبة إلى المبالغ التي تدفع إلى الممول خلال فترة إعفائه أو عدم خضوعه للضريبة.

الإخطارات والإقرارات الضريبية

يلتزم كل ممول يزاول نشاط أن يتقدم بطلب للمصلحة لاستخراج البطاقة الضريبية على أن تكون هذه البطاقة ضمن إجراءات التأسيس أو الترخيص بمزاولة المهنة أو النشاط أو تجديده. وعلى المصلحة، أن تصدر له البطاقة الضريبية.

على الجهات التي تختص بالترخيص بطبع أو نشر الكتب والمؤلفات والمصنفات الفنية وغيرها، إخطار المصلحة في كل حالة عن اسم المؤلف وعنوانه واسم الكتاب أو المصنف أو غيره.

على المختصين في الوزارات والمصالح الحكومية ووحدات الإدارة المحلية والنقابات التي يكون من اختصاصها منح ترخيص مزاولة تجارة أو صناعة أو حرفة أو مهنة معينة أو منح ترخيص لبناء عقار أو لإمكان استغلال عقار في مزاولة تجارة أو صناعة أو حرفة أو مهنة، إخطار المصلحة عند منح أي ترخيص ببيانات واسم طالب الترخيص خلال مدة أقصاها نهاية الشهر التالي لشهر صدور الترخيص، ويعتبر في حكم الترخيص منح امتياز أو التزام أو إذن لمزاولة التجارة أو الصناعة أو الحرفة أو المهنة.

يلتزم الشخص الطبيعي الذي يزاول نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو حرفياً أو مهنيًا، إذا تجاوز رأس ماله المستثمر خمسين ألف جنيه، أو تجاوز رقم أعماله السنوي مائتين وخمسين ألف جنيه، أو تجاوز صافي ربحه السنوي وفقاً لآخر ربط ضريبي نهائي عشرين ألف جنيه بإمسك الدفاتر والسجلات التي تستلزمها طبيعة نشاطه.

يلتزم المتنازل عن كل أو بعض المنشأة، بإخطار مأمورية الضرائب خلال ثلاثين يوماً، وإلا حسبت الأرباح عن سنة ضريبية كاملة. كما يلتزم خلال ستين يوماً من تاريخ التنازل أن يتقدم بإقرار مستقل به نتيجة العمليات بالمنشأة المتنازل عنها، ويكون المتنازل والمتنازل إليه مسؤولين بالتضامن عما يستحق من ضرائب على أرباح المنشأة المتنازل عنها حتى تاريخ التنازل، وكذلك عما يستحق من ضرائب على الأرباح الرأسمالية التي تتحقق نتيجة التنازل، وللمتنازل إليه أن يطلب من مأمورية الضرائب المختصة أن توافيه ببيان عن الضرائب المستحقة لها عن المنشأة المتنازل عنها، وعلى المأمورية أن توافيه بالبيان خلال تسعين يوماً من تاريخ الطلب وإلا برئت ذمته من الضريبة المطلوبة.

يجب تقديم الإقرار الضريبي قبل أول إبريل من كل سنة تالية لانتهاؤ الفترة الضريبية عن السنة السابقة لها بالنسبة إلى الأشخاص الطبيعيين، وقبل أول مايو من كل سنة بالنسبة إلى الأشخاص الاعتبارية. ويوقع الإقرار من الممول أو من يمثله قانوناً، وإذا أعد الإقرار محاسب مستقل فإن عليه التوقيع على الإقرار مع الممول أو ممثله القانوني، وإلا اعتبر الإقرار كأن لم يكن. ويجب أن يكون الإقرار موقعاً من محاسب مقيد بجدول المحاسبين والمراجعين وذلك بالنسبة لشركات الأموال والجمعيات التعاونية، والأشخاص الطبيعيين

وشركات الأشخاص إذا تجاوز رقم الأعمال لأي منهم مليوني جنيه سنوياً. وفي حالة وفاة الممول خلال السنة يجب على الورثة أو وصي الشركة أو المصفي أن يقدم الإقرار الضريبي عن الفترة السابقة على الوفاة خلال تسعين يوماً من تاريخ الوفاة وأن يؤدي الضريبة المستحقة على الممول من مال الشركة، وعلى الممول الذي تنقطع إقامته بمصر، أن يقدم الإقرار الضريبي، قبل انقطاع إقامته بستين يوماً على الأقل ما لم يكن هذا الانقطاع لسبب مفاجئ خارج عن إرادته. وعلى الممول الذي يتوقف عن مزاولة نشاطه بمصر توقفاً كلياً أن يقدم الإقرار الضريبي خلال ستين يوماً من تاريخ التوقف.

تلتزم المصلحة بقبول الإقرار الضريبي على مسئولية الممول، ويلتزم الممول بسداد مبلغ الضريبة المستحق من واقع الإقرار في ذات يوم تقديمه، وفي حالة زيادة الضرائب المخصومة والدفعات المقدمة على مبلغ الضريبة المستحقة يتم استخدام الزيادة لتسوية المستحقات الضريبية السابقة، فإذا لم توجد التزمت المصلحة برد الزيادة ما لم يطلب الممول كتابة استخدام هذه الزيادة لسداد أية مستحقات ضريبية مستقبلية. وإذا طلب الممول قبل تاريخ انتهاء المدة المحددة لتقديم الإقرار بخمسة عشر يوماً على الأقل مد ميعاد تقديمه وسدد في تاريخ تقديم الطلب مبلغ الضريبة من واقع تقديره الوارد فيه يمتد ميعاد تقديم الإقرار مدة ستين يوماً.

إذا اكتشف الممول خلال فترة تقادم دين الضريبة سهواً أو خطأ في إقراره الضريبي الذي قدمه إلى مأمورية الضرائب، يلتزم فوراً بتقديم إقرار ضريبي معدل بعد تصحيح السهو أو الخطأ، وإذا قدم الإقرار الضريبي المعدل خلال ثلاثين يوماً من الموعد القانوني لتقديمه، يعتبر الإقرار المعدل بمثابة الإقرار الأصلي، ولا يعتبر الخطأ أو السهو في الإقرار مخالفة أو جريمة جنائية.

لا يجوز للمصلحة عدم الاعتراف بالدفاتر والسجلات المنتظمة للممول أو إهدارها إلا إذا أثبتت المصلحة بموجب مستندات تقدمها عدم صحتها.

ربط وفحص الضريبة

ترتبط الضريبة على الأرباح الثابتة من واقع الإقرار المقدم من الممول، ويعتبر الإقرار ربطاً للضريبة والتزاماً بأدائها في الموعد القانوني. وللمصلحة أن تعدل الربط من واقع البيانات الواردة بالإقرار والمستندات المؤيدة له، كما يكون للمصلحة إجراء ربط تقديري للضريبة من واقع أية بيانات متاحة في حالة عدم تقديم الممول لإقراره الضريبي أو عدم تقديمه للبيانات والمستندات المؤيدة للإقرار، وإذا توافرت لدى المصلحة مستندات تثبت عدم مطابقة الإقرار للحقيقة فعليها إخطار الممول وإجراء الفحص وتصحيح الإقرار أو تعديله وتحديد الإيرادات الخاضعة للضريبة. ولا يجوز للمصلحة إجراء أو تعديل الربط إلا خلال خمس سنوات تبدأ من تاريخ انتهاء المدة المحددة قانوناً لتقديم الإقرار.

إذا ربطت الضريبة على شخص وثبت أنه يعمل لحساب شخص آخر بطريق الصورية أو التواطؤ للحصول على أية مزايا أو للتهرب من أية التزامات، كانا مسئولين بالتضامن عن سداد الضريبة المستحقة على الأرباح.

على المصلحة فحص إقرارات الممولين سنوياً من خلال عينة، وتلتزم الأمورية المختصة بإخطار الممول بكتاب موصي عليه بعلم الوصول بالتاريخ المحدد للفحص ومكانه والمدة التقديرية له قبل عشرة أيام على الأقل من ذلك التاريخ، ويلتزم الممول باستقبال موظفي المصلحة وتمكينهم من الإطلاع على ما لديه من دفاتر ومستندات ومحركات، ولا يجوز إعادة فحص عناصر سبق فحصها ما لم تتكشف حقائق جوهرية تستوجب إعادة الفحص.

يلتزم الممول بتوفير البيانات وصور الدفاتر والمستندات بما في ذلك قوائم العملاء والموردين التي تطلبها المصلحة منه.

للمصلحة حق توقيع حجز تنفيذي بقيمة المستحق للضرائب من واقع الإقرارات المقدمة من الممول إذا لم يتم أداؤها في المواعيد القانونية. وعلى المصلحة أن تخطر الممول بالمطالبة بالسداد خلال سنتين يوماً من تاريخ موافقته على تقديرات الأمورية أو صدور قرار لجنة الطعن أو حكم من المحكمة الابتدائية وذلك بموجب كتاب موصي.

يكون تحصيل الضريبة دفعة واحدة أو على أقساط لا تجاوز عدد السنوات الضريبية التي استحققت عنها الضريبة.

يستحق مقابل تأخير على ما يجاوز مائتي جنيه مما لم يؤد من الضريبة الواجبة الأداء حتى لو صدر قرار بتقسيتها، وذلك اعتباراً من اليوم التالي لانتهاج الأجل المحدد لتقديم هذا الإقرار، وما لم يورد من الضرائب أو المبالغ التي ينص القانون على حجزها من المنبع أو تحصيلها وتوريدها للخزانة العامة. ويحسب مقابل التأخير على أساس سعر الائتمان والخصم المعلن من البنك المركزي في الأول من يناير السابق على ذلك التاريخ مضافاً إليه ٢%، ولا يترتب على التظلم أو الطعن القضائي وقف استحقاق هذا المقابل.

يعامل مقابل التأخير على المبالغ المتأخرة معاملة الضريبة المتعلقة بها، ويكون ترتيب الوفاء بالمبالغ التي تسدد للمصلحة استيفاء لالتزامات الممول على النحو الآتي:

- المصروفات الإدارية والقضائية.
- مقابل التأخير.
- الضرائب المحجوزة من المنبع.
- الضرائب المستحقة.

إذا تبين للمصلحة أحقية الممول في استرداد كل أو بعض، التزمت برد هذه الضرائب والمبالغ خلال خمسة وأربعين يوماً من تاريخ طلب الممول الاسترداد وإلا استحق عليها مقابل تأخير على أساس سعر الائتمان والخصم المعلن من البنك المركزي في الأول من يناير السابق على تاريخ استحقاق الضريبة مخصوماً منه ٢%.

للوزير إسقاط كل أو بعض الضرائب ومقابل التأخير عنها بصفة نهائية أو مؤقتة في حالة توفى الممول عن غير تركة ظاهرة، وعدم ثبوت وجود مال يمكن التنفيذ عليه.

يقع على المصلحة عبء الإثبات في حالة تصحيح الإقرار أو تعديله أو عدم الاعتداد به إذا كان مقدماً طبقاً للشروط ومستنداً إلى دفاتر منتظمة من حيث الشكل وفقاً لمعايير المحاسبة المصرية أو مبادئ محاسبية مبسطة منبثقة منها، أو تعديل الربط، أو عدم الاعتداد بالإقرار

إذا كان معتمداً من أحد المحاسبين ومستنداً إلى دفاتر. ويقع عبء الإثبات على الممول في حالة قيام المصلحة بإجراء ربط تقديري للضريبة، أو قيام الممول بتصحيح خطأ في إقراره الضريبي، أو اعتراضه على محتوى محضر محرر بمعرفة مأمور المصلحة ممن لهم صفة الضبطية القضائية.

العقوبات

يعاقب بالحبس وبغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تجاوز مائة ألف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين كل محاسب مقيد بجدول المحاسبين والمراجعين اعتمد إقراراً ضريبياً أو وثائق أو مستندات مؤيدة له إذا قام بإخفاء وقائع علمها أثناء تأدية مهمته ولم تفصح عنها المستندات التي شهد بصحتها متى كان الكشف عن هذه الوقائع أمراً ضرورياً لكي تعبر هذه الحسابات والوثائق عن حقيقة نشاط الممول، أو قام بإخفاء وقائع علمها أثناء تأدية مهمته تتعلق بأي تعديل أو تغيير في الدفاتر أو الحسابات أو السجلات أو المستندات وكان من شأن هذا التعديل أو التغيير الإيهام بقلة الأرباح أو زيادة الخسائر، وفي حالة العودة يحكم بالحبس والغرامة معاً.

يعاقب كل ممول تهرب من أداء الضريبة بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر ولا تجاوز خمس سنوات وبغرامة تعادل مثل الضريبة التي لم يتم أدائها أو بإحدى هاتين العقوبتين، ويعتبر الممول متهرباً من أداء الضريبة بتقديم الإقرار الضريبي السنوي بالاستناد إلى دفاتر أو سجلات أو حسابات أو مستندات مصطنعة مع علمه بذلك، أو تقديم الإقرار الضريبي السنوي على أساس عدم وجود دفاتر أو سجلات أو حسابات أو مستندات مع تضمينه بيانات تخالف ما هو ثابت لديه من دفاتر أو سجلات أو حسابات أو مستندات أخفاها، أو الإلتلاف العمد للسجلات أو المستندات ذات الصلة بالضريبة قبل انقضاء الأجل المحدد لتقادم دين الضريبة، أو اصطناع أو تغيير فواتير الشراء أو البيع لإيهام المصلحة بقلة الأرباح أو زيادة الخسائر. أو إخفاء نشاط أو جزء منه مما يخضع للضريبة، وفي حالة العود يحكم بالحبس والغرامة معاً، وتعتبر جريمة التهرب من أداء الضريبة جريمة مخلة بالشرف

والأمانة، كما يسأل الشريك في الجريمة بالتضامن مع الممول في الالتزام بأداء قيمة الضرائب التي تهرب من أدائها والغرامات المقضي بها في شأنها.

يعاقب بغرامة لا تقل عن ألفي جنيه ولا تجاوز عشرة آلاف جنيه كل من امتنع عن تقديم إخطار مزاولة النشاط، أو امتنع عن تقديم الإقرار الضريبي، أو امتنع عن تطبيق نظام استقطاع وخصم وتحصيل وتوريد الضريبة في المواعيد القانونية، وتضاعف الغرامة المنصوص عليها في حالة العود إلى ارتكاب ذات المخالفة خلال ثلاث سنوات.

إذا أدرج الممول مبلغ الضريبة في الإقرار الضريبي بأقل من قيمة الضريبة المقدرة نهائياً، يعاقب بالغرامة المبينة نسبتها قرين كل حالة من الحالات الآتية:

- ٥% من الضريبة المستحقة على المبلغ الذي لم يتم إدراجه، إذا كان هذا المبلغ يعادل من ١٠% إلى ٢٠% من الضريبة المستحقة قانوناً.
- ١٥% - ٢% من الضريبة المستحقة على المبلغ الذي لم يتم إدراجه، إذا كان يعادل أكثر من ٢٠% إلى ٥٠% من الضريبة المستحقة قانوناً.
- ٨٠% من الضريبة المستحقة على المبلغ الذي لم يتم إدراجه، إذا كان يعادل أكثر من ٥٠% من الضريبة المستحقة قانوناً.

الضريبة العامة على المبيعات

أقرت الضريبة العامة على المبيعات بالقانون رقم ١١ لسنة ١٩٩١، والقانون رقم ١٧ لسنة ٢٠٠١، والقانون رقم ١١ لسنة ٢٠٠٢.

فرض الضريبة واستحقاقاتها

تفرض الضريبة العامة على المبيعات على السلع المصنعة المحلية والمستوردة إلا ما استثنى بنص خاص، كما تفرض على الخدمات، ويكون فرض الضريبة بسعر صفر على السلع والخدمات التي يتم تصديرها للخارج.

الأفراد والشركات الخاضعة للضريبة العامة على المبيعات

يخضع لقانون الضريبة العامة على المبيعات كل شخص طبيعي أو معنوي (شركات الأفراد) سواء كانت منتجاً صناعياً أو تاجراً أو مؤدياً لخدمة خاضعة للضريبة بشرط أن تبلغ مبيعاته حداً لتسجيل المنصوص عليه في القانون وكذلك كل مستورد لسلعة أو خدمة خاضعة للضريبة بغرض الاتجار مهما كان حجم معاملاته.

حد التسجيل في قانون ضريبة المبيعات

اشترط القانون لتطبيق الضريبة العامة على المبيعات أن تكون قيمة المبيعات (٥٤ ألف جنيه) أو أكثر عن مدة سنة.

فئات الضريبة العامة على المبيعات

سعر الضريبة على السلع بصفة عامة ١٠%. وهناك أسعار فئات أخرى (٥%، ٢٠%، ٢٥%)، وهي خاصة لبعض أنواع من المنتجات طبقاً لجداول الضريبة.

السلع المعفاة من الضريبة العامة على المبيعات

- منتجات صناعة الألبان.
- زيوت الطعام النباتية المدعومة.
- منتجات المطاحن عدا الدقيق الفاخر والمستورد.

- محضرات وأصناف محفوظة أو مصنعة أو مجهزة من اللحوم.
- المصنعات أو المجهزات من الأسماك عدا الكافيار والأسماك المدخنة.
- الخضر والفواكه والبقول والحبوب والملح والتوابل المجهزة والمعبأة أو المعلبة الطازجة أو المجمدة أو المحفوظة عدا المستورد منها.
- الحلاوة الطحينية والطحينة.
- المأكولات التي تصنعها وتبيعتها المطاعم والمحال غير السياحية للمستهلك النهائي مباشرة.
- الخبز المسعر بجميع أنواعه.
- الغاز الطبيعي وغاز البوتجاز وإن كان معبأ في عبوات مهيأة للبيع بالتجزئة.
- بقايا ونفايات صناعة الأغذية، أغذية محضرة للحيوانات والطيور والأسماك (محضرات علفية) فيما عدا ما يستخدم لتغذية القطط والكلاب وأسمك الزينة.
- الكساء الشعبي الذي تقوم بتوزيعه وزارة التموين والتجارة الداخلية.
- عجائن الورق، نفايات ورق وورق مقوى، مصنوعات قديمة من ورق وورق مقوى صالحة فقط لصناعة الورق.
- ورق صحف وورق طباعة وكتابة.
- كتب ونشرات ومطبوعات.
- صحف ومجلات ونشرات دورية مطبوعة.
- أوراق نقد، ونقود.
- المكرونة المصنعة من الدقيق العادي.
- الذهب الخام.
- ٥ أصناف من المستحضرات البيطرية.
- الكحول الإيثيلي المنتج من شركة النصر للكيماويات الدوائية.

إقرار ضريبة المبيعات

لزم القانون كل صاحب مشروع ينطبق عليه الضريبة العامة للمبيعات أن يقدم إقراراً شهرياً عن الضريبة المستحقة على النموذج (الطلب) المعد لذلك ومنح القانون صاحب المشروع مهلة بحد أقصى ٦٠ يوماً من تاريخ انتهاء شهر المحاسبة، ويتم تقديم الإقرار إلى مأمورية ضرائب المبيعات المختصة والواقعة في نطاق موقع المشروع.

ويعتبر في حكم البيع:

- إصدار الفاتورة.
 - تسليم السلعة أو تأدية الخدمة.
 - دفع ثمن السلعة أو الخدمة سواء كان الثمن كله أو جزء منه أو البيع بالأجل.
- ويلتزم صاحب المشروع بأن يحرر فاتورة ضريبية عند بيع السلعة أو أداء الخدمة وتضاف قيمة الضريبة إلى السلعة أو الخدمة وهناك فاتورة ضريبية تعد وفقاً للنموذج الذي يصدر به قرار من رئيس مصلحة الضرائب.

الشروط الواجب توافرها في الفاتورة الضريبية

يتم تحرير فاتورة ضريبية عند بيع السلعة أو الخدمة الخاضعة للضريبة من أصل وصورة، ويتم تسليم الأصل للمشتري، ويتم الاحتفاظ بالصورة لدى المشروع.

ويجب أن تتضمن الفاتورة ما يلي:

- ١- رقم مسلسل الفاتورة وتاريخ تحريرها.
- ٢- اسم صاحب المشروع وعنوان ورقم التسجيل.
- ٣- اسم المشتري وعنوانه ورقم تسجيله إن كان مسجلاً.
- ٤- بيان السلع أو الخدمات المباعة وقيمتها وقيمة ضريبة المبيعات المقررة.
- ٥- بيان إجمالي بقيمة الفاتورة.

التأمينات لأصحاب المشروعات الصغيرة

أولاً: فيما يخص التأمين على صاحب المشروع

يخضع التأمين على صاحب المشروع لأحكام القانون ١٠٨ لسنة ١٩٧٦ كل من:

- ١- الأفراد الذين يزاولون لحساب أنفسهم نشاطاً تجارياً، أو صناعياً، أو زراعياً، أو الحرفيين، وغيرهم ممن يؤدون خدمات لحساب أنفسهم.
- ٢- الشركاء المتضامنين في شركات الأشخاص.
- ٣- المشتغلين بالمهن الحرة.
- ٤- الأعضاء المنتجين في الجمعيات الإنتاجية التعاونية الذين يشتغلون لحساب أنفسهم.
- ٥- مالكي الأراضي الزراعية التي تبلغ مساحتها عشرة أفدنه فأكثر.
- ٦- حائزي الأراضي الزراعية التي تبلغ مساحتها عشرة أفدنه فأكثر (مستأجري أجرة أو مزارعة).
- ٧- ملاك العقارات المبنية التي يبلغ نصيب كل منهم ٢٥٠ جنيهاً فأكثر.
- ٨- أصحاب وسائل النقل الآلية للأشخاص والبضائع.
- ٩- المأذونين الشرعيين والموثقين المنتدبين من غير الرهبان.
- ١١- العمداء والمشايخ.
- ١٢- المرشدين والأدلاء السياحيين.
- ١٣- الوكلاء التجاريين.
- ١٤- القساوسة والشمامسة المكرسين.
- ١٥- الشركاء المتضامنين في شركات التوصية البسيطة، والتوصية بالأسهم.
- ١٦- أعضاء مجالس الإدارة، والأعضاء المنتدبين في الشركات المساهمة في القطاع الخاص.
- ١٧- المديرين في الشركات ذات المسؤولية المحدودة.

- ويشترط للانتفاع بأحكام هذا القانون ألا يقل سن المؤمن عليه عن الحادية والعشرين، ولا يزيد عن الستين.
- التأمين في الهيئة لمن تنطبق عليهم أحكام هذا القانون إلزامياً.

الاشتراكات

- يختار المؤمن عليه شريحة الدخل الذي يؤدي عليه وفقاً للجدول بحد أدنى ٤٠ جنيهاً، وحد أقصى ٩٠٠ جنيهاً، ويسدد قيمة اشتراك قدرها ١٥% من قيمة الدخل.
- يراعى في تحديد الاشتراك ألا يقل الدخل عن متوسط الأجور الشهرية للعاملين لدى صاحب المشروع وبالنسبة للمؤمن عليه الذي سبق التأمين عليه وفقاً للقانون ٧٩ لسنة ١٩٧٥ فيجب ألا تقل الشريحة المختارة للدخل عن ٦٠% من أجره الأخير الذي كان يؤدي عليه اشتراك التأمين.
- يجوز لصاحب المشروع المؤمن عليه أن يطلب تعديل اشتراكه إلى الدخل الأعلى بشرط مرور عام على الأقل على اشتراكه بالدخل الأقل، وألا يتجاوز سنه ٥٥ سنة في أول يناير تالي لتاريخ طلب التعديل.
- يجوز تعديل الاشتراك إلى الدخل الأقل مباشرة في أول يناير تالي لتاريخ طلب التعديل.
- يجوز في أي وقت تعديل دخل بدل الاشتراك في النظام إلى أي دخل أعلى، وفي هذه الحالة يلتزم المؤمن عليه بأداء فروق الاشتراكات ومبلغ إضافي قدره ٦% سنوياً عن إجمالي مدة الفروق وذلك اعتباراً من تاريخ بدء الاشتراك حتى تاريخ الأداء.

إجراءات الاشتراك

- يلتزم المؤمن عليه بالاشتراك في التأمين في أول الشهر الذي يبدأ فيه ممارسة نشاطه.
- يتقدم المؤمن عليه بإخطار للاشتراك لدى الهيئة على النموذج رقم "٥٥" من أصل وصورتين ويرفق به مستند بدء النشاط، وشهادة الميلاد أو مستخرج رسمي منها، أو بطاقة رقم قومي، أو جواز سفر، أو صورة من هذا المستند يوقع عليها موظف الهيئة المختص بعد مطابقته على الأصل.

- يجب على المؤمن عليه أن يتقدم بالمستندات المذكورة إلى مكتب الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية المختصة خلال شهر على الأكثر من تاريخ البدء.
- في حالة رغبة المؤمن عليه تعديل دخل اشتراكه كما أوضحنا سابقاً، يقدم طلب التعديل إلى مكتب هيئة التأمينات على النموذج رقم "٥٧".
- في حالة رغبة المؤمن عليه تحويل احتياطي المعاش المستحق عن اشتراكه بنظم تأمينية أخرى، يقدم طلب التحويل الاحتياطي إلى مكتب الهيئة المختص على النموذج "٢٥".
- في حالة رغبة المؤمن عليه حساب أي عدد من السنوات الكاملة التي قضاها في أي عمل أو نشاط ضمن مدة اشتراكه وفقاً لأحكام القانون، يقدم طلباً بذلك على النموذج رقم ٥٨ ويوضح به رغبته في أداء الأعباء دفعة واحدة، أو بالتقسيم.

استحقاق المعاش

يستحق المعاش للمؤمن عليه في الحالات الآتية:

- ١- بلوغ المؤمن عليه سن الخامسة والستين متى كانت له مدة اشتراك في التأمين ١٢٠ شهراً على الأقل، ويستحق المعاش حتى لو استمر في مزاولته نشاطه.
- ٢- ثبوت العجز الكامل، أو الوفاة أثناء استمرار النشاط حتى وأن تجاوز سن الخامسة والستين، بشرط ألا تقل مدة اشتراكه عن ثلاثة أشهر متصلة أو ستة أشهر متقطعة.
- ٣- ثبوت العجز الكامل، أو الوفاة خلال سنة من تاريخ انتهاء النشاط، بشرط ألا يكون قد بلغ سن الخامسة والستين، وألا يكون قد صرف القيمة النقدية لتعويض الدفعة الواحدة، وأن تكون مدة اشتراكه ثلاثة أشهر متصلة أو ستة أشهر متقطعة على الأقل.
- ٤- بلوغ الخامسة والستين بعد انتهاء النشاط، أو ثبوت العجز الكامل بعد مرور سنة من تاريخ الانتهاء، أو الوفاة متى كانت مدة الاشتراك في التأمين ١٢٠ شهراً على الأقل، بشرط ألا يكون قد صرف تعويض الدفعة الواحدة، وفي هذه الحالة يسوى المعاش على أساس مدة الاشتراك.
- ٥- انتهاء المؤمن عليه لغير أسباب بلوغ الخامسة والستين، أو ثبوت العجز الكامل، أو الوفاة أثناء استمرار النشاط، بشرط أن لا تقل مدة الاشتراك عن ٢٤٠ شهراً، ويراعى في

هذه الحالة أن يخفض المعاش المستحق بنسبة تقدر بسن المؤمن في تاريخ انتهاء نشاطه وفقاً للجدول التالي:

السن عند تقديم الطلب	نسبة الخفض في المعاش
أقل من ٤٥ سنة	٢٠%
٤٥ سنة وأقل من ٥٠	١٥%
٥٠ سنة وأقل من ٥٥	١٠%
٥٥ سنة وأقل من ٦٠	٥%

- يجوز للمؤمن عليه طلب الانتفاع بنسبة تخفيض أقل على أن يصرف المعاش في هذه الحالة اعتباراً من أول شهر يبلغ فيه المؤمن عليه السن التي تحسب على أساسها نسبة التخفيض، ويتم جبر السنة إلى سنة كاملة إذا كان هذا يؤدي إلى استحقاق المعاش.
- يمكن للمؤمن عليه استكمال المدة اللازمة لاستحقاق المعاش، لمن تجاوز سن الخامسة والثلاثين، وذلك إذا كانت مدة الاشتراك أقل من ١٢٠ شهراً وكان نشاطه قائماً، ودفع قيمة الاشتراك لحين استكمال المدة، أو انتهاء نشاطه أيهما أقرب، وفي حالة انتهاء النشاط يجوز للمؤمن عليه حساب المدة المتبقية وسداد الاشتراكات دفعة واحدة.

حساب المعاش المستحق

١- معاش الشيخوخة

- يسوى بواقع ٤٥/١ من دخل الاشتراك، أو متوسط دخول الاشتراك عن كل سنة من آخر ٥ سنوات اشتراك التأمين بحد أقصى ٣٦ سنة.
- يربط المعاش بحد أقصى ٨٠% من الدخل الذي تمت عليه التسوية.
- بالنسبة للمعاش المستحق لبلوغ سن الخامسة والستين مع الاستمرار في مزاوله النشاط، يحسب بحد أدنى ٥٠% من دخل التسوية، بشرط ألا تقل مدة الاشتراك في التأمين عن ٢٤٠ شهراً.

٢- معاش العجز والوفاة

- يقدر معاش العجز الكامل أو الوفاة بواقع ٦٥% من دخل الاشتراك، أو بحساب ما يستحق من معاش الشيخوخة محسوباً على أساس مدة الاشتراك مضافاً إليها مدة ٥ سنوات، أي المعاش الأكبر، ويراعى في هذه الحالة ألا تزيد المدة المضافة عن المدة الأساسية.

ثانياً: فيما يخص التأمين على العاملين

يقوم صاحب العمل بدفع التأمينات الاجتماعية المستحقة عن العاملين لديه، بالإضافة لتأميناته، وهو المسئول عن توريد هذه المبالغ، ويتم حساب مبلغ التأمين على أساس المرتب بنسبة ٤٠% من المرتب الأساسي، تكون حصة صاحب العمل ٢٦% والعامل ١٤% تخصم من راتبه، و ٣٥% من المرتب المتغير تكون حصة صاحب العمل منها ٢٤% والعامل ١١% تخصم من راتبه.

مثال

إذا كان هناك عامل يتقاضى شهرياً ١٠٠ جنيه أجر أساسي، وأجر متغير ٥٠ جنيه، احسب المبلغ المطلوب توريده شهرياً عن هذا العامل في بداية كل شهر موضحاً ما يخصم من أجر العامل، وما يتحمله صاحب المشروع.

تراخيص المحال التجارية والصناعية

هناك بعض المحال الصناعية والتجارية التي يجب على أصحابها استخراج ترخيص لها طبقاً للإجراءات المنصوص عليها في القانون رقم ٤٥٣ لسنة ١٩٥٤، وتعديلاته. وهذه المحال هي التي تباشر أحد الأنشطة المبينة بالجدول الصادر به القرار الوزاري، والذي ينقسم إلى ثلاثة أقسام حسب خطورتهم، وهذا التقسيم قابل للتعديل بالإضافة أو الحذف وفقاً لمقتضيات التقدم العمراني والحضاري والصناعي، وفي حالة صدور قرار وزاري بإضافة أحد أنواع المحال إلى الجدول الملحق بالقانون ينقل نوعاً من قسم إلى القسم الآخر، وجب على أصحاب هذه المحال تقديم طلب وفقاً لهذه التعديلات خلال ٣ أشهر من صدور القرار وتلك الأقسام هي:

١- **محال القسم الأول:** وتشمل المصانع الثقيلة، والورش الضخمة، والمشروعات التي يتعين أن تكون إقامتها بالمناطق الصناعية وخارج المناطق السكنية، نظراً لما يترتب عليها من إقلاق للراحة، أو أخطار بالصحة العامة. وتشمل محال هذا القسم ١٠٥ نشاطاً، منهم مصانع تقطير الفحم، والأحماض والقلويات ومشتقاتها ومخازنها، والبويات والورنيشات واللاكيهات وأحبار الطباعة، والأدوية، والأسمنت والطوب الرملي، وتشغيل الرخام والحجر والجبس، والحديد والصلب، وصهر وصب المعادن والدرفلة، وتكرير البترول، ومخازن توزيع المواد البترولية، ومصانع ومخازن المفرقات والذخائر، وتصنيع اسطوانات الغازات البترولية وملحقاتها.

٢- **محال القسم الثاني:** وتشتمل على الصناعات الخفيفة، والورش الصغيرة، والمخازن، والمستودعات التي ليس من شأنها الإقلاق الشديد لراحة السكان، أو الأخطار الجسيمة، ويقتصر فتح هذه المحال على مناطق معينة بشروط محددة، وتصدر قرارات تحديد النوع والمكان من المحافظ بعد العرض على المجالس الشعبية للأحياء والمحافظ. وتشمل محال هذا القسم ٧٧ نشاطاً، منهم محطات تموين وخدمة السيارات، ومحال تشغيل المنتجات النسيجية، ورفي المنسوجات والسجاد والتجديد، وتجارة الأدوات

الكهربائية، وتجارة الأخشاب، وبيع وتجهيز أجهزة الحاسبات الآلية ومراكز تعليم الكمبيوتر، ومعارض الموبيليا والأثاث والأجهزة المنزلية والأدوات الصحية، ومحال بيع البطاريات والكاوتشوك، ودور النشر والإنترنت، ومحال ومعارض بيع الأجهزة الإلكترونية، ومحال بيع لعب الأطفال وبيع قطع غيار السيارات والموتوسيكلات، ومكاتب بيع الحديد والأسمنت ومواد البناء، وبيع النجف والتحف.

٣- محال القسم الثالث (الخدمات): وتشتمل على المحال التجارية، والورش البسيطة التي لا تستخدم القوى المحركة في تشغيلها والتي لا يترتب عليها أي إقلاق لراحة وأمن السكان، وهي تمثل خدمات ضرورية وملحة لسكان المناطق والأحياء المصرح فيها بإقامتها، ويستلزم التصريح بإقامتها موافقة من المجالس الشعبية للأحياء التي تعرض الأمر على المجلس الشعبي للمحافظة لصدور قرار من المحافظ بشأنها. وتشمل محال هذا القسم على ٤٤ نشاطاً، منهم محال بيع الآيس كريم، وعصير القصب والفواكه التي تدار بمحركات كهربائية، والمخابز بأنواعها، ومراكز العلاج الطبيعي والمؤسسات العلاجية كالمستشفيات والمراكز الطبية، ومحال تصليح الأجهزة الكهربائية والطبية والإلكترونية ولعب الأطفال، ومطابع وتصوير الرسومات الهندسية، ومحال خياطة الملابس وتتجيد السيارات، وقلي وشي اللحوم والأسماك وبيعها والجزارة والبقول، والبقالة والسوير ماركت ومستودعاتها، وعمل المفاتيح وإصلاح الكوالين، وبيع الزهور، وبيع المأكولات من العجين كالفطير والبسكويت والحلويات وغيرها، والبطارية والتوابل بأنواعها، وبيع الأغذية بكافة أنواعها.

المحلات العامة

هي المحلات التي يتعامل معها الجمهور دون تمييز لتناول الطعام أو الشراب فيها، أو النوم والإقامة المؤقتة وتنقسم نوعان:

النوع الأول:

يشمل المطاعم، والمقاهي، وما يماثلها من المحلات المعدة لبيع وتقديم المأكولات أو المشروبات، بقصد تناولها من ذات المحل، وهذا النوع لا يجوز التصريح به إلا في الشوارع

والأحياء التي يصدر تحديدها من المحافظ بناءً على اقتراح المجلس الشعبي المحلي المختص ويراعى أن تكون بعيدة عن أماكن العبادة والجبانات والمواقع غير الصحية، والبعض منها يقدم الخمور ويكون ذلك بموافقة وزارة السياحة على المطاعم السياحية وأماكن إقامة السياح.

النوع الثاني:

يشمل الفنادق، والبنسيونات، والبيوت المفروشة، وما يماثلها من المحال المعدة لإيواء الجمهور، سواء كانت مبنية أو في وسائل النقل، وهذا النوع يجوز الترخيص به في جميع الشوارع والأحياء دون حاجة لاستصدار قرارات بالموافقة على اعتماد فتح الشوارع لهذا النوع من المحلات.

وبالتالي فإن أي نشاط يرد بأقسام الجدول يعتبر خاضعاً لتلك الإجراءات، وفي حالة ممارسة أي من الأنشطة الواردة بالجدول بدون ترخيص فإنه يغلق بالطريق الإداري، ويضبط إذا كان الإغلاق متعذراً، فضلاً عن عقوبة مرتكبها بالغرامة أو وجوب الحكم القضائي بالغلق أو الإزالة.

الاشتراطات العامة الواجب توافرها في المحال التجارية والصناعية والعامة

- ١- ألا يترتب عليه أية أضرار أو أخطار بالمحل ذاته أو بالمحال والمناطق المجاورة.
- ٢- الالتزام بشرط المسافة المقرر في الاشتراطات العامة لنوع النشاط الذي يزاول بالمحل، ويلزم توافره على سبيل المثال ٥٠ متراً من جميع الجهات كبعد كاف عن مصادر التلوث، وكذلك في المخابز ألا تقل المسافة عن ٦٥ متراً، ومحلات الحلوى من عجين ألا تقل المسافة عن ٣٠ متر مع موافقة وزارة التموين، والمقاهي ألا تقل المسافة عن ١٥٠ متراً مع موافقة المحافظ، والصيديليات ألا تقل المسافة عن ٥٠ متراً مع موافقة الإدارة الطبية، وكذلك بعد المحل عن السكك الحديدية والكباري والأنفاق ووزارة الري.
- ٣- ملائمة مواد الإنشاء لطبيعة النشاط المزاول، ولا يحدث بسببها أي ضرر أو خطر، فعلى سبيل المثال إذا كان المحل منشأً في العائمات، أو وسائل النقل المصنوعة من الخشب، أن تكون الحوائط في هذه الأماكن التي تتعرض للنيران مقاومة للحريق، وكذلك إذا كان المحل منشأً من ألواح معدنية، أو خشبية، أو ما شابه ذلك، أن تقام الحوائط على قواعد من الطوب الأحمر، أو الحجر بارتفاع لا يقل عن ١/٢ متر من مستوى الأرضية. وكذلك الأسقف من مواد مناسبة للنشاط الذي سيزاول بالمحل، أي تكون الأسقف المعرضة للحريق من مواد غير قابلة للاحتراق كالخرسانة المسلحة أو التركيبات المعدنية المغطاة بالصاج.
- ٤- الأرضيات تكون مستوية وخالية من الحفر، وتكون من المواد الصلبة القابلة للغسيل، وسهلة التنظيف ولا تنتشر المياه.
- ٥- الارتفاعات يجب ألا يقل الارتفاع بين مستوى الأرضية والسقف عن:
 - ٢,٧ متر في الأماكن التي يزاول فيها العمل.
 - ٢,٣٠ متر في الملحقات التابعة لأماكن العمل كالمكاتب والمخازن والممرات.

- ٢,٠٠ متر إذا وجدت سندرة بشرط ألا تشغل السندرة مساحة تزيد عن ٧٥% من أرضية الجزء الذي تعلوه وتكون ٢,٣٠م في حالة إذا زادت مساحة السندرة عن ٧٥% من المساحة.
- ٦- تهيئة المحل بحيث يضمن عدم وجود أي نقص في الهواء النقي، أو بطء تجديده، والتخلص من الهواء الفاسد، ومنع التيارات الضارة، والتغيير المفاجئ في درجات الحرارة، ويمكن الاستعانة بالتهوية الصناعية العامة أو الموضعية أو تكييف الهواء.
- ٧- تزويد المحل بالإضاءة الطبيعية أو الصناعية الكافية، بحيث تتناسب مع العمليات الجارية بالمحل، وأن تكون متجانسة، وتجنب التفاوت الكبير في توزيع الضوء، ولا يجوز وضع دواليب أو حواجز في أوضاع تؤدي إلى تقليل الإضاءة.
- ٨- تزويد المحل بالتجهيزات الصحية (دورات المياه)، وكذلك مصدر المياه الصالحة للشرب، والصرف الصحي.
- ٩- أن تكون القوى المحركة والتوصيلات الكهربائية تفي بالاشتراطات الفنية من حيث تركيب الأسلاك داخل الحوائط وأن تكون داخل مواسير معزولة وأن توضع صناديق المنصهرات ولوحات التوزيع والمفاتيح الكهربائية قريبة من باب المحل وتخصيص سكينه لقطع التيار الكهربائي في الحالات الاضطرارية ويستحسن عمل أرضية عازلة أمام وخلف لوحات التوزيع ومنع رش أي مياه على هذه الأرضيات.
- ١٠- إذا وجد بالمحل فرن أو بيت نار أو مدخنة، يجب أن تكون ثابتة، وبكيفية يمكن معها تحويل الأدخنة كلها إلى المدخنة التي ترتفع مترين أعلى سطح أي بناء يقع في نطاق دائرة نصف قطرها ٢٥ متراً من مركز المدخنة مع ترك فراغ بعرض كاف كعازل للحرارة بين كل فرن والحوائط المجاورة له وتكون حوائطه من الطوب الحراري المغطى بالمواد العازلة للحرارة.
- ١١- مراعاة استعمال الأدوات المناسبة، وتخصيص أرفف وحوامل وصناديق مناسبة لحفظ المعدات اليدوية، وأن تكون هناك وسائل حماية للعمال أثناء تشغيل الأدوات، مع توفير وسائل ملائمة للهروب في الحالات التي تقتضي ذلك، مع عدم وضع بضائع

- أو مهمات أو أدوات خارج حدود المحل، ولا يجوز إيصال المحل بالسكن، مع الاحتفاظ بالحوائط والأسقف وجميع المحل ومحتوياته نظيفة على الدوام.
- ١٢- تقييد أسماء عمال المحل وبياناتهم الشخصية الخاصة في سجل خاص، ويجب أن تتوافر فيهم النظافة الجسدية، والملابس، مع تزويدهم بالملابس الواقية، والأدوات والوسائل الأخرى، وتدريبهم إذا تطلب النشاط ذلك.
- ١٣- خضوع العمال والعاملات للرقابة الصحية، إذا كان النشاط يتطلب ذلك، مع الشهادات الصحية للعمال المشتغلين في إعداد الأطعمة وتقديمها، بخلوهم من الأمراض المعدية. مع تزويد المحل بصيدلية مزودة بمواد الإسعافات الأولية.
- ١٤- تزويد المحل بالنوع والعدد الذي ترى الجهة المختصة ضرورة وجودها من أجهزة، وأدوات إطفاء حريق، سواء كانت من الأجهزة والأدوات المتنقلة، أو الثابتة، وتوزيعها على أجزاء المحل طبقاً لاشتراطات إدارة الدفاع المدني والإطفاء.
- ١٥- حفظ الرخصة والرسم الهندسي المعتمد بالمحل، وتقديمه إلى الموظفين المنوط بهم التفتيش على المحال للإطلاع عليها عند طلبها.

المستندات والأوراق المطلوبة

- المستندات والأوراق المطلوبة للحصول على ترخيص محل تجاري أو صناعي أو عام لأول مرة أو تعديل في المحل المرخص والرسم المطلوبة لأداء الخدمة.
- يتضح ذلك في النموذج الأول.
- المستندات والأوراق المطلوبة للتنازل عن ترخيص لمحل تجاري أو صناعي أو عام والرسم المطلوبة لأداء الخدمة.
- يتضح ذلك في النموذج الثاني.
- المستندات والأوراق المطلوبة لنقل الترخيص لوفاة المرخص له والرسم المطلوبة لأداء الخدمة.
- يتضح ذلك في النموذج الثالث.

إجراءات الحصول على التراخيص

١- يقدم طلب الترخيص مرفق به المستندات الآتية إلى رئيس الوحدة المحلية المختص

- أ - صورة البطاقة الشخصية أو العائلية أو بطاقة الرقم القومي.
- ب - عقد إيجار ثابت التاريخ.
- ج - إيصال كهرباء أو ربط العوائد.
- د - عدد ٣ رسومات هندسية لمحال القسم الأول وكذلك محال القسم الثاني إذا كان يشمل أكثر من وحدة، أو كانت بمساحة أكثر من ١٠٠ متر مربع.
- هـ - خريطة مساحية أو رسم كروكي إرشادي للموقع طبقاً للتعليمات.
- و - بالنسبة للمحال الصناعية الخاضعة للقانون رقم ١٩٥٨/٢١ في شأن تنظيم الصناعة (والتي يزيد رأسمالها عن ١٠٠ ألف جنيه) يجب موافقة وزارة الصناعة أولاً، لذلك يجب تقديم طلبين الأول للوحدة المحلية والآخر لوزارة الصناعة التي تقوم بإخطار الجهاز القائم على شؤون الإسكان بالوحدة المحلية بقبول أو رفض طلب الترخيص خلال ٣٠ يوماً من تاريخ تقديم الطلب.
- ر - تقديم استمارة تعبئة بالنسبة للمحال الواردة بكشف المنشآت ذات الصلة بالمجهود الحربي.
- ز - تؤخذ موافقات الجهات المختصة بالهيئة العامة للتصنيع، والمؤسسة المصرية العامة للبترول، وأجهزة وزارة الصحة، والداخلية، والتموين، وغيرها من الجهات المعنية وذلك بالنسبة للأنشطة التي تخص كل منها.

٢- تقوم أجهزة الإسكان بالوحدة المحلية المختصة بإصدار تراخيص محال القسم الثاني طبقاً للقرار الوزاري رقم ١٩٧٧/٤١٢ والواردة بالجدول الملحق بالفصل الأول من هذا الباب، أما فيما عدا ذلك فتصدر أجهزة الإسكان بالوحدة المحلية التراخيص بعد أن

تعرض الطلبات على اللجنة الرباعية والمكونة من الأجهزة القائمة على شئون القوى العاملة، والإسكان، والصحة، والصناعة بالمجالس المحلية مشفوعاً بالرأي في الطلب من وجهة نظر الجهة الإدارية المختصة لتبدي اللجنة الرأي في إعلان الطلب بالاشتراطات العامة التي تفرضها القوانين والقرارات الوزارية المنفذة والنظر فيما تراه من تجديد الاشتراطات الخاصة الواجب توافرها في المحل الذي يقدم عنه طلب الترخيص والمدة اللازمة للتنفيذ.

٣- على طالب الترخيص متى أتم الاشتراطات المعين بها إبلاغ الجهة الإدارية المختصة بذلك بخطاب موصي عليه، وعلى الجهات الممثلة في اللجنة الرباعية التفتيش والتحقق من تنفيذ الاشتراطات في عملية الإنشاء والتجهيز، فإذا ثبت إتمامها أوصت اللجنة بصرف الرخصة بعد ربط رسوم التفتيش المقررة عليها.

٤- إذا لم تتم الاشتراطات في المهلة الأولى وقدرها ستون يوماً" يسمح للطالب بمهلة لا تجاوز المهلة الأولى فإذا لم تتم الاشتراطات خلالها فللطالب أن يحصل على مهل أخرى لا تجاوز مجموعها المهلة الأولى على أن يقوم بأداء رسم إعادة عن كل مهلة تعادل نصف قيمة المعاينة الأولى، فإذا لم تتم الاشتراطات في نهاية هذه المهل المتاحة رفض الطلب.

الأمن الصناعي

الصحة والسلامة المهنية

مقدمة

أدى اعتماد الصناعة تماماً على الآلات إلى تعدد الحوادث، وكثرة الإصابات بين العمال، والحوادث تسبب خسائر غير قليلة للصناعة والمجتمع من ناحية العنصر الإنساني، وما يترتب على ذلك من العواقب الاجتماعية من تلف للمواد الخام، ومعدات العمل، وأدواته، ولذلك فإن هذه الناحية تحظى باهتمام كبير بمختلف الدوائر، إذ تهتم الحكومات في وضعها للتشريعات العمالية بفرض شروط ومواصفات معينة في أماكن العمل، وآلاته، بحيث توفر قدرًا مناسباً من الأمن والحماية للعمال، كما تنص على منحهم تعويضات مناسبة عند إصابتهم أثناء العمل، ويعطي المهندسون عناية خاصة عند تصميم الآلات وأدوات العمل بمحاولة الإقلال من الحوادث، وتحقيق سلامة العاملين، كما قام علماء النفس الصناعي بدراسات إضافية للعوامل السيكولوجية المختلفة التي تسبب تلك الحوادث، وقاموا بالدراسات التجريبية التي ألفت ضوءاً مفيداً على الجوانب النفسية التي ينبغي مراعاتها لخفض نسبة الحوادث، وتقليل التكاليف الباهظة التي تنشأ عنها سواء للعنصر البشري، أو التكاليف المادية.

تكاليف حوادث العمل

يمكن تقسيم حوادث العمل إلى قسمين رئيسيين، يتعلق الأول بالحوادث التي ينشأ عنها إصابة العمال، والثاني بتلف المواد الأولية، والمعدات، والآلات المستخدمة في العمل.

فمن ناحية القسم الأول لا يمكن تقدير فقد الأرواح، والعاهات الناشئة عن إصابات العمل بمال، وما يترتب عليها من عواقب اجتماعية وخيمة للأسرة التي تفقد عائلها، أو تقل قدرته الإنتاجية. وينشأ عن إصابة الفرد أيضاً خسائر وتكاليف مادية مباشرة للمنشأة، إذ ينبغي دفع

التعويضات التي تنص عليها التشريعات العمالية ومصروفات العلاج، كما تفقد إنتاج العامل أثناء العلاج.

وبالنسبة للقسم الثاني فإن المنشأة تتحمل تكاليف كبيرة لاستبدال الآلات التي تتلف، أو إصلاحها وصيانتها. وتتحمل المنشأة تكاليف غير مباشرة تكون الجزء الأكبر من تكاليف حوادث العمل مثل الوقت الضائع من العمال والمشرفين والآخرين عند مساعدتهم للفرد المصاب، والذي يضيع في تحري أسباب الحادث، ووضع التقارير عنه، والتوقف الوقتي للعمل في القسم الذي تحدث به الإصابة، وكذلك تدريب فرد جديد يعمل محل الفرد الذي ينقطع عن العمل.

وينشأ عن الحوادث بجانب ما سبق انخفاض معدل الإنتاج، وقلة الجودة نتيجة قلق العمال وخوفهم واضطرابهم الانفعالي، كما تؤدي في كثير من الحالات إلى سوء العلاقات الإنسانية في المشروع بين أفراد القوى العاملة نتيجة عدم الاستقرار الانفعالي، كما أن زيادة معدل الحوادث يؤدي إلى التغيير في اتجاهات العمال والرأي العام في غير صالح المنشأة.

أسباب حوادث العمل

يتم تقسيم الأسباب التي تنتج عنها حوادث العمل إلى قسمين رئيسيين:

- **الأول:** يتكون من العوامل غير الشخصية، أي التي لا ترجع إلى خطأ الفرد القائم بالعمل، أو نقص في قدراته، وتدريبه، بقدر ما ترجع إلى أخطاء في بيئة العمل ومحيطها، أو إلى تصميم آلات العمل، أو النظم المستخدمة لإنجازه.
- **الثاني:** يتكون من العوامل الإنسانية، أي التي ترجع إلى الفرد نفسه كالنقص في قدراته، أو توازنه الانفعالي، أو ملاءمته للعمل الذي يقوم به، أو عدم توافر الدوافع النفسية لديه.

أولاً: العوامل البيئية والتنظيمية

تتكون هذه العوامل من أسباب متعددة يرجع معظمها إلى الخطأ في تصميم الآلات والمعدات، وإلى بيئة العمل ومحيطه، كما يرجع البعض الآخر إلى طبيعة العمل نفسه، ودرجة التعب الذي يسببه للفرد الذي يقوم به. وسنناقش بعض العوامل التي تنتمي إلى هذا

القسم، وبصفة خاصة عوامل بيئة العمل، أما الشروط الواجب توافرها في الآلات لتحقيق سلامة العامل فسيتم مناقشتها عند معالجة وسائل خفض حوادث العمل.

١- درجة الحرارة

ثبت من البحوث أن درجة الحرارة التي يعمل فيها الفرد تؤثر على عدد حوادث العمل والإصابات الناجمة عنه، فقد وجد أن إصابات العمل تكون عند حدها الأدنى عندما يعمل الأفراد في درجة حرارة معتدلة، وكلما قلت درجة الحرارة أو زادت عن درجة الحرارة المثلى زاد معدل حوادث العمل، كما ثبت أنه إذا زادت درجة الحرارة أو قلت بدرجة كبيرة فإن الأمر لا يقف عند حد زيادة عدد الحوادث وإنما تزيد خطورة الحوادث وشدتها، أي أنه في درجات الحرارة العالية جداً أو المنخفضة جداً تكون الحوادث أكثر خطورة، ويتسبب عنها انقطاع العامل عن العمل لفترة أطول.

٢- الإضاءة

يزيد معدل الحوادث والإصابات عندما يعمل الأفراد في مكان ليس به إضاءة كافية، وقد دلت نتائج الاستقصاءات التي أجريت على عدد من الوظائف أن الإضاءة غير الكافية قد تسبب زيادة في معدل حوادث العمل بنسبة ٢٥% عن الإضاءة العادية، كما تبين أن بعض أنواع الحوادث تزيد عن غيرها مثل حوادث سقوط الأفراد على الآلات والأشياء الأخرى تكون أكثر من غيرها نتيجة لضعف الإضاءة، ووجد أيضاً أن معدل الإصابات والحوادث يرتفع بالقرب من الغروب وقبل استخدام الإضاءة الصناعية.

٣- السرعة في القيام بالعمل

تؤدي السرعة في إنجاز العمل في كثير من الأحوال إلى زيادة معدل الحوادث، ويرجع ذلك لسببين مهمين، أولهما أنه عندما يعمل الفرد بسرعة تزيد فرص واحتمالات تعرضه للحوادث، وثانيهما أنه عندما يعمل بسرعة لا يستطيع تخصيص العناية والحذر الكافيين مثل الفرد الذي يعمل ببطء، حيث إن متابعة العمل في هذه الحالة يستغرق معظم اهتمامه. وتختلف أهمية السبب الأول باختلاف طبيعة العمل فإذا كان مصدر الخطر في العمل ناتج عن العملية الإنتاجية نفسها وليس له صلة بالظروف المحيطة بالعمل فإن السرعة تزيد من فرص

التعرض للخطر، إذ أن كل وحدة منتجة تحمل معها فرصة تعرض العامل للحوادث والإصابة، أما بالنسبة للأنواع الأخرى من الأعمال والتي يكون مصدر الخطر ناتجاً عن محيط العمل فلا يكون هناك علاقة بين سرعة الإنجاز ومعدل إصابات العمل. وبالنسبة للسبب الثاني فإن السرعة المتزايدة لا تعطي الفرصة لتوقع وتجنب الحوادث التي تؤدي إلى إصابته، لذلك نجد أن الأفراد الذين يقودون سياراتهم بسرعة كبيرة يتسببون في الحوادث أكثر من الذين يقودون ببطء.

ثانياً: العوامل الإنسانية للحوادث

تسبب آلات العمل، ومعداته، وظروف العمل، وبيئته، نسبة من الحوادث وإصابات العمل، ولكن الغالبية العظمى من تلك الحوادث ترجع إلى الأفراد أنفسهم لأخطائهم التي تنشأ من أسباب متعددة. ويتفق علماء النفس على وجود فروق فردية في القابلية للحوادث، ومدى تعدد إصابات العمل كما هو الحال في جميع القدرات الإنسانية الأخرى، أي أنه قد تتعدد إصابات فرد في فترة معينة، بينما لا يقع لزملائه الذين يعملون معه أي حادث، كما دلت معظم البحوث على أن معظم الحوادث تنتج عن خطأ عدد قليل من الأفراد، وبذلك يمكن خفض معدل حوادث العمل وإصاباته باستبعاد مثل هؤلاء الأفراد.

ويطلق على تعرض الفرد للحوادث بنسبة أكبر من زملائه الذين يقومون بنفس النوع من العمل (قابلية الحوادث)، أي أن الفرد يكون عرضه للحوادث أكثر من غيره بسبب تكوينه العضوي، وتكوينه النفسي، بسبب أن طبيعة بعض الأفراد وخصائصهم تتسبب في وقوعهم في الحوادث وإصابتهم أكثر من غيرهم، ويختلف الأفراد في درجة قابليتهم للحوادث بنفس الطريقة التي يختلفون فيها في الاستعدادات والخصائص الإنسانية الأخرى.

ولقد أثبتت الاستقصاءات المتعددة أن هناك علاقة أكيدة بين عدد الحوادث التي يتسبب فيها الفرد ومدى خبرته بالعمل، فكلما زادت خبرته قل عدد الحوادث التي يتسبب فيها، وتؤثر الصحة البدنية للفرد وأنواع أخرى من الضعف والنقص الجسمي على احتمالات وقوع الحوادث والإصابات للفرد، فكلما ضعفت صحة الفرد وجدت مواطن النقص والضعف الجسدي، وزادت احتمالات وقوعه في الحوادث. وقد أثبتت الكثير من البحوث النتيجة

السابقة ووجد الباحثون ارتباطاً غير قليل بين عدد الحوادث التي تسبب فيها الفرد والأمراض التي تصيبه، كما تمت مقارنة معدل الإصابات بين عمال الكهرباء من ذوي العاهات أو الأمراض البدنية بزملائهم أصحاب الجسم، فوجد أن معدل الحوادث للمجموعة الأولى يساوي ثلاث أمثال معدل الحوادث للمجموعة الثانية، كما أسفرت نتيجة دراسة أن سائقي السيارات العامة فوق سن الخمسين من ذوي ضغط الدم غير العادي قد تسببوا في الحوادث بمعدل ضعف الأفراد ذوي ضغط الدم العادي.

ولكن لا ينبغي تفسير النتائج السابقة على أن الأفراد المصابين ببعض نواحي الضعف البدني المختلفة لا يكون لهم مكان في الصناعة، بل تفيد تلك الإحصائيات أن كل منهم لا يكون لديه فكرة عن نواحي ضعفه، وعلاقته بعمله ولذلك فإنهم لا يتخذون أي إجراء لتعويضها، فإذا أحيط الفرد بالنقص لديه وأعطى التدريب المناسب للقيام بعمله بالطريقة التي تعوض نواحي ضعفه أمكنه القيام بالعمل بطريقة مناسبة، كما أن الإدارة تفشل في كثير من الأحوال في تقدير القوى الجسدية وحدودها بالنسبة للعامل وتضعه في مكان لا يناسب قدرته، فإذا راعت وضع برنامج سليم للاختيار والتوجيه تقدر فيه المستلزمات الجسدية التي تتطلبها الوظيفة، أمكن وضع كل فرد في الوظيفة التي تلائم استعداداته البدنية، وبذلك يوضع الفرد الذي تقل تلك القدرة لديه في ناحية معينة في الوظيفة التي لا تستلزم تلك الناحية.

وتلعب خصائص الشخصية المختلفة، والحالات الانفعالية للفرد دوراً هاماً في عدد الحوادث التي يتسبب فيها، فالمعروف أن وجود الفرد في حالة من التوازن العضوي والنفسي ضروري لتوافقه مع نفسه، وبيئته، وعمله، وإن أي اختلال في هذا التوازن يوجه سلوك الفرد نحو إعادته، ولذلك فإن وجود حالات تؤدي إلى الإخلال بتوازن الفرد الانفعالي تؤثر على حكمه الصحيح على الأشياء، والتقدير السليم للمواقف المختلفة، كما تؤثر على التوافق والتناسق العضلي السليم، والمعروف أن هناك بعض الأفراد الذين يقعون فريسة سهلة للقلق والاضطراب، فوجود موقف يخالف ما تعودوا عليه مثل تكليفهم فجأة بمهام جديدة، أو قيامهم بمجهود متزايد، أو سماعهم لملاحظات جارحة من رؤسائهم أو زملائهم، والتغيير في بيئة

عملهم يؤدي إلى قلقهم بسرعة، ويسبب الاختلال المؤقت لحالة التوازن الانفعالي، ويكون ذلك صحيحاً بصفة خاصة بالنسبة للأفراد الذين يكون لديهم قابلية أكبر للتعرض للحوادث، وإذ ثبت أن مثل هؤلاء الأفراد يصابون بالقلق والانقباض بسرعة عن غيرهم، ولذلك يرى بعض علماء النفس أن أفضل وسيلة لاكتشاف الأفراد الذين يكونوا عرضة للحوادث عن غيرهم هي استخدام اختبارات وموازين الاستقرار الانفعالي، ولقد أثبتت البحوث أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين تعدد الحوادث وبين اتجاه الفرد نحو لوائح المنشأة ونظمها وخاصة اللوائح والنظم المتعلقة بالأمن والوقاية من الحوادث.

دور المشرفين المباشرين في الأمن الصناعي

تقوم الإدارة العليا وخبراء الأمن الصناعي ببذل الجهود لتوفير محيط العمل الذي يخفض من حوادث وإصابات العمل، ولكن المسؤولية النهائية تقع على عاتق المشرفين المباشرين في مكان العمل، إذ أنهم هم الذين يراقبون مراعاة إجراءات الأمن الصناعي، واستخدام معدات الأمن، والعمل على إيجاد الوعي بالأمن الصناعي لدى مرعوسيه، فالمشرف المباشر هو الفرد الوحيد الذي يراقب الآلات، والعاملين، وظروف العمل يومياً وطوال الوقت، وهو أقرب الأشخاص في الإدارة إلى الأفراد الذين يحتمل إصابتهم، ويساعد اهتمام المشرف المباشر بالأمن الصناعي على تحسين الإنتاج في قسمه من حيث الكمية، والجودة، والتكاليف، ويساعد على تقبل العاملين لقيادته، وتتخلص مسؤوليات المشرفين المباشرين فيما يتعلق بالأمن الصناعي فيما يلي:

- اعتبار نفسه مسئولاً عن الأمن الصناعي في قسمه كجزء من عمله، مثل مسئوليته عن الإنتاج، والجودة، والتكاليف.
- إعطاء تعليمات كافية للأمن الصناعي لكل عامل جديد، وكل عامل قديم بدأ عملاً جديداً، أو يستخدم آلة جديدة.
- مراعاة تطبيق لوائح وإجراءات الأمن الصناعي، واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة تجاهل تطبيق هذه الإجراءات.
- التحقق من توافر معدات الأمن الصناعي الشخصية للعاملين.

- إتباع قواعد الأمن الصناعي ليكون قدوة لمروسيه.
- إشراك مرعوسيه في برنامج الأمن الصناعي بالاتصال الشخصي المباشر مع كل منهم، وبالمناقشة الجماعية معهم.
- عدم السماح باستخدام آلة جديدة في قسمه قبل التحقق من أن الأجهزة الوقائية قد زودت بها الآلة، وأن العاملين قد تلقوا التعليمات الضرورية للوقاية، ودربوا على الآلة بطريقة آمنة.
- فحص وتحديد أسباب أي حادث عمل يقع في قسمه مهما كان الحادث طفيفاً.
- مراقبة محيط ونظم العمل باستمرار لاكتشاف وتصحيح أي ظروف خطرة، أو غير آمنة للعمل.

قواعد ولوائح الأمن الصناعي

تضع المنشآت الصناعية قواعد ولوائح للأمن الصناعي تبين الطرق التي ينبغي أن يتبعها العاملون عند استخدامهم للآلات، والسلوك المحظور عليهم لتجنب حوادث وإصابات العمل، ويراعي معظم العاملين هذه القواعد لاعتقادهم بضرورتها لأمنهم وأمن زملائهم، وعلى المشرفين أن يبينوا لمرعوسيه لماذا يجب إتباع هذه القواعد، والمخاطر التي تنشأ عند تجاهلها، كما يجب على المشرف الإصرار على ضرورة إتباعها وتوقيع الجزاء على من يخالفها، ومن الطبيعي أنه يفضل الأسلوب التعليمي لإقناع العاملين بضرورة إجراءات الأمن، ولكن توجد دائماً أقلية تتجاهل هذه القواعد، ومن الواجب توقيع الجزاءات عليهم، كما ينبغي مراجعة القواعد المختلفة للأمن الصناعي والتحقق من أن كل قاعدة تتوافر فيها الشروط الآتية:

- أن يكون هناك حاجة حقيقية لإجراءات الأمن، وأن يستوعب العاملون هذه الحاجة، فالقاعدة التي لا يكون هناك حاجة حقيقية لها ولا يدرك العاملون ضرورتها يكون من الصعب التزامهم بها.
- أن تتمشى القواعد والإجراءات مع المتغيرات في الظروف، وحذف القواعد التي وضعت منذ فترة لتواجه الظروف وقت وضعها، ولكن الظروف الخطرة التي كانت سائدة عند

وضع قاعدة تكون قد تم تصحيحها، ويجب استبعاد اللافتات التي زالت أسباب وجودها مثل التي تبين "ممنوع المرور من هذا الباب" والتي وضعت في فترة إجراء إصلاحات بالمبنى بعد انتهاء الإصلاح.

- ألا يتطلب الالتزام بإجراءات الأمن الصناعي مشقة أو مضايقة غير عادية، مما يجعل من غير الممكن إنسانياً الالتزام بها، كمنع استخدام ممر إذا كان ذلك يؤدي إلى سير العامل ١٠ دقائق إضافية، ويجب بذل كل الجهود بجعل الالتزام بإجراءات الأمن الصناعي سهلاً ومريحاً للعاملين.
- خفض قواعد الأمن الصناعي إلى الحد الأدنى، إذ أن كثير من المنشآت تطبع كتيبات تفصيلية لمواجهة كل الاحتمالات، وتتضمن المهم من القواعد وغير المهم، مما لا يمكن الفرد من التركيز على القواعد التي يمكن الاستغناء عنها.
- أن تكون القواعد والإجراءات واضحة ومحددة، وأن تبعد عن القواعد العامة غير المحددة التي لا تعطي معنى محدد للأفراد، ومن أمثلة هذه القواعد العامة تلك التي ينص فيها على أن أي سلوك يضر بالعامل أو زملائه أو بممتلكات المنشأة يعتبر مخالف للوائح والأمن ويعاقب من يقوم بفعله، فهذه قاعدة عامة لا تحديد فيها، ولكن القواعد المحددة تكون واضحة وتبين للعاملين ماذا ينبغي عمله، وكيف يقوم به العامل وأسباب ضرورة العمل، ويجب أن يركز المشرفون على إقناع العاملين بضرورة الالتزام بإجراءات الأمن الصناعي، ويقتنع العاملون عادة بضرورة إتباع هذه القواعد، ويجب اتخاذ الإجراءات التأديبية ضد الأقلية التي لا تلتزم بهذه القواعد، ويجد المشرف عادة قبولاً من باقي العاملين في اتخاذه لهذه الإجراءات، ويفيد توقيع الجزاء في تجنب تكرار عدم الالتزام بقواعد الأمن مما يجعلهم يدركون أنها جزء من أعمالهم.

الوقاية من إصابات العمل

سجلات الحوادث وتحليلها

يبدأ وضع برنامج لمنع الحوادث وتلافي إصابات العمل على أساس علمي يجمع الحقائق، ويقوم بدراستها، ولذلك ينبغي أن يكون لدى القائمين على هذا البرنامج صورة واضحة

للحوادث الحالية ومدى تكرارها وأسبابها. ويقتضي ذلك إنشاء سجلات مناسبة لحوادث العمل حتى يمكن الاستعانة بالبيانات التي ترد بها واستقصاء أسباب الحوادث للعمل على علاجها، ويرتكز كل برنامج لمنع الحوادث على أساس أن معظم الحوادث يرجع حدوثه إلى أسباب يمكن تلافيها، والمعروف أن هناك ظروفًا طبيعية تخرج عن إرادة الإنسان تسبب الحوادث، ولكن غالبيتها ترجع إلى السلوك الإنساني بطريق غير مباشر كالإهمال في فحص المباني، والآلات، أو تأثير مباشر كالاصطدام بالآلات الحادة، أو دفع فرد لآخر نحو أحد الآلات، ولاشك أن استخدام المعدات التي تكفل سلامة العمال قد أدى إلى نقص كبير في عدد الحوادث وإصابات العمل. ولا يكفي أن تبين السجلات وصفاً للحدث، وكيفية حدوثه، بل ينبغي أن تصمم بحيث تجعل من الممكن عزل كل عامل من العوامل التي تسبب الأنواع المختلفة من الحوادث، كما ينبغي أن تتضمن كل البيانات اللازمة لاستقصاء أسبابها والعمل على وضع وسائل معالجتها وتلافيها ويمكن تصنيف حوادث العمل كالآتي:

١- درجة خطورة الإصابة وشدتها

يفيد هذا النوع من البيانات في التفرقة بين الحوادث الصغيرة التي يسهل علاجها، والشديدة التي تؤدي إلى الوفاة أو العجز الكلي أو الانقطاع عن العمل لفترة طويلة، إذ أنه إذا لم تتضح التفرقة تكون بيانات السجلات مضللة، لا تشير إلى الحوادث التي ينبغي بذل جهود أكبر لتلافيها، والملاحظ أن بعض المنشآت لا تسجل الحوادث الصغيرة حتى لا تظهر زيادة كبيرة في معدل إصابات العمل، ولكن الواقع أن ذلك يفقد السجلات قيمتها، ولا يساعد على أدائها لوظيفتها، ولقد بينت الدراسة التي تمت في أحد عشر قسماً من أقسام مصنع للصلب إن تعدد الحوادث التي تسبب فقد الوقت نتيجة لحاجة العامل إلى العلاج والانقطاع عن العمل، وتلك التي تكفي فيها الإسعافات الأولية يختلف من قسم لآخر، وإن درجة الارتباط بين تعدد الحوادث الأولى والأخيرة في كل قسم قليل إذ وجد إن معامل الارتباط كان ٠,٢١ فقط وهو معدل قليل مما يقطع بأن هناك أقساماً تحدث فيها الحوادث الكبيرة أكثر من غيرها، ويعني ذلك زيادة عدد الحوادث الصغيرة فيها أيضاً إذا بينت الدراسة أن أحد الأقسام كان ترتيبه الأول في الحوادث الكبيرة بينما كان ترتيبه السابع في الحوادث الصغيرة. ويمكن

إعداد البيانات بالطريقة التي تعطي وزناً أكبر للإصابات الشديدة، وذلك باحتساب الوقت الضائع نتيجة للإصابات في كل وظيفة، ولكن ينبغي أيضاً التفرقة بين الحوادث التي تؤدي إلى العجز الكلي، وتلك التي تؤدي إلى العجز الوقتي للعامل، وبذلك يمكن من خلال السجلات إعطاء البيانات المطلوبة للتمييز بين الإصابات على أساس العجز الدائم أو العجز المؤقت، والحوادث المؤدية إلى الوفاة وتلك التي تؤدي إلى ضياع الوقت وتلك التي تكفي فيها الإسعافات الأولية.

٢- نوع العمل

ينبغي بيان نوع العمل الذي تقع فيه الحوادث والإصابات للأسباب السابقة، كما أنه يكون من المفيد معرفة درجة خطورة الوظيفة، ووجوه الأنشطة المختلفة، حيث لا يمكن القول أن معدل الحوادث والإصابات في مصنع معين عال إلا إذا قورن بالمصانع الأخرى المشابهة، ولذلك ينبغي أن تبين سجلات الإصابات قائمة بالأنواع المختلفة، وتصنيف الحوادث الناتجة في كل عمل حتى يمكن المقارنة بين الأنواع المختلفة من الأنشطة والأعمال لبيان ما تزيد فيها الحوادث عن غيرها.

٣- وقت حدوث الإصابة

يجب تسجيل الوقت الذي تقع فيه الحادثة حتى يمكن تحديد أوقات وفترات العمل التي تتعدد فيها الإصابات والحوادث عن غيرها، إذ أن ظروف العمل تتغير من ساعة إلى أخرى كما قد تتغير في الفترة الصباحية عن الفترة المسائية، وينبغي دراسة علاقة هذه التغيرات بتعدد الحوادث حتى يمكن تصحيح الظروف التي تؤدي إلى كثرتها، فالتعب مثلاً يتغير حسب طول الفترة التي يقضيها العامل في عمل مستمر، وكذلك حسب طول الفترة التي يقضيها مستيقظاً في حالة العمل الليلي.

٤- الأسباب المباشرة للحدث

ينبغي بيان السبب المباشر للحدث إذا أمكن الحصول على بيانات من الأفراد الذين شاهدوه ومن المهم بيان أنواع البيانات التالية:

- عدم الاستعانة بمعدات الوقاية التي تقررها المنشأة.

- عطب الآلة المستخدمة في العمل.
- بيان ما إذا كان الفرد قد أصيب أثناء قيامه بالعمل فعلاً.
- مدى مسئولية فرد في التسبب في إصابة آخر.
- تقدير مدى إهمال الفرد المصاب أو المتسبب في الحادث، أو جهله بطريقة استخدام الآلة، أو مرضه، أو غلب النوم عليه.

معدلات حوادث وإصابات العمل

هناك بصفة عامة معدلان رئيسيان لقياس تكرار الإصابات، وشدة الإصابات، ويمكن مقارنة هذه المعدلات في المنشأة ككل بمعدلات الأعوام السابقة، وكذلك بمعدلات المنشآت المماثلة، وناقش بإيجاز كلاً من هذين النوعين كالتالي:

أ- معدل تعدد الإصابات

يؤخذ في الاعتبار عند استخراج هذا المعدل عدد الإصابات في القسم، وعدد ساعات التشغيل في الفترة (عدد العمال × عدد ساعات العمل اليومية × عدد أيام الفترة)، وذلك لتكون المقارنة صحيحة بين الأقسام وبعضها البعض، أو بين المنشآت والمنشآت المماثلة بحسب المعدل التالي:

$$\text{معدل تعدد الإصابات} = \text{عدد الإصابات} \div \text{عدد ساعات التشغيل} \times 1000000$$

وتحسب عدد ساعات التشغيل كالتالي:

$$\text{عدد العاملين} \times \text{عدد ساعات العمل اليومية} \times \text{عدد أيام فترة القياس}$$

ويرى البعض أن هذا المعدل وإن كان مؤشراً مناسباً لقياس أداء المنشأة ككل بالنسبة للأمن الصناعي، إلا أنه محدود القيمة كمؤشر لأداء مشرف قسم معين بالنسبة للأمن الصناعي، لأنه عندما يكون عدد العاملين في القسم قليلاً فإن عدداً قليلاً من الإصابات يؤدي إلى ارتفاع هذا المعدل بالنسبة للقسم، وذلك إذا كان عدد ساعات العمل لا يقل عن خمسمائة ألف ساعة.

ب- معدل شدة الإصابات

يبين هذا المعدل عدد ساعات العمل المفقودة، أو أيام العمل المفقودة نتيجة للإصابات للمنشأة ككل، أو لكل قسم على حدى بالنسبة لكل مليون ساعة للتشغيل، وقد يؤخذ في الاعتبار ساعات العمل الفعلية المفقودة، أو تحسب ساعات العمل المفقودة طبقاً لجدول معين يحدد عدد الأيام المفقودة لكل نوع من الإصابات.

ويحسب هذا المعدل كالاتي:

$$\text{معدل شدة الإصابات} = \text{عدد الأيام المفقودة} \times 1000000 \div \text{عدد ساعات التشغيل}$$

ويحسب هذا المعدل بالنسبة لكل قسم لمقارنته بالأقسام الأخرى، كما يحسب بالنسبة للمنشأة ككل لمقارنة نتائج المنشآت المماثلة ونتائجها في السنوات السابقة.

ج- وسائل خفض الحوادث

يمكن وضع الطرق الكفيلة بمنع وتلافي الحوادث وإصابات العمل باستخدام الخبرة الهندسية، واستخدام الخبرة السيكلوجية، فوسيلة المهندس إلى تحقيق هذه الغاية هي إبعاد الخطورة عن مسببات حوادث العمل بتغيير طريقة عمل الآلات الخطرة التي تسبب تلك الحوادث، وتصميم وإنشاء وسائل أمن تساعد على حمايته أثناء استخدامه لتلك الآلات، والفحص الدائم للمباني والآلات بغرض إدخال تغييرات في تكوينها ووظائفها لتحسينها أو الحد من خطرها، وتصميم مناظير العمل والمبنى الذي يعمل فيه العمال بطريقة تقلل من احتمالات سقوطهم أو انزلاقهم أو إصابتهم بالصدمات الكهربائية، وتلك الوسائل الأكثر انتشاراً في الوقت الحاضر للإقلال من الحوادث.

أما العلاج السيكلوجي فيختص بتقييم وعلاج العوامل الإنسانية التي تسبب الحوادث، مثل تدريب العمال على استخدام النظم التي تمنع وقوعهم في الحوادث، وتضمن سلامتهم ومعرفتهم بمواطن الخطر لتجنبها، وكذلك تكوين الاتجاهات المناسبة نحو المنشأة ونظمها للتعاون في تلافي الحوادث، والإقلال من تعب العامل، والاختيار السليم للأفراد، ووضعهم في الأعمال المناسبة، وكلها نواحي سيكلوجية تقلل من عدد الحوادث. ولا يكفي أن يصمم المهندس وسائل حماية العامل، بل ينبغي إقناع العمال باستخدام تلك المعدات، وهي مشكلة

سيكولوجية، لذلك فإنه من الواضح عدم إمكان فصل المشكلات السيكلوجية عن الميكانيكية لمنع الحوادث.

ونتناول بإيجاز بعض وسائل منع الحوادث كالتالي:

١- الوسائل الميكانيكية لمنع الحوادث

كان تصميم الآلات إلى وقت قريب يهدف إلى اكتشاف الطرق لتحسين نوع العمل وزيادة الإنتاج، ولم توجه العناية لوضع قواعد سلامة العامل، ولكن الإتجاه الحديث يأخذ عوامل السلامة وتلافي الحوادث في الاعتبار عند التصميم بجانب زيادة الإنتاج ودقته. وقد يقتضي الأمر ابتكاراً لتصميم الآلة أو تغيير طريقة عملها لتحقيق الأمان المطلوب والحفاظ على سلامة العامل، وقد يكون المطلوب بناء حواجز ووسائل وقائية حول الآلات الخطرة، أو احتياطات أخرى كوضع أزرار إدارة الآلة بعيداً عنها حتى يضطر العامل البعد عنها عند تشغيلها، وينبغي ألا تتطلب الآلة جهداً أو قدرة من العامل تفوق قدرته، فالآلات التي تتطلب قوة غير عادية أو سرعة في الاستجابة أو نماذج حركة لا يستطيع العامل العادي القيام بها بسهولة تعتبر سيئة التصميم، كما يجب أن تبين الآلات البيانات التي يحتاج إليها العامل بسهولة لمعرفة مصدر الخطر عند وقوعه، أو تستخدم لذلك إشارات التحذير لتوجيه نظر العامل إلى نواح خاصة، فظهور ضوء من لون معين يبين للعامل قرب انتهاء المواد الخام أو الوقود وهكذا. ويتطلب الأمان بعض النواحي السيكلوجية التي سنناقشها، واستخدام الحواجز التي لا تسمح بمرور أجزاء الجسم إلى الأجزاء الخطرة، وتسمح فقط بمرور المواد لتصل إلى الأجزاء القاطعة، وكذلك استخدام بعض الطرق لقطع التيار الكهربائي وتوقف الآلة إذا وضع العامل نفسه في موقف خطر في حالة وجود جسمه قريب من الأجزاء الحادة في تلك الآلة حتى تتوقف الآلة تماماً، ولا يصاب بأي حادث.

٢- مناسبة تصميم الآلات للخصائص الإنسانية

توجد بعض النواحي الواجب مراعاتها في تصميم الآلات لتتناسب للخصائص الإنسانية وتخفف من الحوادث منها:

- وضع وسائل إدارة وإيقاف الآلة في ذات مكان الآلة

من الأخطاء الشائعة وضع وسائل إدارة الآلة في غرفة منفصلة عنها، حيث يؤدي إلى وقوع الحوادث نتيجة لبدء عامل التشغيل إدارة الآلة في وجود عامل آخر في غرفة الآلة حيث يكون معرضاً للإصابة بمجرد عملها، لذلك ينبغي أن تكون وسائل تشغيل وإيقاف الآلات بالقرب منها قدر المستطاع، كما أن وضع وسائل إيقاف الآلة بعيداً عنها يغيري العامل بتنظيفها أثناء عملها حتى لا يتحمل مشقة الوصول إلى مكان الإيقاف. ويجب أن تكون هذه الوسائل في موضع يسهل وصول العامل إليه، ويكون ليس مرتفعاً عن مستوى اليدين أو منخفضاً عن وسط العامل.

- التتابع الصحيح لخطوات التشغيل

قد تقع بعض الحوادث إذا فشل العامل في إتباع التعاقب الصحيح لخطوات العمل، ومن أمثلة ذلك صب الماء على الحامض بدلاً من العكس، ولذلك يجب إعادة ترتيب الأدوات والمعدات أو اتخاذ أي إجراءات أخرى لضمان التتابع الصحيح لخطوات العمل وفي الأحوال التي لا يمكن فيها حل هذه المشكلة بسهولة يمكن النظر في استبدال الآلات، أو المواد، أو استخدام معدات الوقاية الشخصية للعامل لمواجهة خطر عدم إتباع التعاقب الصحيح للعمل.

٣- التوحيد في الألوان وفي تصميم الآلات

ينبغي إتباع أسلوب نمطي في اختيار أماكن تشغيل وإيقاف الآلات، وكذلك اختيار الألوان التي تعطي معنى معيناً، إذ يساهم ذلك في توفير ظروف عمل آمنة، فالعاملون يستخدمون حواسهم الخمسة لإدراك الأشياء والتغيرات في محيط العمل، وتنتقل الإشارات عن طريق الجهاز العصبي إلى المخ لتقييم البيانات، ويسترشد الفرد بتدريبه السابق وخبراته في عملية التقييم، فإذا أتفق إدراك الفرد مع خبراته السابقة يكون التقييم صحيحاً ويتم في فترة قصيرة، أما إذا كان الموقف لا يتوافق مع خبرات الفرد السابقة فإن ذلك يؤدي إلى اضطراب العامل وعدم تقييمه الصحيح للأمور أو على الأقل الإبطاء في عملية التقييم، ولذلك فإن توحيد استخدام الألوان وتصميم الأدوات وأماكن وسائل تشغيل الآلة وإيقافها يؤدي إلى عدم اضطراب العامل، ويسهل على الفرد تقييم الموقف بسرعة، فمثلاً وجود وسائل إيقاف الآلة

في مكان عكس الآلات الأخرى يؤدي إلى خطأ العامل ويساهم في زيادة أثر الحادث، وكذلك استخدام اللون الأحمر لبيان أماكن الخروج في حالة الطوارئ لا يتفق مع فكرة الأفراد من أن اللون الأحمر يعني الخطر.

٤ - اتفاق السلوك المطلوب مع نماذج السلوك العادية

صممت إحدى المنشآت في الخارج عربة نقل ثقيلة يؤدي استخدام عجلة القيادة بها إلى عكس نتائج العربات العادية، فإذا استخدم السائق عجلة القيادة إلى اليمين تحركت العربة يساراً، وطبيعي أن ذلك عكس الاستخدام العادي لعجلة القيادة في كافة أنواع السيارات الأخرى، وبذلك فإن الفرد الذي يعمل على تلك العربة يواجه مشكلة التعارض مع العادة المستقرة القوية لتوجيه عجلة القيادة إلى اليمين للاتجاه يمينا، وأدت كثرة الحوادث للعاملين على تلك العربة إلى معرفة الأخطار التي تنشأ عن طلب نموذج من السلوك يتعارض مع السلوك العادي المستمر، ولذلك فإن المشرفين يجب أن يتحققوا من أن الأدوات الجديدة لا تتطلب من العامل نماذج للسلوك تتعارض مع نماذج السلوك العادية.

٥- استخدام المعدات الشخصية للوقاية

يراعى إيجاد البواعث النفسية لحث العمال على استخدام الوسائل والمعدات التي يقوموا باستخدامها أثناء العمل، فإذا كانت برامج التدريب غير كافية يراعى إيجاد الحافز المالي بدفع مبالغ إضافية للعمال الذين يتعاونون في استخدام هذه المعدات، كما ينبغي أن تكون المعدات الوقائية مضمونة وتعمل على تلافي الأخطار وتمنعها بكفاءة، إذ أن المعدات التي تحمي العامل من جزء من الأخطار ولا تمنعها منعاً باتاً تؤدي إلى زيادة الحوادث، حيث إن العامل يعتبر أنها تعطيه وقاية أكثر ويصبح أقل حذراً اعتماداً عليها، والمعروف أن الفرد يكيف نفسه لدرجة الخطر التي يعلم ارتباطها بعمله، فإن استخدام تلك المعدات يجعل الأخطار أقل وضوحاً، ويسبب زيادة معدل الحوادث، وينبغي أن يبين بكل وضوح مصادر الخطر التي يتعرض لها، فإذا كانت المعدات لا تعطيه كامل الحماية ينبغي إحاطته علماً بذلك حتى يتوخى الحذر، ويجب إيضاح أن المعدات تحميه من نوع معين من الأخطار ولا تفيد في أنواع أخرى، ولذلك يراعى إيضاح درجة الوقاية التي تعطيها معدات الأمن

الصناعي للعامل والأخطار الأخرى التي لا تصلح لتجنبها حتى لا يبالغ في تقديره لقدراتها الوقائية.

٦- تحسين بيئة العمل

سبق الإشارة إلى أهمية ظروف العمل وبيئته في التسبب في الحوادث، لذلك يجب تهيئة محيط العمل، واستخدام معدات الوقاية مثل أنواع الملابس الخاصة التي تعطي أجزاء جسم العامل وقاية من المواد المتطايرة، أو أنواع خاصة من النظارات، أو أقنعة الوقاية من الغازات، أو أحذية وقاية القدمين، ويؤدي تحليل أنواع الإصابات والحوادث المختلفة المرتبطة بكل عمل إلى معرفة مصادر الخطر، وأسبابه، مما يمكن من تحديد أنواع الوقاية المطلوبة. أما عند وجوب استخدام العامل لأنواع معينة من هذه المعدات فيجب عدم السماح له بالوصول إلى قسمه قبل حصوله على تلك المعدات، ويفضل أن يعد مكاناً لحفظها وتصرف منه للعامل، كما لا يسمح للزوار بالتجول في القسم قبل استخدامهم لتلك المعدات، ويجب تعليم الأفراد وإقناعهم بأهمية هذه المعدات، وبيان الأخطار التي يتعرضون إليها بدون استخدامها، وتعتبر أفضل المعدات الوقائية تلك التي يتم ترتيبها بالطريقة التي تجعل من الضروري للعامل استخدامها في الإنتاج، ولا يستطيع بدء العمل إذا تركها.

ويجب العمل على تحقيق الشروط المناسبة لنواحي بيئة العمل المختلفة مثل:

- تزويد مكان العمل بالإضاءة المناسبة.
- التحكم في درجة الحرارة، ودرجة الرطوبة حتى لا تزيد أو تقل كثيراً عن الدرجة المطلوبة.
- تحديد معدل سرعة مناسبة للعمل إذ أن زيادته تؤدي إلى سرعة تعب الفرد، وزيادة الحوادث.
- الإقلال من الضوضاء قدر المستطاع.
- تكوين العادات السليمة لتحقيق الأمن الصناعي.

يتفق علماء النفس على أنه من المحبب ثبات واستقرار أنماط السلوك المرغوب فيها، وتكوين عادات مستقرة منها، ولذلك يجب دفع العاملين على القيام بالطريقة المثلى التي تحقق سلامتهم، وتقلل من حوادث العمل، وجعلهم يكررون العمل بهذه الطريقة حتى تصبح عادة

مستقرة تمكنهم من أدائه آلياً، مما يحقق خفض عدد الحوادث. والمعروف أن هناك طرقاً معينة لاستخدام أدوات العمل وأوضاعاً يتخذها العامل عند عمله تعتبر أفضل من غيرها لتحقيق سلامته، وتمنع تعرضه للحوادث، لذلك يجب تحليل العمل ودراسته واختيار الطريقة المثلى. ويقصد بتكوين عادات السلامة اكتساب الفرد بعض المهارات والوسائل التي تساعد على خفض احتمالات وقوع الحوادث، وتحصيله للمعارف والمعلومات التي تفرضها النظم واللوائح المتعلقة بالأمن الصناعي، وتحقيق التوازن الانفعالي فيما يتعلق بسلامته أثناء العمل، وتوجيه العناية الكافية لإعطائه هذه المهارات والمعلومات أثناء تدريبه. وتحديد المهارات اللازمة لمنع الحوادث، لذا يمكن دراسة الحوادث التي يسببها العمل، وتحديد الأخطاء التي تنشأ عنها تلك الحوادث، وتولي عناية خاصة عند تدريب العامل على وسائل تلافيها، وتحذيره حتى يعطى الاهتمام الكافي لها.

التسجيل التجاري والصناعي والغرف التجارية

الغرفة التجارية

الغرفة التجارية هي الهيئة التي تمثل في دوائر اختصاصها المصالح التجارية والصناعية الإقليمية لدى السلطات العامة، والتي تتولى إصدار تراخيص مزاولة التجارة الواجب الحصول عليها كشرط أساسي للقيّد بالسجل التجاري، وهناك بعض الإجراءات لاستخراج التراخيص لمزاولة التجارة.

إجراءات القيد بالغرفة التجارية

يحرر طلب الحصول على ترخيص الغرفة التجارية على نموذج مطبوع بمكتبها، ويرفق به المستندات التالية:

أولاً: بالنسبة للتاجر الفرد

- ١- صورة عقد الإيجار ثابت التاريخ.
- ٢- صورة البطاقة الضريبية.
- ٣- إيصال استهلاك كهرباء، أو تليفون.
- ٤- صورة البطاقة العائلية، أو الشخصية، أو الرقم القومي للتاجر.
- ٥- الرخصة أو ما يفيد السير في إجراءات ترخيصها في حالة خضوع النشاط للترخيص.
- ٦- صورة التوكيل إذا كان مقدم الطلب وكيلًا عن صاحب الشأن.

ثانياً: بالنسبة لشركات الأشخاص

- ١- ذات المستندات المطلوبة للتاجر الفرد.
- ٢- عقد تأسيس الشركة.
- ٣- صور البطاقات الشخصية أو العائلية للشركاء أو الرقم القومي.

ملاحظات هامة

- تقدم جميع الأصول للإطلاع عليها.

- تلتصق دمغة فئة مئة قرش على كل صورة مقدمة مع الطلب.
- بعد إصدار ترخيص الغرفة يسلم لصاحب الشأن صورة منها، ويرسل الأصل إلى الإدارة العامة للسجل التجاري للقيام بمعاينة المقر الذي سيباشر فيه التاجر نشاطه.

السجل التجاري

إنطلاقاً من تبسيط الإجراءات التي أقرها مجلس الوزراء، فقد أصدر السيد الدكتور وزير التموين والتجارة القرار التنفيذي في هذا الشأن بأن تقتصر المستندات المطلوبة للقيد بالسجل التجاري على:

أولاً: بالنسبة للتاجر الفرد

- 1- ترخيص مزاولة التجارة من الغرفة التجارية المختصة.
- 2- صورة من البطاقة العائلية، أو الشخصية، أو الرقم القومي.

ثانياً: بالنسبة لشركات الأشخاص

- 1- ترخيص مزاولة التجارة من الغرفة التجارية المختصة.
- 2- عقد تأسيس الشركة.
- 3- صور البطاقات الشخصية، أو العائلية، أو الرقم القومي للشركاء.

السجل الصناعي

صدر القانون رقم ٢٤ لسنة ١٩٧٧ بشأن السجل الصناعي، وقد نصت المادة الأولى على أنه تعد وزارة الصناعة والثروة المعدنية سجلاً صناعياً لقيد المنشآت الصناعية والحرفية سواء التابعة للقطاع العام والتعاوني، أو الخاص، أو المشترك، والتي لا يقل رأسمالها عن خمسة آلاف جنيه، أو لا يقل عدد العاملين بها عن عشرة عمال.

ووفقاً لذلك فإن شروط القيد في السجل الصناعي هي:

- 1- أن تكون المنشأة صناعية، أو حرفية.
- 2- أن يبلغ عدد العمال بالمنشأة عشرة عمال أو أكثر، ويدخل ضمن العاملين أي من أصحاب العمل إذا اختص بأي عمل من أعمال المنشأة.

- ٣- أن يبلغ رأسمال المنشأة خمسة آلاف جنيه فأكثر على أن يحسب رأس المال المذكور من مجموع رأس المال الثابت (قيمة الآلات والمعدات بما فيها مصاريف النقل والتركيب، وقيمة الأرض والمباني، أو إيجارها لمدة عشر سنوات، والمصاريف العامة للتأسيس والتأنيث)، بالإضافة إلى رأس المال لفترة تشغيل ثلاثة أشهر.
- ٤- أن تكون المنشأة تمارس نشاطها في إحدى أنواع الصناعات والأنشطة الواردة بالجدول الصادر به القرار الوزاري رقم ١٩٧٨/٣١.

وتعتبر شهادة القيد بالسجل الصناعي مستندا أساسياً في:

- ١- استخراج البطاقة الإستيرادية.
- ٢- الدخول في مناقصات القطاع العام.
- ٣- الحصول على قرض من بنك التنمية الصناعية.
- ٤- الحصول على خصم جمركي بالنسبة لواردات المنشأة.
- ٥- عمليات التصدير التي تقوم بها المنشآت الصناعية.

إجراءات القيد

يقدم الطالب على النموذج المعد لمصلحة السجل الصناعي، ويشمل البيانات التالية:

- ١- اسم المنشأة، وسمتها التجارية، وعنوانها، وعنوان أعضاء مجلس إدارتها.
- ٢- اسم صاحب المنشأة، أو المدير المسئول عن إدارتها، وكيانها القانوني.
- ٣- رأس مال المنشأة، والعمالة، والأجور والإعانات.
- ٤- المنتجات والخدمات التي تقدمها المنشأة.
- ٥- الخامات اللازمة، والقوى المحركة، وعدد أيام العمل السنوية، وعدد وريديات اليوم.

المستندات التي ترفق بالطلب

- ١- صورة من رخصة التشغيل الصادرة من الحي أو الوحدة المحلية المختصة.
- ٢- صورة من استمارة ٢ تأمينات اجتماعية، أو آخر إيصال سداد.
- ٣- صورة من السجل التجاري.

- ٤- صورة من موافقة الهيئة العامة للتصنيع للمنشأة التي يزيد رأسمالها عن ١٠٠ ألف جنيه.
- ٥- صورة من موافقة الهيئة العامة للاستثمار، إذا كانت المنشأة من شركات الاستثمار.
- ٦- حوالة بريدية حكومية قيمتها (خمسة جنيهات ومائة مليم).
- ٧- إذا كانت المنشأة شركة يقدم صورة من عقد التأسيس.

إرشادات عامة

- يقدم طلب القيد خلال ٣٠ يوماً من بدء الإنتاج الفعلي للمنشأة.
- يقدم طلب تعديل بيانات ٩٠ يوماً من حدوث التعديل (النموذج ٢س. ص.٠).
- يسلم خطاب مؤقت في استيفاء المستندات المطلوبة تمهيداً لإصدار شهادة السجل الصناعي في موعد أقصاه أسبوع.

المشروعات الصغيرة والبنوك

قرار البنك المركزي

أصدر الرئيس حسني مبارك بتاريخ ٢٠٠٤/٠٢/١٩ قراراً جمهورياً بالنظام الأساسي للبنك المركزي المصري، وحدد القرار أهداف البنك واختصاصاته. وأكد القرار حرية البنك المركزي في اتخاذ الوسائل التي تكفل تحقيق أهدافه، والنهوض باختصاصاته، مثل إصدار أوراق النقد، وتحديد فئاتها ومواصفاتها، وإدارة السيولة النقدية في الاقتصاد القومي، والدخول في عمليات السوق المفتوحة. وتدخل ضمن اختصاصاته التأثير في الائتمان المصرفي بما يكفل مقابلة الحاجات الحقيقية لمختلف نواحي النشاط الاقتصادي، والرقابة علي وحدات الجهاز المصرفي، وإدارة احتياطات الدولة من الذهب والنقد الأجنبي، كذلك تنظيم وإدارة سوق الصرف الأجنبي، والإشراف على نظام المدفوعات القومي. وله أن يقدم ائتمناً للبنوك الخاضعة لأحكام قانون البنك المركزي، والجهاز المصرفي والنقد، وكذلك للمنشآت وللهيئات الأجنبية والدولية، ويتم تقديم الائتمان طبقاً للشروط والقواعد الموضوعة.

وللبنك المركزي أن يطلب من البنوك، ومكاتب تمثيل البنوك الأجنبية، وشركات الصرافة، والجهات الأخرى المرخص لها بالتعامل في النقد الأجنبي أية بيانات، أو إيضاحات عن العمليات التي تباشرها، ولمفتشي البنك المركزي ومعاونيه الحق في الإطلاع في مقر البنك، أو المكتب، أو الشركة، أو الجهة على دفاترها وسجلاتها بما يكفل الحصول على البيانات والإيضاحات اللازمة، كما يكون لمفتشي البنك الحصول على صور أية مستندات لازمة لتحقيق أغراض التفتيش.

ونص القرار أن مجلس إدارة البنك هو السلطة المختصة بتحقيق أهدافه، ووضع السياسات النقدية، والائتمانية، والمصرفية، وتنفيذها، وتحديد أسعار الائتمان، والخصم، ومعدلات العائد عن العملية المصرفية، كما يختص بتحديد القواعد التي تتبع في تقييم الأصول التي تقابل أوراق النقد المصري، ووضع المعايير والضوابط الرقابية التي تكفل سلامة المراكز المالية للبنوك وحسن أدائها لأعمالها وإصدار القرارات اللازمة لتنفيذها. كذلك تقييم الجهود التي

تبذل بشأن الرقابة على الائتمان الذي تقدمه البنوك والتأكد من تطبيق معايير الجودة الائتمانية والسلامة المالية، بالإضافة لاعتماد الموازنة التقديرية، والقوائم المالية والتقارير التي يعدها البنك عن مركزه المالي ونتائج أعماله.

مخاطر الائتمان

تتعرض البنوك عند منح القروض لمخاطر عدم السداد، ولذلك كان من الضروري تقدير عنصر المخاطرة في جميع الحالات وفي مختلف الظروف بدراسة العوامل المحددة لها، وأهمها:

- السمعة والخبرة، وتعني في مجال المخاطرة الائتمانية رغبة الشخص في سداد الدين عند استحقاقه، ويتم التأكد من ذلك بالرجوع إلى البنوك التي يتعامل معها العميل، والموردين المتعاملون معه، ونشرة غرف التجارة عن أسماء من وجهت إليهم إنذارات نتيجة توقفهم عن الدفع، إضافة إلى أية بيانات أخرى عن شخصية العميل، وخبرته، وثقافته، وأخلاقه، وسلوكياته، واستقراره العائلي، وانتظام مدفوعاته، ووجود حجوزات أو توقف عن الدفع، أو إشهار إفلاسه، ومركزه بالمقارنة مع المنشآت المماثلة. وفي ما يتعلق بشركات الأشخاص تتحدد سمعتها بسمعة أفراد إدارتها.
- المركز المالي، ويعد أحد الأركان الأساسية في الدراسات الائتمانية، والأساس الذي يستند إليه البنك في تمويل المشروعات القائمة، حيث تتم دراسة وتحليل الميزانيات والحسابات الختامية لأقرب سنتين على الأقل، للاطمئنان على سلامة ودقة إعدادها، وكذلك الإطلاع على عقود الملكية الخاصة بالعميل، والتأكد من خلوها من الرهن، والتعرف على المركز الضريبي للعميل.
- المقدرة على السداد، وتعني مقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته الناشئة عن القرض الممنوح له، ومصدر السداد، وموارد النشاط، ومدى انتظامها، وكفايتها لسداد الالتزامات. إضافة إلى التزامات العميل الأخرى، والتحقق من أية التزامات قانونية لأية جهة، وأيضاً تتم دراسة دورية سداد الأقساط، وبرنامج السداد بحيث يلائم العميل، والنشاط الممول، وسياسة البنك الائتمانية.

وللسياسة الاقتصادية التي تتبعها الدولة تأثيرها في سياسة منح الائتمان، من حيث رغبتها في تشجيع الائتمان لتنشيط الوضع الاقتصادي، وتشجيع الصادرات، وتنشيط المنشآت السياحية، وإيجاد صناعات محددة في مناطق جغرافية معينة، وعلى ذلك فإن الائتمان المصرفي يستند إلى القواعد الائتمانية المستقرة، وعلى وجود سياسة ائتمانية لكل بنك تتضمن تعليمات ملزمة للعاملين في مجال منح ومراقبة عمليات الائتمان، مع بيان حدود وصلاحيات جميع المستويات الوظيفية بالبنك. ولكل نوع من أنواع الائتمان التعليمات الخاصة به، غير أنها جميعاً تشترك في استنادها إلى أسس الائتمان المصرفي، والتي تقوم البنوك بتطويرها وتعديلها وتحديثها حسب مقتضيات وتطورات الظروف، طبقاً للقواعد الإرشادية والضوابط الائتمانية الصادرة من البنك المركزي لتحقيق الرقابة على البنوك العاملة بالدولة، وأيضاً وضع قواعد للمصارف من أجل تخفيف حدة مخاطر الائتمان.

الصدوق الاجتماعي للتنمية ونظم التمويل:

يقع ضمن الاختصاصات العديدة للصدوق الاجتماعي للتنمية المعاونة في الحصول على ما تحتاجه المشروعات الصغيرة والمتناهية في الصغر سواء الجديدة أو القائمة من خدمات مالية (تمويل بأسعار فائدة تنافسية)، ويتم ذلك عن طريق المؤسسات المصرفية العاملة في مصر (البنوك) والمتفق مع أفرعها بمختلف المحافظات، من خلال نوافذ إقراض متخصصة بأفرع تلك البنوك، ونظراً لأهمية التعامل مع المشروعات الصغيرة والمتناهية (خاصة الجديدة) بأسلوب خاص يقوم الصدوق بتدريب كوادر البنوك العاملة معه لتنمية مفهوم الائتمان التنموي وأساليب التعامل مع صغار المستثمرين. كما يقوم الصدوق والبنوك المتعاقد معها بالمتابعة الميدانية، والمكتبية للمشروعات الممولة، وتقييمها بصورة دورية طبقاً لمراحل التنفيذ.

إجراءات الحصول على قرض الصدوق من خلال البنوك:

- يتقدم صاحب المشروع (طالب التمويل) للمكتب الإقليمي الواقع مشروعه في نطاقه الجغرافي، ويقوم بتحديد المشروع الملائم لخبرته، أو مؤهلاته، أو ميوله، أو يتم البحث

- عن فكرة مشروع بالاشتراك مع مسئول مكتب الصندوق، أو من خلال قوائم المشروعات المعدة بالصندوق.
- يقوم المكتب بالاستفسار عن طبيعة المشروع أو النشاط، ودراسة الفكرة، وإخطار صاحبه باشتراطات إقامة ذلك المشروع، والمستندات المطلوبة.
 - يتم التأكد من صلاحية مكان إقامة المشروع، وإمكانية تجهيزه، وترخيصه.
 - يتم تحديد أي فرع من أفرع البنوك المتعاملة مع الصندوق، بشرط أن يكون في النطاق الجغرافي لمكان المشروع لتمويله.
 - يقوم صاحب المشروع بمناقشة المشروع وجدواه مع مراقب الائتمان بالفرع، ويستعلم عن إمكانية إقراضه وشروط الإقراض، ويتم الحصول على الموافقة المبدئية.
 - يتم تجهيز مكان المشروع التجهيز الملائم طبقاً لطبيعة النشاط.
 - يتم استخراج المستندات المطلوبة للمشروع.
 - يقوم صاحب المشروع بالتقدم لمكتب الصندوق بالمستندات المطلوبة والمذكورة قبلاً من أصل وصورة للإطلاع، وتحليل بسيط للتدفقات النقدية بناءً على دورة الدخل.
 - يقوم المكتب بإعداد دراسة جدوى مبدئية للمشروع، مع صاحبه، وفي حالة جدواه يتم استلام تلك الدراسة معدة على الحاسب الآلي، وخطاب موجه إلى فرع البنك.
 - يقوم صاحب المشروع بالتوجه لفرع البنك وبحوزته المستندات المطلوبة من أصل وصورة، ودراسة الجدوى المبدئية، والخطاب الموجه من مكتب الصندوق لفرع البنك.
 - يستعلم البنك عن العميل (استعلام مجمع بنك مركزي، استعلام شخصي، بروتستو، إفلاس).
 - يقوم البنك بزيارة موقع المشروع ومعاينته لمعرفة مدى ملاءمته للنشاط.
 - يستوفي البنك باقي المستندات الخاصة بالمشروع (سجل تجاري/ بطاقة ضريبية/ ترخيص مزاولة النشاط).
 - حرصاً من الصندوق على المستفيدين، ولسهولة إجراءات المنح بالبنوك، ونظراً لصعوبة ضمان المشروعات الصغيرة، فقد نصت جميع العقود الجديدة مع البنوك على أن يكون

- الضمان الأساسي لأي مشروع قدرته على السداد، وضمان جمعية التأمين التعاوني على المشروعات الصغيرة (كما ذكرت التفاصيل قبلاً).
- يقوم البنك بعد ذلك بصرف قيمة القرض لصاحب المشروع، طبقاً لاحتياجات المشروع، وبناءً على الموافقة الائتمانية التي تصدر من البنك، و يتم إبلاغ المكتب الإقليمي للصندوق حتى يتمكن من المتابعة.

المتابعة

تقوم البنوك بالاشتراك مع الصندوق بمتابعة المشروعات الممولة من خلال الزيارات الميدانية للمقترضين، والوقوف على حالة كل مشروع منهم، وما إذا كانت تواجهه أي معوقات فنية، أو إدارية، أو تسويقية، والعمل على معاونة صاحب المشروع في تحديد الدعم والمساندة المطلوبة لحل المشكلة.

يقوم الصندوق بالتوازي بالمتابعات المكتبية من خلال التقارير الدورية التي تعدها البنوك حول سير العمل بالمشروعات الممولة.

دراسة الجدوى

مقدمة

تتولد الأفكار لدى المستثمر الصغير من عدة مصادر مختلفة منها:

- ظهور احتياج في المجتمع لمنتج ما جديد.
- وجود طلب كبير لمنتج قائم ويوجد عجز.
- التقليد والمحاكاة.
- الابتكار والاختراع.
- تغير ذوق المستهلك.
- توافر موارد طبيعية يمكن استغلالها.
- وجود احتياج من المصانع الكبيرة لتصنيع قطع غيار أو أجزاء (صناعات مغذية).
- حل مشكلة ما ظهرت في المجتمع.

ومن مصادر هذه الأفكار يستطيع المستثمر أن يجد عدة أفكار لمشروعات يمكن التفكير في إقامتها.

دراسة الفرص لمشروعات محددة

تأتي هذه الدراسة بعد التحديد الأولي لفرص الاستثمار العام، والأفكار التي تولدت على شكل منتجات يمكن صناعتها محلياً، أو خدمات أو تجارة يمكن القيام بها، ويقوم صاحب المشروع بتحليل تلك الأفكار، والتعرف على مدى ملاءمتها للمجتمع الذي يفكر في إقامة مشروعه به، ويبدأ في جمع البيانات والمعلومات الضرورية عن أفكار المشروعات التي حددها، ودراسة الفرص البديلة لكل مشروع، ويقرر فكرة واضحة لمشروع محدد، وما إذا كانت الفرصة المتاحة فكرة جذابة بما يكفي للانتقال إلى مرحلة التحضير لدراسة الجدوى لهذا المشروع.

دراسة الجدوى التمهيدية

إذا ما توصل صاحب المشروع إلى فكرة محددة لمشروع فيجب عليه معالجة هذه الفكرة بطريقة أكثر تفصيلاً، وحيث إن قرار تنفيذ أي مشروع يتكلف أموالاً ومصروفات لذا يجب عليه القيام بدراسة الجدوى التمهيدية والتي يكون الهدف الأساسي منها تحديد ما يلي:

- أن فرص الاستثمار تبدو مشجعة بناءً على المعلومات التي تم التوصل إليها.
- أن فكرة المشروع لا تتعارض مع القوانين الرسمية للمجتمع.
- أن فكرة المشروع لا تتعارض مع قوانين البيئة.
- توافر الموارد المطلوبة للمشروع.
- وجود المكان الملائم لتنفيذ المشروع.
- وجود التكنولوجيا (الأسلوب الفني) المناسبة والمتاحة لتنفيذ المشروع.

وتعتبر دراسة الجدوى التمهيدية هي المرحلة الوسيطة بين تولد الفكرة لدى صاحب المشروع ودراسة الجدوى التفصيلية التي تكون بمثابة القرار النهائي لتنفيذ ذلك المشروع، والبدء في الإجراءات التفصيلية، وجمع البيانات والمعلومات الدقيقة التي تحدد هذا القرار.

مفهوم دراسة الجدوى

تعني كلمة جدوى العائد أو الفائدة المتوقعة من المشروع والذي ينقسم إلى عائد مادي وهو الربح المتوقع من المشروع بعد تنفيذه، والذي يعود على أصحاب المشروع مباشرة، وعائد اجتماعي وهو العائد الذي سوف يستفيد منه المجتمع بقيام ذلك المشروع في منطقة ما مثل:

- تشغيل عدد من العمالة، مما يساعد على حل مشاكل البطالة.
- زيادة دخل الفرد وارتفاع مستوى معيشتة.
- زيادة حركة السوق من خلال شراء خامات ومستلزمات من الموردين، وبيع المنتج أو الخدمة.
- إيجاد سوق منافسة والبعد عن الاحتكار وهذا يعد في صالح المستهلك.
- تقليل حجم الواردات مما يساهم في تلبية جزء من احتياجات السوق المحلي.

ويجب إعداد دراسة الجدوى قبل البدء في تنفيذ أي مشروع صغيراً كان أو كبيراً، سواء كان المشروع صناعياً، أو خدمياً، أو تجارياً، كما ينطبق على المشروع القائم الذي يحتاج إلى توسعات، فتعد الدراسة للجزء المراد التوسع فيه.

وبإعداد دراسة جدوى لمشروع يمكن الوصول إلى إجابات على الأسئلة الآتية:

- هل فكرة المشروع فكرة ناجحة، أم لا؟
- هل أقوم بتنفيذ المشروع؟
- هل سيقبل السوق المشروع، ويجد تسويقاً جيداً؟
- ما هي متطلبات تنفيذ المشروع؟ (آلات - معدات - عمالة - إلخ).
- ما هو التمويل اللازم للمشروع؟
- إذا لم يوجد التمويل الكافي، فما هي المصادر المقترحة للتمويل؟
- ما هو العائد أو الفائدة على رأس مال المشروع؟
- ما هي المخاطر التي تواجه المشروع، وهل يمكن تحملها؟

مخرجات دراسة الجدوى

تقوم دراسة الجدوى بتهيئة الأساس الفني والاقتصادي لقرار الاستثمار في المشروع، وتحلل العوامل الحاسمة المتعلقة بإنتاج منتج، أو أداء خدمة، أو القيام بتجارة، مع بيان الطرق البديلة، كما تحدد الطاقة الإنتاجية للمشروع بناء على دراسة السوق وتحديد الفجوة به، ومشاركة المشروع في سد تلك الفجوة. وتقوم أيضاً بتحديد استخدام المواد الأولية، أو مدخلات المشروع، وتنتهي بتحديد تكاليف الاستثمار والإنتاج، مع إيضاح العائد المتوقع من المبيعات والتي تشكل مردود الاستثمار، فإن دلت البيانات المجمعة على أن المشروع غير قابل للتنفيذ، يجب تعديل المعطيات، أو برامج الإنتاج أو المدخلات المالية، أو الفنية لتقديم مشروع واضح قابل للتنفيذ. ويجب أن تقوم دراسة الجدوى بتوصيف الأوضاع المثلى، وتبرر الحلول المختارة، أما إذا ظل المشروع غير قابل للتنفيذ بعد مراجعة البدائل فينبغي أن يتوقف المشروع، ويتم توضيح المبررات في الدراسة.

وكثيراً ما يساء فهم اصطلاح دراسة الجدوى، فقد تطلق دراسة الجدوى على مخطط عام وتجري تقديرات الإنتاج أو المبيعات دون دراسة مستنبطة من دراسات سابقة مع عدم مراجعتها على الواقع الفعلي للسوق، وهناك من يدعون أن لديهم دراسات جدوى لمشروعات محددة وهذا خطأ لأن دراسة الجدوى إما أن تتم على أساس سد حاجة السوق أو على أساس الموارد المتاحة، وهذا يعني أنها ترتبط بالطلب المفترض، أو الحالي، أو المدخلات المتاحة.

وتعتبر دراسة الجدوى الوسيلة الفعالة للتوصل إلى قرار الاستثمار.

عناصر دراسة الجدوى

تنقسم دراسة الجدوى إلى عدة مراحل متتالية ومتواصلة، فتأخذ نتائج كل مرحلة لتكون بداية للمرحلة التالية لها.

المرحلة الأولى - دراسة السوق

وفيها يتم التعرف على السوق للمنتج المراد دراسته، والتحقق من وجود طلب على السلعة أو الخدمة التي سوف ينتجها المشروع، وكذلك دراسة العرض المتوافر في السوق لتحديد الفجوة، بالإضافة لتحديد أسعار السوق المنافسة.

المرحلة الثانية - الدراسة الفنية

تختص بتحديد الأسلوب الفني الذي سوف يستخدم، وتحديد آلات ومعدات الإنتاج، والعمالة، والطاقة المحركة، وكافة احتياجات المشروع، وتنتهي بتحديد التكلفة المتوقعة لوحدة الإنتاج.

المرحلة الثالثة - الدراسة المالية

تحدد التمويل المطلوب للمشروع، وتشمل جميع التكاليف الرأسمالية، والتكاليف الأخرى لرأس المال العامل، وتحدد أيضاً مصادر تمويل المشروع، وتنتهي بقيم وتحليل عناصر المشروع للتحقق من وجود عائد مجزٍ على الاستثمار المطلوب، وفي بعض الأحيان توجد مرحلة رابعة تعرف بدراسة هيكل التنظيم ولكن لا تستخدم غالباً إلا في المشروعات الكبيرة نوعاً.

١- دراسة السوق

تعتبر دراسة السوق المحور الأساسي الذي يقوم عليه المشروع عند التفكير في تنفيذ فكرة معينة، ويجب التأكد أولاً من وجود سوق لتلك الفكرة، وحاجة وطلب وفجوة للمنتج أو الخدمة المراد تقديمها. وتعرف دراسة السوق بأنها المرحلة التي يتم فيها جمع البيانات والمعلومات عن السوق المحلي، والسوق القومي لمعرفة الاحتياج الحقيقي للمنتج أو الخدمة المراد دراستها، وتقدير حجم الفجوة في سوق الدراسة، والتعرف على أسعار المنتجات المنافسة.

وبعد دراسة السوق والتوصل إلى نتائج عنه، فإن تلك الدراسة تجيب على الأسئلة الآتية:

- ما هو حجم الطلب على المنتج أو الخدمة المراد دراستها؟

- ما هو حجم العرض؟
- ما هي الفجوة المتوقعة من السوق؟
- ما هي طرق التوزيع في السوق الحالي؟
- ما هو سعر بيع المنتج أو الخدمة في السوق؟
- هل المواد الخام المطلوبة متوفرة أم لا؟
- هل هناك بديل للمواد الخام؟
- أين يوجد الموقع المختار لإقامة المشروع؟
- هل هذا الموقع مجهز بالخدمات الأساسية لإقامة المشروع؟
- هل تتوفر القوى العاملة المطلوبة للمشروع؟

٢- الدراسة الفنية

تعتمد الدراسة الفنية اعتماداً كبيراً على نتائج دراسة السوق، حيث تصل دراسة السوق إلى تحديد كمية المنتج المراد إنتاجه، أو الخدمة المراد تقديمها، وتحدد الطاقة الإنتاجية للمشروع المراد دراسته طبقاً لحاجة السوق الفعلية، وبناءً على الطاقة الإنتاجية يتم تحديد خطوات الدراسة الفنية، واختيار الأسلوب الفني لتشغيل المشروع. وتعني الدراسة الفنية بدراسة إمكانية تصنيع المنتج أو تقديم الخدمة، وكيفية التصنيع، وخطوات الإنتاج، والآلات والمعدات المطلوبة لإنتاج الكميات المقترحة، وتحديد العمالة المطلوبة، وأيضاً تحديد المنتجات الخاصة بالمشروع وكافة الاحتياجات اللازمة للإنتاج، والبحث عن مصادر الخامات بالكميات المحددة والمواصفات اللازمة.

خطوات الدراسة الفنية

تتكون الدراسة الفنية من عدة نقاط مرتبطة ببعضها البعض، وترتبط بكمية الإنتاج المطلوبة، ونمط التشغيل، ومراحل إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة من لحظة دخول الخامات المطلوبة والمدخلات والمستلزمات اللازمة، وانتهاءً بإنتاج المنتج أو تقديم الخدمة بالمواصفات والجودة المطلوبين.

أولاً: تحديد الخامات المطلوبة

تحدد كمية الخامات المطلوبة للتصنيع أو لتقديم الخدمة بناءً على الكمية المطلوب إنتاجها والتي سبق التوصل إليها من دراسة السوق، وتحدد مواصفات الخامات والمستلزمات، وأيضاً الأجزاء الأخرى التي تدخل في تكوين المنتج ولا تصنع وتعتبر أجزاء قياسية.

ثانياً: تحديد الآلات والمعدات

تحدد الآلات والمعدات طبقاً للتكنولوجيا المطلوبة، والطاقة الإنتاجية المحددة، وخطوات التصنيع، ويمكن وضع توصيف لتلك الآلات، والطاقة الإنتاجية المطلوبة منها، وأيضاً تحديد عددها. وهناك أيضاً معدات خاصة بالمناولة داخل المشروع تساعد في سهولة عملية التصنيع، بالإضافة للأدوات والمعدات الصغيرة التي تساهم في عملية الإنتاج.

ثالثاً: تحديد العمالة المطلوبة

تحدد العمالة المطلوبة طبقاً لاحتياج الآلات والمعدات، فيحدد عدد العاملين وكذلك كفاءتهم (عمالة ماهرة - عمالة متوسطة - عمالة غير ماهرة)، وبناءً على ذلك تحدد الأجور الخاصة بهم لتحديد كل عنصر من عناصر التكلفة.

رابعاً: تحديد الطاقة المحركة

يمكن تحديد الطاقة المحركة (طاقة كهربائية - طاقة حرارية - غاز - ... إلخ) طبقاً للآلات والمعدات المحددة سابقاً، ومن ذلك يمكن تحديد تكلفة إدخال تلك الطاقة بالمشروع، وأيضاً تحدد الطاقة المستهلكة للمشروع شهرياً لتحديد التكلفة.

خامساً: تحديد الاحتياجات الأخرى مثل:

- كمية المياه المطلوبة، وتكلفة إدخالها للمشروع.
- تكلفة الصرف الصحي للمشروع إذا كان هناك استخدام للمياه.
- كمية الوقود المطلوبة في حالة الاحتياج له، وتكلفة الاستهلاك.
- تحديد الاحتياجات الأخرى اللازمة للإنتاج، وأيضاً لإدارة المشروع.

سادساً: تحديد المساحة المطلوبة للمشروع

بناءً على تحديد الآلات والمعدات يمكن التوصل إلى المساحة المطلوبة لهم، وتضاف إليها مساحة التخزين حسب الطاقة التشغيلية، وأيضاً المساحة الإدارية المطلوبة، وتحدد تكلفة تلك المساحات.

سابعاً: تحديد المباني اللازمة للمشروع

يتم تحديد المباني المطلوبة سواء كانت مباني، أو هياكل معدنية، ثم تقدر التكلفة اللازمة لإقامتها.

ملحوظة هامة

يتم إلغاء البندين سادساً وسابعاً في حالة الأماكن المؤجرة، وتحدد القيمة الإيجارية لهذا المكان وتعتبر تكاليف وليست أصول.

ثامناً: تحديد تكلفة الوحدة

تنتهي الدراسة الفنية بتحديد تكلفة وحدة الإنتاج، وتقارن هذه التكلفة بسعر بيع المنتج المنافس في السوق للتأكد من جود هامش ربح مناسب، وأيضاً تحقيق سعر منافس لسعر السوق.

فإذا ما تأكدنا من وجود جدوى فنية للمشروع يمكن البدء في الدراسة المالية.

شكل تخطيطي للدراسة الفنية

- تحديد حجم الطاقة الإنتاجية (من دراسة السوق).
- تحديد الأسلوب الفني المقترح للإنتاج.
- تحديد المواد والخامات المطلوبة تبعاً للطاقة الإنتاجية.
- تحديد الآلات والمعدات تبعاً للإنتاج.
- تحديد الطاقة المحركة والاحتياجات الأخرى (مياه - كهرباء - ... إلخ).
- تحديد العمالة المطلوبة للإنتاج.
- تحديد العمالة الأخرى (الإدارية - التسويقية - المالية).

- تحديد المساحة المطلوبة للمشروع ومواصفاتها.
- تحديد تكلفة الوحدة للمنتج.

بعض الأسئلة الاسترشادية للدراسة الفنية

- ما هي مواصفات المنتج أو الخدمة، وما هي مكونات أي منهما؟
- ما هي أنواع الخامات المستخدمة لإنتاج هذا المنتج، أو تقديم تلك الخدمة؟
- ما هي مصادر الخامات؟
- ما هي كمية الخامات، ومواصفاتها؟
- ما هي الأجزاء القياسية والغير مصنفة في المنتج (إن وجد أي منهما)؟
- هل هناك أجزاء من المنتج تصنع لدى الغير؟

الآلات والمعدات

- ما هي مواصفات الآلات والمعدات المستخدمة في التصنيع؟
- ما هي طاقة التشغيل لهذه الآلات؟
- ما هي العمالة المطلوبة للتشغيل؟
- ما هي المراحل الإنتاجية للمنتج؟
- ما هي نوعية العمالة المطلوبة وكفاءتها؟
- هل هناك احتياج لتدريب العمالة لإنتاج المنتج؟
- ما هي تكلفة الآلات والمعدات؟

المساحة المطلوبة

- ما هي المساحة المطلوبة للتصنيع؟
- ما هي المساحة المطلوبة للتخزين (خامات - منتجات تامة الصنع)؟
- ما هي المساحة المطلوبة للإدارة؟

التكلفة لوحدة الإنتاج

- ما هي عناصر التكلفة لوحدة الإنتاج؟

- ما هي التكلفة المتغيرة والتكلفة الثابتة؟
- ما هي التكلفة الكلية لوحدة المنتج؟

نتائج الدراسة الفنية

- هل المشروع ذو جدوى فنية؟
- هل يمكن تصنيع المنتج بطريقة بسيطة وسهلة؟
- هل لديك القدرة على استخدام الآلات أم سوف تستعين بالغير؟
- ما هي جوانب النقص التي تحتاجها لزيادة مقدرتك الفنية؟

٣- الدراسة المالية

تعد الدراسة المالية من أهم عناصر دراسة الجدوى حيث تقدر التمويل اللازم للمشروع، وهي المرحلة الأخيرة التي تصل إلى القرار النهائي بالموافقة على تنفيذ المشروع من عدمه، ويجب على صاحب المشروع تجميع تكاليف الاستثمار للمشروع بدقة وعناية حتى تصل إلى أرقام قريبة من الحقيقة. وتعتبر الدراسة المالية الأداة التي تساعد المستثمر على اتخاذ قرار التمويل، وأيضاً تساهم إلى حد كبير مع باقي دراسة الجدوى (التسويقية والفنية) في تحديد القروض المطلوبة.

ولتسهيل اتخاذ هذا القرار لابد من ترتيب كل من تكاليف الاستثمار والإنتاج بشكل واضح، على أن يؤخذ في الاعتبار توقف ربحية المشروع في نهاية الأمر على حجم وتكاليف الاستثمار والإنتاج.

عناصر رأس المال المستثمر

- يجب أن يغطي رأس المال المستثمر كافة الاحتياجات المالية الضرورية لبدء تنفيذ النشاط، وأيضاً لاستمراره لفترة صغيرة حتى يتمكن من تحقيق عائد يعتمد عليه في استمرارية النشاط. وتتكون من العناصر الآتية:
- ١- تكاليف الأصول الثابتة.
 - ٢- رأس المال العامل.

٣- مصاريف التأسيس.

أولاً: تكاليف الأصول الثابتة

تشمل الأصول الثابتة الاستثمارات الثابتة، والتكاليف الرأسمالية قبل الإنتاج، وتشمل الاستثمارات الثابتة:

١- الآلات والمعدات.

٢- المباني.

٣- الأرض.

٤- السيارات ومعدات النقل.

مع ملاحظة أن المشروع يمتلك الأرض ويقيم عليها المباني، أما في حالة إيجار المكان فلا توجد تكلفة استثمارية للأرض والمباني. وتتميز الأصول الثابتة بصفة الاستمرارية لفترات معينة تزيد عن السنة حتى يتم إهلاكها.

أما مصاريف ما قبل الإنتاج فهي مصاريف التجارب الصناعية للإنتاج قبل أن يبدأ، مثل الخامات وأجور العمالة.

ثانياً: رأس المال العامل

يعني رأس المال العامل التمويل اللازم لتشغيل المشروع لدورة تشغيل، أو دورتين في بعض الأحيان.

دورة التشغيل (الإنتاج)

وهي الدورة الإنتاجية التي تبدأ بشراء المواد الخام، ثم تصنيعها وتحويلها إلى منتج مصنع يتم تخزينه، وبعد ذلك يتم بيعه إما نقداً أو بالأجل، ويتم تحصيل ثمنه لشراء مواد خام مرة أخرى لتبدأ دورة إنتاجية جديدة، وتشمل التكاليف الكلية لهذه الدورة تكلفة دورة إنتاجية.

ثالثاً: مصروفات التأسيس

وتشمل كافة المصروفات الخاصة بالمشروع قبل بدء التنفيذ وقبل الإنتاج، وتتكون من:

١- مصروفات دراسة الجدوى الخاصة بالمشروع.

- ٢- مصروفات انتقال أو خبراء استشاريين.
- ٣- مصروفات استخراج التراخيص والموافقات.
- ٤- مصروفات إعداد وتجهيز المكان (بالنسبة للأماكن المؤجرة).
- ٥- مقدم إيجار المكان.
- ٦- تكاليف تدريب العمالة قبل الإنتاج.
- ٧- تكاليف الترويج قبل الإنتاج.

مصادر التمويل

هناك عدة مصادر لتمويل رأس مال المشروع وتنقسم إلى:

- مصادر ذاتية وهي أموال صاحب المشروع الخاصة والتي يمكن أن تغطي التمويل اللازم أو تساهم في هذا التمويل.
- مصادر القروض في حالة عدم كفاية التمويل الذاتي لصاحب المشروع.

تقييم المشروع

حيث إن دراسة الجدوى تعني التأكد من وجود العائد أو الفائدة من المشروع فيجب أن نصل إلى نسب تدل على أن المشروع سوف يحقق نجاحاً - بإذن الله - و يمكن التوصل لتلك النسب من خلال تحليل القوائم المالية المتوقعة للمشروع.

القوائم المالية

القوائم المالية للمشروع هي ناتج أعماله، وصورة توضيحية لسيره، ودليل على نجاحه أو فشله.

أنواع القوائم المالية

- ١- قائمة الربح والخسارة.
- ٢- قائمة الميزانية.
- ٣- قائمة التدفق النقدي.

أولاً: قائمة الربح والخسارة

عبارة عن أداة تعكس توقعات الإيرادات والمصروفات خلال فترة محددة في فترة دراسة الجدوى، وتعتبر أرقامها في البداية تنبؤ بالمستقبل، وبعد بدء تنفيذ المشروع فإن أرقامها تكون فعلية لما يحققه المشروع من إيرادات ومصروفات خلال فترة محددة من الزمن.

تحليل قائمة الربح والخسارة

بتحليل قائمة الربح والخسارة يمكن استنتاج الآتي:

- ١- صافي الربح العائد على المشروع.
- ٢- تقدير نسبة المصروفات إلى المبيعات للعناصر المختلفة (التصنيع - الإدارية - التسويق).
- ٣- المقارنة بين المبيعات الشهرية، والتعرف على أسباب الزيادة أو النقص لكل قائمة (تحليل أفقي).
- ٤- مقارنة قائمة المشروع بمشروعات أخرى مماثلة والتعرف على مدى نجاحهم.
- ٥- قياس العائد على الاستثمار من صافي الربح المستنتج من القائمة.
- ٦- تحديد فترة استرداد الأموال من صافي الربح.

معدل العائد على الاستثمار

هو مؤشر نجاح المشروع، ويتم حساب معدل العائد على الاستثمار بقسمة صافي الأرباح المتوقعة من النشاط (قبل خصم الفوائد والضرائب) على إجمالي رأس المال المستثمر في النشاط، ثم مقارنة النتائج بنسبة الفائدة الفعلية في البنوك فإن كانت أعلى يعتبر النشاط ذو جدوى اقتصادية، أما إذا كانت أقل فيكون من الأفضل عدم القيام بالنشاط والبحث عن نشاط آخر يعطي عائداً أكبر.

صافي الربح (قبل خصم الضرائب والفوائد)

$$\frac{\text{صافي الربح (قبل خصم الضرائب والفوائد)}}{\text{إجمالي رأس المال المستثمر}} = \text{معدل العائد على الاستثمار}$$

فترة الاسترداد

تحدد فترة الاسترداد بالمدة اللازمة لاسترداد المشروع استثماره الأصلي من خلال الأرباح التي يحققها، والمشروع الذي تكون فترة استرداده لهذه الأموال أسرع يعد مشروعاً ناجحاً.

إجمالي رأس المال المستثمر

=

فترة الاسترداد

صافي الربح + الإهلاك

حيث إن صافي الربح = الإيرادات - المصروفات

وتعتبر هذه المعادلة صورة مبسطة لقائمة الربح والخسارة.

ثانياً : قائمة التدفق النقدي

لا يكفي من مصادر التمويل فحسب بل ينبغي كذلك أن يتزامن ورود المال (من مصادر التمويل وإيراد المبيعات) مع المصروفات الاستثمارية، وتكاليف الإنتاج والمصروفات الأخرى، وإذا لم يتم ذلك فقد تقع خسائر كبيرة في الإيرادات، أو قد يتأخر تنفيذ المشروع (بسبب عدم وجود التمويل اللازم)، لذلك ينبغي إعداد جدول للتدفق النقدي يوضح الداخل والخارج من الأموال، ويكون له أهمية كبرى خلال مرحلة الاستثمار. وهو أسلوب سهل وبسيط يساعدنا على معرفة احتياجاتنا من السيولة المالية خلال فترات زمنية محددة طبقاً لطبيعة النشاط.

الغرض من قائمة التدفق النقدي

- ١- تجنب الوقوع في ضائقة مالية أثناء تنفيذ النشاط.
- ٢- التنبؤ بوجود السيولة الكافية لسداد القروض (قبل البدء في التنفيذ).
- ٣- معرفة الفائض من السيولة النقدية خلال فترات تنفيذ النشاط.
- ٤- استخدامها في حالة اتخاذ القرار بشراء (أصل) لمعرفة السيولة المتوفرة لدى المشروع.

التقييم بمعيار نقطة التعادل

تعني نقطة التعادل إنتاج عدد وحدات من المنتج بحيث لا تحقق ربح أو خسارة.

نقطة التعادل تعني أن الربح = صفر

سعر بيع المنتج = إجمالي التكاليف + هامش الربح

عند نقطة التعادل

سعر البيع = إجمالي التكاليف = التكاليف الثابتة + التكاليف المتغيرة

سعر بيع الوحدة × عدد الوحدات = التكاليف الثابتة + تكلفة الوحدة المتغيرة × عدد الوحدات

سعر بيع الوحدة × عدد الوحدات - تكلفة الوحدة المتغيرة × عدد الوحدات = التكاليف الثابتة

عدد الوحدات (سعر بيع الوحدة - تكلفة الوحدة) = التكاليف الثابتة

التكاليف الثابتة

عدد الوحدات (لنقطة التعادل) =

سعر بيع الوحدة - تكلفة الوحدة

وتستخدم نقطة التعادل للتأكد من أن المشروع سوف ينتج عدداً من الوحدات أكبر من نقطة التعادل، بشرط أن يقبلها السوق، فإذا ما أنتج المشروع عدداً أكبر من نقطة التعادل حقق ربحاً، وكانت له جدوى، ويجب أن يتأكد صاحب المشروع من أن كمية الإنتاج المطلوبة لمشروعه أكبر من نقطة التعادل.

قائمة الميزانية

تستخدم عادة قائمة الميزانية للتعرف على حالة المشروع أثناء تشغيله، فهي كما يعرفونها لقطعة للحظة معينة لشريط أحداث المشروع، وتحدد الميزانية في يوم معين ويمكن أن تتغير في اليوم التالي لإعدادها، وتسمى الميزانية التي تعد في بداية المشروع وقبل البدء في تنفيذه بالميزانية الافتتاحية، وتستخدم للتعرف على استخدامات ومصادر الأموال المستثمرة في المشروع.

إعداد خطة عمل المشروع الصغير

مقدمة

استكمالاً وامتداداً لموضوع دراسة الجدوى تأتي أهمية إعداد خطة عمل المشروع، وهي مجموعة من الخطط التي تحكم أداء المشروع من بدايته وحتى العائد المتوقع منه.

الأهداف

لا شك أن هدف الربحية للحصول على دخل كاف ومستقر لصاحب المشروع وأسرته هو أحد الأهداف الرئيسية لتكوين هذا النوع من المشروعات، إلا أننا لا نستطيع أن نغفل رغبة أهداف أخرى مثل رغبة صاحب المشروع في تأكيد ذاته من خلال عمل مستقل يوفر فرص عمل مناسبة لأبنائه وأسرته، وغيرها من الأهداف الشخصية.

العملاء والأسواق

تتسم المشروعات الصغيرة في معظم الأحيان بالمحلية، فغالباً ما يعتمد المشروع في ترويح سلعته أو خدمته على سكان المنطقة المحيطة به، فليس هناك مسافات بعيدة أو حواجز جغرافية بين المشروع الصغير والمستهلكين، كذلك فإن صاحب المشروع والعاملين فيه غالباً ما يقطنون في ذات المنطقة، وعلى معرفة جيدة بالعملاء، مما يسهل عمليات الاتصال المباشر بهم، وتلك الميزة لا تتوافر بالطبع للمنشآت كبيرة الحجم.

إيجابيات المشروعات الصغيرة

تستطيع المشروعات الصغيرة أن تقوم بدور هام في مجال توليد الدخل، وإيجاد فرص عمل بسبب ما تتميز به من إيجابيات أهمها:

- أنها تستخدم فنوناً إنتاجية بسيطة تتمشى مع ظاهرة وفرة العمالة، وندرة رأس المال.
- كفاءتها في استخدام رأس المال، وتعبئة المدخرات، والمهارات، وموارد أخرى عديدة.
- قيامها بخدمات للمشروعات الكبيرة في مجالات الصناعات المغذية، والتوزيع، مما يخفف الكثير من العبء على المشروعات الكبيرة، ويتيح في ذات الوقت فرص جديد للعمل والأنتاج.

• نجاحها في خدمة الأسواق المتخصصة، والمحدودة التي تعري الصناعات الأكبر بالتعامل فيها.

وتعتبر المشروعات الصغيرة مشتتاً للمهارة، ومختبراً للصناعات الجديدة، كما تقدم سلعاً وخدمات بأسعار مناسبة لمختلف الطبقات، وترفع من درجة ثبات المجتمع أكثر من المشروعات الكبيرة التي تتجاوز اهتماماتها الحدود الإقليمية والقومية، وتعتبر المشروعات الصغيرة بصفة عامة أكثر قدرة على رفع مستوى المشاركة الشعبية في الاقتصاد القومي.

أهم العقبات التي تواجه المشروعات الصغيرة

بالرغم من الإيجابيات السابقة للمشروعات الصغيرة إلا أنها تواجه بعض العقبات المختلفة، ويعوزها غالباً الموارد الأولية، والمميزات الأخرى المتاحة للمنشآت الكبيرة، وتوفير المناخ المناسب لدعم تلك المنشآت. وقد بدأت الحكومة في توفير المناخ المناسب لنمو هذا النوع من المشروعات بما تحققه من فائدة سواء على المستوى القومي أو الشخصي، وذلك من خلال بعض السياسات المشجعة في المجالات المختلفة. ولتحفيز إقامة تلك المشروعات وتسهيل إجراءاتها قامت العديد من الجهات على رأسهم الصندوق الاجتماعي للتنمية بالعمل على إزالة تلك العقبات لتوفير المناخ المناسب لنجاحها وتنقسم تلك المعوقات إلى:

- معوقات تمويلية
- معوقات تسويقية
- معوقات تشريعية
- معوقات فنية
- معوقات إدارية

والسطور التالية توضح أهم تلك المعوقات، والحلول التي اتخذت لإزالتها في مختلف النواحي، وتلك المتبقية والتي تعمل الجهات المعنية على حلها.

١ - المعوقات التمويلية

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
تم زيادة قدرة المشروعات الصغيرة على الوصول للتمويل الميسر من خلال الجهات الداعمة، وبدأ التسويق الإيجابي المكثف واسع النطاق، والتوجه للعملاء بدلاً من انتظارهم.	عدم قدرة المشروعات الصغيرة على الوصول للتمويل والقروض الميسرة.
تم تخفيف الضمانات المالية وتنويعها، كما تم زيادة البنوك العاملة في إقراض المشروعات الصغيرة.	محدودية مصادر وشروط التمويل، وعدم ترحيب البنوك على تمويل المشروعات الصغيرة.
تم إنشاء الجمعية التعاونية للتأمين على المشروعات الصغيرة لضمان مخاطر المشروعات الصغيرة.	صعوبة الضمانات المالية المطلوبة من المشروعات الصغيرة وأصحابها للاقتراض، وشدتها.
بدأ تطوير أدوات وآليات الاستعلام عن المشروعات الصغيرة.	ضعف الأدوات التي تستخدمها البنوك للاستعلام عن المشروعات الصغيرة وأصحابها.
تم تخصيص مراقبي ائتمان مدربين على إقراض المشروعات الصغيرة، يختصون بالتعامل مع تلك المشروعات.	ارتفاع تكلفة القروض صغيرة الحجم بسبب ارتفاع تكلفة التقييم والإشراف والتقويم ارتفاعاً أكثر من المعتاد لصغر تلك القروض مقارنة بالتكاليف الثابتة.

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
بدأ التعامل مع المشروعات الصغيرة مثل ما تعامل به المشروعات الكبرى من منح الثقة الائتمانية، ومراعاة اختلاف المشروعات الصغيرة عن غيرها في دراسات الجدوى الاقتصادية، وخطط العمل.	المخاطر العالية لإقراض المشروعات الصغيرة، حيث ينظر للمشروعات الصغيرة على أنها غير جديرة بالثقة الائتمانية.
تم وضع نظم فعالة وميسرة لتقييم والإشراف على المشروعات الصغيرة، والقيام بذلك الدور في ظل نظام مجمع لتقليل التكلفة.	ضعف قدرات البنوك في مجال التقييم والإشراف على إقراض المشروعات الصغيرة.
تم تنويع المؤسسات المصرفية، وإدخال جهات جديدة مثل الهيئة العامة للبريد.	قلة نصيب المشروعات الصغيرة من إجمالي محفظة ائتمان القطاع المصرفي (لا تزيد عن ٦%)

٢- المعوقات التسويقية

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
جاري تنفيذ البرامج التدريبية المتطورة على فنون التسويق والترويج وتسعير المنتجات.	القصور الشديد في مهارات التسويق والترويج للسلع والخدمات.
تم فتح عدة مجالات تسويقية من خلال المعارض الخارجية والداخلية، والمعرض الالكتروني، وفرص التصدير، والمعرض الدائم.	صعوبة التسويق للمشروعات الصغيرة، وخاصة الجديدة منها، وعدم توفر الأماكن والأسواق المناسبة لتسويق منتجاتها أو توفير خاماتها ومستلزماتها.
بدأ العمل في تصميم سياسات من شأنها تخفيض تكلفة نقل وتوزيع المنتجات والإعلان عنها.	ارتفاع تكلفة الإعلان والدعاية وخدمات التسويق من نقل وتوزيع.
بدأ تطوير آليات العرض والطلب والبيع والشراء من خلال التقسيط والتأجير التمويلي والرهن العقاري وغيرها.	السوق غير الرشيدة تطرد السلع الرديئة فيها السلع الجيدة، وأساليب وتسهيلات البيع والشراء محدودة وقاصرة.
تم البدء في ربط السوق المصرية بالأسواق الدولية من خلال قواعد المعلومات والوكالات التجارية والتجارة الإلكترونية.	السوق منغلقة غير مرنة، وغير متجددة.
بدأ تشجيع وتحفيز المشروعات الكبيرة على الدخول في أنشطة جديدة كالصناعات الكيماوية والبتروكيماوية والهندسية والإلكترونية وهذه تفتح الباب أمام الصناعات الصغيرة بدلاً من منافستها.	دخول وتركيز المشروعات الكبيرة على نفس أنشطة المشروعات الصغيرة (الملابس الجاهزة/ الصناعات الجلدية/ الأثاث/ الصناعات الغذائية).

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
تم تشجيع التعاقد من الباطن لعقد علاقات واتفاقات عمل بين الصناعات والمشروعات الكبيرة والصغيرة وتمويل مشروعات بنظام الفرانشيز.	غياب آليات وأدوات التنسيق والتعاون بين المشروعات الكبيرة والصغيرة.
تم بدء تنمية الصناعات المغذية بجهد ومشاركة من الصناعات الكبيرة.	اعتماد المشروعات الكبيرة على استيراد الصناعات المغذية وعدم قيامها بدورها الاجتماعي والاقتصادي بتنمية وتشجيع الصناعات الصغيرة المصرية.
تم توفير المعلومات الدولية عن الأسواق وفرص تنمية المشروعات الصغيرة.	ضعف الارتباطات والعلاقات بين المشروعات الصغيرة المصرية والأسواق العالمية والمراكز التكنولوجية والمنظمات الدولية

٣- المعوقات التشريعية

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
تم إصدار القانون ١٤١ لسنة ٢٠٠٤ والذي قام بحل كافة تلك المشاكل.	عدم وجود تعريف قومي للمشروعات الصغيرة، وعدم وجود تنظيم مؤسسي قوي وموحد لرعايتها وتنميتها، وقصور التشريعات عن تنظيم وحماية ورعاية المشروعات الصغيرة.
تم تيسير واختصار كافة تلك الإجراءات بنظام الشباك الواحد لتعاملات المشروعات الصغيرة تطبيقاً للقانون ١٤١.	تعقد وطول إجراءات إنشاء الشركات وإعلانها وتسجيلها، وتعقد إجراءات إصدار تراخيص مزاوله المهنة وطول فترة البت في الحصول عليها.
تم البدء في تنفيذ قانون الشيك، والعمل على إنشاء المحاكم التجارية.	بطء إجراءات التقاضي وقانون التعاملات المالية (الشيك والكمبيالات).
تم تطوير نظم التراخيص لتناسب الأنشطة الجديدة، وبدأ تنفيذ القوانين الجديدة المنظمة لتلك الأنشطة المستحدثة.	عدم مناسبة نظم التراخيص للأنشطة الجديدة والمستحدثة مثل أنشطة المعلومات، والتجارة الإلكترونية والتأجير التمويلي والرهن العقاري.
نص القانون ١٤١ على إتاحة الجهات الحكومية نسبة لا تقل عن ١٠% للتعاقد مع المنشآت الصغيرة، لشراء منتجاتها أو تنفيذ الخدمات والإنشاءات لتلك الجهات.	صعوبة حصول ووصول المشروعات الصغيرة للعقود والمناقصات الحكومية أو الخاصة.

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
تم إصدار قانون الضرائب رقم "٩١" لسنة ٢٠٠٥ والذي قام بتخفيض الضرائب، كما تم إلغاء وخفض الجمارك على العديد من السلع والخامات.	العدد الكبير من المعوقات القانونية مثل الضرائب، والجمارك، وضرائب المبيعات، والدمغات وغيرها.
قام القانون ١٤١ بتشجيع دخول تلك الفئات للقطاع الرسمي بالحوافز والتيسيرات.	وجود جزء كبير منها في القطاع غير الرسمي بعيداً عن الرعاية والرقابة.
بدأ توفير الأماكن والمساحات والمباني المناسبة لبدء تلك الصناعات والمشروعات الصغيرة بأسعار التكلفة تطبيقاً للقانون ١٤١.	عدم توفر المساحات والأماكن المناسبة والمزودة بالمرافق الأساسية لبدء النشاط، وارتفاع أسعار الأماكن التي يمكن بدء النشاط فيها.
تم إصدار قانون العمل الموحد في سنة ٢٠٠٣.	الحاجة الماسة لتطوير قوانين العمل.

٤ - المعوقات الفنية

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
بدأ تطوير مراكز التدريب المهني القائمة، وتشبيد مراكز تدريب للحرف والمهن المتطورة الجديدة.	عدم توفر العمالة الماهرة في العديد من الأنشطة الصناعية والزراعية والتجارية والخدمية.
بدأ تطوير توصيف المهن والحرف المصرية ليواكب التوصيف الأوربي والدولي للمهن والحرف (١٢٠).	تواضع مستوى مراكز التدريب المهني.
تم تطوير البرامج التدريبية والاعتماد على البرامج التي تمنح شهادات معترف بها.	عدم وفرة المدربين المؤهلين.
تم إنشاء اللجنة العليا للتنمية البشرية، والتي تقوم بالتوصيف الدقيق للحرف والمهن.	عدم وجود توصيف دقيق ومتطور للحرف والمهن في مصر.
بدأ تطوير الجهات المختصة لمتابعة الالتزام بالموصفات والمقاييس ومعايير الجودة.	عدم الالتزام بالموصفات القياسية وعدم توفر مثل هذه المواصفات في بعض المنتجات والخدمات.
تم إقامة مراكز تنمية التصميم للمنتج ولمواد التعبئة والتغليف في الصناعات المختلفة.	فقر مهارات وخبرات تصميم المنتج سواء كان لمنتج سلعة أو خدمة.
تم إنشاء مركز تكنولوجي لتنمية صناعات التعبئة والتغليف.	قصور وتخلف أنشطة التعبئة والتغليف مما يؤثر على حفظ وتسويق المنتجات سلباً.
تم التدقيق والتركيز في دراسات الجدوى بالقيمة الاقتصادية للمنتجات الثانوية وتعظيم الاهتمام التكنولوجي بها.	عدم الاهتمام التكنولوجي والاقتصادي بالمنتجات الثانوية والتي قد ترفع من الأداء الاقتصادي لصناعات والمشروعات الصغيرة.

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
تم إنشاء بعض المراكز وجاري الاستكمال.	عدم وجود مراكز تنمية تكنولوجية متخصصة للأنشطة الصناعية.
بدأ توفير ونشر تكنولوجيا ومعدات تدوير واستخادم المخلفات، و بدأت إقامة مشروعات صغيرة لجمع ولتدوير المخلفات الصناعية والصلبة.	عدم وجود تكنولوجيا وإرشادات فنية كافية لمعالجة أو التخلص من المخلفات سواء الصلبة أو الصناعية أو الخطرة في متناول المشروع الصغير، وعدم توفر الخبرات وتكنولوجيا تدوير المخلفات.
بدأ العمل على تطوير التكنولوجيات المحلية.	جمود التكنولوجيات المحلية وتدهور مستوى أدائها.
تم نشر وتنفيذ البرامج التدريبية المتطورة لضبط الجودة وتحسين الإنتاجية في الأنشطة المختلفة.	قصور مهارات ضبط الجودة وتحسين الإنتاجية وخفض التكلفة.

٥- المعوقات الإدارية

الحل المنفذ	توصيف المشكلة
تم تطوير وتنفيذ نشر برامج تعميق فكر العمل الحر بين شباب الجامعات، وتم البدء في المدارس.	انخفاض مستوى الوعي بثقافة العمل الحر ومهارات العمل الخاص.
بدأ العمل على تطوير المناهج التعليمية لتشمل معارف ومهارات وسلوكيات حول تنمية الصناعات والمشروعات الصغيرة.	ضعف مهارات رجال الأعمال ورواد الأعمال نتيجة نظام التعليم وعدم التدريب وانخفاض مهارات الاتصال والعلاقات العامة لدى الكثير من أصحاب المشروعات الصغيرة.
جاري منح دورات تدريبية متقدمة في إدارة المشروعات، كما بدأ التحفيز لإنشاء شركات متخصصة في إدارة المشروعات الصغيرة.	عدم لجوء المشروع الصغير إلى إدارة محترفة أو تخصصات مؤهلة والاعتماد الكبير على الخبرات العائلية المتوارثة.
بدأ نشر وتنفيذ البرامج التدريبية المتطورة لكيف تبدأ مشروعاً صغيراً بين الشباب.	انخفاض مهارات الإدارة للعمل الخاص ومهارات كيف تبدأ مشروعاً صغيراً وكيف تطور مشروعاً صغيراً.

مراحل التخطيط لإنشاء مشروع جديد

يجانب النجاح نسبة من المشروعات الصغيرة الجديدة بسبب عدم العناية الكافية من جانب مؤسسيها بوضع خطة تفصيلية للصورة التي يمكن أن يكون عليها المشروع في المستقبل القريب، أو البعيد. وقد يتعلل البعض بأن المشروع من الصغر بحيث لا يحتاج الأمر إلى مشقة التخطيط وتكاليفه، وهو لا يعلم أن وضع خطة فعالة مطلباً ضرورياً سواء بالنسبة للمشروعات الكبيرة، أو الصغيرة - على حد سواء - إذا أرادت أن تضمن النجاح، ويحالفها التوفيق.

وفيما يلي الخطوات التي تتضمنها خطة إنشاء مشروع صغير وتشمل ما يأتي:

- حدد بوضوح أهدافك الشخصية من وراء إنشاء وتكوين المشروع.
- حدد أهداف المشروع نفسه.
- ضع تصوراً لخطة عمل المشروع في الأجل القصير، والأجل الطويل أيضاً.
- قم بمتابعة وتقويم النتائج للتأكد من أن الأمور تسير في الاتجاه الصحيح.

أولاً: حدد أهدافك الشخصية بوضوح

عندما تفكر في إنشاء مشروع جديد فإن هذا المشروع لا يمكن النظر إليها بمعزل عن أهدافك الشخصية، فكل منا أهدافه الشخصية، وطموحاته الخاصة، والتي لولاها ما سعى لتأسيس مشروع جديد، ومن ثم فإن الخطوة الأولى والمنطقية في خطة إنشاء وتكوين مشروع جديد هي تحديد الأهداف الشخصية التي تبغي تحقيقها من إنشاء ذلك المشروع ومن أمثلة تلك الأهداف:

- ضمان حد أدنى من الدخل المستقر مع تقدم المشروع.
- توفير حياة أسرية معقولة.
- امتلاك سيارة أو عقارات.
- تأثيث مناسب للمنزل.
- قضاء العطلات في أماكن النزهة المتميزة.

- الحصول على فرص ترفيهية أفضل.
- ضمان مستقبل مستقر للأسرة.
- أن تكون سيد نفسك في عملك بعيداً عن تحكم الآخرين.
- إشباع بعض الهوايات الخاصة من خلال المشروع الجديد.
- تأكيد الذات، وإثبات الوجود.
- إتاحة فرص عمل مناسبة للأولاد والأقارب.
- تقديم مساهمات متميزة لخدمة المجتمع المحلي.

وبالطبع فإن الأهداف السابقة ليست على سبيل الحصر، فلكل منا أهدافه وطموحاته الشخصية التي تكون مختلفة وتميزة عن طموحات وأهداف الآخرين، إلا أن هناك عدة ملاحظات ينبغي أخذها في الاعتبار أهمها مايلي:

- يجب عدم الاكتفاء بصياغة الأهداف في الأجل القصير، والاهتمام بصياغة الأهداف طويلة الأجل أيضاً.
- يجب العلم بأن أهداف الإنسان ليست ثابتة على مرور الزمن، فهي تتغير عادة، لذا ينبغي إعادة النظر في الأهداف الفردية بين الوقت والآخر، لتعديلها وتكييفها وفقاً للظروف المتغيرة.
- ينبغي أن تكون أولويات تلك الأهداف والطموحات واضحة تماماً بالنسبة لصاحب المشروع، وأسرته أيضاً لتجنب أي إحباط.
- يجب عدم تعجل النتائج، وأن نضع في الاعتبار دائماً أسوأ الاحتمالات، وعدم الإصابة بالإحباط في حالة الإخفاق مرحلياً في تحقيق بعض الأهداف، بل اجعل من أي عقبات حافزاً على بذل المزيد من الجهد، فالإصرار على تحقيق الجهد المنطقي يضمن النجاح في معظم الأحوال.

ثانياً: أهداف المشروع

تحديد أهداف المشروع هي الخطوة التالية، سواء الأهداف قصيرة الأجل، أو طويلة الأجل، وبالطبع فإن هدف الربحية يكون له الأولوية دائماً، إلا أن هذا الهدف يجب أن يكون محدداً بوضوح مثل:

- الحد الأدنى لمقدار الأرباح السنوية.
- معدل زيادة الأرباح السنوية.

ومع أولوية هدف الربحية إلا أنه ليس دائماً الهدف الوحيد، فهناك أهداف أخرى في النواحي التالية:

- معدل نمو المشروع وتوسعه المستقبلي، وما إذا كان سيبقى على حجمه الحالي، أم أن هناك أهداف خاصة بالتوسع، وما هو معدل النمو المرغوب فيه؟
- تقوية المركز في السوق، وما هي المكانة المرجوة للمشروع بين المنافسين الآخرين؟
- تطوير وتنويع المنتجات.
- أهداف خاصة بتحسين مستويات الكفاءة، وتخفيض التكاليف، ورفع مستويات الأداء.
- الاستقرار في السوق.
- إرضاء العملاء
- المساهمة في خدمة المجتمع المحلي مثل أعمال التدريب، وتشغيل الخريجين.

وعلى أي حال فإن صياغة أهداف المشروع سواء قصيرة الأجل، أو طويلة الأجل تمهيداً لوضع الخطة يتطلب الحصول على معلومات كافية للإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما هي المشروعات المنافسة في السوق. (ضع قائمة بأسمائهم وأحجامهم ونصيب كل منهم من السوق)
- ما هي جوانب القوة والضعف عند مقارنة منتجاتنا وخدماتنا بالمنتجات المنافسة من حيث السعر، والجودة، والضمان، وخدمة ما بعد البيع، وشروط التسليم، والتعاقدات.
- ما هي قدراتنا وإمكانياتنا الحقيقية في النواحي الإنتاجية، والتمويلية، والكفاءات البشرية، وإمكانية تنويع المنتجات (الخدمات).

وينبغي عدم المبالغة في تلك القدرات، لأن ذلك يعني التهوين من قدرات المنافسين، ويجب الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو حجم السوق المتاح لنا؟
- ما هي احتمالات النمو فيه؟
- ما هي أهم العوامل المؤثرة؟
- من هو عميلنا الحالي والمرقب؟

وفي النهاية وضع قائمة تفصيلية بمواصفات العملاء الحاليين، والمرقبين، وترتيبهم وفقاً لأهميتهم النسبية.

ثالثاً: وضع خطة المشروع

عند وضع خطة المشروع يجب تحديد هل هناك نية للتوسع أم لا؟ فإذا كانت نية التوسع والنمو مطروحة فبأي معدل؟ كذلك ينبغي أن تكون الأهداف محددة بوضوح، ومترجمة مالياً في مقدار المبيعات المتوقعة، ومقدار التكاليف والأرباح، وأن يكون ذلك التقدير تفصيلاً على مستوى شهري، في السنة الأولى للخطة، ثم على أساس سنوي بعد ذلك. ويجب أخذ الملاحظات الآتية في الاعتبار:

- التنبؤ بمقدار المبيعات والتكاليف، ومن ثم الأرباح، على أساس شهري في السنة الأولى، ثم على أساس سنوي في الأربع سنوات التالية.
- وضع قائمة بالأهداف والأنشطة الرئيسية المطلوب إنجازها خلال فترة الخطة، وخاصة في المجالات التسويقية، والأنتاجية، التمويلية، والقوى العاملة، والمنتجات أو الخدمات الجديدة، وعمليات التطوير، وأي أنشطة أو أهداف أخرى.
- يجب ملاحظة أن قائمة الأهداف الموضوعية وأولويتها، يجب أن تنعكس على النتائج المتوقعة في المبيعات، والتكاليف، والأرباح، سواء بالنسبة للأهداف الفردية، أو أهداف المشروع.

رابعاً : متابعة النتائج وتقييمها

لا يضمن وضع خطة العمل نجاح تنفيذها تلقائياً، وإنما يتطلب الأمر ضرورة المتابعة والمراجعة المستمرة والدورية لمختلف أوجه النشاط، للتأكد دائماً بأن الأمور تسير في الاتجاه الصحيح ووفقاً لما هو مرسوم لها، وتساعد عملية المراجعة المستمرة إلى حد كبير في الوقوف على المشاكل والعقبات التي تصادفنا، مما يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة للتغلب عليها، كما تساعد في إكتشاف الأخطاء قبل وقوعها، وحصر نتائجها السلبية في أضيق الحدود إن وقعت. وتتطلب عملية المراجعة والتقييم المستمر قياس وتحليل نواحي عديدة من أهمها:

- التقارير الشهرية عن الأرباح والخسائر.
- التقارير الشهرية عن الحسابات المدينة وموقفها.
- التقارير الشهرية عن حالة المخزون.
- التحليل الشهري للتكاليف خاصة التكاليف الثابتة.
- التقارير الشهرية عن موقف التعامل مع البنوك.
- الأعمال المتأخرة عن مواعيدها.
- مردودات المبيعات.
- تحليل شكاوى العملاء.
- تحليل شكاوى العاملين.

وبالطبع فإن هناك بعض المؤشرات التحذيرية التي يمكن النظر إليها كإذار باحتمال مواجهة بعض المشاكل والصعوبات، مما يجعلنا نعطي اهتماماً خاصاً عن ذلك على سبيل المثال:

- ارتفاع نسبة البضاعة المرتدة.
- زيادة نسبة المخزون من البضاعة تامة الصنع.
- ارتفاع نسبة شكاوى العملاء سواء من أداء السلعة أو من قصور خدمات ما بعد البيع.
- ارتفاع التكاليف الإنتاجية أو التسويقية أو الإدارية دون مبرر واضح
- زيادة نسبة الديون المعدومة.

- النقص المستمر في رقم المبيعات.
- ارتفاع نسبة غياب العمال.
- ارتفاع معدل دوران العمل.

وفي النهاية فإن خطة العمل تقوم بالمعاونة في تحقيق الأهداف الفردية، و أهداف المشروع، في ظل ظروف معينة، وقد تتغير تلك الظروف مما يستلزم إعادة النظر في الأهداف ذاتها، وما يترتب على ذلك من ضرورة إحداث بعض التعديلات على الخطة، وعمليات المراجعة والتقييم تساعد إلى حد كبير في تحقيق ذلك.

التسويق الفعال في المشروعات الصغيرة

مقدمة

هل حقا أن التسويق هام للصناعة، والتجارة، والخدمات؟

كانت المشكلات الأساسية في بداية تاريخ الصناعة تنحصر في عملية التصنيع ذاتها، وكيفية الإنتاج بكميات كبيرة لتقليل تكلفة وحدة المنتج لبيع بأسعار مناسبة مع تحقيق الربح، بالإضافة لقلة عدد المصانع لإنتاج نفس المنتج، فكانت ندرة المنتجات، والخدمات المطلوبة في السوق، مما أدى إلى زيادة كمية الطلب عن الإنتاج المتاح. ومع تطور طرق التصنيع وقيام الثورة الصناعية، وظهور الآلات والمعدات الحديثة وتكنولوجيا التصنيع، والتوصل إلى نمطية التصنيع التي أتاحت الإنتاج بكميات كبيرة، بالإضافة لظهور عدة مصانع منافسة في جميع المنتجات، لم تعد هناك مشكلة في التصنيع والإنتاج الكمي، ولم تعد توجد ندرة في وجود المنتج، وأصبحت هناك وفرة في العرض أكثر من حجم الطلب، وأدت جميع تلك العوامل إلى ظهور مشكلة التسويق. ومع ظهور المنافسة الشديدة ظهرت نظريات التسويق لجذب المستهلك لشراء منتج معين، مما جعل التسويق هام جداً لأصحاب المشروعات الصغيرة بنفس درجة أهميته وربما أكبر للمشروعات الكبيرة والمتوسطة.

فكم من أصحاب مشروعات لم يكتب لهم النجاح في مشروعاتهم لعدم إدراكهم بالتسويق وأهميته في نجاح المشروع.

مفهوم التسويق

لكي نصل إلى المفهوم الشامل والصحيح للتسويق، يجب أن نتعرف على أهم النقاط الأساسية التي تقودنا إلى هذا المفهوم.

١- ما هو السوق؟

لكي نعرف مفهوم التسويق، يجب معرفة ما هو السوق، وماذا تعني كلمة التسويق؟

كلمة السوق كانت وما زالت تعني في مفهوم الكثيرين المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري، وكانت أيضاً مرتبطة بالزمن حيث يتحدد الوقت لهذا اللقاء، ولكن بظهور نظريات التسويق أصبح هذا المفهوم قاصراً ولم تعد كلمة السوق تعني المكان، وإنما أصبحت تعني المستهلك أينما وجد، والبحث عنه دون ارتباط بمكان أو زمان محددتين، وأصبح المكان هو عامل مساعد ولا يعني كلمة السوق.

٢- هل التسويق هو البيع؟

كثير من الأفراد يعتبر التسويق هو اسم آخر لكلمة البيع، وإن وظيفة التسويق تعني البيع.

إن هذا المفهوم يعد - بعد ظهور نظريات التسويق - خطأ، حيث إنه يوجد فرق كبير بين التسويق والبيع، فالبيع هو عملية تصريف المنتجات التي تم إنتاجها بالفعل والموجودة لدينا بالمخزن، وهو بذل الجهود والسعي لبيع المنتجات في السوق، أما التسويق فهو وظيفة أشمل، ويعني التخطيط المسبق، والبحث أولاً عن متطلبات واحتياجات المستهلك الذي يعد هدف لتسويق المنتج، وبعد ذلك يتم إنتاج متطلبات المستهلك واحتياجاته، ثم تأتي عملية البيع. بذلك نجد أن البيع عملية من عمليات التسويق، وأن التسويق أشمل.

مما سبق نصل إلى أن مفهوم التسويق هو السعي لإشباع رغبات واحتياجات المستهلك، وأن الهدف الرئيسي الذي يسعى إليه صاحب المشروع - لكي يحقق الربح المطلوب - هو إنتاج ما يطلبه المستهلك، بالجودة التي يطلبها، بالسعر الذي يستطيع الشراء به.

وفي تعريف آخر هو الأنشطة الفردية والتنظيمية التي تهدف إلى تحقيق إشباع متبادل لحاجات ورغبات أطراف عملية المبادلة في السوق بتيسير انتقال المنافع، مع مراعاة مصالح وظروف مختلف فئات المجتمع داخل قوى البيئة المتغيرة والمنافسة.

فالتسويق هو جميع الأنشطة المبذولة في كافة الاتجاهات للحصول على نصيب من السوق لمنتجاتك وخدماتك باستمرار، ولكي تزيد مبيعاتك.

لا تجلس وتنتظر من يشتري منك.

ولكي تبدأ يجب أن تتبع الخطوات التالية:

- اعرف ما هي السلع والخدمات التي يريدها المستهلك، وما هي مواصفاتها.
- ما هي المواصفات، والشكل، والحجم، واللون الذي يريده المستهلك؟
- لماذا يفضل المستهلك منتجاً خاصاً.
- ادرس منافسك ومنتجه.
- ابحث عن أماكن المستهلكين وحاول أن تصل إليهم.
- حدد سعر منافس لسعر السوق لكي يساعدك على تحقيق البيع.

العوامل المؤثرة على التسويق

هناك عدة عوامل تؤثر تأثيراً مباشراً، وغير مباشر على التسويق الجيد للمنتج، ويجب دراسة هذه العوامل ومعرفة كيف يمكن التعامل معها، وتنقسم هذه العوامل إلى:

- ١- عوامل خارجية لا يمكن التحكم فيها.
- ٢- عوامل داخلية يمكن التحكم فيها.

أولاً: العوامل التي لا يمكن التحكم فيها (عوامل خارجية)

وتتمثل هذه العوامل في الآتي:

- | | | |
|---------------------|-------------|-----------------------|
| ١- المنافسون | ٢- المستهلك | ٣- الحالة الاقتصادية |
| ٤- الأوضاع السياسية | ٥- القوانين | ٦- المناخ (حالة الجو) |

١- المنافسون

المنافس هو كل من يقوم بإنتاج أو تقديم خدمة مثلما تقدم، ويشارك في نسبة المبيعات التي يحتاجها السوق، ولقد أصبحت المنافسة منذ التسعينيات وبعد إقرار اتفاقية الجات من أهم العوامل التي تؤثر في توجيه الأنشطة التسويقية، بل يمكن أن تسمى المرحلة القادمة من المراحل الفكرية التسويقي بمرحلة التوجه بالمنافسة، وعلى الرغم من أن المنافسة كانت تلعب دوراً هاماً في المراحل السابقة، إلا أن هذا الدور سيتعاظم في السنوات القادمة.

ولا تقتصر المنافسة على المنظمات التي تقدم المنتجات المتشابهة - مثل المنافسة الموجودة بين عدة ماركات من الصابون أو السيارات - بل توجد بين المنتجات غير المتشابهة أيضاً،

لأن المستهلك دخله محدود ويحاول الموازنة في إنفاقه للحصول على العديد من السلع، فيمكن أن يوازن بين شراء ثلاجة، أو غسالة، أو فيديو... الخ، لذا فإن تلك المنتجات تتنافس للحصول على نصيب من الدخل المتاح للإنفاق.

فإذا كانت المنشأة من المنشآت الرائدة في السوق فإنها قد تقوم بتنمية أسواقها للمحافظة على ريادتها بصفة مستمرة، ولكنها قد تجد نفسها مضطرة للقيام بعمل ما إذا وجدت منشأة أخرى تحاول أن تستحوذ على مكانتها الريادية، وإذا كانت المنشأة غير رائدة، فإنها قد تقوم بأعمال تحاول فيها تحدي هذه الشركات بطريقة أو بأخرى، أو إتباع منهج غيرها من المنشآت الرائدة. وأخيراً فقد تحاول المنشأة أن تتجنب غيرها من المنشآت ولا تدخل مجال المنافسة عن طريق اختيار شريحة معينة لا يهتم بها المنافسون، وتركز على التعامل معها أو اختيار سوق صغير ولكنه متميز، وتحاول تقديم خدمات متميزة لهذا السوق بالشكل الذي لا تستطيعه بعض المنشآت لسبب أو لآخر.

وعندما تسأل نفسك ماذا أفعل تجاه هذا المنافس، هل أستطيع أن أجبره على تحديد سعر معين؟ هل أطلب منه تحديد كمية إنتاجه؟ هل ...

فتكون الإجابة على جميع هذه الأسئلة إنك لا تستطيع، ويبقى السؤال ماذا أفعل ويمكنك أن تصل إلى الإجابة من خلال الآتي:

- ادرس منتجات/ خدمات منافسك دراسة جيدة (مواصفاته - شكله - حجمه...).
- ادرس أسعار البيع الخاص بمنافسك وقارنها بأسعارك، وارجع إلى حساب التكلفة لتصل إلى سعر منافس.
- ادرس طرق تعبئة المنتج إذا كان هناك احتياج إلى التعبئة.
- ادرس منافذ التوزيع المتاحة لمنافسك وحاول أن تختار أنسبها إليك، أو تجد طرقاً أخرى يمكنك المنافسة عن طريقها.
- ادرس طرق الترويج التي يقوم بها المنافس، وقارن بين الطرق التي تقوم بها أنت واختر أفضل هذه الطرق.

وبمعنى شامل ادرس كل شيء عن منافسك وحاول أن تتميز عنه بقدر الإمكانيات المتاحة لك.

٢- المستهلك

- المستهلك هو الهدف الذي تسعى لإشباع رغباته، وتلبية احتياجاته، فلكي تصل لتسويق جيد يجب أن تدرس أذواق المستهلكين، والتغير الذي يطرأ على الأنماط الاستهلاكية.
- ادرس مستوى الدخل، ومستوى المعيشة.
- حدد المكان الذي يقيم فيه المستهلك، ويمكن تقسيمه إلى عدة أماكن (مدينة - قرية)، فإنك تجد تغير الأذواق، والاحتياج من مكان إلى آخر، ويمكنك التخطيط لكل موقع على حدة.
- ادرس العمر الزمني (السن) للمستهلكين، وادرس لأي شريحة من العمر تتعامل، وأي شريحة هي المستهلك الأكبر لمنتجك.

٣- القوانين

يجب أن تكون على دراية كافية بالقوانين اللازمة لتعامل مشروعك مع الجهات الأخرى، وما يطرأ عليها من تعديلات قد تؤثر على إنتاجك، مثل قوانين الجمارك إذا كانت خاماتك مستوردة، وقوانين الضرائب وضرائب المبيعات، وغير ذلك من القوانين التي تؤثر تأثيراً مباشراً في تكلفة المنتج.

٤- المناخ الاقتصادي

المناخ الاقتصادي عامة له تأثير على حركة السوق، والاستهلاك العام، وإقبال المستهلكين على الشراء، وزيادة القوى الشرائية أو انخفاضها، فيجب على صاحب المشروع أن يكون على دراية كافية بالمعلومات عن المناخ الاقتصادي.

ثانياً: العوامل التي يمكنك التحكم فيها (عوامل داخلية)

تتمثل هذه العوامل في العناصر الداخلية التي يملكها صاحب المشروع ويمكنه أن يغيرها كيفما يشاء، وتتمثل في المنتج، والسعر، والترويج، والتوزيع، وهي أدوات التسويق وتسمى

المزيج التسويقي، بالإضافة لعناصر المشروع من الأموال، والمعدات، والمواد، والعمال، والإدارة. وبذلك نكون قد تعرفنا على مفهوم التسويق والعوامل المؤثرة فيه وهناك مفاهيم أخرى غير هذا المفهوم يمكن التعرف عليها.

١ - مفهوم البيع

مفهوم البيع هو قيام صاحب المشروع بالإنتاج دون دراسة لرغبات المستهلك واحتياجاته، وبعد الإنتاج والتخزين يقوم بمجهود البيع والترويج لمنتجه، ويبدل المجهودات لبيع هذا المنتج. ولا سيما إقناع العملاء بالشراء وخاصة من خلال رجال البيع، وتلك كانت أحد نظريات التسويق القديمة، التي تغيرت.

٢ - مفهوم المنتج

مفهوم المنتج هو افتراض صاحب المشروع بأن المستهلك يبحث عن المنتج الجيد، ويسعى للاهتمام بالإنتاج، ويتم تحديد حاجات ورغبات المستهلك ثم إنتاج السلع والخدمات التي تشبعها، وتحقق إرضاء المستهلك، ويتم تنفيذ ذلك من خلال العاملين بإدارة التسويق، ورجال البيع، والإعلان، والترويج، والبحوث، والتوزيع، وغيرهم. وإن كان في بعض الأحيان يتم التركيز على الإنتاج على ذات افتراض الجودة دون دراسة رغبات المستهلك واحتياجاته وربما تغير ذوقه، والإنتاج أولاً.

٣ - مفهوم التسويق المتكامل في عصر المنافسة

يهدف هذا المفهوم إلى تحقيق أهداف المنشأة، وإرضاء المستهلك، وعناصر النظام التسويقي في المجتمع والبيئة، وذلك من خلال تحديد المنافع التي يتوقعها المستهلك من منتجات، وخدمات، وأفكار، وقضايا اجتماعية، ثم تقديمها بالشكل الذي يناسب المجتمع، وطبيعة المنافسة، ويحقق التوازن البيئي، ويشارك في ذلك المفهوم كافة الأشخاص العاملين في المنشأة.

وظائف التسويق

وظائف التسويق هي مجموعة الأنشطة التي تمثل الجسر الذي يعبر المسافة والزمن للذات يفصلان بين المشاركين في التبادل (المنتج - المستهلك).

وظائف التسويق	طبيعة الوظيفة
١	الشراء
٢	البيع
٣	النقل
٤	التخزين
٥	التصنيف ووضع المواصفات القياسية
٦	تجميع المعلومات

أدوات التسويق (المزيج التسويقي)

يتمثل المزيج التسويقي في مجموعة العوامل المتغيرة التي يمكنك التحكم فيها واستخدامها للتأثير على المستهلك، وتحقيق بيع أكثر، وجذبه لشراء منتجك ويتكون هذا المزيج من:

- ١- المنتج.
- ٢- السعر .
- ٣- الترويج.
- ٤- المكان (التوزيع).

أولاً: المنتج

المنتج هو السلعة، أو الخدمة، أو أي شئ ذو قيمة قابلة للتداول بين الأفراد، ويقبلها المستهلك.

العناصر الأساسية للتسويق بالنسبة للمنتج

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

ثانياً: السعر

السعر هو القيمة البيعية للمنتج والتي من خلالها يقوم المستهلك بتقييم مقدار أهميته واحتياجاته إليه، وكذلك قدرته الشرائية، ويقارن بين الأسعار المنافسة لنفس هذا المنتج. ويجب أن يكون سعر البيع سعر منافس، وفي نفس الوقت يحقق هامش ربح مناسب لك.

العوامل المؤثرة على قرار التسعير

أ- التكلفة

تعني التكلفة الكلية للمنتج أو الخدمة، والتي يتحدد على أساسها سعر بيع المنتج حيث إن:

سعر البيع = التكلفة + هامش الربح

فكلما زادت التكلفة قل هامش الربح، حيث إن سعر بيع المنتج مرتبط بالمنافسة في السوق، ويتحدد سعر البيع لمنتجك حسب سعر السوق.

ب- دورة حياة المنتج

حيث إن سعر البيع الذي يتحدد بقرار من صاحب المشروع يرتبط بالمرحلة التي يكون فيها المنتج (مرحلة الانتشار - مرحلة النمو - مرحلة النضج - مرحلة الإتحاد)، فإن في كل مرحلة يتقرر سعر للمنتج المراد بيعه.

ج- مستوى الطلب

يتحدد أيضاً سعر البيع طبقاً لمستوى الطلب على المنتج، فإذا كان الطلب على المنتج كبير فإنك في بعض الأحيان يمكنك زيادة السعر لتحقيق هامش ربح أكبر.

د- المنافسة

يعتبر عنصر المنافسة في السوق من أهم العناصر في تحديد سعر البيع لمنتجك، فإذا كانت هناك منافسة كبيرة في السوق فيجب عليك أن تفكر في سعر بيع منتجك.

هـ- الموردون

يرتبط أيضاً تحديد السعر بالموردين، فإذا كنت منتجاً فالسعر يتحدد على أساس سعر الخامات الواردة إليك، حيث تكون عنصراً أساسياً في التكلفة، وكذلك جميع ما يحتاجه المنتج من إكسسوار وأجزاء. وإذا كنت تتاجر في بضاعة ما فإن السعر أيضاً يتحدد على أساس المورد لبضاعتك، وتوقيت التوريد لاحتياج السوق.

سياسات التسعير

- سياسة السعر الموحد

طبقاً لهذه السياسة فإنه يتم بيع السلعة بنفس السعر لكافة المستهلكين في الأسواق المختلفة.

- سياسة السعر المتغير

يحدد السعر حسب مقدرة كل عميل على المساومة.

- سياسة التسعير الكسري

يحدد السعر بأرقام يقل مبلغها عن المائة التالية بجزء ضئيل (٩٩ قرش).

- سياسة التسعير المعتاد

هي الأسعار التي استقرت في أذهان العملاء لبيع بعض السلع، ويتطلب تغيير تلك الأسعار من الشركة مجهودات كبيرة لتوضيح مبررات تغيير هذه الأسعار.

- سياسة التسعير الوظيفي

هذه السياسة تستخدم بواسطة بعض الأفراد ذوي المهارات والخبرات الخاصة، مثل الأطباء، والمهندسين، والاستشاريين.

- سياسة السعر التفاخري

طبقاً لهذه السياسة تقوم المنشأة بتحديد أسعار مرتفعة للسلع التي يتعاملوا فيها مما يسهل من خلق مكانة متميزة لهذه السلع، على أساس أن العملاء عادة يربطون بين السعر ومستويات الجودة.

- السياسات السعرية للمنتجات الجديدة

• كشط السوق

تبنى على أساس تسعير السلعة بأعلى سعر ممكن، بغرض كسب فئة المشتريين ممن لديهم الاستعداد لدفع هذا السعر، وتستخدم في حالة تمتع السلع بخصائص فريدة.

• استراتيجية التمكن من السوق

تحدد المنشأة أسعار منخفضة لمنتجاتها بهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستهلكين، وبالتالي البيع بكميات كبيرة.

• المستهلك

تحديد سعر بيع المنتج يتحدد أيضاً بناء على القوة الشرائية، حيث دخل الفرد، ومستواه الاجتماعي والثقافي، وهناك أيضاً عامل الموقع الجغرافي من حضر وريف.

إستراتيجية التسعير

تتحدد استراتيجيات التسعير تبعاً للعوامل الآتية:

- إجتذاب مستهلك جديد.
- الاحتفاظ بالمستهلك الحالي.
- زيادة حجم البيع للمستهلك الحالي.
- فتح أسواق جديدة للمنتج الحالي.
- تحويل المستهلك الحالي لمنتج آخر بديل تنتجه الشركة.

ثالثاً: الترويج

الترويج هو الوسيلة التي تستخدم لتحقيق الاتصال بالمستهلك، وتعريفه بالمنتج المراد بيعه، ومحاولة جذبته لشراء منتجك دون غيره، ويعني الاتصال وجود مرسل ومستقبل للرسالة، ويتحقق الاتصال بالخطوات التالية:

- يرسل المرسل رسالته ويتمثل في المنتج.
- يستقبل هذه الرسالة المستقبل وهو المستهلك.
- وهناك الرسالة التي تتضمن محتويات ما يريد المنتج إقناع المستهلك به، وحين تكون الرسالة جيدة المستوى فإن المستهلك يستقبلها استقبلاً جيداً، ويفهم مضمونها، ويكون له رد فعل تجاهها، إما بالقبول أو بالرفض. وهناك التغذية العكسية التي يجب أن يستفيد بها رجل التسويق في الوصول إلى هدفه المحدد.

عمليات الترويج

يشمل الترويج عدة عمليات، أو عدة أنشطة مختلفة تكون هدفاً لمزيد من تعريف المستهلكين بالمنتج، ومحاولة جذبهم للشراء، وهي:

- الإعلان.
- البيع الفردي (رجال المبيعات).
- وسائل الدعاية الثابتة، والمتحركة.

كما أن هناك عدة وسائط تستخدم في عمليات الترويج وتمثل في:

- الصحف.
- التلفزيون.
- الإذاعة.
- الإعلانات.
- المنشورات.

ويجب عليك كرجل تسويق أن تختار أنسب هذه الوسائل الممكنة والتي تحقق أكبر نجاح لوصول الرسالة إلى المستهلك، والتي تؤدي إلى زيادة المبيعات، ويعتمد اختيار الوسط المناسب على الآتي:

- المستهلك

حيث إن عليك أن ترسل للمستهلك رسالة، فيجب عليك عند الاختيار أن تحدد الوسط بناء على المستهلك، فإذا كنت تريد توجيه رسالة إلى مستهلك لا يجيد القراءة والكتابة فإنك بالطبع لن تستخدم الصحف.

- نوع المنتج

يشارك نوع المنتج أيضاً في تحديد نوع الوسط، حيث يوجد منتج صناعي، ومنتج استهلاكي، فالمستهلك يكون محدوداً وأعداده قليلة بالنسبة للمنتج الصناعي، وبذلك لا توجه الرسالة إلى أعداد كبيرة.

- التكلفة

التكلفة عنصر أساسي ورئيسي في تحدي الوسط المراد استخدامه، ويتوقف استخدامك للوسط حسب التكلفة والتمويل الذي تحدده للترويج والدعاية للمنتج.

أساليب الدعاية في بداية المشروع الصغير

تعتمد الدعاية أو الترويج أساساً على نوعية المنتج الذي تقدمه لعملائك، وكذلك على نوع العميل نفسه، من حيث كونه مستهلك أو مستخدم صناعي. ومن ضمن وسائل الدعاية اللازمة في بداية المشروع الصغير ما يلي:

(مشروع يقدم خدماته للجمهور)

- اجعل لمشروعك علامة تجارية مميزة عن غيره من المشروعات، حيث إن هذه العلامة سوف تكون سمته التجارية التي سوف تتطبع في ذهن العميل.
- قم بتعليق لافتة أو لوحة لمشروعك تدل على مكانه في المنطقة المحيطة.
- قبل افتتاح المشروع بعدة أيام يمكن لك أن تعلق لافتات تعلن فيها عن موعد الافتتاح، ونوعية واسم مشروعك، ومنتجاتك.
- قم بتوزيع منشورات ورقية في الشوارع والمنطقة المحيطة بالمشروع توضح نوع المنتجات والخدمات التي يقدمها، وأفضل موعد لتوزيع هذه المنشورات هو بعد صلاة الجمعة، وكذلك أمام أماكن التجمعات كالنوادي وغيرها.

بعد مدة من الافتتاح يمكنك أن تقوم بالآتي:

- توزيع بعض الهدايا الرمزية للعملاء الهامين بالنسبة لك، وذلك في المناسبات بمناسبة رأس السنة، وكذلك يمكن أن ترسل بطاقات معايدة في الأعياد لعملائك المنتظرين والهامين مع ملاحظة إرفاق كارت من كروتك الشخصية بهذه البطاقة.
- لا تتردد في إعطاء كارت من كروتك الشخصية لمن تتوقع أنه سيكون عميلاً جيداً، وتخبره عن مشروعك وخدماتك، بل وأن توضح له أنك في انتظاره لزيارة مشروعك كونه من الوسائل الهامة للدعاية.

وطبعاً هناك بعض الوسائل الهامة الأخرى مثل الراديو، والتلفزيون، والصحف، والمجلات إلا إنها غير متاحة للجميع كون تكلفتها عالية، ولكن الأمر يختلف قليلاً عند ترويج المنتجات للعملاء الصناعيين أو التجار، حيث إنهم يختلفون عن المستهلكين، ومن هنا فإنهم يتوقعون أن تساعد سلعهم عليك في أعمالهم وبالتالي عليك الاتصال بهم من خلال الصحف المختصة

بالشئون التجارية أو الصناعية، أو إرسال خطابات لهم وتكون تلك الخطابات عبارة عن تعريف بالمشروع وخدماته التي يقدمها في مجال مشروع عميلك، مع مراعاة كتابتها بطريقة جيدة وأن يكون عليها الرمز التجاري لمشروعك. يمكنك أيضاً الحصول على مواعيد من هؤلاء العملاء وإرسال مندوب عن شركتك أو الذهاب بنفسك لعرض التعاون والعمل معاً، وإن أمكن إعداد بعض النشرات عن منتجاتك لتقديمها للعميل. ولا تنس إرسال الهدايا في بداية العام الجديد لعملائك الهامين، بالإضافة إلى بطاقات المعايدة، ويجب أن يكون اسم منشأتك مطبوعاً على تلك الهدايا.

وأخيراً عندما تتعامل مع عميل جديد حاول أن تعرف منه كيف سمع عن مشروعك لأول مرة، فمن المؤكد أنك ستجد أفكاراً جديدة لطرق دعاية وترويج جديدة.

رابعاً: المكان

ونعني بالمكان هنا هو طرق توزيع المنتج لكي يصل إلى المستهلك المستهدف.

- قنوات التوزيع

قنوات التوزيع هي الطريقة المتبعة والمثلى لكي يسهل وصول المنتج إلى المستهلك، فالمنتج لا يمكن أن يصل إلى المستهلك المستهدف إذا لم يخطط للتوزيع جيداً، ولتقديم المنتج إلى السوق يجب الاستعانة بالوسطاء ذوي الفاعلية والقدرة على تسويق المنتج.

- الوسطاء

الوسطاء إما أفراد أو مؤسسات، مثل تجار الجملة أو التجزئة أو الوكلاء الذين يعملون على توصيل المنتج بالمستهلك، والعمل على إقناعه بالمنتج حتى تزيد المبيعات.

أنواع قنوات التوزيع

- ١- المنتج _____ تجار الجملة _____ تجار التجزئة _____ المستهلك
- ٢- المنتج _____ تجار التجزئة _____ المستهلك
- ٣- المنتج _____ المستهلك

والطريقة الأمثل لاختيار قناة توزيع مناسبة، هو أن تبدأ بالتعرف على احتياجات المستهلك النهائي، وتختار قناة التوزيع المناسبة التي تؤدي إلى كفاءة أكثر في عملية التسويق. وتتوقف العوامل المؤثرة على الآتي:

١- طبيعة المستهلك

مثلاً إذا كان المستهلك نهائي أو مستهلك صناعي. فبالنسبة للمستهلك النهائي، وإذا كان عدد المستهلكين كبيراً، فإننا نختار قناة تؤدي إلى انتشار التوزيع، لأن المستهلك في تلك الحالة سوف يشتري بكميات فردية صغيرة، وفي مواقع جغرافية مختلفة، مما يصعب الوصول إليه بسهولة إلا من خلال الوسطاء، حيث إنهم على اتصال مباشر ودائم بالمستهلك، ويشعرون باحتياجاته الدائمة، وأي تغيير يطرأ على أذواقه، ويمكن أن يكون الوسيط مصدراً للمعلومات عن رأي المستهلك، وملاحظته على منتجك حتى يمكنك أن تقلل الأخطاء قدر الإمكان.

أما المستهلك الصناعي فهو ذو طبيعة خاصة، حيث إن أعداده صغيرة، فيمكن أن يكون الاتصال به مباشراً، فنختار القناة المباشرة لأن هذا المستهلك يشتري بمواصفات محددة، وكميات كبيرة، ويحتاج إلى جهد منك لمناقشته في احتياجاته.

٢- طبيعة الوسطاء

تؤثر طبيعة الوسطاء، وقوتهم، ومواقعهم تأثيراً فعالاً في اختيار القناة المناسبة، حيث إن هناك بعض المنتجات ذات سعر مرتفع يجب أن توزع من خلال أماكن معينة قادرة على التسويق لهذه المنتجات بالأسعار المرتفعة لما لهم من مركز مالي، وموقع، وسمعه جيدة.

٣- طبيعة المنتج

تؤثر طبيعة المنتج في اختيار القناة المناسبة، حيث إن هناك منتجات لها صلاحية معينة ومحددة التاريخ مثل المواد الغذائية، وفي هذه الحالة تحتاج لمن يساعدك في التوزيع، فيمكنك اختيار أكثر من قناة للتوزيع السريع.

٤- التكلفة

يعتبر عنصر التكلفة عنصر رئيسي يحدد قناة التوزيع، فإذا نظرنا إلى كل قناة نجد أنها ذات تكلفة محددة تختلف عن الأخرى، وأيضاً لها مميزات لا تجدها في القناة الأخرى، فعليك أن تقارن بين تكلفة القناة والعائد منها.

تقسيم السوق

يعتبر مفهومي السوق وتقسيم السوق من أهم المفاهيم الأساسية في التسويق، فالمقصود بالسوق هو مجموع الطلب الكلي من المشتريين المتوقعين لسلعة أو خدمة ما، ويمثل السوق الطلب الكلي لكل من قد يحتمل أن يشتري سلعة أو خدمة معينة. ويلاحظ أن الطلب الكلي أو السوق الكلي هو إجمالي الطلبات من قطاعات السوق المختلفة التي يحتوي كل منها على مجموعة من المشتريين المتشاركين في صفات تجعل القطاع مختلفاً عن القطاعات الأخرى، لذلك فالسوق ليس مجرد مجموع الطلب المتوقع على سلعة، ولكن هو مجموع الطلبات ككل والتي يمثل كل منها الطلب المتوقع على قطاع معين من السوق، ويلاحظ أنه لا يوجد اثنان من المشتريين المتوقعين للسلعة متماثلان في كل شيء، ولكن مجموعات المشتريين يشتركون في بعض الصفات المحددة، وبتجميع هؤلاء المشتريين المشترين في الصفات الخاصة بقطاع السوق يبلغ السوق درجة من التجانس تسهل عملية التحليل لكل قطاع واحتياجاته ورغباته، ويتم تفصيل استراتيجيات التسويق تبعاً لذلك.

ويستخدم مفهوم تقسيم السوق للإشارة إلى تجزئة السوق إلى قطاعات فرعية متميزة من المستهلكين، بحيث يمكن اعتبار كل قطاع على أنه سوق مستهدف يناسبه مزيج تسويقي متميز. وحيث يعتبر تقسيم السوق عملية تحليلية ينتج عنها تحديد السوق المستهدف، وكذلك قطاع السوق الذي سيتم التعامل معه. وهناك ثلاثة أسس لتقسيم السوق:

١- التقسيم الديموغرافي.

٢- التقسيم السيكوغرافي.

٣- التقسيم الجغرافي.

أولاً: التقسيم الديموغرافي

يتضمن هذا التقسيم المتغيرات الخاصة بالسن، الديانة، التعليم، حجم الأسرة، الدخل، الطبقة الاجتماعية، ويعتبر الأكثر شيوعاً، ويكاد يكون مستخدماً في تقسيم السوق الخاص بكافة أنواع السلع، مثل الملابس، لعب الأطفال، العطور، الأثاث، السيارات... إلخ.

ثانياً: التقسيم السيكوغرافي

يتضمن هذا الأساس تقسيم السوق حسب أسلوب أو نمط الحياة، أو الصفات الشخصية، أو دوافع الشراء لدى المشتريين، ولكن يواجه هذا التقسيم صعوبات في تنفيذه حيث يصعب قياس المتغيرات المرتبطة به، وبافتراض قياس المتغيرات السابق الإشارة إليها، فإنه من الصعب تحديد احتياجات كل نمط من الأنماط، كما أن هناك صعوبة في الوصول إلى القطاعات الناتجة عن هذا التقسيم.

ثالثاً: التقسيم الجغرافي

يعني تقسيم السوق طبقاً للمناطق الجغرافية، والمناخ، والكثافة السكانية، وكثافة السوق، وطبيعة المناطق (مدن، وريف). ويستخدم هذا التقسيم في سوق العديد من السلع، منها أجهزة التكييف والتدفئة حيث يرتبط شراؤها بظروف المناخ، كذلك الأسمدة والمبيدات الحشرية والتي ترتبط بالمناطق الزراعية.

وهناك عدة أسس أخرى للتقسيم ولكنها أقل شيوعاً مثل التقسيم حسب المنفعة، والتقسيم حسب معدل الاستخدام، والتقسيم حسب الولاء.

السوق الاستهلاكي والسوق الصناعي

يتكون السوق الصناعي من سوق المؤسسات والأفراد الذين يشترون المنتجات بغرض تصنيع منتج آخر أو إعادة بيعه بعد التصنيع حتى يحقق ربحاً، أما السوق الاستهلاكي فهو السوق الذي يقوم فيه المستهلك بشراء بضاعته لاستعماله الشخصي فقط أو الاستخدام المنزلي. ويجب أن نشير إلى أولى خطوات تقسيم السوق بالنسبة لأي منتج، وهي تقسيم المشتريين إلى المستهلك النهائي (السوق الاستهلاكي)، أو المستخدم الصناعي (السوق الصناعي). ويعتبر

الأساس الوحيد في هذا التصنيف هو سبب الشراء الرئيسي حيث نجد أن المستهلك النهائي يشتري لنفسه أو لبيته، بينما المستخدم الصناعي يشتري ليكمل عملياته الإنتاجية للسلع والخدمات، كذلك نجد أن سوق المستهلكين بها مشتريين أكثر من السوق الصناعي، ونجد أيضا إن المستهلك النهائي يشتري بكميات أقل من المستخدم الصناعي، وهذه الكميات للاستخدام على مدى فترات قصيرة.

ويوضح الجدول التالي الفروق بين المستهلك النهائي والمستخدم الصناعي

وجه المقارنة	المستهلك النهائي	المستخدم الصناعي
سبب الشراء	إشباع حاجاته ورغباته وحاجات بيته وأسرته	إكمال العمليات الإنتاجية لإنتاج السلع والخدمات
عدد المشتريين	أكبر	أقل
كميات الشراء	صغيرة	كبيرة حسب عمليات الإنتاج
مواصفات الشراء	تتوقف على السلعة أو الخدمة المشتركة	المواصفات محددة
السعر	السعر يؤثر على عمليات الشراء	لا يهتم بالسعر ويهتم بالجودة
طريقة الشراء	بالطريق المباشر أو عن طريق وسيط	تتنوع حسب المنشأة فقد يكون مباشر أو عن طريق وكيل

المفاضلة بين قطاعات السوق

- إمكانية التحديد أو التمييز أو القياس، ويعني وجود صفة في القطاع تميزه عن باقي القطاعات الموجودة بالسوق، وكذلك القدرة على قياس خصائص القطاع موضوع التقييم.
- الكبر النسبي لحجم القطاع، فيجب أن ينتج عن أساس التقسيم المستخدم قطاعات كبيرة الحجم.
- إمكانية الوصول إلى القطاعات الناتجة عن التقسيم، فإنه في حالة عدم الوصول إلى قطاع السوق المستهدف فإن تقسيم السوق هنا يكون عديم الفائدة.

- درجة الاستجابة للمجهودات التسويقية، فيجب أن يكون هناك رد فعل إيجابي من قطاع السوق للمجهود التسويقية المبذولة.

استراتيجيات التعامل مع السوق المستهدف

- استراتيجية التسويق غير المتنوع، وفيها تعتبر المنشأة السوق الكلي للمنتج هو السوق المستهدف، ويتم التركيز تبعاً لذلك على جوانب التشابه أو النواحي المشتركة بين عملاء السوق، دون التعرض لنواحي الاختلاف أو عدم التشابه بينهم، وهنا تقوم المنشأة بإعداد مزيج تسويقي واحد يوجه إلى السوق الكلي، وتناسب هذه الإستراتيجية السلع الجديدة.
- إستراتيجية التسويق المتنوع، وتوجه المنشأة جهودها لقطاعين أو أكثر من قطاعات السوق لكل منهم مزيج تسويقي خاص به، ويلاحظ أن تصميم الجهود التسويقية لهذه الاستراتيجية يتم في ضوء التعرف على رغبات واحتياجات العملاء، وتطويع الجهود التسويقية وفقاً لها.
- استراتيجية التسويق المركز، وفيها تركز المنشأة جهودها التسويقية على قطاع واحد بدلاً من الانتشار في السوق ككل، إما من خلال مزيج تسويقي واحد أو أكثر من مزيج.

بحوث التسويق

بحوث التسويق هي البحث المنظم للأنشطة التسويقية التي تهتم باكتشاف معلومات وعلاقات جديدة، وكذلك تأكيد ونشر المعرفة الحالية، أي أن الوظيفتين الرئيسيتين لبحوث التسويق هما الإمداد بالمعلومات بغرض اتخاذ قرار، وتطوير معرفة جديدة. وتشمل بحوث التسويق العديد من المجالات أهمها:

- ١- بحوث الأسواق
- ٢- بحوث السلع
- ٣- بحوث الترويج
- ٤- بحوث التوزيع
- ٥- بحوث التسعير

تصميم وتنفيذ البحوث التسويقية

من البديهي أن يكون هناك موضوع ما محدد مبدئياً لدى المنشأة يدعو إلى البحث والتحري، وهذا الموضوع قد يكون رغبة من المنشأة للتوصل إلى معلومات شاملة وجيدة حول أمر ما، أو لديها تساؤلاً حول موضوع معين مرتبط بأحد عناصر المزيج التسويقي، أو حول السوق والمنافسة، أو غيرها. ويتضح مما سبق أنه يجب على الباحث أن يعرف ما تريده المنشأة بالضبط منذ البداية حتى يستطيع تحديد نوع البحث ومساره.

وتنقسم أنواع البحوث إلى:

- ١- بحوث على أساس تصميمها العام، والإطار الذي تسير فيه، والهدف منها ومن نوعية وطبيعة البيانات المجمعّة والناتج المستخلصة منها، وفي تلك الحالة تنقسم البحوث إلى:
 - بحوث استكشافية أو استطلاعية
 - بحوث استنتاجية، والتي تنقسم بدورها إلى بحوث وصفية، وبحوث تجريبية.

- ٢- بحوث على أساس المجال الذي يعمل فيه البحث ومصدر البيانات والمعلومات وتنقسم البحوث إلى قسمين:

- بحوث مكتبية
- بحوث ميدانية

الأساس الأول

أولاً: البحوث الاستطلاعية

البحث الاستطلاعي هو مرحلة تمهيدية للبحث الاستنتاجي، ويكون دوره استجلاء وتشخيص مشكلة ما، أو ظاهرة ما حتى تصبح واضحة، وكذلك الوقوف على مسبباتها وتفسيراتها المختلفة.

ثانياً: البحوث الإستنتاجية

يهدف البحث الاستنتاجي إلى دراسة جميع المتغيرات الأساسية في المشكلة، وكذلك الفروض الخاصة بهذه الظاهرة لإثبات صحتها أو صحة بعضها عن طريق تجميع البيانات

والمعلومات حول هذه المشكلة وفروضها بشكل منظم وشامل ومتعمق وموضوعي، ثم تبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج النهائية منها للتوصل إلى الحلول والتوصيات التي تفيد في معالجة المشكلة وأسبابها.

يتضح مما سبق أن البحوث الاستطلاعية والبحوث الاستنتاجية مكملان لبعضهما البعض، وأن البحث الاستنتاجي لا يبدأ إلا بعد أن ينتهي البحث الاستطلاعي.

وتنقسم البحوث الاستنتاجية إلى نوعين رئيسيين:

البحوث الوصفية

تعمل على جمع القدر الكافي من البيانات، والمعلومات، والحقائق حول موضوع أو مشكلة محددة، وذلك عن طريق التوصيف الكامل لموضوع المشكلة، أو التوصيف الكامل للمجالات أو الأسواق التي تعمل فيها هذه المشكلة، أو التوصيف الكامل للفئات التي لها علاقة تأثيرية بموضوع البحث.

البحوث التجريبية

تقوم هذه البحوث على إجراء ما يسمى بالتجربة العلمية في المجالات التسويقية المختلفة، أي أن التجربة العلمية هي وسيلة الحصول على البيانات، والمعلومات في البحوث التجريبية.

الأساس الثاني

أولاً: البحوث المكتبية

هي البحوث التي تجرى مكتبياً داخل المنشأة اعتماداً على البيانات والمعلومات المتاحة المنشورة، سواء داخل المنشأة أو خارجها.

ثانياً: البحوث الميدانية

هي البحوث التي تعتمد أساساً على المصادر الأولية للبيانات (جمع البيانات من مصادرها الأولية، ومن ثم تجميع البيانات والمعلومات من مجتمع أو مجتمعات البحث ذاتها تلك المصادر هي المجتمعات والجهات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث).

تحديد أنواع ومصادر الحصول على المعلومات

يتضمن تحديد أنواع ومصادر المعلومات نوعين من المصادر:

- المصادر الثانوية للبيانات والمعلومات: وهي تلك البيانات والمعلومات التي سبق جمعها وتسجيلها وتبويبها في سجلات المشروع ودفاتره، أو تم نشرها بواسطة إحدى الجهات والأجهزة أو المؤسسات الخارجية، ويجب التأكد من صحة هذه البيانات ومقارنتها بمصادر أخرى.
- المصادر الأولية الميدانية للبيانات: وهي المصادر الطبيعية للبيانات، والتي يلجا إليها الباحث ليحصل على ما يريده من بيانات.

وسائل البحث الميداني للحصول على البيانات الأولية

- الاستقصاء بقائمة أسئلة: وتعتبر هذه الطريقة من أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات من المصادر الأولية، والمقصود بشكل عام هو إعداد قائمة من الأسئلة المرتبطة والمكتملة لبعضها البعض تدور حول المشكلة أو الظاهرة موضوع البحث ليجيب عليها المستقصي منهم، ويتم تسجيل هذه الإجابات في الأماكن المحددة لذلك، ثم يتم تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها.
- الملاحظة العلمية: وتقوم هذه الوسيلة على الملاحظة العلمية للظاهرة للحصول على البيانات والمعلومات من مصادرها الأولية، حيث يقوم البائع بمشاهدة وملاحظة وقائع معينة محددة له سلفاً.
- التجربة العملية: وهي وسيلة جمع البيانات في البحوث التجريبية، حيث يتم إجراء تجربة معينة ومشاهدة أثارها ونتائجها.

تحديد مجتمع البحث واختيار العينات

يعبر مجتمع البحث وأسلوب العينات عن الفئات التي يتوفر لديها المعلومات والبيانات والآراء حول المشكلة أو الظاهرة موضوع البحث، التي تتأثر وتؤثر في موضوعه، والتي يتم اخذ العينات منه.

أسلوب العينة

أي أخذ العينة من مفردات كل فئة من فئات البحث لكي يتم قصر الاتصال بها، وتحصيل البيانات والمعلومات منها، وتحليل هذه البيانات وتعميم نتائجها على مجتمع البحث كله، وبالتالي يجب أن تكون هذه البيانات المجموعة معبرة عن رأي مفردات المجتمع كله وممثلة له، وعليه فإنه في حالة تجانس فئة في المجتمع ما، فإنه يتم أخذ عينة منها بالقدر المناسب للحكم على المجموع، وفي حالة عدم تجانس مجتمع البحث فإنه يتم اختيار العينة بطريقة معينة، وحجم معين محدد حتى يمكن ضمان القدر المناسب أو اللازم من التمثيل عن المجتمع.

توزيع وتصنيف وتبويب البيانات

ويعني ذلك تحويل البيانات والمعلومات الواردة في قوائم الاستقصاء أو نماذج جمع البيانات إلى مجموعات من النتائج المصنفة لتلك البيانات توضح إجمالي نتائج الاستقصاء كما وردت بالقوائم، أي تجميع نتيجة كل سؤال وإظهارها في نتيجة إجمالية واحدة.

ترميز أو تمييز البيانات

إن تفرغ البيانات والإجابات تمهيدا لتبويبها أو جدولتها قد يتم دون الحاجة إلى عملية الترميز عندما تكون قوائم الأسئلة، أو عدد الأسئلة محدوداً، وكذلك عندما يكون عدد احتمالات الإجابة على هذه الأسئلة محدوداً أيضاً، إلا أن الأمر يختلف في حالة كثرة قوائم الأسئلة، وكثرة عدد الأسئلة بكل قائمة، حيث تكون عملية الترميز ضرورية في حالة الحالة. وتقوم عملية الترميز على أساس إعطاء كل إجابة من الإجابات المحتملة أو الواردة على كل سؤال رمزاً (رقماً، أو حرفاً، أو علامة) يميزها عن باقي الإجابات المحتملة على نفس السؤال، وتأخذ كل إجابة الرمز المخصص لها دائماً في كل الاستمارات التي ترد بها هذه الإجابة على هذا السؤال.

مثال

إذا كان السؤال في القائمة هو هل تقرأ الجريدة اليومية؟
فالإجابة إما أن تكون (نعم - لا - أحياناً).

ويمكن أن تخصص الأرقام:

١ للإجابة نعم، و ٢ للإجابة لا، و ٣ للإجابة أحياناً.

هذا بالنسبة للأسئلة المغلقة، أما بالنسبة للأسئلة المفتوحة فمهمة التفريغ تكون أصعب، ويقتضي الأمر الفرز الجيد لمجموعة أو عينة كافية من قوائم الاستقصاء والمجابهة، وحصر هذه العوامل، وتكوين مجموعات أو فئات لها مسميات محددة لكل واحدة منها تصلح أن تكون معبرة عن مجموعة من هذه التغييرات أو العناصر التي يمكن أن تنتمي إليها.

التفريغ والجدولة اليدوية

للتبسيط سنأخذ المثال التالي:

السؤال الأول: هل تقرأ الجريدة اليومية ؟ (نعم - لا)

السؤال الثاني: عمر المستقصى منه أو الفئة التي يقع فيها عمره، ولنفرض أن هذه الفئات

ثلاثة على النحو التالي:

من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة

من ٣٠ إلى أقل من ٥٠ سنة

من ٥٠ سنة فأكثر

عدد مفردات العينة هو ٤٠٠ فرد موزعة إجابتها بين احتمالي الإجابة في السؤال الأول،

وبين احتمالات الإجابة في السؤال الثاني وهنا تتم عملية التفريغ كالتالي:

١- بالنسبة للسؤال الأول يتم فرز الاستثمارات واحدة تلو الأخرى، ووضع الاستثمارات التي

تحمل الإجابة نعم في ناحية، والتي تحمل الإجابة لا في ناحية أخرى، وبعد ذلك يتم عد

كل مجموعة ويمكن افتراض النتيجة:

• ٣٠٠ إجابة نعم

• ١٠٠ إجابة لا

٢- بالنسبة للسؤال الثاني يتم تكرار نفس العملية، ويمكن افتراض النتيجة التالية:

• من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة - ٢٠٠ إجابة.

- من ٣٠ إلى أقل من ٥٠ سنة - ١٠٠ إجابة.
- أكثر من ٥٠ سنة - ١٠٠ إجابة.

تحليل البيانات واستخلاص النتائج

بعد انتهاء مرحلة تجميع وتبويب البيانات، ننقل إلى مرحلة تحليل البيانات التي تم تجميعها وتفسيرها واستخلاص النتائج منها تمهيدا لاستخلاص التوصيات اللازمة. وهناك طريقتان لتحليل البيانات ١- التحليل المنطقي، ٢- التحليل الإحصائي.

التحليل والاستنتاج المنطقي والواقعي للبيانات

تنتهي عملية التبويب والجدولة إلى مجموعة من النتائج الإجمالية للبيانات المجمعة، والجدول ذات الأرقام والإحصائيات والارتباطات المباشرة وغير المباشرة، فيعهد بذلك إلى الشخص الفني المسئول عن البحث ليقوم بدراستها وتحليلها واستخلاص النتائج منها. ويقوم المحلل باستعراض النتائج الإجمالية للإجابات والبيانات، واستعراض التبويب والجدول المجمعة ودراستها، واستخراج المدلولات والتفسيرات العامة لها ثم تحليل ذلك مستخدماً عمله وخبرته في التوصل إلى ما وراء هذه البيانات والأرقام. ولاشك أن المحلل قد يقوم بإعداد المزيد من التبويبات والجدول التي قد تنشأ الحاجة إليها أثناء التحليل، والتي تساعده في هذه المرحلة، وتؤيد ما يصل إليه من تفسيرات واستنتاجات.

دراسة سلوك المستهلك

إن استخدام وتوجيه تحليل سلوك المستهلك هو لإيجاد أسواق بها فرص واحتياجات سوقية غير مشبعة يتوقع المشترون أن تشبع، وكذلك التنبؤ بالمبيعات يعتمد على وجود فهم جيد لسلوك المشتري. مدير التسويق على الأخص مهتمون بعملية صنع قرار الشراء بالنسبة للمشتري، حيث التصميم اللائق المناسب للمزيج التسويقي يمكن أن يؤثر على اختيارات المشتري من السلع والخدمات، ولهذا السبب فإن رؤيتنا لسلوك المشتري تركز على قرار عملية الشراء. ويشير سلوك المشتري إلى الأفعال الصادرة من الشخص المشارك بصورة مباشرة في الشراء، أو استخدام سلعة أو خدمة، ويتضمن سلوك المشتري أيضاً عملية صنع القرار التي تؤدي إلى اختيار الشيء، والرضا أو عدم الرضاء كنتيجة للشراء، فسلوك

المشتري ليس متماثل تماماً لكل سلعة أو خدمة مشتراة، فاختيار مطعم لإقامة حفلة عيد ميلاد يختلف عن اختيار ماركة معينة لشراء آلة تصوير مستندات.

سلوك المشتري وإدارة التسويق

يمكن تقديم المسؤوليات الرئيسية لإدارة التسويق كعملية متتالية من النشاطات المرتبطة ببعضها البعض كما يلي:

- تحليل الموقف، وتخطيط استراتيجية التسويق، وتنفيذ استراتيجية التسويق، والرقابة على استراتيجية التسويق.
- تحليل سلوك المشتري يعتبر جزءاً من تحليل الموقف، وهو يقدم معلومات عن فرص السوق لكل من نشاطات إدارة التسويق الأخرى.

سلوك المشتري وتخطيط التسويق

يلعب فهم سلوك المشتري دوراً هاماً في تخطيط استراتيجية التسويق، حيث أن كلاً من قرارات تخطيط التسويق، واختيار الأسواق المستهدفة، ووضع الأهداف التسويقية، وتصميم برنامج التسويق، توجهه مبدئياً حسب ما يعرفه المديرون ويعتقدونه عن سلوك المشتري في الأسواق.

١- اختيار الأسواق المستهدفة

كل خطة تسويق تعتمد على قرار السوق المستهدف، من الذي سوف يشتري السلعة أو الخدمة؟ كيف يختلف المشترون عن غير المشتريين؟ يتم الإجابة عن هذه الأسئلة عن طرق تحليل سلوك المشتري.

٢- وضع أهداف التسويق

تستعرض العديد من أهداف التسويق سلوك المشتري المتوقع في واحد أو أكثر من الأسواق المستهدفة، وبالأخذ في الاعتبار هدف المبيعات، فوضع هذا الهدف هو محاولة للتنبؤ بعدد المشتريين الذين سيشترون سلع الشركة بالكمية التي سيشتريها كل منهم. وتحليل المشتري يساعد على وضع أهداف واقعية يمكن تحقيقها.

٣- تصميم المزيج التسويقي

يمدنا المزيج التسويقي بالوسائل التي يمكن للمنشأة أن تقابل بها احتياجات العملاء. والفهم الجيد لهذه الاحتياجات، والعوامل التي تؤثر على المشتريين يمكن أن يكون فعال في تصميم المزيج التسويقي. ويلاحظ أن تحليل سلوك المشتري يرتبط بصفة مستمرة بنشاط الرقابة على التسويق، فالمعلومات عن سلوك المشتري تستخدم بصورة متكررة لقياس كيف تعمل خطة التسويق عملياً.

ماذا يفضل المستهلكون كأشخاص؟

كشفت الدراسات الديموغرافية، ودراسة نمط الحياة عن قيمة فهم ما يفضله الأشخاص في الأسواق، وكذلك فإن العديد من الصفات الأخرى تؤثر على قرار الشراء والآن نختبر أهم العوامل التي تصف ما يفضله المستهلكون:

أولاً: الدوافع

أساس أي بناء تسويقي هو أن العميل لديه سبب في داخله عند شراؤه لسلعة أو خدمة، وقد توصل الباحثون إلى اكتشاف هذه الأسباب عن طريق فحص الدوافع للأشخاص لديهم أنواع متعددة من الدوافع والتي تم ترتيبها طبقاً لأهميتها كما يلي:

- دوافع طبيعية.
- دوافع الأمان.
- دوافع التملك.
- دوافع الاحترام.
- دوافع تحقيق الذات.

هذا التصنيف يلقي الضوء على فكرة مهمة، وهي أن بعض الدوافع يجب إشباعها قبل الدوافع الأخرى، فمثلاً بعض الناس يتأثرون بدوافع تحقيق الذات إذا كانوا جائعين أو خائفين باستمرار.

ثانياً: الشخصية

تحديد نوع شخصية العملاء في السوق المستهدفة يمكن أن يساعد على فهم مزايا السلعة المهمة، أو الميزة المفضلة للسلعة. هذه المعرفة بشخصية العميل لا تقدر بقيمة عند بدء نشاط الترويج، حيث أن العديد من الشركات تستخدم الإعلان لمخاطبة الشخصية المنشودة من المشاهدين المستفيدين.

ثالثاً الاعتقادات والمواقف

من خلال الخبرة مع العديد من السلع والخدمات فإن المستهلك ينمي اعتقاداته ومواقفه معها، والاعتقادات هي آراء يعتقد الشخص إنها حقيقية ويمكن أن تبنى عن طريق الاستخدام المباشر لماركة معينة، أو ما سمعه المستهلك عن هذه الماركة، أما المواقف فهي شعور بتفضيل أو عدم تفضيل شيء مثل سلعة أو شركة أو شخص، والمواقف يمكن أن تكون مشاعر محددة ناحية صفات خاصة بالشيء، أو موجهة ناحية الشيء ككل.

هل يمكن تغيير تكوين الشخص؟

بعض الصفات الخاصة بالمستهلكين دائمة في تكوينهم، فالشخصية، والقيم، والصفات الديموغرافية، وأسلوب الحياة - إلى أدنى مستوى - لا يمكن تغييرهم عن طريق برنامج تسويقي لشركة واحدة. أما بعض الصفات الأخرى متضمنة الدوافع والاعتقادات والمواقف يمكن التأثير فيها، ويتطلب إحداث مثل هذه التغييرات فهم الطريقة التي يمكن أن يؤثر بها المزيج التسويقي في المستهلكين.

تأثيرات البيئة على المستهلكين؟

يتأثر سلوك المستهلكين بما يجري حولهم بصفة مستمرة، لذلك فإنه يجب أن يأخذ برنامج التسويق في الاعتبار العوامل البيئية التي تؤثر على هذا البرنامج. وفيما يلي أهم العوامل البيئية التي قد تؤثر على هؤلاء المستهلكين:

- تأثير برنامج التسويق.
- تجارب الاستخدام.
- تأثير الثقافة.

- التأثيرات الاجتماعية.

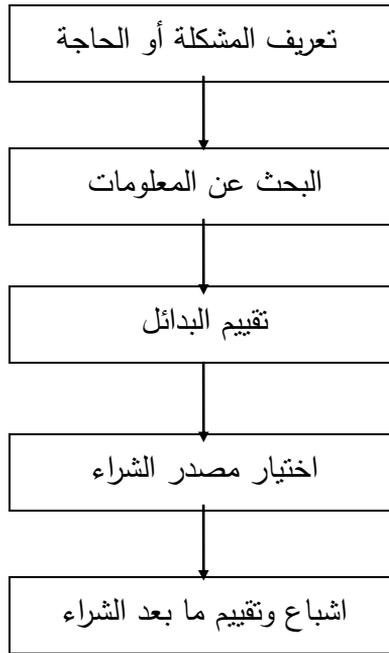
- تأثير البيت والأسرة.

كيف يقرر المستهلك الشراء؟

ركزت مناقشاتنا على العوامل البيئية والشخصية المؤثرة على سلوك المستهلك، والآن تمتد المناقشة إلى كيفية اتخاذ المستهلك منذ بداية تعريفه للمشكلة التي تواجهه، أو تحديده لاحتياجه إلى اختيار السلعة أو الخدمة التي تشبع احتياجاته ونفرق بين حالتين لاتخاذ قرارات الشراء:

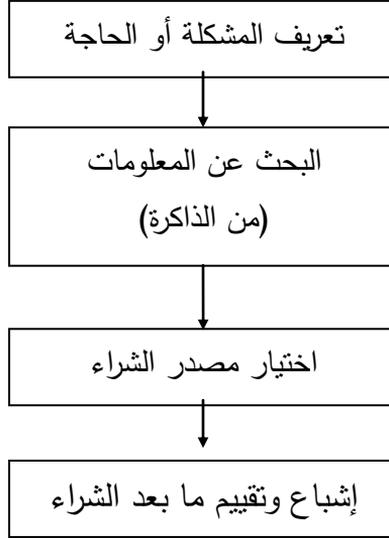
أولاً: اتخاذ القرارات ذات المشاركة العالية

ويمكن تلخيص خطوات اتخاذ القرار في هذه النقطة بالشكل التوضيحي التالي:



ثانياً: اتخاذ القرارات ذات المشاركة المنخفضة

يوضح الشكل التالي مراحل العملية الشرائية:



وبالمقارنة بين الشكلين نجد أن قرارات المشاركة المنخفضة لها تسلسل مختلف من الخطوات عن قرارات المشاركة العالية. والاختلاف الرئيسي يكمن في عملية تقييم البدائل، حيث أن عند شراء السلع ذات المشاركة العالية فإن كل بديل يتم تقييمه قبل الاختيار، ولكن عند شراء السلع ذات المشاركة المنخفضة فإنه لا يتم التقييم بنفس الصورة ففي حقيقة الأمر قد يشتري المستهلك سلعة تحمل ماركة معينة لأول مرة بدون مقارنتها بماركة أخرى وبدون تفضيلها أو عدم تفضيلها حقيقة.

بعض مصطلحات العمل الحر

Economics

علم الاقتصاد

الكلمة مشتقة من مصطلح لاتيني مكون من قطعتين بمعنى ترتيب البيت، وبالتالي فهو "علم ترتيب المنزل" أو "مبادئ إدارة المنزل"، والتعريف الحديث لعلم الاقتصاد هو العلم الذي يبحث في المشكلة الاقتصادية والتي تتلخص في "كيفية إدارة الموارد النادرة".

Economic Development

التنمية الاقتصادية

عملية زيادة الاقتصاد القومي لينتقل للأمام، وتقديم مستوى معيشي أعلى لأفراد المجتمع.

Economic Growth

النمو الاقتصادي

هي العملية الثابتة والمستقرة والتي تكون فيها طاقة الإنتاج القصوى في النظام الاقتصادي في تزايد مستمر مع مرور الوقت، مما يؤدي إلى تزايد في مستويات الإنتاج القومي والدخل القومي.

Economic Planning

التخطيط الاقتصادي

هي المعادلة الجادة الدوابة من قبل الدولة لاستتباط القرارات في كيفية تقسيم عناصر الإنتاج بين الاستخدامات المختلفة أو الصناعات وفيما يتصل بذلك من تحديد سعر السلع والخدمات النهائية التي سوف يتم إنتاجها في فترة زمنية واحدة أو أكثر.

Economic Plan

الخطة الاقتصادية

هي وثيقة مكتوبة تحتوي على القرارات السياسية للحكومة، والتي تنص على كيفية تخصيص وتقسيم الموارد بين الاستخدامات المختلفة للوصول إلى المعدل المطلوب للنمو الاقتصادي خلال فترة زمنية معينة.

Economic Integration

التكامل الاقتصادي

هو دمج مستويات مختلفة من النظم الاقتصادية والسياسات الاقتصادية لدولتين أو أكثر خلال فترة زمنية محددة.

Mixed Economic Systems

النظم الاقتصادية المختلطة

هي النظم الاقتصادية التي تخطط بين النظام الاقتصادي الرأسمالي والنظام الاقتصادي الاشتراكي، ولدى معظم الدول النامية هذين النظامين معاً، ومن السمات الهامة لهذا النظام تواجد النشاطين العام والخاص الهامين ضمن نظام اقتصادي واحد.

Restrictive Benefit

المنفعة الحدية

هي حالة الإرضاء والاكتفاء المستمدة والمستنتجة من الوحدة الاقتصادية أو الوحدة الإضافية المستهلكة للسلعة، ويمكن القول بان الفائدة الهامشية للمستهلك يمكن أن تصل إلى أقصاها إذا كانت الفائدة الهامشية في وحدة الاتفاق الأخيرة لهذه السلعة تعادل وتساوي الفوائد الهامشية لكل السلع الأخرى المستهلكة مقسمة على الأسعار الخاصة بهم.

Restrictive Product

المنتج الحدي

هو زيادة في الإنتاج النهائي نتيجة لاستخدام وحدة إضافية لعناصر الإنتاج المختلفة.

Resources

الموارد

هي الوسائل والموارد المقدمة من الطبيعة، أو الأفراد، والمستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، وتشمل مصادر طبيعية مثل المعادن، والماء، والهواء، ويعتبر الجهد مصدر قليل بسبب تقييد الوقت وقلة عدد العمال المهرة، وغالباً يعتبر إقامة المصانع والمعدات من المصادر التي صنعها الأفراد على الأرض من الجهد ورأس المال بمصادر عناصر الإنتاج.

Production Possibility**إمكانيات الإنتاج**

تبين إمكانيات الإنتاج التركيبات المختلفة للسلع المتنوعة والمختلفة التي يستطيع المنتج أو النظام الاقتصادي أن ينتجها من المصادر المتاحة والنظام التكنولوجي الموجود.

Production Elements**عناصر الإنتاج**

هي العناصر الضرورية واللازمة لإنتاج السلع والخدمات في مجال الاقتصاد، مثل رأس المال، ومقدار الطاقة أو عناصر الإنتاج مثل الجهد، والمعدات الميكانيكية، والآلات، والمباني، والمصادر الطبيعية المستخدمة من أجل الحصول على الإنتاج والمنفعة.

Local Product**المنتج المحلي**

المقصود به قياس حجم المنتج في النظام الاقتصادي والتي يمكن القول بأنه قيمة المال الخاص بكل السلع والخدمات المنتجة خلال عام واحد.

Cost**حساب التكلفة**

من أهم مسؤوليات حساب التكلفة تحديد تكلفة السلع والخدمات والتي يمكن استخدام رموز التكلفة في تحديد مستويات الربح وفي ملاقة المطالب الأخرى.

Fixed Assets**التكلفة الثابتة**

التكلفة الثابتة هي التكلفة التي لا تزيد كميتها مع زيادة الناتج، وهي التكلفة الكلية للطاقت الغير مجزأة، وأي تكلفة أخرى لعمليات الشركة يطلق عليها اسم التكلفة المتغيرة.

National Income**الدخل القومي**

هو مجموع الدخل التي كسبها جميع الأفراد في مجال الاقتصاد، وتكون في صورة معاشات، أو أجور فائدة، أو ريع أرباح، ويستثنى من ذلك المدفوعات المتغيرة، وتحسب قبل أي استقطاعات مأخوذة لضرائب الدخل.

Purchasing Power**القوة الشرائية**

هي مقدرة الفرد أو مجموعة من الأفراد على شراء السلع والخدمات بسبب دخولهم.

Inflation**التضخم**

هو ارتفاع محسوس ومستمر في أسعار السلع والخدمات، ينتج عن عدم زيادة الإنتاج بما يتناسب مع زيادة الأسعار.

Trade Liberation**التحرر التجاري**

يقصد به إزالة كافة العقبات والحواجز لتحرير التجارة.

Trade Balance**الميزان التجاري**

هو المعيار المالي الذي يقيس الاختلاف والفرق بين قيمة الواردات إلى الدولة وقيمة الصادرات من الدولة.

Deficit in Trade Balance**عجز الميزان التجاري**

هو الإسراف أو الإفراط في نفقات السلع المستوردة بزيادة تصل إلى أكثر من عائدات التصدير مقاسة بالعملة الجارية والمتداولة، وكذلك تعرف باسم عجز في ميزانية تجارة السلع والخدمات.

Balance of Payment**ميزان المدفوعات**

هو المعيار المالي الذي يقيس الاختلافات بين تدفق المنتجات والاعتمادات المالية داخل البلاد وخارجها.

Budget of Payment Deficit**موازنة عجز المدفوعات**

عندما تكون الكمية المعطاة للعملة المتداولة في الدولة تفوق الكمية المطلوبة، وترتفع موازنة عجز المدفوعات بثبوت معدل الصرف في مستوى عالٍ إلى حد ما.

Budget of Payment Surplus**موازنة فائض المدفوعات**

عندما تكون الكمية المطلوبة من العملة المتداولة في الدولة أقل من الكمية المعطاة في العام، وترتفع موازنة فائض المدفوعات بثبوت معدل الصرف في مستوى منخفض إلى حد ما.

Ownership**الملكية**

تشمل ملكية الأصول من الأراضي، والمصانع، والمباني، والمعدات، ورأس المال البشري، والموارد المالية، والتي تدر أموالاً للمستهلكين، وتوزيع ملكية الأصول لها دور هام في توزيع الدخل الشخصي في المجتمعات غير الاشتراكية.

Patents**حقوق الملكية**

هي استثمارات موضوعة في صورة ملكية للعقارات والممتلكات، أو سندات وأسهم عامة، وذلك لتميزها وتفريقها عن الدخل الثابت متحملاً ذلك كل الضمانات مثل صكوك التأمين والرهونات.

Trade Marks**العلامات التجارية**

تحديد (أو تعريف) معين مسجل، يدل على رقابة شاملة مقبولة، أو ابتكار فني (مثل الماركة المسجلة)، وتراقب بعناية لضمان استمرار وضع الملكية.

Technology**التكنولوجيا**

معرفة كيفية إنتاج سلعة معينة، ويختلف العلم عن التكنولوجيا، فالعلم هو البحث عن حقيقة الأشياء ومعرفة عناصرها وخصائصها، ويؤدي إلى الاختراع، أما التكنولوجيا فهي التطبيق العملي لثمرات العلم، وابتكار أفضل الطرق لاستعمالها، فاكتشاف الذرة علم، أما التوصل إلى استخدامها في تسيير السفن فهو تطبيق تكنولوجي.

Intellectual Property**براءات الاختراع**

تتعلق بأجهزة محددة، أو منتج معين، أو تغطية تصميمية، مثل أجهزة تكون أجزاؤها الرئيسية حصلت على براءة الاختراع، أو تتعلق بعمليات أو أسلوب محدد للتصنيع.

Capitalism**الرأسمالية**

هي منهج أو أسلوب في التنظيم الاقتصادي، حيث يمتلك الأفراد وسائل إنتاج خاصة بهم، سواء بطريقة مباشرة، أو غير مباشرة من خلال شركة أو نقابة.

Taxation**إدارة الضرائب**

هي الوظيفة الإدارية التي من خلالها تسعى المؤسسات المالية إلى التقليل من واجبها والتزامها الضريبي للحكومات الفعلية والرسمية والاتحادية.

Cartel**كارتل**

عبارة عن مجموعة من المنتجين الذين اتحدوا معاً للسيطرة على إنتاجهم والتحكم فيه، وحماية المصالح المشتركة والتحكم في السعر وحجم الإنتاج.

Gatt**الاتفاقية العامة للتعريفات والتجارة (الجات)**

دخلت الاتفاقية حيز التنفيذ أول يناير عام ١٩٤٨ بعد أن وقعت عليها ٢٣ دولة كلها من الدول المتقدمة، وكان الهدف الرئيسي لهذه الاتفاقية العمل على تحرير التجارة الدولية تدريجياً، وقد عقدت الجات منذ إنشائها حوالي ثماني جولات، كان الأولى في جنيف وبدأت عام ١٩٧٤، وخلال هذه المسيرة انضم عدد كبير من الدول إلى الجات حتى أصبح عددها ١٢٣ دولة، وانتهت جولة أورجواي إلى إنشاء مؤسسة دولية جديدة هي منظمة التجارة العالمية.

IFC (International Fund Cooperation)**صندوق النقد الدولي**

تم إنشاؤه لتوفير السيولة الدولية، وتأكيد حرية التجارة والاستثمار بين الدول، وتتكون السيولة لدى الصندوق من حصص الأعضاء، والذي يتكون ربعها من الذهب، وثلاثة أرباعها من العملات المحلية للدول، وتتحدد حصة كل دولة حسب رصيدها من الذهب النقدي والعملات الأجنبية، ومستوى دخلها القومي، وحجم تجارتها الخارجية.

WTO (World Trade Organization)**منظمة التجارة العالمية**

تم إنشاؤها لتقف جنباً إلى جنب مع صندوق النقد الدولي، والبنك الدولي للإنشاء والتعمير، لتكون مسئولة عن الإشراف على التجارة الدولية، والعمل على تحريرها، وفي ديسمبر ١٩٩٣ وقع ممثلو الدول الأعضاء (١١٧) بالأحرف الأولى على اتفاقية إنشاء هذه المنظمة الجديدة، ثم وقع عليها وزراء التجارة الخارجية في الدول الأعضاء بمراكش في إبريل ١٩٩٤، لتعرض بعد ذلك على برلمانات الدول الأعضاء للتصديق عليها، ثم تدخل حيز التنفيذ اعتباراً من أول يناير ١٩٩٥.

Multinational Companies**الشركات المتعددة القوميات**

شركة (أم) تسيطر على تجمع كبير من الشركات (الوليدة) في قوميات عديدة امتدت لتشمل العالم كله، وتديرها في إطار استراتيجية إنتاجية موحدة، وتتم استثماراتها في شكل استثمار مباشر في مشروعات إنتاجية تسيطر عليها وتديرها، في مرحلة تتميز بما يمكن أن نسميه دولية الإنتاج حيث أصبح الاقتصاد العالمي يحل تدريجياً محل الاقتصادات القومية، وترجع أهمية هذه الشركات في اقتصادات الدول النامية إلى القوة الاقتصادية والتكنولوجية لتلك الشركات. والشركات الوليدة هي التي تخضع للسيطرة المالية المستمرة والمستقرة لشركة أخرى، والمقصود بالسيطرة المالية هي التي تنتج عن تملك نسبة معينة من رأس مال الشركة. وهكذا يمكننا أن نعرف الشركة المتعددة القوميات بأنها مجموعة من الشركات الوليدة التي يزول كل منها نشاطاً إنتاجياً في دولة مختلفة، وتتمتع كل منها بجنسية مختلفة، والتي تخضع لسيطرة شركة واحدة هي الشركة الأم التي تقوم بإدارة هذه الشركات الوليدة كلها في إطار استراتيجية عالمية موحدة.

International Merging**الاندماج الدولي للشركات**

بالمعنى القانوني هو فناء شركة، أو أكثر في شركة أخرى، وقيام شركة جديدة تنتقل إليها ذمم الشركات التي فنيت، وهو أحد الأدوات القانونية التي تستخدمها الشركات المتعددة للقوميات للقضاء على منافسيها في الدول المضيفة، ولإحكام سيطرتها على السوق الداخلي في تلك الدول.

Transnational Banks**البنوك المتعددة للقوميات**

تتولى تحقيق انسياب رؤوس الأموال التي تحتاجها الشركات عابرة القوميات على المستوى العالمي، وبفضل هذه البنوك اكتسب السوق طابعاً عالمياً، واكتسب رأس المال بدوره طابعاً عالمياً.

Bilateral Trade Agreement**اتفاقيات تجارية ثنائية**

في ظل نظام الرقابة على الصرف، تدخل الدول في اتفاقيات تجارية ثنائية مبنية على أساس تبادل سلع مصدره مقابل سلع مستوردة، بدون تحويل عملية (صفقات متكافئة).

Technical Assistance Agreement**اتفاقيات المعونة الفنية**

إعداد مستمر للمرخص له بالمعونة الفنية العلمية والبحثية، والخدمات الهندسية، والإرشادات التدريبية والإدارية، وعادة ما تكون ضمن تراخيص مشتملة على سر الصناعة (Know How).

Management**الإدارة**

هي مجموعة من الأدوات العلمية والإجرائية تشمل التخطيط والتنظيم والإشراف والمتابعة بغرض تحقيق أهداف وسياسات مرجوة.

Management by Objectives (MBO)

الإدارة بالأهداف

هو الاتجاه نحو الإدارة التي تركز على الدور الأساسي للأهداف لكل وحدة في المنظمة ولكل فرد، وهذا الاتجاه يركز على ضبط النفس كنتيجة لوجود أهداف واضحة لكل فرد، وهو الاتجاه الذي يستخدم الأهداف التنظيمية كوسائل أساسية وأولية والتي بها نستطيع إدارة المنتج.

Planning

التخطيط

هي عملية التدبير للمستقبل من خلال رسم وصياغة الأهداف المستقبلية المطلوبة، ثم تحديد ما يجب عمله للوصول لهذه الأهداف من سياسات، وبرامج مشروعات، وموارد، خلال فترة زمنية محددة.

Strategic Planning

التخطيط الاستراتيجي

هو تخطيط عال المستوى لمستقبل طويل المدى، يتضمن تحديد الأهداف الكلية الهامة والأساسية، ومتابعة هذه الأهداف، والوسائل الواجب استخدامها للحصول على المصادر الضرورية للعمل بها.

Strategic Plan

الخطة الاستراتيجية

هي التنبؤ بالحالة المستقبلية للمؤسسات المالية في مختلف الأسواق، وكذلك حالة الأهداف والإستراتيجيات المخططة لتحريك المؤسسة لأقرب حالة من الوضع المستقبلي المرغوب.

Business Plan

خطة العمل

هي مستند أو وثيقة تفصيلية لإستراتيجيات الأعمال والتقنيات التي أعدها المنظم للمشروعات قبل البدء في أعمال جديدة.

Training**التدريب**

اتفاقيات تغطي تدريب الأفراد الوطنيين لمدة محددة، أو لمدد ممتدة من الزمن، كما تشمل الاتفاقيات الخاصة في عقود نقل التكنولوجيا بتعيين الأفراد الأجانب.

Commercial Agent**الوكيل / الممثل التجاري**

الوكيل التجاري هو رجل أعمال مستقل يمثل اثنين أو أكثر من الشركات المتعاقدة في مجالات البيع، أو تقديم الخدمات، ويتم الدفع للوكيل التجاري على أساس العمولة، ويمكن للوكيل الواحد أن يمثل شركة واحدة فقط أو مجموعة شركات.

Investment**الاستثمار**

هو تدفق الموارد لإنتاج رأس مال جديد، وهو الجهد والطاقت المكرسة لتشديد المصانع، والمستودعات، والطرق، وأجزاء لرأس المال خلال فترة زمنية معينة، وهو تطبيق وتوظيف للموارد وخاصة المال في وسائل ومجالات من المتوقع لها أن تعود بالفائدة وتدر أرباحاً مستقبلية، أي عملية تبادل بين نفقات ومجهودات حالية للحصول على إيرادات مستقبلية متوقعة. والاستثمار الإيجابي يزيد من رصيد المجتمع من رأس المال، ويوسع الطاقة الإنتاجية للاقتصاد القومي.

Investment Decision**القرار الاستثماري**

هو القرار المتخذ في كيفية تشغيل وتوظيف الأقسام الأساسية الكبيرة في مصادر الشركة، وخاصة رأس المال.

Investment Banks**بنوك الاستثمار**

هي المؤسسات المالية التي تعمل في مجال شراء الضمانات من العملاء وبيعها مرة أخرى في الأسواق المفتوحة، والضمان والتعهد بالتمويل.

Budget**الموازنة المالية**

مشروع خطة مالية تحدد مقدار ما يجب صرفه في المجالات المختلفة خلال فترة زمنية محددة، والمصادر النقدية لتنفيذها.

Balance**الميزانية العمومية**

هو كشف حساب مالي يصف بدقة وبالتفصيل عقارات وممتلكات المؤسسة أو الشركة، ويشمل بيان الأصول والممتلكات والالتزامات التي توازن بين الممتلكات النهائية بالإضافة إلى رأس المال.

Balance Sheet**المركز المالي**

هو بيان الأصول والخصوم لميزانية في تاريخ معين، ويختلف عن حساب الدخل، أو حساب الأرباح والخسائر خلال سنة معينة.

Accounting**المحاسبة المالية**

نظام حفظ سجلات المعاملات المالية، وتلخيص المعلومات في تقارير مناسبة تسمح للإدارة، والمؤسسات المالية، والمكاتب، والوكالات الحكومية بتسجيل الممتلكات في ضوء تقسيمهم لها.

Workers Unions**اتحادات العمال**

هي منظمات العمال التي اتحدت مع بعضها البعض من أجل تحسين مصالح العمال، وخاصة الأجور، والفوائد الإضافية، ولتحسين ظروف العمل.

Industrial Union**الاتحاد الصناعي**

يمثل الاتحاد الصناعي كل أنواع العمال في الصناعة الواحدة.

Capital**رأس المال**

يعبر رأس المال عن الأسهم والسندات للشركة والتجهيزات والمعدات والموارد الإنتاجية الأخرى المنتجة من شركات الأعمال، أو المنظمات.

Market**السوق**

هو مكان التقاء البائع والمشتري وكان قديماً مكان مخصص للبيع، والآن هو مكان وهمي لالتقاء قوى العرض والطلب (والموزعين والوسطاء وغيرهم) كما في الكتالوجات، والبريد الإلكتروني.

Joint Market**السوق المشتركة**

هو شكل للتوحد الاقتصادي تكون فيه التجارة حرة ولها تعريفه وتسعيرة مشتركة، ونشاط حر في العمل ورأس المال بين الدولة المشتركة، ومثال على ذلك السوق الأوروبية المشتركة الناتجة عن اتحاد دول أوروبا الغربية معاً لتقديم أكبر سوقاً مفتوحاً.

Market Mechanism**آلية السوق**

هي النظام حيث أسعار السلع والبضائع والخدمات ترتفع عندما يرتفع طلب المشتري، وتنخفض بانخفاض طلب المشتري، أو عندما يرتفع وينخفض عرض البائع لهم.

Demand & Supply Law**قانون العرض والطلب**

ينص قانون العرض والطلب في الأسواق الحرة بأن قوى العرض والطلب دائماً ما تدفع السعر تجاه المستوى الذي تكون فيه الكمية المعروضة والكمية المطلوبة متساويتان.

Demand Law**قانون الطلب**

تزيد كمية الطلب على السلع والمنتجات والخدمات التي يريد الناس شرائها على السعر الأقل عموماً.

Market Demand Curve**منحنى طلب السوق**

يعرض منحنى طلب السوق الكمية الكلية المطلوبة لبعض المنتجات خلال فترة زمنية محددة تتغير مع تغيير سعر تلك المنتجات مع ثبات كافة الأشياء والأمور الأخرى للكميات المطلوبة.

Promotion / Organizing**الترويج / التنظيم للمشروعات**

هي بداية تشغيل شركات جديدة، وتقديم منتجات جديدة، وابتكارات وإبداعات تكنولوجية، والعمل على الإعلان عنها لإيجاد الطلب عليها.

Black Market**السوق السوداء**

هي التي تباع فيها البضائع والسلع الغير قانونية بأسعار أعلى من الحد الأقصى للسعر الذي حددته الدولة، بسبب القلة أو الندرة النسبية للبضائع مع زيادة الطلب ووجود زيادة في الإقبال عليها.

Monopoly**الاحتكار**

الاحتكار هو الصناعة التي يسيطر عليها منتج واحد، أو بائع واحد، والتي من أجلها لا توجد بدائل أخرى بسبب مقياس النظم الاقتصادية، ويكون من الصعب أو المستحيل لشركة أخرى التواجد.

Central Bank**البنك المركزي**

هي المؤسسة المالية الرئيسية عن إصدار العملة، وإدارة الاحتياطي الأجنبي، وتحقيق السياسة المالية، وتقديم الخدمات والمساعدات البنكية للحكومة والبنوك التجارية.

Money Market**سوق المال**

هو الذي يضم مجموعة من المنشآت التي تتعامل في القروض والاستثمارات مثل بنوك الادخار، والبنوك التجارية، والبنوك الزراعية، والبنوك الصناعية، والبنوك العقارية.

Stock Market**سوق الأوراق المالية / بورصة الأوراق المالية**

هو المكان أو السوق الذي يتم فيه شراء وبيع الأوراق المالية والأسهم والسندات للشركات المساهمة، كذلك سندات الحكومة، وتلتقي فيه رغبات البائعين (عرض الأوراق المالية) مع رغبات المشترين (الطلب على الأوراق المالية) وبذلك يتحدد السعر الذي يتم به التبادل فعلاً بين البائعين والمشترين خلال أوقات محددة بواسطة أشخاص متخصصين في هذا المجال.

Stock Market Broker**سمسار الأوراق المالية**

هو شخص له دراية بشئون الأوراق المالية، يقوم بعقد عمليات بيع وشراء الأوراق المالية في البورصة لحساب العملاء مقابل عمولة من البائع والمشتري، وهو المسئول والضامن لكل عملية.

Stocks**الأسهم**

هي حصص ملكية في الشركات المساهمة، وحامل السهم له الحق في ما يخصه من أرباح، وفي التصويت على ميزانية وإدارة الشركة وفقاً لنسبة ما يملكه من أسهم لأجمالي رأس مال الشركة، وفي إطار القانون المنظم لها. وفي حالة السهم فإن المخاطرة تتمثل في أن احتمالات الخسارة توجد جنباً مع احتمالات الربح، لأن السهم عرضه لانخفاض قيمته مما يصيب حائزه بخسائر رأسمالية.

Money Supply**عرض النقود**

هو إصدار البنك المركزي للبنكنوت، والتي يلتزم بقواعد معينة في إصدارها طبقاً لما حدده المشرع بالنسبة للغطاء النقدي.

Money Demand**الطلب على النقود**

هو طلب الفرد على النقود بغرض المعاملات، وبدافع الاحتياط أي الادخار.

Creation of Money**خلق النقود**

من المعروف أن جزءاً فقط من المبالغ المودعة لدى البنوك التجارية هي التي يتم سحبها، ولذلك تحتفظ البنوك باحتياطي جزئي بدلاً من الاحتياطي الكامل لمواجهة طلبات المودعين، لفتح طريق لخلق نقود مصرفية تعادل أضعاف الموجود من احتياطات الجهاز المصرفي.

Money Policy**السياسة النقدية**

تشير السياسة المالية إلى الأعمال التي يتخذها نظام الادخار الاتحادي من أجل التغيير لتحقيق التوازن في سوق المال لتغيير وتبديل مخزون المال وتحريك معدلات الفائدة أو كليهما.

Financial Policy**السياسة المالية**

سياسة الدولة المالية: هي خطتها لفرض الضرائب ودفع المال، والسياسة المالية مصممة لنقود وتوجه مجموعة المطالب في الاتجاه المرسوم لها.

Premium**معدل الصرف الرسمي**

هو المعدل الذي يتم بناءً عليه أن يبيع ويشترى البنك المركزي العملة المحلية المتداولة في ضوء العملات الأجنبية.

Fund Monitoring**الرقابة على الصرف**

مجموعة الخطط والإجراءات التي تتدخل الحكومة على أساسها لتحديد معدل الصرف بغض النظر عن قوى العرض والطلب.

Devaluation**الهبوط في قيمة العملة**

يطلق الهبوط أو الانخفاض في قيمة العملة إذا تغيرت معدلات تبادل العملة بالقدر الذي يجعل وحدة العملة من الممكن أن تشتري وحدات أقل من العملات المتداولة الأجنبية.

Treasury Bawds / Treasury Bills**السندات / أذون الخزانة**

صكوك مديونية تتضمن الالتزام بسداد مبلغ معين في أجل محدد، مع الالتزام بدفع فائدة دورية، ويتميز بارتفاع العائد عليه، ولكن درجة المخاطرة ترتفع بالتوازي، فباستثناء السندات الحكومية هناك احتمال عجز الجهات المصدرة للسندات عن السداد.

Commercial Bank**البنك التجاري**

هو المؤسسة المالية التي تقدم أكبر وأوسع مدى من الخدمات والمساعدات، وتتولى تجميع المدخرات مقابل فائدة ثم إعادة إقراضها للمستثمرين بسعر أعلى نسبياً، والفرق بين السعيرين يمثل ربح البنك، فضلاً عن استثمار تلك الودائع في المشروعات الجديدة.

Loan**القرض**

يعتبر القرض نوعاً من الديون يلتزم فيه المقترض بسداده للمقرض في تاريخ لاحق، ويقصد بالقرض نقل أو تحويل الاعتمادات المالية من نشاط اقتصادي إلى نشاط آخر، أو من حكومة إلى حكومة، أو من فرد لفرد آخر، أو من بنك إلى فرد، والتي من المفترض أن ترد مع فائدة خلال فترة زمنية محددة، وتمنح القروض بناءً على معدلات الفائدة السائدة في السوق، حيث يتنازل الدائن عن ملكية قدر من الأشياء، أو النقد، أو سلع وخدمات نظير وعد من المدين الذي حصل على تلك الأشياء بالسداد في تاريخ لاحق محدد.

Current Accounts**الحسابات الجارية**

هي الحسابات التي يفتحها البنك التجاري لعملائه، ويكون من حق العميل الإيداع بها والسحب منها في أي وقت وبأي مبلغ في حدود رصيده الدائن، وعادة لا يحتسب البنك أي فوائد على هذا النوع من الحسابات نظراً لعدم استطاعته استثمار المبالغ بطريقة مجزية.

Risk**المخاطرة برأس المال**

هي المخاطرة المرتبطة بزيادة الاعتماد المالي، والاحتفاظ بالاعتماد المالي في سبيل استخدامه في المؤسسة المالية من أجل الحصول على الممتلكات وتلقى المطالب ذات الاعتماد المادي.

Finance**التمويل**

هي العملية التي يستدين فيها الوسيط المالي الاعتمادات المالية من رأسمال الدائنين عن طريق نشر الضمانات الثانوية، ومن ثم إقراض تلك الاعتمادات للمقترضين النهائيين وقبول الضمانات الأساسية منهم.

Credit**الائتمان**

هي القروض التي تقدمها البنوك التجارية لعملائها، والمجال الرئيسي لاستخدام أموال البنك التجاري كوسيط مالي، والقروض قد تكون مضمونة بضمان عيني، أو شخصي، وتقدم لأغراض متعددة، وعملية منح القروض عملية معقدة من بحث الجدارة الائتمانية للمقترض، إلى دراسة جدوى المشروع المقترح... إلخ، ورغم كل ذلك يظل احتمال عدم السداد قائماً.

Interest**الفائدة**

هو المال المدفوع المستخدم في الاعتمادات المالية والموظفة في إنتاج رأس المال وتقاس بالنسبة المئوية كل عام حيث إن قيمة الاعتمادات المالية مرتبطة برأس المال. أو هو الثمن الذي يحقق التوازن بين الرغبة في الاحتفاظ بالأصول في شكل نقدي بجانب الطلب على النقود، وبين المتاح من النقود لمقابلتها جانب عرض النقود، بمعنى أن سعر الفائدة هو مقابل التخلي عن السيولة.

LG (Letter of Guarantee)**خطابات الضمان**

يلجأ المصدر أو المستورد إلى البنك ليقوم بتسهيل عملية التبادل والدفع بإصدار خطابات الضمان، فالمستورد لا يدفع كل قيمة السلع المستورة قبل شحنها، لكنه يدفع نسبة منها ويستصدر خطاب ضمان من أحد البنوك التجارية لصالح المصدر حتى يتسلم فواتير الشحن، وليتأكد المصدر من الدفع عن شحن الصفقة.

Discount Rate**سعر الخصم**

جرى العرف على قبول الأوراق التجارية وأذون الخزانة كأداة لتسوية الديون، وهي قابلة للتداول ويمكن تحويلها إلى نقود قبل حلول أجلها عن طريق تقديمها للخصم لدى البنك التجاري كأداة لتسوية المعاملات، وصدق الديون، ويتم الحصول على قيمتها مخصوماً منها الفائدة المستحقة بين تاريخ الخصم وأجل الاستحقاق، وعمولة البنك، ويسمى سعر الخصم.

Rediscount Rate**سعر إعادة الخصم**

يستطيع البنك التجاري التقدم إلى البنك المركزي وإعادة خصم هذه الأوراق التجارية بسعر يقل عن سعر الخصم، ويسمى سعر إعادة الخصم، وتستفيد البنوك التجارية بالحصول على عائد يمثل الفرق بين سعر الخصم وسعر إعادة الخصم.

Credit Risk**مخاطر بعد الصرف**

يقصد بها الخسارة المحتملة والناجمة عن الصفقات والعمليات التجارية لاثنين أو أكثر من العملات المتداولة.

Credit Facilities**التسهيلات الائتمانية**

هي السلفيات والاعتمادات التي يفتحها البنك في حدود نسبة معينة من ودائعه حتى يمكن للعميل أن يسحب منه في حدود الائتمان المقرر له.

Debt**الدين**

الدين الفردي أو دين الشركة هو التزام مستحق الدفع على حساب الفرد أو الشركة.

Credit Cards**بطاقات الائتمان**

خدمات تقوم بها البنوك التجارية لمساعدة عملائها تسهياً لمعاملاتهم المالية.

Certificates of Deposit (CD)**شهادات الإيداع**

هي شهادات تثبت إيداع مبلغ معين لفترة تحدد سلفاً وتكون محددة القيمة بمبالغ كبيرة، وتتيح لصاحبها الحصول على سعر فائدة أعلى من الودائع الأخرى.

Notional Order of Withdrawal (NOW)**أوامر السحب المشروطة**

هي ودائع ادخار تستحق فائدة، وتعطي لصاحبها الحق في السحب عليها بأوامر للبنك، وهي من الناحية العملية في حكم الشيك.

Automatic Transfer Services (ATS)**التحويل التلقائي**

هي حسابات تكفل لصاحبها وضع رصيد معاملاته في حساب ادخار بفائدة، ويتم التحويل مقابل الشيكات التي يكتبها صاحب الحساب، أي حساب جاري لدفع قيمة الشيك المسحوب بصورة تلقائية فلا يكون هناك سحب على المكشوف (Over Draft).

Insurance**التأمين**

هي الطريقة المثلى لحماية الأفراد ضد الآثار المترتبة والناجئة عن خسارة معينة، وذلك بوضع كل فرد في مجموعة مؤمن عليها تدفع قسط تأميني في مقابل وعد بتعويضه في حالة حدوث خسارة.

Insurance Certificate**وثيقة التأمين / بوليصة التأمين**

هي عقد بمقتضاه تلتزم شركة التأمين بالتعويض نظير التزام المؤمن بقسط التأمين.

Long-term Insurance Coverage**التغطية التأمينية الممتدة**

هي حماية الممتلكات المؤمن عليها ضد الفقد أو التلف بسبب العواصف، والبرد، والدخان، والانفجار، والإخلال بنظام الأمن، والاختحام، والإضراب المدني، ويقدم ذلك ضمن وثيقة التأمين.

Collective Insurance**التأمين الجماعي**

هو أي مشروع تأميني يتم وفقاً لعدد من الأفراد، ويتم التأمين عليهم تحت وثيقة تأمين واحدة مرسلة إلى صاحب العمل أو للشركة أو للمنظمة التي يعملون فيها، مع منح شهادات فردية لكل شخص مؤمن عليه.

Deposit Insurance**التأمين على الوديعة**

هو النظام الذي يضمن للمودعين عدم ضياع أموالهم حتى لو أعلن البنك إفلاسه.

Life Insurance**التأمين على الحياة**

حيث يتحمل التأمين أعباء سداد مبلغ معين من المال عند وفاة المؤمن عليه، أو في وقت وتاريخ معين.

Insurance Benefit**الفائدة التأمينية**

هي الحق في الفائدة والمنفعة التأمينية في حالة حدوث خسارة (مثل تدمير المنزل أثناء الحريق) وكان لهذا أثر على المؤمن بطريقة عكسية وتعرضه لمكروه - لا قدر الله.

Risk Insurance**التأمين على إصابات العمل**

هو التأمين المسئول عن أصحاب المهن مثل الأطباء الجراحين لحمايتهم ضد خطورة الأضرار والخسائر والتلفيات التي لها علاقة بالخدمات الوظيفية.

International Standardization Organization (ISO)**المنظمة العالمية للمواصفات القياسية**

منظمة عالمية قامت بوضع مواصفات قياسية للمنتجات التي تدخل في التجارة الدولية بين الدول.

Quality Aspects**مواصفات الجودة**

وهي المواصفات المطلوبة لتحقيق اشتراطات الجودة والحصول على أي نوع من أنواع شهادات الجودة.

تطبيقات الحاسب الآلي في المشروعات الصغيرة

مقدمة

أن الأوان لمعرفة ما هو الحاسب الآلي، وتطبيقاته، لنشارك بفاعلية في ثورته. ولعدم التأخر عن ركوب آلة الزمن للوصول إلى عصر المعلومات. وما زالت الفرصة متاحة بل وواجبة لملاحقة المتغيرات في مجال نظم المعلومات والتي دفعت بالإنسان للوقوف على أعتاب عصر تكنولوجيا المعلومات، وأصبح الانطلاق لهذا العصر ضرورة مؤكدة، حتى نستطيع الاستفادة من تلك التكنولوجيا نحو معالجة البيانات في العديد من التطبيقات واستخدامها في صناعة المعلومات، تلك الصناعة التي تعمل الدول على دعمها لضمان نموها وتطويرها، والتي أصبحت صناعتها من أهم مصادر الثروات القومية للشعوب.

والحاسب الآلي هو سلاحنا في السفر الطويل على طريق عصر المعلومات، ويعتبر من الأدوات التي لعبت دوراً أساسياً في إرساء دعائم هذا العصر، وتؤكد التطورات في مجال الحاسبات، ونظم المعلومات، أنها ثورة تكنولوجية مستمرة، لتقديم أدوات تساعد على ارتفاع مستوى وكفاءة الأداء الفردي، والجماعي، في كثير من أوجه النشاط، ويظهر أثر استخدام الحاسب واضحاً في زيادة معدلات الإنتاج، وجودته، والخدمات في المصانع، والمدارس، والمستشفيات، والأجهزة الحكومية، والبنوك، والمعاملات التجارية، ومجالات البحث العلمي، وغيرها. ولقد ساعد الحاسب بما يتميز به من قدرة فائقة على اختزان ومعالجة البيانات، واسترجاع المعلومات، على مد الآفاق الفكرية للإنسان، وإضافة أبعاد جديدة، وربط المجتمعات، والحضارات، وخلق نواة محركة للاقتصاد المحلي، والعالمي، من هنا برزت الحاجة الملحة لاستخدام وتفهم أسلوب عمله.

وكما نعلم أن الحاسب الآلي هو جهاز إلكتروني قادر على استقبال البيانات، وتخزينها، واسترجاعها آلياً، وإجراء العمليات الحسابية، والمنطقية عليها، وتسمى هذه العمليات معالجة البيانات، ويتم بهدف استخلاص النتائج بإتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات، من

خلال برامج خاصة، وللحاسب قدرة على العمل المتواصل، وإنجاز مهام العمليات بدقة متناهية، كما تتميز الحاسبات بإمكانيات، وقدرات خاصة منها:

- سرعة تنفيذ التعليمات

للحاسب سرعة فائقة في إنجاز المهام تقل بكثير عن جزء من مليون من الثانية، مما تساعد على معالجة أي كمية من البيانات في وقت قصير جداً.

- دقة النتائج والمخرجات

تعتمد صحة ودقة النتائج والمخرجات على صحة ودقة البيانات المدخلة، فإذا كانت هذه البيانات صحيحة، والبرنامج خالي من الأخطاء فسوف يعطي الحاسب نتائج دقيقة للغاية.

- القدرة التخزينية العالية

للحاسب قدرة على تخزين كميات هائلة من البيانات، واسترجاعها بسرعة مذهلة وكفاءة عالية، وهي ميزة تخدم كثيرا متطلبات عصر المعلومات.

- معدلات إنتاجية هائلة

يستطيع الحاسب حل العديد من المشاكل التي تواجهها في العديد من القطاعات، مما يزيد معدلات الإنتاج، كذلك له قدرة على إنجاز العديد من الأعمال بمعدلات تفوق معدلات الإنسان.

- دعم اتخاذ القرار

يحتاج اتخاذ القرار إلى الأخذ في الاعتبار المتغيرات المالية، والجغرافية، وحجم الموارد البشرية،... إلخ، وبمساعدة الحاسب يمكن الوصول إلى أنسب القرارات.

- كفاءة عالية في نقل المعلومات

يستخدم الحاسب في نقل المعلومات عبر قنوات الاتصال لإعادة إنتاجها، أو تشغيلها، أو معالجتها، حتى تصبح في الصورة المطلوبة للمستخدم النهائي.

• آلية الأداء

يقوم الحاسب بإجراء العديد من العمليات الحسابية، والمنطقية، دون تدخل الإنسان، ويتم الانتقال من عملية إلى أخرى بصورة آلية، وبسرعة كبيرة. وبالرغم من تعدد قدرات الحاسب إلا أنه مازال محدود الإمكانيات لانعدام الذكاء الفطري، وبالتالي غير قادر على تنفيذ أي أوامر غير مذكورة في البرنامج، أيضاً ضرورة توافر البرامج بالغة الدقة لأن درجة أداء الحاسب في تنفيذ العمليات المكلف بها تعتمد على جودة البرنامج وكفاءته. وتتعدد مجالات استخدام الحاسب، وتشمل نواحي تطبيقية كثيرة منها الإدارية، والتجارية، ومجالات توليد الطاقة، والنقل، والصحف، والبنوك، والزراعة، والعلوم، والطب، والتعليم، ويساعد الحاسب على إنجاز المهام المتعلقة بكل نشاط بسرعة ودقة متناهية، مما يزيد من إنتاجية الفرد، ويرفع مستوى الاقتصاد القومي للشعوب.

نظم الحاسبات

لقد استخدمنا كلمة حاسب آلي، وفي الواقع فإننا نعني الحاسبات الرقمية، وعلى هذا فالحاسبات أنواع متعددة نذكر منها الحاسبات الرقمية (Digital Computers)، والتناظرية (Computers Analog)، والمهجنة (Hybrid Computers). فالحاسبات الرقمية يتم تمثيل البيانات فيها رقمياً، مثل الساعات الرقمية التي توضح الثواني والدقائق كأرقام، والحاسبات التناظرية تقوم بتنفيذ عمليات تشغيل البيانات الداخلة باستخدام طرق قياس تعتمد على المتغيرات الفيزيائية، مثل الضغط الجوي، ودرجة الحرارة، والجهد الكهربائي، وتستخدم في إجراء الدراسات العلمية والتحكم الآلي، وأخيراً المهجنة تجمع بين خصائص النوعين، وتستخدم في أبحاث الفضاء، والاستشعار عن بعد.

ويمكن تصنيف الحاسبات طبقاً لغرض استخدامها كالآتي:

• حاسبات متخصصة الأغراض

مصممة لتأدية غرض معين، مثل المستخدمة في الطائرات لأداء مهمة الطيران الآلي، وفي توجيه الصواريخ، وشبكات الرادار، ومراقبة الإنتاج في المصانع، إلخ.....

• حاسبات عامة الأغراض

وهي متعددة الأغراض، ويمكن استخدامها في العديد من المجالات، ومتغيرة طبقاً لنوع المستخدم، وتقسّم الحاسبات من حيث حجمها إلى أربعة أنواع.

أنواع الحاسبات

• الحاسبات العملاقة (Supercomputers)

لديها قدرة غير عادية على معالجة بلايين التعليمات والأوامر في الثانية الواحدة، وتعادل سرعتها من ٤٠ إلى ٥٠ ألف مرة سرعة الحاسبات الشخصية، وتستخدم في مجال أبحاث الفضاء، والاتصال بالأقمار الصناعية لمعالجة معلومات الأرصاد، ورصد حركة الكواكب، والنجوم، ومجال الأبحاث النووية، وتطوير تكنولوجيا التسليح الحربي، وأبحاث التنقيب عن البترول، وكذلك في صناعة السينما، ومجالات الهندسة الطبية والوراثية.

• الحاسبات الكبيرة (Mainframes)

لديها قدرة فائقة على معالجة البيانات بسرعة كبيرة تقدر بملايين الأوامر في الثانية، كذلك قدرة مميزة على إرسال واستقبال بلايين الحروف أثناء عمليات المعالجة، وتستخدم في الأبحاث العلمية، والبنوك، وشركات التأمين، والطيران، وهيئات الدفاع، وغيرها. وتمتاز بذاكرة رئيسية ضخمة يمكن توسعتها، وتتيح استخدام عدد كبير من الأجهزة الطرفية.

• الحاسبات المتوسطة (Minicomputers)

هي الحاسبات التالية للحاسبات الكبيرة، وهي أقل قدرة على معالجة البيانات، وأبطأ، وأقل في قدرة التخزين، والسعر أيضاً، وتكون عادة متعددة المستخدمين، وتتميز بوجودها في صورة عائلة بحيث يمكن لأي هيئة استبدال حاسب بحاسب آخر أعلى من نفس العائلة.

الحاسبات الصغيرة (Microcomputers)

أصغر أنواع الحاسبات مثل حاسبات المكتب (Desktop Computer)، وتسمى الحاسبات الشخصية (Personal Computer)، أو الحاسبات المنزلية، أو المحمولة، وتتميز بصغر

حجمها، وانخفاض أسعارها مقارنة بالأنواع السابقة، وقد أدى التحديث المستمر لتلك الحاسبات إلى ظهور حاسبات السوبر ميكرو، ونتيجة للتطور السريع في مجال تقنيات الحاسب، فإنه من الصعب وضع تعريف أو توصيف محدد وثابت لأنواع الحاسبات، نظراً لتقارب وتداخل مستويات الأداء بشكل متزايد يوماً بعد يوم.

العناصر الأساسية لنظام الحاسب

يهدف نظام الحاسب إلى تحويل البيانات غير المعالجة، والتي تعد بمثابة المواد الخام، إلى معلومات كمنتج قابل للاستخدام، ويحتاج التحويل إلى أربعة عمليات أساسية الإدخال، والمعالجة، والإخراج، والتخزين، وتسمى الأجهزة الخاصة بنظام الحاسب بالمكونات المادية (Hard Ware)، كما تسمى مجموعة التعليمات التي تحكم عمل هذه المكونات المادية بالبرامج (Soft Ware)، والعنصر البشري هو أهم عناصر الحاسب، أما البرامج فهي مجموعة من التعليمات والأوامر التي تحكم عمل نظام الحاسب، ويتم تنفيذها خطوة بخطوة للحصول على النتائج المطلوبة. وقد تتوافر البرامج في صورة "حزم برامج" (software packages)، أو برامج تجارية، أو برامج التطبيقات مثل برامج الكتابة، والرسم الهندسي، وإعداد الميزانيات... إلخ، ويتم الحصول على تلك الحزم من الشركات المتخصصة، ويمكن تقسيم البرمجيات إلى قسمين رئيسيين، برامج النظام وتنقسم إلى نظام التشغيل، و مترجمات اللغة، وبرامج الخدمة، أما برامج التطبيقات فتشمل معالج الكلمات، والجداول الإلكترونية، وقواعد البيانات، والتصميم، والتطبيقات الرياضية. وينقسم العنصر البشري في نظام الحاسب إلى مبرمج (Programmer) وهو الشخص الذي يقوم بإعداد البرامج، وكتابتها، ومستخدم (User) وهو الشخص المستخدم لهذه البرامج، ويسمى في قطاع الأعمال بالمستخدم النهائي (End User) لأنه المستخدم الحقيقي للمعلومات التي تم معالجتها، والتي تدعم اتخاذ القرار، وعلى مستوى الهيئات توجد إدارة تسمى إدارة نظم المعلومات، وإدارة المعلومات والأفراد، في تلك الإدارة مسئولون عن إدارة موارد الحاسب من خلال عمليات البحث، وإعداد الخطط التسويقية، وحسابات العملاء، والموردين، وإعداد الرسومات الهندسية، ومواصفات

التصنيع. ويشترك في الإدارة مدخلي البيانات، والمبرمجين، ومحلي النظم، ويرتبط تحويل البيانات إلى معلومات بالعديد من عمليات المعالجة التي يستطيع الإنسان القيام بها باستخدام الحاسب ومن أمثلتها:

• الإدخال input

تغذية البيانات بنظام الحاسب، بغرض معالجتها.

• استفسار - استعلام Inquire

عادة ما يقوم المستخدم بالاستفسار أو الاستعلام عن بيانات معينة، مثل مواعيد رحلات الطيران، وإمكانات الحجز على رحلة معينة.

• الفرز Sort

تغذية البيانات بنظام الحاسب، بغرض معالجتها للاستخدام المستقبلي عند الحاجة إليها.

• التحديث Update

ترتيب البيانات في تسلسل منطقي، أو حسابي معين، مثل التسلسل من الأكبر إلى الأصغر، أو العكس... إلخ.

• الحساب Compute

تشمل العمليات الحسابية، مثل الجمع، والطرح، والقسمة، والضرب.

• الإخراج Output

تحويل البيانات إلى مخرجات في صورة معلومات، مثل طبع قائمة تضم بيانات الطلاب في مرحلة دراسية معينة.

• التصنيف Classify

تصنيف البيانات تبعاً لمتغير معين، مثل الحصول على بيانات الطلاب التي تزيد أعمارهم عن سن معين.

• التلخيص

عملية خفض حجم البيانات إلى حجم محدد قابل للاستيعاب، والاستخدام، مثل إعداد قائمة بأرقام جلوس الطلاب ودرجاتهم النهائية فقط دون باقي التفاصيل.

• الاسترجاع Retrieve

يتم استرجاع البيانات المخزنة داخل النظام لاستخدامها، وقد تتداخل العمليات السابقة أثناء معالجة البيانات، ولذلك يقوم الحاسب بالتحكم في سرعة سريان البيانات، وترتيب عمليات المعالجة للحصول على النتائج المطلوبة، ويوضح ذلك عمليات معالجة البيانات الخاصة بطالب في مرحلة دراسية معينة.

أجيال الحاسبات

مر الحاسب بمراحل تطور كثيرة تأثرت بعوامل سياسية، واقتصادية، وبحثية، بالإضافة للحاجة إلى تقديم الخدمات المتميزة والسريعة في مجالات البنوك، والبحث العلمي، والطيران، والتأمين... إلخ، ويمكن استعراض تطور الحاسب في صورة أجيال متعاقبة نلخصها في:

• الجيل الأول

ظهر نتيجة الانتقال من استخدام المعدات والوسائل الميكانيكية في الحساب، إلى استخدام المكونات الكهربائية، وظهر في منتصف الثلاثينيات وظل حتى منتصف الخمسينات، ومن أمثلة حاسبات هذا الجيل أول حاسب كهروميكانيكي منتج بواسطة معامل بل عام ١٩٣٨، والمسمى الآلة الحاسبة المركبة، والحاسب الألماني Z³، والإنجليزي كلوزيوس، والأمريكي مارك ١، وإيناك، وأدماك وغيرها.

• الجيل الثاني

الحاسبات التي أنتجت من منتصف الخمسينات وحتى منتصف الستينات، وقد حققت طفرة في مجال المكونات المادية، والبرمجيات، فهي الأجيال التي استخدم فيها الترانزستور بدلا من الصمامات، واستخدمت معها اللغات ذات المستوى العالي، مثل فورتران، وأهم ملامح

حاسبات هذا الجيل بداية استخدام الأقراص الممغنطة كوسائط للتخزين، والوصول إلى المعلومات بطريقة عشوائية.

• الجيل الثالث

بدأ عام ١٩٤٦ بإعلان شركة IBM عن عائلة من الحاسبات الكبيرة التي يمكن أن تستخدم في مجال الأعمال والمجال العلمي في وقت واحد، وأطلق عليها نظم الأغراض العامة، وشهد هذا الجيل تطوير لغة الحاسب (Basic)، ومفهوم البرمجة الهيكلية، وامتد هذا الجيل من منتصف الستينيات حتى منتصف السبعينات، ويذكر من حاسبات هذه الفترة الحاسب (CDC ٦٠٠٠) وهو أول حاسب عملاق.

• الجيل الرابع

استخدم تقنية الدوائر المتكاملة (IC's)، وأنتج أول معالج عام ١٩٧١ باسم ٤٠٠٤ من شركة إنتيل (Intel)، ثم تلاه المعالج (٨٠٨٠)، ومن ملامح هذا الجيل ظهور نظام التشغيل (DOS) ولغات الجيل الرابع (٤th GL) مثل (C, PASCAL)، وحزم البرمجيات المتكاملة التي تتيح متابعة تطبيقات متعددة في آن واحد عن طريق النوافذ (Windows)، وواكب ظهور الجيل الرابع انتشار شبكات الحاسب.

• الجيل الخامس

بدأ منذ منتصف الثمانينيات التخطيط للجيل الخامس للحاسبات، والذي يستخدم إمكانيات التعرف على الصوت، والصورة، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، والنظم الخبيرة، والشبكات العصبية الاصطناعية في معالجة البيانات بأسلوب المعالجة المتوازية، وتعدد المعالجات.

البرامج التطبيقية

هي البرامج التي توجه الحاسب لحل مشكلة معينة، وتشمل كافة أنشطة الحياة، ويمكن تصميم وكتابة هذه البرامج بواسطة المستخدم، أو شراؤها من أحد بيوت الخبرة المتخصصة، ومن أوسع هذه البرامج انتشاراً أو أكثرها استخداماً برامج معالجة الكلمات (Word

(Processing) التي تستقبل بيانات النصوص وتقوم بمعالجتها، وإعداد، وتحرير، وتخزين، وطباعة الوثائق، مثل التقارير والكتب والمذكرات. وبرامج الجداول الإلكترونية (Spread Sheets) لاستقبال البيانات العددية في شكل جداول، ومعالجتها، وتخزينها، وطباعة التقارير والنتائج. وبرامج إدارة قواعد البيانات (Data Base Systems) لإنشاء وصيانة قواعد البيانات، والتحكم في عمليات تخزين، واسترجاع، وتحديث مفردات البيانات بكل قاعدة، وتوفير نظام السرية والحماية لها. وبرامج إدارة المشروعات (Project Management Systems) للمساعدة على إدارة المشروعات باستخدام أسلوب التخطيط، والرقابة، وتساعد على التخلص من العيوب التي كانت موجودة في الإدارة التقليدية.

حزم البرامج

عندما تفكر في اقتناء حاسب آلي، فإن السؤال الذي يجب أن تسأله لنفسك أولاً هو، ماذا سأفعل بهذا الجهاز؟ وحتى إذا كان هناك تطبيق محدد في ذهنك فإن السؤال الصحيح ما هو البرنامج التطبيقي الذي سوف استخدمه؟ بعد ذلك يمكنك البدء في اختيار الحاسب المناسب الذي يمكن أن ينفذ طلبك التنفيذ الأمثل بأقل تكلفة.

وهناك العديد من برامج الحاسب التي أصبحت بالملايين، لذلك فمن المفيد تصنيفها إلى نوعين رئيسيين وهما برامج النظام (System)، وبرامج التطبيقات (Application) والتي تنقسم بدورها إلى برامج ذات أغراض خاصة، وبرامج ذات أغراض عامة. وتشمل البرامج ذات الأغراض الخاصة البرامج المرتبطة بالأعمال، مثل البرامج المحاسبية، وبرامج التطبيق، وبرامج الرسم، والبرامج المالية والإدارية المرتبطة بمجالات الأعمال مثل البرامج المحاسبية، وبرامج التسويق وبرامج التصنيع... إلخ. أما البرامج ذات الأغراض العامة فهي البرامج التي يمكن توظيفها لتنفيذ وظائف متعددة، مثل تنسيق البيانات، وبرامج النشر المكتبي، وهناك بعض البرامج المتكاملة التي تشمل على واحد أو أكثر من الوظائف السابقة.

نظم معلومات التسويق

إدارة التسويق هي إدارة الأنشطة والموارد التي تخصصها المنشأة لترويج منتجاتها، وإقناع العملاء بوجودتها وتعمل هذه الأنشطة والموارد طبقاً لخطة التسويق، الاستراتيجية للمنشأة التي تضع في اعتبارها اتجاهات التسويق المستقبلية، ويصحب تلك النظرة البعيدة أو طويلة الأجل لعملية التسويق اتخاذ قرارات وخطط مرحلية تتعلق بتطوير منتجات، أو خدمات المنشأة، وإدارة المبيعات، والإعلان، والترويج، والتسعير، والتوزيع، والخدمات، وبالطبع فإن استخدام الحاسب في هذه الخطط المرحلية يؤدي إلى تحسين كبير في أداء المؤسسة، ويجب أن تكون لأي منشأة خطة استراتيجية للتسويق، ومجموعة من الخطط المرحلية قصيرة الأجل، وتتضمن الخطة الاستراتيجية الجيدة اختيار أنواع المنتجات والخدمات التي تلائم الأسواق، ويتطلب ذلك إنشاء نموذج واضح للعلاقة بين المنتجات والخدمات الخاصة بالمنشأة، وخصائص الأسواق، ويمكن استنباطها عن طريق تقسيم تلك الأسواق إلى قطاعات تسويقية، وجمع المعلومات عن السلوكيات الشرائية لهذه القطاعات، يوضح شكل العلاقة بين الخطة الاستراتيجية التسويقية للمنشأة، وخصائص الأسواق والعملاء، ويكون نظام معلومات التسويق مسئولاً عن العلاقة بين وظائف المؤسسة، وبالتالي إعداد رابطة مشتركة بينهم فهو يقوم بتجميع البيانات التي تصنف العمليات الفعلية، ويستخدم هذه البيانات في إعداد الوثائق المحاسبية الرئيسية، والتقارير الإدارية، كما يقوم بنقل المعلومات إلى المدير لتحذيره من أي تطورات جديدة في السوق.

وقد أطلق المتخصصون في بحوث التسويق تغيير المركز العصبي للتسويق لتوصيف وحدة تجميع وتشغيل معلومات السوق، وتم توصيف ثلاثة أنواع من المعلومات التي يتعامل معها هذا المركز كالاتي:

مخبرات التسويق، وهي معلومات التسويق التي تتدفق من بيئة المؤسسة إلى داخلها.

معلومات التسويق، وهي معلومات التسويق التي يتم تجميعها داخل المؤسسة.

اتصالات التسويق، وهي معلومات التسويق التي تتدفق من المؤسسة إلى البيئة المحيطة.

ويمكن تعريف نظام التسويق على أنه نظام يعمل مرتبطاً بنظم المعلومات الأخرى لتدعيم إدارة المؤسسة عند اتخاذ القرارات المرتبطة بالتسويق.

وهناك عدة نماذج لنظم معلومات التسويق، منها نظام كونتر الذي يوضح أن قلب النظام يتكون من أربعة نظم فرعية هي المحاسبة الداخلية، ومخبرات التسويق، وأبحاث التسويق، وعلم إدارة التسويق، وهذه النظم الفرعية تأخذ البيانات من البيئة المحيطة وتحولها إلى معلومات يستخدمها مسئولوا التنفيذ.

النظم المالية والإدارية

إذا كنت مديراً لإحدى الشركات الخاصة، أو صاحبها، فستكون مسئولاً عن تخطيط وتنظيم أعمال الشركة، واتخاذ القرار المناسب، لذلك فأنت تحتاج إلى معلومات تتعلق بمستوى أداء الشركة، ومستوى أداء الشركات المنافسة، والمنتجات الجديدة للشركة، والتغيرات الاقتصادية، والاجتماعية، ولكي تحصل على هذه المعلومات فإنك تستخدم نظاماً أو أكثر من نظم المعلومات المرتبطة بمجالات الأعمال، مثل البرامج المحاسبية، وبرامج التسويق، وبرامج التصنيع. وتعتبر البرامج المحاسبية أكثر برامج الأعمال انتشاراً، وتطبيقاً، وتهدف إلى توفير البيانات التي تمثل الحالة المالية للشركة، وتشمل البرامج المحاسبية على نظم حسابات الموردين، ونظم السيطرة على المخزون، ونظم المرتبات، ونظم المحاسبة العامة.

نظم التصنيع

- يقصد بها نظم الحاسب التي تخدم الصناعة والتي تنقسم إلى عدة أقسام كالآتي:
- نظم إدارة الموارد، التي تدعم خطط شراء المواد والخامات وعمليات التخزين، كما تساعد المستخدم على متابعة استهلاك الخامات خلال عملية التصنيع.
 - نظم إدارة المخازن.
 - نظم السيطرة على عمليات التشغيل، وهي نظم تستخدم الحاسب في السيطرة على تشغيل الآلات، وأجهزة التبريد والتدفئة، ونظم التأمين، وآلات الطباعة والنسخ ... إلخ.

- الروبوتات، وتعتبر من أهم تطبيقات الحاسب في الصناعة، والروبوت عبارة عن ذراع يتم تصميمه وبرمجته لتحريك الأجزاء، والخامات، والأدوات من مكان لآخر، وهو يفيد بصفة خاصة في الأعمال المكررة، والتي يمكن تنفيذها بطريقة آلية، وجديد بالذكر أن الآثار الاجتماعية لانتشار الروبوتات متعددة.
- النظم الهندسية، وهي النظم التي تستخدم الحاسب في التصميم ومن أمثلتها تصميم النظم الإلكترونية والتي تعد من إنجازات استخدام الحاسب الآلي حيث إن الدائرة الواحدة قد تحتوى على أكثر من مليون مكبر (ترانزستور)، ويتم التصميم على الحاسب باستخدام حزم برامج تصميم الدوائر الإلكترونية، ثم يتم إرسال الملف باستخدام البريد الإلكتروني إلي الشركة المصنعة بالخارج والتي تقوم بتصنيعه، مما يفتح هذا المجال آفاقاً كبيرة، وفرص عمل في هذا الاتجاه، حيث إن كل المطلوب حاسب، وحزمة برامج، ويبقى الإبداع الفكري في اختراع تصميمات جديدة، وتطبيقات جديدة في شتى مجالات الإلكترونيات والاتصالات.

التصميم والتصنيع باستخدام الحاسب

يعتبر استخدام الحاسب في مجال التصميم، والتصنيع من الأساليب الفعالة خاصة في المعدات التي تعمل من خلال الحاسب الآلي والتي أصبحت عديدة تلك الأيام، حيث إن المصمم يقوم برسم الجزء المراد تصميمه على الحاسب مباشرة، ويتم إجراء الحسابات اللازمة للتصميم والحصول على الأبعاد وعمل اختبارات للأبعاد من خلال أسلوب تقييم حتى يصبح التصميم مقبول فيتم التخزين في ملفات، وتعطى الأوامر بعد ذلك من خلال برامج التصنيع للحاسب الملحق بالآلة، ويبدأ تنفيذ البرنامج والحصول على المنتج النهائي. ويطبق هذا النظام في المشروعات الكبرى وأيضاً الصغيرة والمتوسطة، كما يمكن من خلال الحاسب وباستخدام برامج التصميم وبرامج التصنيع ربط جميع الأنشطة الموجودة لعمليات متعددة من مراقبة للجودة، وإدارة الأعمال، والتخطيط.

أخلاقيات وسلوك العمل في المشروعات الصغيرة

مقدمة

عندما نتحدث عن أخلاقيات وسلوك العمل في المشروعات الصغيرة يجب أن نطرح الموضوعات التالية:

١- وسائل تطبيق أخلاقيات العمل من خلال المشروعات الصغيرة.

٢- تنفيذ الأعمال من خلال إطار أخلاقيات الأعمال للمشروعات الصغيرة.

٣- الأعمال والمشروعات والبيئة للمشروعات الصغيرة.

عادة وعندما يطرح موضوع أخلاقيات وسلوك العمل مع أصحاب المشروعات الصغيرة، فإننا نقصد ثلاثة أشياء:

- تجنب مخالفة قوانين العمل في أي نشاط متعلق بالمشروع.
- تجنب الأفعال التي قد تتسبب في قضايا وإضرار بالمتعاملين مع المشروع.
- تجنب الأفعال السيئة لصورة المنشأة، وما هو مخالف لأعراف المشروعات الصغيرة.

إن البنود السابق ذكرها تمثل عبء على كاهل صاحب المشروع فإن المقولة الشهيرة "إن القانون قد وضع ليتم خرقه أو كسره" هي على الدوام الأسلوب الذي يتبعه معظم أصحاب المشروعات لتعليل الأساليب التي يتبعونها للتغلب على المبادئ الثلاثة السابق ذكرها.

فالمبادئ المذكورة من وجهة نظر أصحاب المشروعات الصغيرة قد تؤدي إلى خسارة في أموال المشروع، ولكن في حقيقة الأمر فإن الخسارة الحقيقية للمشروع تتمثل في خسارة الشركة لسمعتها، فإن اغلب المشروعات الصغيرة تحاول ويشتى الطرق والوسائل أن تجني الأرباح وتتخلى عن مسؤولياتها تجاه العملاء والدولة والجهات التي ترعاها، ومن الأمثلة الصارخة على ذلك أن معظم المشروعات الصغيرة ترفض تقديم خدمة ما بعد البيع للعملاء، علماً بأن جودة الإنتاج تكون متدنية، ويجب ملاحظة أن مبادئ العمل بالمشروعات

الصغيرة والكبيرة على السواء يجب أن تتضمن عدد من المحددات التي على أساسها يمكن الحكم على مدى التزام صاحب المشروع بها.

ونود في هذا الصدد أن نوجه أصحاب المشروعات الصغيرة إلى الانتباه لمحددات الأمان المطلوب توفيرها بالمنتج، ومراعاة التأثير البيئي، بالإضافة إلى الإعلان الصادق والتسويق الأمين، وظروف العمل الإنسانية، قد يكون هذا من أكثر الأنشطة التي تؤثر في المشروع والتي يتم حسابها عند وضع الميزانية الافتتاحية. ومن المعلوم أنه لكي يتمكن أصحاب المشروعات الصغيرة من الالتزام بمبادئ العمل الصحيحة لا بد من توافر الثقة بالنفس، والتي من أهم انعكاساتها إمكان تطبيق المبادئ بالشكل الصحيح، ولكن كيف يمكن بناء الثقة بالنفس؟ هذا ما سنتطرق إليه بالفقرة القادمة.

لا ثقة بلا تجاوب ولا تجاوب بلا ثقة، فتعتبر الثقة بالنفس من أهم الروابط في التعاملات والتفاعلات الحياتية التي تكون بين الناس وبعضهم، ودوماً مع توفر الثقة يكون التعاون والتعامل مترافقان أساسيان، ويجعل الوصول إلى الأهداف والاستراتيجيات المشتركة أمراً ممكناً، وهدفاً موحداً، وعطاء ونماء، لمزيد من التقدم والتطور والازدهار وتحقيق النجاحات المتتالية لما فيه مصلحة المشروع. وتولد الثقة بالنفس الجدية، ومواصلة الطموح، والرغبة في العمل باستمرار، مع التطوير والمواكبة، وتقبل النقد الهادف والبناء، مع توخي الحرص من الوقوع في إفراط الثقة التي قد تؤدي إلى الغرور، واللامبالاة، والاستهتار، مع السلبية التي من الممكن أن تفتك بالمشروع، وتتطلب الثقة إعطاء بعض الصلاحيات للعاملين بالمشروع، وتنمية روح التعامل بالمبادئ الصحيحة لإنجاح المشروع، والإنسان الذي يثق بنفسه تجده لا يكل ولا يمل، وحياته عمل وأمل أينما حط رحاله، لا تنتهي عزمته ورغبته وثقته بنفسه، ومن الجدير بالذكر هنا إلى أنه ينبغي على الجميع الحرص على كسب ثقة واحترام الآخرين، وإعطاء ذلك أولوية قصوى، والحصول على أعلى معدلات الجودة في التعاملات والتقدم المستمر، أما عدم منح الثقة وتكبير الطاقات ذات القدرات والإنتاجية العالية يؤدي بنتائج

سلبية، كما يجب التعامل بنفس هذه الروح مع العمالة الموجودة بالمشروع، واستغلال طاقاتهم فيما يعود بالنفع عليهم جميعاً.

ومن أبرز سلبيات انعدام وإساءة التعامل مع الثقة، أنها تولد التهاون والاستهتار واللامبالاة، والتدمير لطاقة وقدرة الإنسان، واستغلالها لدوافع شخصية أو مادية، كمكسب سريع من شأنه تدمير المشروع.

التجاوب قد يعني التوافق أو تلبية الاحتياج وتفهم المتطلبات بين جميع أطراف المشروع، ومن التجاوب المطلوب والمنشود ما يكون بين المجتمعات فالكل يعرف بالتحديد ما هو المطلوب تقديمه للوصول إلى تطوير ونجاح المشروع أولاً، والمجتمع وما فيه الصالح العام. ولعل التجاوب هنا مرتبط بمدى ما يتمتع به الإنسان من سرعة البديهة، والثقة بالنفس، واستحضار روابط التعامل المبني على القدرة على التفاهم والتفاعل مع ما حولنا، وخاصة مع الموضوعات المتعلقة بالمبادئ العامة للعمل، سواء جماعية أو فردية، وهنا لا بد أن يكون ذلك التفاعل مرتبطاً ارتباطاً مباشراً أولاً وأخيراً بمصلحة أصحاب المشروعات الصغيرة ولا سيما العملاء .

وفى النهاية تجدر الإشارة إلى أنه من المهم أن يرتبط المشروع الصغير بالأهداف التي أنشئ من أجلها، ويبدأ العمل بصورة صحيحة، بما يحقق المعيارين الأساسيين لنجاح أي مشروع، وهما الكفاية والكفاءة، كما يجب على العاملين بالمشروع وعلى رأسهم صاحب المشروع الالتزام بحماية مصالح العملاء، والبنوك المقرضة للمشروع، والعمل بشكل ايجابي نحو كسب ثقة العملاء، عن طريق توفير المنتجات والخدمات القيمة ذات الجودة والسعر الملائمين، وعدم التأثير بشكل ضار على البيئة.

ويجب التأكيد على عدد من أخلاق ومبادئ العمل بالمشروعات الصغيرة ومنها:

- الأمانة.
- الاستقامة (لصاحب المشروع والعاملين).

- العدالة (بالنسبة للعاملين والعملاء).
- درء الشبهات (عدم قبول أي نوع من أنواع الشبهات).
- تجنب تضارب المصالح بينهم وبين منافسيهم.
- عدم الإضرار المتعمد بالمنافس.
- عدم إفشاء الأسرار الخاصة بالعملاء أو العاملين.
- عدم إفشاء الأسرار الصناعية الخاصة بالمشروع.
- الحفاظ على السجلات المحاسبية للمشروع بشكل لا يسمح باللبس أو التلاعب.
- العمل من خلال المشروع على تحقيق مبادئ التنمية المستدامة.
- عدم الإضرار المتعمد بالبيئة.
- احترام القوانين الخاصة بالمشروعات الصغيرة.
- المشاركة في دعم المجتمع.