

إبدأ

مدى أهمية الكمبيوتر



**Literacy**  
SERVICES

أولاً : البيانات العامة للمشروع

اسم المشروع : إبدأ لمحو أمية الحاسب الآلي وخدمات الطلبة

أسم المسؤول عن المشروع : هشام خليفة إبراهيم أبو الخير

العنوان : ٢ شارع التوحيد - الهانوفيل - العجمي - طريق اسكندرية مطروح

الهاتف : ٠١٢٢٤٩٣٠٢٠١

الايمل : [aboelkhair1@gmail.com](mailto:aboelkhair1@gmail.com)

[aboelkhair1@msn.com](mailto:aboelkhair1@msn.com)

الموقع : <http://www.facebook.com/hisham.abuelkhair1>

## Contents

٢	أولاً : البيانات العامة للمشروع .....
٥	ثانياً : ملخص عن المشروع .....
٦	ثالثاً : شرح المشروع .....
٦	٣-١ أهم المنتجات والخدمات .....
٦	٣-٢ أهداف المشروع .....
٦	٣-٣ الجمهور المستهدف .....
٦	٣-٤ أهم المخاطر وكيفية التغلب عليها .....
٧	رابعاً : التسويق .....
٧	٤-١ إستراتيجية الوصول إلى الشريحة المستهدفة .....
٧	٤-٢ توجهات السوق .....
٧	٤-٣ احتياجات السوق .....
٨	٤-٤ تقسيم السوق .....
٨	٤-٥ التحليل التجاري للخدمة .....
٩	٤-٦ المنافسة وأنماط الشراء .....
٩	٤-٧ الشركاء في الميدان .....
٩	٤-٨ توزيع الخدمة .....
٩	٤-٩ استراتيجيه التسويق .....
٩	٤-١٠ استراتيجيه التسعير .....
١٠	٤-١١ استراتيجية الترويج .....
١٠	٤-١٢ استراتيجية البيع .....
١٠	٤-١٣ التنبؤ بحجم المبيعات .....
١١	خامساً : الاستراتيجية .....
١١	٥-١ الرؤية والمهمة والقيم : .....
١١	٥-٢ الأهداف .....
١١	٥-٣ عناصر النجاح .....
١١	٥-٤ المخاطر .....
١٢	٥-٥ تحليل نقاط القوة والضعف للشركة والمخاطر والفرص في البيئة المحيطة (SWOT) .....
١٣	٥-٦ الميزة التنافسية .....
١٣	سادساً : العمليات والتنفيذ .....
١٣	٦-١ وصف الخدمة .....
١٣	٦-٢ استيفاء المعدات .....
١٤	٦-٣ التكنولوجيا .....
١٤	٦-٤ خدمات مستقبلية .....
١٤	٦-٥ استراتيجيات جذب الزبائن .....
١٥	٦-٦ مراحل تنفيذ المشروع .....

- ١٥ ..... ١٧-٦ الإشتراك في التدريب لمحو أمية الحاسوب
- ١٥ ..... **سابعاً: الموارد البشرية**
- ١٥ ..... ٧-١ خطة التوظيف
- ١٦ ..... ٧-٢ الهيكل التنظيمي للمنشأة
- ١٦ ..... **ثامناً الإدارة المالية**
- ١٦ ..... ٨-١ ملخص بدء التشغيل
- ١٧ ..... ٨-٢ تمويل بدء التشغيل
- ١٨ ..... ٨-٣ تكاليف بدء المشروع الشهري
- ١٩ ..... ٨-٤ تكاليف بدء التشغيل
- ٢٠ ..... ٨-٥ مبيعات السنة الأولى
- ٢٥ ..... ٨-٦ توقع حجم المبيعات خلال السنوات الثلاثة
- ٢٠ ..... ٨-٧ توقع نسبة المبيعات خلال الثلاث سنوات
- ٢١ ..... ٨-٨ الأرباح والخسائر المتوقعة
- ٢٢ ..... **الخاتمة**
- ٢٣ ..... **الملاحق**
- ٢٤ ..... **خطة التوظيف**
- ٢٥ ..... ٩. جدول: الربح والخسارة.

## ثانياً : ملخص عن المشروع

### إبدأ ( لمحو أمية الحاسب الآلي )

في ظل التقدم التكنولوجي للعالم نجد أن الأمي الآن هو من لا يجيد استخدام الحاسب الآلي فالاهتمام الذي توليه الدولة هو محو أمية القراءة والكتابة ، ونحن في أبدأ نواكب التطور التكنولوجي وحدودنا العالم كله ، لذلك قررنا بعد الإعتماد على الله أن رسالتنا ستكون محو أمية الحاسب الآلي للمجتمع المصري .

إبدأ هي خدمة إبتكارية تافسية متميزة حيث يقوم المركز بمحو أمية الحاسب الآلي للفئات العمرية المستهدفة ( ١٠ - ٥٠ سنة ) والفائدة التي تعم من هذه الخدمة على المجتمع هي الحد من البطالة وتدريب الموظفين الذين لا يعلموا كيفية التعامل مع الحاسب الآلي ، وهذه الخدمة تكاد تكون معدومة في مجتمعنا .

سيتم إطلاق إبدأ من موقعه في العجمي ( الهانوفيل ) . والذي من أهدافه الرئيسية بل الأساسية محو أمية الحاسب الآلي للمجتمع المصري ، والقضاء على البطالة ...

تعمل المنشأة في القطاع الخدمي (محو أمية الحاسب الآلي التي تتوافر بأسعار رمزية في متناول إمكانيات الجميع ) كما تعمل المنشأة في القطاع التجاري ( تقديم خدمات للطلبة سواء مدارس أو معاهد أو جامعات أو حتى الخريجين والموظفين ) ويتم ذلك تحت إشراف فريق متميز بجودة عالية يؤدي المهام المنوطة به على أكمل وجه لنهضة المجتمع وتوعيته والحد من نسبة البطالة المتفشية في المجتمع .

كما يوفر إبدأ لرواده بيئة خلاقة وفريدة من نوعها ، يعقد ورش عمل حول كيفية الإفادة من الحاسب الآلي والانترنت إضافة إلى قيام فريق العمل فيه بتقديم الدعم والمساندة لحديثي العهد بالحاسب واستخداماته . وستؤدي هذه الخدمات إلى استقطاب المهتمين من كافة الفئات أطفالا وشبابا ومتقدمين في السن. وسيشكل موقع المركز الجغرافي عامل جذب للعاملين في المجال التجاري للقيام بأعمالهم والاستمتاع في الوقت نفسه بفنجان قهوتهم الصباحية . إن نجاح الفعاليات المختلفة في العام الأول سيخلق قاعدة من الزبائن لينعم بالاكتماء الذاتي في السنوات التالية من انطلاقه .

تم إعداد خطة العمل بهدف السعي للحصول على دعم مالي مقدراه ٥٠٠,٠٠٠ جنيه مصري ، كما أنه ولا بد من التنسيق مع كل من ( وزارة التضامن الإجتماعي - وزارة التربية والتعليم - وزارة القوى العاملة - صندوق الدولة للتنمية الاقتصادية - البنك الأهلي المصري - الصندوق الإجتماعي - الجهات الحكومية الأخرى ) وذلك لأن هذا المشروع يعد مشروع قومي مصري يعود على المجتمع بالفائدة العظيمة وبشارك في نهضة المجتمع المصري . وسوف يتم عقد إجتماعات مبدئية مع (المدارس - المعاهد- قصور الثقافة - .... ) لإنجاح هذا المشروع.

مع العلم بأنني شاركت في هذه التجربة من قبل بجمعية الحاسبات السعودية في الرياض المملكة العربية السعودية .

### ثالثاً : شرح المشروع

#### ٣-١ أهم المنتجات والخدمات

المنتج/الخدمة التي تقدم لرواد إبدأ هي خدمة إبتكارية تنافسية متميزة حيث يقوم المركز بمحو أمية الحاسب الآلي للفئات العمرية المستهدفة ( ١٠ - ٥٠ سنة ) والفائدة التي تعم من هذه الخدمة على المجتمع هي الحد من البطالة وتدريب الموظفين الذين لا يعلموا كيفية التعامل مع الحاسب الآلي ، وهذه الخدمة تكاد تكون معدومة في مجتمعنا ، فالأهتمام الذي توليه الدولة هو محو أمية القراءة والكتابة ، ونحن في إبدأ نواكب التطور التكنولوجي لذلك قررنا بعد الإعتماد على الله أن رسالتنا ستكون محو أمية الحاسب الآلي للمجتمع .

#### ٣-٢ أهداف المشروع

أهداف مركز إبدأ للسنوات الثلاث الأولى:

- إيجاد بيئة تكنولوجية عصرية مريحة تميز إبدأ عن غيره من المراكز .
- توعية المجتمع بما تحمله الانترنت من فرص للتعلم والعمل والتواصل.
- تقديم خدمات مرافقة كالطباعة والمسح الضوئي والتواصل بالصوت والصورة.
- توفير بيئة اجتماعية للتواصل بين كافة الأفراد على اختلاف مشاربهم وأهوائهم..
- تقديم أنواع مختلفة من القهوة والمشروبات والفطائر بأسعار مناسبة ومنافسة.
- 

#### ٣-٣ الجمهور المستهدف

- الفئة العمرية من سن ١٠ سنوات إلى ٥٠ سنة
- منطقة العجمي ( المناطق المحيطة والمحافظات )
- 

#### ٣-٤ أهم المخاطر وكيفية التغلب عليها

مخاطر انطلاق إبدأ :

- هل سيكون هناك طلب على الخدمات التي يقدمها المركز في العجمي ؟
- هل سيتزايد الطلب على محو أمية الحاسب ؟
- هل سيكون لدى رواد المركز الاستعداد لدفع ثمن الخدمات التي يقدمها لهم ؟
- التأثير الموسمي ؟

## رابعاً : التسويق

يسعى **إبدأ** لأن يكون السباق والرائد في قطاع الحاسب الآلي ومقاهي الانترنت في العجمي بعد أن ثبت نجاح هذا القطاع في المدن والبلدات المجاورة ونظراً لإقبال الجمهور الدائم عليه وطلبهم المتزايد لخدمات الانترنت فهذا يعني أن فرص نجاح افتتاح المشروع عالية جداً .

### ١-٤ إستراتيجية الوصول إلى الشريحة المستهدفة

سيستهدف **إبدأ** الأفراد المهتمين بالحاسب الآلي والانترنت سواء كانوا مبتدئين يسعون إلى اكتشاف عالم الكمبيوتر أو متمرسين يسعون إلى توظيف ما لديهم من معارف للتواصل الاجتماعي مع الآخرين.

سيسعى **إبدأ** بداية إلى استهداف الطلبة الجامعيين و أصحاب الأعمال المقيمين وطلبة المدارس والزائرين الذين يبحثون دوماً عن أماكن تقدم لهم خدمات ميسرة وعالية الجودة كي يباشروا أعمالهم في بيئة مريحة ولطيفة حيث يستطيع هؤلاء استعمال أجهزة المركز للنفاد إلى الانترنت ، ومع تقدم الوقت سيتم العمل على استقطاب صغار السن من خلال توفير برامج تعليمية ومدرسية وتصفح آمن للإنترنت.

### ٢-٤ توجهات السوق

تم القيام بمسح للسوق في عام ٢٠١١-٢٠١٢ حيث تم استطلاع آراء ٤٥٠ من الزبائن المحتملين وفيما يلي بعض ما تم التوصل إليه من نتائج:

أفاد ٣٤٠ من أفراد العينة بأنه لا مانع لديهم من دفع مبلغ من المال للحصول على إمكانية التعامل مع الحاسب الآلي والإنترنت.

يستخدم ٣٠٠ من أفراد العينة الانترنت كوسيلة للاتصال والتواصل مع الآخرين بشكل منتظم.

كما أفاد ٨٥ من الموظفين أنهم يعانون في تعاملهم اليومي مع برامج الحاسب .

### ٣-٤ احتياجات السوق

تؤكد الدراسات المتعلقة بمبيعات الإنترنت ودرجة الإدمان عليها بأنه سيزداد في الخمس سنوات القادمة. وهذا ليس إلا البداية فحسب حيث أن النمو الذي يشهده هذا القطاع سيكون مهولاً إلى درجة انه في يوم ما سيكون الحاسوب المزود بالانترنت حاجة ملحة وضرورية كالهاتف. وبما أن **إبدأ** له السبق في تقديم خدمات محو أمية الحاسوب ومجانية الانترنت في العجمي فانه سيحصل على كافة الامتيازات المتعلقة بكونه الرائد في هذا القطاع بحيث سيصبح علامة تجارية بارزة في هذا المجال كما سيحظى بولاء الزبائن له.

في البداية، سيحصل **إبدأ** على ١٠٠% من سوق التدريب لمحو أمية الحاسب والانترنت في العجمي ، وعند تعميم هذا المشروع الضخم على باقي المناطق والمحافظات بدعم من الحكومة والوزارات الاخرى ( وزارة الإتصالات - وزارة التربية والتعليم - وزارة القوى العاملة - وزارة التضامن الإجتماعي - ...) لدعم المشروع الذي سيساهم في محو أمية الحاسب الآلي للمجتمع المصري بل والحد من نسبة البطالة أيضاً ، وهما المحوران الأساسيين الذي سيركز عليهم المشروع.

## ٤-٤ تقسيم السوق

يمكن تصنيف زبائن **إبدأ** إلى فئتين:

الأولى : تألف الحاسوب بتطبيقاته العديدة وترغب في الحصول على بيئة مشجعة حيث يمكن لأفرادها الخروج من بيوتهم ومكاتبهم والتمتع ببيئة مريحة ولطيفة توفر لهم الخدمات التي يحتاجونها .

الثانية : فهم الأفراد الذين لم يتم لهم التعامل مع الحاسوب بعد و ينتظروا الفرصة الملائمة كي يتعرفوا إلى عالمه .

تتراوح أعمار الفئة المستهدفة بين ١٠ - ٥٠ عاما. ويرجع السبب في امتداد هذه الشريحة إلى أن عددا كبيرا من هذه الشريحة يقبل على استخدام الانترنت. و يمكن تقسيم الفئة المستهدفة إلى شرائح أكثر تحديدا حيث أن أغلبية الأفراد الذين ينتمون إليها هم من الطلبة والموظفين الحكوميين كما يبين الرسم البياني التالي:



## ٥-٤ التحليل التجاري للخدمة

شهد قطاع خدمات الإنترنت بالعجمي رواجاً ونمواً كبيراً كاد يصل إلى مرحلة الإشباع /النضج في دورة حياته. وتساهم عوامل عديدة في الإقبال الكبير وتزايد الطلب لخدمات الإنترنت في السنوات الأخيرة حيث يدرك مستخدميها أنها مسلية لدرجة الإدمان في كثير من الأحيان أما الذين لم يختبروا التعامل معها بعد فهم بحاجة إلى بيئة مريحة وملائمة تمكنهم من التعرف إليها والاستفادة منها. ويسعى **إبدأ** إلى تزويد زبائنه بإمكانية النفاذ إلى الإنترنت مجاناً وفي بيئة إبداعية خلاقة وداعمة.

وبسبب المنافسة الحادة ضمن هذا القطاع، لا بد للمنافسين بأن يبحثوا عن طرق لتمييز أنفسهم عن الآخرين من أجل تحقيق ميزة تنافسية عالية. ويدرك مؤسس **إبدأ** أهمية تمييز المركز عن غيره ولذا فهو يؤمن بأن الربط بين فكرة محو أمية الحاسب الآلي وتقليل البطالة وكذلك تقديم الخدمة الطلابية مفتاح لنجاحه .



إن عدم وجود مركز لمحو أمية الحاسب في العجمي يتيح الفرصة ل **إبدأ** كي يحتل مركز الصدارة في هذا السوق المربح .

#### ٦-٤ المنافسة وأنماط الشراء

إن المنافسين الأساسيين في قطاع تعليم الحاسوب كثر وتقع هذه المراكز في أطراف المدينة أو مواقع قريبة منها ولا تستهدف شريحة مماثلة لشريحة **إبدأ** كالطلبة وأصحاب الأعمال المقيمين والموظفين والعاطلين عن العمل .

#### ٧-٤ الشركاء في الميدان

يصل عدد مزودي خدمة التدريب والانترنت في العجمي لأكثر من عشرة ولكنه أخذ بالتزايد ويتبع مزودو الخدمة الصغار المحليون استراتيجيات تسعير مختلفة، فبعضهم يطلب رسوما شهرية وبعضهم الآخر يطلب رسوما لكل ساعة أو رسوما تدفع مع فاتورة الهاتف. وبغض النظر عن طريقة التسعير فإن النفاذ إلى الانترنت عبر هذه الطرق مكلف جدا للأفراد. وتسعى شركات أخرى كبرى ممن تقدم خدمات الانترنت مثل اتصالات و بلا حدود للحصول على نصيب من السوق وتعتبر الأسعار التي تطلبها هذه الشركات مقابل تقديم خدمة الانترنت عالية بالنسبة للمستهلك الذي لا يرغب في دفع مثل هذه الأسعار.

#### ٨-٤ توزيع الخدمة

سيواجه **إبدأ** المنافسة من مصدرين هما المراكز التقليدية ومزودي خدمة الانترنت للمنازل. ولحسن الحظ فإن **إبدأ** لن يواجه منافسة في السنة الأولى لعمله وذلك لعدم وجود مراكز تريد محو أمية الحاسب الآلي للمجتمع في العجمي فضلاً عن مجانية الإنترنت .

#### ٩-٤ استراتيجيه التسويق

سيكرس **إبدأ** نفسه كمركز رئيسي لمحو أمية الحاسب والانترنت و كمصدر أساسي لخدمات الطلبة ونظرا لتعدد المراكز التقليدية في العجمي فمن المهم أن يتم توفير الخدمات بأسعار منافسة.

سيستخدم **إبدأ** الإعلان كوسيلة أساسية للدعاية والتسويق. وسيتم نشر الإعلانات في المدارس والجامعات وقصور الثقافة والجمعيات الخيرية والمجتمعية والمجلة الاقتصادية مما سيؤدي إلى تعزيز وعي الزبائن بالمركز وخدماته المختلفة. وسيتم إلحاق الإعلان بكوبون لساعات مجانية في استخدام الانترنت لغير المشتركين أضف إلى ذلك سيتم منح الرواد المبتدئين ٣ ساعات مجانية لاستخدام الانترنت في حال قيامهم بالتسجيل في ورش العمل التمهيدية.

#### ١٠-٤ استراتيجيه التسعير

سيحدد **إبدأ** أسعار الخدمات المقدمة كالتدريب والتصوير والطباعة وخلافه فضلاً عن المشروبات والبطائر التي سيقدمها وفقا ل " تحليل البيع مقابل الربح" .

#### ١١-٤ استراتيجية الترويج

سيتم **إبدأ** أسلوب "ال جذب/ لفت الأنظار" من اجل نشر الوعي حول **إبدأ** وزيادة الطلب على خدماته. خصص مبدئيا مبلغ ٢٥٠٠٠ جنيه من الميزانية لغرض الترويج والدعاية و يشمل ذلك الإعلانات التي ستشهر في الجرائد المحلية مع الكوبونات المجانية ناهيك عن الترويج الذي سيتم داخل **إبدأ** نفسه مثل ورش العمل للمبتدئين ، منح كوبون ٣ ساعات مجانية لمن يسجل في حضور هذه الورش، واللوحه الإرشادية. وفي حال دخول منافسين جدد في السوق سيتم تخصيص مبلغ اكبر للدعاية وذلك للحفاظ على حصة **إبدأ** من السوق.

#### ١٢-٤ استراتيجية البيع

بصفته مكانا لتحقيق الأرباح سيسعى **إبدأ** إلى توظيف مجموعة من الأفراد القادرين على جذب الزبائن من خلال تحليهم بالكياسة وامتلاكهم للمعرفة اللازمة لتوفير الدعم لهم.

إن إتقان الحاسوب وتطبيقاته متطلب أساسي لكل موظفي **إبدأ** وسيقوم فني الحاسوب بتطوير مهاراتهم وتوجيههم. وسيواجه الفني المختص كذلك لعقد ورش العمل التعريفية بالإنترنت ولمساندة الرواد عندما يواجهون أية مصاعب. فمفتاح النجاح الرئيسي **إبدأ** يكمن في الخدمة الرائعة والالتزام اللامتناهي تجاه الاستجابة لاحتياجات رواده.

#### ١٣-٤ التنبؤ بحجم المبيعات

المبيعات : يستند **إبدأ** في تقدير حجم مبيعاته من خدمات الطلبة إلى المعلومات والتقارير المالية التي زودته بها السوق أما بالنسبة لخدمات الحاسب وتطبيقاته فقد تم تقدير حجم المبيعات عن طريق حساب العدد الكلي لساعات التدريب ومن ثم تقدير عدد الساعات التي سيقوم الرواد بدفع رسومها.

تكلفة المبيعات : تم تقدير تكلفة البضائع المرتبطة بالقهوة والمشروبات وفقا لمقياس "تحليل البيع والريح" أما تكلفة الفطائر فتبلغ ٢٠% من ثمن البيع . بينما تبلغ تكلفة الاشتراك بالدورات التدريبية لمحو الأمية نسبة ٥٠% أقل من مراكز التدريب .. كذلك الخدمات الطلابية من تصوير وتغليف وتجليد وتعليم مهارات بأسعار وهمية حسب إشتراك العضوية ( ذهبية – فضية – برونزية )

## خامساً : الاستراتيجية

### ٥-١ الرؤية والمهمة والقيم :

في عالم أصبح فيه الحاسب الآلي والانترنت مقوما أساسيا من مقومات الحياة أصبح من الضروري جداً إيجاد طريقة تتيح للمجتمع التعامل مع علوم الحاسب الآلي والتعامل معه بسهولة وبسر ومع تطبيقاته العديدة ، بل والنفوذ إلى الانترنت والتواصل مع العالم .

ولهذا فإن رسالتنا هي:

" توفير بيئة عصرية تعليمية وآمنة لتسهيل الاستخدام الفعال للحاسب الآلي والإنترنت لكافة الفئات العمرية والخلفيات الثقافية والاجتماعية ."

### ٥-٢ الأهداف

أهداف مركز **إبدأ** للسنوات الثلاث الأولى:

- إيجاد بيئة تكنولوجية عصرية مريحة تميز **إبدأ** عن غيره من المراكز .
- توعية المجتمع بما تحمله الانترنت من فرص للتعلم والعمل والتواصل.
- تقديم خدمات مرافقة كالطباعة والمسح الضوئي والتواصل بالصوت والصورة.
- توفير بيئة اجتماعية للتواصل بين كافة الأفراد على اختلاف مشاربهم وأهوائهم..
- تقديم أنواع مختلفة من القهوة والمشروبات والفطائر بأسعار مناسبة ومنافسة.

### ٥-٣ عناصر النجاح

تتضمن مفاتيح نجاح **إبدأ** ما يلي:

- تهيئة أجواء مميزة رفيعة المستوى من شأنها منافسة المراكز ومقاهي الانترنت .
- تأسيس المركز للتواصل المجتمعي والترفيه الصيفي .
- خلق أجواء ودية للمستخدم المبتدئ بحيث يكرس المركز صورته في أذهان الزبائن على انه مصدر متميز للمعرفة المرتبطة بمحو أمية الحاسب والإنترنت.
- توفير قهوة ومشروبات وفطائر متميزة.

### ٥-٤ المخاطر

مخاطر انطلاق **إبدأ** :

- هل سيكون هناك طلب على الخدمات التي يقدمها المركز في العجمي ؟
- هل سيكون لدى رواد المركز الاستعداد لدفع ثمن الخدمات التي يقدمها لهم ؟
- التأثير الموسمي ؟

## ٥- تحليل نقاط القوة والضعف للشركة والمخاطر والفرص في البيئة المحيطة (SWOT).

### نقاط القوة

إن لدى **إبدأ** ما يكفي من مقومات النجاح، ومنها:

- طاقم عمل يتمتع بالكياسة والخبرة والمعرفة
- أجهزة حاسوب حديثة وسريعة
- تحليل واضح للسوق واحتياجاته.
- إنترنت مجاني للمشاركين في عضوية **إبدأ**
- جو هادئ ومريح يوفره التصميم المتميز للمكان والمقصورات الخاصة لعمل المجموعات وعقد ورش العمل
- ورش عمل للتعريف بالإنترنت واستخداماتها
- لوحة إعلانية إرشادية لتبادل المعارف
- ركن القهوة والفطائر للاستمتاع بهما وإتاحة الفرصة للتواصل الاجتماعي.

### نقاط الضعف

أما نقاط الضعف فتتمثل فيما يلي:

- الاعتماد على تكنولوجيا سريعة التغير
- وارتفاع تكاليف تحديثها

### الفرص

- زيادة عدد مستخدمي الحاسب الآلي والإنترنت
- وتنامي الروابط الاجتماعية بينهم .

### المخاطر

- الانخفاض في رسوم الاشتراك لمحو أمية الحاسوب .
- دخول منافسين جدد إلى السوق.

سيسهم التعرف إلى نقاط القوة في الاستفادة من الفرص المتاحة للنمو والمنافسة وتسخير الوسائل المختلفة لإرضاء الزبائن وتلبية احتياجاتهم. وسيساعد الوعي بالمخاطر المحتملة على تطوير الخدمات ورفع معايير تقديمها كي يكون من الصعب تقليدها. كما وسيساعد في تحديث سياسة التسعير التي ينتهجها **إبدأ** .

## ٥-٦ الميزة التنافسية

إن تنوع الخدمات التي يقدمها **إبدأ** يكسبه خاصية تميزه عن غيره من المراكز التقليدية في العجمي . كما يتميز عن غيره من مزودي خدمة الانترنت بما يقدمه من خدمة أترنت مجاني إضافية للخدمات الأخرى ومنها خدمات الطباعة و المسح الضوئي وورش العمل و فرص الترفيه والتواصل الاجتماعي إلى جانب ركن القهوة و تناول الفطائر.

## سادساً : العمليات والتنفيذ

## ٦-١ اوصف الخدمة

سيمنح **إبدأ** زبائنه الفرصة للنفاذ التام للانترنت مجاناً وتطبيقات الحاسوب المتنوعة . وفيما يلي مجموعة من الخدمات التي يقدمها **إبدأ** لزبائنه :

١) النفاذ إلى حساب البريد الالكتروني الخاص بهم ، إذ يمكن للزبائن التسجيل للحصول على حساب الكتروني من **إبدأ** حيث ستم متابعة هذا الحساب عن طريق خوادم **إبدأ** ويمكن للزبائن النفاذ إلى هذه الحسابات من خارج المقهى .

٢) طباعة ليزر وطابعة الملونة .

٣) تصوير وتغليف وخدمات طلابية وجامعية بأسعار رمزية .

٤) برامج حاسوبية مختلفة ( تعليمية - خدمية ) .

سيقدم **إبدأ** لرواده ورش عمل تعريفية عن كيفية الإفادة من الانترنت وكيفية إنشاء واستخدام البريد الالكتروني وكيفية استخدام بعض تطبيقات الحاسوب و ستوظف اللوحة الإعلانية لهذا الغرض أيضاً. سيتم تنفيذ ورش العمل في فترات متفاوتة صباحا وعصرا ومساء وبهذا سيتمكن **إبدأ** من إنشاء قاعدة من الزبائن الذين ينتظرون المزيد من الخدمات المقدمة ، ولن تساوي خدمات الانترنت والحاسوب وورش العمل شيئاً إذا ما قورنت بالبيئة الاجتماعية المرحبة التي سيحرص **إبدأ** على توفيرها لزبائنه وتعليمهم فنون التعامل مع الحاسب الآلي .

أضف إلى ذلك أن الزبائن سيستمتعون بالقهوة اللذيذة والفطائر المميزة والمتوفرة بأسعار منافسة لدرجة أنهم سيشعرون بارتياح كبير وكأنهم في بيوتهم. باختصار سيقدم **إبدأ** لزبائنه مقهى يتمتعون فيه بخدمات انترنت وحاسوب متنوعة في ظل بيئة فريدة ومفعمة بالفائدة.

## ٦-٢ استيفاء المعدات

قام **إبدأ** بالتنسيق مع شركة بي سي بيسك للحاسوب الواقعة في العجمي الهانوفيل لتزويده بالدعم التقني اللازم لتكيب وتشغيل شبكة **إبدأ** وصيانتها. كذلك تصميم موقع على الإنترنت لكي يتم منه المتابعة من قبل المتدربين ، وقد أبرم اتفاق بين **إبدأ** وبين تجار ومخابر لتزويد المركز بالقهوة والمشروبات والفطائر لتقديمها لرواد المركز .

### ٦-٣ التكنولوجيا

سيقدم **إبدأ** لرواده خدمات متنوعة أهمها محو أمية الحاسب الآلي والانترنت عبر مجموعة من أجهزة الحاسوب ذات السرعة العالية والتي يمكن استخدامها بسهولة وبسر. كما سيواصل **إبدأ** تحديث ما لديه من أجهزة بهدف مواكبة التطورات التقنية في عالم التكنولوجيا والاتصالات فمن أهم المميزات المتعلقة بمراكز ومقاهي الانترنت ما توفره من معدات حديثة يصعب على العديد من الأفراد امتلاكها. ستكون موجودة بالفعل في **إبدأ** ، ولا ننسى أن خدمة الإنترنت ستكون مجانية لأعضاء **إبدأ** .

### ٦-٤ خدمات مستقبلية

مع مرور الوقت وتوسع **إبدأ** سيتم إضافة المزيد من وحدات الكمبيوتر للنفاز إلى الانترنت . وتجدر الإشارة بأنه قد تم أخذ هذا الأمر بالاعتبار أثناء التخطيط للموقع. ومع تزايد الطلب على مراكز تدريب الحاسب وخدمات الانترنت وظهور مراكز منافسة سيواصل **إبدأ** تقديم المزيد من الخدمات المميزة بما يضمن ولاء رواده وديمومة العلاقة معهم بل وتزايد طلبهم على خدماته .

### ٦-٥ استراتيجيات جذب الزبائن

إن لدى **إبدأ** ثلاثة استراتيجيات لجذب الزبائن:

الإستراتيجية الأولى : تركز على جذب حديثي العهد بالحاسب والانترنت .

إستراتيجية الثانية : تركز على جذب المتمرسين في استخدام الإنترنت .

الإستراتيجية الثالثة : فتركز على جذب الفئات التي لا يقع الحاسب في دائرة اهتمامها.

سيسهم استقطاب حديثي العهد بالحاسب والإنترنت في تشكيل قاعدة جماهيرية واسعة وسيتم ذلك من خلال عقد ورش عمل تعريفية عن الاستخدام الفعال للحاسب الآلي والانترنت.

توفير طاقم من العاملين الودودين من ذوي الخبرة والمعرفة والمتأهين دوما للرد على تساؤلات رواد المركز.

توفير بيئة مريحة تسهم من خلال ركن القهوة في التواصل الاجتماعي و تبادل المعرفة بين الرواد.

توفير لوحة إرشادية تفاعلية يمكن لرواد **إبدأ** المساهمة فيها.

أما استقطاب المتمرسين من مستخدمي الحاسب والانترنت فسيتم عن طريق :

- توفير احداث الأجهزة للنفاز إلى الانترنت.
  - توفير برامج ودورات مساندة .
  - تقديم خدمات مساندة كالطباعة والتصوير والمسح الضوئي والتواصل المرئي مع مستخدمي الانترنت حول العالم.
- بينما سيتم استقطاب من لم يتكون لديهم بعد الاهتمام بالحاسب والانترنت عن طريق توفير بيئة تفاعلية ترفيهية مسلية وذلك من خلال :
- توفير قهوة ومشروبات متميزة وبأسعار منافسة.

- تفعيل اللوحة الإرشادية للتعريف بالحاسب والانترنت وما توفره من فرص لبناء المعرفة والمهارات والتسلية.
  - عقد مسابقة معلوماتية شهرية لتوفير بيئة تعزز التواصل الاجتماعي في أجواء ترفيهية.
- سيساعد تواجد هذه الفئة داخل إبدأ في تعرفهم على ما تحمله علوم الحاسب والانترنت من إمكانيات .

### ٦-٦ مراحل تنفيذ المشروع

تم تحديد خطوات العمل التالية لضمان تنفيذ الأعمال وفقا لأولوياتها. تقع مسؤولية التنفيذ على عاتق المالك هشام أبو الخير . ( سيتم تحديث هذا الجدول خلال العام تبعاً لما يستجد من تطورات أثناء التشغيل ) .

سيتيح **إبدأ** لعملائه الفرصة للنفوذ إلى عالم الحاسب الآلي والتعامل معه ، وتقديم الخدمات المدرسية والجامعية ، ناهيك عن الخدمات الأخرى مثل الطباعة والمسح الضوئي والتصوير والتغليف وورش العمل التعليمية ، بالإضافة إلى النفوذ المجاني للإنترنت حيث سيخلق **إبدأ** لرواده بيئة خلاقية ومتميزة يستطيعون فيها أن يستمتعوا بالمشاركة في نهضة المجتمع والحد من نسبة البطالة.

### ٦-٧ الإشتراك في التدريب لمحو أمية الحاسوب

يدفع الفرد رسوم رمزية لزوم الحصول على التدريب ، ويتم ذلك من قبل مدربين ماهرين ، وتكون فترة التدريب ٣ ساعات في اليوم حسب المواعيد بالجدول وفي نهاية التدريب يكون هناك إختبار لتقييم المتدربين والحصول على الشهادة المعتمدة ، ومصاريف الإشتراك شاملة خامات التدريب وهي : ( فولدر التدريب - قلم للكتابة - بلوك نوت لتدوين الملاحظات - قهوة - باتيه ) بالإضافة للإنترنت المجاني .

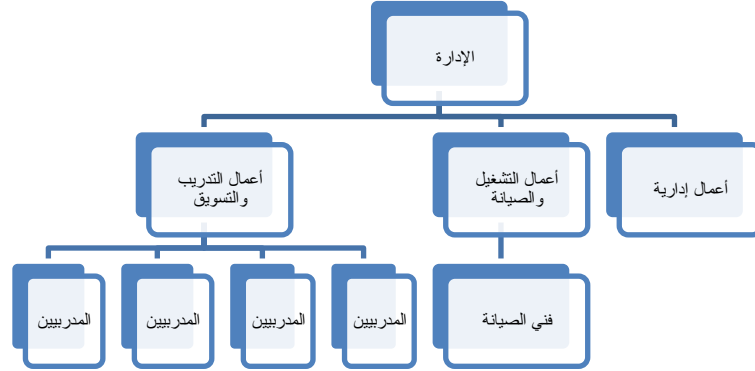
### سابعاً: الموارد البشرية

يملك السيد هشام أبو الخير **إبدأ** وبديره. ونظراً لصغر حجم الشركة فإنها تتطلب هيكلية بسيطة ومن هنا فإن المالك يتخذ كافة القرارات الإدارية ويتابع أنشطة المركز .

### ٧-١ خطة التوظيف

سيكون طاقم العمل من خمسة من الموظفين بدوام جزئي يعمل كل منهم بمعدل ٣٠ ساعة / أسبوع مقابل ١٠ جنيه / ساعة إضافة إلى فني حاسوب بدوام كامل لصيانة الأجهزة والبرامج وإصلاح أعطالها مقابل ١٠ جنيه / ساعة أما المستثمرين فلن يكون لهم دور في اتخاذ القرارات الإدارية. ستوفر هذه الهيكلية البسيطة درجة عالية من المرونة مما يسهل التواصل وسرعة نشر المعلومات وتغادي المشاكل التنسيقية الشائعة في المؤسسات ذات الهيكليات الكبرى .

## ٧-٢ الهيكل التنظيمي للمنشأة



## ثامناً الإدارة المالية

## ٨-١ ملخص بدء التشغيل

ستغطي تكاليف بدء التشغيل **لإبدأ** ثمن المعدات اللازمة لتحضير وتهيئة الموقع وتجهيز قاعات التدريب والاتصال والتواصل اللازمة للبدء وأي خسائر في العام الأول للانطلاق ، سينفق الجزء الأكبر من ميزانية بدء التشغيل على الأدوات التي ستوفر البيئة العالية الجودة لمتلقى التدريب والنفوذ السريع إلى الانترنت. وستشمل هذه النفقات أجهزة الحاسوب وتكاليف إعدادها بالإضافة إلى شراء طابعتي ليزر وماسح ضوئي وبروجيكتور وماكينة تصوير وبلوتر بالإضافة إلى وسائل العرض ، كما وسيتم تخصيص جزء من النفقات لشراء معدات تحضير القهوة والمشروبات بما فيها آلة الاسبرسو ومعدات ثانوية أخرى سيتم شراؤها ، سيخصص مبلغ آخر لتهيئة موقع **إبدأ** ولتجهيزه بصورة نهائية.



تمويل بدء التشغيل	
مصاريف بدء التشغيل	153500
أصول بدء التشغيل	175000
مجموع التمويل المطلوب	328500
الأصول	
الأصول غير النقدية	25000
المتطلبات النقدية	150000
النقد عند بدء التشغيل	150000
مجموع الأصول	175000
التمويل الكلي	500000

## تسعير الخدمة

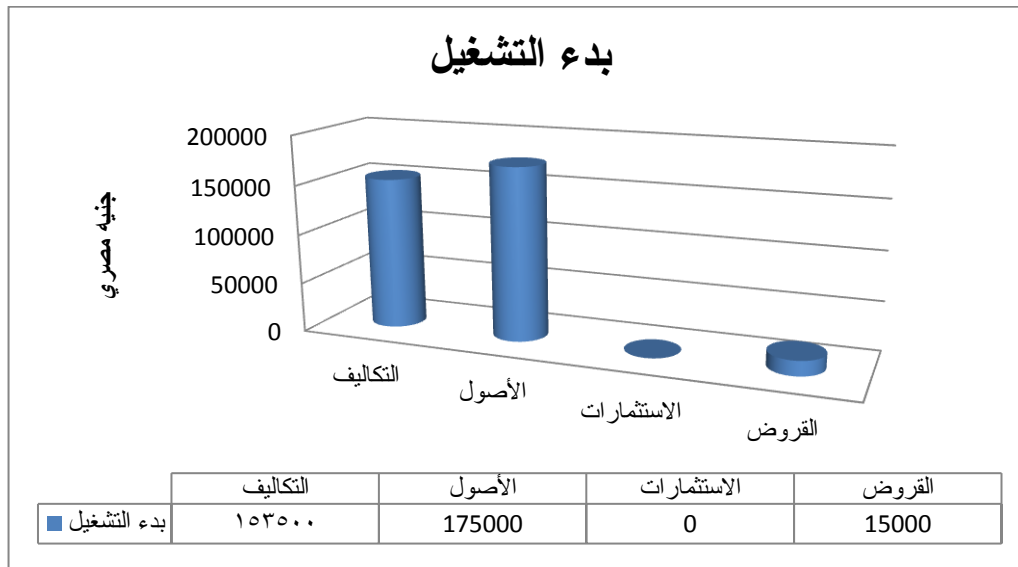
211200	إجمالي التكاليف الثابتة سنويًا
84000	إجمالي التكاليف المتغيرة سنويًا
5760	إجمالي عدد الوحدات السنوي
295200	إجمالي تكلفة التشغيل
51.25	تكلفة الوحدة

## ٨-٣ تكاليف بدء المشروع الشهري

الأصول الثابتة			
عناصر التكلفة	العدد	سعر الوحدة	إجمالي التكلفة
أجهزة تكييف	3	5000	15000
أجهزة كمبيوتر	30	2500	75000
ماكينة تصوير	2	7500	15000
بروجيكتور ووسائل عرض	3	4000	12000
أجهزة مكتبية	5	500	2500
ثلاجة عرض مشروبات	1	10000	10000
أثاث مكنتي	30	500	15000
كوبتر أستقبال	1	2500	2500
غلاية و ميكرويف	2	1500	3000
إجمالي الأصول الثابتة			150000
التكاليف الثابتة			
الإيجار	1	4000	4000
كهرباء ومياه وتليفون	1	600	600
مرتبات	5	1200	6000
مرتبات	1	1500	1500
مرتبات	1	5000	5000
م.تأسيس	1	500	500
إجمالي التكاليف الثابتة شهرياً			17600
التكاليف المتغيرة			
ورق - أحبار - أدوات مكتبية	1	500	500
صيانة وإصلاح	1	500	500
دعاية وإعلان	1	5000	5000
إنتقالات - ضيافة	1	1000	1000
إجمالي التكاليف المتغيرة شهرياً			7000

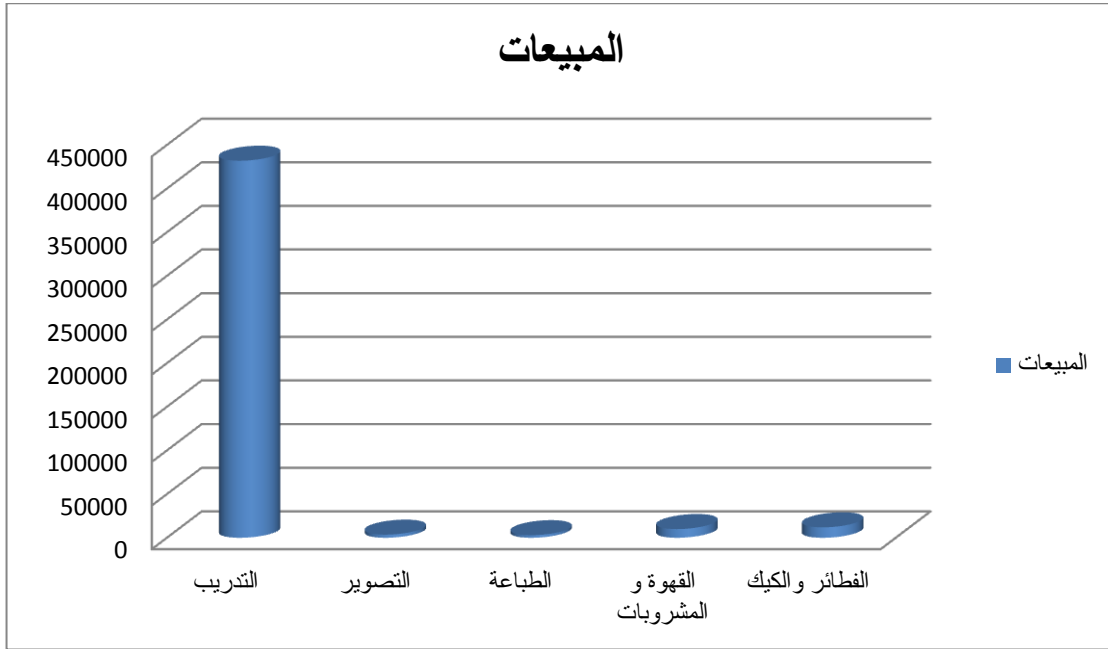
## ٨-٤ تكاليف بدء التشغيل

تكاليف بدء التشغيل	بالجنيه المصري
مدربين	12500
أدوات مكتبية	1500
كتيبات	500
إستشاريون	2000
تأمين	5000
إيجار	4000
نلاجة عرض مشروبات	10000
تكيفات	15000
خلاط وسخان وأدوات بوفيه	3000
التجهيزات التكنولوجية	90000
الأثاث والديكور	10000
مجموع تكاليف بدء التشغيل	153500
أصول بدء التشغيل	
المبلغ النقدي المطلوب	150000
مخزون بدء التشغيل	25000
مجموع الأصول	175000
المجموع الكلي	328500

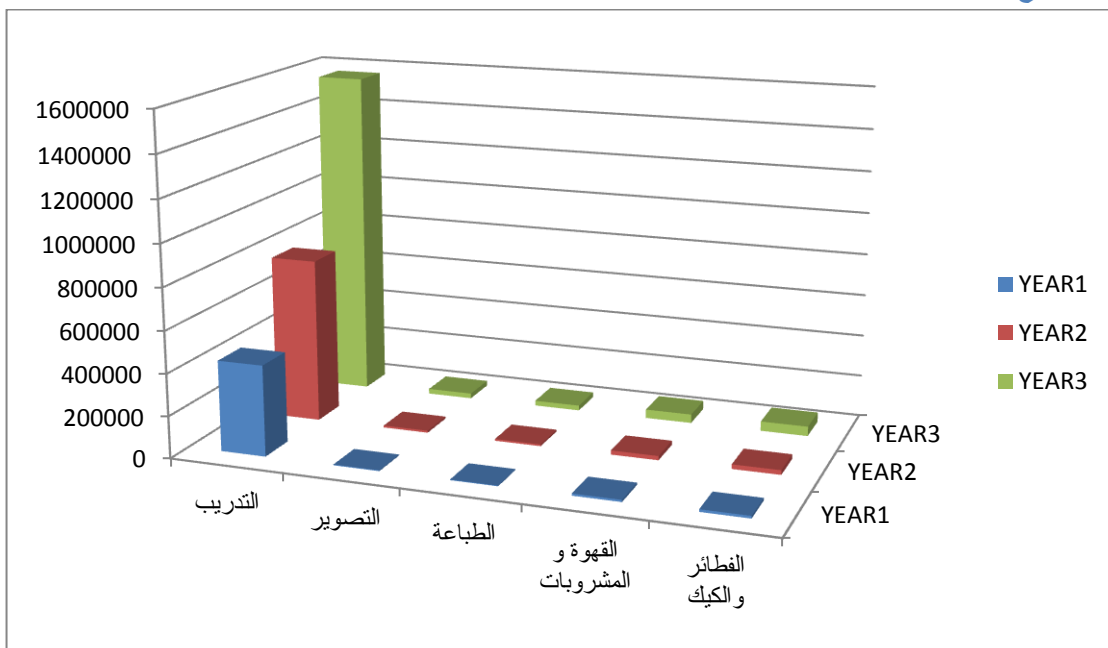


٨-٥ مبيعات السنة الأولى

ملاحظات	إجمالي المبيعات	سعر الوحدة بالجنيه المصري	عدد الوحدات	الخدمات
	432000	75	5760	التدريب
	3600	0.15	24000	التصوير
	3000	0.25	12000	الطباعة
	10000	1	10000	القهوة و المشروبات
	12000	2	6000	الفتاير والكيك
	460600			مجموع المبيعات



٨-٦ توقع نسبة المبيعات خلال الثلاث سنوات



## ٨-٧ الأرباح والخسائر المتوقعة

الرواتب: سيكون راتب مؤسس **إبدأ** هو ٥٠٠٠ جنيه شهرياً في السنة الأولى و ٧٥٠٠ جنيه شهرياً في السنة الثانية و ١٠٠٠٠ جنيه شهرياً في السنة الثالثة. وسيقوم **إبدأ** بتوظيف خمسة موظفين بعقود عمل جزئي مع نهاية العام مقابل ١٠ جنيه لكل ساعة عمل ناهيك عن أنها ستوظف مختصاً تقنياً متفرغاً مقابل ١٠ جنيه لكل ساعة عمل.

نفقات الإيجار: ستستأجر **إبدأ** مبنى تبلغ مساحته ٢٠٠ متراً مربعاً . وتوضح اتفاقية الإيجار التي وقعت **إبدأ** أنها ستدفع ٤٠٠٠ جنيه في الشهر الواحد وعلى مدار ٣٦ شهراً. وفي نهاية العام الثالث سيتفاوض مجلس إدارة **إبدأ** حول عقد الإيجار ويقرر ما إذا كانوا يرغبون في تمديد العقد لفترة أخرى أم لا وذلك وفقاً للشروط التي سيمليها صاحب البناية.

نفقات المرافق: وكما هو مبين في العقد، سيقوم صاحب البناية بالتكفل بنفقات البناية من غاز والتخلص من النفايات والصرائب المترتبة على المبنى. و النفقات الواجبة على **إبدأ** هي فاتورة الهاتف حيث ستستخدم **إبدأ** ٣ خطاً للهاتف في المبنى، ستستخدم ١ خطاً منها للإنترنت ، حيث سيستخدم الخطان المتبقيان لأغراض إدارية وغير ذلك. وستبلغ التكلفة الإجمالية لخطوط الهاتف ٣٠٠ للشهر الواحد. فواتير الماء والكهرباء والتي تقدر بحوالي ٣٠٠ جنيه في الشهر الواحد.

تكاليف التسويق: سيخصص **إبدأ** مبلغاً للنفقات الدعائية خلال العام الأول. حيث سيتم نشر الإعلانات في الصحف المحلية من أجل نشر الوعي بين أفراد المجتمع .

نفقات التأمين: سيخصص **إبدأ** مبلغ ٢٥٠٠٠ جنيه للتأمين للسنة الأولى وسيخصص مزيداً من الأموال للتأمين مع تزايد الأرباح في العامين الثاني والثالث.

الاستهلاك: لتقدير قيمة الاستهلاك في معداته الهامة اتبع **إبدأ** منهجية استرداد التكلفة المتسارع (Modified Accelerated Cost Recovery) والتي تعتبر جزءاً من رأس المال. وقد قام **إبدأ** بحساب قيمة الاستهلاك لأجهزة الحاسوب على مدار خمس وسبع سنوات للتجهيزات والمعدات الأخرى.

## في حب مصر...

وفي النهاية تذكرة بأن هذا المشروع بإذن الله سيعود بالفائدة الجمة على المجتمع المصري إذا ما تم تعميمه على الجمهورية ، كما وأنه سيشارك في نهضة المجتمع ، وتقليل نسبة البطالة بجد كبير جداً ، لا يسعني إلا أن أقوم بالشكر الجزيل لمن ساعدني في محاولة كتابة هذه الخطة البسيطة التي أن كان فيها من خطأ ، فذلك لأنني قمت بها وحدي ...

كما أتقدم بالشكر لجمعية **طموح** التي ساهمت بشكل كبير في إبراز هذا المشروع ..

وأدعو الله عز وجل أن يجعل عملنا هذا خالصاً لوجهه الكريم .. في حب مصر

م/ هشام أبو الخير

٢٠١٢/١٢/٢٥

الأسكندرية

## الملاحق

بطاقة التوصيف الوظيفي	
المسمى الوظيفي : مدرب	كود الوظيفة :
الرئيس المباشر : مدير المركز	الدرجة الوظيفية :
المجموعة الوظيفية : التدريب	المستوى الإداري : موظف
أهداف الوظيفة:	
<p>(١) أداء كافة الواجبات قبل وأثناء وبعد التدريب .</p> <p>(٢) تقديم التقارير عن كل متدرب لمدير المركز.</p> <p>(٣) التأكد من وصول المعلومة بشكل مبسط وسهل.</p>	
علاقات الإتصال :	
<p>(١) مساعدة مدير المركز في إعداد وتحليل وتفسير التقارير والقوائم والسجلات التدريبية .</p> <p>(٢) وضع الخطة التدريبية مع مدير المركز بالطريقة السهلة للوصول للمتدرب .</p>	
الواجبات والمسئوليات :	
<p>(١) أداء المسئوليات اليومية من تحضير دروس المتدربين .</p> <p>(٢) كتابة تقارير يومية عن المتدربين وإستيعابهم للمادة .</p> <p>(٣) إبداء الحلول والوسائط السهلة لتلقى المعلومة .</p> <p>(٤) متابعة المتدربين وتشجيعهم لإجتياز الفترة الأولى للتدريب .</p> <p>(٥) التعامل بحكمة ووعي كامل مع كل متدرب .</p> <p>(٦) الإهتمام بالمتدربين جميعاً ودون تمييز أحدهم عن الآخر.</p>	
مؤشرات قياس الأداء :	
<p>(١) نسبة الأخطاء الواردة في التقارير .</p> <p>(٢) نسبة التأخير في إعداد التقارير .</p> <p>(٣) الفترة الزمنية المستغرقة لإعداد التقارير .</p>	
المهارات المطلوبة لإداء الوظيفة :	
المهارات الشخصية والإدارية :	
<p>(١) الدقة والإهتمام بالتفاصيل ووصول المعلومة للمتدرب .</p> <p>(٢) التعامل والتكيف والسيطرة على المتدربين .</p>	
المهارات الفنية :	
<p>(١) خبرة قوية بالحاسب الآلي وتطبيقاته .</p> <p>(٢) مهارة عالية في توصيل المعلومة بالشكل المبسط للمتدرب .</p>	
مؤهلات شغل الوظيفة :	
<p>(١) مؤهل عالي</p> <p>(٢) خبرة لا تقل عن سنتين في إعطاء الدورات التدريبية</p>	
تمت مراجعة هذه البيانات والتصديق عليها بواسطة :	
إمضاء الموظف :	إمضاء المشرف :
التاريخ :	التاريخ :

## جدول بيان خطة التوظيف

خطة التوظيف							
المجموع الكلي للتوظيف	عامل بوفيه	عامل نظافة	فني حاسبات	مدخل بيانات	مدرسين	مدير	
٧			١	١	٤	١	السنة الأولى
١٠		١	١	١	٦	١	السنة الثانية
١٣	١	١	١	١	٨	١	السنة الثالثة



## توقع حجم المبيعات خلال السنوات الثلاثة

جدول توقعات المبيعات			
السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	مبيعات الوحدة
20840	10420	5760	التدريب
96000	48000	24000	التصوير
48000	24000	12000	الطباعة
42000	20000	10000	القهوة و المشروبات
23000	11000	6000	القطائر والكيك
229840	113420	57760	مجموع مبيعات الوحدات
سعر الوحدة			
75	75	75	التدريب
0.25	0.2	0.15	التصوير
0.5	0.35	0.25	الطباعة
1	1	1	القهوة و المشروبات
2	2	2	القطائر والكيك
المبيعات			
1563000	781500	432000	التدريب
24000	9600	3600	التصوير
24000	8400	3000	الطباعة
42000	20000	10000	القهوة و المشروبات
46000	22000	12000	القطائر والكيك
1699000	841500	460600	مجموع مبيعات الوحدات
تكلفة الوحدة			
51.25	51.25	51.25	التدريب
0.2	0.15	0.1	التصوير
0.35	0.25	0.15	الطباعة
0.5	0.5	0.5	القهوة و المشروبات
1.5	1.5	1.5	القطائر والكيك
التكلفة المباشرة للمبيعات			
1068050	534025	295200	التدريب
19200	7200	2400	التصوير
16800	6000	1800	الطباعة
21000	10000	5000	القهوة و المشروبات
34500	16500	9000	القطائر والكيك
1159550	573725	313400	المجموع