

تخطيط الجودة والمخاطر وأصحاب المصلحة

Quality, Risk & Stakeholder Planning

دليل شامل لتخطيط المشاريع الاحترافية — A Comprehensive

Guide to Professional Project Planning

مقدمة إلى إدارة الجودة Introduction to Quality Management

ما المقصود بالجودة؟ — What is Quality

الجودة هي درجة تلبية المنتج أو الخدمة للمتطلبات والتوقعات المحددة.

Quality is the degree to which a product or service meets specified requirements and expectations.

الهدف — Objective

تقديم مخرجات مطابقة للمواصفات وتحقيق رضا العميل.

To deliver outputs that conform to specifications and achieve customer satisfaction.



لماذا نهتم بالجودة؟ | Why Do We Care About Quality

ما المقصود بالجودة؟ — What is Quality

- رضا العملاء — Customer Satisfaction
- تقليل إعادة العمل — Reduced Rework
- تقليل التكاليف — Cost Reduction
- تحسين السمعة — Improved Reputation
- زيادة فرص النجاح — Increased Success Chances

الرسالة — The Message

الجودة ليست رفاهية بل ضرورة.

Quality is not a luxury — it is a necessity.





Consultant Group
المجموعة الاستشارية

Core Quality Concepts | مفاهيم الجودة الأساسية



Defect — العيب

Non-conformance to specs عدم المطابقة للمواصفات

Grade — الفئة

Classification level مستوى التصنيف

Quality — الجودة

Degree of meeting requirements درجة تلبية المتطلبات

Inspection — الفحص

Verifying outputs التحقق من المخرجات

Prevention — الوقاية

Preventing errors from occurring | منع حدوث الأخطاء



تكلفة الجودة | Cost of Quality (CoQ)

تُقسّم تكلفة الجودة إلى أربعة محاور رئيسية — The cost of quality is divided into four main categories

تكاليف التقييم Appraisal Costs

تكاليف قياس وفحص المنتجات للتأكد من مطابقتها للمعايير.
Costs of measuring and inspecting products to ensure they meet standards.

تكاليف الوقاية Prevention Costs

التكاليف المرتبطة بمنع حدوث العيوب من البداية، مثل التدريب وتخطيط الجودة.
Costs associated with preventing defects from occurring, such as training and quality planning.

تكاليف الفشل الخارجي External Failure Costs

تكاليف العيوب المكتشفة بعد التسليم، مثل الشكاوى والإرجاع.
Costs of defects discovered after delivery, such as complaints and returns.

تكاليف الفشل الداخلي Internal Failure Costs

تكاليف إصلاح العيوب المكتشفة قبل تسليم المنتج للعميل.
Costs of fixing defects discovered before delivering the product to the customer.



Consultant Group
المجموعة الاستشارية



تخطيط الجودة | Quality Planning

تحديد — Identifying

- معايير الجودة — Quality standards
- مؤشرات القياس — Measurement indicators
- طرق التحقق — Verification methods
- المسؤوليات — Responsibilities

السؤال الجوهرى — The Key Question

كيف نعرف أن المشروع ناجح من ناحية الجودة؟

How do we know the project is successful from a quality perspective?

الإجابة تكمن في تحديد المعايير مسبقاً — The answer lies in defining standards upfront



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

Quality Standards | معايير الجودة

Response Speed — سرعة الاستجابة

الوقت المستغرق للرد على طلبات العملاء أو معالجة المعاملات.
Time taken to respond to customer requests or process transactions.

Error Rate — نسبة الأخطاء

قياس عدد الأخطاء أو العيوب لكل وحدة إنتاج.
Measuring the number of errors or defects per unit of production.

Availability Rate — نسبة التوافر

مثال: النظام متاح 99.9% من الوقت.
Example: The system is available 99.9% of the time.

Reliability Level — مستوى الاعتمادية

مدى ثبات أداء النظام أو المنتج عبر الزمن.
The consistency of system or product performance over time.



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

أدوات تخطيط الجودة | Quality Planning Tools

— قوائم التحقق Checklists

قوائم منظمة للتأكد من اكتمال المهام.
.Structured lists to ensure task completion

— المقارنة المرجعية Benchmarking

مقارنة الأداء بأفضل الممارسات في الصناعة.
.Comparing performance against industry best practices

— رسم خرائط العمليات Process Mapping

توثيق خطوات العمليات بالتفصيل.
.Documenting process steps in detail

— مخططات التدفق Flowcharts

تصوير العمليات بشكل مرئي لتحديد نقاط الضعف.
.Visually mapping processes to identify weak points

— مخطط السبب والأثر Cause & Effect Diagram

تحليل جذور المشكلات وأسبابها.
.Analysing root causes of problems



Consultant Group
المجموعة الاستشارية



Quality Assurance (QA | ضمان الجودة)

Objective — الهدف

التأكد من أن العمليات المستخدمة قادرة على إنتاج نتائج ذات جودة.

Ensuring that the processes used are capable of producing quality results.

Focus — التركيز

على العمليات وليس المنتج فقط.

On processes, not just the product.

QA

— QA is a proactive approach that prevents defects before they occur. هو نهج استباقي —



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

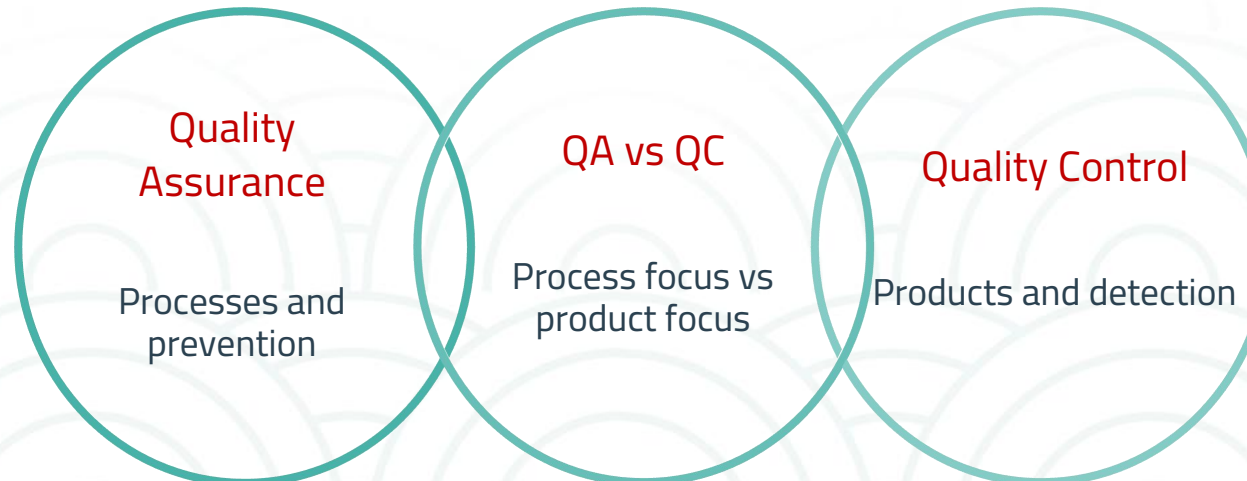
ضبط الجودة (QC) | Quality Control

أدوات ضبط الجودة — QC Tools

- الفحص — Inspection
- الاختبار — Testing
- القياس — Measurement

الهدف — Objective

فحص المخرجات والتأكد من مطابقتها للمواصفات.
Inspecting outputs and ensuring they conform to specifications.



يُكمل ضمان الجودة وضبط الجودة بعضهما البعض — QA and QC complement each other to deliver consistently high-quality outputs.

Case Study — دراسة حالة

Electronic System Project — مشروع نظام إلكتروني

Quality Standards — معايير الجودة

تحديد معايير الأداء والموثوقية للنظام.

- Define performance and reliability standards for the system

Performance Indicators — مؤشرات الأداء

قياس وقت الاستجابة ونسبة التوافر.

.Measure response time and availability rate

Verification Methods — طرق التحقق

اختبار النظام وفحص الكود والمراجعات الدورية.

System testing, code inspection, and periodic reviews

Quality Responsibilities — مسؤوليات الجودة

تحديد من يتولى ضمان الجودة وضبطها في الفريق.

- Define who handles QA and QC within the team



تخطيط المخاطر Risk Planning

إدارة المخاطر هي فن التعامل مع المجهول بشكل منهجي — Risk management is
.the art of dealing with the unknown in a systematic way

مقدمة إلى إدارة المخاطر Introduction to Risk Management

ما هي المخاطر؟ — What are Risks

حدث أو حالة غير مؤكدة قد تؤثر على أهداف المشروع.

An uncertain event or condition that may affect project objectives.

أنواع المخاطر — Types of Risks

سلبية — Negative

تهديد — Threat

إيجابية — Positive

فرصة — Opportunity





Consultant Group
المجموعة الاستشارية



أهمية إدارة المخاطر | Importance of Risk Management

ما هي المخاطر؟ — What are Risks

التعرف المبكر على المخاطر يقلل من الصدمات غير المتوقعة.
Early identification of risks reduces unexpected shocks

أنواع المخاطر — Types of Risks

المعلومات الكاملة عن المخاطر تحسّن جودة القرارات.
Complete risk information improves decision quality

أنواع المخاطر — Types of Risks

إدارة المخاطر تزيد من احتمالية تحقيق أهداف المشروع.
Risk management increases the likelihood of achieving project goals

أنواع المخاطر — Types of Risks

الحفاظ على الاستثمارات والموارد من الخسائر غير المتوقعة.
Protecting investments and resources from unexpected losses



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

Types of Risks | أنواع المخاطر

Financial | مالية

مخاطر التكاليف والتمويل والعملات.
.Cost, funding, and currency risks

Strategic | استراتيجية

مخاطر تتعلق بالتوجه العام للمنظمة.
.Risks related to the organisation's overall direction

Technical | تقنية

مخاطر التكنولوجيا والأنظمة.
.Technology and systems risks

Operational | تشغيلية

مخاطر العمليات اليومية والموارد.
.Daily operations and resource risks

Environmental | بيئية

مخاطر البيئة والاستدامة.
.Environmental and sustainability risks

Legal | قانونية

مخاطر الامتثال والتشريعات.
.Compliance and regulatory risks



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

عملية إدارة المخاطر | Risk Management Process



تتبع إدارة المخاطر عملية منهجية من خمس مراحل متتالية تضمن التعامل الشامل مع جميع المخاطر المحتملة — Risk management follows a systematic five-stage process that ensures comprehensive handling of all potential risks.



Consultant Group
المجموعة الاستشارية



تحديد المخاطر | Risk Identification

مصادر المخاطر — Risk Sources

- أصحاب المصلحة — Stakeholders
- البيئة — Environment
- التقنية — Technology
- الموارد — Resources

أدوات التحديد — Identification Tools

العصف الذهني Brainstorming

المقابلات Interviews

قوائم التحقق Checklists



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

Qualitative Risk Analysis | التحليل النوعي للمخاطر

المكونات الأساسية — Key Components

الاحتمالية Probability

مدى احتمال وقوع الخطر.
The likelihood of the risk occurring

الأثر Impact

حجم التأثير على أهداف المشروع.
The magnitude of effect on project objectives

مصفوفة المخاطر Risk Matrix

أداة لتصنيف المخاطر حسب الأولوية.
A tool for prioritising risks by severity

الهدف — Goal

تصنيف المخاطر وترتيبها حسب الأولوية لتوجيه جهود الاستجابة.
Classify and prioritise risks to direct response efforts effectively.





Consultant Group
المجموعة الاستشارية

التحليل الكمي للمخاطر Quantitative Risk Analysis

Decision Tree شجرة القرار

تحليل الخيارات المختلفة وعواقبها المحتملة.

.Analysing different options and their potential consequences

Expected Monetary Value القيمة النقدية المتوقعة

حساب الأثر المالي المتوقع لكل خطر.

.Calculating the expected financial impact of each risk

Monte Carlo Simulation

محاكاة آلاف السيناريوهات لتقدير النتائج المحتملة.

Simulating thousands of scenarios to estimate possible
.outcomes

الهدف: تقدير الأثر المالي والزمني بدقة — Goal: Accurately estimate financial and time impacts



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

Threat Response Strategies | استراتيجيات الاستجابة للتهديدات



التجنب Avoid

تغيير خطة المشروع لإزالة الخطر كلياً.
Change the project plan to eliminate the risk entirely

التخفيف Mitigate

تقليل احتمالية أو أثر الخطر.
Reduce the probability or impact of the risk

النقل Transfer

نقل الخطر إلى طرف ثالث كالتأمين.
Transfer the risk to a third party such as insurance

القبول Accept

قبول الخطر والتعامل معه عند وقوعه.
Accept the risk and deal with it if it occurs



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

استراتيجيات التعامل مع الفرص | Opportunity Response Strategies

— الاستغلال Exploit

ضمان تحقق الفرصة بشكل كامل.
Ensure the opportunity is fully realised

— التعزيز Enhance

زيادة احتمالية أو أثر الفرصة الإيجابية.
Increase the probability or positive impact of the
.opportunity

— المشاركة Share

مشاركة الفرصة مع طرف آخر لتعظيم الفائدة.
Share the opportunity with another party to maximise
.benefit

— القبول Accept

قبول الفرصة دون اتخاذ إجراء استباقي.
Accept the opportunity without taking proactive action

دراسة حالة — Case Study

مشروع إنشاء مصنع — Factory Construction Project

قم بتطبيق منهجية إدارة المخاطر على مشروع إنشاء مصنع — Apply risk management methodology to a factory construction project

أهم 10 مخاطر — Risks 10 Top

تحديد المخاطر الرئيسية للمشروع مثل التأخيرات والتكاليف الزائدة.
Identify key project risks such as delays and cost overruns

الاحتمالية — Probability

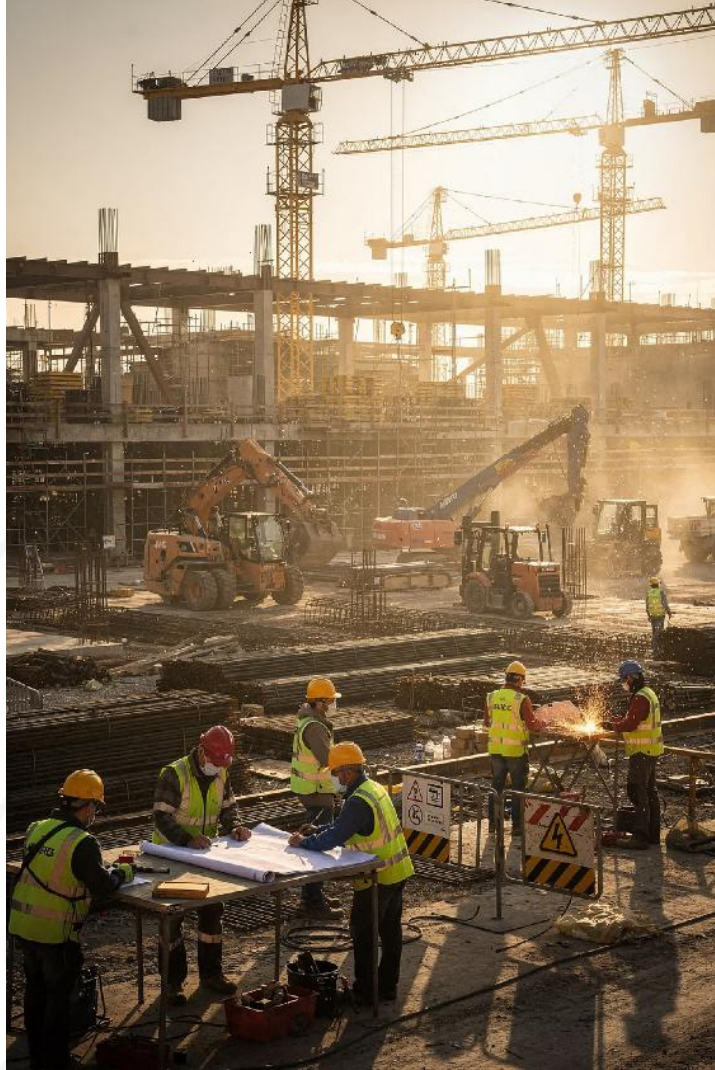
تقييم احتمالية وقوع كل خطر على مقياس من 1 إلى 5.
5 to 1 Rate the probability of each risk on a scale of

التأثير — Impact

قياس حجم التأثير على الجدول الزمني والميزانية.
Measure the impact on schedule and budget

خطة الاستجابة — Response Plan

وضع استراتيجية مناسبة لكل خطر محدد.
Develop an appropriate strategy for each identified risk



تخطيط أصحاب المصلحة Stakeholder Planning

إدارة أصحاب المصلحة هي مفتاح نجاح أي مشروع — Stakeholder management is the key to
.the success of any project



مقدمة إلى أصحاب المصلحة | Introduction to Stakeholders

من هم أصحاب المصلحة؟ — Who are Stakeholders

كل فرد أو جهة — Every individual or entity that

- يؤثر على المشروع — Influences the project
- أو تتأثر بالمشروع — Or is affected by the project

أصحاب المصلحة يمكن أن يكونوا داخليين أو خارجيين، أفراداً أو مؤسسات.
Stakeholders can be internal or external, individuals or organisations

فهم أصحاب المصلحة وتوقعاتهم هو الخطوة الأولى نحو إدارة مشروع ناجح.

Understanding stakeholders and their expectations is the first step towards successful project management.



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

أهمية إدارة أصحاب المصلحة | Importance of Stakeholder Management



يحددون النجاح — They Define Success

أصحاب المصلحة هم من يحكمون على نجاح المشروع أو فشله في نهاية المطاف.
Stakeholders are ultimately the ones who judge the project's success or

يؤثرون على القرارات — They Influence Decisions

قراراتهم وآراؤهم تشكّل مسار المشروع بشكل مباشر.
.Their decisions and opinions directly shape the project's direction

يوفرون الموارد — They Provide Resources

يملكون الصلاحيات لتخصيص الميزانيات والموارد البشرية.
.They have the authority to allocate budgets and human resources

قد يخلقون مقاومة — They May Create Resistance

عدم إشراكهم قد يؤدي إلى معارضة تعيق تقدم المشروع.
.Failing to engage them may lead to opposition that hinders project progress



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

Identifying Stakeholders | تحديد أصحاب المصلحة

Internal Stakeholders — داخليون

- الإدارة — Management
- الفريق — Project Team
- الإدارات الأخرى — Other Departments

External Stakeholders — خارجيون

- العملاء — Customers / Clients
- الموردون — Suppliers / Vendors
- الجهات الرقابية — Regulatory Bodies

تحديد أصحاب المصلحة يجب أن يتم في أقرب وقت ممكن من بداية المشروع — Stakeholder identification should be done as early as possible in the project lifecycle.





Consultant Group
المجموعة الاستشارية



Stakeholder Analysis | تحليل أصحاب المصلحة

تُساعد هذه المصفوفة على تحديد الاستراتيجية المناسبة للتعامل مع كل فئة من أصحاب المصلحة — This matrix helps determine the appropriate strategy for engaging each category of stakeholders.

التأثير — Influence

مدى قدرة صاحب المصلحة على التأثير في قرارات المشروع.
The stakeholder's ability to influence project decisions.

الاهتمام — Interest

مستوى اهتمام صاحب المصلحة بنتائج المشروع.
The level of interest the stakeholder has in project outcomes.

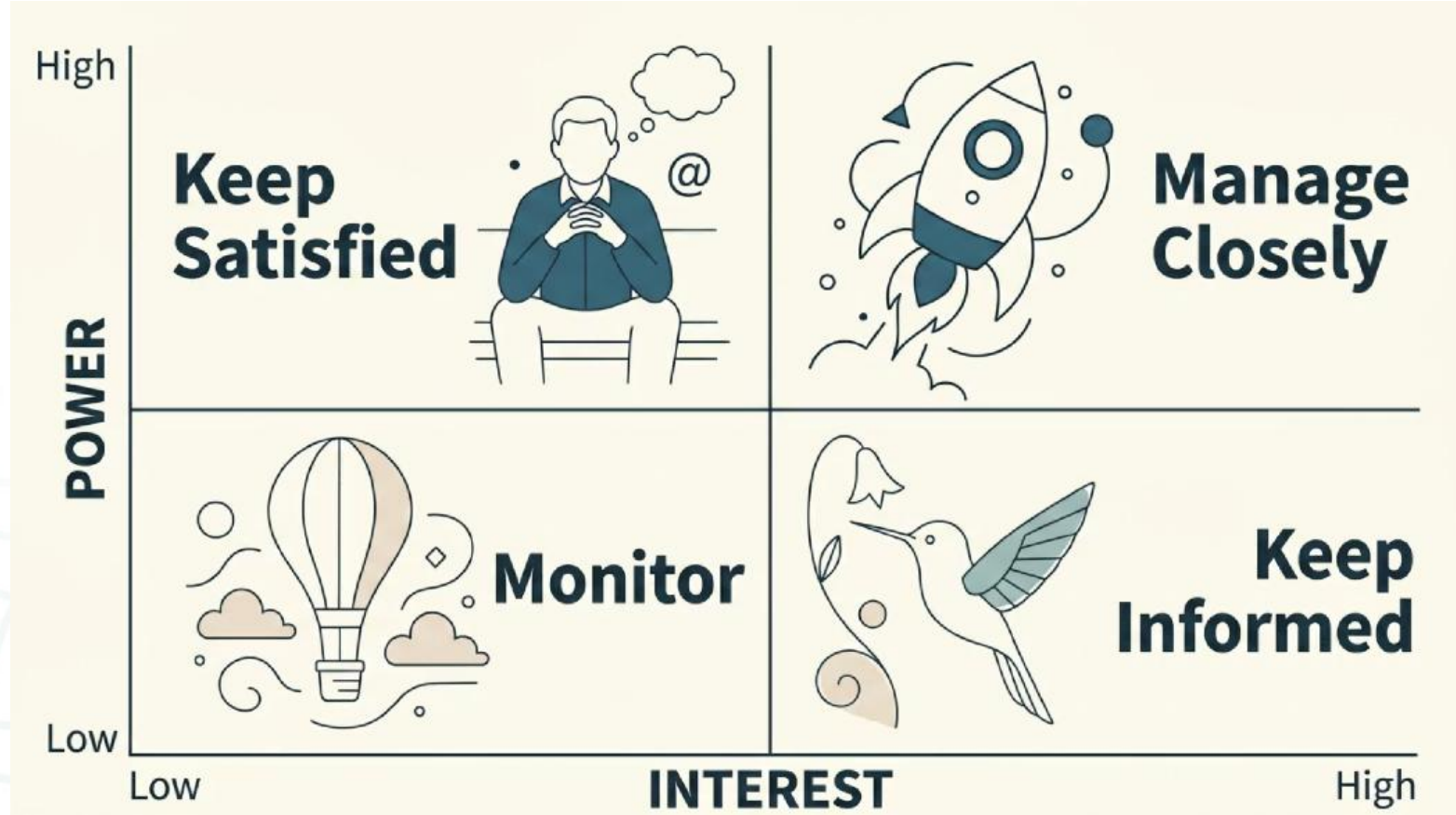
التوقعات — Expectations

ما الذي يتوقعه صاحب المصلحة من المشروع؟
What does the stakeholder expect from the project?

مستوى الدعم — Support Level

هل صاحب المصلحة داعم أم محايد أم معارض؟
Is the stakeholder supportive, neutral, or opposed?

Power / Interest Matrix مصفوفة القوة والاهتمام

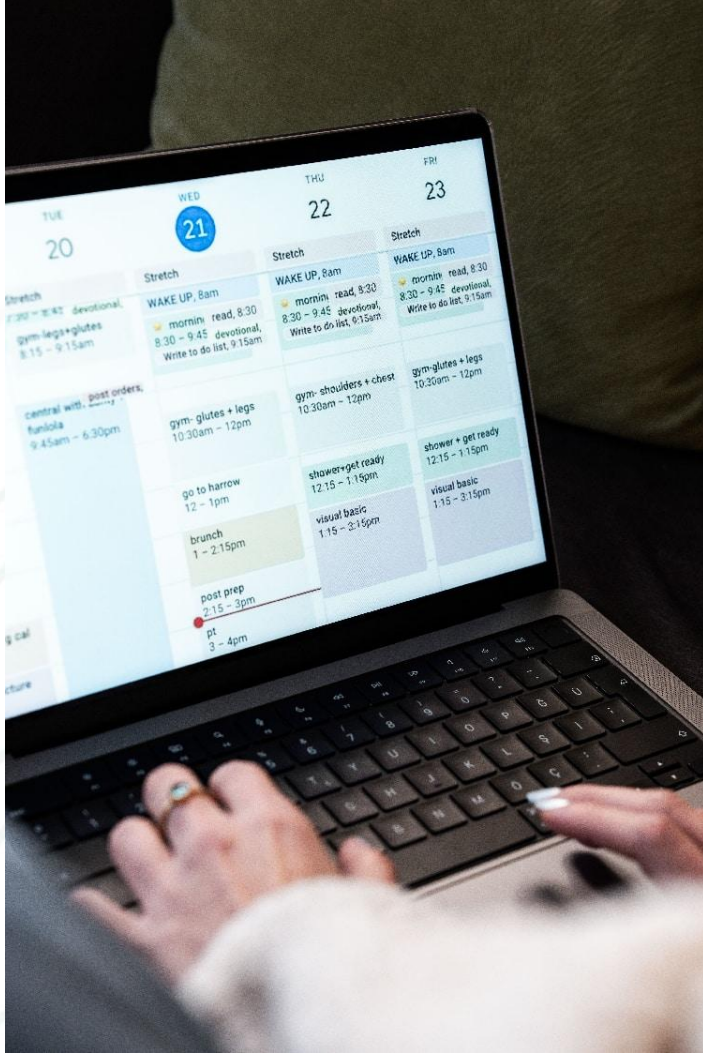


This matrix helps determine the — تساعد هذه المصفوفة على تحديد الاستراتيجية المناسبة للتعامل مع كل فئة من أصحاب المصلحة — appropriate strategy for engaging each category of stakeholders.



Consultant Group
المجموعة الاستشارية

تقييم مستوى المشاركة | Assessing Engagement Level



— غير مدرك Unaware

لا يعلم بوجود المشروع أو تأثيره.
Unaware of the project or its impact

— مقاوم Resistant

يعلم بالمشروع لكنه يعارضه.
Aware of the project but opposes it

— محايد Neutral

يعلم بالمشروع لكنه لا يدعمه ولا يعارضه.
Aware of the project but neither supports nor opposes it

— داعم Supportive

يعلم بالمشروع ويدعمه بشكل إيجابي.
Aware of the project and actively supports it

— قيادي Leading

يقود التغيير ويدافع عن المشروع بنشاط.
Leads change and actively champions the project



Consultant Group
المجموعة الاستشارية



Stakeholder Engagement Plan | خطة إشراك أصحاب المصلحة

تتضمن خطة الإشراف العناصر التالية — The engagement plan includes the following elements

الرسائل — Messages

ما الذي نريد إيصاله لكل صاحب مصلحة؟

What do we want to communicate to each stakeholder

الوسائل — Channels

البريد الإلكتروني، الاجتماعات، التقارير، العروض التقديمية.

Email, meetings, reports, presentations

التوقيت — Timing

متى وبأي تكرار يتم التواصل مع كل صاحب مصلحة؟

When and how frequently to communicate with each stakeholder

المسؤوليات — Responsibilities

من المسؤول عن التواصل مع كل صاحب مصلحة؟

Who is responsible for communicating with each stakeholder

إدارة توقعات أصحاب المصلحة | Managing Stakeholder Expectations

كيف ندير التوقعات؟ — How to Manage Expectations

- الشفافية — Transparency
- التواصل المستمر — Continuous Communication
- وضوح الأدوار — Clear Roles
- إدارة التغييرات — Change Management

لماذا هذا مهم؟ — Why Does This Matter

الفجوة بين التوقعات والواقع هي أحد أكبر أسباب فشل المشاريع.

The gap between expectations and reality is one of the biggest causes of project failure.

التواصل الاستباقي يبني الثقة ويقلل من الصراعات — Proactive communication
builds trust and reduces conflicts.



التعامل مع مقاومة التغيير | Dealing with Resistance to Change

أسباب المقاومة — Causes of Resistance

الخوف — Fear

الخوف من المجهول وفقدان الأمان الوظيفي.
.Fear of the unknown and job insecurity

عدم الفهم — Lack of Understanding

عدم إدراك أهداف التغيير وفوائده.
.Not understanding the goals and benefits of change

فقدان النفوذ — Loss of Power

الشعور بأن التغيير يقلل من صلاحياتهم.
.Feeling that change reduces their authority



التعامل مع مقاومة التغيير | Dealing with Resistance to Change

الحلول — Solutions

- المشاركة — Participation: إشراك المتأثرين في عملية التغيير.
Involve those affected in the change process.
- التدريب — Training: تزويدهم بالمهارات اللازمة.
Equip them with the necessary skills.
- التواصل — Communication: شرح الأسباب والفوائد بوضوح.
Clearly explain the reasons and benefits.





Consultant Group
المجموعة الاستشارية



Case Study — دراسة حالة

مشروع تحول رقمي — Digital Transformation Project

قم بإعداد الوثائق التالية لمشروع تحول رقمي — Prepare the following documents for a digital transformation project

سجل أصحاب المصلحة Stakeholder Register

توثيق جميع أصحاب المصلحة ومعلوماتهم الأساسية.
Document all stakeholders and their key information

مصفوفة القوة والاهتمام Power/Interest Matrix

تصنيف أصحاب المصلحة حسب تأثيرهم واهتمامهم.
Classify stakeholders by their power and interest levels

خطة الإشراف Engagement Plan

تحديد استراتيجية التواصل مع كل فئة.
Define the engagement strategy for each category

استراتيجية التواصل Communication Strategy

وضع خطة تواصل شاملة تشمل الرسائل والوسائل والتوقيت.
Develop a comprehensive communication plan covering messages, channels, and timing