

معهد الدراسات والخدمات الاستشارية
Institute of Studies and Consulting Services



الدليل التشغيلي لوكالة المشاريع وتطوير الأعمال

معهد الدراسات والخدمات الاستشارية – جامعة المجمعة

2025



الرياض



03

الأدوار والمسؤوليات

- أدوار ومسؤوليات إدارة المشاريع
- أدوار ومسؤوليات إدارة تطوير الأعمال

04

06

08

الهيكل التنظيمي

- الهيكل التنظيمي لوكالة المشاريع وتطوير الأعمال
- الهيكل التنظيمي لإدارة المشاريع
- الهيكل التنظيمي لإدارة تطوير الأعمال

10

12

16

21

المهام الوظيفية

- المهام الوظيفية لإدارة المشاريع
- المهام الوظيفية لإدارة تطوير الأعمال

22

27

31

مؤشرات قياس الأداء





الأدوار والمسؤوليات



أدوار ومسؤوليات إدارة المشاريع



إدارة المشاريع

الهدف من الإدارة

تهدف إدارة المشاريع إلى رفع كفاءة وفاعلية إدارة المشاريع المقدمة من المعهد من خلال التمكين والاشراف والمتابعة ودعم المشاريع بهدف تحقيق المنافع، بالإضافة إلى أهداف ومستهدفات المعهد، وتكامل الجهود ودعم اتخاذ القرار.

الأدوار والمسؤوليات

- تمكين المعنيين في تطبيق المنهجيات والنماذج والالتزام بنماذج الحوكمة بما يشمل الاجتماعات والتقارير.
- تطوير إجراءات وعمليات إدارة المشاريع والأدوات والنماذج المرتبطة.
- تقديم ورشات عمل وجلسات تعريفية متعلقة بنشر ثقافة إدارة المشاريع.
- مشاركة أهم الدروس المستفادة وأفضل الممارسات والتوجهات الجديدة في نطاق عمل إدارة المشاريع
- رفع كفاءة وفعالية ممارسات إدارة المشاريع.
- جمع تقارير حالة المشاريع والتحقق من دقتها وتحليل بياناتها واعداد التقارير الموحدة
- عرض الإنجاز وحالة المشروع والمراحل وأهم المخاطر والتحديات التي تطلب الدعم والتوجيه
- الإشراف على التحديث المستمر لبيانات المشاريع ومراجعتها في قاعدة بيانات مركزية.
- الإشراف على تطبيق آليات التصعيد المتعلقة بالمشاريع ويشمل ذلك تصعيد أهم التحديات أو المخاطر ذات العلاقة بإنجاز المشروع وتحقيقه للأهداف والمستهدفات المرجوة.
- التأكد من تطبيق الاجراءات والعمليات واستخدام النماذج والتأكد من الالتزام بالأدوار والمسؤوليات
- التأكد من آليات رفع التقارير وعقد الاجتماعات وإعداد التقارير عن حالة الامتثال.
- التأكد من الالتزام بمتطلبات إجراءات متطلبات التغيير والتحقق من جدوى التغيير واخذ الإجراءات المطلوبة.
- تحليل أهم المخاطر والتحديات والدعم في وضع خطط للاستجابة لها وتقديم المرئيات والتوصيات في معالجتها.
- تحليل أسباب التعثر وتقديم المرئيات التي تساهم في معالجتها، والمساهمة في اعداد الخطط التصحيحية ومتابعة تنفيذها
- تعيين مدراء مشاريع لتحمل المسؤولية كاملة في إدارة المشروع.



أدوار ومسؤوليات إدارة تطوير الأعمال



الهدف من الإدارة

إدارة تطوير الاعمال



تحقيق النمو المستدام وتعزيز القدرة التنافسية للمعهد من خلال مجموعة من الأنشطة الاستراتيجية والتكتيكية وتهدف إلى تعزيز القدرة التنافسية للمعهد، وتحسين جودة الخدمات، وتوسيع نطاق عمله، وتقديم قيمة مضافة لعملائه من خلال الابتكار والتطوير المستمر.

الأدوار والمسؤوليات

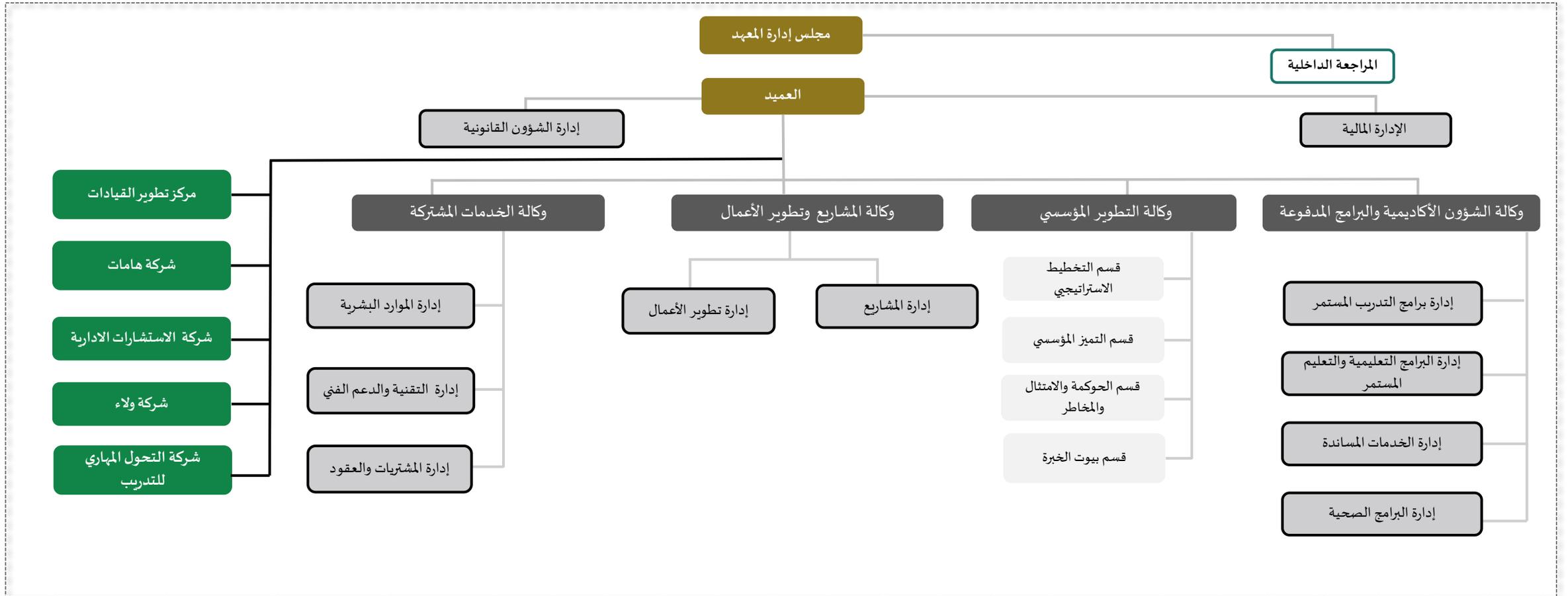
- البحث عن فرص جديدة في السوق وتحديد المجالات التي يمكن أن تحقق نمواً للمعهد من خلال تحليل الاتجاهات والابتكارات والفرص
- الإشراف على إعداد الكراسات ونطاقات الأعمال
- الإشراف على إعداد العروض الفنية والمالية
- وضع استراتيجيات تطوير الأعمال التي تتماشى مع أهداف المعهد.
- وضع خطط عمل تشمل أهداف قصيرة وطويلة الأجل لاستقطاب عملاء وجهة جديدة
- وضع خطط ربعية وسنوية لاستهداف جهات جديدة
- تحديد المجالات الأكثر أهمية والتركيز عليها لتحقيق أقصى تأثير
- التواصل وعقد اجتماعات مع عملاء وشركاء محتملين للمعهد
- تحديد مصادر جديدة للإيرادات وتنفيذ استراتيجيات لزيادة العائدات من خلال تطوير نماذج أعمال جديدة
- استخدام أدوات البحث لجمع بيانات حول السوق والمنافسين
- المشاركة في الملتقيات والمعارض المحلية للتعريف بخدمات المعهد
- بناء المحتويات والأدلة التعريفية بالمعهد وخدماته
- تنفيذ حملات تسويقية فعالة على قنوات التواصل الرقمي
- التنسيق مع أعضاء هيئة التدريس لجامعة الجمعية في التسويق لخدمات المعهد والاستفادة من علاقاتهم وخبراتهم
- تتبع وتقييم أداء الحملات التسويقية، وتحليل العائد على الاستثمار
- تحديد المخاطر المحتملة المتعلقة بالفرص الجديدة وتطوير استراتيجيات للتعامل معها وتخفيف تأثيرها
- قياس نتائج المشاريع والمبادرات مقابل الأهداف المحددة وتقديم التوصيات والاقتراحات لتحسين العمليات أو تعديل الاستراتيجيات
- إعداد تقارير دورية عن تقدم الأعمال والنتائج



الهيكل التنظيمي



الهيكل التنظيمي لمعهد الدراسات والخدمات الاستشارية





الهيكل التنظيمي لوكالة المشاريع وتطوير الأعمال





الهيكل التنظيمي لإدارة المشاريع



وكالة المشاريع وتطوير الأعمال

إدارة المشاريع

قسم إدارة المحافظ

وحدة تنسيق المشاريع

وحدة تنسيق شريك اع

وحدة تنسيق العمليات اللوجيستية

قسم المتابعة المالية للمشاريع

وحدة المراجعة المالية

وحدة التحصيل



الأدوار التنظيمية

الإدارة المباشرة للبرامج والمشاريع التي يتم إسنادها للمعهد.

دعم تنفيذ المشاريع

إدارة ودعم استكمال المشاريع المتعثرة

تقديم الدعم في معالجة المعوقات وإدارة المخاطر

تحديث بطاقات المشاريع وفقاً لمعطيات وتوصيات تقارير أداء المؤشرات والأداء المالي

المساهمة في إعداد وتطوير خطط التنفيذ والخطط الزمنية للمشاريع

إدارة المحفظة والإشراف عليها من خلال تطبيق أفضل ممارسات إدارة المشاريع

الإشراف على تنفيذ المشاريع ضمن المحفظة

التأكد من صحة التقارير الدورية لتقدم أعمال المشاريع ورفعها لقسم التقارير والدعم

الهيكل التنظيمي



القسم

قسم إدارة المحافظ



الأدوار التنظيمية

حصر وتحليل وتدقيق بيانات أداء المحافظ والمشاريع

إنشاء التقارير الدورية المطلوبة للإدارة العليا وأصحاب المصلحة بحسب الحاجة.

الحفاظ على لوحة معلومات نشطة تعكس التقدم المحرز في المحافظ والمشاريع

المساهمة في أتمتة التقارير ولوحة القيادة على الأنظمة أو الأدوات

تجهيز تقارير دورية حول الوضع النقدي وتقديمها للإدارة العليا.

تمكين وتعزيز تبني منهجية إدارة المشاريع والأدوات ونقل المعرفة لموظفي المعهد في إدارة المشاريع

الإعداد والتطوير المستمر للحوكمة والمنهجيات بأفضل الممارسات لإدارة المشاريع

التأكد من الامتثال في توفير مستندات ووثائق المشروع حسب المتطلبات

تطوير تقارير تحليل الأداء والامتثال

الهيكل التنظيمي



القسم

قسم المتابعة المالية للمشاريع



الهيكل التنظيمي لإدارة تطوير الأعمال



وكالة المشاريع وتطوير الأعمال

إدارة تطوير الأعمال

قسم إدارة العلاقات مع العملاء

قسم التسويق

قسم إعداد الكراسات والعروض

وحدة إعداد الكراسات

وحدة العروض الفنية والمالية



الأدوار التنظيمية

تطوير وبناء علاقات قوية مع العملاء والشركاء.

متابعة تنفيذ العقود وضمان الالتزام بالشروط.

رفع العروض على المنصة بعد التصدير.

رفع المطالبات المالية للمشاريع.

تقديم الدعم اللازم للعملاء وحل المشكلات المتعلقة بالعلاقات.

إعداد تقارير دورية عن أداء العلاقات مع الأطراف الخارجية.

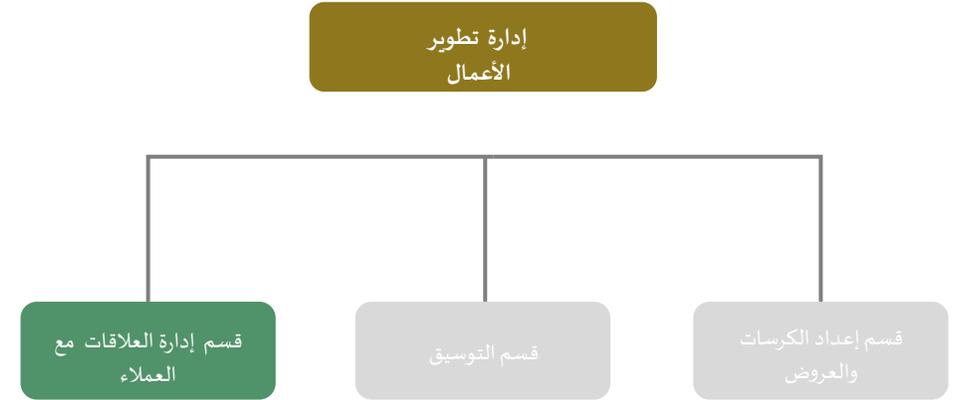
جمع التعليقات والتغذية الراجعة والآراء من العملاء لتحسين الخدمات.

الاستجابة بشكل فعال وسريع لأي شكوى أو مشكلة قائمة مع العملاء

التواصل المنتظم مع العملاء من خلال الاجتماعات، المكالمات، والبريد الإلكتروني.

دراة بيانات العملاء بكفاءة باستخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العميل

الهيكل التنظيمي



القسم

قسم إدارة العلاقات مع العملاء



الأدوار التنظيمية

وضع استراتيجيات التسويق للترويج لخدمات المعهد مع المعنيين.

وضع الخطط التفصيلية للتسويق وتحديد الجهات المستهدفة

مراقبة أداء السوق وتحديد فرص النمو.

رفع تقارير دورية عن أداء التسويق للمعد.

متابعة وتقييم نتائج الحملات التسويقية للموازنة بين الجهود والنتائج

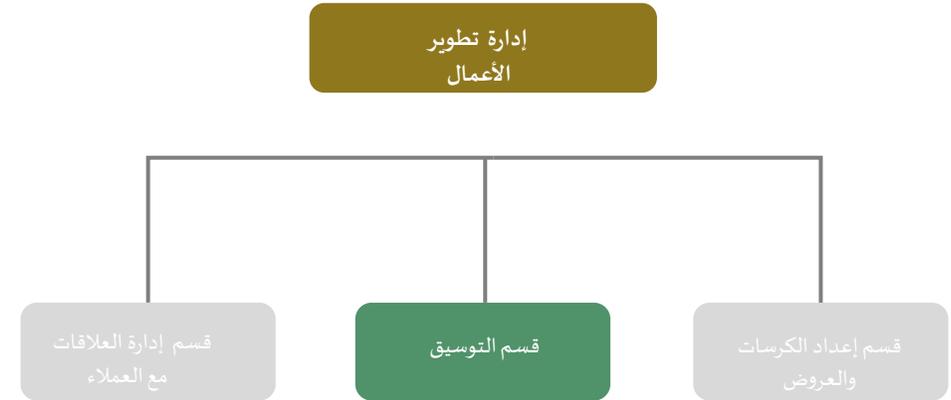
إدارة الحملات التسويقية وتحليل نتائجها.

التواصل والتنسيق مع الأذرع التنفيذية لتنفيذ الخطط التسويقية بصفة مشتركة

إدارة وتحديث موقع المعهد وفقا لممارسات التسويق الرقمي

إدارة وتحديث الملف التعريفي بالمعهد

الهيكل التنظيمي



القسم

قسم التسويق



الأدوار التنظيمية

إعداد العروض الفنية لنطاقات الأعمال

إعداد العروض المالية لنطاقات الأعمال

تقديم العروض والمقترحات للعملاء والمستثمرين.

متابعة المشاريع المطروحة والتقديم عليها.

التنسيق مع الإدارات المختلفة لضمان دقة العروض وتوافقها مع احتياجات العملاء.

إعداد كراسات الشروط والمواصفات لتوضيح المتطلبات الفنية والمالية لنطاقات الأعمال.

الهيكل التنظيمي

إدارة تطوير الأعمال

قسم إدارة العلاقات مع العملاء

قسم التوسيق

قسم إعداد الكراسات والعروض

القسم

قسم العروض والكراسات



المهام الوظيفية



المهام الوظيفية لإدارة المشاريع



وكيل المشاريع وتطوير الأعمال

مدير إدارة المشاريع

مسؤول قسم إدارة المحافظ

منسق المشاريع

منسق الموارد والعمليات اللوجيستية

منسق العمليات اللوجيستية

مسؤول قسم المتابعة المالية للمشاريع

أخصائي المراجعة مالية

أخصائي تحصيل



| المهام والمسؤوليات  | الهدف الوظيفي  | المسمى الوظيفي |
|--|---|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">الإشراف على تخطيط وتنفيذ المشاريع وضمان تحقيق الأهداف المحددة.تطوير خطط المشاريع وتوزيع المهام على الفرق المختلفة.مراقبة تقدم المشاريع وضمان الالتزام بالجدول الزمنية والميزانية ومعايير الجودة.التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية لضمان سير العمل دون عوائق.إدارة المخاطر وتحديد المشكلات المحتملة ووضع حلول استباقية.إعداد تقارير الأداء ورفعها للإدارة العليا.تطوير وتدريب فريق إدارة المشاريع على المدارس والمنهجيات الخاصة بإدارة المشاريع.وضع معايير الجودة الخاصة بالمشاريع وضمان الالتزام بها.مراقبة تنفيذ المشاريع وفقاً للسياسات والإجراءات المتبعة.إعداد تقارير دورية عن مستوى الالتزام بالجودة وإرسالها إلى وكيل المشاريع وتطوير الأعمال.مراجعة الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية.تحديد فرص التحسين في العمليات والإجراءات والنماذج. | ضمان تنفيذ المشاريع وفقاً لتطلعات العملاء والمتعاملين | مدير إدارة المشاريع |
| <ul style="list-style-type: none">إدارة الميزانيات المالية الخاصة بكل مشروع.إعداد تقارير الحسابات الشهرية والسنوية للمشاريع.متابعة الإنفاق وضمان الالتزام بالميزانية المحددة.التنسيق مع الإدارة المالية لضمان توافق العمليات المالية مع السياسات.حساب المبالغ التقديرية المستحقة كل فترة بناءً على خطط المشروع. | ضمان ربحية المعهد في المشاريع المنفذة | مسؤول قسم المتابعة المالية |



| المهام والمسؤوليات  | الهدف الوظيفي  | المسمى الوظيفي |
|--|---|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">مراجعة طلبات الإنفاق وضمان توافقها مع ميزانية المشاريع.إعداد تقارير مقارنة بين الميزانية الفعلية والمخطط لها.متابعة أي تغييرات في الموازنة وتوثيقها.إعداد الميزانيات المالية الخاصة بكل مشروع. | ضمان توافق الميزانيات والمصاريف | أخصائي المراجعة المالية |
| <ul style="list-style-type: none">متابعة العملاء لتحصيل المبالغ المستحقة.إعداد تقارير عن المدفوعات المتأخرة.التنسيق مع القسم المالي لحل مشكلات الدفع. | تحصيل مستحقات المعهد | أخصائي تحصيل |
| <ul style="list-style-type: none">إدارة المحافظ الاستثمارية للمشاريع وضمان تحقيق الأهداف المالية.تقييم أداء المحافظ بشكل دوري.تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات الاستثمار.تحليل المخاطر المرتبطة بالمحافظ ووضع خطط للحد منها.الإشراف ومتابعة أعمال جميع المشاريع والخاصة بالمحفظة.رفع تقارير دورية عن المحافظ الاستثمارية للإدارة.مراجعة نطاقات الأعمال وتطابقها مع العقود والكراسات والعرض الفني والمالي.استقبال طلبات الخدمة وتوزيعها على المشاريع. | ضمان تنفيذ كل خطوات المشاريع وفقا لتطلعات العملاء | مسؤول قسم إدارة المحافظ |
| <ul style="list-style-type: none">تنسيق عمليات حجز الطيران والفنادق وضمان وصول الموارد في الوقت المناسب.إدارة سلاسل الإمداد والتأكد من تحقيق الكفاءة.التواصل مع الموردين وحل المشكلات اللوجستية.رفع تقارير دورية عن الأعمال لمدير المحافظ.كتابة وتحديث بيانات النماذج الخاصة بالمشاريع. | ضمان تنفيذ العمليات اللوجستية بالجودة المطلوبة | منسق العمليات اللوجيستية |



| المهام والمسؤوليات  | الهدف الوظيفي  | المسمى الوظيفي |
|---|---|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">استقبال الطلبات الخاصة.متابعة تنفيذ الطلبات مع مقدمي الخدمات.عقد اجتماعات دورية مع المعنيين لمراجعة تقدم المشاريع.إعداد تقارير عن التقدم ورفعها لمدير المحافظ.كتابة وتحديث بيانات النماذج الخاصة بالمشاريع. | ضمان تنفيذ الخدمات مع الشركات بالجودة المطلوبة | منسق المشاريع |
| <ul style="list-style-type: none">استقبال الطلبات الخاصة بالموارد البشريةالتنسيق مع المعنيين لضمان اختيار الأفراد بكفاءة عالية.إدارة السير الذاتية وترتيبها بحسب التخصصات.إدارة عمليات التوظيف واختيار المرشحين المناسبين.متابعة أداء الموظفين الجدد خلال فترة التجربة.رفع تقارير دورية عن أعمال التوظيف للإدارة.كتابة وتحديث بيانات النماذج الخاصة بالمشاريع. | ضمان تنفيذ عمليات التوظيف بالجودة المطلوبة | منسق عمليات التوظيف |
| <ul style="list-style-type: none">تجميع وتخزين ورفع التقارير الدورية الخاصة بالمشاريع وموقفها المالي والمخاطر والتحديات التي تواجه المشاريع.متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها من قبل الإدارة.وضع معايير الجودة الخاصة بالمشاريع وضمان الالتزام بها.مر اقبه تنفيذ المشاريع وفقاً للسياسات والإجراءات المتبعة.إعداد تقارير دورية عن مستوى الالتزام بالجودة وإرسالها إلى وكيل المشاريع وتطوير الأعمال.مراجعة الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية.تحديد فرص التحسين في العمليات والإجراءات والنماذج. | ضمان تنفيذ المشاريع وفقاً لأفضل الممارسات والامتثال للمعايير والقوانين | مسؤول الجودة والامتثال والتقارير |



المهام الوظيفية لإدارة تطوير الأعمال



وكيل المشاريع وتطوير الأعمال

مدير إدارة تطوير الأعمال

مسؤول قسم إدارة العلاقات مع العملاء

أخصائي تواصل

مسؤول قسم التسويق

أخصائي تسويق

مسؤول قسم إعداد الكراسات والعروض

أخصائي إعداد الكراسات

أخصائي إعداد العروض الفنية والمالية



| المهام والمسؤوليات  | الهدف الوظيفي  | المسمى الوظيفي |
|---|---|-------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">تطوير استراتيجيات النمو والتوسع في الأعمال.دراسة الأسواق وتحديد الفرص الاستثمارية الجديدة، وفتح أسواق جديدة.تحسين العمليات الداخلية لتعزيز الكفاءة.بناء علاقات استراتيجية مع الشركاء والعملاء.مراقبة الأداء الكلي للإدارة وتحقيق الأهداف. | تحقيق مستهدفات المعهد من حجم الإيرادات | مدير إدارة تطوير الأعمال |
| <ul style="list-style-type: none">بناء علاقات قوية مع العملاء والشركاء.متابعة تنفيذ العقود وضمان الالتزام بالشروط.رفع العروض على المنصة بعد التصدير.رفع المطالبات المالية للمشاريع.تقديم الدعم اللازم للعملاء وحل المشكلات المتعلقة بالعلاقات.إعداد تقارير دورية عن أداء العلاقات مع الأطراف الخارجية. | ضمان جودة العلاقة مع العملاء | مسؤول قسم إدارة العلاقات مع العملاء |
| <ul style="list-style-type: none">وضع استراتيجيات التسويق للترويج لخدمات المعهد مع المعنيين.إدارة الحملات التسويقية وتحليل نتائجها.مراقبة أداء السوق وتحديد فرص النمو.رفع تقارير دورية ورفعها للإدارة. | الإشراف الاستراتيجي لعمليات التسويق | مسؤول قسم التسويق |
| <ul style="list-style-type: none">تنفيذ الأنشطة التسويقية اليومية (إعلانات، منشورات، فعاليات).إدارة وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات الاتصال.إعداد تقارير عن أداء الأنشطة التسويقية. | التسويق لخدمات المعهد مع ضمان التعريف الأمثل للمعهد | أخصائي تسويق |



| المهام والمسؤوليات  | الهدف الوظيفي  | المسمى الوظيفي |
|---|---|-------------------------------------|
| <p>الإشراف على إعداد العروض والكراسات. التنسيق مع الإدارات المختلفة لضمان دقة العروض وتوافقها مع احتياجات العملاء. تقديم العروض والمقترحات للعملاء والمستثمرين. متابعة المشاريع المطروحة والتقديم عليها.</p> | <p>الإشراف على مسار إعداد الكراسات والعروض من أجل تحقيق مستهدفات المعهد في تقديم خدمات متميزة وتحقق متطلبات أصحاب المصلحة</p> | مسؤول قسم إعداد الكراسات والعروض |
| <ul style="list-style-type: none">تصميم الكراسات الفنية وفقاً لمتطلبات المشاريع.مراجعة وتحديث الكراسات بشكل دوري.التنسيق مع الفرق الفنية لتوفير المعلومات اللازمة.رفع الكراسات المعتمدة على المنصات المطلوبة. | <p>إعداد كراسات شروط ومواصفات للمشاريع بما يخدم مصالح المعنيين من جهات مستفيدة وجهاً منفذة للخدمات</p> | أخصائي إعداد الكراسات |
| <ul style="list-style-type: none">إعداد العروض الفنية والمالية لضمان توافقها مع أهداف المعهد.التنسيق مع مدير الإدارة في توزيع طلبات الخدمة بين فريق العملتقديم العروض للعملاء والإجابة عن استفساراتهم.متابعة نتائج العروض والتفاوض مع العملاء.رفع تقارير دورية للإدارة. | <p>إعداد عروض عالية الجودة تساهم في فرصة المعهد بالفوز بالمنافسات</p> | أخصائي إعداد العروض الفنية والمالية |
| <ul style="list-style-type: none">التنسيق بين المعهد والجهات بما يعزز نجاح المعهد في تحقيق أهدافه.التواصل واستقبال الطلبات من الجهاتخلق علاقة جيدة بيننا وبين المعنيين من خلال التواصل الفعال معهم.رفع تقارير دورية حول المخاطر والتحديات واحتياجات ومتطلبات المعنيين. | <ul style="list-style-type: none">ضمان تواصل فعال بين المعهد والجهات | أخصائي تواصل |



مؤشرات قياس الأداء



| اسم المؤشر | مالك المؤشر | معادلة القياس | دورية القياس |
|---|----------------|---|---------------|
| نسبة التزام المشاريع بالميزانيات المعتمدة | إدارة المشاريع | = (اجمالي المصروفات الفعلية/الميزانية المعتمدة)*100 | نهاية المشروع |
| مؤشر الإنجاز الفعلي للمشروع | إدارة المشاريع | = (المعالم المنجزة/المعالم المخططة للإنجاز) * 100 | شهري |
| مؤشر الإنجاز المالي للمشروع | إدارة المشاريع | = (المصروفات الفعلية/التكاليف المخططة)*100 | ربعي |
| مؤشر إغلاق المشاريع في الوقت | إدارة المشاريع | = (عدد المشاريع التي تم إغلاقها في الوقت/ اجمالي عدد المشاريع التي تم إغلاقها)*100 | ربعي |
| مؤشر أداء رفع التقارير لحالة المشروع | إدارة المشاريع | = (عدد التقارير الفعلية لحالة المشروع/ عدد التقارير المخطط لها)*100 | شهري |
| الشكاوى المقدمة من الجهات | إدارة المشاريع | = (عدد الشكاوى التي تم حلها / اجمالي عدد الشكاوى)*100 | ربع سنوي |
| الشكاوى المقدمة من منفذي الخدمة | إدارة المشاريع | = (عدد الشكاوى التي تم حلها / اجمالي عدد الشكاوى)*100 | ربع سنوي |
| مؤشر المدة الزمنية لإعداد الكراسات | إدارة المشاريع | = (عدد الكراسات التي تم إعدادها في المدة المحددة/ عدد الكراسات المطلوب إعدادها)*100 | شهري |



| اسم المؤشر | مالك المؤشر | معادلة القياس | دورية القياس |
|---|-------------------|--|--------------|
| عدد العملاء الجدد | قسم تطوير الأعمال | = عدد العملاء الجدد للمعهد | ربعي |
| اختراق السوق | قسم تطوير الأعمال | = (إيرادات المعهد من السوق / حجم السوق)*100 | سنوي |
| عدد المنتجات أو الخدمات الجديدة المطورة | قسم تطوير الأعمال | = (عدد المنتجات أو الخدمات الجديدة المطورة / العام | ربعي |
| تحويل الفرص إلى صفقات | قسم تطوير الأعمال | = (عدد الصفقات المغلقة / عدد الصفقات المفتوحة)*100 | ربعي |
| الشراكات الجديدة الموقعة | قسم تطوير الأعمال | = عدد الشراكات الجديدة مع مقدمي الخدمات أو العملاء | ربعي |
| عدد العملاء الجدد | قسم تطوير الأعمال | = عدد العملاء الجدد للمعهد | ربعي |

نهاية الدليل
