



جامعة 8 ماي 1945

قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير في اطار القرار الوزاري 1275

تخصص: إدارة اعمال

تحت عنوان

مشروع انشاء المؤسسة الناشئة

SPARK SITTER

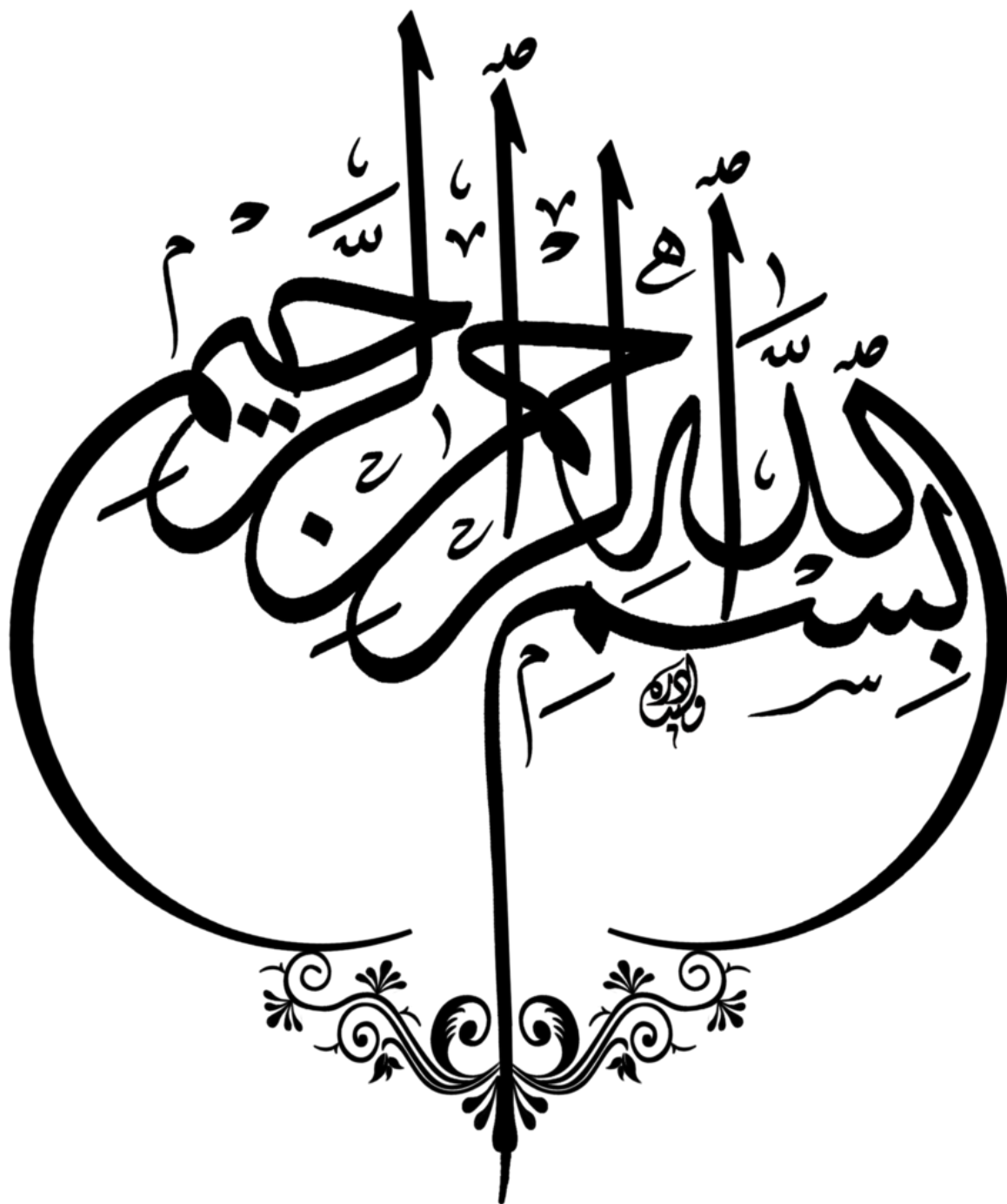
تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

الأستاذة: غنية بركات

مخناش صفاء

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر و عرفان

اول من يشكر ويمجد اناء الليل وأطراف النهار هو العلي القهار، الأول والاخر والظاهر والباطن، الذي اغرقنا بنعمه التي لا تحصى وأغرق علينا برزقه الذي لا يفنى، وانار وروبنا، فله جزيل الحمد والثناء العظيم هو الذي انعم علينا اذ أرسل فينا عبده ورسوله صلى الله عليه وسلم محمد بن عبد الله اذكى الصلوات وأطهر التسليم، ارسله بقرانه المبين، فعلمنا ما لم نعلم وحثنا على طلب العلم أينما وجد.

لله الحمد والشكر كله ان وفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا للإنجاز هذا العمل المتواضع.

والشكر موصول الى كل معلم افانوا بعلمه من اول المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة، كما نرفع كلمة شكر الى الاستاوة المشرفة " بركات غنية" التي ساعدتنا على إنجاز هذا البحث واثمائه ولم تبخل علينا بتوجيهاتها الثمينة ونصائحها القيمة. نحن مدينون لها بجهودها وسخائها العلمي، ونسأل الله أن يجعلها في ميزان حسناتها.

وأیضا إلى الدكتوراة "عايرة بن عميرة" سريرة حاضنة اعمال جامعة قائله والسير "ورابع ورفلة" والأستاذة "بن قيراط عبر العزیز".

اهراء

الحمد لله وكفى والصلالة على الحبيب المصطفى واهله ومن وفى اما بعد
الحمد لله الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في سيرتنا الرراسية بمزكرتنا هذه
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى اهري هذا العمل المتواضع الى كل من
علمني حرفا في هذه الدنيا، لمن كان سببا في وجودي لسي وابي حفظهما
الرحمان والى اخوتي وعاء وسجد الدين
والكل من اعطاني يد العون من قريب او من بعيد وساعدني في إنجاز هذه
المزكرة

صفاء مخناش

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
29	توزيع رقم الأعمال لمدة خمس سنوات وبزيادة سنوية مقدارها 50%	01
30	توزيع مصاريف المستخدمين	02
30	توزيع مصاريف المستخدمين لمدة خمس سنوات	03
31	اهتلاك المعدات	04
32	ميزانية الأصول	05
33	ميزانية الخصوم	06
34	جدول حسابات النتائج	07
35	خطة التمويل	08

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	حجم سوق babysitting agencies	09
02	عدد الأطفال دون سن 6 سنوات في الجزائر	10
03	عدد النساء العاملات في الجزائر	10
04	حالة جليسات الأطفال الدراسية	11
05	المستوى الدراسي لجليسات الأطفال	12
06	نسبة جليسات الأطفال اللاتي يمتلكن الخبرة في الاعتناء بالأطفال	12
07	طريقة العمل التي تفضلها جليسة الأطفال	13

الفهرس

الصفحة	العنوان
أ	مقدمة.....
01	أولاً: المشكلة والحل
01	Persona -1
02	2- المشكلة
03	3- الحل
04	ثانياً: نموذج الأعمال (BMC0)
06	1- شرائح العملاء
07	2- القيمة المقترحة
08	3- القنوات
08	4- العلاقات مع العملاء
09	5- الأنشطة الرئيسية
10	6- الموارد الرئيسية
10	7- الشركاء الرئيسيين
11	8- هيكل التكاليف
11	9- مصادر الإيرادات
12	ثالثاً: دراسات السوق
12	1- ارقام السوق
16	2- اتجاه السوق
18	3- عوامل النجاح
18	4- المشروع
19	5- قيمة العرض
19	6- صاحبة المشروع

20	7- دراسة المشروع
22	8- دراسة المنافسين
24	9- مزايا تنافسية
25	10- الاستراتيجية
29	11- الدراسة المالية
36	رابعا: LEAN CANVAS
38	1- شرائح العملاء المستهدفة
38	2- المشكلة
39	3- الحل
39	4- القيمة المقترحة
39	5- القنوات
40	6- مصادر الإدارات
40	7- هيكل التكاليف
40	8- مقاييس رئيسية
40	9- الميزة التنافسية
41	خامسا: The Value proposition ونموذج الاعمال (BMC1)
41	1- أصحاب المصالح
42	2- JOURNEY MAP
45	3- VALUE PROPOSITION CANVAS
49	4- نموذج الأعمال BMC1
59	سادسا: نموذج الموقع الالكتروني SPARK SITTER
64	خاتمة
	الملاحق

في إطار الاقتصاد العالمي المتنامي والمنافسة المستمرة في سوق الأعمال، يلعب الرياديون ورواد الأعمال دورًا حيويًا في تحفيز الابتكار وتعزيز التنمية الاقتصادية. يعد إنشاء المؤسسات الناشئة أحد التوجهات الحديثة في مجال إدارة الأعمال، حيث يهدف المقاولون إلى تطوير فكرة مبتكرة وتحويلها إلى واقع ملموس من خلال استخدام المهارات والموارد المتاحة.

ترتكز المقاولاتية على روح المبادرة والقدرة على تحمل المخاطر وتحقيق الابتكار. يتميز المقاولون برؤية استراتيجية ومهارات قيادية، حيث يستطيعون تحليل السوق وتحديد الفرص المجدية والتحفيز لتحقيق النجاح المستدام. يعتبر إنشاء مؤسسة ناشئة في مجال خدمات رعاية الأطفال والربط بين جليسات الأطفال والاباء عبر موقع إلكتروني تجسيدا لروح المقاولاتية وتحقيقاً للابتكار في قطاع رعاية الأطفال.

تهدف هذه المذكرة إلى دراسة إنشاء مؤسسة ناشئة في قطاع مجالسة الأطفال، والتي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير موقع إلكتروني كمنصة لتسهيل الحجز والتواصل. ستتمحور الدراسة حول تحليل السوق ودراسة الطلب المتزايد على خدمات جليسات الأطفال وتحديد الفرص المستقبلية في هذا المجال.

فرضيات الدراسة:

1. يجد الاولياء صعوبة في إيجاد جليسة أطفال عند ذهابهم للعمل او عند حصول ظرف طارئ.
2. ان إنشاء مؤسسة ناشئة توفر جليسات الأطفال عبر موقع إلكتروني سيوفر الراحة والأمان للوالدين الذين يبحثون عن رعاية آمنة وجودة لأطفالهم.
3. استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل تطبيقات الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونية، سيسهم في تحسين تجربة العملاء وتسهيل عملية الحجز والتواصل.

4. ان توفير خدمة عملاء ممتازة ودعم مستمر للوالدين سيكون عاملاً رئيسياً لتعزيز الثقة ورضا العملاء.

5. نموذج الاعمال يكون على شكل عمولة (les commissions) تؤخذ نسبة من جليسات الأطفال ونسبة من الاولياء على كل عملية دفع.

منهجية الدراسة:

من اجل اختبار هذه الفرضيات ومعرفة احتياجات العملاء وتوقعاتهم حول الخدمات التي تقدمها مؤسستنا الناشئة، استعملنا دراسات السوق (Les études opératoires) وكذلك مقارنة design thinking ومناهج حديثة مثل Lean startup approche.

أولاً: المشكلة والحل

قمنا بتطوير موقع الكتروني يبسط عملية ربط الآباء بجلسيات أطفال موثوقين. سنتناول المشكلة التي يواجهها الاولياء في العثور على جلسيات أطفال جديرين بالثقة وسنتحدث على حلنا المبتكر الذي يعالج هذه المشكلة.

: Persona .1

البرسونا هي شخصية خيالية تمثل الشريحة المستهدفة. أثناء بناء هذه الشخصية، يتم تعيين سلسلة من السمات والصفات التي تثير ملفها الشخصي للتعبير بشكل أفضل عن خصائص الشريحة المستهدفة.¹

• Persona "الاولياء"

سارا: هي أم عاملة لطفلين صغيرين، عندما تضطر إلى الذهاب إلى العمل، فإنها تكافح للعثور على مربيات أطفال موثوقين. سارة تبحث عن خدمة عملية وموثوقة وبسرعة معقول.

خديجة وهناء، أمهات لأول مرة، تترددان في ترك طفلها مع شخص غريب تمامًا. إنهم يبحثون عن خدمة تعطي الأولوية للأمان والثقة.

ميساء أم مطلقة، تعمل بدوام جزئي. إنها بحاجة إلى جلسة أطفال مرنة يمكن أن تتناسب مع جدولها الزمني وتوفر رعاية جيدة لطفلها.

• Persona "جلسيات الأطفال"

المربية ذات الخبرة: مع أكثر من 10 سنوات من الخبرة في رعاية الأطفال من مختلف الأعمار، تعتبر تقوى مربية خبيرة. يسر تقوى أن تقدم للعائلات خدمات رعاية أطفال مثالية وتتمتع ببناء علاقات ثقة معهم. تقوى تبحث عن وظيفة جلسة أطفال بدوام كامل أو جزئي مع عائلة تقدر خبرتها والتزامها.

¹ <https://deux.io/persona-marketing-definition> تم الاطلاع عليه على الساعة 00:13 بتاريخ 2023/06/10.

الطالبة سارة: طالبة في علم النفس العيادي. لديها سنوات عديدة من الخبرة في رعاية الأطفال للعائلات المحلية. تحاول سارة العثور على وظيفة مجالسة أطفال بدوام جزئي يمكنها من العمل في اوقات الفراغ. المتقاعدة حنان معلمة سابقة شغوفة بالعمل مع الأطفال. تحب الوقت الذي تقضيه مع أحفادها. تبحث حنان عن وظيفة بدوام جزئي في مجالسة الأطفال تسمح لها بمواصلة العمل مع الأطفال بينما تقوم بعمل هادف. تستمتع بمشاركة خبراتها وتجاربها مع الناس وهي مهذبة ولطيفة.

2. المشكلة

يشعر الآباء في جميع أنحاء العالم بقلق بالغ إزاء صعوبة العثور على مقدمي رعاية أطفال جديرين بالثقة. بالنسبة لهم فإن العثور على جليسات لأطفالهم يعتبر أمرًا صعبًا.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الافتقار إلى الشفافية فيما يتعلق بالشهادة الجامعية وخبرة المرقيات وخلفياتهم قد يجعل من الصعب على الآباء اتخاذ خيارات حكيمة بشأن رعاية أطفالهم.

ان تعذر العثور على جليسة أطفال يمكنها أن تمنح طفلهم نوع الرعاية والاهتمام الذي يحتاجون إليه يولد للوالدين شعورا بالقلق والتوتر.

ايضا، جداول الآباء المزدحمة تجعل من الصعب تحقيق التوازن بين العديد من التزامات العمل والحياة الأسرية ورعاية الأطفال. لذلك فإن العثور على جليسة أطفال ذات جدول مرن يعد اولوية في هذه الحالة.

من الأولويات القصوى للوالدين ضمان حماية وسلامة ورفاهية أطفالهم، مما يزيد من صعوبة عملية اختيار جليسة الأطفال. خصوصا ان العثور على جليسات أطفال التي يمكن أن توفر للأطفال أجواء ورعاية آمنة أمر ضروري لنموهم ورفاههم بشكل عام.

3. الحل

تقدم شركتنا الناشئة منصة تربط الآباء بمربيات وجليسات أطفال مؤهلات وموثوقات. بناءً على موقعهم، ووقتي البدء والانتهاى المفضلين، وعمر أطفالهم.

بالنسبة لخدمات مجالسة الأطفال، يمكن للوالدين اختيار جليسة الأطفال بناءً على التوافر والتكلفة بعد عرض قائمة جليسات الأطفال، وقراءة المراجعات والتقييمات من الآباء الآخرين، وإجراء الحجز.

بشكل عام، توفر منصتنا خيارًا مناسبًا وموثوقًا للآباء الذين يحتاجون إلى رعاية أطفال ممتازة وقابلة للتكيف.

ثانياً: Business model canvas 0

هو أداة تستخدم لعمل جرد للنموذج الاقتصادي للشركة. اقترحه ألكسندر أوستر والدر وإيف بيجنور (على التوالي باحث سويسري / رائد أعمال وأستاذ بلجيكي) في عام 2010 في كتابهما "نموذج الأعمال: جيل جديد" حيث يعرفانه على أنه: "أداة مفاهيمية تتضمن مجموعة من المكونات وعلاقاتها مما يسمح بالتعبير عن منطق الأعمال لشركة معينة".

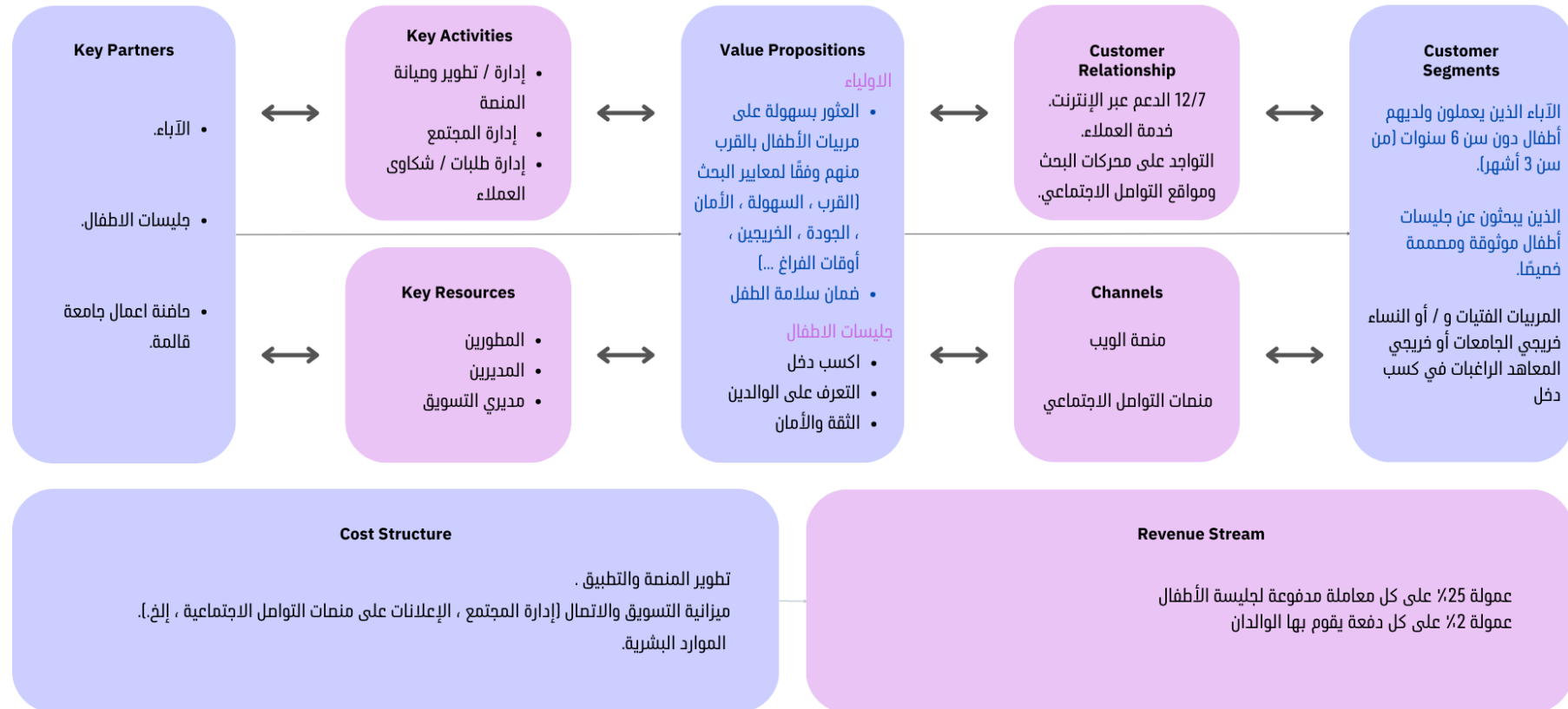
بتعبير أدق، إنه وسيلة تجعل من الممكن تلخيص نموذج الأعمال في صفحة واحدة والتي تختلف عن مخطط الأعمال التقليدي من خلال عرضها وجانبها العملي.

وبالتالي، فإنه يوفر نظرة عالمية لجميع الإجراءات التي يتعين القيام بها، ولا سيما وصف المنتج أو الخدمة التي سيتم تقديمها، وتحديد الحالة المالية للشركة، واستراتيجية التسويق والاتصال والتنفيذ.¹

¹ <https://www.glossaire-international.com/pages/tous-les-termes/business-model-canvas.html> تم الاطلاع عليه على

الساعة 00:13 بتاريخ 2023/06/10.

BUSINESS MODEL CANVAS



شرائح العملاء

(1) الوالدين

- الذين يعملون ولديهم أطفال تقل أعمارهم عن 6 سنوات (بداية من سن 3 أشهر).
- الذين يبحثون عن جليسة أطفال موثوقة ومصممة خصيصًا حسب احتياجاتهم.
- الذين يبحثون عن جليسات أطفال مؤهلين (أخصائيو النطق وعلماء النفس) لأطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الذين يبحثون عن جليسة أطفال تعتني بالطفل في الليل وعطلات نهاية الأسبوع (مثل الطبيبات في أوقات المناوبة).
- الذين يبحثون عن جليسات الأطفال لحالات الطوارئ.

(2) جليسات الاطفال

- الفتيات أو النساء خريجات الجامعات أو في طور الدراسة واللواتي:
- يردن العمل وكسب الدخل.
 - الجديرات بالثقة والمسؤولية اللاتي يحببن الأطفال ويستطعن الاعتناء بهم.
 - من هن على استعداد للانتقال أو استقبال الأطفال في منازلهن في ظروف جيدة.
 - من لديها المهارات والديبلومات أو الخبرة الممكنة في رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

القيمة المقترحة

↔ الاولياء

- العثور بسهولة على جليسات أطفال بالقرب منهم: باستخدام هذه الميزة، يمكن للوالدين العثور على جليسات الأطفال في منطقتهم على الفور.
- (القرب، والراحة، والجودة، ومؤهلات المربيات) ليست سوى أمثلة قليلة لمعايير البحث التي يمكن للآباء تحديدها. بالإضافة إلى ذلك، يمكنهم توجيه بحثهم بناءً على اهتمامات أطفالهم.
- ضمان سلامة الطفل: عندما يبحث الآباء عن جليسات أطفال، فإن أولويتهم القصوى هي دائماً سلامة الأطفال. تضمن مؤسستنا أن المربيات المحالات قد تم فحصهن وتقييمهن مسبقاً لضمان امتلاكهن المهارات والشهادات اللازمة لتقديم خدمات رعاية الأطفال.

↔ المربيات

- كسب الدخل: توفر مؤسستنا لمربيات الأطفال فرصة العمل كجليسات أطفال للعائلات المحلية لكسب دخل إضافي. يمكن لمربيات الأطفال اختيار ساعات العمل الخاصة بهم، ويمكنهم القيام بذلك طالما أنهم متاحون.
 - بناء شبكة علاقات: العمل كجليسة أطفال للعائلات المحلية يمنح المربيات فرصة التعرف على الوالدين وتطوير العلاقات معهم. على المدى الطويل، يمكن أن تكون هذه العلاقة مفيدة لمربي الأطفال لأنها تمكن جليسة الأطفال من الاستفادة من الإحالات والحصول على فرص عمل أخرى.
 - الثقة والأمان: من خلال إجراء فحص شامل للوالدين قبل إحالتهم إلى المربيات، نضمن الثقة والأمان لمقدمي الرعاية. لذلك يمكن أن تطمئن جليسات الأطفال إلى أن العائلات التي يعتنون بأطفالهم تقدر ثقتهم وتوفر بيئة آمنة للقيام بأعمال الرعاية.
- في الختام، فإن عرض القيمة الذي نقدمه لمربي الأطفال هو منحهم فرصة لكسب دخل إضافي والتعرف على الآباء المحليين والعمل في بيئة آمنة وموثوق بها.

القنوات

▪ منصة الويب: تمتلك مؤسستنا الناشئة منصة ويب تقدم واجهة مستخدم كاملة وبسيطة. يمكن للعملاء العثور على جليسات الأطفال وحجزها على موقعنا الإلكتروني، وإجراء تغييرات على حجوزاتهم، والتواصل مع فريق الدعم عبر الإنترنت ومعرفة المعلومات الأساسية حول أعمالنا. بغض النظر عن معرفتهم بالكمبيوتر، فإننا نضمن أن يتمكن الجميع من الوصول إلى موقعنا الإلكتروني واستخدامه.

لحماية خصوصية معلومات عملائنا، فإننا نولي اهتمامًا وثيقًا لأمان ووظيفة موقعنا على الويب.

▪ شبكات التواصل الاجتماعي: نستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتفاعل مع عملائنا وتحسين ظهورنا على الإنترنت. نحن نقدم بشكل متكرر معلومات على صفحات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بنا لإبلاغ المستخدمين بخدماتنا، وتقديم نصائح للإباء والامهات وتقديم جليسات الأطفال لدينا. يمكن للعملاء أيضًا الاتصال بنا مباشرة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وطرح الأسئلة ومشاركة تجاربهم في العمل مع شركتنا.

العلاقات مع العملاء

▪ الدعم عبر الإنترنت 12/7: هذه خدمة تقدمها مؤسستنا حتى نتمكن من مساعدة عملائنا على الفور، ليلاً أو نهارًا. هذا يعني أنه يمكن للعملاء الاتصال بنا من خلال مجموعة متنوعة من القنوات (الدرشة الحية والبريد الإلكتروني والهاتف) وسيتلقون خدمة سريعة ردًا على استفساراتهم. يعد هذا الدعم عبر الإنترنت جزءًا مهمًا من نهج خدمة العملاء لدينا لأنه يوضح تقانينا تجاههم ويزيد من ثقتهم في أعمالنا.

▪ خدمة العملاء: خدمة العملاء هي المصطلح الشامل لجميع المبادرات والأدوات التي نضعها للاستجابة لطلبات عملائنا. بالإضافة إلى الدعم عبر الإنترنت، يغطي هذا أيضًا أشياء مثل جودة جليسات الأطفال لدينا، ومدى سرعة استجابتنا لاستفسارات العملاء، وكيفية تعاملنا مع الشكاوى، وما إلى ذلك. نحن نعمل بجد لتقديم خدمة عملاء ممتازة لأننا نتفهم مدى أهمية رضا عملائنا وتوسيع أعمالنا.

- **التواجد على محركات البحث ومواقع التواصل الاجتماعي:** يتعين الآن على جميع الشركات، بما في ذلك شركات رعاية الأطفال، أن يكون لها وجود على الإنترنت. وبناءً على ذلك، فقد استثمرنا في تطوير موقعنا الإلكتروني والحفاظ على ملفاتنا الشخصية على وسائل التواصل الاجتماعي. من خلال القيام بذلك، يمكننا التواصل بشكل أفضل مع قاعدة عملائنا الحالية والعثور عليها من قبل المزيد من العملاء الجدد. نحن نستخدم هذه المنصات لنشر المعرفة المفيدة عن مجالسة الأطفال، والإعلان عن خدماتنا، وتقديم جليسات الأطفال لدينا، والرد على استفسارات العملاء، وإدارة أي مشاكل بشكل فعال. يتمثل جزء أساسي آخر من نهج خدمة العملاء لدينا في الحفاظ على وجود نشاط عبر الإنترنت، حيث يوضح هذا تقانينا تجاههم ويزيد من مستوى ثقتهم في أعمالنا

الأنشطة الرئيسية

- **إدارة / تطوير وصيانة المنصة:** نخصص جزءًا كبيرًا من أنشطتنا لإدارة وتطوير وصيانة منصتنا لأنها القلب النابض لأعمالنا. وهذا يشمل وضع تصور للمنصة وتطويرها واختبارها ونشرها وصيانتها. لتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملائنا ومستخدمينا.
- **إدارة المجتمع:** إدارة المجتمع عنصر مهم في منصتنا. نحن نعمل بجد للحفاظ على التواصل المنتظم والمفتوح مع المجتمع النشط من الآباء والمربين ودور الروضة. لتشجيع أعضاء المجتمع على المشاركة، يتضمن ذلك إدارة منصات وسائل التواصل الاجتماعي، وإدارة مجموعات المناقشة ونشر المحتوى.
- **إدارة طلبات / شكاوى العملاء:** نحن نأخذ إرضاء عملائنا على محمل الجد. للاستجابة بشكل فعال لطلبات العملاء بسرعة، لدينا أنظمة وعمليات. من أجل تحسين خدماتنا باستمرار، نقوم أيضًا بجمع ملاحظات العملاء.

الموارد الرئيسية

- **المطورون:** نظرًا لأنهم مسؤولون عن تصميم منصتنا وتطويرها وصيانتها، فإن المطورين هم مورد أساسي لشركتنا. للتأكد من أننا نلبي احتياجات عملائنا ومستخدمينا، نحتاج إلى فريق مؤهل من

المطورين الذين يعملون بدوام كامل على منصتنا. من أجل دعم النمو المستقبلي المحتمل لشركتنا، فإن المطورين مسؤولون أيضًا عن الأمن وتطوير النظام الأساسي.

- **المدرء:** لأنهم مسؤولون عن تنظيم فرق الشركة والإشراف عليها، فإن المديرين هم مورد أساسي لشركتنا. للتأكد من أننا نحقق أهداف أعمالنا وأن منصتنا محدثة وتعمل بشكل صحيح، سيعمل المديرون عن كثب مع المطورين ومديري التسويق وأعضاء الفريق الآخرين.
- **مديرو التسويق:** فريق التسويق مسؤول عن الترويج لمنصتنا وجذب عملاء جدد. سيعملون بشكل وثيق مع المطورين لتحديد احتياجات العملاء وإنشاء حملات تسويقية ناجحة. من أجل فهم احتياجات العملاء واتجاهات السوق، فهم مسؤولون أيضًا عن جمع البيانات وتحليلها.

الشركاء الرئيسيون

- **الآباء** لأنهم يستخدمون منصتنا للعثور على جليسات أطفال أو دور روضة لأطفالهم، فإن الآباء هم شركاء تجاريون مهمون بالنسبة لنا. من أجل تقديم أفضل خدمة ممكنة للآباء، فإننا نعمل معهم عن كثب لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم. نحن ملتزمون بضمان رضا الوالدين وسلامة الطفل.
- **المربيات:** نظرًا لأنهن يقدمن خدمات رعاية الأطفال للآباء، فإن المربيات هم أيضًا شركاء تجاريون مهمون بالنسبة لنا. نحن نعمل عن كثب مع جليسات الأطفال لفهم مهاراتهم وتوافرهم وتفضيلاتهم من أجل تكييفها مع احتياجات الوالدين. نحن ملتزمون أيضًا بالحفاظ على جليسات الأطفال بأمان وتزويدهم بوسائل لكسب الدخل من خلال خدماتنا.
- **حاضنة قائمة:** لدينا أيضًا علاقة عمل قوية مع حاضنة قائمة، والتي توفر لنا الدعم والموارد لتنمية أعمالنا. نحن نعمل عن كثب مع حاضنة قائمة للاستفادة من معرفتهم وخبراتهم وشبكة اتصالاتهم. قد نستخدم أيضًا مساحة العمل والمرافق الخاصة بهم لتنمية أعمالنا.

هيكل التكاليف

- **تطوير النظام الأساسي والتطبيق:** ويشمل ذلك الرسوم المرتبطة بتصميم المنصة وتطويرها وبرمجتها وإطلاقها. يمكن أن تشمل هذه تكاليف تطوير البرمجيات، وتصميم الرسوم وتجارب المستخدم، واستضافة المنصة وصيانتها، والنفقات الأخرى المتعلقة بالتقنيات المستخدمة لإنشائها.
- **ميزانية التسويق والاتصال:** تشمل التكاليف المرتبطة بالترويج لمنصتنا والوصول إلى جمهورنا المستهدف. قد يشمل ذلك التكاليف المرتبطة بالتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والتسويق عبر محرك البحث المدفوع، وتحسين محرك البحث الطبيعي، وتسويق المحتوى، وإنشاء مقاطع الفيديو الترويجية وتوزيعها، والحملات الإعلانية خارج الإنترنت، وإنشاء محتوى لمدونتنا.
- **الموارد البشرية:** تشمل التكاليف المرتبطة بالموارد البشرية الرواتب والمزايا وضرائب الرواتب للموظفين العاملين في مجالات التطوير والتسويق وخدمة العملاء وإدارة المشاريع والمحاسبة. يمكن أن تشمل هذه التكاليف المرتبطة بمطوري التوظيف وخبراء التسويق الرقمي ومديري المجتمع وممثلي خدمة العملاء والمحاسب ومدير الموارد البشرية.

تدفق الإيرادات

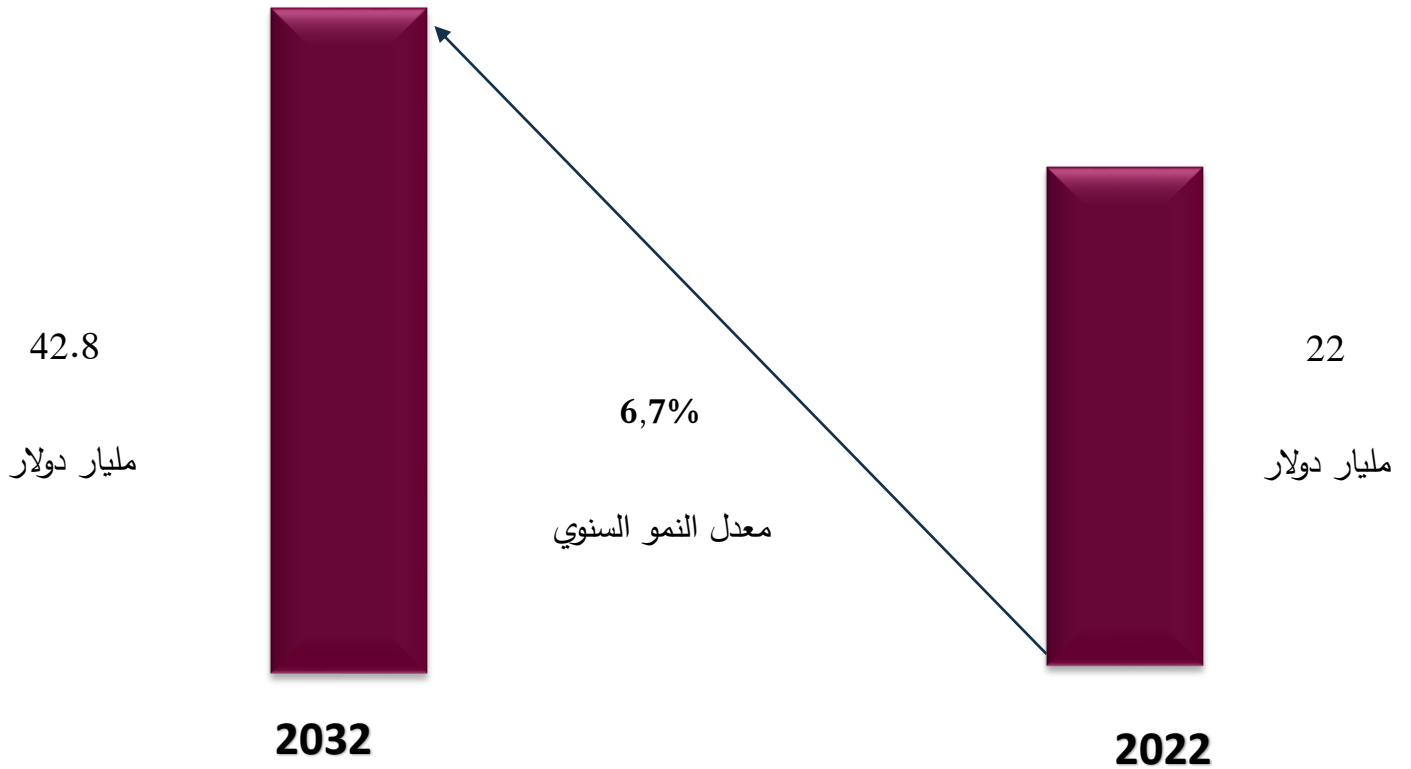
- عمولة 25% على كل معاملة مدفوعة لجلسة الأطفال.
- عمولة 2% على كل عملية حجز لجلسة يقوم بها الوالدان.

ثالثا: دراسات السوق

بدراسة السوق ومعرفة احتياج الفئة المستهدفة المعروضة سابقا في Persona واعداد مقابلة التعاطف (enquête empathie) تجدونها في الملاحق تحصلنا على الاحصائيات الآتية.

1. ارقام السوق

حجم سوق babysitting agencies في جميع أنحاء العالم



شكل 01: حجم سوق babysitting agencies

من المتوقع أن يصل سوق خدمات رعاية الاطفال العالمي إلى 22.4 مليار دولار أمريكي في عام 2022 وأن ينمو بسرعة بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 6.7% ليصل إلى 42.8 مليار دولار أمريكي بحلول نهاية عام 2032.¹

حجم السوق في الجزائر: الأطفال دون سن 6 سنوات²



2022

5.280 مليون طفل دون سن السادسة

شكل 02: عدد الأطفال دون سن 6 سنوات في الجزائر

¹ - <https://www.factmr.com/report/babysitting-services-market> تم الاطلاع عليه على الساعة 00:21 بتاريخ 2023/10/08.

² - المصدر: النديوان الوطني للإحصائيات.

حجم السوق في الجزائر: عدد النساء العاملات في الجزائر¹

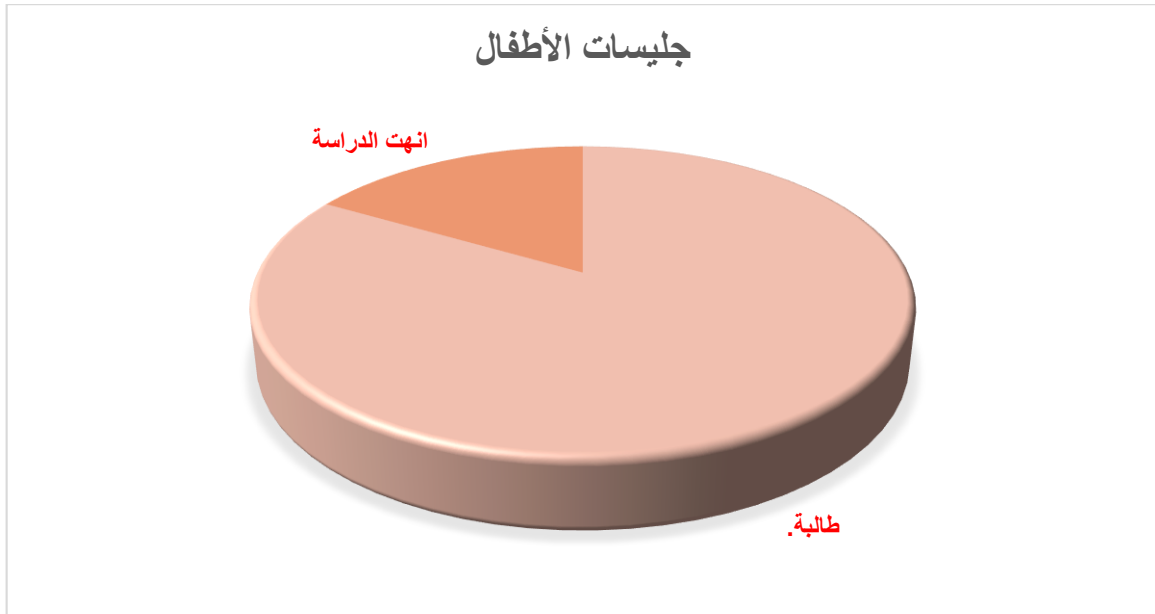


2.06 مليون عاملة

شكل 03: عدد النساء العاملات في الجزائر

الحالة الدراسية لجليسات الأطفال: ان مؤسستنا تولي اهتماما بالغا بالمستوى التعليمي لجليسة الأطفال

شكل 04: حالة جليسات الأطفال الدراسية



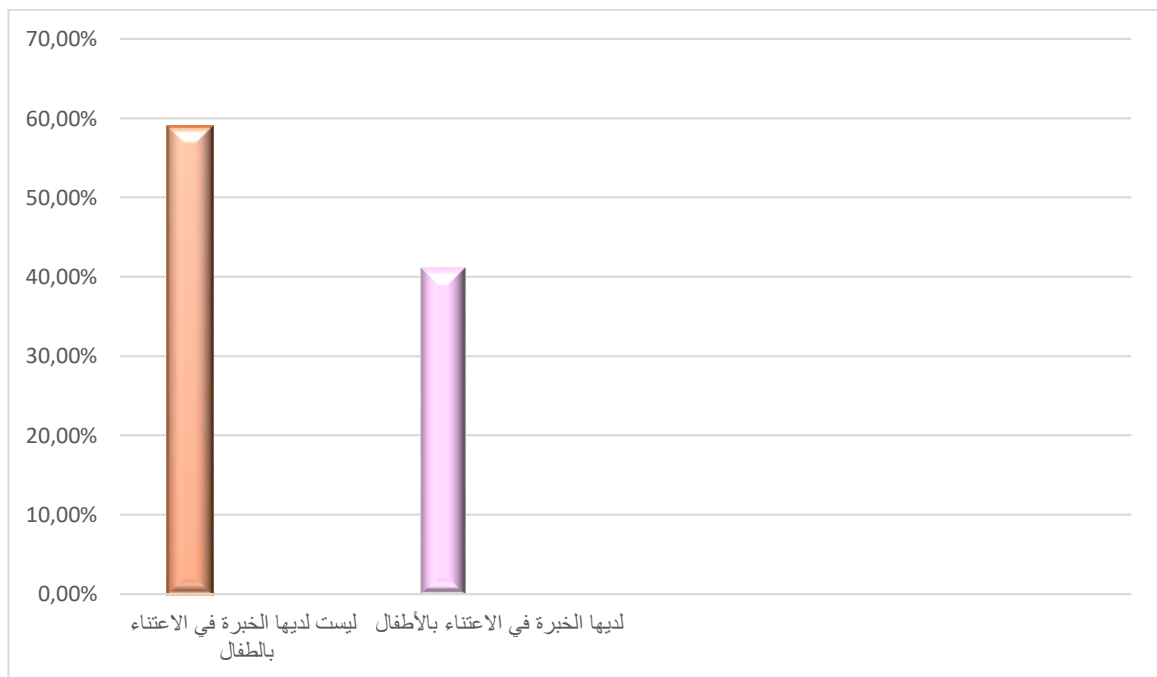
المصدر: من اعداد الطالبة

¹ - المصدر: قناة الشروق.

شكل 05: المستوى الدراسي لجليسات الاطفال

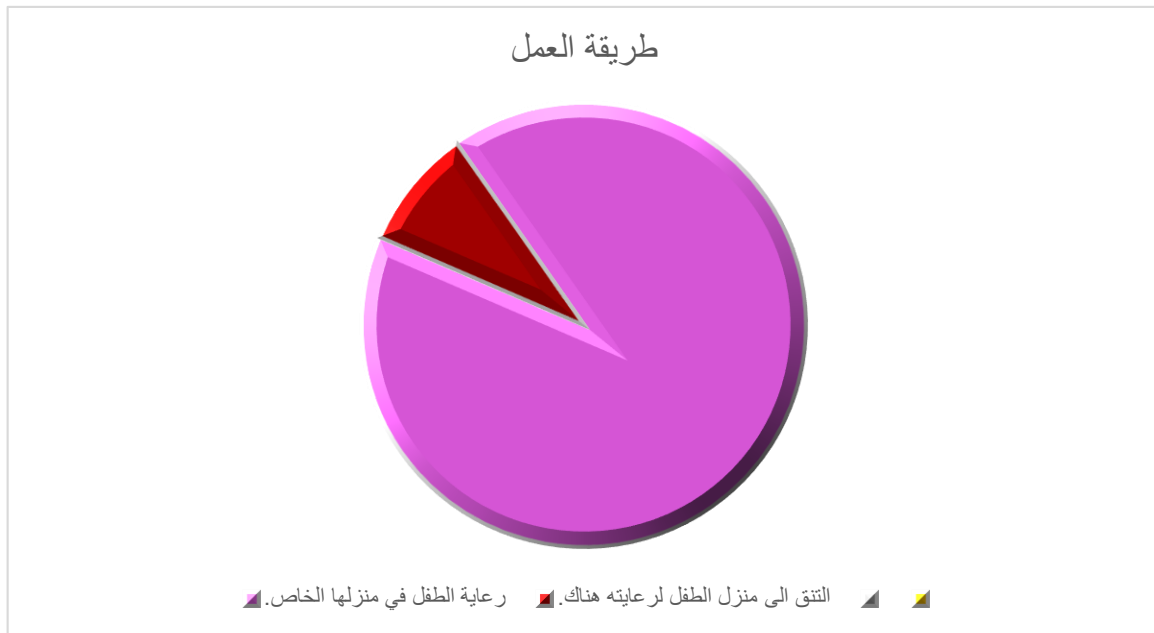


الشكل 06: نسبة جليسات الأطفال اللاتي يمتلكن الخبرة في الاعتناء بالأطفال



المصدر: من اعداد الطالبة

الشكل 07: طريقة العمل التي تفضلها جليسة الأطفال



2. اتجاه السوق

استنادًا إلى الاتجاهات والإحصاءات الحالية، من المرجح أن يستمر الطلب على خدمات رعاية الأطفال في الزيادة في المستقبل، لا سيما بالنظر إلى العدد المتزايد للأمهات العاملات. فيما يلي بعض الإحصائيات لدعم هذا التوقع:

وفقًا لوزارة إحصاءات العمل الأمريكية، في عام 2020، تم توظيف 70.5% من النساء اللاتي لديهن أطفال دون سن 18 عامًا.

وفقًا لـ IBISWorld، من المتوقع أن تنمو صناعة رعاية الأطفال بمعدل 2.2% سنويًا بين عامي 2021 و2026. ويعزى هذا التوسع إلى الحاجة المتزايدة لخدمات رعاية الأطفال بسبب النمو السكاني وزيادة عدد الأمهات العاملات.

في الجزائر، حققت المرأة تقدمًا كبيرًا في السنوات الأخيرة من حيث التعليم والمشاركة في سوق العمل. وفقًا لتقرير عام 2020 الصادر عن منظمة العمل الدولية (ILO)، ارتفع معدل توظيف النساء في الجزائر من 14.7% في عام 2015 إلى 17.3% في عام 2020.

بشكل عام، يبدو من المرجح أن الطلب على خدمات رعاية الأطفال سيزداد في المستقبل بسبب عوامل مثل العدد المتزايد للأمهات العاملات والحاجة المستمرة إلى رعاية الأطفال الموثوقة والآمنة. من المتوقع أيضًا أن تستمر الحاجة إلى رعاية الأطفال في الارتفاع مع دخول المزيد من الأولياء إلى القوى العاملة بعد الجائحة.

يجب أن يستمر وضع السوق المستقبلي لوكالات رعاية الأطفال في التركيز على تقديم خدمات رعاية أطفال موثوقة وعالية الجودة. ومع ذلك، بسبب التغيرات الديموغرافية والتكنولوجية والاجتماعية، قد تكون هناك تغييرات في السوق. فيما يلي بعض اتجاهات السوق المحتملة لوكالات رعاية الأطفال في المستقبل:

زيادة التركيز على التكنولوجيا: مع تقدم التكنولوجيا، أصبحت وكالات رعاية الأطفال قادرة بشكل متزايد على استخدام الأدوات والمنصات الرقمية لربط العائلات بمقدمي الرعاية وتقديم الدعم. يمكن أن يشمل ذلك أنظمة الحجز عبر الإنترنت ومقابلات الفيديو وأدوات الاتصال للآباء وجلسات الاطفال للبقاء على اتصال. **خدمات أكثر تنوعًا:** قد لا تكون رعاية الأطفال التقليدية في المنزل هي الخدمة الوحيدة التي تقدمها وكالات رعاية الأطفال؛ قد يقدمون أيضًا المزيد من الخدمات المتنوعة. على سبيل المثال، قد يقدمون معسكرات صيفية أو برامج ما بعد المدرسة أو رعاية أطفال افتراضية.

تعزيز الجودة والسلامة: أصبحت مرافق رعاية الأطفال قادرة بشكل متزايد على التركيز على توفير مقدمي رعاية ذوي مهارات عالية ومؤهلين حيث يصبح الآباء أكثر تطلبًا بشأن جودة خدمات رعاية الأطفال. قد يشمل ذلك عمليات تحقق أسلاف أكثر شمولاً، وبرامج تدريب متخصصة، ودعم مستمر، ونقد بناء.

من المرجح أن يكون تركيز السوق لمقدمي رعاية الأطفال في المستقبل على تلبية الاحتياجات المتغيرة للأسر وتقديم خدمات رعاية الأطفال عالية الجودة ويمكن الاعتماد عليها. في هذا السوق، يكون النجاح ممكنًا للوكالات التي يمكنها التكيف مع الاتجاهات المتغيرة والتقدم التكنولوجي مع التركيز على الجودة والأمن.

3. عوامل النجاح:

- تقديم خدمات رعاية الأطفال التي تضع سلامتهم وسعادتهم ورفاههم أولاً. جليسات الاطفال مؤهلات لتزويد الأطفال برعاية من الدرجة الأولى. حيث يتم اختيار كل جليسة أطفال وفحصها بعناية من قبلنا للتأكد من تلبيتها معاييرنا العالية وتوفير راحة البال للوالدين.
- مما يميز موقعنا انه سهل الاستخدام، ويحتوي على معلومات واضحة عن الخدمات التي نقدمها، وتكاليفها، وجليسات الأطفال المتوفرة لدينا. نحن نقدم خدمة عملاء فعالة.
- لدينا العديد من عوامل النجاح التي تميزنا عن وكالات رعاية الأطفال الأخرى بالإضافة إلى خدماتنا المتميزة.
- جدولة مرنة لتلبية احتياجات الآباء العاملين. سواء كانوا يحتاجون إلى جليسة أطفال لبضع ساعات أو ليوم كامل.
- نقدم خدمات مجالسة الأطفال الفردية المصممة خصيصًا لتلبية الاحتياجات الخاصة لكل طفل.
- نوفر أسعارًا تنافسية ومجموعة من بدائل الدفع. نعتقد أن خدمات رعاية الأطفال عالية الجودة يجب أن تكون ميسورة التكلفة ومتاحة لجميع العائلات.
- خدمة عملاء فعالة: ان تقديم خدمة عملاء فعالة أمر بالغ الأهمية لنجاح وكالتنا.

4. المشروع:

مشروعنا عبارة عن شركة ناشئة متخصصة في مجال رعاية الأطفال تقدم خدمات عالية الجودة للآباء الذين يبحثون عن جليسات اطفال وجديرين بالثقة لأطفالهم. المشروع تحصل على علامة مشروع مبتكر من وزارة اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة في 30 مارس 2023.

5. قيمة العرض:

- السلامة: سلامة الاطفال هي أولويتنا القصوى. تخضع جليسات الأطفال لدينا لفحوصات خلفية، بما في ذلك فحص السجلات الجنائية، للتأكد من أنهم مقدمو رعاية جديرون بالثقة ويمكن الاعتماد عليهم.

- **الاتساق:** نقدم جدولاً مرناً لتلبية احتياجات الآباء المشغولين. سواء كانوا بحاجة إلى جليسة أطفال لبضع ساعات أو ليوم كامل، نحن هنا لمساعدتهم. موقعنا سهل الاستخدام وسهل التنقل فيه، مما يسمح بحجز المواعيد وتصفح جليسات الأطفال المتاحة والدفع مقابل الخدمات بسهولة.
- **العناية الشخصية:** ندرك أن كل طفل فريد من نوعه وله احتياجات فردية. تأخذ جليسات الأطفال لدينا الوقت الكافي لفهم اهتمامات وشخصية وتفضيلات كل طفل تحت رعايتهم، مما يضمن حصولهم على تجربة إيجابية وممتعة.
- **راحة البال:** نتفهم أن ترك الأطفال مع جليسة أطفال يمكن أن يكون مرهقاً للآباء. هذا هو السبب في أننا نعطي الأولوية للتواصل المفتوح والشفاف بين الوالدين والجليسة. نحن متواجدون دائماً للإجابة على أي أسئلة أو مخاوف قد تكون لديهم، مما يوفر راحة البال مع العلم أن أطفالهم في أيدي أمينة.
- **منافسة الأسعار:** نعتقد أن رعاية الأطفال عالية الجودة يجب أن تكون ميسورة التكلفة ومتاحة لجميع العائلات. سنسعى لتقديم أسعار تنافسية وخيارات دفع متنوعة لتلبية احتياجات الآباء.

6. صاحبة المشروع:

تم تأسيس المؤسسة من طرف صفاء مخناش متحصلة على شهادة ليسانس إدارة أعمال وطالبة في السنة الثانية ماستر إدارة أعمال.

دفعني شغفي بريادة الأعمال ورغبتي في إحداث تأثير ذي مغزى في العالم إلى تطوير منصة تتيح للآباء حجز خدمات جليسات الأطفال بسهولة. أدركت الحاجة إلى خدمة موثوقة ومريحة يمكن أن تساعد الآباء في العثور على جليسات أطفال في الجزائر، حيث لا توجد حالياً منصة توفر هذه الخدمة.

بفضل خلفيتي في إدارة الأعمال، أمتلك فهماً قوياً للسوق واحتياجات جمهورنا المستهدف، ولذلك فإن إنشاء شركة ناشئة ناجحة تلبية هذه الحاجة الماسة وتحدث تأثيراً إيجابياً على حياة الآباء والأطفال من أولوياتي.

7. دراسة المشروع:

↔ شرائح السوق:

- الآباء غير القادرين عمومًا على إيجاد مكان لترك أطفالهم.
- جليسات الأطفال المتحصلين على شهادات جامعية والذين يرغبون في كسب المال.

• تحليل S.W.O.T:

نقاط القوة:

- العرض الحصري لخدمتنا: نحن الوكالة والموقع الوحيد الذي يقدم هذه الخدمة في الجزائر والمغرب العربي، مما يمنحنا ميزة تنافسية كبيرة.
- ميزة كوننا أول من يسوق: كوننا المزود الوحيد في هذا المجال، لدينا الفرصة لبناء سمعة قوية وعملاء قبل منافسينا.
- نعالج مشكلة عميقة يواجهها الآباء في حياتهم اليومية.
- نعطي الأولوية لسلامة الأطفال وحمايتهم، والتي تعتبر أولوية قصوى للآباء الذين يأتمنوننا على رعاية أطفالهم.
- إمكانية ارتفاع الطلب: تتزايد الحاجة إلى خدمات التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة في الجزائر، مما يمثل فرصة كبيرة لنا.
- خدمات عملية وقابلة للتكيف: نقدم خدمات عملية ومرنة تلبي احتياجات الآباء العاملين.

نقاط الضعف:

- موارد محدودة: كشركة ناشئة جديدة، لدينا موارد محدودة، بما في ذلك الموارد المالية والبشرية، مما قد يحد من قدرتنا على تطوير خدمات جديدة.
- الاعتراف المحدود بالعلامة التجارية: بصفتنا شركة ناشئة جديدة، نحتاج إلى بناء الاعتراف بالعلامة التجارية والثقة في السوق.

- **اللوائح القانونية:** يتم تنظيم صناعات رعاية الأطفال والتعليم بشكل كبير، مما يمثل تحديات تتعلق بالامتثال وتكاليف إضافية.
- **الحاجة إلى توظيف جيد:** يجب أن نضمن أن لدينا فريقاً قوياً من المهنيين المؤهلين لتزويد الأطفال برعاية عالية الجودة.

الفرص:

- **التوسع في مناطق جديدة:** إذا نجحت خدماتنا في الجزائر والمغرب العربي، يمكننا استكشاف الفرص للتوسع في بلدان ومناطق أخرى.
- **تنوع الخدمات:** قد نفكر في توسيع خدماتنا بما يتجاوز مجالسة الأطفال ورعاية الأطفال لتقديم خدمات إضافية، مثل برامج الدراسة الخصوصية.
- **الشراكات والتعاون:** يمكن أن تساعدنا الشراكة مع شركات أو مؤسسات أخرى في قطاع رعاية الأطفال والتعليم في توسيع خدماتنا والوصول إلى المزيد من العملاء.

التحديات:

- **المنافسة من الموردين المحتملين:** على الرغم من أننا المورد الوحيد في منطقتنا، فقد يدخل المنافسون السوق في المستقبل.
- **التحديات الاقتصادية:** قد تؤثر فترات الانكماش الاقتصادي أو عدم الاستقرار في المنطقة على الطلب على خدماتنا.
- **التغييرات في اللوائح والسياسات:** التغييرات في اللوائح أو السياسات المتعلقة برعاية الأطفال والتعليم يمكن أن تؤثر على عملياتنا التجارية وربحيته.
- **الدعاية السلبية:** أي حوادث سلبية تتعلق بالسلامة أو رعاية الأطفال يمكن أن تضر بسمعتنا التجارية وتؤدي إلى فقدان العملاء.

8. دراسة المنافسين:

من خلال اليقظة على الانترنت ومحاولة التحري عن وجود المنافسين لم نجد منافسا مباشرا في الجزائر يقدم مثل خدمتنا ولكن هناك منافسين غير مباشرين وهم:

❖ جليسات الأطفال اللاتي يطرحن خدمتهن عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

في عالمنا الرقمي الحديث، أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للتواصل وتبادل المعلومات. وقد شهدنا في الآونة الأخيرة ظهور توجه جديد في صناعة رعاية الأطفال، حيث يقدم العديد من الجليسات خدماتهن عبر هذه المنصات. يستطيع الآباء والأمهات الآن الوصول إلى خدمات جليسات الأطفال عبر حساباتهم على مواقع التواصل الاجتماعي المفضلة لديهم.

➤ نقاط القوة لجليسات الأطفال على مواقع التواصل الاجتماعي:

1. وصول واسع: يوفر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي فرصة لجليسات الأطفال للوصول إلى جمهور واسع من الأهالي المهتمين بخدمات رعاية الأطفال.
2. التفاعل المباشر: يمكن لجليسات التواصل المباشر مع العملاء المحتملين وتبادل الردود والاستفسارات عبر التعليقات أو الرسائل الخاصة.
3. التواجد الشخصي: يمكن لجليسات بناء صلات قوية وثقة مع العملاء عن طريق مشاركة قصص وتجارب حقيقية عن رعايتهم للأطفال ونشر محتوى مفيد وتوعوي.

➤ نقاط الضعف لجليسات الأطفال على مواقع التواصل الاجتماعي:

1. المصداقية والثقة: قد يكون من الصعب على العملاء التحقق من مصداقية ومهارات جليسات الأطفال المعلنة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

2. العرض العشوائي: قد يصعب على العملاء تصفية الخيارات واختيار الجليسة المناسبة بين العديد من العروض المتاحة على مواقع التواصل الاجتماعي.

❖ جليسات الأطفال اللاتي يطرحن خدماتهن عبر موقع ouedkniss:

موقع وادكنيس هو منصة إعلانات مجانية شهيرة في الجزائر، حيث يمكن للأفراد والشركات نشر إعلاناتهم وعرضها للمستخدمين.

في حين يركز موقع وادكنيس بشكل عام على إعلانات العقارات والسيارات والوظائف وغيرها، إلا أن البعض من جليسات الأطفال يستغلن هذه المنصة لطرح خدماتهن لرعاية الأطفال. يقدمون تفاصيل عن خبرتهم ومهاراتهم في رعاية الأطفال ويستهدفون جمهورًا واسعًا من الأهالي الباحثين عن خدمات جليسة لأطفالهم.

➤ نقاط القوة ل: ouedkniss

1. شهرة وانتشار واسع في الجزائر، حيث يعتبر الموقع محطة رئيسية للبحث عن المنتجات والخدمات المختلفة.
2. منصة إعلانية مجانية تسمح للمستخدمين بنشر إعلاناتهم بسهولة وسرعة.
3. مجتمع كبير من المستخدمين والمتصفحين يزيد من فرصة الوصول إلى الجمهور المستهدف.

➤ نقاط الضعف ل: Ouedkniss

1. التنوع في الإعلانات المعروضة قد يؤدي إلى انتشار كبير للإعلانات غير المتعلقة بخدمات جليسات الأطفال، مما يزيد من التنافس ويصعب تحديد العروض المتخصصة.
2. قد يكون من الصعب التحقق من المصداقية والمهارات لجليسات الأطفال المعلن عنهن على الموقع.
3. ارتفاع أسعار خدمات جليسات الأطفال.

9. المزايا التنافسية:

- **خدمات حصرية:** نحن المؤسسة الناشئة والموقع الإلكتروني الوحيدان اللذان يقدمان خدمات حجز رعاية الأطفال في الجزائر، مما يجعل خدماتنا فريدة وحصرية. هذا يمنحنا ميزة تنافسية.
- **أول من يسوق:** من خلال كوننا أول من يسوق، لدينا فرصة لوضع أنفسنا كأفضل مزود لخدمات رعاية الأطفال ورعاية الأطفال في الجزائر. يمنحنا هذا ميزة على المنافسين المحتملين الذين قد يدخلون السوق لاحقًا.
- **احتكار السوق:** بصفتنا المزود الوحيد لهذه الخدمات في الجزائر. هذا يعطينا تحكمًا أفضل في السعر والجودة. التحكم في التكاليف ومعايير الخدمة والعوامل الحاسمة الأخرى التي تؤثر على نجاح أعمالنا.
- **الاعتراف بالعلامة التجارية:** عندما يبحث الآباء عن خيارات جديدة بالثقة لرعاية الأطفال والأمومة في الجزائر، فقد يمنحون علامتنا التجارية الأولوية الأولى. يمنحنا هذا فائدة من حيث التعرف على العلامة التجارية وولاء العملاء.

لدينا فرصة لالتقاط جزء كبير من الطلب على خدمات رعاية الأطفال والأمومة في الجزائر لأنه لا يوجد أي منافسين مباشرين في السوق. قد يظهر هذا مع مرور الوقت كزيادة في الإيرادات وتوسيع الأعمال التجارية.

10. الاستراتيجية

↔ خطة العمل لمدة 5 سنوات

السنة 1: ترسيخ وجودنا على الإنترنت

- إنشاء موقع ويب سهل الاستخدام لتبسيط عملية الحجز لدينا وتعزيز تجربة المستخدم.
- الاستعانة بفريق من جليسات الأطفال من الدرجة الأولى لتزويد عملائنا بخدمة متميزة.
- سيؤدي إنشاء شراكات مع الشركات والمنظمات المحلية إلى زيادة ظهورنا ومصداقيتنا في المجتمع.

السنة 2: توسيع خدماتنا

- تقديم خدمات تكميلية لتلبية احتياجات عملائنا، مثل المعسكرات الصيفية وبرامج الدروس الخصوصية.
- لزيادة الطلب على خدماتنا، سنقوم بتوسيع منطقة خدمتنا إلى المدن والمناطق المجاورة.
- زيادة حجم فريقنا لتلبية الطلب المتزايد مع الحفاظ على مستويات عالية من الخدمة.

السنة 3: تكامل التكنولوجيا

- وضع نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) لتعزيز التواصل والمشاركة مع عملائنا.
- ستجعل إضافة خيارات الدفع عبر الإنترنت المعاملات أكثر ملاءمة لعملائنا.
- لمكافحة عملائنا الدائمين وتعزيز ولاء العملاء، سنقوم بتطوير برنامج ولاء.

السنة 4: تطوير عملياتنا

- تطوير نموذج امتياز لتوسيع عملياتنا إلى دول ومناطق أخرى.
- زيادة جهودنا التسويقية لجذب المزيد من العملاء وتوسيع قاعدة عملائنا.
- توسيع عروض خدماتنا لتقديم دروس خصوصية ودعم أكاديمي للأطفال من جميع الأعمار.

السنة 5: زيادة تنوع مصادر دخلنا

- إقامة شراكات مع شركات أخرى في قطاع رعاية الأطفال لتقديم خدمات تكميلية.
- تطوير برامجنا التعليمية الحصرية لتمييز عروضنا وجذب المزيد من العملاء.
- السعي للحصول على مصادر دخل جديدة.

← استراتيجية التسويق

• تحديد جمهورنا المستهدف:

خطوتنا الأولى هي تحديد جمهورنا المستهدف، والذي سيكون عائلات لديها أطفال صغار بحاجة إلى خدمات رعاية الأطفال. من أجل تطوير استراتيجية تسويق ملائمة لهم، سنقوم بتحليل المعلومات الديموغرافية والسلوكيات واحتياجات جمهورنا المستهدف.

• إنشاء هوية قوية للعلامة التجارية:

سنطور هوية علامة تجارية تعكس قيمنا ورسالتنا ورؤيتنا. سيتم إنشاء هوية علامتنا التجارية لجذب السوق المستهدف وترسيخ أنفسنا كمزود موثوق لخدمات رعاية الأطفال. من خلال إنشاء شعار وموقع إلكتروني ومواد تسويقية تعكس هوية علامتنا التجارية.

• استخدام قنوات التسويق الرقمي:

من أجل الوصول إلى جمهورنا المستهدف، سنستخدم قنوات التسويق الرقمي بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي، والتسويق عبر البريد الإلكتروني، وتسويق المحتوى، وتحسين محركات البحث (SEO). سننتج محتوى مثيراً للاهتمام يعود بالفائدة على الآباء ويؤسس مكانتنا كخبراء متخصصين في مجال رعاية الأطفال. لتحسين مكانتنا في نتائج محرك البحث، سنقوم أيضًا بتحسين محتوى موقعنا الإلكتروني.

• التسويق عن طريق Word of mouth:

نحث العملاء الراضين عن الخدمة على التوصية بخدماتنا لأصدقائهم وعائلاتهم. مما سيساعدنا في جذب عملاء جدد باستخدام التسويق المباشر.

• إنشاء شراكات:

من أجل الترويج لخدماتنا، سوف نتعاون مع الشركات الأخرى والمنظمات المجتمعية. للوصول إلى جمهورنا المستهدف، على سبيل المثال، يمكننا التعاون مع المدارس القريبة.

• تقديم صفقات وخصومات حصرية:

من أجل جذب عملاء جدد ومكافأة العملاء المخلصين، سنقدم عروضًا ترويجية وخصومات. على سبيل المثال، قد نمنح العملاء الجدد خصمًا أو نمنح العملاء الذين يحولون أصدقائهم وعائلاتهم إلى خدماتنا عمولة.

• تنظيم نشاطات:

سنخطط لتنظيم نشاطات تكون ذات قيمة لجمهورنا المستهدف. على سبيل المثال، قد نخطط لورشات عمل حول "نصائح حول الأبوة والأمومة أو نشاطات لعب للأطفال الصغار". من خلال هذا، سنوفر فرصًا للتواصل مع جمهورنا المستهدف وتطوير العلاقات معه.

بشكل عام، سيتم إنشاء استراتيجيتنا التسويقية لجذب عملاء جدد، وزيادة التعرف على مؤسستنا الناشئة، وترسيخنا كمزود يمكن الاعتماد عليه لخدمات رعاية الأطفال في الجزائر. نعتقد أنه من خلال استخدام قنوات التسويق الرقمية واستراتيجيات التسويق التقليدية والشراكات والعروض الترويجية والأحداث، سنكون قادرين على تلبية أهدافنا وتقديم خدمات رعاية أطفال عالية الجودة للعائلات في الجزائر.

↔ تخطيط التسويق:

✓ تحليل موقع مؤسستنا:

لتحديد المزايا والعيوب والفرص والمخاطر التي تواجه أعمالنا، أجرينا تحليل SWOT. نتيجة لهذا التحليل، تمكنا من تحديد العديد من آفاق النمو المهمة، بما في ذلك توسيع مناطق خدمتنا وتشكيل تحالفات مع الشركات التي تتناسب مع أعمالنا.

✓ السوق المستهدف:

يشكل الآباء العاملون او المشغولون الذين يبحثون عن خيارات رعاية نهائية يمكن الاعتماد عليها السوق المستهدف. لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم الخاصة بشكل أكبر، أنشأنا persona.

✓ عرض القيمة:

عرض القيمة الخاص بنا هو التزامنا بتقديم خدمات رعاية أطفال عالية الجودة وموثوقة وبأسعار معقولة. نحن نميز أنفسنا عن المنافسين من خلال تقديم خيارات حجز مرنة واهتمام شخصي وخدمة عملاء من الدرجة الأولى.

✓ المزيج الإعلاني:

المنتج: تشمل خدماتنا مجالسة الأطفال وخيارات رياض الأطفال، والتي تم تصميمها لتلبية الاحتياجات المحددة لسوقنا المستهدف.

السعر: سنقدم خطط تسعير متنوعة، مثل الأسعار بالساعة وخصومات الحزمة، التي تكمل عرض القيمة لدينا وتجذب جمهورنا المستهدف.

الترويج: سنستخدم برامج الإحالة والإعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي والراديو في خطتنا الترويجية. بالإضافة إلى ذلك، سنستخدم صناعة المحتوى لتأسيس المصداقية والثقة مع العملاء المحتملين.

المكان: من خلال نظام الحجز عبر الإنترنت، نجعل خدماتنا متاحة للسوق المستهدف.

✓ ميزانية التسويق:

سنخصص ميزانية شاملة تحسب جميع تكاليف التسويق، بما في ذلك الأحداث والعروض الترويجية والإعلان. سيتم تحديد ميزانيتنا من خلال الدخل المتوقع وأهداف النمو.

✓ التنفيذ:

نحدد الخطوات المطلوبة لتنفيذ خطتنا التسويقية بنجاح، بما في ذلك الجداول الزمنية والمسؤوليات والموارد. سيعمل فريقنا معًا لتنفيذ خطتنا وتحقيق أهدافنا التسويقية.

✓ القياس:

باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) بما في ذلك حركة المرور على الموقع الإلكتروني (الزيارات) ومشاركة المنشورات الاجتماعية وإحالات العملاء، سنقوم من خلالهم بتقييم فعالية استراتيجيتنا التسويقية. لاتخاذ قرارات تعتمد على البيانات، سنقوم بتتبع وتحليل أدائنا بانتظام.

11. الدراسة المالية

↔ الاستثمارات والتمويل

الاستثمار: تقدر التكلفة المبدئية للمشروع بـ: **1100000** دج.

عتاد مكتب (أجهزة الكترونية): **300000** دج.

تكاليف التسويق: **300000** دج.

تطوير موقع الكتروني: **500000** دج.

التركيبية التمويلية:

- الأموال الشخصية: 300000 دج

- المصادر العائلية: 800000 دج

- 3 رقم الاعمال نتوقع متوسط عمليات الحجز لجلسات الاطفال من خلال مؤسستنا في العام الأول ستكون 500 عملية

علما اننا نأخذ 27% عمولة من كل عملية حجز، ومتوسط السعر 15000 دينار جزائري

لحساب إيراداتنا المقدره (كمتوسط)، يمكننا ضرب حجم عمليات الحجز بمتوسط سعر الحجز

$$7\ 500\ 000 = 15000 * 500$$

بضرب 0.27 * 7 500 000 = 2025000 دينار جزائري.

وبزيادة سنوية مقدارها 50% نحصل على الجدول التالي

الجدول رقم(01): توزيع رقم الأعمال لمدة خمس سنوات وبزيادة سنوية مقدارها 50%

N°	Année	Chiffre d'affaires prévisionnel
1	1er exercice d'exploitation	2 025 000,00
2	2eme exercices d'exploitation	3 060 000,00
3	3eme exercices d'exploitation	4 590 000,00
4	4eme exercices d'exploitation	6 885 000,00
5	5eme exercices d'exploitation	10 327 500,00
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRE SUR (5) ANS		26 902 500,00

المصدر: من اعداد الطالبة

مصاريف المستخدمين:

الجدول رقم(02): توزيع مصاريف المستخدمين

Nbre	Fonction	Salaire Brut mensuel	Salaire de Base annuel	Charges Patronales	Masse salariale
1	Admin	32 000,00	384 000,00	99 840,00	483 840,00
1	Main d'œuvre	20 000,00	240 000,00	62 400,00	302 400,00
	Agent de sécurité	40 000,00	0,00	0,00	0,00
	TOTAL		624 000,00	162 240,00	786 240,00

المصدر: من اعداد الطالبة

الجدول رقم(03): توزيع مصاريف المستخدمين لمدة خمس سنوات

Désignation	1er année	2eme année	3eme année	4eme année	5eme année	5eme année
Salaire Brut annuel	624 000	636 480	649 210	662 194	675 438	688 946
Charges patronales CNAS	162 240	165 485	168 794	172 170	175 614	179 126
Total frais du personnel	786 240	801 965	818 004	834 364	851 051	868 072

المصدر: من اعداد الطالبة

جدول 04: اهتلاك المعدات

N°	Désignation	TAUX	m/brut DA	1année	2année	3année	4année	5année	6année
3	Equipements de productions	15%	300 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00
TOTAL			300 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00	45 000,00

يعتمد مخطط إهتلاك المعدات على مبدأ المعدل الخطي والاستهلاك السنوي، وفقاً لمخطط الحسابات الوطني ونصوص تطبيقه.

نتيجة لذلك، يوضح الجدول أعلاه التخصيص السنوي بالدينار الجزائري.

جدول رقم (05): ميزانية الأصول

BILAN ACTIF LIBELLE	1er année	2eme année	3eme année	4eme année	5eme année
ACTIF NON COURANTS					
Ecart d'acquisition good will+ou					
Immobilisation incorporelles					
Immobilisation corporelles					
Terrains		0	0	0	0
Bâtiments		0	0	0	0
Autre Immobilisation corporelles	300 000	300 000	300 000	300 000	300 000
Amortissements	45 000	90 000	135 000	180 000	225 000
Immobilisation encours					
Immobilisation financières					
Titres mis en équivalence					
Aure participations et créances rattachées					
Autre titres immobilises					
Prêts et autre actifs financiers non courants					
Impôts différés actif					
TOTAL ACTIF NON COURANT	255 000	210 000	165 000	120 000	75 000
ACTIF COURANT					
Stocks et encours					
Créances et emplois assimilés					
Clients					
Impôts & assimilés					
Disponibilités et assimilés					
Placements et autre actifs financiers courant					
Trésorerie	1 025 160	1 973 635	3 508 896	5 500 986	8 656 974
TOTAL ACTIF COURANT	1 025 160	1 973 635	3 508 896	5 500 986	8 656 974
TOTAL GENERAL ACTIF	1 280 160	2 183 635	3 673 896	5 620 986	8 731 974

جدول رقم (06): ميزانية الخصوم

BILAN PASSIF LIBELLE	1 er année	2 eme année	3 eme année	4 eme année	5 eme année
CAPITAUX PROPRES					
Capital émis (ou comptes de l'exploitant)	300 000	300 000	300 000	300 000	300 000
Capital non appelé					
Primes et réserves (réserves consolidées)					
Ecart de réévaluation					
Ecart d'équivalence (01)					
Résultat net (résultat net part du groupe)(1)	980 160	1 883 635	3 373 896	5 320 986	8 431 974
Autres capitaux propres –Report a nouveau					
Part de la société consolidante (1)					
Part des minoritaires (1)					
TOTAL I	1 280 160	2 183 635	3 673 896	5 620 986	8 731 974
PASSIF NON COURANTS					
Emprunts et dettes financières					
Impôts (diffères et provisionnes)					
Autre dettes non courantes					
Provisions et produits comptabilises d'avance					
TOTAL II	0	0	0	0	0
PASSIFS COURANTS					
Fournisseurs et comptes rattaches					
Impôts					
Autre dettes	0	0	0	0	0
Trésorerie passif					
TOTAL III	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL PASSIF	1 280 160	2 183 635	3 673 896	5 620 986	8 731 974

جدول رقم (07): جدول حسابات النتائج

COMPTE DE RESULTAT LIBELLE		1er année	2ème année	3ème année	4ème année	5ème année
Ventes de marchandises						
Prestation vendue	Produits fabrique	2 040 000	3 060 000	4 590 000	6 885 000	10 327 500
	Prestation de services					
Chiffre d'affaires net des rabais ,remises ,ristourne		2 040 000	3 060 000	4 590 000	6 885 000	10 327 500
Production ,stockée ou déstockée						
I-production de l'exercice		2 040 000	3 060 000	4 590 000	6 885 000	10 327 500
Achats de marchandises vendues						
Services		183 600	275 400	413 100	619 650	929 475
II-Consommations de l'exercice		183 600	275 400	413 100	619 650	929 475
III-Valeur ajoutée d'exploitation (I-II)		1 856 400	2 784 600	4 176 900	6 265 350	9 398 025
Charge de personnel		831 240	855 965	758 004	899 364	921 051
Impôts et taxes et versements assimilée						
IV-Excédent brut d'exploitation		1 025 160	1 928 635	3 418 896	5 365 986	8 476 974
Autre produits opérationnels						
Autre charges opérationnelles						
Dotation aux amortissements		45 000	45 000	45 000	45 000	45 000
Perte de valeur						
Reprise sur pertes de valeur et provisions						
V-Résultat opérationnel		980 160	1 883 635	3 373 896	5 320 986	8 431 974
Produits financiers						
Charge financières						
VI-Résultat financier		0	0	0	0	0
VII-Résultat ordinaire (V+VI)		980 160	1 883 635	3 373 896	5 320 986	8 431 974
VIII-Résultat extraordinaire						
RESULTAT NET DE L'EXERCICE		980 160	1 883 635	3 373 896	5 320 986	8 431 974

جدول رقم (08): خطة التمويل

LIBELLE	1 er année	2eme année	3eme année	4eme année	5eme année
SOLDE D'OUVERTURE		1 208 760	2 204 035	3 831 996	5 985 636
RECETTES	0				
VENTES PRODUITS FINIS	2 040 000	3 060 000	4 590 000	6 885 000	10 327 500
TOTAL DES RECETTES	2 040 000	3 060 000	4 590 000	6 885 000	10 327 500
DEPENSES					
ACHATS					
SERVICES	0	0	0	0	0
CHARGES DU PERSONNELS	831 240	855 965	758 004	899 364	921 051
IMPÔTS ET VERSEMENT	0	0	0	0	0
REMBOURSEMENT CMT		0	0	0	0
TOTAL DES DEPENSES	831 240	855 965	758 004	899 364	921 051
ECART RECETTES -DEPENSES	1 208 760	2 204 035	3 831 996	5 985 636	9 406 449
SOLDE DE CLOTURE	1 208 760	3 412 795	6 036 031	9 817 632	15 392 084

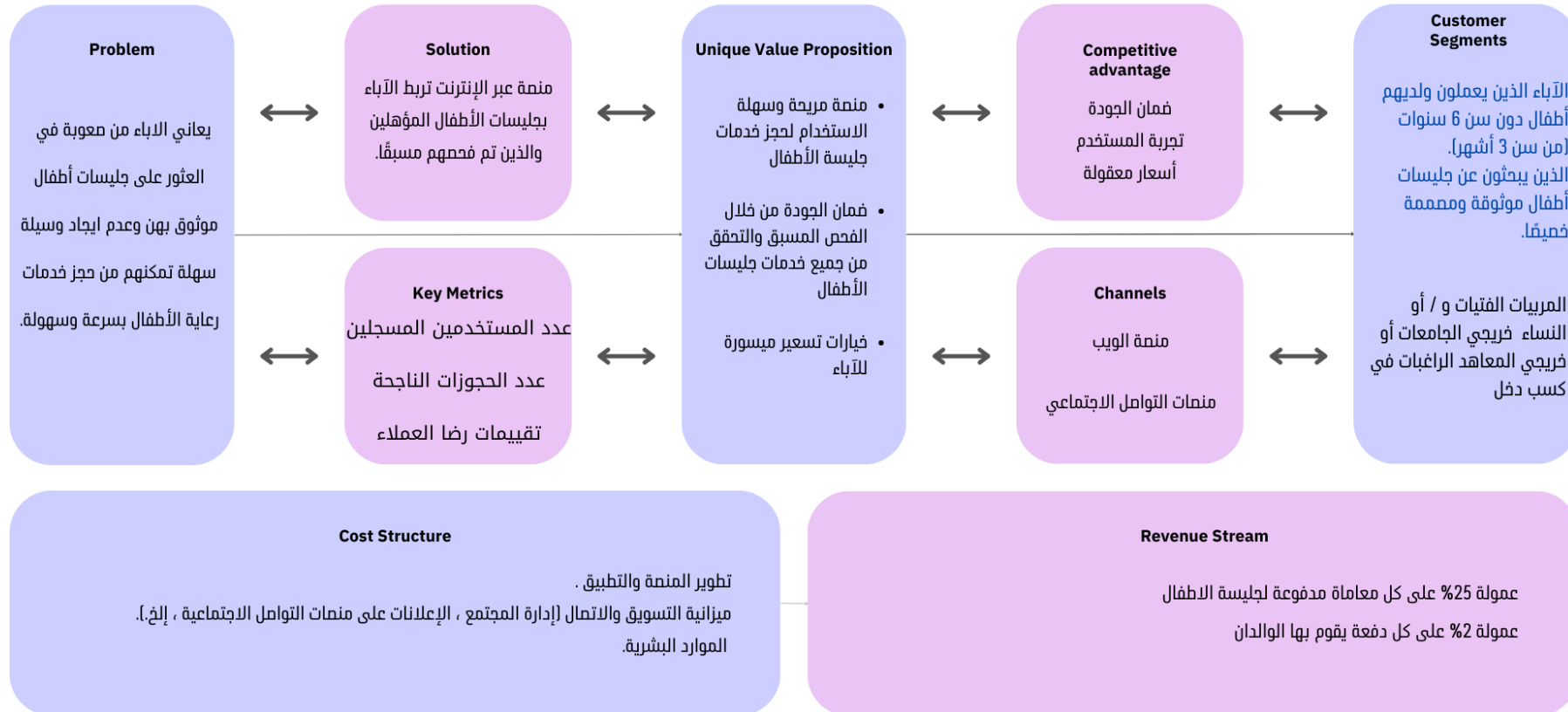
رابعاً: LEAN CANVAS

هي أداة تم إنشاؤها في عام 2010 بواسطة Ash Maurya، رائد الأعمال الأمريكي ومؤلف كتاب "The Running Lean Method". هدفها هو تطبيق طريقة Lean Startup، المستخدمة على نطاق واسع من قبل الشركات الناشئة.

يتيح إضفاء الطابع الرسمي على المشروع بطريقة بسيطة - في بضع كلمات - والعودة إليه عدة مرات حسب الضرورة لتعديله أو إثرائه.¹

¹ <https://bpifrance-creation.fr/moment-de-vie/lean-canvas-lapplication-methode-du-lean-startup> تم الاطلاع عليه على الساعة 00:13 بتاريخ 2023/06/10.

LEAN CANVAS



↔ شرائح العملاء

(1) الآباء

- الذين يعملون ولديهم أطفال تقل أعمارهم عن 6 سنوات (من سن 3 أشهر).
- الذين يبحثون عن جليسة أطفال موثوقة ومصممة خصيصًا حسب احتياجاتهم.
- الذين يبحثون عن جليسات أطفال مؤهلين (أخصائيو النطق وعلماء النفس) لأطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الذين يبحثون عن جليسات الأطفال تعتني بالطفل في الليل وعطلات نهاية الأسبوع (مثل طبيبات).
- الذين يبحثون عن جليسات الأطفال لحالات الطوارئ.

(2) جليسات الاطفال

- الفتيات أو النساء خريجو الجامعات أو في طور الدراسة واللواتي:
- يردن العمل وكسب الدخل.
- الجديرات بالثقة والمسؤولية اللاتي يحببن الأطفال ويستطيعون الاعتناء بهم.
- من هن على استعداد للانتقال أو استقبال الأطفال في منازلهم في ظروف جيدة.
- من لديها المهارات والديبلومات أو الخبرة الممكنة في رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

↔ المشكلة

يسعى الآباء للعثور على جليسات أطفال يمكن الاعتماد عليهن وإجراء حجوزات سريعة وبسيطة لخدمات رعاية الأطفال. تتفاقم المشكلة بسبب الجداول الزمنية المزدحمة، والحاجة إلى مقدمي رعاية أطفال موثوق بهم.

↔ الحل

توفر منصتنا عبر الإنترنت للآباء طريقة واضحة وسهلة الاستخدام للتواصل بسرعة وسهولة مع المربيات وجليسات الاطفال الذين تم فحصهم مسبقاً. من خلال توفير منصة موثوقة وفعالة، فإننا نخفف من توتر الوالدين وقلقهم المرتبط بالبحث عن خدمات رعاية الأطفال دون الحاجة إلى قضاء ساعات في البحث أو طلب التوصيات.

↔ القيمة المقترحة:

- منصة عملية وفعالة لحجز خدمات رعاية الأطفال الموثوقة: تم تصميم منصتنا لتقديم طريقة سريعة وخالية من المتاعب للآباء والأمهات لاختيار خدمات رعاية الأطفال الجديرة بالثقة.
- يوفر الاختيار المسبق والتحقق من جليسات الاطفال ضمان الجودة. تضمن إجراءات الاختيار الصارمة لدينا أن الآباء يمكنهم الوثوق بجليسات الاطفال التي يحجزونها من خلال منصتنا والاعتماد عليهن.
- حلول ميسورة التكلفة: تقدم منصتنا حلولاً ميسورة التكلفة وشفافة، مما يجعل خدمات رعاية الأطفال الموثوقة متاحة لجميع الآباء.

↔ القنوات

- الموقع الإلكتروني: تمتلك مؤسستنا الناشئة موقعًا إلكترونيًا لتزويد الاولياء بتجربة مستخدم شاملة وسهلة. يمكن العملاء من البحث عن جليسات الاطفال وحجزها، وإدارة حجوزاتهم، والردشة عبر الإنترنت مع فريق الدعم لدينا، والحصول على معلومات مفيدة حول مؤسستنا.
- مواقع التواصل الاجتماعي: نستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع عملائنا وتعزيز تواجدها على الإنترنت. سنقوم بنشر محتوى على حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بنا لإبلاغ عملائنا بخدماتنا، ومشاركة نصائح حول تربية الابناء، بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعملاء الاتصال بنا مباشرة من خلال منصات التواصل الاجتماعي لطرح الأسئلة ومشاركة تجاربهم مع مؤسستنا.
- نولي اهتمامًا وثيقًا لجودة تواجدها على وسائل التواصل الاجتماعي واستجابتها لضمان حصول عملائنا على تجربة مستخدم إيجابية.

↔ مصادر الإدارات:

- عمولة 25% على كل معاملة مدفوعة لجلسة الأطفال.
- عمولة 2% على كل عملية حجز لجلسة يقوم بها الوالدان.

↔ هيكل التكاليف

- يتضمن تكلفة تطوير الموقع الإلكتروني وصيانته.
- تشمل نفقات التسويق والإعلان تكلفة الترويج لمنصتنا وخدماتنا من خلال قنوات مختلفة.
- رواتب الموظفين: يشمل ذلك تكلفة تعيين الموظفين ودفع رواتبهم لإدارة منصتنا وتقديم مساعدة العملاء.

↔ مقاييس رئيسية:

- **عدد المستخدمين المسجلين:** سيساعدنا هذا القياس في تتبع تطور منصتنا ووصولها الى أكبر قدر من الشريحة المستهدفة.
- **عدد الحجوزات الناجحة:** سيقاس هذا المؤشر فعالية منصتنا في ربط الآباء بجلسات الأطفال.
- **استطلاعات رضا العملاء:** سيساعدنا هذا على فهم وتحسين تجربة المستخدم ورضاه عن خدماتنا.

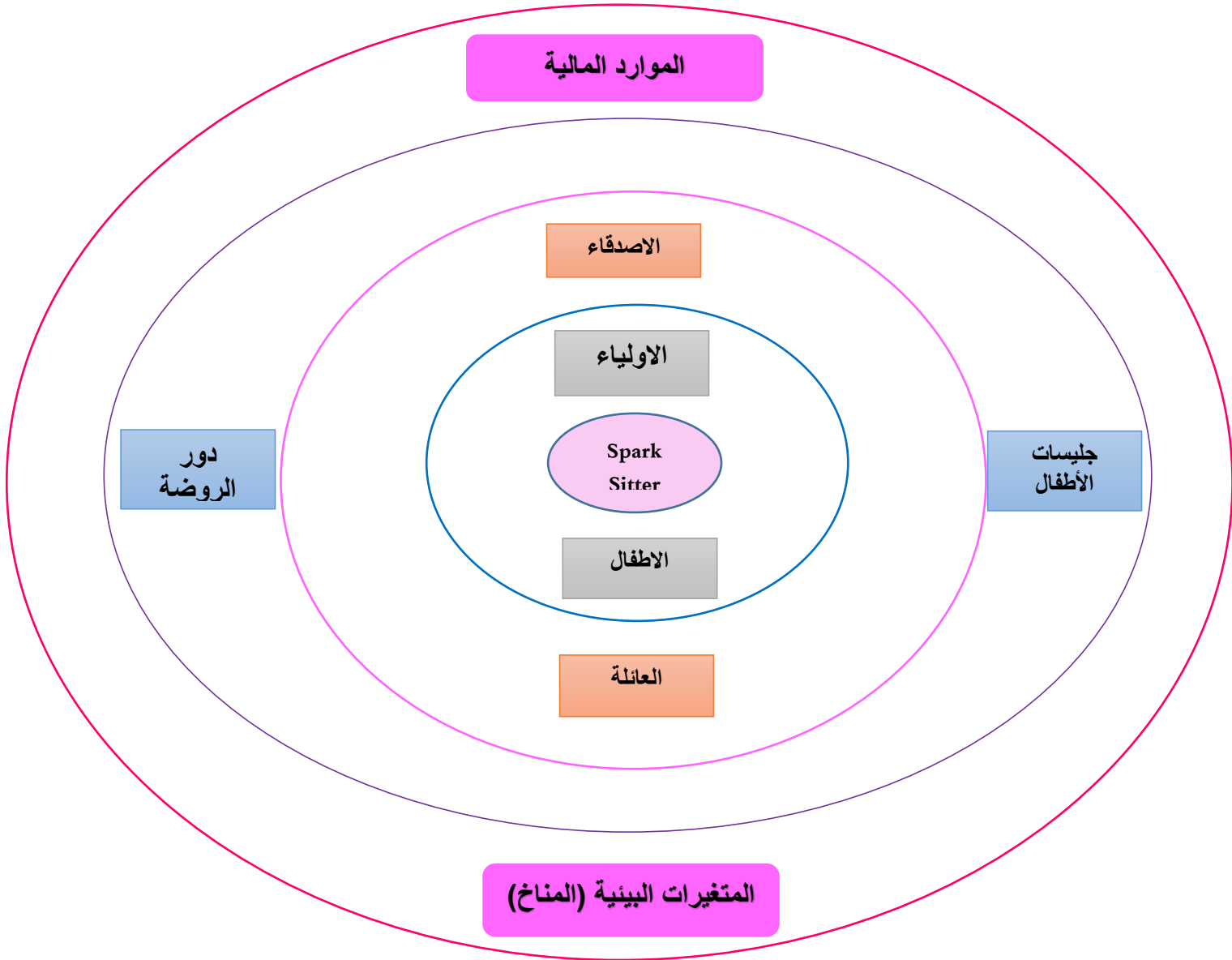
↔ الميزة التنافسية

- عملية الاختيار والتحقق المسبقة لمقدمي الرعاية والخدمات الموجودين على منصتنا.
- نضمن الثقة والموثوقية لعملائنا الذين يحجزون من خلال منصتنا.
- ضمان الجودة ميزة تميزنا عن بقية المنافسين.
- منصة سهلة الاستخدام وعملية حجز سلسلة.
- موجهة للآباء المشغولين الذين يبحثون عن خدمات رعاية أطفال مريحة وفعالة.
- خيارات تسعير مرنة وبأسعار معقولة.
- جعل خدمات رعاية الأطفال الموثوقة في متناول كل ول

خامسا: The Value proposition canvas ونموذج الاعمال (BMC1)

بعد دراسات السوق توصلنا إلى:

1. أصحاب المصالح



.II Journey map

هي تصور للعملية التي يمر بها الشخص من أجل تحقيق هدف. في أبسط أشكاله، يبدأ تخطيط الرحلة بتجميع سلسلة من إجراءات العمل في مخطط زمني.¹

-1 [https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-](https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/#:~:text=Definition%20of%20a%20Journey%20Map,user%20actions%20into%20a%20timeline.)

[101/#:~:text=Definition%20of%20a%20Journey%20Map,user%20actions%20into%20a%20timeline.](https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/#:~:text=Definition%20of%20a%20Journey%20Map,user%20actions%20into%20a%20timeline.)

تم الاطلاع عليه على الساعة 00:13 بتاريخ 2023/06/10.

نموذج الأعمال (BMC1) و The value proposition canvas

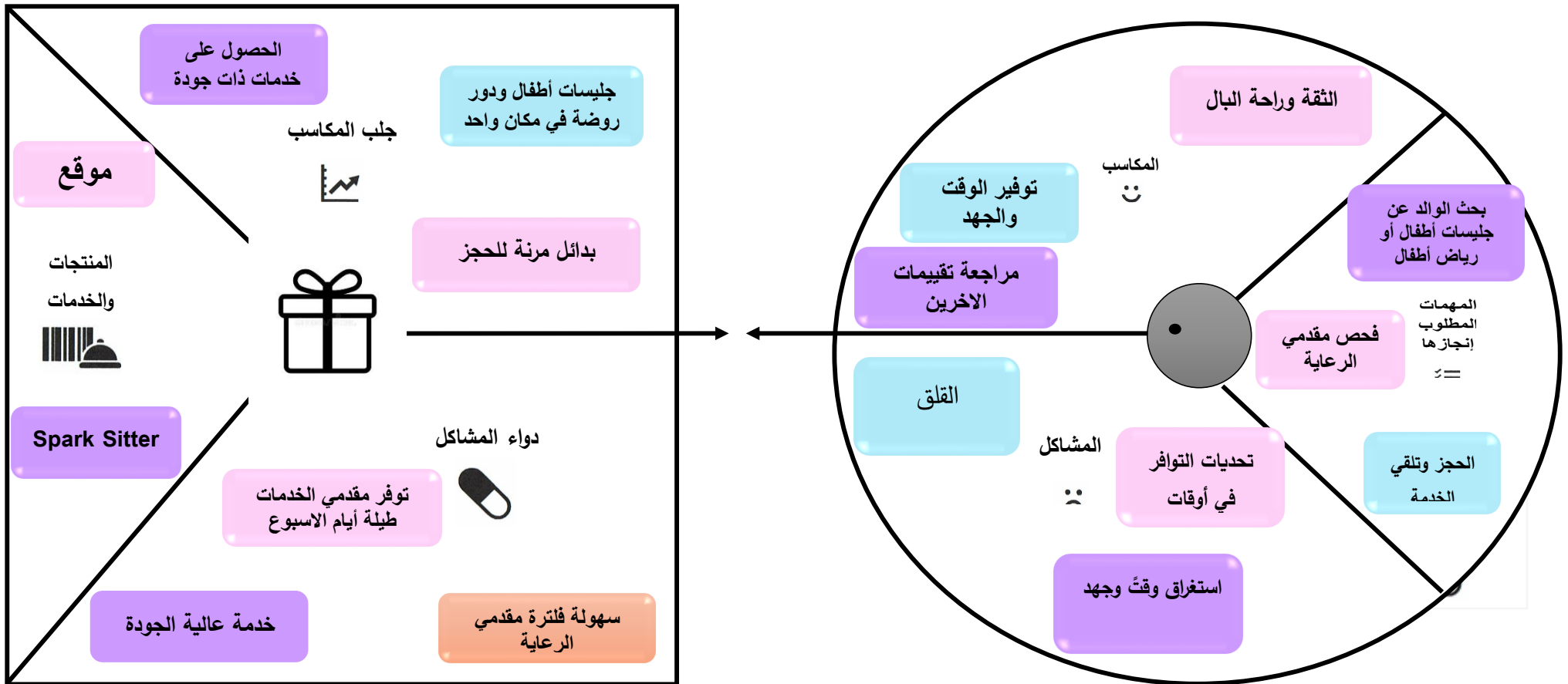
الحصول على الخدمة	الحجز والدفع	الفحص والاختيار	البحث	الحاجة	مراحل
وصول جليسة الأطفال	تفاوض الوالد على شروط الخدمة	فحص مقدمي الرعاية	بحث الوالد عن جليسات أطفال أو رياض أطفال	الحاجة إلى جليسة أطفال أو روضة لأطفالهم.	أفعالهم
جدول النشاط	الاعتماد على الاتفاقات الشفهية	إجراء مقابلات أو الاعتماد على التوصيات	البحث في الإنترنت طلب توصيات من الأصدقاء	طلب الوالد من الاقارب التوصيات	الحلول الحالية المستخدمة
الرضا أو عدم الرضا عن الخدمة المقدمة	الارتياح لأنهم حجزوا بنجاح مقدم رعاية	الارتياح لأنه قد وجد مقدم رعاية مناسبًا	الارتباك	الإرهاق أو القلق	مشاعرهم
					تجربتهم
يقلق الوالدان بشأن سلامة ورفاهية طفلها	يقلق الوالد بشأن جودة الرعاية التي سيتلقاها طفلهم	يقلق الوالد بشأن مصداقية مقدم الرعاية	قلق الوالدان على سلامة طفلها	القلق بشأن ترك طفله مع شخص غريب أو القلق بشأن الجودة	معاناتهم
منصة إلكترونية تختصر عليهم الجهد والوقت	يحتاج الوالد إلى وسيلة آمنة وموثوقة للحجز والدفع	مقدم رعاية موثوق به	يحتاج الوالد إلى قائمة شاملة بمقدمي الرعاية	مقدم رعاية موثوق به	احتياجاتهم

- ✓ **الاعتراف بالحاجة:** الخطوة الأولى هي عندما يدرك أحد الوالدين الحاجة إلى جليسة أطفال أو روضة أطفال. قد يكون هذا بسبب التزامات العمل أو الأحداث الاجتماعية أو لأسباب شخصية. تهدف مؤسستنا إلى تسهيل هذه العملية من خلال توفير طريقة مريحة وموثوقة للآباء للعثور على مقدمي الرعاية وحجزهم لأطفالهم.
- ✓ **البحث والتقييم:** بعد التعرف على الحاجة إلى جليسة أطفال أو روضة، يمكن للوالدين البحث عن جليسات الأطفال أو رياض الأطفال المحتملين من خلال قنوات مختلفة مثل البحث في وسائل التواصل الاجتماعي أو التوصيات من الأصدقاء أو العائلة أو مصادر محلية أخرى. نطمح ان توفر منصتنا قائمة شاملة بمقدمي رعاية الاطفال، مما يسهل على الآباء تقييم خياراتهم. يمكن للوالدين فلترة بحثهم بناءً على الموقع الجغرافي والتوافر والخبرة وتقييمات الاولياء للخدمة المتحصل عليها.
- ✓ **الفحص والاختيار:** بمجرد تحديد الآباء لمقدمي الرعاية المحتملين، يمكنهم فحصهم للتأكد من ملاءمتهم. توفر منصتنا أدوات لمساعدة الآباء على فحص مقدمي الرعاية من خلال المقابلات أو فحوصات الخلفية أو طرق أخرى. هذا يضمن أن الآباء يمكنهم اختيار مقدم رعاية يلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- ✓ **الحجز والدفع:** بمجرد اختيار الوالدين لمقدم رعاية، يمكنهم التفاوض على شروط الخدمة مثل المدة والموقع والدفع. توفر منصتنا بوابة دفع آمنة، مما يمنح الآباء راحة البال عند الحجز من خلال منصتنا. بمجرد السداد، يمكن للوالدين تأكيد الحجز وتلقي تأكيد بالخدمة.
- ✓ **تقديم الخدمة والملاحظات:** بعد تأكيد الحجز، ستصل جليسة الأطفال في الوقت المتفق عليه وتقدم الخدمة كما تم حجزها. تشجع منصتنا الآباء على ترك التعليقات والمراجعات، مما يساعد الآباء الآخرين على اتخاذ قرارات صائبة عند اختيار مقدم رعاية.

.III Value proposition canvas

هي أداة صممها ألكسندر أوستروالدر والتي تتيح تحديد مواقع خلق القيمة على مستوى المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة، وقطاعات العملاء التي من المحتمل أن تستفيد منها. يعتمد على مكونين من مخطط نموذج الأعمال: عرض القيمة وشريحة العميل.

نموذج الأعمال (BMC1) و The value proposition canvas



أسباب الألم

- يستغرق العثور على جليسة أطفال أو مربية أطفال جديرة بالثقة وقتًا وجهداً.
- قد يكون من الصعب العثور على جليسة أطفال لديها التدريب والخبرة المناسبة.
- يمكن أن يكون القلق ناتجاً عن مخاوف تتعلق بالسلامة وضمان الأمان وفحوصات الخلفية.
- عندما تكون هناك حاجة إلى الخدمات، خاصة في أوقات الذروة أو في أيام العطلات، لا يمكن الوصول إلى مقدمي الخدمة.

جلب المكاسب:

- توفر منصتنا وصولاً سهلاً إلى مجموعة من رياض الأطفال وجليسات الأطفال المعروفين وذوي السمعة الطيبة.
- مع سعر وجودة خدمة واضحين، تتيح المنصة الحجز السريع والخالي من المتاعب.
- بناءً على متطلبات العميل وتفضيلاته، يتم تقديم بدائل مرنة للحجز لمقدمي الخدمة.
- يمكن أن يشعر العملاء بالأمان عندما يعلمون أن المزود قد خضع لفحوصات خلفية وأنه مؤهل.
- يتم تقديم خدمة عالية الجودة من خلال التحديثات والتعليقات المنتظمة.

أدوية تخفيف الآلام:

المسكنات: لتهدئة مخاوف السلامة، تقوم المنصة بتقييم مؤهلات مقدمي الخدمات، بما في ذلك فحوصات الخلفية والمراجع.

- لتجنب مخاوف التوفر، يقبل مقدمو الخدمة الحجوزات في أوقات الذروة وفي أيام العطلات.
- يجعل البرنامج الحجز أسهل، ويقلل من إجهاد المستهلك ويوفر لهم الوقت.
- يقوم العملاء السابقون بتقييم مزودي الخدمة، مما يضمن تقديم خدمة عالية الجودة.

صفحة الزبون الشخصية:

المكاسب:

- يحصل العملاء على الثقة وراحة البال مع العلم أن رياض الأطفال أو جليسات الأطفال لديهم مؤهلات وذات خبرة.
- من خلال تبسيط عمليات البحث والحجز، توفر المنصة الوقت.
- يمكن للعملاء تخصيص بحثهم بسرعة.

المشاكل:

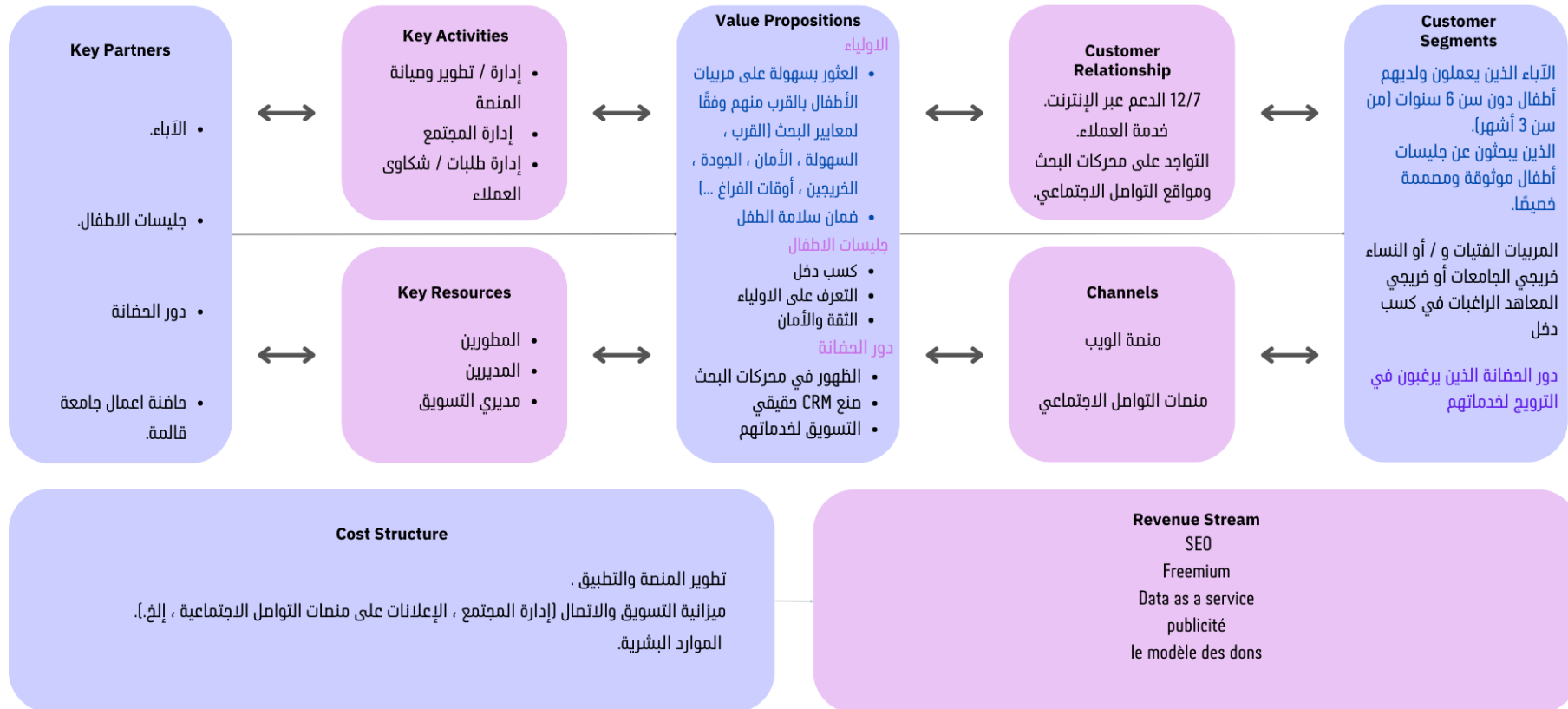
- قد يشعر الآباء الذين يتركون أطفالهم في روضة أطفال أو مع جليسة أطفال جديدة بالقلق.
- قد يستغرق العثور على خدمة يمكن الاعتماد عليها وجديرة بالثقة وقتاً وجهداً.
- عندما يحتاج العملاء إلى إجراء حجز مزود خلال فترة ازدحام أو في عطلة، يمكن أن تحدث تحديات التوافر.

المهام المطلوب إنجازها:

- لرعاية أطفالهم، يجب على الآباء العثور على مربية أطفال موثوقة وجديرة بالثقة.
- يجب أن يؤمنوا بأن طفلهم سيحظى بالحماية والرعاية المناسبة أثناء غيابهم.
- يحتاج الآباء إلى طريقة بسيطة وفعالة لتحديد وحجز الخدمة التي تناسب متطلباتهم وتفضيلاتهم.
- سيتم تكييف المنصة بشكل أكثر فاعلية لتقديم تجربة مفيدة وممتعة ترقى إلى مستوى توقعاتهم.

.IV نموذج الاعمال (BMC1)

BUSINESS MODEL CANVAS



✓ شرائح العملاء

⇨ الاولياء

- الذين يعملون ولديهم أطفال تقل أعمارهم عن 6 سنوات (من سن 3 أشهر).
- الذين يبحثون عن جليسات أطفال موثوقة ومصممة خصيصًا حسب احتياجاتهم.
- الذين يبحثون عن جليسات أطفال مؤهلين (أخصائيو النطق وعلماء النفس) لأطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الذين يبحثون عن جليسة أطفال تعتني بالطفل في الليل وعطلات نهاية الأسبوع (مثل طبيبات).
- الذين يبحثون عن جليسات الأطفال لحالات الطوارئ.

⇨ جليسات الاطفال

- الفتيات أو النساء خريجو الجامعات أو في طور الدراسة واللواتي:
- يردن العمل وكسب الدخل.
- الجديرات بالثقة والمسؤولية اللاتي يحببن الأطفال ويستطعن الاعتناء بهم.
- من هن على استعداد للانتقال أو استقبال الأطفال في منازلهم في ظروف جيدة.
- من لديها المهارات والديبلومات أو الخبرة الممكنة في رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

↔ دور الروضة

دور روضة التي:

- ترغب في إنشاء موقع وليس لديها الوسائل ومهارات الإنشاء أو الإدارة الإلكترونية.
- فهم أهمية إدارة علاقات العملاء الإلكترونية وإمكانية التتبع.
- تريد إنشاء CRM (إدارة علاقات العملاء) .
- تريد تنويع قنوات الاتصال الخاصة بهم.
- ترغب في دراسة عملائها وتقديم خدمات أخرى بناءً على المعلومات التي تم جمعها.

✓ القيمة المقترحة

↔ الاولياء

العثور بسهولة على جليسات أطفال بالقرب منهم: باستخدام هذه الميزة، يمكن للوالدين العثور على جليسات الأطفال في منطقتهم على الفور.

(القرب، والراحة، والسلامة، والجودة، ومؤهلات المربيات) ليست سوى أمثلة قليلة لمعايير البحث التي يمكن للآباء تحديدها. بالإضافة إلى ذلك، يمكنهم توجيه بحثهم بناءً على اهتمامات أطفالهم.

ضمان سلامة الطفل: عندما يبحث الآباء عن جليسات أطفال، فإن أولويتهم القصوى هي دائمًا سلامة الأطفال. تضمن مؤسستنا أن المربيات المحالات قد تم فحصهن وتقييمهن مسبقًا لضمان امتلاكهن المهارات والشهادات اللازمة لتقديم خدمات رعاية الأطفال.

↔ المربيات

كسب الدخل: يوفر عرض القيمة الخاص بنا لمربيات الأطفال فرصة العمل كجليسات أطفال للعائلات المحلية لكسب دخل إضافي. يمكن لمربيات الأطفال اختيار أسعارهم وساعات العمل الخاصة بهم، ويمكنهم القيام بذلك طالما أنهم متاحون.

بناء شبكة علاقات: العمل كجليسة أطفال للعائلات المحلية يمنح المربيات فرصة التعرف على الوالدين وتطوير العلاقات معهم. على المدى الطويل، يمكن أن تكون هذه العلاقة مفيدة لمربي الأطفال لأنها تمكن جليسة الأطفال من الاستفادة من الإحالات والحصول على فرص عمل أخرى.

الثقة والأمان: من خلال إجراء فحص شامل للوالدين قبل إحالتهم إلى المربيات، يضمن عرض القيمة لدينا الثقة والأمان لمقدمي الرعاية. لذلك يمكن أن تطمئن جليسات الأطفال إلى أن العائلات التي يعتنون بأطفالهم تقدر ثقتهم وتوفر بيئة آمنة للقيام بأعمال الرعاية.

في الختام، فإن عرض القيمة الذي نقدمه لمربي الأطفال هو منحهم فرصة لكسب دخل إضافي والتعرف على الآباء المحليين والعمل في بيئة آمنة وموثوق بها.

↔ دور الروضة

الظهور في محرك البحث: يتيح عرض القيمة الخاص بنا ظهور دور الحضانة في نتائج البحث حتى يتمكن الآباء الذين يبحثون عن بدائل لرعاية الأطفال من العثور عليها بسرعة. يمكن لدور الروضة وضع المعلومات الخاصة بهم، بما في ذلك الموقع الجغرافي وعدد الأطفال والفئات العمرية والجدول الزمنية والخدمات المقدمة. هذا يجعل من الممكن استهداف الآباء المهتمين بخدماتهم بشكل فعال.

إنشاء CRM حقيقي: لإدارة علاقاتهم مع الأولياء والأطفال، تتيح لهم هذه المنصة تتبع استفسارات الوالدين وتسجيل جهات الاتصال والمحادثات. بفضل هذه المنصة، يمكن لدور الحضانة إدارة أنشطتها بكفاءة مع تقديم خدمة عالية الجودة للآباء.

التسويق: نحن نقدم حلولاً تسويقية لدور الحضانة حتى يتمكنوا من الإعلان عن خدماتهم للآباء المحليين. قد يشمل ذلك حملات إعلانية مستهدفة وخصومات وأحداث خاصة لجذب عملاء جدد. باستخدام استراتيجيات التسويق هذه، يمكن لدور الحضانة الوصول بشكل فعال إلى السوق المستهدفة مع زيادة ظهورها.

✓ القنوات

- **منصة الويب:** تمتلك مؤسستنا الناشئة منصة ويب تقدم واجهة مستخدم كاملة وبسيطة. يمكن للعملاء العثور على جليسات الأطفال وحجزها على موقعنا الإلكتروني، وإجراء تغييرات على حجوزاتهم، والتواصل مع فريق الدعم عبر الإنترنت ومعرفة المعلومات الأساسية حول أعمالنا. بغض النظر عن معرفتهم بالكمبيوتر، فإننا نضمن أن يتمكن الجميع من الوصول إلى موقعنا الإلكتروني واستخدامه.

لحماية خصوصية معلومات عملائنا، فإننا نولي اهتمامًا وثيقًا لأمان ووظيفة موقعنا على الويب.

- **شبكات التواصل الاجتماعي:** نستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتفاعل مع عملائنا وتحسين ظهورنا على الإنترنت. نحن نقدم بشكل متكرر معلومات على صفحات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بنا لإبلاغ المستخدمين بخدماتنا، وتقديم نصائح للإباء والامهات وتقديم جليسات الأطفال لدينا. يمكن للعملاء أيضًا الاتصال بنا مباشرة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وطرح الأسئلة ومشاركة تجاربهم في العمل مع شركتنا.

✓ العلاقات مع العملاء

- **الدعم عبر الإنترنت 12/7:** هذه خدمة نقدمها مؤسستنا لنتمكن من مساعدة عملائنا على الفور، ليلاً أو نهاراً. هذا يعني أنه يمكن للعملاء الاتصال بنا من خلال مجموعة متنوعة من القنوات (الردشة الحية والبريد الإلكتروني والهاتف) وسيتلقون خدمة سريعة رداً على استفساراتهم. يعد هذا الدعم عبر الإنترنت جزءاً مهماً من نهج خدمة العملاء لدينا لأنه يوضح تقانينا تجاههم ويزيد من ثقتهم في أعمالنا.

- **خدمة العملاء:** خدمة العملاء هي المصطلح الشامل لجميع المبادرات والأدوات التي نضعها للاستجابة لطلبات عملائنا. بالإضافة إلى الدعم عبر الإنترنت، يغطي هذا أيضًا أشياء مثل جودة جليسات الأطفال لدينا، ومدى سرعة استجابتنا لاستفسارات العملاء، وكيفية تعاملنا مع الشكاوى، وما إلى ذلك. نحن نعمل بجد لتقديم خدمة عملاء ممتازة لأننا ننتفهم مدى أهمية رضا عملائنا وتوسيع أعمالنا.

- **محرك البحث ووجود وسائل التواصل الاجتماعي:** يتعين الآن على جميع المؤسسات، بما في ذلك شركات رعاية الأطفال، أن يكون لها وجود على الإنترنت. وبناءً على ذلك، فقد استثمرنا في تطوير موقعنا الإلكتروني والحفاظ على ملفاتنا الشخصية على وسائل التواصل الاجتماعي. من خلال القيام بذلك، يمكننا التواصل بشكل أفضل مع قاعدة عملائنا الحالية والعثور عليها من قبل المزيد من العملاء الجدد. نحن نستخدم هذه المنصات لنشر المعرفة المفيدة عن تربية الأطفال، والإعلان عن خدماتنا، وتقديم جليسات الأطفال لدينا، والرد على استفسارات العملاء، وإدارة أي مشاكل بشكل فعال. يتمثل جزء أساسي آخر من نهج خدمة العملاء لدينا في الحفاظ على وجود نشط عبر الإنترنت، حيث يوضح هذا تقانينا تجاههم ويزيد من مستوى ثقتهم في أعمالنا.

✓ الأنشطة الرئيسية

- **إدارة / تطوير وصيانة المنصة:** نخصص جزءًا كبيرًا من أنشطتنا لإدارة وتطوير وصيانة منصتنا لأنها القلب النابض لأعمالنا. وهذا يشمل وضع تصور للمنصة وتطويرها واختبارها ونشرها وصيانتها. لتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملائنا ومستخدمينا.
- **إدارة المجتمع:** إدارة المجتمع عنصر مهم في منصتنا. نحن نعمل بجد للحفاظ على التواصل المنتظم والمفتوح مع المجتمع النشط من الآباء والمربين ودور الروضة. لتشجيع أعضاء المجتمع على المشاركة، يتضمن ذلك إدارة منصات وسائل التواصل الاجتماعي، ونشر المحتوى.
- **إدارة طلبات / شكاوى العملاء:** نحن نأخذ إرضاء عملائنا على محمل الجد. للاستجابة بشكل فعال لطلبات العملاء بسرعة، لدينا أنظمة وعمليات. من أجل تحسين خدماتنا باستمرار، نقوم أيضًا بجمع ملاحظات العملاء.

✓ الموارد الرئيسية

- **المطورون:** نظرًا لأنهم مسؤولون عن تصميم منصتنا وتطويرها وصيانتها، فإن المطورين هم مورد أساسي لشركتنا. للتأكد من أننا نلبي احتياجات عملائنا ومستخدمينا، نحتاج إلى فريق مؤهل من المطورين الذين يعملون بدوام كامل على منصتنا. من أجل دعم النمو المستقبلي المحتمل لشركتنا، فإن المطورين مسؤولون أيضًا عن الأمن وتطوير النظام الأساسي.
- **المدرء:** لأنهم مسؤولون عن تنظيم فرق الشركة والإشراف عليها، فإن المديرين هم مورد أساسي لشركتنا. للتأكد من أننا نحقق أهداف أعمالنا وأن منصتنا محدثة وتعمل بشكل صحيح، يعمل المديرين مع المطورين ومديري التسويق وأعضاء الفريق الآخرين.
- **مديرو التسويق:** فريق التسويق مسؤول عن الترويج لمنصتنا وجذب عملاء جدد. إنهم يعملون بشكل وثيق مع المطورين لتحديد احتياجات العملاء وإنشاء حملات تسويقية ناجحة. من أجل فهم احتياجات العملاء واتجاهات السوق، فهم مسؤولون أيضًا عن جمع البيانات وتحليلها.

✓ الشركاء الرئيسيون

- **الآباء:** لأنهم يستخدمون منصتنا للعثور على جليسات أطفال أو دور روضة لأطفالهم، فإن الآباء هم شركاء تجاريين مهمون بالنسبة لنا. من أجل تقديم أفضل خدمة ممكنة للآباء، فإننا نعمل معهم عن كثب لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم. نحن ملتزمون بضمان رضا الوالدين وسلامة الطفل.
- **المربيات:** نظرًا لأنهن يقدمن خدمات رعاية الأطفال للآباء، فإن المربيات هم أيضًا شركاء تجاريين مهمون بالنسبة لنا. نحن نعمل عن كثب مع جليسات الأطفال لفهم مهاراتهم وتوافرهم وتفضيلاتهم من أجل تكييفها مع احتياجات الوالدين. نحن ملتزمون أيضًا بالحفاظ على جليسات الأطفال بأمان وتزويدهم بوسائل لكسب الدخل من خلال خدماتنا.
- **دور الحضانة:** نظرًا لأنها تقدم خدمات رعاية أطفال متخصصة، تعد دور الحضانة أيضًا شركاء مهمين لشركتنا. من أجل مطابقتهم مع أولياء الأمور وفقًا لاحتياجاتهم، نعمل عن كثب مع دور الحضانة لفهم قدراتهم وتوافرهم وتفضيلاتهم. نحن ملتزمون بالحفاظ على سلامة الأطفال وتزويد دور الحضانة بطريقة للإعلان عن خدماتهم على منصتنا.

- **حاضنة قائمة:** لدينا أيضًا علاقة عمل قوية مع حاضنة قائمة، والتي توفر لنا الدعم والموارد لتنمية أعمالنا. نحن نعمل عن كثب مع حاضنة قائمة للاستفادة من معرفتهم وخبراتهم وشبكة اتصالاتهم. قد نستخدم أيضًا مساحة العمل والمرافق الخاصة بهم لتنمية أعمالنا.

✓ هيكل التكاليف

- **تطوير النظام الأساسي والتطبيق:** ويشمل ذلك الرسوم المرتبطة بتصميم المنصة وتطويرها وبرمجتها وإطلاقها. يمكن أن تشمل هذه تكاليف تطوير البرمجيات، وتصميم الرسوم وتجارب المستخدم، واستضافة المنصة وصيانتها، والنفقات الأخرى المتعلقة بالتقنيات المستخدمة لإنشائها.
- **ميزانية التسويق والاتصال:** تشمل التكاليف المرتبطة بالترويج لمنصتنا والوصول إلى جمهورنا المستهدف. قد يشمل ذلك التكاليف المرتبطة بالتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والتسويق عبر محرك البحث المدفوع، وتحسين محرك البحث الطبيعي، وتسويق المحتوى، وإنشاء مقاطع الفيديو الترويجية وتوزيعها، والحملات الإعلانية خارج الإنترنت، وإنشاء محتوى لمدونتنا.
- **الموارد البشرية:** تشمل التكاليف المرتبطة بالموارد البشرية الرواتب والمزايا وضرائب الرواتب للموظفين العاملين في مجالات التطوير والتسويق وخدمة العملاء وإدارة المشاريع والمحاسبة. يمكن أن تشمل هذه التكاليف المرتبطة بمطوري التوظيف وخبراء التسويق الرقمي ومديري المجتمع وممثلي خدمة العملاء والمحاسب ومدير الموارد البشرية.

✓ تدفق الإيرادات

- تحسين محركات البحث: تحسين عدد مرات الظهور والتوصية لجلسات الأطفال على منصتنا.
- فريميوم: لدور الروضة الذين يودون الحصول على خدمات أكثر.
- البيانات كخدمة: للحضانات التي تود مثلًا معرفة توجهات الاولياء والخدمات المطلوبة أكثر من طرفهم لتحسين أدائهم وجذب أكثر عدد ممكن من الاولياء.

- نموذج التبرع: لدفع تكاليف مربيات الأطفال لذوي الاحتياجات الخاصة (مثل التوحد) الذين هم في وضع اجتماعي واقتصادي ضعيف.

سادسا: نموذج الموقع الالكتروني



[Home](#) [About](#) [babysitter](#) [Kindergarten](#) [Contact](#) [Tips](#)



Safe and Secure Babysitter & Childcare for Your Little Ones

[see services](#)



Activer Windows

Accédez aux paramètres pour activer Windows





Filter by

Sort by

Category -

- All
- part-time babysitter
- Full-time babysitter
- Weekend babysitter
- special needs babysitter
- Night babysitter
- one day babysitter

Childcare at the ... +

additional services +

location +



Night babysitter2

Book



Night babysitter

Book



one day babysitter2

Book



Activer Windows
Accédez aux paramètres pour activer Windows



Book a kindergarten now



kindergarten 1

Book



kindergarten 2

Book



kindergarten 3

Book



الخاتمة:

جاء انجاز هذا المشروع ضمن متطلبات تخصص ماستر إدارة اعمال لجامعة 8 ماي 1945 قالمة في إطار القرار الوزاري 1275 شهادة جامعية/ مؤسسة ناشئة ولحل المشكل الذي يعاني منه العديد من الاباء من صعوبة في إيجاد رعاية آمنة وذات جودة لأطفالهم أثناء انشغالهم في العمل أو الالتزامات اليومية. ومن هنا، يأتي دور هذه المؤسسة الناشئة لتلبية هذه الاحتياجات وتوفير بيئة آمنة وممتعة للأطفال.

بعد دراستنا للاحتياجات عن قرب باستخدام استطلاعات التعاطف وبعد دراسة السوق تغيرت نظرتنا المبدئية كما قمنا باختبار الفرضيات وانتقلنا من النسخة BMC0 الى النسخة BMC1 وهو في طور الاختبار كما قمنا بإنجاز نموذج اولي (Prototype) للموقع الالكتروني لاختباره في إطار منهجية Lean Start up حتى الوصول الى نموذج الاعمال الأكثر ملاءمة مع احتياجات الفئة المستهدفة والسوق بصفة عامة وسيتم تجريب المنتج على مستوى مدينة قالمة ليم بعدها تطويره ثم التوسع الى الولايات القريبة التي لها نفس السلوك وبعدها التوسع في كافة التراب الوطني.

اختبار الفرضيات:

1. يجد الاولياء صعوبة في إيجاد جليسة أطفال عند ذهابهم للعمل او عند حصول ظرف طارئ تلبي احتياجاتهم من ثقة وجودة وجليسات حسب طلبهم المتخصص.
2. ان إنشاء مؤسسة ناشئة توفر جليسات الأطفال حجز دور الروضة عبر موقع إلكتروني سيوفر العناية على الوالدين الذين يبحثون عن رعاية آمنة وجودة لأطفالهم.
3. الاولياء يفضلون منصة إلكترونية سهلة الاستخدام وتتيح لهم التواصل المباشر مع الجليسات وإجراء عمليات الحجز بكل سهولة.
4. ان توفير خدمة عملاء ممتازة ودعم مستمر للوالدين سيكون عاملاً رئيسياً لتعزيز الثقة ورضا العملاء.
5. نموذج الاعمال أصبح :

Référencement ⇐

Freemium ⇐

Publicité ⇐

Data as a service ⇐

le modèle des dons ⇐

النتائج

- 1 من النسخة BMC0 الى النسخة BMC1: وضعنا prototype للتجريب يمكن من خلاله حجز جليسات الأطفال ودور الروضة بعد ان كان الموقع مقتصرًا على جليسات الأطفال فقط.
- 2 موقع يوفر تجربة سهلة للزبون.
- 3 توفر مؤسستنا المعلومات اللازمة لجليسات الأطفال ودور الروضة لضمان الشفافية.
- 4 تنوع الخدمات التي نقدمها يضمن استمرارية المؤسسة.
- 5 نختار جليسات الأطفال بعناية لضمان رضا الاولياء.

الملاحق

المقابلة (الاولياء)

1- عرفينا بنفسك؟

.....
.....

2- الحالة العائلية؟

.....

3- عدد الأبناء الذين هم بحاجة الى رعاية (جليسة)؟

.....
.....

4- الدخل/ الراتب الشهري

.....
.....

5- اين تضع ابنائك في الوقت الحالي؟؟

.....

لماذا؟

.....
.....

6- كم يكلفك ذلك؟

.....
.....

7- متى تضعهم؟؟

.....
.....
.....

8- عنوان سكنك؟

.....

هل تريد الحصول على جليسة أطفال لطفلك؟

نعم

لا

-9

-10 هل واجهتي بعض من الصعوبات؟

نعم

لا

-11 اذكرها؟

-12 ما هي الحلول التي تأمل توفرها؟

-13 ماهي اهم المخاوف التي تخشين حدوثها؟

وفي الأخير شكرا

المقابلة (جلسات الاطفال)

1- عرفنا بنفسك؟

.....
.....
.....

2- هل انت طالبة ام انهيت الدراسة؟

.....
.....

3- الشهادة المتحصل عليها؟

.....
.....

4- الكلية التي درست فيها؟

.....
.....
.....

11- التخصص؟

.....
.....

12- هل لديك خبرة؟

نعم

لا

13- هل سبق لك الاعتناء بطفل؟

.....
.....
.....
.....
.....

14- الهوايات/الشهادات الثانوية/المهارات؟

.....
.....

15- مجال العمل الذي تريد العمل به؟

.....
.....

16- كيف تفضلين العمل إذا أصبحت جليسة اطفال؟

.....
.....
.....

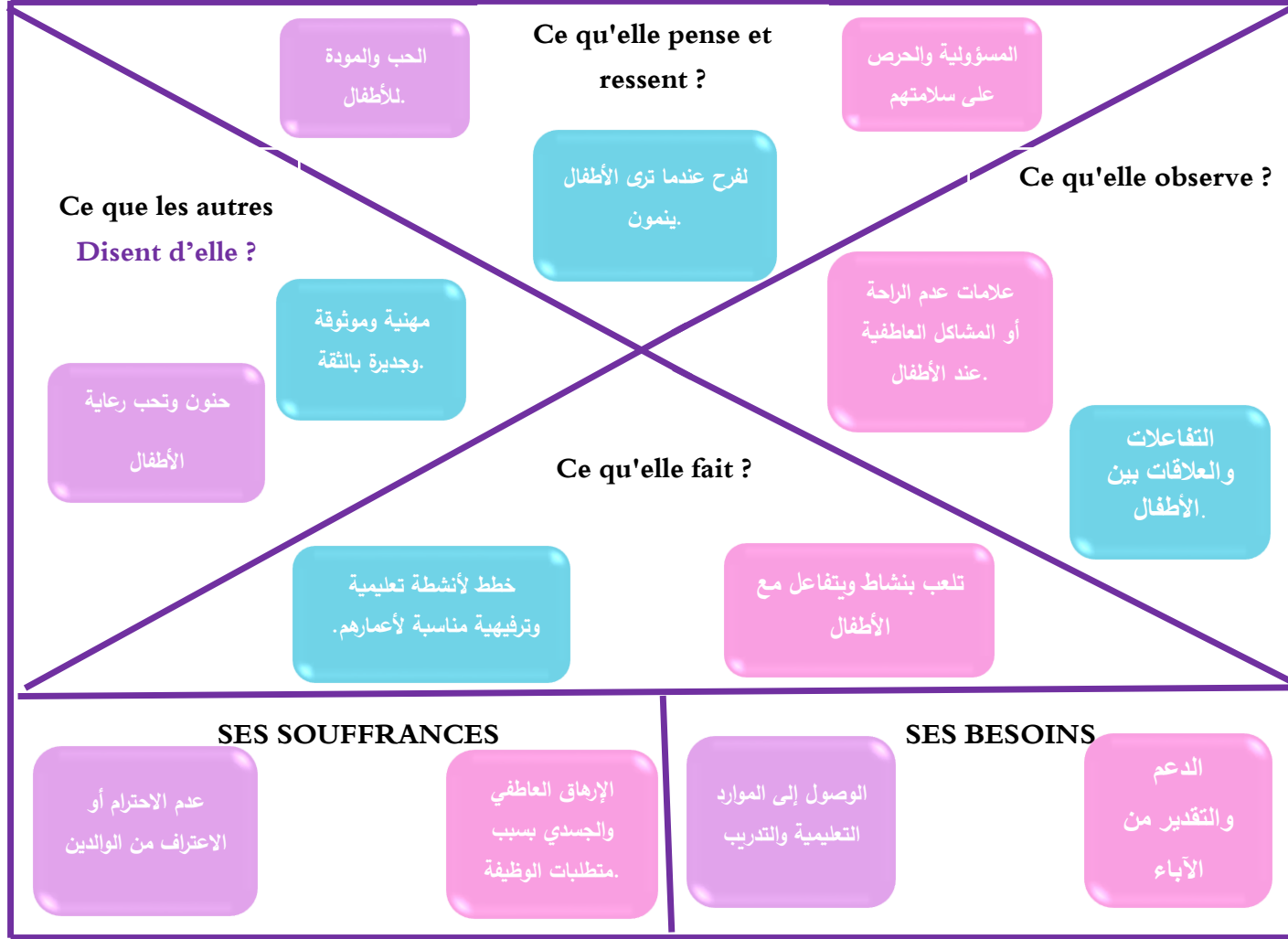
17- كم عمرك؟

.....

18- ما هي اقتراحاتك وتمنياتك التي ترين انها يجب ان تتوفر قبل او اثناء العمل كجليسة اطفال؟

.....
.....
.....

وفي الأخير شكرا

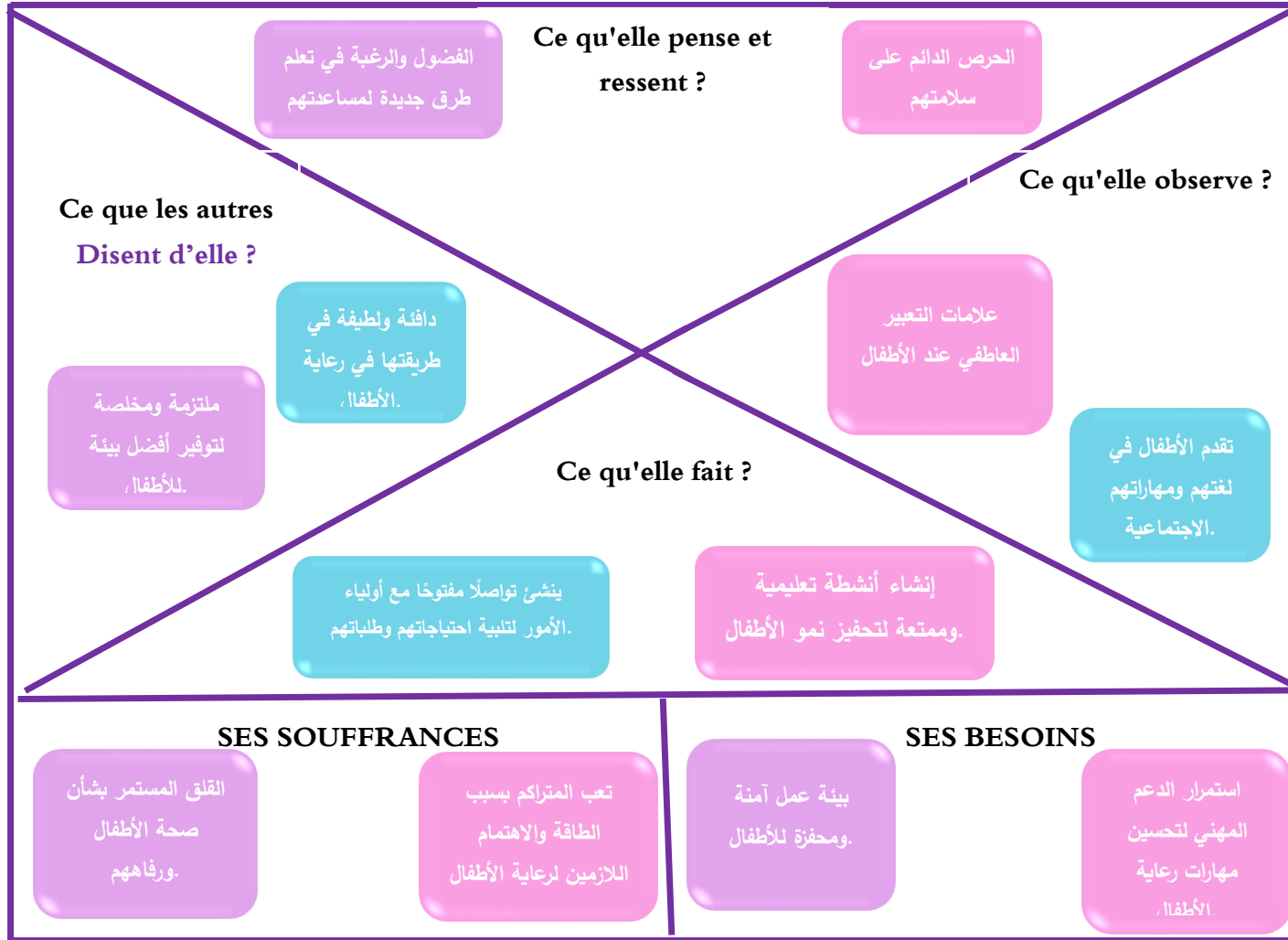


الاسم واللقب: خديجة ق

العمر: 23 سنة.

حياتها: طالبة ماستر 2 في تخصص علم النفس العيادي جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

شخصيتها: خجولة / بشوشة / هادئة.

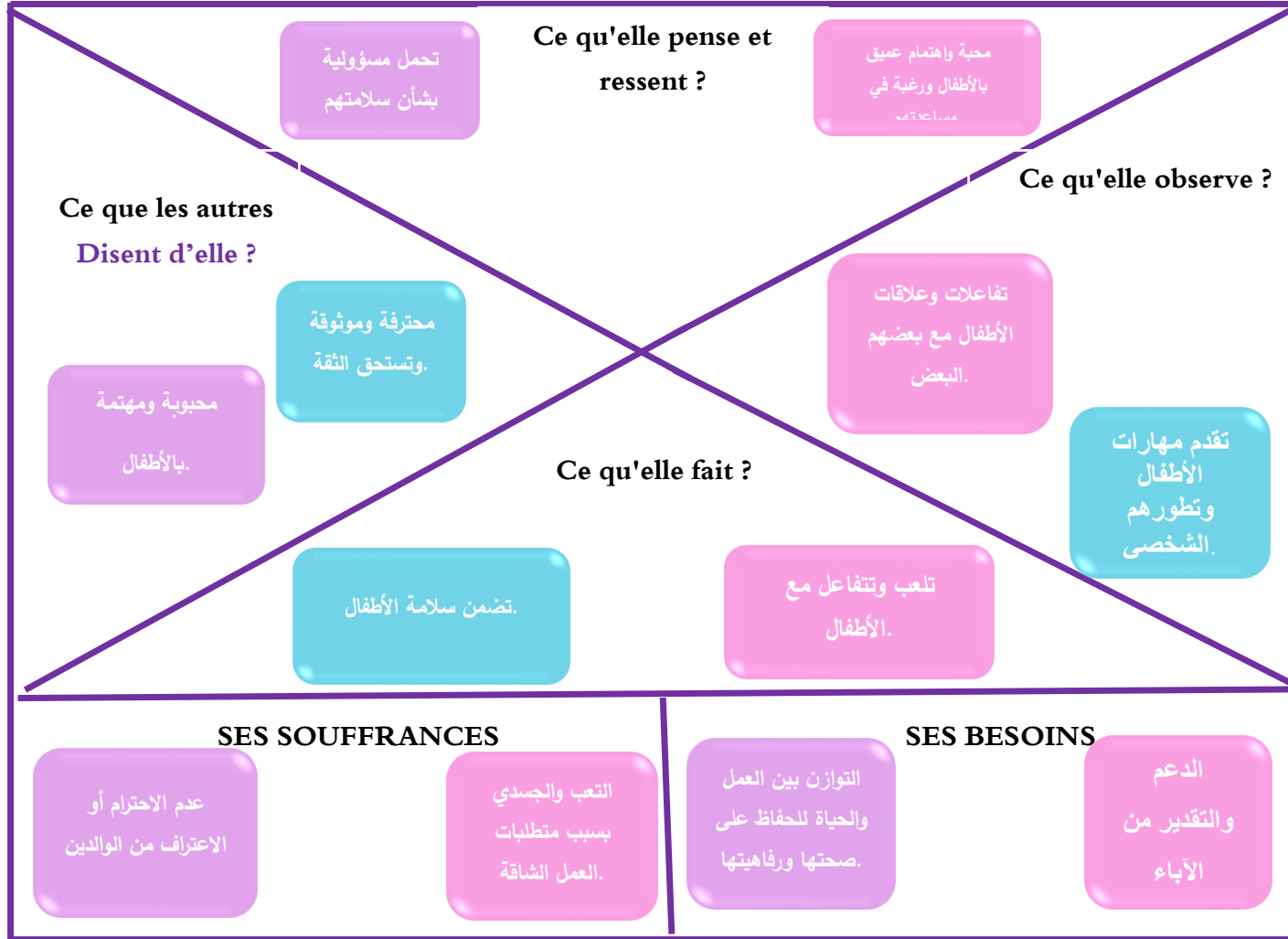


الاسم واللقب: تسنيم ظ

العمر: 23 سنة.

حياتها: طالبة ماستر 2 في تخصص علم النفس العيادي جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

شخصيتها: هادئة / اجتماعية / طموحة



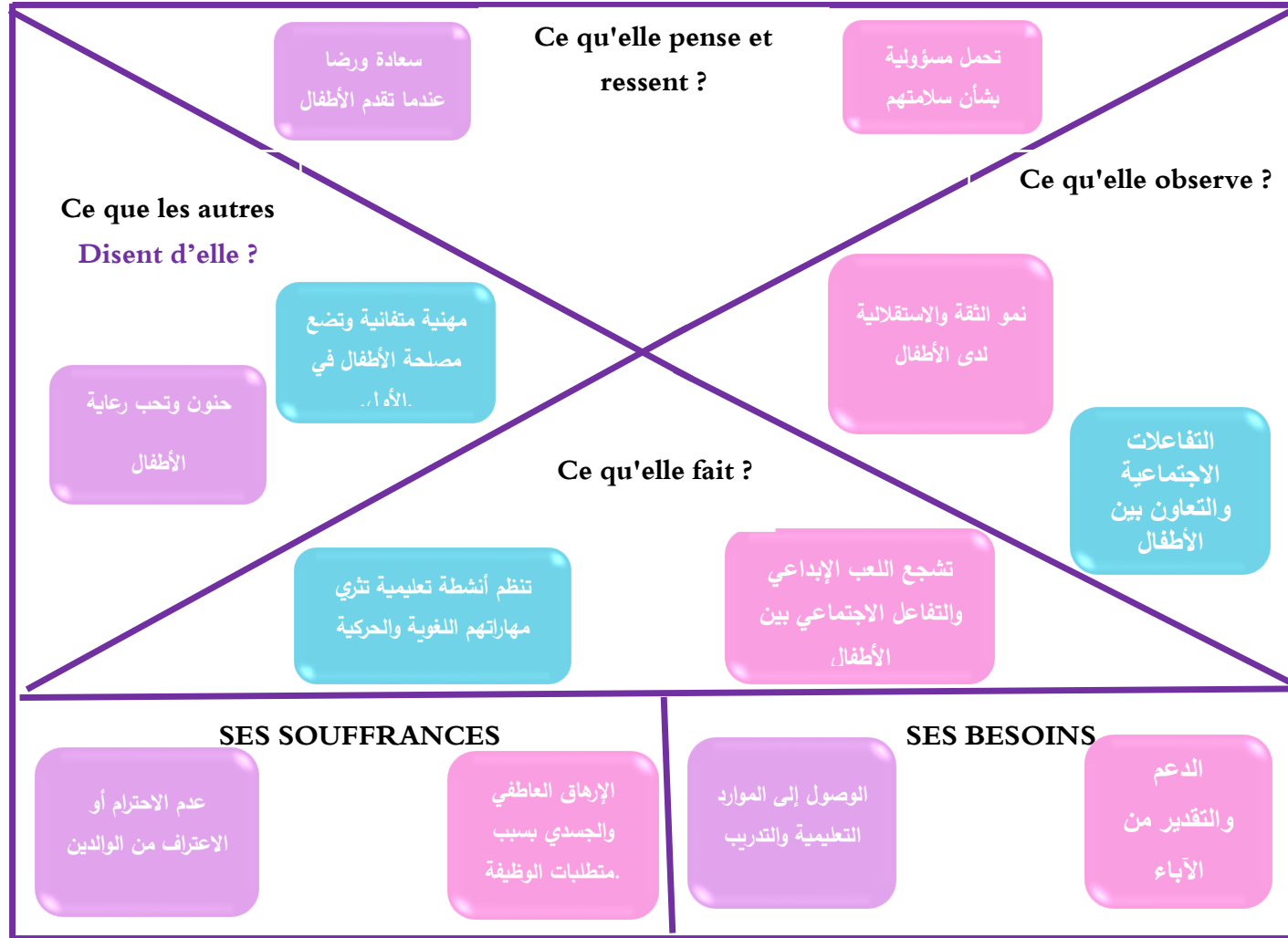
الاسم واللقب: دنيا ح

العمر: 24 سنة.

حياتها: طالبة ماستر 2 في تخصص علم النفس العيادي جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

شخصيتها: اجتماعية / عفوية /

صبورة



الاسم واللقب: ايناس ع

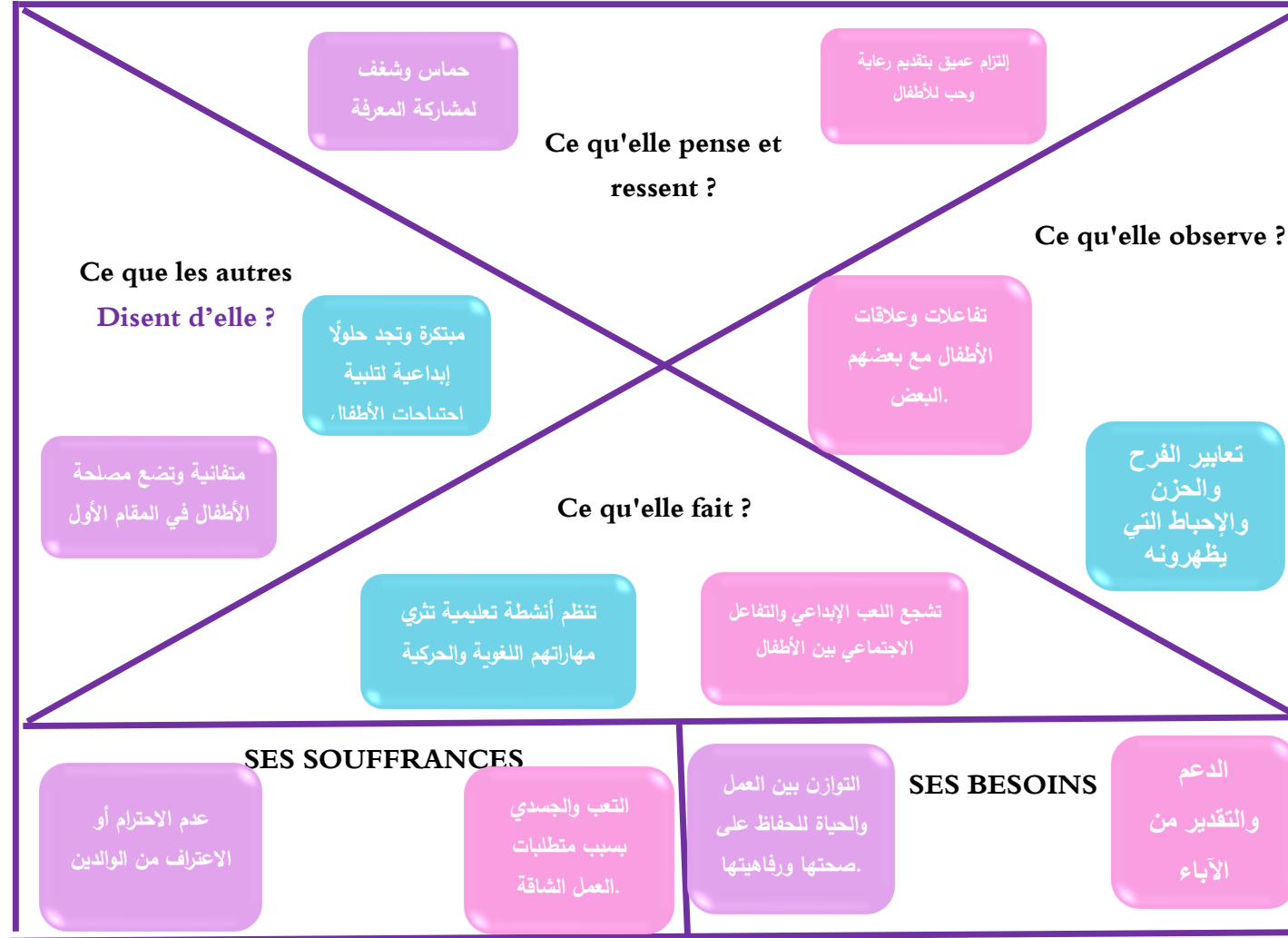
العمر: 23 سنة.

حياتها: طالبة ماستر 2 في

تخصص مالية المؤسسة جامعة

8 ماي 1945 قالمة.

شخصيتها: اجتماعية /محبوبة



الاسم واللقب: نور الهدى م

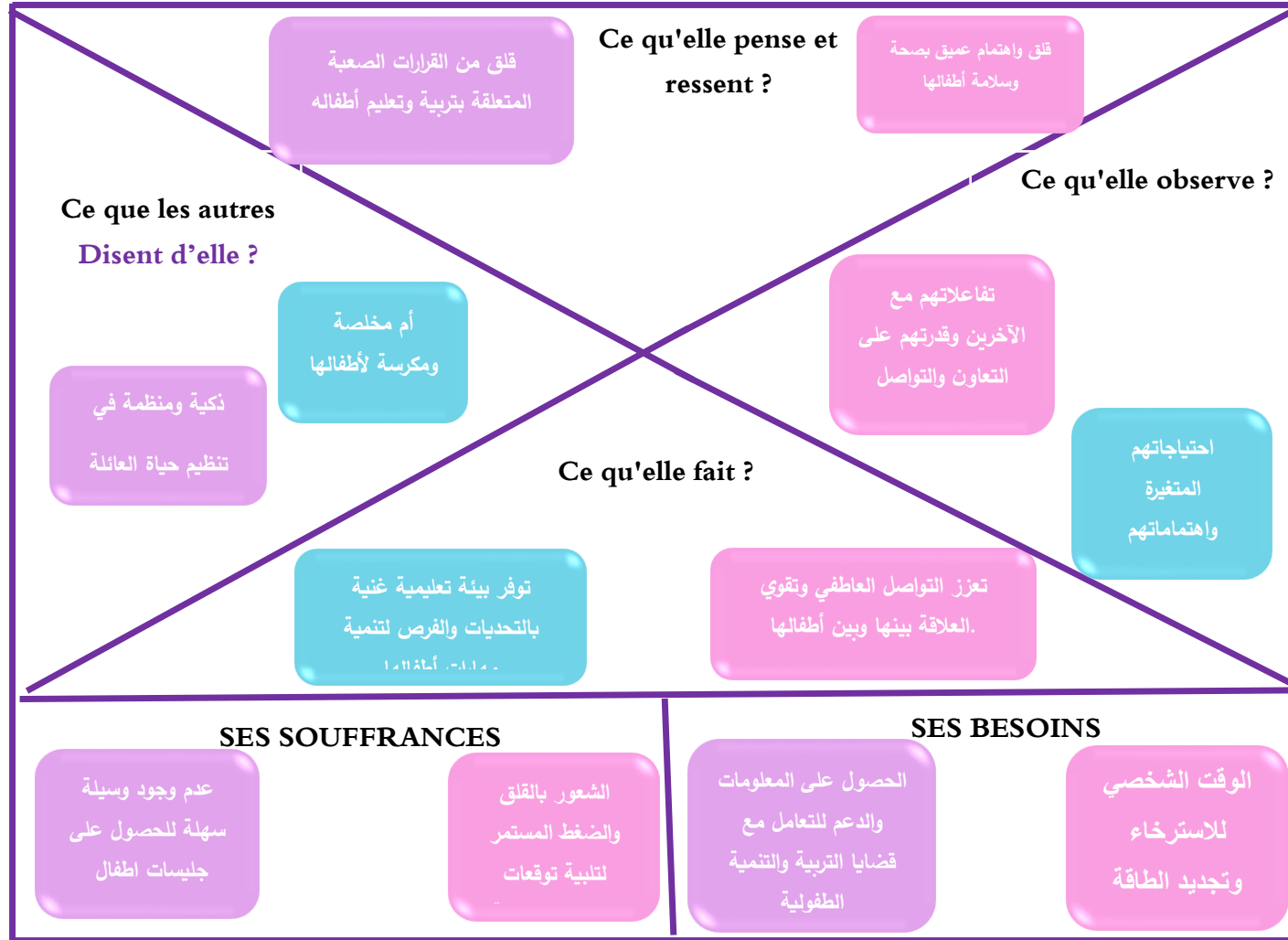
العمر: 24 سنة.

حياتها: طالبة ماستر 2 في

تخصص علم النفس العيادي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

شخصيتها: متواضعة / مرحة

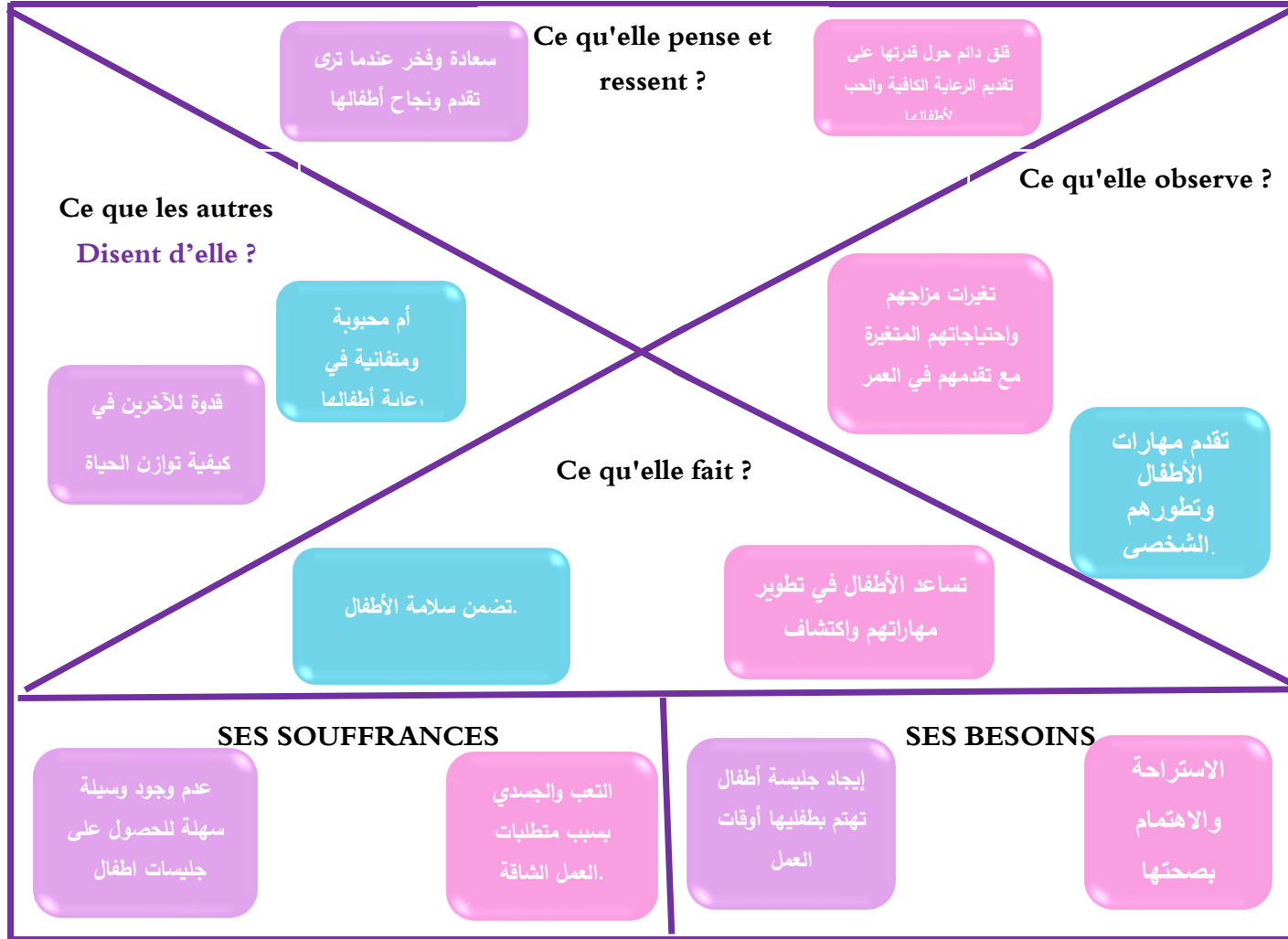


الاسم واللقب: وسام ش

العمر 32 سنة.

حياتها: متحصلة على شهادة ماستر 2 في تخصص اللغة الفرنسية جامعة 8 ماي 1945 قالمة وأستاذة في طور المتوسط.

شخصيتها: اجتماعية / هادئة

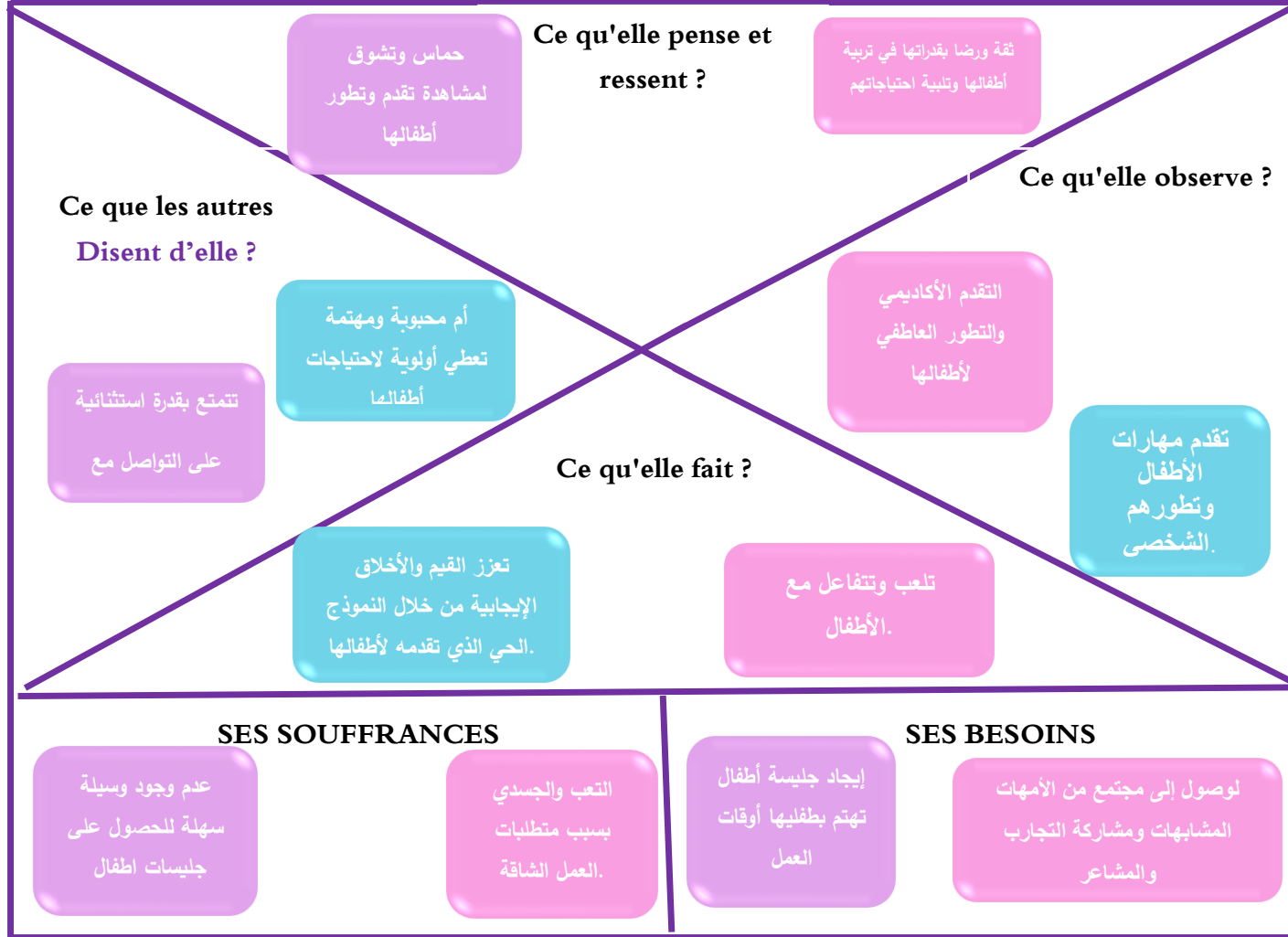


الاسم واللقب: هبة م

العمر: 35 سنة.

حياتها: أستاذة مادة انجليزية في المتوسط.

شخصيتها: اجتماعية / عفوية.



الاسم واللقب: مريم ب

العمر: 38 سنة.

حياتها: موظفة وام لطفلين

شخصيتها: عفوية