طرح عملیات

برنامه عملیات کسب و کار چیست؟

برنامه عملیاتی کسب و کار یک برنامه عملیاتی است که کارافرین برای اجرای چشم اندازها ی خود ارایه می کند . برنامه عملیاتی جزئیاتی از فرایندها و اقداماتی است که کارافرین برای ارایه ی خدمت و محصولاتش به مشتریان هر روز انجام شود ، بیان می کند.

به عبارت دیگر ، فرایندهای کوتاه مدت. اقدامات مشخص شده و اجرایی و همچنین جزئیات کلی از نقاط عطف کسب و کار را که شرکت باید برای رسیدن به انها باید در پیش بگیرد را ، توضیح می دهد.

هنگام نوشتن بخش عملیات در یک برنامه کسب و کار ، باید تلاش کنید تا برزمینه های اصلی مانند نیروی انسانی ، مواد اولیه ، امکانات و تجهیزات تولید و فرآیندهای اصلی در یک کسب و کار را مورد توجه قرار دهید

همچنین باید در مورد کارها و فرایندهایی که احساس می کنید برای عملکرد شما بسیار مهم هستند و مزیت رقابتی کسب و کار شما بشمار می روند ، به شرح جزئیات بیشتری اشاره کنید . اگر بتوانید این کار را به طور موثر و دقیق انجام دهید ، می توانید به سوالات سرمایه گذاران در مورد طرح عملیات پاسخ دهید

اهمیت نوشتن برنامه عملیات

هدف از نوشتن ، این بخش این است که به خوانندگان طرح کسب و کار شما این سیگنال را بدهیم که مدیریت خوبی در اداره کسب و کار خود داریم. از طرف دیگر طرح عملیات این پیام را به خوانندگان ارسال می کند که شما یک برنامه احتمالی برای در نظر گرفتن عدم اطمینان در بازار در نظر گرفته اید.( پلن و برنامه ی جایگزین دارید ) اگر این موضوع را در برنامه ی عملیات خود مطرح کنید طرح کسب و کار شما از قوام بیشتری برخوردار خواهد بود

بطور کلی بخش عملیات طرح کسب و کار دو هدف مهم را برای شما محقق میکند یک به شما این امکان را می دهد که رویکردی جامع برای کسب و کار خود داشته باشید

و بتوانید ایده ی کسب و کار خود را به اشخاص ثالث علاقه مند بفروشید .

برنامه عملیاتی اجزای خاصی را که به کسب و کار شما اجازه ایجاد ارزش می دهد ، را ترسیم می کند. در زیر ، ما در مورد اجزای اولیه برنامه عملیات کسب و کار بحث می کنیم ، از جمله: شرح محصول تولید شده ، محل کسب و کار ، پرسنل و همکاران ، موجودی ، تامین کنندگان ، وضعیت مالی (سیاست های اعتباری و حسابهای دریافتنی/پرداختنی).

شما هر یک از این بخش ها را به تفصیل در حدی که مربوط یا کاربردی برای کسب و کار شما باشد را توضیح می دهید. شما باید مشخص کنید که در ایجاد کسب و کار خود کجا هستید. به طور خاص ، چه اقداماتی را برای راه اندازی کسب و کار خود انجام داده اید؟ حالا ، و اکنون چه کاری برای انجام دادن شما باقی مانده است؟

هر شرکتی فرآیندهای مشخصی را برای ارائه بهترین محصولات و خدمات به بازار و مشتریان خود در نظر گرفته است. به عنوان مثال ، Walmart دارای یک سیستم توزیع منحصر به فرد است که به این شرکت امکان می دهد محصولات را به طور موثر از انبارهای محصول به قفسه های کالا و خدمات و سپس به مشتریان در خانه هایشان منتقل کند.

تولیدکنندگان محصولات فناورانه و نواورانه باید دارای فرایندهای مشخص برای تبدیل مواد اولیه به محصولات نهایی باشند و از طرف دیگر ارایه دهندگان و شرکتهای خدماتی باید فرایندهایی را برای شناسایی زمینه های جدید مورد علاقه مشتریان و به روزرسانی مداوم ویژگی های این خدمات داشته باشند

فرایندها و اقداماتی که یک شرکت برای خدمت به مشتریان خود از آن استفاده می کند ، چیزی است که توسط برنامه عملیات از مفهوم و عبارات به واقعیات کسب و کار تبدیل می شود .

باید بدانید که سرمایه گذاران و بانکدارن برروی برای شراکت و و همکاری و تامین سرمایه ی کسب و کار شما بر روی عبارات و مفاهیمی که بیانگر کسب و کارتان هستند تصمیم نمیگیرند

انها برروی اهداف و برنامه های مدون و مشخص شما و برنامه بازپرداخت بدهی و سود انان سرمایه گذاری می کنند و اینها واقعیات کسب و کار ها هستند که در برنامه عملیاتی باید به انها بپردازید

این واقعیاتی که شما به انها میپردازید بیانگر ساختار سازمان شما و تیم مدیریتی شما و توانمندی و قدرت ایده و کسب و کار شماست

برنامه ی بازاریابی بدنبال راههای جذب مشتریان است

استفاده از نمودارها همراه با توضیحات شفاف و مبتنی بر واقعیات ً بهترین راه برای توضیح روابط کلیدی بین عوامل و بخش های موثر و درگیر در خدمت رسانی به مشتری است. این عوامل و بخش ها شامل بخشهای درون یک سازمان ، شرکا ، تأمین کنندگان ، توزیع کنندگان یا نمایندگان فروش است.

نوشتن یک طرح عملیات تجاری برای شرکت های خدماتی و فروشگاه های خرده فروشی

الزامات عملکرد خرده فروشی و خدمات بطور قابل ملاحظه ای با نیازهای تولیدکنندگان متفاوت است. به عنوان مثال ، شرکتهایی که کارهایی در زمینه ی نگهداری یا تعمیرات انجام میدهند ،یا مشاوره می فروشند یا خدمات درمانی یا خدمات دیگری ارائه می دهند ، به طور کلی مباحث بیشتری در مورد نیروهایی انسانی دارند و میزان سرمایه گذاری انها در کارخانه و تجهیزات تولید کمتری دارند

.

با این حال ، این بدان معنا نیست که خرده فروشان و شرکت های خدماتی برنامه ی عملیات برای آنها از اهمیت کمتری برخوردار باشد. بسیاری از مردم مفهوم خرید و فروش کالا یا تهیه اظهارنامه مالیاتی را درک کرده اند. و میدانند دقیقا در رابطه با په پیزی صحبت میشود بنابراین ، نیازی به توضیحات بیشتری در مقایسه با کسی که در حال ساخت ریزپردازنده ها برای کامپیوتر است ، نخواهند داشت.

موتور اصلی و پیشبرنده ی شرکتهای خدماتی و خرده فروشی نیروهای انسانی هستند. هزینه ارائه هرگونه خدمات به مشتریان ناخواسته ناشی از هزینه های نیروی انسانی مورد نیاز است و به همین دلیل ، برنامه عملیاتی شرکتهای خدمات باید توجه زیادی را به نیروی انسانی اختصاص دهند.

همچنین باید اطلاعات دیگری مانند اطلاعات پیشین را درج کنید و در صورت امکان قراردادهای شغلی کارکنان اصلی مانند طراحان ، کارشناسان بازاریابان ، خریداران و دیگران را نیز شرح دهید.

شما باید به هرکسی که طرح کسب و کار و برنامه ی عملیاتی شمارا میخواند نشان دهید تا بتوانند نحوه عملکرد کسب و کار شما و تجربه ی خرید مشتری را درک کنند.

در بخش عملیات طرح کسب و کار شما باید به طور مفصل - اهداف ، برنامه ها ، رویه ها و جداول و اقدامات اجرایی را با درج زمان برای شروع و پایان هر فعالیت را توضیح دهید.

یک برنامه عملیاتی برای سرمایه گذاران ، وکارافرینان و کارکنان از این جهت مهم است که باید در مورد تاکتیک ها و برنامه ی اجرایی صحبت کنید

شاید در بخش های دیگر ار طرح کسب و کار بیشتر به پیش بینی و ادعاهایی که در مورد ان بخش داشتید صحبت میکردید اما در اینجا باید از اقدامات اجرایی صحبت کنید

وقتی صحبت از برنامه عملیاتی می شود یعنی دارای قدمهای مشخص اجرایی و دستورالعمل اجرا داشته باشید

به چه مواردی باید در طرح کسب و نوشتن برنامه ی عملیات توجه کرد

اهداف

اهداف باید ویژگی های زیر را داشته باشند

در تعیین اهداف از کلی گویی و ابهام بپردازید و برای تعیین اهداف اگر دارای ابهام هستند و یا نمی دانید از کجا و چه جوری شروع کنید از تکنیک زیر استفاده کنید

برنامه عملیات شما باید بتواند به موارد زیر پاسخ دهد:

چه کسی - چه کسی یا کسانی وظیفه و مسولیت به عهده می گیرند و اقدام میکند.(افراد درگیر در ان هدف)

چه کاری – کسانی که وظایفی بعهده دارند دقیقا چه کاری باید انجام دهند0(وظایف مشخص)

چه چیزی : چه چیزی را می خواهیم بدست بیاوریم (هدف نهایی از انجام فعالیتها)

کجا – کسانی که وظایف مشخص انجام میدهند در کجا باید ان کارها را انجام دهند .( مکان مشخص)

کی یا چه زمانی - مهلت زمانی برای انجام هر کس و هر وظیفه ای ودر جای معین در چه برهه ی زمانی باید ان فعالیت شروع و به سرانجام برسد

چقدر – هر کسی برای انجام وظایف و کارها چقدر هزینه انجام می دهد این شامل تمام هزینه های کار پرسنل و همچنین هزینه واحدها و تجهیزات و. خدمات و...می باشد .

اگر به سوالات فوق پاسخ دادید احتمالا شما اهدافی را مشخص کردید و اکنون نیاز دارید تا ان اهداف را نهایی و برای اجرا اماده کنید لذا یک هدف باید دارای ویژگی های زیر باشد

1. مشخص و معین و شفاف باشد
2. قابل اندازه گیری باشد و بتوانیم میزان پیشرفت در ان را کمی کنیم
3. قابل حصول و دست یافتنی باشد
4. واقع گرایانه و مرتبط باشد
5. دارای زمانبندی و محدوه ی زمانی باشد

**مثال : من در حال حاضر(1399.05.25) 80 کیلو وزن دارم و قصد دارم به باشگاه دو میدانی بروم و روزی یکساعت ورزش کنم این روند را تا تاریخ (1400.05.25) بطور منظم انجام می دهم تا به وزن 75 کیلویی برسم و از طرف دیگر رژیم غذایی ر ا هم رعایت میکنم**

در بخش برنامه عملیات طرح کسب وکار بایستی اهدف و اقدامات اجرایی مشخص باشد تشریح جزییات برنامه های عملیاتی به شما کمک میکند تا به سرمایه گذاران و خوانندگان طرح کسب و کار نشان دهید که شما دقیقاً می دانید چگونه می خواهید کسب و کار خود را به صورت روزانه اداره کنید.

شما باید در ابتدا هدف کلی شرکت را مشخص کنید و سپس برنامه استراتژیک برای رسیدن به ان اهداف ودر نهایت برنامه عملیاتی شما توضیح خواهد داد که برنامه استراتژیک شما چگونه امکانپذیر است

برنامه اجرایی و عملیاتی شما هم باید مراحل هدفگذاری هوشمند یا اسمارت را رعایت کرده باشد و تمام واحدهای کسب و کار شما باید وظایف انها مشخص گردد

به مثال زیر توجه کنید :

**هدف استراتژیک**: تحویل پیتزا در سراسر استان اصفهان .

**هدف عملیاتی بخش فناوری:** نوشتن یک برنامه تلفن همراه تا اخر مرداد ماه 1400 برای ارائه به مشتریان جهت سهولت در ارسال سفارشات.

**هدف عملیاتی بخش بازاریابی**: افزایش 50 درصدی بازدیدکنندگان از وب سایت شرکت جهت اشنایی با برنامه های شرکت تا اواخر اسفند 1399 با استفاده از تبلیغات در رادیو و تلویزیون ، وب سایت های برتر غذایی استان اصفهان و تبلیغات چاپی.

**هدف عملیاتی بخش فروش:** افزایش فروش 30 درصدی و تحویل به موقع به مشتریان ، با هدف قرار دادن 3 شهر نجف اباد خمینی شهر و خوراسگان

**فرایند تولید**: افزایش ظرفیت تولید با استفاده از خرید دو دستگاه دیگر و استخدام 2 اشپزجدید

بعد از اینکه اهداف خود را مشخص کردید ، باید برنامه ی استراتژیک خود را در مورد چگونگی رسیدن به ان برنامه ها بنویسد . برای انجام این کار ، هر بخش (یا تیم) باید تمام منابع لازم شامل منابع مالی و تجهیزات و امکانات را برای فرایند تولید داشته باشد.

در برنامه ی تولید شما باید به موارد زیر فکر کنید

تامین کنندگان – تامین کنندگان شما در بخش مواد اولیه و تجهیزات تولید چه کسانی هستند؟ آیا شما یک تامین کننده و یا تعداد زیادی تامین کننده دارید که به شما در تولید محصول یا فروش خدماتی که نیاز دارید کمک می کند؟

تجهیزات و فناوری - آیا هر بخش از سازمان شما تجهیزات ، فناوری و نرم افزار لازم برای تحقق اهداف را دارد؟ به عنوان مثال ، مطابق با هدف کسب و کار پیتزا در بالا ، ابزارهای لازم ممکن است شامل موارد زیر باشد:

تیم فناوری: توسعه نرم افزار

تیم بازاریابی: مجوزهای نرم افزاری برای ابزارهای تجزیه و تحلیل وب سایت. پنل پیامکی و نرم افزار انلاین سفارشات و...

تیم فروش: میز و صندلی و هدست ، سیستم های تلفن

**در گام بعد مشخص کنید هر واحد چقدر بودجه نیاز دارد**

هزینه - بودجه هر بخش چقدر است؟ مشخص کنید برای هر بخش چقدر باید بودجه در اختیار داشته باشید

مواردی که باید به آنها اشاره شود عبارتند از:

مکان – کارکنانی که قرار هست در سازمان شما کار کنند در چه جایی

(کجا) کار می کنند؟ به چه امکانات اضافی دیگری احتیاج دارند؟

ساعات کار – تعیین ساعات کار معمولا تابع قوانین کار در هر کشوری است اما در اینجا شما باید در مورد ساعات اضافه کار و یا چند شیفته بودن و شروع و خاتمه ساعات کار رسمی سازمانتان صحبت کنید و یا ساعات صبحانه و نها و شام و ساعاتی دیگری که بنظر شما کار را منعطف تر می کند را بیان کنید

پرسنل – چه کسانی با چه تخصص هایی و چگونه کار را انجام میدهند ؟

برنامه ریزی دقیق جهت انجام کار همراه با دستورالعمل ها و دارای یک جدول زمانی برای هر کسب و کاری مهم است .

برنامه عملیات روشی کارامد برای خود ارزیابی و ردیابی خودتان و تیمتان و در کل سازمانتان است. به عنوان مثال ، وقتی متوجه میشوید که در مراحل کار به اهداف از پیش تعیین شده نرسیده اید و یا مساله ای در روند کار خلل ایجاد کرده ، می دانید که زمان آن رسیده است که فرایند تولید خود را مجدداً ارزیابی کرده یا افراد جدیدی استخدام کنید تا روند را بطور اثربخشی تحت کنترل در اورید .

بطور کلی در زیر برخی موارد قید میشود که در هر کسب و کاری باید بصورت روتین انجام گیرد

استخدام

وقتی برنامه مدیریت خود را نوشتید مشخص کردید که به چه افرادی با چه تخصص هایی نیاز دارید .شما زمانی که کارمند ندارید باید استخدام کنید و زمانی که کارمندان مشغول بکار هستند ممکن برخی از انها کارشان را بدرستی انجام ندهند پس باز برای جایگزینی و بهبود کار و یا زمانی که بخشی از کارتان را توسعه می هید باز به نیروهای جدید نیاز دارید و زمانی که هم بهترین تیم را دارید باید فکر جانشین داشته باشد تا در صورتی که هر یک از کارکنان به هر دلیلی نتوانست و یا نخواست با شما ادامه دهد کسی را برای جانشینی او داشته باشید

ملاحظه میفرمایید روند استخدام یک روند دایمی در هر کسب و کاری باید باشد

نقاط عطف تولید و یا رویدادها را طراحی کنید

رویداد ها همیشه سازمان را در مسیر مشخص شده هدایت میکند این رویدادها شامل کنترل ها و بازرسی های دوره ای و مشخص کردن جشن ها بعد از رسیدن به فلان تیراژتولید و یا کاهش ضایعات تولید و... می باشد

سایر نقاط عطف محصول که باید در نظر داشته باشید:

فاز طراحی

مرحله نمونه اولیه محصول(تولید نمونه ازمایشی از محصول)

آزمایش کردن(توسعه محصول و کنترل حین فرایند محصول)

راه اندازی محصول(شروع تولید انبوه )

انتشار نسخه جدید از محصول (ورود محصول به بازار)

نقاط عطف بازار(رسیدن به اهداف فروش )

نقاط عطف بازار برای ردیابی کارآیی و درک اینکه آیا برنامه عملیات شما کار می کند ، مهم هستند. به عنوان مثال ، یک نقطه عطف احتمالی در بازار می تواند رسیدن به مقدار مشخصی از تعدادمشتریان یا فروش 100 نسخه از محصول و یا خدمات جدید باشد.

تعداد نمایندگان فروش

انجام پروژه های تحقیات بازار و یا تجزیه و تحلیل رقابتی

دریافت ایزوها و استانداردها

نقاط عطف مالی

مراحل مالی برای ردیابی عملکرد مشاغل مهم است. به احتمال زیاد هیات مدیره یا سرمایه گذاران با شما در ایجاد نقاط عطف مالی همکاری خواهند کرد. علاوه بر این ، در استارتاپ ها ، معمول است که نقاط عطف مالی برای 12 ماه محاسبه می شود.

مراحل عادی مالی عبارتند از:

بودجه رویدادها(هر کدام از رویدادای بالا و یا سایر رویدادها چه مقدار بودجه نیاز دارند )

اهداف درآمد و سود

اهداف معامله

کاربرگ طرح عملیات

نام سازمان/شرکت /کسب وکار .............. تاریخ ......................

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | شرح اهداف | | شرح هدف استراتژیک | | اهداف عملیاتی | |
| سال اول | |  | |  | |  | |
| سال دوم | |  | |  | |  | |
| سال سوم | |  | |  | |  | |
| سال چهارم | |  | |  | |  | |
| سال پنجم | |  | |  | |  | |

اهداف

به یاد داشته باشید که هوشمند فکر کنید: (خاص ، قابل اندازه گیری ، دست یافتنی ، واقع بینانه و دارای زمان )

حسابداری و تامین مالی و بودجه بندی (هزینه ها را اعداد و ارقام تشریح کنید)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

فن آوری و تکنولوژی و تجهیزات مورد نیاز کسب و کارتان چیست لیست دقیقی تهیه کنید

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

مهندسی و فرایندهای موثر در تولید و ارایه خدمات را تشریح کنید

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

بازار یابی: فرایند بازاریابی محصولتان ذا تشریح کنید

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

منابع انسانی: مورد نیاز با ذکر واحد و تعداد نفرات را بیان کتید

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ایمنی و بهداشت :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

خدمات پس از فروش:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

تولید

-----------------------------------------------------------------------------------------------------

نوشتن برنامه عملیات تجاری برای شرکت های تولیدی

بازیگر اصلی در تولید ، فرآیند تولید است و هرچه فرایند های تولید شما مشخص تر و بهتر باشد ، تولید کننده بهتری خواهید بود. افرادی که طرح کسب و کار شما را می خوانند باید مطمئن شوند که سیستم قدرتمندی دارید تا درک کنند فرایندهای تولید تحت کنترل شماست.

در اینجا ، هنگام نوشتن بخش عملیاتی خود ، نباید بیش از حد وارد جزئیات شوید- به فرایندهای مهم که به شما مزیت رقابتی خاصی می دهد ، پایبند باشید و مطمئن باشید که منابع کافی و قابل اطمینان برای مواد مورد نیاز خود را در اختیار دارید. تا محصول خود را بسازید

شما همچنین باید اطلاعاتی در مورد نحوه اطمینان از استخدام قابل اعتماد افراد آموزش دیده برای اجرای فرایندهای خود را درج کنید. ابتدا باید تعداد و نوع افرادی را که برای اجرای برنامه خود نیاز دارید برآورد کنید ، سپس نشان دهید که قادر خواهید بود کسانی را که نیاز دارید استخدام کنید. سپس باید قوانین اداره ی کار و نامین اجتماعیی را مطالعه کنید تا با پرداخت حقوق و مزایا و وظایفی را که بعهده دارید کاملا اشنا شوید

فرایند تولید

همچنین باید جزئیات کل فرایند تولید خود را ارائه دهید ، و این بدان معناست که به سوالات زیر پاسخ دهید:

چقدر طول می کشد تا یک واحد تولید کنید؟

چه اقداماتی برای درج نظرات و بازخورد مشتریان در محصول یا خدمات دارید که باید انجام شود؟ آیا قبلاً برای ایجاد و آزمایش نمونه های اولیه ، قیمت گذاری یا مکانیسم های تحویل وقتی اختصاص داده اید؟

چه برنامه ای برای افزایش عمده تقاضا دارید ؟ به این معنا که وقتی سیستم فروش شما عملکرد خوبی دارد و سفارشات مشتریان را دریافت می کند ، چه رویه ها یا مراحلی را در پیش خواهید داشت؟

زنجیره تامین

بیایید با گردش کاری شروع کنیم که برای تحقق ایده های خود باید با آن کنار بیایید. برخی از مواردی که می خواهید به آنها توجه کنید به شرح زیر است:

تأمین کنندگان: چه کسی مواد کورد نیازتان را به شما ارائه می دهد؟

امکانات: موجودی محصول خود را در کجا نگهداری میکنید یا از کدام دفتر برای عملیات فروش و مدیریت خود استفاده می کنید؟

پرسنل: برای انجام کارهای روزانه خود به چه تعداد پرسنل نیاز خواهید داشت؟ وظایف آنها چگونه خواهد بود؟

تجهیزات: برای راه اندازی یا ارتقاء شرکت خود به سطح بالایی به چه ابزار و فناوری نیاز دارید؟ (این می تواند شامل همه چیز از رایانه ها تا میزهای اداری باشد )

حمل و نقل و تحویل: در اینجا باید مشخص کنید که آیا تمام سفارشات خود را خودتان به مشنریان ارایه میکنید یا از یک شریک جهت تحویل ثالث استفاده می کنید.

موجودی کالا و خدمات: در اینجا شما مشخص می کنید که چقدر مواد اولیه کالا و خدمات را باید در انبار داشته باشید ، کجا ذخیره می شود و در صورت لزوم چگونه به شرکای سوم ارسال می شود.( کسانی که در توزیع محصول به شما کمک می کنند) همچنین ، یک نکته مهم که باید به آن توجه کنید این است که سیتسم انبارداری شما چگونه می تواند همه چیز ورود و خروج همه چیز را در کنترل داشته باشد

پشتیبانی مشتری یا خدمات پس از فروش : چگونه درخواست ها ، انتقادها و شکایات مشتریان بررسی می شود و چگونه انها را پاسخ خواهید داد؟

برنامه های کسب و کار

توسعه محصول یا خدمات چیست؟

چگونه می خواهید محصول خود را تولید کنید یا خدمات خود را به مشتریان ارایه کنید؟ شما باید میزان فعالیت لازم برای تولید هر واحد کالا یا خدمت را در هر مرحله حساب کنیدو فعالیت های روزانه و روتین لازم را برای انجام کسب وکار خود را تشریح کنید.

فرایند تولید/نحوه انجام خدمات: در اینجا باید فرایند تولید محصول خود را تشریح کنید. در صورت ارائه خدمات ، باید کلیه اجزای درگیر در ان فعالیت و افراد لازم برای انجام خدمات را مشخص کنید. به طور کلی باید یک چک لیست یا نمودار برای ارائه ارزش افرینی به مشتریان ارائه دهید.

زمان بندی تولید: توضیح دهید که چقدر طول می کشد تا یک واحد تولید شود و چه زمانی می توانید تولید محصول یا خدمات خود را شروع کنید. عواملی است که ممکن است بر چارچوب زمانی تولید و نحوه برخورد شما با مشکلات احتمالی مانند سفارشات عجولانه تأثیر بگذارد را بیان کنید

امکان سنجی تولید: شما باید بر اساس یک بررسی کلی و قابل استناد امکان سنجی تولید محصول خود مطابق با برنامه های عملیاتی خود انجام دهید ، این می تواند شامل تحقیقات بازار ، پرسشنامه ، تجزیه و تحلیل فرآیند رقبا ، و غیره باشد.

آسیب پذیری: شما باید مشکلات احتمالی که ممکن است در فرایند تولید بوجود آید را شناسایی کنید. چگونه با چنین مسائلی برخورد خواهید کرد؟ و این مسایل و مشکلات چه تاثیری بر کسب و کارشما خواهند داشت؟

کنترل کیفیت: چگونه بر روند تولید یا ارائه خدمات نظارت و بازرسی خواهید داشت؟ برنامه ای با روش اجرایی مدون برای کنترل حین فرایندمحصول و خدمت بنویسید.

خدمات مشتری: برنامه شما برای خدمات به مشتریان چیست؟ این برنامه ی شما می نواند شامل ارتباطات فروش ، برگشت از فروش ونحوه ی پیگیری مشتری باشد

تجهیزات و سایر دارایی ها

تجهیزات لازم: برای انجام عملیات اولیه به چه تجهیزاتی نیاز دارید؟

دارایی های جاری: ممکن است از قبل تجهیزات لازم برای انجام عملیات تولید را داشته باشید. این دارایی ها و تجهیزات را مشخص کرده و توضیح دهید که ایا این دارایی ها و تجهیزات می توانند نیاز شما را براورده سازند

اولویت تجهیزات: برخی از تجهیزات ممکن است مطلوب باشند اما یک ضرورت برای وجود انها نداشته باشیم . برای دستیابی به اینگونه تجهیزات یک سطح اولویت قائل شوید. اولویت باید با توجه به احتمال افزایش تجهیزات یا افزایش کارایی تجهیزات بیشتر باشد. همچنین ممکن است برای ترسیم خروجی تجهیزات ، نگهداری/تعمیرات مورد نیاز و عمر مورد انتظار مفید باشد.

قیمت تجهیزات: هزینه پیش بینی شده برای خرید (نو یا دست دوم) و اجاره تجهیزات لازم را مشخص کنید. شما باید دلیل تصمیم خود را توضیح دهید.

تامین مالی تجهیزات: هرگونه تمهیدات مربوط به تامین مالی را توضیح دهید. لیستی از دارایی های خود مانند زمین ، ساختمان ، موجودی ، مبلمان ، تجهیزات و وسایل نقلیه تهیه کنید.

نیازمندی های ویژه

آیا الزامات یا عوامل موقعیتی خاصی برای انجام کسب و کار شما ضروری است؟ در این بخش ، هرگونه الزاماتی را که منحصر به کسب و کار شما است و خارج از لیست مورد انتظار است ،را لیست کنید. این می تواند شامل دارایی های خاص ، شرایط اقتصادی ، شرایط قانونی و غیره باشد.

محل

در یک مکان به چه ویژگی هایی نیاز دارید؟

سرمایه های فیزیکی: نوع مکانی را که در اختیار دارید توضیح دهید. ممکن است چندین مکان یا مکان با اهداف خاص مانند محل تولید ، دفتر اداری و مکان های فروش طراحی شده باشد. اگر قابل اجرا است ، برنامه شما باید شامل موارد زیر باشد:

نقشه های ساختمان ، کپی قراردادهای اجاره و/یا ارزیابی های اخیر املاک و مستغلات.

ارزش مورد انتظار زمین یا ساختمانهای مورد نیاز برای عملیات کسب و کار شما چقدر است؟

اهمیت هر مکان فیزیکی را برای تجارت خود توضیح دهید.

الزامات ساختمان فیزیکی: مواردی مانند تجزیه و تحلیل هزینه در متر مربع ، مصالح مورد نیاز و استفاده شده ، طراحی ، چیدمان داخلی ، پارکینگ و غیره را بیان کنید.

مقدار فضا: نحوه استفاده از فضا را توضیح دهید. برنامه ای برای تقاضای فضا با رشد مورد انتظار داشته باشید.

نوع ساختمان: تصمیم خود را برای اجاره در مقابل خرید و یک نوع تسهیلات توجیه کنید..

برق و سایر ابزارهای کاربردی: بشتر از چه نوع سوخت و یا انرژیی استفاده میکنید نیروی مورد نیاز شما چیست . برآوردی برای هزینه برق و منابع/مصوبات قانونی لازم برای به دست آوردن چنین بودجه ای داشته باشید. یک برنامه منسجم برای نحوه ی درخواست و بکارگیری انرژی های مورد استفاده داشته باشید .

دسترسی: برای مکان خود به چه نوع دسترسی نیاز دارید؟ جزئیات نحوه دسترسی مشتریان ، کارکنان ، پرسنل لجستیک و غیره به کسب و کار شما چگونه خواهد بود . ؟

ساخت و ساز: آیا ساختمانی دارید یا مجوزات لازم برای بهربرداری از انها را دارید ؟ شما باید مزایای یکی را بر دیگری توضیح دهید. این توجیه باید شامل تجزیه و تحلیل هزینه/سود هر کدام از این گزینه باشد.

هزینه ها: یک رقم اولیه برای هزینه های مربوط به ساختمان/استخدام و اجاره بها محل مورد نظر تعیین کنید. نمونه هایی از هزینه ها عبارتند از: اجاره/رهن ، تعمیر و نگهداری ، آب و برق ، مالیات و ارزش افزوده ، بیمه ، ساخت و ساز/بازسازی و غیره. این شماره ها بخشی از برنامه مالی شما خواهند بود.

ساعات کار: ساعات مورد نظر خود را مشخص کرده و توجیه کنید. آیا مکان شما از این ساعات کار پشتیبانی می کند؟ آیا با سایر مشاغل محلی یا ساکن در تعارض است؟

پرسنل

در این بخش ، شما یک نمای کلی از پرسنل کلیدی درگیر در تجارت و انواع موقعیت های مورد نیاز را ارائه می دهید. در اصل ، شما می خواهید بگویید چه کسی چه کاری انجام خواهد داد. توضیح دهید که آیا قصد استخدام پرسنل جدید یا قرارداد با پیمانکاران مستقل و خارج از سازمانتان را برای انجام وظایف تجاری دارید. با رشد کسب و کار ، باید نیازهای پرسنل را نیز در نظر بگیرید..

تیم استارتاپ: چه کسی یا کسانی تیم استارتاپ شما را تشکیل خواهند داد؟ مسئولیت اصلی آنها چه خواهد بود؟ نقش و وظایف آنها را تشریح کنید و نحوه صلاحیت یا شایستگی آنها برای این وظایف را توضیح دهید.

انواع پرسنل: شرح کلی کارکنان اصلی یا موقعیتهایی که باید آنها را در اینده استخدام کنید ، را ارائه دهید. این شامل افراد ماهر ، غیر ماهر و حرفه ای است. به عنوان بخشی از این فرایند ، برنامه ی شما مشخص می کند که وظایف خاصی را در هر مرحله از عملیات انجام می دهد. برخی از این موقعیت ها ممکن است توسط پیمانکاران مستقل که خدمات را با هزینه ارائه می دهند ، پر کنند. اگر چنین است ، ماهیت این روابط مورد انتظار را ثبت و توضیح دهید . در ابتدا ، تنها چند موقعیت وجود خواهد داشت. سعی کنید انواع پرسنل مورد نیاز را با رشد کسب و کار تعیین کنید.

تعداد کارکنان: یک جدول زمانی ایجاد کنید که رشد پرسنل را مطابق با رشد مشاغل پیش بینی شده نشان دهد.

پروتکل رویه ای: با شرح روشهای لازم برای انجام موثر هر موقعیت یا عملکرد کسب و کار شروع کنید. این امر برای حفظ ثبات عملیاتی و همچنین ثبات در عملیات ضروری است. این می تواند شامل مراحل رویه ای یا کتابچه های راهنمای مکتوب برای انجام مراحل فردی عملیات باشد.

روشهای استخدام کارکنان: این امر برای شرکتهای خدمات حرفه ای یا شرکتهای با تکنولوژی بالا بسیار مهم است. شما باید برنامه ای برای جذب ارائه دهندگان خدمات جدید و متخصصان ماهر داشته باشید. این امر ابتدا مستلزم ایجاد شرح وظایف و مهارت های مورد نیاز کارکنان است.

آموزش پرسنل: چگونه آموزش را انجام خواهید داد؟ برنامه شما برای آماده سازی کارکنان جدید چیست؟ آیا در صورت از دست دادن یک کارمند اصلی برنامه ای برای ادامه کار دارید؟ مراقب باشید که بدون تدوین برنامه آموزشی جایگزین ، اهمیت چندانی برای هیچ فردی قائل نشوید.

جبران خسارت: همراه با شرح پرسنل و جدول زمانی استخدام ، می خواهید هزینه برآوردی را در هر دوره زمانی مشخص کنید. به این ترتیب ، شما باید یک ساختار جبران پیش بینی شده برای کارکنان ایجاد کنید. توسعه یک برنامه واقع بینانه که متناسب با پیش بینی درآمد شرکت ها باشد و کارکنان را تشویق به انجام و ماندن در کسب و کار کند ، بسیار مهم است. تیم راه اندازی یا جبران خسارت رهبری (شامل مزایا و گزینه های حقوق صاحبان سهام) اغلب سخت ترین ساختار است.

موجودی و مواد

در این بخش ، توضیح می دهید که کجا می خواهید موجودی خود را دریافت کنید یا مواد لازم برای تولید محصول یا انجام خدمات خود را دریافت کنید. شما باید تامین کنندگان یا تولیدکنندگان خود را مشخص کرده و ماهیت یا شرایط قرارداد خود را مشخص کنید.

موجودی: چه نوع موجودی (محصول نهایی ، لوازم ، مواد اولیه و غیره) را در انبار دارید و موجودی انبار ها را از کجا تهیه می کنید؟

هزینه/ارزش موجودی: شما باید یک پیش بینی از هزینه انبارداری و موجودیی که در انبار هایتان می ماند در پیش بینی های مالی خود داشته باشید

تبدیل موجودی: منظور مدت زمانی است که گردش مالی از موجودی کالا و خدمات خود ایجاد می کنید و سرعتی که به موجودی مجدد خود نیاز دارید؟ این ارقام در برخی صنایع خیلی مهم است که در ارزیابی قدرت فروش صنایع مورد استفاده قرار می گیرد. شما باید در مورد چگونگی تغییر و تبدیل موجودی کالا به پول نقد و ایجاد گردش مالی با میانگین صنعت خود توجه داشته باشید

الزامات موجودی ویژه: همچنین برنامه ای برای رسیدگی به انچه در انبارهایتان به صورت فصلی نیاز دارید ارائه دهید. نقطه سفارش در انبارهایتان را مشخص کنید یعنی برنامه ای برای سفارش به موقع کالا و خدمات مورد نیاز .

کنترل موجودی: شما باید برنامه ای برای نظارت و کنترل موجودی کالا و خدمات در انبارهایتان داشته باشید

هزینه های تولید

تمام اطلاعات فوق به عنوان برآوردی از هزینه های موثر در تولید با هم جمع میشوند تا در امور مالی شما لحاظ شود. این ارقام همراه با هزینه های مربوط به نیروهای انسانی و همچنین دسته ای دیگر شامل هزینه های تولید پیش بینی نشده و اتفاقی مرتبط با عملیات جمع میشوند و در نهایت مبلغ کل هزینه هایتان مشخص میشود .

سابقه تأمین کننده: شما باید اطلاعات مربوط به تأمین کنندگان خود را داشته باشید و ان اطلاعات را درج کنید

جزئیات موجودی: نوع ، مقدار و هزینه موجودی ارائه شده توسط هر تامین کننده را مشخص کنید. این باید شامل هر گونه نوسان پیش بینی شده در الزامات یا هزینه های موجودی باشد. به عنوان مثال ، شما می خواهید افزایش قیمت فصلی را مشخص کنید.

شرایط پرداخت: شرایط عملکرد رابطه تامین کننده و خریدار را مشخص کنید. شرایط پرداخت چیست؟ شرایط تحویل چیست؟

برنامه پشتیبان: مهم است که در صورت از دست دادن تأمین کننده یا تأمین کننده برای برآوردن نیازهای عملیاتی ، یک برنامه پشتیبان تهیه کنید. این می تواند شامل گزینه های تامین کنندگان جایگزین باشد. این امر از اهمیت بیش از حد عملیاتی برای اشخاص ثالث جلوگیری می کند.

سیاست های پرداخت

در این بخش ، نحوه پرداخت خسارت برای کالاهایی که می فروشید یا خدماتی که ارائه می دهید را توضیح می دهید.

صدور اعتبار: آیا برای پذیرش اعتبار داخلی برنامه دارید؟ شما می خواهید استانداردهای صنعت و سیاست های پرداخت رقبای خود را بررسی کنید. فراموش نکنید ، سیاست های پرداخت شما می تواند نقطه تمایزی بین شما و آن رقبا باشد. شرایط پرداخت برای مشتریانی که به صورت حساب خرید می کنند چگونه خواهد بود؟

تعیین افرادی که می توانند با اعتبار خرید کنند: برای تعیین اینکه چه کسی می تواند با اعتبار و تحت چه شرایطی خرید کند ، باید برخی از سیاست های تعیین شده را داشته باشید. به یاد داشته باشید ، قبل از انجام بررسی سابقه ، باید قوانین مربوطه را رعایت کنید. همچنین ، افزایش اعتبار می تواند عادلانه یا ضد تبعیض را در قوانین وام دهی دخیل کند.

شرایط اعتبار: مدت پرداخت چگونه خواهد بود؟ در صورت تمدید اعتبار ، باید در مورد شرایط بازپرداخت و سود ، در صورت وجود ، مربوط به دادن اعتبار تصمیم بگیرید. نرخ سود و جریمه تاخیر در پرداخت چقدر خواهد بود؟ آیا برای پرداخت زودهنگام تخفیفی در نظر گرفته می شود؟

علایق امنیتی: آیا در مورد کالاهای فروخته شده به امنیت توجه خواهید کرد؟ اگر چنین است ، آیا استانداردی برای ثبت این معاملات دارید؟

مشتریان آهسته یا بدون پرداخت: برای برخورد با مشتریان کم پرداخت نیاز به سیاست دارید. چه فرایندی را برای یادآوری ، تشویق و احتمالاً تهدید مشتریان به پرداخت پرداخت خواهید کرد؟ شما باید یک برنامه تشدید کننده برای درخواست پرداخت ، مانند برقراری تماس تلفنی ، ارسال نامه ، استفاده از آژانس جمع آوری و استخدام وکیل مجموعه ، ارائه دهید.

کارت های اعتباری: اگر اعتبار تجاری را قبول می کنید ، آیا ارائه دهنده خدمات برای پردازش پرداخت دارید؟

هزینه های تمدید اعتبار: هر زمان که اعتبار خود را افزایش دهید هزینه ای در بر خواهد داشت. هزینه می تواند خطر عدم پرداخت خریدار یا هزینه سرمایه در طول دوره اعتبار باشد. صرف نظر از این ، شما باید این هزینه ها را در زمینه مالی خود ایجاد کنید. به عنوان مثال ، همیشه باید مقداری کمک هزینه برای حساب های بد وجود داشته باشد.

مدیریت حسابهای پرداختنی شما

به عنوان بخشی از فرایند عملیات ، ممکن است در نقش طلبکار به یک سرویس دهنده یا تامین کننده باشید. شما باید برنامه ای برای پرداخت حسابهای بدهکار تهیه کنید. ملاحظات کلیدی در تدوین برنامه پرداخت عبارتند از: حفظ روابط مثبت با تامین کننده/سرویس دهنده ، بهینه سازی استفاده از پول نقد موجود. اگر تأمین کننده/سرویس دهنده برای پرداخت زودهنگام تخفیف ارائه می دهد ، باید بررسی کنید که آیا این گزینه به نفع شما است یا خیر. اگر کسب و کار شما از پرداخت تا پایان دوره موجود بسیار سود می برد ، ممکن است ارزش تمدید پرداخت را داشته باشد.

محیط حقوقی

ایجاد و نگهداری عملیات مستلزم عبور از موانع قانونی متعدد است. شما باید مسائل حقوقی پیش بینی شده را از قبل شرح دهید و برنامه ای برای رسیدگی به آنها ارائه دهید. در زیر برخی از نمونه مسائل ، اما رایج ، مسائل حقوقی آمده است.

انتخاب و تشکیل نهاد: توجیه خود را برای انتخاب ساختار موجودیت مشخص کنید. توضیحات باید شامل: مالیات ، بودجه حقوق صاحبان سهام و مالکیت و کنترل باشد.

مجوز کسب و کار ، مجوزهای حرفه ای ، بازرسی ها و الزامات منطقه بندی: تمام الزامات صدور مجوز برای ادامه تجارت خود را مشخص کنید. این شامل مجوز کسب و کار ، پرسنل ، اموال و غیره شما می شود.

الزامات بیمه و پیوند: الزامات پیوند بیمه حرفه ای را مشخص کنید. شما باید برنامه بدست آوردن پوشش و همچنین هزینه این پوشش را نشان دهید.

مجوزها: برخی فعالیتهای تجاری در مکانهای خاص به مجوزهای خاصی نیاز دارند. شما باید تحقیقات لازم را در مورد الزامات قانونی انجام دهید و خلاصه ای از نحوه برخورد با این الزامات را ارائه دهید.

مقررات محیط کار و محیط زیست: برنامه ای برای بازرسی ها و استانداردهای لازم در محل کار ارائه دهید. این استانداردها می تواند به شدت بر برنامه های ساخت و ساز و هزینه های قابل اجرا شما تأثیر بگذارد. مقررات زیست محیطی شامل مستندسازی مناسب و پاسخگویی در مورد زباله ، زباله و بررسی محیطی محل و غیره است.

قوانین استخدامی: طرحی برای انطباق قانونی با کلیه قوانین استخدامی تهیه کنید. این شامل مراحل استخدام/اخراج ، مزایای کارکنان (بیمه درمانی و غیره) ، غرامت کارگر ، اقدام مثبت (در صورت قبول قرارداد فدرال) و غیره است.

مالیات: ، ثبت مالیات دولتی ، پرداخت مالیات برآورد شده ، کسر حقوق و دستمزد کارکنان ، ثبت و کسر مالیات بر فروش ، مالیات بر دارایی و غیره.

حفاظت از مالکیت معنوی: شما باید طرحی را برای حفاظت و حفظ همه اشکال قابل استفاده از مالکیت معنوی ، شامل: اسرار تجاری ، علائم تجاری ، حق چاپ و ثبت اختراع تهیه کنید. در برخی موارد ، حفاظت از مالکیت معنوی شما می تواند بسیار پرهزینه باشد (مانند پرونده های ثبت اختراع). این هزینه ها را در محاسبات مالی خود حساب کنید.