

CPQ · WORK SYSTEM DESIGN

كيف تصمّم نظام عملك

كتاب تدريبي في تصميم نظام العمل
لممارسي الكوتشينج

نظام العمل = تصميم + علاقات + تحفيز + قيمة

HOW TO DESIGN YOUR WORK SYSTEM



د. ناصر الفريح

DR. NASSER AL-FURAIH · FOUNDER OF CPQ

كيف تصمّم نظام عملك؟

2026

مؤلف الكتاب:	البريد الإلكتروني:
د. ناصر عبد الكريم الفريح	dr.naseralfuraih@gmail.com
رئيس مجلس إدارة لدى:	الموقع الرسمي:
شركة الرؤية الدولية - معهد الرؤية الدولية	www.naserfuraih.com
أكاديمية تأهيل محترفين الكوتشينج	العنوان:
البريطانية	الطابق الأول، مجمع ذا ووك، شارع سالم المبارك، السالمية، الكويت.
أكاديمية تنمية وتحول الشخصية	ردمك:
أكاديمية الرؤية الدولية - بريطانيا	ISBN: 978-8-90589-196-0

كيف تصمم نظام عملك؟

كتاب تدريبي في تصميم نظام العمل لممارسي

الكوتشينج

How to Design Your Work System

المبتكر والمؤلف:

د. ناصر الفريم

مؤسس CPQ

2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

— صدق الله العظيم —



مدخل

من العمل الذي تديره إلى النظام الذي يعمل
تخيّل أنك غبت عن عملك شهرًا كاملاً.

ليس السؤال هنا: هل يستطيع عملاؤك الانتظار حتى تعود؟
السؤال أدق من ذلك:

هل يستطيع شخص آخر أن يفهم كيف يعمل عملك، وماذا يفعل،
ومع من يتعامل، وما الذي يقدمه، وما الذي لا يقدمه، وكيف يتخذ
قراراته، من الأوراق التي تركتها؟
إذا كانت الإجابة «نعم»، فهناك نظام.

وإذا كانت «ليس بعد»، فغالبًا لا يعني ذلك أنك لا تعرف عملك.
قد يعني العكس تمامًا: أنك تعرفه إلى درجة جعلت كثيرًا من
تفاصيله موجودة في رأسك، وفي خبرتك، وفي ذاكرتك، وفي
الطريقة التي تتصرف بها تلقائيًا كل يوم.
وهنا تظهر مشكلة العمل المستقل.

كلما زادت خبرتك، أصبح من السهل أن تدير أشياء كثيرة
بالحدس. تعرف ماذا تقول للعميل، ومتى ترفض طلبًا، ومتى
تحيل حالة، وكيف تعدّل جلسة، ومتى تغيّر سعرًا، وكيف تتعامل
مع الراعي أو الجهة. لكن ما تعرفه أنت ليس بالضرورة نظامًا
يستطيع شخص آخر فهمه وتشغيله.