

دليل عمليات الإمتياز التجاري  
(اسم المؤسسة)



## قائمة المحتويات

٣	المقدمة	١.
٣	هيكل الملكية	٢.
٣	الهيكل التنظيمي	٣.
٤	نموذج حق الامتياز المقترح	٤.
٤	رسوم منح حق الامتياز	٥.
٥	الدعم المقدم من قبل مانح حق الامتياز	٦.
٦	التزامات الحاصل على حق الامتياز	٧.
٧	نبذه عن الحاصل على حق الامتياز	٨.
٨	المبادئ الإرشادية للتصميمات	٩.
٨	الموردين والمزودين	١٠.
٩	الإجراءات التشغيلية والسياسات	١١.
١٠	الجدول الزمني الى أن يتم الإفتتاح	١٢.
١١	إخلاء مسؤولية	١٣.

## ١. المقدمة

١,١ مانح الامتياز ونبذة عن المشروع  
"الاسم التجاري" هو....

## ٢. هيكل الملكية

يوضح الجدول التالي هيكل ملكية ("اسم النشاط التجاري"، السجل التجاري -----)، المسجل في DD / MM /  
YYYY بواسطة (اسم المالك)

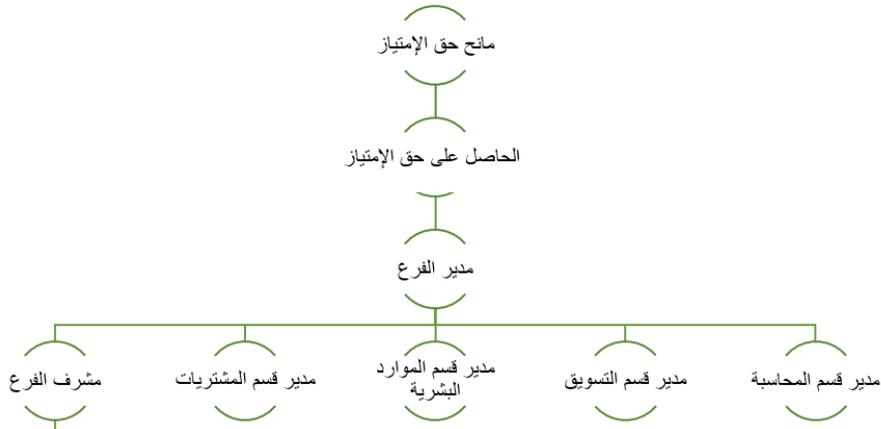
الاسم	الجنسية	النسبة

## ٣. الهيكل التنظيمي

يتبنى "اسم النشاط التجاري" هيكلًا تنظيميًا مثاليًا يقدم تسلسلاً هرميًا لجميع المناصب الإدارية والتشغيلية، لتحديد الأنشطة والتوجهات داخل المؤسسة وتحقيق مجموعة الأهداف المرجوة.

يجب أن يتبنى صاحب الامتياز نفس الهيكل التنظيمي عند إدارة فرع الامتياز لتحقيق الأهداف التالية:

١. مستويات عالية من الكفاءة التشغيلية من خلال تحديد وصف وظيفي معين لكل موظف وإبراز المسؤوليات والمهام المطلوبة.
  ٢. الحد الأدنى من تناقض الموظفين من خلال تنظيم علاقات القوى العاملة ضمن "الاسم التجاري" وتعزيز العمل الجماعي لتحقيق مجموعة الأهداف المرجوة.
  ٣. عملية اتخاذ القرار سريعة وفعالة.
  ٤. بيئة تنافسية صحية وتحفيز الإبداع.
- فيما يلي الهيكل التنظيمي المقترح الذي سيتم اعتماده من قبل جميع فروع "الاسم التجاري":



## ٤. نموذج حق الامتياز المقترح

يعكس النموذج التالي هيكل الامتياز المقترح والمكونات اللازمة للتحكم في العلاقة الناجحة بين مانح الامتياز ("الاسم التجاري") ومتلقي الامتياز. يحدد هذا النموذج جميع عناصر التعاقد الأساسية لعلاقة الامتياز. فيما يلي شرح مبسط لنموذج الامتياز المقترح، بينما يمكن الرجوع إلى "الخطة الإستراتيجية لمنح حق امتياز العلامة التجارية" الاسم التجاري "المزيد من التفاصيل.

كحاصل على حق امتياز للعلامة التجارية يجب الالتزام بما يلي، فيما يخص:

- **الشكل التجاري:** نوع الامتياز المقترح منحه هو اتفاقية الامتياز الفردي وبذلك فعليك كحاصل على حق الامتياز أن تراعى عكس كافة مظاهر وأنماط وطابع العلامة التجارية (الاسم التجاري) في المنشأة كالديكورات والمنتجات والأدوات وغيرها والتأكد من إضفاء طابع هذه العلامة في كافة نواحي الفرع. فيما يكون شكل العلاقة التعاقدية مع الحاصل على حق الإمتياز بمنح الإمتياز الكلي (Master Franchise) مما يجعلك مخولاً لمنح حق الامتياز لمستثمرين آخرين داخل بلد الامتياز.
- **هيكل الرسوم:** فحاصل على حق الإمتياز يترتب عليك دفع (٠٠٠٠٠) ريال عماني كرسوم أولية. وكذلك دفع رسوم منح حق الامتياز (Royalty Fees) بنسبة (٠%) من إجمالي المبيعات الشهرية (بعد اقتطاع الضريبة).
- **الدعم والتدريب:** كحاصل على حق امتياز ستلتقى بتدريب أولي مكثف لمدة تتراوح ما بين (عدد الأسابيع) من قبل مانح حق الامتياز وذلك داخل فرع الامتياز. مع استمرار توفير دعم التدريب وبشكل مستمر في المراحل اللاحقة وبحسب الحاجة وفقاً للترتيبات ما بينكم.
- **المواصفات والمحددات والصلاحيات:** كحاصل على حق امتياز ستقوم باستلام جميع المنتجات من قبل مانح حق الامتياز (الاسم التجاري) دون الحاجة للاتصال بأي موردين. أما فيما يخص المكان الخاص بفروع الحاصل على حق الإمتياز؛ فإما يكون موقعك في بناء منفصل أو كجزء من مجمع أو مركز تجاري، وأن تحافظ على وجود صالة عرض كاملة للمنتجات. أما الضوابط والمحددات الخاصة بعمليات التسويق والقنوات الالكترونية بالحاصل على حق الإمتياز والتي تشمل من بينها على مواقع التواصل الإجتماعي، فستكون ملكيتها خاصة بشركة (الاسم التجاري) فيما تتم ادارتها من قبلك. وفي حال قمت بإطلاق حملات تسويقية كبيرة وبميزانية مرتفعة تتجاوز (-----) ريال عُماني، فإن الموافقة على كل من مضامين الحملة تكون مطلوبة من قبل صاحب الامتياز. أما بالنسبة للتسعير فعليك الالتزام بنهج واستراتيجية التسعير الخاصة بمانح حق الإمتياز.

## ٥. رسوم منح حق الإمتياز

تتقسم رسوم منح حق الإمتياز الى قسمين رئيسيين كالآتي:

### ● تكاليف بدء التشغيل

يتطلب إنشاء أي مشروع جديد الإلتزام بدفع بعض التكاليف الأولية المطلوبة لبدء التشغيل؛ والمعروفة بتكاليف النفقات الرأسمالية (CAPEX) اضافة إلى تكاليف تشغيلية أخرى، يتضمن الجدول التالي التفاصيل الخاصة بتكاليف التشغيل المفصلة (بالريال العماني) فيما يخص منح حق الإمتياز لشركة (الاسم التجاري):

## داخل سلطنة عمان

الرقم	البند	التكلفة التقديرية (الريال العماني)
١	رسوم منح حق الإمتياز	
٢	تكاليف رأس مالية	
مجموع التكاليف الأولية التقريبي		

## خارج سلطنة عمان

الرقم	البند	التكلفة التقديرية (الريال العماني)
١	رسوم منح حق الإمتياز	
٢	تكاليف رأس مالية	
مجموع التكاليف الأولية التقريبي		

### • التكاليف التشغيلية المستمرة

يتطلب من الحاصل على حق الإمتياز دفع رسوم تشغيلية شهرية طوال مدة العقد؛ والمعروفة بالتكاليف التشغيلية المستمرة (Royalty Fee). يتضمن الجدول ادناه التفاصيل المتعلقة بالتكاليف (بالريال العماني) فيما يخص منح حق الإمتياز لشركة (الاسم التجاري):

١	رسوم التشغيلية الشهرية (Royalty Fee)	--% من المبيعات الشهرية (بعد اقتطاع الضريبة)
---	--------------------------------------	--

## ٦. الدعم المقدم من قبل مانح حق الإمتياز

تضمن (الاسم التجاري) العديد من المزايا للحاصل على حق الامتياز والتي تساعد في العمليات الإدارية ونمو الأعمال التجارية، ينقسم الدعم المقدم من مانح حق الامتياز الى قسمين: دعم أولي ودعم مستمر كالآتي:

### دعم أولي

#### • توفير نظام محوسب لتنظيم الأمور الإدارية:

ستقوم (الاسم التجاري) بتزويد الحاصل على حق الامتياز بنظام محوسب لإدارة المبيعات والمحاسبة وذلك لتسهيل عملية تنظيم الأمور الإدارية وتفاذي الأخطاء وتداخل البيانات.

#### • تدريب أولي:

ستقوم (الاسم التجاري) بعقد ورشة تدريبية مكثفة لمدة (----) قبل افتتاح المتجر وذلك بالاتفاق ما بين مانح حق الامتياز والحاصل على حق الامتياز لتعريف جميع الكوادر على طبيعة العمل وكيفية التعامل مع الزبائن وذلك داخل فرع الامتياز.

## دعم مستمر

### • توفير معايير الأعمال التشغيلية:

سيتم تزويد الحاصل على حق الامتياز بمواصفات المواد المستخدمة ونظام التشغيل، لجعله قادرا على افتتاح المتجر وتشغيله وادارته بنفسه. وتتضمن المعايير ما يلي:

- معايير اختيار الموردين.
- طرق تخزين المستحضرات ونقلها بشكل سليم مما يضمن وصولها بأفضل شكل.
- المعايير والإرشادات التي تتعلق بتدريب جميع الكادر الوظيفي.
- معايير التسويق.
- مواصفات العلامة التجارية من ناحية ألوان وحجم الشعار للتمكن من التعامل مع كافة مهام الطباعة.

### • التواصل:

ستحافظ (الاسم التجاري) على التواصل المستمر وبشكل رسمي مع الحاصلين على حق الامتياز عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني بحيث تضمن كفاءة سير العمليات، وتوفير الدعم السريع في الوقت المناسب في حال نشأت أي مشكلة. بالإضافة الى توفير دعم مستمر بما يخص الاستشارات التسويقية.

### • التدريب المستمر:

سيتم عقد ورشات عمل وتدقيق منتظمة حسب السياسات الداخلية المتفق عليها بين الطرفين. كما سيتوفر تدريب بشكل أولي لجميع الكوادر وبالأخص موظفين المبيعات داخل الأفرع. بالإضافة الى توفير تدريب دوري حسب الحاجة والإتفاق بين الطرفين.

### • المساعدة الفنية:

سيحرص مانح حق الامتياز على تقديم النصائح المتعلقة بالتعامل مع المنتجات، وتدريب العاملين وتمكينهم، والتشاور فيما يتعلق بمشتريات المواد، ومتطلبات التخزين، وحملة الدعاية المتعلقة بالافتتاح، وحملات الترويج، وتقديم كافة النصائح والإرشادات المتعلقة بالمستوى العام لمنفذ الامتياز بصفة عامة.

### • الدعم التسويقي:

ستقوم (الاسم التجاري) بتوفير دعم تسويقي للحاصل على حق الامتياز، يتمثل بتوفير مواد تسويقية، موقع إلكتروني ذو علامة تجارية، بالإضافة الى الاستفادة من خبرات فريق (الاسم التجاري) التسويقي في وسائل التواصل الاجتماعي.

## ٧. التزامات الحاصل على حق الإمتياز

١. يلتزم الحاصل على حق الامتياز بشراء المنتجات التي يزودها به الطرف الأول، وعدم شراء أي منتج آخر بدون موافقة خطية من الطرف الأول.
٢. يلتزم الحاصل على حق الامتياز بجميع الأدلة الارشادية الخاصة بالطرف الأول (مانح حق الامتياز) وتشمل على سبيل المثال لا الحصر (المنتجات، الألوان، المساحات، وتصاميم صالات العرض، وطريقة عرض المنتجات، والديكورات) والتي سيتم تزويده بها من قبل الطرف الأول كجزء من حزمة الامتياز ويقر الحاصل على حق الامتياز بأن مخالفته لما ورد تعرضه للمسؤولية القانونية والغرامات المالية.

٣. يلتزم الحاصل على حق الامتياز بإدارة عمليات التسويق للمنتجات في بلد الامتياز، وتخضع للشروط والأحكام التالية:
- يقوم مانح حق الامتياز بتوفير مساندة في عمليات التسويق للحاصل على حق الامتياز في المرحلة الأولية (في مرحلة ما قبل الافتتاح)، وعند الحاجة في حالة تنظيم حملة دعائية جديدة لمنتج جديد.
  - حق الملكية لمنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالعلامة التجارية (الاسم التجاري) يعود لمانح حق الامتياز وإدارة المنصات مسؤولية الحاصل على حق الامتياز وعند انتهاء العقد تعود ملكيتها لمانح حق الامتياز.
  - إدارة عمليات التسويق اليومية والحملات الدعائية من مسؤولية الحاصل على حق الامتياز.
  - يتوجب على الحاصل على حق الامتياز الحصول على موافقة خطية على محتوى وتصاميم الحملات التسويقية الموسمية والسنوية التي تتخطى ميزانيتها (----) ريال عماني.

## ٨. نبذة عن الحاصل على حق الامتياز

فيما يلي أبرز صفات يتوجب توفرها لدى الحاصل على حق الامتياز، كما يتوفر الوزن النسبي لأهمية كل من هذه المحاور داخل "الخطة الاستراتيجية":

الوزن	الوصف	الصفة/المحور
٢٠٪	الشغف والحماسة للعلامة التجارية الخاص بشركة (الاسم التجاري) هي من أهم الصفات التي يتوجب على الحاصل على حق الإمتياز التركيز عليها.	الوعي والولاء للعلامة التجارية (الاسم التجاري)
١٥٪	من الصفات ذات الأهمية البارزة لدى مانحي حق الإمتياز في اختيارهم للجهات ذات الخبرة الكامنة في نطاق عمل الشركة حيث الأولوية تكون للجهات ذات الخبرة الأكبر.	الخبرة السابقة والحالية في نطاق عمل الشركة
١٥٪	تتمتع الجهة الحاصلة على حق الإمتياز بكافة عوامل النجاح، والعمل الجاد، والإبتكار، وتصميم على التفاني في العمل، والتركيز بشكل دائم على تحقيق الأهداف وحل المشكلات التي تواجهها المنشأة.	الريادة في الأعمال
١٥٪	الجهة الحاصلة على حق الإمتياز لديها آليات اتصال وتواصل فعالة مع أصحاب المصلحة على الصعيد الداخلي والخارجي.	كفاءة التواصل الداخلي والخارجي
١٢٪	لدى الجهة الحاصلة على حق الإمتياز القدرة المالية الكافية والتي تشمل المقدرة على الوفاء برسوم منح الإمتياز، وأية رسوم أخرى تنتج عن عقد الإمتياز.	الملاءة المالية لاستدامة الأعمال والإمتياز
١٢٪	تقوم الجهة الحاصلة على حق الإمتياز ببذل كافة الجهود للملاءمة للتأكد من تحقيق كافة الأهداف المطلوبة، والإلتزام برفع كفاءة وقدرات العاملين لديها ، اضافة إلى الإهتمام بخدمة العميل وتلبية متطلباته كافة.	الإلتزام في تحقيق الأهداف /خدمة العملاء/ رفع قدرات العاملين
١١٪	تتمتع الجهة الحاصلة على حق الإمتياز بكافة أسس الكفاءة والفعالية فيما يخص أنظمتها الداخلية ووجود المستويات المتقدمة من القدرات والكفاءات المسؤولة عن تشغيل وإدارة ومراقبة العمليات لديها.	الكفاءة والقدرات والأنماط والأنظمة الإدارية

## ٩. المبادئ الإرشادية للتصميمات

التصاميم هي العامل الأساسي الذي يعكس بصمة العلامة التجارية ولذلك التقيد بها يجب أن يكون بدقة وحزم. الالتزام يجب أن يكون من ناحية:

١. الألوان: الألوان الرسمية لـ "اسم النشاط التجاري".
٢. الزخرفة: تمثل زخرفة الفرع الأصلي الثقافة العمانية بلمسة عصرية. وفقاً لذلك، يجب أن يتبع كل فرع امتياز نفس الموضوع والتصميم.
٣. وضع المنتج: يتم وضع المنتجات على العداد النقدي للسماح بسهولة الوصول وخدمة العملاء السريعة.
٤. الأثاث والتخطيط: يعطي المتجر أجواءً سهلة، بتصميم عملي ويمكن الوصول إليه بسهولة. توجد تفاصيل مميزة على الأثاث والعرض. تعتبر المقاعد المريحة من الأولويات، كما أن التباعد الكافي بين الطاولات مطلوب دائماً لتوفير بعض الخصوصية للعملاء.
٥. الزي الرسمي: يجب وضع شعار "Business Name" الرسمي على جميع الزي الرسمي، ويجب تقديم جميع التصميمات من قبل صاحب الامتياز ويتبعها صاحب الامتياز. الموظفون مسؤولون عن النظافة الموحدة والشكل العام.

الصور الاتية تظهر بعض من تصاميم وديكورات متجر (الاسم التجاري)، علماً بأن مانح حق الإمتياز سيقوم بتزويد الحاصل على حق الإمتياز بدليل إرشادي يظهر هذه التصاميم بشكل مفصل، وعلى الحاصل على حق الإمتياز الإلتزام بكل ما هو مذكور بالدليل.

صور المتجر	
صور المنتجات	

## ١٠. الموردين والمزودين

سلسلة الامداد والتزويد الخاصة بشركة (الاسم التجاري) متفرعة لقسمين: قسم تزويد المنتجات وقسم تزويد اللوازم والمواد الأخرى. المنتجات تزود بشكل مركزي من الفرع الرئيسي لمانح حق الامتياز، أما باقي اللوازم تكون من خلال موردين محليين. البيان أدناه يوضح وبشكل مبسط كيفية مسيرة المواد داخل السلسلة.

## ١١. الإجراءات التشغيلية والسياسات

يشمل مخطط دليل العمليات الخاص (الاسم التجاري) عدة سياسات تغطي المحاور الآتية بشكل مفصل:

- **سياسات التسويق:** تشمل ادارة الاعلام، التسويق الإلكتروني، التعامل مع الزبائن ورضا الزبائن ونظام الشكاوي.
- **سياسات الموارد البشرية:** تشمل إدارة شؤون الموظفين، التعيين والتوظيف، توجيه وتدريب الموظفين، التعامل مع شكاوي الموظفين وقياس رضاهم، تقييم الكفاءة، والإحلال التعاقبي.
- **السياسات المالية والمحاسبية:** تشمل المؤشرات المالية، تحضير التقارير المالية، تحديد الميزانية، جرد الصناديق، وقوائم التسعير.
- **سياسات المشتريات والمخزون:** تشمل التخزين وادارة المخزون، تزويد الأفرع بالمنتجات، ادارة مستويات المخزون، وإرجاع المنتجات لفرع مانح الإمتياز.

كما يشمل دليل العمليات السياسات والأهداف والإجراءات الخاصة بالمحاور الآتية بشكل تفصيلي:

- **الإجراءات التشغيلية اليومية:** توضح هذه السياسة جميع الإجراءات ما بين افتتاح المعرض واغلاقه، فإنها تحتوي على إجراءات:
    - افتتاح المعرض: الإجراءات المتبعة لتحضير المعرض قبل افتتاحه يوميا
    - الخصومات: تعكس إجراءات إعطاء الخصومات وتحدد الصلاحيات التابعة لها، بالإضافة لتوضيح تسلسل الإجراء ما بين المعرض والإدارة والمالية.
    - تغيير الورديات: إجراءات تسليم المعلومات والمهام والمسؤوليات ما بين الوردية الأولى والوردية الثانية
    - طلب المنتجات: توضح كيفية إدارة المخزون في المعارض وتوضح شبكة وسلسلة التواصل بين المعرض وقسم المستودعات
    - مهام ما قبل الإغلاق: الإجراءات المتبعة لترتيب المعرض وإنهاء العمليات قبل اغلاقه يوميا
  - **المبيعات الإلكترونية:** تختص هذه السياسة بعكس الإجراءات المتبعة لإدارة المبيعات الإلكترونية (الاسم التجاري) عبر الموقع الإلكتروني وتطبيق الWhatsapp.
  - **تحديد أهداف المبيعات الشهرية:** توضح هذه السياسة كيفية التعامل مع الأهداف الشهرية، من حيث تتبعها وإدارتها.
- بالإضافة للسياسات والإجراءات يشمل الدليل التشغيلي بعض القواعد الإرشادية لضبط النظام والإدارة الداخلية في (الاسم التجاري)، وتشمل:
- الإدارة
  - الموظفين
  - الكفاءات
  - الأمن والسلامة العامة

## ١٢ . الجدول الزمني الى أن يتم الإفتتاح

تحرص (الاسم التجاري) على متابعة الحاصل على حق الامتياز خطوة بخطوة منذ اختيار الفرع ومروراً بكل مراحل الانشاءات وصولاً الى الافتتاح الرسمي، حيث قامت بتطوير جدول زمني يحدد المهام الواجب تتبعها و إنجازها ضمن فترة زمنية محددة كما هو موضح في الشكل التالي:

الاسبوع الثامن	الاسبوع السابع	الاسبوع السادس	الاسبوع الخامس	الاسبوع الرابع	الاسبوع الثالث	الاسبوع الثاني	الاسبوع الأول	المهمة
								انهاء رخصة العمل والأوراق التجارية
								الإشراف على ديكورات المحل الداخلية
								طلب الأثاث
								طلب نظام نقاط البيع
								التوظيف
								تصميم لوحة المحل الخارجية وطلبها
								طلب الاكسسوارات للديكور
								الاشتراك بالهاتف الأرضي والمحمول
								التعاقد مع شركة أنظمة سمعية وبصرية لتركيب كاميرات المراقبة والنظام الصوتي والمرئي
								إنشاء الحسابات البنكية وطلب آلة الدفع الإلكتروني عن طريق بطاقة الائتمان
								الاشتراك بالانترنت
								طلب الزي الرسمي للموظفين
								طلب جميع المطبوعات
								طلب جميع المنتجات من المستودع الرئيسي
								استئجار مستودع (إن لزم الأمر)
								تحديد الموردين المحليين
								التعاقد مع شركة تنظيف وتعقيم
								شراء جميع الاجهزة الاضافية (الكمبيوتر المحمول والطابعة وغيرها)
								شراء المستلزمات المكتبية والقرطاسية
								شراء خزانة نقود
								طلب نظام المحاسبة
								استلام الأثاث كاملاً
								تركيب الهاتف والانترنت
								تركيب الكاميرات والنظم المرئية والصوتية
								تركيب نظام نقاط البيع
								تركيب اللوحة الخارجية
								تركيب نظام الدفع الآلي
								برمجة نظام المحاسبة
								استلام الديكورات والاكسسوارات
								التعاقد مع شركة تأمين
								ترتيب البضاعة في المستودع
								استلام الزي الرسمي للموظفين
								استلام المطبوعات
								بدء التدريب
								طلب بطاقات العمل للموظفين
								طلب بطاقات الأسماء للموظفين
								إنهاء التدريب
								تحديد تاريخ الإفتتاح الرسمي

## ١٣. إخلاء مسؤولية

تم إعداد هذه النماذج بواسطة هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسلطنة عمان كمصادر مفتوحة لرواد الاعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عمان، إلا أن هذه النماذج والمعلومات المتاحة أعدت كمرجع عام، ولا تقدم الهيئة أي تعهدات أو ضمانات من أي نوع، صريحة أو ضمنية، حول اكتمالها أو دقتها أو موثوقيتها أو ملائمتها لأي مشروع تجاري، كما لا تشكل هذه المعلومات أية نصيحة قانونية وليس ذلك هو الغرض منها. إذا احتجت إلى مشورة قانونية، يجب عليك استشارة محاميك الخاص أو أي مكتب قانوني. عليه فإن استخدام هذا الملف هو مسؤولية المستخدم. جميع الحقوق محفوظة لهيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسلطنة عمان، وأن أي استخدام لهذا الملف لغير الغرض المذكور أعلاه يتطلب موافقة خطية من قبل الهيئة.