www.pwc.com/me

شركة واحدة، تحول المنطقة

المراجعة السنوية لمنطقة الشرق الأوسط

عام 2016

pwc

مقابلة مع هاني أشقر

هاني أشقر، الشريك المسؤول في بي دبليو سي الشرق الأوسط، يتحدث إلى هالة قدوة، مسؤولة استشارات الخدمات المالية في المملكة العربية السعودية، بشأن أداء الشركة في العام الماضي والتوقعات المستقبلية لشركتنا ودورنا في بناء الثقة في المجتمع.

سيلاحظ الناس لدى اطلاعهم على التقرير السنوي الأول لمنطقة الشرق الأوسط لعام 2016، أنه وعلى الرغم من بعض التحديات، شهدت بي دبليو سي عاماً ناجحاً للغاية. فما هو رأيك بهذا الشأن؟

تشهد منطقة الشرق الأوسط تحولاً كبيراً يحدث لمرة واحدة كل جيل، كما نرى خمس قوى، أو "توجهات كبرى"، تؤثر على العالم- وهي التغير الديموغرافي والتحول في القوى الاقتصادية في الشرق والتوسع الحضري المتزايد وندرة الموارد والثورة التكنولوجية الهائلة. وتقع المنطقة في مركز هذه التوجهات الكبرى التي يؤثر كل منها على المنطقة بشكل كبير. وقد أدت هذه العوامل، إلى جانب الزخم الناتج عن انخفاض أسعار النفط المتوقع استمراره لفترة طويلة، إلى موجة من التحول في جميع دول مجلس التعاون الخليجي. وقد بدأنا العمل على العديد من برامج التحول في المملكة العربية السعودية خاصة عند الاعلان عن إطلاق رؤية المملكة 2030 ، التي تسعى المملكة من خلالها إلى تنويع اقتصادها بعيداً عن النفط وإجراء مجموعة من الإصلاحات الأخرى.

ورغم استمرار التحديات التي تواجهها المنطقة بشكل مؤسف، إلا أننا مازلنا ملتزمين بالعمل في جميع أنحاء المنطقة. فتشهد مصر تقدماً اقتصادياً إيجابياً، كما أننا نحافظ على حضورنا الفعال في كلٍّ من العراق وليبيا.

لذلك نعم، فقد يبدو أن المنطقة تمر بأوقات صعبة بالنسبة للعالم الخارجي، إلا أن هذا المستوى من التغيير وقدرتنا على تقديم الحلول "بدءاً من وضع الاستراتيجية وحتى التنفيذ "إلى جانب علاقاتنا القوية على الصعيد الإقليمي جعلتنا نشهد عاماً ناجحاً، إذ جاء أداء الشركة قوياً وارتفعت الإيرادات بنسبة 14% هذا العام.

وأود انتهاز هذه الفرصة لتقديم الشكر إلى جميع زملائي من الشركاء والموظفين على عملهم الجاد والتزامهم وإلى عملائنا، بالطبع، على ثقتهم فينا.

لم يسبق أن قامت شركات الخدمات المهنية بإصدار تقارير عن نتائجها في المنطقة - فما الذي دفعكم لإصدار هذا التقرير؟

يعود ذلك إلى أمرين - التأثير والشفافية. تفتخر بي دبليو سي للغاية بالعمل الذي تقوم به في المنطقة وتأثيرنا الإيجابي على عملائنا وأفراد الشركة والمجتمع. ونحن نسعى كشركة لتحقيق هدف مزدوج يتمثل في حل المشكلات المهمة وبناء الثقة في المجتمع. ويُعد تقرير المراجعة السنوية لمنطقة الشرق الأوسط من الوسائل الرائعة لتحقيق ذلك كما أنه لا يعرض النتائج المالية للشركة فحسب، بل يعرض الآثار التي حققتها الشركة على مستوى المنطقة بصورة أوسع. ولقد استخدمنا إطار قياس وإدارة الأثر الكلي (TIMM) الذي يتيح لنا اتباع منهج أكثر شمولية في قياس وإدارة الآثار في الجوانب الاقتصادية والبشرية والبيئية.

وأرى أن التقرير يوضح التزامنا تجاه المنطقة وتأثيرنا الإيجابي، فعندما تقوم بتعيين أكثر من 4000 موظف في المنطقة، يمكنك أن تترك أثراً إيجابياً كبيراً، خاصةً عندما تكون الغالبية العظمى من هؤلاء الموظفين من المواهب الشابة. وفي واقع الأمر، تتكون القوى العاملة لدينا من 74% من جيل الألفية (الجيل المولود بين 1980 و1995)، كما أن مشاركة المرأة ضمن تلك المجموعة أعلى منها في غيرها.

كذلك فإن التقرير يهدف إلى بناء الثقة، إذ تعتبر الشفافية والإفصاح من العناصر الهامة في بناء الثقة، ونحن نشعر أن بنشرنا لهذا التقرير سنصبح مثالاً يُحتذى به في بناء الثقة.

لقد مر عامان الآن على اتخاذ بي دبليو سي قراراً جريئاً بالاستحواذ على استراتيجي آند. فما التقدم الذي نتج عن ذلك في منطقة الشرق الأوسط؟

لقد كانت هذه خطوة ناجحة للغاية لشركتنا، إذ يقتضي السوق اليوم قدرتنا على تقديم نطاق كامل من الخدمات الاستشارية الاستراتيجية، ويشمل ذلك امتلاك القدرة على تنفيذ الاستراتيجيات في البيئة الراهنة.

وكانت القدرات التي أسهمت بها شركة استراتيجي آند مكملة لقدرات بي دبليو سي، مما أتاح لنا تحقيق ذلك. وأنا شخصياً أعتقد أننا نمتلك الآن نطاقاً من الخدمات بعمق وجودة لا مثيل لها.

هلا أخبرتنا بالمزيد عن آخر عملية استحواذ لكم، وهي شركة إتش إل بي للاستشارات؟

يُعد هذا الاستحواذ جزءاً هاماً من توسع الشركة في خدمات المشاريع الكبرى والبنية التحتية، إذ تتخصص شركة إتش إل بي في تقديم خدمات إعداد وتحليل الدعاوى وحل النزاعات وشهادة الخبراء وإدارة العقود والإدارة التجارية لقطاعات الإنشاءات والبنية التحتية والطاقة.

ويعزز هذا الاستحواذ من قدرات بي دبليو سي لتقديم الخدمات المتخصصة المتعلقة بالمشاريع الرأسمالية ومراحل المراجعة والنزاعات والدعاوى، كما يساعد أيضاً في استغلال قدراتنا القضائية الكبيرة في المنطقة. ففي ظل انخفاض أسعار النفط، من المرجح أن نشهد زيادة في النزاعات المتعلقة بالإنشاءات، ونحن نسعى من خلال هذا الاستحواذ إلى خدمة عملائنا ومساعدتهم على نحو أفضل.

هاني أشقر

الشريك المسؤول في بي دبليو سي الشرق الأوسط

هالة قدوة

مسؤولة استشارات الخدمات المالية في المملكة العربية السعودية

بخلاف عمليات الاستحواذ الاستراتيجية، ما الأعمال الأخرى التي تركزون عليها؟

الحلول الرقمية، فمن المهم للغاية بالنسبة لنا أن نبقى في الطليعة في ظل موجة الرقمنة التي تجتاح المنطقة. وتعمل شركتنا مع بعض المؤسسات الحكومية والشركات الأكثر حيوية في المنطقة في جميع محاور المجال الرقمي. ومن الأمثلة على ذلك، التطوير في الاتصالات والمشاركة في الخدمات المالية ورقمنة الخدمات الحكومية والحفاظ على أمن وموثوقية الخدمات الرقمية. كما أعلنّا عن إطلاق "مركز التجارب الرقمية" في دبي.

ولمواكبة هذه التغيرات أيضاً، كان علينا إعادة التفكير في طريقة عملنا وكيف نبقى على تواصل والمشاركة وإنجاز الأمور، إذ نحتاج إلى البقاء في الطليعة دائماً من خلال التفكير في طرق جديدة لإنجاز الأعمال. وبما أننا من الشركات السباقة في تبني خدمة "جوجل للأعمال" في المنطقة، فنحن على الطريق الصحيح.

ويساعدنا "التحول إلى استخدام تطبيقات جوجل" في تطوير تفكيرنا بشأن الابتكار في العمل ويتيح لنا دمج هذا التغيير في كل جانب من جوانب عملنا. بالإضافة إلى ذلك، تتيح لنا شراكتنا مع جوجل الاستعانة بأحدث التقنيات المبتكرة في السوق والمعرفة العميقة بالقطاعات والعمليات اللازمة لمساعدة العملاء في تحويل وتطوير أعمالهم والابتكار فيها.

من أين يتحقق النمو - وهل تبرز مجالات معينة؟

حققت جميع قطاعات أعمالنا أداءً قوياً، حتى أننا كنا نتوسع في تقديم خدماتنا لنتمكن من تقديم خدمات متكاملة إلى عملائنا بداية من التخطيط الاستراتيجي حتى التنفيذ. ولقد جاء أداء شركة استراتيجي آند (التي كانت تُعرف في السابق باسم بوز آند كومباني) قوياً، مثلها مثل الاستشارات الإدارية والضرائب والتدقيق. وعلى الرغم من تباطؤ النمو في بيئة الاندماج والاستحواذ، إلا أن قسم الصفقات حقق نمواً إيجابياً أيضاً.

تعتبر الموارد البشرية في غاية الأهمية لأعمالنا! فكيف تصف شركة بي دبليو سي الشرق الأوسط وما هو احتمال انضمام الأجيال الشابة إلى الشركة؟

إذا كان علي أن أختار أكثر ماأفتخر به، لاخترت برنامج الخريجين وبرنامج "وطني" لدى بي دبليو سي. رحبت الشركة بأكثر من 270 خريجاً في المنطقة في شهر سبتمبر من هذا العام، ويتحدث أكثر من 80% منهم اللغة العربية و40% منهم إناث. وسيحظى الخريجون بفرصة لتنمية قدراتهم من خلال العمل على مشاريع كبيرة وعن طريق الحصول على التوجيه والإشراف وحضور دورات تدريبية على مستوى عالمي.

تُعد رعاية المواهب المحلية طريقة أخرى للتأكيد على التزامنا تجاه البلدان التي نعمل فيها. ويعتبر برنامج وطني الذي يعنى بالمواطنين إماراتيين والسعوديين خير مثال على ذلك . وهو برنامج يمتد على فترة ثلاث سنوات للمواطنين ويوفر فرصاً للعمل والسفر والدراسة مع بي دبليو سي في جميع أنحاء المنطقة والمملكة المتحدة. وأنا فخور بشكل خاص لحصول البرنامج مؤخراً على تقدير وإشادة كل من وزارة الاقتصاد وجمعية المحاسبين ومدققي الحسابات في دولة الإمارات.

هل تغيرت متطلبات الشركة بالنسبة لنوعية الأفراد أو المهارات التي نبحث عنها؟

يعد التأقلم مع التطورات التقنية من أولويات الشركة في ظل الوتيرة السريعة للتغير في السوق في الوقت الراهن، تماماً مثل تركيزنا على استقطاب وجذب الكفاءات المناسبة. ولقد تحدثنا كثيراً عن التكنولوجيا، وأعتقد أن القدرة على التأقلم الدائم مع تلك التقنيات الحديثة سيكون من المهارات الحقيقية في المستقبل. وتعمل الشركة في الوقت الراهن على تعيين مختلف المواهب مثل أخصائيي البيانات والمواهب الإبداعية.

وتعتبر مسألة التنوع بين الجنسين والقدرة على العمل مع الأشخاص من مختلف الخلفيات والثقافات من المهارات الحيوية أيضاً.

فنحن بحاجة إلى أشخاص يعرفون كيفية العمل كفريق واحد ولديهم القدرة على التعاون والإنصات.

تشارك بي دبليو سي في العديد من البرامج التي تعزز من التنوع والشمولية على مستوى العالم، فعلى سبيل المثال، تعتبر بي دبليو سي من أبطال مبادرة الأمم المتحدة "هو من أجلها"(HeforShe). فهل يمكنك الحديث عما تقوم به الشركة في منطقة الشرق الأوسط في هذا الشأن؟

تتمتع بي دبليو سي بتنوع هائل وأنا متحمس لتوفير بيئة عمل تتسم بالشمولية من أجل تعزيز هذا التنوع وخلق بيئة تنافسية إيجابية في السوق.

تهدف مبادرة الأمم المتحدة "هو من أجلها" (HeforShe) إلى إشراك الرجال في الحوار والتأكيد على فوائد المساواة بين الجنسين. ويحتفل مكتبنا كل عام بالأسبوع العالمي للتنوع مع المكاتب الأخرى في شبكة بي دبليو سي، إلا أن ترسيخ ثقافة الشمولية تحتاج لأكثر من أسبوع من الأنشطة.

وينصب تركيزنا على زيادة مسؤولية القادة في الشركة ورفع مستوى الوعي واستقطاب المواهب المتنوعة ليصبح بذلك مفهوم التنوع والشمولية جزءاً لا يتجزأ من طريقة ممارستنا للعمل. ولقد أطلقنا هذا العام أيضاً مجلس الممثلين العشرين "V20 Council" – وهو عبارة عن مجموعة تضم ممثلين عن جيل الألفية (أولئك المولودين بين 1980 و1995) تعمل كهيئة استشارية لفريق القادة في الشركة وتقدم وجهات النظر المختلفة بشأن أولوياتنا الاستراتيجية.

وأخيراً... كيف ساهمت السنة المالية 2017 برأيكم في نجاح بي دبليو سي وكيف ترون مستقبل الشركة؟

كما ذكرتُ سابقاً، لدينا الكثير من الإنجازات الجارية والممتدة للعام القادم، وهناك الكثير مما يمكننا البناء عليه. وينبغي علينا تحقيق التوازن، فمن الواضح أن هناك تقلبات اقتصادية على الصعيدين العالمي والمحلي، إلا أنه مما لا شك فيه أن لدينا الكثير من الإنجازات التي نفخر بها على مستوى الشرق الأوسط.

تمر المنطقة بتحولات كبيرة، لذلك فإنني أرى أن شركتنا قادرة على التأقلم وتحقيق الريادة في المنطقة – بالاعتماد على التكنولوجيا بصورة أكبر ومواصلة تقديم الحلول التي يحتاجها عملاؤنا في هذه البيئة المتغيرة على الدوام. ويعني ذلك إتاحة الكثير من الفرص لجميع الموظفين في الشركة، وفي واقع الأمر، هذا هو الأهم بالنسبة لي!

شركة واحدة: تحول المنطقة

مرحباً بكم في النسخة الأولى من المراجعة السنوية لمنطقة الشرق الأوسط 2016

يتمثل هدفنا في المساعدة على حل مشكلات المنطقة الأكثر أهمية وبناء الثقة في مجتمعنا

تمر المنطقة بمرحلة تحول جذري، إذ تتمركز منطقة الشرق الأوسط وسط مجموعة كبيرة من القوى الهيكلية العالمية المستمرة لفترة طويلة وهي ما نطلق عليها مصطلح "التوجهات الكبرى". وتدفع هذه التوجهات مصحوبة بالتراجع المتوقع استمراره في أسعار النفط هذا التحول. ونرى أن التحديات التي ينطوي عليها هذا التحول توجه وتعزز غرضنا الاستراتيجي المتمثل في المساعدة على حل مشكلات منطقتنا الأكثر أهمية وبناء الثقة في مجتمعنا.

ولتحقيق هدفنا، وضعنا استراتيجية بسيطة، وهي شركة واحدة: تحول المنطقة. فقد استثمرنا في أفضل المواهب في المنطقة إذ يزيد عدد موظفينا عن 4000 موظف بينهم نحو 1000 موظف في المملكة العربية السعودية وأكثر من 1800 موظف في الإمارات فضلاً عن مجموعة لا تُضاهى من الخبراء في مختلف قطاعات الأعمال بدءاً من الاستراتيجية ومروراً بالخدمات الاستشارية وانتهاءً بالخدمات الضريبية التدقيق تدعمهم المنصة الرقمية المتميزة في المنطقة.

وفضلاً عن ذلك، تشكل مواهبنا المتنوعة جزءاً من نسيج مجتمعنا في ظل فهم عميق ومدروس للمفهوم الإجتماعي الإقتصادي والثقافي في المنطقة. وقد انضم إلينا مؤخراً أكثر من 300 خريج جديد بينهم أكثر من 80% من المتحدثين باللغة العربية وأكثر من 40% من الإناث.

وسيظهر تقرير الأول للمراجعة السنوية لمنطقة الشرق الأوسطبأننا نتفرّد، نحتل مكانة متميزة في صدارة جهود التحول في المنطقة حيث نجمع تحت مظلة شركتنا الواحدة قدرات متنوعة ونخبة من أفضل الكوادر البشرية تعمل معاً على العديد من المشروعات الضخمة التي تبني اسم شركتنا وسمعتها في منطقة الشرق الأوسط.

ولا يقتصر تركيزنا على العمل المطلوب منا فحسب، بل وعلى كيفية تنفيذه أيضاً.

ورغم اختلاف خلفيات وثقافات العاملين في منطقتنا، تجمعنا قيمنا وقواعدنا السلوكية فهي القاسم المشترك بيننا، كما تضبط تطلعاتنا وتوقعاتنا المشتركة وتوجه كيفية تصرفنا واتخاذ القرارات والتعامل مع بعضنا البعض وخدمة عملائنا، وهي المعيار الذي يقيس التزامنا ببذل أفضل ما لدينا.

العمل بنزاهة

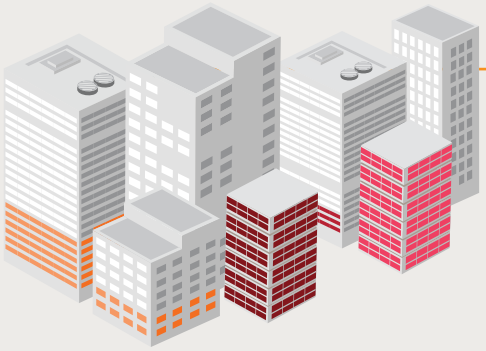
صنع الفارق

الاهتمام والعناية

العمل معاً

إعادة تصور الممكن

نأمل أن تستمعوا بنسختنا الأولى من المراجعة السنوية لمنطقة الشرق الأوسط



ما الذي يقود مستقبل المنطقة؟

نظرة على "التوجهات الكبرى" الخمسة وراء التحول في منطقة الشرق الأوسط

قد يصعب في كثير من الأحيان التمييز بوضوح بين التوجهات النمطية والتوجهات الهيكلية. ويُعد ذلك صعباً على وجه الخصوص في منطقة الشرق الأوسط، حيث يبدو أن دورة النفط تحدد مصير العديد من القطاعات. ففي ظل مساهمة النفط والغاز بنسبة تتراوح بين 65% إلى 95% من الإيرادات الحكومية، كما هو الحال في معظم بلدان المنطقة يجب اتخاذ إجراءات عاجلة في ظل هذه الحقبة "الجديدة" التي تشهد انخفاضاً في أسعار النفط وتراجعاً في السيولة النقدية، إذ أننا اليوم في مركز التوجهات الكبرى التي تغير شكل العالم. ولقد حددت بي دبليو سي، خمسة توجهات كبرى نرى أنها تشكل الواقع الجديد في منطقة الشرق الأوسط. ومن شأن فهم مدى تأثير هذه التغيرات على المنطقة – بصورة منفصلة وبصورة جماعية على حد سواء – إلى جانب قدرتنا سوياً على اجتياز هذه التوجهات الكبرى أن يحدد مدى نجاحنا على مدار العقود القليلة القادمة.

وفي ظل التوقعات بأن يزيد التعداد السكاني للمنطقة بنسبة 40% بحلول عام 2020 – **أصبح التغير الديموغرافي والاجتماعي** من العناصر التي تشكل هذا الواقع الجديد، حيث يؤثر ذلك على الازدهار وعدم الاستقرار في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط. ولقد بدأت معالم هذا النمو السكاني الهائل في الظهور، حيث أنه في الوقت الذي عزز فيه هذا النمو الاقتصاديات، أدى إلى ندرة الموارد وارتفاع نسبة البطالة بين الشباب، والتي بلغت اليوم 30%. كذلك، من المتوقع أن تصل نسبة كبار السن في منطقة الشرق الأوسط إلى 20% في عام 2020.

ويرجع جزء من ذلك النمو السكاني إلى تدفق الوافدين استجابةً **للتحول في القوى الاقتصادية العالمية** الذي ساعد في ترسيخ منطقة الشرق الأوسط ضمن الأسواق الأسرع نمواً على مستوى العالم، بحيث تمكنت دبي، على وجه التحديد، من التحول إلى مركز عالمي يربط بين الاقتصاديات الغربية والأسواق الجديدة الناشئة في الشرق. وتعتبر المنطقة مركزاً عالمياً للطيران، إذ تضم بالفعل أكثر المطارات الدولية ازدحاماً على مستوى العالم إلى جانب عددٍ من شركات الطيران العالمية الرائدة. غير أن التخوفات الناجمة عن أسعار النفط والاستقرار في المنطقة تؤدي بدورها إلى تقلبات قوية في تدفق الاستثمارات إلى المنطقة.

في الوقت نفسه، تعد المنطقة إحدى أكثر **المناطق المتمددة حضرياً** على مستوى العالم، وهو اتجاه متصاعد من جهة في ظل المدن والمشاريع الجديدة التي يُكشف الغطاء عنها يوماً بعد آخر، والنزوح الهائل للسكان من جهة أخرى. ويتوقع الخبراء الاقتصاديون نمو التعداد السكاني في المدن بمعدل 1500 نسمة يومياً على مدار الخمسة وثلاثين عاماً القادمة. ومع هذا المعدل الخيالي الذي أصبح واقعاً في يومنا هذا، ستحتاج مدننا إلى تحقيق النمو على مدار عقود، وليس قرون. ويتمثل الجانب الإيجابي من هذا في أنه يوفر الكثير من الفرص الاستثمارية للقطاع الخاص، وهذه ليست إلا البداية.

ومن شأن هذا كله أن يتحول حتماً إلى صراع كبير من أجل تطوير البنية التحتية اللازمة لمواكبة التضخم السكاني والضغوط الناتجة عن **التغير المناخي ونُدرة الموارد**، وهو ما يؤثر بدوره على منطقتنا أكثر من غيرها. بالإضافة إلى ذلك، يُعد سكان المنطقة من أكثر المستهلكين للمياه والطاقة على مستوى العالم، ولا تزال هناك تخوفات بأن تصبح المياه والنفط من الموارد النادرة خلال 50 عاماً. ولذلك، فإن معالجة مشكلة استهلاك المياه وتنويع مصادر الطاقة أصبح ضرورياً أكثر من أي وقت مضى.

لكن ماذا لو كانت **التكنولوجيا** جزءاً من الحل؟ باتت تتخطى منطقتنا فكرة الإنترنت الثابت وتتجه بثبات نحو الإنترنت المتحرك . ويعتبر سكان المنطقة من أسرع الشعوب التي تبنت الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي على مستوى العالم؛ إلا أننا لم نشهد ترجمة ذلك إلى نمو تجاري – حتى الآن.

صحيح أن الحاجة الملحة لهذا التحول جاءت في الوقت الراهن كرد فعل للانخفاض الحاد في إيرادات النفط، إلا أن اتجاه التغيير – ومستوى تعقيده – يُعد استجابة حتمية لتلك القوى العالمية المتعددة. وتبرز هنا فرصة غير مستغلة ونحن جميعاً مسؤولون عن تكريس جهدنا نحو تحويل فرصة النمو المحتملة تلك إلى فرصة ملموسة تستفيد منها الأجيال القادمة.

تُدرك الحكومات من ناحية حاجتها إلى خفض الدعم وتوسيع قاعدتها المالية وجذب الاستثمارات الخاصة وتطبيق الممارسات المؤسساتية في الجهات الحكومية، إلا أنها من ناحية أخرى تُدرك أيضاً حاجتها إلى مواصلة بناء البنية التحتية وتمكين التقنيات والابتكار وبدء تخريج الخريجين المناسبين لدفع عجلة النمو الإنتاجي. ويمكن للحكومات، من خلال فهم السياق الأشمل، ضمان القيام بكل ما يلزم للنجاح في هذا التحول.

ونحن نعتقد أن على المنطقة أن تعزز من قدرتنا على الاستفادة من التقنيات والتربح من التكنولوجيا وتنويع اقتصادنا والتحول إلى قوة تنافسية على الصعيد العالمي. ويمكننا جميعاً إدارة التغيير واغتنام الفرص للمساعدة في حل أهم مشاكل المنطقة وبناء الثقة في المجتمع، وذلك من خلال فهم تلك التوجهات الكبرى وترجمتها إلى مبادئ عملية من أجل التخطيط الاستراتيجي في المستقبل.

ستيفن أندرسون
الشريك المسؤول عن العملاء والأسواق في الشرق الأوسط

مؤشرات الأداء الرئيسية

استعراض أداء الشركة

النمو

الإيرادات

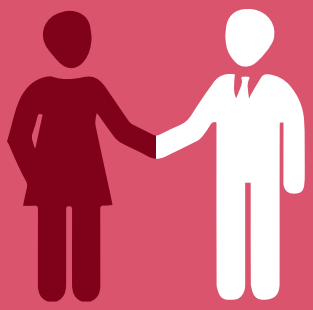
ارتفاع بنسبة **%14**

دعم مجتمعاتنا

3,552

ساعة من الأعمال التطوعية
من جانب 457 من موظفي الشركة

عملاؤنا



تعمل شركتنا مع أكثر من

5,000

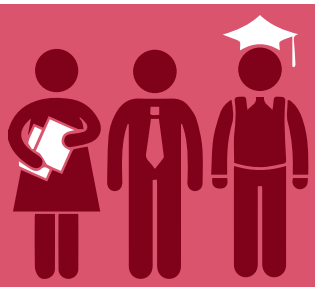
عميل وتساعدهم في تحقيق
القيمة التي يبحثون عنها

صافي نقاط الترويج

%60

تقيس ولاء عملائنا
ومدى احتمالية التوصية
بشأن خدمات بي دبليو سي للآخرين

المنضمون إلينا



1,053

موظفاً انضموا إلينا هذا العام

يشمل الموظفين الجدد:

307
خريجون

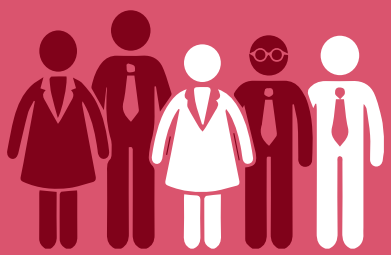
650
متخصصاً ذو خبرة

96
موظفاً لخدمات الدعم

انتشارنا

نتواجد أينما تواجد
عملاؤنا، ولدينا 21 مكتباً
في منطقة الشرق الأوسط
منتشرة في 12 دولة

موظفونا



يعمل لدينا أكثر من

4,000

موظف على مستوى
منطقة الشرق الأوسط،

الاستطلاع العام لآراء الموظفين

%76

يقيس مدى ولاء موظفينا بما في ذلك مدى
احتمالية توصيتهم بالعمل في بي دبليو سي
باعتبارها أحد أماكن العمل المفضلة

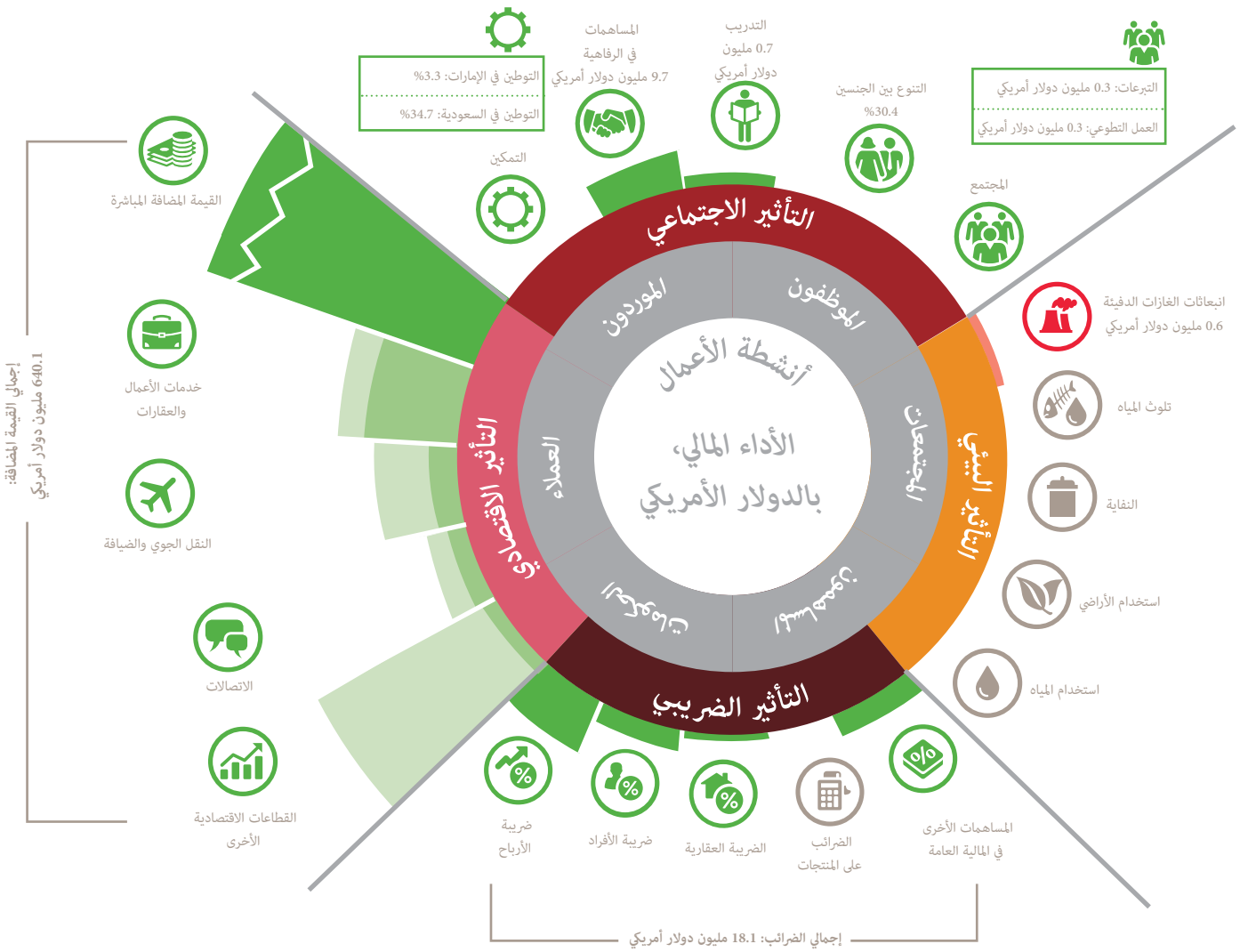
منهم

200

شريك.

تأثيرنا المؤسسي

قياس التأثير الإجمالي وإدارته
في الشرق الأوسط 2016



مفتاح الرسم

- تأثير سلبي مباشر
- تأثير سلبي غير مباشر
- تأثير سلبي مستحث
- تأثير إيجابي مباشر
- تأثير إيجابي غير مباشر
- تأثير إيجابي مستحث
- سيتم إكمال ذلك في المستقبل

ملتزمون بالشفافية: إطار عمل قياس وإدارة الأثر الكلي للشركة في منطقة الشرق الأوسط للعام *2016*

قياس مساهمتنا في المجتمع

هل يمكن قياس المساهمة الكلية لأي شركة في الاقتصاد والمجتمع؟ نعتقد في بي دبليو سي بإمكانية ذلك.

تستخدم بي دبليو سي إطار عمل فريد نُطلق عليه اسم إطار "قياس وإدارة الأثر الكلي" لقياس مساهمتنا في الاقتصاد والمجتمع ومقارنتها بتأثيرنا الحتمي على البيئة. وتُعد هذه إحدى الطرق التي نوفر فيها شفافية أكبر للأطراف المعنية بنا، إلى جانب تحسين المعلومات التي نستخدمها في اتخاذ القرار. كذلك، فإن إطار قياس وإدارة الأثر الكلي من الأدوات التي نستخدمها لدى عملائنا لمساعدتهم في قياس وإدارة تأثيرهم بصورة شاملة.

ويُعد إطار قياس وإدارة الأثر الكلي من الأُطر الجديدة نسبياً، وهذا هو العام الأول الذي نستخدم فيه هذه المنهجية في قياس التأثير الكلي لشركتنا في منطقة الشرق الأوسط، كما أن لدينا القدرة بالفعل على تقدير عدد من تلك الآثار من الناحية النقدية. ولقد أعطانا ذلك فكرة شاملة وقدرة على مناقشة نطاق عريض من المسائل داخلياً، وهو ما يساعدنا على ضمان مراعاة تأثيرنا الاقتصادي والاجتماعي والمالي والبيئي، إلى جانب أداء الأعمال المالي. كما ساعدنا ذلك أيضاً على فهم الأهمية النسبية للجوانب المختلفة من أعمالنا وتحديد الجوانب التي ينبغي تركيز جهودنا عليها من أجل الفصل بين نمو الأعمال وتأثيرنا البيئي والاجتماعي غير المنشود. ونستعرض فيما يلي نتائج عام 2016.

تأثيرنا في عام 2016

يمثل تأثيرنا الاقتصادي الجزء الأكبر من مساهمتنا الإيجابية في منطقة الشرق الأوسط.

ويعكس مجموع تأثير الأرباح للشركة والرواتب المدفوعة للعاملين بها حجم مساهمة إجمالي القيمة المضافة للشركة في إجمالي الناتج المحلي للمنطقة، والذي يُقدر بقيمة 640 مليون دولار أمريكي. وتظهر مساهمتنا في اقتصاد المنطقة جليةً من خلال القيمة التي نحققها لعملائنا وحجم إنفاق الشركة من أجل تقديم خدماتها الاستشارية عبر المشتريات (خاصةً مشتريات السفر إلى أنحاء المنطقة والإنفاق في الفنادق والمطاعم) وحجم إنفاق الموظفين في الاقتصاديات المحلية. ويضاف إلى هذا التأثير الاقتصادي، التأثير المالي للشركة والذي يُقدر بقيمة 18 مليون دولار أمريكي. وترجع المساهمة المالية للشركة إلى الضرائب التي تدفعها والرسوم التي تدفعها الشركة إلى الحكومة بالنيابة عن موظفيها من أجل استصدار التأشيرات والخدمات العامة الأخرى وضريبة الدخل التي يدفعها موظفو الشركة.

وتُقدر الآثار الاجتماعية للشركة بقيمة 10.4 مليون دولار أمريكي وتعكس الاستثمار الذي تنفقه الشركة على تدريب الموظفين والمساهمة المالية للشركة في النفقات الصحية والتعليمية للموظفين. وعلى الرغم من أننا نهدف إلى الحفاظ على أكبر عدد ممكن من الموظفين، إلا أن بعضهم يقررون ترك العمل في الشركة ومواصلة حياتهم المهنية في مكان آخر. وفي تلك الحالات، تساعد المؤهلات التي اكتسبها هؤلاء الموظفون في بي دبليو سي في زيادة عائداتهم المستقبلية طوال حياتهم المهنية. ومما لا شك فيه أن ذلك التطور في المهارات يعود بالنفع على اقتصاد منطقة الشرق الأوسط، ونحن نقدر الآثار الاجتماعية المباشرة لتدريب المحاسبين في الشركة بقيمة 0.74 مليون دولار أمريكي.

تُسهم الشركة أيضاً في النفقات الحكومية المتعلقة بالرفاهية، وذلك من خلال تقديم بدل تقديري للمساعدة في تغطية التكاليف التعليمية للموظفين ولأبنائهم وتغطية تكاليف التأمين الصحي لهم، ويُقدر ذلك بقيمة 9.7 مليون دولار أمريكي. بالإضافة إلى ذلك، فقد عمل 42 موظفاً من بي دبليو سي لمدة 1,617 ساعة في وظائف تطوعية تخصصية وعمل 415 موظفاً من الشركة أيضاً لمدة 1,935 ساعة في وظائف تطوعية عامة في منطقة الشرق الأوسط. وقُدرت تكلفة هذا الجهد التطوعي بقيمة 0.30 مليون دولار أمريكي.

وأخيراً، فنظراً لكوننا شركة خدمات مهنية، يُعد تأثيرنا البيئي المباشر قليلاً مقارنةً بالقطاعات الأخرى، إلا أننا نبذل جهوداً كبيرة للحد من تأثيرنا السلبي رغم ذلك. ويرجع الجزء الأكبر من تأثيرنا البيئي إلى انبعاثات الغازات الدفيئة وقد قُدر ذلك بقيمة 0.63 مليون دولار أمريكي. ويرجع هذا التأثير في الغالب إلى الطاقة التي نستهلكها في مباني الشركة والسفر بالطيران للعمل مع عملائنا.

وتُعد الآثار الكلية لشركة بي دبليو سي الشرق الأوسط نتيجة المساهمة المدمجة والمتوازنة للآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والمالية للشركة. وفي المجمل، تعتبر مساهمتنا الاجتماعية كبيرة بالنظر إلى العمل الذي نقوم به مع عملائنا لمساعدتهم على النمو والتطور ومساهمتنا في الموارد المالية للحكومة من خلال الضرائب والرسوم المدفوعة والاستثمار الذي ننفقه على تنمية المهارات والكفاءات التي لا تعود بالفائدة على موظفينا فحسب، بل على المجتمع بوجه عام أيضاً.

يعكس التأثير المشترك لأرباحنا ورواتبنا مساهمة القيمة المضافة الإجمالية التي نقدمها للناتج المحلي الإجمالي في المنطقة والتي تُقدر بنحو *640* مليون دولار أمريكي

كيفية تحقيق النمو:
بناء الثقة وحل المشاكل

تطوير المواهب في منطقة الشرق الأوسط

حتى نتمكن من تلبية احتياجات عملائنا وتحقيق أهدافنا، نحتاج إلى أفضل المواهب في كل المجالات التي نعمل بها. ولهذا، فإننا ملتزمون بتطوير الموارد البشرية لدينا.

وتُعد دولة الإمارات العربية المتحدة أفضل مثال على التزامنا هذا حيث أطلقت بي دبليو سي الشرق الأوسط برنامج "وطني".

ويتيح برنامج "وطني" للخريجين من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة فرصة للانضمام إلى بي دبليو سي الشرق الأوسط حيث يعملون ويدرسون لمدة ثلاث سنوات في الإمارات العربية المتحدة وفي المملكة المتحدة. ويُعد برنامج "وطني" برنامج الخدمات المهنية الوحيد المخصص لمساعدة المواطنين الإماراتيين في الحصول على شهادة معترف بها دولياً – وهي شهادة جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA) – مع اكتساب الخبرة الدولية في أحد الأسواق المتقدمة.

ولقد حقق البرنامج نجاحاً هائلاً في تطوير المواهب المحلية للعمل في بي دبليو سي.

وعلق عمران العامري، أحد الخريجين الذين استفادوا من البرنامج: "إن برنامج "وطني" هو الأساس الذي تقوم عليه حياتي المهنية في مجال الخدمات المهنية، فهو يعطيني الخبرة التي أبحث عنها ويدعمني في الحصول على المؤهل المهني ويتيح لي فرصة تنمية مهاراتي بالعمل مع أفراد يتسمون بالتنوع والحيوية. ولقد استثمرت الشركة وفريق قيادتها في هذه المبادرة المتميزة التي من شأنها إعداد قادة المستقبل في المنطقة".

ونظراً لنجاح البرنامج، تم إطلاق "برنامج وطني لانتداب العملاء " في عام 2016، والذي يتيح الفرصة لعملاء بي دبليو سي الشرق الأوسط في الإمارات العربية المتحدة تحديداً، والذي سيطبق لاحقاً في جميع دول مجلس التعاون الخليجي، لإرسال موظفيهم للعمل في بي دبليو سي والحصول على شهادة مهنية معترف بها عالمياً. وقد تم إطلاق برنامج الانتداب استجابة لطلب العديد من العملاء الذين تلقوه بحماس كبير.

عمران العامري

وفي شهر سبتمبر من عام 2016، حصلت الشركة على "جائزة الريادة" من وزارة الاقتصاد الإماراتية لاستقطاب وتعيين وتدريب المواطنين الإماراتيين في مجال المحاسبة والتدقيق. ويُعد هذا الإنجاز بمثابة خطوة هامة لبي دبليو سي الشرق الأوسط ويتماشى مع رؤية الحكومة الإماراتية التي تسعى إلى تأهيل 100 مواطن إماراتي من قبل جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين بحلول عام 2021.

"إن برنامج "وطني" هو الأساس الذي تقوم عليه حياتي المهنية في مجال الخدمات المهنية، فهو يعطيني الخبرة التي أبحث عنها ويدعمني في الحصول على المؤهل المهني ويتيح لي فرصة تنمية مهاراتي بالعمل مع أفراد يتسمون بالتنوع والحيوية".

"تلتزم بي دبليو سي باستقطاب وتطوير أفضل الكوادر في المنطقة والاحتفاظ بهم. ولقد ارتفعت درجة مشاركة أفراد بي دبليو سي بشكل كبير هذا العام وهو أمر يدعو للفخر، حيث زادت بنسبة 5%، وهي أكبر نسبة بين جميع الشركات في شبكة بي دبليو سي. وتعكس هذه النتائج تقدير الأفراد لبيئة العمل التي توفرها الشركة".

إيما كامبيل
شريك الموارد البشرية في بي دبليو سي الشرق الأوسط

المساعدة في حماية حقوق العمال في منطقة الشرق الأوسط

تُعد رفاهية عمال البناء في جميع دول منطقة الشرق الأوسط من محاور الاهتمام في وسائل الإعلام، في المنطقة وعلى مستوى العالم. ويعني هذا أن أصحاب الأعمال المسؤولين في منطقة الشرق الأوسط يواجهون تحدياً يتمثل في إظهار التزامهم بالمعايير العالية في طريقة معاملتهم لعمالهم، ذلك إذا أرادوا لشركاتهم أن تتميز بسمعة جيدة وتُعرف بقيامها بالعمل على نحو صحيح.

وتُعد شركة التطوير والاستثمار السياحي في إمارة أبوظبي، في الإمارات العربية المتحدة، من الشركات التي كانت تعمل – بمتابعة من بي دبليو سي – على التغلب على هذه المشكلة مسبقاً. وتُعتبر شركة التطوير والاستثمار السياحي من كبار المستثمرين والمطورين للوجهات السياحية والثقافية والسكنية في إمارة أبوظبي وتشمل محفظة مشاريعها فرعين لاثنين من أبرز المتاحف وهما متحف اللوفر ومتحف جوجنهايم.

وفي عام 2009، كانت شركة التطوير والاستثمار السياحي أول شركة تطوير عقاري ضخمة في منطقة الشرق الأوسط تطبق سياسة ممارسات التوظيف لحماية حقوق العمال الذين يوظفهم المقاولون (والمقاولون الفرعيون) في مشاريع الإنشاء المتميزة على جزيرة السعديات. وفي كل عام على مدى الأعوام الأربعة الماضية، كان يقوم فريق مشترك يضم أخصائيين من بي دبليو سي الشرق الأوسط والمملكة المتحدة بمراجعة مستقلة للمقاولين والمقاولين الفرعيين لصالح شركة التطوير والاستثمار السياحي.

ويقوم فريق بي دبليو سي بإجراء مقابلات تتسم بالسرية التامة مع العمال كما تتم مراجعة الوثائق المتعلقة بأخلاقية التوظيف كما يقوم الفريق أيضاً بزيارة مواقع الشركة ويُعد تقريراً مفصلاً – يتضمن نقاط العمل – حيث تقوم شركة التطوير والاستثمار السياحي بنشره. وفي عام 2015، كشفت المراجعة أن المتوسط الشهري لتوظيف العمال لدى ستة مقاولين وثمانية مقاولين فرعيين يعملون في سبعة مشاريع لشركة التطوير والاستثمار السياحي يبلغ حوالي 5,555 عاملاً.

"يواجه أصحاب الأعمال المسؤولون في منطقة الشرق الأوسط تحدياً يتمثل في إظهار التزامهم بالمعايير العالية في طريقة معاملتهم لعمالهم".

تشمل أهم نتائج مبادرات سياسة ممارسات التوظيف التي يشارك فيها فريق بي دبليو سي ما يلي:

- حرية العمال في التعبير عن آرائهم دون الخوف من العقاب
- زيادة مستوى منشآت الرفاهية في أماكن إقامة العمال ومواقع العمل
- رفع مستوى الوعي لدى العمال حيال أبسط حقوقهم
- تعميم الآثار على مستوى المؤسسات والدول والمناطق لوضع مستوى أعلى لمعايير رفاهية العمال
- تفهم أصحاب العمل لمخاوف عمالهم بصورة أكبر ومعالجة تلك المخاوف لضمان قوى عاملة سعيدة ومتحمسة
- توفير مختلف الأنشطة مثل المسابقات الرياضية والمنتديات الترفيهية والمبادرات التعليمية للعمال الوافدين

يقول عدنان زيدي، شريك في بي دبليو سي الإمارات العربية المتحدة: "بالإضافة إلى منح الأطراف المعنية الخارجية نظرة تتسم بالشفافية والمصداقية بشأن رفاهية العمال في مواقع شركة التطوير والاستثمار السياحي، حققت متابعتنا أيضاً عدة فوائد للشركة نفسها. وتشمل تلك الفوائد المساهمة المباشرة في تحسين إدارة المقاولين وظروف العمالة لدى شركة التطوير والاستثمار السياحي، إلى جانب حماية حقوقهم في أمور مثل التدريب على الحفاظ على الصحة والسلامة وأماكن الإقامة والرعاية الصحية".

دعم التنمية الصناعية في المملكة العربية السعودية

تأسست الشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية بالشراكة بين صندوق الاستثمارات العامة السعودي وشركة أرامكو السعودية والشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك) الرائدة في الصناعات البتروكيماوية. وتتطلع الشركة إلى دفع عجلة التنمية الصناعية في المملكة العربية السعودية من خلال الاستثمار في المشاريع في القطاعات الصناعية الاستراتيجية بالنسبة للمملكة والمساعدة في تعزيز التنمية على نطاق أوسع في منظومات التصنيع.

وتماشياً مع رؤية المملكة لعام 2030، ستقوم الشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية بتحفيز التنوع الاقتصادي وتوطين الصناعات وتوفير فرص عمل جيدة وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة وجذب الاستثمارات الأجنبية إلى المملكة.

وبعد تأسيس الشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية، كان المساهمون والرئيس التنفيذي للشركة ينشدون المساعدة في تنفيذ الاستثمارات وتسيير أعمال الشركة سريعاً، لذلك قام فريق مشترك من شركة استراتيجي آند وقسم الصفقات والاستشارات في بي دبليو سي بضم قدراته "من التخطيط الاستراتيجي حتى التنفيذ" لدعم الشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية في "البناء والتشغيل والنقل" لمدة عامين ونصف. وتتمثل عناصر المشروع الثلاثة فيما يلي:

"قدمت لنا شركة استراتيجي آند وبي دبليو سي الدعم والمشورة التي نحتاجها لتحقيق تعهداتنا بطريقة مستدامة وفي أقرب وقت ممكن".

- "بناء" الاستراتيجية الاستثمارية ومخطط الصفقات ونموذج التشغيل والعمليات للشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية؛

- "تشغيل" وظائف تطوير الأعمال وتنفيذ الاستثمارات وخدمات الدعم المؤسسي لدى الشركة؛

- "نقل" المعرفة والقدرات إلى موظفي الشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية العاملين بدوام كامل والذين سيتم توظيفهم على مدار مدة البرنامج.

وقد بدأ الفريق المكون من شركة استراتيجي آند وبي دبليو سي بالفعل في تحقيق نتائج ملموسة على أرض الواقع، حيث أصبح لدى الشركة مخططاً قوياً للصفقات وتم توقيع مذكرة تفاهم مع شركة جنرال إلكتريك الأمريكية لتطوير منشآت صناعية متقدمة في قطاعات الطاقة والمياه والنفط والغاز والطيران والحلول الرقمية وغيرها من القطاعات، بقيمة إجمالية تُقدر بنحو 3 مليارات دولار أمريكي.

ويقول الرئيس التنفيذي للشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية، رشيد الشبيلي: "لقد قدمت لنا شركة استراتيجي آند وبي دبليو سي الدعم والمشورة التي نحتاجها لبدء الوفاء بتعهداتنا بطريقة مستدامة وفي أقرب وقت ممكن، وأصبحت لدينا الآن قاعدة قوية تساعدنا على تحقيق النمو والنجاح في المستقبل – على مستوى الشركة العربية السعودية للاستثمارات الصناعية وكذلك على مستوى المملكة".

© 2016 بي دبليو سي. جميع الحقوق محفوظة.

بي دبليو سي تشير إلى شبكة بي دبليو سي و/أو واحدة أو أكثر من الشركات الأعضاء فيها، كل واحدة منها هي كيان قانوني مستقل.
لمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا www.pwc.com/structure

CDC/1284 /092016