



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
رئيس الجمهورية

اليمن بدأت تؤهل نفسها لتكون عضواً
فاعلاً في مجلس التعاون الخليجي
وتكون عمقاً إستراتيجياً لأشقائها كما
هم عمق إستراتيجي لليمن



البنك التجاري اليمني
Yemen Commercial Bank

أصداء

مايو- العدد الثامن عشر - تصدر عن البنك التجاري اليمني

البنك التجاري اليمني.... يثري السوق المصرفي بخدماته الجديدة



نسبة الإحتياطي النقدي وأثارها
الإقتصادية

روعة التميز والإبداع

أيقظ العملاء وأطلقه

البنك التجاري اليمني... يثري السوق المصرفي بخدماته الجديدة

أحمد بن عبيد
إدارة التسويق

تواصلًا للتميز الذي ينفرد به البنك التجاري اليمني بين البنوك و في ظل المنافسة استطاع البنك أن يضع نفسه بجدارة موضع الصدارة في السوق المصرفي اليمني وذلك بتقديم خدمات مصرفية راقية متطورة تسير العصر الذي نعيشه خصوصاً في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات التي يعيشها العالم حالياً فقد قدم العديد من الخدمات المصرفية التي لم يقدمها أي من البنوك الأخرى في اليمن فقد أطلق أكبر شبكة صراف آلي في أغلب محافظات الجمهورية إضافة إلى خدمة الصراف الآلي المتنقل بالإضافة إلى طفره بقيادة السبق لخدمات الشحن الإلكتروني " للهاتف السيارة " والفرع الآلي والإنترنت المصرفي ويستعد الآن إلى إطلاق الخدمة الأبرز والأقوى والأولى من نوعها ألا وهي خدمة (البنك الجوال) مما يؤكد لهذا البنك الفريد في السوق المصرفي صفة التميز في السوق المصرفي اليمني بالخدمات الجديدة المبتكرة التي تسهل خدمة جمهور عملائه بشكل أفضل ... فنحن في البنك التجاري اليمني بهذه الإدارة التي تطوع نفسها وتكنولوجيا المعلومات المتقدمة لخدمة عملائها وتقديم الأفضل.



مهمات الإدارة الناجحة التوجيه والسيطرة

إن العاملين يحتاجون إلى توجيهات وإرشادات متواصلة إذ لا يعدم الإنسان من الحاجة إلى ناصح أو مستشار أو ناقد بناءً.. وعليه فإذا أردنا أن يكون مستوى أداء العاملين وإنجازهم بناءً عالياً علينا أن نضع أمامهم عدة أمور وتأكد جيداً من وصولها إليهم بشكل واضح وجلي فعندما يفهم العاملون الأسباب الكامنة وراء مهماتهم والغايات المرجوة من أعمالهم فإنهم يندفعون لانتمام أعمالهم بفعالية جيدة وطبقاً للمعايير المرسومة في الخطة باذلين أقصى ما بوسعهم من طاقة في سبيل النجاح لأنهم علموا ماذا يريدون وكيف يعملون بقناعة وإيمان؟! فإذا انضم إلى هذه المعرفة التوجيه الناضج والدفع المستمر والتعامل الحسن معهم فإن النجاح سيكون أكبر وأكثر ضماناً وهذا يتطلب من الإدارة مهارة فائقة في فن التعامل مع الناس بقدر ما يتطلب وضع الخطة المناسبة فإن بإمكان الإدارة الثرية أن تخطط وتؤسس بقدر ما تشاء إلا أنها إذا افتقدت عنصر التوجيه الناجح في الأداء فإنها ستنجز القليل ويلقى الباقي من المهام والأدوار على كاهلها.. لذا نجد العديد من المدراء والإداريين يأتون من تحلي أفرادهم ومعاونيهم عن المسؤوليات وإلقاء أعباء الأعمال عليهم والحال أن التفاتهم إلى أنفسهم أولاً ورفع مستوى التوجيه والمتابعة عندهم كان يكفيهم ليجني الكثير من الثمار بأتعاب أقل ولكي تتحلى الإدارة الناجحة بالتوجيه الفاعل لابد وأن تكون ماهرة في بعض الأشياء منها :

- اطلاع الأفراد على الأهداف بوضوح وتعريفهم بما ينبغي أن يقوموا به من مهام وأدوار.
- توزيع هذه الأدوار بقناعة وإيمان.

- بعث الحماس في الأرواح والنفوس ليؤدوا أعمالهم بطريقة متميزة بواسطة المتابعة المستمرة الحكيمة.
وبالتالي ستشعر الإدارة بأنها تقود الناس قيادة ناجحة فلكي تسيطر الإدارة على سير الأعمال، عليها أن تبقى متيقظة ساهرة العينين لما يحدث..
ولأن السيطرة وظيفة كل إدارة ناجحة وأهم ما فيها هو تنظيم الخطة بشكل فاعل لكي تزيد من الجهد في موقع الحاجة وتضع السيطرة في موضع الحاجة .



غسان العماري
مدير إدارة التسويق



عادل الكبسي
مدير الإدارة المالية

نسبة الإحتياطي النقدي وآثارها الإقتصادية

تعتبر نسبة الإحتياطي النقدي أحد أدوات السياسة النقدية التي يديرها البنك المركزي ويعتبر البنك المركزي هو المسؤول الأول عن السياسة النقدية التي يكون أهم أهدافها هو الحفاظ على قيمة العملة أمام العملات الأخرى.

والبنك المركزي هو المشرف على أداء البنوك التجارية وغيرها من البنوك وذلك لضبط عمليات الائتمان والسيولة.

ومما لا شك فيه أن عمليات إدارة الائتمان المصرفي ومراقبة ومتابعة استخدامه بالغة الأهمية في الحياة الإقتصادية.

فالائتمان المصرفي إذا كان في حالة انكماش يؤدي إلى كساد وإذا كان في حالة إفراط يؤدي إلى ضغوط تضخمية وكلا الحالتين تسبب أثراً اقتصادية بالغة الخطورة قد يصعب معالجتها.

ولتجنب مثل هذه الحالات والممكن حدوثها فإن السلطات النقدية قد سعت لتنظيم الائتمان والعرض النقدي من خلال استخدام السياسة الائتمانية التي تعتبر جزءاً من السياسة النقدية.

وحيث أنه لا يوجد نظام اقتصادي يترك للبنوك التجارية حرية غير مقيدة في مجال الائتمان فإن السلطات النقدية تلجأ إلى مجموعة من الوسائل تُعرف بوسائل السياسة الائتمانية تستطيع من خلالها أن تضمن رقابة فعالة على الائتمان المصرفي

وعرض استخدامه داخل الاقتصاد ، ومن هذه الوسائل نسبة الإحتياطي النقدي.

إذ أن زيادة نسبة الإحتياطي الإلزامي تعني انخفاض قدرة البنوك التجارية على خلق الائتمان الذي يؤدي إلى انخفاض العرض النقدي وبالتالي انخفاض الإنفاق الاستهلاكي والإنفاق الاستثماري ، وتلجأ السلطة النقدية لزيادة هذه النسبة في حالة التضخم سعياً منها للحد من الائتمان والضغط على التضخم.

أما في حالة تخفيض نسبة الإحتياطي النقدي فهذا يعني توجه السلطات إلى تحفيز النشاط الاقتصادي وذلك لأن تخفيض هذه النسبة يزيد من قدرة البنوك التجارية على منح الائتمان وزيادة العرض النقدي ، الأمر الذي يخلق ضغوط تنافسية في الائتمان وبالتالي تخفيض نسبة الإقراض مما يؤدي إلى زيادة الطلب على الائتمان.

أما القرار الصادر من البنك المركزي بتاريخ ٢٠٠٧/٤/٢م الذي قضى بتخفيض نسبة الإحتياطي النقدي للريال من ١٠٪ إلى ٧٪ والمزامن مع إلغاء الفائدة عليه التي كانت بواقع ١٣٪ فهذا ناتج لأحد أمرين:

١. أما نتيجةً للظروف الإقتصادية السائدة وهذا ما نأمل وهو السبب الحقيقي لأن ذلك يعني إتجاه السلطة النقدية لإصلاح الوضع الاقتصادي الوطني والسعي إلى تشجيع البنوك التجارية

لزيادة منح الائتمان. وهذه السياسة ملزمة للبنوك ولكن تزامن تخفيض نسبة الإحتياطي مع إلغاء الفائدة عليه سبب ضرر على البنوك من حيث الربحية وما كانت تتقاضاه البنوك من فوائد على مبلغ الإحتياطي المجد لدى البنك المركزي.

وكان على البنك المركزي أن يتخذ تدابير أخرى تحد من الضرر الذي لحق بالبنوك نتيجة لقرار الفائدة منها:

- تخفيض نسبة الإحتياطي الأجنبي من ٢٠٪ إلى ١٠٪
- تخفيض نسبة الفائدة المدفوعة على ودائع الريال إلى ١٠٪ بدلاً من ١٣٪
- السماح للبنوك التجارية بفتح النوافذ الإسلامية
- رفع نسبة التركزات الائتمانية من ١٥ إلى ٢٢٪

٢. نتيجة لضغوط البنوك الإسلامية على البنك المركزي في إلغاء الفائدة على الإحتياطي حيث تعتبر مخالفة لنظامها، وكان عليها عدم استلامها وردّها للبنك المركزي دون الضرر بالبنوك التجارية حيث لها مجال استثماري يختلف عن مجال البنوك التجارية إضافة إلى ما تتمتع به من إعفاءات ضريبية خلاف البنوك التجارية.

مخاطر الائتمان في اليمن

محمد عبد الله قردع
إدارة مخاطر الائتمان

التنظيم الإداري للمصارف



حشام الجنيد
مدير فرع تعز

التطوير التنظيمي



عبد الغني الحامري
إدارة التنظيم والتطوير

خلال العقود الماضية برز مفهوم التطوير التنظيمي "Organizational Development" كإطار للتغيير المخطط لمساعدة المنظمات على التكيف والتهيؤ للتغيرات في البيئة المحيطة. ويعد التطوير التنظيمي مدخلاً لتشخيص المشكلات الإدارية مستنداً للمعرفة بالعلوم السلوكية.

ويعرف التطوير التنظيمي بأنه (جهد مخطط يشمل التنظيم بأكمله ويدار ويدعم بواسطة الإدارة العليا لزيادة فعالية المنظمة من خلال تدخل مخطط في عمليات المنظمة باستخدام المعرفة بالعلوم السلوكية). ويستند التطوير التنظيمي إلى أربع عناصر أساسية وهي:

1. التطوير التنظيمي عملية مخططة، طويلة الأجل للتغيير على مستوى المنظمة ككل. ويتضمن برنامج التطوير التنظيمي تشخيص علمي دقيق للمنظمة ووضع الأهداف والاستراتيجيات لتطويرها، وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق ذلك الهدف.
2. تشمل أنشطة التطوير التنظيمي جميع أجزاء التنظيم الرسمي وغير الرسمي (تغيير الثقافة التنظيمية، والهياكل التنظيمية، ونظام المكافأة، والأهداف والإجراءات).
3. تتم إدارة ودعم التطوير التنظيمي من قبل الإدارة العليا بالاستعانة بمستشارين من داخل المنظمة أو خارجها.
4. يهدف التطوير التنظيمي لزيادة فعالية المنظمة بحيث يكون لديها القدرة على التكيف والتهيؤ للتعامل مع التغيرات في البيئة المحيطة.

وهناك ثلاثة مدخلات لتنفيذ برنامج التطوير التنظيمي في المنظمة وهي:

1. مدخل التغيير للهيكلي التنظيمي: ويقصد بالهيكلي التنظيمي الإطار الذي يربط عناصر التنظيم المختلفة ببعضها البعض. وتتركز عملية التغيير في هذا المدخل على إعادة توزيع السلطات والاختصاصات وتجميع الوظائف وإعادة تصميم خطوط الاتصالات. وتشمل عملية التغيير كذلك إلغاء وحدات تنظيمية كانت قائمة واستحداث وحدات تنظيمية جديدة.

2. مدخل التغيير للجوانب التكنولوجية: يهتم هذا المدخل بالجانب التقني كالأنظمة والبرامج أو المهام وأساليب العمل. وتشكل التكنولوجيا أحد المصادر الهامة المؤثرة على عمل أي تنظيم وذلك من خلال سرعة تطوراتها وتطبيقاتها.

3. مدخل التغيير للجوانب السلوكية: ويهتم المدخل السلوكي بتغيير أنماط السلوك واتجاهات وقيم الأفراد والجماعات داخل التنظيم. وللمدخل السلوكي دور مؤثر في تطوير المنظمات من خلال:

- تطوير الفرد وتغيير مستوى دوافعه وقدراته.
- تطوير العلاقات بين الأفراد وزيادة قدراتهم ومهاراتهم القيادية.
- تطوير العمل الجماعي.
- تطوير التفاعل بين المجموعات.

وتعتبر عملية التطوير التنظيمي جهد منظم وعملية مستمرة بدلاً أن تكون برنامجاً محدداً بحد زمنية محددة، لذا كان لا بد أن يمر برنامج التطوير التنظيمي بمراحل تدريجية لتحقيق الأهداف التي صمم من أجلها وهناك أربع مراحل لبرنامج التطوير التنظيمي وهي:

1. مرحلة التشخيص. ويتم خلال هذه المرحلة التعرف على الاختلافات بين النتائج الفعلية والنتائج المرغوبة.
2. مرحلة التخطيط. ويتم فيها رسم خطط التطوير والتغيير المأمول تحقيقها وتحديد الآليات والاستراتيجيات الملائمة لتحقيق الأهداف.
3. مرحلة التنفيذ. وتتضمن ترجمة وتحويل الخطة إلى سلوك فعلي في مدة زمنية محددة.
4. مرحلة التقويم: وهدفه مقارنة الأهداف الموضوعية بالنتائج الفعلية التي تم تحقيقها وتشخيص أسباب ومصادر الانحراف.

على كاهلنا نحن في ادارة مخاطر الائتمان الكثير من المهام الإضافية والجهود المتفانية والتركيز المتواصل والتدقيق المكثف في المعاملات والموافقات والوثائق والأصول ومتابعة الفروع ومراقبة حركة حسابات العملاء ومتابعة التسهيلات المقدمة لكل عميل بصورة دورية وغيرها من المهام التي يقوم بها ضابط الائتمان ومن ثم إبلاغ الفروع بالموافقات والاعتذارات وتفعيل السقوف الممنوحة في النظام البنكي وحفظ الأصول والوثائق بالطريقة التي نراها في مصلحة البنك وحقوقه .

كما أن التخلف الاقتصادي والمصرفي الذي لا زال يعاني منه شريحة كبيرة من مجتمعنا اليمني , و تشابه مجالات وأوجه الاستثمار التي يقوم بها المستثمرين اليمنيين يودي إلى احتمالات فشل بعض المشاريع , من خلال تلك الأسباب وغيرها الكثير والكثير فإنه يتوجب علينا في البنوك اليمنية توخي الحيطه والحذر الشديدين واتخاذ كل الإجراءات لمواجهة ومنع تلك المخاطر التي قد يتعرض لها البنك وحقوقه ,



وهذه الإجراءات لا يمكن أن تتم إلا من خلال ادارة مخاطر الائتمان , ولأننا كما سبق ذكره في اليمن أكثر عرضة لهذه المخاطر مما يضع

مع التطور المتزايد في الصناعة المصرفية في بلادنا واستخدام الوسائل الإلكترونية وتزايد الخدمات التي يقدمها البنك التجاري اليمني وغيره من البنوك اليمنية وفي ظل سوق المنافسة الشديدة والتعقيدات المصرفية. أصبح من الضرورة القصوى مراقبة درجة ومستوى المخاطر التي قد يتعرض لها البنوك اليمنية من خلال التسهيلات التي يقدمها للعملاء , وما لا شك فيه أن المصارف في اليمن أكثر عرضة لهذه المخاطر وذلك لعدة أسباب نذكر منها الفساد الموجود في بعض الأجهزة القضائية الأمر الذي يؤثر سلبا على العقود والاتفاقيات وضعف الإجراءات مما يجعلنا نشدد في التحري على هذه الإجراءات ,

٦. وضع حدود واضحة للعلاقات بين الوظائف المختلفة للمصرف و حدود السلطات والمسئوليات.

بعض المشكلات التي تواجه التطبيق العملي للتنظيم الإداري المصرفي :-

١. تجميع الأنشطة وتقسيمها على وحدات التنظيم الإداري .

٢. الإتفاق على المعايير والمؤشرات التي يتم الإستناد إليها عند توزيع الأنشطة على مختلف الوحدات التنظيمية بالمصرف .

٣. تحديد وحدات الخدمات التي يتطلب توافرها بجانب النشاط المصرفي .

٤. تحديد الصلاحيات والإختصاصات التي يمكن تفويضها لكل من المستويات الإدارية المختلفة بالمصرف .

و يذكر بالذكر أن الفروع الرئيسية تُعتبر بمثابة وحدات مصرفية مستقلة لها أهدافها المطلوب منها تحقيقها في مختلف المجالات والأنشطة المصرفية ، كما أن إدارة الفروع تُعتبر همزة الوصل بين وحدات المصرف بين الإدارة .

التوازن بين أهداف الأفراد والمنظمة و كيفية إيجاد نوع من التوازن بين أهداف الأفراد والمنظمة للحد من الصراعات التنظيمية التي تحدث بالمنظمة .

مبادئ التنظيم :- رغم التفاوت في وجهات نظر المفكرين في تحديد أسس ومبادئ التنظيم ، إلا أن أهم ما أجمع عليه كالتالي :-

١. مبدأ الهدف .

٢. مبدأ التخصص و تقسيم العمل .

٣. مبدأ وحدة الأفراد .

٤. مبدأ توازن السلطة والمسؤولية .

٥. مبدأ تدرج السلطة .

٦. مبدأ التفويض .

٧. مبدأ نطاق الإشراف .

العوامل التي يجب مراعاتها في التنظيم الإداري المصرفي:-

١. توازن السلطات والمسؤوليات .

٢. تغليب مبدأ الأركزية في التنفيذ .

٣. وحدة القيادة بما يكفل إمكانية التنفيذ بين الأعمال المصرفية التي قد تبدو متفاوتة .

٤. تحديد و وضوح الأهداف العامة للمصرف .

٥. تجميع الأعمال التي تتشابه أو تتجانس أو تتكامل مع بعضها في مجموعة واحدة تمثل إحدى الوحدات التنظيمية للمصرف .

يُعتبر التنظيم أحد الجوانب الأساسية المؤثرة في فعالية الإدارة سواء في المشروعات التجارية والصناعية أو مشروعات الخدمات على حد سواء. فالتنظيم الأنسب:- هو أداة الإدارة اللازمة لتنفيذ سياستها والقيام بمهام أعبائها المختلفة. فعن طريق التنظيم يتسنى للإدارة القيام بأعمال التخطيط و التوجيه و الرقابة .

* التنظيم ليس مجرد خريطة توضع لتنفيذ ، لكنه منهج علمي و أسلوب متكامل و رؤية مستقبلية شاملة تهدف إلى تكوين المجموعات الإدارية الصالحة أو الوحدات التنظيمية الملائمة لطبيعة العمل بالمنظمة و لأهدافها و التي تتجاوب مع إمكانياتها الداخلية والخارجية .

ما هو مفهوم التنظيم ؟؟؟
أختلف الكتاب فيما بينهم في مفهومهم لعملية التنظيم الإتجاه التقليدي :- ينظر إلى التنظيم بأنه هيكل نموذجي من نتاج فكر رشيد ، و يهتم أساسا بالبناء الرسمي للمنظمة .

المدخل الحديث:- يستخدم لفظ التنظيم بمعنى المنظمة ، فيتناول سلوك الأفراد داخل المنظمة من حيث الدوافع التي تدفع الأفراد للعمل والتعاون لتحقيق أهداف المنظمة و كيفية إيجاد نوع من



روعة التميز والإبداع



وداد الغشم
ق.ب.رئيس قسم الحوالات الالكترونية
و البطاقات



بما أن أحلامه وطموحاته كبيرة فهو كبير، وما يدري أنه يعيش أحلام اليقظة! اقصد انه يجب أن تكون متناسبة مع ظروف الشخص وطريقة حياته وإمكانياته، وهذا هو عين العقل، وأما أحلام كبيرة بدون إمكانيات وظروف شخصية لا تساعد على تحقيقها فهذا أقصر طريق للإحباط ومراجعة العبادات النفسية!

و إجابتي عن السؤال السابق أن من أهم الطرق لتحقيق أي هدف أو طموح وبعد التحلي بفضيلتي قوة الإرادة والصبر هو تفتيت الهدف والطموح الكبير إلى أجزاء صغيرة، ويسمي أهل الإدارة هذه الخطوات بالخطوات الإجرائية أو الخطوات البسيطة اليومية كما يحلو لي أن اسميها؛ لأن كل خطوة صغيرة إذا خطوناها بشكل سليم تقربنا من تحقيق الهدف، وهذه الخطوات الصغيرة البسيطة المستمرة تصنع خيراً عظيماً لا يتصوره كثير من الناس!

وهذه الخطوات الصغيرة على شاكلة: قراءة كتب عن التخصص الذي يرغبه الشخص في حياته، أو سؤال المختصين ثم اتخاذ بعض الخطوات بعد ذلك، أو حضور دورة تدريبية أو أكثر في المجال الذي يهواه الفرد، والمهم في هذا الأمر أن يبقى الشخص على اتصال مع هدفه في الحياة بحيث لا يمر يوم دون أن يعمل بعض الخطوات الصغيرة التي تقربه من تحقيق الهدف، وهذه الخطوات هي التي تجعل تحقيق كل طموح أمراً سهلاً وممكنًا وفي متناول اليد، وأما غير ذلك فهو ضرب من الأوهام والأحلام، وما أكثر من يحيا تحت مظلة أحلام اليقظة!

إن اتباع خطوات مدروسة وخطط موضوعة والسعي البسيط اليومي والأسبوعي والشهري والسنوي وتفتيت الأهداف الكبيرة إلى أهداف صغيرة محدودة تنفذ باستمرار هو أكثر ما يعين على تحقيق الهدف ويتفوق قد لا يتصوره الشخص ولا يخطر بباله يوماً ما!

إنها بكل بساطة خلطة سحرية في عدة كلمات: روح المثابرة وبذل الجهد وطول النفس والصبر واعتبار الزمن جزءاً مهماً في تحقيق الأهداف، هذه هي الخلطة السحرية لتحقيق الأهداف والتميز!

احلم أحلام اليقظة ولكن دعها أحلاماً تحاكي الواقع وأبدأ في وضع الأسس والقواعد التي تجعل الحلم مكتملاً، وأصنع لوحتك الشخصية في الحياة بكل تفاصيلها وألوانها وحجمها، فلا يمكن لأحد أن يرسم تفاصيلها وألوانها غيرك، وكل لوحة يمكن أن تكون جميلة رائعة زاهية إذا تصورها الشخص كذلك ورأى فيها ما يتفق مع رغباته وهواياته وطموحه وهدفه المتعلق بمرضاة الله، وقد نجد لوحة صغيرة جداً رسمت خطوطها بعناية ودقه تبهر العقول والألباب، وقد نجد لوحة كبيرة لا طعم لها ولا لون ولا رائحة.

يتبع ...

الإبداع والتميز : هو الرضى لما نرضى عن عملنا...نعطيه الكثير و نبدع فيه ، لكن عندما نتذمر ونتمنى الكثير لن نصل لما نريد و لن نبدع و نتميز في ما نملك . علينا ان نضع اهداف للوصول لها و الوقت هو الفيصل و كل انسان يجاسب على الوقت .

لا أحد يشكك في أهميه الوقت وخصوصا في هذا العصر الذي يداهمك فيه قبل أن تداهمه وتستفيد منه،هل تساءلت إذ انك استطعت أن تحقق ما تريد؟ أو أن الوقت لم يحن؟! أم انك لم تفكر حتى الآن بما تريد! واحتمال أيضا انك لا تعرف ما تريد فهذه مصيبة وقع بها الكثيرون!

أكثر الناس لا يدركون خطر الوقت ، وأن ثمة أمور كثيرة فآتتهم في حياتهم وهم في داخلهم مبدعون غير مدركون لذاتهم، يتركون أنفسهم لتيارات الحياة الروتينية دون أن يفكروا بتحقيق أحلامهم و ليس الحلم الذي أتحدث عنه هنا هو إكمال الدراسة أو الوظيفة لأنهما أصبحا مطلب في الحياة إنما الإبداع هو التميز، فكل إنسان يتميز بذاته بأن له قدره على الإبداع في أي مجال كان فالإنسان باستطاعته أن يكون مبدع في دراسته ، وظيفته ، كلامه ، سلوكه حتى خفة الدم إبداع!

ولعل الرابط الذي يجمع بين الوقت والإبداع هو الإدراك، فمن منا أدرك في بواكير حياته أنه إنسان مبدع وطور من كيانه واستحق ما يستحق، ولعل هذا الكلام يكون محور إدراك لدى البعض الذي يتمنى أن يسانده أحد من الواقع ومن خلال مجريات أمور حياتنا اليومية، فلا تجعل الوقت مصدر جلد لديك لتثبت إبداعك.

لعلي أبدأ بالسؤال التالي:هل يمكن أن يكون هناك طموح لتحقيق هدف كبير وفي نفس الوقت يكون هذا الطموح سهلاً وفي متناول اليد؟

في حقيقة الأمر وقبل الإجابة على التساؤل السابق دعوني أبدأ بهذه الفكرة: هناك فئة من الناس تضع العقبات أمام نفسها بنفسها وهي في ذات الوقت تلحم بتحقيق طموحاتها. كيف؟

تبدأ أول عقبة في تفكيرهم بهذه المقولة: ما نريده غير ممكن، وما هو ممكن لا نريده! أتدرون ماذا تكون النتيجة لمن يعتقد بهذه الفكرة؟!

تضع هذه الفئة من الناس أحلاماً وطموحات كبيرة، ثم تنتظر الوقت المناسب لتحقيق هذه الأهداف والطموحات أو تنتظر تغير الظروف!

إن انتظار الوقت المناسب دون العمل خلال فترة الانتظار أو قيام الفرد بانتظار تغير الظروف لتحقيق هدف معين يطمح الإنسان إليه أو طموح يريد تحقيقه هو قمة قتل الطموح ذاته، ومن ينهج هذا النمط من التفكير يدخل نفسه في دائرة الفاشلين دون أن يشعر، والمصيبة أنه يعتقد في قرارة ذاته الفكرة التالية:

إن المهم دائماً الأثر وليس الحجم، فمسحة على شعر يتيم تعني عند الله وعند اليتيم الكثير، وبهذه الأفكار يجب أن نعيش ونحيا ونتميز.

فلنذكر بأن النجاح له سلم ولن نستطيع صعود السلم وأيدينا في جيوبنا والنجاح لا يُشاهد من بعيد بل يجب السير إليه، أخرج الابداعات المتنوعة إردم الفجوات الاجتماعية، حرك الطاقات الغائبة، شجع الجميع على الإيجابية، حول الفراغ القاتل الى باب للمتعة والفائدة، حرك في البعض الشعور بالمسؤولية .

الموظف الناجح

إن النجاح كلمة سهلة وخفيفة على لسان المرء لكن لتحقيقها الكثير من أي إنسان يسعى للنجاح فلنحكي يحققها لا بد من بذل جهود مادية ومعنوية كبيرة جداً حتى يصل المرء إلى مراتب النجاح المتقدمة .

ولا يعني أن نجاح المرء في الجانب الدراسي (النظري) هو نجاح المرء في الحياة فلنحكي يكون مكتملاً لا بد من توفر النجاح في الحياة العملية بشكل جيد وكلا الجانبين متلازمان ومتربطان في عملية نجاح الموظف في الحياة بشكل عام وحياته الشخصية بشكل خاص .

وإن نجاح المرء في الحصول على شهادة تعليمية من أي مكان قد لا تغير صاحبها أحياناً في حال كان المرء متعثراً في حياته العملية وبطل حامل الشهادة ممن دون الاهتمام في الجوانب العملية عالقاً بها ولأنه اكتفى بالجانب النظري فقط ولم يعطي اهتمام للجانب الأهم المتمثل في التطوير والتدريب المستمر وهنا يصعب الوصول إلى المثالية وإن تحقيق هدف الجهة التي يعمل بها .

ولعلاج هذه المشاكل التي تواجه الموظفين للوصول إلى درجة أفضل من العلم والمعرفة والرقي يجب عليهم تطبيق النظريات العلمية لكي يكتب لهم النجاح ويسود التفوق لجميع العاملين ثم للمنشأة ومن الأمور التي يجب على كل موظف الأخذ بها الآتي:

- الرغبة الجادة في الوصول إلى مستوى أفضل .
- الحضور والمشاركة الفاعلة .
- الإطلاع بشكل مستمر في جميع المجالات على كل جديد
- ترتيب الجهد والوقت بشكل صحيح .
- تقديم الآراء والمقترحات التي تساهم في تحسين الأداء .
- الاهتمام بالمظهر اللائق .
- التفاني والإخلاص في العمل .

عاطف يحيي يحيي الجند
قسم الإعتمادات
فرع ش. تعز

مثل قلم

رصاص

"مثل قلم الرصاص" عنوان شد انتباهي أثناء تصفحي لبعض الملفات التي قدمها لي أحد المدربين وخبراء التدريب الكبار في المملكة العربية السعودية وعندما تصفحت بقية الملف والذي كان على هيئة عرض تقديمي وجدت قصة رائعة نسجت من خيال الكاتب بين القلم الرصاص وصانعه في البدء، تكلم الصانع إلى قلم الرصاص قائلاً:

"هناك خمسة أمور أريدك أن تعرفها قبل أن أرسلك إلى العالم. تذكرها دائماً وستكون أفضل قلم رصاص ممكن".
أولاً: سوف تكون قادراً على عمل الكثير من الأمور العظيمة ولكن فقط إن أصبحت في يد احدهم.

ثانياً: سوف تتعرض لبري مؤلم بين فترة وأخرى، ولكن هذا ضروري لجعلك قلماً أفضل.

ثالثاً: تذكر أن لديك القدرة على تصحيح أي أخطاء قد ترتكبها.

رابعاً: ودائماً سيكون الجزء الأهم فيك هو ما في داخلك.

خامساً: ومهما كانت ظروفك فيجب عليك أن تستمر بالكتابة. وعليك أن تترك دائماً خطأ واضحاً وراءك مهما كانت قساوة الموقف.

فهم القلم ما قد طلب منه، ودخل إلى علبة الأقلام تمهيداً للذهاب إلى العالم بعد أن أدرك تماماً غرض صانعه عندما صنعه.

والآن عزيزي القارئ بوضع نفسك محل القلم الرصاص والأمور الخمسة التي قيلت له أرجو أن تذكر ولا تنسى خمسة أمور ستصبح أفضل إنسان بإذن الله.

١- أنت قادراً على صنع العديد من الأشياء العظيمة، ولكن فقط إذا ما تركت نفسك بين يدي الله. ودع باقي البشر يقصدوك لكثرة المواهب التي تمتلكها.

٢- ستعرض لبري مؤلم بين فترة وأخرى، بواسطة المشاكل التي سوف تواجهها، ولكنك ستحتاج لهذا البري كي تصبح أنساناً أقوى.

٣- ستكون قادراً على تصحيح الأخطاء والاستفادة منها والنمو عبرها.

٤- تذكر أن الجزء الأهم منك دائماً هو داخلك.

٥- تذكر أن عليك أن تترك أثرك في أي طريق قد تمشيها، بغض النظر عن الموقف، أي قدم ما تقوم به لخدمة الله في كل شيء.

وأخيراً كل منا هو كالقلم الرصاص تم خلقه لغرض فريد وخاص وبواسطة الفهم والتفكير، لنواصل مشوار حياتنا في هذه الأرض واضعين في قلوبنا هدفاً ذا معنى وعلاقة يومية مع الله.

نصار الحفدي

رئيس قسم التدريب

التعليم والنمو

للسؤال فائدتان مهمتان الأولى هي على المعلومات والأفكار والمقترحات وكلها عناصر بقاء في عالم الغد والثانية هي تقديم القدوة للآخرين في تواضع المعرفة ورغبة التعليم والنمو وهنا يجب أن يرقى السؤال والجواب إلى شيء له قيمة يمكن إضافتها إلى برنامج التغيير والتطوير والنمو تحت عنوان (الإصلاح الإداري) وعلى القائد الناجح أن يتفادى الغرق في بحر المعلومات وذلك يتطلب وضع أولويات للاستيعاب واستخدام هذه المعلومات وتحويلها إلى قيمة إيجابية تضاف إلى الأداء المؤسسي وفي إطار البحث عن الأولويات التي يجب على الإداري والقائد تمكين المديرين من المعلومات المتاحة حتى يقوموا بدورهم في اختيار مجالات التحسين ووضع خطط التطوير ومناقشتها كما يتطلب من القائد الإداري المتابعة بنفسه كلما يتحقق من تقدم وتنفيذ هذه الخطط والقائد الذي يسأل ليتعلم ثم يغير ويتابع هو الذي يضع المجال أمام مؤسسته في النمو كما تنمو لديه فعاليات لديه فعاليات قيادية وعلية يصبح مؤسسياً وشخصياً وفي الأخيرة وبصورة واضحة نجد أن الإصلاح الإداري يتطلب فادات المستقبل والذين يعدون بدورهم عوامل البقاء في عصر تعتبر المنافسة والتغير من أهم ملاحظه كما تنطبق فيه نظرية داروين للبقاء ليس فقط على المؤسسات ولكن أيضاً على الدول خاصة أن المنافسة الشديدة في المؤسسات قد ربطت بين الثلاثية (الوفرة - السرعة - الجودة) .



مفهوم التسويق المصرفي



نواف على عبده مثنى أدارة الائتمان للأفراد

مجموعة الأنشطة اللازمة لتسهيل عملية التبادل بين البنك والعميل بهدف إشباع رغبات العميل من جهة وتحقيق أهداف البنك من جهة أخرى، وعملية التسويق المصرفي تبدأ بالتعرف على رغبات العميل ثم تنتقل إلى تطوير الخدمات المناسبة التي تلبى تلك الرغبات ثم تحديد السعر المناسب والوقت المناسب لتقديم تلك الخدمات، بالإضافة إلى تحديد السياسات الترويجية اللازمة لتقديم هذه الخدمة، وعليه فإن التسويق المصرفي يبدأ وينتهي مع العميل بمعنى أن العميل هو محور النشاط التسويقي للبنك إن التسويق المصرفي يجب أن يكون المبدأ الذي تدار عليه المؤسسة المصرفية وليس مجرد نشاط تقوم به إدارة من إدارات تلك المؤسسة.

الأنشطة المصرفية في المنطقة الجغرافية التي يخدمها.
٣- تحديد نطاق السوق في المستقبل: وهنا يقوم البنك بتقدير حجم الطلب على الخدمات المصرفية في المستقبل، ويمكن هنا استخدام بعض الطرق الكمية (تحليل الاتجاه مثلاً) لتقدير المبيعات المستقبلية للخدمات المصرفية.
٤- تحديد قنوات التوزيع: تهتم إدارة البنك هنا بكيفية توصيل الخدمات في الوقت والمكان المناسبين وغالباً يتم هنا تحديد المناطق المحتملة لإنشاء الفروع وذلك حسب معايير معينة مثل طبيعة الخدمات التي يرغب الأفراد في الحصول عليها، وطبيعة السياسات الترويجية المناسبة.
٥- تحديد طبيعة العملاء: ويتم ذلك عن طريق تحديد المؤثرات المختلفة التي تحكم قرارات العميل في شرائه للخدمات المصرفية المختلفة، وهذا يتطلب ما يلي:
أ - تصنيف العملاء بناء على العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، مستوى الدخل... الخ.
ب- نظرة العميل للخدمات المصرفية المقدمة من حيث جودتها وتكلفتها.
ج- تحليل السياسات الترويجية السابقة من حيث تكاليفها ومدى فعاليتها ووسائل الإعلان المستخدمة.
٦- تحليل الخدمات المصرفية المقدمة: يشمل هذا التحليل دراسة تاريخ تطور الخدمات المقدمة من حيث جودتها ومدى مواكبتها لرغبات العملاء بالإضافة إلى دراسة الخطط المتبعة لتطوير الخدمة المصرفية.
ثانياً: تحديد العوقات والفرص المتاحة ويشمل هذا الجانب تحديد العقبات التي تحول دون توسع نشاط البنك، وكذلك التعرف على الفرص المتاحة للبنك للتغلب على هذه العقبات كتطوير الخدمات المقدمة أو استحداث خدمات جديدة لجذب عملاء جدد، بالإضافة إلى العمل على رفع كفاءة أداء المؤسسة المصرفية.
ثالثاً: تحديد الأهداف وهنا يقوم البنك بوضع أهدافه والتي ستكون فيما بعد معايير لتقييم الأداء، ولتحديد هذه الأهداف يجب أن يؤخذ في الاعتبار التطورات المستقبلية المتوقعة في حجم كل من النشاط الاقتصادي بشكل عام والنشاط المصرفي بشكل خاص، بالإضافة إلى التغيرات المحتملة في احتياجات العملاء من الخدمات المصرفية المختلفة.

- أهمية التسويق المصرفي
يتكون النشاط التسويقي من مجموعة من الأنشطة التي تشمل عمليات التخطيط والتوجيه ورقابة الأداء بهدف تطوير الوضع التنافسي للبنك داخل السوق المصرفية، ويتم ذلك من خلال العمل على الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع دائرة العملاء عن طريق الخدمات المصرفية بشكل متطور ومتميز، وقد ظهرت الحاجة لعملية التسويق نتيجة لازدياد حدة المنافسة بين البنوك التجارية من جهة والمؤسسات المالية الأخرى من جهة أخرى، بالإضافة إلى التغيرات السريعة في المؤثرات الاقتصادية والاجتماعية التي تحكم نشاط هذه المؤسسات والتي بدورها أوجبت على البنوك العمل على مواكبة هذه التغيرات للمحافظة على مركزها التنافسي.
-أهداف التسويق المصرفي
يرتكز نشاط التسويق المصرفي حول تحقيق أهداف البنك الرئيسية والتي يأتي في مقدمتها زيادة ربحية البنك وقد تختلف تلك الأهداف من بنك لآخر حيث قد تضع بعض البنوك هدف زيادة حصتها السوقية في مقدمة الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وأياً كان الهدف فإن مهمة التسويق المصرفي تتركز على تطوير الوسائل اللازمة لتمكين البنك من تحقيق أهدافه، ومن أمثلة هذه الوسائل تطوير خدمات متميزة أو المساهمة في أنشطة اجتماعية معينة.
- تخطيط التسويق المصرفي:
لا يختلف التخطيط للأنشطة التسويقية في البنوك التجارية عن التخطيط لأي نشاط آخر داخل المؤسسات الأخرى إلا أنه من الضروري مراعاة نوعية الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية. ويعتبر تخطيط الأنشطة التسويقية جزءاً لا يتجزأ من التخطيط الاستراتيجي العام للمؤسسة المصرفية، ويهدف تخطيط الأنشطة التسويقية بشكل أساسي إلى تعزيز الوضع التنافسي للبنك التجاري. ويشتمل التخطيط التسويقي على مجموعة من الأنشطة المترابطة والتي يمكن حصرها في التالي:
أولاً- تحليل موقف البنك التنافسي ويعني ذلك تحديد نقاط القوة والضعف والمشاكل التي تواجه البنك في مجال تحقيق أهدافه ويشمل تحليل المركز التنافسي عدة جوانب منها
١- تحديد نطاق السوق المصرفي الحالي: هنا يقوم البنك بتحديد حجم الطلب الحالي على الخدمات المصرفية من المنطقة الجغرافية التي يخدمها البنك.
٢- تحليل تطور حجم أنشطة الخدمات المصرفية:
يقوم البنك بدراسة تطور حجم

سر النجاح والسعادة



بشير عباس الموشكي
مدير فرع الشيخ عثمان

عدم استطاعتهم تناول الطعام على الرغم من أن كل منهم يسك بملعقة يمكن لها أن تصل للإناء ولكن كل ملعقة بها ذراع يفوق كثيراً ذراع أي منهم طولاً !!

حيث لا يمكنهم استخدام هذه الملاعق لتوصيل الطعام إلى أفواههم فكلم كانت المعاناة الشديدة .. !!

وقال الحكيم بعد برهة : هيا .. سوف أريك الآن كيف يشعر الناس بالسعادة ودخلا حجرة أخرى مطابقة تماماً للحجرة الأولى إناء الطعام، مجموعة الناس، نفس الملاعق ذات الأذرع الطويلة

لكن الناس كانوا جميعاً سعداء !!.. قال الرجل متعجباً : لا أستطيع فهم ذلك كيف يمكن لهؤلاء أن تغمرهم كل هذه السعادة هنا في حين أن الآخرين يغمرهم إحساس البؤس والتعاسة على الرغم من تشابه كل الظروف وهنا ابتسم الحكيم قائلاً : آه ، إن السعادة هي أنهم تعلموا كيف يطعم كل منهم الآخر ...

إشارة :

من تعلم كثيراً عن الآخرين قد يكون متعلماً ، أما من يفهم نفسه فهو أكثر ذكلاً ، و من يتحكم في الآخرين قد يكون قوياً ، أما من ملك زمام نفسه فهو الأقوى

ومرت عدة ثوان و لم يتحرك الشاب، ثم بدأ ببطء يخرج رأسه من الماء، و لما بدأ يشعر بالاختناق بدأ يقاوم بشدة حتى نجح في تخليص نفسه و أخرج رأسه من الماء ثم نظر إلى الحكيم الصيني و سأله بغضب: "ما هذا الذي فعلته؟"

فرد و هو ما زال محتفظاً بهدوئه و ابتسامته سائلاً: "ما الذي تعلمته من هذه التجربة؟"

قال الشاب: "لم أتعلم شيئاً". فنظر إليه الحكيم قائلاً: "لا يا بني لقد تعلمت الكثير، ففي خلال الثواني الأولى أردت أن تخلص نفسك من الماء و لكن دوافعك لم تكن كافية لعمل ذلك، و بعد ذلك كنت دائماً راغباً في تخليص نفسك فبدأت في التحرك و المقاومة و لكن ببطء حيث أن دوافعك لم تكن قد وصلت بعد لأعلى درجاتها، و أخيراً أصبح عندك الرغبة المشتعلة لتخليص نفسك، و عندئذ فقط أنت نجحت لأنه لم تكن هناك أي قوة في استطاعتها أن توقفك" ثم أضاف الحكيم الذي لم تفارقه ابتسامته الهادئة:

" عندما يكون لديك الرغبة المشتعلة للنجاح فلن يستطيع أحد إيقافك."

(٢) - ذات يوم سأل رجل أحد الحكماء عن الفرق بين السعادة والتعاسة فقال الحكيم : سوف أريك كيف يشعر الناس بالسعادة ودخلا حجرة بها مجموعة من الناس يجلسون حول إناء كبير به طعام و فير لقد كانوا جميعاً يتضورون جوعاً لكنهم يائسون من

قرأت قصتين فأعجبني المعنى الذي في طياتهما وأثرت أن أنقله إلى كل من يريد إن يتعلم شيئاً مفيداً شريطة أن يتمعن في المفاهيم العميقة لهما

(١) - يقول دنيس ويتلي مؤلف كتاب سيكلوجية الدوافع "

(تتحكم قوة رغباتنا في دوافعنا و بالتالي في تصرفاتنا)

و هذه قصة شاب ذهب إلى أحد حكماء الصين ليتعلم منه سر النجاح و سأله (الشاب): "هل تستطيع أن تذكر لي ما هو سر النجاح؟"

فرد عليه الحكيم الصيني بهدوء و قال له: "سر النجاح هو الدوافع"

فسأله الشاب: "و من أين تأتي هذه الدوافع؟"

فرد عليه الحكيم الصيني: " من رغباتك المشتعلة"

و باستغراب سأله الشاب: و كيف يكون عندنا رغبات مشتعلة؟"

و هنا استأذن الحكيم الصيني لعدة دقائق و عاد و معه وعاء كبير مليء بالماء و سأل الحكيم الصيني الشاب: "هل أنت متأكد أنك تريد معرفة مصدر الرغبات المشتعلة؟"

فأجاب بهلفة: "طبعاً.."

فطلب منه الحكيم أن يقترب من وعاء الماء و ينظر فيه، و نظر الشاب إلى الماء عن قرب و فجأة ضغط الحكيم بكلتا يديه على رأس الشاب و وضعها داخل وعاء المياه!!

العملة الخليجية وفك الارتباط بالدولار



عبد الله صالح القوسي
مدير فرع الجامعة

المستثمرون الخليجين ومناداة بعض خبراء الاقتصاد الخليجي بضرورة فك الارتباط بالدولار والارتباط بسلة عملات وذلك إنقاداً للمستثمرين من الخسائر المتلاحقة إلا أن هناك خبراء آخرون يرون أنه في الوقت الراهن لا يستطيعون فك الارتباط وهم مقدمون على إصدار العملة النقدية المحولة عام ٢٠١٠م، ويمكن التفكير في فك الارتباط بعد توحيد العملة النقدية الخليجية وخبراء آخرون يقولون أن الاقتصاد الأمريكي سينمو بسرعة وعلية سيرتفع الدولار بنسب كبيرة وفي وقت قريب ، ونصبح المستثمرين الخليجين لتدارك الخسارة بنتيجة ضعف سعر الدولار بأن يقوموا بتنويع محافظهم والتخفيف من الأصول الأمريكية التقليدية و الإنجاة نحو الاستثمار لأصول أخرى مثل شركات أوربية وإقليمية مقومة باليورو أو الجنية مثلاً .

في ظل الأوضاع الحالية وما أدى إليه انخفاض سعر الدولار مقابل العملات الأخرى يطرح سؤال هام على المستثمرين الخليجين خاصة عن الفائدة من إستثماراتهم خاصة وأن العملة الخليجية أصبحت أقل بكثير من قيمتها الحقيقية ، وللخروج من هذة المشكلة تسعى دول الخليج للتفكير بفك الارتباط لعملاتها بالدولار حتى تستطيع معالجة التضخم الناتج بالدولار للعمله الخليجية ولكن الحقيقة هي عدم استطاعة دول الخليج فك الارتباط بالدولار لأسباب .

(حيو سياسية) وقد أكدت مصادر عالمية مصرفية أن خسائر الأموال الخليجية في السوق الأمريكية جراء هبوط الدولار تقدر بنحو ٩٧مليار دولار للعام ٢٠٠٧م وقد يزداد هذا الرقم مع الأخذ بالإعتبار هبوط أسعار الأسهم وأصول وموجودات الشركات الأمريكية وذلك لإرتفاع نسبة الأموال الخليجية المستثمرة في أمريكا .

كل ما ذكر سابقاً يوضح لنا أن هناك خسائر هائلة يتكبدها

تحت شعار (قدرات أكبر .. لأداء أفضل) أقام كلا من :

البنك التجاري اليمني ومجموعة الرويشان

دورة

أيقظ العملاق وأطلقه

قدمها الدكتور سليمان العلي مدرب ومستشار برامج تطوير الذات

متابعة : مختار الطلي - رئيس التحرير

مشيراً إلى أن التدريب والتأهيل المستمر ضرورة عصرية تفرضها التطورات العلمية الهائلة التي يشهدها العالم من حولنا، الأمر الذي يحتم علينا إستيعاب كل جديد ومفيد مبدئياً إعجاباً كبيراً بما طرح خلال هذا البرنامج من أفكار وتصورات حول التدريب الذاتي الذي يعتبر مفتاح النجاح الحقيقي لدى المؤسسات والإفراد على سوي.

كما أبدا الحاضرين جميعاً إعجابهم بما طرح خلال البرنامج التدريبي من تساؤلات وأطروحات أوضحت الكثير والكثير من الاشياء التي كادت تكون غائبة عند رجل البيع وكيفية التعامل الراقي والإقناع السريع للمشتري حيث أضاف هذا النوع من البرامج مهارات وقدرات وطاقت كثيرة عند الموظفين. وخلال البرنامج التدريبي طرحت العديد من التساؤلات والتي تم الإجابة عنها.

الشخصية فيبدء الشخص يعرف أن لديه خيارات عديدة بمعنى أن هناك شبك أو باب مفتوح أمامه ليتعلم ويطور مهارته ويكتسب لغات جديدة ومن خلال هذا البرنامج أيضا يستطيع الشخص أن يستفيد من طاقاته وقدراته كما أفاد علماء النفس أن الإنسان يستفيد فقط ١٠% من قدراته وطاقاته و٩٠% تظل معطلة فيأتي هذا البرنامج ليحرك ويجعل الشخص يستفيد من ٩٠% من طاقاته وقدراته ففي هذا البرنامج إستخدمت عدة أساليب منها :

١- السبورة الورقية

٢- لقطات الأفلام

٣- تمرين المشي على الجمر شديد الحرارة والتي طبقها أغلب الموظفين بالإضافة إلى أمور كثيرة أستخدمتها في سبيل إقناع الشخص الذي أمامي فنصحتي دائماً أقولها للناس أن لا تعيش بأقل مما تستحق ولأقبل بأن تعيش بأقل مما تستحق .

من جانبه أوضح الأستاذ / عايد نسيم المشني - مدير عام البنك التجاري اليمني أن هذا البرنامج المتقدم في التدريب يأتي في سياق التوجه العام للبنك التجاري اليمني ومجموعة الرويشان التجارية للإرتقاء بمستوى أداء العاملين لديهما وإكتشاف القوى الإبداعية الكامنة وتوظيفها التوظيف العلمي السليم في ما يحقق كافة الأهداف والغايات

أقام البنك التجاري اليمني ومجموعة الرويشان برنامج تدريبي لموظفيهم بعنوان " أطلق العملاق وأيقظه " للدكتور السعودي / سليمان العلي في نادي ضباط الشرطة مطلع شهر فبراير المنصرم حيث يعد هذا البرنامج من أقوى البرامج المعروفة في التنمية البشرية وقد تحدث الدكتور / سليمان العلي عن أهداف وأهمية هذا البرنامج قائلاً : يهدف هذا البرنامج إلي تعليم الناس إلى أن هناك خيارات وقدرات وطاقات قد أعطاه الله للإنسان وقد أعطى كل واحد فينا نقطة تيسير فان أستطعنا أن نحصل على هذه النقطة فهي موجودة طبعاً فينا لأن النبي (ص) قال : (اعملوا فكل ميسر لما خلق له).

بمعنى أن الله عندما خلقك وضع فيك نقطة التميز تميزك عن الآخرين والمقصود بالعملاق قدراتك وطاقاتك التي خلقها الله سبحانه وتعالى فيك لذلك أيقظ العملاق وأطلقه بمعنى أن تصحي قواك وطاقاتك من أجل أن تعيش عيشة سعيدة. فهذا البرنامج يتكلم عن القناعات الإيجابية ويكسر القناعات السالبة التي تحول بينك وبين النجاح ويعرفك كيف تتحكم في حالتك النفسية مهما حدث من حولك في العالم وكيف تستطيع أن تسيطر على نفسك ولا تجعلها تسيطر عليك كما أن هذا البرنامج يساعد الموظفين في حياتهم





فارس الصلوي
الإدارة القانونية

كيف نشتري عبر الإنترنت؟

خطوات تساعدك على التسوق الآمن

٤- قبل ارسال معلوماتك إلى الموقع الذي ستشتري منه تأكد من صحة البيانات والأرقام الخاصة بقيمة مشترياتك وتفصيل بطاقتك الائتمانية.

٥- احتفظ بنسخة من أمر الشراء في كل مرة تشتري بها عبر الشبكة، وقم بطباعته مع الاحتفاظ بنسخة منه في القرص الصلب (Hard Drive)، وهذا الأمر ضروري عندما يكون عندك تساؤلات عن بضاعتك المشتراه أو عندما تحتاج إلى استبدالها، علماً بأن العديد من الشركات ستقوم أيضاً بإرسال بريد الكتروني لك يؤكدون من خلاله عملية الشراء، لذلك قم بطباعة هذه الرسالة الالكترونية واحتفظ بها

٦- لحماية نفسك بشكل كامل اتبع النصيحة الذهبية التالية: لا تعط أبداً تفاصيل وبيانات أرقام بطاقتك الائتمانية عبر البريد الالكتروني أو عبر غرف المحادثة.

٧- تذكر أن تقوم شهرياً بمراجعة الكشف الخاص ببطاقة الائتمان لعمليات الشراء التي تتم عبر شبكة الانترنت، ولا بد أن يكون واضحاً لك هنا أن أسماء بعض الشركات التي اشتريت منها قد يختلف أحياناً عن اسم موقعها على الانترنت.

٨- استعمل بطاقة ائتمانية واحدة فقط للشراء عبر الانترنت وخصصها لهذا الغرض حتى يسهل عليك اكتشاف أي محاولة لاستعمال بطاقتك، واحرص على أن يكون رصيد هذه البطاقة متماشياً مع قيمة مشترياتك عادة عبر الإنترنت.

تحظى بسمعة طيبة أو تلك التي تعرفها، وحين تريد الشراء اقرأ بدقة شروط البيع خاصة شروط التوصيل وشروط الاسترجاع، وبعض المواقع يوجد بها خانة للأسئلة التي يتكرر استعمالها (FAQs)، والتي لا بد من أن تراجعها إذا كان لديك أي تساؤل أو مشكلة.

٣- استعمل دائماً موقع مؤمن (secure website) الذي يحافظ عادة على بيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية التي ستستعملها في الشراء، وستكون قادراً على تحديد ما إذا كان الموقع

الذي تريد الشراء منه موقع مؤمن أم لا عندما ترى علامة قفل معدني صغير تظهر أمامك في أسفل الشاشة في الموقع الذي ستشتري منه، ويبدأ الموقع المؤمن عادة بأحرف https: بدلا من أحرف http: حيث يشير حرف (s) إلى موقع مؤمن (secure)، ويعني الموقع المؤمن أن معلومات وبيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية تم اخفائها قبل أن ترسل عبر الانترنت إلى موقع الشركة ولا يمكن لأحد الاطلاع عليها أو سرقة معلوماتها.

يثير استعمال بطاقات الدفع الائتمانية على شبكة الانترنت مشكلة كبيرة، لأنه عكس الدفع العادي الذي يتم مباشرة بين البائع والمشتري في دقائق معدودة، حيث يكون التعامل بهذه البطاقات في ساحة الانترنت فضاء مفتوحاً لأن من سيقوم

بالدفع ببطاقته يتعامل مع مئات الآلاف ممن يحاولون اصطياد بيانات هذه البطاقة وأرقامها ليقوموا باستعمالها في مشترياتهم، وانعدام عملية التوقيع على النموذج الورقي لبطاقة الدفع يثير أيضاً فضوات أخرى لأن مطابقة

التوقيع على النموذج الأرضي لبطاقة الدفع قد يكون دافعاً لكشف سارقها في حين أن التعامل الانترنتي بهذه البطاقة لا يعطي فكرة عن هوية مستعملها وتوقيعه، فشخص موجود في جنوب شرق آسيا مثلاً يستطيع سرقة بيانات بطاقة شخص آخر موجود في جنوب أمريكا عندما قام هذا الأخير باستعمالها للشراء من موقع أمريكي، حيث يمكن أن يستعملها الشخص الأول في عمليات شراء من مواقع أخرى في شبكة الانترنت وفي أي مكان توجد هذه المواقع.

الشراء عبر الانترنت أصبح عملية متسارعة لكونه إحدى الطرق السهلة لشراء كل شيء تقريباً، حيث يمكنك التسوق عبر الانترنت في أي مكان على الأرض، وفي أي وقت تريد، صباحاً أو مساءً، دون أن تترك منزلك، وكل ما تحتاجه هو اتصال بالانترنت وبطاقة ائتمان سارية المفعول، لذلك إذا لم يسبق لك الشراء عبر شبكة الانترنت فإنه يمكنك اتباع النصائح التالية حين تتسوق عبر شبكة الانترنت:

١- تجول قبل أن تشتري: الانترنت هو أروع سوق عالمية يمكنك فيها مقارنة الأسعار بدلا من الخروج إلى الشارع والبحث في المحلات، حيث يمكنك شراء كل شيء تقريباً دون أن تترك منزلك، لذا تجول بين مواقع مختلفة تتضمن السلعة التي تريد شراءها لكي تحصل على ما تريد تماماً وبجيث تقارن الأسعار والمواصفات الخاصة بكل سلعة.

٢- قرر الشراء من المواقع التي





أنس جعفر
مدير فرع حده

القرار الائتماني الناجح



من حيث مسموعات العميل التجارية والأدبية ومدى إلتزمه في سداد إلتزاماته تجاه الغير ومدى حرصه على سمعته الشخصية والتجارية . بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه عن الركن الأول ومايتبعه من أركان أخرى فإذا ما تمت دراسة هذه الأركان بشكل دقيق فإنه على الأغلب لا يقع البنك في أية تعثرات مستقبلية وسيتم متابعة الكتابة في هذا الموضوع في الأعداد القادمة .

إن العمود الفقري لأي مصرف (بنك) هو إتخاذ القرار الائتماني (قرار التسهيل) والمبني على الأسس والأركان التي يقوم عليها والتي تتمثل في :

- | | |
|---------------------|-------------|
| 1- شخصية العميل | character |
| 2- الملاءة المالية | capacity |
| 3- التدفقات النقدية | cashflow |
| 4- رأس المال | capital |
| 5- الضمانات | collaterals |

وتنبثق أهمية هذا القرار كونه يتمركز في ناحيتين هما الربحية التي يسعى إلى تحقيقها البنك والمقابل المخاطر التي يتحملها البنك مقابل هذا القرار وبغض النظر عن القرار الائتماني الذي سيتم إتخاذه سواء تسهيلات مباشرة متمثلة في الجاري مدين , القروض التجارية , قروض الأفراد , الكمبيالات المخصصة...إلخ , أو كانت تسهيلات غير مباشرة والمتمثلة في (خطابات الضمانات - الإعتمادات) فإنه يجب دراسة هذه الأركان دراسة مستفيضة لأنها تعتبر كأعمدة التي يقوم عليها البيت وبحكم خبرتي المتواضعة في مجال التسهيلات فإن شخصية العميل تمثل من 50% - 70% من القرار الائتماني السليم , حيث يتمخض عن تحليل شخصية العميل كامل البيانات التي تعطي متخذ القرار الإرتياح لمنح التسهيل من عدمه شريطة الدراسة المستفيضة لهذا الركن



شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

حصل البنك التجاري اليمني على

شهادة شكر وتقدير من رئيس مجلس الوزراء

الدكتور / علي محمد مجور

فوائد ومميزات الخدمة المصرفية

فوائد ومميزات الخدمة المصرفية

مزايا وفوائد الحساب الجاري

المزايا	الفوائد
اعطاء دفتر شيكات	- تسديد التزامات عبر الشيكات . - عدم حمل مبالغ كبير من النقد(تقليل المخاطر). - ايقاف الشيك عند فقدانه او سرقة . - الشيكات مقبولة مثلها مثل النقد . - معرفة المبالغ المصروفة .
كشف حساب صراف ATM	- معرفة المبالغ المصروفة - توفير بيان مالي شهري للاطلاع على حركت حسابك - السحب من أي مكان في البلاد - امتلاكنا اكبر شبكة صرافات في البلاد - السحب في أي وقت تشاء ومن اي مكان تشاء - عدم الضرورة للذهاب الى البنك للسحب - السرعة في السحب وعدم الانتظار في الطابور
الايذاع والتحويل غير النقدي للحساب	- يتم ايداع الشيكات في حسابك دون زيارة البنك - عدم وجود عمولات عند ايداع الشيكات او التحويل من والى حسابات اخرى .
تقديم خدمتي SMS, و تجاري نت	معرفة رصيدك كل يوم عن طريق رسالة تصل جوالك مع معرفة سعر صرف العملات يوميا والاطلاع على حركت حسابك وانت في بيتك او مكتبك وطلب دفتر شيكات وطباعة كشف حسابك مع ضمان سرية هذه المعلومات ,

هناك قاعدة ثابتة في بيع الخدمة المصرفية وهي ان العميل يشتري الفوائد لا المزايا ولا يعني هذا أبدا أن اغلب العملاء لا يهتمون بمزايا الخدمة, والمزايا هي التي يبحث عنها العميل عندما يتخذ قراره الأخير بالشراء وخصوصا عندما يأخذ في اعتباره عدة خيارات وهذه المقارنة بين مزايا الخدمات تسمى المقارنة التسويقية وهي عملية يقوم بها العملاء الحريصون الذين يريدون ان يحصلوا على أفضل الخدمات المصرفية,

ولكن ما هي المزايا وما الفرق بينها وبين الفوائد ؟ المزايا هي خصائص الخدمة أي مكونات وعناصر وصفات الخدمة المصرفية اما الفوائد للخدمة فهي المنفعة التي يكتسبها العميل عند شراءه الخدمة المصرفية, وسندرج مثلا لتوضيح الفرق ما يلي :

المزايا	الفوائد
مصنوع من الخشب	صلب وغير قابل للكسر
يحتوي على مادة الجرافيت	يكتب الحرف واضحا على الورق
توجد محمه في نهايته	يمكن محو الاخطاء
سعره ٥ ريال	غير مرتفع الثمن وسعره مناسب جدا
طوله ٧ بوصات وقطره ٣/٨ بوصة	سهل الامساك به وحمله

طبقاً لهذه المزايا عليك كعميل فما هو الذي يدفعك للشراء بصدق ؟ جابو على نفسك .

تعلم مزايا وفوائد الخدمة المصرفية

يقضي موظفي البنك قسطا كبيرا من وقتهم وهم يتعلمون الخدمات المصرفية من وجهة نظر تشغيلية ويعتمد ذلك على وظيفة كلا منهم فقد يتعلمون على النماذج التي عليهم ان يملأوها وعن القوانين والانظمة التي عليهم اتباعها وعلى الحدود الزمنية والتدقيق الداخلي وغيرها كثير , فقد يكون الموظف الممثل للحسابات على علم تام بالنماذج التي يجب ملؤها لفتح حساب جديد بما في ذلك نماذج طلب الشيكات وبطاقة ATM وقد يستطيع الموظف المذكور ان يقوم بالاجراءات اللازمة بكفاءة ودقة . ولكن هل يستطيع الموظف ان يبيع خدمات الحساب الجاري الى عميل ما اذا لم يكن ذلك العميل شاعر بحاجته لتلك الخدمات. واقناعة بشرائها .

يحتاج الامر الى جهود كبيره حتى يدرك الموظف جيدا مزايا وفوائد الخدمات المصرفية من وجهة نظر العميل , فيجب على البنك ان يقوم بدورات تدريبية للموظفين وخصوصا موظفي الشباك لاتصالهم بالعملاء بشكل مباشر كما يجب ان يتم التركيز على هذة المهارات عند التقييم السنوي للموظف ليشعر بالرضى الوظيفي ويعطي اكثر واكثر للبنك .

لو أمعنت النظر في الجدول اعلاة فانك ستجد خصائص القلم الرصاص في العمود الاول وستتوصل الى وصف لهذا القلم وسيكون وصف القلم هو(مصنوع من الخشب ويحتوي على مادة الجرافيت وتوجد مساحة قمي نهايته سعره ٥ ريال طوله ٧ بوصات وقطره ٣/٨ بوصة). وبصراحة هذا الوصف لا يدفع العميل للشراء ماذا تقولون صح أم خطأ , اما اذا ذكرت فوائد القلم المدرجة في العمود الثاني وهي (صلب وغير قابل للكسر يكتب الحرف واضحا على الورقة يمكنه محو الاخطاء سعره مناسب جدا ويسهل الامساك وحمله) , فقد يبدي العميل رغبة في الشراء , وكذلك في المجال المصرفي فعلينا ان نشرح مزايا الخدمة المصرفية ويجب التركيز على شرح فوائد الخدمة المصرفية اذا رغبنا من العميل بالشراء, بالتأكيد كلنا نعرف الحساب الجاري صحيح فانظر كيف الفرق بين المزايا لهذا الحساب وفوائده ويجب التركيز على الفوائد عند شرح الحساب للعميل .





الرضا الوظيفي ... والقيادة الفعالة

في تحقيق أهداف العمل وينمي شعور الموظف بتحقيق ذاته.

إن القيادة الفعالة مقيمة لذاتها بأن تقول لنفسها ... ليس معنى أنني المدير أنني أذكرى القوم ... وأني صاحب القرار السليم دوماً... ويمكنني قيادة الناس بدفعهم من الخلف وليس دائماً يجب أن أسير أمامهم ... وأن اعترافي بخطئي فضيلة ... مجرد أعدائي من أسلحتهم ويعطي أصدقائي سلاحاً للدفاع عني ... وعندما أكون سلبياً تجاه الأفكار والآراء الخاطئة أكون إيجابياً تجاه الحقيقة ولن أكون دبلوماسياً نجاحاً ... إلا إذا واجهت

رئيسي بأخطائه بأدب ... أنا لست أهم الموظفين ... ولكني أكبرهم مسؤولية... إن الصعود على أكتاف الآخرين معناه السقوط من أعلى ... وأن مقياس النجاح الصحيح هو ما تعلمته من الفشل وليس مما حققته من نجاح.

إن القيادة الفعالة ناجحة في إدارتها لأنها تتخذ قواعد وقيماً أساسية منها لها في طريق حياتها وهذه القواعد هي :-

= أداء حقوق الله سبحانه وتعالى .
= التفاؤل الدائم وتوقع النجاح .
= إلزام النفس بالتخطيط السامي لأمر الحياة .
= تحويل الخطط إلى عمل دون ضياع وقت وجهد زائد .
= المبادرة والمسارة لكل خير للمؤسسة وموظفيها وليس من أجل الحفاظ على الكرسي
= الاستعداد للتغيير والتطوير (المرونة) .
= الاقتداء والتأسي بخيرة الخلق والقادة رسول الله صلى الله عليه وسلم.

= الواقعية واكتشاف نقاط التميز لدى الموظف.
إن هذه الأمور جميعها لا تتوقف عند حد المدير والمشرف الإداري وإنما هي عملية جماعية لا بد أن تمتد إلى من يقوم بالقرار الإداري من معاونين ومساعدين وموظفين أيضاً وكل فرد يعمل في المؤسسة .

أو الإشراف (ديمقراطي-ديكتاتوري -فوضوي) والرضا الوظيفي عند الفرد وهذه العلاقة علاقة طردية قوية ,

إن القائد الإداري الحصيف يدرك تماماً أن الموظف هو حجر الزاوية لدى المؤسسة لكونه الأداة الفعالة التي تقود المؤسسة للاضطلاع بمسؤولياتها وخدمة المجتمع .

وصول الفرد لمستوى الطموح الذي حدده يؤدي لإشباع حاجاته الشخصية

ولكن كيف يُسهم المدير في رفع الكفاءة الإنتاجية لأعلى درجة ويؤثر بمؤوسيه بكل الود والحزم معا ويحقق الرضا الوظيفي لديهم... وعند أي نمط من القيادة ؟

لاشك أن نمط القيادة الديمقراطية من المؤشرات الإيجابية الفعالة في إدارة المؤسسات ويحقق الرضا الوظيفي للموظف ولهذا القيادة مواصفاتها، فالمدير الديمقراطي يضطلع بدور كبير في خلق روح التعاون بين الموظفين والعاملين بإدارته أو مؤسسته

ويجعلهم كالفریق الواحد ليتولد لديهم الشعور بالانتماء لتحقيق

الأهداف ومن ثم ينعكس على تحقيقهم لأهدافهم الخاصة , كما أن إبراز الجانب الإنساني , لدية بمشاركته لموظفيه في مناسباتهم المختلفة وشعورهم بأن علاقاتهم

معها ليست متوقفة على حدود العمل الرسمي لا شك أنها تساعد في إيجاد القبول لديهم ليؤثر فيها وهذا هدف من أهداف القيادة الفعالة... فاهتمامه بمشكلاتهم واحتياجاتهم له الدور الكبير في تحقيق الرضا الوظيفي , كما يرى أن مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات بإبداء آرائه وملاحظاته أمر فعال

يعد الرضا الوظيفي أو المهني من الموضوعات التي ينبغي أن تظلم موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل, وذلك لأسباب متعددة , فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً , وأيضا لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضيا حالياً قد يكون مرضيا في المستقبل .

فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والسيولوجية والبيئة التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصديق أنا سعيد بعملتي...

كيف يتم هذا ؟ وأين يتم؟ إنه لمن المؤكد والمحسوم أيضاً أن معطيات الرضا الوظيفي هو الشعور بالسعادة , فرضا الفرد عن وظيفته يؤدي إلى الكفاية الإنتاجية العالية , فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيداً بها مما يزيد من كفايته الإنتاجية , أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عنه سوء تكيف , غير متوازن انفعاليا

ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط..

إن ميل الفرد لعمله أو لجانب معين فيه له المردود الإيجابي على نفسه وعلى عمله والرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو

ما يحصل عليه من العوائد المعنوية والمادية خاصة , كما يعبر الرضا عن حالة تكامل الفرد النفسية مع وظيفته ومدى استغلال العمل لقدراته وميوله وإثبات لشخصيته ' أضف إلى أن وصول الفرد لمستوى الطموح الذي حدده يتحقق له من خلال عمله وهذا بدوره يؤدي لإشباع حاجاته الشخصية ولا شك أن هناك عوامل مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته , بعضها تتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها الآخر متعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد وهي بيئة العمل التي يعيشها كنوع العمل , وطبيعة وظيفته أو مهنته كعمل روتيني أو متنوع , ابتكاري أو عادي.

ومن المحددات الرئيسية أيضاً التي تحتل الصدارة للرضا الوظيفي نمط الإشراف أو نوع القيادة في العمل , فقد حدد علماء الإدارة والعلوم الإنسانية أن هناك علاقة قوية بين النمط السائد للقيادة



فرع السيدات

Ladies Branch



حيث الخصوصية والتميز ..

Privacy & Convenience ..

إنعمي

بجو من الخصوصية والتميز

في فرع السيدات الذي يديره كادر متخصص من الموظفات
لتوفير كافة احتياجاتك المصرفية



مزايا فرع السيدات :

- بطاقة حواء المتميزة لعمليات الفرع .
- فتح الحسابات الجارية والتوفير دون تحديد رصيد .
- صناديق الأمانات لحفظ الذهب والمجوهرات مجاناً .
- قروض شخصية ميسرة .
- أسعار فائدة منافسة للودائع .
- فتح حساب كنز الطفل .
- تقديم كافة الخدمات المصرفية والخدمات الإلكترونية المختلفة .





نقاط البيع (Point of Sale)



سام اليحيري
إدارة التسويق

ويستطيع التاجر الحصول على أمواله لان كل المبالغ المستحصلة على الجهاز تكون مضمونة من قبل البنك أو الشركة المصدره للبطاقة أو مقدمه هذه الخدمه

وتحول الأموال إلى حساب التاجر في البنك الذي يختاره..أو يطلب التاجر أن يسلم أمواله على شكل شيك صادر من البنك للتأكد وهذا النظام معتمد في كل دول العالم.
مالفائدة المرجوة للتاجر من استخدام مكائن البيع (P.O.S)

- ١- الأمان الأكيد..فلا يحتفظ التاجر بالنقد (الكاش) في المحل التجاري ..
- ٢- تحويل الأموال إلى الحساب المصرفي للتاجر مباشرة مما يوفر عليه عملية الإيداع ونقل الأموال
- ٣- تقديم خدمة إضافية للزبائن .
- ٤- زيادة المبيعات حيث إن الزبائن في دول العالم المتقدمه يشترون بالبطاقة أكثر مما يشترون بالنقد(الكاش).
- ٥- تقبل العديد من أنواع البطائق الإلكترونية .
- ٦- يسهل على التاجر ضبط حساباته..والدخل اليومي لمبيعاته.
- ٧- يلغي العجز من قبل الموظفين ..ويبعد النقد عن التداول داخل محل التاجر.
- ٨- يلغي مشاكل العملة ..سواء كانت التالفة أو المزيفة.

نقاط البيع هي مكائن استقبال البطاقات الالكترونية وأحدى طرق الدفع الالكتروني وتوزع هذه المكائن لدى (التجار) ومحلات البيع والأسواق ومختلف القطاعات التي ترغب بقبول الدفع عن طريق البطاقات الإلكترونية . إذ تعتبر نقاط البيع (Point of Sale) هي الخيار الآخر للعملاء لكي يقوموا بدفع ثمن السلعة أو الخدمة التي يريدون الحصول عليها.. بدلا من الدفع النقدي..وذلك عن طريق البطاقة التي يحملها العميل معه.

وتكون هذه المكائن مربوطة على خطوط هاتفية مع الجهة التي تقدم الخدمه بحيث أنها تقبل بطاقة الزبون حامل البطاقة ..وقد أصدرت البطاقة على شرط أنها تحمل علامة الشركة أوالبنك المصدر لها وبمجرد ما تقوم الماكنة بالموافقة على قبول الدفع ..فان التاجر يصبح ضامنا لأمواله من قبل الشركة والبنك المصدر للبطاقة . وهي ببساطتها كجهاز التلفون تربط على خط التلفون العادي ..أو تربط على خط التلفون النقال..مما يؤمن لها الاتصال مع الشبكة.. وتستطيع أن تقوم بعملية البيع بفترة لا تتجاوز ستة ثواني (٦ ثواني).

ويوميا تعطي التاجر تقرير عن عمليات البيع التي أجريت عليها ومجموع المبالغ المستحصلة.وتمتاز بان عملها بسيط وإدارتها سهلة وسلسة..فان كنت قادرا على استخدام واستعمال التلفون النقال فأنت قادر على استخدام نقاط البيع.

وتوجد نقاط بيع لبعض البنوك الخليه وتتم عبرها عمليات البيع والشراء ولكن الجديد في نقاط البيع هو خدمة الشحن الالكتروني لخطوط الهاتف النقال (e- voucher)

ويقدمها البنك التجاري اليميني فهو البنك الذي يقدم منذ سنتان خدمة الشحن الالكتروني لخطوط الهاتف النقال (e- voucher) الى جانب عمليات البيع والشراء .

قال تعالى : "فاستجاب لهم ربهم أني لا أضيع عمل عامل منكم من ذكر أو أنثى بعضكم من بعض ". صدق الله العظيم

المرأة ودورها في المجتمع

بسمة الأكحلي
فرع حدة

تؤكد هذه الآية الكريمة على دور المرأة في المجتمع منذ انطلاقتها الأولى ودورها في الحياة وتحمل مسؤوليتها في بناء الحضارة الإنسانية فهي الأم وهي الزوجة وهي الأخت وهي المعلمة وهي من حكمت في الأمس وقادت اليوم وقد شهد لها التاريخ الإسلامي أدواراً هامة فكانت القدوة لسائر المؤمنين بها ولو كانت عرفت مالها في الإسلام من قيمة وحق وتقدير لما نادت إلا بالإسلام وأن الإسلام هو المنفذ الأول لكرامة المرأة وحقوقها وإن المرأة المسلمة لم تكتشف مكانتها الحقيقية في الإسلام كما أن الرجل المسلم لم يعرف مكانة المرأة في الإسلام على حقيقتها لذا أختل ميزان التعامل والعلاقة الذي لا يستقر إلا بالعودة إلى مبادئ القرآن الكريم ليعرف كل منهم حقه ومكانته ومسؤوليته تجاه الآخر وعلاقته به .

الإستراحة

من أين كل هذا الحب

هويدا حسن خليفة
فرع عدن

أمي..

هاهي سنوات التعب والسهر قد تركت تحت عينيك الدافئتين
خطوطها هاهي سنوات الألم والإنتظار قد تركت في جسدك الطاهر
أوجاعها هاهي سنوات الحب والأمل قد تركت روحك معلقة بروحي
فصرت لي الجسد الذي يسكنني والدم الذي يسري في عروقي والهواء
الذي يدخل صدري صرت من أجلي تسهرين كي أنام وتجوعين كي
أشبع وتعطشين كي أرتوي وتضعفين كي أقوى لا تفارقين نافذة
بيتي إنتظار عودتي وبالكاد تحتملين تأخري وعندما أعود بكل فرح
الدنيا تلاقيني فتتسبك الفرحة أن تغضبي في وجهي أو حتى أن
تلوميني صرتي يا أمي لفرحي تفرحين ولحزني تبكين ومن أجلي كل
يوم تصلين تدعين لي وقلبك راضٍ عني لك مني كل الحب والحنان
يا أمي الغالية

ك ل م ا ن ه و ز ح ط ي ق ر س ص

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
										1
										2
										3
										4
										5
										6
										7
										8
										9
										10

أفقي:

- 1- ممثل مصري مشهور
- 2- من أشهر السنة - البلد .
- 3- الاسم الأول للمحن مصري مشهور (معكوسة) - الاسم الأول لرئيس وزراء دولة عربية .
- 4- ذكر الدجاج - شيء بين اثنين .
- 5- مفرد كلمة (نادمون) - مرادف كلمة (ثار أو غضب) معكوسة
- 6- للنداء - عكس كلمة (آخرة) .
- 7- من أفراد العائلة - ذكر الماعز .
- 8- مرادف كلمة (أصب) معكوسة - شخصية كوميدية سورية .
- 9- مرادف كلمة (قص أو روى) - متشابهة .
- 10- للتعريف - من الفواكه (.....) معكوسة .

عمودي:

- 1- مطرب مصري مشهور .
- 2- متشابهة - عكس كلمة (النشاط) .
- 3- مدينة سودانية (أم) - مرادف كلمة (معبر أو كوبري) .
- 4- ينتجها النحل (معكوسة) - الاسم الثاني لمطربة لبنانية (معكوسة) .
- 5- متشابهة .
- 6- ممثلة مصرية كوميدية راحلة .
- 7- يوجد في الفم - مرادف كلمة (ضاع) معكوسة .
- 8- في الشهر (معكوسة) - يضعه الملك على رأسه (معكوسة) .
- 9- مرادف كلمة (أوقع) معكوسة - ساحر أو مشعوذ (معكوسة)
- 10- دق الجرس - الأسم الثاني لمطرب عراقي مشهور (معكوسة) .

- حلقت فلم اترك لنفسك ريبة لولم يكن لك فيها إلاراحة البدن
وتقوى الله خير الزاد ذخراً ومن لا يكرم الناس لا يكرم
خذ القناعة من دنياك وارض بها وطب نفساً إذا حكم القضاء
دع الأيام تفعل ما تشاء هل أنت بالمال بعدالموت تنتفع؟
ومن يغترب يحسب عدواً صديقة وليس وراء الله للمرء مذهب
يا جامع المال في الدنيا لوارثة وعند الله للأتقى مزيد

شذى فوزي
إدارة التسويق

تهانينا

للأخ / أحمد الفضلي
بمناسبة الزفاف

للأخ / رياض الشاعر
بمناسبة الخطوبة .

للأخ / عبد الغني الخامري
بمناسبة الخطوبة .

للأخ / جمال أحمد شائف
بمناسبة الخطوبة .

للأخ / نواف علي عبده مثنى
بمناسبة إرتزاقه المولود الذي أسماه " لؤي " .

للأخ / جمال القرشي
بمناسبة إرتزاقه المولود الذي أسماه " مهند " .

للأخ / محمد حسين الثلايا
بمناسبة إرتزاقه بتوأم بنات فألف مبروك .

للأخ / ماجد الجعدي
بمناسبة إرتزاقه المولودة التي أسماها " أبرار " .

للأخ / علي عون الله
بمناسبة إرتزاقه المولودة التي أسماها " أثير " .

للأخ / منقير البسارة
بمناسبة إرتزاقه المولود الذي أسماه " أيمن " .

فألف مبروك

تعزية

تتقدم بأحر التعازي والمواساة القلبية

للأخ / فارس الصلوي لوفاة جدته

إننا لله وإنا إليه راجعون

تصميم

نجيب العديني

رئيس التحرير

مختار الطلبي

مدير التحرير

محمد متاش

المشرف العام

غسان العماري



- 1- عدد أبواب المسجد الحرام خمسة وعشرين باباً .
- 2- سيدنا إسماعيل هو أخو إسحاق عليهما السلام .
- 3- الرازي أول من أستخدم الخيوط في الجراحة .
- 4- جسم الفراشة يحتوي على ٤٩ عضلة .
- 5- ثلثي أجسامنا مكونة من الماء .
- 6- قص الشعر لا يؤثر على نمو الشعر وقوته .

أحزان قلبي

يا أجمل ما في الدنيا وأحلى ما فيها
نار شوقي لك اليوم من يطفئها
قصائد حب وغزل على شفتيك أريد أن ألقبها
وأهات عذبة أخذت حيي وسرقت أيامي بكل ثوانبها
دمعة عيني ورجفة قلبي إذا رحلت ما أسميها
خوف أو شوق كم حلمت بأيام أفضيها
أيام معك ولو من العمر أشتريها
كلماتك مع القمر أنتي لي تحكيها
وكلماتي مع الليل أنا لك أحكيها
مالي وكل جميلة بعدك فهي لا تعنيني ولا أعنيها

كلمات / علي أبو نور

أصبح الحلم حقيقة مع برنامج جواهر التجاري



3 سيارات و 160 جائزة قيمة شهرياً

بالإضافة إلى السحب الذهبي على بيت أحلامك

نوعية الجوائز خلال العام

عدد الجوائز خلال العام	عدد الجوائز خلال الشهر	الجائزة
60	5	أجهزة كمبيوتر محمول
1800	150	أجهزة تلفون سيار

عدد الجوائز خلال العام	عدد الجوائز خلال الشهر	الجائزة
12	1	حساب جواهر بمبلغ 1.000.000 ريال
12	1	حساب جواهر بمبلغ 800.000 ريال
12	1	حساب جواهر بمبلغ 500.000 ريال
12	1	حساب جواهر بمبلغ 300.000 ريال
12	1	حساب جواهر بمبلغ 200.000 ريال

عدد الجوائز خلال العام	عدد الجوائز خلال الشهر	الجائزة
12	1	الجائزة الأولى: سيارة (بي إم دبليو إكس 3) أو (دودج دورانجو)
12	1	الجائزة الثانية: سيارة (جيب شيروكي)
12	1	الجائزة الثالثة: سيارة (دودج كالكبير)

1956

الإجمالي العام للجوائز

