



# نشرة الرافدين المصرفية

كانون الاول ٢٠٢٠  
العدد الحادي والثلاثون

نشرة فصلية تصدر عن مصرف الرافدين / شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

## نشاطات المصرف



● حاز مصرف الرافدين، على جائزة «التميز والإنجاز المصرفي لعام 2020» من اتحاد المصارف العربية، كأفضل تطبيق للنظام الإداري الشامل». وتسلم الجائزة، مدير عام مصرف الرافدين ورئيس مجلس الإدارة السيد حسين علي محيسن الزبيدي من نائب رئيس مجلس إدارة الاتحاد محمد الاتربي والأمين العام وسام فتوح وبحضور الأمين العام المساعد للجامعة العربية السفير حسام زكي وكبار المصرفيين من دول عربية عدة ، وأعرب السيد المدير العام عن شكره وتقديره لإتحاد المصارف العربية الذي كرم مصرف الرافدين بهذه الجائزة المرموقة، وقال: «إن مصرف الرافدين، هو الوحيد في العراق الذي طبق النظام الشامل معتمداً على خبرة أفضل الشركات العالمية المتخصصة في مجال التحديث الإلكتروني الإداري وكل الخدمات المالية المرتبطة به لتأمين أفضل بيئة مهنية متخصصة بالعمل المالي والمصرفي في البلاد، حيث يعتبر مصرف الرافدين الذي تأسس في العام 1941 هو أكبر المصارف العربية في المنطقة وفي العراق من حيث مجموع موجوداته وقد حصد جوائز دولية عدة من أكبر المؤسسات المالية. وإضافة الزبيدي إن منح اتحاد المصارف العربية للمصرف جائزة «التميز والإنجاز المصرفي للعام 2020» هو استكمال لمسيرة طويلة من الجهود للنهوض بالمصرف وخدماته.

### ● اجتماع مدير عام مصرف الرافدين لتقديم أفضل الخدمات للزبائن

عقد مدير عام مصرف الرافدين السيد حسين علي محيسن اجتماعاً موسعاً مع عدد من مدراء الفروع والمندوبين في محافظات البلاد للتباحث بشأن آلية العمل المصرفي والخدمات التي تقدمها واكد السيد المدير العام خلال اللقاء على أهمية تطوير العمل المصرفي والحث على استقطاب الشركات والمستثمرين الراغبين بالحصول على التمويل ومنح القروض لهم لغرض استكمال مشاريعهم الاستثمارية في محاولة لتنشيط القطاع الخاص ودعمه في مختلف المجالات وتقديم أفضل الخدمات المصرفية للزبائن والعمل على تسهيل إجراءات معاملاتهم ووضع الحلول للمشاكل والمعوقات التي تعترض إنجاز المعاملات وبالسرعة الممكنة ومن دون عراقيل وبعيدا عن الروتين .



● طمئن مصرف الرافدين زبائنه على ضمان ودائعهم وعدم تأثرها بالتغيرات المالية والاقتصادية وحثهم على عدم اكتناز الأموال في البيوت والقاصات الخاصة لما تمثله من مخاطر اتمانية وأن ودائع الزبائن لدى المصرف محفوظة ولن تتأثر بالتغيرات المالية والاقتصادية سواء كانت سلباً أم إيجاباً مبيناً أن (راس مال المصرف وممتلكاته وسماعته ورسائته توفر الضمانة الكبرى للمواطنين الراغبين بإيداع أموالهم في المصارف) كما دعا المصرف المواطنين الى ايداع أموالهم لديه للاستفادة منها إضافة الى تنشيط اقتصاد السوق عبر زيادة الاستثمارات والسلف والقروض التي يمنحها المصرف لتحريك ودعم عجلة الاقتصاد وتشغيله.

### ● فروع الرافدين تعرض خدماتها بشاشات تلفزيونية للزبائن

نظمت شعبة الاعلام والتوعية المصرفية حملة لزيارة الفروع ونقل توجيهات السيد المدير العام المحترم بضرورة وضع شاشات تلفزيونية لعرض الخدمات المصرفية امام الزبائن ليتمكن من معرفة الخدمات المتاحة وتفصيلها والاطلاع عليها بشكل مباشر اختصاراً للروتين واسهاماً بإيصال الخدمات بشكل أكثر فاعلية للوصول الى المتلقي. وزودت شعبة الاعلام فروع المصرف بمجموعة من مقاصح الفيديو التي تروج لجميع خدمات المصرف وتقديماً جاهزة للعرض عبر تلك الشاشات. كما اوصت الشعبة بضرورة وضع صندوق شكاوى المواطنين ورقم هاتف الشكاوى والاستفسارات من اجل فتح ابواب التواصل والتفاعل المستمر مع الزبائن لتقديم أفضل الخدمات والسلوك الوظيفي الذي يخلق صورة ايجابية في ذهن الزبائن بغية استقطابهم.

● انطلقت فعاليات معرض العراق الدولي للكتاب على ارض معرض بغداد الدولي دورة مظفر النواب بمشاركة 21 دولة عربية واجنبية و300 دار نشر تحت شعار (هلا بالكتاب) للمدة من 9 وحتى 19 من شهر كانون الاول/ 2020 برعاية رئيس الوزراء (مصطفى الكاظمي) وانعقاد هذا المعرض تحدي أثبت نجاحه في ظل الظروف التي تعيشها البلاد ، بدءاً بالأزمة الاقتصادية ومروراً بالأزمة الصحية التي سببتها جائحة كورونا وقد قامت لجنة شراء الكتب والمطبوعات المؤلف اعضاءها من شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي بزيارة المعرض وقد تم شراء مجموعة من الكتب والمراجع القيمة والمتنوعة في مجال العمل المصرفي لرغد مكتبة المصرف لتسهيل مهام الباحثين والدارسين من رواد المكتبة .



● ضمن سلسلة تعريفية بالخدمات التي يقدمها مصرفنا للزبائن أصدرت شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي بروشور عن مشروع بسماية السكني (مدينة الاحلام) الحلم الذي أصبح حقيقة وهو أكبر مشروع سكني في العراق والذي ساهم مصرف الرافدين بتمويله حيث يتضمن البروشور (نبذة عن المشروع ، تفاصيل المشروع، مساحات وأنماط الوحدات السكنية ، دور مصرفنا بإنجاز المشروع ، فروع المصرف المخولة بمنح قروض بسماية ، آلية المنح ، طريقة التقديم جدول يبين فيه مبالغ الدفعات).

● احتفل مصرف الرافدين باليوم العالمي للغة العربية والذي يصادف 18 كانون الأول (ديسمبر) من كل عام تُعد اللغة العربية ركناً من أركان التنوع الثقافي للبشرية. وهي إحدى اللغات الأكثر انتشاراً واستخداماً في العالم، إذ يتكلمها يوماً ما يزيد على 400 مليون نسمة من سكان المعمورة ويحتفل العالم باليوم العالمي للغة العربية في الثامن عشر من كانون الأول/أكتوبر من كل عام وقد وقع الاختيار على هذا التاريخ بالتحديد للاحتفاء باللغة العربية لأنه اليوم الذي اتخذت فيه الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام 1973 قرارها التاريخي بأن تكون اللغة العربية لغة رسمية سادسة في المنظمة.

وقد أبدعت اللغة العربية بمختلف أشكالها وأساليبها الشفهية والمكتوبة والفصحى والعامية، ومختلف خطوطها وفنونها النثرية والشعرية، آيات جمالية رائعة تأسر القلوب وتخلب الألباب في ميادين متنوعة تضم على سبيل المثال لا الحصر الهندسة والشعر والفلسفة والغناء. وتتيح اللغة العربية الدخول إلى عالم زاخر بالتنوع بجميع أشكاله وصوره، ومنها تنوع الأصول والمشارب والمعتقدات. ويؤرخ تاريخ اللغة العربية بالشواهد التي تبين الصلات الكثيرة والوثيقة التي تربطها بعدد من لغات العالم الأخرى، إذ كانت اللغة العربية حافزاً إلى إنتاج المعارف ونشرها، وساعدت على نقل المعارف العلمية والفلسفية اليونانية والرومانية إلى أوروبا في عصر النهضة. وأتاحت اللغة العربية إقامة الحوار بين الثقافات على طول المسالك البرية والبحرية لطريق الحرير من سواحل الهند إلى القرن الأفريقي.



رئيس التحرير

السيد حسين علي محيسن

المدير العام

هيئة التحرير

فارس سامي عزارة

د. أيمن عدنان سعد

زهراء جهاد رمضان

محمد جيجان سلمان

هالة صاحب أبراهيم

عدوية عبيد عبد العباس



## السيرة الذاتية

السيرة الذاتية تعتبر السيرة الذاتية جواز سفر من أجل الوصول إلى النجاح المستقبلي، فهي ليست معلومات مكتوبة بشكل عشوائي إنما تتبع أسلوباً صحيحاً ومناسباً لجذب أصحاب الوظائف حيث تعرض أهم نقاط الحياة والدراسة والخبرة لتسويق أنفسنا في سوق العمل ، والكثير منا يتطلع إلى إعداد سيرة ذاتية متميزة واحترافية ، لذا وفي هذا المقال سنتحدث عن أفضل طريقة لكتابة السيرة الذاتية والعديد من النصائح التي يجب إتباعها حتى نحصل على نموذج سيرة ذاتية ناجحة.

- معلومات أفضل سيرة ذاتية

1- البيانات الشخصية : يجب أن تحتوي السيرة الذاتية على كل من الاسم الرباعي ، وتاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الإقامة بالتفصيل ، ووسائل الاتصال الخاصة مثل: البريد الإلكتروني ، ورقم الهاتف ، ورقم المحمول، والموقع الإلكتروني في حال وجوده

2- التعليم والمؤهلات: يجب ذكر المؤهلات العلمية الدراسية أي إن نذكر جميع الشهادات الدراسية التي حصلنا عليها منذ التخرج ويجب أن يكون ترتيب المؤهلات من الأحدث إلى الأقدم.

3- خبرات العمل: ذكر كل الخبرات العملية التي قمنا بها سابقاً لكن من الأفضل كتابتها بشكل جذاب من غير الاعتماد على الكلام الروتيني المحفوظ مثل المحافظة على النظام والالتزام به، بل يجب الإبداع في وصف العمل السابق وكتابة تأدية العمل بدقة والابتكار والقدرة على حل المشكلات والمواقف التي تواجهني وإملاك مهارة الاقتناع.

4- الاهتمامات والإنجازات: الحرص على أن تكون هذه الفقرة قصيرة ومختصرة على شكل نقاط، ومن الأفضل عدم وضع الهوايات السلبية فيها كجمع الطوابع ومشاهدة التلفاز بل ذكر الهوايات غير العادية التي تعكس صورة الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية كهواية القفز بالمظلات وتسلق الجبال كما يجب الحرص على توظيف الإمكانيات والمواهب التي تخصنا.

5- اهتمامات ومهارات تفيد العمل المقدم له: يجب ذكر كل مهاراتنا مثل مهارات استعمال الحاسوب أي ذكر مدى القدرة والإمكانية على استعمال الحاسوب بكافة برامجها وذكر الدورات التدريبية التي حصلنا عليها، بالإضافة إلى ذكر القدرة على استعمال الإنترنت.

6- المهارات اللغوية : ذكر اللغة الأم ثم ذكر اللغات التي تجيدها مع مراعاة كتابة درجة إتقانك لها.

7- المراجع : إن كل عمل تتقدم له يجب أن تقدم له كافة الشهادات والأوراق التي تثبت صحة القول الذي ذكر في السيرة الذاتية بالإضافة إلى شهادات العديد من الأشخاص الذين علمنا معهم وفي نهاية كل سيرة ذاتية يجب كتابة (المراجع متوفرة عند الطلب)

- نصائح أخرى عند كتابة السيرة الذاتية : ان يتوفر عنصر الأمانة والدقة في كتابة جميع المعلومات الشخصية من حيث ذكر الاسم، والعمر، والعنوان، ووسائل الاتصال وأن يكون لون ورقتها أبيض وقياسها A4 وأن تكون حدودها متناسقة و الحرص على ألا يزيد عدد ورقاتها عن صفحتين مع مراعاة خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية.

اعداد: زهراء جهاد رمضان / شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

## الفرق بين المدقق الداخلي والخارجي فيما يتعلق بالقوائم والحسابات المالية

ويمكن له القيام بالعديد من التحليلات المالية المختلفة التي تساعده في التعرف على الانحرافات او تحليل مدى كفاءة الديون او مدى كفاية التدفقات النقدية لخدمة الاحتياجات التشغيلية وغيرها من التحليلات كما يمكنه اعداد تحليل انحرافات الحسابات المالية عن الموازنات المالية المعدة مسبقاً. كما ان له الحق ايضا في الفحص المستندي لبعض الحسابات المالية للتأكد من صحة تسجيلها وتبويبها فكل ذلك داخل نطاق مهامه بهدف رفع تقارير المراجعة الدورية للجنة المراجعة .

اما المدقق الخارجي فمسؤوليته تنصب على تقرير مدى سلامة القوائم المالية وما اذا كانت الحسابات المالية خالية من اخطاء جوهرية وانها تعبر بشكل صحيح عن حقيقة الموقف المالي للشركة بهدف الافصاح عنها امام لجنة المراجعة والجمعية العمومية وغيرها من جهات مختصة مثل مصلحة الضرائب وهيئة سوق المال وغيرها. حيث انه يعتبر مطلب قانوني بان يتم اعتماد القوائم المالية للشركات من المدقق او المراجع الخارجي.

اعداد: محمد ابراهيم محمد / شعبة ادارة الجودة

مسؤولية اعداد القوائم المالية هي مسؤولية الادارة المالية للشركة اما المدقق الخارجي فهو مسئول عن اعداد التقرير حول نزاهة القوائم المالية المعدة من قبل الادارة، ويمكن للمدقق الداخلي والخارجي القيام بالتنسيق والتكامل في الاعمال والمهام التي يقومون بها، فيمكن للمدقق الخارجي الاعتماد على عمل المدقق الداخلي فيما يتعلق بتقييم النظم الرقابية المتعلقة بالجانب المالي والنظم الرقابية المتعلقة بأعداد التقارير المالية.

وفيما يلي توضيح الفرق في مهام كل منهم:

اولا مهام المدقق الداخلي يأتي دوره تأكيد في التحقق من صحة الحسابات المالية وسلامة الاجراءات الرقابية المتعلقة بتسجيل واعتماد تلك الحسابات ومدى كفاية النظم الرقابية المطبقة بالادارة المالية ومدى سلامة نظم المعلومات المستخدمة في اعداد التقارير المالية المعدة عن طريق الادارة المالية.

## الاندثار

تعريف الاندثار:

-الاندثار ببساطة عبارة عن توزيع منتظم لتكلفة الموجودات الثابتة القابلة للاستهلاك كمصروف عبر العمر الإنتاجي وتمثل الموجودات القابلة للاندثار في المباني وجميع أنواع الآلات والمعدات والأثاث والسيارات وغيرها ، ولكن لا تعتبر الأراضي أصل قابل للاندثار لأن عمرها المقيد غير محدود.

اسباب الاندثار

- استهلاك الموجود بسبب استعماله في عمليات المشروع.

- التقادم : يعني ظهور اختراعات جديدة افضل واحسن كفاءة تؤدي للتجديد.

- مضي المدة : قد يحدث الاندثار بالنسبة للأصل

الثابت نتيجة لمضي المدة حتى من غير استخدامه

في الإنتاج طبقا لمعايير المحاسبة الدولية.

العوامل التي تؤثر في حساب الاندثار:

1. تكلفة الموجود

2. العمر الاقتصادي للموجود

3. قيمة الخردة

4. الطريقة المستخدمة لتوزيع التكلفة على العمر

الإنتاجي .



كلفة الموجود:

1- أساس حساب الإهلاك هو تكلفة الموجودات القابلة للاندثار

2- العمر الاقتصادي للموجودات: يقصد به عدد السنوات أو الساعات المقدرة لاستمرار الموجود في الإنتاج والاستخدام ونحن نقدر عمر الأصل كتقدير محاسبي.

3- قيمة الخردة : يعني قيمة الموجود في نهاية عمره الاقتصادي ويعني بعد ما نستخدمه ونهلكه يكون له قيمة بقيمة الخردة التابعة له وهذه قيمة صغيرة ممكن ان تكون 10% مثلاً من قيمة الموجود او أقل.

4-الطريقة المستخدمة لتوزيع التكلفة على العمر الإنتاجي:

وممكن ان نختار طريقة اهمها:

أ- القسط الثابت:

توزع قيمة ثابتة على عمر الموجود، وتحسب التكلفة القابلة للاندثار مقسومة على عدد سنين عمر الموجود.

ب- القسط المتناقص:

توزع قيمة متناقصة لكل سنة أقل من التي تسبقها وتحسب التكلفة القابلة للاندثار مطروح منها مجموع الاندثار مقسومة على عدد سنين عمر الموجود.

اعداد: سما زهير عبد الصمد / شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

### طرق تصميم نظم ادارة الجودة وعوامل نجاح تطبيقها

من المعلوم ان نظام ادارة الجودة هو اسلوب اداري يركز على جميع الأنشطة التي يتم من خلالها تحسين حاجات الزبون والاستخدام الأمثل لطاقات العاملين بما يحقق القدرة التنافسية للمنظمة. ولكي يتم اجراء هذا الشيء لابد من الفهم السليم لهذا الاسلوب فهناك اربعة طرق لتحديد الجودة الشاملة ولتصميم نظام ادارة الجودة نستعرض هذه الطرق :-

- 1- طريقة المنتج وهي طريقته تصلنا الى مستوى الجودة الاعلى من خلال تحديد مزايا المنتج لتحقيق الهدف الذي يعكس الجودة وتفترض ان وجود او غياب هذه المزايا تؤثر في الجودة الشاملة.
- 2- طريقة المستخدم وتعكس هذه الطريقة مدى مطابقة الخدمة مع رضا الزبون وللوصول الى تحقيق التوافق العليا بين الخدمة والزبون.
- 3- طريقته التصنيع تنظر هذه الطريقة الى ان الجودة يمكن تحقيقها من خلال مطابقة او تطبيق المواصفات التي اوصت بها وحدات التصميم الهندسي في المؤسسة بحيث لا يزيد الانحراف في تلك المواصفات عن الواحد صحيح وكلما كانت تلك الانحرافات والتباين قليل كلما كان هناك دقة في عمليات التنفيذ.
- 4- طريقة القيمة تعتمد هذه الطريقة على السعر كمحدد او معيار للجودة في المؤسسة وهي تفترض انه كلما زاد سعر سلعه معينه كلما ارتفعت درجة الجودة فيها فالمستهلك لا يدفع ثمنا مرتفعا لسلع لا تتميز بمواصفات عالية الجودة. وهي بذلك تتشابه مع نموذج مستشار السوق وبما ان الكثير من مواصفات الجودة يخضع الى الجانب النوعي لذا فان هذه الطريقة تظهر غير فعالة في ايجاد معيار مستهدف او محدد.



#### عوامل نجاح تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة

لابد من نجاح تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة من مرتكزات او متطلبات اساسيه يمكن اجمالها فيما يلي:-

- 1- وجود قياده اداريه قادره على احداث التحسين المستمر في العمل.
- 2- الاستمرارية في عملية التدريب للعاملين والعمل على تطوير الاساليب التدريبية نفسها.
- 3- توفير نظام اتصالات فعال يجعل من عملية اصال المعلومات والاورام بين مستويات العمل أمر اتباع المنظمة لاحدى منظومات توكيد وضمان الجودة ومنها اليزو 9000 الذي يقدم الاساس لبرنامج ادارة الجودة الشاملة وذلك بالتركيز على الجوانب التالية :
  - توثيق الاجراءات والعمليات التي تؤثر في جودة السلعة او الخدمة.
  - التطبيق الفعال لتوكيد الجودة.
  - التطبيق الفعال للمراقبة على الجودة.
  - ايجاد ثقافة تنظيمية ايجابية وتطويرها من خلال التدريب والتعليم المستمرين للجميع وتنمية الموارد البشرية بتنمية مهارات القادة والمشرفين والعاملين ووجود مناخ بيئي ملائم لتطبيق ادارة الجودة الشاملة مبني على المشاركة والتعاون والولاء والعمل الجماعي.

اعداد/ جلال احمد منصور / مدير شعبة ادارة الجودة والتطوير المؤسسي

#### التطوير

ويعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح (Development) ، وهو عبارة عن مجموعة من المعارف، والمهارات المستخدمة التي تتم إضافتها إلى المعرفة التي تم التدريب عليها مسبقاً، بهدف زيادة كفاءة العمل، ويعرف أيضاً بأنه إعادة توجيه السلوك، وتنمية المهارات، وتحسين الأداء بالاعتماد على الخبرة السابقة في مجال العمل، أو الدراسة. ويعد التطوير من الوسائل المفيدة في قطاعات العمل، ويساهم في دعم الموظفين، ومساعدتهم على التعامل مع الوسائل، والأدوات المهنية الجديدة، مثل: استخدام جهاز إلكتروني أحدث من الجهاز السابق، فيجب أن يتكامل تطور الجهاز مع تطور الأداء المهني للموظفين، من خلال تزويدهم بمعلومات إضافية حول هذا الجهاز ليتم ربطها مع معلوماتهم السابقة مما يساهم في المحافظة على أدائهم بشكل صحيح.

#### خصائص التطوير

- 1- إعادة تأهيل الأفراد، من خلال المساعدة على زيادة كفاءة المهارات الشخصية، مما يؤدي إلى تطور العمل كاملاً.
- 2- إدارة الأداء، عن طريق زيادة الخبرات المكتسبة عند الموظفين، فيساعدتهم ذلك على استخدام قدراتهم في تحقيق النجاح المهني.
- 3- تلبية الحاجات المستقبلية، سواء للموظفين، أو للمنشأة عموماً من خلال دعم الحاجات في الوقت الحاضر، من أجل تطويرها في المستقبل.

اعداد/ احمد مأمون زكي  
مكتب معاون المدير العام

#### ما مدى حرية السوق الحرة ؟

لا يزال الاقتصاديون يطرحون آراء متباينة بشأن مدى الحرية التي ينبغي ان تتمتع بها الاسواق بعيداً عن تنظيم الحكومات. يقول البعض ان الافضل للأعمال التجارية ان تعمل دون تدخل وبأي نوع كان في الاقتصاد الكلي للسوق الحرة ، ويعرف هذا ايضا بـ (اقتصاد عدم التدخل ) ومن ناحية اخرى يدعون اقتصاديون آخرون الى السيطرة الحكومية الكاملة على تبادل السلع في اقتصاد مخطط بالكامل او ما يسمى بـ (الاقتصاد الموجه ) وقد اشار كارل ماركس الى عدم الانصاف في اقتصاد السوق حيث تعود منافعه الى المالكين الرأسماليين للصناعات على حساب الطبقة العاملة . واقترح بدلا منه الملكية الجماعية لوسائل الإنتاج (المصانع والمطاحن) وكذلك التخطيط مركزي للإنتاج وتوزيع السلع بدلا من تركها تحت رحمة قوى السوق .

#### الحل الوسط :

تبني عدد من الدول الاقتصاد المخطط في القرن العشرين وحققت تلك الدول درجات متفاوتة من النجاح لكن الاقتصاد المخطط تعرض لانتقادات واسعة من الاقتصاديين الغربيين مثل الاقتصادي النمساوي المجري فون ميسيس، والذي قال ان الاقتصاد الموجه لا يمكنه ان يستجيب للتغيرات في العرض والطلب بالسرعة نفسها لاقتصاد السوق ما قد يؤدي الى اضرار هائلة او نقص كارثي مدمر تعمل معظم الاقتصادات على نحو متوسط بين هذين الطرفين ، فبينما يعترف الاقتصادي الانكليزي المؤثر جون ماينارد كينز بنقاط القوة في الاسواق التنافسية ، يقول ان على الحكومات ان تتدخل، لتحد من آثار الصعود والهبوط في الاقتصاد ، ولا سيما في اوقات الكساد .

#### ملاءمة السوق

في اقتصاد السوق الحرة تتنافس الشركات بين بعضها في الاعمال التجارية مما يشجعها على زيادة كفاءتها وتقديم صفقات أفضل للزبائن.

اعداد / سميرة هادي لفتة  
شعبة ادارة الجودة

### مفهوم وخصائص التدريب والتطوير

#### التدريب

ويعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح (Training)، وهو عبارة عن مجموعة من النشاطات التي تساهم في تأهيل الأفراد من أجل القيام بعمل ما، ويعرف أيضاً بأنه تعليم الأشخاص من خلال توصيل المعارف النظرية والعملية لهم؛ حتى يمتلكوا كافة المهارات الكافية المرتبطة بمجال وظيفي، أو تعليمي معين ويعد التدريب وسيلة من وسائل التعليم، وطريقة من الطرق المستخدمة في تحسين الأداء الخاص بالأفراد، سواء ضمن مجال عمل معين، أو في مناهج دراسية تحتاج إلى التدريب على مجموعة من المهارات التطبيقية، وهكذا يساهم التدريب في تحسين أداء الأفراد، وجعلهم أكثر ثقة، ومعرفة أثناء استعدادهم لتطبيق كافة المعلومات التي حصلوا عليها.

#### خصائص التدريب

- 1- يساهم في تنمية الأداء، فعندما يتدرب الأفراد على مهارات جديدة يساعدهم ذلك في تطوير أدائهم، وجعلهم أكثر قدرة على تحقيق النجاح.
- 2- يوجه السلوك، أي أنه يساهم في وضع الأفراد على الطريق الصحيح، من أجل تحقيق النتائج المطلوبة منهم.
- 3- يزيد من الكفاءة الشخصية للأفراد، من خلال الحرص على تطبيق السلوك المناسب مع طبيعة العمل .

### المنافسة الصحية

تقع المنافسة بين التجار في قلب السوق الحرة ، وهذا ما يجعل الاسواق القائمة على المنافسة تعود بالفائدة على المستهلكين ، لانها تدفع التجار للحفاظ على انخفاض الاسعار لبيعوا سلعهم . وفي المقابل ، يشجع هذا المنتجين على اداء عملهم بكفاءة اكبر مما يخفض الكلفة ويزيد الانتاجية ، كما يدفع الى العثور على طرق جديدة لصناعة منتجات افضل .

#### السوق الحرة :

ليس المستهلك وحده المستفيد من الاسواق التنافسية فعلى المدى البعيد ينتفع المنتجون من خلال زيادة المبيعات وتحقيق قطاعات أكثر إنتاجية . تعود القطاعات الفعالة بالنفع على المجتمع كله ، فهي تجعله أكثر ازدهاراً وأكثر قدرة على المنافسة في السوق العالمية .

وتعتبر فكرة السوق الحرة بسيطة ، فهي تتيح للبائعين والمشتريين التفاعل بحرية بحيث يصلون الى صفقة ينتفع الجميع منها . ويعد كل هذا جيداً نظرياً لكن في الواقع توجد قوانين تمنع الناس من استغلال السوق ففي معظم البلدان تنظم التجارة عبر قوانين لحماية المستهلكين من التجار غير الاخلاقيين والعمال من المنتجين والاستغلاليين .

#### الاحتكارات

حين لا يوجد الا بائع واحد لمنتج معين يدعى ذلك : احتكاراً لان هذا البائع صاحب الاحتكار لن يتنافس مع الآخرين وغالباً ما سيضطر المستهلك لدفع المزيد مقابل السلع يدعى غياب المنافسة المحكرين الى عدم القلق بشأن تحسين كفاءة اعمالهم التجارية.

## عقد المراجعة وأصنافها

عقد بيع يُحدد فيه ثمن السلعة متضمناً هامش ربح متفقاً عليه. ويمكن اعتماد المراجعة في المتاجرة بالسلع المحلية أو المستوردة. ولا يتم الشراء إلا بعد أن يحدد المتعامل المادة التي يطلبها والمصدر لذلك.

وفي التعاملات البنكية يقوم البنك بتثبيت الصفقة للمتعامل إضافة إلى الربح، وهي أقرب شيء إلى التجارة العادية، وهي أن يقوم صاحب المال بشراء سلعة من أجل بيعها بسعر أعلى، سواء كان هذا البيع نقداً أم تقسيطاً أم أجلاً. وقد طور عقد المراجعة ليصبح صيغة تمويل مصرفية، ويشترط فيها معرفة رأس المال الذي قامت به السلعة على المصرف، وكذلك تحديد الربح بالإضافة إلى تملك المصرف للسلعة وقيضها قبل بيعها للزبون.

### أصناف المراجعة

وقد تم التمييز بين عدة أصناف من المراجعة في التعاملات المصرفية الإسلامية وهي:

#### - المراجعة الشخصية:

وهي الحصول على بعض السلع المعتمرة للاستخدام الشخصي كالسيارات والأجهزة المنزلية والمعدات وغيرها. ويقوم المصرف بتوفير السلع بوسائل دفع ميسرة عن طريق بيع المراجعة. ولا يجوز للمصرف شراء سلعة من أحد زبائنه سبق أن باعها له من قبل.

#### - المراجعة التجارية:

ويقصد بها قيام المصرف بشراء متطلبات المؤسسات والشركات التجارية من السلع والخدمات نقداً، وذلك لقلّة إمكانيات المؤسسة التمويلية، ويعتمد المصرف الإسلامي لذلك سقفاً ائتمانياً للتمويل ويمنح الزبون بموجبه حق الاستفادة من ذلك السقف في تمويل شراء ما يحتاجه بالمراجعة.

#### - المراجعة الدولية:

من خلالها يقوم المصرف الإسلامي بالوكالة عن زبونه بشراء سلع من السوق الدولية نقداً كالحديد والنحاس والألمونيوم والأخشاب وغيرها، ثم يبيعها لأطراف أخرى في نفس السوق بسعر أعلى وبشروط دفع مؤجلة.

اعداد / نبيل صادق لفتة / قسم الرقابة الداخلية



## مفهوم الكفاءة والفاعلية

تحتوي الدراسات الخاصة في علم الإدارة على مجموعة من المفاهيم والمصطلحات المهمة، والمؤثرة في طبيعة بيئة العمل، وتعدّ الكفاءة والفاعلية من هذه المصطلحات الإدارية ذات الأهمية الكبيرة، حيث تناولت الأبحاث العلمية مفهومي الكفاءة والفاعلية وفقاً لمنظورها الخاص، عن طريق التركيز على أبعاد مُعيّنة لدراستهما؛ مما أدى إلى ظهور خلط واضح بين كل منهما يرجع إلى عدّة إشكاليات، وتشمل الآتي:

البناء النظري، وتحديد العناصر الخاصة في الفاعلية التنظيمية والكفاءة الإدارية، والمؤشرات المستخدمة في التعبير عن مفهومي الفاعلية والكفاءة

### الفرق بين الكفاءة والفاعلية

تستخدم الشركات والمؤسسات مصطلحي الكفاءة والفاعلية لوصف طبيعة عمل الموظفين؛ من أجل المساهمة في تحسين وتطوير بيئة العمل، ويبدو من الاستخدام الأول لهذين المصطلحين أنهما يتشابهان معاً، ولكن في الحقيقة تختلف الكفاءة عن الفاعلية بشكل تام، وفيما يأتي معلومات عن أهم الفروقات بينهما:

**الفرق من حيث إنتاجية الموظفين:** حيث ينتج الموظف الذي يتميز بالفاعلية ضمن مستويات مرتفعة، بينما يُنتج الموظف الذي يتميز بالكفاءة بشكل سريع وأسلوب ذكي.

**الفرق من حيث كيفية تنفيذ المهام:** إذ تعكس الفاعلية المستويات الخاصة في أداء المدراء والموظفين لمهامهم وأعمالهم، أما الكفاءة فهي الوقت المستغرق في تنفيذ المدراء للمهام والأعمال الخاصة بهم.

**الفرق من حيث الاستراتيجية الإدارية:** حيث تؤثر الكفاءة في القرارات الصادرة من الإدارة الاستراتيجية؛ من خلال دورها في تقليل الاعتماد على الموارد في زيادة العوائد المالية، بينما يؤثر دور الفاعلية على الإنتاج الخاص بالإدارة، والمربط مع تحقيق عدّة أهداف مثل زيادة حصة المنشأة في السوق، وتطوير رضا جميع الزبائن، والوصول إلى النتائج المطلوبة من الإيرادات المالية.

اعداد / داليا نعمت سليم  
شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

## اليوم الدولي للمصارف

يحتفل العالم في 4 ديسمبر من كل عام باليوم الدولي للمصارف وذلك من أجل الأهداف العالمية المتعلقة بالتنمية المستدامة، ومن أهمها القضاء على الفقر حيث يعتبر أكبر تحد يواجهه العالم وشرط لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

«كل عام والمصرفيين بألف خير»



## للحفاظ

## على سلامة اللغة العربية



اعداد / عدوية عبيد عبد العباس  
شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

وشرحها:

ألم: من التآلم للمرض

ألم: أي أحاط بي

ألم: الغمزة للاستفهام ولم نافية

ألم: أي أحيط به

إن: شرطية

أن: من الاثنين

آن: مريض

آن: بمعنى حان

لي بشأنه: حان وقت شفائه

وهذا هو المعنى الحقيقي لبيت الشعر اعلاه

«لقد أحاط بي ألم لم أعرفه من قبل

إن جاء وقت شفائه من الله فقد آن ذلك له»

اعجاز اللغة العربية ( في شعر المتنبي )

ان كل عارف بتاريخ الشعر العربي يعرف أن المتنبي أعجز أهل زمانه ومن تبعوه بأن يأتيوا بمثل شعره، ليس هذا فقط بل أن بعض أبياته يتعذر فهمها بدون شرح أو تفسير. ويعتبر أغلب النقاد والشعراء المتنبي أعظم شاعر في التاريخ العربي كله. وكان المتنبي صدق حين قال:

أنا ترّب النّدى ورّب القوافي \* وسامّ العدى وغيظ الحسود  
لا بقومي سُرّفت بل سُرّفوا بي \* وبنفسي فخرت لا بجدودي

ومن روائع المتنبي:

ألم ألم ألم بدائه \* إن أن أن أن أوأنه

هذه كلمات في بيت من أبيات شعر عربي فصيح للشاعر المتنبي اقراه عزيز القارئ عدة مرأة و انظر الى جزالة الوصف وتغير المعنى بتغير التشكيل والنطق من كلمة الى اخرى ستجد ان الاعجاز في اللغة العربية شيء لا يصدق العقل.