

المال والاقتصاد

مجلة دورية يصدرها بنك فيصل الإسلامي السوداني - العدد (٨١) - فبراير ٢٠١٧م

- ملامح من سيرة الراحل صاحب السمو الملكي / الأمير محمد الفيصل آل سعود
- بنك فيصل الإسلامي السوداني يتوج بجائزة أفضل بنك لتمويل المؤسسات في إفريقيا للعام الثالث على التوالي
- ١٠٠٠ من موظفي البنك خضعوا لدورات تدريبية خلال العام ٢٠١٦م
- البنك يجدد كفالتة لـ (٥٠٠) أسرة ضمن مشروع (الأيادي البيضاء) التابع لهيئة التأمين الصحي
- مجلة الخليج اللبنانية تجري حواراً مع المدير العام للبنك الأستاذ/ الباقر أحمد النوري



بنك فيصل الإسلامي السوداني
FAISAL ISLAMIC BANK (SUDAN)
نحن الرواد



بنك فيصل الإسلامي السوداني
FAISAL ISLAMIC BANK (SUDAN)
نحن الرواد

مصرف إسلامي الوجهة ، سوداني السمات ، يلتزم الجودة والامتياز في أعماله ، إسعاداً للعملاء ، ثقة في الموردين ، تنمية للمجتمع ، عناية بالعاملين ، وتعظيماً لحقوق المساهمين

مواقع ماكينات الصراف الآلي

١٠٠. فرع بحري	٥١. شارع الستين (بشير النقيدي) الفردوس جوار محطة نبتة للبتترول	١. مركز الفيحاء التجاري ١
أمدردان :	٥٢. شارع جبل أولياء - الشجرة	٢. مركز الفيحاء التجاري ٢
١٠١. فرع المحطة الوسطى سوق أمدردان الكبير	٥٣. شارع جبل أولياء - الألاب مستشفي بست كير	٣. مركز الفيحاء التجاري ٣
١٠٢. شارع الثورة بالنص - فرع الجامعة الإسلامية الثورة	٥٤. شارع عبدالله الطيب - الرياض	٤. فرع جامعة الخرطوم ١
١٠٣. شارع العرضة - الصندوق القومي للمعاشات	٥٥. شارع النيل - مباني إذاعة قوات الشعب المسلحة	٥. فرع جامعة الخرطوم ٢
١٠٤. شارع الفتيحاب - محطة سراج صيدلية محمد سعيد ١	٥٦. الرياض - فرع الرياض - شارع المشتل ١	٦. فرع جامعة الخرطوم ٣
١٠٥. شارع الفتيحاب - محطة سراج صيدلية محمد سعيد ٢	٥٧. الرياض - فرع الرياض - شارع المشتل ٢	٧. فرع جامعة الخرطوم ٤
١٠٦. شارع المودة - قصر الشباب والأطفال	٥٨. الرياض - فرع الرياض - شارع المشتل ٣	٨. فرع السجناء
١٠٧. شارع استاد الهلال - جامعة أمدردان الإسلامية العرضة	٥٩. الرياض - فرع الرياض - شارع المشتل ٤	٩. شارع ٢٥ - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الجناح الغربي
١٠٨. شارع الوادي - الثورة كلية التربية جامعة الخرطوم	٦٠. اركويت - جامعة السودان العالية - محطة البلابل	١٠. شارع كبري المنشية - مدخل كبري المنشية
١٠٩. شارع الطابية - كلية التربية جامعة الخرطوم بوابة عبد القويم	٦١. ديوان الضرائب العام - شارع الجمهورية	١١. فرع المنطقة الصناعية الخرطوم
١١٠. شارع الأربعين - صيدلية الأربعين محطة الجوزات	٦٢. فرع العمارات - شارع محمد نجيب	١٢. شارع ٢٥ - الصندوق القومي للمعاشات الرئاسة
١١١. شارع الإذاعة - الهيئة القومية للإذاعة والتلفزيون	٦٣. شارع القيادة	١٣. شارع المشتل
١١٢. شارع الصناعات - فرع السوق الشعبي امدردان	٦٤. شارع الصحافة زلط - فرع السوق المحلي	١٤. شارع كبري المنشية - مدخل كبري المنشية
١١٣. شارع المودة - فرع المودة جوار حوش الخليفة	٦٥. المنشية - مركز الأنفال التجاري	١٥. شارع محمد نجيب - الخرطوم ٢ حديقة اشراقة التجاني يوسف بشير
١١٤. شارع الزعيم الأزهرى - الشهداء	٦٦. الرياض - معاشات الشرطة	١٦. شارع بري المعرض
١١٥. شارع النيل - مدينة النيل الروضة مسجد حي الشاطئ	٦٧. الكلاكلة شرق	١٧. شارع عبيد ختم - مجمع الخبر الاسلامي اركويت
١١٦. فرع جامعة امدردان الاسلامية الفتيحاب ١	٦٨. الفردوس - شركة جيايد للسيارات	١٨. شارع الجمهورية - رئاسة الهيئة القومية للكهرباء
١١٧. فرع جامعة امدردان الاسلامية الفتيحاب ٢	٦٩. جبل أولياء - مكتب صرف جبل أولياء	١٩. شارع افريقيا - جمارك المطار
١١٨. شارع التحدي - فرع سوق ليبيا	٧٠. الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس - شارع الجامعة	٢٠. شارع الخليفة - وزارة المالية والاقتصاد الوطني
١١٩. شارع الشنقيطي - الثورة محطة خليفة	٧١. مكتب صرف أبو حمامة - شارع الحرية	٢١. شارع القصر - جامعة الخرطوم كلية الصيدلة
١٢٠. شارع الصناعات - شرطة الجمارك امدردان	٧٢. الضرائب السوق العربي - عمارة الضرائب	٢٢. فرع السوق الشعبي الخرطوم
١٢١. الثورة محطة الرومي	٧٣. ديوان الضرائب - الرئاسة ٢	٢٣. شارع السيد عبد الرحمن - فندق البحرين
١٢٢. تقاطع شارع ودو مع البوابة	٧٤. مركز الفيحاء الطابق السادس	٢٤. شارع النيل - وزارة الداخلية
١٢٣. شارع سوق ليبيا امبدع الحارة السابعة - تقاطع ود البشير ودنوباوي - شارع الدومة	٧٥. القضائية الخرطوم - شارع الجامعة	٢٥. شارع الحرية - الهيئة العامة للإمدادات الطبية
١٢٤. الثورة شارع الوادي - مكتب صرف الوادي	بحري :	٢٦. شارع النيل - وزارة الطاقة
١٢٥. شارع الشنقيطي - مكتب صرف صابرين	٧٦. شارع المعونة - فرع سوق سعد قشرة	٢٧. شارع الجامعة - الهيئة القومية للكهرباء الرئاسة
١٢٦. شارع الشنقيطي - مكتب صرف صابرين	٧٧. شارع المعونة - المؤسسة بحري	٢٨. شارع عبيد ختم - رئاسة سوداير
١٢٧. الملازمين - جوار مكتب ترخيص المرور	٧٨. شارع كسلا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية البيطرة	٢٩. شارع الصحافة زلط - أكاديمية الشرطة العليا
	٧٩. شارع شمبات الزراعة - جامعة الخرطوم كلية الزراعة والبيطرة	٣٠. جامعة الرباط الوطني
	٨٠. شارع شمبات جنوب	٣١. مستشفى مكة لطب العيون
	٨١. شارع شمبات الميرغنية	٣٢. الخرطوم شارع الملك نمر - مستشفى الأسنان التعليمي
	٨٢. شارع الجيلي - المنطقة الحرة فرع قري	٣٣. شارع الجامعة - وزارة التربية والتعليم - مركز المعلم الطبي
	٨٣. شارع الإنقاذ المقربين	٣٤. شارع الطيار جميل - شرطة الجمارك
	٨٤. شارع كسلا - محطة CNPC للبتترول كافوري	٣٥. شارع جبرة - محطة النيل للبتترول
	٨٥. شارع كسلا - كافوري	٣٦. شارع افريقيا - شركة كنار للاتصالات
	٨٦. شارع الإنقاذ المقربين	٣٧. شارع الطيار جميل - شرطة الجمارك
	٨٧. شارع الزعيم الأزهرى - المقربين	٣٨. فرع شارع الزبير باشا
	٨٨. شارع الصناعات - فرع الصناعية بحري	٣٩. شارع البرلمان
	٨٩. شارع الوالي - الحاج يوسف الفيحاء	٤٠. الفرع الإلكتروني - المحطة الوسطى - شارع الجمهورية ١
	٩٠. شارع الجيلي - الحظايا محطة الكيلو	٤١. الفرع الإلكتروني - المحطة الوسطى - شارع الجمهورية ٢
	٩١. فرع حلة كوكو - سوق حلة كوكو	٤٢. الفرع الإلكتروني - المحطة الوسطى - شارع الجمهورية ٣
	٩٢. لفة الشعبية - شارع المعونة	٤٣. الفرع الإلكتروني - المحطة الوسطى - شارع الجمهورية ٤
	٩٣. الكدرو - رئاسة مباني جامعة بحري	٤٤. شارع اوماك - بري امتداد ناصر محطة اوماك
	٩٤. الحاج يوسف الوحدة - سوق الوحدة مربع ٦	٤٥. شارع جبل أولياء
	٩٥. الحاج يوسف شارع واحد - مكتب صرف الحاج يوسف ش ١	٤٦. شارع كبري المنشية - مستشفى رويال كير
	٩٦. الجريف شرق شارع الجريف - مكتب صرف الجريف شرق	٤٧. شارع الحرية - مدخل كبري الحرية
	٩٧. مدينة الهدى - مستشفى شرق النيل التخصصي	٤٨. شارع جبل أولياء - فرع الكلاكلة
	٩٨. شرق النيل - مكتب صرف سوبا شرق	٤٩. شارع محمد صلاح الدين - فرع المنشية
	٩٩. مكتب صرف شارع الإنقاذ - السكة الحديد	٥٠. شارع الصحافة زلط - صيدلية راما محطة ٧

الولايات :

١٢٨. بورتسودان - فرع بورتسودان	١٢٨. بورتسودان - فرع بورتسودان
١٢٩. بورتسودان - جامعة البحر الأحمر	١٢٩. بورتسودان - جامعة البحر الأحمر
١٣٠. بورتسودان - رئاسة الجمارك	١٣٠. بورتسودان - رئاسة الجمارك
١٣١. بورتسودان - الجمارك	١٣١. بورتسودان - الجمارك
١٣٢. القضايف - فرع القضايف	١٣٢. القضايف - فرع القضايف
١٣٣. كسلا - فرع كسلا	١٣٣. كسلا - فرع كسلا
١٣٤. مدني - فرع مدني	١٣٤. مدني - فرع مدني
١٣٥. مدني - مكافحة التهريب	١٣٥. مدني - مكافحة التهريب
١٣٦. كوستي - فرع كوستي	١٣٦. كوستي - فرع كوستي
١٣٧. كوستي - مستشفى السلاح الطبي كوستي	١٣٧. كوستي - مستشفى السلاح الطبي كوستي
١٣٨. الأبيض - فرع الأبيض	١٣٨. الأبيض - فرع الأبيض
١٣٩. الأبيض - محلية شيكان	١٣٩. الأبيض - محلية شيكان
١٤٠. عطبرة - فرع عطبرة	١٤٠. عطبرة - فرع عطبرة
١٤١. الفاشر - فرع الفاشر	١٤١. الفاشر - فرع الفاشر
١٤٢. نيالا - فرع نيالا	١٤٢. نيالا - فرع نيالا
١٤٣. نيالا - إدارة الجهاز القضائي	١٤٣. نيالا - إدارة الجهاز القضائي
١٤٤. شندي - فرع شندي	١٤٤. شندي - فرع شندي
١٤٥. شندي - القيادة العامة	١٤٥. شندي - القيادة العامة
١٤٦. سنجة - فرع سنجة	١٤٦. سنجة - فرع سنجة
١٤٧. ريك - مكتب صرف ريك	١٤٧. ريك - مكتب صرف ريك
١٤٨. الفاشر - إدارة المحاكم	١٤٨. الفاشر - إدارة المحاكم

الشركات التابعة

١. شركة التأمين الإسلامية المحدودة.
٢. الشركة الإسلامية للتجارة والخدمات المحدودة.
٣. شركة الفيسل للمعاملات المالية المحدودة.
٤. شركة الفيسل العقارية المحدودة.

مؤسسات المسؤولية الاجتماعية

- مركز الفيسل الثقافي

المراسلون

يمتلك البنك شبكة واسعة من المراسلين حول العالم

مكاتب الصرف

٩. الثورة - شارع الشنقيطي - سوق صابرين	١٧. أبو سعد	١. دما دما
١٠. الحاج يوسف - شارع واحد	١٨. ريك	٢. العبيدية
١١. الجريف شرق	١٩. جهاز المقربين	٣. جمارك الجاويات سوبا
١٢. الحاج يوسف سوق ستة	٢٠. أبو حمامة	٤. جامعة الرباط الوطني
١٣. الشجرة	٢١. شمبات	٥. جمارك مطار الخرطوم
١٤. شارع الستين	٢٢. سوبا شرق	٦. جامعة افريقيا العالمية
١٥. الكلاكلة شرق	٢٣. بحري - شارع الإنقاذ	٧. الثورة - شارع النص - سوق الخليفة
١٦. جبل الأولياء	٢٤. مطار الخرطوم	٨. الثورة - شارع الوادي - المهداوي

نوافذ البنك

١. الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية.
٢. الإدارة العامة للأدلة الجنائية.
٣. إدارة الأحوال المدنية والسجل المدني.
٤. إدارة العلاقات البيئية.
٥. الإدارة العامة للجوازات والهجرة - المقربين.
٦. تنمية الصناعات الصغيرة
٧. سوق أمدردان



محمد عمر حامد

مدير إدارة البحوث والتطوير

جليلة بذلها لدعم السودان باستثماراته المتعددة التي أنشأها ومشروعات التنمية التي رعاها، والتي يقف شاهداً عليها الصرح الشامخ بنك فيصل الإسلامي السوداني.

نسألك اللهم أن تيمّن كتاب الفقيد، وتُنقّل بالحنّات ميزانه، وتُثبّت على الصراط أقدامه، وأن تُسكنه في أعلى الجنان، بجوار حبيبك ومصطفاك صلى الله عليه وسلم.

بقي أن نُشير إلى أن قطاعات الاقتصاد والمال والأعمال تشهد باستمرار تغييرات متجددة وتطورات متصلة في النظم الإدارية وبيئاتها التشغيلية والتطبيقات التقنية المستخدمة، ولذا فقد أَلَبْنَا على أنفسنا، في هيئة تحرير (المال والاقتصاد) الاجتهاد رصداً ومتابعة وبحثاً وتنقيباً في هذه التغييرات، من أجل توفير مادة بحثية جاذبة في شكلها وإخراجها وذات فائدة وقيمة في مضمونها، حيث يُشارك معنا بالكتابة في هذا العدد نخبة طيبة من الكتاب والباحثين الذين نحسب أنهم يساهمون بفعالية في نشر وتوثيق المعرفة والبحث.

حرّري بالذكر - ختاماً - أن هذا العدد يجيء ثمرة عمل دؤوب قامت به أسرة هيئة التحرير، وندعو القراء الأفاضل للتفاعل مع مواد هذا العدد والتعبير عن آرائهم التي دائماً ما تكون محل تقديرنا واهتمامنا.

نسأل الله تعالى أن يكون عملنا هذا خالصاً لوجهه الكريم؛ فهو الموفق وهو العين.

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد الصادق الوعد الأمين، اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم.

عددٌ جديد من مجلّتك (المال والاقتصاد) يحمل الرقم ٨١ في خطوة أخرى نحو الأمام في مسيرة عطاء متصلة من عمر هذه الإصدارة، ونحن في مستهل هذا العام ٢٠١٧ م أملين أن يجعله الله تعالى عاماً للخِفاء والنماء والاستقرار.

يصدر هذا العدد بعد أن رزّى العالم الإسلامي نبياً وفاة طيّب الذكر - المغفور له بإذن الله تعالى - صاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل آل سعود رئيس مجلس إدارة بنك فيصل الإسلامي السوداني.

أرسى الزّاحل صاحب السمو الملكي الدكتور محمد الفيصل فلسفة عملية للاقتصاد الإسلامي في ظل تنامي أزمات ومعضلات النظم المالية الغربية، فكان له الفضل - بعد الله تعالى - في نشر الصيرفة الإسلامية منذ سبعينات القرن الماضي، حيث واجهت المؤسسات المالية الإسلامية التي أسسها تحدياً كبيراً وضعها في اختبارات حقيقية لدى قوتها عبر أدواتها الممثلة في أعمال فقه المعاملات الإسلامية كبديل مرتقب لوضع أسس التعامل المالي العالمي، هذا بجانب منافسة المؤسسات المصرفية العالمية العملاقة ذات التقنيات المتطورة والمتجددة.

خُظي الرّاحل بتقدير كبير ومحبة فائقة من كافة أهل السودان لما عرّف عن سُمُوهِ من تواضعٍ جَمِّ وأعمال خيرية

جميع المواضيع تعبر عن وجهة نظر كاتبها



يمكنك الآن استخدام كود الإستجابة السريعة
لتحميل نسخة من المجلة إلى هاتفك المحمول ..

فقط قم بمسح الكود التالي باستخدام برنامج
QR Code Reader

مركز الفيحاء التجاري شارع علي عبد اللطيف - الخرطوم - السودان - ص.ب. ١٠١٤٣ الخرطوم

مركز خدمة العملاء : ٦١٦١ فاكس ٧٧١١٤-١٨٣-٠٢٤٩ هاتف : ٧٤١٣٢٦-١٨٣-٠٢٤٩ سويفت: FIBSDKH

بريد إلكتروني: fibsudan@fibsudan.com - الموقع الإلكتروني: www.fibsudan.com



@fibsudan



fibsudan



fibsudan1

6161



مركز خدمة العملاء :



ملاح من سيرة الراحل صاحب السُّمو الملكي الأمير محمد الفصل آل سعود

عاد بعدها في نهاية الستينيات الميلادية إلى بلاده مع زوجته الأميرة منى، ابنة أول أمين عام لجامعة الدول العربية، عبدالرحمن باشا عزام، وابنه البكر (المهندس) عمرو، وبناته مها وريم، ليعمل في مؤسسة النقد السعودية، ثم انتقل للعمل مع وزارة الزراعة، لتنفيذ مشروعه الرائد "تحلية مياه البحر"، حيث بدأ بأول محطة في جدة، في أوائل السبعينيات ثم بشبكة محطات على شواطئ البحر الأحمر والخليج العربي.

استقال الأمير في نهاية السبعينيات من وظيفته كأول محافظ للمؤسسة العامة لتحلية مياه البحر ليعمل على تحقيق حلم آخر، هو البنوك الإسلامية التجارية، بعد مشاركته في إنشاء البنك الإسلامي للتنمية. واستطاع رائد الاقتصاد الإسلامي أن ينشئ شبكة بنوك فيصل الإسلامي في السودان ومصر والبحرين وجنيف وباكستان وتركيا، وأسس وقاد أول اتحاد للبنوك الإسلامية.

أنشأ الأمير محمد "جائزة محمد فيصل لدراسات الاقتصاد الإسلامي" برئاسة ابنه الأمير عمرو، في كلية الأمير سلطان للإدارة، التابعة لجامعة الفيصل. وخُصصت الجائزة للطلاب في مراحل ما قبل الدكتوراه.

وعلى خطى والدته، أنشأ الأمير محمد فيصل مدارس المنارات، التي تميّزت

في يوم السبت الموافق ١٤ يناير ٢٠١٧م، رُزئ العالم الإسلامي نبأ وفاة طيّب الذّكر - المغفور له بإذن الله تعالى - صاحب السُّمو الملكي الأمير محمد الفيصل آل سعود رئيس مجلس إدارة بنك فيصل الإسلامي السوداني.

حُظي الراحل بتقدير كبير ومحبة فائقة من كافة السودانيين الذين بادلوه الحبّ بالحبّ والوفاء بالوفاء لتواضع سُمُوّه الجَمّ وأعماله الخيرية الجليلة التي كرسها لدعم اقتصاد السودان باستثماراته المتعددة ومشروعات التنمية التي أنشأها، والتي يقف شاهداً عليها الصرح الشامخ بنك فيصل الإسلامي السوداني.

خلال عقود طويلة من الاهتمام بالاقتصاد الإسلامي، أسس صاحب السُّمو الملكي أدواته الأولى التي ما لبثت أن تطورت لتجعل من الاقتصاد الإسلامي مثار إعجاب اقتصاديي العالم من ناحية الأمان والعوائد.

مسيرة حافلة :

تخرّج صاحب السُّمو الملكي في كلية مانيلو، سان فرانسيسكو بالولايات المتحد الأمريكية بشهادة بكالوريوس في الاقتصاد والإدارة في العام ١٩٦٣. ثم التحق بالبعثة الدبلوماسية السعودية في الأمم المتحدة.

بالجمع بين التعليم والتربية على أسس حديثة مع المحافظة على الأصالة. وانتشرت المدارس في نسخيتها العربية والأجنبية في مختلف أنحاء السعودية حتى بلغ عدد طلابها ١٨ ألف طالب وطالبة.

وبعد وفاة والده الملك فيصل بن عبدالعزيز العام ١٩٧٥، شارك الأمير محمد مع إخوانه في تكريم والدهم بإقامة مؤسسة الملك فيصل الخيرية، الذي يتبع لها مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية، وجامعة الفيصل، وجامعة عفت، وجائزة الملك فيصل. وللمؤسسة التي وُضِع لها عند تأسيسها رأس مال يقدر بمليار ريال، العديد من المشاريع الخيرية والعلمية والتعليمية داخل المملكة العربية السعودية وخارجها.

أنشطة صاحب السمو الملكي الاستثمارية الإسلامية :

تولى، رحمه الله، عدة مناصب في المملكة العربية السعودية، حتى تفرغ لأعماله الخاصة، فقد مارس أنشطة استثمارية كبنك فيصل الإسلامي السوداني وبنك فيصل الإسلامي المصري في القاهرة ومصرف فيصل الإسلامي في المنامة، كذلك الشركة الإسلامية للاستثمار الخليجي وهي الذراع الاستثماري النشط له. كما شغل أيضاً منصب رئيس الاتحاد العالمي للمدارس العربية الإسلامية الدولية منذ إنشائه عام ١٩٧٦ م وحتى وفاة سموه. كما شارك في العديد من الشركات المالية والاستثمارية والبنوك وهي على سبيل المثال لا الحصر: بنك الإثمار في المنامة بالبحرين، مؤسسة فيصل المالية في جزر الأنطيل الهولندية، مؤسسة فيصل المالية في سويسرا، رايتون هوللانجر ليتمتد جبرسي، الشركة الإسلامية للاستثمار الخليجي في الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة، الشركة السعودية الخليجية للأعمال في السعودية، الشركة الخليجية للاستثمارات المالية في مصر، الشركة المصرية للأعمال والتجارة في مصر، مؤسسة فيصل المالية في الباهاماس، مؤسسة فيصل المالية في هولندا، مؤسسة فيصل المالية في لوكسمبورغ، (د. د. إم. إز) للخدمات المالية في سويسرا، كانترا في سويسرا (إم. إف. إيه. إي) في مدينة جبرسي، شركة إثمار للتطوير، مصرف الشامل، مؤسسة فيصل المالية في جبرسي، بنك فيصل المحدود في باكستان، شركة سوليدارتي، بنك البحرين والكويت، وشركة دار المال الإسلامي في جبرسي.

رائد المصارف الإسلامية :

عاش الأمير محمد الفيصل بعيداً عن الأضواء، وهو الذي انطلق في هذا المجال احتساباً لله تعالى، وغيرة على دينه، وبراً لدعوة والده الراحل الملك فيصل الذي رغب وقتذاك في إنشاء بديل للتعامل الربوي الذي يعم العالم، فكان من آثار دعوته إلى التضامن الإسلامي: أن تبنى ابنه البار سمو الأمير محمد الفيصل اتجاهاً جاداً نحو الاستثمار الإسلامي.

كانت لصاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل، يرحمه الله، فلسفة ورؤية حيال البنوك الإسلامية التي عرّفها بقوله إن "البنك الإسلامي هو مؤسسة مالية مصرفية لتجميع الأموال، وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم مجتمع التكافل الإسلامي وتحقيق عدالة التوزيع، ووضع المال في المسار الإسلامي."

وقد جاهد الأمير محمد الفيصل جهاداً كبيراً في سبيل إرساء دعائم التجربة المصرفية الإسلامية، وقوبل بمعوّقات حادة، بيد أنه كان صاحب رسالة، وورث من أبيه العزيمة والإصرار وقوة الشكيمة، فلم يستسلم، واتجه بمشروعه إلى السودان ومصر، ونجح نجاحاً منقطع النظير.

وبوفاة صاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل، تنطوي صفحة مهمة في تاريخ الصيرفة الإسلامية، شهدت ولا تزال تشهد تنامياً وتوسعاً كبيرين في العالم، بعد أن كسبت ثقة العملاء والمستثمرين. ففي الوقت الذي كانت فيه التجربة محفوفة بالمخاطر، منح الأمير محمد الفيصل الفرص الواسعة والواثقة من الخطو باتجاه التوسع في هذا المجال. و«بنك فيصل الإسلامي» الذي ينتشر في عدد كبير من العواصم العالمية يعدّ تجسيداً واضحاً لعقلية الفقيد الراحل، التي توسّمت النجاح وكسبت الرّهان في هذا المضمار. بدأت فكرة صاحب السمو الملكي في إنشاء صروح مالية إسلامية تتبلور منذ سبعينات القرن الماضي حين ظهرت فكرة إنشاء مصرف يتوافق مع الشريعة الإسلامية، وقطع الأمير محمد الفيصل مسافات وهو يحمل حقيبة أفكاره وطموحاته لتأسيس كيان اقتصادي يعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، ويكون نموذجاً جديداً للصيرفة الإسلامية.

وبالفعل انطلق العمل ببنك فيصل الإسلامي السوداني، الذي يعد أول مصرف تجاري إسلامي في السودان. وافتتح أبوابه للعمل رسمياً وياشر أعماله فعلياً اعتباراً من مايو ١٩٧٨ م. وكان بذلك ثاني البنوك الإسلامية في العالم أجمع. كان بنك فيصل الإسلامي السوداني، ومن ورائه صاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل وبقية شركائه في المهمة، يبحث في ما هو أبعد من مجرد الربح، عن تنمية المجتمع، وعن رفع قدرته الاقتصادية بوصفها رافعة النهضة المتكاملة، عبر عدد من التقنيات المبتكرة والمتطورة من عمق التقنين الاقتصادي الإسلامي، الذي يراعي الجماعة بما لا يهضم الفرد ولا يضيئه، وبذلك يكون المصرف مؤسسة اجتماعية وتنموية أكثر منه كياناً جشعاً يميل إلى مالكيه وكانزيه على حساب مجتمعهم.

أقرّ بنك فيصل الإسلامي السوداني منذ تأسيسه عدداً من الخدمات الاجتماعية التي طبعت طريقة عمله ومعمار كيانه، ومنها «صندوق الزكاة» الذي يعتبر أحد الأجهزة الرئيسة لبنك فيصل الإسلامي السوداني وأحد سماته الحضارية، ومنها أداء الزكاة الواجبة شرعاً على أموال المصرف (المساهمين).

تلك هي المسؤوليات الأخلاقية التي حرّكت في قلب صاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل الأشواق للمضي في التأسيس لتجربة الصيرفة الإسلامية والانطلاق بها في حقل من المترددين، قبل أن تستوي على سوقها وتُعجب الزراع ويتهاقت الناس من بعده على تقفّي أثره وتتبع السنّة التي فاز بالسبق إليها. وألهب النجاح حماسة الأمير محمد الفيصل، وبعد أن شق الطريق الصعب في أوله بنجاح واقتدار، شرع في توسيع الفكرة ومدّ أركانها في كل مكان، وترجم ذلك عبر عدد من الشركات والتجارب الاقتصادية العملاقة، وقد حملت جميعها طابعاً إسلامياً أصيلاً يشبه ذلك الإيمان الذي يغزو صدره ويستحوذ على تفكيره بنجاح التجربة وأنها تستحق المغامرة. إذ أسس الأمير محمد الفيصل شركة دار المال الإسلامي، وهي الشركة الأم لنحو ٥٥ مصرفاً وشركة استثمار في مختلف أنحاء العالم، ومصرف فيصل الإسلامي في البحرين، وبنك فيصل المحدود في باكستان، والشركة الإسلامية للاستثمار الخليجي - الذراع الاستثمارية النشطة للمجموعة - وشركة سوليديرتي للتكافل بالبحرين، ولها فروع عدّة في جميع أنحاء العالم.

وستظل كل المجتمعات الإسلامية، التي رفع عنها صاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل حرج التعامل بالرّبا، مدينة له، وسيصّب أجر هذا العمل - إن شاء الله تعالى - في ميزانه إلى يوم القيامة، ويا له من أجر!

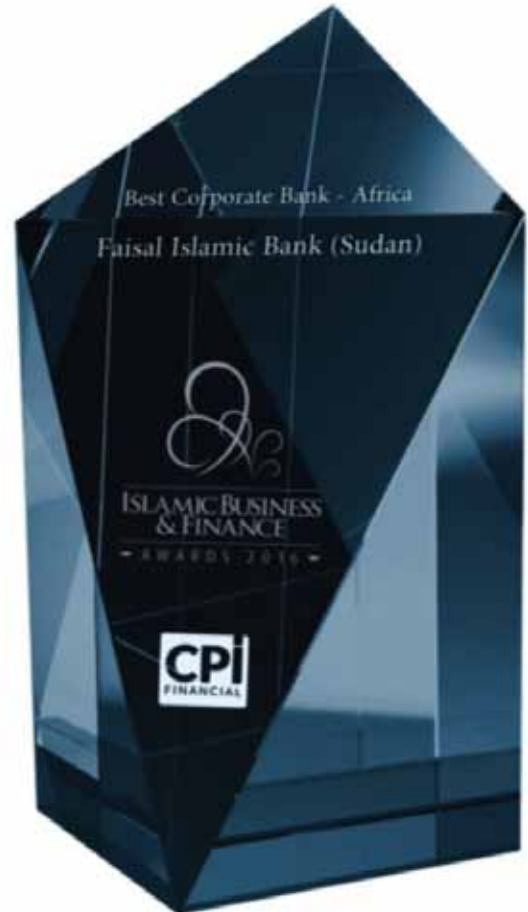
بنك فيصل الإسلامي السوداني يتوج بجائزة أفضل بنك لتمويل المؤسسات في إفريقيا للعام الثالث على التوالي



الأستاذ / علي إبراهيم عثمان؛ نائب المدير العام يتسلم جائزة أفضل بنك لتمويل المؤسسات في إفريقيا

تُوجّ بنك فيصل الإسلامي السوداني بجائزة أفضل بنك لتمويل المؤسسات في إفريقيا للعام ٢٠١٦م، وذلك للمرة الثالثة على التوالي بعد عامي ٢٠١٤م و٢٠١٥م. وتسلّم الجائزة الأستاذ / علي إبراهيم عثمان، نائب المدير العام، في الحفل الذي أقيم بتاريخ الثالث والعشرين من نوفمبر ٢٠١٦م بفندق أبراج الإمارات في مدينة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك ضمن سياق جوائز (Islamic Business & Finance) السنوية التي تمنحها مؤسسة CPI Financial في إطار برامجها المفتوحة لجميع البنوك والمؤسسات المالية والمؤسسات الداعمة للصناعة المصرفية.

وأعلنت مؤسسة CPI عن جوائزها للعام ٢٠١٦م، حيث شهدت المنافسة مشاركة أكثر من ٢٠٠ مؤسسة رُشحت عبر خمسين فئة أهمها: أفضل بنك لتمويل المؤسسات، أفضل بنك لتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة، أفضل بنك للتمويل الأصغر، وأفضل بنك للتمويل بالتجزئة.



وصمّمت مؤسسة CPI Financial، النشرة لمجلة Business & Finance، الجوائز مكافأة للمؤسسات ذات الأداء المتميز، ولتشجيع الابتكار والتميز والمنافسة، في مسعى لوضع معايير جديدة في صناعة الخدمات المالية والمصرفية من حيث جودة الخدمة، والممارسات الإدارية، والأداء المالي.

وتهتم مؤسسة CPI Financial بإصدار ونشر الأخبار المالية والتحليلات الاقتصادية ذات الصلة بالصناعة المصرفية، من خلال فلسفتها القائمة على الشفافية في إعداد تقارير دقيقة عن الوضع الاقتصادي الحالي في كافة أنحاء منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا.

وفي تصريح له بهذه المناسبة، أوضح المدير العام؛ الأستاذ / الباقر أحمد النوري أن حصول البنك على جائزة أفضل بنك لتمويل المؤسسات في إفريقيا للعام الثالث على التوالي يجيء نتيجة لتمييزه في تقديم حلول تمويلية صُمّمت خصيصاً لعملائه من المؤسسات والشركات التجارية، تحقيقاً لتطلعاتهم ورغباتهم وفق منهج مُوجّه بدقة نحو تحقيق الأهداف المرسومة وبلوغ النتائج المرجوة، إذ يوفر بنك فيصل الإسلامي السوداني مجموعة واسعة ومتنوعة من خيارات وبدائل التمويل لدعم عملائه من الشركات في زيادة استثماراتهم وتنمية أعمالهم وتعزيز قدراتهم على اتخاذ قرارات مالية فعّالة لمواجهة التحديات الاقتصادية، والاستفادة من الفرص المتوفرة في ظل ظروف السوق المتغيرة.

المدير العام يُشارك في مؤتمر (اللوبي العربي الدولي لتعاون مصرفي أفضل) ببيروت

شارك المدير العام الأستاذ / الباقر أحمد النوري في الدورة الحادية والعشرين من المؤتمر المالي والمصرفي العربي والدولي لاتحاد المصارف العربية والتي استضافتها بيروت في الفترة من 24 - 25 نوفمبر 2016م تحت عنوان "اللوبي العربي الدولي - لتعاون مصرفي أفضل"، بحضور رئيس اتحاد المصارف العربية الشيخ محمد جراح الصباح، والأمين العام لاتحاد المصارف العربية وسام فتوح، وعدد كبير من قيادات المصارف العربية، وسفراء وديبلوماسيين عرب وأجانب.

وحول حيوية المشاركة في مثل هذه الفعاليات، أوضح المدير العام أهمية التعاون والتنسيق بين الدول العربية لما لذلك من دور في تحرير طاقات الاقتصاد العربي غير المستغلة والمساهمة في تقدمها الاقتصادي والانمائي، مشيراً إلى أن التكتل المصرفي العربي يجعل من المصارف العربية ذات تأثير أقوى ولا سيما أنه يحّد من تعرّضها للأزمات المالية العالمية ويعزّز قدراتها ومصادر قوتها على هذا الصعيد.

وعدّد النّوري منافع التكتّل المصرفي مثل تحسين التجارة البينية، تعزيز الاستثمارات وتحسين القدرة التنافسية للمنطقة.



في إطار جهود البنك المبدولة للمحافظة على الاستمرارية في مواكبة التطور المصرفي وتحقيق الخطة الاستراتيجية، يواصل البنك تنفيذ خطته التدريبية الطموحة التي تستهدف الارتقاء بمهارات العاملين وصقلهم أكاديمياً ومعرفياً ومهنيًا بما يؤهلهم لمقابلة متطلبات التطور المتسارع في عالم الصناعة المصرفية.

في هذا الصدد، شهد العام ٢٠١٦م تنفيذ البنك ومشاركته في عدد كبير من الدورات التدريبية وفق الخطة التي وضعتها كل من لجنة التدريب وقسم التدريب والعلاقات العامة.

وأوضح الأستاذ / كمال عبد الرحمن حسن؛ مدير إدارة تنمية الموارد البشرية أن البنك يولي عناية خاصة لتدريب وتطوير موظفيه بهدف إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومدرّبة لتقديم الخدمات بجودة عالية، وذلك بتزويدهم بالمهارات والمعارف والاتجاهات اللازمة لتغطية الفجوات في الأداء من خلال مقارنة مستويات الأداء المطلوبة بالمستويات الحالية للأداء.

وأشار مدير إدارة تنمية الموارد البشرية إلى أن البنك قام خلال العام ٢٠١٦م بتدريب عدد (١٠٠٠) من العاملين خلال (١٥٠) برنامجاً تدريبياً شملت برامج الزمالات والدبلومات المهنية والمجستير المهني إلى جانب العلوم المالية والمصرفية الأخرى. كما شمل التدريب مشاركة العاملين في عدد من المؤتمرات والمنتديات والملتقيات الداخلية والخارجية.

الجدير بالذكر أن البنك يعمل على تلبية الاحتياجات التدريبية لموظفيه من خلال عقد دورات تدريبية داخلية برئاسة البنك ومن خلال إيفاد عدد من الموظفين للمشاركة في الدورات التي تنظمها معاهد التدريب المحلية، إلى جانب المشاركة بالمؤتمرات والدورات التي تنظم خارج السودان من قبل هيئات وجهات استشارية وتدريبية عربية وأجنبية معروفة.

١٠٠٠ من موظفي البنك خضعوا لدورات تدريبية خلال العام ٢٠١٦م



الأستاذ / كمال عبد الرحمن حسن
مدير إدارة تنمية الموارد البشرية



انطلاق النسخة الثانية من برنامج السودان للأداء المصرفي المتميز

بمشاركة عدد من مديري عموم المصارف وخبراء الجودة والامتياز، انطلقت باتحاد المصارف السوداني النسخة الثانية من برنامج السودان للأداء المصرفي المتميز، والذي نظمه مجلس إدارة جائزة السودان للأداء المصرفي المتميز برئاسة الأستاذ محمد علي الشيخ؛ مساعد محافظ بنك السودان المركزي.

وقال المهندس / أمين عبد الرحيم أوشي عضو مجلس إدارة جائزة السودان للأداء المصرفي المتميز لدى مخاطبته تدشين الدورة الثانية للبرنامج إن إطلاق هذه الدورة يأتي تأكيداً على التزام المصارف بالمضي قدماً في الطريق إلى الامتياز، مشيراً إلى أن الدورة الأولى التي شارك فيها عدد كبير من المصارف خير تأكيد على التزام المصارف وسعيها للوصول للجودة الشاملة والامتياز.

وأشاد أوشي بدعم رئاسة الجمهورية وبنك السودان المركزي واتحاد المصارف في إنجاح البرنامج للدورة الأولى، معلناً مواصلة هذا الدعم للدورة الثانية والدورات القادمة، مؤكداً السعي لتبني معايير الجودة الشاملة، منوهاً إلى أن المجلس طاف على المصارف حيث تلمس مدى استفادتها من المشاركة وتطلعها إلى التحسن المستمر وتبني أفضل الممارسات، مُعبِّراً عن أمله في مشاركة جميع المصارف في هذه الدورة، متمنياً للمصارف النجاح في رحلة الامتياز.

من جانبه، أكد الأستاذ مساعد محمد أحمد؛ رئيس اتحاد المصارف السوداني دعم الاتحاد وتبنيّه لجائزة السودان للأداء المصرفي المتميز والاستمرار في معايير التميز والجودة الشاملة والاستفادة القصوى من الدورات الإقليمية والعالمية لتعزيز سمعة هذه الجائزة.

وقال البروفيسور هادي محمد التيجاني خبير الجودة والتميز وعضو مجلس الجائزة رئيس مجلس إدارة جمعية الإمارات للجودة، أن رؤية البرنامج تتمثل في أداء مصرفي أكثر كفاءة وأعمق فعالية وأوفر إبداعاً وابتكاراً وتطوراً في الجهاز المصرفي بتقديم خدمات مصرفية متميزة وموظفين متميزين وأنظمة وإجراءات عمل متميزة وكفاءة وفعالية مؤسسية وذلك لتحقيق آثار إيجابية على المجتمع اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً.

وقال الأستاذ محمد علي الشيخ؛ مساعد محافظ البنك المركزي رئيس مجلس الجائزة إن القطاع المصرفي يأتي في مقدمة قطاعات الدولة التي استجابت لتوجيهات رئاسة الجمهورية بضرورة تبني معايير الجودة والامتياز في الأداء، معلناً عن انطلاق الدورة الثانية لجائزة السودان للأداء المصرفي المتميز خدمة وإرضاءً للمتعاملين وكل فئات المجتمع.

ويشمل معيار القيادة، وهو المعيار الأول الرئيس، كفاءة القادة في صياغة وتطبيق

وتطوير الرؤيا والرّسالة والقيم المؤسسية، ووضع خطط واستراتيجيات ذكية وواقعية لتحقيق الأهداف، ومشاركة القيادة الفعالة في تطوير وتطبيق أنظمة العمل وتعزيز ثقافة التميز وتوفير بيئة عمل مشجعة ومحفزة على الإبداع.

ويهدف برنامج السودان للأداء المصرفي المتميز إلى تكريم المؤسسات المصرفية التي استوفت الشروط الأساسية للبرنامج من خلال تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وإطلاق حزمة من المبادرات التطويرية لتعزيز مستويات التميز والابداع من أجل دعم تنفيذ توجيهات رئاسة الجمهورية بوضع خارطته واضحة للطريق ممثلة في تقديم تقارير معدة من قبل فرق التقييم والتحكيم التي تسعى في المقام الأول إلى تحديد الوضع الحالي للأداء بالمصارف من خلال بيان أهم نقاط القوة وفرص التحسين والتطوير رفعاً للكفاءة وتعميقاً للفعالية المؤسسية، ومن ثم تحقيق النجاح المستدام لكافة المصارف والمؤسسات المالية بمعايير الأداء المصرفي للتميز.

يُذكر أن بنك فيصل الإسلامي السوداني كان قد توجّ بالمركز الأول في مجال القيادة المتميزة، في النسخة الأولى من جائزة السودان للأداء المصرفي المتميز، مايو ٢٠١٣م، والتي كانت برعاية الدكتور / محمد خير الزبير؛ محافظ بنك السودان المركزي السابق.

بنك فيصل الإسلامي السوداني يلبي نداء (الأيادي البيضاء).. البنك يجدد كفالاته لـ (٥٠٠) أسرة ضمن مشروع (الأيادي البيضاء) التابع لهيئة التأمين الصحي

المنطقة الصناعية بحري؛ الأستاذ/ بابكر بشير عبد الله بالدكتور عمر حاج حسن؛ المدير العام لهيئة التأمين الصحي ولاية الخرطوم.

وخلال اللقاء أكد الأستاذ/ فؤاد عوض الكريم بأن بنك فيصل الإسلامي السوداني يهدف إلى المساهمة الفاعلة في خدمة المجتمع وتقديم يد العون للشرائح الضعيفة، مضيفاً بأن البنك يحرص على القيام بدور بناء في دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية في البلاد، من خلال التركيز على الفئات الفقيرة وذوي الدخل المحدود.

من جانبه أكد الأستاذ/ بابكر بشير عبد الله؛ مدير فرع المنطقة الصناعية بحري، دعم البنك لجهود ومبادرات هيئة التأمين الصحي في سبيل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك من خلال استجابة البنك لنداء (الأيادي البيضاء) المشروع الذي يساهم بكل تأكيد في رفع المعاناة عن المواطنين تأكيداً لاستراتيجية البنك الكلية ودوره المتعاظم في المسؤولية الاجتماعية.

يذكر أن مشروع الأيادي البيضاء يقوم بتوفير خدمات التأمين الصحي للأسر من الأيتام والأرامل والمطلقات وطلاب الخلاوى والأسر البديلة وغيرها من الفئات، وذلك بإيجاد كافلين لهذه الأسر من المؤسسات والأفراد والخيرين من رجال الأعمال والمواطنين داخل وخارج السودان.



بنك فيصل الإسلامي السوداني
FAISAL ISLAMIC BANK (SUDAN)

نحن الرواد

تفعيلاً لدوره الرائد والمستمر في الدعم والمشاركة في برامج التنمية الاجتماعية، وفي إطار برامج المسؤولية الاجتماعية المستهدفة التي يستهدفها بنك فيصل الإسلامي السوداني للعام ٢٠١٦م، استجاب البنك لمشروع الأيادي البيضاء الذي أطلقته وزارة التوجيه والتنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم عبر هيئة التأمين الصحي من أجل دعم توفير بطاقات علاجية لأسر الأيتام والأرامل والأسر الفقيرة والطلاب. حيث جدد البنك شراكته مع هيئة التأمين الصحي ولاية الخرطوم لكفالة ٥٠٠ أسرة، في اللقاء الذي جمع كلاً من مساعد المدير العام لقطاع تمويل المؤسسات؛ الأستاذ/ فؤاد عوض الكريم وإبراهيم ومدير فرع





صدى الرواد في المنابر

مجلة الخليج

مجلة الخليج مع مجلة "عالم المصارف" و "مجلة بزنس جورنال"

المدير العام في حوار مع مجلة (الخليج) اللبنانية :

بنك فيصل الإسلامي السوداني يحضر للتوسع في خدمات التجزئة والشركات والشمول المالي والأنشطة المصرفية الاستثمارية والإلكترونية

كيف تقيّمون أهمية مؤتمرات اتحاد المصارف العربية، والذي عُقد تحت عنوان "اللوبي العربي الدولي - لتعاون مصرفي أفضل؟"

أهمية هذه المؤتمرات أنها تعطينا الفرصة للتعرف على عدد كبير من رؤساء المصارف العربية والمؤتمريين، وهذا يمنحنا مجالاً لتوسيع شبكة المراسلين الخارجيين. إضافة إلى أن المؤتمر يعطينا آفاقاً واسعة حول كل التقنيات والنشاطات والخبرات المصرفية الجديدة. فطبعاً هناك اختلافات في الممارسات بين بلد وآخر في كل الأنظمة، وهذا النوع من المؤتمرات يوحد هذه الممارسات ويضع رؤية جديدة للنشاط المصرفي العربي.

ما هي خطواتكم لتطوير العمل في "بنك فيصل الإسلامي السوداني"، بعد توليكم منصب المدير العام؟

لدينا خطة طموحة جداً، نسعى إلى تنفيذها في أقصر فترة ممكنة. ومن نشاطات هذه الخطة التوسع مصرفياً في خدمات التجزئة والشركات والشمول المالي، إضافة إلى كافة الأنشطة المصرفية الاستثمارية والإلكترونية، ونحن بصدد تجديد نظام Core Banking الخاص بالمصرف العام المقبل. علماً أن السودان يتمتع بنظام تكنولوجي متقدم جداً، وهذه خطوة تمتاز بها المصارف السودانية بين البلدان الجاورة.

ما هي النتائج التي حققها البنك للعام ٢٠١٦؟

الحمد لله حقق البنك في ٢٠١٦ م أهدافه كاملة وبنيتان مرتفعة جداً في النمو. فـ "بنك فيصل الإسلامي السوداني" لديه القدرات والإمكانات المادية والتقنية والمعرفية اللازمة التي تمكنه من التقدم بخطى وثقة وفيها نوع من الثبات والاستقرار.

فكرة عن تأسيس "بنك فيصل الإسلامي السوداني"؟

"بنك فيصل الإسلامي السوداني"، هو ثاني مصرف إسلامي في العالم، ولديه خبرة عريقة جداً في هذا المجال، ولذلك هو قائد النظام المصرفي الإسلامي العالمي. وشعارنا "نحن الرواد" هو شعار يحملنا مسؤوليات كبيرة في ضوء الحاجة إلى المواكبة المستمرة لآخر التطورات المصرفية، في المنتجات والتكنولوجيا وسواهما. أسس "بنك فيصل الإسلامي السوداني"، في أغسطس ١٩٧٧ م كشركة مساهمة عامة محدودة وفق قانون الشركات لعام ١٩٢٥ م. رئيس مجلس الإدارة هو



الأستاذ / الباقر أحمد النوري - المدير العام للبنك

شارك المدير العام الأستاذ / الباقر أحمد النوري في الدورة الحادية والعشرين من المؤتمر المالي والمصرفي العربي والدولي لاتحاد المصارف العربية والذي استضافته بيروت في الفترة من ٢٤ - ٢٥ نوفمبر ٢٠١٦ م. مجلة (الخليج)، التي تصدر في طبعة موحدة مع كل من مجلة (عالم المصارف) ومجلة (بزنس جورنال)، التقت، بهذه المناسبة، بالمدير العام في حوار حول محاور المؤتمر وأداء بنك فيصل الإسلامي ومشروعات التطوير المستقبلية.



تُوجَّ البنك بجائزة Best Technological Innovation التي تمنحها مؤسسة CPI Financial للمؤسسات المصرفية المتطورة تقنياً في إفريقيا. كما تم تصنيف البنك مؤخراً كأفضل بنك لتمويل المؤسسات في إفريقيا، للعام الثالث على التوالي، في سياق جوائز (Islamic Business & Finance) السنوية التي تمنحها مؤسسة CPI Financial في إطار برامجها المفتوحة لجميع البنوك والمؤسسات المالية والمؤسسات الداعمة للصناعة المصرفية.

ما هي مشاريعكم المستقبلية؟

لدينا خطة طموحة في الانتشار والتوسع الداخلي والخارجي. والآن نحن بصدد افتتاح مكاتب في البحرين والسعودية والإمارات. كما لدينا خطة للتوسع في بعض الدول الأفريقية.

كما أن استراتيجية الإدارة التنفيذية للبنك، وسياساتها التشغيلية للمرحلة المقبلة، ستركز على ترسيخ وتطوير عوامل الاستمرارية في تحقيق نتائج مالية أفضل ومستوى أداء عالٍ من خلال الجهود المبذولة لأجل تنمية موجودات البنك ورفع كفاءة الأداء بوحداًته وزيادة العوائد المحققة، فضلاً عن تحقيق نقلة نوعية في العمل المصرفي الإسلامي.

صاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل آل سعود، وهناك مساهمون آخرون سودانيون وسعوديون ومصريون. يمتلك البنك عدداً من الشركات التابعة التي تعمل في مجالات التأمين والعقارات والتجارة والأوراق المالية.

بنك فيصل حصل على عددٍ من الجوائز والشهادات في الأعوام الأخيرة؟

تأكيداً لمبدأ الزيادة في أداء أعمال البنك، ولجابهة احتدام المنافسة الحادة التي تتسم بها بيئة الأعمال المصرفية مؤخراً بدخول عدد من البنوك الأجنبية كمنافسين جدد، تبنى البنك معايير وأنظمة إدارية لإدارة العمليات متوافقة مع معايير المنظمة الدولية للتقييم (آيزو)، وهو ما أهل البنك للحصول على شهادات المطابقة لثلاثة أنظمة إدارية متوافقة مع معايير المنظمة الدولية للتقييم (آيزو) استوفت نظام إدارة الجودة، نظام الصحة والسلامة المهنية، ونظام إدارة البيئة، وذلك في العام ٢٠١٣م، كما تمت إعادة الاعتماد في الأعوام ٢٠١٤م، ٢٠١٥م و٢٠١٦م وذلك بعد إجراء أعمال المراجعات الخارجية بواسطة الجهات المانحة للاعتماد.

وتُشكل هذه الأنظمة منظومة متكاملة لإدارة الجودة فيما يُعرف بنظام إدارة الجودة المتكامل. وجاء ذلك امتداداً لحصول البنك أيضاً على التصنيف الأول بالبلاد في التقنية المصرفية من اتحاد المصارف السوداني عام ٢٠١٠. كما حقق البنك المرتبة الثانية عالمياً في معدل العائد على رأس المال عام ٢٠١١م وفق تصنيف مؤسسة Financial Times. وحقق البنك كذلك المرتبة الأولى على مستوى المصارف في العالم العربي من حيث معدل العائد على متوسط حقوق المساهمين للعام ٢٠١١م والمرتبة الخامسة في معدل العائد على متوسط الموجودات وذلك وفق تصنيف (مجموعة الاقتصاد والأعمال - بيروت). إلى جانب حصول البنك على التصنيف الأول في معيار القيادة وفق نموذج التميز المؤسسي الأوروبي ضمن برنامج جائزة السودان للأداء المصرفي المتميز التي أطلقتها اتحاد المصارف السوداني في العام ٢٠١٣م. كما حصل البنك علي جائزتي "أفضل مؤسسة مالية إسلامية في السودان" و "أفضل بنك في السودان" للعامين ٢٠١٣م و ٢٠١٤م على التوالي وذلك ضمن سياق الجوائز السنوية التي تمنحها مؤسسة Global Finance الأمريكية المختصة في مجال النشر والتصنيف للمؤسسات المالية. وتتويجاً لمسيرة البنك في مجال تطبيق أنظمة الجودة والتميز المؤسسي، منحت المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة تصنيف "الالتزام بالتميز" في العام ٢٠١٤ كأول مؤسسة بالبلاد تنال هذا التصنيف. وفي العام ٢٠١٥م حصل البنك على جائزة "التميز في المسؤولية الاجتماعية" التي منحتها رئاسة الجمهورية، كما



بنك فيصل الإسلامي السوداني يرقى أسبوع التقنية المصرفية ٢٠١٦م.. ريادة متجددة ومبادرات مشهودة

العال والاقتصاد

هيئة التحرير

مقدمة :

أسبوع التقنية المصرفية التاسع الذي نظمته دائرة التطوير والتقنية المصرفية باتحاد المصارف السوداني بمقر الاتحاد في الفترة من ١٩-٢٤ نوفمبر ٢٠١٦م تحت شعار (بنك فيصل الإسلامي)، والذي يهدف لنشر ثقافة التقنية المصرفية وسط الجمهور، جاء هذا العام برعاية بنك فيصل الإسلامي، في خطوة رمزية تجسد ريادة البنك في مجال التقنية المصرفية. وهي ريادة استحقها البنك بمبادراته المشهودة وسبقه المعلوم على نظرائه من المصارف باستحداث الأنظمة التقنية المتطورة واستخدام تطبيقاتها الحديثة في تطوير التعاملات المصرفية.

وتعكس إستراتيجية البنك في مجال التقنية المصرفية طموح البنك في ارتقاء مراق أعلى وبلوغ آفاق جديدة من خلال السبق دائماً في ابتكار المزيد من الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية في قوالب حديثة وجاذبة تستهدف على المدى البعيد جفّل البنك هو الاختيار الأول للعملاء.

مرت تجربة البنك في مجال تطبيق التقنية المصرفية، وريادته في هذا المجال، بمحطات عديدة وإنجازات مشرقة، نستعرض في هذه المساحة أبرز وأهم ملامحها بمناسبة رعاية البنك لأسبوع التقنية المصرفية ٢٠١٦م.

الحاجة إلى المواكبة :

ضمن الإستراتيجية المتكاملة التي أطلقها بنك السودان المركزي للنهوض بالعمل المصرفي في البلاد وجد الجانب التقني إهتماماً كبيراً، وذلك لاحتامية اللحاق بركب التقنية ومواكبة التطورات التقنية المصرفية الهائلة في هذا المجال، لم يكن بنك فيصل الإسلامي السوداني بمعزل عن خطط وسياسات بنك السودان المركزي في هذا المجال بل كان مشاركاً فاعلاً ومتبنياً لهذه الإستراتيجية. واهتم بنك فيصل الإسلامي السوداني بهذا الجانب ووفر كل المعينات التي يمكن أن تنهض بهذا العمل، كما اهتم بالتطوير المستمر لهذه الخدمات، إسهاماً لعملائه، وأصبحت فروع البنك بجانب عملها الرئيس منافذ تسويق لمنتجاته المصرفية الإلكترونية.

الترويج بدرع التقنية المصرفية ٢٠١٠م :

لم يغفل بنك السودان المركزي ودائرة التطوير والتقنية باتحاد المصارف السوداني إسهام البنك بفاعلية في تطوير التقنية المصرفية بالصرف الهائل على الأصول التقنية والبرمجيات والاستشارات والتدريب، وترويجاً لهذا المجهود الكبير نال البنك الريادة بحصوله على المركز الأول على مستوى السودان للعام ٢٠١٠م ضمن مجموعة البنوك العاملة في البلاد، وحاز على درع التقنية المصرفية في الاحتفال الذي نظمه اتحاد المصارف السوداني

بتاريخ ١٦/١٢/٢٠١٠م. وبذلك يكون البنك الأوحّد الذي ترنّع على ذهبيّة هذه التصنيفات منذ إعلانها في العام ٢٠٠٧م.

ومن أجل سعيّنا للوصول لعملائنا أينما كانوا عبر الخدمات التي نقدمها بصورة متميزة يتطلع البنك دائماً إلى تحديث الأنظمة بأفضل ما توصلت إليه التقنية المصرفية العالمية. ولأن راحة العملاء هي الهدف الرئيس لكل العاملين في البنك، فقد تخصصنا في تقديم أحدث التقنيات المصرفية وفق أسس ومعايير عالمية وبمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وبمقدرات مهنية عالية الكفاءة وفي المقام الأول بمعايير إسلامية الوجهة وسودانية السمات.

حزمة من الخدمات المصرفية الإلكترونية :

عمل البنك على توسيع مظلة الخدمات المصرفية التقنية، وزيادة عدد الخدمات المقدمة عبر القنوات الإلكترونية المستحدثة التي عمل البنك على توفيرها لتلبية لاحتياجات ومتطلبات عملائه، لتشمل خدمة البنك الإلكتروني وخدمات الرسائل القصيرة (SMS)، ومعرفة الرصيد، والتنبيه بالحركات في الحساب، والسحب والإيداع، وخدمة الضون بانك لمعرفة رصيدك عبر الهاتف، إلى جانب الخدمات المصرفية الإلكترونية الأخرى المستحدثة وخدمة إدارة الحساب عبر الانترنت



(E-Banking). وعبر تطبيق (الزواد موبايل) على الهواتف الجوالة، هذا بالإضافة الي إدخال العديد من الخدمات المصرفية التقنية حتى يصبح التداول المالي إلكترونياً.

قام البنك أيضاً بتسخير التقنية الحديثة وإمكاناته الواسعة فيها لخدمة عملائه بكافة قطاعاتهم مع التزام قوي بمعايير مهنية رفيعة المستوى وذلك باستخدام أحدث وسائل تقنية المعلومات مما قرب البنك أكثر من عملائه وذلك بتجويد الأداء، بحيث تؤدي العمليات المصرفية بجودة وكفاءة عالية وفي وقت وجيز، كما تم تطبيق المنتجات التقنية الحديثة وذلك عبر شبكة متقدمة من ماكينات الصرف الآلي، وأدخل البنك خدمة الهاتف المصرفي والخدمة عبر الإنترنت وخدمة الرسائل القصيرة هذا فضلاً عن إدخال البنك لخدمة نقاط البيع وبرنامج التسجيل الإلكتروني بالجامعات.

وتتويجاً لهذه الجهود والإنجازات فاز بنك فيصل الإسلامي السوداني بجائزة التقنية المصرفية الأولى على المصارف السودانية وذلك خلال الحفل الذي أقامه اتحاد المصارف السوداني بتاريخ ٢٠١٠/١٢/١٦ بمناسبة مرور عشرة أعوام على التقنية المصرفية في السودان.

جوائز وتصنيفات أخرى:

كما فاز البنك أيضاً بالجائزة الثانية في البطاقة الأكثر استخداماً على نقاط البيع والتي فاز بها العميل عمر الرشيد سعد، وأيضاً الجائزة الأولى في نقاط البيع الأكثر معاملة والتي فاز بها مركز الأنفال التجاري. وتمثل الجائزة تقديراً للإنجازات الإلكترونية للمصارف والمؤسسات المالية. كما منح بنك السودان المركزي وشركة الخدمات المصرفية الإلكترونية شهادتي تهنئة وإتمام وإكمال لمشروع محول القيود الخاص لبنك فيصل الإسلامي السوداني والتي تعد من أرفع الشهادات التي يمنحها الجهاز المصرفي بالبلاد للبنوك. وتعتبر هذه الشهادات عن أن تجربة البنك في تطوير وابتكار خدمات مصرفية إلكترونية حديثة وقدرته العالية في إمكانية التوسع في وسائل الدفع الإلكتروني من صرافات آلية ونقاط بيع وخدمات الكترونية، هي من التجارب التي يجب أن يحتذى بها في كافة أنحاء البلاد.

(www.fibsudan.com) أفضل موقع

خدمي داعم للحكومة الإلكترونية:

كذلك ضمن قائمة أفضل ٢٤ بنكاً وشركة تأمين علي مستوى السودان، اختيار الموقع الإلكتروني لبنك فيصل الإسلامي السوداني في المرتبة الأولى كأفضل موقع خدمي داعم

للحكومة الإلكترونية. جاء ذلك في مسابقة المواقع الإلكترونية القومية التي أعدتها وزارة العلوم والاتصالات ممثلة في المركز القومي للمعلومات، وفقاً للجنة التي تم تكوينها بالقرار الإداري رقم ٥ والصادر بتاريخ ٢٠١٣/١/٣١. وقد اعتمدت لجنة المسابقات في تقييمها علي العديد من المعايير الفنية المتبعة عالمياً في تقييم المواقع الإلكترونية.

فروع الخدمة الذاتية مفهوم جديد في مجال العمل المصرفي في السودان:

كما هو معلوم فإن بنك فيصل الإسلامي يسعى دائماً إلى تجاوز توقعات ورغبات عملائه، من خلال طرح منتجات وخدمات مبتكرة، وغير تقليدية، وعلى هذا الأساس أنشأ البنك فرعين إلكترونيين هما فرع الرياضي الإلكتروني وفرع شارع الجمهورية. وقد كان الهدف من إنشاء البنك لمراكز الخدمة الذاتية، تلبية تطلعات ورغبات عملائه في الحصول على أرقى الخدمات المصرفية، وبأسهل وأيسر الطرق. فمراكز الخدمة الذاتية تأتي أولاً في إطار استمرار البنك في تعزيز وتطوير شبكة خدماته الإلكترونية، من خلال توسعة شبكة أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع لديه، وثانياً في إطار تقديم خدمة متميزة للعميل تمكنه من إجراء عملياته المصرفية خارج أوقات العمل الرسمي لفروع البنك، وخلال الإجازات والعطل الأسبوعية والسبوعية.

المقاصة الإلكترونية

تعتمد المقاصة الإلكترونية في الدفع على صورة الشيك إلكترونياً ، وفي شبكة المقاصة الإلكترونية يتم ربط فروع البنوك التجارية مع رئاسات البنوك كما يتم ربط رئاسات البنوك مع غرفة المقاصة الإلكترونية . أي أن غرفة المقاصة الإلكترونية هي محور الربط إلكترونياً بين رئاسات البنوك.

الإجراءات التي يقوم بها البنك المتحصل:

- 1- عند تقديم العميل لشيكاته للبنك المتحصل يقوم البنك المتحصل بمراجعة الشيكات المقدمة من العميل مع إشعار الإضافة .
- 2- مراجعة الشيك من الناحية الفنية، صحة وجود التاريخ، وجود التوقيعات، مراجعة التظهيرات ، مطابقة المبلغ بالأرقام والحروف، عدم وجود كشط وتعديل على الشيك.
- 3- يقوم موظف البنك بمسح الشيك ضوئياً بإدخال الشيك في الماسحة.
- 4- التأكد من وضوح صورة الشيك وأن البيانات المغطاة تمت قراءتها بصورة واضحة.

- تصحيحها أو أي تغيير لدرجة لون الحبر المستخدم أو كتابة على الحروف والأرقام بما يمنع ظهورها بشكل واضح على صورة الشيك إلكترونياً.
- 3- وجود البيانات القانونية الأساسية على متن الشيك مثل التاريخ المبلغ بالأرقام والحروف ، اسم المستفيد ، اسم المصرف المسحوب عليه ، توقيع الساحب .
- 4- وجود التظهيرات اللازمة وسلامة تسلسلها.
- 5- التأكد من أن المدة القانونية لصرفه لم تنته.
- 6- يكون البنك المتحصل مسؤولاً مسؤولية مباشرة عن صحة مايدخله من بيانات مصاحبة للصورة الإلكترونية للشيك ووضوح صور وجه وخلف الشيك.

آلية المقاصة الإلكترونية:

- بنك المستفيد (البنك المتحصل): يقصد به البنك الذي يرسل صورة الشيك للحصول عليه والتأكد من الآتي:
- 1- صحة الشيك وسلامة كافة بياناته: التاريخ ، اسم المستفيد ، المبلغ بالأرقام والحروف صحة تسلسل التظهيرات ، وجود التوقيع.
 - 2- ختم الشيك من الأمام بختم المقاصة.
 - 3- تصوير الشيك وقراءة بيانات خط الترميز آلياً.
 - 4- إدخال البيانات اللازمة (رقم الحساب واسم المستفيد / تاريخ الشيك / مبلغ الشيك / وأي بيانات أخرى لم تقرأ آلياً من خط الترميز).
 - 5- تدقيق ومطابقة البيانات المقروءة والمدخلة.
 - 6- إرسال صورة وبيانات الشيك إلكترونياً إلى المصرف المسحوب عليه عبر مركز المقاصة.

مسؤوليات البنك المتحصل:

- 1- التأكد من أن الشيك سليم ظاهرياً وليس تالفاً أو ممزقاً أو مزوراً .
- 2- إن الشيك لا تظهر عليه علامات لشطب بعض الحروف أو الأرقام أو

- ٦- قيود المقاصة بين الفروع داخلية ولا تؤثر على أرصدة البنك لدى بنك السودان المركزي.
- ٧- يمكن للنظام قبول الشيكات الآجلة، حيث تحفظ داخل النظام وترسل عند حلول آجالها.

- ٣- كفاية الرصيد.
- ٤- مراجعة كافة بيانات صورة الشيك المستلمة.
- ٥- التأكد من أن البيانات المرفقة مع صورة الشيك مطابقة للبيانات التي بداخل صورة الشيك.

- ٥- يقوم الموظف بإدخال، التاريخ، إسم وحساب المستفيد، المبلغ.
- ٦- يقوم موظف آخر بالمراجعة والتدقيق على أن البيانات التي تم إدخالها يدوياً صحيحة ومطابقة.
- ٧- يقوم الموظف بعد المراجعة بإرسال كل البيانات مع صورة الشيك إلى البنك الدافع عبر غرفة المقاصة الإلكترونية.

آلية البنك الدافع:

هناك إختلاف بين البنوك التجارية في بعض الإجراءات مثال لذلك أن بعض البنوك لديها صلاحيات في الدفع (كل شخص لديه صلاحية دفع مبلغ معين)، كما أن بعض البنوك لديها قسم مطابقة التوقيعات منفصل عن قسم أرصدة العملاء.

كما أن بعض البنوك تعطي صلاحية إرجاع الشيكات لشخص واحد (درجة عليا).

كما أن البنوك التي حتى الآن لم تربط نظامها المصرفي مع نظام المقاصة عليه ستكون الآلية للبنك الدافع كالآتي:

عند استلام البنك الدافع لصورة الشيك يجب تصوير صورة الشيك المستلمة عدة نسخ لكل قسم مختص نسخة للرد حسب إختصاصه وحسب النظام المتبع داخل كل بنك.

عليه يجب على البنوك مراعاة كل ماسبق ذكره وحسب الإختلافات المذكورة نسبة لأن المقاصة الإلكترونية تعتمد على عامل الزمن.

فوائد نظام المقاصة الإلكترونية:

- ١- يسمح بتقديم الشيك ثلاث مرات بما في ذلك الشيك المعاد لعدم كفاية الرصيد.
- ٢- يسمح بتحصيل شيكات المستفيدين وليس لديهم حسابات بالبنوك.
- ٣- يمكن للبنوك استخدام نظام المقاصة الإلكترونية في إجراء عمليات المقاصة بين فروع البنك الواحد (إذا رغب البنك في ذلك).
- ٤- لا تطبق غرامات التأخير في حالة مقاصة الفروع.
- ٥- تصدر تقارير لمقاصة الفروع منفصلة عن تقارير البنوك.

مسؤوليات البنك الدافع:

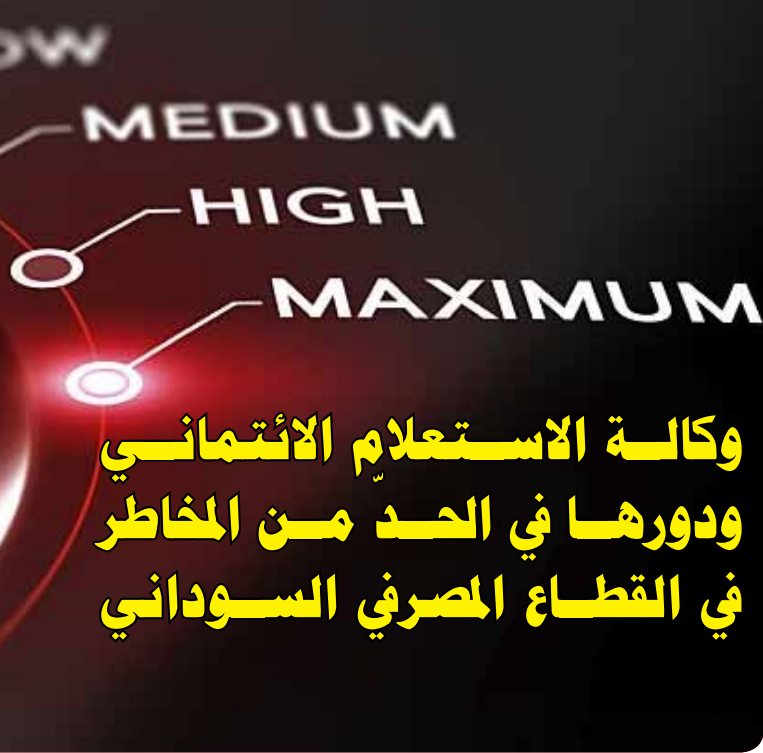
البنك المسحوب عليه (البنك الدافع) يقصد به البنك الدافع لقيمة الشيك خصماً من الحساب المسحوب عليه الشيك يجب على البنك المسحوب عليه مراعاة الآتي:

- ١- اتخاذ القرار بصرف قيمة الشيك أو إعادته بعد تدقيق صورة الشيك وبياناته.
- ٢- إرسال الرد آلياً إلى مركز المقاصة الإلكتروني الذي يتولى إرسال الرد إلى البنك المتحصل إلكترونياً.
- ٣- عند استلامه صورة وبيانات الشيكات المقدمة إليه للحصول عليه التأكد من الآتي:

- أ- أن الشيك صادر منه ومسحوب عليه.
- ب- الحساب المسحوب عليه نشط.
- ت- الحساب المسحوب عليه بنفس العملة المحرر بها الشيك.
- ث- وجود رصيد كاف بحساب العميل المسحوب عليه.
- ج- عدم وجود أمر بوقف صرف الشيك.
- ح- مطابقة توقيع العميل مع التوقيعات المعتمدة والمحافظة لدى البنك.
- خ- مطابقة المبلغ بالأرقام والحروف.
- د- وجود ختم البنك المرسل على وجه الشيك.
- ذ- الرد على جميع الشيكات الواردة إليه ضمن المدة المقررة وحسب الأولويات المحددة من قبل البنك.
- ر- في حالة رجوع الشيك لأكثر من سبب يجب توضيح كل أسباب الإعادة.

هناك مراحل رئيسية على البنك الدافع مراعاتها:

- ١- التأكد من أن هناك ليس أمر بوقف صرف الشيك.
- ٢- مطابقة التوقيعات.



التجاني حسين دفع السيد - رئيس تحرير مجلة المصارف
المستشار الإعلامي لاتحاد المصارف السوداني

وكالة الاستعلام الائتماني ودورها في الحد من المخاطر في القطاع المصرفي السوداني

جاء التفكير في تأسيس وكالة للاستعلام الائتماني في العام ٢٠٠٦م واستمرت الأعمال الأولية للتأسيس حيث بدأ أولاً بمشروع الترميز الائتماني في العام ٢٠٠٩م واستمرت الجهود الرامية للتأسيس حيث بدأت الوكالة عملها بصورة رسمية في العام ٢٠١١م بعد اجازة قانون الاستعلام الائتماني في العام ٢٠١١م وقد وفر بنك السودان المركزي كافة المعينات الخاصة بالتأسيس. تم تشكيل مجلس إدارة الوكالة في ٢٢/٧/٢٠١٢م.

تقوم الوكالة بجمع المعلومات الديموغرافية والبيانات المالية عن الافراد والشركات والمنظمات التي تتقدم بطلبات للحصول على التمويل من المصارف والمؤسسات المالية. تقدم الوكالة خدمة الاستعلام الائتماني، وتوفر الوكالة التقارير الائتمانية للمستثمرين الذين لديهم غرض مشروع حسب القانون وذلك دون ابداء الرأي حول منح التمويل أو عدمه. وتعتبر الوكالة الأولى من نوعها في السودان في تقديم خدمة الاستعلام الائتماني والمساهمة في تقليل مخاطر التمويل المصرفي. وحسب ما جاء بقانونها لسنة ٢٠١١م فإن الوكالة تعمل تحت اشراف محافظ بنك السودان المركزي.

الاستعلام الائتماني ومخاطر الائتمان

يعمل القطاع المصرفي على تحقيق أعلى عائد ممكن من خلال القيام بهامه، وهو بهذا يواجه مخاطر ائتمان كبيرة في عمله، ويتعرض القطاع المصرفي في أي بلد لجملة من المخاطر المعروفة، من ضمنها مخاطر الائتمان. ولحد من هذه المخاطر في السودان، قام بنك السودان المركزي بتوجيه المصارف بعمل إدارة للمخاطر في كل مصرف، وصدر قانون الاستعلام الائتماني في السودان لعام ٢٠١١م

وتكونت وكالة الاستعلام الائتماني لتكون عوناً للقطاع المصرفي في الحد من المخاطر.

وتنص سياسات بنك السودان المركزي بشكل مستمر على أنه على المصارف الالتزام بالاستفادة من بيانات الاستعلام والتصنيف الائتماني للعملاء التي تقدمها وكالة الاستعلام والتصنيف الائتماني والالتزام بالأسس والضوابط الصادرة في مجال الاستعلام والتصنيف الائتماني عن العملاء، والاستمرار في تفعيل دور إدارة المخاطر والاستفادة من تحليل التقارير الائتمانية عند منح التمويل، وإجراء المتابعة الدورية لمعرفة مدى التزام العميل بالسداد. ولتحقيق الفائدة الأشمل رأينا أن نتعرض لقانون الاستعلام الائتماني وللوكالة في السودان، وتسليط الضوء عليها.

في يوم ١٠/٨/٢٠١١م صدر قانون الاستعلام الائتماني في السودان، لسنة ٢٠١١، الصادر عن المجلس الوطني والموقع عليه من المشير عمر حسن البشير رئيس الجمهورية.. ونص القانون على الآتي: تنشأ وكالة تسمى " وكالة الاستعلام والتصنيف الائتماني" وتكون لها شخصية اعتبارية وخاتم عام وحق النقاضي.. وتعمل الوكالة تحت إشراف المحافظ (محافظ بنك السودان المركزي)، وتكون للوكالة الأغراض التالية:

- تقديم خدمة الاستعلام الائتماني.
- توفير المعلومات وتجهيزها.
- تبادل المعلومات والبيانات مع الوكالات الأجنبية المماثلة.
- إجراء التصنيف الائتماني.

- حدد القانون اختصاصات الوكالة وسلطاتها في:
 - إعداد ملفات ائتمانية عن العملاء.
 - الحصول على المعلومات الائتمانية من خلال تجميع ومعالجة وحفظ وتحليل المعلومات والبيانات الشخصية والائتمانية المتعلقة بمديونية عملاء المصارف والمؤسسات المالية التي تقدم تسهيلات ائتمانية.
 - إصدار التقارير الائتمانية للمستثمرين دون إبداء توصيات تتعلق بمنح التمويل أو عدمه.
 - وضع النظم التي تكفل سرية المعلومات والبيانات.
 - إنشاء قاعدة البيانات.
 - إنشاء وحدة للتعامل مع العملاء.
 - إصدار التقارير الائتمانية على النماذج المعدة لذلك.
 - الاحتفاظ بطلبات الاستعلام لمدة لا تقل عن سنتين وفقاً للضوابط والإجراءات التي تحددها اللوائح.
 - توفير نظام حماية وتأمين لأنظمة الوكالة وقواعد بياناتها، مع وضع خطة طوارئ لحمايتها في مواجهة أي عمليات اختراق أو فقدان أو تلف.
 - التنسيق والتعاون مع المؤسسات الأجنبية المماثلة بالكيفية التي تراها مناسبة.

- أما مصادر الصندوق في الحصول على المعلومات والبيانات فقد حددها القانون في:
 - (أ) البنوك العاملة في السودان.
 - (ب) النظام المركزي لتسجيل الائتمان بالبنك.
 - (ج) المؤسسات والشركات المالية التي تقدم التسهيلات الائتمانية.
 - (د) شركات التأمين.
 - (هـ) مؤسسات التمويل الأصغر.
 - (و) الجهات المشرفة على السجلات العامة وتشمل السجل المدني، السجل التجاري، تسجيلات الأراضي



(١٠) يجب على المصارف والمؤسسات المالية الاطلاع على قوائم العملاء (المتعثرين والقائمة السوداء) من النظام، وفي حالة تشابه الأسماء يتم التعرف على العميل بإدخال المعلومات الديموغرافية في النظام ومن ثم التقرير بمنح العميل أو عدم منح العميل تمويل أو تسهيل ائتماني دون الرجوع لبنك السودان المركزي.

أهداف الوكالة

أ- مساعدة المصارف على اتخاذ القرار الصائب عند منح التمويل المصرفي وذلك من خلال البيانات التي توفرها وتسهيل عملية متابعة التمويل وزيادة نسب تحصيل التمويل الممنوح للعميل وتقليل التمويل المتعثر.

ب- المساهمة في التقليل من المخاطر عموماً والمخاطر التمويلية على وجه الخصوص.

ج- المساعدة في تطبيق المعايير الرقابية فيما يتعلق بإدارة مخاطر التمويل.

د- تقوية الدور الرقابي لبنك السودان المركزي.

ختاماً

هكذا نرى أنه في مجال الحد من مخاطر الائتمان في السودان فقد اتخذ بنك السودان المركزي ما يلزم من إجراءات وقوانين ومنشورات وتوجيهات، وبقي على المصارف السودانية أن ترفع درجات اهتمامات بالحد من المخاطر في مختلف المجالات.

الائتماني لسنة ٢٠١١ م فقد تقرر أن يتم الاستعلام الائتماني عن العملاء وفقاً للأسس والضوابط التالية :

(١) أن يتم الاستعلام الائتماني عن العملاء بواسطة مسئولين مفوضين من قبل المصارف والمؤسسات المالية تخضع لهم وكالة الاستعلام والتصنيف الائتماني وبأي تغيير يتم فيهم.

(٢) يجب الحصول على المعلومات الديموغرافية من العميل وفقاً للنماذج التي أعدتها الوكالة لهذا الغرض وإدخالها في نظام الاستعلام الائتماني للحصول على الرمز الائتماني.

(٣) يستخدم المسئول المفوض بالاستعلام عن العملاء الرمز الائتماني للعميل في الحصول على التقرير الائتماني بعد تحديد نوع التقرير الائتماني حسب الغرض من الاستعلام.

(٤) تكون أحد المراجع في التقرير بشأن منح التمويل أو عدمه نتيجة الاستعلام الائتماني من نظام الاستعلام الائتماني.

(٥) يتم إخطار العميل الذي تقرر منحه أو عدم منحه التمويل بنتيجة الاستعلام الائتماني الواردة بالتقرير ويكون له الحق في الاعتراض على صحة المعلومات الواردة به لدى الوكالة.

(٦) يجب الالتزام باستخدام التقرير الائتماني في الغرض الذي طلب من أجله فقط مع مراعاة عدم تغيير أو تعديل أي بند من بنود التقرير الائتماني.

(٧) يتم الاستعلام الائتماني عن العملاء مقابل رسوم مالية وذلك وفقاً للتعريف المجازة.

(٨) لا يتم الاستعلام نيابة عن أي عميل إلا بموجب تفويض أو تفويض معتمد.

(٩) على المصارف والمؤسسات المالية مراعاة التغييرات التي تطرأ على البيانات المالية الواردة بالتقرير الائتماني بصورة دورية.

بموافقة طالب التمويل.

(ز) الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية،

(ح) أي جهات أخرى متاح لديها معلومات وبيانات تخدم أغراض الوكالة بموافقة طالب التمويل.

وألزم القانون هذه الجهات المذكورة بتقديم المعلومات والبيانات التي تطلبها الوكالة بالدقة والسرعة المطلوبة.

أما بالنسبة للعميل فقد أعطاه القانون الحقوق التالية :

(١) يجوز للوكالة منح العميل نسخة من التقرير الائتماني الخاص به بعد سداد الرسوم المقررة.

(٢) يحق للعميل التقدم بتظلم للاعتراض على صحة المعلومات والبيانات.

(٣) على الوكالة فحص التظلم المقدم من العميل والتقرير بشأنه في مدة أقصاها خمسة عشر يوماً من تاريخ استلامها.

(٤) يجوز للعميل إذا رفضت الوكالة التظلم أو لم تفصل فيه خلال المدة المحددة في البند (٣) أن يتظلم لدى المحافظ خلال أسبوعين، وعلى المحافظ الرد خلال فترة أقصاها شهر.

وفي فترة لاحقة ، وفي إطار تطوير وعمل الوكالة صدر منشور بنك السودان المركزي بتاريخ ٢٢ يناير ٢٠١٣ م الذي ينص على ما يلي :

في إطار المساعي الرامية إلى تطوير عملية الاستعلام الائتماني للمصارف والمؤسسات المالية العاملة ومواصلة تفعيل الآليات التي تؤدي إلى الحد من المخاطر المصرفية، وإحفاً للمنشور رقم (٢٠٠٥/١) الصادر بتاريخ ٢٢/٢/٢٠٠٥ م واستناداً إلى المادة (١٨) من قانون الاستعلام



أسس قياس الأرباح المحققة في المصارف الإسلامية



أ. الهادي خالد إسماعيل - إدارة البحوث والتطوير

الثاني: التنضيق الحكمي، وذلك فيما يتعلق بالمضاربات المستمرة التي لا يمكن للمصرف تصفيتها كلها في وقت واحد ثم إعادة رؤوس الأموال لأصحابها، واقتسام الربح المتبقي لأنها مضاربة مستمرة ولا تتوقف رغم دخول العشرات وخروج أمثالهم في كل يوم، كما هو الحال في المضاربة المشتركة التي تمارسها المصارف الإسلامية باعتبارها مضارباً.

وقد بحث الفقهاء هذه المسألة، وهي:

إذا ظهر ربح في المضاربة وهي مستمرة فهل يجوز اقتسامه مع استمرار المضاربة؟ أم لابد من فسخ المضاربة السابقة؟ ولهم في ذلك رأيان:-

الرأي الأول: يرى أصحابه عدم جواز استمرار المضاربة إذا تم تقسيم الربح، لأن الربح وقاية لرأس المال، وقد تحدث خسارة بعد القسمة فتجبر بالربح السابق، لأن العقد مستمر ولا يسمى ربحاً إلا ما زاد على رأس المال بعد انتهاء المضاربة وعلى هذا الأساس، فإن الربح لا يمكن تقسيمه ما دامت المضاربة مستمرة، وبهذا قال الحنفية.

وهذا الرأي مبني على أساس أن التنضيق الذي يجوز اقتسام الربح على أساسه إنما هو التنضيق الحقيقي الذي تتحول بموجبه أصول المضاربة إلى نقود.

الرأي الثاني: يجوز اقتسام الربح الناتج عن المضاربة بين أطرافها، وتنضيق مال المضاربة، مع بقاء المضاربة واستمرارها، لأن الربح حق للمتعاقدين، فيجوز لهما اقتسامه في أي وقت يتفقان عليه، ولا تجبر الخسارة التي تحدث بعد ذلك من الربح السابق الذي تم تقسيمه بموافقة كل الطرفين وبذلك تكون المحاسبة والقسمة بمثابة فسخ حكمي للمضاربة الأولى، وإبقاء رأس المال بيد نفس المضارب، على نفس الشروط السابقة بمثابة عقد جديد، فيأخذ كل منهما حكم نفسه ولا تجبر خسارة أحدهما بربح الآخر وبهذا قال الحنابلة وغيرهم. جاء في كشف القناع: (ويحرم قسمته - أي الربح - والعقد باق، إلا باتفاقهما على قسمته، لأنه مع امتناع رب المال وقاية لرأس ماله، لأنه لا يأمن من الخسران فيجبره الربح، ومع امتناع العامل لا يأمن أن يلزمه رد ما أخذه في وقت لا يقدر عليه، فلا يجبر واحد منهما، وإن اتفقا على قسمة أو قسم بعضه، أو على أن يأخذ كل واحد منهما كل يوم قدرًا معلومًا جاز، لأن الحق لهما، لا يعدوهما).

هناك بعض الأسس والسياسات التي ينبغي أن تتبعها البنوك في سبيل قياس الأرباح المحققة، حيث أن عدم الاتفاق على هذه الأسس من شأنه أن يؤثر على نتائج القياس ومن ثم نتائج التوزيع. وتشمل هذه الأسس ما يلي:

١ / الأخذ بمبدأ التنضيق؛

٢ / الأخذ بمبدأ التحقق؛

٣ / الأخذ بمبدأ الاستحقاق.

أولاً: الأخذ بمبدأ التنضيق

طبقاً للشروط الشرعية للمضاربة فإن الربح لا يتحقق إلا بعد التأكد من سلامة رأس المال، ويكون ذلك بتنضيق أصول المضاربة والذي يعني طبقاً للساوي (خلوص المال وظهوره ببيع السلع) ويتم ذلك محاسبياً عن طريق: (تقويم أعمال المشروع بالقيمة الجارية لها وقت التقويم في نهاية كل فترة محاسبية، وذلك لغرض تصفيتها وتوزيع نتائجها على مستحقيها).

جاء في المغني عن الإمام أحمد في المضارب يربح ويضع مراراً أنه قال: (يرد الوضعية على الربح، إلا أن يقبض المال صاحبه، ثم يرده إليه، فيقول أعمل به ثانية، فما ربح بعد ذلك لا تجبر به وضعية الأول، فهذا ليس في نفس منه شيء، وإنما ما لم يدفع إليه، فحتى يحتسباً حساباً كالقبض، قيل للإمام، وكيف يكون حساباً كالقبض؟ قال يظهر المال - يعني ينض - ويجئ فيحسبان عليه، فإن شاء صاحب المال قبضه، قيل له فيحسبان على المتاع، فقال: لا يحسبان إلا على الناض، لأن المتاع قد ينحط سعره ويرتفع).

وعلى ذلك، فلو نض المال، وحضر رب المال القسمة وتأكد من سلامة رأس المال وقبضه، فإذا كانت هناك أرباح فإنها توزع بين رب المال والمضارب بحسب شرطهما واتفاقهما في بداية العقد. ويتحقق ذلك محاسبياً بطريقتين:

الأول: التنضيق الفعلي أو الحقيقي، وذلك بتحويل العروض إلى نقود ثم إجراء التصفية الحسابية التامة أو النهائية، وذلك فيما يتعلق بالمضاربات التي يمكن تصفيتها سنوياً عند نهاية المشروع، أو الفترة المحاسبية، كما هو الحال في المضاربات الخاصة.

رابعاً: لا تخضع الديون للتنظيف، لأن اعتبار القيمة الزمنية للديون أو النقود مبدأ ربوي، وإذا كان تحصيل الدين مشكوكاً فيه فإنه يتم عند التنظيف الحكمي للمضاربة تكوين مخصص له، وهو من قبيل التفرقة المقررة في الفقه بين ما هو مرجو السداد وغير موجود السداد منها.

وعند الأخذ بمبدأ التنظيف الحكمي ينبغي مراعاة الالتزام بالمبادئ والشروط التي أشارت إليه هيئة المعايير وهي:

- أ- الاعتماد على المؤشرات الخارجية مثل أسعار السوق.
- ب- استخدام جميع المعلومات المتاحة ذات العلاقة بالاستثمار عند تقدير القيمة النقدية المتوقع تحقيقها بما في ذلك السالب والموجب منها.
- ت- استخدام طرق منطقية ملائمة لتقدير القيمة النقدية المتوقع تحقيقها.
- ث- الثبات في استخدام طريق التنظيف الحكمي لأنواع الاستثمارات المماثلة بين الفترات المحاسبية المختلفة.
- ج- الاعتماد على أصحاب الخبرة لتقدير القيمة النقدية المتوقع تحقيقها.
- ح- الحيطة والحذر في التقدير وذلك عن طريق الالتزام بالموضوعية والحياد في اختيار القيمة النقدية المتوقع تحقيقها. إضافة إلى أهمية أن تكون المعلومات المفصح عنها دقيقة وموثوقة بها، وأن يتصف التقويم بالإظهار العادل والموضوعية، والحياد التام.

وهناك عدد من الأسس المحاسبية التي يمكن إتباعها لتقويم أصول المضاربة منها:

- التقويم على أساس القيمة التاريخية لأصول المضاربة وهو المعيار الأكثر استخداماً لدى المحاسبين
- التقويم على أساس القيمة الاستبدالية، وبمعنى آخر قياس التكلفة التي ستدفعها المؤسسة فيما لو أرادت الحصول على نفس موجودات المضاربة عند لحظة التقويم.
- التقويم على أساس القيمة الجارية لموجودات المشروع.

ويمكن للمصارف الإسلامية استخدام أكثر من معيار لقياس أصول المضاربة فتستخدم معيار التكلفة التاريخية لقياس واشتات رأسمال المضاربة، واستخدام معيار القيمة الجارية لتقويم موجودات المضاربة عند إجراء التقويم.

أما بالنسبة للديون فلا تخضع للتقويم أو التنظيف كما أشار إلى ذلك قرار المجمع الفقهي الإسلامي المذكور أعلاه. لأن اعتبار القيمة الزمنية للديون مبدأ ربوي، وعلى المصرف معالجة الديون المشكوك في تحصيلها عن طريق المخصصات. في العدد القادم سنواصل بمشينة الله أسس قياس الأرباح المتحققة في المصارف الإسلامية فيما يتعلق بمبدأ التحقق ومبدأ الاستحقاق.

والرأي الأول الذي يأخذ بمبدأ التنظيف الحكمي هو الرأي الراجح في نظرنا، وهو الذي يجري بموجبه العمل في المصارف الإسلامية القائمة حالياً. وقد صدر قرار المجمع الفقهي الإسلامي في دورته السادسة عشرة بمكة المكرمة بتاريخ ٢٦/١٠/١٤٢٢ هـ بجواز التنظيف الحكمي والذي نصه على الآتي:

أولاً: لا مانع شرعاً من العمل بالتنظيف الحكمي (التقويم) من أجل تحديد أو توزيع أرباح المضاربة المشتركة أو الصناديق الاستثمارية أو الشركات بوجه عام ويكون هذا التوزيع نهائياً مع تحقق المباراة بين الشركاء صراحة أو ضمناً.

ثانياً: يجب إجراء التنظيف الحكمي من قبل أهل الخبرة في كل مجاله وينبغي تعددهم بحيث لا يقل العدد عن ثلاثة وفي حالة تباين تقديراتهم يصار إلى المتوسط منها والأصل في التقويم اعتبار القيمة النقدية العادلة.

والأخذ بمبدأ التنظيف الحكمي يعد أمر لازماً لمبدأ الدورية المتبع في العرف المحاسبي والذي يقوم على أساس تقسيم حياة المشروع إلى فترات دورية. كما أن تطبيق مبدأ التنظيف يعد من لوازم المضاربات المشتركة المستمرة بسبب اختلاف مواعيد التخارج لأرباب الأموال، إذ يقتضي التخارج نهائية التوزيع الذي تم بين الأطراف تحقيقاً لمبدأ المباراة الذي أشار إليه قرار ندوة البركة الذي جاء فيه:

أولاً: في حالة التنظيف الحكمي آخر كل فترة مالية يمتنع جبر خسارة عملية في فترة بربح عملية في فترة أخرى لأن التحاسب التام الذي تمثلته القوائم المالية بمثابة إنهاء للمضاربة السابقة والشروع في مضاربة جديدة.

ثانياً: إذا لم يقبض أحد طرفي المضاربة حصته من الأرباح بالتنظيف الحكمي بقصد ضمها إلى رأس المال يعتبر الربح في الفترة اللاحقة ما زاد عن مجموع رأس المال السابق المضمون إليه.

أما فيما يتعلق بالديون فإنها لا تكون مشمولة بمبدأ التنظيف الحكمي، بل ينبغي أن تتم معالجتها على أساس تكوين المخصصات.

ثالثاً: استناداً إلى ما جاء في قرار مجمع الفقه الإسلامي الدولي رقم ٤٣ (٥/٥) بشأن الحقوق المعنوية، من أن لها قيمة مالية معتبرة، فإنه يتم تقويمها ضمن التنظيف الحكمي إذا اشترت من مال المضاربة.

بلد ما. ولحماية الاقتصاد المحلي من تقلبات أسعار الصرف والمحافظة على إستقراره، وإيجاد نظام تحديد سعر الصرف لإحداث التوازن في ميزان المدفوعات للبلدان السائرة في النمو. إن النظريات المتبعة من قبل الحكومة والسياسات والنظم المختلفة تجاه إصاح الهيكل الاقتصادي في البدء لإحداث عملية التنمية في البلاد، كانت لها الأثر الواضح في دخول المستثمرين الأجانب والمحليين والقيام بعمليات استثمارية كبيرة. ولقد انعكس كل ذلك على المستوى المعيشي للأفراد.

مفهوم سعر الصرف:

يعتبر سعر الصرف أحد مؤشرات الاقتصاد الكلي الى جانب الناتج المحلي، ومعدلات التضخم ومستوى البطالة وأداء التجارة المتبادلة، بالإضافة الى انه عبارة عن نسبة تبادل العملة الاولى بالعملة الاخرى. ويعكس سعر الصرف قيمة عملة الدولة وهي التي تتحدد- كأى سلعة أخرى- وفقاً لعوامل الطلب والعرض، وعلى ذلك تعتمد الكيفية التي يتحدد بها سعر الصرف على نظام المدفوعات المتبع. وايضا يعتبر سعر الصرف عدد الوحدات من العملة المحلية مقابل العملة الأجنبية او هو عدد الوحدات من العملة الأجنبية مقابل وحدة واحدة من العملة المحلية. (٨) أيضا يمكن تعريف سعر الصرف بأنه عدد الوحدات من عملة معينة الواجب دفعها للحصول على وحدة واحدة من عملة أخرى، وفي الواقع هناك طريقتان لتسعير العملات هما:

(١) التسعير المباشر: هو عدد الوحدات من العملة الأجنبية التي يجب دفعها للحصول على وحدة واحدة من العملة الوطنية، وفي الوقت الراهن قليل من الدول تستعمل طريقة التسعير المباشر وأهم الدول التي تستعمل هذه الطريقة هي بريطانيا العظمى، وفي المركز المالي في لندن، يقاس الجنيه الاسترليني كما يلي: ١ جنيه استرليني = ٣٫٤٧٦ فرنك فرنسي.

(٢) التسعير غير المباشر: فهو عدد الوحدات من العملة الوطنية الواجب دفعها للحصول على وحدة واحدة من العملة الأجنبية، ومعظم الدول في العالم تستعمل هذه الطريقة في التسعير بما في ذلك السودان.

إن لتقلبات سعر الصرف وتغيراته في اتجاه الارتفاع او الانخفاض تأثيرات عدة على الاقتصاد بشكل عام وعلى حركة الصادرات والواردات بشكل خاص، والتوازن في ميزان المدفوعات والميزان التجاري، وهنالك عدد من الطرق والأساليب التي تتبع تجاه

سعر الصرف وأثره على حجم الاستثمار الأجنبي المباشر في السودان



د. محمد مبارك مصطفى الإمام - إدارة المخاطر ببنك فيصل الإسلامي

تعد آلية سعر الصرف العنصر المحوري في إقتصاد المالية الدولية، وهذه الأهمية مصدرها تعقد مشاكل التمويل على المستوى الداخلي والخارجي، خاصة بالنسبة للبلاد السائرة في طريق النمو، التي تتميز بانحصار إمكانيات موارد التمويل الذاتي بصفة خاصة والتمويل الداخلي بصفة عامة.

والاجتماعية غير المتوازنة والمتكافئة تعرف ثقل المديونية الداخلية والخارجية المتزايدة، وإن المنظمات المالية والنقدية الدولية تقترح التخفيض في حجم هذه المديونية وتبعاً لذلك التحكم في ميكانيزم أسعار الصرف لإيجاد حلول ناجحة لعملية التنمية.

وتعتبر حركة الاستثمارات (المحلية والأجنبية) هي أحد مصادر التدفقات النقدية، بشقيها السلبي والخدمي وتعتبر المصدر الرئيس للعرض والطلب على العملات الأجنبية بهدف تسوية المدفوعات الدولية، وهنا تظهر أمامنا مسألة معرفة سياسة تحديد سعر الصرف التي تتلاءم مع الظروف الموضوعية لاقتصاد

إن آلية سعر الصرف تعتبر عنصر القطب في الفكر المالي الحديث نظراً لما تكتسبه من أهمية بالغة في تعديل وتسوية ميزان المدفوعات للبلاد السائرة في طريق النمو، والتي تتميز بوجود عجز هيكلي مزمن تبعاً للسياسات الاقتصادية الكلية في مجال التنمية المتبعة حيث ينظر إلى حركة رأس المال الأجنبي كمحرك أساسي في عملية تمويل الاستثمارات وكذا الاستهلاك الخاص بقطاع العائلات والمشاريع.

وقد أصبحت أنظمة أسعار الصرف المتعارف عليها، كسعر الصرف العائم والثابت عاجزة عن إيجاد فعالية التوازن في ميزان المدفوعات للبلدان النامية، وبالنظر إلى سياسات التنمية الاقتصادية



سعر الصرف في حالة الانخفاض أو الارتفاع ومن هذه الأساليب والطرق: طريقة الصرف المؤكد، وتتبع في إنجلترا وعدد محدود من الدول وهي عبارة عن عدد من الوحدات الأجنبية مقابل وحدة واحدة من العملة المحلية. طريقة الصرف غير المؤكد، وتتبع في عدد كبير من الدول وهي عبارة عن مبادلة عدد من وحدات العملة المحلية مقابل وحدة واحدة من العملة الأجنبية. ويتوقف سعر الصرف على العوامل المتصلة بعرض الصرف وطلبه، ويتولد الطلب على الصرف وعرضه من خلال مختلف عناصر المدفوعات، وينشأ هذا الطلب أو ذلك العرض عن مختلف العناصر الإيجابية "الدائنة" والعناصر السلبية "المدينة" والتي يتألف منها ميزان المدفوعات، وهكذا قد يتولد الطلب على الصرف أو عرضه عن المعاملات المتعلقة باستيراد السلع وتصديرها، أو عن المعاملات غير المنظورة التي يتألف منها بالإضافة إلى النوع الأول من المعاملات في ميزان المدفوعات الجارية، وقد يتولد الطلب على الصرف أو عرضه عن انتقال رؤوس الأموال الخاصة من بلد إلى آخر، وقد تنتقل هذه الأموال بقصد استثمارها لأجل طويل نظراً لارتفاع سعر الفائدة الطويل الأجل أو معدل الربح الداخلي عنه في الخارج، أو ابتغاء توزيع المخاطر، أو ضماناً للحصول على المواد الأولية التي يعجز عرضها في الداخل أو عن سد حاجة الاستهلاك الوطني، أو

تطلعاً لانتزاع أرباح احتكارية بالسيطرة على إنتاج سلعة معينة في مناطق شاسعة من العالم، وقد تنتقل رؤوس الأموال بقصد توظيفها لأجل قصير نظراً لاختلاف أسعار الفائدة القصيرة الأجل في الداخل عنها في الخارج أو بدافع المضاربة نظراً لتوقع تغيير سعر عملة معينة والاستفادة بذلك من الفرق بين سعرها اليوم والسعر الذي يتوقع أن تتجه إليه في المستقبل، بل قد تتناسب رؤوس الأموال الخاصة المستثمره تحت تأثير الخوف أو عدم الاطمئنان إلى المستقبل والأحوال السياسية أو الاقتصادية في البلد الذي يستثمر فيه (١٤). وهناك تقلبات لسعر الصرف في ظل قاعدة الذهب والتي تعني ارتباط أو مبادلة قيمة العملة بوزن معين من الذهب الخالص حيث يمكن مبادلة هذه العملة أو مبادلة الذهب بهذه العملة بسعر رسمي ثابت ومن أهم خصائص الذهب الخالص (١٥).

أ: توفير حرية الصك.

ب: حرية استيراد وتصدير الذهب.

ج: تعهد البنك المركزي بشراء وبيع الذهب بسعر ثابت، يحدده القانون.

د: إصدار الحكومة أو البنك عملة ذهبية، دالة لوزن معين من الذهب تسير جنباً إلى جنب مع أوراق البنكنوت - أن وجدت - تكون هذه الأوراق قابلة للصرف بالعمل الذهبية، دون أي قيد أو شرط. ولهذا يتعين على البنك المركزي أن يحتفظ

باحتياطي ذهبي لمواجهة التزامه بصرف أوراق البنكنوت الذهبية (١٦).

كيفية تحديد أسعار الصرف:

لا بد من التمييز بين ثلاث حالات:

أ. الحالة الأولى: وهي حالة العملات التي يتم تحديد سعر صرفها عن طريق الارتباط المباشرة بعملة التدخل، فهذه العملات تظل أسعارها ثابتة عبر الزمن باتجاه العملة المرتبطة بها مادام أن السلطات النقدية للبلد المعني لم تحدث أي تغيير في سعر الارتباط المركزي للعملة.

ب. الحالة الثانية: هي حالة التعويم الحر دون أي ارتباط ويتم هنا تحديد سعر صرف عملة البلد في سوق صرف حرة باستمرار فليس هناك سعر صرف ثابت بين هذه العملة وعملة التدخل أو أي سلة من العملات وإنما يتغير السعر بسوق الصرف يومياً حسب تقلبات العرض والطلب، تتأثر هذه التقلبات بدورها بالتوقعات والحاجيات المختلفة للمتعاملين في السوق من جهة وبالمؤشرات الاقتصادية والنقدية للبلد من جهة أخرى، وقد تتدخل السلطات النقدية أحياناً وعند الضرورة للحيلولة دون المبالغة في المضاربات والحفاظ على النظام في المعاملات المصرفية داخل السوق سعر الصرف

ج. الحالة الثالثة: هي حالة الارتباط بسلة من

العملات وهنا إما أن تربط الدول عملتها بحقوق السحب الخاصة التي هي عبارة عن سلة يصدرها صندوق النقد الدولي من خمس عملات لكل منها وزن معين، ونشير هنا إلى أن سعر الارتباط ودقة الهوامش تختلف حسب الأقطار أو ترتبط هذه الدول عملتها بسلة من العملات على شكل سلة حقوق السحب الخاصة، تعكس أوزانها نسب التوزيع الجغرافي لتجارتها الخارجية. كما تعتمد الدول أيضاً عملة للتدخل (غالباً الدولار الأمريكي) يتم بها إرساء القيمة المحددة يومياً في سوق الصرف للعملة الوطنية (١٧).

سعر الصرف وميزان المدفوعات:

تعتبر أهم أرصدة ميزان المدفوعات سواء تعلق الأمر برصيد التجارة الخارجية أو رصيد المعاملات الجارية أو رصيد ميزان القاعدة عوامل مفسرة لتغير سعر الصرف في المدى المتوسط، فحدوث عجز في الميزان التجاري يؤدي بالضرورة إلى انخفاض سعر الصرف الأخر المعاكس للاحظه في حالة انخفاض عجز ميزان المعاملات الجارية، أهمية هذه الأرصدة تزيد باعتبار أن لها علاقة مع التضخم ومعدلات الفائدة، فالملاحظة أن الدولة التي تتميز بمعدل تضخم مرتفع تجد صعوبات كبيرة في تصدير منتجاتها إلى تأثير الميزان التجاري، والعكس في حالة معدل تضخم منخفض.

كما أن معدلات الفائدة هي التي تحكم حركة تدفق رؤوس الأموال في المدى الطويل والقصير وهي محتواة في ميزان القاعدة.

فلقيام بعملية التنبؤ المستندة على الأرصاد المذكورة سابقا فإنه يجب مراقبة مجموعة من المؤشرات المرتبطة بالحسابات الخارجية والتي يمكن إجمالها في خمسة معدلات :

- معدل ارتفاع وانخفاض الإحتياطات الرسمية للدولة.
- معدل تغطية الصادرات للواردات.
- معدل زيادة عرض النقود.
- معدل توسيع الصادرات وتنوعها.
- معدل حزمة اليدين.

فبتتبع تطور مختلف هذه المؤشرات من الممكن أن نستخلص مجموعة من المنبهات والدلالات على تغيير مرتقب لسعر الصرف (١٨).

الاستثمار:

أ - الاستثمار المحلي :

هو عبارة عن الإنفاق على الأصول الرأسمالية خلال فترة زمنية؛ ويعبر عنه أيضا بانه صافي الزيادة في رأس المال الحقيقي للاقتصاد لأي مجتمع من المجتمعات. والاستثمار إما أن يقوم به أفراد أو شركات أو يمول من قبل حكومات.

ب - الاستثمار الأجنبي:

توجيه مدخرات اقتصاد ما في إقليم جغرافي ما إلى تكوين أصول رأسمالية حقيقية جديدة أو امتلاكها في اقتصاد آخر في إقليم جغرافي آخر. ويتضمن الأنواع التالية :

١. الاستثمار الأجنبي المباشر.

٢. استثمار الحافظة : امتلاك الأسهم والسندات.

٣. استثمارات أجنبية أخرى : الائتمان التجاري وغيرها.

ج : الاستثمار المباشر:

يقوم على أساس إنشاء مشاريع إنتاجية لإنتاج السلع والخدمات المستوردة، وهو إجراء اقتصادي لتخفيف العبء على ميزان المدفوعات لاقتصاد الإقليم الجغرافي المعني. وتنطوي المصلحة الدائمة على وجود علاقة طويلة الأجل بين المستثمر المباشر والمؤسسة؛ بالإضافة إلى تمتع المستثمر بدرجة كبيرة من النفوذ في إدارة المؤسسة. ويشمل المعاملة الأصلية وجميع المعاملات اللاحقة بينهما؛ وجميع المعاملات فيما بين المؤسسات المنتسبة؛ سواء كانت مساهمة أو غير مساهمة. ويجدر التمييز بين المؤسسات المقيمة الخاضعة لسيطرة أجنبية وتلك الخاضعة لسيطرة محلية.

د. الاستثمار الأجنبي المباشر:

هو ذلك الاستثمار الذي يعكس علاقة طويلة الأمد واهتمام دائم لكيانات اقتصادية مقيمة في اقتصاد آخر غير الاقتصاد المستثمر به. وهذا يعني امتلاك المستثمر الأجنبي ما نسبته ١٠% أو أكثر من حقوق المساهمين، مما يخوله لممارسة نوع من التأثير على عملية صنع القرار بما يخدم مصالحه. وبذلك توصف هذه العملية بأنها إستثماراً أجنبياً مباشراً.. (١٩)

هـ : مزايا الاستثمارات الأجنبية المباشرة وعبوبها:

- ١- مزاياها:
- توفر للمستثمر مرونة كبيرة في اختيار أدوات الاستثمار.
- تهيئ له مبدأ توزيع المخاطر بشكل أفضل.
- تتميز بوجود أسواق متنوعة ومتطورة.
- تتوفر في هذه الأسواق قنوات إيصال فعالة و نشيطة.
- تتوفر الخبرات المتخصصة من المحللين والوسطاء الماليين.

٢- عيوبها:

- ارتفاع درجة المخاطرة و المتعلقة بالظروف السياسية.

- قد يكون لها تأثير على الإلتزام الوطني للمستثمر لأنه يسعى وراء مصالحه في الخارج بدلا من استثمارها في الوطن.

- احتمال ازدواجية الضرائب.

- مخاطر تغير القوة الشرائية لوحدة النقد والتي تنشأ عن تقلب أسعار الصرف العملة الأجنبية.

(٢٠)

أثر سعر الصرف على الاستثمار:

تأتي آثار السياسات المتبعة تجاه سعر الصرف على الاستثمار من مبدأ أن سعر صرف العملات او صرف العملة داخل بلد ما وهو المحدد الرئيس لزيادة تدفق رؤوس الاموال الاجنبية الى داخل البلاد ووجود حالة استثمارية عالية من وجود مستثمرين اجانب ومحليين، وعلى العكس تماما يمكن ان تكون هذه السياسات المتبعة سلبا على حركة المستثمرين ودخول رؤوس الاموال الى البلاد، لأن استقرار صرف العملة وتقويمها خارجيا هو المحدد الرئيس لذلك .

تأثير السياسة الاقتصادية على الاستثمار:

هناك تعريف واسع للسياسة الاقتصادية مردف للسياسة العامة في مجال الاقتصاد وهو ان السياسة الاقتصادية وكل القواعد التي تحكم عمل السلطات العامة وهي بصدد تدخل في الحياة الاقتصادية للمجتمع . وفي المعنى الضيق فانه يقصد به التدخل المباشر من جانب السلطات العام في حركة او مجرى النظام الاقتصادي عن طريق الرقابة المباشرة للمتغيرات الاساسية للاقتصاد القومي مثل الانتاج والاستثمار والاستهلاك والاجور والواردات والصادرات والصرف الاجنبي، وبالتالي توجد

Value	Change
12.032	-0.048
10.285	+0.652
8.705	-0.100
12.933	-0.712
12.860	-0.092
10.980	-0.335

على السلع الاستهلاكية ، وهي تتحقق عادة تحت تأثير الزيادة في الدخل ، ذلك لان الزيادة في الطلب على السلع الاستهلاكية تؤدي الى زيادة في الطلب على السلع الانتاجية (وذلك في حالة غياب الطاقة الانتاجية المعطلة او الزائدة) ومن ثم يقلل من السلع الانتاجية (استثمار) وهو استثمار مشتق عن الزيادة الناجمة في الطلب على السلع الاستهلاكية ، وغالبا ما يكون الاستثمار الفردي " استثمار القطاع الخاص " استثمارا مشتقا ، وذلك لان الفرد المنتج يقوم بالانتاج بقصد تحقيق الربح ، فهو ينتج اذا توقع طلبا على السلع الاستهلاكية لانه يقصد الربح ، وبما ان الطلب على السلع يمكن ان يرد في النهاية الى توقع زيادة في الطلب على السلع الاستهلاكية لذا فان الاستثمار الفردي غالبا ما يكون استثمارا مشتقا ، وغالبا ما يكون الاستثمار العام استثمارا ذاتيا ومستقلا ، وذلك لانه يتخذ على اساس خطط طويلة الاجل ويتخذ اعتبارات مختلفة عن اعتبارات الربح والخسارة المباشرة .

توصيات

نوصي باتباع نظام سعر الصرف الحر لما له من تأثير على إنعاش الحركة الاقتصادية . كما نوصي ايضا بأهمية الاستثمار في السلع الرأسمالية وضرورة الاستمرار في تطبيق سياسة التحرير الاقتصادي لما لها من تأثير على عمليات التمويل الخارجية . وكذلك بتحسين سعر صرف الجنية السوداني من خلال النظم والسياسات المحكمة لتحسين معدلات تدفق رؤوس الأموال من الخارج . ينبغي كذلك قيام الهيئة العامة للاستثمار في السودان بمراعاة جاذبية القطر كموقع استثماري أجنبي من خلال ، والتوجه لتعزيز تقنيات استهداف المستثمر وتوليد الاستثمار ومنح المزايا والحوافز بشكل معقول ومناسب دون الإضرار بالاقتصاد الوطني ، ومواصلة تحرير نظام الاستثمار وتهئية البيئة التشريعية والإجرائية لتكون أكثر مواءمة للاستثمار ، وتقديم حزمة متكاملة من الخدمات للمستثمرين وخاصة مع تزايد انتقائية المستثمرين واختيارهم للمواقع المحتمل الاستثمار بها ، وتعزيز بناء الطاقات البشرية وتوفير الموارد المالية المناسبة لبرامج التدريب المتواصلة لتنمية قدرات كوادر هيئات تشجيع الاستثمار والتأكيد على إقناعهم لغات أجنبية ومهارات الحاسوب والاتصالات ، والتركيز على توعية المستثمر الأجنبي الذي يستهدف السودان من خلال وضع برامج للترويج تعكس أولويات السودان ، وعدم إغفال المستثمر الوطني ، والحرص على تنمية شبكة علاقات بين الشركات الأجنبية وشبكة الموردين المحليين لتحسين القيمة المضافة لعمليات الإنتاج والتوضيح والتوزيع وتعميق الأثر التنموي للاستثمار الأجنبي المباشر .

الحصول عليها من المشروعات المختلفة وبالتالي يمكن تقليل هذه الاجراءات في الاستثمارات الجديدة ، والعكس يحدث عندما تؤدي الاجراءات في السياسة النقدية الى حدوث تخفيضات في معدلات الفائدة على القروض وبالإضافة الى ذلك تؤثر السياسة النقدية على توزيع القروض على مجالات النشاط الانتاجي .

أما السياسة الاقتصادية المباشرة ويقصد بها السياسة التي تؤثر مباشرة على الحجم الكلي للاستثمار وهذا ما يحدث في حالة الاستثمارات العامة التي تقوم بها الادارة الحكومية او الاستثمارات في القطاع العام ، وتؤدي هذه الاستثمارات الى تكوين راس المال (رؤوس الاموال) وبالتالي تؤدي الى زيادة الطاقة الانتاجية للجماعه ومن ثم زيادة الناتج القومي ، بالإضافة الى ذلك يؤثر وبشكل حاسم على مستوى الدخل القومي ومستوى العمالة ، ويظهر هذا الاثر من خلال مبدئي المضاعف والمعدل ولكن يلزم التعرف على هذين المبدئين والتفرقة بين الاستثمار الذاتي والمستقبل والاستثمار المشتق او التابع ، ففكرة المضاعف ترتبط بالنوع الاول من الاستثمار ، بينما ترتبط فكرة المعدل بالنوع الثاني من الاستثمار .

يتمثل الاستثمار الذاتي في كل استثمار يكون متخذاً لقرارات مستقلة عن مستوى الدخل بينما يكون الاستثمار المشتق او التابع استجابة لزيادة في الطلب

ثلاثة انواع من السياسات هي اقتصادية ونقدية ومالية وتؤثر هذه السياسات الاقتصادية على الاستثمار من خلال الاتي :

١ / السياسة الاقتصادية المالية والنقدية غير المباشرة :

السياسة المالية هي استخدام السلطات العامة لايرادات الدولة من الضرائب والقروض العامة ونفقات الدولة ، اما السياسة النقدية تعرف بانها الاجراءات التي تتخذها السلطات النقدية في المجتمع بهدف رقابة الائتمان والتأثير فيه بما يتعلق بالقدر المتاح او بتكلفته بالنسبة الى ما يطلبه ، او بالشرط الذي يمنح لها وفقا لذلك ، ويقصد بالسلطات النقدية في المجتمعات الحكومية وبصفة خاصة وزارة المالية والبنك المركزي ومن أنواع السياسات المالية التي تؤثر تأثيرا كبيرا على الارباح المحققة بواسطة المشروعات وينتج عن ذلك تقلبات في حجم الاستثمار ، فقد تؤدي المعاملة الضريبية الى تشجيع الاستثمار او الى التأثير العكسي عليه ، وذلك من خلال تخفيض اوزيادة تكلفة راس المال ، فان الاعضاء الضريبية تكون ملائمة للاستثمارات تؤدي زيادة الاعباء الضريبية على المشروعات في تقليل الحوافز على الاستثمار .

وتؤدي التعديلات التي تنتج عن سياسة نقدية معينة فيما يتعلق بتحديد معدلات الفائدة على الائتمان الى التأثير على الموارد المالية التي يمكن



عرض كتاب

استعراض / قيس الصديق
إدارة البحوث و التطوير



د. محمد علي محمد فضل
المستشار القانوني ببنك فيصل الإسلامي السوداني

المبحث الثاني: التحكيم الإلكتروني في نظر المنازعات الناشئة عن تطبيقات التوقيع الإلكتروني.
المبحث الثالث: التطبيقات القضائية في مجال التوقيع الإلكتروني.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية البحث من التطور الكبير الذي طرأ على المعاملات المصرفية الإلكترونية في العالم، وفي ظل تطور أدوات وآليات التعامل المصرفية في شتى المعاملات المصرفية الإلكترونية، وخدمات الصيرفة الإلكترونية كالمقاصة الإلكترونية، وخدمات الصراف الآلي وغيرها، مما يستدعي الدراسة والربط بالجوانب القانونية.

كل هذا كان دافعا وحافزا قويا للباحث لاستلزام كل ما تنوء به بطون الكتب وحواشيه من أحكام في شأن الإثبات بالوسائل الإلكترونية، لمنتجات المصارف التقنية، لازالة كل عتمة تعترض سبيل هذا المجال. كذلك تتبع أهمية البحث من كون أن الموضوع يستحق البحث لما له من أهمية بالغة، إذ أنه يمس جزء كبيراً من الحياة الاقتصادية المرتبطة بالأعمال المصرفية.

أهداف البحث

هدف البحث إلى تحقيق الآتي:

- ١- بيان أحكام الإثبات المتعلقة بالعمل المصرفية في ظل قانون المعاملات الإلكترونية السوداني.
- ٢- النظر في إمكانية توحيد قواعد الإثبات الإلكتروني في مجال العمل المصرفية.
- ٣- بيان الأحكام المقررة والقانونية، الواجبة

عرض لرسالة دكتوراه بعنوان:

الإثبات بالتوقيع الإلكتروني في المعاملات المصرفية بالسودان - دراسة تطبيقية مقارنة

للباحث: د. محمد علي محمد فضل - مدير العمليات بفرع المودة، بنك فيصل الإسلامي السوداني

اسم المشرف: د. أحمد بابكر خليل عيسى

عن البحث:

في بحثه الذي نال عنه درجة الدكتوراه في القانون من جامعة أمدرمان الإسلامية، اختار الباحث د. محمد علي محمد فضل: المستشار القانوني ببنك فيصل الإسلامي السوداني، دراسة (الإثبات بالتوقيع الإلكتروني في المعاملات المصرفية بالسودان) موضوعاً لبحثه، مُقيداً حدوده بتناول المدى الذي وصلت إليه التطبيقات العملية في المعاملات المصرفية وإثباتها عبر التوقيع الإلكتروني، وما بينها وبين قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة ٢٠٠٧م، ومقارنته بالتشريعات والأنظمة الإقليمية والدولية.

يقع البحث، الذي أشرف عليه د. أحمد بابكر خليل عيسى، في (٢٩١) صفحة من الورق المتوسط، شاملة صفحات المقدمة والقوائم والملاحق التي أوفت الدقة والسلامة والموضوعية مُستحَقَّها من حيث الاستخدامات الفنية (الهيكلية وشكل العرض) وكذلك التوثيق للمصادر والمعلومات. وقد أجزى البحث بعد مناقشته في العام ٢٠١٦م.

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الاستقرائي التحليلي المقارن الموضوعي، أملاً في الوصول إلى الحقائق العلمية من خلال عزو الأقوال إلى قائلها، والآيات إلى سُورها، وتخريج الأحاديث التي ورد ذكرها في البحث من دواوين السنة المعتمدة، مع تحرّي الدقة في النقل.

وقد تناول البحث ملامح الصيرفة الإلكترونية بصفة عامة، والأحكام المتعلقة بها، وتعريفها ومفهوم الإثبات في الفقه الإسلامي والقانون، وتناول وسائله التقليدية، والجوانب الإلكترونية وحجيتها في الإثبات، وبيان حجية الإثبات الإلكتروني، وذلك من خلال تناول التحكيم الإلكتروني وأثره على الاختصاص.

مقدمة

يتكوّن البحث من أربعة فصول وخاتمة إلى جانب خطة البحث وتتألف من مقدمة، وفصل تمهيدي، وذلك على النحو التالي:

التمهيد : مفهوم الإثبات بالتوقيع الإلكتروني وطرقه في الفقه والقانون.

المبحث الأول: مفهوم الإثبات ومذاهبه، وأهميته في الفقه الإسلامي والقانون.

المبحث الثاني: مفهوم التوقيع التقليدي.

المبحث الثالث: مفهوم التوقيع الإلكتروني.

المبحث الرابع: أنواع التوقيع الإلكتروني وطرق الإثبات به.

الفصل الأول: مفهوم المعاملات المصرفية الإلكترونية، نشأتها، تطورها وأنواعها في الفقه الإسلامي والقانون.

المبحث الأول: تعريف المعاملات المصرفية ونشأتها وتطورها.

المبحث الثاني: الإنترنت كوعاء للمعاملات الإلكترونية المصرفية.

المبحث الثالث: أنواع المعاملات المصرفية الإلكترونية.

الفصل الثاني: تطبيقات التوقيع الإلكتروني لإثبات المعاملات المصرفية.

المبحث الأول: كيفية التوقيع الإلكتروني.

المبحث الثاني: التطبيق العملي للتوقيع الإلكتروني في المعاملات المصرفية الشائعة.

المبحث الثالث: متطلبات نجاح العمل المصرفية الإلكتروني.

الفصل الثالث: التوقيع الإلكتروني كوسيلة إثبات في العمل المصرفية.

المبحث الأول: أثر التوقيع الإلكتروني في الإثبات الإلكتروني.

المبحث الثاني: أثر التوقيع الإلكتروني في إثبات المعاملات المصرفية.

المبحث الثالث: أدلة الإثبات الإلكتروني.

الفصل الرابع: التطبيقات القضائية وشبه القضائية لإثبات المعاملات الإلكترونية بالتوقيع الإلكتروني.

المبحث الأول: الاختصاص القضائي والتحكيم بالنظر في دعاوى المعاملات الإلكترونية.

بمزايا عديدة عن التحكيم التقليدي، ويتفوق عليه وعلى القضاء العادي بالسرعة الرقمية والسرية المحكمة.

٨- توصل الباحث إلى أنه بالرغم من انتشار الوسائل الإلكترونية في كثير من الدول، إلا أن بعضها لم يطله التنظيم التشريعي المستوعب لهذه المستجدات، تحقيقاً للتوازن العدلي المستقيم، وحمايةً للحقوق والمصالح التي أفرزتها هذه الوسائل الحديثة.

٩- توصل الباحث إلى وجود معضلة تتمثل في تنازع القوانين، والقانون الواجب التطبيق بين الدول بصفة عامة، وبين الدول العربية بشكل خاص، وتمسكها بسيادتها الوطنية فيما يتعلق بالمعاملات الإلكترونية.

١٠- أظهر البحث كذلك أن هنالك ضبابية تسود في إجراءات التوثيق وصعوبة تكتنف بعض مهامها عند اعتمادها للتوقيع الإلكتروني.

١١- ظهر للباحث أن قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة ٢٠٠٧م قد تأثر بالقوانين المقارنة في المنطقة العربية التي سبقتها، مما تسبب في عدم كمال استقلاليته، واستخدامه لذات التعبيرات الصادرة في تلك القوانين العربية.

١٢- توصل الباحث إلى أن قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة ٢٠٠٧م لم يميز بوضوح بين التوقيع الإلكتروني والرقمي عند تعريفه لهما. ١٣- تبين للباحث أن المشرع السوداني قد أخذ بالمذهب المختلط في الإثبات، حيث قيد إثبات جرائم الحدود، وأخذ بالمذهب الحر في إثبات جرائم القصاص والتعازير والمعاملات المدنية.

الإلكترونية، وعدم كفاية تعريفاته لبعض المواد مثل تعريفه للكتابة الإلكترونية.

٢- توصل الباحث إلى أن هنالك تداخل لبعض مواد قانون الإثبات السوداني لسنة ١٩٩٤م وبشكل خاص المادتين (٨) و(١٢) من قانون المعاملات الإلكترونية لسنة ٢٠٠٧م، وهي الحجية والتي محلها قانون الإثبات لسنة ١٩٩٤م.

٣- توصل الباحث أيضاً إلى أن ثمة تغيرات هائلة قد طرأت على طبيعة أدلة الإثبات، وذلك بظهور أدلة غير محسوسة، منها المستندات الإلكترونية، والتوقيع والكتابة الإلكترونية، وغيرها.

٤- توصل الباحث إلى أن المستندات الإلكترونية القائمة على دعائم غير محسوسة كالتوقيع الإلكتروني مثلاً لم تنل حظها من المساواة الكاملة بالمستندات التقليدية، كالكتابة الخطية والبصمة وغيرها.

٥- تبين للباحث أن هنالك مبادئ وقواعد ثابتة وراسية في الإثبات، لا تلاقي انسجاماً أو قبولاً، وبينها وبين المستندات الإلكترونية تعارضاً بيناً، كالقاعدة التي لا تجوز للخصم اصطناع دليلاً لنفسه، لأن المصارف هي صاحبة الدليل وصانعة في استدلالها به في الدعاوى المصرفية تجاه عملائها.

٦- ظهر للباحث أن هنالك تبايناً واضحاً بين ما تحتويه المستندات الإلكترونية والتقليدية من حيث أمانها، وثباتها، وطرق كشف تزويرها، ومخاطر التلاعب بها، وأن المستندات الإلكترونية أفضل حالاً من التقليدية في ذلك.

٧- توصل الباحث إلى أن التحكيم الإلكتروني يتميز

التطبيق على مسائل الإثبات الإلكتروني.

٤- بيان المقصود بقاعدة المستند الإلكتروني وحجيته بما اشتمل عليه، ومدى إمكانية انطباق ذلك على المعاملات المصرفية الإلكترونية.

٥- المساهمة في إثراء المكتبة القانونية في مجال الإثبات الإلكتروني عبر التوقيع الإلكتروني في معاملات البنوك الإلكترونية.

٦- دراسة طرق الإثبات الخاصة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالبنوك الإلكترونية وفقاً لما جاء في قانوني المعاملات الإلكترونية وقانون الإثبات السوداني لسنة ١٩٩٤م.

٧- دراسة واقع الإثبات الإلكتروني والتطبيقات العملية ومقارنته بالتجارب الماثلة في الأنظمة الإقليمية والدولية.

٨- استيعاب مستجدات المعاملات والخدمات المصرفية، ووضعها في الإطار القانوني.

٩- محاولة إيجاد حلول لهذه الإشكالات من واقع ما تعكسه التجربة العملية والمعرفة العلمية في هذا المجال، على ضوء ما تيسر لي من قراءات جديدة من واقع العمل المصرفي، لإعداد هذه الأطروحة العلمية.

مشكلة البحث

يحاول الباحث من خلال تناوله لموضوع هذا البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١- هل أحدث التطور التقني في المجال المصرفي فجوة في إثبات معاملات المصارف الإلكترونية؟
- ٢- ما مدى تأخير آلية التوقيع غير التقليدي على المعاملات المصرفية الإلكترونية؟
- ٣- ما مدى كفاية التوقيع الإلكتروني في إثبات المعاملات المصرفية الإلكترونية؟
- ٤- ما مدى حجية التوقيع الإلكتروني على المعاملات الإلكترونية ذات الطبيعة التقنية الحديثة؟
- ٥- هل هنالك قصور في قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة ٢٠٠٧م؟
- ٦- ما مدى كفاية التشريعات السودانية في إثبات المعاملات المصرفية الإلكترونية مقارنة ببعض التجارب الإقليمية والعالية في هذا المجال؟
- ٧- ماهية الأحكام والقواعد الواجبة التطبيق لإثبات الحقوق المرتبطة بالمنازعات الناشئة عن المصارف الإلكترونية؟
- ٨- ما هو نطاق تطبيق قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة ٢٠٠٧م في شأن هذه التقنية المصرفية؟
- ٩- موقف المشرع السوداني في الأخذ بالتوقيع الإلكتروني كدليل إثبات.

نتائج وتوصيات الدراسة

في الفصل الأخير من الدراسة يُشير الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي خلص إليها البحث. ومن أهم النتائج التي خرج بها البحث:

- ١- توصل الباحث إلى أن هناك قصور في قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة ٢٠٠٧م، تمثل في عدم النص صراحة بحجية المستندات





كمال الدين الصديق أحمد
شركة الشامل للحلول المتقدمة

تسويق المنتجات المصرفية الإسلامية

مقدمة:

في ظروف الصحوة التي يشهدها العالم الإسلامي تبرز الحاجة إلى توعية المسلمين بأحكام الدين ووضع منهج الله في الأرض موضع التطبيق لإثبات أن الإسلام منهج شمولي يصلح للتطبيق في كافة مناحي الحياة وتقديم الحلول لكافة المستجدات المعاصرة وعلى رأسها المستجدات المتعلقة بالمال والمصارف والتمويل.

وتحقيقاً لهذا المنهج فإن المسلمين مدعوون لحشد مداخلاتهم في المصارف الإسلامية كي تتكامل الصحوة في الجانب التعبدى مع النهضة في الجانب الاقتصادي. وكون المصارف الإسلامية هي الوعاء الذي يفترض به تجميع مداخل الأمة وتوظيفها وتنظيم الاستفادة منها، وكونها تعمل في بيئة تنافسية شديدة مع المصارف التقليدية، فلا بد من إفادتها من هذه الصحوة في صنع انطلاقا جديدة لنفسها وتجذير دورها في المجتمع كونها تقوم على نبد الربا بكافة أشكاله وتحقيق العدالة في هذا المجتمع بالاستثمار وفقاً لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية التي تتميز بأخلاقياتها في بناء المجتمع وتقويته ونظرتها إلى المال على أساس أنه خادم للإنسان وللقيم السامية ووظيفته تنمية البشرية وخدمتها وليس هدفاً بحد ذاته وإنما له وظيفة اجتماعية

جماعية لصالح عموم المسلمين في إطار توازن دقيق بين حفظ الملكية الفردية وحق التصرف وبين حقوق الجماعة المسلمة .

ولما كان التسويق علماً قائماً بذاته وضرورة لترويج الأفكار والسلع على حد سواء، أصبح لزماً على المصارف الإسلامية تبني نهج تسويقي شامل لطرح نفسها كبديل للمؤسسات التقليدية في كل التطبيقات المصرفية الحديثة وبما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية .

إن غياب هذا النهج وركون المصارف الإسلامية إلى فطرة التدين عند العامة والجهود الفردية للعاملين فيها أدى إلى أن تراوح المصارف الإسلامية مكانها فيما كانت المؤسسات المنافسة تقطع أشواطاً بعيدة في النمو والتقدم والتحديث. وكان يأسى المتعاملون مع هذه المصارف على رؤيتها تتوقع على نفسها مع أن الإسلام الذي ترفع شعاره قدّم للعالم أرقى حضارة عرفتها البشرية. ولكي تخرج المصارف الإسلامية من هذه الحالة لا بد لها من تمثّل حالة أسمى وهي أنها لا تبغ رسالة المصرف بعينه وإنما تبغ رسالة الإسلام كلها من خلال ترويجها لنفسها لتقديم الإسلام بالصورة التي ينبغي أن يقدم بها، منهجاً ربانياً شاملاً عادلاً يقدم الحلول لكل مستجدات هذا العصر المضطرب.

أهم العناصر التي يجب الالتزام بها عند قيامنا بالتسويق للمصرفية الإسلامية:

- إحياء الاجتهاد في أبواب فقه المعاملات لاستنباط الأحكام للمسائل المعاصرة من القواعد الكلية سيما وأن المستجدات المتعلقة بالمال سريعة التطور وكثيرة التشعب.
- تنمية وتدعيم الوعي الادخاري لدى الجمهور المسلم وتغيير سلوك أفراد هذا المجتمع من الاكتناز إلى الادخار وبالتالي تراكم رأس المال لدى البنوك الإسلامية ودفع الخطط الاستثمارية للمجتمع إلى الأمام.
- توجيه السلوك الاقتصادي للمستثمرين وربطه بالدوافع الدينية وبالتالي خلق نزعة ذاتية في وجدان الفرد المسلم لتسخير كل أنشطته ومن أهمها النشاط الاقتصادي لخدمة الدين والوطن.
- الوعي التام بخصائص وضوابط وشروط التعامل بالمصرفية الإسلامية كل في مجال اختصاصه.
- اعتبار أن العمل في المصرف الإسلامي شرف ورباط على نفرة من ثغور الإسلام.

• اختيار الموظفين العاملين في المصارف الإسلامية بعناية متمثلة في الالتزام الأخلاقي والكفاءة المهنية والسمت الإسلامي الواضح بحيث يكون الموظف إعلاناً متحركاً لمؤسسته، لأن العاملين في المصارف الإسلامية دعاة ملتزمون بالمنهج الذي يروجون له يدفعهم حبهم لدينهم ورغبتهم في تطبيق منهج ربهم بوقف الحرب مع الله وانقاذ الناس من النار والمجتمع من الويلات الاقتصادية.

• التسويق بالقوة الحسنة والمثالية في التخلق بأخلاق الإسلام الصدق والوضوح في التعامل مع العملاء تمثلاً للاستقامة في السلوك.

نحو منهجية تسويقية للمصرف الإسلامي:

إن تغيير صورة المصرف في أذهان المتعاملين يجب أن يسبقه تغيير فعلي في السياسات والإجراءات التي أدت إلى تكوين هذه الصورة. فبينما نجد أن عملية فتح حساب في مصرف تقليدي تستغرق ٣ دقائق وتوقيع العميل على ورقتين فقط، تجدها في المصرف الإسلامي تستغرق ١٥ دقيقة والتوقيع على كومة من الأوراق والنماذج.

وفي الوقت الذي تتبنى فيه المصارف التقليدية سياسات تسويقية واستراتيجيات ترويج مستمر ومشاركة إيجابية مع المجتمع المحيط، تجد المصارف الإسلامية تعتمد على الجهود الفردية للترويج والتسويق الموسمي غير المنهج، وحتى وإن وجدت في بعض المصارف الإسلامية دوائر تعنى بالتسويق أو العلاقات العامة أو تطوير المنتجات أو البحوث والتطوير تجدها مجرد لافتات لا تحمل أي مضمون بل وربما قام عليها أشخاص غير أكفاء والنتيجة بالتالي فشل المصرف في مجاراة المصارف التقليدية في الترويج والتسويق وإدارة العلاقات العامة مع المجتمع المحيط.

صفات السوق في المصرف الإسلامي:

• الإيمان بأنه مكلف من ربه بتبليغ رسالته، قال تعالى: "ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر" آية ١٠٤ آل عمران.

• تطابق قوله مع عمله وسلوكه مع الشعارات التي يرفعها. فالموظف داعية لدين الله ومهمته في التسويق لمؤسسته الإسلامية تأتي تحت ظل مهمة أعظم وأكبر هي الدعوة إلى الله وإلى تطبيق منهجه في الحياة. وهذا يوجب أن يكون الموظف في هذه المؤسسة مثلاً للالتزام بأخلاق الإسلام ونبيه الذي كان خلقه القرآن، فهو كالداعية يجب أن

يتمثل سمو الرسالة التي يدعو لها وأن يلتزم تعاليم هذه الرسالة في كل تفاصيل عمله وحياته حتى يتجنب الازدواجية ولا يفصل عمله عن قوله.

• توافر الحدود الدنيا من العلم الشرعي المنهجي والتطبيقي الذي يعين على إجابة استفسارات الجمهور في النواحي الشرعية المرتبطة بعمل المصرف. ولكن في الوقت ذاته الوقوف عند حدود هذا العلم وعدم الخوض في فتاوى يجهلها أو أساليب عمل غير مطابقة للشرع.

• الرفق في النقاش، الحكمة في العرض، سوق الحجة القوية والأدلة القاطعة والمثال المقنع والمقارنة العادلة فيبتعد عن المغالاة في المزايا ويعرض واقع مؤسسته وطموحات هذه المؤسسة للارتقاء بخدماها لكي لا يحمل المؤسسة ما لا تطيق، ويحسن اختيار أعضائه ويكيف صوته حسب ما يقتضي الحال، ويتكلم بلغة واضحة لا لبس فيها ويسوق معاني واضحة لا تحتمل التأويل وتضاد المعاني.

• تجسيد قوله تعالى: "ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن"، وذلك باعتماد اللطافة واللباقة والكياسة والابتناسمة الدائمة تمثلاً لقوله تعالى "فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك" آية ١٥٩ آل عمران وقول النبي صلى الله عليه وسلم "تبسمك في وجه أخيك صدقة".

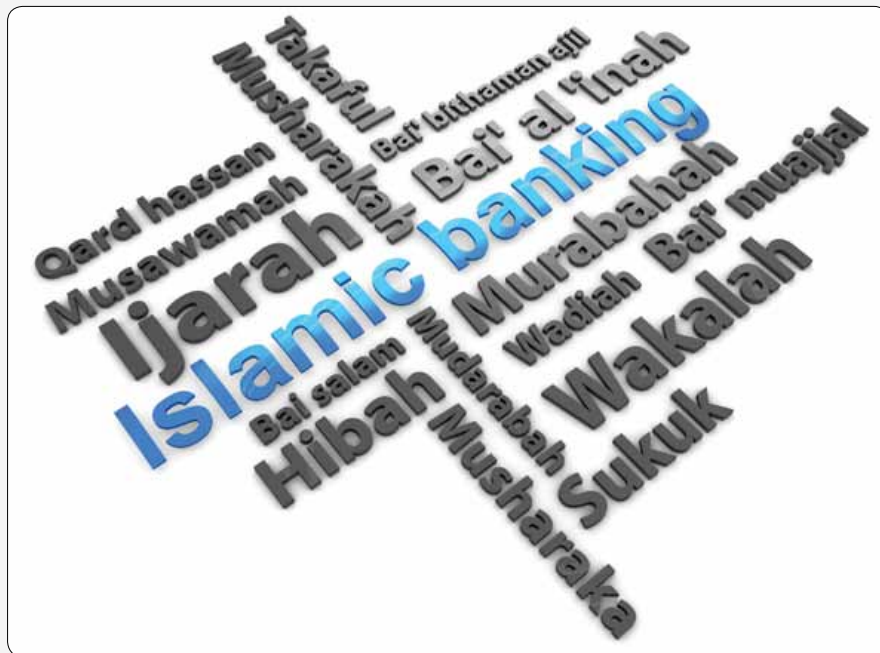
• تقديم المشورة والنصح للعميل والجمهور عموماً إيماناً وتطبيقاً لقوله تعالى "ولا تكتموا الشهادة" آية ٢٨٣ البقرة وللحديث الشريف "الدين النصيحة" وذلك بتوجيه العميل لما فيه مصلحته

ومصلحة المؤسسة. فالعميل يجب أن يشعر بأن هذا الشخص الذي يطرح عليه المنتج المصرفي ناصح أمين له وذلك ابتداءً ببيان شرعية هذا المنتج وبحيث يمكن تحقيق المنفعة القصوى منه.

• حسن المظهر دائماً فإن الله جميل يحب الجمال ومظهر الداعية جزء مهم من تقبل الناس له فيتمثل هذا القول بأن يكون أنيق الهندام بلا سرف ولا خيلاء، نظافة واضحة في شخصه ومكان عمله تمثلاً لشعار النظافة من الإيمان.

• الاحترام الشديد للوقت وإيفائه بالوعد للعميل، فإذا قطع وعداً للعميل بإنجاز عمل معين فيجب بذل أقصى الجهد للوفاء بهذا الوعد فالعميل عندما يرى المصرف الإسلامي حريص على وقته كعميل ووقت المصرف وجهد الموظف وحريص كذلك على الالتزام بالمواعيد يكبر هذا الشيء ويحترم هذا المصرف والعاملين فيه. ولو أجرينا استقصاء للرأي لدى العملاء لوجدنا أن إنجاز معاملاتهم بسرعة يعد المطلب الأساسي والأهم لهم.

• الوعي بأن عمل المسوق لا يرتبط بساعات عمل محددة فهو لا يعرف الكلل ولا الملل ويؤدي عمله بجد وصلاية ويعتبر أداء رسالته مستمراً فهو داعية في المصرف وفي الشارع وفي المسجد وفي مكان الترفيه وفي زيارته العائلية وعلاقاته الاجتماعية. فهذه الرسالة لا تنقطع ولا يتم حجر تبليغها على ساعات محددة بل يعتبر نفسه جندياً يؤدي واجبه في كل مكان فكل شخص يقابله هو هدف لدعوته وكل مؤسسة يدخلها هي هدف لهذه الدعوة وهكذا ينظر لنفسه على أنه إعلان متحرك بسلوكه ومظهره وحسن معشره وابتسامته الدائمة.



العمل المؤثرة في البناء والتكوين التنظيمي للبنوك



إبراهيم محمد الأمين - إدارة البحوث والتطوير
بنك فيصل الإسلامي السوداني

أن يكون هيكله التنظيمي بسيط حيث يستلزم الأمر إنشاء إدارة أو قسم للائتمان أو الإقراض وأخرى تكون مهمتها قبول واستلام الودائع وسحبها بالإضافة إلى ما يرتبط بهذين النشاطين من أعمال إدارية ومحاسبية، وبالعكس نجد أن البنك الذي تتنوع أنشطته وخدماته تزداد فيه عدد الإدارات والأقسام وبالتالي يختلف بناؤه وهيكله التنظيمي عن البنك محدود النشاط.

نجد أنه في البنوك المتخصصة (التي تمارس نشاطات محددة- بنك زراعي - بنك عقاري .. الخ) كلما زادت درجة تخصص البنك ازدادت التوقعات بانخفاض عدد الإدارات والأقسام فيه. فإن انخفاض عدد الإدارات التي يحتويها البنك المتخصص مقارنة مع البنك التجاري يعد أحد الآثار التنظيمية المترتبة على التخصص.

ونجد أن التقدم الذي حدث في هذا المجال نتيجة المنافسة بين البنوك في سوق الخدمة المصرفية في الداخل والخارج، وكذلك التقدم التكنولوجي والتطور والتعدد والتنوع في حاجات العملاء.. الخ يستلزم بالضرورة وجود درجة عالية من المرونة في البناء التنظيمي والإداري في البنوك لمواجهة واستيعاب أي تغيير يحدث في بيئة الأعمال بصفة عامة وفي

أما بخصوص المخاطر فيمكن القول بأنها تنحصر في حالات عدم التأكد من الناحيتين السياسية والاقتصادية والتضخم والكساد والمنافسة. وبالتالي فإن الآثار التنظيمية لمثل هذه الأهداف ولكي يستطيع البنك تحقيق الأهداف وتجنب المخاطر سائلة الذكر فإن الأمر قد يستلزم قيام البنك بإنشاء إدارات وأقسام لإدارة المال والترويج للخدمات المصرفية، والعلاقات العامة، والاستثمار، والبحوث، والتدريب وغيرها من الإدارات الأخرى، وهذا باختصار يعني أنه كلما تعددت أهداف البنك كان من المتوقع تعدد الأنشطة والإدارات أو الأقسام الموجودة فيه.

ترتبط الأنشطة بالأهداف ارتباطاً وثيقاً، فإن تعدد الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، يؤدي إلى تعدد وتنوع أنشطتها، فنجد الاتجاهات الحديثة في صناعة البنوك، أو الخدمات المصرفية يمكن القول بأنها تتصف بالتعدد والتنوع، وبالتالي فإن الآثار التنظيمية المباشرة لمثل هذا التعدد والتنوع في الأنشطة والخدمات التي يقدمها البنك يكون في شكل إنشاء أقسام تقوم بانجازها (وبصفة خاصة إذا اتصفت هذه الأنشطة بكبر الحجم بحيث تبرر عملية القيام بإنشاء هذه الإدارات أو الأقسام) فالبنك الذي يقتصر نشاطه أو مجال خدماته على الإقراض والإيداع فقط من الممكن

تعتبر البنوك كغيرها من منظمات الأعمال التي تسعى إلى تحقيق أهداف محددة، كما أنه يوجد عدد من الأخطار أو التهديدات بالنسبة للأهداف ومثال لذلك الأهداف المالية التي تتمثل في استمرار تحقيق الأرباح وتنظيم معدل العائد الاستثماري والمحافظة على نسبة معقولة من السيولة، والسعي لزيادة حصته في سوق الخدمات المصرفية وأن يكون قائداً في مجال الخدمة المصرفية والتي تتحقق بتحسين سمعة المصرف على المستويين المحلي والدولي بما يؤدي إلى الصمود أمام المنافسة، وهناك أهداف أخرى مرتبطة بالخدمة المصرفية المقدمة أو الأهداف الإنتاجية متمثلة في تحسين الخدمة المصرفية وتنوع وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة لمواجهة متطلبات جمهور العملاء وإيضاً تخفيف تكاليف تقديم الخدمات المصرفية، هناك أهداف خاصة بالنمو والاستقرار والمحافظة على الموارد المادية والبشرية وحمايتها، كما هناك أهداف خاصة بالبقاء والاستمرار وتجنب المخاطر، وهناك أهداف اجتماعية وبيئية مثل تحقيق مستويات مرضية من العوائد والخدمات لأطراف التعامل الداخلي والخارجي.

الجوانب المذكورة بصفة خاصة.

تجدر الإشارة الى أن الآثار التنظيمية التي تترتب على هذا قد تتمثل في إنشاء إدارة لبحوث السوق وإدارة أخرى لتخطيط النشاط المصرفي وإدارة لبحث فرص النشاط المرتقب، ونجد أن بعض البنوك استحدثت أقساماً تقوم بأنشطته ذات طبيعة خاصة لم تكن موجودة من ذي قبل وهذا ما هو الدليل على أن التقدم والتطور وما يلزمه من مرونة قد يؤثر بصورة مباشرة (او غير مباشرة) على البناء التنظيمي في البنوك، وهنا يمكن القول أن النموذج العضوي يعد أكثر ملائمة من النموذج الميكانيكي لمواجهة أي تغير يحدث كما أنه أكثر استجابة للفرص غير المتوقعة ويوفر درجة عالية من المرونة في اتخاذ القرارات.

نجد أن الانتشار الاقليمي والاتجاه نحو تدويل النشاط قد يترتب عليه الكثير من الآثار التنظيمية، فضخامة الاعباء الادارية وتعقيد العلاقات التنظيمية وتعدد المستويات التنظيمية وكذلك عدد الإدارات والفروع وزيادة عدد العاملين في البنك كلها تعتبر آثار تنظيمية تنشأ أساساً من تعدد فروع البنك سواء في الداخل أو في الخارج، وبصفة عامة يمكن القول بأن الهيكل التنظيمي للبنوك متعددة القوميات يتصف بتعدد أسس بناء العوامل المؤثرة فيه وأيضاً مثلها في ذلك مثل الشركات متعددة القوميات التي يتأثر بناؤها وهيكلها التنظيمي بالكثير من المتغيرات الثقافية والاجتماعية في الدول المضيفة، هذا بالإضافة الى الشروط المفروضة أو المتفق عليها بينها وبين الحكومات المضيفة حول العمالة ونظم الترقى والنقل والفصل من الخدمة وعداها من الشروط الأخرى.

يمكن القول بأن التقدم التكنولوجي أدى الى تغير ملحوظ في طرق واساليب ممارسة الأنشطة وكذلك في بناء الهياكل التنظيمية في جميع المنظمات، وقد أدى تبلور هذا التغير في إعطاء المزيد من المرونة

للبنوك ليس فقط في مواجهة ظروف ومتطلبات سوق الخدمة المصرفية في الداخل ولكن في توسيع نشاط البنوك في الخارج.

وعلى هذا الاساس يمكن القول بأن استخدام التكنولوجيا يؤدي الى تحقيق درجة عالية من الترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة باعتبارها نظاماً فرعية تعمل جميعاً في إطار نظام أكبر.

جودة الخدمة المصرفية Perceived Bank Service

تجتمع أغلب التعريفات التي أوردها المختصون لفهم الجودة على أنها تعنى : القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذى يتطابق و توقعاته، ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له. ونشير هنا الى أن عملية تعريف جودة الخدمة ومراقبتها تختلف كثيراً في قطاع المصارف قياساً بالقطاعات الإنتاجية لسلع ملموسة، فنجد أن تقييم جودة الخدمة في القطاع الإنتاجي تتم على اساس المنتج النهائي، اما في الخدمة المصرفية فإن العميل يكون أحكامه حول جودة الخدمة المصرفية على أساس جودة تقديم الخدمة، بالإضافة إلى المنافع النهائية التي يجنيها العميل من الخدمة. فالعميل لا يقيم خدمات المصرف على أساس كشوفات الحسابات التي وردت إليه من المصرف، أو هيئة العاملين في المصرف، ولكن تقييمه لجودة الخدمة المصرفية يستند أيضاً على سلوك العاملين في المصرف خلال تعاملهم معه، وكذلك سرعة إنجاز الخدمة المصرفية المطلوبة، ومن هنا كان على إدارة المصرف أن تبحث عن مجالات أخرى للتنافس، فبرز مفهوم جودة الخدمة المصرفية كمجال من مجالات التمييز النسبي، ولأن الخدمة عادة ما تتضمن عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة، فقد جرت محاولات جادة للتمييز بين المعايير الموضوعية لقياس الجودة وتلك المعايير التي تعتمد على رأي المستفيدين من الخدمة، يقول: كرونوس إن للجودة بعدين اثنين هما :

× الجودة الوظيفية :

تشير الى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى المستفيد من هذه الخدمة.

× الجودة الفنية :

تشير الى الجوانب الكمية للخدمة، بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي وكلاهما مهمتان للمستفيد من الخدمة، فالجودة الفنية تشير الى الجوانب الكمية للخدمة، بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، أما الجودة الوظيفية فتشير الى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من هذه الخدمة، ففي حالة خدمة الصراف الآلي مثلاً، فإن الجودة الفنية لهذه الخدمة هي التي يبحث عنها العميل، حيث تتمثل هذه الجودة في دقة وسرعة وكفاءة الصراف الآلي وإنعدام الاعطال فيه، أما في حالة فتح حساب مصرفي فيمكن أن يتم عن طريق اتصال العميل مباشرة بمسؤولي المصرف أو الحضور الي المصرف ففي الحالتين تتمثل الجودة في سلوك العاملين في المصرف ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع العميل أثناء عملية فتح الحساب، وهذا ما يهم العميل، ومهما كانت الطريقة المستخدمة أو الاسلوب المتبع لتعريف الجودة، فإن المستفيد هو من يعرف الخدمة، وهناك ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية هي البعد المادي، وبعد المرافق والتسهيلات، وبعد العاملين في مجال تقديم الخدمة المصرفية وتقوم فلسفات هذا التصنيف على اعتبار ان جودة الخدمة المصرفية ليست مجرد مخرجات متولدة عن الخدمة، بل تتضمن أيضاً أسلوب تقديمها.

نجد أن جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل على الرغم من صعوبة تقييم العملاء لجودة الخدمة المصرفية، فإن على المصارف ان تتخذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتحسين جودة الخدمة التي تقدمها لجمهور العملاء، ونجد أن جودة الخدمة المصرفية ما هي الا (قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعنى في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة وتوقعات العملاء) .

نجد أن المعايير التي يُعتمد عليها في تحديد جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة : وهناك تسع معايير وضعها الباحثون (بورسمان وزيسمل وبير) يلجأ إليها العميل للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليه، تتعلق المعايير الخمسة الاولى منها بجودة المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة، أما المعايير المتبقية فهي تشير الى جودة عملية تقديم الخدمات نفسها، ونوضح ذلك فيما يلي :



أولاً: العوامل التي تحدد جودة الخدمة المصرفية
من وجهة نظر العميل:

١ / الاعتمادية:

تشير الاعتمادية الى قدرة المصرف على إنجاز أو أداء الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه . فالعميل يتطلع لأن يقدم له المصرف خدمة دقيقة من حيث الوقت والسرية والإنجاز، ويعتمد على المصرف في هذا المجال بالذات.

٢ / الوصول للخدمة:

يعنى ذلك توفر الخدمة في الزمان والمكان اللذين يريد هما العميل . بحيث يحصل على الخدمة المطلوبة دون انتظارها ، وتكون عملية وصوله للمصرف سهلة وميسرة.

٣ / الأمان:

ويعنى خلو المعاملات التي تتم بين العميل والبنك من الخطورة والشك.

٤ / المصداقية:

يتضمن هذا البعد درجة مصداقية المصرف في تعامله مع العملاء ، والسمة والالتزام بالمواعيد.

٥ / درجة فهم المصرف للعميل:

يشير هذا البعد الى حجم الجهد المبذول من أجل التعرف على احتياجات العميل ، وبالتالي توفير ومواءمة الخدمة وفقاً لتلك المعرفة ، ويتضمن هذا البعد أيضاً تفهم المصرف للمتطلبات الخاصة بالعميل.

٦ / الاستجابة:

تشير الى مدى استعداد ورغبة المصرف في تقديم المساعدة للعملاء ، والرد على استفساراتهم

والمساهمة في حل مشكلات العملاء المحدودة.

٧ / الجدارة:

ترتبط الجدارة بالمهارة والقدرة والكفاءة التي ينبغي أن يتمتع بها العاملون في المصرف ، وتعكس قدرة العاملين على أداء الخدمة التي تستمد من توافر المعلومات والإلمام بظروف وطبيعة العمل.

٨ / الأشياء الملموسة:

يتم تقييم جودة الخدمة المصرفية من قبل العميل على ضوء مظهر التسهيلات المادية (المعدات والأجهزة، الأفراد، ووسائل الاتصال) التابعة للمصرف.

٩ / الاتصالات:

يشير هذا البعد الى مدى قدرة البنك على إمداد العملاء بالمعلومات ، وتنوير العميل حول طبيعة الخدمة المصرفية المقدمة ، والدور الذي ينبغي أن يلعبه العميل للحصول على الخدمة المطلوبة.

ثانياً : أبعاد الجودة من وجهة نظر العميل:

يرى كل من (بارسرمان) و(وزيثمل) و(بيري) أن العوامل التسعة سابقة الذكر ، يمكن حصرها في خمسة أبعاد للجودة، هي:

١ / الأشياء الملموسة:

وتشمل (المقاعد، الأضاءة، المعدات والمكان).

٢ / الاعتمادية:

درجة الاعتماد على مورد الخدمة ، ودقة إنجازها للخدمة.

٣ / الاستجابة:

سرعة الانجاز ، ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مورد الخدمة .

٤ / العهد:

معلومات وكياسة القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استلهم الثقة .

٥ / التقمص العاطفي:

درجة العناية بالعميل ورعايته، والأهتمام بمشكلاته، وإيجاد حلول لها بطريقة راقية.

ثالثاً : مقارنة إدراكات العميل بتوقعاته:

يرى الباحثون أن العملاء يحكمون على جودة الخدمة المصرفية من خلال مقارنة الخدمات التي يتلقونها فعلاً مع الخدمة التي يتوقعوا أن يتلقونها وعليه، فإن هؤلاء الباحثين يعرفون جودة الخدمة بأنها (حالة التناقض بين توقعات العملاء وبين إدراكاتهم الواقعية لتوقعاتهم) فإذا فاقت الجودة المدركة التوقعات ، فإن العملاء سيكونون راضين عن الخدمة المصرفية، أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات فسيكونون غير راضين.

العوامل المؤثرة على توقعات العميل:

يجمع الباحثون على أربعة عوامل رئيسة تؤثر على توقعات العميل هي:

١ / اتصالات الكلمة المنطوقة:

ومثالها رأي أصدقاء العميل المرتقب بخصوص المصرف الذي يرغب بفتح حساب لديه .

٢ / الحاجات والتفضيلات الشخصية:

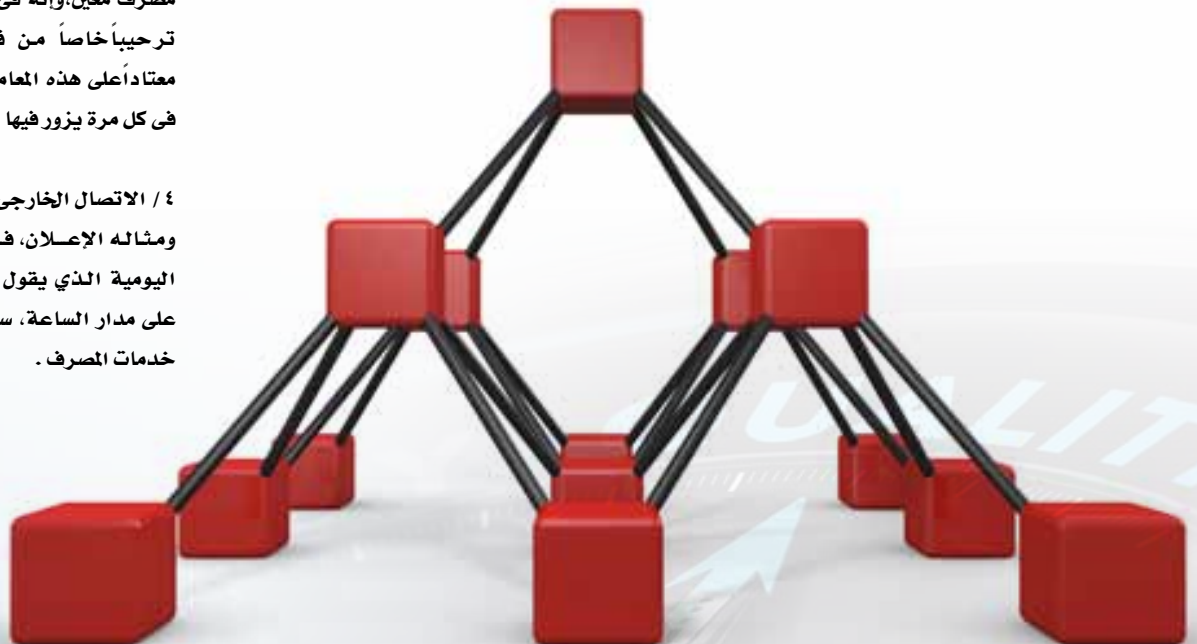
ومثالها: أن يرى العميل ضرورة أن يرتدى العاملون في المصرف ملابس أنيقة .

٣ / التجارب السابقة:

مثالها إذا كان العميل من المتعاملين الدائمين لدى مصرف معين، وإنه في كل مرة يدخل المصرف يلقي ترحيباً خاصاً من قبل مديرالمصرف، فسيصبح معتاداً على هذه المعاملة اللطيفة، ويتوقع حصولها في كل مرة يزور فيها المصرف.

٤ / الاتصال الخارجي:

ومثالها الإعلان، فالإعلان في إحدى الصحف اليومية الذي يقول إن الخدمة متوفرة بالمصرف على مدار الساعة، سيكون لديه انطباع جيد حول خدمات المصرف .





معنا تنمو أموالك ..

تنمية الموارد البشرية من منظور إسلامي



أيمن سلمان علي البيلي
إدارة الخدمات الإدارية
بنك فيصل الإسلامي

وهذا الحمل للأمانة يقتضي استعداداً لدى الإنسان المسلم لذلك، وهو ما تتجه إليه الرؤية الإسلامية لمفهوم التنمية البشرية.

فعلى الرغم من أن مصطلح التنمية لم يرد في المصادر الإسلامية، فإن المفهوم حملته مصطلحات أخرى وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية ومن ذلك،

١- التزكية

في قوله تعالى: «وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا. فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا. قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا. وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا» (الشمس: ٧-١٠).

قال الطبري: «قد أفلح من زكاه» قد أفلح من زكى نفسه فكثر تطهيرها من الكفر والمعاصي وأصلحها بالصالحات من الأعمال. قال مجاهد وسعيد بن جبير وعكرمة «من زكاه» أي من أصلحها. وقال الشيخ السعدي: «أي طهر نفسه من الذنوب ونقاها من العيوب ورقاها بطاعة الله وعلاها بالعلم النافع والعمل الصالح».

وقد كان رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقول: «اللهم إني أعوذ بك من العجز والكسل والجبن والبخل والهزم وعذاب القبر. اللهم آت نفسي تقواها وزكها أنت

إن تعريف التنمية البشرية يتطلب منا الإحاطة بمفهوم التنمية أولاً باعتبارها الأساس الذي يتم فهم المصطلح من خلاله، فقد تطور تعريف التنمية وتعددت رؤية الباحثين له باختلاف رؤيتهم وتخصصهم واهتمامهم، فبعضهم كان يرى فيه الجانب الاقتصادي، وبعضهم نظر إلى التنمية من جانبها الاجتماعي، إلا أن هذه التعريفات لم تصمد طويلاً، إذ سريعاً تطور التعريف ليشمل جميع جوانب الحياة الإنسانية، ولذا يصعب إعطاء المفهوم تعريفاً محدداً لكن يمكننا تحديد مفهوم تنمية الموارد البشرية بأنه «عملية واسعة وشاملة ومستمرة ومتعددة الجوانب لتغيير حياة الإنسان وتطويرها إلى الأفضل».

الإسلام وتنمية الموارد البشرية:

إذا كان الإنسان هو مرتكز التنمية البشرية فإن الإسلام قد سبق كل الرؤى لذلك إذ إن اختيار الإنسان لحمل الرسالة الإسلامية جعله المحور الذي تقوم عليه عملية البناء والتنمية والتطوير في المجتمعات الإسلامية، فهو الحامل للأمانة التي ذكرها الله سبحانه وتعالى بقوله:

«إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا» (الأحزاب: ٧٢).

يعد مفهوم التنمية البشرية من المفاهيم الحديثة التي شاعت في العقود الأخيرة من خلال الدراسات العلمية والتقارير الدولية التي ترصد حياة الإنسان وتسعى إلى إيجاد بيئة أفضل للعيش وممارسة الحياة، وعلى الرغم من حداثة استخدام المفهوم، فإن فكرة التنمية البشرية ليست حادثة على الإنسان بل تمتد بامتداد الوجود الإنساني ذاته، فالسعي للتنمية والتطور والنماء ملازم لمسيرة الإنسان في حياته، وشكل إحدى الوسائل التي تطورت بها الحياة البشرية على كوكب الأرض، وقد شهدت الحياة البشرية تطوراً في مفهوم التنمية البشرية حتى استقر إلى ما وصلت إليه تقارير الأمم المتحدة التي ترصد هذه التنمية منذ خمسينيات القرن الماضي.



تمكنه من القيام بعملية الإعمار، وهذا لب التنمية البشرية التي تركز على تطوير الإنسان بجميع مكوناته النفسية والعملية.

٣- التنشئة

قال تعالى: «هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ» (هود - ٦١). وقوله تعالى: «فَأَنشَأْنَا لَكُمْ بِهِ جَنَّاتٍ مِّنْ نَّحِيلٍ وَأَعْنَابٍ لَّكُمْ فِيهَا فَوَاكِهٌ كَثِيرَةٌ وَمِنْهَا تَأْكُلُونَ» (المؤمنون - ١٩). والتنشئة تأتي بمعنى التربية والزيادة والإيجاد والتنمية. قال ابن منظور «نشأ ينشأ.. ربا وشب، وارتفع..»

أسس تنمية الموارد البشرية في الإسلام:

تقوم تنمية الموارد البشرية في الإسلام على أسس تدور حول الإنسان باعتباره الهدف الرئيس لعمليات التنمية البشرية وبرامجها المختلفة وتقوم هذه البرامج على عدد من الأسس من أبرزها:

١ - الاستخلاف: فقد اختار الله سبحانه وتعالى الإنسان ليقوم بمهمة الاستخلاف في الأرض انطلاقاً من قوله تعالى: «وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَأِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً» (البقرة - ٣٠).

فقد كلف الله سبحانه وتعالى الإنسان بهذه المهمة العظيمة للقيام بدوره في الأرض وهياً له سبل القيام بهذه المهمة ومكن له في الأرض بقوله تعالى: «وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعَايِشَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ» (الأعراف - ١٠).

قال الإمام الرازي: «أي جعلنا لكم فيها مكاناً وقراراً ومكانكم فيها وأقدرناكم على التصرف فيها وجعلنا لكم معاش..»

وهذا الاستخلاف يقتضي قيام الإنسان بدوره كما أمره الله سبحانه وتعالى من خلال تنمية مكونات الإنسان الإيمانية والنفسية والعملية، وهي السمة الأساسية للتنمية البشرية.

٢ - التسخير إن الاستخلاف يقتضي التسخير، لأن الإنسان لا يستطيع أن يقوم بمهمته في الأرض دون أن تسخر له كل الإمكانيات، وقد يسر له الله سبحانه وتعالى ذلك بتسخير عامة المخلوقات والكائنات في الأرض للإنسان، قال تعالى: «أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ سَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَأَسْبَغَ عَلَيْكُمْ نِعَمَهُ ظَاهِرَةً وَبَاطِنَةً وَمِنَ النَّاسِ مَن يُجَادِلُ فِي اللَّهِ بِغَيْرِ عِلْمٍ وَلَا هُدًى وَلَا كِتَابٍ مُّبِينٍ» (لقمان - ٢٠).

وقال تعالى: «هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ دَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ» (الملك - ١٥).

إن هذا التسخير يقتضي من الإنسان حسن التعامل مع المسخرات، بحيث يحسن استخدامها فيما يرضي الله عز وجل، وفقاً للأحكام التي شرعها في التعامل مع المخلوقات والكائنات والطبيعة، وحين انحرف الإنسان عن الالتزام، خالف مهمة التسخير، وهذا ما نجده في سوء الاستخدام للموارد الطبيعية، وللتعامل مع الكائنات المختلفة، فقد اختلفت الموازين، وانتشرت ظواهر تهدد حياة الإنسان ذاته كالظواهر الطبيعية مثل الاحتباس الحراري والتغير البيئي وظهور أمراض في الحيوانات والطيور وقد حذر الله سبحانه وتعالى من ذلك بقوله تعالى: «ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ» (الروم - ٤١).

إن التسخير يقتضي إعداد الإنسان إعداداً جيداً بتنمية مهاراته وقدراته وتصوراته للتعامل مع ما سخر الله له حتى يستطيع أن يقوم بذلك على الوجه الذي أمر سبحانه وتعالى به.

٣ - المعرفة حتى يقوم الإنسان برسائلته التي كلفه الله سبحانه وتعالى بها لا بد له من العلم والمعرفة، إذ الجهل حائل دون ذلك، والمعرفة تقتضي الإحاطة بما كلف الإنسان به، قال تعالى:

«قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ» (الزمر - ٩).

وقال تعالى «هُوَ الَّذِي جَعَلَ الشَّمْسُ ضِيَاءً وَالْقَمَرَ نُورًا وَقَدَرَهُ مَنَازِلَ لِتَعْلَمُوا عَدَدَ السِّنِينَ وَالْحِسَابَ مَا خَلَقَ اللَّهُ ذَلِكَ إِلَّا بِالْحَقِّ يُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ» (يونس - ٣٥).

وقال تعالى: «وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ» (البقرة - ٢٨٢).

وتتوالى الآيات القرآنية التي تتحدث عن العلم والمعرفة في إشارة إلى أهمية ذلك في حياة الإنسان، ولذا اعتنى الإسلام بالعلم ودعا إليه، وأمر أتباعه بتعلم كل العلوم النافعة حتى يستطيع المسلم أن يؤدي دوره نحو ربه بإخلاص العبودية وتادية الواجبات المفروضة، وكذلك بتعمير الحياة، ونفع الناس، وجعل الإسلام العلم مدخلاً لمعرفة الله سبحانه وتعالى فقال «فَاعْلَمْ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ» (محمد - ١٩) وإذا أراد المسلم أن يقوم برسائلته في الحياة فلا بد له من علم ومعرفة مستمرة ودائمة يتابع خلالها ما استجد من العلوم والمعارف والحاجات، وذلك لا يأتي إلا من خلال تنمية مهاراته وقدراته، إن غياب العلم والمعرفة يفسح المجال لأن يتقدم الجهل والجهلاء وفي ذلك فساد وفساد للحياة، وقد حذر النبي (صلى الله عليه وسلم) من ذلك، فعن عبد الله بن عمرو قال: سمعت

خير من زكاها أنت وليها ومولاها. اللهم إني أعوذ بك من علم لا ينفع، ومن قلب لا يخشع، ومن نفس لا تشبع، ومن دعوة لا يستجاب لها، (رواه مسلم). والتزكية هنا بمعنى النماء والزيادة والصلاح والطهر، وهي المعاني التي تتضمنها التنمية بمفهومها الإسلامي فليس المقصود هو الزيادة فقط. بل المقصود أن تكون هذه الزيادة صالحة ونافعة.

٢- الإعمار

فقد قال تعالى «هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوهُ ثُمَّ تُوبُوا إِلَيْهِ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُّجِيبٌ» (هود - ٦١).

قال ابن كثير: «استعمركم فيها أي جعلكم عماراً تعمرونها وتستغلونها..»

وقد شرح القرطبي معنى الإعمار بقوله: «أي جعلكم عمارها وسكانها، والاستعمار طلب العمارة، والطلب المطلق من الله تعالى على الوجوب، كما أن «استعمركم فيها» «خلقكم لعمارتها».

ولا شك أن عمارة الأرض تتطلب عنصراً فاعلاً ومؤثراً وهو الإنسان، إذ لا يمكن أن تتم عملية الإعمار إلا بإنسان قادر ومهيأ بالإيمان والعلم والفكر والمهارة التي

رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقول: (إن الله لا يقبض العلم انتزاعاً ينتزعه من العباد، ولكن يقبض العلم بقبض العلماء، حتى إذا لم يبق عالماً، اتخذ الناس رؤوساً جهالاً، فسئلوا، فأفتوا بغير علم، فضلوا وأضلوا) (البخاري).

٤ - التخطيط إن تنمية الموارد البشرية تقوم على التخطيط وحسن التدبير، وذلك يقتضي دراسة الواقع الذي يعيشه الفرد والمجتمعات وتحليله بإيجابياته وسلبياته، ووضع الحلول لمعالجة المشكلات ودراسة التوقعات المستقبلية بالمقاييس العلمية واقتراح الرؤى لذلك والإعداد الجيد للبرامج والخطة المستقبلية، وقد أمر الله سبحانه وتعالى بالإعداد في قوله تعالى: ﴿وَأَعِدُوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَآخَرِينَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَغْلُمُونَ﴾ (الأنفال - ٦٠).

وقد وردت الآية بشأن الحرب، إلا أن دلالتها عامة في وجوب الاستعداد والتخطيط، فإذا كان الأمر يوجب التخطيط للحرب ومواجهة العدو وهو أمر طارئ وموقت فإن التخطيط للحياة في غير الحرب واجب كذلك لأنها الفترة الدائمة والممتدة والتي فيها معاش الناس وحياتهم مما يتطلب الاستعداد المبكر لها، وقد علمنا القرآن الكريم أهمية التخطيط في قصة يوسف عليه السلام، بقوله تعالى: ﴿قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرَوْهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ﴾ (يوسف - ٤٧).

كما حث النبي (صلى الله عليه وسلم) على أهمية التخطيط المستقبلي حيث قال: «(إنك إن تذر ورثتك أغنياء خير من أن تذرهم عالة يتكفضون الناس...)» (مسلم).

وإذا كان التخطيط لمستقبل الورثة وهم أفراد محدودون مأمور به، فإن التخطيط لمستقبل الدولة - معاني الشعوب والدول أهم وأكثر أهمية.

٥ - المسؤولية تشكل المسؤولية إحدى الأسس التي تقوم عليها تنمية الموارد البشرية، وإذا كانت مسؤولية الفرد تتطلب منه أن يطور مهاراته ويجدد علمه فإن مسؤولية الدولة تدعوها أن تولي الموارد البشرية أهمية خاصة بحيث توفر لهم سبل التنمية والتطوير والإبداع، فعلى المستوى الفردي تؤكد الآيات الكريمة أهمية المسؤولية الفردية فقد قال تعالى: ﴿وَأَنْ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى﴾ (النجم - ٣٩).

وقد حذر النبي (صلى الله عليه وسلم) من الغفلة عن المسؤولية الفردية فقال (صلى الله عليه وسلم): «لا

تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل: عن عمره فيما أفناه، وعن علمه فيما فعل، وعن ماله من أين اكتسبه وفيما أنفقه، وعن جسمه فيما أبلاه، (سنن الترمذي).

أما على مستوى المسؤولية العامة أو مسؤولية الدولة، فقد أخبر النبي (صلى الله عليه وسلم) عن ذلك في الحديث الذي يرويه ابن عمر رضي الله عنه حيث قال: سمعت رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقول: «ألا كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته، فالأمير الذي على الناس راع وهو مسؤول عن رعيته، والرجل راع على أهل بيته وهو مسؤول عنهم، والمرأة راعية على بيت بعلها ولولده وهي مسؤولة عنهم والعبد راع على مال سيده وهو مسؤول عنه، ألا فكلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته، (رواه مسلم).

ولذا فإن اهتمام الدولة بتنمية الموارد البشرية يأتي ضمن مسؤوليتها العامة.

٦ - العمل هو المحور الذي تدور عليه عملية تنمية الموارد البشرية، إذ أن الإنسان الذي يؤدي العمل يحتاج إلى كفاءة مهنية وعقلية تربوية تؤهله للقيام بدوره في المهام والوظائف العملية، ولذا اهتم الإسلام بالعمل وحث عليه سواء كان عملاً تعبدياً أو مهنياً ورفع من قيمة العمل، فقال تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ (الكهف - ٣٠).

وقال تعالى ﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ (التوبة ٢٠٥).

وحث النبي (صلى الله عليه وسلم) على العمل فقال: «ما كسب الرجل كسباً أطيب من عمل يده، وما أنفق الرجل على نفسه وأهله ولولده وخادمه فهو صدقة، (رواه البيهقي).

وعن عائشة رضي الله عنها أن النبي (صلى الله عليه وسلم) قال: «إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم، عملاً أن يتقنه، (رواه البيهقي).

ولاشك أن الإنسان الذي يراود له أن يؤدي عمله ويتقنه لا بد له من مهارة وإعداد وذلك صلب عملية تنمية الموارد البشرية.

٧ - التغيير فتتمة الموارد البشرية تسعى لتغيير إمكانات الإنسان ومهاراته نحو الأفضل فهي تهين له فرصة التدريب والتوجيه والسعي نحو اكتساب كل جديد في حياته، ما أمكنه ذلك.

والتغيير سنة الحياة، لكن التغيير المقصود هو الذي يعود بالنفع والصلاح على الإنسان، فليس التغيير مطلوباً لذاته، وإنما هو مطلوب لغاية إيجابية يعمل من أجلها، ولذلك جعل الله سبحانه وتعالى إرادة التغيير، وهو القادر على كل شيء، بإرادة الإنسان ذاته، فقال

تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ آلٍ﴾ (الرعد - ١١).

وقال تعالى ﴿ذَلِكَ بِأَنَّ اللَّهَ تَمَّ يَكُ مُغَيِّرًا نِعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَى قَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَأَنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾ (الأنفال - ٥٣).

٨ - الأمانة إذ عليها المعول في ضبط أي سلوك إنساني، وليست الأمانة حفظ الحقوق والأموال فقط، بل الأمانة في كل شيء، ومن أبرزها أمانة الدين ثم أمانة العمل، إن ما تعانيه كثير من المؤسسات العالمية والمحلية من فساد وخلل وانحيار إنما يعود في كثير منه إلى فقد الأمانة، أو ما يطلق عليه غياب أخلاقيات المهنة، إذ يفقد ذلك تنهار قيم العمل وضوابطه، وتشيع قيم أخرى هي للفساد أقرب منها للصلاح، ولا شك أن غياب الأمانة إنما يعود في جزء كبير منه إلى غياب الإيمان، كما يعود أيضاً إلى غياب مفاهيم التنمية البشرية الصحيحة التي تقوم على البناء الأخلاقي للإنسان. وقد أعطى الإسلام أهمية كبرى للأمانة فقال سبحانه وتعالى ممتدحاً المؤمنين: ﴿وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ﴾ (المؤمنون - ٨).

وقد حذر النبي (صلى الله عليه وسلم) من تضييع الأمانة فقال «إذا ضيعت الأمانة فانتظر الساعة، قالوا: كيف إضاعتها يا رسول الله؟ قال إذا أسند الأمر إلى غير أهله فانتظر الساعة، (البخاري).

٩ - الإصلاح إن مهمة تنمية الموارد البشرية تقوم على إصلاح الفرد بحيث يكون عنصراً فاعلاً عاملاً لخدمة دينه ومجتمعه والبشرية جمعاء، وقد انتشر مفهوم تنمية الموارد البشرية في كل بلدان العالم، وتوحدت رؤية الجميع حول أن غاية ما تسعى له هذه التنمية هو إصلاح الإنسان، إلا أن مفهوم الإصلاح يختلف من مجتمع إلى مجتمع ومن دولة إلى أخرى، وإذا كان المقصود لدى الجميع إصلاح مهاراته ومعارفه وإمكاناته، فإن الإسلام نظر إلى عملية الإصلاح نظرة شاملة إذ يمتد الإصلاح إلى إيمانه وأخلاقه وسلوكه ومعاملاته، ولذلك كانت رسالات الأنبياء جميعاً تقوم على الإصلاح انطلاقاً من قوله تعالى:

﴿إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ﴾ (هود - ٨٨).



بنكك .. في جيبك

الجرائم الإلكترونية باستخدام شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني



د. صلاح الدين محمد علي الفرجابي - أستاذ جامعي مشارك بالجامعات السودانية

Association في الولايات المتحدة الأمريكية يعادل 2.7 مليار دولار، كما بلغت خسائر البنوك البريطانية من جراء أعمال الاحتيال في بطاقات السحب ما يقارب 30 مليون جنيه إسترليني لعام 2006 وحوالي 39 مليون جنيه في العام 2007 وقال العبيد أن حجم الخسائر السنوية المسجلة للعمليات الاحتيالية لبطاقات الائتمان يتجاوز 4 مليارات ريال على النطاق العالمي، مشيراً إلى أن ظاهرة سرقة البطاقات الائتمانية وإساءة استخدامها بدأت تتفشى في السوق المحلية.

وكشفت هيئة الإذاعة البريطانية أن أبحاثاً جديدة بيّنت أن المحتالين على البنوك لا يزالون مستمرين في ابتكار طرق جديدة في الاحتيال فقد تحولوا من طرق الاحتيال التقليدية التي كانت تتم عادة باستخدام البطاقات البنكية إلى الاحتيال عبر الشبكة الإلكترونية، وأضافت الهيئة حسب ما ذكرته وكالة الأنباء السعودية (واس) أن إتحاد البطاقات الائتمانية قال أن حجم الخسائر

وانتشر استخدام قنوات الدفع الإلكتروني كالصرافات الآلية ونقاط البيع الإلكترونية والإنترنت والهاتف الجوال والتلفون المصري.

فظهرت عمليات الغش المصري التي تتم على الإنترنت نتيجة سرقة الهويات والمعلومات الشخصية للأفراد عندما يقوم بإرسالها عبر الإنترنت، والمخاوف من التهديدات التي تتعرض لها الهواتف الجوال، وبخاصة مع الخدمات الجديدة التي تقدمها مثل إتاحة القيام بالأعمال المصرفية، ومنها التعرف على الحساب البنكي ودفع الفواتير وتحويل الأموال وغيرها من الخدمات الجديدة الواعدة، وأيضاً الجرائم المرتبطة بالصرافات الآلية كما أن هناك مخاوف من بطاقات الائتمان المزودة بتقنية التعريف اللاسلكية RFID Radio Frequency identification والتي تستخدم حالياً وتؤدي لسرعة وسهولة العديد من الأعمال والخدمات، حيث تتيح للأفراد تمريرها عبر أجهزة القراءة من دون إدخالها، إذ أن هناك مخاوف من أن هذه البطاقات ستقوم ببث اسم ورقم بطاقة إئتمان الفرد وتاريخ إنتهاؤها إلى أي شخص آخر يقترب منه حاملاً جهاز مسح إلكتروني.

وفي يناير 2003م استطاع فيروس اختراق قواعد البيانات التي تعمل بنظام SQL وتسبب في إيقاف 13000 ماكينة صراف آلي تابعة لـ Bank of America في مختلف الولايات المتحدة لعدة ساعات.

وقدّر عضو لجنة مكافحة الجرائم المالية وغسيل الأموال بـ "ساما"، محمد العبيد عدد عمليات الاحتيال المصرفية في المملكة العربية السعودية عام 2008 بنحو 2000 عملية شملت عمليات سرقة البيانات من أمام أجهزة الصرافات الآلية والهاتف المصرفي في المواقع المصرفية المزورة والبريد الإلكتروني الاحترافي لتحويل الأموال.

وذكر أن حجم الخسائر في بطاقات السحب الآلي حسب تقدير منظمة American Bankers

مع بداية ظهور شبكة الإنترنت لم يكن في ذهن مصمميها تلك الأخطار والجرائم التي ترتكب من خلالها، فلم يضعوا نصب أعينهم الجانب الأمني الكافي للوقاية من تلك الجرائم، وعذرهم في ذلك أن استخدام الإنترنت في بدايتها قد إقتصرت على مراكز الأبحاث وطلاب الجامعات للاستفادة منها في الأغراض العلمية، ولم يكن في الحسبان ذلك الانتشار الواسع الذي شمل كافة فئات المجتمع. وبمرور الوقت بدأ النصابون والمجرمون في تطوير ادواتهم وتحسينها لتصبح الإنترنت ساحة رحبة للنصب والسرقة والابتزاز.

وبشكل عام فإن الجرائم الإلكترونية (ومن بينها جرائم الإنترنت) هي كل أشكال السلوك غير المشروع الذي يرتكب باستخدام الكمبيوتر.

أولاً: جرائم المعلومات والمصارف؛

شهد العالم ملامح واضحة للتقدم الهائل في قطاع تقنيات الاتصال الحديثة وزيادة درجة اعتمادية المؤسسات المصرفية والمالية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول التدريجي في كافة العالم نحو ما يطلق عليه البنوك والمصارف والمؤسسات المالية الإلكترونية، وقد صاحب هذا التطور ظهور عدد كبير من الجرائم الإلكترونية.

فعلى مستوى البنوك والمؤسسات المالية فقد تم ميكنة نظم الإدارة والمحاسبة وربط الأفرع المختلفة لتلك المؤسسات بعضها ببعض من خلال شبكات المعلومات لضمان سهولة ويسر إدارة العمليات المالية داخلها. وتم أيضاً دخول بطاقات الائتمان والدفع الإلكتروني Credit Cards بأنواعها المختلفة لتسهيل المعاملات والتوجه للإقلال من التعاملات بالنقد المباشر في إطار التحول إلى المجتمع اللانقدي (Cash-less Society). فإن ذلك النوع من التعاملات قد أصبح أمراً واقعاً يتزايد الاعتماد عليه خاصة بعد تنامي حجم الأعمال التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية Electronic Commerce وظهور الأسواق الإلكترونية Marketplace Electronic لتسويق وبيع السلع والخدمات،

الناجمة عن محتالي البنوك البريطانية لبطاقات الإئتمان بلغ 44 مليون جنيه إسترليني في العام 2009 إلا إنها إنخفضت بمقدار 28% مقارنة مع السنة الماضية، وخلصت إلي القول أنه في الفترة ذاتها إرتفع معدل عدد العمليات التي إستهدفت العملاء بمقدار 16% ومُورست جميع هذه العمليات مع أولئك العملاء الذين أدخلوا بياناتهم الشخصية على المواقع الإلكترونية أو عن طريق بريدهم الإلكتروني.

وقالت دراسة أكاديمية إن ثلاثة أرباع مواقع البنوك على شبكة المعلومات الدولية تنطوي على ثغرات أمنية تمكن القراصنة من اختراقها وهذا ما يعرض عملاء هذه البنوك لخسائر مالية أو لسرقة معلوماتها الشخصية (هوياتهم) من قبل قراصنة الحواسيب وفقاً لتقرير مجلة Information Week، كما أثبتت الدراسة وفقاً لما جاء في موقع الجزيرة نت وجود مشاكل تتعلق بإعادة توجيه أو تحويل المستخدم خارج نطاق البنك دون تنبيه أو إنذار والسماح بمرور هويات المستخدمين وكلمات (مفاتيح) الدخول على نحو غير مؤمن وإرسال معلومات حساسة برسائل البريد الإلكتروني دون تأمينها. ويقول الباحثون أنهم فوجئوا باتساع نطاق انتشار عيوب وثغرات التصميم التي تمس أمن المواقع الإلكترونية ومنها بعض أكبر البنوك في الولايات المتحدة، وأوردت الدراسة نحو 536 حادثة إقتحام أو قرصنة حاسوبية وبلغ متوسط الخسائر الناجمة عن كل حادثة منها حوالي 30.000 دولار، وبلغ إجمالي خسائر البنوك في الولايات المتحدة في

الربع الثاني من العام 2009 بسبب الثغرات الأمنية 16 مليار دولار.

ثانياً: الأشكال المختلفة للجريمة الإلكترونية التي يعاقب عليها القانون:

فيما يلي الأشكال المختلفة للجريمة الإلكترونية التي عاقب عليها القانون.

- الوصول إلي المعلومات بشكل غير قانوني، كسرقة المعلومات أو الإطلاع عليها ، أو حذفها أو تعديلها بما يحقق هدف المجرم.

- الاستفادة من تقنية المعلومات من أجل أي نوع من أنواع الكسب غير المشروع كتزوير بطاقات الإئتمان، والحصول على أرقام بطاقات الخدش ، واختراق المواقع للحصول على معلومات الحسابات البنكية .

- اختراق الأجهزة الخادمة Servers بغرض تعطيلها وبالتالي تعطيل مواقع الإنترنت التي تعتمد على هذه الأجهزة.

- استخدام الإنترنت في دعم الإرهاب والأفكار المتطرفة أو نشر الأفكار التي يمكن أن تؤسس إلي فكر تكفيري.

- صناعة ونشر الفيروسات والملفات الضارة.

- إغراق الأجهزة الخادمة بعدد هائل من الطلبات مما يؤدي إلي إيقاف عملها وتحقيق الخسائر.

- إنتحال الشخصية .. وهي أحدث جرائم القرن الجديد أو (جريمة الألفية الجديدة) كما سماها البعض. تتمثل هذه الجريمة في استخدام هوية شخصية أخرى بطرق احتيالية ، وتهدف إما لغرض الاستفادة من مكانة ذلك الشخص ، أو لإخفاء هوية المجرم لتسهيل ارتكابه جرائم أخرى. إن ارتكاب هذه

الجريمة على شبكة الإنترنت أمر سهل وهذه من أكبر سلبات الإنترنت الأمنية. وللتغلب على هذه المشكلة فقد بدأت كثير من المعاملات الحساسة على شبكة الإنترنت خاصة المعاملات التجارية في الإعتماد على وسائل متينة لتوثيق الهوية كالتوقيع الرقمي والتي تجعل من الصعب ارتكاب هذه الجريمة.

- المضايقة والملاحقة .. تتم جرائم الملاحقة على شبكة الإنترنت غالباً باستخدام البريد الإلكتروني Email أو برامج الحوارات الحية Chatting على الشبكة . تشمل تلك الجرائم رسائل تهديد وتخويف ومضايقة .

- التفرير والاستدراج .. أغلب ضحايا هذا النوع من جرائم صغار السن ، أو حديثي العهد بالإنترنت ، حيث يوهم المجرمون ضحاياهم برغبتهم في تكوين علاقة صداقة على الإنترنت والتي قد تتطور إلى التقاء مادي بين الطرفين . وكون معظم الضحايا هم صغار السن ، فإن كثيراً من الحوادث لا يتم الإبلاغ عنها ، حيث لا يدرك كثير من الضحايا أنهم قد غدر بهم.

- التشهير وتشويه السمعة .. يقوم المجرم بنشر معلومات أو صور قد تكون سرية أو مضللة أو مغلوطة عن ضحيته. وتتعدد الوسائل المستخدمة في هذا النوع من الجرائم لكن في مقدمة قائمة هذه الوسائل إنشاء موقع على الشبكة يحوي المعلومات المطلوب نشرها أو إرسال هذه المعلومات عبر القوائم البريدية إلى أعداد كبيرة من المستخدمين.

احترس.. ولا تظن أنه بتغيير اسمك أو هويتك فقد أصبحت بأمناً عن أيدي العدالة، وانه بإمكانك أن تعبت كيفما شئت داخل الإنترنت! فيمنتهى البساطة والسهولة يمكن لقسم مباحث الإنترنت (أو قسم الجريمة الإلكترونية) الذي تم إنشاؤه مؤخراً في أغلب دول العالم.

ومن بينها السودان - معرفة شخصيتك وهويتك الحقيقة عن طريق بلاغ بسيط للضحية في أقرب قسم شرطة!

ثالثاً: التجسس عن طريق البريد الإلكتروني (دودة فيجوال بيزك):

انتشرت دودة مكتوبة بلغة النصوص البرمجية فيجوال بيزك Visual Basic Script على نطاق واسع بسبب فتح الرسائل المرفقة بالبريد الإلكتروني بدون معرفة ماهية المرفقات.

وقد تم إرسال الدودة في صورتها الأصلية عبر مرفقات البريد الإلكتروني من خلال رسالة انتشرت على شبكة الإنترنت تحتوي على كلمة "أحبك" بالانجليزية I Love You ، وكان نص الرسالة يطلب التفضل بفحص رسالة الحب المرفقة الآتية



أو الواردة باسم شركات البرمجيات المضادة
للفيروسات مثل :

From : Support @symantec .com
Subject: Virus
Attachment : protect .vbs .

أو عرض الحماية من الفيروسات مثل :
Subject : How to protect yourself
from the ILOVE YOU bug :

وبالتبع كلها أساليب للولوج إلى النظام تعتمد على
فتح الملفات المرفقة التي ترد مع البريد الإلكتروني.

رابعاً : أمثلة لأنواع الإحتيال :

أ / النصب النيجيري :

تبدأ عملية النصب النيجيري هذه بخطاب ظاهره
برئ يأتي عبر البريد الإلكتروني من شخص غالباً ما
يكون نيجيري الجنسية يدعي أنه ابن أحد الرؤساء
العسكريين السابقين للبلاد، وأن هناك ملايين
من الدولارات مودعة في حسابات سرية في بعض
المصارف الدولية، ويطلب (ابن الرئيس) في خطابه
مساعدته في الحصول على تلك الأموال السرية
مقابل نسبة منها، وهنا تكمن المشكلة التي قد تكلفك
جميع مدخراتك.

فأحد الأطباء الأمريكيين فقد ما يقرب من 400 ألف
دولار بعد أن قرر التواصل مع خطاب مماثل جاءه من
شخص يدعى أنه ممثل للحكومة النيجيرية يخبره
بأن شخصاً في نيجيريا ترك مبلغ 27 مليون دولار في
وصيته وأن كل المطلوب منه هو إرسال 7500 دولار
أتعاباً للمحامي. ورغم تشكك الطبيب في الأمر فإن
إستمرار التواصل مع (ممثل الحكومة) أقنعه بأن
الأمر صحيح، واستجاب الرجل للطلب وأرسل المبلغ
المطلوب ليعود الشخص ويطلب تحويل مبالغ أخرى
وصلت إلي ما يقرب من نصف مليون دولار، وأفلس
الطبيب نتيجة ذلك.

وتحاول الحكومة النيجيرية مكافحة هذا الأمر
حتى أن 250 شخصاً تم إلقاء القبض عليهم مؤخراً،
وقد أعدت الشرطة النيجيرية موقعاً على الإنترنت
للإبلاغ عن حالات النصب تلك في الوقت الذي تعلن
فيه الحكومة عن مكافأة مالية لمن يساعدها في
القبض على هؤلاء النصابين. وتقوم الحكومة أيضاً
بمساعدة من البوليس الدولي (الإنترپول) وشرطة
الولايات المتحدة بغلق بعض المواقع على الإنترنت
والتي يستخدمها النصابون ولكن الشرطة تعترف
بأن معركتها ضد هؤلاء ليست بالأمر الهين وتحتاج
لمجودات كبيرة.



كبدية تشغيل مستعرض الإنترنت.
• تنسخ الدودة نفسها إلى مكانين حيث تعمل في
كل مرة تشغيل الكمبيوتر تحاول الدودة إرسال
نفسها لكل مدخل في دفتر عناوين برنامج أوت لوك
Outlook address book .
• تبحث الدودة عن كل المشغلات المحلية والشبكية
للبحث عن الملفات التي تنتهي بالإمتدادات ، VBS ،
JS ، JSE ، CSS ، WSH ، SCH ، SCT ، VBS ،
or HTA ، وإذا وجدتتها تكتب الفيروس فوقها ويتم
إعادة تسميتها بامتداد VBS
• كتابة الفيروس فوق الملفات الرسومية ذات
الإمتداد JPS أو الإمتداد JPEG ويضاف الإمتداد
VBS إلى الاسم مما يجعلها تنتهي بامتداد مزدوج .
• وضع علامة الإخفاء Hidden للملفات الوسائط
المتعددة ذات الإمتداد MP 2 والإمتداد MP3 ثم
يتم نسخها إلى ملف جديد بنفس الاسم مع إضافة
الإمتداد VBS وهذه الملفات هي الوحيدة التي يمكن
استرجاعها.

منى kindly check the attached Love Letter coming from me ، وكانت الرسالة
المرفقة باسم ملف : رسالة حب لك ، بامتداد نصي مع
إمتداد نص برامجي لفيجوال عند نقر المرفقات يتم
تشغيل النص البرمجي (بافتراض أن نظام استضافة
النصوص البرمجية في ويندوز Windows
Scripting Host يعمل)، الإمتداد المزدوج
لاسم ملف الدودة أمر مهم لهذه الدودة التي تحاول
استغلال وظائف سهولة الاستخدام، فالغالبية
العظمى من برامج البريد وبرامج الأدلة لا تريد أن
تشغل بال المستخدم العادي بوظائف نظام التشغيل
لذلك تفترض الحاجة لعدم عرض التفاصيل مثل
إمتداد الملف وخصائصه أمام المستخدم، وفي هذه
الحالة فإن ملف الدودة سوف يظهر امام المستخدم
باسم Love Letter – For . You. Txt مما
يزيد الأمر سوءاً باعتبار أنه ملف نص فقط وبالتالي
فلا خوف منه.

في عملها تقوم الدودة بعدة أفعال :

• إسقاط ملف HTM قادر على نشر العدوى على
إمتداد النص البرمجي للردشة MircSCRIPT
الذي يحاول استخدام هذا الملف HTM File .
• البحث عن الملف WinFAT32. exe في دليل
التحميل IE download فإذا لم يجده تقوم
الدودة بتغيير صفحة بداية مستعرض الإنترنت في
سجل ويندوز إلى واحد من المواقع التي يوجد عليها
تحميل ملف WIN- BUGSFIX . exe لتحميله
وتشغيله في بداية التشغيل التالي للكمبيوتر.
• عدم القدرة على جعل صفحة خالية blank

ب/ النصب من خلال المواقع الإباحية:

من المؤلم والمحزن - في الوقت نفسه - أن المواقع الإباحية عبر الإنترنت تعتبر أكبر ساحة يتجمع فيها النصابون. ومن المؤسف - بل المؤسف جداً أن معظم ضحايا تلك المواقع من المنطقة العربية.

فمن خلال هذه المواقع يمكن الوصول إلي هويتك وسرقت معلوماتك بأساليب عدة كما يمكن الحصول على رقم بطاقتك الائتمانية وبالتالي الاستيلاء على ما بها من أموال إضافة إلي أنك سوف تخسر - بتعاملك مع هذه المواقع - دينك وأخلاقك ومروتك. هذه المواقع يتم إنشاؤها بمعرفة مجموعة من النصابين، هؤلاء الذين يريدون نشر ثقافة العري والخلاعة وسلب شباب الأمة أخلاقهم وعقائدهم من خلال إغراقهم في الإباحية.

فهم يعرضون على ك مواقع مليئة بالمواد الجنسية التي يمكنك الدخول عليها مجاناً. ثم يطلبون منك التأكيد على أنك قد تجاوزت ثمانية عشر عاماً بحجة أن هذه المواقع غير مسموح لمن هم أقل من ذلك بالدخول عليها، وكأنها هم حماة الأخلاق في هذا العالم.

ثم يطلبون منك إدخال رقم بطاقتك الائتمانية للتأكد من أنك قد تجاوزت السن المسموح به، وليس للاستفادة من أموالك أو سرقتها، وعندما تصدق هذه الدعاية الرخيصة وتقتنع بالقصة المحبوبة يقومون بسرقة أموالك لتصبح معدماً، وينزل رصيدك إلي رقم صفر.. صفر في كل شيء.. مالك، كرامتك، مروتك، أخلاقك، دينك.

ج/ مبروك ربحت مليون دولار:

انتشرت في الأونة الأخيرة العديد من الرسائل الإلكترونية (الإيميل) التي تحمل العنوان مبروك Congratulation، أما عن فحوى الرسالة فهي تخبرك بأن المؤسسة الفيدرالية الأمريكية لليانصيب، أو الشركة الهولندية للتواري قد اختارت بالأس خمسة عشر بريداً عشوائياً على مستوى العالم للفوز بجائزة المليون دولار، وقد كان بريدك هو ضمن الفائزين، ويروى احد الضحايا ما حدث له قائلاً: "تلقيت رسالة عبر بريدي الإلكتروني تفيد بأنني قد ربحت مليون دولار وأن علي الدخول على أحد المواقع ملء استمارة البيانات المؤهلة للحصول على المبلغ، بعد ما ملئت

الاستمارة التي أدخلت من خلالها عنواني ورقم هاتفي واسماء بناتي، وكل التفاصيل الدقيقة لحياتي الشخصية، استقبلت اتصالاً هاتفياً من شخص زعم أنه ممثل الشركة التي تطرح المسابقة، هنئني بحرارة شديدة، ثم أبلغني بأن المبلغ كاملاً سيكون طوع بناتي خلال أيام قليلة، كما طلب بعض المعلومات حول وضعي الاجتماعي والاقتصادي، وما سأفعله بهذه الثروة الكبيرة، ولما سألتها عن سر هذه الأسئلة، أكد أنها من أجل إعداد بيان صحفي لتوزيعه على وسائل الإعلام المحلية، خلال المؤتمر الصحفي الكبير الذي سيعقد احتفالاً بفوزي في أحد الفنادق الكبرى بأبي ظبي، بعدئذ بأيام تلقيت اتصالاً هاتفياً آخر، ومن خلاله طلب المتصل تحويل مبلغ مالي إلي رقم حساب الشركة المصرفي، مؤكداً لي أن هذا الشرط ضروري حتى أحصل على جائزتي الكبيرة، وأمام رغبتني العارمة في التخلص من الفقر وافقت بلا تردد ودون أن يساورني الشك، وبالفعل قمت بتحويل مبلغ 190 ألف درهم إلي الحساب المجهول، وما أن تم تحويل المبلغ، حتى تلقيت رسالة نصها (شكراً لك، لقد ساعدتني على حل مشكلاتي الاقتصادية، أتمنى لك الربح، لكن ليس هذه المرة)".



التحكيم في عقود التجارة الإلكترونية



أ. زينب عبد الله أحمد - محامية

اجراءات التحكيم واي خطأ في هذه الاجراءات يكون سبباً في رفع دعوى البطلان ونظراً لذلك فقد راينا تلخيص اجراءات التحكيم وصيغ اجراءات التحكيم انتهاء بصيغة صحيفة دعوى البطلان حتى يكون في متناول المهتمين بالتحكيم ويستطيعون بمباشرة اجراءات التحكيم العملية والعلمية.

التحكيم كوسيلة لفض المنازعات بات ضرورة شبه حتمية في عقود التجارة بصفة عامة وعقود التجارة الدولية بصفة خاصة، ويفضل اطراف التعاقد في هذا المجال النص صراحة على التحكيم عند نشوب أي منازعة سواء تعلقت بتفسير أو تنفيذ العقد محل التعاقد.

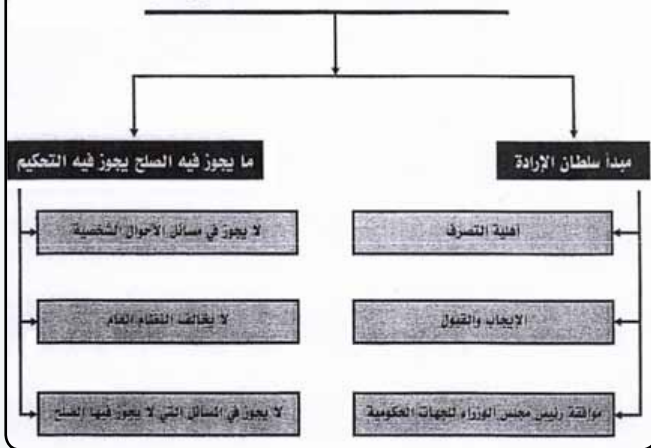
عندما يبرم اطراف التجارية شرط التحكيم قبل نشوء النزاع او مشاركة التحكيم بعد نشوئه، فانهم يتفقون على احالة النزاعات التي ستنشأ بينهم او التي نشأت بالفعل الى الحل عن طريق التحكيم التجاري باحدى صورتية التحكيم الخاص او التحكيم النظامي.

ويقصد بالتحكيم الخاص ذلك النوع من التحكيم الذي يتم بعيداً عن مراكز التحكيم الدائمة حيث يتفق الأطراف في اتفاق التحكيم على ادارة وتنظيم التحكيم بانفسهم. فيتفقون على تشكيل هيئة التحكيم، وعلى كافة القواعد المطبقة على الاجراءات، وعلى اختيار مكان التحكيم والقانون المطبق على موضوع، وعلى القيام بانفسهم بتدليل كافة الصعوبات التي قد تعترض طريق التحكيم.

اما التحكيم النظامي فيقصد به ذلك النوع من التحكيم الذي يتفق فيه الاطراف وهم بصدد ابرام اتفاق التحكيم، على احالة المنازعات التي ستنشأ او التي نشأت بالفعل الى التحكيم امام مركز التحكيم الدولي أو احدى مراكز التحكيم الدائمة ليتولى هذا المركز عن طريق اجهزته الادارية وطبقا للائحة التحكيم الخاصة به تنظيم وادارة عملية التحكيم منذ تلقي طلب التحكيم وحتى اصدار حكم التحكيم.

وفي كل الأحوال ينص اتفاق التحكيم عادة على تحديد القواعد الاجرائية الواجبة التطبيق ونظم المشروع المصري اجراءات التحكيم في القانون رقم ٢٧ لسنة ١٩٩٤ وأفرد لها الباب الرابع من المادة ٢٥ الى المادة ٣٨ وذلك نظراً لخطورة

مفهوم التحكيم



الموافقة على اتفاق التحكيم

نظراً لأهمية وخطورة التحكيم في العقود الإدارية اشترط المشرع أن يتم الاتفاق على التحكيم بموافقة الوزير المختص أو من يتولى اختصاص الوزير بالنسبة للأشخاص أو المحافظ بالنسبة للأشخاص المحلية. وحرص المشرع على أن يتولى هذا المسئول الكبير الموافقة على اتفاق التحكيم بنفسه، فلا يجوز التفويض في إبرام اتفاق التحكيم في منازعات العقود الإدارية، وإلا كان الاتفاق



الأموال المرهونة للمصارف لسنة ١٩٩١م. كما أن هنالك لوائح تنظيم التحكيم كلاحة المجلس الهندسي للتوفيق والتحكيم لسنة ٢٠٠١م، ولاحة الفرقة التجارية للتحكيم لسنة ١٩٣٠م وغيرها. ونجد أن القانون السوداني الصادر في سنة ٢٠٠٥م قد اقتبس معظم مواد من القانون النموذجي لسنة ١٩٨٥م، كما تأثر ببعض قوانين التحكيم في الدول العربية، كما نجد أن السودان أنضم للعديد من المعاهدات، والاتفاقيات الدولية الخاصة بالتحكيم، منها اتفاقية واشنطن لتسوية منازعات الاستثمار بين الدول ورعايا الدول الأخرى لسنة ١٩٦٥م واتفاقية عمان العربية للتحكيم التجاري لسنة ١٩٨٧م، واتفاقية الرياض العربية للتعاون القضائي لسنة ١٩٨٤م.

تعريف التحكيم في القانون السوداني:

عرّفت المادة (٤) من قانون التحكيم السوداني لسنة ٢٠٠٥م التحكيم بأنه يقصد به (اتفاق الأطراف في المنازعات ذات الطبيعة المدنية على إحالة ما ينشأ بينهم من نزاع، بخصوص تنفيذ عقد معين، أو على إحالة أي نزاع قائم بينهما، ليحل عن طريق هيئات أو أفراد يتم إختيارهم بإرادتهم واتفاقهم).

ووفقاً للتعريف فإن القانون حدد ما يجوز فيه التحكيم وهي المنازعات ذات الطبيعة المدنية، وبالتالي أخرج التعريف المنازعات في القضايا الجنائية، وعليه فلا يجوز الاتفاق على التحكيم بشأنها. ونلاحظ أن بعض القوانين نصت على أن التحكيم يكون في المنازعات المدنية والتجارية، ولكن لما كان المشرع السوداني لا يفرق بين المدني والتجاري في قوانينه، إتباعاً لقوانين دول القانون العام فإن النزاعات التجارية تدخل ضمن المنازعات المدنية.

الطبيعة القانونية لاتفاق التحكيم:

اتفاق التحكيم هو نقطة البداية في نظام التحكيم، وهو جوهر التحكيم، فلا يعرض أي نزاع على محكمين إلا باتفاق ذوي الشأن اتفاقاً صريحاً على الفصل فيه بطريق التحكيم.

باطلاً لحدوثه من غير ذي صفة والذي دفع المشرع إلى ذلك هو أن التحكيم في منازعات العقود الإدارية إنما يكون بشأن عقود تُبرمها السلطة الإدارية مع جهات أجنبية، وتتلخ غالباً باستغلال موارد الثروة الطبيعية كالبترو، أو استيراد التكنولوجيا كإقامة المصانع الحديثة. وأهمية مثل هذه العقود وقيمتها المالية لا تحتاج إلى بيان.

التحكيم الإداري الإجباري:

إن التحكيم الإداري الإجباري عادة ما يكون في المنازعات التي تنشأ بين أشخاص القانون العام أو بين المشروعات العامة المملوكة للدولة رغم اعتبارها من أشخاص القانون الخاص. وليس المقصد من هذا التحكيم الإجباري هو فقط الاقتصاد في الوقت والنفقات، وإنما كذلك مراعاة أن كل هذه الجهات تعمل على تحقيق الصالح العام من زوايا متعددة ليس من اليسير الترجيح بينها، وكل أموالها تعتبر في النهاية من أموال الدولة.

تاريخ التحكيم في السودان:

السودان كغيره من الدول لم يكن معزولاً بشأن التحكيم، والناظر للتاريخ يجد أن القبائل السودانية كانت تقوم بحل النزاعات عن طريق الوساطة وذلك بالرجوع للرموز التاريخية التي تميزت بالحكمة والقدرة والمهارة حسب طبيعة القبيلة من (سلطات وناظر ورث شرتاي وعمدة وشيخ) وقد تم تقنين قواعد التحكيم في السودان ضمن نصوص قانون القضاء المدني لسنة ١٩٠٠م وقانون سنة ١٩٢٩م، وقانون الإجراءات المدنية لسنة ١٩٨٣م في المواد (١٣٩—١٥٦) إلى أن تم إلغاء تلك المواد بصور قانون التحكيم لسنة ٢٠٠٥م.

وبخلاف قانون التحكيم، فهناك قوانين تتضمن نصوصاً خاصة بالتحكيم منها قانون العمل لسنة ١٩٩٧م، وقانون تشجيع الاستثمار لسنة ١٩٩٩م. وقانون تنظيم الهيئات الشبابية والرياضية لسنة ٢٠٠٣م وقانون الشركات لسنة ١٩٢٥م، وقانون نزع ملكية الأراضي وتسجيلها لسنة ١٩٣٣م، وقانون بيع

٢. التسوية :

قد يتوصل الأطراف دائماً في أي نزاع لتسوية، وفي حالة إجراءات التحكيم ومتى توصل الأطراف لتسوية ودية للنزاع بينهما، فيجب عليهما التقدم للهيئة بطلب يوضحون فيه التسوية التي تمت ويطلب الأطراف إصدار حكم بموجبها، وفي هذه الحالة ينبغي على الهيئة أن ترفض التسوية بدقة تجنباً للعقوبات التي قد تحدث عند تنفيذها، والتأكد من صلاحية إصدارها كحكم وبعد ذلك يصدر حكمها وفقاً لما توصل اليه الأطراف. وقد نصت على ذلك بعض القوانين وتجاهلته بعضها. ونجد أن القانون السوداني قد نص على جواز الفصل في النزاع ودياً باتفاق الطرفين. وإذا اتفقا خلال سير الإجراءات على تسوية تنهي النزاع، كان لهما أن يطلبأ إثبات شروط التسوية، وعلى الهيئة إصدار قرار بمحتويات التسوية ويكون قرارها نهائياً.

الاتفاق على التحكيم هو عقد يتم بين الأطراف. ويعتبر من ضمن العقود البسيطة، واشترطت معظم قوانين أن يكون الاتفاق على التحكيم كتابية. وهو ما نصت عليه المادة (١٥) من قانون التحكيم اليمني والمادة (١٢) من قانون التحكيم المصري، وغيرها من القوانين. وقد نصت المادة (٨) من قانون التحكيم السوداني لسنة ٢٠٠٥ على وجوب أن يكون الاتفاق على التحكيم مكتوباً وإلا كان باطلاً، وقد أعطى القانون الوسائل المتبادلة بين الأطراف على وسائل الاتصال المختلفة حكم الكتابية، كما اعتبر القانون وفقاً للمادة (١٠) منه الاتفاق على التحكيم أثناء نظر المحكمة للدعوى بمثابة اتفاق مكتوب، وفي هذه الحالة فإن المحكمة توقف نظر الدعوى، وتحيلها للتحكيم.

هيئة التحكيم:

نجد أن قانون التحكيم السوداني قد نص في المادة (١٢) منه على (أن هيئة التحكيم تشكيل باتفاق الطرفين أو أي عدد فردى من المحكمين، وإذا لم يتم الاتفاق على عدد المحكمين يكون عددهم ثلاثة. ووفقاً لنص المادة أعلاه فإن تشكيل هيئة التحكيم يتم باتفاق الطرفين دون تدخل من أي جهة. ولكن قد يختلف الأطراف حول المحكم وفي هذه الحالة يتم اللجوء للمحكمة للفصل في الأمر. كما يمكن أن يوكل الأمر إلى هيئة تحكيم مستقلة. حيث أن قانون التحكيم في المادة (٢٠ / ١) أجاز إنشاء هيئات تحكيم مستقلة ومتخصصة في السودان بموافقة وزير العدل ونجد أن المادة (١٤) من قانون التحكيم لسنة ٢٠٠٥ قد قررت أنه وفي حالة أن التحكيم كان بأكثر من محكم، يقوم كلا الطرفين باختيار عدد مماثل من المحكمين على أن يتفقوا على رئيس الهيئة أو كيفية اختياره، وفي حالة فشلهم، يتم إختياره بواسطة المحكمة بناء على طلب أحد الأطراف. ونجد أن القانون نص في المادة (١٥) صراحة على أن المحكم لا بد أن تكون موافقته كتابية.

أهلية المحكم في قانون التحكيم السوداني:

قررت المادة (١٣) من قانون التحكيم لسنة ٢٠٠٥ أنه لا يجوز أن يكون المحكم قاصراً أو محجوراً عليه، أو سبق الحكم عليه في جريمة مخلة بالشرف والأمانة. والقانون أشار أيضاً في المادة (٤٠) إلى أن من أسباب بطلان حكم هيئة التحكيم فساد أو سوء سلوك المحكمين أو أي منهم وبالتالي فإن الاستقامة شرط أساس في أهلية المحكم. والقانون السوداني لم يخرج من إطار ما تطلبته معظم القوانين الأخرى من حيث الحياد والاستقامة. وأرى أن المحكم لا بد أن تكون لديه خبرة كافية تمكنه من أداء مهمته خاصة وأن مجالات المنازعات متعددة وتحتاج لخبرات مختلفة بحسب طبيعة النزاع.

قرار هيئة التحكيم:

بعد أن يختتم طرفا اتفاق التحكيم تقديم ما يرونه من بيانات فإن الهيئة حينئذ عليها إصدار القرار ومراجعتها في ذلك مراعاة شروط العقد محل النزاع، والأعراف الجارية في المعاملة محل التحكيم. وهناك مسائل يجب إثارتها في هذا الجانب، وهي مدى صلاحية هيئة التحكيم للفصل في النزاع بالصلح أو الاتفاق الودي وتتناول ذلك كما يلي:

١. الصلح:

نصت معظم القوانين على جواز أن تقضى هيئة التحكيم بالصلح في النزاع محل اتفاق التحكيم، ولكن لا بد أن يكون للهيئة تفويض بموجب اتفاق التحكيم للقضاء بالصلح في النزاع. وقد نص قانون التحكيم السوداني في المادة (٣١) الفقرة (١) منه على أن الهيئة تراعي عند نظر النزاع شروط العقد محل النزاع والأعراف الجارية في نوع المعاملة، وإذا اتفاق الأطراف على تفويض هيئة التحكيم بالصلح، جاز لها أن تفصل في النزاع وفق قواعد العدالة والإنصاف.



شركة التأمين الإسلامية المحدودة
Islamic Insurance Company Ltd

نفخر بتحقيق أهدافكم

إذا عبّرنا عن السكرتارية بأنها تتناول العمليات المكتبية اللازمة لتنفيذ خطة العمل لتحقيق الكفاية الإدارية في مختلف الوحدات التنظيمية للمشروع؛ فنجد أن الأعمال المكتبية قاسم مشترك؛ فهي تقوم بدور مساعد بين جميع الإدارات والأقسام التي تقوم بالأعمال الفنية أو الإدارية. وتقوم السكرتارية العامة في المشروع بإدارة وإنجاز الأعمال المكتبية اللازمة لتنفيذ خطة العمل في سبيل تحقيق الأهداف المنشودة.

المفاهيم الحديثة للسكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب



أ. أحمد إبراهيم هاشم - المكتب التنفيذي
بنك فيصل الإسلامي السوداني

أصل التسمية :

ترجع تسمية «سكرتارية» إلى كلمة "Secret" ذات الأصل اللاتيني بمعنى «سر»؛ مما يشير إلى أهمية الأعمال المكتبية، وما يجب أن يتوافر في القائمين بهذه الأعمال من صفات الصدق، والأمانة، والإخلاص، وكرمان لأسرار العمل.

السكرتارية الخاصة :

يدخل في إطار المفهوم العام للسكرتارية العامة أحد أقسامها وهو «السكرتارية الخاصة»، وهي تعني كل ما يساعد المدير على إنجاز مهامه الوظيفية على أكمل وجه، وفي أقل وقت ممكن، ويحوي هذا أيضاً «السكرتارية المتخصصة» والتي تعني وتهتم بالمسائل الفنية ذات الصبغة التخصصية، والتي يقتضي طبيعة وحجم المشروع تواجدها لتحسين مستوى الأداء، وسرعة الإنجاز، وتحليل المشكلات، وتطوير خطة العمل، وتوضيح الرؤيا للقائمين على الإدارة فيما يختص بالمعلومات التي تعبر عن الأحوال الداخلية للمشروع، والأحوال الخارجية لبيئة العمل.

تعريف الأمين أو السكرتير:

يمكن النظر إلى الأمين على أنه بمثابة المساعد الإداري الكتابي للإدارة أو الشريك الصغير لها في مباشرته لمهامها الإدارية، إذ أن الأمين في مركز خاص للثقة والمسئولية بحكم معرفته للأعمال الداخلية في المكتب بغير موانع أو حدود؛ وبالتالي يكون في مقدوره أن يتناول التفاصيل الدقيقة القليلة الشأن، أو بالأحرى ذلك الطوفان من الأعمال اليومية بالمكاتب اعتماداً على مقدراته ومهارته الذاتية أو بحكم نصائح وتوجيهات وإرشادات من الرئيس أو المدير.

واجبات ومهام السكرتير:

عندما يقوم الأمين أو السكرتير بمثل هذه الأعمال؛ فإن الرئيس أو المدير يستطيع أن يتحرر من مهام كثيرة كان من الممكن أن تضع وقتَه الثمين فيما لا طائل منه، بل وتطغى على مهامه الكبرى ذات الشأن والخطر خاصة في تحديد الاستراتيجيات، ورسم السياسات، والتنظيم، والتخطيط، وتقييم الأداء. ومن المألوف إذا أن يظل الأمين يومياً على اتصال بفئات شتى من الزائرين وأصحاب الحاجات، من خلال أسلاك الهاتف، أو اللقاءات الشخصية؛ لذلك فإن عليه مسئولية تلطيف لهجة المكاتبات، واللباقة

في الحوار، والحفاظ على استمرار المودة والعلاقات الطيبة مع هؤلاء الزائرين، فلا غرابة إذا أن تكون مناصب الأمانة العامة أكثر الوظائف المكتبية أرسقراطية.

أوضاع السكرتارية :

تختلف أوضاع السكرتارية العامة من منظمة لأخرى، ويتوقف ذلك على: حجم المنظمة، وعدد العاملين في المكاتب، وأنماط الأعمال، والنوعيات الشخصية للعاملين، والمهام والاختصاصات التي يباشرها أولئك المسئولون الذين يستعينون بخدمات السكرتارية وصولاً إلى تحسين الأداء. نستخلص من ذلك أنه من الصعب تعريف السكرتارية تعريفاً جامعاً، غير أنه من الممكن تعريفها وظيفياً من خلال السرد التفصيلي العريض لصور المهام والواجبات التي يسند بها للسكرتارية حتى يمكن تسيير العمل بكفاءة واقتدار، والحفاظ على الصورة اللائقة للمنظمة في أذهان الجماهير الخاصة والعامة.

التخصص :

من الضروري للسكرتير الطموح أن يحسن من مستواه التعليمي والثقافي بالحصول على المؤهلات العالية حتى تنهيا له الصلاحيات للإفادة من أية برامج تدريبية متفوقة ومتقدمة فيما بعد، ومن الأفضل أن يجيد المقبل على العمل في مجال السكرتارية إحدى اللغات الأجنبية الجيدة على الأقل بجانب اللغة العربية.

الثقافة القانونية للسكرتير:

في مجال السكرتارية المتخصصة، من المفيد للسكرتير أن ينمي ثقافته القانونية عند العمل في المجالات

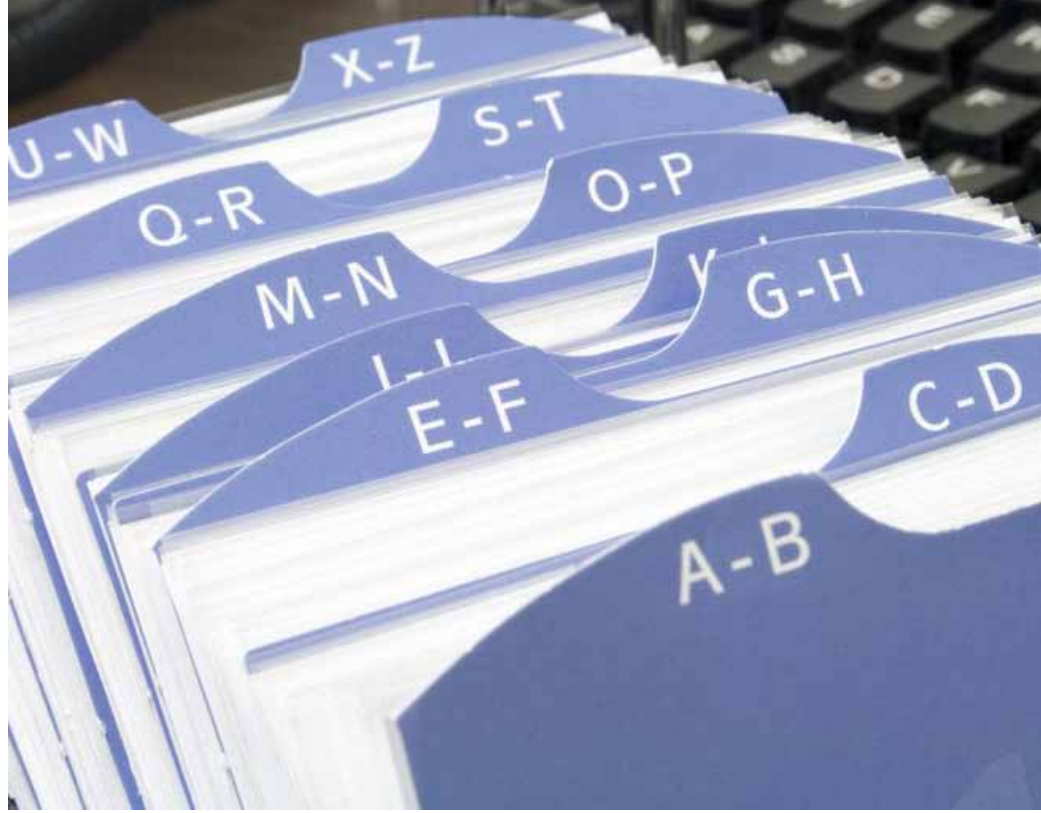
القانونية، وعلوم الطب والصحة في المجالات الطبية... إلخ. وذلك إلى جانب الثقافة المحاسبية والإدارية؛ حتى يصبح لديه الألفة بنظام التأمين والمحاسبة في المنشأة، وعليه أن يتفهم الاصطلاحات الفنية والعلمية في مجالات السكرتارية العلمية والهندسية. وفي مجال التربية والتعليم يجدر بالسكرتير أن يكون مزيجاً من المعلم والإداري والسكرتير وخبير العلاقات العامة.

علوم الإدارة والاقتصاد وأهميتهما للسكرتير:

يعتبر الإلمام بعلوم الإدارة والاقتصاد والمحاسبة في المؤسسات المالية والمحاسبية من ألزم الأمور. وجدير بالذكر أن العمل في أي من مجالات السكرتارية المشار إليها يستلزم ركيزة طبية من المعرفة بالعلاقات الإنسانية، إذ لا غنى عنها سواء بالنسبة للسكرتير القانوني الذي يفرض عليه واجبه التعرف على متاعب العملاء والمشاركة الوجدانية لهم في السراء والضراء، وبالمثل مع السكرتير الطبي، إذ أنه من الطبيعي أن يكون إنساناً لئيم الجانب، رحيماً وليس فظاً غليظ القلب.

تنوع اهتمامات السكرتارية :

ويجدر بالسكرتير الهندسي أن يفكر تفكيراً علمياً أو هندسياً وينظر إلى الأمور والمشكلات بعين خبيرة وبصيرة تكشف عن التخصص وسعة الإدراك. أما السكرتير التربوي التعليمي، فإن نجاحه يقترب باهتماماته بالأطفال، ودرايته باهتمامات المعلمين. والسكرتير المالي أو المحاسبي، فيجب أن يكون لديه القدرة على استيعاب نظم المحاسبة والأساليب الرياضية والإحصائية حتى يجد لذة في عمله، وينعم بتقدير وإعجاب رؤسائه.



يعلم السكرتير أن ما يوازي ١٠٪ من وقته على الأقل يمضيه في معالجة الموضوعات الهاتفية، وبالتالي عليه أن يدرك أهمية الذوق واللياقة في الحديث الهاتفي، والدقة في طلب المكالمات.

-مقابلة الزائرين:

من الضروري أن يحافظ السكرتير على ابتسامته، وسلوكه المهذب، ومشاعر المودة والتعاطف مع أي زائر؛ وذلك إحساساً منه بأن أي زائر قد يكون على أهمية عالية بالنسبة للمنظمة، وتعبيراً عن ذلك فإن السكرتير عليه أن ينحي العمل الذي في يده جانباً هاماً حتى إن كان ملحاً وعاجلاً ويُقبل على الزائر باهتمام ظاهر وبالحفاوة والترحيب، وعليه أن يعرف جيداً أنه في ذلك يمثل المنظمة أمام كل من يزدون على المكتب.

- كيفية استقبال الزائرين:

قد يكون استقبال الزائرين هو أكثر أعمال السكرتارية إلحاحاً وأهمية؛ لذلك ينبغي على السكرتير أن يستقبل الزائرين من جميع الفئات والنوعيات بلطف واهتمام، وسعي للحصول منهم على المعلومات دون أن يضايقهم، وأن تتوافر لديه القدرة على سرعة تقدير الموقف، وما إذا كان عليه السماح لهم بمقابلة المدير أم لا، وإذا قرّر أنه من المناسب تحويل هذا الزائر إلى أي من المسؤولين الآخرين غير المدير فيجب أن يعامل هذا الزائر بلطف حفاظاً على سمعة المنظمة وكسباً لثقة الزائر.

- الإلمام بالأساليب الفنية:

إن الزائرين الذين لديهم مواعيد مسبقة يجب أن يكونوا موضع ترحاب واهتمام، ويجب العمل على راحتهم عندما تحتّم الظروف أن ينتظروا بعض الوقت لأي سبب من الأسباب حتى تحين المقابلة، ومن أكثر واجبات الأمين أهمية أن يلم بالأساليب الفنية وفقاً لقواعد اللياقة فيما يتعلق بالتعامل مع الزائرين، بل إن اتقانها من مقومات نجاحه في عمله، وجدارته بمستقبل واعد في مجال عمله.

- التعامل مع الملفات والسجلات:

- الحفظ والبحث في المحفوظات:

إن الهدف من المحفوظات أو أوراق العمل والسجلات هو تأمين العثور عليها بسهولة وفي الوقت المناسب، ومن المعتاد أن يطلب الرؤساء الأوراق والسجلات فوراً مرات عديدة يومياً؛ لذلك يجب أن يكون الأمين قادراً على تحديد مكان تلك الأوراق المطلوبة وتقديمها لهم دون تأخير. وحتى يقوم الأمين بهذه المهمة بكفاءة واقتدار، من الضروري أن يلم بإدارة السجلات، وقواعد المحفوظات (من نظم الحفظ

حيث نوعية الورق، وتصميم الرسالة، وعرض مادتها بلغة مفهومة وتبويب جذاب، بالخبرة وتنمية المهارة المطلوبة.

- إنشاء وتحرير الرسالة:

إن القدرة الإنشائية التي تتيح للأمين أن يرد على الرسائل دون الحاجة لإملاء من قبل الرئيس أو المدير سواء كانت المراسلات روتينية أو هامة، تجعل الأمين يحظى بثقة الرئيس أو المدير.

- تدوين الأوراق الخاصة بالعميل:

يجب كتابة الأوراق الخاصة بالعمل والبحث عن المادة اللازمة للكتابة، حيث يقوم السكرتير بالكتابة على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي من واقع مسودات كاملة، وفي بعض الأحيان يكون عليه أن يبحث عن المادة التي تكتب من خلال الملفات المختلفة والمجلات، والرجوع إلى الكتب في المكتبة؛ ولذلك فإنه يجب على السكرتير أن يجعل من الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي أداة في إعداد المادة التي توزع في جميع أنحاء المكاتب المختلفة فضلاً عن الجمهور.

- التعامل مع الآخرين:

- استخدام الهاتف:

لما كان استخدام الهاتف في الوقت الحاضر يجري بصورة كثيفة في جميع الهيئات والمؤسسات، ولما كان السكرتير هو المسئول عن الرد على الهاتف وتزويد الأشخاص بالمعلومات التي هم في حاجة إليها أو تحويل المكالمات إلى الرئيس أو المدير؛ لذلك على السكرتير أن يعرف خبرته كيف يتخير المكالمات الهامة التي ينبغي أن يحولها إلى رئيسه، ولا يتأتى ذلك إلا بحكم الخبرة والتجربة والمران، ويكفي أن

- مهام مكتبية هامة للسكرتير:

- تلقى ما يُملى عليك كتابة:

يجب أن يكون السكرتير على أهبة الاستعداد دائماً للاستجابة الفورية عندما يُستدعى لمكتب رئيسه، وتكون معه الأدوات المكتبية اللازمة لتعيينه على تلقي ما يُملى عليه بسرعة، وجدير بالذكر أن تلقي الإملاءات ليس بالأمر السهل، فهو ليس سوى وسيلة إلى غاية تتمثل في إعداد محررات دقيقة يمكن الاطمئنان إلى تصديرها بالبريد، على أن يكون معلوماً أن أي خطأ - سواء من إملاء الرئيس أو من غير ذلك - يصبح خطأ السكرتير شخصياً. كما أن المراسلات، والمذكرات، والتقارير التي تصدر بالبريد أو أية وسيلة أخرى، تعبر عن المنظمة، ويفرض ذلك على السكرتير أن يعنى بكتابتها على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي بشكل جذاب خال من الأخطاء اللغوية والفنية. ويؤكد ذلك أهمية إجادة اللغات، فضلاً عن المهارة في التعامل مع الأدوات الحديثة للإملاء والمهارة في استخدامها.

- إعداد وتهئية الرسائل للتصدير بالبريد:

إن الانطباع الأول عن المراسلات يظل عادة ماخلاً في الأذهان لأمد طويل، بل وحتى قبل الشروع في القراءة، وتصدر الإشارة إلى أن المراسلات التي تنسق جيداً وتكتب على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي وفقاً للأصول الفنية، أو بخط اليد الحسن تخلق انطباعاً طيباً وتهين دافعا قوياً ومشجعاً لقراءتها بعناية واهتمام. أما الرسائل السيئة، فإن شكلها القبيح يخلق انطباعاً ليس في صالح المنظمة، ويسبب إلى سمعتها غير موجب. على أنه من الممكن إعداد وتنسيق المراسلات بصورة لائقة، وتحقيق ملاءمتها لطبيعة العمل ومكانة الرئيس أو المدير من

- وكيفية معالجة الأنواع المختلفة من السجلات على أفضل وجه)، ويتوقع منه أيضاً أن يعرف كيف يقتضي آثار السجلات التي تخرج من المحفوظات، وتحديد مكانها، والمدى الزمني لبقاء الأوراق والسجلات في الحفظ النشط، ومتى ترحل للأرشيف، أو التخلص منها لعدم الحاجة إليها.

- النسخ والتصوير:

من المعتاد في العمل المكتبي تحرير المستند من أكثر من صورة، وتستخرج الصور الإضافية بالكربون أو



آلات النسخ المستخدمة، وعادة ما يُختار من معدات النسخ ما يناسب عدد الصور اللازمة، ويتم تصوير النماذج والرسوم والمستندات الهامة باستخدام آلات التصوير، والسكرتير الكفو الموهل لعمله جيداً ينبغي أن يكون قادراً على استخدام آلات التصوير والنسخ بكل إمكانياتها؛ حتى يستطيع أن يلبي احتياجات العمل بكفاءة وفاعلية.

- تشغيل البيانات:

من المفيد أن يلم الأمين بالنظم الحديثة لتشغيل البيانات؛ وذلك للتوسع المتزايد في استخدام النظم الآلية لتشغيل البيانات في إنجاز الأعمال المكتبية؛ وبذلك يستطيع التعاون مع الأخصائيين في تشغيل البيانات على أساس من المعرفة والإدراك.

- حفظ السجلات المالية:

يقوم السكرتير عادة بمزاولة بعض المهام المالية والمحاسبية، إذ يكون في عهده صندوق المصروفات النثرية لمواجهة الإنفاق العاجل والبسيط، كما يكون عليه متابعة السجلات المالية الشخصية للمدير مثل دفتر الشيكات، وحساباته لدى البنوك. ويقوم السكرتير بالمعاونة في تجميع وإعداد البيانات والمستندات التي يستند إليها في ملء الإقرار الضريبي للدخل.

- التخطيط اليومي:

- تخطيط العمل اليومي:

إن هذه المهمة هي أكثر المهام التي تحظى باهتمام السكرتير باعتبارها لب عمل السكرتارية، ويكون هذا التخطيط يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً على الأكثر. ويستلزم هذا التخطيط التشاور مع المدير لتقرير الحاجات اللازمة، والأشياء التي تؤدي أولاً حسب أهميتها، والوقت الذي تؤدي فيه طبقاً لأولويات معينة، والمعلومات التي تلزم لإعداد تقارير التقدم في العمل والمتابعة، والوقت الذي يجب أن تتاح فيه تقارير معينة لمن يهمهم الأمر.

- استخدام المفكرة:

من المفيد استخدام مفكرة للمكتب وأخرى خاصة بمكتب المدير، وملف تاريخي، وغيرها من الوسائل التي تخدم في تيسير جدولة العمل وإلقاء الضوء على المواد الهامة الجديرة بالانتباه. وقد أحس الرؤساء بأهمية التخطيط الجيد للعمل، حتى إن أحدهم كتب للسكرتير المنوط به مكتبه «عجبت كيف صارت الحياة المكتبية تبعث على السرور والبهجة، ولماذا أعادرت المكتب بإحساس عميق أن اليوم كان طيباً للغاية، حتى أدركت السبب الحقيقي في ذلك؟! إنه أنت».

مجالات السكرتارية:

- السكرتارية العامة:

في جميع المؤسسات الكبيرة والصغيرة نجد إدارة للسكرتارية، ويختلف حجم هذه الإدارة بحسب حجم المؤسسة والنشاط الذي تمارسه، ولكن عادة ما توجد هناك أنشطة رئيسية تقوم بها السكرتارية والأفراد العاملون بها كعمليات الحفظ وعمليات معالجة البريد وإدارة الاجتماعات الخاصة بالإدارة، والتنسيق المكتبي، كذلك قد توجد وحدة استعلامات وإعداد التقارير والمراسلات وغيرها من الأعمال.

- السكرتارية الخاصة:

وهي أفراد يقومون بجميع وظائف وأعمال السكرتارية بالنسبة لمدير أو مسئول في إدارة من إدارات المؤسسة، أي أنها لا تحتل في وظائفها كثيراً عن السكرتارية العامة، ولكن مع مزيد من التركيز على العمل مع واحد أو أكثر من المديرين أو المسؤولين في إحدى الإدارات.

- السكرتارية الشخصية:

هذا النوع من العمل يقوم به سكرتير لديه القدرة على العمل عن قرب مع أحد رجال الأعمال أو أحد الأشخاص ذي الثقل المهني، حيث يقوم بمساعدتهم في تسيير أمورهم وتصريف شئونهم الشخصية وأمور العمل على حد سواء، ويتطلب هذا العمل من السكرتير أن يتوافق جدولته مع جدول الشخص الذي يعمل معه كما أنه قد يتطلب منه العمل في أوقات مختلفة ليست لها صلة بالانتظام، وكذلك قد يطلب منه بمفرده في مهام خاصة لإنجاز العمل.

- السكرتارية المتخصصة:

هذا النوع من أنواع السكرتارية يتطلب خبرة كبيرة في مجال العمل الذي يقوم به السكرتير فتتخصص فيه وتتنقنه بدرجة كبيرة، ولنعطي مثلاً على ذلك: السكرتارية الطبية: يجب على السكرتير الذي يقوم بهذا العمل أن يلم بأقسام المستشفى أو العيادة وأن يكون على دراية بالمصطلحات الطبية البسيطة، كذلك أن يعرف جيداً كيفية استخدام النماذج الطبية المتوافرة لدى المستشفى، وهو لا يتسنى له ذلك إلا من خلال العمل لفترة طويلة بالمستشفى وفي الأقسام المختلفة فيكتسب الخبرة اللازمة بالإضافة إلى ضرورة حصوله على قدر من التعليم أو التدريب في المجال نفسه يساعده على إنجاز العمل والتخصص فيه بصورة كبيرة. وما ينطبق من القول على السكرتارية الطبية ينطبق على باقي أنواع السكرتارية المتخصصة.



عبد الله الصديق الحسن
جامعة القرآن الكريم

التخطيط المالي .. العوامل المساعدة والأهداف المرجوة

مقدمة :

يعتبر التخطيط من أهم وظائف الإدارة في أي نشاط اقتصادي لأن نجاح النشاط أو فشله في تحقيق أهدافه يعود إلى مستوى التخطيط والإعداد الجيد والسبق لأي عمل والذي يتضمن جمع البيانات والمعلومات ودراساتها وتحليلها، يمكن المسؤولين في الإدارة من رسم سياساتهم واختيار أفضل البدائل المطروحة عليهم واتخاذ أفضل القرارات.

ويعرف التخطيط بأنه : أسلوب يعتمد على التفكير في المستقبل والتوقع المبني على تحليل الماضي واستقراء المستقبل .

مفهوم التخطيط المالي :

يعرف الدكتور كراجه التخطيط المالي بأنه « نوع من أنواع التخطيط الذي يهتم بكيفية الحصول على الأموال اللازمة للمشروع من مصادرها المختلفة بأقل التكاليف وأفضل الشروط كما يهتم بكيفية استثمار هذه الأموال بحيث تحقق أفضل وأعلى العوائد للمشروع وبأقل الأخطار وهو علم له قواعد وأصول ويحتاج إلى خبرة في التطبيق والقدرة على التنبؤ وتحليل الماضي والأعداد للمستقبل» .

وتؤثر الخطط المالية التي تعدها الإدارة عن فترة مقبلة على النواحي المالية للمنشأة من ناحيتين :

١ . تؤثر هذه الخطط على الإيرادات والمدفوعات النقدية المتوقعة ومن خلالها يتخذ قرار بتدبير الأموال التي تحتاجها المنشأة أو التخطيط لاستثمار الفائض منها.

٢ . تؤثر الخطط على ربحية العمليات المختلفة للمنشأة فالتخطيط المالي يتضمن التخطيط لاستغلال الأموال المتاحة من داخل المنشأة أو خارجها في استثمارات ومشروعات تدرك عائداً على المنشأة مما يزيد من فعاليتها.

أهداف التخطيط :

- ١ . تجنب التبذير المالي في عمليات تعطيل النقد الذي يمتلكه المشروع عن الاستثمار المربح أو اضطراب المشروع للاقتراض بفائدة تقلل من أرباح المشروع.
- ٢ . التنسيق المتكامل بين الوظيفة المالية والوظائف الأخرى في المشروع مثل وظيفة الشراء والبيع والانتاج . ليتحقق التعاون والتكامل في أداء كل إدارة لمهمتها المرسومة في مخططات المشروع.
- ٣ . تحقيق السيولة النقدية الملائمة بالكميات اللازمة، وبالأوقات المناسبة بحسب ظروف المشروع حتى لا يتوقف عن الدفع أو يلجأ للاقتراض لسداد المستحقات.
- ٤ . إمكانية مواجهة الظروف الطارئة والتي يضع المخططون الماليون احتمالاتهم التي يمكن أن تؤثر على المركز المالي للمشروع في المستقبل ورسم خطة لمواجهة الظروف غير المتوقعة حتى يستمر المشروع في تحقيق أهدافه المرسومة.

٥ . تجنب الاعتماد على التقديرات الخاصة والآراء الشخصية في معالجة المسائل المالية والتي قد ينتج عنها أخطار تكون عواقبها غير سليمة على نتائج أعمال المشروع.

٦ . استغلال أموال المشروع في أوجه نشاطه بدرجة تحقق أفضل ربحية ممكنة وتوجيه استثمار النقد

الفائض في مجالات قصيرة أو متوسطة أو طويلة بحسب ظروف المشروع.

٧ . تدعيم المركز المالي للمشروع بما يحقق لجميع المتعاملين معه التوقيت المناسب للتدفقات النقدية فلا يؤجل دفع المستحقات مثلاً كما يتيح الفرصة للمشروع بأن يعطي العملاء فرصاً من الائتمان تشجعهم على التعامل معه وزيادة ثقتهم بمركزه المالي.

فوائد التخطيط المالي :

- ١ . تحديد حجم الأموال التي سوف يحتاج إليها المشروع لتنفيذ الخطط والبرامج التشغيلية المختلفة
- ٢ . تحديد حجم الأموال التي يمكن الحصول عليها من داخل المشروع وخارجه.
- ٣ . تحديد أفضل مصادر التمويل التي يمكن الاعتماد عليها عند الحاجة وتجنب اللجوء المفاجئ لمصادر الأموال وما ينتج عن ذلك من تكلفة مرتفعة تؤدي إلى إضعاف المركز المالي للمنشأة.
- ٤ . تحديد أفضل الوسائل لاستخدام الأموال المتوفرة في أعمال المشروع.
- ٥ . التعرف على التأثير الناتج عن قرارات الاستثمار والتمويل والعائد التي تتخذها المنشأة.
- ٦ . التعرف على المشاكل والعقبات التي يمكن أن تعترض المشروع.
- ٧ . وضع نظام سليم للرقابة يمكن من خلاله مراقبة العمليات الفعلية مع الخطط المرسومة وبالتالي فإنه بواسطة تقارير الأداء يمكن اكتشاف الانحرافات غير الطارئة والبحث عن أسبابها والعمل على تصحيحها هذا إن كان الخطأ في التنفيذ أما إذ تبين

أن الخطأ من الخطة الموضوعية فعلى المدير المالي تعديل الخطة لتناسب مع العمليات.

أنواع التخطيط المالي:

أولاً: من حيث مدة الخطة:

أ- تخطيط طويل الأجل: يساعد التخطيط طويل الأجل على وضع السياسات المالية التي في ضوءها يتم اعداد الخطة المالية قصيرة الأجل وتتراوح الخطة المالية طويلة الأجل بين سنتين إلى عشر سنوات وتلعب طبيعة نشاط الشركة دوراً في تحديد الفترة الزمنية التي تغطيها الخطة المالية. وينصب في العادة التخطيط طويل الأجل على النواحي التالية:

- (١) كيفية تنفيذ الخطة الاستثمارية
- (٢) البرامج والأبحاث المتعلقة بالمنتجات الجديدة
- (٣) المصادر الرئيسية للحصول على الأموال
- (٤) كيفية سداد القروض المختلفة
- (٥) إمكانية الاندماج مع الشركات الأخرى

وعادة ما يصاحب الخطة المالية طويلة الأجل عدد من القوائم المالية والميزانيات التي تغطي فترات زمنية قصيرة الأجل والتي تعد ترجمة للأهداف والسياسات التي تشتمل عليها الخطة المالية طويلة الأجل.

ب- تخطيط قصير الأجل: يعتمد على اعداد مجموعة من القوائم المالية تشتمل على النتائج المالية المتوقعة خلال فترة زمنية قادمة لا تتجاوز السنة وتشتمل هذه القوائم على قائمة الميزانية النقدية التقديرية وقائمة الدخل التقديرية وقائمة الميزانية العمومية التقديرية.

كما أن التخطيط طويل الأجل أقل دقة ووضوح من التخطيط قصير الأجل لأن التنبؤ خلال المدة الطويلة يكون صعباً بينما في التخطيط قصير الأجل يكون التنبؤ سهلاً.

ثانياً: من حيث درجة الشمول للخطة:

أ- خطة شاملة: وتتميز بتغطيتها لجميع نشاطات المشروع.

ب- خطة جزئية: وتتميز بتغطيتها لقسم واحد أو نشاط واحد فقط من نشاطات المشروع.

ثالثاً: من حيث استعمال الخطة:

أ- خطة وحيدة الاستعمال: وهذا النوع يتصف بالاستعمال المؤقت حيث لا تستعمل إلا لمعالجة مشكلة طارئة.

ب- خطة متكررة الاستعمال: وهذا النوع يتصف بالاستعمال الدائم للخطة وتتميز بتسهيل تنفيذ العمل بالإضافة إلى توفير النفقات.

مجالات التخطيط المالي:

يدخل التخطيط في عدة مجالات:

١. التخطيط للحصول على الأموال من مصادرها بأفضل الشروط وبأقل التكاليف.
٢. التخطيط لاستثمار الأموال بشكل يضمن تحقيق أكبر العوائد في وقت قصير.
٣. التخطيط لزيادة حجم المبيعات.
٤. التخطيط لزيادة الأرباح.
٥. التخطيط لسداد الالتزامات في مواعيدها المحددة.

مراحل التخطيط المالي:

١. تحديد الأهداف الرئيسية والفرعية: تشتمل هذه المرحلة على تحديد الهدف المالي الرئيسي والذي يدور في إطار التوظيف الأمثل لرأس المال من أجل زيادة كفاءة عوامل الإنتاج والموارد المتاحة في المنشأة ويتم تجزئة هذا الهدف إلى أهداف متوسطة الأمد وقصيرة الأمد ويمكن وضع أهداف فرعية أخرى لكن من الضروري أن تكون هذه الأخيرة منسجمة مع الهدف الرئيسي.

٢. رسم السياسات المالية التي تعتبر بمثابة الدليل والمرشد للعاملين في مجال الإدارة المالية عند اتخاذهم قراراتهم ويراعى عند وضع هذه السياسات أن تحقق مصالح المنشأة وأن لا تكون متعارضة مع السياسات الأخرى الموضوعية في أقسام المنشأة المختلفة.

ومن أمثلة هذه السياسات:

- سياسة اختيار مصادر الأموال.
- سياسات استخدام الأموال.
- سياسة تحديد الأموال اللازمة لتحقيق الأهداف المالية.
- سياسة منح الائتمان والتحصيل.

• سياسة توزيع الأرباح.

• سياسة الرقابة على استخدام الأموال.

ومن الضروري أن تنسجم السياسات المالية مع السياسة العامة للمنشأة ومع الأهداف الموضوعية لأن السياسات المالية توضع من أجل المساهمة في تحقيق الأهداف وليس من أجل تأخير أو عرقلة الوصول لهذه الأهداف.

٣. ترجمة السياسات المالية إلى إجراءات مفصلة حتى يمكن تنفيذها بدقة وتساعد هذه التفاصيل والإجراءات على تبسيط العملية الإدارية.

٤. توفير المرونة اللازمة لتنفيذ الإجراءات المالية حيث يجب أن تكون الإدارة مستعدة دائماً لتعديل أو حتى التغيير الكامل للأهداف المالية قصيرة الأجل وكذلك السياسات والإجراءات المالية حتى يمكن الاستفادة من تغير الأحوال والظروف.

العوامل التي تساعد على نجاح التخطيط:

١. وضوح الأهداف.
٢. كفاءة الجهاز الإداري المخطط.
٣. توفر المعلومات اللازمة للخطة
٤. مشاركة العاملين في اعداد الخطة
٥. كفاءة الجهاز الإداري المنفذ
٦. التكامل والتنسيق: التكامل يعني التوحيد بين خطط النشاط المختلفة بحيث تعمل كلها ككل متكامل نحو تحقيق غرض واحد. أما التنسيق فهو تحقيق وحدة الغرض أو التصرف. والتكامل نحتاج إليه في مرحلة اعداد الخطة، أما التنسيق ففي مرحلة تنفيذ الخطة.
٧. المرونة: أي أن تتناسب الخطة وتتماشى مع الظروف ويمكن تعديلها إذا اقتضت الظروف.
٨. الرقابة وتتبع الاداء.



التنمية المستدامة.. أبعادها ومكوناتها وأهم أطرافها



محاسن الصّادق محمد - صحافية اقتصادية

وقد عرّف تقرير برونتلاند الذي أصدرته اللجنة الدولية للبيئة والتنمية في عام ١٩٨٧ بعنوان "مستقبلنا المشترك" التنمية المستدامة بأنها 'التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون أن يعرض للخطر قدرة الأجيال التالية على إشباع احتياجاتها'.

وتعريف منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) للتنمية المستدامة (الذي تم تبنيه في عام ١٩٨٩) كما يلي: "التنمية المستدامة هي إدارة وحماية قاعدة الموارد الطبيعية وتوجيه التغير التقني والمؤسسي بطريقة تضمن تحقيق واستمرار إرضاء الحاجات البشرية للأجيال الحالية والمستقبلية. إن تلك التنمية المستدامة (في الزراعة والغابات والمصادر السمكية) تحمي الأرض والمياه والمصادر الوراثية النباتية والحيوانية ولا تضر بالبيئة وتتسم بأنها ملائمة من الناحية الفنية ومناسبة من الناحية الاقتصادية ومقبولة من الناحية الاجتماعية".

يتضح لنا أن التنمية المستدامة في الواقع هي "مفهوم شامل يرتبط باستمرارية الجوانب الاقتصادية، والاجتماعية والمؤسسية والبيئية للمجتمع"، حيث تُمكن التنمية المستدامة المجتمع وأفراده ومؤسساته من تلبية احتياجاتهم والتعبير عن وجودهم الفعلي في الوقت الحالي مع حفظ التنوع الحيوي والحفاظ على النظم الإيكولوجية والعمل على استمرارية واستدامة العلاقات الإيجابية بين النظام البشري والنظام الحيوي حتى لا يتم الجور على حقوق الأجيال القادمة في العيش بحياة كريمة، كما يحمل هذا المفهوم للتنمية المستدامة ضرورة مواجهة العالم لمخاطر التدهور البيئي الذي يجب التقلب عليه مع عدم التخلي عن حاجات التنمية الاقتصادية وكذلك المساواة والعدل الاجتماعي.

ومما تجدر الإشارة إليه، أنه رغم شمولية مفهوم التنمية المستدامة واشتمالها على جوانب اقتصادية واجتماعية ومؤسسية وبيئية وغيرها إلا أن التأكيد على البعد البيئي في فلسفة ومحتوى التنمية المستدامة، إنما يرجع إلى أن إقامة المشروعات الاقتصادية الكثيرة والمتنوعة يجهد البيئة سواء من خلال استخدام الموارد الطبيعية القابلة للتصوب أو من خلال ما تحدثه هذه المشروعات من هدر أو تلويث للبيئة، ومن ثم تأخذ التنمية المستدامة في اعتبارها سلامة البيئة، وتعطي اهتماماً متساوياً ومتوازياً للظروف البيئية مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية، وتكون حماية البيئة والاستخدام المتوازن للموارد الطبيعية جزءاً لا يتجزأ من عملية التنمية المستدامة.

وحصول مجتمعات العالم الثالث على استقلالها السياسي، وذلك حينما بدأت الدول الرأسمالية الكبرى تروج للفكر التنموي التقليدي الذي يؤكد على أن ما تعاني منه دول العالم الثالث من فقر وجهل إنما هو نتاج لتخلفها - وليس لاستثمارها لسنوات طويلة - ومن ثم طرح ذلك الفكر مفهوم التنمية كأداة تستطيع من خلالها دول العالم الثالث أن تتجاوز حالة التخلف وتلحق بالدول المتقدمة. وفقاً لأحد التعريفات فإن التنمية المستدامة (Sustainable Development) تعرف بأنها التنمية التي تُلبّي احتياجات البشرية في الوقت الحالي دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تحقيق أهدافها، وتركز على النمو الاقتصادي المتكامل المستدام والإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية.

فالتنمية المستدامة هي عملية تطوير الأرض والمدن والمجتمعات، وكذلك الأعمال التجارية بشرط أن تلبي احتياجات الحاضر بدون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجاتها.

ظهر مصطلح "التنمية المستدامة" على الساحة الدولية والمحلية لكي يجد طريقه وسط العديد من المصطلحات المعاصرة مثل العولمة، صراع الحضارات، الحداثة، ما بعد الحداثة، التنمية البشرية، البنيوية، المعلوماتية، ... وغيرها من التعبيرات التي يجب علينا فهمها لكي نجد لغة خطاب مع العالم، وأيضاً لكي يكون لدينا الوعي بمفهوم هذه المصطلحات ولا يكون عندنا لبس أو خلط للأمور؛ فالتعريفات للمصطلحات تأخذ منحنيات وتفسيرات وتأويلات مختلفة طبقاً لطبيعة البلد وثقافته، ولوجهة نظر واضع المصطلح، وأيضاً لوجهة نظر المفسر للمصطلح، إن ذلك يخلق قدراً من الغموض والالتباس في معنى المصطلح ليس فقط لدى العامة ولكن لدى المختصين أنفسهم.

مفهوم التنمية المستدامة

قبل تداول استخدام مفهوم "التنمية المستدامة" في أواخر الثمانينات من القرن المنصرم، كان المفهوم السائد هو "التنمية" بمعناها التقليدي، وقد برز مفهوم "التنمية" بعد الحرب العالمية الثانية

وجدير بالذكر أيضاً، أن عملية دمج الاعتبارات الاقتصادية مع الاعتبارات البيئية في عمليات صنع واتخاذ القرارات المختلفة هو بمثابة الطريق السليم لتحقيق التنمية المستدامة، فالاعتبارات البيئية التي يشملها قرار ما لا تمثل - بالضرورة - تضاد مع الاعتبارات الاقتصادية التي يهدف إليها هذا القرار. فعلى سبيل المثال، فإن السياسات الزراعية والتي تعمل على حفظ نوعية الأراضي الزراعية بهدف تحسين آفاق التنمية الزراعية على المدى البعيد، كما أن زيادة الكفاءة في استخدام الطاقة والمواد من شأنها أن تخدم الأهداف البيئية.

أبعاد ومكونات التنمية المستدامة

لقد ذكرنا آنفاً أن "فكرة التنمية المستدامة" تم التصديق عليها رسمياً في مؤتمر قمة الأرض الذي عقد في "ريو دي جانيرو" عام ١٩٩٢م؛ حيث أدرك القادة السياسيون - في هذا المؤتمر - أهمية فكرة التنمية المستدامة، لا سيما أنهم قد أخذوا في اعتبارهم أنه ما زال هناك جزء كبير من سكان العالم يعيشون تحت ظل الفقر، وأن هناك تفاوتاً كبيراً في أنماط الموارد التي تستخدمها كل من الدول الغنية وتلك الفقيرة، إضافة إلى أن النظام البيئي العالمي يعاني من ضغوط حادة، كل هذه الأمور استدعت ضرورة إعادة توجيه النشاط الاقتصادي بغية تلبية الحاجات التنموية الماسة للقراء ومنع حدوث أضرار سلبية من دورها أن تنعكس على البيئة العالمية، وبالفعل استجابت الدول سواء النامية أو الصناعية، واقترحت البلدان النامية صياغة ما يسمى عهد جديد من النمو لمعالجة قضايا الفقر والمشاكل التي تعاني منها الدول الأقل فقراً، وأما بالنسبة للدول الصناعية، فقد ارتأت ضرورة بذل الجهود المضنية من أجل زيادة الطاقة والمواد الفعالة والكافية إضافة إلى إحداث تحول في النشاط الاقتصادي لتخفيف حدة الثقل من على كاهل البيئة.

ومن التعريفات السابقة للتنمية المستدامة يمكن استخلاص أهدافها، وأبعادها، والتي يمكن إجمالها على النحو التالي:

البُعد الاقتصادي:

تهدف التنمية المستدامة بالنسبة للبلدان الغنية إلى إجراء تخفيضات متواصلة في مستويات استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية والتي تصل إلى أضعاف أضعافها في الدول الغنية مقارنة بالدول الفقيرة، من ذلك مثلاً يصل استهلاك الطاقة الناجمة عن النفط والغاز والفحم في الولايات المتحدة إلى مستوى أعلى منه في الهند بـ ٣٣ مرة.

البُعد الاجتماعي:

إن عملية التنمية المستدامة تتضمن تنمية بشرية تهدف إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية والتعليم، فضلاً عن عنصر المشاركة حيث تؤكد تعريفات التنمية المستدامة على أن التنمية ينبغي أن تكون بالمشاركة بحيث يشارك الناس في صنع القرارات التنموية التي تؤثر في حياتهم، حيث يشكل الإنسان محور التعريفات المقدمة حول التنمية المستدامة، والعنصر الهام الذي تشير إليه تعريفات التنمية المستدامة - أيضاً - هو عنصر العدالة أو الإنصاف والمساواة، وهناك نوعان من الإنصاف هما إنصاف الأجيال المقبلة والتي يجب أخذ مصالحها في الاعتبار وفقاً لتعريفات التنمية المستدامة، والنوع الثاني هو إنصاف من يعيشون اليوم من البشر ولا يجدون فرصاً متساوية مع غيرهم في الحصول على الموارد الطبيعية والخدمات الاجتماعية، والتنمية المستدامة تهدف إلى القضاء على ذلك التفاوت الصارخ بين الشمال والجنوب.

كما تهدف التنمية المستدامة أيضاً - في بعدها الاجتماعي - إلى تقديم القروض للقطاعات الاقتصادية غير الرسمية، وتحسين فرص التعليم، والرعاية الصحية بالنسبة للمرأة.

البُعد التكنولوجي:

تستهدف التنمية المستدامة تحقيق تحولاً سريعاً في القاعدة التكنولوجية للمجتمعات الصناعية، إلى تكنولوجيا جديدة أنظف، وأكثر وأقدر على الحد من تلوث البيئة، كذلك تهدف إلى تحولاً تكنولوجياً في البلدان النامية الأخذ في التصنيع، لتفادي تكرار أخطاء التنمية، وتفادي التلوث البيئي الذي تسببت فيه الدول الصناعية، ويشكل التحسن التكنولوجي الذي تستهدفه التنمية المستدامة، وسيلة هامة للتوفيق بين أهداف التنمية والقيود التي تفرضها البيئة، بحيث لا تتحقق التنمية على حساب البيئة.

مكونات وأنماط الاستدامة

توجد عدة أنماط للاستدامة تمثل مكونات التنمية المستدامة، ويمكن إجمالها على النحو التالي:

الاستدامة المؤسسية:

تعني الاستدامة المؤسسية بالمؤسسات الحكومية وإلى أي مدى تتصف تلك المؤسسات بالهيكل التنظيمية القادرة على أداء دورها في خدمة مجتمعاتها وحتى يمكن أن تؤدي دورها في تحقيق التنمية المستدامة، بجانب دور المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني وإلى أي مدى يكون لتلك المؤسسات ودورها في تنمية مجتمعاتها، وبجانب المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ما مدى مشاركة القطاع الخاص متمثلاً في الشركات العاملة في المجالات المختلفة في خدمة المجتمع المحيط وخدمة أهداف التنمية بتلك المجتمعات.

الاستدامة الاقتصادية:

توصف التنمية بالاستدامة الاقتصادية عندما تتضمن السياسات التي تكفل استمرار الأنشطة الاقتصادية بالمجتمع وأداء الدور المنتظر منها، وتكون في نفس الوقت سليمة من الناحية الإيكولوجية فالتنمية الزراعية والريفية - على سبيل المثال - تتسم بالاستدامة عندما تكون سليمة من الناحية الإيكولوجية وقابلة للتطبيق من الناحية الاقتصادية وعادلة من الناحية الاجتماعية ومناسبة من الناحية الثقافية، وأن تكون إنسانية تعتمد على نهج علمي شامل، وتعالج التنمية الزراعية والريفية المستدامة بحكم تعريفها قطاعات متعددة لا تشمل الزراعة فقط بل المياه والطاقة والصحة والتنوع البيولوجي.

التنمية البشرية المستدامة:

بدأ الاهتمام واضحاً الآن بمدى ارتباط التنمية البشرية بمفهوم التنمية المستدامة، حيث تبرز هذه العلاقة من خلال الحاجة الماسة لإيجاد توازن بين السكان من جهة وبين الموارد المتاحة من جهة أخرى، وبالتالي فهي علاقة بين الحاضر والمستقبل بهدف ضمان حياة ومستوى معيشة أفضل للأجيال القادمة والذي يحتاج إلى ربط قضايا البيئة بالتنمية بشكل محدد ومستمر، حيث أنه لا وجود لتنمية مستدامة بدون التنمية البشرية.



المهارات المهنية والسلوكية المعاصرة للعلاقات العامة



أيمن صلاح المنشاوي - قسم العلاقات العامة والتدريب - بنك فيصل الإسلامي

المقدمة :

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في النظم الإدارية الحديثة، وتسد إليها ادواراً حيوية تتعلق بإبراز الصورة المشرقة للمؤسسة وما تقدمه من خدمات لمجتمعها وهي بذلك تشكل حلقة اتصال وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها، فنجاح المؤسسة سواء أكانت حكومية أو أهلية لا يتوقف على ما تحققة من إنجاز إذا لم تتمكن من إبراز هذا الإنجاز إلى الفئات المستهدفة من جمهورها والمتعاملين معها من خلال عرض الخدمات المقدمة وبرامج التطوير، وهذه المهمة يتحملها رجال العلاقات العامة بما لديهم من خبرات متميزة وما يتوفره لهم من إمكانيات.

العلاقات العامة؛ النشأة، التعريف والمفهوم :

النشأة: نشأ مفهوم العلاقات العامة بعد الثورة الصناعية في أوروبا، وبروز الشركات والمصانع والمؤسسات الكبرى، والتي أصبحت تعنى بتوثيق الصلة بجمهورها، ومع تعقيد الحياة وتعدد الأنشطة التي تقوم بها الحكومات والمؤسسات التابعة لها، والحاجة إلى التواصل مع المجتمع كانت العلاقات العامة هي السبيل إلى التواصل بين الحكومة والجمهور.

- الفرق بين العلاقات العامة والإعلان والإشهار:
العلاقات العامة (Public Relation)، مهمة

هذه العملية المستمرة السياسات والأنشطة للمنظمة والتي تتماثل مع مصالح الجمهور.

• ومن أشمل التعريفات ذلك التعريف الذي قدمه د.ريكس هارلو Rex Harlow أحد علماء الاجتماع ومن الممارسين للعلاقات العامة، بأن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادل والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة والاستجابة لها.

• تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة :
حيث عرفت العلاقات العامة كوظيفة تخطيطية فقالت: بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وتحافظ على ثقتهم، عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان ، ومن أجل تحقيق تعاون مثمر أكثر، ومن أجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها.

• أما التعريف الموجز والمفيد هو ما عبر عنه ميلتون بقوله "العلاقات العامة هي الأداء الصادق والإعلان عنه "مذكرة المهارات السلوكية الأمنية".

إدارية تعتمد على جميع أشكال الاتصال المتاحة من الاتصال الشخصي إلى الاتصال الجماهيري ، وطبيعة الاتصال فيها ذو اتجاهين .

• الإعلان (Advertising) : مهمة توثيقية تعتمد على وسائل الاتصال الجماهيري ، والاتصال فيها ذو اتجاه واحد.
• الإشهار (Publicity) : نشر القصص الإخبارية في وسائل الإعلان المختلفة . وهي بهذا المعنى تكون أداة من أدوات العلاقات العامة ، وقد توظف العلاقات العامة الإعلان لخدمة أهدافها.

تعريف العلاقات العامة : هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها والجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) ومن خلال جميع أساليب التعبير (خارجياً).

• وتقدم Public Relation News تعريفاً على أنها : وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور وترتيب بين السياسات والإجراءات للفرد أو المنظمة بالمصالح العامة، وتنفيذ برنامج عملي للحصول على فهم الجمهور وتقبله.

• ويعرف قاموس وسائل الاعلام والاتصال الصادر عن لونغمان Longman العلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور، ويتبع

• التعريف الوارد في الشريعة المهنية لمستشاري العلاقات العامة

عرفت هذه الشريعة العلاقات العامة بأنها "الجهود التي يبذلها فريق ما ، لإقامة العلاقات الطيبة واستمرارها بين أعضائه، وبين مختلف قطاعات الرأي العام".

مجالات العلاقات العامة :

لقد تشعبت مجالات العلاقات العامة، وتعددت ميادين العمل فيها ومن هنا أصبح من الضروري الميل إلى التخصص على أسس ميدان النشاط والعمل كالعلاقات الدبلوماسية أو العلاقات الحكومية حسب اتساع الدائرة ، أو حسب النشاط كالعلاقات التعليمية والثقافية والصناعية والأمنية . فلم تعد العلاقات موضع الاهتمام في النشاط الترويجي فقط، بل سعت المؤسسات التعليمية والجمعيات المهنية والجمعيات والهيئات الحكومية إلى تعزيز دور العلاقات العامة في مجمل نشاطها . وتكونت لهذه الغاية جميعات مهنية للعاملين في حقل العلاقات العامة وأدخل موضوع العلاقات العامة للمناهج الدراسية وانشئت أقسام علمية بالجامعات لدراسة العلاقات العامة ، وتمنح جامعة بوسطن في أمريكا درجات الماجستير والدكتوراة في العلاقات العامة والاتصال ، وكذلك في مدرسة العلاقات العامة والاتصال " School of public Relation and Communication " بالإضافة إلى حوالي مائتي معهد آخر تقدم دراسات وتمنح شهادات في العلاقات العامة في أمريكا وحدها ، ومن مظاهر تقدم العلاقات العامة وتطورها تحسين الوسائل المستخدمة في خلق وتحسين العلاقات العامة بما يتلاءم مع احتياجات وحجم الوظائف وميزانية وطبيعة عمل المؤسسات وتاريخها وتقاليدها .

لقد وصفت مهمة رجل العلاقات العامة بأنها كسب الرضا "Engineering of consent" أي استمالة الناس واقتناعهم وبخاصة مع بروز الأزمات والضائقة والتي تتطلب اتخاذ إجراءات سريعة وقرارات عاجلة ، ليكون دور العلاقات العامة الوسيط بين الجمهور وصاحب القرار ، والعمل على اقناع الناس بضرورة تفهم الظروف والتعاون مع المسؤولين لغايات المصالح العليا . أو القيام بحملات استطلاع لمعرفة آراء الناس مسبقاً والتجاوب معها للتقليل من رد الفعل تجاه بعض الإجراءات . وحتى لا تصبح العلاقات العامة موضع نقد بأنها تحاول قلب الحقائق أو الانحياز أو تبني وجهات النظر والدفاع عنها ، مما يقع تحت عنوان التزييف والتشويه فإن جمعيات العلاقات العامة في أمريكا وأوروبا وضعت قواعد أخلاقية لنشاط العلاقات العامة وفلسفاتها.

أهداف العلاقات العامة :

١. تجسير الفجوة بين الأفراد والجماعات وتحقيق الاندماج وخلق حالة من المعرفة والفهم لتوحيد الاتجاهات والقناعات .
٢. السعي للتعريف بجهود المؤسسات وخدماتها ، والطلب من أفراد المجتمع التعاون والتنسيق .
٣. زرع الثقة بين المؤسسات والأفراد من خلال مد جسور التواصل .
٤. التفاعل الايجابي مع الأحداث ومسايرة اهتمامات الناس ورغباتهم بما لا يتعارض مع الانظمة والقوانين السائدة التي تنظم الحياة العامة .
٥. التأثير على الرأي العام والعمل على المحافظة على وجود رأي عام مرغوب فيه تجاه المؤسسة والاستفادة من البيانات بعد تحليلها في ترشيد القرارات .
٦. تقديم المهام الإدارية والخدمات الاستشارية التي تساعد المؤسسة على تنفيذ برامجها والتخطيط لمشاريعها وفق تصور كاف ودراسة متأنية لتحقيق أفضل النتائج.
٧. ويمكن القول أن دور اختصاصي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية شرح أنشطة هذه المؤسسة للمواطنين ومساعدة وسائل الاعلام في تغطية أنشطة هذه المؤسسات وبالتالي فإن العلاقات العامة تسعى إلى إبراز الصورة المشرفة للمؤسسة في المجتمع وأنها تسعى لخدمته وتعمل على صيانة مصالحه ، والعلاقات العامة في هذا المسعى تقدم خدمة للمجتمع من خلال المشاركة في البحث والتطوير ومد جسور الثقة .

العلاقات العامة في الإدارة الحكومية :

تحتل إدارة العلاقات العامة موقعاً مميزاً في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية وتختلف أهمية هذه الإدارة من مؤسسة لأخرى تبعاً لأهداف المؤسسة وعلاقتها بالجمهور، وطبيعة الخدمات التي تقدمها وما تهيأه المؤسسة لهذه الإدارة من كوادرات بشرية وإمكانات مادية وصلاحيات.

فالوزارات التي تقدم الخدمات إلى مجتمعاتها تحرص على إيضاح رسالتها ونوعية الخدمات التي تقدمها ، كما أن تتجاوب مع حاجات الجمهور في حدود ما يسمح به القانون وما تيسره الإمكانيات . كما أنها تحرص على تجويد الخدمة في إطار التحديث والتطوير لمواكبة المستجدات والتغيرات التي تتطلب الدقة والسرعة في الأداء.

كما لا ينحصر اهتمام العلاقات العامة على توثيق العلاقة مع الفئات المستهدفة أو المتعاملة خارج إطار المؤسسة ؛ بل لها اهتمام بالعلاقات داخل هياكل المؤسسة ومنسبها، لايجاد حالة من الانسجام والتنسيق والتكامل بين أجهزة المؤسسة لتحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها.

ومن ثم فإن التقسيم لفروع الإدارة يتعلق أساساً بالمهام والواجبات فهناك قسم العلاقات الخارجية يقابله قسم العلاقات الداخلية ، وفي إطار هذين القسمين تتوزع المسؤوليات والأدوار إضافة إلى الخدمات المساندة التي تحتاجها الإدارة من توثيق وطباعة واتصال وإشراف ومتابعة.

قسم العلاقات الخارجية:

يختلف مفهوم العلاقات الخارجية من مؤسسة لأخرى، فالمفهوم السائد أن أية علاقة خارج إطار المؤسسة تصنف على أنها علاقات خارجية، ولو كانت مع مؤسسات وطنية داخل البلد الواحد. ولا يسرى على هذا التصنيف على اللجان الحكومية المشكلة من وزارات ومؤسسات عديدة بناء على الانظمة والقرارات الصادرة من الجهات المختصة لتنفيذ مهام محددة إذ يقتصر دور العلاقات العامة في هذه المؤسسات على التنسيق والتنظيم دون التدخل في عمل هذه اللجان، وما يصدر عنها من مقررات وما يعهد إليه من مسؤوليات.

وإذا ما أخذ بالمفهوم السائد للعلاقات الخارجية فإن أبرز المهام المستندة في هذا المجال هي :-

١. تنظيم المؤتمرات والندوات والاحتفالات والمعارض.
٢. المراسم واستقبال الضيوف.
٣. الأنشطة المشتركة مع الوزارات والمؤسسات.

يتطلب الإعداد للمؤتمرات تشكيل لجنة تحضيرية تتفرع منها عدة لجان يكون دور العلاقات العامة فيها الاشراف على توجيه الدعوات والتأكيد على المشاركة بعد الحصول على معلومات مفصلة من حيث العناوين وإرسال الوثائق الأولية والتي تتضمن تحديد زمان ومكان المؤتمر والرعاية ومدته والمحاور وموعد إرسال الابحاث والتقرير ليصار بعد ذلك إلى استكمال الترتيبات فيما يتعلق بالاستقبال والضيافة وتجهيز المرافق من القاعات والمركز ومنها المركز الاعلامي وتجهيز المطبوعات اضافة إلى الخدمات المساندة كالحركة واعداد المواد والنشاطات المصاحبة، بحيث تتولى اللجان الفرعية انجاز المهام الموكلة إليها ويمكن تسجيل كل المعلومات بالكمبيوتر لإحاطة بكل التفاصيل، وهذا يسرى في مجال

الاعداد للندوات والمنتديات والحلقات النقاشية وورش العمل، أما الاحتفالات فهي أما احتفالات خاصة بالمؤسسة أو احتفالات وطنية تشارك فيها جهات عديدة وهنا يبرز دور العلاقات في التنسيق والاعلان عن الفعاليات ومواعيدها وبخاصة إذا كانت تجري في أماكن عديدة وضمن فترة زمنية محدودة وبمشاركة واسعة.

أما المعارض فتتطلب اعداداً جيداً من حيث اختيار القاعات المناسبة وأدوات العرض والمواد المعروضة والكتيبات والمنشورات الايضاحية واعداد الافلام المصاحبة، واستخدام أجهزة العرض السائدة وتدريب الفريق المشرف على المعرض مع الأخذ بعين الاعتبار الجهد الاعلاني والدعائي للتعريف والترويج.

المراسم واستقبال الضيوف:

إن ترتيبات المراسم واستقبال الضيوف والاشراف على إقامتهم من المهمات التي تسند إلى العلاقات العامة. وهذا يتطلب استكمال المعلومات عن شخصيات الزوار وبرامج الزيارة ومواعيد السفر وتوفير وسائل النقل واعداد النشرات التعريفية لتقديم المعلومات الكافية للزائر.

وهذا يتطلب التنسيق مع الجهات ذات العلاقة وبخاصة مع الضيوف الرسميين ومراعاة البروتوكول وفق الاعراف الدبلوماسية وللحصول على المعلومات لابد من الرجوع إلى الجهات المختصة ومخاطبتها عن طريق وزارة الخارجية في حالة الاتصال مع البعثات الدبلوماسية المعتمدة.

إن بناء قاعدة بيانات بمعلومات مفصلة وموثقة يسهل مهمة رجل العلاقات العامة ومنها ما يتصل بالاعلام والشعارات وكتابة الاسماء بدقة سواء ما يتعلق بالدول أو المنظمات.

الأنشطة المشتركة مع الوزارات والمؤسسات:

تتطلب إقامة الفعاليات الكبرى أو الأنشطة تظافر الجهود لعدد من الوزارات والمؤسسات حسب الاختصاصات كالمناسبات الدينية والاحتفالات الوطنية والفعاليات الرياضية والثقافية، وفي مثل هذه الحالة تتولى كل وزارة ومؤسسة انجاز المهام المتعلقة باختصاصها ولكن في إطار التنسيق والتكامل.

أما العلاقات الداخلية فيمكن حصرها في الأنشطة التالية:

١. الأنشطة الخاصة بالوزارة أو المؤسسة كالمهرجانات وحفلات التخرج وتكريم المبدعين وإقامة المعسكرات أو القيام بحملات التوعية.
٢. برامج الإرشاد والتوجيه والتثقيف وعقد الندوات والمحاضرات لمنتسبي الوزارة.
٣. الدراسات والابحاث المتعلقة بمجال عمل الوزارة والاشراف على اعدادها وتوزيعها وتلقى المقترحات والأفكار والتواصل مع مختلف الأجهزة والإدارات والتعريف بمهامها وواجباتها لكافة منتسبي الوزارة للاستفادة من الامكانيات والخبرات في إطار تكامل الأداء.
٤. النشاطات الترفيهية لمنتسبي الوزارة.
٥. الخدمات الاجتماعية مثل المشاركة والتواصل في حالات المأساة والتهنئة وزيارة المرضى وتقديم المساعدة وتسهيل الإجراءات في انجاز المعاملات ويمكن إعداد نماذج للتبليغ عن الحالات وما هي الإجراءات الواجب اتباعها لتعزيز روح التكافل والتضامن بين العاملين.
٦. الاهتمام بشؤون المتقاعدين والتواصل معهم والاستفادة من خبراتهم والتشاور معهم، واشعارهم باهتمام الوزارة بهم ورعاية شؤونهم.

وفي الختام فإن موضوع العلاقات العامة يحظى باهتمام الإدارات الحكومية، حيث تسعى إلى تطوير هذا المرفق، والارتقاء باداء العاملين فيها لتحقيق الأهداف والغايات التي تسعى لها هذه الإدارات في المدى القريب والبعيد، وفي هذا العرض مقارنة ضرورية للعلاقات العامة من حيث النشأة والمفاهيم والأهداف والمجالات، مع التوقف عند العلاقات العامة في الإدارات الحكومية والمهام التي تضطلع بها والمجالات التي تعمل من خلالها، وأفاق التطوير لتنفيذ إدارات العلاقات العامة لما تشكله من أهمية قصوى في زيادة الحيوية والتفاعل في الجهاز الإداري.





أ.يسرا حسن عثمان صالح ابوراس
محاضر بكلية علوم الحاسوب
جامعة الرباط الوطني

مقومات الاقتصاد الإسلامي قضايا - قواعد - منهج

إن للاقتصاد دوراً مهماً في استقرار الأمم والمجتمعات، ومستوى دخلها ومعيشتها، والناظر إلى خريطة العالم الجغرافية يجد أنه يوجد فيه أنظمة اقتصادية مختلفة كالنظام الرأسمالي أو اقتصاد السوق كما يسميه البعض، والنظام الشيوعي الماركسي قبل انهياره.

وهي كلها أنظمة اقتصادية من اجتهاد البشر، قابلة للتغيير والتعديل بل والزوال كما عليه الاشتراكية اليوم، بخلاف النظام الاقتصادي الإسلامي الذي يستمد أصوله ومبادئه من الدين الإسلامي الذي هو العاصم الوحيد لأمتنا عندما تتمسك به من التردى في هاوية النظم الاقتصادية الهدامة، ويضمن لها في الوقت نفسه التقدم والتنمية والاستقلال الاقتصادي المنشود.

ونظراً لأن الجانب الاقتصادي من الحياة يهم جميع شرائح المجتمع فقد تولت الشرائع السماوية بيانه وتنظيمه، كما أن المجتمعات البشرية قد تعارفت على بعض المفاهيم والعادات التي يقصد بها تحقيق العدالة الاجتماعية في توزيع الثروات المالية. ولما كانت الشريعة الإسلامية آخر الشرائع السماوية فقد اعتنت بهذا الجانب وأقرت العديد من القواعد والأحكام العامة والتفصيلية التي تبين أصول العلاقة المالية بين الأشخاص والأموال من جانب، وبين الأشخاص بعضهم مع بعض فيما يتعلق بشؤونهم المالية من جانب آخر.

النظام الاقتصادي في الإسلام:

يختلف تعريف النظام الاقتصادي الإسلامي بحسب الجانب الذي نظر إليه المعرف، فقد يعرفه بالنظر إلى أصوله التي يقوم عليها ومن ذلك تعريفه بأنه "مجموعة الأصول الاقتصادية العامة التي نستخرجها من القرآن والسنة، والبناء الاقتصادي الذي نقيمه على أساس تلك الأصول بحسب كل بيئة وكل عصر"، وقد يُعرف بحسب غايته وهدفه ومن ذلك تعريفه بأنه: "العلم الذي يوجه النشاط الاقتصادي وينظمه وفقاً لأصول الإسلام ومبادئه". ولعل الأنسب في تعريف النظام الاقتصادي الإسلامي

أن يُعرف بحسب حقيقته وجوهره ونستطيع تعريفه بناءً على هذا الاتجاه بأنه: مجموعة الأحكام والسياسات الشرعية التي يقوم عليها المال وتصرف الإنسان فيه.

العلاقة بين النظام الاقتصادي الإسلامي وفقه المعاملات:

فقه المعاملات هو أحد فروع علم الفقه، ويُقصد بعلم الفقه "العلم الذي يهتم بدراسة الأحكام الشرعية العملية من أدلتها التفصيلية" ويشمل ذلك أحكام العبادات (فقه العبادات وهي: الطهارة، الصلاة،

الزكاة، الصيام، الحج) وأحكام المعاملات المالية (فقه المعاملات المالية) وأحكام النكاح والطلاق (فقه الأسرة) وأحكام الجنایات والحدود وأحكام القضاء والإثبات.

والنظام الاقتصادي الإسلامي له صلة وثيقة بعلم الفقه وخاصة الزكاة في فقه العبادات، والنفقات والفرائض في فقه الأسرة، وسائر أبواب فقه المعاملات المالية، والتي تشمل العقود والتصرفات المالية كعقد البيع والإجارة والقرض والرهن والكفالة والحوالة والغارية والوديعة واللقطة

والشركة والصالح والسبق والهبة والوقف والوصية وغيرها من العقود والتصرفات المالية .

ولكن هذا الارتباط لا يصل إلى حد الاندماج حيث إن لكل علم موضوعه المستقل عن الآخر، ومن الفروق بين النظام الاقتصادي وفقه المعاملات ما يلي:

(١) النظام الاقتصادي الإسلامي أعم وأشمل من فقه المعاملات المالية حيث إنه يقوم عليه وعلى غيره من أبواب الفقه كالزكاة والنفقات والضرائب والنظام المالي للدولة إضافة إلى الجانب العقدي - مكانة المال والنظرة إليه، أما فقه المعاملات فهو خاص ببحث المعاملات المالية بين الأفراد والمجتمعات والدول .

(٢) أن النظام الاقتصادي يدرس النظريات العامة المرتبطة بالمال والعلاقات المالية كالملكية بقسميها العامة والخاصة ، والحرية الاقتصادية وضوابط تقييدها والتكافل المالي الاجتماعي، ومنهج الإسلام في الإنتاج، والاستهلاك والتوزيع والتداول.

أما فقه المعاملات فيدرس فيه الأحكام الشرعية العملية في التعامل المالي بين الأفراد والمجتمعات البشرية على وجه التفصيل.

العلاقة بين النظام الاقتصادي الإسلامي وعلم الاقتصاد :

علم الاقتصاد (الاقتصاد التحليلي) هو أحد العلوم الاجتماعية التي تهتم بدراسة الكيفية التي يتم بها توزيع الموارد الاقتصادية على الحاجات والرغبات الإنسانية وذلك بقصد مساعدة الأفراد والمجتمع على الاختيار بين البدائل المتعددة بغرض تحقيق أقصى منفعة أو عائد ممكن.

وينقسم علم الاقتصاد إلى فرعين رئيسيين هما :

(١) الاقتصاد الكلي: وهو الذي يهتم بدراسة مشاكل الاقتصاد ككل، حيث يقوم بتحليل سلوك الوحدات الاقتصادية مجتمعة على أنها وحدة واحدة مكونة للاقتصاد القومي، ومن مباحث هذا القسم : تحديد مستوى الدخل القومي، الإنتاج القومي، الاستهلاك القومي، متوسط مستوى الأسعار، مستوى التوظيف والتشغيل، الإنفاق الحكومي.

(٢) الاقتصاد الجزئي: وهو الذي يهتم بدراسة مشاكل الوحدات الاقتصادية الفردية كالأفراد والعائلة والمؤسسة.. الخ. وكذا دراسة الأشكال المختلفة للسوق وكيفية تحديد الأسعار فيه، ومن مباحث هذا القسم: نظرية العرض والطلب، ونظرية الإنتاج والتكاليف، ونظرية سلوك المستهلك، وتوازن السوق واستقرارية التوازن .

ومن أوجه الفروق بين علم الاقتصاد أو ما يسمى بالاقتصاد التحليلي، والنظام الاقتصادي ما يلي:

(١) النظام الاقتصادي لا يقوم على تفسير الحياة الاقتصادية وأحداثها، أما علم الاقتصاد فهو قائم على دراسة الظواهر الاقتصادية وتفسير أحداثها على أساس الاستقراء والملاحظة والاستنتاج العلمي.

(٢) النظام الاقتصادي يتأثر بعوامل غير اقتصادية لتأثره بمفهوم العدالة الاجتماعية، إذ لكل نظام فكرته المستقلة عن العدالة التي يحكم من خلالها على ما يجري في الحياة . أما علم الاقتصاد فلا يتأثر بفكرة العدالة لأنها ليست فكرة قابلة للقياس بالأساليب المادية.

(٣) النظام الاقتصادي تتفاوت فيه المجتمعات والحضارات تبعاً لمبادئها التي تؤمن بها، أما علم الاقتصاد فيوجد فيه تفاوت إلا أنه أقل من التفاوت بين الأنظمة الاقتصادية، وذلك لأنه متعلق بالظواهر الاقتصادية (كالعرض والطلب والتكاليف والإنتاج والتوازن.. الخ) والتي لا تختلف بين مجتمع وآخر وإنما الذي يختلف كيفية معالجة هذه الظواهر فيما يحقق مصلحة الأفراد والمجتمع وهذا التفاوت في علم الاقتصاد مرتبط بالعقائد والمبادئ التي تؤمن بها المجتمعات، إذ لكل مجتمع مبادئه التي يؤمن بها والتي قد تتفق أو تختلف مع المجتمع الآخر، وحيث أن الإسلام له مسلكه الخاص في توجيه الموارد الإنتاجية فإننا نجد أن للاقتصاد التحليلي في الإسلام استقلالية في أدوات البحث والتي تتفق مع عقيدته وشريعته، ويطلق على هذا العلم "الاقتصاد التحليلي الإسلامي" .

مصادر النظام الاقتصادي الإسلامي:

يستمد النظام الاقتصادي الإسلامي قواعده من مصادر الدين الإسلامي وهي القرآن الكريم والسنة النبوية والإجماع والقياس والمصلحة المرسلة ونحوها من أدلة الشريعة.

المصدر الأول: القرآن الكريم :

نصّ الله سبحانه وتعالى في كتابه الكريم على الكثير من الأحكام التي تتعلق بالمال سواء من ناحية مكانته والنظرة إليه أو الأمور المتعلقة بطرق جمعه واكتسابه أو تداوله وإنفاقه ، وقد وردت مئات الآيات التي تبين هذه الأحكام كآليات المتعلقة بالزكاة والصدقات والنفقة وإباحة البيع والإجارة والرهن والكفالة والوصية وتقسيم الإرث، والحث على توثيق الديون بالكتابة والإشهاد ووجوب الوفاء بالعهود والعقود وحفظ الأمانات وأدائها لأصحابها ووجوب الاهتمام بأموال اليتامى وتنميتها والحفاظ عليها. وكذا الآيات المتعلقة بتحريم الربا والميسر وأكل أموال الناس بالباطل من رشوة وغش وغيرها.

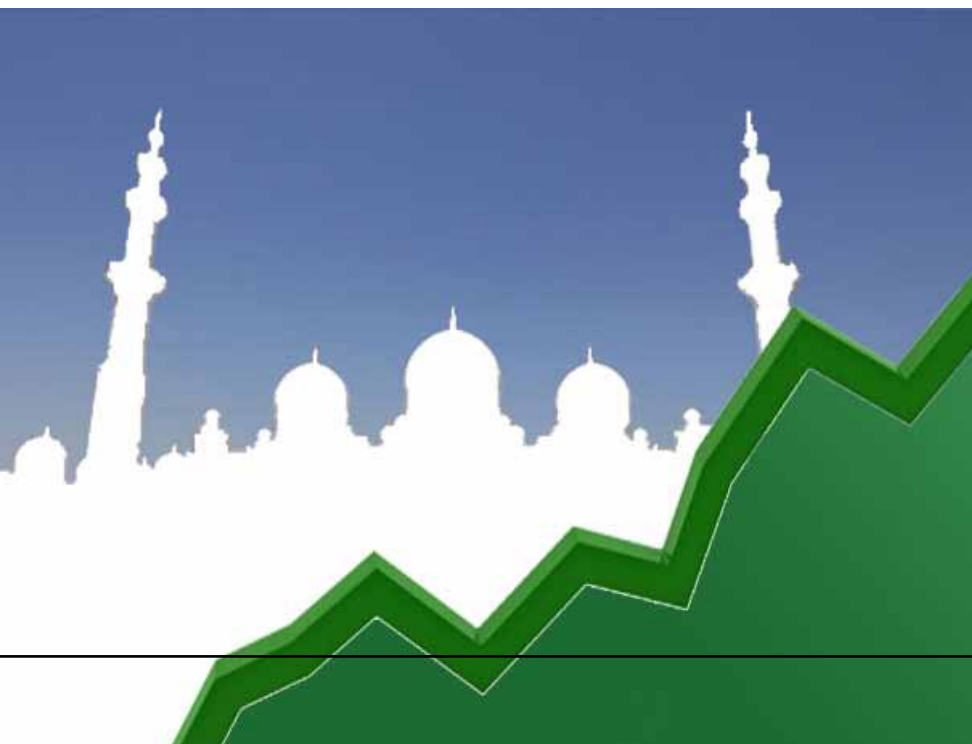
المصدر الثاني: السنة المطهرة:

النصوص التي وردت في القرآن الكريم تكون في غالب حالاتها - جملة - كالأمر بالزكاة مثلاً حيث لم تحدد أنصبتها وشروطها ومقاديرها وهنا يأتي دور السنة لتوضيح المجهل وتفصيل العام وتقييد المطلق، فالسنة بالنسبة للقرآن الكريم إما أن تكون مفصلة لما جاء فيه من أحكام عامة، أو مؤكدة لتلك الأحكام، أو تأتي بأحكام جديدة لم ترد في القرآن الكريم.

المصدر الثالث: الإجماع:

الإجماع هو: اتفاق المجتهدين من أمة محمد صلوات الله وسلامه عليه بعد عصر النبوة على حكم شرعي .

ومن الأمثلة عليه في الجانب الاقتصادي: إجماع الصحابة رضوان الله عليهم على قتال مانعي الزكاة. وإجماع العلماء المعاصرين على أن الفائدة التي تُعطى أو تؤخذ على ما يسمى بالقروض الشخصية في البنوك من الربا المحرم.



القياس هو : إلحاق فرع بأصل في الحكم لجامع بينهما، وهو من الأدلة التي تبين الأحكام بالنسبة للفروع فتلحقها بأحكام الأصول التي تتفق معها في العلة .

ومن أمثلة القياس في الجانب الاقتصادي : قياس الأوراق النقدية المتداولة الآن - كالريالات والجنهيات على العملة النقدية التي وجدت في وقت الرسول صلوات الله وسلامه عليه وهي الدينار الذهبي والدرهم الفضي وذلك بجامع أن العلة واحدة وهي الثمنية، ومن ثم يأخذ الفرع المقيس أحكام الأصل المقيس عليه في وجوب الزكاة فيه ، وكذا اشتراط التماثل والتقابض في صرف الجنس بجنسه (كريالات بريالات) واشتراط التقابض في صرف الجنس بغير جنسه (كريالات بدولارات).

مراجع النظام الاقتصادي الإسلامي :

بدأت حركة التأليف المتخصصة في الاقتصاد الإسلامي في نهاية القرن الثاني الهجري حيث ألف الإمام أبو يوسف كتابه الخراج ثم توالى الكتب بعد ذلك.

وقد شهد آخر القرنين الثاني والثالث الهجريين مجموعة من المؤلفات الخاصة في النظام المالي التي ظهرت الحاجة إليها في ظل توسع الدول الإسلامية وقوتها الاقتصادية وتعدد مصادر الدخل .

ثم توالى المؤلفات المتخصصة بعد ذلك في القرون الهجرية الرابع والخامس والسادس، وبعدها شهد التأليف تراجعاً في منهجه وأسلوبه حيث طغى عليه أسلوب التقليد والمحاكاة ، واستمر هذا الوضع إلى الزمن الحاضر ولكن مع تأسيس الجامعات الإسلامية والكلليات الشرعية ووجود الأقسام المتخصصة للاقتصاد الإسلامي بدأت حركة التأليف تزدهر من جديد وظهرت الدراسات المتخصصة في غالب مجالات الاقتصاد.

وسنعرّف ببعض الكتب المتقدمة في مجال الاقتصاد الإسلامي :

(١) الخراج - لأبي يوسف يعقوب بن إبراهيم الحنفي - (ت ١٨٢ هـ) : جاء تصنيف هذا الكتاب بناءً على طلب الخليفة العباسي هارون الرشيد رحمه الله حيث طلب من قاضي القضاة في عصره - وهو أبو يوسف - أن يضع له كتاباً جامعاً يعمل به في أنظمة الدولة المالية والاقتصادية، فالف هذا الكتاب وسماه بالخراج لأنه كان أهم مورد من موارد بيت المال في زمنه . ويعتبر الكتاب أقدم ما ألف في النظام المالي في الحضارة الإسلامية وغيرها ويهدف الكتاب

إلى رفع مستوى الإنتاج في الأمة الإسلامية وتحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة مبيناً أن عنصر العمل هو الأساس للتقدم والقوة.

(٢) الكسب - لمحمد بن الحسن - (ت ١٨٩ هـ) : ألف الإمام محمد بن الحسن الشيباني كتابه الكسب ثم اختصره وشرحه تلميذه محمد بن سماعيل بكتاب أسماه (الاكتساب في الرزق المستطاب). وقد بين فيه أنواع الكسب وطرقه المباحة، وأن الكسب يكون بواسطة العمل والإنتاج من طريق الإجارة أو التجارة أو الزراعة أو الصناعة ، ثم حكى الخلاف في المفاضلة بين هذه الطرق الأربعة ، وبعد ذلك تعرض لنظرية الإنفاق وطرقه الواجبة والمستحبة ... الخ. ويعد هذا الكتاب رداً على تيار الزهد المذموم الذي بدأ بالانتشار في وقته ، وهو ترك الإنتاج والعمل بحجة الاعتماد على الله في طلب الرزق.

(٣) الأموال - لأبي عبيد القاسم بن سلام - (ت ٢٢٤ هـ) : يعتبر كتاب الأموال لأبي عبيد من أشرى الكتب في الرواية حتى قال عنه الحافظ ابن حجر رحمه الله : (إن كتاب الأموال أحسن ما صنف في الفقه وأجوده) . وقد جمع أبو عبيد في كتابه الأحاديث والأثار المتعلقة بالمال وخاصة مالية الدولة، مما جعل العلماء الذين ألفوا بعده في الأموال يعتمدون عليه كحميد بن زنجويه (ت ٢٥١ هـ) في كتابه الذي يحمل نفس الاسم : (الأموال).

(٤) الإشارة إلى محاسن التجارة - لأبي الفضل جعفر الدمشقي (ت ٥٨٠ هـ) : تحدث المؤلف في كتابه عن حقيقة المال وأقسامه والحاجة إليه ، ثم تكلم عن النقود وضرورتها وأسس تكوينها. كما تحدث عن أفضل السبل المتعلقة بممارسة التجارة ، وكان يدعم ما يذكره بنصوص القرآن والسنة وأقوال الحكماء والتجارب التي حصلت له ، مما جعل للكتاب قيمة علمية متميزة.

ذاتية الرقابة على ممارسة النشاط الاقتصادي في الإسلام :

سبق القول أن النظم الاقتصادية الوضعية قد انفصلت عن الدين تماماً، وأبعدته عن القيام بدور إيجابي في نظامها الاقتصادي، ونتيجة لذلك فإن رقابة النشاط الاقتصادي في ظل هذه النظم موكولة إلى السلطة العامة، تمارسها طبقاً للقانون، الأمر الذي يجعلها في النهاية عاجزة عن تحقيق جميع أهدافها، لعدم وجود رقابة أخرى غيرها، وآية ذلك ما هو مشاهد في ظل هذه النظم من تهرب الكثير من التزاماتهم ومن القيود التي تفرض عليهم لمصلحة المجتمع كالضرائب، وذلك كلما غفلت الدولة، أو عجزت أجهزتها عن ملاحظتهم.

أما في ظل نظام الاقتصاد الإسلامي فإنه يوجد إلى جوار الرقابة الرسمية التي تمارسها الدولة رقابة أخرى، أشد وأكثر فاعلية، هي رقابة الضمير المسلم، القائمة على الإيمان بالله وعلى الحساب في اليوم الآخر .

التوازن في رعاية المصلحة الاقتصادية للفرد والجماعة

لقد جاءت مبادئ الإسلام الاقتصادية أكثر راحة واستيعاباً لشئون الفرد والجماعة، فهي لا تذيب الفرد في الجماعة على نحو ما تفعله الاشتراكية، حينما تنكرت للفرد وأهدرت حريته ومصالحته، ليكون المجتمع أو الدولة هي المالك لكل شيء، انطلاقاً من فلسفة المذهب الجماعي، التي ترى أن الأصل هو تدخل الدولة، إلى درجة انفرادها بعناصر الإنتاج، وحرمان الفرد من ثمرة جهده وكدحه.

إن الاقتصاد الإسلامي له سياسته التي تقوم على التوازن في رعاية المصلحة الاقتصادية لسائر الأطراف الإنسانية، أفراداً وجماعات، فالفرد والجماعة ليسا خصمين لا يلتقيان، كما صورتها المذاهب الفردية والجماعية على السواء، بل هما يكملان بعضهما.

المراحل الأربع لإدارة الجودة الشاملة

فضل محمد عثمان - شركة جياذ للسيارات



أهداف فرعية يتوقع من الموظفين تحقيقها واقعياً. ويجب وضع الأهداف ضمن إطار عمل لجدول زمني محدد والذي يُشكل جزءاً من الخطة الإستراتيجية. ويمكن تسهيل متابعة التقدم في تحسين الجودة باختيار عدد محدد من المؤشرات الأساسية. ويجب على قائد الجودة التأكد من وجود إجراءات واضحة وثابتة لمراقبة هذه المؤشرات.

ومن المهم إستغلال التغذية العكسية من إجراءات المراقبة بشكل مناسب وإعلام الموظفين بالنتائج حتى تصبح عملية تحسين الجودة حقيقية بالنسبة لهم.

ويجب عرض النشاطات للموظفين في خطوات متسلسلة مدروسة وأن يكون عدد هذه النشاطات المعروضة محدوداً ووصفها بعرضها بوضوح مع شرح كل نشاط نوعي بطريقة مختصرة وبمصطلحات عملية.

ويمكن أن يكون البرنامج التدريبي المصمم بشكل جيد أداة فعالة في عمل الجودة. ويجب أن يكون الهدف الرئيسي للبرنامج هو إعلام الموظفين وإشراكهم وخفزه للتأكد من أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة واضحاً ومقبولاً لدى كل فرد.

كيف يستفيد الموظفون من الجودة؟

كما ورد سابقاً، فإن الأهداف الثلاثة للشركة يمكن تحديدها كما يلي: إرضاء الزبائن وإرضاء أصحاب العمل وإرضاء الموظفين. وقد يبدو لبعض الموظفين أن إدخال الجودة الشاملة سوف يعني رضى أقل بالنسبة لهم، حيث يقل بدل العمل الإضافي والمخصصات.

إدارة الجودة الشاملة يعتمد بدرجة كبيرة على إلتزام كامل من الإدارة، وأيضاً على إدراك الإدارة بضرورة توفير النوع المناسب من القيادة. وتقع المسؤولية المطلقة لتحضير وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة على عاتق الإدارة وحدها. ويجب أن تخضع عملية اختيار قادة إدارة الجودة الشاملة لمقاييس دقيقة بالنسبة لنوعيات القيادة الموصوفة أدناه.

ويجب أن تُنَاط قيادة عملية تنفيذ الجودة بشخص واع تماماً بالجودة الشاملة ويفهم أن الجودة تشمل كافة الأنشطة والمهام. أى أن الشخص الذي سيقود الجودة يجب أن تتوفر لديه الشخصية والنشاط والرؤية الواضحة لعملية تحسين الجودة، فبدون إعطاء مثال من خلال المثابرة والتصميم للحصول على الأشياء الصحيحة من البداية لا يستطيع قائد الجودة أن يخلق في الموظفين الإحساس المناسب بالجودة.

وتحتاج قيادة برنامج الجودة أيضاً للسمات العامة التي ترتبط بالقيادة مثل الخبرة والمنافسة والاستقامة والثبات على المبدأ والثقة العالية.

وبالإضافة إلى ذلك فإن القائد الجيد تتوفر لديه مهارات الإتصال مع الناس والمرونة للتعامل مع النوعيات المختلفة للموظفين من أجل تحقيق النتائج التي تتناسب مع إمكانياتهم. ويجب أن تعتمد القيادة على معالجة الخلافات والصراعات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

التطوير الإستراتيجي للجودة :

تتطلب قيادة برنامج إدارة الجودة الشاملة تحديد رؤية معينة يستطيع كل فرد أن يفهمها، وكذلك وضع

بينو إنجستروم، كبير خبراء أكاديمية الإتصالات السويدية في كالمار ومدير عام برنامج الجودة، تيليا - السويد يناقش دائماً دور القائد في برامج التدريب الإداري. وتعتبر القيادة ذات أهمية بالغة فيما يختص بإدخال وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وفي الواقع تعتبر القيادة الموجهة للهدف الفعالة مطلباً سابقاً لبقاء طويل المدى للمؤسسة.

المراحل الأربع لإدارة الجودة الشاملة :

يتضمن بدء عملية إدارة الجودة الشاملة بصفة عامة أربع مراحل:

تتضمن المرحلة الأولى فكرة عامة عن الجودة حيث تقوم الإدارة العليا بتعريف مفهوم الشركة عن الجودة.

وتتضمن المرحلة الثانية تخطيط الجودة الإستراتيجي الذي يتطلب تحديد المجالات المختلفة للعمليات التي تحتاج للتحسين (مثل القيادة، المعلومات والتحليل، التخطيط الإستراتيجي، تنمية الموظفين، العمليات التجارية أو الصناعية، نتائج المشروعات وإرضاء الزبائن). ويتم ربط هذه المجالات بأهداف الشركة الثلاثة الرئيسية وهي إرضاء الزبائن وإرضاء أصحاب الشركة، وإرضاء الموظفين.

أما المرحلتان الثالثة والرابعة من بدء إدارة الجودة الشاملة فتتضمنان التعليم والتدريب لكل شخص في الشركة بداية من الإدارة العليا وحتى جميع الموظفين والتحسين المستمر فيما يتعلق بتحسين الأعمال التجارية وتحسين العمل اليومي. النموذج المناسب للقائد : من المؤكد أن نجاح عملية

وفيما يختص بهذه النقطة يجب ومنذ البداية توضيح أن الحصول على جودة أعلى يفيد كل فرد في الشركة . ويجب النظر إلى تحسين الجودة من خلال الحصول على رضا أكبر للزبائن وأصحاب العمل، وكذلك المحافظة على إستمرارية المؤسسة لأطول فترة ممكنة. ويجب على الموظفين أن يفهموا أن وظائفهم تعتمد على بقاء واستمرارية الشركة وأن هذه البقاء يعتمد بدوره على جودة أعلى.

ويجب التوضيح هنا، أنه بالرغم من أن الجودة الأفضل تقلل من فرص العمل الإضافي إلا أنها تؤدي إلى رضا وظيفي أكبر وزيادات ملموسة في شكل علاوات.

المحافظة على رضا الزبائن:

يتضمن التركيز على الزبائن الإستماع إلى توقعات الزبائن ، ويجب على موظفي الاتصالات المحافظة على حوار حول الجودة مع الزبائن الذين يقدمون لهم خدماتهم .وأحد متطلبات إستمرار هذا الحوار هو إرضاء الشركة لزيائنها الداخليين ، أي موظفيها ، حيث أن الموظفين الراضون يجدون من السهل تجاوز الخوف أو التردد في مقابلة الزبائن . كما أنهم يكونون مستعدين بطريقة أفضل لتفهم حاجات الزبائن وتمثيل شركاتهم بفخر والتصرف تبعاً لسياسة الجودة التي تتبناها الشركة .

ومن المهم رؤية شكاوي الزبائن من عدة زوايا مختلفة ، فعلى سبيل المثال ، قد لا يتوفر لدى جميع الموظفين الحافز للإستماع والفهم والتصرف تجاه شكاوى معينة .

وفي هذه الحالة يكون دور قائد الجودة دعم الموظفين وإيجاد الطرق المناسبة لكافة الأفعال التي تحسن الجودة . ويجب أن تتوفر لدى القائد السلطة لمنح مكافآت مادية لأفعال تعزز الجودة . كذلك يجب أن يتولد لدى الموظفين إدراك واضح لكيفية تحسين الجودة ولنتائج أو أنشطة الجودة. وهذا يعني أن يتعلموا تحديد أنفسهم وربطها مع أهداف الشركة الأساسية بالإضافة إلى المفهوم العام للجودة.

الأسلوب الموجه للعملية:

يعني اعتبار نشاطات الشركة على أنها وحدة متكاملة وليست كإدارات منفصلة ذات مهام عمل مختلفة. فعلى سبيل المثال تتضمن عملية إعداد الفواتير Billing Process مشاركة عدة وحدات تنظيمية بداية من قراءة عداد الزبون مروراً بإصدار الفاتورة إلى تسجيل القيمة المالية المطلوب تحصيلها.

ولا يُعتبر هذا الأمر سهلاً دائماً ، حيث يعتاد الموظفون على إنتظار صدور الأوامر ، وعمل فقط ما يطلب منهم أو ما اعتادوا عمله .

وعلى القائد معرفة الموظفين الذين فهموا الأسلوب الموجه للعملية وإقناعهم لتشجيع زملائهم على المشاركة . وكثيراً ما تساعد البرامج التدريبية المصممة بشكل جيد والمشروعات الخاصة على نشر إستيعاب الأسلوب الموجه للعملية.

المثابرة:

تتطلب القيادة المثابرة ليس فقط في التنفيذ ، بل أيضاً في مكافأة التقدم في عملية الجودة . ويمكن التعبير عن المثابرة بالثبات في إعطاء المكافآت والتقدير للسلوك الذي يعزز الجودة وكذلك الثبات في رفض السلوك ذو التأثيرات غير المرغوبة المعاكسة .

وغالباً ما يكون من الصعب تجاوز ضغط المجموعات الرسمية أو القادة الذين يمثلون إهتماماتهم الشخصية فقط. ويجب على قادة عملية إدارة الجودة الشاملة المبادرة بأعداد الطرق والوسائل للتخلص من هذه الضغوط.

مكافآت تحسينات الجودة المحققة تتنوع مكافآت تحسينات الجودة المحققة حسب الثقافات المختلفة. وفي معظم الأحيان يجب استخدام جميع المكافآت المتاحة . ويجب تذكر أن المكافآت المالية المنتظمة سوف ينظر إليها على أنها جزء طبيعي من الراتب وسوف تفقد تأثيرها على المدى البعيد. كما أن كلمات الثناء بدون مكافآت مالية سوف يكون لها نفس التأثير السلبي على المدى البعيد.

وتأخذ المكافآت المناسبة أحد الأشكال التالية : شهادات تقدير ، ترقية ، زيادات مالية ، إعلان عن الشخص أو الأشخاص الذين حققوا نتائج متميزة. ومن المهم جعل المكافآت شخصية بقدر الإمكان حتى يشعر الموظف بالرضا الفردي. ويجب مكافأة الفرق أيضاً ، فسوف يؤدي ذلك على المدى البعيد إلى تعزيز مفهوم العمل الجماعي ويجعل من الجهود المبذولة في الجودة جزءاً من واجباتهم اليومية.

النواحي القانونية والمسئولية:

يتزايد الضغط في قطاع الاتصالات للتقيد بمعايير الجودة العالمية مثل سلسلة أيزو ٩٠٠٠. ويطلب الكثير من الزبائن من مورديهم التقيد بواحد أو أكثر من هذه المعايير. وتجد بعض الشركات التي لم تحصل على شهادة الأيزو نفسها غير مؤهلة للتنافس في بعض العطاءات وبالتالي فإنها تواجه مشكلة واضحة في صراعها مع البقاء.

ويطلب الزبائن شهادة الأيزو لقناعتهم أن المنتجات والنظم والخدمات التي يحصلون عليها من شركات حاصلة على شهادة الأيزو تكون على درجة عالية من الجودة . وقد يحتوي وصف الوظائف على التزاماً من الشركة بتحقيق المعايير الواردة في شهادة الأيزو.

ومن المحتمل أن تعتمد الإتفاقيات المعقودة بين الزبائن ومؤسسات الاتصالات على التقيد بمعايير الأيزو ٩٠٠٠. ويجب على الأفراد في مؤسسة الاتصالات إتباع المعايير وإلا فإن الشركة ستكون ملزمة بدفع تعويضات للزبائن المتضررين نتيجة حدوث الأخطاء.

وقد يكون للنواحي القانونية للجودة والمتابعة أثر أكبر من البرامج الإدارية على المدى البعيد.

الجودة جزء من القيادة:

ويتضح مما سبق أن القيادة وإدارة الجودة مفهومان مترابطان لا يمكن فصلهما عن بعض. ولا يمكن اعتبار عملية الجودة أنشطة منعزلة عن باقي أعمال الشركة ، بل تشكل جزءاً ضرورياً من أعمالها.

ومن ناحية أخرى ، لا يمكن تحسين الجودة بدون قيادة فعالة تحدد الإدارة العليا. ومن ناحية أخرى ، فإن حقيقة اعتبار الجودة جزءاً متكاملاً من عمليات الشركة يعني أن الجودة وسيلة من وسائل إدارة الشركة. وقبل كل شئ فإن الجودة تعتبر وسيلة لتحقيق أهداف الشركة الأساسية وهي : إرضاء الزبائن وإرضاء أصحاب العمل وإرضاء الموظفين.





الأستاذ/ موسى يعقوب

المرآة حلون

سلسلة مقالات للأستاذ / موسى يعقوب، في توثيق مآثر ومناقب بعض
أعلام البلاد وعلمائها ممن اختارهم الله تعالى في جواره الكريم

درجتُ منذ مدة طويلة، وأنا أتعاطى الكتابة
الصحفية، على أن أقول وأكتب بضَع كلمات عن
أولئك الأصدقاء والرموز والشخصيات الذين
يرحلون عنا مُفضين إلى ربهم تاركين هذه الدنيا
وراءهم أملين في رحمة ربهم وقد يَمُوها.

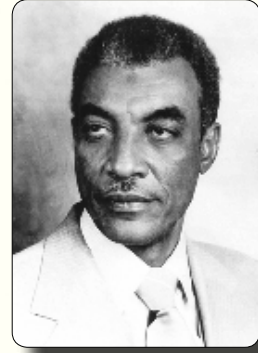
مع الزمن وتوالي الأيام والسنين وقد تضحمت
تلك القائمة وضمت كثيرين رحمهم الله، رأى بعض
الأخوة، جزاهم الله خيراً، أن أجمع تلك الإضاءات
والكلمات التي قلتها بحق من رحلوا في ثبّت واحد أو
كتاب يحفظ لأولئك الراحلين ذكراهم وقد كانوا
بيننا يوماً ما ولم ندر من يرحل منا أولاً ولكنها إرادة
الله يقدم من يشاء ويؤخر من يشاء. علاوة على ذلك
فقد كنتُ عندما أعود إلى تلك المادة العزيرة وأطلعها
في الأرشيف (مُنجمّة) ومتفرقة وقد تباعدت السنين
وتطاوت أشعر بأن لها قيمة تاريخية واجتماعية
إذ ربّما أعانت على ردّم الفجوة بين الأجيال وذكرت
ببعض الرموز والشخصيات ودورها في الحياة.

إنها كلمات وإضاءات تبتُّ في رحيل هؤلاء جميعاً
تذكيراً بهم وبدورهم في الحياة والفرغ الذي
تركوه. وذلك من باب الشهادة والعرفان أولاً ثم
من باب التواصل وردم الهوة بين الأجيال ما أمكن.
ففي هذه الكلمات، كما أسلفت، تذكير وإشارة إلى
الأشياء التي لم تكن لتُذكر أو يُشار إليها لولا أن
وقتها قد حان برحيل أصحابها. ولعل هذه الكلمات
تعد سنة حسنة في تسجيل الخواطر والأفكار
والذكريات عندما تدق ساعة الرحيل ولا سيما بيد
الشهود ومن عاصر التجربة أو سمع عنها من قرب.

قيلون أولئك السودانيون الذين يكتبون مذكراتهم
أو يتركون خلفهم إشارات تدل على المسار بالغا ما
بلغت تلك الشخصيات، ومثل هذا الذي بين يدينا لا
يُغني عن ذلك بكل تأكيد ولا يشفي الغليل، ولكنه
كما قلت يُضئ ويفتح الشهية لمن أراد أن يبحر
ويبحث أكثر في هذا الطريق، أو على الأقل كلمات
كان يتوجب ذكرها وقد حان الوقت لتسجيلها
مقتضبة ومشحونة بغير قليل من المشاعر التي تجيء
في ظرف خاص وهو ظرف رحيل من تُقال بحقهم.

(٣)

الفقد الكبير التجاني أبو جديري



ينهلوا من شتى ضروب المعرفة والتخصصات؛ إذ كان هناك مهدي إبراهيم وقطبي المهدي وعبد الرحيم التلب وأمين حسن عمر وحنين وغيرهم ممن بعثتهم الحكومة كالأستاذ ربيع حسن أحمد والتاج فضل الله وعضو الجاز ونافع وإمامهم صديق الترس.

ولكن إسهام التجاني أبو جديري الكبير كان بمبادرته بتأسيس منظمة الدعوة الإسلامية بمختلف تخصصاتها ومجالات نشاطها المعروفة الآن على كافة المستويات الإقليمية والمحلية حيث أنه جبر كل خبرته وعلاقاته لمصلحة هذا العمل الإسلامي الكبير- تقبل الله منه. وكان الاجتماع التأسيسي المحضور للمنظمة في ١٩٨٣م بقاعة الصداقة وانتخب التجاني أميناً عاماً ومبارك قسم الله مديراً فنياً ومزمل غندور رئيساً لمجلس الأمناء الذي كان يضم شخصيات من داخل السودان وخارجه. وعرفت التجاني منذ ذلك الوقت البعيد ثم زاملته عند عودته في مجلس الشعب الرابع - برلمان النيميري قبل الأخير وكان برئاسة الرشيد الطاهر بكر. وقد كان ذلك عقب المصالحة الوطنية بين النيميري ومعارضيه في ١٩٧٧...

وكانت لنا في منزل زوج شقيقته وابن عمه الدرديري بضاحية بري غداءات وعشاءات شتى وجلها غير مبرمج؛ لأن التجاني كان بطبعه مضيافاً وشيخ عرب ودرج في حياته على ألا يجد متعته ألا في حضرة الأصحاب ورفاق الطريق إلى الله.

استرجع هذا القليل واستدعيه بمناسبة رحيله عليه رحمة الله وكان قد عاد لتوه من رحلة إلى الرياض خاصة بمنظمة الدعوة الإسلامية ومن المطار أخذ طريقه بالسيارة إلى القضايف وربما قرية حنان الخيرية. وفي الطريق كان حادث الحركة الذي قضى الله أن يختم به حياته العامرة بالمجاهدات تقبل الله منه. وكان وداعة وتشجيعه في مقابر بري مساء ذلك اليوم مشهوداً وجامعاً.

رحمه الله رحمة واسعة وعزى أهله ووطنه وأمه ودعوته فيه أمين

كانت رحلة التجاني أبو جديري الأكاديمية إلى الولايات المتحدة الأمريكية مبعوثاً من وزارة الزراعة فتحاً كبيراً للحركة الإسلامية العالمية والسودانية، حيث أصبح عضواً بارزاً بل ومستولاً فاعلاً ومؤسساً في اتحاد الطلاب المسلمين بالولايات المتحدة وكندا، حيث قدر له أن يملك هناك زمناً ليقم شبكة علاقات واتصالات مع الجالية المسلمة والمجتمع الأكاديمي كذلك ومن ثم يسهم في بناء مؤسسات وجمعيات كان لها مردودها على حركة الإسلام بشكل عام كمعهد "إسلام المعرفة" الذي أصبح له دوره وشهرته فيما بعد.

ولما كانت فترة منتصف الستينات والسبعينات هي فترة الاهتمام العربي والإسلامي بالتحصيل الأكاديمي واكتساب الخبرة في مظانها - ومنها يومئذ بلا منازع الولايات المتحدة الأمريكية - فإن الدكتور التجاني عبد الرحمن حمد أبو جديري المعروف بـ (أبو جديري) قد زامل وعاصر وعمل مع النخبة التي كان لها التأثير في بلادها عندما عادت إليها ولا سيما في بلاد الخليج العربي التي كانت تشهد لتوها الطفرة البترولية والنهضة التنموية بعد ارتفاع أسعار البترول في العالم على أثر حرب رمضان ١٩٧٣م بين العرب وإسرائيل ومن هؤلاء الدكتور عبد الحميد أبو سليمان من السعودية والبروفيسور إسماعيل الفاروقي من باكستان وأنور إبراهيم من ماليزيا والقائمة تطول وتجدر.

وقد كانت دار التجاني أبو جديري وحرمة السيدة حاجة أبو جديري في إنديانا بولس عاصمة ولاية إنديانا مونلاً ومزاراً ومحطاً للكثيرين، وقد غشيتها بنفسي في ١٩٧٨م لأجد الدكتور التجاني غارقاً حتى شحمة أذنيه في العمل الإسلامي - هاتفه الذي كان إلى جواره يومئذ ونحن متكئين أرضاً لم يكن ليهدأ لحظة؛ لأن حركة التجاني وشبكة اتصالاته كانت تغطي معظم عواصم أوروبا والشرق الأوسط والأقصى فضلاً عن داخل الولايات المتحدة الأمريكية.

هذه العلاقات أصاب منها ونال وطنه السودان والحركة الإسلامية فيه الكثير حيث سهل ويسر وصول الكثيرين من شباب ذلك الزمن إلى هناك بغرض أن

واحة العدد

كلمة "ذكر" في اللغة:

• **الذِّكْرُ بالكسر:** الحِفْظُ لِلشَّيْءِ يَذْكُرُهُ كَالْتَذْكَارِ، وَالذِّكْرُ ذَكَرَانِ: ذَكَرَ بِالْقَلْبِ وَذَكَرَ بِاللِّسَانِ. وأوردَ ابنُ غَازِي المِسيْلِيَّ في تَفْسِيرِ قَوْلِهِ تَعَالَى: "اذْكُرُوا اللَّهَ ذِكْرًا كَثِيرًا" الذِّكْرُ: تَقْيِضُهُ النَّسْيَانِ لِقَوْلِهِ تَعَالَى: "وَمَا أُنْسَانِيهِ إِلَّا الشَّيْطَانُ أَنْ يَذْكُرَهُ"، وَالنَّسْيَانُ مَحَلُّهُ الْقَلْبُ فَكَذَا الذِّكْرُ لِأَنَّ الضَّدَيْنِ يَجِبُ اتِّحَادُ مَحَلِّهِمَا. وقيل: هو ضِدُّهُ الصَّمْتُ وَالصَّمْتُ مَحَلُّهُ اللَّسَانُ فَكَذَا ضِدُّهُ.

• وأكمل الذِّكْرُ ما تواطأ عليه القلب واللِّسان، ثم ما كان بالقلب وحده، ثم ما كان باللسان وحده، وفي كلٍّ أَجْرٌ إِنْ شَاءَ اللَّهُ تَعَالَى.

• والذِّكْرُ مِنْ أَحَبِّ الْعِبَادَاتِ إِلَى اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ، وَمِنْ أَسْهَلِ الْعِبَادَاتِ فِي الدُّنْيَا، لَا تَحْتَاجُ إِلَى وَقْتٍ وَلَا إِلَى مَجْهُودٍ، تُؤَدِّي فِي الْأَوْقَاتِ الْمُسْتَقْطَعَةِ (أثناء العمل، في المطبخ، أثناء القيادة عند الوقوف على الإشارة مثلاً، عند الخلود إلى الفراش، أثناء وجودك مع نفرٍ من الناس)، ومع ذلك عليها أعظم الثواب.

• قال تَعَالَى: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اذْكُرُوا اللَّهَ ذِكْرًا كَثِيرًا (٤١) وَسَبِّحُوهُ بُكْرَةً وَأَصِيلًا (٤٢)» سورة الأحزاب.

«الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَى جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ (١٩١)» سورة آل عمران.

«لَتُؤْمِنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَتُعَزِّرُوهُ وَتُوَقِّرُوهُ وَتُسَبِّحُوهُ بُكْرَةً وَأَصِيلًا (٩)» سورة الفتح.

«وَاذْكُرْ اسْمَ رَبِّكَ بُكْرَةً وَأَصِيلًا (٢٥)» سورة الإنسان.

«يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا لَقِيتُمْ فِئَةً فَاثْبُتُوا وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ (٤٥)» سورة الأنفال.

«قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (٢٥) وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي (٢٦) وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي (٢٧) يَفْقَهُوا قَوْلِي (٢٨) وَاجْعَلْ لِي وَزِيرًا مِنْ أَهْلِي (٢٩) هَارُونَ أَخِي (٣٠) اشْدُدْ بِهِ أَزْرِي (٣١) وَأَشْرِكْهُ فِي أَمْرِي (٣٢) كَيْ نُسَبِّحَكَ كَثِيرًا (٣٣) وَنَذْكُرَكَ كَثِيرًا (٣٤) إِنَّكَ كُنْتَ بِنَا بَصِيرًا (٣٥)» سورة طه.

«وَالذَّاكِرِينَ اللَّهَ كَثِيرًا وَالذَّاكِرَاتِ أَعَدَّ اللَّهُ لَهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا (٣٥)» سورة الأحزاب.

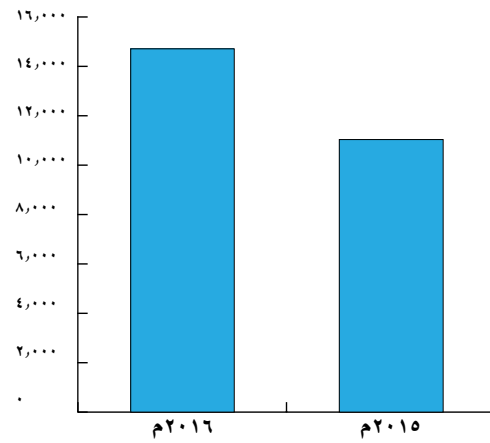
«لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا (٢١)» سورة الأحزاب.

• وفي الترمذي عن عبد الله بن بسر أن رجلاً قال: يا رسول الله، إن أبواب الخير كثيرة، ولا أستطيع القيام بكلها، فأخبرني بشيء أتشبث به، ولا تكثر علي فأنسى. قال: (لا يزال لسانك رطباً بذكر الله تعالى).

عن معاذ قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (ألا أخبركم بخير أعمالكم وأزكاها عند مليكم، وأرفعها في درجاتكم وخير لكم من إنفاق الذهب والفضة، ومن أن تلقوا عدوكم فتضربوا أعناقهم ويضربوا أعناقكم، قالوا: بلى يا رسول الله قال: ذكر الله).

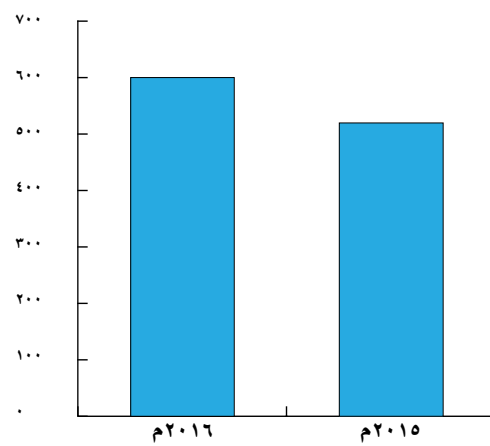
إجمالي الودائع

مليون جنيه



رأس المال المدفوع

مليون جنيه



إجمالي الاستثمار

مليون جنيه

