



البنك التجاري اليمني  
Yemen Commercial Bank

# أصداء

العدد الثاني والعشرون

تصدر عن البنك التجاري اليمني



■ كيف تثق في نفسك

- التأمين الصحي
- البنك الجوال والصراف الآلي المتنقل
- (إهتمام عربي وعالمي)

# مواعيد السحب الذهبي

لبنامة جواهر التجاري 2010م



14 سيارة فاخرة

بالإضافة إلى  
**504**  
جائزة قيمة

نحن على العهد ... فكونوا على الموعد

المكان	الوقت	التاريخ	المدينة
أرض الأحلام (قاعة الملكه أروى)	9-7 مساءً	2010/7/2	الحديدة
الإستاد الرياضي (صالة ٢٢ مايو)	12-10 صباحاً	2010/7/4	ذمار
مدرسة جيد	12-10 صباحاً	2010/7/5	رداع
الصالة الرياضية المغلقة	12-10 صباحاً	2010/7/7	إب
حديقة دريم لاند	6-4 مساءً	2010/7/9	تعز
عدن مول	9-7 مساءً	2010/7/12	عدن
مركز بلفقيه الثقافي	9-7 مساءً	2010/7/14	المكلا



# نصائح للموظفين

بعض الناس لا يشعرون بمتعة في مجال عملهم، ويبدو ذلك واضحاً من خلال ظاهرة الهروب والتأخر والغياب وتعطيل العمل وغير ذلك من الأسباب التي تدل على وعي ناقص بطبيعة الحياة العملية.



طلال عبد الرحمن  
مدير الموارد البشرية  
والشؤون الإدارية والتدريب

## كيف تحول عملك الى مصدر للمتعة؟

**1 -** في البدايه عليك أن تذكر نفسك دائماً وخصوصاً عند الاستيقاظ للعمل بأنك في نعمة كبيرة وتستشعر نعمة حصولك على عمل، فكثير من الناس لا يجد عمل بسهولة في هذا الزمن، وأن تقارن نفسك بمن هو أقل منك ولم يجد عمل، أو يعمل في وظيفة أقل من شهادته، أو راتب ضعيف، فتذكر نعمة الله عليك وأحمده وأشكره وهذا أدعى لانشراح الصدر وحصول الطمأنينة وراحة البال.

**2 -** نلاحظ في مجال الوظائف حدوث حساسيات بين الزملاء، فهذا يكره زميله، والثاني يرى أنه يقوم بجهد يفوق زميله، وأن فلان يحصل على تقدير أكثر منه، وأنه تعب بشكل أكثر من غيره ولا يجد التقدير، فتبدأ المشاعر السلبية تتسرب بسهولة للنفس ويحصل الاحباط والضجر وضيق الصدر، لهذا يجب عليك أيها الموظف أن تحاول أن تحب زملائك أكثر وتعتبرهم أسرتك الثانية، وتتعامل معهم بمزيد من التسامح والحب، وثق تماماً أن ما تزرعه تحصد، وكل ما تعطيه للناس ينعكس إيجاباً عليك، وإن احتاج ذلك أحياناً لبعض الوقت حتى يؤول ثماره.

**3 -** لا تكثر من الملاحظات والمقارنات في مجال عملك، ركز في عملك فقط، لديك عدد ساعات ركز على استغلالها حتى لو لاحظت أن أحداً يحاول استغلال نشاطك فلا تقلق، فإن كنت تستطيع المساعدة ولا يسبب ذلك ضغطاً عليك، فاحتسب الأجر وأنت بذلك تكسب العديد في صفك وسينتظر لك الزملاء أقل فرصة ليردوا إليك جميلك، فعامل الناس بالحسنى وكن الانسان الذي يضيء بوجوده مكان العمل والذي يحبه زملائه ويسعدون بوجوده، وإن التزمت بذلك فستجد أن الوقت يمر عليك بسرعة هائلة، وأنت تستمتع بعملك أكثر وتزداد نضجاً وراحة وخبرة، عكس ذلك المهمل الذي يتهرب من عمله فتجده ينظر للوقت في كل دقيقة ويمر عليه اليوم ثقيلاً بطيئاً لأنه لا يقوم بعمله على أكمل وجه.

**4 -** ستجد في مجال العمل أصنافاً شتى من الناس وسوف تسمع نصائح ذهبية لا هم لأصحابها إلا جعلك تتحرف عن الطريق الصحيح، مثل طنش، تجاهل، العمر ينتهي والعمل لا ينتهي، خليها بكرة، تريد تراتح ألعب ولا تظهر جديتك والى غير ذلك من النصائح التي تعكس نظرة ضيقة للحياة، فأنت في النهاية تخلص وتعامل مع الله الكريم الرزاق الذي يراك ويرى إخلاصك وحبك للعمل، وحين تخلص في عملك فأنت تشكر الله سبحانه وتعالى على هذه النعمة التي أعطاك إياها وتظهر تقديرك لها، فانتظر الثواب والأجر الكبير.

**5 -** احرص على الالتزام بساعات العمل فإن كنت ترى أن سبع أو ثمان ساعات كثيرة فهناك من يعمل 18 ساعة يومياً ويراتب قد لا يصل لنصف راتبك، ومغترب عن بلاده ويعمل في مهن ذات شأن منخفض، وكل ذلك لكي يتحصل على لقمة العيش، فاحمد الله سبحانه وتعالى وضع في اعتبارك أن هذه الساعات محسوبة عليك وهي التي تأخذ عليها راتبك، وتذكر أن الله سبحانه وتعالى يبطل من يقصر في عمله بالهموم والأحزان ويكافئ من يخلص في عمله ويعطيه حقه، فلا تدع

للشيطان مدخلاً عليك ولا تترك لنفسك هواها، فلو أعطيت لنفسك هواها فحتى لو كان الدوام ساعة واحدة فلن تستطيع اكمالها.

**6 -** تذكر أن النفوس مختلفه في مجال العمل وقد تجد من يكره نجاحك فيحاول إزعاجك، فلا تلقي له بالاً لأنه مرسل إبليس ليزعجك في عملك، فكل ما عليك أن تركز فيه هو عملك فقط ولا تلقي مثل هذه الشخصيات بالاً، وسوف تختفي وتضعف لوحدها تلقائياً مع مرور الوقت، وتذكر ان المكر السيئ لا يحيق إلا بأهله، وردد دائماً « وأفوض أمري الى الله ان الله بصير العباد » فسيؤتي الله عنك مثل هذه الشخصيات الحاقدة ويصرف أذاها عنك.

**7 -** لا تكثر التفكير في الإجازات والاعتذارات، فما تركز عليه تحصل عليه، بل ركز باستمرار على سعادتك في عملك، فإنك لو أخذت إجازة عام كامل فسوف تعود للعمل وأنت ترغب في إجازة أخرى فهذه هي النفس كما تعودها تعتاد، ولكن دع إجازاتك في الأوقات التي تشعر فيها فعلاً أنك بحاجة لتجديد نشاطك.

**9 -** كما تعامل الناس سوف يعاملك الله، فإن كان عملك يلزمك بالتعامل مع الجمهور من مراجعين وأصحاب حاجات وقمت بتعطيلهم والتراخي في معاملاتهم فلاتستغرب أن وجدت أمور حياتك معطلة وتسير بصعوبة، فضع نفسك مكانهم وتخيل لو كنت مراجعاً مثلهم وعامل الناس كما تحب أن يعاملوك، ولاتتسى أن خدمة الناس لها أجر عظيم عند الله فقابلهم بإبتسامه وأخلاق عالية تعكس سمو نفسك وحسن عبادتك لربك.

**10 -** كل إنسان لا يحمل هدفاً معيناً سوف يشعر بملل سريع لأن روح التحدي داخله خامده، فإن كنت مديراً فأحرص أن تكون أفضل مديراً في مؤسستك، وإن كنت موظفاً فأحرص أن تكون أكفأ موظف في مهنتك، واجعل كل ذلك يصب في نهايته إلى رضا الله سبحانه وتعالى.

**11 -** إذا طبقت كل النقاط السابقة ولم تشعر بتحسن عليك بتقديم استقالتك فوراً وبدون تردد ومراجعة أقرب طبيب نفسي .

تصميم  
منير القباطي

مدير التحرير  
سام اليحييري

رئيس التحرير  
مختار الطلبي

الإشراف العام  
رامي الحسناوي  
محمد متاش

المراسلات

ترسل جميع المشاركات بإسم رئيس التحرير . الإدارة العامة . صنعاء . شارع الزبيري . تلفون : 01-29977 . فاكس : 01-299019



# 10 همسات في فن الحوار

**الهمسة الأولى:** لا تقاطع مَنْ أمامك، وأتركه حتى يطرح رأيه، وينتهي من عرضه كاملاً .

**الهمسة الثانية:** حاول أن تستوعب جميع ما يطرحه الطرف الآخر قبل الإجابة عليه، وتريث قبل التحدث معه .

**الهمسة الثالثة:** إياك أن تحتقر آراء الآخرين، وأظهر اهتمامك بما يتحدثون، حتى وإن لم تقتنع بما يقولون .

**الهمسة الرابعة:** تبسّط في الحديث، وخاطب الناس بما يعقلون، وتجنّب التشدّق والتعقّر في الكلام .

**الهمسة الخامسة:** خيرُ الكلام ما قلّ، ولم يطل فيمُلّ، فاختصر كلامك، ولا تتكلم إلا بما يُستفاد من ذكره .

**الهمسة السادسة:** تأدّب في الحوار مع أهل العلم والفضل والرأي ، وأختر الأوقات المناسبة في ذلك ، ولا تُكثّر عليهم ، فإنما هم مشغولون بما هو أهمّ .

**الهمسة السابعة:** تجنّب الحديث في الأشخاص، وناقش الرأي دون التعرّض لقاتله .

**الهمسة الثامنة:** توذّد وتلطّف في الحديث مع من تحاوره ، ولا يمنعك الاختلاف معه إلى القسوة عليه ، فإن ذلك أدهى لقبول رأيك ،  
(فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ) سورة طه آية رقم 44 .

**الهمسة التاسعة:** اختر أجمل العبارات وأحسنها ، وإياك والتجريح ، وأحذرْك من اتِّهام النِّيَّات .

**الهمسة العاشرة:** إذا شعرت أن الحوار عقيم ، والفائدة منه معدومة ، أو أن الطرف الآخر قد بدأ في الجدل والمخاصمة فتجنّبهُ ،  
ونبيُّك صلى الله عليه وسلم يقول : (أنا زعيمٌ ببيتِ في ربضِ الجنة لمن ترك المراءَ وإن كان مُحَقَّقاً) صدق رسول الله



البنك التجاري اليمني  
Yemen Commercial Bank

# للسنة الثانية على التوالي

يفوز البنك بالجائزة الدولية The Banker

جائزة أفضل بنك في اليمن لعامي (2008 و 2009)



يتنافس على هذه الجائزة 476 بنكاً من 145 دولة حول العالم موزعة على 5 قارات وذلك منذ عام 1926م ، وهذه الجائزة تمنح من قبل The Banker/Financial Times المتخصصون عالمياً بالمجال المصرفي في جميع بلدان العالم وتقوم بتحديد أفضل بنك في كل بلد وعلى مستوى العالم سنوياً.

[www.ycb.com.ye](http://www.ycb.com.ye)

الرقم الثابت : 01-299988



الرقم المجاني : 8008000





لطف الرزامي  
فرع رداع

## لجنة بازل مخاطر العمليات المصرفية

### ج- إساءة الاستخدام من قبل العملاء customer misuse of services

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التامين الوقائية **precautions security** أو بسماعهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التامين الواجبة .

### (2) مخاطر السمعة Risk Reputational

تتشأ مخاطر السمعة في حال توافر رأي عام سلبي تجاه البنك ، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى ، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة أنظمتة بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها .

### (3) المخاطر القانونية legal risk

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال ، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية **validity** لبعض الإتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية .

### (4) المخاطر الأخرى

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها ، فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للإتصال بالعملاء وإمتداد نشاط منح الإئتمان إلى عملاء عبر الحدود **cross-border** قد يزيد من إحتتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم .

لجنة بازل هي هيئة مكونة بشكل رئيسي من عدة أعضاء من الدول الصناعية ونشأت بازل 1 ومن ثم بازل 2 تداعياً لحدوث عدة انهيارات مصرفية ومالية ودولية وتختص لجنة بازل بالدرجة الأولى بالإشراف والرقابة على البنوك وتهدف لتنظيم المؤسسات المالية وترشيد أعمالها وتطوير أدائها من خلال أنظمة ومعايير شاملة لتحقيق استقرار النظام المالي .

ويصاحب تقديم العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر متعددة وقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أنه ينبغي قيام البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح لها إدارة هذه المخاطر من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها وأصدرت اللجنة خلال مارس 1998 ومايو 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر شملت مايلي :-

### (1) مخاطر تشغيل النظم operational risk

تتشأ مخاطر التشغيل من عدم التامين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي :-

### أ-عدم التامين الكافي للنظم : system security

تتشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المرخص لهم **unauthorized access** لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به ، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقه ذلك الاختراق .

### ب- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة :

### Systems design, implementation, and maintenance

وهي تشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها ( بطئ الأداء **slow-down** على سبيل المثال ) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني البنية الأساسية اللازمة **outsourcing** .



## الخداع الإيجابي للفريق

فارس الصلوي  
الإدارة القانونية

حتى إذا كنت تعرف أن معلوماتك عن الموضوع أكثر منهم إلا أنه يتحتم عليك القيام بذلك لأنهم سيشعرون بتحسّن وبالتالي يتحسّن ادائهم ويتعلمون من المناقشة معك ومن الممكن أن تتعلم من المناقشة معهم. وأثناء تنفيذك لهذا أشركهم في الأهداف العامة لمشروعك حتى لا يشعروا بأنهم محصورون في قسم معين، فيجب عليك بأن تشعرهم بأهمية دورهم في الخطة العامة للشركة وكيف أن إسهامهم ذو قيمة وذو عون كبير وكيف أنه كان سيحدث تخبط في المهمة ككل لولا مجهوداتهم، وعاملهم كما أنك تتعامل مع عميل مهم وأنت تعرض عليه الأشياء، وأعلمهم بأسرار صناعتك. يجب أن تزودهم بالمعلومات التي تتعلق بالتطورات في الصناعة وربما يجب أن تستخرج لهم اشتراكات في مجلات الأخبار والصحف الدورية المتعلقة بالتطورات التكنولوجية في الصناعة وكل ما شابه ذلك حتى يظنوا أنك تفترض أنهم مهتمون ومطلعون ويعلمون أكثر مما تعلم وهذا ما سيسيجعهم على مواصلة التعلم والرغبة في زيادة معلوماتهم.

في بعض الأحيان قد يلجأ المدير إلى بعض الحيل والخدع المفيدة والتي تؤدي إلى بث الثقة في الفريق، ومن الأفضل أن يترك أعضاء الفريق في بعض الأوقات يعتقدون أنهم يعرفون ببعض الأمور أكثر منه ولو لم يكن ذلك صحيحاً هذه القاعدة في منتهى السهولة ولكن عدداً قليلاً من المدراء هم الذين يستخدمونها وما السبب في استخدامها لها؟ إنها تجعل أفراد الفريق يشعرون بالتميز والأهمية وكل ما عليك عمله هو أن تقول لفريق العمل: «أنتم تعلمون بهذا الشأن فما رأيكم؟»

### والمبادئ الرئيسية لهذه القاعدة هي :

- أن تطلب رأيهم
- أن تحصل على ما لديهم من أفكار ووجهات النظر أن تعطيتهم مسؤولية أكبر من ذي قبل وسيدعشك أن الأفراد يقبلون التحدي على الدوام
- أن تناقش الموضوعات والأخبار المهمة معهم
- أن تشجع تعليقاتهم بناء على ما لديهم من معلومات
- ألا تتصرف معهم على أنهم مجرد « عمال

## الأعمى والإعلان

جلس رجل أعمى على إحدى عتبات عمارة واضعاً قبعبته بين قدميه وبجانبه لوحة مكتوب عليها: « أنا أعمى أرجوكم ساعدوني ». فمر رجل إعلاناً بالأعمى ووقف ليرى أن قبعبته لا تحوي سوى قروش قليلة فوضع المزيد فيها . دون أن يستأذن الأعمى أخذ لوحته وكتب عليها عبارة أخرى وأعادها مكانها ومضى في طريقه . لاحظ الأعمى أن قبعبته قد امتلأت بالقروش والأوراق النقدية، فعرف أن شيئاً قد تغير وأدرك أن ما سمعه من الكتابة هو ذلك التغيير فسأل أحد المارة عما هو مكتوب عليها فكانت الآتي: « نحن في فصل الربيع لكنني لا أستطيع رؤية جماله ».

(غير وسائلك عندما لا تسير  
الأمر كما يجب)

محمد الصلوي  
مسئول المخازن



## الأمل واليأس

كثير هي الأوقات التي يتعرض فيها الشخص إلى محطات الفشل أو التقصير ولكن إذا ما فقد الأمل في هذه اللحظة تحول هذا الفشل إلى احباط يؤدي إلى اليأس الذي يقبع بصاحبه في قاع الفشل الذريع حيث يصعب اللحاق به وانقاذه ولكن إذا ما وجد الأمل واتخذ المرء قراراً بعدم الاستسلام وثابر وناضل فإنه يصل إلى النجاح والتميز كذلك هو الحال لأخوتنا الموظفين الذي يجعلون بعض الأمور حواجز لنجاحهم ويحبطون عزائمهم فمثلاً نسمع البعض يقول لماذا تأخرت الزيادة؟ لماذا تم فصل فلان؟ لماذا الآخرون يحققون ما هو أفضل منا ونحن لم نحقق شيء؟ لماذا؟ لماذا؟؟؟؟؟؟ و فاستغرب لماذا يستخدمون هذه الأسئلة التي تؤدي إلى الاحباط ولماذا لا يضعون على عاتقهم سبب هذا الوضع ويجعلون ما هو من أمور الغيب للخالق ويستثمرون كل طاقاتهم وامكانياتهم لتحسين الوضع لأننا أولاً وأخيراً نعمل ضمن عائلة واحدة وكيان واحد كل جزء يتأثر بالآخر فلو قرر كلاً منا إلى بذل المزيد من الجهد واهتم بأمر الآخر لوصلنا إلى غاية الجميع وهي النجاح.

أحمد باعبيد

رئيس قسم البحوث



صدام حسين  
مشرف قسم التدريب

# التدريب

البنك التجاري اليمني يدرّب أكثر من ٣٤٤ موظف  
عبر ٧٢ دورة تدريبية داخل وخارج اليمن



- تتحملها المنظمة .
- فقد تنوعت الدورات التدريبية في عناوينها ومضامينها حتى يتسنى لكل موظف الاستفادة منها فمن الدورات التي أقيمت داخل البنك منها :
- تشخيص ومعالجة الديون المتعثرة .
- ورشة عمل بخصوص النظام الجديد الخاص بالإنترنت المصرفي (Internet Banking) وخدمة الرسائل القصيرة (sms) وخدمة البنك الناطق (phone banking)
- البطاقات الائتمانية .
- البرنامج التدريبي للمجموعة الاولى والتي أحتوت على (٦) دورات وبذلك يكون إجمالي الدورات التي أقيمت (٩) دورات استفاد منها أكثر من (٨١) موظف وموظفة .
- إضافة للدورات التي أقيمت في معهد الدراسات المصرفية والتي بلغت (٣٥) دورة والتي استفاد منها (١٠٥) موظف وموظفه .
- وسائل الدفع الحديثة .
- إتفاقية بازل ٢ (التحديات ، المخاطر ، التأثيرات) .
- تنمية المهارات الإدارية والإشرافية .
- إدارة التسهيلات الائتمانية .
- الحوالات المصرفية .
- إدارة العلاقات مع العملاء .
- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في البنوك ومنشآت الصرافة .
- فن إدارة الوقت .
- البطاقات المصرفية .

في إطار المسار التدريبي السنوي الذي رسمته الإدارة العليا لتدريب وتأهيل كافة موظفيها وإيمانها بأهمية التدريب الذي يساعد في تحسين أداء الموظف وزيادة إنتاجيته وتحسين جودة عمله بأدنى تكلفة وأقل جهد وبأقصر وقت إضافة إلى جعل الموظف على معرفة بكل ما هو جديد في الساحة المصرفية وتجعله مواكباً لكافة التطورات التكنولوجية ولما للتدريب من أهمية في تقليل الحاجة إلى الإشراف فالموظف المؤهل يعي ما يتطلبه عمله فيستطيع إنجاز العمل دون الحاجة إلى توجيه أو مراقبة مستمرة من رؤسائه وبالتالي يوفر الوقت الكثير عليهم ليوصلوا كل اهتمامهم برسم الخطط وتنظيمها التي تساعد في تحقيق أهداف المنظمة وتحسين خدماتها عن طريق تقديم خدمات جديدة مبتكرة تلبى كافة احتياجات عملائها وتواكب عصر التكنولوجيا التي نعيشها فقد قام البنك التجاري اليمني منذو بداية العام بتنفيذ العديد من الدورات التدريبية المتنوعة والمختلفة لكافة موظفيه في الإدارة العامة وفروعه الداخلية والخارجية في مراكز تدريبية مختلفة وعلى أيدي أساتذة يتمتعون بمهارات وفنيات عالية بالإضافة إلى الدورات التي أقيمت خارج الوطن للعديد من الموظفين علماً إن البنك قدم إلى الآن ما يزيد عن (٧١) دورة تدريبية في كافة الجوانب المصرفية المختلفة والتي استفاد منها أكثر من (٣٤٤) موظف وموظفة .

فقد شملت هذه الدورات الموظفين الذين مضى على تعيينهم في البنك أقل من سنتين حتى يتمكنوا من ممارسة أعمالهم بالشكل المطلوب وعلى أكمل وجه فقد أشارت الإحصائيات المتعلقة بإصابات حوادث العمل بين الموظفين المتدربين أقل بكثير منها بين الموظفين غير المتدربين فكلما قلت نسبة حوادث العمل كلما قلت الخسائر التي



- تحليل ونقد القوائم المالية واستخراج مؤشرات التقييم باستخدام الحاسب الآلي .

- (itil) .

- أمسية بعنوان (حياتي رسالة) شملت جميع موظفي البنك .

-التوازن الإداري وتحفيز العاملين .

- إدارة الموجودات والمطلوبات .

- مشرفي الأمن والسلامة المهنية .

-المهارات العلمية والعملية لإعداد وصياغة صحيفة الدعوى .

- إعداد وتحليل التدفقات النقدية .

- إدارة الفروع المصرفية .

- دبلوم الموارد البشرية .

-المعايير الحديثة للتدقيق والمراجعة في ظل المخاطر والأنظمة الحديثة .

-محاسبة التكاليف والموازنات التخطيطية ونظم تخفيض وترشيد النفقات

-الأساليب المحاسبية الحديثة لتخفيض التكلفة وزيادة الأرباح .

- Pmp-

- أدوات وآليات تنشيط المبيعات وإدارة القوى البيعية .

- البرنامج الإحصائي (SPSS)

- الاتجاهات الحديثة في التخطيط الإستراتيجي وإدارة التغيير

- المؤسسي - المحاسبة لغير المحاسبين .

- حلقة نقاشية مالية مفتوحة .

- الملثقي الثالث للموارد البشرية .

- التخطيط والتحليل المالي وإعداد الموازنات باستخدام الحاسب الآلي .

- «Process mapping analysis with lean thinking» .

الجدير بالذكر أنه تم إيفاد عدد من الموظفين إلى خارج الوطن لمنحهم العديد من الدورات التدريبية في عدة دول مختلفة منها :

- التطبيقات العملية لمعايير المحاسبة الدولية **ias** ومعايير الإبلاغ

المالي الدولية **ifrs** في المؤسسات المصرفية .

- المؤتمر الإقليمي للسوفيت في الشرق الأوسط .

- معرض ومؤتمر **meftec** في مجال الأنظمة والتكنولوجيا البنكية

**Bny mellon s international payment trade services-**

- simnar

- Charge backs disputes-

- أساليب الوقاية من تزوير العملات وتزوير المستندات .

- أمن وحماية المعلومات .

- نظم ووسائل الدفع الإلكترونية .

- التميز في خدمة العملاء .

- أسرار التميز الإداري .

- التحليل المالي بغرض منح الإئتمان .

- خطابات الضمان .

- خطابات الضمان والكفالات المصرفية .

- التحليل المالي للقوائم المالية في البنوك .

- إدارة السيولة والودائع وتوظيف الموارد في البنوك التجارية والإسلامية .

- القواعد القانونية للشيكات .

- المراجعة والتدقيق الداخلي المستند للمخاطر .

- قروض وتمويلات الأفراد في البنوك الإسلامية .

- مهارات التعامل مع العملاء وأنماط وسلوكيات العملاء .

- المعايير الأساسية لإدارة مخاطر الإئتمان وتصنيف التسهيلات الإئتمانية ورصد المخصصات لها .

- التأمين البحري - بضائع .

- السكرتارية التنفيذية وإدارة أعمال المكتب الحديثة .

- التميز في خدمة العملاء .

- المحاسبة في البنوك التجارية والإسلامية .

- تدريب المدربين

- العرض والإفصاح للقوائم المالية في المصارف .

- مصطلحات النقل الدولية الأنكوترمز .

- الإشراف الإداري الفعال .

- التفوق في خدمة العملاء .

- الإعتمادات المستندية والقواعد الدولية الموحدة .

- العمليات المصرفية في ظل القانون اليمني .

ناهيك عند الدورات التي أقيمت في العديد من المراكز التدريبية

المعروف والمشهود لها بكفاءة مدربيها والتي بلغت (٢٧) دورة

وبإجمالي (١٥٦) متدرب ومتدربة .

منها :

- إستراتيجيات الرقابة المالية وتقييم كفاءة الأداء المالي .

- الدبلوم الاحترافي في الإدارة المالية .

- التميز في خدمة العملاء ومهارات وفنون التعامل مع الجمهور .

- الاتجاهات الحديثة في الإعتمادات .

- التدقيق المستند للمخاطر .

- الأساليب الحديثة لرفع كفاءة المحاسب والمراقب المالي .



## التأمين الصحي

إيماناً من الإدارة العليا للبنك التجاري اليمني بأن أفضل استثمار يكون في كادرها الوظيفي وإهتمامها المستمر في وضع جميع موظفيها فقد قامت الإدارة منذ بداية عام 2010م بتوفير التأمين الصحي وذلك لما فيه الحل الكثير من العضلات الصحية التي لا يقوى عليها الموظف فمع زيادة كلفة الخدمات الصحية فقد بات المرض لا يشكل همماً لما يحمله من معاناة جسدية بقدر ما يرافقه من أعباء مالية ، فبدون التأمين الصحي فالخيارات المتاحة لمن أتبلي بمرض إما الصبر على المرض وعدم المعالجة أو اللجوء لبيع الممتلكات .

### أهمية التأمين الصحي:

- 1 - إزالة العائق المالي بين الموظف وحصوله على الخدمات الطبية .
- 2 - توفير خدمة طبية من خلال الشبكة المعتمدة بجودة عالية وكلفة مقبولة لكافة الموظفين في جميع المحافظات .
- 3 - رفع مستوى الرضاء الوظيفي والإطمئنان الإجتماعي لدى الموظف .

عمار الكميم  
مساعد مدير الموارد البشرية  
والشؤون الإدارية

فنظام التأمين الصحي الذي يوفره البنك لجميع موظفيه ولأقاربهم من الدرجة الأولى يعزز من درجة الولاء للبنك ، فالإدارة الحكيمة لأي مؤسسة هي التي تهتم بموظفيها وترى مصالحهم وتساعدهم بقدر المستطاع الأمر الذي ينعكس في زيادة إنتاجية الموظفين من خلال المحافظة على صحتهم وبالتالي رفع إنتاجيتهم والحد من الخسائر الناجمة عن الانقطاع عن العمل بحجة المرض .

فالتأمين الصحي عبارة عن إتفاق بين طرفين يتحمل فيه الطرف الأول النفقات المترتبة على الخدمات العلاجية المقدمة للطرف الثاني (فرداً كان أو جماعة ) مقابل مبالغ مالية يتم دفعها جملة واحدة أو

# كيف تثق في نفسك

لذا فعليك بالآتي :-

- الممارسة فبناء الثقة عادةً يتم الوصول إليها بممارستها خاصةً وأنت منشغول الصدر هادئ البال .
- تصرف وكأنك تثق بالنتيجة المتوقعة من ثقتك بنفسك .
- اعتن بصحتك وهيئتك فالصحة والمظهر الجيد يزيد من ثقتك بنفسك وتجعل الآخرين يركزون على قدراتك بدلاً من أن يفحصوا في أعماقك ويتساءلون عن سر اختلافك عن الآخرين
- إذا ارتكبت خطأ فلا تقف عنده وإنما تعرف عليه واستخدمه كي تضع نفسك على طريق أفضل في المرة القادمة فالأخطاء مصدر للمعلومات .
- شجع نفسك على النهوض دوماً وادفعها إلى الأمام .
- خالط الأفراد الإيجابيين فمن الصعب أن تكون إيجابياً عندما تصاحب أشخاص سلبيين .
- خصص وقت للتفكير وفكر في أهدافك واحسب تقدمك حتى الآن وحدد الأفعال التي يجب أن تقوم بها لتحقيق أهدافك .
- كن كريماً في مجاملتك للآخرين فهو يساعدك على بناء علاقة إيجابية مما يشعرك بالثقة بنفسك .
- إبدأ يومك بإيجابية وفكر في الأشياء التي تحبها وتجيدها ولا تفكر في المشكلات والأمنيات .
- حدد لنفسك أهدافاً يمكن تحقيقها واجتهد أن تحقق منها الكثير فهذا يمنحك الثقة اللازمة لتحقيق أهداف كبيرة وبعيدة .
- تعلم دائماً الجديد وساعد الآخرين بدون أن تتوقع شيء في المقابل

الثقة بالنفس شيء داخلي يتمدد وينتشر وهي من الأشياء التي تقوم بها فيدركها الإحساس الداخلي لك أي يتأثر الفكر والشعور والسلوك والجسد فتثق وتؤمن بأهدافك وقراراتك وإمكاناتك أي تؤمن بذاتك

## أسباب عدم الثقة:

التواضع الكاذب - التحسس ورهف المشاعر - الكسل - السئامة والملل - اليأس - الخوف - الغموض - التردد

## جوانب عدم الثقة بالنفس

في جانب التفكير: لا تستطيع أن تفكر- ترى أن الأمور صعبة- هناك أشياء كثيرة لا تعرفها وتحاول أن تعرفها .

في جانب الشعور: تخاف دائماً- باستمرار تمر بحالة قلق- محبط وغاضب على ذاتك ونفسك- قلق من المجهول أو الجديد والتغيير- حانق على الغير وتتأثر سلباً بنجاحهم .

في جانب السلوك: سلبي في آخر الصفوف- تسوف في الأمور وبطيء في ردود أفعالك- متردد وتطلب التشجيع من الآخرين- سريع التسليم بالهزيمة- ذو حساسية فائقة .

في جانب الجسد: تخاف من النظر في عيون الآخرين- متوتر وعصبي- كسول وخمول- تضع رأسك في وضع انحناء دائماً- تفقد روح الدعابة والمرح والفكاهة .

إذا وجدت كل ذلك أو بعض فأنت تعاني في انخفاض في الثقة بنفسك

نبيل العاصمي

موظف الحوالات و الخدمات الالكترونية

## الإنترنت المصرفي

يجمع الكثيرون على أن خدمة الإنترنت المصرفي تمثل خطوة متقدمة، وقد أصبحت عنوان العمل المصرفي الحديث والمتطور في العالم، لذا فقد حرص البنك التجاري اليمني على أن يكون السباق في تقديم كل جديد من الخدمات الإلكترونية والعمل دائماً على تطوير الخدمات الحالية التي يقدمها لعملائها ومنها خدمة الإنترنت المصرفي اذ يعمل حالياً لتطوير هذه الخدمة ضمن تطوير باقة نشاطاته المصرفية العديدة التي يقوم بها، وقبل البدء بذكر التحديثات التي يسعى البنك لإضافتها دعونا نتعرف على مفهوم او تعريف الخدمة

### الانترنت المصرفي

هو عبارة عن خدمة مصرفية على الإنترنت يقدمها البنك التجاري اليمني لتمكين العميل من الدخول عبر الإنترنت لحسابه الشخصي، حيث توفر له هذه الخدمة الوصول إلى البنك من خلال شبكة الإنترنت وعلى مدار أربعة وعشرين ساعة يومياً، و بإمكان العميل إجراء العملية المصرفية التي يرغب في القيام بها .

### الخدمات المصرفية المتوفرة عبر الإنترنت المصرفي :

- 1) وظائف الحسابات والتي تدرج ضمنها الخدمات التالية :
  - عرض الحسابات بكافة أنواعها (جاري - توفير - ودائع - قروض )
  - طلب دفتر شيكات
  - تحويل بين الحسابات
- 2) الاستعلامات والتي تدرج ضمنها الخدمات التالية :
  - مشاهدة معلومات البنك
  - مشاهدة أسعار العملات
  - أسعار مقارنة العملات

- أسعار فائدة العملات مقابل العملة المحلية .
- الاستفسار عن فوائد حسابات التوفير
- طلب كشف حساب
- 3) معالجة بيانات العميل والتي تدرج ضمنها الخدمات التالية :
  - تغيير كلمة السر لدخول الإنترنت المصرفي
  - تعديل كلمة السر للحوالات
  - مشاهدة بيانات العميل الشخصية
- 4) معالجة اعتمادات الإنترنت والتي تدرج ضمنها خدمة :
  - الاستعلام عن اعتمادات العميل
- 5) رسائل العميل والتي تدرج ضمنها الخدمات التالية :
  - مشاهدة رسائل العميل
  - إرسال رسالة من العميل إلى البنك
  - الرسائل المرسلة
- 6) شراء كروت شحن الهاتف السيار بمختلف الفئات .

وذلك من أي مكان في العالم ودون أي مقابل مادي حيث إن التكلفة لتلك العملية تتم بدون رسوم وبشأن المزايا والخصائص التي تتمتع بها خدمة الإنترنت المصرفي متنوعة وهي تتمثل في التالي :

- العمل على مدار اليوم، بمعنى خدمة متواصلة لـ 365 يوماً في السنة، بما فيها أيام العطل والأعياد .
- من الفوائد المرجوة من إجراء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أن العميل يستطيع طلب الخدمة وإجرائها على مدى أربع وعشرين ساعة ومن أي مكان في العالم وليس فقط داخل البنك .
- تمكين العميل من الاطلاع على العملية التي يرغب القيام بها، والاطلاع على جميع الحسابات .
- والأهم في كل ذلك هو توفر درجة الأمان بصورة عالية، ناهيك من أن العملية في المكتب أو المنزل أو في أي مكان تتوفر فيه خدمة الإنترنت.



# ريادة

## إهتمام عربي وعالمي البنك الجوال والصراف الآلي المتنقل



تعد خدمة البنك الجوال الخدمة الأولى والفريدة من نوعها على مستوى المنطقة العربية فقد سعى البنك التجاري اليمني لمواكبة ثقافة عملائه، والذي حرص على تلبية جميع احتياجاتهم فيختزل الزمن والمسافات ويزداد اطمئناننا لأن بوسعنا إنجاز معاملاته المالية وقتما شاء .  
فالبنك الجوال يقوم بجميع الوظائف المالية التي يقوم بها أي فرع من فروع البنك من فتح الحسابات بأنواعها كما يمكنك من عملية السحب والإيداع ، وصرف العملات ولا يختلف عنها بشيء سوى أنه بنك متحرك يسعى إلى تقديم تسهيلات لكافة العملاء بما يوفر عليهم الجهد والوقت ويمنحهم هذا الإمتياز الذي مازال البنك متفرداً فيه .

## الصراف الآلي المتنقل



تعتبر خدمة الصراف الآلي من ضمن باقة خدمات البنك التي يقدمها لعملائه داخل اليمن وتعتبر خدمة فريدة من نوعها على المستوى المحلي والإقليمي ، فهي عبارة عن جهاز صراف آلي متنقل بواسطة سيارة تابعة للبنك تجوب الشوارع والأماكن التي يوجد بها الناس بكثرة لخدمتهم وتعتمد على أحدث تقنيات الاتصال لأنها غير مربوطة شبكياً وتعتمد على تقنية (GPRS) فقد حققنا سجلاً جيداً بتمكنا من استخدام هذه الخدمة بدون ربط شبكي ونحاول أن يكون بشكل دوري للمواطنين في جميع الأماكن ومن خدماتنا أيضاً إرسال الصراف الآلي المتنقل إلى أي مؤسسة أو شركة آخر كل شهر عند صرف الرواتب ليستطيع الموظف تسلم رواتبهم في مكان أعمالهم بأريحية كاملة وهي خدمة مجانية تماماً ولا يقتطع عليها أي مبالغ كعمولة .

## الصراف الآلي الأول من نوعه في اليمن (الصراف الآلي الذكي)

تتويجاً للخدمات الريادية التي يقدمها البنك التجاري اليمني وكخطوة أولى فقد قام البنك بربط 3 أجهزة صرافات آليه نوع (ATM smart) هي الأولى من نوعها في الجمهورية اليمنية حيث أن هذا النوع من الصرافات تمتاز بخدمات  
-السحب النقدي  
- الإيداع النقدي  
- صرف العملات

حيث تمكن العميل من إيداع نقوده وصرف العملات في أي وقت يشاء على مدار 24 ساعة ودون الحاجة للذهاب إلى فروع البنك ودون التقيد بساعات دوام عمل البنك وبهذه الخدمة يكون البنك التجاري قد قدم لعملائه الكرام التميز عن غيرهم حيث يعتبر جهاز (ATM smart) بنك مفتوح على مدار  
(24 ساعة \* 7 أيام \* 365 يوم)



## البنك التجاري اليمني يوسع شبكة الصرافات الآلية

و استمرراً لتوسيع شبكة الصرافات الآلية للبنك التجاري فقد تم في الربع الثاني من العام الحالي تركيب 4 أجهزة صرافات آليه في العديد من المواقع التي يوضحها الجدول التالي :

م	المدينة	الموقع
1	صنعاء	دارس (مجمع الاصاله التجاري )
2	ذمار	سوق ذمار التجاري
3	المكلا	مجمع باوزير التجاري
4	تعز	شركة النفط اليمنية

يصل عدد أجهزة شبكة الصرافات الآلية إلى 61 جهاز (ATM)



# لست وحدك

تحقيق أهداف نجاحنا المتواصل، فكما يقول داييل كارنيجي: «تعلم الاختلاط بجميع أنواع الناس، وواظب على الإحتكاك المستمر بهم، وإلى أن تتمهد الأجزاء غير المتساوية من عقلك، وهذا ما لا تستطيع أن تفعله إذا كنت في عزلتك».

فمشاركة الجميع في النجاح وإبرازهم في المجتمع تشجيع لهم لمواصلة العمل بأهداف أكبر وطموحات أوسع، وتبادل المعلومات المهمة سواء كانت معروفة أو غير معروفة فهذا يحد ذاته ترسيخ لبدأ تبادل المفاهيم المختلفة فيما بيننا، ولنصبح جميعنا يداً واحدة في المنظمة. ذلك لنطور مهارتنا ومهارات غيرنا، ونعلم الآخرين ما تعلمنا في حياتنا. ولندع الأناية والحقد والحسد، لأن ثقافة المرء هي التي تحدد سلوكه.

كما يقول شكسبير: « ليس هناك جميل ولا قبيح، وإنما تفكير الإنسان هو الذي يصور الجمال والقبح للإنسان».

وكما يقول فرويد: « أن العقل البشري يشبه جبل الجليد العائم في المياه القطبية؛ حيث يختمي منه تحت سطح الماء تسعة أعشاره، ولا يظهر للعيان سوى عشر واحد».

ومعنى هذا أن الأجزاء المخفية من العقل هي التي تقرر سلوك الإنسان، أما الجزء الظاهر من العقل، فليس سوى برقع يحاول الإنسان أن يغطي به عقله الباطن. لذلك لا تتحدث عن قدراتك الخارقة في إنجاز الأعمال، قبل أن تسمع الآخرين يتحدثون عن قدراتك.

تمر الأيام بنا والشهور والأعوام ونحن نتعلم أشياء جديدة ومعلومات قيمة لا يستهان بها عن عالمنا المحيط بنا وعندما نقوم باسترجاع تلك الأيام الخاصة بنا والأشخاص الذين يمرون كلمح البصر أمام أعيننا تاركين آثارهم في عقولنا وقلوبنا، نتأكد أننا لم نصل إلى نجاحنا من أنفسنا فقط، ولكن من فضل الله علينا ومن ثم أناس وقفوا إلى جانبنا وتعلمنا منهم ما لم نكن نعلم واستخدمنا كلماتهم وحكمتهم في حياتنا لتحقيق طموحاتنا ونجاحاتنا. ولكن للأسف.. البعض منا عندما يعمل مع الفريق الواحد دائماً ما ينسب النجاح لذاته فقط. تاركاً جهود الآخرين وراء ظهره، وحتى إن كانت فكرة النجاح فكرته، فهناك من يعملون بطاقتهم وخبرتهم لينسجوا خيوط هذه الفكرة. وكما قال على بن أبي طالب رضي الله عنه :

إذا كنت ذا فعل ولم تكن عالماً .. فأنت كذي رجل وليس له نعل  
وأن كنت ذا علم ولم تكن عالماً .. فأنت كذي نعل وليس له رجل  
وقد نرى أشخاص وصلوا إلى أعلى درجات العلم، ولكن يظنوا أن العلم توقف عندهم فقط وأنه ليس مورث لغيرهم، فترى كثير منهم لا يريد أن تتعلم منه إلا الشيء القليل، ولم يتذكر قول الله تعالى ((وما أتيتم من العلم الا قليلاً)).

لذلك ليس من العيب أن نتذكر من ساندنا في الحياة ونشكره على ما قدم لنا من نصائح ومن توجيهات قيمه تدفعنا إلى طريق النجاح، والاعتراف بجهود الآخرين الذين عملوا معنا في

نديم نعمان فيروز  
فرع الشيخ عثمان



وداد الغشم

رئيس قسم الحوالات و الخدمات الالكترونية

## الطريق إلى المجد

كلنا يفكر و كلنا يطمح و كلنا يبحث عن سبل النجاح و وسائل تحقيق الأهداف و الغايات طرق البلوغ للمجد و لكن السؤال هو هل كلنا يحقق طموحه؟ هل كلنا يبلغ النجاح؟ وهل كلنا يملك المجد؟

الإجابة يعرفها الجميع. لقد عاش منذ بداية الحياة على وجه الأرض مليارات البشر و لكن التاريخ لم يحمل لنا بين طياته إلا أسماء بضع آلاف فقط لا غير. هنا فقط نعلم أن المجد لا يبلغ الكل و لكن تبلغه الخاصة فقط و هنا أيضا نطرح سؤال أشد إلحاحاً هو كيف نكون من الخاصة؟ كيف نكون أصحاب مجد؟ و كيف نبليغ العلى و نمسك بأيدينا العلى؟ هنا أقول أن للنجاح طريق واحد لا غير. أقول إن السماء لا تمطر ذهباً و لكنها تمطر ماء ينزل بأرض الفلاح المجتهد فيصنع منه ذهباً. إذا أردت إن تبلغ المجد عليك إن تسلك الطريق الوحيد للنجاح .

أراك تسأل عن هذه الطريق و أرى اللفظة في عينيك و أنت تبحث عن الإجابة بين السطور و لكن دعني أعلمك أنك تبحث في المكان الخطأ و هذا عيبنا جميعاً سأطرح عليك سؤالاً يسهل عليك عملية البحث

### \* من يوقضك صباحاً للذهاب إلى العمل؟

اعلم أنك تقول ما علاقة هذا بذلك و لكنني أخبرتك إن طريقتك في البحث و التحليل خاطئة فلا تعتمد عليها و ابحث عن طريقة أخرى ارجوا أن تختار إحدى هذه الإجابات عن السؤال :-

1- عادةً ما يوقضني أحد ما (امي و زوجتي.....الخ)

2- المنبه

3- لا أحد و كثير ما أذهب إلى العمل متأخر

4- استيقظ بنفسني في الوقت المحدد كل يوم

### \* من اجابتك عن هذا السؤال يمكن إن تعرف أي نوع من الناس أنت :

- إذا كانت اجابتك 1 فأنت شخص متواكل كثيراً ما تعتمد على غيرك في قضاء شؤونك .

- إذا كانت اجابتك 2 فأنت شخص تسخر ما حولك لمصلحتك .

- إذا كانت اجابتك 3 فأنت شخص تائه لا تملك مرجعية في الحياة .

\* أما إن كانت اجابتك 4 فانت شخص تعتمد على نفسك و تسخر طاقتك الداخلية لتحقيق أهدافك .

هل عرفت الآن ما هو الطريق الوحيد للنجاح !!

هو أن تجعل نفسك قائداً نحوه و أن لا تعتمد على من و ما حولك لأنهم في النهاية لا يستطيعون ان يوصلوك للمجد و أن المجد فيه مكان واحد لا غير إما ان يكون لك أو ان يكون لغيرك .

\* إذا أردت ان تعرف مدى استغلالك للطاقة الموجودة داخلك فاجتهد بها بحالة الاستيقاظ من النوم لأنك و أنت نائم تعتمد اعتماد كلياً على ذاتك

اللاواعية. درب نفسك ان لا تقنع بغير المجد و أقنعها أنها وحدها من تستطيع الوصول إليه. إن وجدت أنك تستيقظ من النوم وحدك اعتماداً

على نفسك فأني أهناك أنك بدأت طريقك نحو المجد لأنك ببساطة بدأت تحرك المارد الموجود داخلك. هذه بداية طريقك قم بالخطوة الأولى و درب نفسك عليها و بعدها فكر في ان تنتقل الى الخطوة التي

تليها .



# فرع السيدات

## Ladies Branch



حيث الخصوصية والتميز ..  
Privacy & Convenience ..

### المميزات

- جوائز مستقلة لعمليات حواء المشاركات في برنامج جواهر التجاري .
- بطاقة حواء المتميزة لعمليات فرع السيدات .
- فتح الحسابات الجارية والتوفير دون تحديد الرصيد .
- صناديق الأمانات لحفظ الذهب والمجوهرات مجاناً .
- أسعار فائدة منافسة للودائع .
- فتح حساب كنز الطفل .
- بالإضافة إلى الخدمات المصرفية والخدمات الإلكترونية المختلفة .



حاصل دولياً على جائزة أفضل بنك  
في اليمن لعامي 2008 و2009م

الرقم المجاني : 800 8000  
الرقم الثابت : 01-299988  
www.ycb.com.ye



# فن الرد الذي يجعل الآخرين يصمتون

## الإستراحة

يعتبر الجواب المسكت فن من الفنون .. وقيمه  
في فوريته وسرعته فهو يأتي كالقذيفة يسد فم السفيه.  
أمثلة على الجواب المسكت :

- جواب الشهير برناردشو حين قال له كاتب مغرور:  
أنا أفضل منك ،فأنت تكتب بحثاً عن المال وأنا أكتب بحثاً عن الشرف ..  
فقال له برناردشو على الفور: صدقت، فكل منا يبحث عما ينقصه ..!!

وسأل ثقيل بشار بن برد قائلاً: ما أعمى الله رجلاً إلا عوضه فبماذا عوضك ؟  
فقال بشار: بأن لا أرى أمثالك ...!!

قالت نجمة انجليزية للأديب الفرنسي هنريجانسون:  
إنه لأمر مزعج فأنا لا أتمكن من إبقاء أظفاري نظيفة في باريس ...  
فقال على الفور: لأنك تحكين نفسك كثيراً ...!!

تزوج أعمي امرأة فقالت: لو رأيت بياضي وحسني لعجبت ،  
فقال: لو كنت كما تقولين ما تركك المبصرون لي ..!!

ويروى أن رجلاً قال لإمرأته: ما خلق الله أحب إلي منك ....  
فقالت: ولا أبغض إلي منك!  
فقال: الحمد لله الذي أولاني ما أحب وأبتلاك بما تكرهين ..!!

تشدقت امرأة إمام صوفي (أرنو) بكثرة المعجيين بها وإنهم يزعمونها ،  
فقال صوفي: لكم هو سهل إبعادهم أيتها العزيزة ...  
ما عليك سوى أن تتكلمي ..!!

قال رجل لبرناردشو: أليس الطباخ أنفع للأمة من الشاعر أو الأديب ؟؟  
فقال: الكلاب تمتد ذلك ..!!

## مفاتيح الإبتسامة الجميلة



- 1- استعن بالله وأخلص له العمل .
- 2- اعلم أنك بالابتسامة ترضي ربك و تحصل الثواب .
- 3- اعلم أن ما قدر لك سوف يأتيك فلماذا التجهم .
- 4- حاول أن تخرج الابتسامة من قلبك فإن لم تستطع فتكلفها حتى تتعود عليها .
- 5- ليس معني الابتسامة كثرة الضحك فالأخيرة تميمت القلب .
- 6- احرص علي أن تكون ابتسامتك لها معني تريد توصيله للآخرين .
- 7- انتبه فليس كل المواقف تصلح معها الابتسامة

## أمثال

- مثل ياباني : استحيل الوقوف في هذا العالم دون الإنحاء أحياناً
- مثل سويسري : الكلام يشبه النحل فيه العسل والإبر
- مثل إنجليزي : الكلام لا يسدد الديون .
- مثل أمريكي : قزم واقف خير من عملاق راكع .
- مثل هولندي : عندما يشيخ الثلج تتدفق وبره الغريبان
- مثل إيرلندي : لولا الغيوم لما أستمتنا بأشعة الشمس
- مثل سويدي : ليس كل أبيض طحينا .
- مثل صيني : أن تضيئ شمعة صغيرة خير من أن تلعن الظلام .
- مثل روسي : الخبز هو الأب والمياه هي الأم .
- مثل أوروبي : من يستعج تأكله الذئاب .
- مثل هندي : من يدعو أعمى يستقبل ضيفين .
- مثل فرنسي : سر الثلاثة سر للجميع .
- مثل عربي : رب أخ لك لم تلده أمك
- مثل حبشي : الإنسان يبدأ والله ينجز
- مثل تركي : من فرط وقوعنا بالخطأ نتعلم .
- مثل إيطالي : من يتكم يزرع ومن يصمت ينضج .
- مثل أفريقي : الفقر أبن الكسل البكر .
- مثل يوناني : النظافة نصف الفنى .

## أسأله منطقياً فحسباً

محشش فكر وحس ان العالم فيه اشياء كثيرة غلط ووضع اسئلة ليبرهن على ذلك :

- 1- إذا كانت الخضار والفاكهة تفيد في تخسيس الوزن ، فلماذا لم يستفد الفيل منها ؟
- 2- أنت تركض للأمام لتخفيض وزنك ، ماذا لو ركضت للوراء هل يزيد وزنك ؟؟؟
- 3- لماذا الصمغ الشديدالفعالية لا يلتصق بالأنبوب الذي يحتويه ؟
- 4- إشارة ممنوع المشي على الحشيش المزروع ، كيف وضعت في مكانها ؟؟
- 5- البطيخ الذي لا يحتوي بذور ، كيف تمت زراعته ؟
- 6- نسمع كثيراً عن سرعة الضوء ، طيب كم تبلغ سرعة العتمة ؟؟
- 7- لماذا لا يصنعون طعام القطط بنكهة الفئران ؟
- 8- لماذا يعقمون الإبرة السامة لقتل المحكوم عليهم بالإعدام ؟؟؟

## أقوال

- إن الدنيا صديق وعدو في آن واحد وإن صداقتها بإرادتك. وعدوانها بإرادتها وأن المطلوب هو السرعة وليس التسرع والصبر وليس اليأس
- إن عقل الفيلسوف يبني دولة في الهواء وعقل الروائي يبني دولة فوق الماء . أما عقل المؤمن فيبني دولة أصلها ثابت وفرعها في السماء .
- من أروع الدروس التي تعلمها الانسان في الحياة :-
- إن الدنيا ليست له وحده وإنما ليست مرهونة فقط لإرضائه و إن سر التقدم أن نواجه الأزمات بثبات الطير في ثورة العاصفة

## الأجمل

- جميل أن تكون صديقاً مخلصاً لغيرك ولكن الأجل أن تكون صديقاً مخلصاً لنفسك
- جميل أن تكون حريصاً على إصلاح نفسك ولكن الأجل أن تحرص على إصلاح غيرك
- جميل أن تشعر بالحب لكن الأجل أن يشعر بك بذلك من تحب
- جميل أن تكون لك قلب أنت صاحبه ولكن الأجل أن يكون لك صاحب أنت قلبه

# سحوبات متنوعة... وجوائز قيمة

## مع برنامج جواهر التجاري 2010



### السحب الشهري



شهرياً 5 سيارات فاخرة بالإضافة إلى 360 جائزة قيمة

### السحب الذهبي



14 سيارة فاخرة في شهر يونيو بالإضافة إلى 504 جائزة قيمة

### السحب الماسي



السحب نهاية العام على بيت الأحلام و 14 سيارة فاخرة بالإضافة إلى 367 جائزة قيمة

**سارع الآن لفتح حساب جواهر التجاري في أحد فروعنا لتتال فرصة الفوز بإحدى الجوائز القيمة**

- 200,000 ريال أو \$1500 تؤهلك لنيل فرصة الفوز ببيت الأحلام والسيارات والجوائز الأخرى القيمة (ثلاجات - تلفزيونات - غسالات - مكائن كهربائية - أطقم خلط).
- 100,000 ريال أو \$1000 تؤهلك لنيل فرصة الفوز بإحدى الجوائز القيمة الأخرى فقط (ثلاجات - تلفزيونات - غسالات - مكائن كهربائية - أطقم خلط).

