



جانب من الحضور



لقطة جماعية لموظفي ومديري البنك

## خلال حفل عشاء سادته جو من الألفة كما جرت عليه العادة السنوية القيسي أولم على شرف مديري أفرع وإدارات «برقان»



ناصر القيسي

تظم مساعد المدير العام للأفرع بالوكالة في بنك برقان ناصر القيسي حفل عشاء لمديري الأفرع ومديري الإدارات بالبنك، وذلك كما جرت عليه العادة السنوية، حيث ساد الحفل جو من الألفة بين زملاء العمل، وهو ما اعتادوا عليه في تلك الفعاليات الاجتماعية التي تظهر مدى

روح الدعاية، وتضمن الحضور عددا من القيادات المصرفية بالبنك مثل معزز محمود وبسام شعبان واحمد الأزملعي وعيسى خلف. وحرص الزملاء على التقاط بعض الصور التذكارية لتلك اللقاءات المحببة الي قلوب الجميع، حيث حرص الجميع على الظهور في الصورة

التالف بين شركاء العمل الواحد، ويخلق جو من الايجابية ويوفر الفرصة للابداع، وبعيدا عن بيئة العمل الصاخبة يوميا عكس اللقاء روحا انسانية رائعة طالما تمتع بها فريق العمل في بنك برقان. وتناول الحضور العشاء وانتقلوا الى تبادل الحوارات التي غلب عليها الانسجام

نظم مساعد المدير العام للأفرع بالوكالة في بنك برقان ناصر القيسي حفل عشاء لمديري الأفرع ومديري الإدارات بالبنك، وذلك كما جرت عليه العادة السنوية، حيث ساد الحفل جو من الألفة بين زملاء العمل، وهو ما اعتادوا عليه في تلك الفعاليات الاجتماعية التي تظهر مدى



معزز محمود وبسام شعبان واحمد الأزملعي وعيسى خلف



فهد المنيس وناصر القيسي ومعزز الصالح وعمر الرحماني وعبدالمحسن ابل



فهد المنيس وعبدالمحسن ابل وسعود الغانم وهاني السمر

## خلال حفل توزيع جوائز مؤشر «سيرفس هيرو» لجودة الخدمة في دبي «زين» الأولى في فئة «أفضل مشغل اتصالات»

قائمة الشركات المتنافسة، وهو الأمر الذي تعتبره الشركة بمنزلة شهادة تقدير خاصة تثبت مدى التزامها وحرصها على مستوى الخدمات التي تقدمها لعملائها لقاعدة عملائها التي تعتبر الأكبر في الكويت. وأوضحت الشركة أن لجنة التحكيم التي شكلتها «سيرفس هيرو» لتقييم الشركات تتكون من مجلس استشاري حيادي يتضمن مؤسسات تعليمية رائدة، ونخبة من المهنيين المرموقين، ويصفتهم أعضاء حياديين فإن مهمتهم الإشراف على سلامة جمع النتائج على أسس علمية مدروسة وضمان مصداقيتها، والإطلاع على الأنس العلمية المتبعة في الاستبيانات وضمان دقة النتائج وموضوعيتها والتأكد من أنها تعكس رأي المستهلكين.



سعد بسيسو متسلما الجائزة

فئتي قطاع الاتصالات وخدمات الإنترنت لنجاحها في تحقيق أعلى معدلات رضا العملاء عن جودة وكفاءة الخدمات والمنتجات التي تقدمها لعملائها، لتتصدر

الخدمات وما تتمتع به من الريادة والامتياز في خدمة العملاء، وبناء على ثقة عملائها بجودة خدماتها. وبيّنت زين أن هيئة لجنة التحكيم منحتها المركز الأول في

على تحقيق أعلى معدلات رضا العملاء بالشكل الذي يعزز من ريادتها في السوق الكويتي، خاصة أنه قد تم تقييمها على أساس ما تقدمه من جودة

منحت مؤسسة «سيرفس هيرو» - المؤشر الوحيد في الكويت لقياس مستوى رضا العملاء والمستهلكين على الخدمات المقدمة لهم على مستوى الكويت - شركة زين المركز الأول على مستوى الاتصالات المتنقلة للمرة الخامسة، وذلك عن فئتي «أفضل مشغل اتصالات» و«أفضل مزود خدمات إنترنت» في الكويت عن العام 2016. وذكرت «زين»، التي تملك أكبر شبكة اتصالات متطورة في الكويت في بيان صحفي، أن فوزها بهذه الجوائز جاء تقديرا لدورها في التفوق على توقعات عملائها بالشكل الذي يرضي طموحات ورغبات العملاء، وذلك خلال الحفل الذي نظّمته مؤسسة «سيرفس هيرو» في فندق العوان دبي مول في دبي الأسبوع الماضي بحضور رئيس مجلس إدارة غرفة دبي ماجد الغرير والرئيس التنفيذي للقطاع التجاري في زين الكويت سعد بسيسو والمتحدث العالمي ومؤلف الكتب الأكثر مبيعا رون كوفمان، بالإضافة إلى نخبة من مسؤولي القطاع الخاص من مختلف القطاعات. وأكدت الشركة أن حصولها على هذه الجائزة المرموقة للمرة الخامسة يعكس مدى حرصها

**رأي**

أمين أبو العلا - المدير التنفيذي لمجموعة الشيبب للتجارة العامة والمقاولات

### المؤسسات التجارية «الفردية» بين النجاح والفشل



نلاحظ في كثير من الأحيان أن شركات بدأت في العمل بدييات مشجعة، وبعد بضعة سنين تفاجأ باختفاء هذه الشركات، أو بدأت في الانهيار، وهنا يتبادر الى الذهن السؤال الذي يفرض نفسه، وهو سؤال على قدر كبير من الأهمية.. لماذا هذا الفشل رغم البدايات المشجعة؟! ولماذا في دولنا العربية بالذات تنتشر هذه الظاهرة «بداية مشجعة وفشل ذريع»؟! وفي هذا المقال السريع والمساحة الضيقة، نحاول ان نكتشف المسببات الحقيقية «وأعتقد من خلال وجود التنظيم الإداري وحده ليس كافيا ولكن العوامل الايجابية فيه هي التي تبين مدى نجاحه والعوامل السلبية تبين مدى فشله.

فإذا كانت اختصاصات من هم داخل التنظيم الإداري مختلفة ومتباينة كان ذلك عامل نجاح وإذا كانت متضاربة كان ذلك عامل فشل.

وإذا كانت صلاحياتهم مرنة وليست صلاحيات مع إيقاف التنفيذ كان ذلك عامل نجاح وإذا كانت الصلاحيات مقيدة كان ذلك عامل فشل، وهكذا وفقا للمخطط السابق، وعلى المدير ان يعي جيدا اختصاصات وصلاحيات من هم داخل التنظيم الذي ارتضاه وأن يصهرهم في بوتقة واحدة للعمل كفريق متجانس وليس العمل في جزر منعزلة كل يعمل في جزيرة منعزلة عن الآخر ولا بد ان كل فرد داخل هذه المنظومة يعلم ان هناك من يتابع عمله ويفرض عليه المكافآت أو العقاب ولكن الكل في مؤسسات كثيرة لا يحبون ان يكون لهم مدير مباشر حتى لا تصل أخطأهم الى المدير الأعلى.. وللأسف بعض المديرين العاميين يحبون هذه الطريقة.

ان يكون هو المدير المسيطر على كل شيء... وهذا من عوامل الفشل ايضا فمن هم دون المدير العام قد يرون الاخطاء امامهم ولا يخبرون بها المدير الأعلى.. لأنه اعطاهم اختصاصات غير قادرين على تنفيذها او يخبرونه بالاطحاء فلا يحرك ساكنا امامها. ومن هنا يمكننا القول ان بين الفشل والنجاح شعرة اذا ادركها المدير الاحدلى كان ذلك سببا في نجاح

مشروعه ومؤسسته وإذا غض الطرف عنها كان ذلك بداية للانهيار. ويمكن ان نلخص السابق ونضيف اليه في الآتي:

عوامل النجاح وعكسها عوامل الفشل:

- ادارة واعية على بيان الغث من السمين.
- اعطاء الصلاحيات والاختصاصات بدقة وترك الامور للأخريين للابداع والتألق.
- الاستماع الى النقد البناء وبيان الاخطاء حتى التي تحدث من المدير الأعلى وليس الاستماع الى ما يجب سماعه المدير العام او المدير الأعلى فقط.
- المراجعة الدورية للقرارات التي اتخذت، ما يمكن حذفه وما يمكن اضافته.
- البعد عن القرارات العشوائية والانفعالية والمتسرعة والتي قد يظن انها لمصلحة العمل وهي في الحقيقة ضد مصلحة العمل.
- صاحب العمل ليس منزها عن الخطأ فعندما يخطئ يجب ان يستمع اليه من يقول له اخطأت لا من يقول له اصبت على طول الخط «المنافقون يمتنعون».
- وجود التقارير المالية امام صاحب العمل بصورة دورية كي يكون اتخاذ القرارات على بينة وخطط مالية سليمة.
- دراسة السوق واحتياجاته والشفافية والصدق في التعامل مع العملاء.
- حسن التصرف في الاحتياطات المالية المتوافرة لدى الشركة فالتصرف بعشوائية.. ليس له سبيل في النهاية الا نتائج قد تكون كارثية.
- يجب التفرقة بين الامنيات والطموحات وبين الواقع.. فكل منا له طموحات وأمانى، ولكن يجب ان تكون هذه الطموحات متوافقة ومتناغمة مع الواقع لا تسبقه قيد أنملة.
- بث روح التعاون المثمر بين الجميع، ووجود لوائح تطبيق على الكل بعدالة وشفافية.
- أرجو ان تكونوا قد تبينتم الشعرة التي بين النجاح والفشل، والموضوع كبير، وأعتقد ان ما فات فيه بعض الاخلاصة عن هذا الموضوع.

### حكم لصالح «أثير العراق» التابعة لـ «زين» بدعوى ضد «جلوبال تليكوم»

قالت شركة الاتصالات المتنقلة (زين) ان المحكمة البريطانية اصدرت أول من أمس، حكما لصالح شركة أثير للاتصالات العراقية المحدودة، التابعة للشركة في الدعوى المقدمة ضد شركة جلوبال تليكوم هولدينج. وأضافت «زين»، في افساحها

للبرورة أمس ان القرار الذي تبليغته به «أثير العراق» أيد في مضمونه استحقاقها 60 مليون دولار تعويضا عن المبالغ الضريبية المدفوعة، بالإضافة الى 7,7 ملايين دولا بدل فوائد عن الفترة من تاريخ المطالبة حتى تاريخ 15 مارس في دعواها.

قيمة أكبر خمس مجموعات أعمال تديرها عائلات في كوريا الجنوبية - كنسبة من مؤشر كوسبي الكوري الجنوبي

لغاية أغسطس 2016

|                  |                  |                 |                |
|------------------|------------------|-----------------|----------------|
| سامسونغ<br>%25.4 | الباقي<br>%47.92 | هيونداي<br>%9.4 | أس كاي<br>%5.4 |
| أل جي<br>%5.8    | لوبي<br>%1.9     |                 |                |

المصدران: وكالة يونهاب للأنباء/بورصة كوريا

### عمالقة عالم الأعمال في كوريا الجنوبية

تعتبر كوريا الجنوبية اليوم معجزة اقتصادية من حيث كون اقتصادها واحدا من أسرع الاقتصاديات نموا في العالم، حيث تدير عددا من عائلات تلك الدولة بعض الأعمال العملاقة المنتشرة في أسواق عالمنا ابرزها «سامسونغ» للإلكترونيات، وسيارات هيونداي وغيرها من الصناعات الضخمة التي اشتهرت بها سيئول.