





Broaden Your Success

IVORY

TRAINING & CONSULTING

المنهج الحديث لإعداد مدير فرع مصرفي إسلامي

المهارات الإدارية والقيادية والتسويقية والبيعية لمدير فرع المصرف الإسلامي
المهارات الفنية والعملية لمدير فرع المصرف الإسلامي
خصائص العمل المصرفي الإسلامي وتمييزه عن التقليدي من الناحية
العملية

المهارات الإدارية والقيادية والتسويقية والبيعية لمدير فرع المصرف الإسلامي

- الفصل الأول: المهارات الإدارية
- الفصل الثاني: مهارات البيع الأساسية
- الفصل الثالث: المهارات التسويقية
- الفصل الرابع: المهارات القيادية
- الفصل الخامس: الألعاب وتمثيل الأدوار

الفصل الأول: المهارات الإدارية المهارات الاشرافية والإشراف الفعال

- ما هو مفهوم الاشراف؟
- انجاز الأعمال من خلال الآخرين.
- ما هي مهارات المشرف؟
- مهارة فنية - مهارة العلاقات الإنسانية - مهارة الإدراك

ما هي الأعمدة السبعة للإشراف؟

- يجب أن يفهم الأفراد بوضوح ما هو المتوقع منهم
- يجب أن يتوفر الإرشاد للأفراد في أداء أعمالهم
- التدريب المستمر علي الارتقاء بالشخصية
- يجب تقدير العمل الجيد دائماً، وفي نفس وقت ادائه
- يجب أن يشجع الأفراد علي تنمية أنفسهم
- يجب أن يعمل الأفراد في ظروف صحية آمنة

ما هي الوثيقة العشرية للمشرفين؟

- ١- كيف تبدأ الإشراف ؟
- ٢- كيف تعطي الأوامر ؟
- ٣- كيف تحصل علي مساعدة أعضاء فريقك ؟
- ٤- كيف تتخذ القرارات ؟
- ٥- كيف توجه النقد ؟
- ٦- كيف تنهي الشكاوي ؟
- ٧- كيف تتصرف مع عضو الفريق المشكلة ؟
- ٨- كيف تتعامل مع سوء السلوك ؟
- ٩- كيف تواجه عدم كفاية الأداء؟
- ١٠- كيف نتناول الإشراف عن بعد ؟

ما هي محاور الإشراف الفعال؟

- وضع معايير مقننة للأداء
- التفويض الفعال
- محاسبة المقصرين
- الإشادة بالأداء
- تحفيز المتميزين

مهارة كتابة المذكرات والكتب

• ما هي المذكرة الداخلية؟

• وهي رسائل موجهة من قسم إلى قسم آخر أو من قسم إلى الإدارة العليا داخل المؤسسة ذاتها، تلخص موضوع محدد، أو تعطي تقرير عن مهمة رسمية، أو تحمل مشكلة وتقدم حلاً ومقترحات لها.

• ما هي الكتب / الخطابات؟

• قد تكون موجهة إلى المؤسسات الحكومية، أو الموردين، أو الزبائن، أو الإعلام، أو مؤسسات الخدمات الخ... (طلبية، أو مطالبة مالية، أو دعوة لحضور مؤتمر، أو عرض سعر، أو عرض المشاركة في ندوة...)



ما هي القواعد الذهبية للكتابة؟

- اجعل لرسالتك عنوان أو موضوع، سيسهل على القارئ فهم هدفك منها، قل له كل ما يريد معرفته ولا تتركه يقرأ بين السطور.
- استخدم جمل قصيرة وكلمات مألوفة وسهلة
- ضع كل فكرة منفصلة في مقطع منفصل
- استخدم الكلمات القصيرة التي يمكن للجميع فهمها
- يجب أن تكون رسالتك واضحة كاملة مختصرة ودودة وحازمة ودون أخطاء أو تكرار

- فكر بالقارئ: وما نوع الانطباع الذي تريد أن تخلّفه لديه؟
- اكتب وفق مخطط إذا كانت رسالتك طويلة أو هامة
- اهتم بشكل خاص بافتتاحية وختام رسالتك لأن الانطباع الأول والأخير يترك أثراً خاصاً على القارئ
- راجع رسالتك بعد كتابتها (قصة المحامي والمدير)

الفصل الثاني : مهارات البيع الأساسية

• لماذا سيشتري الزبون مني وليس من منافسي ؟

• حدد ثلاثة أسباب!!!

ما هي مواصفات عنصر المبيعات ؟

- مستمع جيد
- إيجابية و فعالية
- منظم
- ملتزم و واثق بنفسه
- قوي الحجة و الإقناع
- يفهم الزبائن و تصرفاتها
- قوي الملاحظة

١. هل نبيع للمنتج أولاً ومن ثم نبيع للشركة ومن ثم أبيع لنفسي؟
٢. هل نبيع للمنتج أولاً ومن ثم أبيع لنفسي ومن ثم نبيع للشركة؟
٣. هل نبيع للشركة أولاً ومن ثم نبيع للمنتج ومن ثم أبيع لنفسي؟
٤. هل أبيع لنفسي أولاً ومن ثم نبيع للمنتج ومن ثم نبيع للشركة؟
٥. هل أبيع لنفسي أولاً ومن ثم نبيع للشركة ومن ثم نبيع للمنتج؟

حتى تكون نجم مبيعات ماذا يجب أن تحقق؟

شخصية مميزة

الاندفاع الذاتي

• مهارات البيع

المعرفة

تخطيط جيد



المهارات الفنية والعملية لمدير فرع المصرف الإسلامي

- الفصل الأول: الأساليب العلمية والعملية لكشف التواقيع المزورة
- الفصل الثاني: العمليات المصرفية الأساسية (دروس وعبر)
- الفصل الثالث: مهارات الاكسل الأساسية

- عبارة عن تغيير الحقيقة إلى الكذب وإلباس الباطل ثوب الحق وهو كذب مغاير للحقيقة سواء الكذب بالقول مثل شهادة الزور أو الفعل المنصب على المحررات والمستندات بشكل عام عدا العملات. أي هو عبارة عن تحريف مفتعل للحقيقة في الوقائع والبيانات.

- (١) إدخال تغيير على محرر موجود سواء بالإضافة أو الحذف أو التغيير في كتابة المحرر أو الأرقام أو العلامات أو الصور الموجودة فيه.
- (٢) وضع إمضاء أو ختم مزور أو تغيير إمضاء أو ختم بصمة صحيحة.
- (٣) الحصول بطريق المباغثة أو الغش على إمضاء أو ختم أو بصمة لشخص دون علم بمحتويات المحرر أو دون رضا صحيح به.
- (٤) اصطناع محرر أو تقليده ونسبته إلى الغير.
- (٥) ملء ورقة ممضاة أو مختومة أو مبصومة على بياض بغير موافقة صاحب الإمضاء أو الختم أو البصمة.
- (٦) انتحال الشخصية أو استبدالها في محرر عد لإثباتها.

١. أدوات ومواد الكتابة.

٢. سند الكتابة (الورق).

٣. الكتابة (خط اليد – كتابة آلية).

• أدوات ومواد الكتابة:

• أدوات الكتابة الصلبة: مثل أقلام الرصاص، الأقلام الملونة.

• ادوات الكتابة اللزجة: قلم الحبر الجاف.

• أدوات الكتابة السائلة: مثل الأحبار السائلة للأقلام ذات السن الليفي،
الأقلام ذات الأحبار السائلة.

• **الكتابة:**

□ **الكتابة اليدوية:** وتقسم إلى

• **الكتابة الطبيعية:** هي تلك الكتابة التي تصدر من الكاتب بصورة تلقائية من اللاوعي أو اللا أدراك أو اللا شعور للشخص ، تكون عفوية تحري بها يده في حركات اعتادت عليها والتزمت بها دون أي تدخل للإرادة الواعية في الكتابة وتحريك اليد دون أن تنحرف اليد عن سيرها الطبيعي وتسلك سبيلا مغايرا على ما اعتادت عليه ومن ثم فإنها تأتي معبرة عن شخصية الكاتب وتوضح من خلال مميزاته وخصائصه الخطية.

• **الكتابة غير الطبيعية:** تصدر من **الوعي أو الإدراك أو من الشعور**، تدخل الإرادة الواعية في تحريك اليد لمحاولة تقليد خط شخص آخر مما يؤدي إلى تقليد شخصيته الكتابية أو في حال محاولة الشخص إخفاء شخصيته الكتابية والخروج بها عما اعتادت عليه والتزمت به. (الكتابة المصطنعة).

□ **الكتابة الآلية:**

- (١) **اللغة:** عندما يتعلم شخص لغة جديدة فإنه عند كتابته يقوم بأعمال الإرادة الواعية من أجل محاكاة وتقليد الأحرف ليصل إلى شكلها بالطريقة الصحيحة وعندما يتقن اللغة يتحول إلى الاهتمام بمضمون الكتابة لا بالشكل.
- (٢) **الفكرة:** إذا كان الشخص مضطربا وغير ملم بالموضوع يظهر عدم الترابط بين العبارات المكتوبة.
- (٣) **أداة الكتابة ومادتها:** هناك أدوات تتطلب ضغطا شديدا وأخرى تحتاج لضغطا يسيرا.
- (٤) **الظروف الكتابية:** مثل وضع الكاتب ووضع الورقة.

(٥) **الحالة الصحية للكاتب:** الطبيعي يتسم بالطبيعية والانسيابية ويخلو من الاهتزازات بينما المريض او المتعب أو الكبير في السن يتميز خطه بكثرة الاهتزازات والاضطرابات وعدم التناسق بين شكل الحروف والمسافات بين الكلمات.

(٦) **عامل السرعة:** مثلاً إذا كنا نحاول محاكاة توقيع فإننا نلجأ إلى الأبطاء، وإذا كنا نحاول إخفاء شخصيتنا الكتابية فإننا نلجأ إلى الإسراع لإخفاء سماتنا الخطية.

(٧) **القاعدة الخطية:** الرقعي و النسخي ..

- (٨) **حجم الألفاظ:** في الطبيعية يكون حجم الأحرف متقاربا بينما يكون مختلفا في غير الطبيعية (هناك استثناءات - برهان)
- (٩) **الكتابة باليد غير المعتادة:** باليمنى أو باليسرى.
- (١٠) **الجرات الخطية:** تعرف **الجره:** هي الوحدة التي يتكون منها الحرف أو المقطع أو الكلمة، والكتابة العربية تسير في مختلف الاتجاهات (الأفقية - الرأسية - الاستقامة - التقوس) وفي حالات التصنع قد يلجأ الكاتب إلى الحد من هذه الاتجاهات في الجرات الخطية إلى الاتجاه الراسي والأفقي وتكون شبيهه بالخط الكوفي القديم.
- (١١) **فردية الخط اليدوي:** لكل شخص شخصيته الكتابية الفردية الخاصة والتي يتميز بها عن غيره والميزة هي صفة متكررة والخاصة هي محتصة بشيء واحد لذلك تكون هناك من التشابهات العامة بين خطوط الكثيرين ولكن هناك خواص كتابية لا ينفرد بها إلا شخص واحد وتميزه عن غيره من البشر.

➤ الفصل الأول: الأساليب العلمية والعملية لكشف التوقييع المزورة

- التوقييع والكتابات المزورة وكشفها ومضاهاة الخطوط اليدوية:**
أنواع التوقييعات من حيث علاقتها بأصحابها:
- أ- توقييع صحيح.
 - ب- توقييع مزور.
 - ت- توقييع غير صحيح.

➤ الفصل الأول: الأساليب العلمية والعملية لكشف التوقيح المزورة

أ- توقيح صحيح.

➤ توفر عناصر خواص الحركة الكتابية وما يشاهد بحرات الكتابة من ثبات اليد و طلائتها بالأصافة إلى النهايات الطبيعية للألفاظ والمقاطع والتي تبدو في تدرج سمك الجرات كلما قاربت نهايتها حتى تصل إلى هذه النهاية.

➤ توفر ظاهرة التنوع الطبيعي فيما بين توقيحات الشخص الواحد حيث تعد في حد ذاتها دلالة على صحة التوقيح وصدورها من يد شخص واحدة (التوقيح الثابت).

➤ الفصل الأول: الأساليب العلمية والعملية لكشف التوقع المزورة

- **توقع مزور.**
- **عملية التقليد تتطلب أعمال الإرادة الواعية في السيطرة على حركات اليد الكاتبة في تحركها في الاتجاهات المائلة لنظائرها بالتوقعات الصحيحة وهذا التدخل الإرادي ينعكس في أثره على جرات التوقعات المزورة و يسلبها خواص الحركة الكتابية.**

الفصل الأول: الأساليب العلمية والعملية لكشف التوقيعات المزورة

- أ- توقيع غير صحيح.
- هي التوقيعات التي لم تكتب بيد أصحابها ولم تكتب تقليدا أو محاكاة لتوقيعات صحيحة.
- أكثرها شيوعا هي الرسائل المنكرة ورسائل التهديد أو السب وحالات انتحال الشخصية وحالات الاختلاس.
- هذه التوقيعات تكون منسوبة إلى أشخاص ليس لهم وجود (وهميون)
- يحاول الكاتب إخفاء شخصيته باللجوء إلى التصنع الهادف في توجيه حركات يده بصورة غير ما اعتادت عليها وبهذه الحالة تكون الكتابة غير طبيعية.

- ✓ طريقة التقليد النظري.
- ✓ طريقة النقل المباشر.
- ✓ طريقة استعمال وسيط.

الفصل الثاني: العمليات المصرفية الأساسية (دروس وعبر):

- **عمليات متعلقة بخدمة العملاء (حالات عملية حدثت يجب الحذر منها):**
 - ✓ انتقال شخصية ابن العم
 - ✓ فتح حساب بهوية مزورة - صحيحة!
- **عمليات متعلقة بخدمة العمليات النقدية (حالات عملية حدثت يجب الحذر منها)**
 - ✓ الأجانب الثلاثة
 - ✓ المشرف وخطيبته

الفصل الثالث: بعض مهارات الاكسل الضرورية للعمل المصرفي

- بعض الدالات الأساسية
- دالة **كشف المندسين** (أهم دالة)

خصائص العمل المصرفي الإسلامي وتمييزه عن التقليدي من الناحية العملية

- الفصل الأول: الفروقات الأساسية من الناحية العملية
- الفصل الثاني: مقارنة آلية تسعير المنتجات بين البنوك التقليدية والإسلامية (تسعير المراجعة ومقارنته مع تسعير القروض):

➤ الفصل الثاني: مقارنة آلية تسعير المنتجات بين البنوك التقليدية والإسلامية (تسعير المراجعة ومقارنته مع تسعير القروض):

➤ حالة السداد (شهرية-ربع سنوي-نصف سنوي) ومدة التمويل سنة واحدة

➤ يفرض أن أحد العملاء حصل على **تمويل مرابحة** مبلغ ١٠٠٠٠٠٠٠ بمعدل ٧٪ سنوياً لمدة ٥ سنوات، المطلوب كم يبلغ القسط الشهري؟

➤ مبلغ الربح الكلي = مبلغ التمويل * معدل الربح السنوي * عدد السنوات

➤ مبلغ الربح الكلي = ١٠٠٠٠٠٠ * ٧٪ * ٥ = ٣٥٠٠٠٠

➤ قيمة المديونية كاملة = مبلغ التمويل الأساسي + مبلغ الربح الكلي

➤ قيمة المديونية كاملة = ١٠٠٠٠٠٠ + ٣٥٠٠٠٠ = ١٣٥٠٠٠٠

➤ قيمة القسط الشهري = قيمة المديونية كاملة / عدد الأقساط = ٢٢٥٠٠

➤ **الفصل الثاني: مقارنة آلية تسعير المنتجات بين البنوك التقليدية والإسلامية (تسعير المراجعة ومقارنته مع تسعير القروض):**

➤ **بفرض أن أحد العملاء حصل على قرض بمبلغ ١٠٠٠٠٠٠٠ بمعدل ١٢,٥٠٤٪ فائدة سنوية لمدة ٥ سنوات، المطلوب كم يبلغ القسط الشهري؟**

➤ **عن طريق استخدام الاكسل نجد أن القسط الشهري يبلغ ٢٢٥٠٠**

➤ **ماذا تلاحظون؟**

➤ **قيمة القسطين في كلا البنكين متساويين**

➤ **إذا ما هي نقطة التعادل بينهما**

➤ **الفصل الثاني: مقارنة آلية تسعير المنتجات بين البنوك التقليدية والإسلامية (تسعير المراجعة ومقارنته مع تسعير القروض):**

➤ **لو قارنا كلا المعدلين (١٢,٥٠٤٪ مع ٧٪) لوجدنا أن عامل المقارنة هو ١,٧٩.**

➤ **ماذا يعني هذا العامل؟**

➤ **لو أن بنكا إسلاميا قد مول عميلا مرابحة بمعدل 7% فإن أي بنك ربوي سوف يفرض على عميله نفس قيمة القسط الشهري للبنك الإسلامي إذا كان معدل فائدته يعادل ٧٪ * ١,٧٩ مرة أي ١٢,٥٠٤٪ أي فائدة الربوي تعادل مرة وثلاثة أرباع من مرابحة الإسلامي.**

- **الفصل الثاني: مقارنة آلية تسعير المنتجات بين البنوك التقليدية والإسلامية (تسعير المراجعة ومقارنته مع تسعير القروض):**
- **ماذا لو طبقنا نفس المثال ولكن على مدة تمويل ٢٠ سنة؟**
- **أي لو بقي معدل المراجعة ٧٪ فهل سوف يكون معدل الفائدة هو ١٢,٥٠٤٪ لدى التقليدي حتى يكون لدينا نفس قيمة القسط الشهري؟**
- **لنعد صياغة السؤال، لو حسبنا كلا القسطين بكلا البنكين لنفس بيانات المثال السابق ولكن فقط غيرنا مدة التمويل لتصبح ٢٠ سنة بدلاً من ٥ سنوات.**
- **قسط إسلامي = ١٠٠٠٠ (قيمة الأرباح ١٤٠٠٠٠٠) بينما**
- **قسط التقليدي = ١١٣٦٤ (قيمة الفوائد ١٧٢٧٤٢٣)**
- **أي بزيادة ٣٢٣٤٢٣**

➤ الفصل الثاني: مقارنة آلية تسعير المنتجات بين البنوك التقليدية والإسلامية (تسعير المراجعة ومقارنته مع تسعير القروض):

➤ اذا يجب أن يكون معدل الفائدة أقل حتى نكون امام قسطين متعادلين؟

➤ كم هو هذا المعدل برأيكم؟ وكم هي نقطة التعادل؟

➤ المعدل هو ١٠,٥٢٤٪ ويكون القسط عندها ١٠٠٠٠

➤ طيب، كم أصبح عامل المقارنة بين معدل المراجعة ٧٪ ومعدل الفائدة ١٠,٥٢٤٪؟

➤ أصبح عامل المقارنة بينهما ١,٥ (أي مرة ونصف)

➤ فلو بقي البنك التقليدي يأخذ معدل فائدة ١٢,٥٠٤٪ لكان قسطه أكبر بكثير (فكفانا ظلماً للبنك الإسلامي بأنه يتقاضى ارباحاً أعلى) ما رأيكم أنتم؟؟!!

➤ البقية سوف تجدونها في البرنامج التطبيقي

Thank You

Thank You

www.ivorytraining.com