

# سادسا

## موضوعات خاصة في إدارة الاعمال الدولية

- ١- الانترنت و مشكلة عام ٢٠٠٠
- ٢- الایزو .
- ٣- النمر الاسیویة .
- ٤- نظریة المدییر الدولی .
- ٥- المدییره العربیة

obeikandi.com

الانترنت و مشكلة عام ٢٠٠٠

obeikandi.com

## شبكة الانترنت

### ١. ماهية الإنترنت :

الإنترنت هي عبارة عن شبكة اتصالات أنشأتها الولايات المتحدة الأمريكية في حالة نشوب حرب نووية أو أي هجوم يهدد أمنها القومي وبعد انتهاء الحرب الباردة وانهيار الاتحاد السوفيتي السابق وبالتالي غياب التهديد النووي وما بفرضة من ضغوط علي الولايات المتحدة حيث انتفي الهدف العسكري لهذه الشبكة وتحولت الي خدمة الاغراض المدنية واتسع مجالها واصبح يشارك في إدارتها وصيانتها العديد من المؤسسات والجامعات الخاصة وتربط هذه الشبكة في الوقت الراهن اكثر من ٥ ملايين كمبيوتر معا. وتتمثل شبكة الانترنت في مجموعة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة معا وتشبة الاذاعة والتلفزيون مع فارق ان شبكة التلفزيون تقوم بإرسال نفس المعلومات الي جميع المحطات وهي ما تعرف بشبكة البث أما في شبكات الكمبيوتر فإن كل رسالة أو معلومة يتم توجيهها الي جهاز كمبيوتر واحد محدد من الاجهزة المتصلة بالشبكة والواقع ان شبكة الانترنت ليست شبكة واحدة قائمة بذاتها وانما شبكة من الشبكات التي تتبادل المعلومات فيما بينها دون قيد أو رقيب واجمالي القول ان شبكة الانترنت يمكن ان تمثل الافراد الذين يستخدمونها زائد المعلومات المتراكمة داخلها .

### ٢. بداية الإنترنت :

لقد كانت الاربانت (ARPANET) هي الحد الاول لشبكة الانترنت حيث قامت وزارة الدفاع الامريكية في عام ١٩٦٩ في انشاء مشروع الاربانت كمشروع تجريبي لربط الشبكي لربط وزارة الدفاع بالجهات البحثية العسكرية بما فيها الجامعات التي تقوم بإجراء الابحاث التي يمولها الجيش ولقد بدأت الاربانت صغيرة حيث كانت تربط ثلاثة أجهزة كمبيوتر ضخمة في كاليفورنيا بجهاز آخر في ولاية يوتاه ولكنها سرعان ما نمت لتغطي القارة الامريكية بأسرها.

### ٣. خدمات الإنترنت :

تتعدد خدمات الإنترنت ومن ضمنها الخدمات المباشرة وتربط الخدمات ارتباط وثيقا بالكمبيوتر ودوره كوسيلة إعلامية متعددة الوظائف ومماثلة للتلفزيون . مع إضافة جديدة انه سيصبح جهاز إعلامي متفاعل أي لا يكتفي فيه من يستخدمه بدور المتلقي السلبي للمادة الإعلامية بل يتجاوز ويتفاعل معه ويحدد لنفسه ما يريد من مواد إعلامية ومن خلال تعميم استخدام الخدمات المباشرة سوف تعمل شبكة الإنترنت علي القضاء علي عنصري الزمن والمسافة اللذين يفصلان بين الناس إذ يستطيعون التوصل بصورة تكاد تكون طبيعية مهما كانت المسافة التي تفصلهم عن بعضهم البعض بالإضافة الي توفير الخدمات للبريد الإلكتروني وإجراء الابحاث والاشتراك في المؤتمر والندوات .

تحتوي شبكات الخدمة المباشرة علي توفير العديد من البرامج الاخبارية والترفيهية ودوائر المعارف وتقديم خدمات السفر والسياحة وحجز التذاكر والتسويق الإلكتروني ويقصد به اجراء عملية التسوق والتحول بين المجال التجارية من خلال شاشة الكمبيوتر .

### البريد الإلكتروني :

يعد البريد الإلكتروني اكثر خدمات الإنترنت شيوعا أو استخداما بلا منازع ويتطبع الكثيرون حتي غير المشتركين في الانترنت تبادل البريد الإلكتروني مع بعضهم البعض .

### ٤. الانترنت وخدمات رجل الاعمال :

ومن أهم المنافع المتاحة للانترنت بالنسبة لرجل الاعمال خدمة البريد الإلكتروني والترويج والاعلان عن الشركات ومنتجاتها في شبكة المعلومات المحلية والدولية .

حيث ان خدمة البريد الإلكتروني تتيح لرجل الاعمال القدرة علي التراسل السريع مع الشركات والمنشآت الاخرى في الخارج والاستفسار عن كل ما

يريده من معلومات عن هذه الشركات وتتيح شبكة الانترنت كذلك القدرة علي عملية التسويق فبأي مكان يمكن للفرد ان يقوم بعرض سلعة عن طريق الانترنت بشرط توصيف هذه السلع توصيفا كاملا من حيث أسعارها وشكلها.

وهذا ما اتيح في الشهر الماضي حيث ان نفدت شركتا IBM و ماستر كارد "MASTER CARD" بالتعاون مع DBS دنيش بيبمنت سيستمز " عملية الشراء والدفع الآمنة عن طريق الانترنت بإستخدام بطاقات الدفع من نوع "بوردر كارد".

- وجدير بالذكر هنا ان رجال الاعمال واصحاب الشركات العملاقة الكبرى يستطيعون توفير ما يقضونه من وقت في السفر واعداد الحقايب والانتقال الي الفنادق عند حضور المؤتمرات أو الاجتماعات الهامة وذلك من خلال عرض الاجتماعات والمؤتمرات بالفيديو المرتبط بشبكات الاتصال الحديثة .
- من ضمن السلع التي تهتم رجل الاعمال علي هذه الشبكة كمية كبيرة من البرمجيات التي تسهل علي رجل الاعمال القيام بأعماله المكتبية والادارية .
- ايضا يستطيع رجل الاعمال التعرف علي سوق المال وأسعار العملات عن طريق شبكة الانترنت ومثال ذلك مصرف لبنان الذي فتح في الاشهر القليلة الماضية علي هذه الشبكة وكذلك اسعار الاسهم في البورصات العالمية وتقلبات السوق والمراكز المالية لهذه الشركات ومن هذه المعلومات المتاحة يستطيع رجل الاعمال القيام بالتحليل المالية .
- جدير بالذكر هنا ان رجل الاعمال يستطيع عمل خطابات ضمان واعتمادات مستندية عن طريق هذه الشبكة الي الاطراف الاخرى .
- وتتبع كذلك شبكة الانترنت لرجل الاعمال التعرف علي البنوك والفنادق وشركات الطيران في الدول الاخرى يمكن الحجز عن طريق هذه الشبكة .
- و مما سبق نجد ان هذه الشبكة قد تعدت المسافات واتاحت كمية خيالية من

المعلومات تفيد جميع الافراد بما فيهم رجل الاعمال وبطريقة سهلة وسريعة ولازال التطوير مستمر وبسرعة كبيرة في الشبكة .

كما ان الفكرة الاساسية وراء هذه الشبكة العالمية هي اتاحة الفرصة امام أي انسان في أي مكان للحصول علي المعلومات سواء كانت علي شكل افلام أو كتب أو اخبار أو معلومات في مجال التسوق وتشير تقديرات الخبراء الي ان السلع والخدمات التي سيتم تبادلها عن طريق المعلومات ستبلغ ما يقرب من ثلاثة تريليون دولار في نهاية هذا القرن .

#### ٥. دور الشبكة المحلية في ادارة الاعمال في مصر :

مركز المعلومات ودعم القرارات التابع لمجلس الوزراء ويضم ٣ أقسام :

١-شبكة الجامعات المصرية .

٢-قسم الابحاث العلمية .

٣-القسم الخاص بالحكومة .

#### القسم التجاري :

يحصل علي ما يلزمة من خدمات من خلال المركز الاقليمي لتكنولوجيا المعلومات وهندسة البرامج ويتفرع عن هذا القسم الاخير شبكة معلومات التجارة المصرية وقد تم انشاء هذه الشبكة لتحقيق الاهداف التالية :

١-دعم تنمية صادرات قطاعات الاعمال المصرية للاسواق العالمية

٢-اثراء مناخ الاستثمارات الداخلي والخارجي .

٣-توفير المعلومات الخاصة بالقروض التجارية المتاحة بالاسواق

العالمية لقطاعات الاعمال المصرية .

٤- دعم قدرات رجل الاعمال علي اتخاذ قرار .

وفيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها شبكة التجارة المصرية فهي تقوم بتقديم العديد من الخدمات الهامة لقطاعات الاعمال من خلال مجموعة من قواعد البيانات التي



يمكن الاتصال بها مباشرة علي النحو التالي :

١. قاعدة بيانات المؤشرات الاقتصادية عن مصر والعالم .
٢. قاعدة بيانات الاستثمار في مصر وتشمل :
  - أ. الشركات الاستثمارية .
  - ب. قوانين واجراءات الاستثمار .
  - ج. فرص الاستثمار في مصر (دراسات الجدوي الاقتصادية الاولى )
٣. قاعدة الاجراءات في مصر وتشمل :
  - أ. اجراءات سجل المصددين .
  - ب. اجراءات سجل المستوردين .
  - ج. اجراءات تأسيس فروع الشركات الاجنبية .
  - د. اجراءات الرقابة علي السلع .
- أ. اجراءات التصدير تشمل :
  - اجراءات التصدير
  - السلع المحظور تصديرها .
- ب. اجراءات تأسيس الشركات وتشمل:
  - شركات الاموال .
  - شركات الاشخاص .
- ج. اجراءات تأسيس منشأة سياحية فندقية  
الاجراءات الاستيرادية وتشمل .
  - نظم الاستيراد
  - القطاع الخاص
  - قطاع الاعمال العام
  - اعادة التصدير
- د. الاجراءات الجمركية لقطاعي الاعمال العام والخاص وتشمل :

- الافراج الجمركي .

- الافراج المؤقت .

- المناطق الحرة .

ر . الاجراءات البنكية وتشمل :

- خطابات الضمان .

- الاعتمادات المستندية .

- الصفقات المتكافئة .

٤ . قاعدة بيانات الادلة في مصر وتشمل :

البنوك العاملة في مصر

الهيئات المصرية في الخارج المسؤولة عن ترويج الصادرات

المنظمات الدولية في مصر

الفنادق

السفارات والملحقات

شركات الطيران

٥ . قاعدة بيانات التجارة الخارجية في مصر وتشمل :

قاعدة بيانات الرسوم الجمركية

قاعدة بيانات المصدرين المصريين

قاعدة بيانات الوكلاء التجاريين بمصر

٦ . قاعدة بيانات الفرص التجارية وتشمل :

الفرص التصديرية ( شبكة التمثيل التجاري )

الفرص الاستيرادية ( شبكات اتصال دولية )

فرص كشراء المعدات المستعملة ( دولية )

٧ . قاعدة بيانات الاسعار العالمية وتشمل :

أسعار العملات في الاسواق الدولية  
أسعار الفوائد ( اقراض - ودائع )  
أسعار السلع

٨. نظام الاستفسار للعملاء

حركة التجارة الدولية

توقعات الاسعار المستقبلية

نقاط الاتصال الدولية بكل من ( المصدرين - المستوردين - المنتجين )

التقارير الخاصة وتشمل :

- دراسات التسويق للأسواق

- تقارير المخاطر للأسواق

- حلقات التوزيع بالأسواق

- القروض والمنح الدولية

- الاندماجات والتملك للشركات الدولية

- تقارير الاستعلام عن شركة

- التشريعات المصرية

- الدراسات عن مصر

٦. عيوب الشبكة بالنسبة لرجل الاعمال :

١- الامن :

حيث لازالت عملية الامن علي هذه الشبكة غير مستتبة بالكامل ولازال  
بيوت البرمجيات تعمل علي البرامج تتيح للمستخدم قدرا اكبر من السرية  
للعمل علي هذه الشبكة .

٢- التقنية :

بالنسبة للمستخدمين في دول الشرق الأوسط لازالوا يعتمدون علي خطوط

التليفونات لعملية الربط بالشبكة وهذه الخطوط لا تعطي المستخدم السرعة المطلوبة .

## التحليل النفسي للإنترنت ؟

عن ماذا يبحث الناس داخل الانترنت ؟  
صنفت الصفحات أو المواقع التي يبحث عنها مستخدموا الإنترنت إلى التالي :

٢. صفحات الشركات والاعمال والاخبار والاهتمامات العامة :  
ويزورها ٢٠ % من المستخدمين .

٢. صفحات الاهتمامات الشخصية والتحاور مع الآخرين والالعاب  
الترفيهية :

ويزورها ٨٠ % من المستخدمين .

ماذا تعني هذه النسبة ؟

تعني أنك إذا كنت تقضي أمام الإنترنت ٢٠ ساعات يوميا ، فأنت تكون واقعا وعلميا لمدة ساعتين فقط ، بين ما تنوّه في اهتماماتك وأهدافك الشخصية مدة الساعات الثمانية الباقية .

كثير من المديرين الذين يتمتعون بروح المغامرة أنهم بمجرد نشرها لصفحات شركاتهم على شبكة الإنترنت فإن آلاف العملاء سي تهافتون عليهم بمئات من طلبات الشراء يوميا ، وعندما خابت آمالهم في اجتذاب عملاء جدد ومع ارتفاع تكاليف نشر الصفحات على الشبكة ، اتجهوا لتقديم خدماتهم ومنتجاتهم عبر الشبكة مقابل اشتراكات أو

تعريفات دخول محددة. لكن هذه الوسيلة الأخيرة لم تتجح سوي في زيادة التكاليف دون زيادة عدد العملاء .

كانت النتيجة أن انقسم المديرون إلي قسمين :

- أولئك الذين أصابهم اليأس وأغلقوا صفحاتهم وانسحبوا من مواقعهم علي الشبكة .

- وأولئك الذين فهموا كيف تختلف قوانين الربح عبر الإنترنت عن مثيلاتها في الاسواق المألوفة .

أعمدة التسويق ... ثلاث فرص :

١. فرصة الاتصال :

يزيد زائر الإنترنت الاتصال بغيره ممن لهم نفس اهتماماته وإقامة علاقات وحوارات معهم وهذا ما يطلق عليه الاتصال التفاعلي Interactive.

٢. فرصة للكسب :

أن يجد فرصة ملائمة لتحقيق الربح ، قبل أن يقوم من جلسته ومن خلال جهازه. إذن يجب أن يكون موقعك مربحا للزائر . Rewarding  
فرصة للعلم :

أن يحصل علي أكبر قدر ممكن من المعلومات الصحيحة متنوعة المصادر في أقصر وقت وبأقل جهد. أي أن يتميز بصحة المعلومة . Truthful

لكي تجذب العملاء عبر الإنترنت عليك أن تمنحهم هذه الفرص الثلاث .

قديمًا اعتمد التسويق التقليدي والاعلان الجماهيري علي مهارة السوق ولباقة البائع وقدر ة وكالة الإعلان ، وهذه كلها جهات خارجية عن المنتج الاساسي ذاته ، ولذلك فهي تحمل المنتج تكاليف ليست جوهرية فيه ، أما عبر الإنترنت فيعتمد نجاح الحملة التسويقية والموقع وكل شيء علي المنتج ذاته بقدراته وإمكاناته وذكاء القائمين عليه من الداخل .

### ملاحظات عامة عن الانترنت

٢. زيادة عدد الزائرين لموقعك علي الويب (WEB) لا يعني زيادة عدد الصفقات التي يمكنك أن تبرمها معهم . فالارتباط بالعملاء يقوم علي اساس تقديم خدمة متميزة تجعلهم يكررون الدخول إلي موقعك مرة أخرى .

٢. لا تقصر نشاطك علي إمداد الزائرين بالمعلومات بل وسع نشاط موقعك ليشمل حوارات وتفاعل بين الزائرين الذين لهم نفس الاهتمامات ، وبهذا تجمع عملائك علي هيئة مجتمع فوق أرض موقعك الإلكتروني .

٣. بالرغم من أن ملايين من مستخدمي الكمبيوتر يزورون الإنترنت يوميا إلا أن الإنترنت ليست وسيلة شعبية ولن تصبح كذلك أبدا بل هي وسيلة شديدة خصية جدا ويجب التعامل معها علي هذا الأساس .

٤. كما يثبت التاريخ لا تحل وسيلة الاتصال الجديدة محل القديمة تماما ، فمازالت الكتب والراديو والصحف والتلفزيون موجودة وستظل موجودة حتي بعد ظهور الإنترنت . كل ما عليك أن تعرفه هو أن لكل وسيلة اتصال قوانينها الخاصة للربح والخسارة .

٥. من الواضح أن المواقع الإلكترونية للمؤسسات الإعلامية لا تحقق الربح من خلال بيع الإعلانات أو حتي من تحصيل رسوم الاشتراك ، بل من تقديم خدمة مفصلة تبعاً لاحتياجات كل عميل ، تلك الاحتياجات لا تستطيع وسائل الاتصال الأخرى توفيرها له .
٦. عليك أن تبدأ الإنترنت من حيث تنتهي وسائل الاتصال الأخرى ، فبينما تكتفي الإعلانات التقليدية بالإعلان عن وجود السلعة ، يجب أن تحمل إعلاناتك علي الإنترنت مزيداً من المعلومات المفصلة والتي يمكن أن تحتاج العميل إليها ليتخذ قرار الشراء بكامل قناعاته ، ودون أي غموض أو تستر .
٧. عبر الإنترنت ، قبل أن تبدأ في البيع ، تلق تفصيلات السلعة من العميل ذاته ، قدم له بالضبط ما يريده ، لا أكثر ولا أقل .
٨. علي عكس ما يحدث في وسائل الإعلام الأخرى يجب أن تنتبه لحساب كفاءة الإنترنت تبعاً لنوعية العملاء ، وليس اعتماداً علي كميتهم . فليست كل العيون التي تنظر إلي موقعك علي الإنترنت متشابهة رغباتها واحتياجاتها . احرص علي بناء علاقات قوية طويلة الاجل مع العملاء .
٩. المعلومات هي وسيلة البيع عبر الإنترنت . أملاً موقعك الإلكتروني بالحقائق والأخبار الجديدة والإرشادات الصادقة .
١٠. بعملها لمدة ٢٤ ساعة يومياً، وسبعة أيام في الاسبوع دون أية أجازات، توفر الإنترنت لزائريها درجة عالية من الملائمة والتحكم ، مما يجعلها مكاناً طيباً لكثير من العملاء المحتملين ذوي الدخول المرتفعة.

## مشكلة عام 2000 فى الكمبيوتر

العالم اليوم يعيش حقبة التكنولوجيا المتطورة .. حتى أصبح كل شئ خصوصا فى الدول المتقدمة يعمل بأجهزة الكمبيوتر .. فإن أى إرباك صغير للنظام التكنولوجى العالمى يعنى فوضى لا يمكن السيطرة عليها .. لذلك تعتبر مشكلة عام 2000 فى الكمبيوتر من المشكلات الملحة جداً التى لا تعترض فقط قطاع إدارة الأعمال الدولية ، ولكن كذلك العديد من القطاعات الأخرى مثل الحكومات المختلفة ، القطاعات الحربية ، الجامعات ، مؤسسات الأمم المتحدة ، وخلافه . ولكن مما لاشك فيه أن هذه المشكلة تؤثر أكثر ما تؤثر فى قطاعات إدارة الأعمال الدولية .. والمقصود بذلك الشركات العالمية والمتعددة الجنسية على اختلاف أحجامها وعلى اختلاف أنشطتها ، وسواء كانت مؤسسات مالية أو صناعية أو تجارية أو خدمية أو خلاف ذلك .

بدأت المشكلة فى الظهور خلال الخمس سنوات الأخيرة فقط حين انتبه بعض خبراء الكمبيوتر إلى الخطأ الفنى الذى وقع فيه مبتكروا برامج تشغيل الكمبيوتر SOFTWARE وكذلك بعض برامج الميكنة HARDWARE حين اكتفوا برقمين فقط لتحديد السنة .. فعلى أى جهاز كمبيوتر فى العالم يكتفى دائماً بالرقم 98 للتعبير عن سنة 1998 وكذلك 54 للتعبير عن سنة 1954 وهكذا .

وبالتالى فبحلول عام 2000 ستظهر كل أجهزة الكمبيوتر فى العالم الرقم (00) حيث لا مجال نهائياً على برامج التشغيل لإظهار أكثر من رقمين .. ولكن عما سيعبر الرقم (00) ؟؟ اكتشف علماء الكمبيوتر أن هذا الرقم لن يعبر عن سنة 2000 وإنما سيعبر عن سنة 1900 لأن كل الأجهزة والبرامج مبرمجة على القرن العشرين والذى يبدأ برقم 19 .. فماذا سيعنى ذلك؟؟ هذا سيعنى بكل بساطة العودة للوراء حوالى مائة عام .. مما يترتب عليه العديد والعديد من المشاكل فى حسابات البنوك وكروت الائتمان والقياسات المختلفة ، وقد يعنى أيضاً توقف بعض



المصانع عن العمل .. وارتباك حركة الطيران حول العالم وتوقف الضخ من أبار البترول .. والعديد والعديد من المشاكل الاخرى التي إن كانت تعبر عن شيء فهي إنما تعبر عن مدى اعتماد العالم المتمدين على التكنولوجيا الحديثه في نظم المعلومات .. الطريف في الموضوع أنه كلما كانت الدولة أو المؤسسة اقل تقدما من النواحي التكنولوجيه .. كلما قل تأثير هذه المشكلة عليها .. وكلما كانت الدولة أو المؤسسة متقدمة تكنولوجيا كلما صعبت الحلول وكذلك كلما زادت تكاليف حل هذه المشكلة .. وقد شرعت فعلا العديد من المؤسسات والدول في حل هذه المشكلة عن طريق الإستعانه بخبراء الكمبيوتر الذين كانوا هم اصلا السبب في المشكلة .. طبعا المقصود بخبراء الكمبيوتر الجيل السابق منهم ولو ان بعضهم قد طال به العمر ليكون السبب في المشكلة سابقا وكذلك خبير حلها حاليا .. وبالمناسبة فإن حل هذه المشكلة يكلف الشركات العالمية والحكومات المليارات من الدولارات .. ولكن ليس أمامهم بديل آخر، فالبديل المر هو التوقف عن العمل .. لذلك فقد شرع الجميع في تعيين خبراء حل مشكلة عام 2000 في اجهزه الكمبيوتر ..

obeikandi.com

الايزو

## الايزو

١. تعريف الايزو.
٢. تعريف الجودة.
٣. العلامات الاسترشادية للايزو ٩٠٠٠.
٤. فوائد الايزو .
٥. الاقسام الفرعية للايزو .
٦. فوائد التسجيل في الايزو .
٧. المراحل الرئيسية في عملية الايزو .
٨. ملخص عملية التوثيق .

### تعريف الايزو :

هي الخطة الرئيسية لتحسين الجودة . ويؤكد تسجيل الايزو ٩٠٠٠ عما إذا كانت لديها إجراءات علمية وواضحة وهي مستمدة من الكلمة اليونانية أيزوس تعني (تعامل) .

### تعريف الجودة :

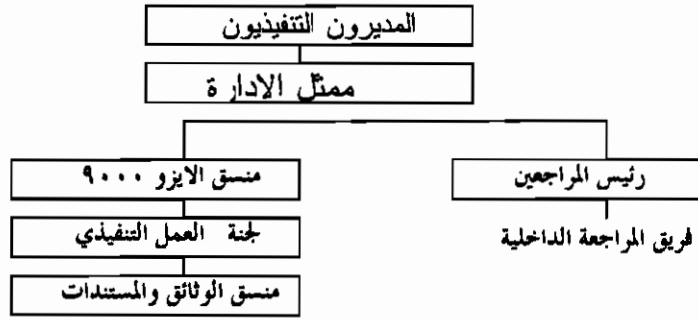
تشير الجودة الي مستوى لصفات يتميز بها المنتج أو الخدمة مبنية علي قدرة المنتج وحاجات المستهلك .

- فموضوع الجودة يأخذ إهتماما كبيرا في الاسواق العالمية . وبعد محاولات كثيرة لوضع قواعد لجودة أفضل علي نطاق عالمي منها حاجة لمواصفات قياسية لجودة عالمية . ولقد وضعت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية بجنيف بسويسرا .

(The International Organization for standardization )

(ISO) الخطوط الارشادية للجودة والتي تعرف بالايزو ٩٠٠٠

- وتعتبر المواصفات القياسية الأساس العام للتجارة العالمية وبدونها لا يمكن تحقيق تجانس المنتج ورضاء العميل وكفاءة الانتاج .
- العلامات الإرشادية للآيزو ٩٠٠٠ ( أهم عناصرها )
  ١. تحديد المواصفات القياسية السائدة في السوق .
  ٢. تحديد قياس مستوى الاداء السائد .
  ٣. تبادل المعلومات مع الشركات القائمة في الاسواق .
  ٤. تحليل الفجوات في الاداء .
  ٥. بذل الجهود المستمرة لتقليل هذه الفجوات .
  ٦. التعرف علي المنظمات التي تتوافر لديها المواصفات القياسية .



## نموذج الهيكل التنظيمي الأيزو ٩٠٠٠

### فوائد الايزو :

١. إنشاء تطبيقات جودة ثابتة تطبق في كافة الدول .
  ٢. توفر لغة ومصطلحات مشتركة .
  ٣. وجود نقطة لتلقي المفاوضات التجارية التي يمكن ان يرجع اليها .
  ٤. تقليل الحاجة الي زيارات العملاء للموقع أو لمراجعتهم .
  ٥. إن الايزو تعتمد علي نظام الجودة كما هو مطبق فعلا وليس كما هو مكتوب .
- الاقسام الفرعية للايزو : تتكون من خمسة اقسام وجميعها تحوي نماذج وخططا إرشادية لتأكيد إدارة الجودة ويمكن تنفيذ المواصفات القياسية بطرق مرئية :
١. الايزو ٩٠٠١ لنظم الجودة : وهي تهدف لتأكيد الجودة في التصميم والتطوير والانتاج والانشاء والخدمات وهي المواصفات الأكثر شمولاً . وتحتوي علي عشرين (٢٠) عنصرا وتقدم نموذجا لتأكيد الجودة للمنشآت التي تتخصص في التصميم والتصنيع وتركيب المنتجات أو الخدمات .
  ٢. الايزو ٩٠٠٢ لنظم الجودة : هي عبارة عن نموذج في تأكيد الجودة للمنتج والتركيب وتحتوي علي ثماني عشر (١٨) عنصرا للمنظمات التي تتخصص في التصنيع أو الانتاج أو الخدمات فقط والنموذج المطلوب عادة ما يحدده المستهلكون .

٣. الايزو ٩٠٠٣ لنظم الجودة : هي عبارة عن نموذج لتأكيد الجودة في التفيتش النهائي والاختيار ويحتوي علي إثني عشر (١٢) عنصرا وللنظمات التي تتخصص في التوزيع والتفتيش وإختيار المنتجات وخدماتها فقط دون أية أنشطة أخرى تتعلق بأي إنتاج أو التركيبات ، فهي تقدم نموذجا لتأكيد الجودة في التفيتش النهائي والإختبار .

٤. الايزو ٩٠٠٤ لتأكيد جودة الإدارة وعناصر نظم الجودة : وهي عبارة عن خطوط إرشادية فهي تعطي المورد الخطوط الإرشادية للمنهج لإستخدامها في تطوير وتنفيذ نظام الجودة وتحدد الي أي مدي ينطبق كل عنصر من نظام الجودة. فهي تفحص كل عناصر الجودة بتفصيلات أكبر يمكن إستخدامها في أغراض المراجعة الداخلية والخارجية حيث تحتوي علي الخطط الارشادية لمستعملها في عملية تطوير نظم الجودة داخل المنظمة .

٥. فوائد التسجيل في الايزو ٩٠٠٠ - تقسم الى مجموعات متجانسة هي :

أ. الاسباب التي تسعى في ورائها الشركة للتسجيل ومن أهمها ما يلي :

- مطالب العميل وتوقعاته .
- الفرصة لميزة تسويقية معينة.
- ضغط المنافسة .
- متطلبات ضرورية للتصدير .
- تقليل تكاليف العمليات .
- مسايرة ومتطلبات المنظمة .
- الفائدة المرجوة في الجودة العالية .
- المحافظة علي السمعة في الاسواق .

ب. الفوائد الداخلية وتشمل :

- توثيق مستندي أفضل للعمليات .
- تنسيق للعمليات .
- وعي وإدراك أكبر للجودة .
- إتصال وتعاون أفضل .
- روح معنوية أفضل للعاملين .
- الإقلاع من الهالك والتالف .
- كفاءة تشغيلية وإنتاجية أعلى .
- وقت ضائع أقل .

ج. فوائد السوق وتشمل :

- القبول العالمي للايزو ٩٠٠٠ . - مجال تنافس أحسن .
- رضا أفضل للعميل . - تجارب أسرع لحاجات السوق .
- ثقة أفضل من العميل . - الإقلاع من الحاجة لمراجعة العميل
- إحترام الشركة والمحافظة علي إسمها في الاسواق والبيئة .

د. إعتبارات أخرى حول الايزو ٩٠٠٠ وتشمل :

- ليس هناك تنظيم لمستشاري الايزو ٩٠٠٠ .
- القصور في قبول المراجعين المحليين في الخارج .
- لا يوجد نظام فعال مركزي للتسجيل .
- تكلفة عالية لمنح الشهادة بالنسبة للشركات الصغيرة .
- فهم محدد لعمليات الايزو .
- هناك عدداً قليلا من المنتجات تعتبر الايزو ٩٠٠٠ مطلباً ضرورياً لاغني عنه وهي :

أ. منتجات الادوية .

ب. المنتجات ذات الضمان العالي الحساسية كما في مجالات المعدات التي تحمي البشرية بشكل خاص مثل أجهزة التنفس المستخدمة في المجالات التي تزداد فيها درجة التعرض للاخطار والسموم .

ج. مجالات أخرى لمنتجات السلامة عندما يتعطل الجهاز المنتج حيث يسترتب

علي العطل تأثيرات تؤدي الي كوارث للمستعملين له من البشر .

• المراحل الرئيسية في عملية الايزو ٩٠٠٠ : هناك ٣ مراحل وهي :

أ. مرحلة التخطيط والاعداد :

- ١- القرار للتطبيق .
- ٢- التعليم والتدريب .
- ٣- تقرير نطاق التطبيق .

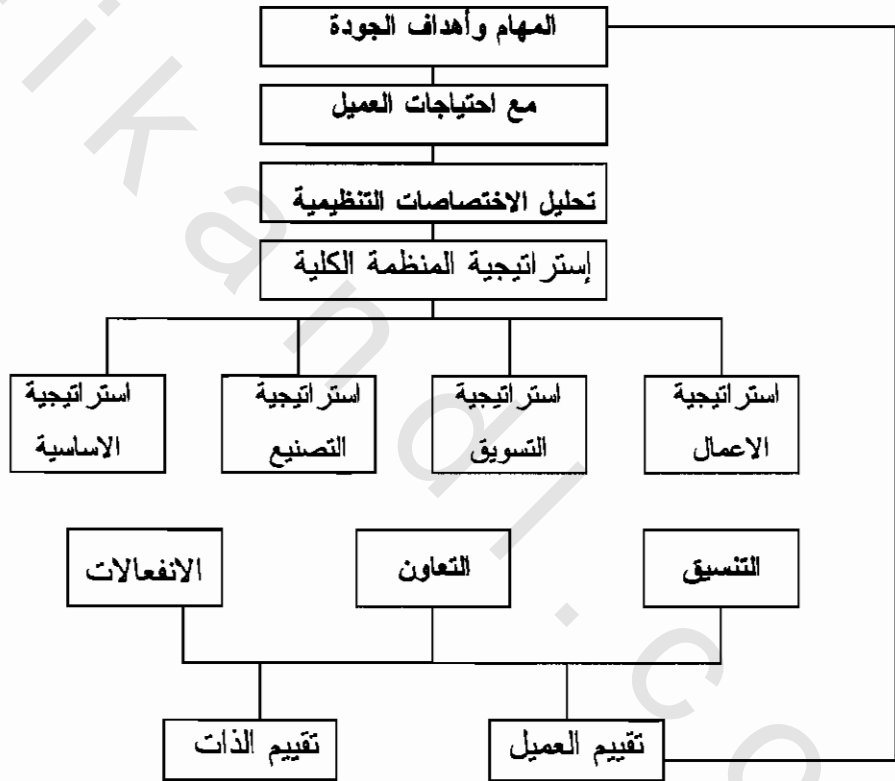


ب. مرحلة التطابق وتشمل :

- ١- تقييم النظام الجاري أو القائم .
- ٢- مراجعة نواحي القصور .
- ٣- توثيق نظام الجودة المطلوب .
- ٤- إنشاء وظيفة المراجعة الداخلية.

ج. مرحلة التسجيل وتشمل :

- ١- إصدار قرار التسجيل الطرف الثالث (الطرف المرجح) .
- ٢- إختيار المسجل .
- ٣- تقييم الطرف الثالث .
- ٤- مراجعة خواص القصور .
- ٥- الإستمرارية في تدعيم التسجيل .



" خريطة تحسين الجودة "

## ملخص عملية التوثيق : في خمس خطوات رئيسية :

خلال عملية المواصفات القياسية للايزو يجب التركيز على عنصرين اساسيين بصفة دائمة وهما :-

### ١- الخطوة الاولى : فهم المتطلبات الخارجية

- متطلبات الايزو . - متطلبات الصناعة . - متطلبات المنظمة .

### ٢- الخطوة الثانية : فهم طبيعة الاعمال أو المشروع :

- خريطة التنظيم الوظيفي - مخرجات كل قسم بالنسبة لبقية المنظمة .  
- مدخلات كل قطاع رئيسي . - خريطة إنسياب العمل وتدفقاته .  
- الغرض من الشركة ورسالتها .

### ٣- الخطوة الثالثة : تعميم نظام التوثيق الساري :

- مسؤوليات الملكية في الابتكار في الموافقة .  
- إجراء مسح للوثائق الموجودة وسجلات الجودة .  
- تخزين الوثائق في الحصول عليها في الرقابة .  
- تحليل لنقاط القصور ووضع العلامات الإسترشادية .

### ٤. الخطوة الرابعة : إنشاء هيكل مستندي موثق :

- تحديد كل من مستويات التوثيق .  
- إنشاء نموذج للتوثيق .  
- التعرف علي الحدود الوظيفية .  
- إنشاء نظاما للرقابة علي السجلات .  
- إنشاء نماذج لتسجيل الجودة ومعايير التخزين .

### ٥- الخطوة الخامسة : إنشاء الوثائق الفردية :

- وضع المسؤوليات والاولويات . - إنشاء وثائق التشغيل .  
- إنشاء سجلات الجودة - كتابة دليل الجودة .

١- إن الايزو ٩٠٠٠ تقوم علي فكرة هامة جدا وهي فكرة الانتاج اللحظي (J.I.T) وقاعدتها القيام بالاعمال في الوقت المناسب . وتستلزم ( J.I.T ) الحصول علي المواد بالكميات الصحيحة في الوقت المناسب . وأخيرا نقول بأن هذا ليس هو نهاية المطاف فالرحلة في اتجاه تحسين الجودة ليس لها نهاية فهناك دائما مجال للتحسين .

## ١- نطاق التطبيق ومجاله

### ١-١ النطاق

تحدد هذه المواصفة إحتياجات نظام الجودة المطلوب عندما يتطلب العقد بين الجانبين شرح وتوضيح إمكانية المورد في تصميم وتوريد المنتج . والإحتياجات المحددة بهذه المواصفة يقصد بها أساسا منع عدم المطابقة في جميع المراحل بدءا من التصميم وإنهاء بالخدمة .

### ١-٢ مجال التطبيق

تستخدم هذه المواصفة في العقود في الاحوال الآتية :  
أ. حاجة هذا العقد بالتحديد لجهد في التصميم .. وتحديد ومتطلبات المنتج ك معايير للأداء .  
ب. إمكانية الوصول إلي الثقة في مدي مطابقة المنتج من خلال العرض المناسب لإمكانات المورد في التصميم / التطوير - الانتاج - التركيب - الخدمة .

### ٢. المراجع

ISO 4802 - ISO 9000

### ٣. تعاريف

أنظر المواصفات الدولية ISO 4802

#### ٤. متطلبات نظام الجودة

##### ٤-١ مسؤولية الإدارة

##### ٤-١ سياسة الجودة

يتعين علي المورد تقديم سياسته وأهدافه وإرتباطه بإزاء الجودة .. وعلي المورد تأكيد أن سياسته مفهومه ومطبقة ومستغلة بمعرفة جميع المستويات بالمنشأة.

##### ٤-٣ التنظيم

٤-٤ **المسؤوليات والصلاحيات:** يتم تحديد مسؤوليات وصلاحيات وعلاقات الافراد المسؤولين عن إدارة وأداء .. والتحقق من الاعمال التي تؤثر علي الجودة أو تحديد الافراد الذين يتعين إضافة الصلاحية التنظيمية لهم من أجل :

أ - إتخاذ الإجراءات لمنع حدوث عدم المطابقة .

ب-تحديد مشاكل جودة المنتج وتسجيلها .

ج-التوصية بالحلول من خلال القنوات المحددة بالنظام .

د-التحقيق من تنفيذ الحلول .

هـ-مراقبة ما يتم في شأن التشغيل الإضافي وكذا التوريد والتركيب للمنتجات غير المطابقة حتي يتم التأكد من إجراء تصحيح القصور / العيب .

##### ٤-٥ مصادر التحقيق والافراد : يقوم المورد بتحديد متطلبات التحقيق داخليا

والاعلان بمصادره المناسبة وإسناد مهام التحقيق إلي أفراد المدربين .

وتتضمن أعمال التحقيق : التفتيش والإختبار-ربط عمليات التصميم

والانتاج- التركيب والخدمة بمراجعات نظام الجودة . ويتم تنفيذ ذلك بأفراد

مغايرين لأولئك المسؤولين مباشرة عن العمل موضع التحقيق .

٤-٦ ممثل الإدارة : يحدد المورد لدية مندوباً عن الإدارة يكون مسؤولاً بصفة محددة عن التأكد من إستخدام هذه المواصفات الدولية بجانب مسؤولياته الإدارية الأخرى .

#### ٤-٧ متابعة الإدارة

تقوم إدارة المورد بمتابعة إلترام نظام الجودة المتمشي مع المواصفات الدولية علي فترات مناسبة للتحقق والتأكد من إستمرارية مناسبتها وفعاليتها ويتم الإحتفاظ بسجلات لتلك المراجعة .(ويلاحظ أن متابعة الإدارة تتضمن تقييماً لنتائج المراجعة الداخلية والتي تجري عن طريق إدارة المورد ) .

#### ٤-٨ نظام الجودة

يقوم المورد بإعداد نظام جودة موثق والحفاظ عليه كوسيلة للتحقيق من مطابقة المنتج .. ويتضمن ذلك .

أ- إعداد إجراءات وتعليمات نظام الجودة المتمشية مع تلك المواصفة .

ب- التنفيذ الفعال لإجراءات وتعليمات نظام الجودة .

ويلاحظ .. أنه لمواجهة الاحتياجات المحددة يتعين الاهتمام بما يلي :

١. إعداد خطط ودليل طبقاً للحاجة .
٢. تحديد وطلب توفير أي معدات خاصة بـ: التحكم - التشغيل - التفشي - الإنتاج .. والتي تكون مطلوبة للتوصل إلي الجودة المنشودة وكذلك المهام البشرية.
٣. تحديث تكنولوجيا التحكم والتفتيش والإختبار ومتابعة تطوير الأجهزة .
٤. توفير وقت كاف لتحديد متطلبات القياس التي تزيد عن المتعارف عليه لإمكان توفيرها .
٥. توضيح مواصفات القبول لجميع المتطلبات .
٦. جعل التصميم/الإنتاج/التركيب/الإختبار مطابقاً للوثائق المستعملة .

## ٤-٩ مراقبة التصميم

### ١- عام

للتأكد من تدارك وتغطية إحتياجات المنتج .. يقوم المورد بوضوح وتنفيذ الخطوات اللازمة لمراقبة تصميم المنتج والتحقق من ناتج التصميم .

### ٢- تخطيط التصميم والتطوير

يقوم المورد بوضع خطة لتحديد مسؤوليات أنشطة التصميم والتطوير .  
وتوصف تلك الخطط لهذه الأنشطة وتقوم بتأصيلها وتحديثها .

٣- إسناد الأنشطة : يتم تخطيط أنشطة التصميم وإسنادها إلى الأفراد المؤهلين المزودين بالوسائل المناسبة لأداء العمل والتحقق من صحته .

٤- التداخلات الفنية والتنظيمية : تحدد التداخلات الفنية والتنظيمية بين

المجموعات المختلفة .. ويتم نقل وتوثيق المعلومات اللازمة ومراجعتها .

٥- مخرجات التصميم : تحدد مدخلات التصميم المرتبطة بالمنتج ويتم توثيقها ثم يراجع مدي مناسبتها عن طريق المورد . ويتم التصرف إزاء الإحتياجات غير الواضحة والمتضاربة والمبهمة مع المسؤولين عن هذه الإحتياجات .

### ٦- مخرجات التصميم

توثق مخرجات التصميم ويعبر عنها علي كل شكل إحتياجات / حسابات وتحليل الآتي :

أ. تدارك متطلبات مدخلات التصميم .

ب. الإحتواء أو الإشارة إلى مرجع القبول .

ج. ضمان الإحتياجات المحددة بصرف النظر عن ذكر ذلك في مدخلات المعلومات .

د. تحديد خصائص التصميم الأساسية لأمان وسلامة تشغيل المنتج .

#### ٧- التحقيق من التصميم

يقوم المورد بالتخطيط لمراجعة التصميم والإسناد إلى المختصين . ويتم تحقيق التصميم للتأكد من سيطرة مخرجات التصميم على مدخلاته بإستخدام إجراءات المراقبة التالية :

- أ. وضع وتسجيل مراجعات التصميم .
- ب. إعداد الاختبارات ومؤشرات عرض النتائج .
- ج. إجراء الحسابات المرادفة .
- د. مقارنة التصميم الجديد بالمثل إن وجد .

#### ٨- تغييرات التصميم

يقوم المورد بوضع وتنفيذ الخطوات اللازمة لإعتماد جميع التغييرات والتعديلات..والخطوات اللازمة لتحديد ما ومراجعتها وتوثيقها .

#### ٤-٨ مراقبة الوثائق

##### ١. إعتداد وإصدار الوثائق

يقوم المورد بإعداد وتنفيذ الخطوات اللازمة للمراقبة علي المستندات والبيانات المرتبطة بالمواصفات الدولية ويتم مراجعة وإعتماد هذه المستندات من حيث مناسبتها عن طريق الأفراد المؤهلين قبل إصدارها . وتتضمن تلك المراقبة ما يلي:

- أ. إتاحة الاصدارات المناسبة للوثائق لجميع المواقع التي لها تفاعل مع نظام الجودة .
- ب. إلغاء جميع وثائق الجودة غير السارية من جميع مواقع الاصدار والاستعمال .

## ١- تغيير وتعديل الوثائق

يتم مراجعة التغيير بالوثائق وإعتماده باستخدام نفس الخطوات التي تمت في الإصدار الأصلي (كمراجعة وإعتماد) .. إلا إذا تم تحديد مواقع أخرى للمراجعة . ويتعين في تلك الحالة تحديد قناة اتصال مناسبة للمعلومات لتمكين الموقع الجديد من المراجعة والإعتماد . ويتم تحديد ماهية التعديل / التغيير في نفس الوثيقة أو مرفق لها . وتعد قائمة رئيسية بالوثائق السارية . لمراقبة عدم استخدام الإصدارات الملغاة . وعادة ما يتم إعادة إصدار الوثائق بعد رصد عدة تغييرات .

## ١١-٤ المشتريات

يقوم المورد بالتأكد من مطابقة المشتريات للاحتياجات المحددة.

## ١- تقييم المقاولين من الباطن

يقوم المورد باختيار مقاوليه من الباطن علي أساس قدرتهم علي تغطيه التعاقدات المسندة شاملة متطلبات الجودة . ويقوم المورد باختيار مقاوليه من الباطن المؤهلين ويرتبط ذلك بدرجة ونوع المراقبة المطبقة عليهم في تلك الحالة بنوع المنتج المطلوب . ويكون مفيدا للمورد الأصلي تسجيل سابقة خبرة المقاولين من الباطن وقدراتهم وأدائهم . وعلي المورد التأكد من السيطرة الكاملة وفاعلية نظام الجودة في تلك الجزئية .

## ٢- بيانات الشراء :

تتضمن مستندات الشراء بيانات توصيف المنتج المطلوب بوضوح شاملة :

- أ. التفصيلات الدقيقة للنوع - الموديل - درجة أو رتبة المواصفات والجودة.
- ب. تعريف المنتج - المواصفة - الرسومات - متطلبات مواصفة الاستخدام - التفتيش للقبول - باقي البيانات الفنية شاملة إشتراطات القبول - سابق الخبرة ( للمنتج - للمصنع - للأفراد ) .



النمور الآسيوية الجريحه

obeikandi.com

يتناول هذا البحث مايعرف بالنمور الآسيوية ، والتي اصبحت من القوي الاقتصادية الفعالة ، والمؤثرة في مجريات وأحداث العالم سواء أكان ذلك في الجوانب السياسية أو الإقتصادية ، كما يلقي البحث الضوء وبشكل خاص علي كل من تايلاند وهونج كونج وماليزيا والتي تعتبر من النمور الصاعدة في آسيا ولكن يجب التنويه إلى أن الأزمات المالية التي تعرضت لها النمور الآسيوية مع بدايات عام ١٩٩٨ قد جعلتها تبدو أحياناً كالنمور المنكسرة أو الجريحه، وذلك بسبب المؤثرات الخارجية التي كان لها تأثير سلبي مباشر على إقتصاديات هذه الدول.

### تايلاند

#### الموقع والمساحة :

تقع مملكة تايلانج بين دائرتي عرض ٥-٢١ درجة شمالا ، وبين خطي طول ٩٧-١٠٦ درجة شرقا تقريبا . وتبلغ مساحتها ٥١٤ ألف كيلومترا مربعا ، أي قدر مساحة فرنسا علي وجه التقريب . وتتاخمها بورما في الغرب والشمال الغربي ، ولاووس في الشمال الشرقي والشرق وكامبوديا في الجنوب الشرقي ، وخليج تايلاند وماليزيا في الجنوب .

وقد سميت المملكة باسم الشعب الذي يسكنها ، وهو شعب الثاي ويطلقو لشعبها أن يسميها موانج ثاي أي أرض الاحرار لأنها سلمت دون جاراتها في جنوب شرق آسيا من ذل الإستعمار . وكانت تسمى قبلا باسم سيام ، وشعبها باسم الشعب السامي . لكن الاسم الجديد "تايلاند " قد أصبح الرسمي منذ عام ١٩٣٩ . ويرتبط الثاي بصلة قرابة وثيقة بشعب الشان في بورما ، ولعل الاسم السابق للدولة وهو سيام لم يكن الا تحريفا لكلمة شان . أو قد ينتمي السيام والشان لأصل واحد .

### المدن

شعب الثاي ريفي بطبعة ، يعشق السكني في مساكن القرى ورغم وجود

عدد من مدن الاسواق الصغيرة مبعثرة في انحاء الدولة ، فإن عدد المدن الكبيرة قليل للغاية .

وإذا استثنينا العاصمة بانكوك التي يزيد سكانها علي ٣ر٨ مليون نسمة (تقدير سنة ١٩٨٣) . فإن البلاد تخلو من المدن المليونية . وتحتشد المحلات العمرانية ، مدينة وريفية ، علي امتداد المجاري المائية ، نظرا لأنها كانت وما تزال تشكل طرق المواصلات المهمة في البلاد .

ومدينة بانكوك هي عاصمة البلاد ، والقلب النابض بالحياة . وهي مع توأمها مدينة ثون بوري ، مجمعة عمرانية ضخمة ، وكان سكانها مليوناً واحداً سنة ١٩٥٥ ، فبلغوا الضعف سنة ١٩٦٥ . والمدينة عاصمة لتايلاند منذ عام ١٧٨٢ ، وهي المركز التجاري والصناعي والثقافي الرئيسي ، وبؤرة المواصلات والنقل ، والميناء الأهم الذي يقوم بما يزيد عن ٨٠% من جملة تجارة البلاد . وتحيط بالمدينة القنوات ، لذلك يطلق عليها اسم فينسيا تايلاند " وتشتهر " بأسواق الطافي " . ذلك أن التجارة والباعة يملأون قواربهم باللحوم والأسماك والخضر والفواكه ، ويتسابقون في الصباح الباكر الي احتلال النقط الاستراتيجية عند ملتقي ومفترق القنوات ، حيث يكثر البيع والشراء .

وتقع مدينة أيوثيا شمالي بانكوك ، وقد كانت لفترة طويلة فيما مضى عاصمة للبلاد وتقع شمالي بانكوك بنحو ٨٨ كم. وهي الآن مركز زراعي ، وتجاري خاصة لتجارة الارز . وتحتوي العديد من آثار الماضي .

ورغم أن هضبة خورات أساسا منطقة قري وديساكر ، فإنها تحوي عددا قصير من المدن المهمة مثل مدينة خورات ، وخون كان ، ونون كاي وأوبول ، وترتبط هذه المدن جميعا بالعاصمة بانكوك بخطوط حديدية ، وطرق برية يمكن السير عليها طوال العام .

وأهم مدن شمال تايلاند مدينة جماي . وتحتل المركز الثاني بعد العاصمة من حيث حجم السكان فقد شارف سكانها المليون نسمة ، وتقع في سهل رسوبي نهري فسيح

وتعرف باسم " ورده الشمال " بسبب مناخها المعتدل ، ومناظرها الجميلة، وعمائرها المنسقة، وورودها المبهجة. وتتصل بالعاصمة بخط حديدي. وهي مقر الصنائع التقليدية، حيث يتم نسج القطن والحريز، وصنع الخزف، ومعالجة الفضة .

### الجغرافيا الاقتصادية

يزداد الناتج القومي في تايلاند من عام لآخر ، واقتصادها سليم . وهي من بين أنجح دول جنوب شرق آسيا في ادارة دفة اقتصادها . ويعتقد ازدهار اقتصادها علي انتاج وتصدير الأرز ، والمطاط ، وخشب التيك ، والقصير ، ويشغل بالزراعة وبما يرتبط بها من أنشطة ، نحو ٨٥% من جملة السكان العاملين بالبلاد. وتسهم الصناعة بحوالي ١٠% من جملة الدخل القومي . وتتجه سياسة الحكومة الاقتصادية الي تشجيع الزراعة وتنويع الإنتاج الزراعي وتوسيع الرقعة الزراعية افقيا ورأسيا وتهتم باستثمار ثروات البلاد الطبيعية ، وتطوير الصناعة وتحسينها وتشجيع الاستثمارات الخاصة والاجنبية ، وهي تنتهج سياسة خطط الإنماء الخمسية منذ عام ١٩٥٩ وحتى الان .

### مصادر القوي

تولي الدولة في خطة التنمية عناية كبيرة بمصادر القوي . فهي تستغل مناجم فحم الليجنايت بالقرب من لامبانج في شمال البلاد . ولا يوجد بتايلاند بترول ، وعليها ان تستورد حاجتها منه ، لكنها تملك ثروة طيبة من القوي المائية .

وقد أقيم بالبلاد مشروع ضخ متعدد الأغراض يقع في محافظة تاك في الشمال وهو مشروع بان - هي وقد تمت مرحلة البناء الاولي سنة ١٩٦٣ و ١٩٧٥ رفعت قدرة المشروع علي توليد ٥٦ ألف كيلو وات .

وبالبلاد محطات أخرى صغيرة نسبيا لتوليد القوي الكهربائية ، منها محطتان حراريتان قدرتهما ٨٥ ألف كيلو وات . كانت كافية لسد احتياجات ١١ محافظة ومدينتي بانكوك وthon بوري من الكهرباء كما اقيمت وحدات توليد أخرى في الفترة

بين عامي ١٩٦٣ و ١٩٧٥ . رفعت قدرة المشروع علي توليد ٥٦٠ ألف كيلووات . وبالبلاد محطات أخرى صغيرة نسبيا لتوليد القوي الكهربائية ، منها محطتان حراريتان قدرتهما ٨٥ ألف كيلو وات . ومحطة ثالثة بالقرب من لامبالج تستخدم فحم الليجانيت ، وتوالي الحكومة الاهتمام بتنمية موارد الطاقة لمواجهة الطلب المتزايد خاصة في المدن . مثال ذلك مدينه بانكوك التي يرتفع استهلاكها للكهرباء بمعدل ١٥% كل عام .

### الصناعة

تنتهج تايلاند سياسة تنويع الانتاج وتوسيع قاعدة اقتصادها ، لهذا فانها تهتم بالصناعة والانتاج الصناعي . فهي تشجع الصناعات .

### هونغ كونج

#### الموقع والمساحة

تتألف مستعمرة التاج البريطاني هونغ كونج من عدد من الجزر أهمها وأكبرها جزيرة هونغ كونج ، اضافة الي قسم من الارض الاسيوية وتشكل الجزر وشبة الجزيرة أهم أجزاء المستعمرة ، لكن اتفاقية أخرى عقدت بين الدولتين في عام ١٨٩٨ ، أضافت الي مساحة المستعمرة نحو ٩٤٩ كم مربع من الارض الصينية المجاورة ، وتعرف باسم الأصقاع الجديدة " علي سبيل الاجار لمدة ٩٩ سنة . وبذلك تصل المساحة الكلية للمستعمرة نحو ١٠٤٥ كم مربع .

وتقع المستعمرة التي يعني اسمها " الميناء ذو الرائحة العطرة " الي الشرق من مصب نهر بيرل ( اللؤلؤ ) بنحو ٥٠ كم ، بحوالي ٢٣٥ كم من مدينة كانتون بالصين .

هذا وقد تم الاتفاق بين الصين وبريطانيا في ١٦ سبتمبر سنة ١٩٨٤ علي أن تعود المستعمرة الي الصين في عام ١٩٩٧ ، وتحفظ بنظام حكم داخلي حر ، علي ان

تتبع الصين في سياستها الخارجية، ويحتفظ سكانها بجوازات سفر بريطانية .  
المدن

معظم أهالي المستعمرة سكان مدن (أكثر من ٨٥ %). والمدينة الرئيسية في جزيرة هونج كونج هي فيكتوريا ، وهي عاصمة المستعمرة ، وسكانها يبلغون ١٥ مليون نسمة . وهي تقع في الجانب الشمالي من الجزيرة ، وتنتشر عمائرها علي سفوح التلال في ثلاث درجات . والقسم من المدينة المواجه للبحر ، والمعروف بحي برايا هو القسم التجاري ، وفيه توجد المخازن ، و سلع الشحن والتفريغ . وعلي الدرجة الثانية في السفوح ، خلف الحي السابق ، تنتشر مباني الإدارة والعمائر العامة وفي أعلي السفوح ، علي الدرجة الثالثة ، تتوزع منازل سكان المدينة ، يرتقون إليها بترام هوائي . وتقع أحواض السفن الرئيسية في ناحية "شاي كاي وان " وبالجزيرة محلات عمرانية أخرى منها : بلدة ستانلي في الجانب الجنوبي من الجزيرة، وأبردين ، وهي قرية صيد جميلة ، يعيش آلاف من أهلها في القوارب معيشة دائمة . ويقابل مدينة فيكتوريا التي ما تزال تهتم بمختلف الأنشطة التجارية القديمة التقليدية ، مدينة كولون وتوابعها علي الشاطئ المقابل فيما يسمى بالأصقاع الجديدة التابعة للمستعمرة علي الأرض الأسيوية ، وهذه تخصص في الصناعة ، وغير بعيد عنها تقع مدينتان صناعيتان ناميتان ، حديثتا النشأة ، هما : كوون تونج، وتسروين وأن فيهما مصانع حديثة ضخمة للمنسوجات والملابس ، والحديد والصلب ، والمطاط ، وعدد كبير من الصناعات المتنوعة .  
وقد وسّع الآن مطار كاي تاك الواقع علي الشاطئ الشمالي لخليج كولون، وأنشئت به مهابط فسيحة تنتهي الي الخليج ، والمطار كثيف الحركة ، ويسمح بالهبوط والإقلاع لأضخم الطائرات التجارية .

التجارة والصناعة

أخذت أهمية هونج كونج تزداد باستمرار منذ عام ١٨٤١. وكان نموها قائما علي التجارة وحدها . وقبل قيام النظام الشيوعي الحالي كانت هونج كونج ميناء للصين، وكان يمر بها قدر عظيم من التجارة الخارجية للصين. وكانت المنفذ الرئيسي لكل تجارة جنوب الصين ، وكان ثلث واردات المستعمرة يأتي من الصين ، ونحو ٤٠% من صادراتها يذهب اليها ومنذ قيام النظام الشيوعي في الصين تغيرت طبيعة اقتصاد المستعمرة ، وتبدل أساسه تماما .

وقد منت هونج كونج بالتجارة ، وأصبحت مركزا تجاريا عظيما . وبالتجارة أيضا صارت المستعمرة مركزا ماليا عالميا . وتعتبر عمائر ادارة " رابطة بنوك هونج وشنغهاي " التي تسود الجبهة البحرية لمدينة فيكتوريا خير دليل علي الموقع الفريد لهونج كونج كمركز رئيسي - تشع منه شرايين المال لبلدان الشرق الأقصى .

وكانت الأنشطة الرئيسية التي واكبت نمو هونج كونج ، تتمثل في التجارة، وبناء السفن واصلاحها ومع بداية هذا القرن بدأت تتأسس بعض الصناعات الخفيفة ، لكن النمو الصناعي المهم لم يحدث الا أثناء الحرب العالمية الثانية . فقد شجع قيامها توسيع النشاط الصناعي ، حتي أن عدد المصانع بلغ ٨٠٠ مصنع في عام ١٩٤٠ . لكن الثورة الشيوعية في الصين كانت العامل الاساسي في تبديل اقتصاد المستعمرة. فحتي عام ١٩٤٨ كانت التجارة مع الصين تمثل عماد الحياة الاقتصادية لهونج كونج. وقد حدث هذا تدريجيا علي مدي قرن كامل من الزمان .

وحينما وصل الشيوعيين الي السلطة في الصين ، تدهورت التجارة مع هونج كونج، حتي أنها وصلت الي العشر ، بعد ما كانت تزيد علي ٤٠% من قبل . وقد أدى انكماش هذا المستودع التجاري الي تغير كبير في اقتصاد المستعمرة .



ج. بيان ورقم إصدار نظام الجودة المستخدم .

ويقوم المتعاقد بمراجعة وإعتماد مستندات الشراء قبل السماح بإصدارها .

### ٣- التحقق من المشتريات

ينص العقد علي أحقية المتعاقد أو من يمثله في التحقيق من المنبع أو عند الإستلام المنتج مطابق للمواصفات . علما بأن ذلك لا يلغي مسئولية المورد إزاء إتمام توريد المنتج المطابق والإجراءات المترتبة . وإذا قام المتعاقد أو ممثله بإجراء عملية التحقيق في مصنع المقاول من الباطن للمورد فإن ذلك التحقق لا يستخدم بمعرفة المتعاقد كدليل علي فاعلية نطاق مراقبة الجودة لدي مقاول الباطن .

### ٤-١٢ توريدات المتعاقد

يقوم المورد بإعداد إجراءات التحقيق من التوريدات شاملة التخزين والصيانة عن طريق المتعاقد. وتسجل المنتجات المعيبة غير الصالحة للاستخدام أوالمفقودة وترسل بتقرير إلي المتعاقد ( يلاحظ أن تحقيق المورد لا يعفي المشتري من مسئولية توريد الانتاج المناسب ).

### ٤-١٣ تحديد وتتبع المنتج

يقوم المورد بإعداد إجراءات تحديد المنتج بأنسب الوسائل المتاحة عن طريق الرسومات والمواصفات والوثائق الاخرى خلال مراحل الانتاج والتوريد والتركيب . ويعتبر التتبع طلبا خاصا ينبغي تحديده . حيث يكون للمنتج كوحدة أو كميات إجراءات التحديد الخاصة التي يجب أن تكون وافيها ويتم تسجيلها .

### ٤-١٤ مراقبة العمليات

#### ١. عام

يقوم المورد تحديد خطة الإنتاج والعمليات التي تؤثر بصفة مباشرة علي الجودة في الإنتاج والتركيب . ويلزم التأكد من أن تلك العمليات تجري تحت الإشراف

والسيطرة الكاملين اللذين يتضمنان :

أ. تعليمات العمل الموثقة التي تحدد أسلوب الانتاج والتركيب .. ويكون لغياب تلك التعليمات تأثير سلبي علي الجودة - إستخدام المعدات المناسبة للانتاج والتركيب - ظروف العمل المناسبة والموائمة مع المواصفات المرجعية للأكواد وخطط الجودة .

ب. ربط ومراقبة العمليات المناسبة بخصائص المنتج خلال الإنتاج والتركيب .

ج. قبول المعدات والعمليات في حالة مناسبتها .

د. تحديد منهاج إستخدام العمال طبقا لتوافر أكبر قدر ممكن من الخبرة العلمية بناء علي مواصفات محددة وعينات ممثلة .

## ٢. العمليات الخاصة

وهي تلك العمليات التي لا يمكن التحقق من نتائجها بتفتيش وإختبار المنتج في العملية التالية . ولأن عيوب التشغيل لا تتضح إلا بعد إستخدام المنتج ... فإن الربط المستمر بالإجراءات لازمة أساسية للتأكد من الوفاء بالإحتياجات المحددة. وهذه العمليات يتم مراجعتها وقبولها من خلال سجلات خاصة بتلك العمليات المرجحة في النجاح شاملة المعدات والأفراد .

## ٤-١٥ التفتيش والإختبار

### ١. تفتيش وإختبار التعليمات

يقوم المورد بالتأكد من أن المنتجات الواردة لن يتم تشغيلها قبل التفتيش عليها للتحقيق من المطابقة وذلك لخطه الجودة وإجراءاتها المحددة إلا إذا تم تسليم المنتج الوارد في حالات تقضي السرعة .. حيث يتم تحديد وتسجيل الكميات الواردة ويتم تغييرها بعدئذ في حالة عدم المطابقة (يتم تحديد حجم ونوع التفتيش علي التسليمات بناء علي حجم المراقبة المتوقعة في مصدرها الأصلي ومدي إقناع سجلات المطابقة المصاحبة للشحنات ) .

## ٢. التفتيش والاختبار أثناء التشغيل

أ. التفتيش والاختبار وتحديد المنتج كما هو محدد بخطة الجودة ووثائق الإجراءات

ب. تنفيذ مطابقة المنتج للمواصفات عن طريق ربط التشغيل بالمراقبة المستمرة

ج. حجز المنتج لحين إتمام الاجراءات للتفتيش والاختبار والتحقق .

د. تمييز المنتج غير المطابق .

## ٣. التفتيش والاختبار النهائي

- تتطلب خطة ووثائق إجراءات التفتيش والاختبار النهائي .. التنفيذ الفعلي

للإختبارات وعمليات التفتيش المحددة ( شاملة التسليمات وتلك التي تتم أثناء التشغيل ) .. وأن تكون البيانات المدونة عنها مطابقة للاحتياجات المحددة .

- لاستكمال مصداقية المطابقة يقوم المورد بإجراء التفتيش والاختبار النهائي طبقا لخطة الجودة ولمطابقة المنتج النهائي بناء علي المواصفات .

- لا يتم السماح بنقل أو تسليم أي إنتاج حتي يتم تنفيذ جميع الخطوات الواردة بخطة الجودة بصورة مرضية وتكون البيانات المصاحبة والناتجة عنها متاحة بعد إعتمادها .

## ٤- سجلات التفتيش والاختبار

يتولي المورد إعداد سجلات وافيه لإعطاء رؤية واضحة عن اجتياز المنتج

لمراحل التفتيش والاختبار وطبقا لمنهج القبول المتفق عليه .

## ٤-١٦ معدات التفتيش والاختبار

يقوم المورد بمراقبة ومعايرة وصيانة معدات الاختبار وأجهزة القياس المملوكة له والمستعارة أو المقدمة من المشتري لمطابقة المنتج طبقا للمواصفات . وتستخدم المعدات بما يؤكد أن التجاوز في حدود القياس محدود وأن حدود القياس بمقدور الأجهزة المستخدمة . ويقوم المورد بعمل الاتي:

١. تحديد القياسات - درجة الدقة - إختيار معدات القياس والتفتيش المطلوبة.

٢. تحديد أوجه المعايرة والضبط لجميع أجهزة القياس والتفتيش والاختبار المستخدمة لمطابقة مواصفات المنتج والفترات المحددة بين كل معايرة أو قبل بدء الاستخدام وتكون المعايرة مقارنة بأجهزة قياسية سارية الصلة بالقياسات الدولية . وإذا لم تكن تلك الأجهزة موجودة .. تحدد أسس للقياس والمعايرة في تلك الاحوال .
٣. إعداد الوثائق والجراءات الخاصة بالمعايرة شاملة : تفصيلات المعدات - تحديد العدد - الموقع - دورية وطريقة الاختبار - أسلوب القبول - الإجراء في حالة تقبل النتائج .
٤. التأكيد علي أن معدات وأجهزة القياس والتفتيش والاختبار مستوفاة للدقة المطلوبة .
٥. تمييز معدات وأجهزة القياس والتفتيش والاختبار بما يوضح حالة المعايرة
٦. الإحتفاظ بسجلات المعايرة لأجهزة القياس والتفتيش والاختبار .
٧. تقييم مدي سريان النتائج المستفاه من الاختبارات والقياسات بإستخدام معدات وجدت خارج نطاق المعايرة .
٨. التأكد علي مناسبة الظروف المحيطة لعمليات المعايرة والتفتيش والقياس التي تتم.
٩. التأكد من أن تداول وحفظ وتخزين معدات وأجهزة التفتيش والقياس والاختبار لا يؤثر علي مناسبة الإستخدام ودرجة الدقة .
١٠. حماية وسائل التفتيش والاختبار شاملة المعدات والبرامج من المهام التي قد تؤثر علي وضع معايرة الأجهزة .. حيث تستخدم معدات مثل المثبتات والطبع والنماذج أو إضافات الاختبار كوسائل للتفتيش . ويتعين التأكد من صلاحيتها علي التحقق من قبول المنتج قبل التسليم للخطوة التالية أثناء تسلسل الإنتاج والتركيب وتجري مراجعة صلاحية تلك الوسائل دوريا . ويقوم المورد بوضع تفصيل دورية المراجعة .. ويحتفظ بسجلات تبين

القيام بذلك وتوضح أيضا بيانات قراءات التصميم تحت الطلب من المتعاقد وممثليه للتأكد من أن التصميم مناسباً عملياً .

#### ٤-١٧ حالة التفتيش والاختبار

تحدد حالة ونتيجة التفتيش والاختبار علي المنتج بإستخدام : العلامات - الأختام - الكروت - سجلات التفتيش والوسائل الأخرى المناسبة التي تبين المطابقة وعدمها إزاء الاختبار أو القياس الذي تم إجراؤه . ويتم الإحتفاظ بمؤشر لحالة الاختبار والتفتيش خلال جميع مراحل الإنتاج والتركيب للتأكد من أن المنتج قد اجتاز جميع الإختبارات والقياسات المطلوبة . وتوضح السجلات سلطات التفتيش والاختبار المسؤولة عن الإجازة للمنتجات المطابقة .

#### ٤-١٨ مراقبة المنتجات غير المطابقة

يقوم المورد بإعداد الإجراءات المانعة لتداول المنتجات غير المطابقة وتغطي إجراءات المطابقة : التحديد - التوثيق - التقييم - العزل - إرجاع المنتجات غير المطابقة مع الإفادة بنوع التصرف .

#### ٤-١٩ مراجعة عدم المطابقة والتصرف

تحدد مسئولية المراجعة والتصرف في المنتجات غير المطابقة .. وتراجع تلك المنتجات طبقاً للإجراءات المدونة بالوثائق ويمكن حينئذ إجراء ما يلي :

أ. إعادة التشغيل للتوصل إلي المواصفات .

ب. الترخيص بقبولها بدون إصلاح .

ج. تستخدم في أغراض أخرى .

ويتطلب العقد أن يكون الإصلاح للمنتج غير المطابق بترخيص من المتعاقد أو ممثلية . ويجري تسجيل وجه عدم المطابقة الذي قبل المشتري إجازته وكذلك الإصلاح الذي تم لتحديد الحالة وظروفها . ويتم إعادة تفتيش المنتج المعاد تشغيله لقبوله بناء علي الاجراءات العادية السارية .

#### ٢٠-٤ إجراء التصحيح

يقوم المورد بإعداد الإجراءات والخطوات التالية :

١. بحث سبب عدم المطابقة وإجراء التصحيح المطلوب لعدم التكرار .
٢. تحليل جميع العمليات الخاصة بالتشغيل والتراخيص وسجلات الجودة وتقارير الخدمة وشكاوي العملاء لتحديد وعزل الاسباب الرئيسية لعدم المطابقة .
٣. بدء تنفيذ الاجراءات المانعة لتلك المشاكل والمقابلة لدرجة المخاطرة المحتملة
٤. تطبيق المراقبة للتأكد من إتخاذ إجراءات التصحيح وفعاليتها .
٥. تنفيذ وتسجيل التغير في الإجراءات الناجمة عن إجراءات التصحيح .

#### ٢١-٤ التداول - التخزين - التعبئة - التوريد

##### ١. عام

يقوم المورد بإعداد إجراءات التداول والتخزين والنقل والتعبئة والتوريد وتوثيقها .

##### ٢. التداول

يقرم المورد طرق ووسهام التراوم المبنعة للتلف والتروور .

##### ٣. التخزين

يقدم المورد غرف المخازن ويؤمن مساحات التخزين لمنع تلف وخسارة المنتج أثناء التوريد . وتحدد الطرق المناسبة وتراخيص الاستلام والتوزيع من وإلي تلك المخازن لكشف الخسائر . ويتم تقييم حالة المنتج في المخازن علي فترات زمنية مناسبة لنوعه .

#### ٤. التعبئة

يقوم المورد بمراقبة التعبئة والحفظ ووسائل التعريف ( متضمنه المواد المستخدمة ) بالقدر الذي يؤمن المطابقة للإحتياجات . ويتم حفظ وعزل جميع المنتجات من وقت تسليمها حتي تنتهي مسؤولية المورد .

#### ٥. التوريد

يقوم المورد بترتيب حماية الجودة للمنتج بعد التفيتش والإختبار النهائي .. حيث أنه طبقا للمتعاقد تكون تلك الحماية ممتدة طوال مرحلة التوريد حتي نقطة الوصول النهائي .

#### ٤-٢٢ سجلات الجودة

يحدد المورد إجراءات تحديد وجمع وفهرسة وحفظ وتخزين وصيانة وإحالة سجلات الجودة ويحتفظ بسجلات للجودة لتوضيح التوصل إلي الجودة المطلوبة وفاعلية أداء نظام الجودة وسجلات الموردين من الباطن المرتبطة بالعقد والتي تعتبر جزءا من تلك البيانات . وتكون سجلات الجودة مقروءة وبها التحديد الكافي للمنتج المستخدم . ويتم تخزين سجلات الجودة والحفاظ عليها بإسلوب ييسر إسترجاعها بوسائل مناسبة مما يوفر المناخ المناسب للإقلاع من التدهور أو التلف ومنع الخسارة . ويحدد زمن لحفظ السجلات . وحيثما يتفق تعاقديا فإن سجلات الجودة توضع تحت يد المتعاقد للتقييم بمعرفته أو ممثليه خلال فترات يتفق عليها.

#### ٤-٢٣ مراجعات الجودة داخليا

يقوم المورد بتنفيذ نظام لمراجعات الجودة داخليا للتحقق من أن أنشطة الجودة متمشية مع الترتيبات الواردة في الخطة ولتحديد فاعلية نظام الجودة . وتجدول المراجعات علي أساس مدي أهمية النشاط وحالته . وتنفيذ المراجعة وإجراء المتابعة اللاحقة يتم طبقا لإجراءات مكتوبة وتعد نتائج المراجعة وتقدم إلي الأفراد المسؤولين في المناطق التي تمت بها المراجعة . وتقوم الإدارة المسؤولة في

المناطق التي تمت بها المراجعة بإتخاذ إجراءات التصحيح للعيوب التي إكتشفتها المراجعة .

#### ٢٤-٤ التدريب

يعد المورد الإجراءات اللازمة لتقدير الإحتياجات التدريبية لجميع الأفراد القائمين بأنشطة تؤثر علي الجودة . ويتم تأهل الأفراد المسؤولين عن أنشطة محددة علي أساس التعليم المناسب والتدريب / الخبرة طبقا للمتطلبات . ويتم الإحتفاظ بسجلات مناسبة تعكس نشاط التدريب .

#### ٢٥-٤ الخدمة

يذكر الخدمة في العقد .. يحدد المورد الإجراءات اللازمة لأدائها والتحقق من تغطيتها للإحتياجات المطلوبة.

#### ٢٦-٤ الطرق الإحصائية

يقوم المورد بتحديد المطلوب والمناسب من الطرق الإحصائية اللازمة للتحقق من نجاح العمليات المستخدمة وقبول مواصفات المنتج .



فقد تحولت هونج كونج الي الصناعة لتعويض هذا الإنكماش التجاري وقد ساعدها علي النمو الصناعي عدة عوامل :

١. هروب رؤوس الأموال الصينية اليها في أواخر الأربعينيات وأوائل الخمسينيات.

٢. التجاء مئات الألوف من العمال المهرة اليها، جالبين معهم الخبرة والدربة الصناعية .

٣. نشوب الحرب الكورية ، شجع علي زيادة انماء الصناعة وتوسيعها . ومع نهاية عام ١٩٦٣ كان بالمستعمرة نحو ٨٠٠٠ مصنع ، يعمل بها أكثر من ٣٠٠ ألف عامل واستمر التوسع الصناعي ببناء المدن الصناعية . مثل تووين وان ، وكوون تونج ، اللتين انشئتا حديثا في الآصقاع الجديدة . ويعمل بالصناعة الان ما يزيد علي المليون عامل . وتتعدد الصناعات بالمستعمرة . فالي جوار الصناعات التقليدية كبناء السفن واصلاحها ، والادوات الملاحية ، نجد صناعات ضخمة للمنسوجات والملابس وحدها بنحو نصف صادرات المستعمرة . وتتضمن الصناعات الأخرى : الألكترونيات ، والبلاستيك ، ولعب الاطفال ، والساعات والأحذية ، وادوات الزينة، والبصريات ، وآلات التصوير . اضافة الي صناعات ثقيلة تخص الحديد والصلب ، وبناء السفن .

### ماكاو

مستعمرة برتغالية صغيرة ، تبلغ مساحتها نحو ١٦ كم مربع . وتقع علي ساحل كوانتوج في جنوب الصين . وتقع مدينة مكاو علي شبة جزيرة تحمل نفس الاسم ، تجاور الضفة الغربية لنهر كانتون . وتقوم جزيرتان صغيرتان مجاورتان هما تاييا ، وكولون بحماية الخليج الذي يشكل مرفأ مكاو . وتتبع الجزيرتان مستعمرة مكاو .

وقد اسس البرتغاليون في مكاو محطة تجارية ، وكانوا أول من وصل من الاوربيين الي مياه الشرق الاقصى . وقد منحت الصين أرض المستعمرة للبرتغال

مكافأة لها علي معاونتها للقضاء علي القراصنة ومخابئهم علي امتداد الساحل . ثم أصبح من حق البرتغال الاحتفاظ بها بناء علي اتفاقية عقدت بين الطرفين في عام ١٨٨٧ . ولا شك أن الصين تستطيع بسهولة ، اذا ما ارادت ، استرجاع ماكاو ، لكن المستعمرة بحالتها الراهنة أكثر أهمية ونفعا لها ، مما لو أصبحت قسما تابعا للجمهورية .

وقد أصبحت ماكاو ميناء رئيسيا مهما للسفن التجارية البرتغالية التي تحمل المتاجر فيما بين جزر الهند الشرقية ( اندونيسيا ) واليابان . وقد أقام التجار مكاتبهم الرئيسية في ماكاو ، ونجح الميناء وتطور ونما . وقد منحت الصين للتجار الماكاويين الإذن بزيارة كانتون ، وحمل السلع اليها مرتين كل عام . وقد أنشأ البرتغاليون مسابك للمعادن ، خاصة للنحاس المستورد من اليابان ، واشتهرت المستعمرة بصناعة المدافع . كما أصبحت المستعمرة مركزا تبشيريا مهما ، وأنشئت المستعمرة بصناعة المدافع . كما أصبحت المستعمرة مركزا تبشيريا مهما ، وأنشئت بها كاتيدرانية عظيمة ، علي الطراز الباروكي ، كانت أجمل واعظم كنيسة في الشرق الأقصى ، لكن النيران أحرقتها ، واتت علي معظمها في سنة ١٨٢٥ ، وقد بقيت علي الزمن واجهتها التي تشهد بثناء المستعمرة في تلك الايام الخوالي . وقد بدأ نجم المستعمرة في القفل أثناء القرن السابع ، عندما اقتنص الهولنديون تجارة الشرق الاقصى من البرتغاليين ، وأصيبت المستعمرة بضربة شديدة ، بظهور هونج كونج المجاورة لها ، كميناء نجح ونما بسرعة في القرن الماضي . وتبدو ماكاو الان مجرد ظل مكان الماشي .

ويسكن المستعمرة نحو ٣٠٠ ألف نسمة . غالبيتهم من الصينيين . ونحو ألفين أو ثلاثة آلاف برتغالي . وتعتمد اقتصادياتها علي تجارة العبور . وهي محطة للخطوط الملاحية التابعة لشركات متعددة ، هولندية ، وبريطانية وبرتغالية . ويشغل سكانها أيضا بصيد الأسماك ، وحفظها ، وبعض الصناعات المعدنية ، وبناء قوارب الصيد وتختلف هذه المستعمرة الهادئة بمبانيها المتناسقة ، عن مستعمرة هونج كونج

الصاخبة ، بمبانيها العصرية المتنوعة .

## اتحاد ماليزيا

### التركيب السياسي للاتحاد

ماليزيا دولة ملكية اتحادية اسلامية ، فالإسلام دينها الرسمي وهي تقع في جنوب شرق آسيا . وقد تشكل اتحاد ماليزيا في سبتمبر من عام ١٩٦٣ . واشتمل في أول تشكيلة علي معظم شبه جزيرة الملايو التي كانت تضم اتحاد الملايو القديم ، الذي كان يتألف من ١١ ولاية استقلت في شهر اغسطس من عام ١٩٧٥ ، وأصبحت ملكية دستورية ، وضم الاتحاد في بدايته أيضا سنغافورة ، وهي محمية بريطانية سابقة نالت استقلالها الداخلي في ظل الاتحاد . ومستعمرتين بريطانيتين سابقتين هما صباح في شمال جزيرة بورنيو ، وسراواك في شمال غرب بورنيو أيضا .

وفي عام ١٩٦٥ استقلت سنغافورة عن بريطانيا ، وأصبحت جمهورية مستقلة ، رغم أنها كانت من دعاة الاتحاد ومؤسسية ، حينما كان يرأس وزارتها لي كوان يو الذي كان له الفضل مع تنكو عبد الرحمن رئيس وزراء الملايو في تشكيلة ، واعلانه عام ١٩٦٣ .

### الحدود السياسية وعلاقات الجوار :

تفصل بين ماليزيا وتايلاند حدود برية يعيش بالقرب منها في جنوبي تايلاند شعب "قطاني" المسلم الذي يبلغ تعدادة نحو ٣ مليون نسمة . وغير بعيد عن الطرف الجنوبي الاقصى من شبه جزيرة الملايو تقع جزيرة سنغافورة وتكاد تلاصقه ، ومساحتها نحو ٧٢٥ كم مربع . وقد سبق أن ذكرنا الحدود البرية الطويلة التي تفصل بين اقليم ماليزيا الشرقية وبورنيو الاندونيسية المعروفة باسم كامليمانتان .

وقد نشأ عن تشكيل اتحاد ماليزيا سوء تفاهم بين دول الاتحاد وبين أندونيسيا ، فقطعت العلاقات بينهما عند اعلانه . وفي عام ١٩٦٧ خرج الرئيس الاندونيسي

أحمد سوكارنو من السلطة ، وكان يعادي ماليزيا ، ويساعد الثائرين ضدها ، فتحسنت العلاقات بعد ذلك بين الدولتين وازدادت الصلات توثقا عندما تم عقد معاهدة بين الطرفين في عام ١٩٧٢ ، للتعاون علي مقاومة العصابات الشيوعية في مناطق الحدود بينهما .

### التعليم

والتعليم إلزامي مجاني في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة وتستعمل اللغة الملايوية في التعليم الابتدائي والمتوسطة بينما تستخدم الإنجليزية في مراحل التعليم اللاحقة ، ومنها التعليم الجامعي . وقد بلغ عدد المدارس علي اختلاف أنواعها في ماليزيا الغربية ( الملايو ) نحو ٥٥٠٠ مدرسة تضم نحو ٢٦ مليون طالب وطالبة ، ونحو ٨٠ ألف معلما ومعلمة . وبالبلاد خمس جامعات ، ويوجد بها الكثير من الجمعيات العلمية ومراكز البحوث . ونسبة الامية في ماليزيا تقل عن ٣٠ % . وفي ماليزيا مدارس تعني بتدريس اللغة العربية والإسلام .

### المدن

يتركز معظم سكان ماليزيا الغربية في السهول الغربية لشبة الجزيرة حيث تقوم المدن الرئيسية التي نورد دراسة لأهمها فيما يلي :

### كوالالمبور

هي أولي المدن الماليزية من حيث الحجم ، وتقع حوالي وسط نطاق القصدير والمطاط ، الذي يمتد من مدينة تيبنج في الشمال الي مدينة جوهر بارو في الجنوب ، والذي يحوي مزارع المطاط الرئيسية ومناجم القصدير والمطاط ، الذي يمتد من مدينة تيبنج في الشمال . الي مدينة جوهر بارو في الجنوب والذي يحوي مزارع المطاط الرئيسية ومناجم القصدير الرئيسية .

وقد تطورت المدينة من مجرد مركز تعدين صيني الي مركز لإدارة مستعمرة دول اتحاد الملايو الفيدرالي ، ثم اصبحت بعد عام ١٩٥٧ عاصمة لدولة اتحاد ماليزيا . وقد ازداد سكانها زيادة سريعة ، من حوالي ٣٠٠ الف نسمة في أوائل

الستينات الي نحو المليون نسمة في عام ١٨٨٣ . وتتميز المدينة بجودة مبانيها التي تجمع بين محاسن فن المعمار الآوري والآسيوي ، وتحتوي الكثير من الحدائق والمتنزهات ، ودور العلم ، وجامعة تضم مختلف الكليات .

## الجغرافية الاقتصادية

### الزراعة :

تبلغ المساحة الزراعية في الملايو (ماليزيا الغربية) حوالي ثلاث ملايين هكتار ، وهو ما يعادل ٧% من مجموع المساحة . وتشكل الزراعة الحرفة الرئيسية للسكان حيث يعمل بها نحو ٥٥% من جملة حجم القوة العاملة . وماليزيا غنية بمواردها الزراعية المطاط والارز واللوز والجوز وفول الصويا ونخيل الزيت والكوبرا وقصب السكر والتوابل . الف هكتار في الملايو ، وبيع الانتاج السنوي منه والارز هو الغذاء الشعبي للغالبية الساحقة من السكان وتضطر ماليزيا الي استيراد نحو ٣٠% من احتياجات سكانها منه كل عام .

والمطاط أهم المحاصيل النقدية في الاتحاد الماليزي ، وتبلغ المساحة المنزرعة بالمطاط في الملايو (ماليزيا الغربية ) مليون هكتار تنتج نحو ٣٢ ألف طن ، وإقليم سرواك حوالي ٣٤ ألف طن وتتصدر ماليزيا دول العالم في إنتاج المطاط فانتاجها يشكل نحو ٤٥% من جملة إنتاج العالم . وتساهم بنحو ٤٥% من جملة التجارة العالمية في المطاط ، فهي الأولى في التصدير كما هي الأولى في الإنتاج . وتأتي زراعة أشجار جوز الهند بعد المطاط من حيث الأهمية الاقتصادية وهو المختزن النقدي الثاني بعد المطاط وتنتشر مزارع نخيل جوز الهند في جهات كثيرة، لكنها تتركز علي الخصوص على امتداد الساحل الغربي لشبة جزيرة الملايو، وهذا من شأنه ان يسهل نقل الإنتاج الي الأسواق العالمية، وينتج الإتحاد نحو مليون ثمرة جوز الهند كل عام. وهو انتاج يجعله يحتل المركز في الإنتاج بعد الفلبين واندونيسيا والهند كما ينتج من زيت النخيل نحو مليون طن سنويا، ومن

الكوبرا نحو ١٢ مليون طن .

### الصناعة

والصناعة في البلاد تتقدم بخطة بطيئة، وهي تعتمد علي الخامات المحلية سواء كانت زراعية أو معدنية. واهم الصناعات صهر القصدير وتصنيع المطاط، ونشر الخشب ، ومن بين أهداف خطط التنمية الخمسية التي توالى منذ عام ١٩٥٦ العناية بالصناعة وانمائها وخلق فرص عمل للسكان المتزايدين ، ولزيادة الدخل القومي ، ورفع مستوي معيشة الأفراد .

وبذلت الحكومة الماليزية جهودا كبيرة لإنماء مصادر القوي والوقود وموارد الميله ولمد سبل المواصلات من اجل انجاح خطط التصنيع .

وعلي الرغم من توجيه الصناعة الحديثة الي الإنتاج الكبير فان الحكومة تعمل علي المحافظة علي الصناعات الوطنية الفردية والأسرية ، كتصنيع المنسوجات الأهلية والأغطية والمفروشات ، والفخار، ومعالجة المطاط وهي تعينها بشتي الطرق التي من أهمها انشاء الجمعيات التعاونية لتسويق منتجاتها وما تزال هذه الصناعات اليدوية تسهم بقدر طيب في الإنتاج القومي خصوصا معالجة المطاط في المصانع الصغيرة التقليدية التي ما تزال تنتج نحو ربع جملة انتاج البلاد من المطاط المصنع.

### التجارة الخارجية:

تملك ماليزيا، كما رأينا إقتصاد مزدهرا ناجحا، وما دام الطلب العالمي للقصدير والمطاط قائما علي اقتصاد البلاد. لكن لو حدث وانخفض الطلب عليهما، أو تدهورت أسعارهما، فان الدولة لا شك تعاني ضائقة اقتصادية خطيرة. ذلك أن ٩٠% من صادرات ماليزيا تتألف منهما (٧٠% للمطاط، ٢٠% للقصدير). ولهذا السبب تحاول الدولة جاهدة تنويع اقتصادها وفي نفس الوقت تبذل كافة الجهود لإعانة صناعة التصدير الرئيسية، ذلك أن تمويل خطط التنمية يعتمد في المقام الأول علي عائدات لمطاط والقصدير، خام لحديد، وزيت لنخيل والأتلس والكوبرا .

وتأخذ الصادرات طريقها للمملكة المتحدة ودول غرب أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية . ويصدر الحديد الخام لليابان .  
وتتوازن الصادرات والواردات ، لكن يحدث في غضون السنين أن يكون الميزان التجاري في مصالح ماليزيا . وتستورد الدولة مجموعات سلعية رأسية : المواد الغذائية وأخصها الأرز من تايلاند والالات ومعدات النقل ، والبضائع المصنوعة .  
وتأتي معظم واردات السلع المصنوعة من المملكة المتحدة ، ثم غرب أوروبا واليابان ، ويعتبر استيراد المواد الغذائية التي تبلغ قيمتها ربع قيمة جملة الواردات، نقطة ضعف في الاقتصاد الماليزي .

## هبوط العملات الاسيوية

### وسقوط البورصات الاسيوية

#### أثار ضارة لتآكل العملات :

عندما تهبط قيمة العملة نتيجة هجمات المضاربين عليها تقوم البنوك المركزية باتخاذ بعض الاجراءات لحمايتها ومن تلك الاجراءات لحمايتها ومن ذلك الاجراءات رفع سعر الخصم وهذا يعني زيادة نسبة الفوائد علي ادوات الخزينة والسندات الحكومية مما يؤدي الي زيادة مديونية الحكومة . فعندما تعرضت جزيرة هونج كونج لازمة مالية قاسية بعد انفصالها بفترة قصيرة عن الحكم الاستعماري البريطاني الذي دام ١٥٦ عاما والتي ترتبط عملتها ارتباطا وثيقا بالدولار الامريكى القوي وهي المسألة التي تعد النقلة الرئيسية التي يتحدث عنها الجميع وهل سيستمر هذا الارتباط ام ماذا سوف يحدث ؟

والسؤال الاول : كم من الوقت يمكن لهونج كونج ان تقدم دعمها لدولارها المصاب بهذه الكارثة القاسية .

والسؤال الثاني : هل ستتدخل بكين في الامر وتفسر كل شيء . كما يقول البعض دفاعا عن سمعتها وعمن يقولون بان فترة الحكم ، البريطاني لاقليم هونج كونج لم تشهد مثل هذه النكبة ولكن عندما عادت هونج كونج للصين منذ بضعة أشهر أو سنة تقريبا قد أصيبت بهذه البلية التي اضررت من قرب وبعد بسمعة الصين التجارية واسواقها المالية .

وقد جاء هذا الهجوم الضار علي عملة الاقليم ليستحث الهيئات النقدية لتزيد معدلات الفائدة بنسبة ضخمة وصلت الي ٣٠٠% في الدفاع المستميت قاد أسهم هونج كونج للانخفاض بنسبة ١٠٤% وهي اكبر انخفاض علي الاطلاق في تاريخ الاقليم وتسبب في موجة من الصدمات اجتاحت اسواق المال العالمية .

وقد هز السقوط الحر المحطم للاعصاب لمؤشر هانج - سنج للاسهم



الصناعية الامنة استثماريا مستثمرين أوروبا والولايات المتحدة وهو الامر الذي يقول للذين يتكالبون علي عمليات الشراء بالسوق بان هناك اضطراب باسعار الاسهم بين صعود وهبوط بنسب هذه الهزة العنيفة وفي نهاية هذا اليوم الحزين بالنسبة لهونج كونج انخفض مؤشر "داو جونز" الصناعي بنسبة ٢٣٣ر٢% تأثرا بهذه الهزة الكبرى لكن صدمة "بكين" كانت اشد علي الاطلاق حيث تختبر هذه الهزيمة النكراء سياسة حكومة الصين الشيوعية التي كانت تحل قبضتها المالية فيما مضى عن الاقليم ويمكن ان تفرض عليها التحرك نحو السيطرة حاليا علي اقليمها المنضم اليها مؤخرا بعد استعادته من الحكم البريطاني . وقال المتعاملون بسوق الصرافة الاجنبية : ان الصين يمكنها ايقاف اعمال السمسرة علي العملية بقولهم انها سوف تدافع عن دولار هونج كونج بواسطة احتياطي الصين الرئيسي من المدخرات ومن المحتمل ان مثل هذا التحرك يمكن ان يواجه معارضة شديدة كما يقول خبراء الاقتصاد من زعماء الصين ضد اتفاق اموال الصين الرئيسية للدفاع عن بلده و كثيرا ما كثر الجدل عليها .

وحتى الان فشلت أسوأ أزمة مالية تتعرض لها هونج كونج علي مدي عقد كامل في زحزحة عملتها والتي كان يتم تداولها علي مدي الاربعة عشرة عاما الماضية في نطاق ثابت يبلغ متوسطة ٧٨٠% دولار امريكي لدولار هونج كونج الواحد وذلك لان هيئة النقد بهونج كونج وهي البنك المركزي الفعلي للمستعمرة السابقة قد دافعت بضراوة عن عملتها كثيرا برفع اسعار الفائدة بشكل ضخم لتصل الي ٣٠٠% بينما كانت تدور حول ٦% في اليوم السابق لهذه الازمة وفاد ذلك دولار هونج كونج فوق نطاق العادي مما دفع ببعض هيئات النقد للشتمات والاحقاد بشهوة لهذه الفريسة التي سقطت بين عشية وضحاها .

تحاول البنوك المركزية رفع قيمة عملتها المتدهورة عن طريق بيع احتياطي العملات الاجنبية ولكن متي ما نفذ الاحتياطي ولم يؤدي هذا الاجراء الي حل للمشكلة فقد يعود المضاربون مرة أخرى الي مهاجمة العملة لذا فمن المتوقع اذا لم

تفاح البنوك المركزية في دول جنوب شرق آسيا في رفع قيمة عملاتها فقد تضطر الي تخفيض قيمة عملاتها لتخفيف حدة هجوم المضاربين يهز آخر فصول أزمة العملات الاسيوية بورصة وول ستريت لكن من المحتمل ان تكون خسارة اقتصاد الولايات المتحدة الناشئة عن هذه الازمة ضئيلة بعض الشيء وقال سكرتير الخزانة الامريكي السابق لويد بينستين : انه يعتقد اننا سوف نري ازمة اسـيوية مطولة ولذلك فان الامر يدعو الي القلق ومن الواضح انه سوف يكون داخل مجموعة الدول الصناعية السبع العظمي وقع ذلك سيكون متواضعا نسبيا واطاف بينستين وان هناك سوقا عالمي وان وجود مرض أو عيب بجزء ما يمكن ان يتسبب في انتقال مشكلاته أو تأثيراتها الي الدول المجاور وغير المجاورة التي تشارك بهذا السوق العالمي . الجدير بالذكر ان نسبة صادرات الولايات المتحدة من البضائع الي إقليم جنوب شرق آسيا الذي اصيب بهذه الازمة المالية العسيرة لا تتعدي ١٢% من اجمالي صادراتها الكلية وقال خبير الاقتصاد دونا لدر اتاجراك بجامعة ولاية جورجيا الامريكية ان هذه الدول لا تفد العملاء الرئيسين بالنسبة للولايات المتحدة وانهم كانوا يفضلون عدم حدوث مثل هذه اللازمة لكن وقعها ليس بمثل هذه الضخامة التي يتصورها البعض ويقدر المحللون ان نسبة تأثير التقلب الحادث بأقليم جنوب شرق آسيا علي الربح الاجمالي للشركات الامريكية التي تتعرض أو تتعامل مع هذا الاقليم صاحب المصاب الفادح بانها لا تتعدي ٥% من هذا الربح وهو رقم صغير بالطبع ولا يمثل مشكلة خطيرة بالنسبة لها ومن ثم لا يؤثر كثيرا علي الاقتصاد الامريكي القوي وهو ما يعني الاقتصاد الامريكي يعد بمعزل عن الازمة الاسيوية التي عصفت في مرحلتها الاخيرة بأقليم هونج كونج بعد فترة وجيزة من انفصاله عن الحكم البريطاني الذي دام ١٥٦ عاما .

واذا عدنا الي يوم الخميس " المشؤوم " كما يسميه البعض نجد ان مؤشر أو جونز الصناعي قد انخفض بنسبة ٢٣% أو ٨٨ر٨٦% نقطة ليسجل عند الاقبال في ذلك اليوم ٧٧ر٧٨٤ نقطة وهي ثالث اكبر خسارة يتعرض لها المؤشر واذا

نظرنا لهذه الخسارة من حيث النسبة المئوية لوجدنا ان ذلك لا يعد الاسوأ علي الاطلاق في تاريخ داو جومز لكنه كان الاعلي علي الاطلاق منذ الانخفاض الحادث بنسبة ٣٧% في الخامس عشر من أغسطس الماضي .

وقال المحللون انه في حين ان المستثمرين كانوا يتمتعون بنوع من الاتزان والرصانة ازاء التقلبات الحادثة الا ان كثيرا منهم كانوا يبحثون عن اذار لجني الكثير من الارباح وقال تشارلز كرين وهو خبير استثماريا استراتيجي بمؤسسة كي اسيت ان الثلج يصبح أوراق تحت زجاجات المستثمرين عندما تزداد تقييمات العملات والاسهم . وقد اثير هذا الهبوط علي جميع القطاعات الصناعية تقريبا وسجلت الاعمال التجارية اسوأ خسارة لها علي الاطلاق وذلك نتيجة للتقلبات الاقتصادية العالمية وخصوصا قطاعات البنوك والتكنولوجيا لما كان تآكل قيمة العملة احد الامراض الخطيرة والحادة التي تصيب الاقتصاد ورأينا فيما سبق الآثار الوخيمة التي خلفها هذا المرض عند استفحاله ليس فقط علي اقتصاد دولة واحدة مثل ماليزيا .

أو تايلاند وانما استشري المرض في دول أخرى فالسؤال الذي يطرح نفسه في هذا السياق هو: هل بالامكان التصرف علي الاعراض لهذا المرض قبل تمكنه من جسم الاقتصاد وبالتالي حقن الاقتصاد بالجرعات الوقائية التي تمكنه من تفادي حدوث المرض ؟ .

اهم الدراسات التي كتبت عن ازمات العملات واقترحوا نظاما للانداز المبكر يركن علي بعض المؤشرات الاقتصادية بحيث تستطيع السلطات النقدية من خلال مراقبة هذه المؤشرات التنبؤ بقوة أو ضعف عملتها .

ونرجع الي ضعف العملات الشرقية الاسيوية ومن ثم تداعي قيمتها يكون بالاصل نتيجة عناصر ضعف في الاقتصاد الكلي للدولة فقيام المضاربين ببيع العملات بكميات كبيرة دلالة علي بيع العملات بكميات كبيرة دلالة علي سحب الثقة من الاقتصاد وهي اسباب من اهمها تنامي الديون بشكل ضخم أي ان التركيز علي

الاستثمار يفوق أكثر الادخار القومي . وإذا ما بقيت فجوة الدين في حدود المعقول مع كون الاستثمارات منتجة للاقتصاد الوطني فلا بأس بذلك ذلك ان الاقتصاديات المتسارعة النمو ( مثل اقتصاديات دول آسيا ) تقوم عادة باستيراد رؤوس الاموال أو بمعنى اخر بتحمل الديون لاجل تنفيذ خططها الاقتصادية ولكن المشكلة تظهر عندما يكون كثير من الاستثمارات غير مثمرة أو منتجة مثل حالة تايلاند أو ماليزيا.

نظرية المدير الدولي

obeikandi.com

نظرية The Fisherman Theory أو صائد الأسماك تعقد مقارنة بين أخلاقيات وسمات رجل الأعمال الدولي أو المدير الدولي وصائد الأسماك .. والمقصود بصائد الأسماك ليس هذا الرجل المغلوب علي أمره الذي نشاهده جالسا علي شاطئ البحر أو النهر منذ الصباح وحتى المساء ممسكا بسنارته في انتظار أن ينعم عليه القدر بسمكه صغيرة تداعبه وتسري عنه .. إنما المقصود بصائد الأسماك هو هذا الرجل المقدم المحارب الذي يمتطي صهوة قاربه السريع المجهز لهذا الغرض ويفتح به أهوال البحار بحثا عن الأسماك الشرسة الكبيرة في الحجم والتي قد تصل إلى أحجام الإنسان .. فما هي السمات والصفات المشتركة بين رجل الأعمال الدولي وصائد الأسماك المحترف ؟؟

وصيد الأسماك كهواية مثله مثل قطاع الأعمال يعود علي صاحبة بالعديد من المنافع .. ويجب هنا ألا نفكر فقط في البطون أو الأرباح .. فأكل الأسماك هو بلا شك من فوائد ومنافع الصيد ، كذلك تحقيق الأرباح .. لكن هناك العديد من الفوائد والمنافع الأخرى .. فمن سمات رجل الأعمال الدولي الناجح وكذلك صائد الأسماك التأمل العميق .. فالصيد يستغرق من الإنسان الساعات الطوال مما يتيح له فرصة وفيرة للتأمل في الطبيعة من حوله .. وهي عادة ، ما تكون من أجمل ما يمكن لأنها تمثل البحار و الشواطئ والجبال والشعب المرجانية .. لذلك فإن من سمات رجل الأعمال الناجح القدرة علي الانفراد بالنفس من أن لآخر وممارسة هواية التأمل في معجزات ودرر الطبيعة من حوله .. فمن خلال هذا التأمل العميق يصل رجل الأعمال الناجح إلي مراتب ودرجات عالية من التأمل والتركيز تساعد علي تحقيق بعض النتائج والأفكار التي قد لا تخطر علي بال أحد وهو ما يطلق عليه Creative , Innovative & Inventive Thinking أو القدرة علي التفكير الابتكاري المتطور .

تأتي بعد ذلك فضيلة نادرة الوجود في هذا الزمان ألا وهي فضيلة الصبر .. فالصيد يعلم الصبر .. ولكن المقصود هنا بالصبر هو الصبر الإيجابي أو الصبر الهادف .. وليس الصبر السلبي .. والصبر الإيجابي الذي يجب أن يتمتع به رجل الأعمال معناه ألا يكل ولا يمل من طول البحث عن فرص الأعمال والاستثمار المختلفة والجديدة وهذا يجعل الإنسان دائما في موقف احسن من أقرانه ومنافسيه .. لأن سمة العصر أصبحت القلق والتسرع .. أما من تحلى بالصبر وثقّب النظر كانت له الغلبة في النهاية .

كذلك فإن من سمات رجال الأعمال الناجحة وكذلك الصياد الاعتماد علي الذات ، فحين تشح الوسائل يضطر الإنسان الذكي للإبتكار والاعتماد علي الذات من أجل مواصلة الصيد .. والصياد الماهر هو من يعتمد علي أبسط الوسائل في الحصول علي احسن النتائج : و رجل الاعمال يجد دائما من حوله منافسين يستخدمون احداث وأغلي الوسائل .. لا مانع طبعا من استعمال المعدات والوسائل الحديثة إن توفرت .. لكن إن لم تتوفر فيجب أن يتذكر دائما رجل الأعمال الناجح مقولة الصياد الماهر " أنه يمكن دائما استعمال اكثر الطرق والوسائل بدائية في الحصول علي اعظم النتائج "

كذلك هناك أيضا سمه أخرى مشتركة ، ألا وهي التصرف بالفطرة أو الاعتماد علي الحاسة السادسة أو قوة الحدس وذلك عند تقييم الأمور أو تحليل المواقف أو عند صعوبة اتخاذ القرار .. وكلاهما قلما يخطئ في هذا المضمار .. ومن الأمور الهامة أيضا القدرة علي الغوص والخوض في أعماق الأمور . وعدم أخذ أي أمر بسطحية .. وقد يفقد رجل الأعمال الصفقة أو يفقد الصائد الفريسة إن هو لم يحكم التخطيط و التحضير لإحتوائها .

ومن المفارقات الهامة أيضا التي يمكن أن يتعلمها رجل الأعمال من صائد الأسماك هي أن الحظ يلعب دوره في كل شيء ببراعة .. وفيما يختص بهذا الموضوع هناك حكمتان يجب أن نضعهما عين الاعتبار :



أولا :إن صادف الإنسان الحظ فيجب عليه ألا يخذله أو يتوقف عن ركوب موجّه الحظ أو يكتفي بقدر منه بل يجب علي الانسان حين ذلك ان يركب موجّه الحظ ويدفعها بقوة حتى النهاية .. فقد لا يعاود الحظ كرتّه قبل مدّه طويلة .. ومن المؤكد أن الحظ إن حضر فلا بد له أن يستمر حتي يكمل دورته .. والحكمة الثانية هي عدم معاندة الحظ .. فالحظ لا يعاند .. فإن شعر رجل الاعمال ان اليوم ليس يومه .. فليعاود الكره في يوم آخر .. فقد انصرف الحظ عن جانبه في هذا اليوم . أما إن استمر الحظ في عناده فيجب علي الانسان إذا أن يغير السبل والوسائل أو يحاول قلب الأمور علي الوجه الاخر .. أو أن يستعمل وسائل غير تقليدية البتّه .. فمع عنف التغيير قد يتغير أحيانا الحظ .. فالحظ مثله مثل الرجل العنيد .. قد يمكنك أحيانا التغلب عليه إن انت أخذته علي حين غره باستعمال وسيلة لا تخطر له علي بال . هناك أيضا فضيلة القدرة علي فهم النفوس البشرية واستقراء ما يدور بداخل رؤوس المحيطين بالإنسان .. وهذه الفضيلة تساعد رجل الأعمال في التعامل مع الناس من مختلف الثقافات والخلفيات والأجناس . كذلك فإن من سمات رجل الاعمال أيضا تعدد الثقافات والقدرة علي التحدث بعده ألسن وبعد النظر وقوة الإدراك . PERCEPTION . ومن هنا كانت نظرية THE FISHERMAN THEORY نتيجة الارتباط الوثيق بين السمات المطلوبة في رجل الاعمال الناجح وصائد الاسماك المحترف .

obeikandi.com

## المديرة العربية : صراع بين ثقافتين

١ - مقدمه

٢- تعريف المشكله

٣- سمات النجاح في مجال الاداره والاعمال

٤- مقارنة سمات النجاح بسمات المراه من منظور المجتمع العربي

٥- حل المشكله

## \*\* المديرية العربية : صراع بين ثقافتين

### مقدمة

مما لا شك فيه أن المديرية العربية المعاصرة والناجحة تعيش حالياً في خضم صراع بين ثقافتين .. علي الجانب الأول فان مجال الأعمال في العصر الحديث يعبر بشكل أو بآخر عن ثقافة أو حضارة الغرب THE WESTERN CULTURE وهذا ليس فقط علي السطح ، أي من حيث المظهر ، ولكن كذلك من حيث الجوهر .. أو بمعنى آخر فإن المفاهيم والمعايير والمبادئ التي تحكم مجال الأعمال تعتبر نابعة وتابعة ومنحازة تماماً للغرب .. حيث لا مجال هناك للمفاهيم والمبادئ الشرقية العربية في التعامل مع الأمور .. فالحضارة الشرقية THE ORIENTAL CULTURE التي تستمد مقوماتها من الأديان السماوية مازالت تتمتع بقدر ما من التسامح والتكافل الاجتماعي، حتى في مجال الأعمال .. ولكن ثقافة أو حضارة الأعمال THE BUSINESS CULTURE الغربية لا مجال فيها لهذه المبادئ السامية حيث الفیصل هناك هو الربح والكسب المادي المشـروع PROFIT ORIENTED .. بالتالي لو تفحصنا مجال أو نمط الأعمال الناجحة والسائدة في الدول العربية حالياً لوجدنا أنها تتمتع إلى حد كبير جداً بسمات الحضارة الغربية من حيث المظهر والجوهر كذلك .. فالمتمل لهذا المجال في أي عاصمه من العواصم العربية التي تعتبر مركزاً للأعمال سوف يجد أن هذا هو التحليل الصحيح .. فإذا نظرنا إلى أي مدينة اعمال عربية مثل دبي أو أبو ظبي أو البحرين أو القاهرة أو بيروت ، لوجدنا أن نمط الاداره والأعمال بتلك العواصم والمدن يتّمتع بكل سمات الغرب .. ولا يمكننا في هذا المضمّر أن نقارن بدول مثل المملكة العربية السعودية أو العراق مع أهمية تلك الدول في مجال الأعمال ، ذلك لأننا نعلم أن دور المرأة مستتر أو

محدود جدا في تلك الدول مما يخرجها عن نطاق موضوع هذا المؤتمر ..

## ٢- تعريف المشكلة

بعد وضع اللبنة الأساسية لهذه الدراسة فلننتقل إلى المستوي الثاني من بحثنا هذا.. وهنا كان لابد أن أبدأ هذا المستوي من خلال مثل دارج ولكنه قاسي .. لذلك فأنتني اعتذر مقدما عن استعمال هذا المثل ، لكننا سنعرف عما قليل أنه شر لابد منه .. وهذا المثل يقول :-

" لابد لطاهي السم من تذوقه " .. ومما لاشك فيه أن المديرية العربية بصفة عامه بعد أن خاضت معترك الحياة واتجهت بكل قوتها وجوارحها إلى المجالات المختلفة للإدارة والاعمال قد ارتشفت من هذا الكأس.. لذلك فقد كان لها من محتويات الكأس نصيب ليس بالقليل .. وأظنه قد آن الأوان أن يقوم المتخصصون لدينا بتجميع إحصائية ليس بالضرورة أن تكون دقيقة جدا عن عدد المديرات العربيات اللاتي يعانين من مشاكل عائلية سواء بسبب الانفصال أو بسبب فوات قطار الزواج .. وأنا أقصد طبعاً هؤلاء المديرات اللاتي تخطين سن الخامسة والثلاثون .. ولكن إن أردنا إنصافاً لقلنا سن الثلاثون .. لأنه الحد النظري الفاصل للزواج في مجتمعاتنا العربية .. ولا أقول المجتمعات الغربية .و أظنني لن أستطيع في هذا المضمار أن أذكر أسماء بعينها فهذا لا يصح ، لكن عندما حاولت القيام بإحصائية سريعة لبعض أسماء المديرات الناجحات بالنوك علي سبيل المثال فقد أصبت بالذهول للمحصلة النهائية .. فقد أحصيت حوالي ثلاثون اسماً لأمعاء لم أجد منهن من تنعم بحياة زوجية ناجحة الا حالتين فقط ..

أحدهن متزوجة من رجل يعمل في نفس المجال والأخرى تعيش قصة زواجها الثاني من زوج يعيش أيضاً زواجه الثاني . قد يكون هذا المثل مبالغاً فيه قليلاً لسببين :-

أولا :- لأنني أركز علي المديرات الناجحات اللامعات ، أما من هن في مستوي الأداء المتوسط أو دون ذلك فهن خارج القائمة .

ثانيا :- لأن قطاع البنوك من القطاعات التي تتميز بتكوين شخصية قوية جدا AGRESSIVE قد تنعكس أحيانا خارج نطاق العمل .

• لذلك فالمشكلة الهامة التي تتعرض لها المديره العربية تتلخص في التضارب  
الواضح بين المفاهيم والسمات الخاصة بمجال الادارة والأعمال علي الجانب الأول والمفاهيم والسمات الخاصة بالمرأة من وجهة نظر المجتمع العربي علي الجانب الآخر .

### ٣- سمات النجاح في مجال الإدارة والأعمال

#### BUSINESS SUCCESS FACTORS

قبل أن نتطرق الي لب المشكلة ، دعونا نبحث معا بعض سمات النجاح الأساسية في نطاق مجال الإدارة والأعمال ، وبغض النظر عن كون المدير رجل أم أمراه ..

في هذا المضمار يمكن أن نلخص مقومات النجاح في آتالي :-

- INTELLIGENCE

(١) الذكاء

- STRONG PERSONALITY

(٢) قوة الشخصية

- DECISION MAKING

(٣) القدرة علي اتخاذ القرار

- INITIATIVE

(٤) القدرة علي أخذ المبادرة

- ٥) القدرة علي قياده فريق العمل - LEADERSHIP
- ٦) الديناميكية والمرونة ، بمعنى النشاط - DYNAMIC & FLEXIBLE
- الذهني والبدني أيضا
- ٧) الحرية والاستقلالية في التفكير - LIBERAL & INDEPENDENT
- ٨) المظهر والشخصية المتميزة الإيجابية - POSITIVE & SMART
- ٩) القدرة علي العمل الدؤوب لساعات طويلة - STAMINA

هذا طبعا بالإضافة إلى بعض المقومات الأخرى والتي لا تخدم الغرض من هذا البحث مثل بُعد النظر VISION ، قوة الإدراك PERCEPTION ، القدرات التنظيمية ORGANIZATION ، التوقع السليم FORECASTING ، قوة الأعصاب وقوة التحمل وخلافه ، وذلك لان تلك السمات مطلوبة في المرأة بصفة عامة سواء كانت مديرة أم ربة منزل وأم .

أظننا لن نختلف كثيرا علي أن كل هذه السمات مجتمعة تمثل عناصر النجاح لأي مدير أو مديره بأي مكان في العالم وحسب المفاهيم والمدارس الاداريه المختلفة.. فلنقارنها إذا بحال المرأة في المجتمع العربي لنري مدي تطابق هذه السمات مع ظروف ومقومات المرأة العربية ولا أقول المديره العربية .

فاذا كان مطلوبا من المديره العربية الناجحة أن تتسم بالصفات والمميزات التي تحدثنا عنها توا ، فأين هي من وجهة نظر المجتمع العربي ؟؟

الإجابة عن هذا السؤال الذي قد يبدو عابرا ، لكنه في الواقع سؤال غائرا ، سنجدها لو أننا اعددنا مقارنه سريعه بين تلك السمات من ناحية ، والمنظور الاجتماعي للمرأة العربية من ناحية أخرى .. وأظن أن المجال لا

يسمح لنا ان نفصل بين شخصية المديره العربيه وشخصية المرأة العربية ..فالمديره هي أمراه في النهاية .. وأظنها لا ولن تتنازل عن انوثتها أبدا حتى لو تبوأَت ارفع المناصب .. وهذا هو التحليل النظري .. لكن الواقع يحدثنا عن غير ذلك فطالما شاهدنا في الحياة سيدات مديرات قد ضربن عرض الحائط بمنظور المجتمع من أجل المنصب والترقي في الحياة العملية.. لكن هؤلاء السيدات يمثلن الاستثناء وليس القاعدة .. وهذه النتيجة هي فعلا أقرب الي الواقع .

#### ٤) مقارنة سمات النجاح بسمات المرأة من منظور المجتمع العربي

##### سمات النجاح في مجال الأعمال      الرجل العربي بفضلها

- |                              |        |                      |
|------------------------------|--------|----------------------|
| ١- الحرية والاستقلاليه       | <----- | تابعة                |
| ٢- قوة اتخاذ القرار          | <----- | الرجل هو صاحب القرار |
| ٣- الشخصية القيادية          | <----- | الشخصية التابعة      |
| ٤- قوة الشخصية               | <----- | هادئة ومطبعة         |
| ٥- حده الذكاء                | <----- | أقل منه ذكاء         |
| ٦- التمرد في الشخصية والمظهر | <----- | المظهر المعتدل       |



٧- أخذ المبادرة ----- < الرجل يأخذ المبادرة

٨- الديناميكية و المرونة ----- < الاستكانة والرتابة

٩- العمل الدؤوب ----- < العمل في المنزل

من خلال نظره سريعة لهذه السمات ومقارنتها بمنظور الرجل أو المجتمع العربي سنجد أن التضارب واضح وجلي بين ما هو مطلوب من المديره العربية في نطاق العمل :

المنظور الغربي WESTERN PERSPECTIVE للمديره وما هو مطلوب منها علي المستوى الاجتماعي والأسرى : المنظور الشرقي للمرأة

ORIENTAL PERSPECTIVE .. كان الله في عون المديره العربية الناجحة وقد اتضحت الصورة أمامها ؟؟ هل تصاب بانفصام في الشخصية من أجل النجاح في العمل وفي نفس الوقت إرضاء المجتمع .. ام تضع خطا فاصلا بين حياتها في العمل صباحا وحياتها كزوجه و أم وامرأه مساء .. فكيف تكون الانسانه حازمه جدا مع رؤسيتها صباحا ، ناعمه جدا مع زوجها وحنونه مع أطفالها مساء .. ؟؟

وكذلك كيف تكون المديره شخصية قياديه في الصباح وعندما تصل الي منزلها تخلع عن نفسها خوذه القيادة لتضع بدلا منها خمار الاستكانه والدلال .. أسئلته ملحه تبحث عن أجوبه شافيه !! ام انها تبحث عن استشاري علم نفس اداري ؟  
MANAGEMENT PSYCHOLOGIST

#### ٥- حل المشكلة :-

الان وقد عرفنا طبيعة الصراع بين ثقافتين والذي تتعرض له المديره

العربية ، ثم تطرقنا الي تحديد المشكلة وأبعادها السلبية وانعكاس ذلك علي المجتمع العربي ككل - فأين وكيف يكون الحل ؟؟

قبل أن نشعر في حل هذه المشكلة ، فلنتفحص حالها لدي المجتمع الغربي .. المجتمع الغربي أستطاع ان يتغلب علي هذه المشكلة تماما منذ منتصف هذا القرن .. وذلك بالمساواه بين الرجل والمرأه في العمل ، وكذلك في المنزل .. ولكن هذا لا يمنع من وجود العديد والعديد من امثله تسييد الرجل للمرأه في هذا المجتمع الغربي .. حيث تتقبل السيدات الغربيات ذلك بصدر رحب .. بل أنه يمكنني القول ان الاتجاه العام بالغرب الان هو نحو تراجع المرأه الغربيه عن ضراوه التنافس مع الرجل والاتجاه الي تفضيلها التواجد بالصفوف الخلفيه وتقديم الرجل عليها .. من هذا المنطلق فان المرأه الغربيه استطاعت علي مدي السنين أن تروض الرجل الغربي وتجعله يتقبل نظريه المساواه بين الجنسين ولكن هذا الترويض لم يعد من منطلق التحدي واليد العليا كما هو الحال لدينا الان .. ولكن من منطلق تعامل المرأه الغربيه المعاصره مع الرجل من منطلق الانوثه والنعمه في المعامله ، و إذكاء الشعور لدي الرجل برجولته حتي في مجال الاعمال والاداره .. وبالمناسبه فان هذا الاسلوب هو الاقرب لفطره الخالق سبحانه وتعالى لذلك فان حل هذه المشكله يتلخص في اتجاهين:

اولا :- ان تحاول المديره العربيه ان تتعامل مع الرجال من حولها من منطلق أنوثتها الفطريه .. فليس عبوس الوجه من سمات الجديه في العمل .. والحزم قد يكون أحيانا من خلال ابتسامه طبيعيه .. لذلك فمفهوم الفصل بين شخصيه المرأه في العمل وشخصيتها في المنزل ، وهو المفهوم السائد لدينا في المجتمعات العربيه ، هو مفهوم خاطيء لا يؤدي في النهايه الي إصابه المرأه بانفصام في الشخصيه ، مما يؤثر بالسلب علي حياتها الخاصه .

ثانيا :- يجب علينا في الدول العربيه والشرقيه بصفه عامه أن نتوغل بجديه في

مجالات دراسة علم النفس الإداري والصناعي

## MANAGEMENT & INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

وهذه الدراسات الحديثة تمثل حالياً حجر الزاوية في نجاح المؤسسات الغربية .. ومشاكل المديره العامله تمثل جزءا اساسيا من هذه الدراسات .. لذلك يجب الاستعانه بوسائل هذا العلم الحديث من أجل التغلب علي المشاكل المختلفه التي تتعرض لها المديره العربيه ، وهذا ولكنه موضوع أخر يخرج عن نطاق بحثنا هذا ، وقد يمكن تناوله من خلال بحث آخر مستقبلا .

### قائمة المراجع

- 1 ) تقرير التنمية في العالم - البنك الدولي ١٩٩٧
- 2 ) تقرير صندوق النقد الدولي - عدة نشرات
- 3 ) شبكة معلومات CNBC - مواقع متعددة
- 4 ) إدارة الاعمال الدولية - أبو قحف - ١٩٩٧
- 5 ) العلاقات الاقتصادية - وجدي محمود حسين
- 6 ) International Business. The challenge of Global Competition - Ball - 1996.
- 7) Business Today - Rachman 1992 .
- 8) International Business-Competing in the
- 9) Global Marketplace - Hill - 1998 .
- 10) Economics - Samuelson - 1997.
- 11) Economics - Colander - 1997.