

المبحث الثالث أنواع القرارات

* القرارات التقليدية :

وتتمثل في الآتي بنوعين :

1- القرارات التنفيذية : وهي تتعلق بالمشكلات البسيطة المتكررة

كتلك المتعلقة بالحضور وانصراف وتوزيع العمل والغياب والإجازات وكيفية معالجة الشكاوي .

وهذا النوع من القرارات يمكن البحث فيه علي الفور نتيجة الخبرات والتجارب التي اكتسبها المدير والمعلومات التي لديه .

2- القرارات التكتيكية :

وتتصف بأنها قرارات متكررة وإن كانت في مستوى أعلى من القرارات التنفيذية وأكثر فنية وتفصيلا ، ويؤكد أمر مواجهتها إلي الرؤساء الفنيين المتخصصين...

• القرارات غير التقليدية¹ :

وتتمثل في الآتي :

1- القرارات الحيوية : وهي تتعلق بمشكلات حيوية تحتاج في حلها إلي

تفاهم والمناقشة وتبادل الرأي علي نطاق واسع وفي مواجهة هذا النوع من

المشكلات يبادل الرأي بدعوة مساعديه ومستشاريه من الإداريين والفنيين

والقانونيين إلي اجتماع يعقد لدراسة المشكلة وهنا يسعى المدير من اخذ القرار

¹ - سونيا محمد البكري - نظم المعلومات الإدارية - دار النشر القاهرة - ص 61 - 62

النوع الأول : هو نظم دعم القرارات المؤسسية وهي نظم التي تتعامل مع القرارات المتكررة دوريا التي تستخدم لفترات طويلة تسيرا لحل مشاكل من طبيعة متماثلة مع مراعاة تحديث قواعد البيانات وقواعد النماذج الخاصة بها .

أما النوع الثاني : فهو نظم دعم القرارات الخاصة بموضوعات معينة بالذات يتعامل هذا النوع من النظم مع مشكلات غير متكررة دوريا وقد تحدث لعدة حدود محدد من المرات في حياة المنظمة مثل : القرارات التخطيط الاستراتيجي وقدرات الاندماج والاستثمار المشترك مع منظمات أخرى .

وأخيرا من التعريفات الشائعة لنظر دعم القرار هو تقسيمها إلى ثلاث مجموعات وفقا لمستخدم النظام هي :

نظم دعم القرارات المصرفية ونظم دعم القرارات الجماعية ونظم دعم القرارات النظامية ونظم دعم القرارات الفردية تركز علي وجود مستخدم فرد يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ قرارات تكرر علي فترات زمنية مختلفة مثل قرارات اختيار تشكيلة السندات أما نظم دعم القرارات الجماعية يكون فيما التركيز علي وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم يكون كل مفهوم مسؤل عن أداء مهام مستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرون ولكنها مرتبطة بها لدرجة عالية جدا مثل نظام دعم القرار في الإدارة المالية الأخرى والشركات .

وتعتبر نظم دعم القرارات الجماعية من أهم أنواع نظم دعم القرارات التي لاقت اهتمام الباحثين في مجال نظم المعلومات ولذلك كان من الضروري التعرف باختصار علي مفهومها ومكوناتها وأنواعها أهم خصائصها¹ .

¹ - مرجع سبق ذكره - ص 61 - 62

أولاً: مفهوم نظم دعم القرارات الجماعية : هي نظام تفاعلي مبني علي الحاسب الآلي سيقوم في تشغيل حل المشكلات غير المبرمجة والتي يسعى لحلها مجموعة من متحدي القرارات الذين يعملون معا كفريق .

ثانيا : مكونات نظم دعم القرارات الجماعية :

تتكون من أربعة عناصر أساسية هي الأجهزة ، البرمجيات ،العنصر البشري الإجراءات .

ثالثا : أنواع نظم دعم القرارات الجماعية :

ويمكن التمييز بين أربعة أنماط مختلفة لاتخاذ القرارات الجماعية في المنظمات هي :

* استخدام حجرة القرار :

هي حجرة مجهزة بالتسهيلات اللازمة لصنع القرارات الجماعية في ايسر صورها تحتوي علي منضدة تأخذ شكل نصف دائرة بها أماكن مخصصة لأعضاء الجماعة بحيث يحتاج كل عضو جهاز حاسب إلي خاص به يمكن من خلاله التفاعل مع باقي أعضاء المجموعة كما يتوفر في الحجرة شاشة عرض عامة يمكن استخدامها في عرض الأفكار ونتائج تحليل وتلخيص البيانات¹.

* استخدام شبكات أعمال محلية :

وفيها لا يلتقي جميع الأعضاء في حجرة واحدة ولكن يظل كل مفهوم في مكانه الخاص (حجرة مكتبة) ويقوم بالتفاعل مع باقي أعضاء الجماعة من خلال محطة عمل خاصة به كما يوجد مشغل مركزي تتوافر لديه قواعد البيانات والنماذج والبرمجيات كما تتيح شبكة أعمال الاتصال المباشر بين أعضاء الجماعة من خلال

1 - مرجع سبق ذكره - ص 63

تبادل الرسائل الالكترونية ويمكن لكل عضو الوصول إلى قاعدة البيانات العامة وقواعد البيانات الخاصة بالأعضاء ويحقق هذا النظام ميزة أن يمارس كل عضو عمله الخاص في مكتبه وفي نفس الوقت يمكنه أن يعقد اجتماعات مع الآخرين .

- استخدام مؤتمرات الاتصال :

يستخدم هذا النمط عندما يتواجد الأعضاء في أماكن بعيدة من بعضهم البعض ولا يوجد مبرر حينما تقوم دعا في كل مكان واحد بغرض صنع القرار .

صنع القرارات عن بعد :

هو نمط غير شائع لاستخدام بعد حين يتيح فرصة بعقد لقاءات غير مجدولة بين أعضاء متواجدين في أماكن بعيدة عن بعضها البعض .

ويتم ذلك عن طريق أن يخير أحد الأعضاء باقي المجموعة انه يريد عقد اجتماع بعد فترة من الزمن (10 دقائق)

وقد يستخدم التلفون في ذلك أو شاشات محطات العمل التي لدي باقي الأعضاء وبذلك يكون الأعضاء جاهزين في الوقت المحدد وقد يستخدم في هذا النوع من المؤتمرات العديد من الأجهزة مثل التلفون ، الميكروب ومحطات الإرسال الفضائي -

خصائص نظم دعم القرارات الجماعية :

1- إنها نظم يتم تصميمها خصيصا ولا يوجد لها مواصفات ومكونات عامة

2- أنها نظم يتم تصميمها بغرض دعم القرارات واتخاذ القرارات بين

أعضاء جماعة¹ .

1- مرجع سبق ذكره - ص 63

3- أنها نظم من السهل تعلمها واستخدامها بواسطة الأفراد بغض النظر عن مستوي معرفتهم بالحسابات الآلية .

4- وأيضا هناك تقنيات للقرارات وأنواعها وفيما يلي عرض لأهم هذه التقنيات :

- تقسيم بحسب درجة أهميتها وعموم شمولها :

فعلي طرف هذا التقسيم توجد القرارات شخصية فعندما يتصرف المدير في إطار دوره كمسؤول رسمي فإنه يتصرف في إطار قواعد النظام الرسمي المعلن والمعروف للمجتمع

وهذا النوع من القرارات يمكن التعويض فيه ولكن القرارات الشخصية لا يمكن أي تعويض فيه ولكن القرارات الشخصية لا يمكن أي تعويض فيها تقسيم بحسب درجة أماكن جدولتها :-

هناك قدرات روتينية متكررة ومن ثم فإنها ليست حالات معين

تقسيم بحسب محتواها من درجات التأكيد :

فبالنسبة لبعض القرارات البيانات المؤسسة عليها متاحة ودقيقه وكاملة النتائج المتوقعة منها مضمونه ومؤكده وبعض القرارات الاخرى يتوافر فيها بيانات اجتماعيه ومن ثم فإن النتائج ليست مؤكده وتؤخذ قرارات في إطار من المخاطرة بإمكان الحصول علي النتائج المرجوة وعدم الحصول عليها¹ .

¹ - ثناء على القباني - نظم معلومات المحاسبية - الدار الجامعية - الطبعة الأولى - ص 17 - 29

- تقسيم بحسب الموضوع محل القرار :-

فهي قد تكون قرارات جيدة أي القرارات التي تحدد المشاكل ووضع أولويات وقد تكون القرارات تقتضي الاجراءات والأساليب المناسبة والوصول الى حلول للمشاكل المقدرة ، وقد تكون القرارات شخصية أو تنفيذية متعلقة بتحديد من يقوم بماذا ومتى ؟ وأين وكيف ؟ أو تكون قرارات تقويمية متعلقة بقياس الاجراءات المحققة ومقارنتها بالاستهدافات المتوقعة .

التقسيم بحسب درجة التغيرات المطلوبة :

تفهمها لطبيعة الموقف محل القرارات والآثار المترتبة عليه ويكمن تفهم هذا النوع من التقسيم في اطار امتداد لتعدين متقاطعين هما :

1/ البعد الأفقي : ويبين درجة التأثير التي يحدثها القرار ومن ثم فانه يقع على امتداده قرارات بتدني متحدثه من تغير الى درجة جيدة .

2/ البعد الرأسي : ويبين درجة تفهم طبيعة الموقف وموضوع القرار المترتبة على اتخاذه-ومن ثم فانه يقع على القرارات بتعظيم فهمها ومتابعتها وايضاً يقسم

فيها الإدارة العامة والقرارات العامة والقرارات التي يصدرها رئيس الإدارة الى .

أولاً : القرارات الوظيفية أو التنظيمية :والقرارات الشخصية وهي التي يتخذها المدير باعتباره عضواً في التنظيم أب عندما يعمل بصفة رسمية أثناء القيام

بوظائفه باعتباره مسؤولاً عن التنظيم ، والقرارات الصادرة في التعيين او في

التشغيل موضوعه او تأديبه ، أما القرارات الشخصية فهي تلك التي يصدرها

المدير بصفة شخصية وليس باعتباره عضواً مسؤولاً عن التنظيم أي تلك القرارات

المتصلة فان الشخصية القرار الصادر بتخصيص مدة شهر من اجازته السنوية وقضائها بالخارج .

ثانياً : القرارات الصحيحة والغير صحيحة :

القرار الصحيح هو الذي يفصح فيه الرئيس الاداري من مسلكه في موقف معين بالموافقة او عرضها أي بالمنح أو بالمنع ، أما القرار فهو قرار يستعاد من قرار يتصل بموضوع آخر أو القرار الذي يستعاد من منه مسالك عديدة وتامة ، يعبر عنه صراحة كأن يطلب موظف انن من رئيسته الانصارف قبل وبعد العمل الرسمي فلا يرد عليه أو يغير مجرى الحديث الى موضوع آخر .

يلاحظ ان القرار الضمني هو قرار شعوري ومفقود شأنه في تلك شأن القرار الصحيح والقرارات المكتوبة تصدر في صحف مكتوبة ، أما القرارات الشخصية فهي قرارات تخرج للوجود عن طريق كلمات منطوقة وليست مكتوبة .

ثالثاً : القرارات الفردية والقرارات الجماعية :

القرار الفردي هو الذي يعده المدير بصفته دون مشاركة في هذا الشأن من جانب من يعنيه أمر القرار ، أما القرار الجماعي فهو الذي يكون لمدة شهر ومشاركته جماعياً ، الأول يمثل كما سبق للاسلوب الاداري بينما يمثل الثاني الاسلوب الديمقراطي .

المبحث الرابع أنظمة دعم القرار

ظهرت فكرة نظام دعم القرارات الذي يمثل امتداداً لنظام المعلومات الإدارية في بداية السبعينات بسبب فشل نظام المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الضرورية لصنع القرارات شبه الهيكلية ، وترتكز هذه الفكرة على توفير مجموعة من الوسائل التي تهتمد على الحاسوب لكي يتمكن نظام معلومات الإدارية من توفير المعلومات لدعم هذا النوع من القرارات مثل الاندماج ، توسيع المصنع ، إدارة المحفظة المالية وما شابهها ويعد Gorrygmoston رائد لهذه الفكرة عندما قاما ببناء شبكة معلومات اسمياها نظام دعم القرارات مسئولين في ذلك على انواع القرارات التي حددها Simon وعلى المستويات التي حددها Antony .

ومن هنا تعد هذه الأنظمة أحد التطورات العامة والحديثة من مجال نظام معلومات الإدارية الحاسوبية ، وقد استخدمت في العديد من المجالات الإدارية مثل القرارات التسويقية وفي التخطيط المالي ، ومن التطبيقات المهمة أيضاً مساعدة المدراء في تشخيص نقاط القوة وجوانب الضعف في المنظمة وكذلك الفرص والتهديدات التحليلية بدأت الاستراتيجية SOWT بما يمكن للمنظمة من التكيف مع متطلبات البيئة والمستفيدة وغير المستقرة وبما يقرر أدائها وفعاليتها .

1- مفهوم نظام دعم القرار :

يطلق DSS على مجموعة أي من النظم التي تدعم عمليات صنع القرارات والتأكد هنا على الدعم Support بدلاً من الأتمنة Altomatin اذا تسمح هذه الانظمة وصانعي القرارات باستعادة المعلومات الطول البديلة خلال مراحل او عمليات حل المشكلة يمكن تعريفه على انه نظام تفاعلي يعتمد على الحاسوب ويساعد صانعي القرارات في استخدام البيانات والنماذج لأغراض صنع القرارات التي يمكن برمجتها بصورة جزئية .

كما يمكن تعريفه على انه نظام حاسوب آلي متكامل يضم قاعدة معلومات ونكاذج تحليلية وادوات عرض ومصمم بهدف المساعدة في صنع القرارات وبما يعزز هدف الفعالية التنظيمية فالمهمة الأساسية لهذا التصميم تحويل المعلومات ذات الصلة بشأنها المنظمة الى معرفة تساهم في صنع القرارات الإدارية السليمة في مختلف المجالات سواء كانت استراتيجية أم تشغيلية .

ويعرفه Rlicks على أنه تكامل مجموعة من الادوات التي تعتمد على الحاسوب والتي يسمح لصانعي بالتفاعل المباشر مع الحاسوب لإيجاد معلومات مفيدة في صنع

القرارات الهيكلية مثل الاندماج ، توسيع المصنع ، ادخال المنتج الجديد ، ادارة المحفظة المالية 1 .

2- خصائص نظام DSS :

في ضوء التعاريف السابقة يمكن ان نحدد اهم خصائص نظام DSS اذ يعتمد مفهوم الـ DSS على مجموعة افتراضات تتعلق بدور الحاسوب في عملية صنع القرارات وهذه الافتراضات تمثل ذاتها أهم خصائص هذا النظام وهي :

1/ يوفر النظام دعم للمدير ، فالنظام لا يمكن أن يحل محله ويكون بديلاً عن صانع القرار بل أنه يركز على الاجزاء الروتينية في المشكلة مستخدماً بديهيته وأحكامه ومبدياً تحليلاته بهدف الوصول الى تقديم الاسناد والدعم في عملية القرارات .

2/ يجب التمييز بين نظام دعم القرارات وأدوات الحاسوب من البرامج والأجهزة التي تجعل من هذا النظام مكناً ، فنظام دعم القرارات هو وضع هذه البرامج والأجهزة موضع التطبيق .

3/ يوفر النظام الدعم لصانع القرار في القرارات التي يمكن برمجتها جزئياً فقط في جميع مراحل عملية صنع مثل هذه القرارات ، فهذه القرارات تحتاج الى التقرير والتشخيص لصانع القرار ، اذ لا يمكن اخضاعها بالكامل للتحليل الكمي وتوصف بأنها قرارات معقدة نسبياً وتحتاج الى حسابات وتحليلات تفصيلية فضلاً عن وجود عوامل كما يجب مراعاتها عند صنعها ، مما يعني وجود حاجة ماسة الى الخبراء والتقرير الشخصي لصانع القرار ، ويعتبر أمر يمكن أن يكون جزء من المشكلات الخاصة يمثل هذه القرارات منظماً في النظام إلا أن العدد الاكيد يبقى للمدير في عملية التحكم وفي صنع القرارات .

4/ يتحقق الحل الفاعل للمشكلة موضوع القرار - من خلال تفاعل المدير والنظام ويتوافق ذلك بمحاوره بين صانع القرار والنظام ، اذ يمكن لصانع القرار استكشاف جوانب المشكلة من خلال القرارات التحليلية والمعلومات والنماذج المتاحة من قبل النظام اضافة الى الخبرات الذاتية له ونظرية لهذه المشكلة على المحو الذي يمكن من الاختيار بين البدائل المختلفة .

5/ يجب أن يكون النظام مرناً الاستجابة للحاجات غير المتوقعة من المعلومات ، وتتطلب هذه المرونة من صانعي القرارات المساهمة في تصميم النظام على نحو فاعل اذ أن تصميم واستخدام أي نظام DSS لا يمكن يكتب له نجاح ما لم تتحقق مشاركة فاعلة من قبل المستخدمين من النظام .

6/ يجب أن يتضمن نظام الـ DSS على قاعدة معلومات متكاملة ودقيقة ومعروفة ، وايضاً على قدرات التحليل الاحصائي والموجه على النحو الذي يوفر مكونات DSS

1 - محمد عيد حسين آل فرج الطائي - مرجع سبق ذكره - ص 305

انسجاماً مع ما جاء في تعريف الـ DSS وتعزيزاً لخصائصه يمكن تحديد مكوناته والتي يجب أن يتمثل على ثلاثة أنظمة فرعية في نظام اللغة ، نظام قاعدة المعلومات ، نظام النماذج وفيما يلي فكرة مختصرة على هذه الأنظمة الفرعية 1 :

1/ نظام اللغة :

هو الذي يسهل التخاطب والتحاور بين المستخدم والنظام وتكون اللغة المعتمدة على نوعين هما اللغة المنطقية والتي تتضمن على مجموعة العلاقات المنطقية والاجراءات التي تستعمل في حل مشكلة معينة والتي يضعها المستخدم والمدير الأساسي في وجود هذه اللغة وهو احتمالية وجود محددة توجز اللغة غير المنطقية عن معالجتها ومن ثم تظهر الحاجة إلى استخدام اللغة المنطقية وقد يتطلب الأمر أحياناً تدخل خبراء في هذا المجال أما اللغة غير المنطقية اللاجزئية فإنها تنصب على قيام المستخدم ابتداءً بتعريف المشكلة وتحديد خصائصها فقط ويقوم باختيار الخطوات المنطقية لتوفير المعلومات الضرورية لحل المشكلة.

2- نظام قاعدة المعلومات :

يعد حجر الزاوية في DSS ويشكل أساساً في تشخيص الواقع وتحليل المشكلات وتحديد القرض الحالية والمستقبلية في التقييم والتوصية بالمقترحات الملائمة يشترط عند تصميم هذه القاعدة مراعاة الآتي :

- الدقة والموضوعية على النحو الذي تعكس متضمناته من المعلومات الواقع دون تحيز أو تحريف .

- الشمولية لمختلف جوانب أنشطة المنظمة والعوامل المؤثرة في هذه الأنشطة أي جانب الشمولية من حيث طبيعة المعلومات رقمية ، وضعية ، والشمولية والزمنية .

- الاتساق من حيث تماثل مفاهيم القياس ودلالاته مع مرور الزمن على النحو الذي يتيح المجال للمتابعة والمقارنة عبر الزمن والتحديث المستمر لمحتويات هذه القاعدة .

1 - مرجع سبق ذكره - ص 309

4- نظام النماذج :

ويشتمل علي النماذج الرياضية ، والمالية ، الإحصائية التي يمكن من خلالها الاستفادة من محتويات قاعدة المعلومات في مجالات الرقابة ، والتقييم ، والتنبؤ ، التخطيط ، ويختلف عدد وطبيعة وخصائص نظام دعم القرارات المعتمدة ولكن بعمامة يمكن اعتماد النماذج الآتية إلي جانب وسائل التحليل المالي والإحصائي المعروف

1- نماذج التنبؤ :

وتعتمد في توقع الحالة المستقبلية لمتغيرات المنظمة الأساسية مثل الحصة السوقية ، وحجم المبيعات ، قوة إضافية التغيرات الثقافية ، وما شابهها في إطار استغلال الفرص المتاحة وتجنب التهديدات المنوقعة .

وأشهر النماذج المعتمدة لهذا الغرض هو سلاسل زمنية وتحليل الانحدار .

2- نماذج التقييم :

وتهدف إلي مساعدة الإدارة في الوصول إلي حلول مثلي لمتغيرات المنظمة في إطار القيود والافتراضات القائمة ، وتستخدم هذه النماذج علي نحو رئيسي في مجالات تخفيض الموارد المحدودة للمنظمة علي الاستخدامات والأنشطة المتنافسة فيما بينها لغرض تعظيم المنافع أي الحد الأقصى الممكن أو تقليص التكاليف إلي حدودها الدنيا . ومن أشهر النماذج المستخدمة لهذا الغرض نماذج البرمجة الرياضية الخطية والتامة وغير الخطية ، وتطويه القرارات ونظرية المباريات ونماذج المخزون¹ .

¹ - مرجع سبق ذكره - ص 309

نماذج المحاكاة: وتستند علي فكرة التعبير عن الموضوع المطلوب دراسته من خلال النموذج الرياضي ليصف العلاقة بين متغيراته ومن ثم تطبيق تحليلي¹ .
أهم الاستخدامات الرئيسية لهذه النماذج كالاتي :

- 1- تحديد المتغيرات المستقلة الأكثر أهمية في تغييرات أداء المنظمة ، والحدود التي يبقي عندها الأداء مقبولاً في حالة تغيير عوامل البيئة الخارجية
- 2- اختيار حساسية أداء المنظمة اتجاه المتغيرات التي ستؤثر سلبيا عليه .
- 3- معرفة السيناريوهات المحتملة لأداء المنظمة .
- 4- استشراف النتائج المترتبة علي تطبيق إجراءات معينة .

والاستثمار المشترك مع منظمات أخرى .
وأخيراً من التعريفات الشائعة لنظم دعم القرار هو تقسيمها إلي ثلاث مجموعات وفقاً لمستخدم النظام وهي :-

نظم دعم القرارات الفردية ، ونظم دعم القرارات الجماعية ، ونظم دعم القرارات النظامية تنظم دعم القرارات الفردية تركز علي وجود مستخدم فرد يؤدي نفس الأنشطة في أتحاذ قرارات تتكرر علي فترات زمنية مختلفة مثل قرارات اختيار أما نظم دعم القرارات الجماعية يكون فيها التركيز علي واجود مجموعة من الانفراد كمستخدمين للنظم يكون كل منهم مسؤولاً عن أداء مهام مستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرون ولكنها مرتبطة بها لدرجة عالية جدا مثل نظام دعم القرار في الإدارة المالية الاجري والشركات .

¹ - مرجع سبق ذكره - ص 309

وتعتبر نظم دعم القرارات الجماعية من أهم أنواع نظم دعم القرارات التي لاقت اهتمام الباحثين في مجال نظم المعلومات ولذلك كان من الضروري التعرف باختصار علي مفهومها ومكوناتها وأنواعها وأهم خصائصها. ((1))

أولاً : مفهوم نظم دعم القرارات الجماعية :-

هي نظام تفاعلي مبني علي الحاسب الآلي سيقوم في تشيد حل المشكلات غير المبرمجة والتي يسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معاً :

ثانياً : مكونات نظم القرارات الجماعية :-

تتكون من أربعة عناصر أساسية هي الأجهزة ، البرمجيات ، العنصر البشري ، الاجزاءات

ثالثاً : أنواع نظم دعم القرارات الجماعية :

ويمكن التميز بين أربعة أنماط مختلفة لاتخاذ القرارات الجماعية في المنظمات هي :

-استخدام حجرة القرار :-

هي حجرة مجهزة بالتشغيلات اللازمة لصنع القرارات الجماعية في صورها تحتوي علي منضدة تأخذ شكل نصف دائرة بها أماكن مخصصة لأعضاء الجماعة بحيث يحتاج كل عضو جهاز حاسب آلي خاص به يمكن من خلاله التفاعل مع باقي أعضاء المجموعة كما يتوافر في الحجرة شاشة عرض عامة يمكن استخدامها في عرض الأفكار ونتائج تحليل وتلخيص البيانات¹ .

¹ - مرجع سبق ذكره - ص 309

- استخدام شبكات أعمال محلية :-

وفيها لا يلتقي جميع الأعضاء في مجرة واحدة ولكن يظل كل مفهوم في مكانه الخاص (حجرة مكتبية) ويقوم بالتفاعل مع باقي أعضاء الجماعة من خلال محطة عمل خاصة به كما يريد مشغل مركزي تتوافر لديه قواعد البيانات والنماذج والبرمجيات كما تتيح شبكة الأعمال الاتصال المباشر بين أعضاء الجماعة من خلال تبادل الرسائل الالكترونية

ويمكن لكل عضو الوصول إلي قاعدة البيانات العامة وقواعد البيانات الخاصة بالأعضاء ويحقق هذا النظام ميزة أن يمارس كل عضو عمله الخاص في مكتبه وفي نفس الوقت يمكنه أن يعقد اجتماعات مع الآخرين .



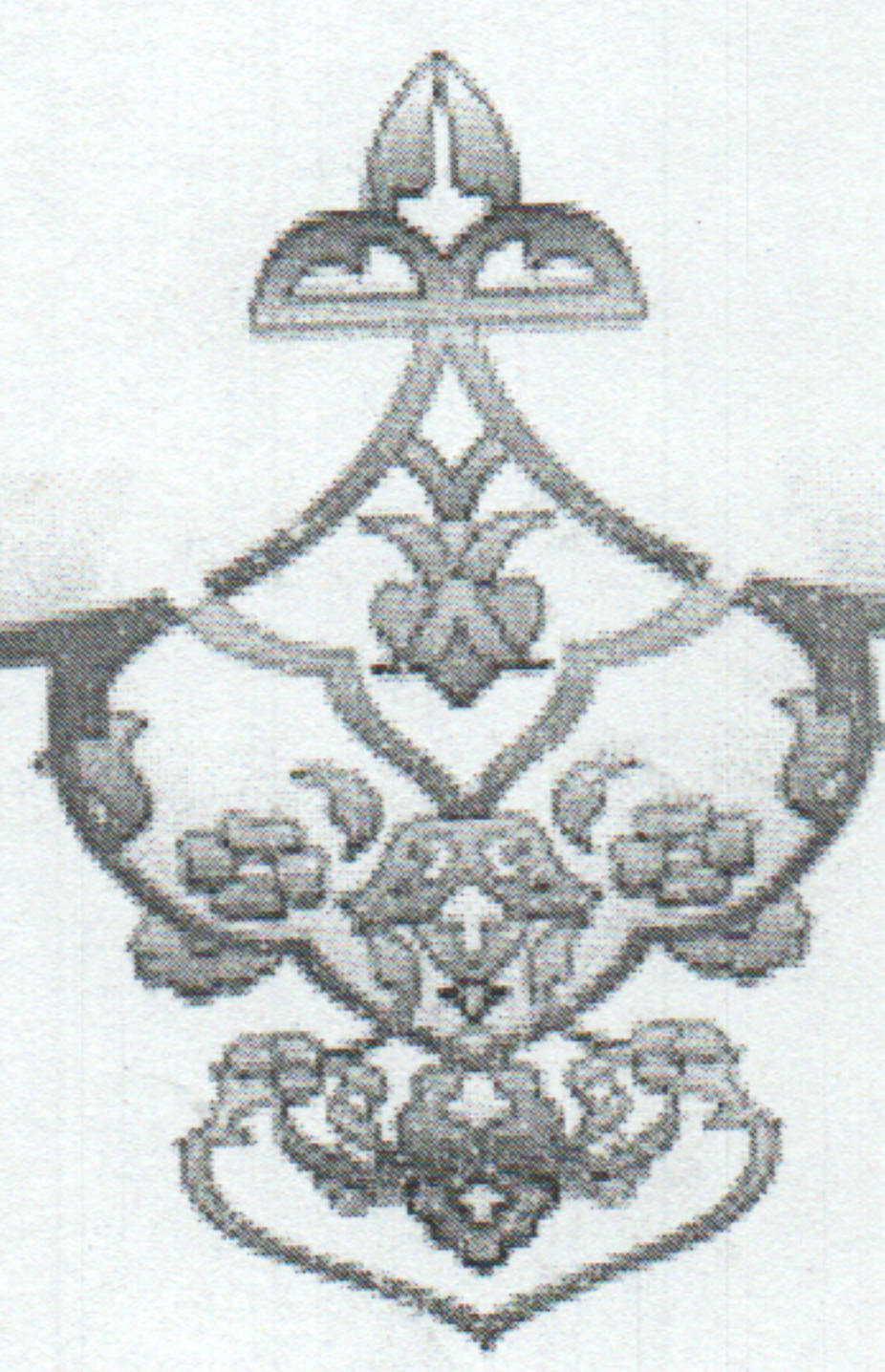
الفصل الرابع

دراسة حالة بنك التنمية التعاوني الاسلامي

المبحث الاول: نشأة وتطور بنك تنمية التعاوني

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية التعاوني

المبحث الثالث: نظم المعلومات في بنك التنمية التعاوني



المبحث الأول

نشأت وتطور البنك التنمية التعاوني الاسلامي :

نشأ بنك التنمية التعاوني الاسلامي وفق قانون خاص في 11/ نوفمبر /1985م
وباشر أعماله المصرفية في 13/ يونيو 1983
وبنظام المصرفية الإسلامية ، ثم تحول للشركة مساهمة عامة في 24/3/2001م
حسب قانون الشركات لعام 1925م
وبذلك يكون البنك قد أكمل 25 من عمره في العام 2008م . .

أما بالنسبة لأهداف البنك فهو ذو هوية إسلامية وأهداف، تنموية متنوعة نلخصها في
المساهمة في تطبيق مبادئ وأهداف الاقتصاد الاسلامي ، وإرساء دعائم تجربة البنوك
الاسلامية ، استقطاب وحشد الموارد بأنواعها المختلفة واستثمارها لتحقيق التنمية الاقتصادية
والاجتماعية وتقديم كافة التسهيلات والخدمات المصرفية .

• الخدمات التي يقدمها البنك للجمهور :-

ويقوم بتقديم كافة الخدمات المصرفية والمتمثلة في فتح الحسابات الجارية
والادخارية والاستثمارية وتحصيل الشيكات والكمبيالات وإجراء التحويلات
المصرفية واستقبالها داخل السودان وإجراء التحويلات المصرفية إلي الخارج
واستقبالها من الخارج وفتح الاعتمادات المستندية بكل أنواعها للصادر والاستيراد
والحفظ الآمن لمقتنيات الجمهور التنموية بإيجار الخزن الحديدية وتقديم التمويل
بكافة الصيغ الإسلامية، المعروفة في شتى منروب المكاسب والتجارة .

• أهم الخدمات في مجال التقنية المصرفية التي يقدمها البنك :-

- لا شك أن استخدام التقنية أن استخدام التقنية في العمل المصرفي أصبح من المسلمات ولا سبيل لمواكبة عالم اليوم إلا باستخدام ومتابعة التطورات التي تصاحبها ، وبطبيعة الحال فإن تكلفتها باهظة الثمن ولكن يمكن تجاوز ذلك باستخدام الأمثل واستغلال نتيجة من ايجابيات تتمثل في تقديم البنك بطاقة نتائج الذكية خدمات الصراف الآلي (ATM) الهاتف المصرفي (PHONEBANKING) خدمة نقاط البيع (POINTOF SALE) الربط الشبكي بين الفروع والرئاسة (EBAKING) خدمات التحاويل ، والرسائل القصيرة (SMS) والصراف الشامل (TALLER) .

*المنتجات الأساسية للبنك ونوعية استثمارية :

قدم البنك عددا من المنتجات في شكل خدم استثمارية وخدمات مصرفية لصالح الأفراد والمؤسسات والشركة ومن أهم صيغ التمويل المعتمدة صيغة المرابحة وكذلك صيغة المشاركة والتي تعد من أهم الصيغ الاستثمارية والتي يتعامل بها البنك هذا بجانب صيغة السلام والاستثمار والإجارة والمضاربة والمقاوله وغيرها من الصيغ الاستثمارية التي يتعامل بها البنك هذا الإسلامية ، وقد جعل البنك من التمويل القطاعات الاقتصادية الإنتاجية من أوليات أعماله الاستثمارية فأهتم بتمويل قطاع الزراعة والصناعة والتجارة الخارجية والتجارة المحلية والخدمات المحلية والخدمات والأسر المنتجة والمهنيين وقد تناول البنك في مشروعات اقتصادية كبيرة زراعية وصناعية وخدمية وتجارية وتمت تصفية بعضها وما زال البعض قائما .

*المحافظ التمويلية التي تم تمويلها من قبل البنك :

يهتم البنك بالمحافظ التمويلية وقد عمل علي تمويل محفظة تمويل القطن 2006
_2007 محفظة تمويل الموسم الزراعي 2007_2008 محفظة تمويل القمح
الموسم الشتوي 2007_2008 محفظة تمويل صادرات الهدى ومحفظة تمويل
شركة السودان للاقطان والتمويل الأصغر بنك السودان المحفظة الاستثمارية
الأولي لمجموعة الوطن وتشييد المرحلة الأولى كلية الهندسة .

*أهم مشروعات التنمية والخدمية التي مولها البنك :

عمل البنك تمويل العديد من المشروعات نذكر منها :

_تشييد دورات المياه بمبني إستاذ الخرطوم .

_إنشاء شقق سكنية بمنطقة بيري .

_تشييد مدارس محلية شرق النيل والنيل الأبيض .

_تشييد مباني في مجالات الصحة والتعليم بولاية جنوب دارفور .

_إنشاء حفائر وصهاريج ومحطات مياه جوفيه بولاية الجزيرة 46 محطة دونكي

بولاية غرب كرد فان ..

_تشييد طريق وادي السائح طريق السمير بولاية الجزيرة .

_إنشاء محطة خدمات الشركة الوطنية للبتترول وتوريد منتجات بترولية .

_إزالة أشجار المسكيت من ولاية كسلا .

_تنفيذ طرق داخلية بمدينة رفاعة .

إنارة طرق ولاية الجزيرة والطرق الداخلية بمدني وإنارة 65 قرية بالولاية .

_توريد وتركيب معدات مستوصف طبي بمدينة بور تسودان .

_تشديد وتأهيل عدد من المنشآت الحكومية بولاية الخرطوم .

_مشروع تسوير مطارات ومياه بولاية جنوب دارفور .

_توريد شبكات كهرباء بولاية النيل الأبيض .

تشديد مسار خور ابو عنجه بامدرمان .

_تمويل شراء وتوريد سلع مختلفة .

* دور البنك في المجالات القومية والاجتماعية والخيرية :

بلغت جملة مساهمات البنك في المجالات القومية والاجتماعية والخيرية خلال عام 2007 مبلغ (515) ألف جنيه سوداني شملت دعم الخلاوي والمساجد وصندوق دعم الطلاب وعلاج بعض المرضى في الداخل والخارج وغيرها من الحالات الاجتماعية والدينية .

_ندلف إلي الخدمات المصرفية الشاملة بالبنك :

شمل العالم تطورات كبيرة في تقنية الاتصالات واكسبها طفرة هائلة في استخدام الحوسبة في شتي مناحي الحياة ومضروب المعرفة ،وحاز قطاع الخدمات علي القدر المحلي في ذلك حيث أسهم انتشار التقنية في إرساء قيم الوقت كأهم مورد في حياة وتبسيط الإجراءات ونقل المعرفة إضافة إلي تقليل التكلفة ولقد أخذت المصارف حظها وحصتها من هذه النقطة بفضل تماسك وحدتها وكفاءة العاملين بها ومواكبتهم للتطورات من حولهم .

أن مصروفات لم يمكن بمعزل يدور في ساحات التقنية من شارع وتنوع في نوعها وقيمها ومن ثم تقديمه من خدمات متميزة التخطئة العين ،ويجب نظام

* أهم محطات التطور النوعي الحاصل في المصرف خلال الفترة المنصرمة من

العام الحالي :

1- تقييم منتجات البنك ونوعية استثماراته .

قدم بنك عددا من المنتجات في شكل خدم استثمارية وخدمات مصرفية لصالح الأفراد والمؤسسات والشركات من أهم الصيغ المعتمدة صيغة المرابحة وصيغة المشاركة والتي تعد من أهم الصيغ الإسلامية التي تتعامل بها البنك بجانب صيغة السلع والاستصناع والإجارة والمضاربة والمقاوله وغيرها من الصيغ الإسلامية . وقد جعل البنك من تمويل القطاعات الاقتصادية الإنتاجية من أولويات أعماله الاستثمارية فأهتم بتمويل قطاع الزراعي والصناعي والتجارة الخارجية والتجارة المحلية والخدمات والاسر المنتجة والمهنيين :

وقد شارك البنك في مشروعات اقتصادية كبيرة زراعية وصناعية وخدمية وتجارة .

2- تقييم التطور الذي حدث في بيئة العمل والانتشار الجغرافي .

أما علي صعيد بيئة ومعينات العمل فقد عمدة إدارة البنك إلي اعتماد التحديث المستمر في بيئة ونظم العمل ، حيث شهدت رئاسة البنك وكافة فروعيه تحديثات كبيرة روعي إلي تطبيق برامج الاستقلال الأمتل للقوة العاملة ، مركز العمليات المصرفية قياس ربحية المنتجات والخدمات ، تفعيل وتبسيط الإجراءات المصرفية .

3- في مجالات زيادة الفعالية الإدارية .

عمل برامج لإدارة علاقات العملاء استحداث نظام معلومات إدارية ، تطبيق نظام فعال الإدارة السيوولة ، عمل نظام للرقابة علي الأداء .

5- في مجال ترسيخ البنية التحتية :

أ / إعادة هندسة الإجراءات .

ب/ تطوير أنظمة الموارد .

ج/ التتفق الإلكتروني .

هـ / استخدام المصرف الإلكتروني .

و/ دعم قرارات إدارة تقنية المصرفية .

ويمكن تفصيل الهيكل البنائي لبنك التنمية التعاوني الإسلامي :

رئيس مجلس الإدارة :

وهو المسؤول عن توجيه المدير العام بتطبيق الخطة العامة للبنك .

المدير العام :

وهو المدير التنفيذي الذي يقوم بتحديد دقة العمل بالبنك .

المدير العام للشؤون المالية :

مسؤول بكت مايتعلق بالمسائل المالية من جذب الودائع وكيفية التصرف فيها .

المدير العام للشؤون الإدارية والفروع :

وهو مسئول عن الأساسيات والعمل على ترقية الموظفين والعاملين بالبنك وحفظ

حقوقهم .

المدير العام للتخطيط :

وهو المسئول على العمل على وضع خطة جديدة واختراع فروع جديدة وعمل

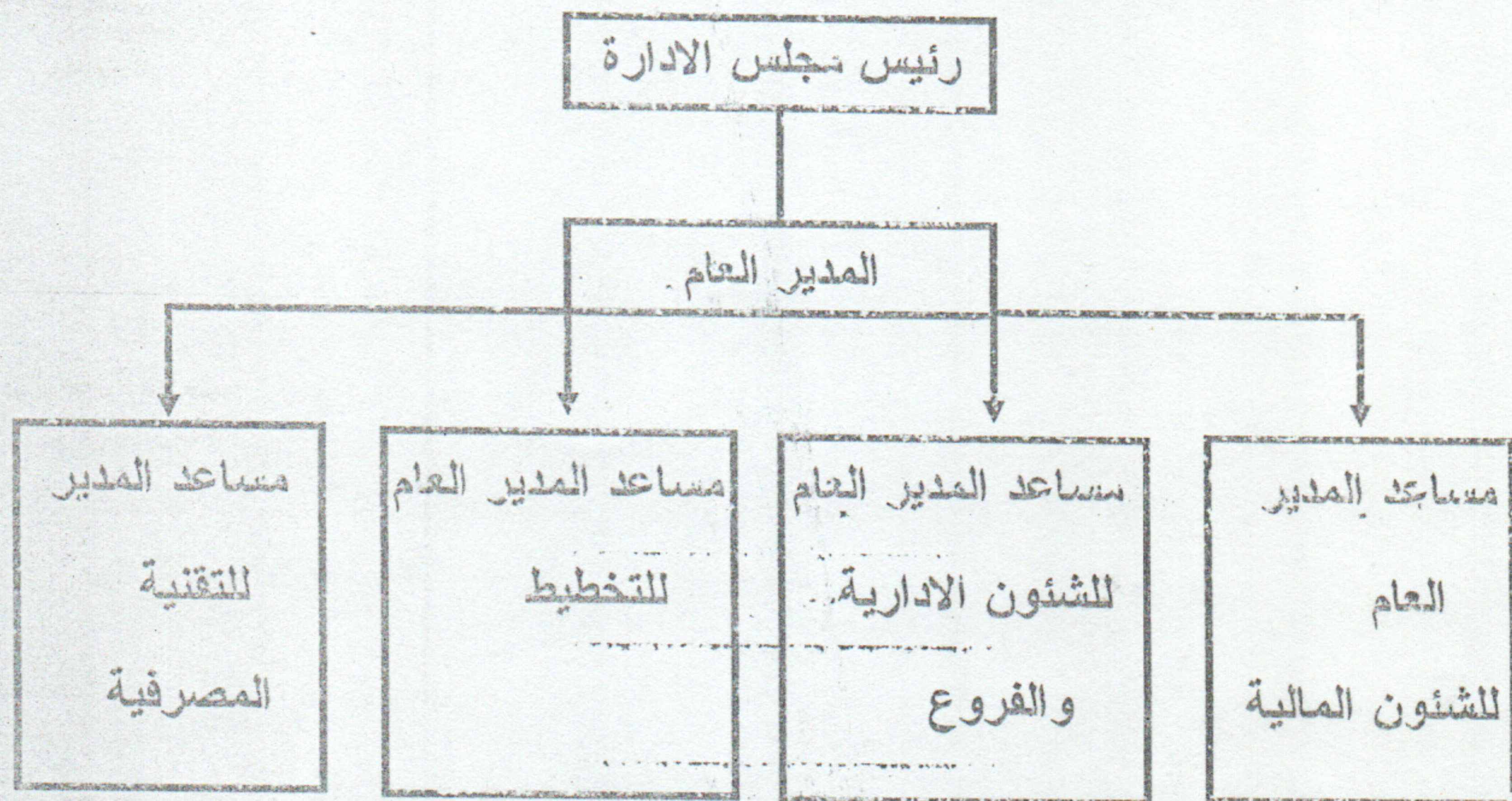
الدراسة الشاملة لها .

المدير العام للتقنية المصرفية :

هو المسؤول عن نوعية العاملين بالبنك وكيفية التعامل مع الأجهزة الالكترونية

ووضع الحلول للمشكلات التي تواجهه

ويمكن رسم تخطيطي للهيكلي البنائي كالتالي :



مدراء الفروع