



# التقرير السنوي

2006



## تقديم

تضمنت خطة التدريب 2006 برامج تدريبية ذات الصلة باستراتيجيات " الأداء الأمثل " و " ضمان التفوق " والتي تعتبر هذه الإستراتيجيات ذات أهمية بالغة لمرحلة و فترة توسع و انتشار البنك محلياً وإقليمياً من ناحية والتعديل التطويري الذي تم على المسار الوظيفي لموظفي بنك فلسطين من ناحية أخرى .

كما و تضمنت الخطة أيضاً على أهداف رئيسية تتمثل في :

1. تنمية المعارف لدي موظفي بنك فلسطين م.ع.م .
2. تنمية المهارات لدي موظفي بنك فلسطين م.ع.م .
3. تنمية الاتجاهات لدي موظفي بنك فلسطين م.ع.م .
4. حل المشكلات .

ويعكس التقرير التالي نشاطات وفعاليات مركز تدريب بنك فلسطين في تحقيق وإنجاز الإستراتيجيات والأهداف المشار إليها بخطة تدريب 2006 .

## محتويات التقرير

- ☞ تقييم أداء المركز
- ☞ فعاليات وأنشطة المركز
- ☞ إحصائية نشاط التدريب
- ☞ تكلفة التدريب

## تقييم أداء المركز

أولت إدارة المركز اهتمام كبير في متابعة وتحسين نوعية الأنشطة التدريبية ذات المساس المباشر بزيادة أداء الموظفين ، فقد أشارت البيانات المتوفرة من نتائج تقييم أداء المركز للعام 2006 ما يلي : -

الرقم	الأسئلة	التقييم *		
		ممتاز	جيد جداً	جيد
0	7	24	9	1
2	7	18	13	2
2	9	15	14	3
2	9	19	10	4
0	4	25	11	5
2	7	19	12	6
3	13	15	9	7
3	9	19	9	8
2	10	17	11	9
6	10	13	11	10
1	2	11	26	11
2	4	20	14	12
0	7	14	19	13
0	7	13	20	14
16	11	8	5	15
0	10	19	11	16
6	8	16	10	17
1	11	19	9	18
0	4	12	24	19
2	13	18	7	20

\* عدد أوراق التقييم الموزعة : 40 ورقة شملت رؤساء الدوائر - مدراء الفروع والمكاتب كمتلين عن موظفي البنك ( حيث تم التقييم بالتعاون مع الموظفين ) .



## فعاليات وأنشطة المركز

### أولاً : تدريب الموظفين

حرصت إدارة مركز التدريب بتوجيه ودعم من سيادة رئيس مجلس الإدارة والمدير العام خلال عام 2006 على إحداث نقلة نوعية وشاملة في جميع أنشطة وبرامج المركز التدريبية ، وذلك انطلاقاً من أهمية الدور الذي يلعبه نشاط تدريب وتطوير الموظفين في تحقيق الرؤى والأهداف العامة للبنك .  
فقد بلغ عدد الدورات التدريبية التي نفذها المركز خلال العام 2006 ، (64) دورة داخل المركز وخارجه وبمشاركة (669) موظف وموظفة ، بواقع (2203) ساعة تدريبية . وفيما يلي بيان بالدورات التدريبية المنفذة : -

#### 1. برنامج التأهيل المصرفي

حيث تم عقد دورتين في التأهيل المصرفي لإعداد وتأهيل الموظفين الجدد حسب الجدول التالي :

تاريخ الدورة	المدرّب	عدد الساعات	عدد الموظفين المستفيدين
2006/1/22 - 2006/2/2	ماجد الجدي سهى خضر	105	20
2006/4/2 - 2006/4/19	ماجد الجدي سهى خضر إحسان شعشاعة	105	6
المجموع			26

#### 2. برنامج التدريب الداخلي

خلال هذا العام عقدت (17) دورة محلية تم إعدادها وتنظيمها من قبل مركز التدريب، و شارك فيها (514) موظف وموظفة وبواقع (546) ساعة تدريبية على النحو التالي :

عنوان الدورة	المكان و التاريخ	المدرّب	عدد مرات التنفيذ	عدد الساعات المنفذة	عدد الموظفين المستفيدين
إتيكيت العمل لأسس خدمة العملاء	غزة 2006/2/6-4	د. غادة جمعة	1	24	17
إتيكيت العمل لأسس القيادة الاحترافية	غزة 2006/2/11-7	د. غادة جمعة	1	48	17
التخطيط الإستراتيجي	غزة 2006/2/17-15	د. ماجد الفرا د. رفعت رستم	1	20	21
الاتجاهات الحديثة في التدقيق والرقابة	غزة - رام الله 2006/3/9-4	أشرف العمصي سامر مفارحة	2	60	27
التجارة الدولية - المفاهيم والمضمون	غزة - رام الله 2006/3/13-11	طارق غربية خالد حرز الله	2	36	25

22	15	1	محمد أبو مرق	غزة 2006/4/27 - 26	الضغوط الإدارية وأثرها على أداء الموظف
42	36	2	سهى خضر خضر الغلابيني ثائر حمائل	غزة - رام الله 2006/5/4 - 3	العلاقات العامة والتفاعل مع الجمهور
129	96	8	سعد الدين النحوح هاني ناصر	غزة - رام الله - طولكرم 2006/5/11 - 10 2006/5/21 - 20 2006/5/ 28 - 27 2006/6/1 - 5/31 2006/6/13 - 6/12 2006/6/19 - 6/18 2006/6/26 - 6/25 2006/6/28 - 6/27	التطابق والالتزام في البنوك
22	7	1	طارق أبو غزالة	غزة 2006/5/16	الجوانب القانونية للأعمال المصرفية
21	12	1	سليمان آل رضوان	غزة 2006/6/26 - 25	مقدمة في أعمال الخزينة والأسواق المالية
30	40	2	ماجد الجدي	غزة 2006/7/4 - 2 2006/7/17 - 15	نظم إدارة الجودة - الثقافة والتطبيق
30	24	2	علياء أبو مدين أشرف غنايم	غزة - رام الله 2006/7/10 - 9	خطابات الضمان المحلية والخارجية والاعتماد الضامن
20	10	1	محمود الشوا	غزة 2006/8/1 - /7/29	الاستثمار في الأوراق المالية
26	30	2	سهى خضر ثائر حمائل	غزة - سلفيت 2006/8/15 - /14 2006/11/21 - 20	إتيكيت العمل المصرفي
29	30	2	ماجد الجدي	غزة 2006/8/17 - 16 2006/8/30 - 29	كشف التزوير والتزييف
27	18	1	سهى خضر ماجد الجدي	غزة - رام الله 2006/9/21 - 16	البرنامج الشامل في إعداد وتأهيل السكرتارية
9	40	1	المهندس جمال بلوط	غزة 2006/12/21 - 14	التطبيق العملي لبرنامج الشامل للوساطة المالية
514	546			المجموع	



## 3. برنامج التدريب الخارجي / محلي

خلال هذا العام تم الاشتراك في (32) دورة محلية تم إعدادها وتنظيمها من قبل مؤسسات ومعاهد تدريب مالية ومصرفية داخل فلسطين ، و شارك فيها (105) موظف وموظفة وبواقع (1089) ساعة تدريبية على النحو التالي :

عدد الموظفين المستفيدين	عدد الساعات المنفذة	المكان و التاريخ	الجهة المنظمة	موضوع الدورة
1	15	غزة 2006/3/27 - 15	جمعية رجال الأعمال الفلسطينيين	أفاق الاستيراد والتصدير وطرق التوفير على المستورد
12	24	الخليل 2006/5/12 - 3/10	مركز مازن الثقافي - الخليل	اللغة العبرية للمبتدئين
1	120	رام الله 2006/8/16 - 4/16	الشركة العربية للتقنيات - رام الله	Certified Oracle 10g Database Administration
2	112	جنين - رام الله 2006/6/28 - 5/6 2006/9/20 - 2	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر
2	15	رام الله 2006/5/10 - 6	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	الثقافة المصرفية الأساسية
1	15	غزة 2006/5/10 - 6	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	الأعراف الدولية للإعتمادات المستندية وتدقيقها
6	30	رام الله - نابلس 2006/5/17 - 13 2006/9/13 - 9	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	الجوانب القانونية للأعمال المصرفية
3	15	الخليل 2006/5/24 - 20	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	الحوالات الصادرة والواردة
7	54	رام الله - غزة - نابلس 2006/6/7 - 3 2006/7/26 - 22 2006/11/7 - 5	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	كشف التزوير والتزيف
4	30	غزة 2006/6/21 - 10	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	التحليل المالي باستخدام برنامج إكسل
5	15	رام الله 2006/6/14 - 11	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	التسويق المصرفي
5	15	جنين 2006/7/5 - 1	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	التميز في خدمة العملاء



2	20	غزة 2006/7/19 -15	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	قانون ضريبة الدخل الفلسطيني - اللوائح والتفسيرات
2	30	رام الله 2006/7/26 -15	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	IT Auditing & Security Policies
2	15	نابلس 2006/8/9 -5	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	مهارات موظفي التلر
1	20	غزة 2006/8/23 -19	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	مهارات إعداد وكتابة التقارير
2	20	رام الله 2006/8/23 -19	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	المعالجة المحاسبية للأدوات المالية وفق المعايير الدولية
1	15	نابلس 2006/8/23 -19	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	مهارات التسويق المصرفي
2	10	نابلس 2006/8/10 -9	سوق فلسطين للأوراق المالية	الضبط الذاتي وإدارة المخاطر
3	60	نابلس - الخليل 2006/8/23 -19 2006/9/13 -9	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	مهارات التفاوض مع العملاء
1	15	رام الله 2006/8/23 -19	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	مكافحة غسل الأموال
2	15	غزة 2006/9/13 -9	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	تحليل المشكلات وإتخاذ القرارات
5	12	غزة 2006/9/19 -16	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	مبادئ التعامل مع نظام سويفت
5	30	رام الله - غزة 2006/9/20 -16 2006/11/9 -5	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	تطبيق بازل - المتطلبات والأساسيات
6	165	رام الله 2006/12/27 -9/9	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	البرنامج الشامل " إعداد ضباط ائتمان "
10	80	غزة - نابلس 2006/11/25 -11 2006/12/23 -9	سوق فلسطين للأوراق المالية	الوسيط المعتمد
5	15	غزة 2006/11/21 -12	دائرة التنمية والتخطيط بوكالة الغوث	مهارات إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية
1	40	رام الله 2006/12/20 -11/18	جمعية المهندسين الفلسطينيين - رام الله	تطبيقات عملية لبرنامج Primavera 3



2	2	غزة 2006/11/30 -26	دائرة التنمية والتخطيط بوكالة الغوث	إدارة المخازن
1	15	غزة 2006/11/30 -26	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	إدارة المشاريع الصغيرة
1	20	رام الله 2006/11/30 -26	معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية	التخطيط الإستراتيجي
2	30	رام الله 2006/12/20 -17	مركز التجارة الفلسطيني - بال تريب	إدارة العلاقات مع الزبائن
105	1089	المجموع		

#### 4. برنامج التدريب الخارجي / إقليمي

خلال هذا العام عقدت (13) دورة محلية تم إعدادها وتنظيمها من قبل مؤسسات ومعاهد تدريب مالية ومصرفية إقليمية ( خارج فلسطين ) ، و شارك فيها (24) موظف وموظفة وواقع (358) ساعة تدريبية على النحو التالي :

عدد الموظفين المستفيدين	عدد الساعات المنفذة	المكان و التاريخ	الجهة المنظمة	موضوع الدورة
2	25	القاهرة 2005/12/29-26	Hewlett-Packard International Trade B.v. - Cairo	Implementing HP ProLiant Servers v5.21
	25	القاهرة 2006/1/3-1	Hewlett-Packard International Trade B.v. - Cairo	Enterprise Systems Management
2	30	القاهرة 2006/1/19-15	Hewlett-Packard International Trade B.v. - Cairo	EVA implementation and management
2	30	دبي 2006/2/9-5	Hewlett-Packard International Trade B.v. - Dubi	HP Open View Data Protector Fundamentals
6	30	القاهرة 2006/2/ 23-19	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	شهادة مدير فرع - سلسلة تدريب الأداء PTS
3	50	المغرب 2006/3/13-3	HPS - Morocco	P3 Training
1	25	القاهرة 2006/3/16-12	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	لتطابق والالتزام في المصارف Compliance
1	30	عمان 2006/3/30-25	إتحاد المصارف العربية	نظم إدارة الجودة - TQM
2	40	القاهرة 2006/5/11-6	المعهد الدولي للتسويق والإدارة	التسويق في بحر المنافسة



1	5	عمان 2006/5/17	جمعية البنوك الأردنية بالتعاون مع سيتي بنك عمان	سياسة وإجراءات مكافحة غسل الأموال
1	25	القاهرة 2006/6/21-18	إتحاد المصارف العربية	أدوات الحد من مخاطر العمل المصرفي وفقاً لبازل II ( Risk Mitigation )
1	25	عمان 2006/6/8-4	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	الاستثمار في الأوراق المالية
2	18	القاهرة 2006/6/22-18	المعهد المصرفي المصري	خطابات الضمان المحلية والخارجية والاعتماد الضامن
24	358			المجموع

### ثانياً : نشاط العلاقات الخارجية والعامّة

لم يقتصر نشاط مركز التدريب على تحديد احتياجات الموظفين من البرامج التدريبية وتنفيذ البرامج الداخلية فقط بل ساهم وشارك في كثير من الفعاليات والأنشطة الداخلية والخارجية منها :

1. مراسم افتتاح فرع طوباس
2. مراسم افتتاح فرع سلفيت
3. ورشة العمل الإعلامية " واقع ومستقبل بنك فلسطين م.ع.م " المنعقدة في فندق جراند بارك - برعاية سوق فلسطين للأوراق المالية وتقديم كلاً من المدير الإقليمي ومسئول العلاقات العامة والتسويق في بنك فلسطين م.ع.م في الضفة الغربية ، والذي شارك فيها مركز التدريب في إعداد المادة و العرض الإعلامي .
4. ورشة العمل التسويقية " أعرق بنوكك " التي عرضت في مركز التدريب لطلاب وطالبات كلية مجتمع غزة بوكالة الغوث الدولية وتقديم مسئول مركز التدريب .
5. ورشة العمل التسويقية " أعرف خدمات بنك فلسطين م.ع.م " والتي عقدت لثلاثين طالب وطالبة في كلية إدارة الأعمال المستوى الرابع - جامعة الأزهر وتقديم السيدة مساعد رئيس دائرة العلاقات العامة والتسويق .
6. دورة تدريب " إجراءات التأكد من سلامة البطاقة " والتي عقدت لثمانية عشر موظف وموظفة من شركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية - جوال وتقديم السيد رئيس دائرة بطاقات الائتمان .
7. تمثيل بنك فلسطين م.ع.م في فعاليات اختتام برنامج " خطوة إلى الأمام " لتدريب وتأهيل الخريجين الجدد والذي نظمه منتدى شارك الشبابي للشركات والمؤسسات والجامعات والكليات المشاركة في البرنامج ، حيث تم منح البنك شهادة شكر وتقدير لما قدمه من تعاون وتنسيق فعال لنجاح البرنامج .
8. استضافة سوق فلسطين للأوراق المالية في مركز التدريب لعقد دورات " الوسيط المعتمد " لعدد 60 موظف وموظفة من البنوك والشركات والمؤسسات العاملة في قطاع غزة ، حيث ساهم المركز في الإشراف الإداري والفني لعقد الدورات بالتواصل المرئي مع كل من المحاضرين في نابلس ورام الله



9. استمراراً لمساعي مركز التدريب لخلق كوادر مالية ومصرفية مدربة ومؤهلة تمتلك المهارات اللازمة لخدمة العملاء والارتقاء بموظفي بنك فلسطين بدور أكثر فاعلية في ممارسة مهام الوظائف المناطة بهم كل في موقعه ، عقد في مقر المركز بالتعاون مع الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية بعمان امتحانات لتقييم الكفاءة الوظيفية " مقرض معتمد بالبنوك التجارية " لعدد 22 موظف وموظفي من فروع غزة والضفة .

10. زيارة عدد من بنوك ومؤسسات تدريبية في كل من الأردن ومصر وتوقيع مذكرات تعاون تدريبي

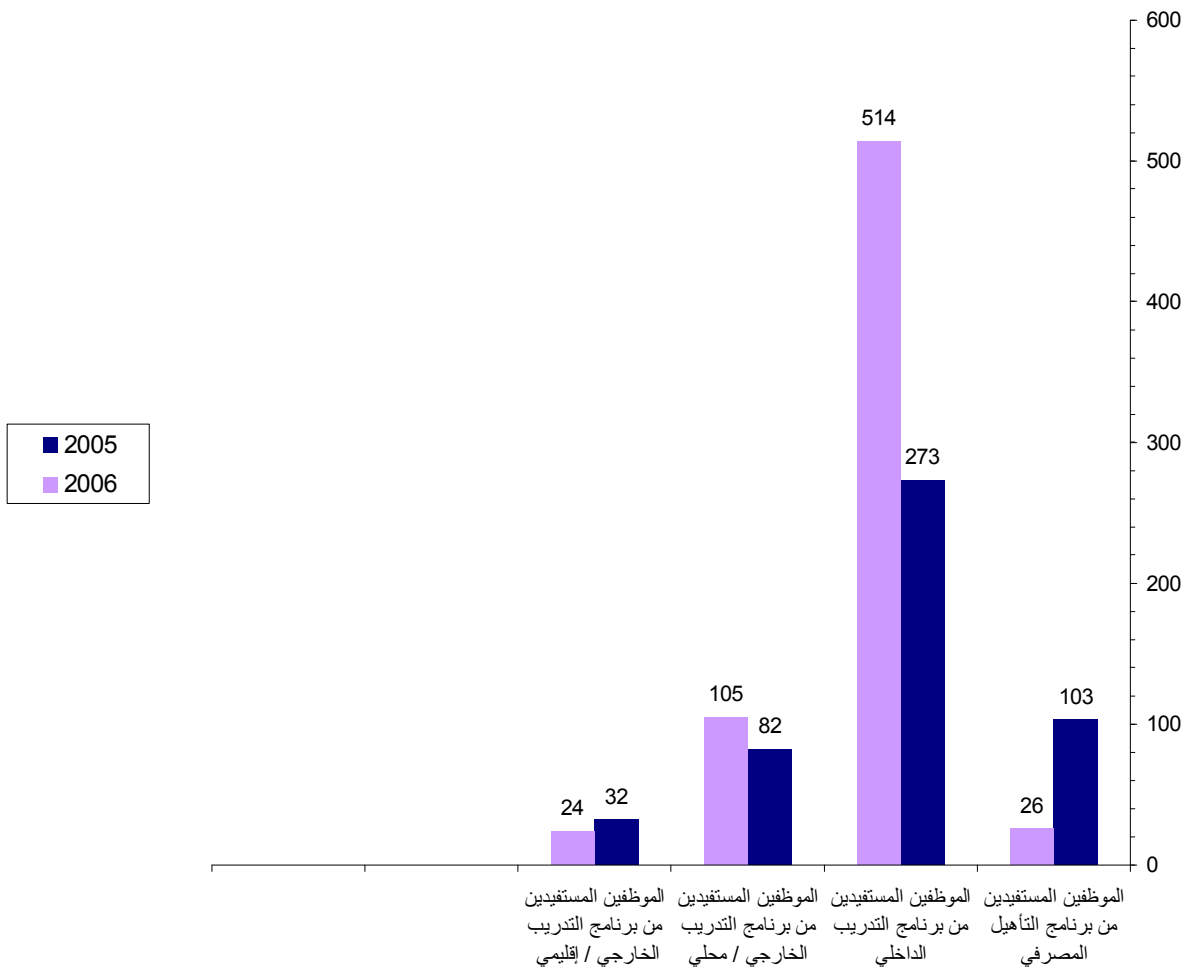
معها بهدف إيجاد نوافذ تدريبية مختلفة لتنويع الخبرات المكتسبة لموظفي بنك فلسطين م.ع.م :

- المعهد المصرفي المصري - البنك المركزي المصري - القاهرة
- مركز إعداد القادة لإدارة الأعمال - وزارة الاستثمار - القاهرة
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية - القاهرة
- مركز الخبرات الإدارية - بميك إيجبت - القاهرة
- بنك المؤسسة العربية المصرفية ABC Bank - عمان
- سيتي بنك Citigroup - عمان



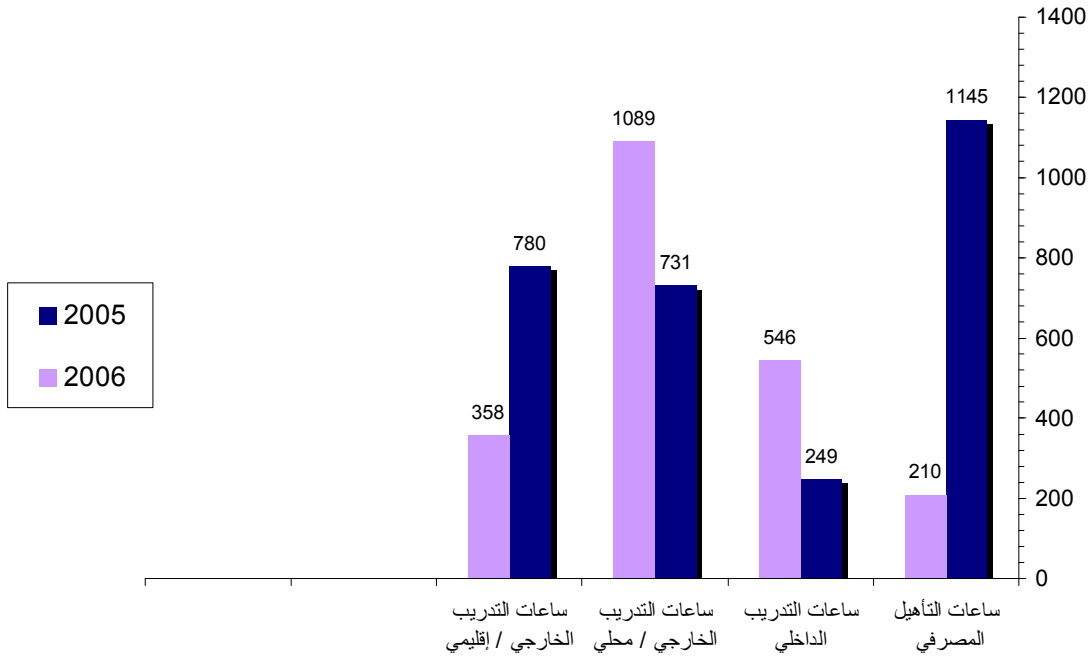
إحصائية نشاط التدريب

1. دورات برامج التدريب المنفذة



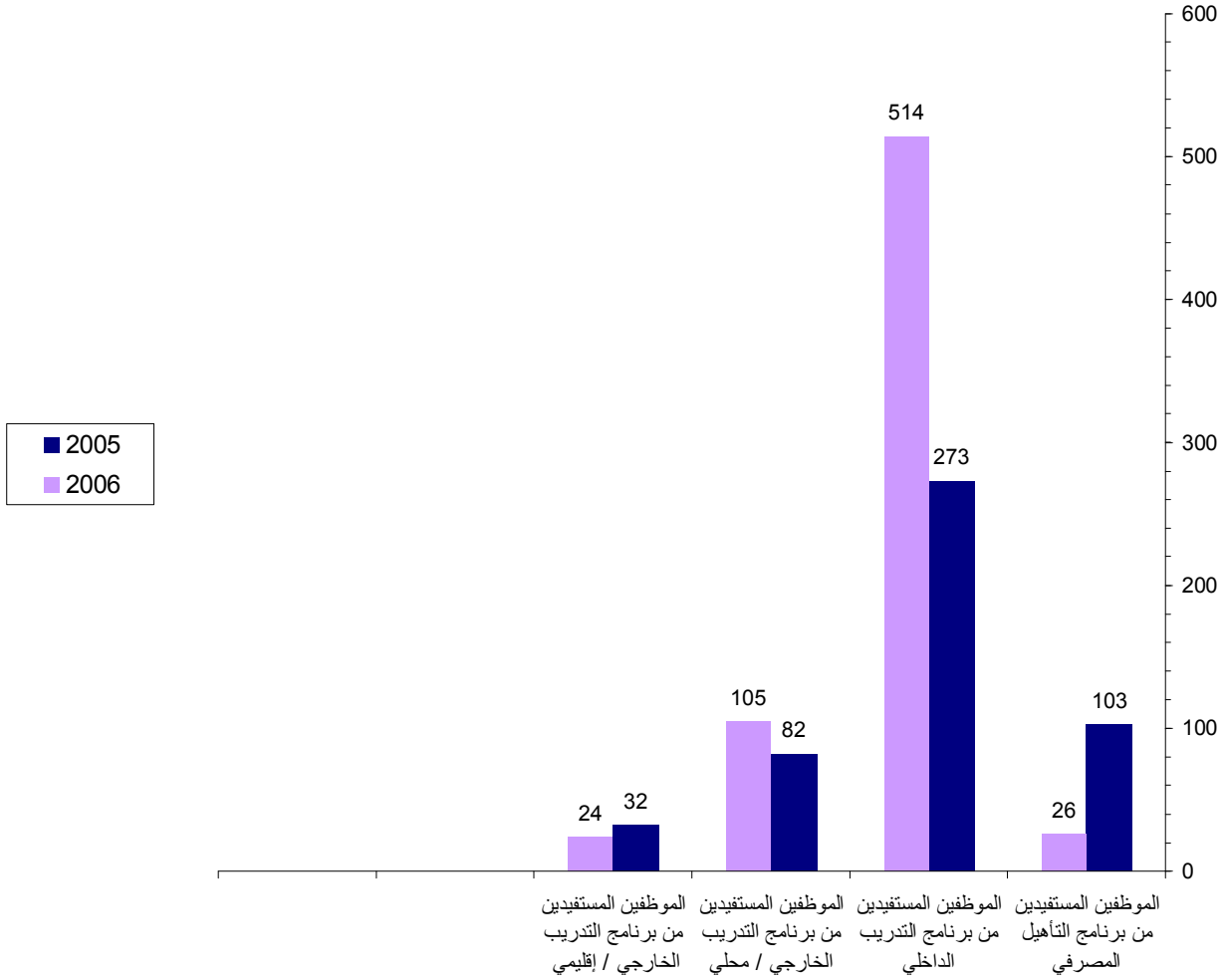


## 2. الساعات التدريبية المنفذة





### 3. الموظفين المستفيدين





## تكاليف نشاط التدريب

بلغ إجمالي الإنفاق على الخطة التدريبية لعام 2006 وفق ما هو مبين أدناه مبلغ 106,538 دولار ، كما وتشير البيانات المقارنة للتكاليف التقديرية لخطة التدريب 2006 والتكلفة الفعلية انخفاض في تكلفة التدريب بمبلغ 33,462 دولار ، ويرجع ذلك لأسباب :

- تقنين توظيف موظفين جدد بسبب الأوضاع الراهنة .
- تجميد عدد من الدورات الخارجية ( التي تمثل نسبة 68% من إجمالي تكلفة التدريب ) بسبب الإغلاق المتواصل للمعابر والحدود .

الفرق \$	التكلفة الفعلية \$		التكلفة التقديرية \$		البرنامج التدريبي
	التكلفة الفعلية	عدد الدورات الفعلية	التكلفة التقديرية	عدد الدورات المخططة	
- 5,440	560	2	6,000	4	التأهيل المصرفي
- 3,219	28,781	17	32,000	33	التدريب الداخلي
+ 7,100	13,100	32	6,000	14	التدريب الخارجي محلي
- 31,903	64,097	13	96,000	17	التدريب الخارجي إقليمي
- 33,462	106,538	64	140,000	68	المجموع