

# صناع سياسة «الفدرالي» يدعون لمزيد من رفع أسعار الفائدة

## بعضهم دعم سعر فائدة أعلى عند 5% على الأقل



مناطق عديدة عن نمو اقتصادي متواضع. وتوقعته ميستر ومعظم زملائها، مع معدل فائدة أقل قليلاً من 5 في المئة. ومثل ميستر، قال رئيس مجلس الاحتياطي الاتحادي في سانت لويس، جيمس بولارد، في حديث مع صحيفة «وول ستريت جورنال»، إنه يتوقع أيضاً ارتفاع سعر الفائدة إلى نطاق 5.25-5.5 في المئة، مضيفاً أن صناع السياسة يجب أن يتخطوا الـ 5 في المئة «بأسرع ما يمكننا». وعبر عدد من مسؤولي البنك المركزي الأميركي عن دعمهم لإبطاء رفع أسعار الفائدة إلى ربع نقطة مئوية، بعد وتيرة أسرع بكثير في العام الماضي بزيادات قدرها 75 نقطة أساس ونصف نقطة مئوية.

لكن بولارد أبدى نفاذ صبره، وعندما سئل عما إذا كان مفتاحاً على زيادة قدرها نصف نقطة مئوية في الاجتماع القادم لمجلس الاحتياطي الاتحادي، قال: «لماذا لا نذهب إلى حيث يفترض أن نذهب...؟ لم النماطلة؟» ويمكن العثور على إجابة

وقالت رئيسة مجلس الاحتياطي الاتحادي في كليفلاند، لوريتا ميستر، في مقابلة مع وكالة أسوشيتد برس، الأربعاء: «اعتقد أننا بحاجة إلى الاستثمار، وسناقش في الاجتماع مقدار ما يجب القيام به». وأضافت ميستر أنها تتوقع أن يحتاج سعر الفائدة إلى أن يرتفع «لأعلى قليلاً»، وأن يظل عند ذلك المستوى لبعض الوقت لإبطاء التضخم أكثر. ويبدو أن تصريحات ميستر تعكس وجهة نظر مشتركة على نطاق واسع مع زملائها من صناع السياسة، وفقاً لرويترز. ويقع سعر الفائدة على الإقراض ليلية واحدة حالياً في النطاق المستهدف بين 4.25 و4.5 في المئة، ويتوقع المستثمرون أن يرفع مجلس الاحتياطي هذا المعدل بمقدار ربع نقطة مئوية في نهاية اجتماعه الذي يعقد يومي 31 يناير والأول من فبراير. لكن نطاق الإيقاف والتضخم والتصنع الذي تم الإعلان عنه يوم الأربعاء، ساعد في دعم توقعات إنهاء «المركزي»

أشار صناع السياسة في مجلس الاحتياطي الاتحادي (البنك المركزي الأميركي) إلى أنهم سيمضون قدماً في رفع أسعار الفائدة، حيث دعم عدد منهم سعر فائدة أعلى عند 5 في المئة على الأقل حتى مع ظهور علامات على أن التضخم بلغ بالفعل ذروته وعلى تباطؤ النشاط الاقتصادي.

## لاغارد: «المركزي الأوروبي» سيواصل رفع الفائدة

ذكرت كريستين لاغارد، رئيسة المركزي الأوروبي، أن البنك سيواصل رفع الفائدة، مادام الأمر يتطلب خفض التضخم إلى هدفه البالغ 2 في المئة. وحسب ما نقلت «فاينانشال تايمز»، أضافت لاغارد خلال المنتدى الاقتصادي العالمي: هناك عزم لدى البنك المركزي الأوروبي على إعادة التضخم إلى 2 في المئة في الوقت المناسب. وأوضحت أنها مسرورة بالإشارات المحسنة من اقتصاد منطقة اليورو، قائلة: كانت الأخبار أكثر إيجابية خلال الأسابيع القليلة الماضية. وأشارت إلى أن التضخم مرتفع بكل المقاييس، وأن سوق العمل يمكن أن يبقى ضغوط الأسعار مرتفعة.

# الخبزنة الأميركية تستعد لاتخاذ «تدابير استثنائية»

## لمنع تخلف الحكومة عن سداد الديون بعد الوصول إلى سقف الاقتراض

على الاقتصاد من خلال تاكل الثقة في الدين الحكومي للولايات المتحدة. ستكون هناك زيادات أخرى في أسعار الفائدة في عام 2023. يشار إلى أنه تحت إصابة باول بفيروس كورونا يوم الأربعاء ويغاني اعراض خفيفة. (العربية. نت)

التي تجاوزت فيها الانتخابات 11 جولة - فقط بعد التخلي عن التنازلات الرئيسية التي طالبت بها مجموعة من 20 مشرعاً يمينياً، بعضها يؤثر على مفاوضات سقف الديون. ومن بينها بند يتطلب من الكونغرس إجراء تصويت فردي على رفع سقف الاقتراض، بدلاً من تمريره كجزء من قرار الميزانية. وتضمنت الصفقة أيضاً وعداً من مكارتي بأن الكونغرس لن يوافق على رفع سقف الديون دون إجراء تخفيضات كبيرة في الإنفاق. ومن غير الواضح ما الذي ستترتب عليه هذه التخفيضات بالضبط، لكن بعض الجمهوريين طرحوا رفع سن استحقاق الرعاية الطبية والضمان الاجتماعي في محاولة لتقليل العجز الفدرالي.

ستعد وزيرة الخزانة الأميركية جانيت يلين لاتخاذ «تدابير استثنائية» لمنع تخلف بلادها عن سداد الديون، بعد أن وصلت الحكومة الفدرالية الأميركية إلى سقف الاقتراض البالغ 31.4 تريليون دولار، بينما يظل الجمهوريون والبيت الأبيض في مآزق بشأن صفقة على رفع حد الدين.

### الخلفية الرئيسية

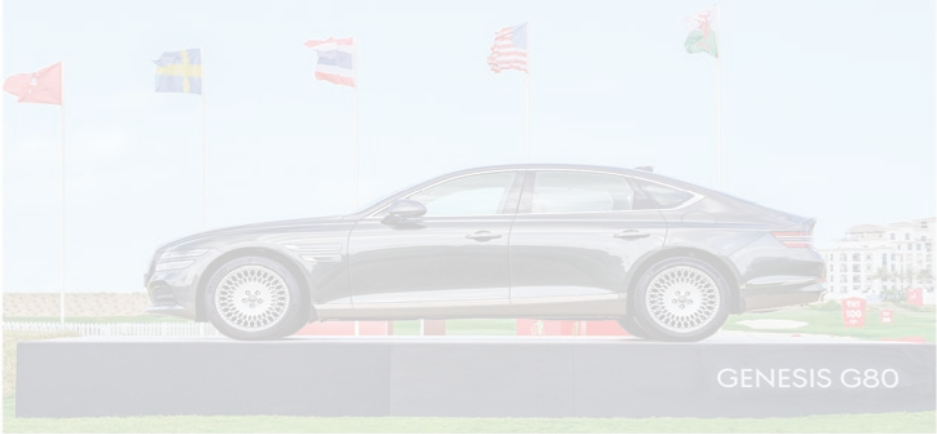
لمنع التخلف عن السداد، سيحتاج مجلس النواب الذي يسيطر عليه الجمهوريون، ومجلس الشيوخ الذي يسيطر عليه الديمقراطيون إلى الموافقة على مشروع قانون يرفع سقف الدين، ويمنح الحكومة الإذن بالاقتراض قبل أن تصل وزارة الخزانة إلى «X-Date»، وهو اليوم الأخير والسابق لمباشرة للوصول إلى سقف الدين والذي تتوقعه وزارة الخزانة الأميركية. وأشار تقرير «فوربس» إلى تنامي المخاوف من مواجهة الحد من الديون في وقت سابق من هذا الشهر، عندما أثبت الجمهوريون اليمينيون المنطرون في مجلس النواب أنهم على استعداد لاتخاذ تدابير منطرفة لإقناع القيادة بالاستسلام لمطالبهم. وتم انتخاب مكارتي بعد 15 جولة من التصويت - وهي المرة الأولى منذ 163 عاماً

# خلال 18 يوماً... 5 أشخاص ربحوا 66 مليار دولار

على الرغم من البداية القاتمة لعام 2023، وتوقعات الاقتصاديين المتشائمة والخاصة بالركود، فإن بعض المليارديرات نجحوا في استعادة بريق ثروتهم سريعاً. فقد أضاف 5 مليارديرات نحو 66 مليار دولار إلى ثروتهم منذ بداية العام، حتى نهاية يوم أمس الأول، بما يزيد على 12 مليارات في المتوسط لثروة كل منهم. وكان برنارد ارنو، من «لوي فيتون» الفائز الأكبر، معززاً مركزه كأغنى شخص في العالم، وهو اللقب الذي انتزعه مؤخراً من الرئيس التنفيذي لشركة «تسلا»، إيلون ماسك. وأضاف ارنو 24.5 مليار دولار إلى ثروته منذ بداية عام 2023، لتصل إلى 187 ملياراً، وفقاً لمؤشر «بلومبرغ» للمليارديرات، والذي اطلعت عليه «العربية.نت». وبعد عام صعب على الملياردير المؤسس لعملاق التجارة الإلكترونية «أمازون»، عادت ثروة جيف بيزوس للتعويض مجدداً، بعدما أضاف 12.3 ملياراً إليها منذ بداية العام. وكان بيل غيتس، الذي ارتفع ثروته خلال العام الماضي، وسط تحول كبير من جانب الفيدرالي

# جينيسيس راعياً رسمياً لبطولة أبوظبي

## إتش إس بي سي للجولف للعام الثاني



دخلت جينيسيس، العلامة التجارية العالمية للسيارات الفاخرة، عامها الثاني في رعاية بطولة أبوظبي إتش إس بي سي للجولف، التي تنطلق في أبوظبي ياس لينكس بالفترة من 19 إلى 22 يناير. وبالتعاون مع مجلس أبوظبي الرياضي، وجولة دي بي وورلد العالمية للجولف، تُرُود جينيسيس ومؤسسة جمعة الماجد، الموزع الرئيسي لعلامة جينيسيس في منطقة الشرق الأوسط، البطولة المرتقبة، بأسطول من 40 سيارة، لنقل كبار الشخصيات ولاعب الجولف على مدى أيام البطولة الأربعة. يشهد الحدث الرياضي حضوراً مميزاً لأسطول جينيسيس في جميع منصات العرض، حيث يمكن لرواد الحدث خوض تجارب مميزة على متن مجموعة من طرازات جينيسيس الرائدة، والتي تشمل G70 وG80 وGV70 وGV80، كما يمكن للزوار تحديد موعد لاختيار القيادة والتحدث إلى ممثل جينيسيس لمعرفة المزيد من المعلومات حول الطرازات المتنوعة والفاخرة من جهة، وخوض تجارب قيمة في رياضة الجولف بانفسهم، من خلال المشاركة في الألعاب التفاعلية، من جهة أخرى، فضلاً عن إمكانية الفوز بهدايا حصريّة من جينيسيس. ويفوز أول لاعب يسجل في الحفرة من 17 تسديدة واحدة بسيارة من طراز GV70 Shooting

# وجهة نظر

## ما الروابط بين نظرية النوافذ المكسورة والتميز في الخدمة؟

علينا أن نفرق بين مفهوم الخدمة، ومفهوم التميز في الخدمة، حيث إن الخدمة هي اتخاذ مجموعة من الإجراءات لخلق قيمة أو منفعة للعملاء، بينما التميز في الخدمة هو البحث المستمر لتحسين وتطوير الإجراءات لزيادة هذه القيمة. من أجل أن نتميز الشركات في الخدمة يجب عليها أن تركز جل اهتمامها على الممارسات التي تخلق قيمة للعملائها من خلال اتباع برامج شاملة ومتكاملة تساعد على بناء ثقافة التميز داخل المؤسسة. يذكركي هذا الأمر بخطة اتبعها عمدة مدينة نيويورك في أواخر التسعينيات من القرن الماضي سميت «نظرية النوافذ المكسورة»، وهي مأخوذة من علم الاجتماع، ومبدأ هذه النظرية ببساطة أنه لو سمح بوجود بيت مهجور في حي ما فإن هذا البيت سيصبح مرتعاً للقمامة وأضرار سلمية أخرى، مثل الكتابة على الجدران وتكسير النوافذ مع الوقت، ويغدو ماوي جذاباً للخارجين عن القانون، مما يزيد من حوادث الإجرام في المنطقة. يؤكد علم الاجتماع أن مخالفة القوانين تزداد بمعدل عالٍ جداً عندما لا تتم محاسبة ومعاينة المخالفين. أدخلت المدينة مبدأ «صفر التسامح» بالمخالفات حتى الصغيرة منها، لمكافحة زيادة الإجرام، وطبق هذا المبدأ على جميع وسائل النقل العام والمباني والأماكن العامة في المدينة بمساعدة أفراد الشرطة. وبعد مرور سنة من اعتماد هذا الخطة انخفضت نسبة الجرائم بدرجة ملحوظة أكثر من أي وقت مضى. تؤكد تلك التجربة أهمية اعتماد منظومة شاملة لخلق ثقافة للتميز في الخدمة في أي مؤسسة، سواء كانت تجارية أو حكومية أو غير ربحية تعمل على تحقيق رؤية أو هدف واضح. تشكل هذه المنظومة مثلثاً متساوي الأضلاع يتكون من القيادة أولا، وكسب القلوب ثانياً، وإقناع العقول ثالثاً. ويمكن

تعلمت الكثير خلال رحلتي المهنية عن الفرق بين الترويج لفكرة ما والإيمان المطلق بها وتحقيقها على أرض الواقع. أتحدث في هذا الخصوص عن قدرة المؤسسات على تطبيق الخطط الاستراتيجية في مجال خدمة العملاء التي عملوا على إعدادها وسعوا إلى تحقيق أهدافها. ومن هذا المنطلق، أرى أن معظم المؤسسات تدرك أهمية جودة الخدمة والحصول على رضا عملائها، وأن الأغلبية تتخفي بالكلام عن هذا الموضوع، وتقسّم إلى مجموعتين؛ الأولى لا تدرك حقاً كيف تحظى برضا عملائها، والثانية لا تهتم بما فيه الكفاية. يذكركي هذا الأمر بمن يزور الطبيب للفحص السنوي ويخرج مصدوماً بنتيجة التحاليل التي تشير إلى ارتفاع ضغط الدم، والسكر، والسمنة... إلخ. عندها يبدأ الطبيب ينصح مريضه بتخفيف الوزن، وممارسة الرياضة، والابتعاد عن اكل الدهون والسكريات، (جميعها أمور نعرفها، ولكن نادراً ما تجد من يمارسها بانتظام) عوضاً عن تناول الدواء. بيد أن المريض يلجأ إلى تناول الدواء لأنه أسهل عليه بدلاً من الحمية والرياضة وتغيير نمط حياته. أظهرت دراسة إحصائية في موضوع التميز في الخدمة أساسه الآلاف من التقييمات عبر السنين، ثلاثة أنواع من المؤسسات: (1) مؤسسات لا تهتم مطلقاً بجودة الخدمة لأن لديها أولويات أهم مثل التركيز على المبيعات، وتقنين المصاريف، والديبلوماسية. وهذه الفئة لحسن الحظ تمثل 15% فقط. (2) الفئة الغالبة وتمثل 80% من الشركات تؤمن بجودة الخدمة، ولكنها لا تتبع نظاماً متكاملًا لتوفير بيئة تحضن وتعزز التميز. (3) الفئة الأخيرة وتمثل 5% من الشركات فقط هي التي تتبع بنية تحتية مرتكزة أساساً على خدمة زبائننا على أكمل وجه بهدف نيل رضاهم باستمرار.



فاتن أبو غزالة\*

\* رئيسة شركة سيرفيس هيرو الكويتية