

رقم الدورة 1014

# عمليات وإجراءات الرقابة في الإدارات المساندة

العمليات والخدمات المصرفية  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١-٢ نوفمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

مسقط، سلطنة عُمان



## تفاصيل الموعد المجدول

مسقط، سلطنة عُمان

المدينة

٦-٢ نوفمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٣,٥٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة العمليات الخلفية والضوابط التشغيلية برنامجًا تدريبيًا احترافيًا متقدمًا يهدف إلى تطوير الكفاءات التشغيلية والإدارية للعاملين في إدارات العمليات الخلفية بالمؤسسات المصرفية والمالية، وتعزيز قدرتهم على إدارة العمليات بكفاءة عالية مع تطبيق الضوابط الرقابية التي تضمن سلامة العمليات ودقتها وامتثالها للمتطلبات التنظيمية. وتؤدي إدارات العمليات الخلفية دورًا محوريًا في دعم الأعمال المصرفية من خلال تنفيذ المعاملات، وإدارة التسويات، ومراقبة العمليات، وضمان استمرارية الأعمال، بما يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر.

يركز البرنامج على المفاهيم الحديثة لإدارة العمليات الخلفية، بما يشمل معالجة المعاملات، وإدارة الحسابات، والتسويات المالية، وإدارة المدفوعات، والرقابة التشغيلية، والضوابط الداخلية، وإدارة الوثائق والسجلات، ودعم العمليات المصرفية اليومية. كما يستعرض العلاقة بين العمليات الخلفية والعمليات الأمامية والإدارات المساندة، مع التركيز على تعزيز التكامل بين مختلف الوحدات لضمان انسيابية العمليات وتحقيق جودة الخدمات.

كما يتناول البرنامج أفضل الممارسات في إدارة المخاطر التشغيلية، والحوكمة، والامتثال، ومكافحة الاحتيال، واستمرارية الأعمال، إضافة إلى دور التحول الرقمي والأتمتة في تطوير العمليات الخلفية وتحسين الكفاءة التشغيلية. ويتعرف المشاركون على أساليب قياس الأداء، وتحسين العمليات، وإعادة تصميم الإجراءات، وتطبيق منهجيات التحسين المستمر بما يحقق مستويات أعلى من الإنتاجية والجودة.

ومن خلال التطبيقات العملية، ودراسات الحالة، وورش العمل التفاعلية، تزود دورة العمليات الخلفية والضوابط

التشغيلية المشاركين بالمهارات والأدوات اللازمة لتطوير العمليات التشغيلية، وتعزيز الضوابط الرقابية، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين الأداء المؤسسي، بما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة ويعزز الثقة في عملياتها المصرفية والمالية.

## أهداف الدورة

- تحليل دور العمليات الخلفية في دعم العمليات المصرفية وتحقيق الكفاءة التشغيلية بنهاية البرنامج.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة العمليات الخلفية وتحسين جودة تنفيذ المعاملات.
- تقييم المخاطر التشغيلية المرتبطة بالعمليات الخلفية وتطبيق الضوابط المناسبة للحد منها.
- تطوير إجراءات تشغيلية تعزز الدقة والسرعة والامتثال في تنفيذ العمليات.
- تقييم الأداء التشغيلي باستخدام مؤشرات أداء رئيسية واقتراح مبادرات عملية للتحسين.
- تصميم ضوابط رقابية فعالة تدعم الحوكمة والرقابة الداخلية واستمرارية الأعمال.
- تحسين التكامل بين العمليات الخلفية والعمليات الأمامية والإدارات المساندة.
- تعزيز تطبيق متطلبات الامتثال والرقابة الداخلية ومكافحة الاحتيال في العمليات التشغيلية.
- تنفيذ مبادرات التحول الرقمي والأتمتة لتحسين كفاءة العمليات الخلفية.
- موازنة العمليات الخلفية والضوابط التشغيلية مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وأفضل الممارسات الدولية.

## الفئة المستهدفة

صُممت هذه الدورة لمديري العمليات الخلفية، ومديري العمليات المصرفية، ومشرفي العمليات، وموظفي إدارات التسويات، والمدفوعات، والمقاصة، وإدارة الحسابات، والتحويلات، والخزينة، والرقابة التشغيلية، وضمان الجودة، والعاملين في الوحدات التشغيلية المسؤولة عن تنفيذ ومراجعة العمليات المصرفية.

كما تستهدف مسؤولي الامتثال، وإدارة المخاطر التشغيلية، والرقابة الداخلية، والتدقيق الداخلي، وإدارة الجودة، وتحسين العمليات، وإدارة المشاريع، وتقنية المعلومات، والتحول الرقمي، بالإضافة إلى مديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، والقيادات التنفيذية الراغبين في تطوير كفاءة العمليات الخلفية وتعزيز فعالية الضوابط التشغيلية داخل المؤسسات المالية.

## مخرجات التعلم

- بنهاية دورة العمليات الخلفية والضوابط التشغيلية سيكون المشاركون قادرًا على:
- تحليل العمليات الخلفية وتحديد فرص تحسين الكفاءة التشغيلية.
- إدارة عمليات المعالجة والتسويات والمدفوعات وفق أفضل الممارسات المصرفية.
- تطبيق الضوابط التشغيلية والرقابية لضمان سلامة العمليات ودقتها.
- تقييم المخاطر التشغيلية وتصميم إجراءات فعالة للحد منها.
- استخدام مؤشرات الأداء لقياس كفاءة العمليات الخلفية وتحسينها.
- تطبيق مبادئ الحوكمة والامتثال والرقابة الداخلية في بيئة العمليات.
- تحسين التنسيق بين الإدارات التشغيلية المختلفة لضمان انسيابية العمليات.
- توظيف التقنيات الرقمية والأتمتة لتطوير العمليات الخلفية.
- إعداد مبادرات للتحسين المستمر وتعزيز جودة الأداء التشغيلي.
- إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطوير العمليات الخلفية والضوابط التشغيلية داخل المؤسسة.
- المحتوى العلمي:

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## أساسيات العمليات الخلفية في المؤسسات المصرفية

- مفهوم العمليات الخلفية وأهميتها في القطاع المصرفي.
- الهيكل التنظيمي للعمليات الخلفية والعلاقة مع الإدارات الأخرى.
- دورة العمليات المصرفية من التنفيذ إلى التسوية.
- مسؤوليات وحدات العمليات الخلفية وأدوارها التشغيلية.
- تطبيق عملي: تحليل سير العمليات الخلفية وتحديد فرص التحسين.

### اليوم الثاني

## إدارة العمليات التشغيلية والرقابة

- معالجة المعاملات المصرفية وإدارة الحسابات.
- إدارة المدفوعات والتحويلات والتسويات والمقاصة.
- إدارة الوثائق والسجلات التشغيلية.
- الضوابط التشغيلية وإجراءات المطابقة والمراجعة.
- تطبيق عملي: تقييم إجراءات العمل وتحسين كفاءة العمليات.

### اليوم الثالث

## إدارة المخاطر والحوكمة والامتثال

- المخاطر التشغيلية في العمليات الخلفية.
- أنظمة الرقابة الداخلية والحوكمة المؤسسية.
- الامتثال للأنظمة والتعليمات المصرفية.

اليوم الثالث — تابع

- مكافحة الاحتيال واستمرارية الأعمال.
- تطبيق عملي: إعداد مصفوفة للمخاطر التشغيلية وتصميم ضوابط رقابية فعالة.

## اليوم الرابع

## التحول الرقمي وتحسين العمليات الخلفية

- الأتمتة والرقمنة في العمليات الخلفية.
- استخدام التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة التشغيلية.
- مؤشرات الأداء وتحليل كفاءة العمليات.
- منهجيات التحسين المستمر وإعادة هندسة العمليات.
- تطبيق عملي: تصميم مبادرة لتطوير العمليات الخلفية باستخدام الحلول الرقمية.

## اليوم الخامس

## التميز التشغيلي والإدارة الاستراتيجية للعمليات الخلفية

- موازنة العمليات الخلفية مع الاستراتيجية المؤسسية.
- إدارة الأداء والقيادة في العمليات التشغيلية.
- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز التشغيلي.
- الاتجاهات المستقبلية في إدارة العمليات الخلفية والرقابة التشغيلية.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطوير العمليات الخلفية والضوابط التشغيلية، تتضمن تحسين الإجراءات، وتعزيز الرقابة الداخلية، وتقليل المخاطر، ودعم التحول الرقمي، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/back-office-operations-controls>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440

