

رقم الدورة 1015

تحسين العمليات المصرفية

العمليات والخدمات المصرفية
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٨١-٤١ ديسمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

مراكش، المغرب



تفاصيل الموعد المجدول

مراكش، المغرب

المدينة

٦٢٠٢ ٨١-٤١ ديسمبر

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٠٣,٤٥

رسوم الدورة

نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة تحسين العمليات المصرفية برنامجًا تدريبيًا احترافيًا متقدمًا يهدف إلى تمكين العاملين في البنوك والمؤسسات المالية من تطوير وتحسين العمليات التشغيلية بما يحقق الكفاءة التشغيلية، ويرفع جودة الخدمات، ويعزز تجربة العملاء، ويدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، وازدياد متطلبات الامتثال، والتوسع في الخدمات الرقمية، والمنافسة المتنامية، أصبح تحسين العمليات المصرفية أحد المحاور الأساسية لتعزيز الإنتاجية، وتقليل التكاليف، والحد من المخاطر، وتحقيق التميز المؤسسي.

يركز البرنامج على المنهجيات الحديثة لتحليل العمليات المصرفية، وتحديد نقاط الضعف والاختناقات التشغيلية، وإعادة تصميم الإجراءات، وتبسيط سير العمل، وإزالة الأنشطة التي لا تضيف قيمة، بما يساهم في تحسين سرعة ودقة تنفيذ العمليات المصرفية. كما يتناول العلاقة بين تحسين العمليات وإدارة الجودة، والحوكمة، وإدارة المخاطر، والامتثال، وإدارة الأداء، ودورها في دعم استدامة الأعمال وتعزيز مرونة المؤسسات المالية. كما يستعرض البرنامج أحدث الممارسات في التحسين المستمر، وإعادة هندسة العمليات، والأتمتة، والتحول الرقمي، واستخدام البيانات في دعم اتخاذ القرار، بما يمكن المؤسسات المصرفية من تطوير عملياتها التشغيلية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية. ويتعرف المشاركون على الأدوات العملية المستخدمة في تحليل العمليات، وقياس الأداء، وإدارة المبادرات التطويرية، ومتابعة نتائج التحسين.

ومن خلال التطبيقات العملية، ودراسات الحالة، وورش العمل التفاعلية، تزود دورة تحسين العمليات المصرفية

المشاركين بالمهارات والمنهجيات اللازمة لتطوير العمليات التشغيلية، وتعزيز الرقابة الداخلية، وتحسين الأداء المؤسسي، ودعم الابتكار والتحول الرقمي، بما يعكس إيجابًا على جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء واستدامة الأداء.

أهداف الدورة

- تحليل العمليات المصرفية الحالية وتحديد نقاط القوة والضعف وفرص التحسين بنهاية البرنامج.
- تطبيق منهجيات تحسين العمليات لرفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- تقييم أداء العمليات باستخدام مؤشرات أداء رئيسية ومقاييس تشغيلية قابلة للقياس.
- تطوير مبادرات لإعادة تصميم العمليات بما يقلل الهدر ويرفع الإنتاجية.
- تقييم المخاطر التشغيلية المرتبطة بالعمليات المصرفية وتطبيق الضوابط المناسبة للحد منها.
- تصميم إجراءات عمل معيارية تعزز الكفاءة والامتثال والرقابة التشغيلية.
- تحسين التعاون بين الإدارات التشغيلية وإدارات الامتثال والمخاطر وتقنية المعلومات وخدمة العملاء.
- تعزيز الحوكمة المؤسسية من خلال تطبيق أفضل الممارسات في إدارة العمليات وتحسينها.
- تنفيذ مبادرات التحول الرقمي والأتمتة لتطوير العمليات المصرفية.
- مواءمة مشاريع تحسين العمليات مع الاستراتيجية المؤسسية وأفضل الممارسات المصرفية العالمية.

الفئة المستهدفة

صُممت هذه الدورة لمديري العمليات المصرفية، ومديري الفروع، ومديري الجودة، ومديري الأداء المؤسسي، ومديري التميز المؤسسي، ومشرفي العمليات، ومتخصصي تحسين الإجراءات، ومحلي العمليات، ومديري المشاريع، والعاملين في إدارات العمليات المصرفية، والخدمات المصرفية، وإدارة الجودة، وإدارة الأداء، ممن تقع على عاتقهم مسؤولية تطوير وتحسين العمليات التشغيلية.

كما تستهدف مسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية، والامتثال، والرقابة الداخلية، والتدقيق الداخلي، وإدارة التحول الرقمي، وتقنية المعلومات، وإدارة الاستراتيجية، وإدارة تجربة العملاء، بالإضافة إلى رؤساء الأقسام، ومديري الإدارات، والقيادات التنفيذية وصناع القرار المسؤولين عن رفع كفاءة العمليات وتحقيق التميز المؤسسي داخل المؤسسات المالية.

مخرجات التعلم

- بنهاية دورة تحسين العمليات المصرفية سيكون المشاركون قادرًا على:
- تحليل العمليات المصرفية باستخدام منهجيات وأدوات تحليل العمليات.
- تحديد الاختناقات التشغيلية والأنشطة غير ذات القيمة واقتراح حلول عملية لمعالجتها.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر وإعادة هندسة العمليات في البيئة المصرفية.
- تصميم عمليات مصرفية أكثر كفاءة ومرونة وجودة.
- قياس أداء العمليات باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وتحليل نتائجها.
- تطبيق مبادئ الحوكمة والرقابة الداخلية والامتثال في تطوير العمليات.
- توظيف التقنيات الرقمية والأتمتة لتحسين كفاءة العمليات المصرفية.
- تعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة لدعم نجاح مبادرات تحسين العمليات.
- قيادة مشاريع تحسين العمليات بما يدعم الأداء المؤسسي والتحول التنظيمي.
- إعداد خطة تنفيذية شاملة لتحسين العمليات المصرفية داخل المؤسسة.
- المحتوى العلمي:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أسس تحسين العمليات المصرفية

- مفهوم تحسين العمليات وأهميته في القطاع المصرفي.
- تحليل سلسلة القيمة والعمليات التشغيلية في البنوك.
- توثيق العمليات ورسم خرائط سير العمل.
- تحديد الاختناقات التشغيلية وفرص التحسين.
- تطبيق عملي: تحليل عملية مصرفية وتحديد مجالات التطوير.

اليوم الثاني

تحليل العمليات وإعادة تصميمها

- أدوات تحليل العمليات وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات.
- منهجيات التحسين المستمر وإعادة هندسة العمليات.
- تبسيط الإجراءات وإزالة الأنشطة غير ذات القيمة.
- توحيد العمليات ورفع الكفاءة التشغيلية.
- تطبيق عملي: إعادة تصميم عملية مصرفية باستخدام أدوات تحسين العمليات.

اليوم الثالث

إدارة المخاطر والحوكمة وقياس الأداء

- إدارة المخاطر التشغيلية المرتبطة بالعمليات المصرفية.
- دمج الحوكمة والامتثال والرقابة الداخلية في العمليات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية وقياس كفاءة العمليات.

اليوم الثالث — تابع

- إدارة الجودة والمتابعة المستمرة للأداء.
- تطبيق عملي: تقييم أداء العمليات وإعداد خطة للتحسين.

اليوم الرابع

التحول الرقمي والابتكار في تحسين العمليات

- التحول الرقمي وأثره في تطوير العمليات المصرفية.
- الأتمتة والذكاء الاصطناعي في تحسين سير العمل.
- تحليل البيانات لدعم اتخاذ القرار وتحسين العمليات.
- التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات والعمليات المصرفية.
- تطبيق عملي: تصميم مبادرة للتحول الرقمي لتحسين إحدى العمليات المصرفية.

اليوم الخامس

استدامة التحسين والتميز التشغيلي

- قيادة مشاريع تحسين العمليات وإدارة التغيير.
- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز المؤسسي.
- مواءمة تحسين العمليات مع الاستراتيجية المؤسسية.
- الاتجاهات المستقبلية في تطوير العمليات المصرفية.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتحسين العمليات المصرفية، تتضمن إعادة تصميم الإجراءات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتطوير مؤشرات الأداء، ودعم التحول الرقمي، وتعزيز الحوكمة والامتثال، وتحقيق التميز المؤسسي المستدام.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/banking-process-improvement>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

