

رقم الدورة 1011

# إدارة العمليات المصرفية في الفروع

العمليات والخدمات المصرفية  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١-٢ نوفمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

بانكوك، تايلاند



## تفاصيل الموعد المجدول

بانكوك، تايلاند

المدينة

٢-٦ نوفمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ١,٦٠٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

\*\*نظرة عامة:\*\*

تُعد دورة \*\*إدارة العمليات المصرفية للفروع\*\* برنامجًا تدريبيًا احترافيًا متقدمًا يهدف إلى تطوير الكفاءات الإدارية والتشغيلية للعاملين في الفروع المصرفية، وتمكينهم من إدارة العمليات اليومية بكفاءة وفعالية وفق أفضل الممارسات المصرفية الحديثة. ومع التحولات المتسارعة في القطاع المالي، والتوسع في الخدمات المصرفية الرقمية، وارتفاع توقعات العملاء، وزيادة المتطلبات الرقابية، أصبحت الإدارة الفعالة لعمليات الفروع أحد العوامل الأساسية لضمان تقديم خدمات مصرفية آمنة وسريعة وعالية الجودة، وتحقيق الأداء التشغيلي المتميز.

يركز البرنامج على إدارة العمليات التشغيلية داخل الفروع المصرفية، بما يشمل إدارة الحسابات، والعمليات النقدية، والتحويلات، والمدفوعات، وخدمة العملاء، وإدارة الخزائن، والتسويات، والرقابة التشغيلية، مع توضيح كيفية تحقيق التكامل بين مختلف الوظائف التشغيلية لضمان كفاءة سير العمل. كما يستعرض دور إدارة الفروع في تحسين الإنتاجية، وتعزيز جودة الخدمات، وتحقيق الامتثال للأنظمة والتعليمات المصرفية، ورفع مستوى رضا العملاء.

ويتناول البرنامج كذلك أحدث الممارسات في إدارة المخاطر التشغيلية، والحوكمة، والرقابة الداخلية، ومكافحة الاحتيال، واستمرارية الأعمال، وإدارة الأداء التشغيلي، إضافة إلى توظيف الحلول الرقمية والأتمتة في تطوير العمليات المصرفية داخل الفروع. كما يركز على تنمية المهارات القيادية والإدارية اللازمة لمديري الفروع ومشرفي العمليات لقيادة فرق العمل وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة.

ومن خلال التطبيقات العملية، ودراسات الحالة، وورش العمل التفاعلية، تزود دورة \*\*إدارة العمليات المصرفية للفروع\*\* المشاركين بالمعارف والأدوات العملية اللازمة لتحسين كفاءة العمليات، وتعزيز الرقابة التشغيلية، ورفع جودة الخدمات المصرفية، وتحسين تجربة العملاء، بما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة المصرفية ويعزز قدرتها التنافسية.

**\*\*الأهداف:\*\***

- \* تحليل الهيكل التشغيلي للفروع المصرفية وتقييم دوره في دعم الأداء المؤسسي بنهاية البرنامج.
- \* تطبيق أفضل الممارسات في إدارة العمليات اليومية للفروع بما يعزز الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.
- \* تقييم المخاطر التشغيلية داخل الفروع وتطبيق الضوابط الرقابية المناسبة للحد منها.
- \* تطوير استراتيجيات تشغيلية تسهم في تحسين أداء الفروع وتعزيز رضا العملاء.
- \* تقييم أداء الفروع باستخدام مؤشرات أداء رئيسية واقتراح مبادرات عملية للتحسين.
- \* تصميم إجراءات تشغيلية ترفع كفاءة تنفيذ المعاملات المصرفية وتحسن استخدام الموارد.
- \* تحسين التنسيق بين إدارات الفروع، والعمليات، والخزينة، والامتثال، وإدارة المخاطر.
- \* تعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة والرقابة الداخلية ومكافحة الاحتيال داخل الفروع.
- \* تنفيذ حلول التحول الرقمي والأتمتة لتحسين كفاءة العمليات المصرفية في الفروع.
- \* مواكبة إدارة العمليات المصرفية للفروع مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والمتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية.

**\*\*الفئة المستهدفة:\*\***

صُممت هذه الدورة لمديري الفروع، ونواب مديري الفروع، ومديري العمليات المصرفية، ومشرفي العمليات، ورؤساء الأقسام، وموظفي العمليات، ومديري خدمة العملاء، ومديري العلاقات، ومسؤولي الخزائن، وموظفي التحويلات، والتسويات، والمدفوعات، وجميع العاملين المسؤولين عن إدارة وتشغيل الفروع المصرفية. كما تستهدف مسؤولي الامتثال، وإدارة المخاطر التشغيلية، والرقابة الداخلية، والتدقيق الداخلي، وإدارة الجودة، وتحسين العمليات، وإدارة تجربة العملاء، والإدارات الإقليمية، ومديري المناطق، والقيادات التنفيذية وصناع القرار المسؤولين عن تطوير أداء الفروع وتحقيق التميز التشغيلي في المؤسسات المصرفية.

**\*\*مخرجات التعلم:\*\***

- بنهاية دورة **\*\*إدارة العمليات المصرفية للفروع\*\*** سيكون المشاركون قادرًا على:
  - \* تحليل منظومة العمليات التشغيلية داخل الفروع المصرفية وتحديد فرص التحسين.
  - \* إدارة العمليات اليومية للفروع بكفاءة مع الالتزام بالسياسات والإجراءات المصرفية.
  - \* تطبيق الضوابط التشغيلية والرقابية لضمان سلامة العمليات وتقليل المخاطر.
  - \* تقييم المخاطر التشغيلية ووضع خطط فعالة للحد منها.
  - \* تحسين كفاءة العمليات المصرفية من خلال استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية.
  - \* تعزيز جودة الخدمات المصرفية وتحسين تجربة العملاء داخل الفروع.
  - \* تطبيق مبادئ الحوكمة والامتثال ومكافحة الاحتيال في بيئة العمل المصرفية.
  - \* توظيف الحلول الرقمية والأتمتة لرفع كفاءة العمليات التشغيلية.
  - \* تطوير مبادرات للتحسين المستمر وتعزيز الأداء التشغيلي للفروع.
  - \* إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطوير العمليات المصرفية للفروع بما يدعم الأداء المؤسسي والتميز التشغيلي.

**\*\*المحتوى العلمي:\*\***

- \*\*اليوم الأول: أسس إدارة العمليات المصرفية للفروع\*\***
  - \* مفهوم وأهمية إدارة العمليات المصرفية في الفروع.
  - \* الهيكل التنظيمي للفروع والأدوار والمسؤوليات التشغيلية.
  - \* العمليات المصرفية الأساسية ومنهجية إدارة سير العمل.
  - \* معايير جودة الخدمات المصرفية والتميز التشغيلي.
  - \* تطبيق عملي: تحليل دورة العمل داخل الفرع وتحديد فرص التحسين.
- \*\*اليوم الثاني: إدارة العمليات اليومية داخل الفروع\*\***
  - \* إدارة الحسابات والعمليات المصرفية اليومية.

- \* إدارة النقد والخزائن والتحويلات والمدفوعات.
- \* إدارة التسويات والمطابقات والرقابة التشغيلية.
- \* إدارة الموارد وتنسيق الأعمال داخل الفرع.
- \* تطبيق عملي: تقييم العمليات اليومية وتحسين كفاءة تنفيذ المعاملات.
- \*\*اليوم الثالث: إدارة المخاطر والحوكمة والامتثال\*\*
- \* المخاطر التشغيلية في الفروع المصرفية.
- \* أنظمة الرقابة الداخلية والحوكمة المؤسسية.
- \* الامتثال للأنظمة والتعليمات المصرفية.
- \* مكافحة الاحتيال وإدارة الحوادث التشغيلية واستمرارية الأعمال.
- \* تطبيق عملي: إعداد مصفوفة للمخاطر التشغيلية وتطوير إجراءات الرقابة.
- \*\*اليوم الرابع: إدارة الأداء وتجربة العملاء في الفروع\*\*
- \* قياس أداء الفروع باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية.
- \* تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة الإنتاجية.
- \* إدارة تجربة العملاء والتميز في تقديم الخدمات المصرفية.
- \* التحول الرقمي وتكامل الخدمات الإلكترونية مع عمليات الفروع.
- \* تطبيق عملي: إعداد مبادرة لتحسين أداء الفرع وتعزيز تجربة العملاء.
- \*\*اليوم الخامس: الإدارة الاستراتيجية والتميز في عمليات الفروع\*\*
- \* موازنة عمليات الفروع مع الاستراتيجية المؤسسية.
- \* القيادة واتخاذ القرار في إدارة الفروع المصرفية.
- \* بناء ثقافة التميز والتحسين المستمر في بيئة الفروع.
- \* الاتجاهات المستقبلية في إدارة العمليات المصرفية للفروع.

**\*\* الورشة الختامية:** إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطوير إدارة العمليات المصرفية للفروع، تتضمن مبادرات لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الامتثال والحوكمة، ورفع جودة الخدمات، وتحسين تجربة العملاء، ودعم التحول الرقمي.

## أهداف الدورة

- Analyze the structure and operational framework of modern branch banking operations by the end of the course.
- Apply best practices to improve operational efficiency, service quality, and branch productivity during practical learning activities.
- Evaluate operational risks within branch banking operations and implement effective internal control measures.
- Develop branch operational strategies that support customer satisfaction, regulatory compliance, and organizational performance.
- Assess branch performance using measurable operational and financial key performance indicators.
- Design operational improvement initiatives that enhance workflow efficiency, transaction accuracy, and resource utilization.
- Improve coordination between branch operations, customer service, treasury, compliance, and support functions.
- Strengthen branch governance through effective operational controls, fraud prevention, and risk management practices.
- Implement digital banking solutions and automation strategies to enhance branch operational effectiveness.

- Align branch banking operations with organizational objectives, banking regulations, and international operational best practices.

## الفئة المستهدفة

---

This course is designed for professionals responsible for managing or supervising branch banking operations within retail, commercial, corporate, and private banking environments. It is particularly valuable for branch managers, assistant branch managers, branch operations managers, customer service managers, operations supervisors, branch administrators, cash officers, transaction processing specialists, relationship managers, and professionals responsible for day-to-day branch performance. The programme also benefits professionals working in banking operations, operational risk, compliance, internal audit, internal control, quality assurance, customer experience, treasury support, business process improvement, and digital banking. Senior executives, regional managers, operations directors, banking department heads, and decision makers responsible for branch strategy, operational excellence, and banking transformation will gain practical knowledge to strengthen branch performance and operational governance.

## مخرجات التعلم

---

- By the end of this Branch Banking Operations Management course, participants will be able to:
- Analyze branch banking operational structures and identify opportunities for operational improvement.
- Manage branch operations efficiently while ensuring compliance with banking policies and regulatory requirements.

- Apply operational controls that improve transaction accuracy, security, and service consistency.
- Evaluate operational risks and implement effective mitigation strategies within branch environments.
- Improve branch productivity using operational performance indicators and process optimization techniques.
- Strengthen customer service delivery through effective operational management and workflow coordination.
- Apply branch governance principles that support internal control, compliance, and fraud prevention.
- Utilize digital banking technologies and automation to improve branch operational efficiency.
- Develop practical initiatives that enhance customer experience, operational resilience, and branch performance.
- Prepare comprehensive implementation plans to strengthen branch banking operations and support continuous organizational improvement.

## محاوّر الدورة

Day 1

### Foundations of Branch Banking Operations

- Structure and functions of modern bank branches
- Roles and responsibilities in branch operations management
- Core banking products, services, and operational processes
- Customer service standards and operational excellence

عبارات — yaD 1

**Practical application**

Mapping branch operational workflows and identifying improvement opportunities

**Day 2****Managing Daily Branch Operations**

- Branch transaction processing and account administration
- Cash management and vault operations
- Payment processing, reconciliation, and operational controls
- Workforce coordination and resource management

**Practical application**

Evaluating branch operational processes through case studies

**Day 3****Risk Management, Compliance, and Operational Governance**

- Operational risks in branch banking
- Regulatory compliance and internal control frameworks
- Fraud prevention and security management
- Business continuity and incident management

**Practical application**

Conducting branch operational risk assessments and strengthening controls

## Day 4

## Branch Performance and Customer Experience

- Branch performance measurement and key performance indicators
- Operational efficiency and workflow optimization
- Customer relationship management and service excellence
- Digital banking integration within branch operations

**Practical application**

Developing branch performance improvement initiatives

## Day 5

## Strategic Branch Management and Continuous Improvement

- Aligning branch operations with organizational strategy
- Leadership and decision-making in branch management
- Building a culture of operational excellence and accountability
- Future trends in branch banking operations

**Final workshop**

Developing a comprehensive Branch Banking Operations Management action plan to improve operational efficiency, compliance, customer satisfaction, and overall branch performance



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/branch-banking-operations-management>

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

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

الهاتف: +905016771440

