

رقم الدورة 1811

دورة عمليات وإدارة أعمال التأمين

إدارة وعمليات التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة عمليات وإدارة أعمال التأمين إطاراً مهنيًا متكاملًا لفهم وإدارة وتطوير الوظائف الإدارية والتشغيلية التي تدعم أعمال شركات التأمين. وتركز الدورة على دورة الأعمال التأمينية بصورة شاملة، وعلى كيفية تحقيق التكامل بين الإدارات والوظائف المختلفة لضمان كفاءة العمليات، ودقة المعاملات، واتساق مستوى الخدمة، وفعالية الرقابة التشغيلية.

تغطي الدورة الأنشطة الأساسية المرتبطة بإدارة أعمال التأمين، بما في ذلك استقبال طلبات التأمين، ودعم الاكتتاب، وإصدار الوثائق، وإدارة الوثائق، والتعديلات، والتجديدات، وإدارة الأقساط، وخدمة العملاء، وتنسيق المطالبات، وإعداد التقارير، والضوابط التشغيلية. كما توضح كيفية ترابط هذه الوظائف وتأثير أداء كل مرحلة على جودة وكفاءة العمليات التأمينية بشكل عام.

تركز الدورة على الإدارة العملية للعمليات التأمينية اليومية، بما يشمل إدارة تدفقات العمل، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، وإدارة الوثائق والبيانات، ومستويات الخدمة، والرقابة الداخلية، والمخاطر التشغيلية، ومتابعة الأداء. ويتعلم المشاركون أساليب عملية لتقليل أخطاء المعالجة، وتحسين التنسيق بين الإدارات، وإدارة الحالات الاستثنائية، والحفاظ على اتساق الإجراءات والمعايير التشغيلية.

ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالات المتخصصة في قطاع التأمين، يطور المشاركون القدرة على تحليل العمليات الإدارية والتشغيلية، وتحديد فرص التحسين، وتعزيز التنسيق بين الوظائف، وتحسين إدارة المعاملات التأمينية. وتوفر الدورة أساساً عملياً للمديرين والمتخصصين الراغبين في تطوير كفاءة عمليات وإدارة أعمال التأمين وتحسين جودة الخدمات وتعزيز الأداء المؤسسي.

أهداف الدورة

- تحليل دورة أعمال التأمين وتحديد الوظائف الإدارية والتشغيلية الرئيسية الداعمة لتقديم المنتجات والخدمات التأمينية.
- تطوير فهم متكامل للعلاقة بين الاكتتاب وإصدار الوثائق وإدارة الوثائق والتجديدات وإدارة الأقساط والمطالبات وخدمة العملاء.

- تقييم الإجراءات التشغيلية وتحديد الأدوار والمسؤوليات ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل بين الإدارات التأمينية.
- تطبيق أساليب عملية لإدارة طلبات التأمين والوثائق والتعديلات والتجديدات والمعاملات التشغيلية اليومية.
- تحسين إدارة الوثائق والسجلات والبيانات التأمينية بما يدعم الدقة وسهولة الوصول إلى المعلومات واتساق العمليات.
- تقييم جودة العمليات ومستويات الخدمة وتحديد العوامل المؤثرة في سرعة ودقة إنجاز المعاملات التأمينية.
- تطبيق أساليب فعالة لتنسيق عمليات المطالبات وخدمة العملاء وإدارة الوثائق والوظائف التأمينية ذات العلاقة.
- تعزيز الضوابط الإدارية والتشغيلية للحد من الأخطاء والاستثناءات ومخاطر العمليات في بيئة التأمين.
- تحليل التقارير التشغيلية واستخدام معلومات الأداء لدعم القرارات الإدارية والإجراءات التصحيحية.
- تحسين التنسيق بين الإدارات وتقليل التأخير الناتج عن عدم وضوح المسؤوليات أو نقص المعلومات أو ضعف التواصل.
- تطبيق ممارسات التحسين المستمر لتطوير العمليات الإدارية والتشغيلية في أعمال التأمين.
- إعداد خطة عملية لتحسين عمليات وإدارة أعمال التأمين وفقاً للأولويات التشغيلية للمؤسسة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري ورؤساء أقسام العمليات التأمينية والإدارة التأمينية، والمشرفين وقادة فرق العمل، والمتخصصين العاملين في العمليات وإدارة الوثائق وخدمة العملاء ودعم الاكتتاب وإدارة المطالبات والتجديدات وإدارة الأقساط. كما تناسب المهنيين المسؤولين عن إدارة المعاملات والوثائق وتدفعات العمل والإجراءات التشغيلية اليومية في شركات التأمين.

وتعد الدورة مناسبة كذلك للمديرين التنفيذيين ومديري الفروع والعمليات وخدمة العملاء والمطالبات والاكتتاب، ومحلي الأعمال والعمليات، ومتخصصي الجودة والرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية، والمهنيين المنقلين إلى

أدوار إدارية أو تشغيلية في قطاع التأمين. كما توفر قيمة لصناع القرار الذين يسعون إلى تحسين التكامل بين الوظائف التأمينية وتعزيز الرقابة والكفاءة وجودة الخدمات.

مخرجات التعلم

- شرح دورة أعمال التأمين وتحديد الوظائف الرئيسية التي تدعم المنتجات والخدمات التأمينية.
- تحليل العلاقة بين الوظائف الإدارية والتشغيلية وتحديد نقاط الاعتماد المتبادل بينها.
- إدارة إجراءات طلبات التأمين وإصدار الوثائق والتعديلات وخدمات الوثائق والتجديدات بطريقة منظمة.
- تنظيم الوثائق والسجلات والمعلومات التأمينية بما يدعم كفاءة الإدارة والرقابة الداخلية.
- تنسيق العمليات بين الاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء وإدارة الأقساط.
- تحديد الأسباب الرئيسية للتأخير والأخطاء والتكرار وضعف التنسيق داخل العمليات التأمينية.
- تطبيق أساليب عملية لتحسين تدفق المعاملات وتقليل الإجراءات غير الضرورية وإعادة العمل.
- تقييم مستويات الخدمة وجودة العمليات باستخدام مؤشرات أداء تشغيلية مناسبة.
- إعداد تقارير تشغيلية تساعد الإدارة على متابعة الأعمال وتحديد الاستثناءات والمشكلات التي تتطلب التدخل.
- تعزيز الضوابط التشغيلية وتحديد المخاطر المرتبطة بالمعاملات والوثائق والبيانات والإجراءات التأمينية.
- تحديد فرص تحسين العمليات والأتمتة والتطوير الرقمي في إدارة أعمال التأمين.
- إعداد خطة عملية لتحسين الكفاءة الإدارية والتشغيلية وجودة الخدمات التأمينية.
- المحاور التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أسس عمليات وإدارة أعمال التأمين

- مفهوم أعمال التأمين ودورة تقديم المنتجات والخدمات التأمينية.
- الهيكل التشغيلي لشركات التأمين والعلاقة بين الوظائف الأساسية والداعمة.
- أدوار الاكتتاب والعمليات وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء وإدارة الأقساط.
- تحديد المسؤوليات وملكية العمليات ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل بين الإدارات.
- تطبيق عملي أو نقاش: رسم دورة أعمال تأمينية متكاملة وتحديد الوظائف الرئيسية والعلاقات التشغيلية بينها.

اليوم الثاني

إدارة الوثائق والمعاملات التأمينية

- إدارة طلبات التأمين وبيانات العملاء والمستندات الداعمة.
- إجراءات إصدار وثائق التأمين والتعديلات والإلغاءات والتجديدات وخدمات ما بعد الإصدار.
- إدارة السجلات والوثائق والبيانات ومسارات المعاملات التأمينية.
- التعامل مع الاستثناءات ونقص المعلومات وأخطاء المعالجة والتأخيرات التشغيلية.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحليل معاملة تأمينية من مرحلة الطلب وحتى الإصدار والتجديد وتحديد فرص تحسين الإدارة والكفاءة.

اليوم الثالث

عمليات الاككتاب والمطالبات وخدمة العملاء

- العلاقة التشغيلية بين الاككتاب وإدارة الوثائق والعمليات التأمينية.
- إدارة الدعم التشغيلي لأنشطة الاككتاب ومعالجة الطلبات.
- دورة إدارة المطالبات من الإبلاغ والتحقق وحتى التقييم والتسوية والإغلاق.
- إدارة استفسارات العملاء وطلبات الخدمة والشكاوى ومستويات الخدمة.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحليل حالة تأمينية تتطلب تنسيقاً بين الاككتاب والعمليات والمطالبات وخدمة العملاء.

اليوم الرابع

الرقابة التشغيلية وإدارة الأداء

- مبادئ الرقابة الداخلية في العمليات الإدارية والتشغيلية للتأمين.
- تحديد المخاطر التشغيلية المرتبطة بالمعاملات والوثائق والبيانات والموافقات والإجراءات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس الإنتاجية والجودة وزمن الإنجاز وحجم العمل ومستويات الخدمة.
- إعداد التقارير التشغيلية وإدارة الاستثناءات ومتابعة الأداء والإجراءات التصحيحية.
- تطبيق عملي أو نقاش: تطوير إطار لمتابعة أداء عمليات التأمين وتحديد المؤشرات والإجراءات التصحيحية المناسبة.

اليوم الخامس

تطوير عمليات وإدارة أعمال التأمين

- تحديد فرص تحسين العمليات الإدارية والتشغيلية في شركات التأمين.
- تبسيط الإجراءات وتقليل التأخير والأخطاء والتكرار وإعادة العمل.
- دور الأتمتة والتحول الرقمي في تطوير إدارة العمليات التأمينية.

اليوم الخامس — تابع

- بناء ممارسات للتحسين المستمر وتعزيز التنسيق بين الإدارات والوظائف.
- ورشة عمل ختامية: إعداد خطة متكاملة لتطوير عمليات وإدارة أعمال التأمين تتضمن الأولويات وإجراءات التحسين ومؤشرات الأداء والمسؤوليات والجدول الزمني وآليات المتابعة.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/insurance-business-operations-administration-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440