

رقم الدورة 1813

# دورة إدارة عمليات التأمين

إدارة وعمليات التأمين  
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١٢-٥٢ سبتمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

الدار البيضاء، المغرب



## تفاصيل الموعد المجدول

الدار البيضاء، المغرب

المدينة

١٢-٥٢ سبتمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٠٣,٤٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة عمليات التأمين إطاراً مهنيّاً متكاملًا لفهم وإدارة وتطوير العمليات التشغيلية التي تدعم أعمال شركات التأمين وتضمن تقديم الخدمات التأمينية بكفاءة وجودة واتساق. وتركز الدورة على إدارة دورة العمليات التأمينية من منظور تشغيلي متكامل، مع ربط الإجراءات والموارد والضوابط ومؤشرات الأداء بالأهداف المؤسسية واحتياجات العملاء.

تتناول الدورة العمليات الرئيسية في بيئة التأمين، بما يشمل استقبال طلبات التأمين، ودعم الاكتتاب، وإصدار الوثائق، وإدارة الوثائق والتعديلات، والتجديدات، وإدارة الأقساط، وخدمة العملاء، ومعالجة المطالبات، والتقارير التشغيلية. كما توضح كيفية إدارة تدفقات العمل ونقاط التسليم والتنسيق بين الإدارات لضمان انسيابية المعاملات وتقليل التأخير والأخطاء وإعادة العمل.

تركز دورة إدارة عمليات التأمين على تطوير الكفاءة التشغيلية من خلال التخطيط للموارد، وتوزيع الأعمال، وإدارة حجم العمل، ومراقبة مستويات الخدمة، وتحليل الأداء، وتعزيز الضوابط التشغيلية. ويتعلم المشاركون كيفية استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم الإنتاجية والجودة والسرعة والتكلفة، وكيفية التعامل مع الانحرافات والمشكلات التشغيلية بطريقة منهجية.

ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالات، يطور المشاركون القدرة على تحليل العمليات التأمينية، وتحسين سير العمل، وإدارة المخاطر التشغيلية، وتعزيز التنسيق بين الوظائف، ودعم التحسين المستمر. وتوفر الدورة أساساً عملياً للمديرين والمتخصصين الراغبين في رفع كفاءة عمليات التأمين وتحسين جودة الخدمة وبناء بيئة تشغيلية

أكثر تنظيماً وفعالية.

## أهداف الدورة

- تحليل دورة العمليات التأمينية وتحديد الوظائف والأنشطة ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل بين الإدارات.
- تطوير منهجيات فعالة لإدارة العمليات اليومية وضمان انسيابية المعاملات التأمينية.
- تقييم كفاءة عمليات الاكتتاب وإصدار الوثائق وإدارة الوثائق والتجديدات وخدمة العملاء والمطالبات.
- تطبيق أساليب عملية لإدارة حجم العمل والموارد وتوزيع المهام وفقاً للأولويات التشغيلية.
- تحسين تدفقات العمل وتقليل التأخير والأخطاء والتكرار وإعادة معالجة المعاملات.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية لقياس الإنتاجية والجودة والسرعة والتكلفة ومستويات الخدمة.
- تحليل التقارير التشغيلية وتحديد الانحرافات والمشكلات المتكررة ومصادر ضعف الأداء.
- تعزيز الضوابط التشغيلية وإدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات والمعاملات والبيانات التأمينية.
- تحسين التنسيق بين العمليات والاكتتاب والمطالبات وخدمة العملاء والإدارات الداعمة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر لتطوير إجراءات وعمليات التأمين ورفع الكفاءة التشغيلية.
- تقييم فرص الأتمتة والتحول الرقمي التي يمكن أن تدعم كفاءة العمليات التأمينية.
- إعداد خطة عملية لتحسين إدارة العمليات التأمينية وربطها بمؤشرات أداء وأهداف قابلة للقياس.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري ورؤساء أقسام العمليات التأمينية، ومديري العمليات، والمشرفين وقادة فرق العمل، والمتخصصين العاملين في إدارة الوثائق ودعم الاكتتاب والتجديدات والتحصيل والمطالبات وخدمة العملاء. كما تناسب المهنيين المسؤولين عن إدارة سير المعاملات اليومية وتوزيع الموارد ومتابعة مستويات الخدمة وتحسين كفاءة العمليات.

وتعد الدورة مناسبة كذلك للمديرين التنفيذيين ومديري الفروع والعمليات والمطالبات والاككتاب وخدمة العملاء، ومحلي الأعمال والعمليات والأداء، ومتخصصي الجودة والتحسين المستمر والمخاطر التشغيلية والرقابة الداخلية والتحول الرقمي. كما يستفيد منها صناع القرار الذين يسعون إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات التأمينية وربط الأداء اليومي بالأهداف المؤسسية.

## مخرجات التعلم

- شرح دورة العمليات التأمينية وتحديد الوظائف والأنشطة الرئيسية المرتبطة بتقديم الخدمات التأمينية.
- تحليل تدفقات العمل ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل بين العمليات والإدارات المختلفة.
- إدارة المعاملات التأمينية اليومية بصورة منظمة وفقاً للأولويات والإجراءات ومستويات الخدمة.
- تقييم كفاءة عمليات الاككتاب وإدارة الوثائق والتجديدات والمطالبات وخدمة العملاء.
- إدارة حجم العمل وتوزيع الموارد والمهام بما يتناسب مع الاحتياجات التشغيلية.
- تحديد أسباب التأخير والأخطاء والتكرار وإعادة العمل داخل العمليات التأمينية.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس الإنتاجية والجودة والسرعة والتكلفة ومستويات الخدمة.
- تحليل التقارير التشغيلية واكتشاف الانحرافات والمشكلات التي تتطلب إجراءات تصحيحية.
- تطبيق ضوابط تشغيلية مناسبة للحد من الأخطاء والمخاطر المرتبطة بالمعاملات والبيانات والوثائق.
- تحسين التنسيق بين الإدارات التأمينية وتقليل التأخير الناتج عن ضعف التواصل أو عدم وضوح المسؤوليات.
- تحديد فرص التحسين المستمر والأتمتة والتحول الرقمي في العمليات التأمينية.
- إعداد خطة عملية لتطوير إدارة العمليات التأمينية وتحسين الأداء التشغيلي وجودة الخدمة.
- المحاور التدريبية:

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## أسس إدارة عمليات التأمين

- مفهوم إدارة عمليات التأمين ودورها في تحقيق الكفاءة وجودة الخدمات.
- تحليل دورة العمليات التأمينية من استقبال الطلب وحتى إصدار الوثيقة وخدمتها وتجديدها والمطالبات.
- الهيكل التشغيلي لشركات التأمين والعلاقة بين العمليات والاكتتاب والمطالبات وخدمة العملاء.
- تحديد المسؤوليات وملكية العمليات ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل بين الإدارات.
- تطبيق عملي أو نقاش: رسم دورة تشغيلية متكاملة لعملية تأمينية وتحديد نقاط القوة والضعف.

### اليوم الثاني

## إدارة سير العمل والموارد التشغيلية

- إدارة المعاملات والطلبات والوثائق ضمن العمليات التأمينية اليومية.
- تخطيط حجم العمل وتوزيع المهام والموارد وفقاً للأولويات.
- إدارة أوقات الإنجاز ومستويات الخدمة ونقاط الاختناق في العمليات.
- التعامل مع الاستثناءات والتأخيرات والأخطاء وإعادة العمل.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحليل سير عمل تأميني وتحديد أسباب التأخير وإعادة توزيع الأنشطة لتحسين الكفاءة.

### اليوم الثالث

## إدارة العمليات المرتبطة بالاكتتاب والمطالبات وخدمة العملاء

- إدارة العمليات المساندة للاكتتاب ومعالجة طلبات التأمين.
- إدارة إصدار الوثائق والتعديلات والتجديدات وخدمات ما بعد الإصدار.

اليوم الثالث — تابع

- إدارة دورة المطالبات من الاستلام والتحقق وحتى التقييم والتسوية والإغلاق.
- تنسيق العمليات مع خدمة العملاء وإدارة الاستفسارات والشكاوى وطلبات الخدمة.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحليل حالة تشغيلية تتطلب التنسيق بين الاكتتاب والعمليات والمطالبات وخدمة العملاء.

اليوم الرابع

## قياس الأداء والرقابة وإدارة المخاطر التشغيلية

- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية لعمليات التأمين.
- قياس الإنتاجية والجودة وزمن الإنجاز والتكلفة وحجم العمل ومستويات الخدمة.
- إعداد التقارير التشغيلية ولوحات متابعة الأداء وتحليل الانحرافات.
- تحديد المخاطر التشغيلية وتعزيز الضوابط الداخلية ونقاط الرقابة.
- تطبيق عملي أو نقاش: إعداد نموذج لمتابعة الأداء التشغيلي وتحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة.

اليوم الخامس

## تحسين العمليات والتطوير التشغيلي

- تطبيق مبادئ التحسين المستمر في عمليات التأمين.
- تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء والتأخير والتكرار وإعادة العمل.
- تحديد فرص الأتمتة والتحول الرقمي في العمليات التأمينية.
- بناء آليات لاستدامة التحسين ورفع كفاءة فرق العمليات.
- ورشة عمل ختامية: إعداد خطة متكاملة لتحسين إدارة عمليات التأمين تتضمن الأولويات ومؤشرات الأداء والمبادرات والمسؤوليات والجدول الزمني وآليات المتابعة.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/insurance-operations-management-training-course>

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

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

الهاتف: +905016771440

