

رقم الدورة 1814

دورة استراتيجية عمليات التأمين

إدارة وعمليات التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٨٢ سبتمبر - ٢ أكتوبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

الدار البيضاء، المغرب



تفاصيل الموعد المجدول

المدينة

المدينة

٨٢ سبتمبر – ٢ أكتوبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٣,٤٠٠

رسوم الدورة

نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة استراتيجية عمليات التأمين إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لتصميم وتنفيذ وإدارة استراتيجيات العمليات التأمينية بما يدعم النمو، والكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، وإدارة المخاطر، وتحقيق الأداء المؤسسي المستدام. وتركز الدورة على الانتقال من الإدارة اليومية للعمليات إلى بناء استراتيجية تشغيلية واضحة ترتبط بالأهداف المؤسسية واحتياجات العملاء والمتطلبات المالية والتغيرات المستمرة في بيئة التأمين.

تتناول الدورة النموذج التشغيلي لشركات التأمين وإدارة العمليات الرئيسية، بما في ذلك عمليات الاكتتاب، وإدارة الوثائق، والمطالبات، وخدمة العملاء، وإدارة الأقساط، والموارد البشرية، والحوكمة التشغيلية، وإدارة الأداء، والتكنولوجيا والتحول الرقمي. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم الوضع التشغيلي الحالي، وتحديد فجوات القدرات، وتحليل نقاط الضعف، وتحديد الأولويات الاستراتيجية اللازمة لتطوير عمليات التأمين.

تركز دورة استراتيجية عمليات التأمين على تحقيق المواءمة بين القدرات التشغيلية والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. ويتعرف المشاركون على كيفية دمج العمليات والموارد والتكنولوجيا ومؤشرات الأداء والحوكمة ضمن نموذج تشغيلي متكامل يدعم النمو المربح وجودة الخدمة واستمرارية الأعمال. كما تتناول الدورة الأبعاد الاستراتيجية للأتمتة، والتحول الرقمي، والاستفادة من البيانات، وإعادة تصميم العمليات، وإدارة الموارد، والاستعانة بمصادر خارجية عند الحاجة.

ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالات المتخصصة، يطور المشاركون القدرة على صياغة استراتيجية فعالة لعمليات التأمين، وتحديد الأولويات والمبادرات، وتطوير مؤشرات الأداء، وتقييم فرص التحسين، وبناء خارطة طريق

للتنفيذ، وتوفر الدورة للمديرين والتنفيذيين والمتخصصين الأدوات اللازمة لتعزيز مرونة العمليات، وتحسين القدرة المؤسسية على التكيف، وتحقيق تكامل أفضل بين الاستراتيجية والأداء التشغيلي.

أهداف الدورة

- تحليل الدور الاستراتيجي لعمليات التأمين ومساهمتها في النمو والربحية وقيمة العميل والأداء التنافسي للمؤسسة.
- تقييم النموذج التشغيلي الحالي وتحديد فجوات القدرات وضعف العمليات وقيود الموارد والأولويات الاستراتيجية.
- تطوير استراتيجية لعمليات التأمين تتوافق مع الأهداف المؤسسية ومتطلبات العملاء والأهداف المالية واعتبارات المخاطر.
- تقييم فعالية عمليات الاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء وإدارة الأقساط من منظور استراتيجي.
- تصميم أولويات ومبادرات تشغيلية تدعم الكفاءة وجودة الخدمة وقابلية التوسع والمرونة المؤسسية.
- تطبيق مبادئ إدارة الأداء لتحويل استراتيجية العمليات التأمينية إلى أهداف ومؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس.
- تقييم فرص التكنولوجيا والأتمتة والتحول الرقمي وفقاً للقيمة الاستراتيجية وقابلية التنفيذ والمخاطر وأثرها على العملاء.
- تعزيز الحوكمة التشغيلية وملكية العمليات والمساءلة والتنسيق بين الوظائف والإدارات المختلفة.
- تقييم احتياجات القوى العاملة والقدرات والمهارات اللازمة لدعم استراتيجية العمليات الحالية والمستقبلية.
- تحليل المخاطر التشغيلية ومتطلبات استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية عند تطوير استراتيجية عمليات التأمين.

- ترتيب مبادرات التطوير الاستراتيجي وفقاً للأثر المؤسسي ومتطلبات الاستثمار والتعقيد والمخاطر.
- إعداد خارطة طريق عملية لتنفيذ استراتيجية عمليات التأمين ومتابعة الأداء وقياس النتائج.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات التنفيذية ومديري العمليات ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام المسؤولين عن تطوير أو تنفيذ استراتيجيات عمليات التأمين. كما تناسب القيادات المسؤولة عن إدارة الوثائق والاككتاب والمطالبات وخدمة العملاء وإدارة الأقساط والأداء التشغيلي والتحول المؤسسي وتحسين العمليات وجودة الخدمات. وتعد الدورة مناسبة كذلك لمتخصصي الاستراتيجية والتخطيط، ومحلي الأعمال والعمليات، ومتخصصي التميز التشغيلي، وقادة التحول، ومديري المخاطر والجودة، وفرق التحول الرقمي، والمهنيين المسؤولين عن تطوير النماذج التشغيلية وإدارة الأداء. كما توفر قيمة لصناع القرار الذين يحتاجون إلى موازنة عمليات التأمين مع الاستراتيجية المؤسسية وتوقعات العملاء والأهداف المالية والتطورات التقنية ومتطلبات الأعمال المستقبلية.

مخرجات التعلم

- تقييم الوضع الاستراتيجي ومستوى نضج عمليات التأمين وتحديد أهم فجوات القدرات.
- تحليل النموذج التشغيلي للتأمين وفهم التكامل بين العمليات والموارد والتكنولوجيا والحوكمة وإدارة الأداء.
- تطوير استراتيجية لعمليات التأمين تدعم الأهداف المؤسسية والأولويات التجارية المحددة.
- تقييم الأداء الاستراتيجي لعمليات الاككتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء وإدارة الأقساط.
- تحديد الأهداف التشغيلية الاستراتيجية وتحويلها إلى مؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس.
- تحديد وترتيب فرص تحسين العمليات والأتمتة والتحول الرقمي وتطوير الخدمات.
- تقييم احتياجات القوى العاملة والموارد والمهارات والهياكل التنظيمية اللازمة لتنفيذ استراتيجية العمليات.

- تعزيز الحوكمة وملكية العمليات والمساءلة وآليات اتخاذ القرار بين الإدارات المختلفة.
- تحديد المخاطر التشغيلية ودمج المرونة التشغيلية واستمرارية الأعمال في التخطيط الاستراتيجي.
- تقييم مبادرات التطوير وفقاً للقيمة المؤسسية المتوقعة وأثرها على العملاء والجهد المطلوب والمخاطر.
- تصميم مبادرات استراتيجية لتحسين قابلية التوسع والكفاءة وجودة الخدمة والمرونة التشغيلية.
- إعداد خارطة طريق لتنفيذ استراتيجية عمليات التأمين تتضمن الأولويات والمراحل والمسؤوليات ومؤشرات الأداء وآليات المتابعة.
- المحاوّر التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

الأسس الاستراتيجية لعمليات التأمين

- الدور الاستراتيجي لعمليات التأمين في تحقيق الأداء المؤسسي.
- الربط بين عمليات التأمين والاستراتيجية المؤسسية والأهداف المالية وقيمة العميل والنمو.
- تقييم بيئة العمل التأمينية والتوقعات السوقية والتحديات التشغيلية.
- تقييم النموذج التشغيلي والقدرات المؤسسية ومستوى المواءمة الاستراتيجية.
- تطبيق عملي أو نقاش: إجراء تقييم استراتيجي لعمليات التأمين وتحديد فجوات القدرات والأولويات الرئيسية.

اليوم الثاني

النموذج التشغيلي وإدارة العمليات الاستراتيجية

- تصميم النماذج والهياكل التشغيلية الفعالة لشركات التأمين.
- الإدارة الاستراتيجية لعمليات الاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء وإدارة الأقساط.

اليوم الثاني — تابع

- ملكية العمليات والحوكمة والتنسيق بين الوظائف والمساءلة.
- تحديد الاعتماد المتبادل والاختناقات التشغيلية وتحديات التوسع وفجوات الخدمة.
- تطبيق عملي أو نقاش: تقييم نموذج تشغيلي تأميني وتطوير توصيات لتحسين المواءمة الاستراتيجية والكفاءة التشغيلية.

اليوم الثالث

الأداء والتكنولوجيا والتحول التشغيلي

- تحويل استراتيجية عمليات التأمين إلى أهداف ومؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس.
- تطوير أطر الأداء الاستراتيجي ولوحات المتابعة التشغيلية للإدارة التنفيذية.
- تقييم الأتمتة والتحول الرقمي والاستفادة من البيانات في تطوير العمليات.
- تحليل الأثر الاستراتيجي لإعادة تصميم العمليات وتطوير الخدمات الرقمية.
- تطبيق عملي أو نقاش: إعداد إطار استراتيجي لإدارة الأداء وتحديد أولويات التكنولوجيا وتحسين العمليات.

اليوم الرابع

المخاطر والمرونة وتطوير القدرات التشغيلية

- دمج إدارة المخاطر التشغيلية ضمن استراتيجية عمليات التأمين.
- استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية والاستعداد للاضطرابات التشغيلية.
- تخطيط القوى العاملة والمهارات والقدرات والموارد اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية.
- إدارة التغيير وتعزيز جاهزية المؤسسة للتحويلات الاستراتيجية والتشغيلية.
- تطبيق عملي أو نقاش: تطوير إطار للمرونة التشغيلية وتطوير القدرات لإحدى وظائف التأمين.

اليوم الخامس

تنفيذ الاستراتيجية وترتيب الأولويات

- ترتيب مبادرات عمليات التأمين وفقاً للقيمة المؤسسية وأثر العملاء والتعقيد والتكلفة والمخاطر.
- تطوير مبادرات استراتيجية لتحسين الكفاءة وقابلية التوسع وجودة الخدمة والتميز التشغيلي.
- إنشاء هياكل الحوكمة اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية ومتابعة الأداء.
- تطوير خرائط الطريق والمراحل والمسؤوليات ومؤشرات الأداء وآليات المراجعة.
- ورشة عمل ختامية: إعداد استراتيجية متكاملة لعمليات التأمين وخارطة طريق للتنفيذ تتضمن الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التشغيلية ومؤشرات الأداء والموارد والمسؤوليات والجدول الزمنية والمخاطر وآليات المتابعة.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440