

رقم الدورة 1008

# إدارة العمليات المصرفية الحديثة

العمليات والخدمات المصرفية  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٩-٣١ نوفمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

الدار البيضاء، المغرب



## تفاصيل الموعد المجدول

المدينة

المدينة

٩-٣١ نوفمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٣,٤٠٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة **\*\*إدارة العمليات المصرفية الحديثة\*\*** برنامجًا تدريبيًا احترافيًا متقدمًا يهدف إلى تمكين العاملين في القطاع المصرفي من إدارة العمليات التشغيلية بكفاءة وفعالية في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي. فمع التوسع في الخدمات المصرفية الرقمية، وارتفاع متطلبات الامتثال، وتزايد توقعات العملاء، أصبحت الإدارة الحديثة للعمليات المصرفية عنصرًا استراتيجيًا لضمان استمرارية الأعمال، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية. ويقدم هذا البرنامج إطارًا متكاملًا يجمع بين أفضل الممارسات التشغيلية، وإدارة المخاطر، والتحول الرقمي، والتميز المؤسسي.

يركز البرنامج على تطوير المعرفة والمهارات المتعلقة بإدارة العمليات المصرفية في مختلف القطاعات، بما يشمل الخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية للشركات، والخزينة، وعمليات المدفوعات، وإدارة الحسابات، والتسويات، وإدارة النقد، والعمليات الرقمية. كما يستعرض العلاقة بين العمليات التشغيلية والإدارة الاستراتيجية، ودورها في تحقيق جودة الخدمات، وتحسين تجربة العملاء، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية والرقابية.

كما يتناول البرنامج أحدث الاتجاهات في التحول الرقمي المصرفي، والأتمتة، وتحسين العمليات، وإدارة الأداء التشغيلي، والرقابة الداخلية، واستمرارية الأعمال، بما يساعد المؤسسات المصرفية على بناء منظومة تشغيلية أكثر مرونة وكفاءة. ويتعرف المشاركون على منهجيات تحسين العمليات، وإدارة مؤشرات الأداء، وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في الحوكمة التشغيلية وإدارة الجودة.

ومن خلال المزج بين الجوانب النظرية والتطبيقات العملية ودراسات الحالة الواقعية، تُمكن دورة **\*\*إدارة العمليات**

المصرفية الحديثة\*\* المشاركين من تطوير قدراتهم على قيادة العمليات التشغيلية، وتحسين الإنتاجية، وتقليل المخاطر التشغيلية، وتعزيز الامتثال، ودعم الابتكار، بما يساهم في تحقيق الأداء المؤسسي المستدام ورفع جودة الخدمات المصرفية.

## أهداف الدورة

- تحليل هيكل العمليات المصرفية الحديثة وتقييم دورها في دعم الأداء المؤسسي بنهاية البرنامج.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة العمليات المصرفية لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.
- تقييم المخاطر التشغيلية ووضع الضوابط المناسبة للحد من تأثيرها على العمليات المصرفية.
- تطوير استراتيجيات تشغيلية تدعم التحول الرقمي والابتكار في القطاع المصرفي.
- تقييم الأداء التشغيلي باستخدام مؤشرات أداء رئيسية واقتراح مبادرات عملية للتحسين.
- تصميم حلول لتطوير العمليات وإعادة هندسة الإجراءات بما يرفع الإنتاجية ويقلل الهدر.
- تحسين التنسيق والتكامل بين الإدارات التشغيلية وإدارات الامتثال والمخاطر وتقنية المعلومات.
- تعزيز جاهزية المؤسسة المصرفية من خلال تطبيق مبادئ استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية.
- تنفيذ منهجيات التحسين المستمر وإدارة الجودة لتعزيز الكفاءة والتميز التشغيلي.
- موازنة العمليات المصرفية مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والمتطلبات التنظيمية والمعايير المهنية.

## الفئة المستهدفة

صُممت هذه الدورة للمديرين والمشرفين والمتخصصين العاملين في إدارات العمليات المصرفية، وإدارة الفروع، والخدمات المصرفية للأفراد والشركات، والخزينة، وإدارة المدفوعات، والتسويات، وإدارة الحسابات، والعمليات الرقمية، والرقابة التشغيلية، ممن تقع على عاتقهم مسؤولية إدارة العمليات اليومية وتحسين الأداء التشغيلي. كما تستهدف مسؤولي الامتثال، وإدارة المخاطر التشغيلية، والرقابة الداخلية، وضمان الجودة، واستمرارية

الأعمال، والتحول الرقمي، وتحسين العمليات، ومديري تجربة العملاء، ورؤساء الأقسام، ومديري الإدارات التنفيذية، والقيادات المصرفية الراغبة في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية ورفع مستوى الأداء المؤسسي بما يتوافق مع أفضل الممارسات المصرفية الحديثة.

## مخرجات التعلم

- بنهاية دورة \*\*إدارة العمليات المصرفية الحديثة\*\* سيكون المشاركون قادرًا على:
- تحليل منظومة العمليات المصرفية الحديثة وتحديد فرص تحسين الأداء.
- إدارة العمليات التشغيلية المصرفية بكفاءة مع الالتزام بالسياسات والإجراءات التنظيمية.
- تطبيق مبادئ إدارة المخاطر التشغيلية لتعزيز الضوابط الداخلية وتقليل المخاطر.
- قياس الأداء التشغيلي باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وإعداد التقارير التشغيلية.
- تحسين عمليات المدفوعات والتسويات وإدارة الحسابات والعمليات المصرفية اليومية.
- تطبيق منهجيات تحسين العمليات وإعادة تصميم الإجراءات لرفع الكفاءة التشغيلية.
- تعزيز التعاون بين الإدارات التشغيلية وإدارات الامتثال والمخاطر وتقنية المعلومات.
- توظيف التقنيات الرقمية والأتمتة لتحسين جودة العمليات والخدمات المصرفية.
- إعداد وتنفيذ مبادرات التحسين المستمر والتميز التشغيلي داخل المؤسسة المصرفية.
- إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطوير العمليات المصرفية بما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- المحتوى العلمي:

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## أسس إدارة العمليات المصرفية الحديثة

- مفهوم وأهمية إدارة العمليات المصرفية الحديثة.
- الهيكل التشغيلي للبنوك وأدوار الإدارات المختلفة.
- العمليات المصرفية في الخدمات المصرفية للأفراد والشركات.
- الحوكمة التشغيلية وأفضل الممارسات في إدارة العمليات.
- تطبيق عملي: تحليل دورة العمليات المصرفية وتحديد فرص تحسين الكفاءة.

### اليوم الثاني

## إدارة العمليات التشغيلية والرقابة الداخلية

- إدارة الحسابات وعمليات فتح الحسابات وخدمة العملاء.
- إدارة المدفوعات والتحويلات والتسويات المصرفية.
- الضوابط الداخلية والرقابة التشغيلية وإدارة الجودة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية وإدارة الأداء التشغيلي.
- تطبيق عملي: تقييم العمليات التشغيلية ووضع مبادرات لتحسين الأداء.

### اليوم الثالث

## إدارة المخاطر والامتثال والمرونة التشغيلية

- إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات المصرفية.
- الامتثال للأنظمة والتعليمات واللوائح الرقابية.
- مكافحة الاحتيال وتعزيز أمن العمليات المصرفية.

اليوم الثالث — تابع

- استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية وإدارة الأزمات.
- تطبيق عملي: تحليل المخاطر التشغيلية وإعداد خطط المعالجة والاستجابة.

## اليوم الرابع

## التحول الرقمي والتميز التشغيلي

- التحول الرقمي في العمليات المصرفية.
- الأتمتة والذكاء التشغيلي وتحسين سير العمل.
- تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار التشغيلي.
- منهجيات التحسين المستمر وإدارة الجودة الشاملة.
- تطبيق عملي: تصميم مبادرات للتميز التشغيلي في بيئة مصرفية حديثة.

## اليوم الخامس

## الإدارة الاستراتيجية للعمليات المصرفية

- موازنة العمليات المصرفية مع الاستراتيجية المؤسسية.
- القيادة الفعالة في إدارة العمليات المصرفية.
- إدارة التغيير وتعزيز التعاون بين الإدارات.
- بناء ثقافة التميز والتحسين المستمر في العمليات المصرفية.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذية شاملة لتطوير إدارة العمليات المصرفية الحديثة وتطبيقها داخل المؤسسة.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

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

الهاتف: +905016771440

