

رقم الدورة 1013

# التميز التشغيلي في القطاع المصرفي

العمليات والخدمات المصرفية  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٧-١١ ديسمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

ميلانو، إيطاليا



## تفاصيل الموعد المجدول

ميلانو، إيطاليا

المدينة

٧-١١ ديسمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٦٠٠,٠٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة العمليات المتميزة في القطاع المصرفي برنامجًا تدريبيًا احترافيًا متقدمًا يهدف إلى تمكين العاملين في البنوك والمؤسسات المالية من بناء منظومة تشغيلية عالية الكفاءة تحقق التميز المؤسسي، وتعزز جودة الخدمات، وترفع مستويات الإنتاجية، مع الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والرقابية. وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، والتوسع في الخدمات الرقمية، وازدياد توقعات العملاء، أصبح تحقيق التميز التشغيلي أحد أهم العوامل التي تضمن استدامة الأداء، وتعزز القدرة التنافسية، وتدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات المالية.

يركز البرنامج على المفاهيم الحديثة للتميز التشغيلي في القطاع المصرفي، ويستعرض أفضل الممارسات في إدارة العمليات، وتحسين الإجراءات، وإدارة الجودة، وقياس الأداء، وإدارة المخاطر التشغيلية، والحوكمة، والتحسين المستمر. كما يوضح كيفية موازنة العمليات التشغيلية مع استراتيجية المؤسسة، وتعزيز التكامل بين الإدارات المختلفة لضمان تقديم خدمات مصرفية أكثر كفاءة وفاعلية.

كما يتناول البرنامج دور التحول الرقمي، والأتمتة، وتحليل البيانات، والذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات المصرفية وتحسين تجربة العملاء، مع التركيز على بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الابتكار، والتميز، والتحسين المستمر. ويتعرف المشاركون على الأدوات والمنهجيات التي تساعد في تقليل الهدر، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وتحسين سرعة ودقة تنفيذ العمليات المصرفية.

ومن خلال مزيج من التطبيقات العملية، ودراسات الحالة، وورش العمل التفاعلية، تزود دورة العمليات المتميزة في

القطاع المصرفي المشاركين بالمهارات اللازمة لتطوير العمليات التشغيلية، وتعزيز الامتثال والحوكمة، وتحسين الأداء المؤسسي، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، بما يساهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق النمو المستدام.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ التميز التشغيلي ودورها في تعزيز الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي بنهاية البرنامج.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة العمليات المصرفية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات.
- تقييم العمليات التشغيلية باستخدام مؤشرات أداء رئيسية لتحديد فرص التطوير والتحسين.
- تطوير استراتيجيات للتحسين المستمر تساهم في رفع الإنتاجية وتقليل الهدر التشغيلي.
- تقييم المخاطر التشغيلية وتطبيق الضوابط والرقابة الداخلية للحد من تأثيرها.
- تصميم مبادرات لإعادة هندسة العمليات وتحسين إجراءات العمل بما يحقق الكفاءة والمرونة التشغيلية.
- تحسين التعاون والتكامل بين الإدارات التشغيلية وإدارات الامتثال والمخاطر وتقنية المعلومات وخدمة العملاء.
- تعزيز تطبيق الحوكمة المؤسسية والامتثال التنظيمي ضمن العمليات المصرفية.
- تنفيذ مبادرات التحول الرقمي والأتمتة لدعم التميز التشغيلي وتحسين الأداء.
- مواءمة برامج التميز التشغيلي مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وأفضل الممارسات المصرفية الدولية.

## الفئة المستهدفة

صُممت هذه الدورة لمديري العمليات المصرفية، ومديري الفروع، ومديري الجودة، ومديري الأداء المؤسسي، ومديري التميز المؤسسي، ومشرفي العمليات، ومسؤولي تطوير الأعمال، ومتخصصي تحسين العمليات، والعاملين في إدارات الخدمات المصرفية، وإدارة الجودة، والتميز المؤسسي، وتجربة العملاء، ممن تقع على عاتقهم

مسؤولية تطوير الأداء التشغيلي وتحسين جودة الخدمات.

كما تستهدف مسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية، والامتثال، والرقابة الداخلية، والتدقيق الداخلي، وإدارة المشاريع، والتحول الرقمي، وتقنية المعلومات، وإدارة الاستراتيجية، بالإضافة إلى القيادات التنفيذية، ورؤساء الإدارات، وصناع القرار المسؤولين عن رفع كفاءة العمليات وتعزيز الأداء المؤسسي في البنوك والمؤسسات المالية.

## مخرجات التعلم

- بنهاية دورة العمليات المتميزة في القطاع المصرفي سيكون المشاركون قادرًا على:
- تحليل العمليات المصرفية وتحديد فرص التحسين المستمر.
- تطبيق مبادئ التميز التشغيلي لرفع كفاءة الأداء وجودة الخدمات.
- قياس الأداء التشغيلي باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وتحليل نتائجها.
- تصميم مبادرات لتحسين العمليات وإعادة هندسة الإجراءات التشغيلية.
- تطبيق مبادئ الحوكمة والرقابة الداخلية والامتثال ضمن العمليات المصرفية.
- إدارة المخاطر التشغيلية بما يعزز استمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية.
- توظيف الحلول الرقمية والأتمتة لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تعزيز تجربة العملاء من خلال تطوير العمليات وتحسين جودة الخدمات.
- قيادة مشاريع التميز التشغيلي والتحسين المستمر داخل المؤسسة.
- إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطبيق منظومة التميز التشغيلي في القطاع المصرفي.
- المحتوى العلمي:

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## أسس التميز التشغيلي في القطاع المصرفي

- مفهوم التميز التشغيلي وأهميته في المؤسسات المالية.
- الاستراتيجية التشغيلية ومواءمتها مع أهداف المؤسسة.
- نماذج تشغيل البنوك وسلسلة القيمة التشغيلية.
- التميز في الخدمات المصرفية المرتكزة على العميل.
- تطبيق عملي: تحليل العمليات التشغيلية وتحديد فرص التحسين.

### اليوم الثاني

## تحسين العمليات وإدارة الأداء

- تحليل العمليات وإعادة تصميم إجراءات العمل.
- منهجيات التحسين المستمر ورفع الكفاءة التشغيلية.
- مؤشرات الأداء الرئيسية وقياس الأداء التشغيلي.
- إدارة الجودة وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- تطبيق عملي: تقييم أداء العمليات وإعداد خطة لتحسين الكفاءة التشغيلية.

### اليوم الثالث

## إدارة المخاطر والحوكمة والرقابة التشغيلية

- إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات المصرفية.
- الحوكمة المؤسسية والرقابة الداخلية.
- الامتثال للأنظمة والتعليمات المصرفية.

اليوم الثالث — تابع

- استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية.
- تطبيق عملي: إعداد مصفوفة للمخاطر التشغيلية وتصميم ضوابط رقابية فعالة.

## اليوم الرابع

## التحول الرقمي والابتكار في العمليات المصرفية

- التحول الرقمي في العمليات المصرفية.
- الأتمتة وتطوير سير العمل.
- تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار التشغيلي.
- التقنيات الحديثة ودورها في رفع الكفاءة التشغيلية.
- تطبيق عملي: تصميم مبادرة للتحول الرقمي تدعم التميز التشغيلي.

## اليوم الخامس

## قيادة التميز التشغيلي واستدامة التحسين

- قيادة برامج التميز التشغيلي وإدارة التغيير.
- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز المؤسسي.
- مواءمة التميز التشغيلي مع الاستراتيجية المؤسسية.
- الاتجاهات المستقبلية في العمليات المصرفية والتميز التشغيلي.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطبيق التميز التشغيلي في القطاع المصرفي، تشمل تحسين العمليات، ورفع الأداء، وتعزيز الحوكمة، ودعم التحول الرقمي، وتحسين تجربة العملاء، وتحقيق الاستدامة المؤسسية.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/operational-excellence-in-banking>

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

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

الهاتف: +905016771440

