



إدارة الجودة

الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Course Introduction

تواجه المؤسسات المالية اليوم تحديات غير مسبقة في ظل بيئة اقتصادية متغيرة، وتوقعات عملاء متنامية، وتطورات تكنولوجية متسارعة. لم يعد الاعتماد على تقديم خدمة جيدة كافيًا، بل أصبحت عنصرين حاسمين للتميز والاستمرارية في القطاع المالي **الجودة والابتكار**.

يركز هذا البرنامج التدريبي على تمكين المشاركين من تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في بيئة الخدمات المالية، وتوظيف أدوات الابتكار لتصميم وتحسين الخدمات المالية بما يلبي احتياجات العملاء بكفاءة وفعالية. كما يعرض نماذج وتجارب رائدة من القطاع المصرفي وشركات التمويل (FinTech) وشركات التقنية المالية.

Target Audience

- موظفو ومديرو الجودة في البنوك والمؤسسات المالية
- مسؤولو تطوير المنتجات والخدمات المالية
- فرق الامتثال والرقابة الداخلية
- مدققو العمليات ومسؤولو تجربة العميل
- (FinTech) العاملون في شركات التقنية المالية
- كل من يرغب في تعزيز مهاراته في جودة وابتكار الخدمات ضمن القطاع المالي

Learning Objectives

- تعريف المشاركين بمفاهيم الجودة الحديثة في قطاع الخدمات المالية.

2. وتطبيقاتها في البنوك والمؤسسات ISO 9001 و Six Sigma استعراض نماذج إدارة الجودة مثل المالية.
3. تمكين المشاركين من استخدام أدوات الابتكار لتصميم خدمات مالية متميزة.
4. تعزيز التفكير التحليلي في معالجة شكاوى العملاء وتحسين تجربة العميل.
5. تقديم استراتيجيات لقياس وتحسين أداء الخدمة بناءً على مؤشرات الجودة.
6. بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الجودة والتحسين المستمر والابتكار.
7. ربط الجودة بالامتثال والحوكمة في المؤسسات المالية.

Course Outline

• day one

- المفهوم العام للجودة وأبعاده في الخدمات
- خصائص الخدمات المالية وتحديات ضبط الجودة فيها
- الفرق بين جودة المنتج وجودة الخدمة
- معايير رضا العملاء في البيئة المالية
- وتطبيقها في البنوك وشركات التمويل TQM مبادئ
- دور القيادة في ترسيخ ثقافة الجودة
- التوجه نحو التحسين المستمر
- TQM أمثلة محلية وعالمية على تبني

• day two

- وتطبيقها في البنوك ISO 9001 نظرة على
- Six Sigma وال Lean Banking
- ارتباط الجودة بالحوكمة والامتثال

- دراسات حالة مصرفية حقيقية
- لقياس جودة الخدمة SERVQUAL نموذج
- في المؤسسات المالية (KPIs) مؤشرات الأداء الرئيسية
- أدوات جمع وتحليل البيانات من العملاء
- (مثل Excel/SPSS) استخدام برامج تحليل البيانات

• day three

- مفهوم الابتكار في الخدمات
- (Design Thinking) التفكير التصميمي
- أدوات العصف الذهني ونمذجة الخدمات
- بناء تجربة عميل متميزة
- التحول الرقمي كأداة للجودة والابتكار
- الناجحة (الدفع الإلكتروني، المحافظ الذكية...) FinTech تطبيقات
- كيف تدير الجودة في بيئة تقنية سريعة التغير
- الأمن السيبراني وجودة الخدمات الرقمية
- منهجيات تحليل الشكاوى وتوقع مسبباتها
- (CRM) أنظمة إدارة علاقات العملاء
- آلية التغذية الراجعة ودورها في التطوير
- تحويل الشكاوى إلى فرص للابتكار

• day four

- العلاقة بين جودة الخدمة وإدارة المخاطر
- جودة العمليات التشغيلية والمخاطر التشغيلية
- أدوار الرقابة الداخلية في دعم الجودة
- الربط بين الجودة والامتثال التنظيمي
- في المؤسسات المالية EFQM نموذج التميز الأوروبي
- تمكين الموظفين لبناء ثقافة الابتكار

- القيم المؤسسية الداعمة للجودة
- قصص نجاح من مؤسسات مصرفية ابتكارية

• day five

- مشروع جماعي لتصميم خدمة مالية مبتكرة
- تقديم العروض وتبادل الخبرات
- تقييم نهائي للمشاركين واختبار قصير
- توزيع الشهادات وختام البرنامج

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 28, 2025	May 2, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
July 21, 2025	July 25, 2025	5 days	5950.00 \$	USA - Texas
Nov. 9, 2025	Nov. 13, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - El Dammam