MERCURY

إدارة العمليات التشغيلية وتحسين كفاءة الخدمات في مؤسسات التأمينات الاجتماعية

28 يونيو – 2 يوليو 2027

برشلونة (إسبانيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إدارة العمليات التشغيلية وتحسين كفاءة الخدمات في مؤسسات التأمينات الاجتماعية

المرجع: 190357_121577 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** برشلونة (إسبانيا) **الرسوم:** Euro 5600

المقدمة

تمثل العمليات التشغيلية في مؤسسات التأمينات الاجتماعية الركيزة الأساسية لضمان استدامة تقديم الخدمات التأمينية بكفاءة وجودة وشفافية، حيث ترتبط مباشرة بإدارة الاشتراكات والمنافع التأمينية، وخدمات أصحاب العمل، وإدارة المستفيدين، وتسوية المطالبات، والامتثال للأنظمة والتشريعات، وإدارة البيانات المؤسسية. وفي ظل التحول المؤسسي المتسارع وارتفاع توقعات المستفيدين، أصبحت الحاجة ملحة إلى تطوير منظومة تشغيلية متكاملة تعتمد على تبسيط الإجراءات، وتحسين الأداء، وإدارة المخاطر التشغيلية، ورفع جودة الخدمات، وتوظيف أفضل الممارسات العالمية لتحقيق التميز التشغيلي والاستدامة المؤسسية.

يركز هذا البرنامج التدريبي المتقدم على بناء منظومة تشغيلية احترافية داخل مؤسسات التأمينات الاجتماعية، من خلال استعراض أحدث المفاهيم والأساليب التطبيقية في إدارة العمليات، وتحليل الإجراءات، وقياس الأداء، وتحسين جودة الخدمات، وإدارة المخاطر التشغيلية، بما يحقق الكفاءة التشغيلية والارتقاء بتجربة المستفيدين.

الفئات المستهدفة

- القيادات التنفيذية في مؤسسات التأمينات الاجتماعية.
- مدراء الإدارات التشغيلية.
- مدراء خدمات المشتركين والمستفيدين.
- مسؤولو تطوير الأعمال وتحسين الإجراءات.
- مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي.
- مسؤولو إدارة المخاطر التشغيلية.
- مدراء مكاتب خدمات العملاء.
- مسؤولو التحول المؤسسي.
- مسؤولو التخطيط والتطوير.
- المختصون في متابعة الأداء المؤسسي.
- العاملون في الإدارات التشغيلية بمؤسسات التأمينات الاجتماعية.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- فهم الإطار المتكامل لإدارة العمليات التشغيلية في مؤسسات التأمينات الاجتماعية.
- تحليل وتصميم العمليات التشغيلية وفق أفضل الممارسات.
- تطوير الإجراءات التشغيلية وتحسين دورة تقديم الخدمات.
- رفع كفاءة الخدمات التأمينية وتقليل زمن الإنجاز.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر في العمليات التشغيلية.
- إدارة المخاطر التشغيلية والحد من آثارها.
- تصميم مؤشرات أداء تشغيلية فعالة.
- قياس جودة العمليات والخدمات التأمينية.
- تعزيز الامتثال والحوكمة التشغيلية.
- إعداد خطط تطوير تشغيلية تحقق الاستدامة المؤسسية.

الكفاءات المستهدفة

- إدارة العمليات التشغيلية.
- تحليل الإجراءات التشغيلية.
- تطوير الخدمات التأمينية.
- تحسين الكفاءة التشغيلية.
- إدارة المخاطر التشغيلية.
- قياس الأداء المؤسسي.
- إدارة الجودة التشغيلية.
- تحليل العمليات.
- اتخاذ القرارات التشغيلية.
- إدارة تجربة المستفيد.
- التميز التشغيلي.
- التحسين المستمر.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: أسس إدارة العمليات التشغيلية في مؤسسات التأمينات الاجتماعية

- مفهوم العمليات التشغيلية ودورها في تحقيق أهداف المؤسسة.
- مكونات منظومة التشغيل في مؤسسات التأمينات الاجتماعية.
- دورة العمليات التشغيلية من استقبال الطلب وحتى تقديم الخدمة.
- العلاقة بين العمليات التشغيلية والخدمات التأمينية.
- توزيع الأدوار والمسؤوليات التشغيلية.
- الحوكمة التشغيلية وتعزيز الامتثال.
- إدارة تدفقات العمل بين الإدارات.
- التكامل بين العمليات التشغيلية والوظائف المساندة.

الوحدة الثانية: تحسين الإجراءات ورفع كفاءة الخدمات التأمينية

- تحليل الإجراءات التشغيلية الحالية.
- اكتشاف الاختناقات التشغيلية ومعالجة أسبابها.
- تبسيط إجراءات العمل وتقليل الخطوات غير الضرورية.
- تقليل زمن إنجاز المعاملات.
- تحسين تجربة المستفيد.
- رفع إنتاجية فرق العمل التشغيلية.
- توحيد الإجراءات التشغيلية.
- بناء ثقافة التحسين المستمر.

الوحدة الثالثة: إدارة المخاطر التشغيلية في أعمال التأمينات الاجتماعية

- مفهوم المخاطر التشغيلية وتصنيفاتها.
- مصادر المخاطر في العمليات التشغيلية.
- تقييم احتمالية وتأثير المخاطر.
- إعداد سجل المخاطر التشغيلية.
- الضوابط الوقائية والإجراءات التصحيحية.
- استمرارية الأعمال أثناء الأزمات.
- إدارة الحوادث التشغيلية.
- متابعة فعالية خطط المعالجة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: مؤشرات الأداء وقياس جودة العمليات

- تصميم مؤشرات الأداء التشغيلية.
- قياس كفاءة العمليات التشغيلية.
- مؤشرات جودة الخدمات التأمينية.
- قياس زمن تقديم الخدمات.
- تحليل إنتاجية الموارد التشغيلية.
- إعداد لوحات متابعة الأداء.
- تحليل نتائج الأداء واتخاذ القرارات.
- تطوير خطط تحسين الأداء.

الوحدة الخامسة: أفضل الممارسات في تطوير العمليات التشغيلية

- منهجيات تطوير العمليات التشغيلية.
- تطبيق التحسين المستمر في بيئة التأمينات الاجتماعية.
- إعادة تصميم العمليات لتحقيق الكفاءة.
- تعزيز المرونة التشغيلية.
- إدارة التغيير أثناء تطوير العمليات.
- بناء ثقافة التميز التشغيلي.
- الاستفادة من التجارب المؤسسية الرائدة.
- إعداد خارطة طريق لتطوير العمليات التشغيلية وتحقيق الاستدامة.