



## دورة الإدارة المصرفية والدعم التنفيذي



## دورة الإدارة المصرفية والدعم التنفيذي

المرجع: 423\_134245 التاريخ: 20 - 24 سبتمبر 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: Euro 5200

### نظرة عامة

دورة الإدارة المصرفية والدعم التنفيذي هي دورة مهنية مدتها 5 أيام لمسؤولي الإدارة المصرفية والمساعدين التنفيذيين والسكرتارية ومنسقي المكاتب وفرق دعم الحوكمة. تربط الدورة سير العمل التنفيذي بالسرية المصرفية والمراسلات المنضبطة وأدلة الاجتماعات والوصول إلى الوثائق وتنسيق العملاء والزوار ومتابعة القرارات والتصعيد التشغيلي. ويغادر المشاركون منها بملف ضبط الدعم التنفيذي المصرفي. تقدم أجايل للتدريب دورة الإدارة المصرفية في سياق مصرفي متخصص وليس كتدريب إداري عام.

### الفئة المستهدفة

- مسؤولو الإدارة المصرفية الذين ينسقون سير العمل والسجلات وخدمات المكتب
- المساعدون التنفيذيون الداعمون للقيادات والإدارات واللجان
- أمناء السر الذين يعدون المراسلات والاجتماعات والمحاضر وسجلات المتابعة
- منسقي المكاتب المسؤولين عن المواعيد والزوار والوثائق وطلبات الخدمة
- فرق دعم الحوكمة التي تحفظ أدلة القرارات والإجراءات
- المشرفون الجدد المسؤولون عن الجودة الإدارية والسرية والتصعيد

تفترض الدورة خبرة مكتبية أساسية. ولا تقدم مشورة قانونية أو تنظيمية ولا تحل محل سياسات البنك في أمن المعلومات والسجلات وبيانات العملاء والموافقات.

### الإدارات والقطاعات المستفيدة

- المكاتب التنفيذية وإدارة الأعمال ودعم أمانة الشركات
- فرق الخدمات المصرفية للأفراد والشركات والاستثمار والخدمات الرقمية والمعاملات
- مكاتب المخاطر والامتثال والتدقيق والدعم القانوني والحوكمة
- إدارات العمليات والمالية والخزانة والموارد البشرية والتقنية
- الفروع ومراكز الاتصال والخدمات المشتركة وخدمة العملاء
- المجموعات المصرفية وشركات التمويل والدفع والخدمات المالية المجاورة



## أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- ترتيب أولوية سير العمل التنفيذي وفق الخدمة والمخاطر والسرية والاستعجال
- ضبط التقويمات والاجتماعات والزوار والاتصالات الحساسة
- إعداد جداول الأعمال والمحاضر والقرارات والإجراءات وسجلات المتابعة بدقة
- تصنيف الوثائق المصرفية وتوجيهها وحفظها واسترجاعها والتخلص منها
- تنسيق الخدمة المهنية بين العملاء والمديرين والإدارات والأطراف الخارجية
- استخدام قوائم الفحص والسجلات ومسارات التصعيد والتسليم لتعزيز الرقابة

## مداور الدورة

### اليوم 1: الإدارة المصرفية وضبط سير العمل

- خريطة دور الدعم المصرفي وحدوده وأصحاب المصلحة
- استقبال الطلب وفرز الأولوية ومستوى الخدمة
- لوحة سير العمل اليومية وضبط المواعيد النهائية
- فحص التفويض والموافقة وفصل المسؤوليات
- المشكلة التشغيلية ومسار التصعيد

### اليوم 2: التقويم التنفيذي والزوار والاتصال

- تخطيط التقويم الحساس وقواعد الوصول
- تنسيق الاجتماعات والسفر والموجز التنفيذي
- مسار هوية الزائر والوصول والاستقبال
- التعامل المهني مع المكالمات والبريد والرسائل
- سيناريو دورة الدعم التنفيذي المصرفي للأولويات المتعارضة



### اليوم 3: الاجتماعات والمحاضر ومتابعة القرارات

- إعداد الغرض والمشاركين وجدول الأعمال
- ضبط نسخة حزمة الوثائق وتوزيعها
- تسجيل المحضر والقرار والرأي المخالف بدقة
- سجل مالك الإجراء والموعد والدليل
- متابعة اللجان وتصعيد التأخير

### اليوم 4: المراسلات والسجلات والسرية

- تصنيف المعلومات المصرفية والحاجة إلى المعرفة
- صياغة المراسلات المنضبطة ومراجعتها وإصدارها
- تسمية الملفات الورقية والرقمية وضبط الوصول
- أدلة الاحتفاظ والاسترجاع والتسليم والتخلص
- حالة دورة ضبط الوثائق المصرفية لسجل موجه خطأ

### اليوم 5: جودة الخدمة والمرونة الإدارية

- معايير خدمة العميل الداخلي وأصحاب المصلحة
- توجيه الشكوى والخطأ والطلب الحساس
- الفحص الذاتي للمخاطر والضوابط الإدارية
- حزمة الغياب والتسليم واستمرارية الأعمال
- لوحة الأداء ومراجعة التحسين

### ورش العمل التطبيقية

- استخدام محاكي سير العمل في دورة السكرتارية المصرفية
- ترتيب تقويم تنفيذي مزدحم وفق قيود السرية
- إعداد جدول أعمال ومحضر وسجل قرار ومتابعة إجراءات
- تصنيف المراسلات وتوجيهها وفق ضوابط مصرفية
- حل سيناريو يضم زائراً وعميلاً وتصعيداً تشغيلياً
- تجميع ملف ضبط الدعم التنفيذي المصرفي



## مخرجات الدورة

- لوحة سير العمل التنفيذي والأولويات
- قائمة فحص التقويم الحساس والزوار
- نماذج جدول الأعمال والمحضر والقرار والإجراء
- سجل المراسلات وضبط الوثائق
- خطة التصعيد والتسليم الإداري
- ملف ضبط الدعم التنفيذي المصرفي

## الأسئلة الشائعة

### كيف تختلف الدورة عن دورة المساعد الإداري العامة؟

تستخدم الدورة سياقات السرية والحوكمة والعملاء والوصول والسجلات والمخاطر التشغيلية المصرفية في جميع التطبيقات والضوابط.

### هل تغطي الدورة الواجبات القانونية لأمين مجلس الإدارة؟

لا. تغطي الدعم الإداري للاجتماعات وإدارة الأدلة، ولا تقدم رأياً قانونياً أو مسؤوليات رسمية لأمين الشركة أو قواعد خاصة بولاية قانونية.

### هل يتدرب المشاركون على إعداد المحاضر؟

نعم. يعد المشاركون جداول الأعمال وحزم الوثائق والمحاضر وسجلات القرارات ومتابعة الإجراءات وأدلة تصعيد التأخير.

### هل تعالج الدورة السجلات المصرفية السرية؟

نعم. يتدرب المشاركون على التصنيف والوصول والتوجيه والحفظ والاسترجاع والتسليم والتخلص وفق سياسات البنك.

### ما الذي ينقله المشارك إلى العمل؟

يحصل المشارك على أدوات قابلة للاستخدام في سير العمل والتقويم والزوار والاجتماعات والمراسلات والوثائق والتصعيد والاستمرارية.