

# دورة تحسين إجراءات التسويات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية CPI

2 – 6 مايو 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تحسين إجراءات التسويات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية CPI

**المرجع:** 83208_103600658 **التاريخ:** 2 – 6 مايو 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** 4500 Euro

## نظرة عامة على الدورة:

صُممت دورة CPI لتحسين إجراءات التسويات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية لتطوير قدرات القيادات والفرق المسؤولة عن إدارة التسويات والتبادل التجاري والمقاصة والعمليات المالية. تركز الدورة على تطبيق التحسين المستمر للعمليات CPI في تحليل دورة التسويات من تسجيل المعاملة والتحقق من بياناتها ومطابقتها، وصولاً إلى معالجة الفروقات وإقفال التسوية ومراقبة الأداء.

يعالج البرنامج الترابط بين العمليات التشغيلية والتدفقات المالية، إذ تتطلب كفاءة التسويات مواءمة البيانات والتعليمات والسيولة والتواصل بين الأطراف المعنية. كما يتناول عمليات ما بعد تنفيذ المعاملة، بما يشمل التحقق والمطابقة وإصدار تعليمات التسوية والتنبؤ بالتدفقات النقدية وإدارة حالات فشل التسوية، وهي عناصر أساسية في إدارة العمليات المالية والتجارية.

يتعلم المشاركون كيفية رسم تدفقات العمل، وتحديد نقاط الاختناق، وتحليل الأسباب الجذرية لأخطاء التسويات، وإدارة الاستثناءات والفروقات، وإعادة هندسة إجراءات التسويات. ويتضمن البرنامج تطوير إجراءات التشغيل القياسية، وتوحيد إجراءات العمل، وتحديد مؤشرات أداء عمليات التسويات، وقياس كفاءة العمليات التشغيلية من حيث السرعة والدقة والتكلفة ومستوى المخاطر.

كما تربط الدورة تحسين عمليات التسويات المالية بإدارة رأس المال العامل والتدفقات النقدية والتبادل التجاري، مع استعراض أثر الرقمنة وأتمتة عمليات التسويات في تعزيز الشفافية وتقليل عدم تماثل المعلومات وتحسين التعاون بين الأطراف.

AGILE LEADERS
Training Center

## الجمهور المستهدف:

- مديرو إدارات التسويات والتبادل التجاري
- مديرو العمليات التشغيلية والعمليات المالية
- مديرو المقاصة والتسوية
- مديرو عمليات ما بعد التداول
- رؤساء أقسام المطابقة والتسويات
- مديرو التحسين المستمر وتطوير العمليات
- مديرو التجارة وتمويل سلاسل الإمداد
- مديرو المخاطر التشغيلية والرقابة الداخلية
- مسؤولو التحول الرقمي وأتمتة العمليات
- المحللون والمشرفون في إدارات التسويات والمطابقة
- مسؤولو المدفوعات والذمم والتدفقات النقدية

## الأقسام المستهدفة:

- إدارة التسويات والتبادل التجاري
- إدارة العمليات التشغيلية
- إدارة المقاصة والتسوية
- إدارة العمليات المالية
- إدارة المدفوعات والتحصيل
- إدارة التجارة وتمويل التجارة
- إدارة الخزينة والتدفقات النقدية
- إدارة المخاطر التشغيلية
- إدارة الرقابة الداخلية والامتثال
- إدارة تطوير الأعمال وتحسين العمليات
- إدارة البيانات والتحول الرقمي
- إدارة المراجعة الداخلية
- إدارة سلاسل الإمداد والتمويل المرتبط بها

AGILE LEADERS
Training Center

## القطاعات المستهدفة:

- البنوك والمؤسسات المالية
- شركات المدفوعات والتقنيات المالية
- أسواق المال وشركات الوساطة
- مؤسسات المقاصة والإيداع والتسوية
- شركات التجارة والاستيراد والتصدير
- شركات الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد
- شركات التأمين وإدارة الأصول
- شركات الاتصالات والخدمات الرقمية
- المؤسسات الصناعية والتجارية الكبرى
- شركات الطاقة والمرافق
- الهيئات الحكومية وما في حكمها
- المؤسسات العامة وصناديق التنمية
- الجهات التي تدير معاملات مالية وتجارية مرتفعة الحجم

## أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- شرح مبادئ التحسين المستمر للعمليات CPI وتطبيقها في بيئة التسويات
- تحليل دورة التسويات وتحديد نقاط التأخير والازدواجية والهدر
- رسم تدفق تسوية المعاملات المالية والتجارية من البداية إلى الإقفال
- تحسين إجراءات العمل التشغيلية المرتبطة بالتسجيل والتحقق والمطابقة
- التمييز بين المقاصة والتسوية والمطابقة وإدارة الاستثناءات
- تشخيص أسباب فشل التسويات وتأخرها وتكرار الفروقات
- تطبيق تحليل الأسباب الجذرية على أخطاء التسويات
- تصميم آلية منظمة لإدارة الاستثناءات والفروقات وتصعيدها
- تقليل أخطاء التسويات وتحسين دقة عمليات المطابقة
- تطوير إجراءات لتسريع إقفال التسويات دون إضعاف الضوابط
- إعادة هندسة إجراءات التسويات ذات الأداء المنخفض
- توحيد إجراءات العمل وتطوير إجراءات التشغيل القياسية
- تحديد فرص أتمتة عمليات التسويات والمطابقة
- بناء مؤشرات أداء عمليات التسويات وقياس الكفاءة التشغيلية
- تعزيز الرقابة على عمليات التسوية وإدارة المخاطر التشغيلية
- ربط تحسين التسويات بإدارة السيولة ورأس المال العامل والتبادل التجاري
- إعداد خطة تحسين مستمر قابلة للتنفيذ والمتابعة

## منهجية التدريب:

تعتمد الدورة على منهج تطبيقي يبدأ بفهم الوضع التشغيلي الحالي ثم الانتقال إلى التحليل وإعادة التصميم والقياس. تُعرض المفاهيم الأساسية للتحسين المستمر للعمليات CPI من خلال جلسات تفاعلية قصيرة، يتبعها تطبيق مباشر على عمليات التسويات المالية والتجارية والمطابقة والمقاصة.

يعمل المشاركون على دراسات حالة تحاكي مشكلات واقعية، مثل عدم تطابق بيانات المعاملات، وتأخر التأكيد، وغياب تعليمات التسوية، ونقص السيولة أو الأصول، وتكرار الاستثناءات، وتأخر إقفال التسويات. وتوضح مراجع عمليات الأسواق المالية أن دورة التسوية تشمل التقاط المعاملة والتحقق منها وتأكيدها ومطابقة التعليمات والتنبؤ بالنقد والأصول، إضافة إلى إدارة حالات فشل التسوية.

تتضمن المنهجية تمارين جماعية لرسم تدفقات العمليات، وتحليل القيمة المضافة، وتحديد نقاط الاختناق، وتحليل الأسباب الجذرية، وتصميم الحالة التشغيلية المستقبلية. كما يناقش المشاركون كيفية توثيق الإجراءات وتحديد المسؤوليات ومسارات التصعيد بما يدعم توحيد إجراءات العمل ويحد من الاجتهادات الفردية. ويستند ذلك إلى مبادئ توثيق الإجراءات الواضحة، وتحديد مسار العملية والمسؤول عنها، وتحسين تسلسل الإجراءات وانسيابها لتحقيق الكفاءة والفاعلية.

وتختتم الأنشطة بتغذية راجعة منظمة تساعد المشاركين على إعداد مبادرات قابلة للقياس لتحسين دورة التسويات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.

## أدوات الدورة:

لا تتضمن الدورة تسليم أدوات أو برمجيات أو قوالب فعلية للمشاركين. وبدلاً من ذلك، تقدم الدورة رؤى وأمثلة عملية وتطبيقات تدريبية حول:

- رسم دورة التسويات وتدفقات العمليات
- تحليل نقاط الاختناق والهدر التشغيلي
- تصنيف الاستثناءات والفروقات
- تحليل الأسباب الجذرية
- تطوير إجراءات التشغيل القياسية
- تحديد نقاط الرقابة ومسارات التصعيد
- قياس زمن دورة التسوية
- تصميم مؤشرات الأداء التشغيلية
- تقييم فرص الأتمتة
- إعداد خطة تحسين مستمر للعمليات

AGILE LEADERS
Training Center

## محتوى الدورة:

### اليوم 1: فهم دورة التسويات ومبادئ التحسين المستمر

- **الموضوع 1:** مفهوم التحسين المستمر للعمليات CPI وأهميته في إدارة التسويات
- **الموضوع 2:** أدوار إدارة التسويات والتبادل التجاري داخل المنظومة التشغيلية
- **الموضوع 3:** دورة المعاملة من التنفيذ إلى المقاصة والتسوية والإقفال
- **الموضوع 4:** العلاقة بين البيانات والتعليمات والتدفقات المالية والتشغيلية
- **الموضوع 5:** أنواع التسويات والمطابقة في العمليات المالية والتجارية
- **الموضوع 6:** تحديد أصحاب المصلحة والمسؤوليات ونقاط التسليم بين الإدارات
- **المراجعة:** مراجعة دورة التسوية وتحديد أبرز تحدياتها التشغيلية

### اليوم 2: تحليل إجراءات التسويات وتحديد فرص التحسين

- **الموضوع 1:** رسم الوضع الحالي لإجراءات التسوية والمطابقة
- **الموضوع 2:** تحليل العمليات التشغيلية وتحديد الأنشطة ذات القيمة المضافة
- **الموضوع 3:** اكتشاف نقاط الاختناق والتأخير والازدواجية في دورة التسويات
- **الموضوع 4:** تحليل جودة البيانات المرجعية وبيانات الأطراف وتعليمات التسوية
- **الموضوع 5:** تصنيف أخطاء التسويات ومصادر عدم المطابقة
- **الموضوع 6:** تحليل الأسباب الجذرية للفروقات وحالات فشل التسوية
- **المراجعة:** تحليل حالة لتحديد أسباب التأخير وتكرار أخطاء التسويات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: إدارة الاستثناءات والفروقات والمخاطر التشغيلية

- **الموضوع 1:** تصميم دورة فعالة لإدارة الاستثناءات والفروقات
- **الموضوع 2:** تحديد أولويات الاستثناءات حسب القيمة والعمر والمخاطر
- **الموضوع 3:** معالجة فروقات التسويات وتصحيح البيانات والتعليمات
- **الموضوع 4:** إدارة حالات فشل التسوية ومسارات المتابعة والتصعيد
- **الموضوع 5:** الرقابة على عمليات التسوية وتقليل مخاطر الأخطاء والتكرار
- **الموضوع 6:** تحليل مؤشرات المخاطر التشغيلية المرتبطة بالتسويات
- **المراجعة:** معالجة سيناريوهات لفروقات وتسويات متأخرة وعالية المخاطر

## اليوم 4: إعادة تصميم الإجراءات والأتمتة والتوحيد

- **الموضوع 1:** تصميم الحالة المستقبلية لدورة التسويات
- **الموضوع 2:** إعادة هندسة إجراءات التسويات وتقليل الخطوات غير الضرورية
- **الموضوع 3:** توحيد إجراءات العمل بين الفرق والوحدات التشغيلية
- **الموضوع 4:** تطوير إجراءات التشغيل القياسية للتسوية والمطابقة
- **الموضوع 5:** تحديد فرص أتمتة عمليات التسويات وإدارة الاستثناءات
- **الموضوع 6:** ضوابط الأتمتة وجودة البيانات والاستمرارية التشغيلية
- **المراجعة:** مقارنة الوضع الحالي بالوضع المستهدف وتحديد فجوات التنفيذ

AGILE LEADERS
Training Center

### اليوم 5: قياس الكفاءة واستدامة التحسين التشغيلي

- **الموضوع 1:** مؤشرات أداء عمليات التسويات والمطابقة
- **الموضوع 2:** قياس زمن الدورة ونسبة المعالجة المباشرة ودقة التسوية
- **الموضوع 3:** قياس تكلفة المعاملة وحجم الأعمال المتراكمة ومعدل الاستثناءات
- **الموضوع 4:** تصميم لوحة متابعة للكفاءة والمخاطر التشغيلية
- **الموضوع 5:** حوكمة مبادرات التحسين وتحديد الملكية والمساءلة
- **الموضوع 6:** إعداد خارطة طريق للتحسين المستمر ورفع الكفاءة التشغيلية
- **المراجعة:** عرض مبادرات التحسين وتحديد النتائج المستهدفة ومؤشرات المتابعة

## التساؤلات المكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا يشترط الحصول على مؤهل فني محدد. ويفضل أن يمتلك المشاركون خبرة عملية أو معرفة أساسية بإجراءات التسويات أو العمليات المالية أو التبادل التجاري أو المقاصة أو المطابقة أو الرقابة التشغيلية. وتناسب الدورة المديرين والمشرفين والمختصين المسؤولين عن تطوير الإجراءات ورفع كفاءة الأداء.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة؟

كل جلسة يومية تستغرق 4 إلى 5 ساعات تقريبًا، مع فترات راحة ونشاطات تفاعلية. تمتد الدورة إلى أسبوع، بإجمالي 20 إلى 25 ساعة تدريبية.

### هل تختلف المطابقة عن التسوية، ولماذا تُعد المطابقة أداة وقائية وليست مجرد إجراء لتصحيح الأخطاء؟

نعم. المطابقة هي عملية مقارنة السجلات الداخلية مع سجلات الأطراف المقابلة أو الجهات الخارجية للكشف عن الفروقات والتأكد من صحة البيانات والأرصدة. أما التسوية فهي الإتمام الفعلي للالتزامات المالية أو نقل الأصول بين الأطراف. وتصبح المطابقة أداة وقائية عندما تُنفذ في الوقت المناسب وتُستخدم نتائجها لاكتشاف الأنماط المتكررة ومعالجة مصادر الأخطاء قبل أن تتحول إلى حالات فشل أو خسائر تشغيلية. ويؤكد مرجع عمليات الأسواق المالية أهمية المطابقة الفعالة وفي الوقت المناسب، وإمكانية استخدامها بصورة تنبؤية لمنع المشكلات قبل وقوعها.

## كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى:

تختلف هذه الدورة عن برامج التحسين المستمر العامة لأنها لا تكتفي بشرح مبادئ CPI بمعزل عن طبيعة عمليات التسويات. فقد صُمم محتواها حول الواقع العملي لإدارة التسويات والتبادل التجاري، بدءًا من تسجيل المعاملة والتحقق من البيانات، مرورًا بالمطابقة والمقاصة وإدارة التعليمات، وانتهاءً بمعالجة الفروقات وإقفال التسويات وقياس النتائج.

كما تجمع الدورة بين ثلاثة محاور مترابطة: التحسين المستمر للعمليات، وإدارة التسويات المالية والتجارية، وقياس الكفاءة التشغيلية. فالبرنامج لا يتعامل مع التسوية بوصفها خطوة مالية منفردة، بل باعتبارها سلسلة تشغيلية تعتمد على دقة البيانات وسرعة التدفق ووضوح المسؤوليات والسيولة والرقابة والتواصل بين الأطراف.

وتتميز الدورة بتركيزها على حالات فشل التسوية وإدارة الاستثناءات والمخاطر التشغيلية. كما تربط بين تحسين العمليات وإدارة رأس المال العامل والتدفقات النقدية، إذ تسهم مواءمة التدفقات التشغيلية والمالية في تعزيز السيولة والثقة وكفاءة التعاون بين الأطراف.

كذلك تنتقل الدورة من التشخيص إلى التطبيق؛ حيث يحلل المشاركون الوضع الحالي، ويحددون الأسباب الجذرية، ويعيدون تصميم الإجراءات، ثم يضعون مؤشرات قابلة للقياس وخارطة طريق للتحسين المستمر. ويجعل ذلك البرنامج مناسبًا لمديري إدارات التسويات والتبادل التجاري الذين يحتاجون إلى نتائج تشغيلية واضحة، لا إلى محتوى نظري عام.