

Course Name

الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Sector Name

إدارة الجودة

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

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 عنصرين حاسمين للتميز **الجودة والابتكار** خدمة جيدة كافيًا، بل أصبحت والاستمرارية في القطاع المالي.

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 (FinTech) القطاع المصرفي وشركات التمويل وشركات التقنية المالية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Target Audience

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

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Learning Objectives

1. تعريف المشاركين بمفاهيم الجودة الحديثة في قطاع الخدمات المالية.
2. وتطبيقاتها في ISO 9001 و Six Sigma استعراض نماذج إدارة الجودة مثل البنوك والمؤسسات 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.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



الجودة والابتكار في الخدمات 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

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Course Outline

✓ 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
- ✓ (Excel/SPSS مثل) استخدام برامج تحليل البيانات

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Course Outline

✓ day three

مفهوم الابتكار في الخدمات

- ✓ التفكير التصميمي (Design Thinking)
- ✓ 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

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Course Outline

✓ 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

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Course Outline

✓ day five

مشروع جماعي لتصميم خدمة مالية مبتكرة

- ✓ تقديم العروض وتبادل الخبرات
- ✓ تقييم نهائي للمشاركين واختبار قصير
- ✓ توزيع الشهادات وختام البرنامج

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



الجودة والابتكار في الخدمات المالية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 9, 2027	May 13, 2027	5 days	4250.00 \$	KSA , Riyadh
Nov. 15, 2026	Nov. 19, 2026	5 days	4250.00 \$	KSA , Dammam
Feb. 1, 2027	Feb. 5, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Aug. 2, 2027	Aug. 6, 2027	5 days	5950.00 \$	USA , Texas

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

