

إدارة الجودة الشاملة في المصارف

Total Quality Management in Banks (TQM)

الهدف العام:

تعريف المشاركين بإدارة الجودة الشاملة و أهمية و ضرورة تطبيقها تحقيقاً للأهداف المنشودة و إسعاداً لأصحاب المصلحة بالمصارف .

المحتويات:

- إدارة الجودة الشاملة النشأة والتطور.
- رواد إدارة الجودة الشاملة (ديمج، جوران، كروسبي، إيشيكاوى).
- المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمصارف
- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمصارف.
- الأخطاء الشائعة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة و كيفية تفاديها.
- المفاهيم الثلاثة للرقابة و أثرها على جودة العمليات بالمصارف-
 - الرقابة الوقائية - السابقة.
 - الرقابة المواكبة للتنفيذ.
 - الرقابة اللاحقة - البعدية.
- مفهوم و ابعاد جودة الخدمة المصرفية.
- قياس جودة الخدمة المصرفية.
- قياس رضا العملاء بالمصارف.
- قياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف.
- مراحل التحول و تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف السودانية.
- المهام و المسؤوليات و الوصف الوظيفي للعاملين بالمصارف كمدخل لجودة الخدمة.
- مبدأ تسليم الجودة و العلاقات الوظيفية المتبادلة بين الإدارات و الفروع بالبنك.

- جودة العمليات بالمصارف:- المدخلات - العمليات - المخرجات - التغذية الراجعة .
- إدارة الجودة الشاملة و التسويق المصرفي.
- إدارة الجودة الشاملة و الميزة التنافسية بالمصارف:
- إدارة الجودة الشاملة TQM و نظم إدارة الجودة (الأيزو ISO):-
- ملامح عن نموذج جائزة السودان للتميز المصرفي القائم على النموذج.
- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمصارف السودانية.
- حالات و تطبيقات عملية في مجموعات.

المستهدفون : مديرو الإدارات و الفروع و نوابهم و من في حكمهم . - رؤساء الأقسام بالإدارات و الفروع - جميع الموظفين في المستويات الوظيفية المختلفة.

اللغة: العربية/الإنجليزية

المدة: (4) أيام

عدد الساعات: (25) ساعة

تاريخ الانعقاد: 2017/5/17-14

التوقيت : الساعة 8:30 صباحاً وحتى الساعة 3:30 ظهراً

الرسوم: 2.000 جنيه (اثنان الف جنيه لا غير)

(تشمل الرسوم أعلاه وجبة الافطار و المادة التدريبية ورسوم الشهادة)

أساليب وطرق التدريب:-

- المحاضرات القصيرة
- تطبيقات عملية
- دراسة حالات
- حلقات النقاش

بسم الله الرحمن الرحيم

أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية

مركز التدريب المصرفي و المالي



برنامج :

إدارة الجودة الشاملة في المصارف

Total Quality Management in Banks (TQM)



تاريخ الانعقاد: 2017/5/17-14

مكان الانعقاد: مباني الأكاديمية - شارع الجامعة

المدرّب: أ.الزين يوسف احمد خوجلي

المؤهلات العلمية :

- ماجستير إدارة الجودة الشاملة - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

- دبلوم عالي في الاقتصاد - جامعة ام درمان الاسلامية

- بكالوريوس محاسبة - جامعة القاهرة /فرع الخرطوم

الخبرة العملية :

بنك فيصل الاسلامي : ادارة الاستثمار - الادارة المالية- الفروع

بنك الشمال الاسلامي : مدير ادارة التسويق المصرفي مدير الادارة العامة للشئون

الادارية والخدمات مدير ادارة الشئون المالية مدير الادارة العامة للتخطيط والتدريب

بنك التنمية التعاوني الاسلامي(بنك النيل):مساعد المدير العام للعلاقات الخارجية والنقد

الاجنبي- مساعد المدير العام للتخطيط والتطوير والتقنية المصرفية

Address:

Tel: 83763763 - 83780995- 83770564 - 83771716

Ext: 109 – 118- 130-140

Mob: 0122507025- 0912988789- 0912826277

Fax: 83763763

Email : training@sabfs.edu.sd

Website : www.sabfs.edu.sd