JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية

26 – 30 يوليو 2027

جنيف

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية

**المرجع:** 102924_2697 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 6500

إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين المباشرين في البنوك وشركات التأمين، يخرج منها المشارك بخريطة محركات الإنتاجية التي تربط كل رافعة بشرية بناتج الموظف الواحد. فضغط نسبة التكلفة إلى الدخل والقنوات الرقمية وندرة المهارات المتخصصة تدفع المؤسسات المالية إلى إثبات ما تنتجه قواها العاملة لا ما تكلفه فقط. وتضع جوبيتر برايم للتدريب إنتاجية رأس المال البشري في قلب هذه الدورة.

## لماذا تهم إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية الآن

تتشكل هذه الإنتاجية اليوم تحت ثلاث قوى. فأتمتة مهام الفروع ومراكز الاتصال والعمليات المساندة تغير الأدوار التي تولد الدخل والأدوار التي تستهلك التكلفة. ويقارن مجلس الإدارة والمستثمرون نسب التكلفة إلى الدخل بين المؤسسات المماثلة ويسألون لماذا يتحرك عدد الموظفين بعيدا عن الإيرادات. كما أن مهارات الائتمان والتقنية الرقمية ومكافحة الجرائم المالية نادرة، فيهدر سوء توزيعها مواهب مكلفة. والبنك أو شركة التأمين التي تقيس ناتج الموظف وترفعه تمول نموها وتحتفظ بموظفين متفاعلين، أما غيرها فتخفض الأعداد دون بصيرة وتفقد القدرات وتتراجع جودة خدمتها.

## المستفيدون من إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية

- شركاء الموارد البشرية المسؤولون عن تقارير القوى العاملة لرؤساء قطاعات الأعمال
- مديرو الفروع والعمليات ومراكز الاتصال الذين يحددون أعداد الموظفين والمستهدفات
- قادة التعلم الذين يقررون وجهة الإنفاق على بناء القدرات
- أخصائيو المواهب الذين ينقلون الموظفين بين المكاتب والمنتجات والمواقع
- الشركاء الماليون الذين يعدون توقعات نسبة التكلفة إلى الدخل وتكاليف الموظفين

تجني وحدة الأعمال التي ترسل شريك الموارد البشرية ومديرا تنفيذيا وشريكا ماليا معا الفائدة الكبرى، إذ يخرجون بقراءة واحدة للأرقام.

## قدرات إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية

تربط المخرجات بين التفاعل الوظيفي والقدرات وتوزيع المواهب وبين الناتج القابل للقياس في البنك أو شركة التأمين.

- حساب ناتج الموظف والإيراد لكل وظيفة بدوام كامل ونسب تكاليف الموظفين — رؤساء القطاعات عند وضع المستهدفات
- تقييم نتائج استبيان التفاعل مقابل الغياب ودوران الموظفين ونتائج الخدمة — المديرون المباشرون عند ترتيب الإجراءات
- تصميم خطط بناء القدرات المرتبطة بدخل المنتجات والقنوات — قرارات ميزانية التعلم
- موازنة خيارات إعادة التوزيع للأدوار التي غيرتها الأتمتة — قادة المواهب والعمليات
- بناء مجموعة مؤشرات للأفراد مرتبطة بنسبة التكلفة إلى الدخل ونتائج العملاء — اللجان التنفيذية
- إيصال نتائج الإنتاجية دون لوم فرق بعينها — الموظفون ومديروهم

## مصطلحات إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية الأساسية

- إنتاجية رأس المال البشري — الناتج الذي تحققه القوى العاملة منسوبا إلى حجمها أو تكلفتها أو ساعات عملها.
- الإيراد لكل وظيفة بدوام كامل — إجمالي الدخل مقسوما على عدد الموظفين المحتسبين وظائف بدوام كامل.
- نسبة التكلفة إلى الدخل — التكاليف التشغيلية مقسومة على الدخل التشغيلي، وهي مقياس رئيس لكفاءة البنوك وشركات التأمين.
- محرك التفاعل — ظرف في بيئة العمل يرفع الجهد الطوعي للموظف.
- توزيع المواهب — وضع أصحاب المهارات النادرة في الأدوار التي تبلغ فيها مساهمتهم في الدخل أو الرقابة أعلى مستوى.
- فجوة القدرات — الفرق بين المهارات التي تحتاجها خطة الأعمال والمهارات التي يملكها الموظفون الحاليون.

## إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية يوما بيوم

### اليوم 1: القوى التي تعيد تشكيل ناتج القوى العاملة في المالية

- المقارنة المعيارية لنسبة التكلفة إلى الدخل — موقع تكاليف الموظفين مقارنة بالمؤسسات المماثلة
- رسم أثر الأتمتة — الأدوار التي تكسب مساهمة في الدخل أو تفقدها
- مسح ندرة المهارات المتخصصة — مواهب الائتمان والتقنية الرقمية ومكافحة الجرائم المالية
- ملف تركيبة القوى العاملة — التوازن بين المكاتب الأمامية والوسطى والخلفية
- بيان خط الأساس للإنتاجية — الاتفاق على معنى الناتج في كل خط أعمال

## اليوم 2: قياس الناتج ومؤشرات الأفراد

- نسب ناتج الموظف — الإيرادات والحسابات والمعاملات لكل موظف
- تحليل نسب تكاليف الموظفين — الأجر الثابت والأجر المتغير والعمل الإضافي
- تقديرات تكلفة الغياب ودوران الموظفين — الفاقد الخفي من الساعات المنتجة
- مراجعة نطاق الإشراف — المستويات الإدارية ونسب المديرين في الفروع
- مؤشرات الأفراد السابقة واللاحقة — إشارات مبكرة قبل تراجع الناتج

## اليوم 3: التفاعل والقدرات محركين للناتج

- تحليل محركات استبيان التفاعل — ربط الدرجات بالخدمة والمبيعات
- مؤشرات جودة المدير — التوجيه والتغذية الراجعة واستقرار الفريق
- تقييم فجوة القدرات — المهارات اللازمة لخطط المنتجات والقنوات
- توزيع الإنفاق على التعلم — ترتيب الأدوار الأعلى تأثيرا في الدخل
- مراجعة وضوح الأدوار وعبء العمل — إزالة الجهد المكرر بين المكاتب

## اليوم 4: توزيع المواهب وخيارات القوى العاملة

- مصفوفة توزيع المهارات النادرة — مطابقة المتخصصين مع الأدوار عالية القيمة
- خيارات إعادة التوزيع وإعادة التأهيل — الاستجابة للمهام المؤتمتة
- نماذج التوظيف المرنة — المجمعات المشتركة والدوام الجزئي والفرق متعددة المهارات
- فحص مواءمة الحوافز — مكافأة الناتج دون تشجيع البيع غير الملائم
- تقييم موازنات الإنتاجية — عدد الموظفين وجودة الخدمة ومخاطر الرقابة

## اليوم 5: التطبيق على خريطة محركات الإنتاجية

- تشخيص إنتاجية خط الأعمال — تطبيق نسب الناتج على حالة بنك
- ربط التفاعل بالقدرات — تتبع المحركات حتى النتائج المقاسة
- مقارنة سيناريوهات التوزيع — اختبار خيارين للتوظيف في شركة تأمين
- تمرين الإحاطة التنفيذية — عرض مؤشرات الأفراد على رؤساء القطاعات
- خريطة محركات الإنتاجية — ربط كل رافعة بشرية بناتج الموظف

## تطبيق إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية بعد الدورة

- حساب الإيراد لكل وظيفة بدوام كامل لخط أعمال واحد ومقارنته بالفترات السابقة.
- إجراء تحليل لمحركات التفاعل في شبكة فروع واحدة والاتفاق مع مديريها على إجراءين.

## أسئلة حول إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية

### ما إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية ولماذا تهم الآن؟

هي الناتج الذي تحققه القوى العاملة في البنك أو شركة التأمين منسوبا إلى حجمها وتكلفتها. وتهم الآن لأن الأتمتة والتدقيق في نسبة التكلفة إلى الدخل وندرة المهارات المتخصصة تكشف مساهمة كل دور.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية؟

يستفيد أكثر شركاء الموارد البشرية ومديرو الفروع والعمليات وقادة التعلم وأخصائيو المواهب والشركاء الماليون. وتستفيد أنت إذا كنت تحدد أعداد الموظفين أو ميزانيات القدرات.

### كيف تختلف دورة إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية عن دورة تقارير القوى العاملة العامة؟

تغطي دورة تقارير القوى العاملة العامة مؤشرات الأفراد في أي قطاع. أما هذه الدورة فتربط التفاعل والقدرات وتوزيع المواهب مباشرة بناتج الموظف ونسبة التكلفة إلى الدخل في البنوك وشركات التأمين.

### ماذا تعود به من إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية؟

تعود بخريطة محركات الإنتاجية لخط أعمال واحد، تبين الروافع البشرية التي ترفع ناتج الموظف والمؤشرات التي تتابعها.

### إنتاجية رأس المال البشري في المؤسسات المالية: الطريق إلى الأمام

تحدد خريطة محركات الإنتاجية أولا أين ينبغي لخط الأعمال أن يستثمر في القدرات أو يعيد توزيع الموظفين بدلا من خفض أعدادهم. ويستخدمها شركاء الموارد البشرية والمديرون التنفيذيون والشركاء الماليون للاتفاق على المستهدفات مع رؤساء القطاعات. وبعد أول استخدام لها تستحق محركات التفاعل مراجعة جديدة، لأن العلاقة بين المعنويات والناتج تتغير كلما غيرت الأتمتة العمل اليومي.