JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة

3 – 7 أكتوبر 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة

**المرجع:** 95987_2528 **التاريخ:** 3 – 7 أكتوبر 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمخططي الموارد البشرية وشركاء الأعمال الداعمين لشبكات الفروع، يبني فيها المشاركون مصنف توقع أعداد موظفي الفرع. ينتقل العملاء إلى القنوات الرقمية بينما تظل الاستشارة المعقدة بحاجة إلى موظف عند الشباك، فصار لكل شاغر ونقل وزن أكبر. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة.

## لماذا يهم تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة الآن

ينقل العملاء الإيداعات والمدفوعات الروتينية إلى تطبيقات الهاتف وأجهزة الخدمة الذاتية، ومع ذلك تشتد الطوابير في أيام صرف الرواتب ونهايات الأشهر. البنك الذي يحسن توقع الطلب على الشباك ينقل الصرافين إلى أدوار الاستشارة ويحافظ على مستوى الخدمة، أما البنك الذي يخطئ التوقع فيدفع العمل الإضافي في فرع ويتحمل ساعات خاملة في فرع آخر. تستند الدورة إلى منطق الطوابير ودراسات زمن المعاملات وتخطيط السيناريوهات.

## المستفيدون من تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة

- مخططو الموارد البشرية الذين يعدون موازنات أعداد الموظفين السنوية لشبكات الفروع
- شركاء أعمال الموارد البشرية الذين ينصحون مديري المناطق بشأن الشواغر والتنقلات
- محللو عمليات الفروع الذين يسجلون أحجام المعاملات وأزمنة إنجازها
- موظفو الجدولة الذين يضعون المناوبات وأنماط الورديات وتقويم الإجازات
- قادة المواهب الذين يخططون لتأهيل الصرافين لمكاتب الخدمة والاستشارة

يستفيد البنك التجاري أو شبكة التمويل الأصغر أكثر عندما يحضر مخططو الموارد البشرية وعمليات الفروع وموظفو الجدولة معا.

## قدرات تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة

يحول المشاركون أحجام الشباك وأزمنة الإنجاز إلى عدد موظفين قابل للدفاع عنه في كل فرع.

- حساب عبء عمل الشباك من عدد المعاملات ومتوسط زمن الإنجاز — مدير المنطقة
- بناء ملفات الطلب في أيام الذروة وساعاتها لكل فرع — فريق الجدولة
- تطبيق نسب الفاقد للإجازات والتدريب والغياب على الاحتياج الخام — صاحب موازنة الأعداد
- اختبار سيناريوهات الأعداد عند تحول القنوات وإغلاق الفروع وافتتاحها — استراتيجية الشبكة
- تصميم التأهيل المتقاطع وتغطية التعاقب لوظائف الصرافة ومكتب الخدمة — قائد المواهب
- عرض توقع الأعداد وافتراضاته على الإدارة المالية — لجنة الموازنة

## مصطلحات تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة الأساسية

- متوسط زمن الإنجاز — متوسط الدقائق التي يقضيها الصراف أو موظف مكتب الخدمة لإتمام نوع واحد من المعاملات مع أعماله اللاحقة.
- ملف تدفق العملاء — نمط وصول العملاء إلى الفرع حسب الساعة واليوم والشهر.
- نسبة الفاقد — حصة الساعات المدفوعة الضائعة في الإجازات والتدريب والمرض والاستراحات، وتضاف فوق عبء العمل الخام.
- هدف مستوى الخدمة — نسبة العملاء الذين تتم خدمتهم خلال زمن انتظار متفق عليه عند الشباك.
- المكافئ الوظيفي الكامل — وحدة تعبر عن الموظفين بدوام جزئي وكامل بعدد أسابيع العمل القياسية.
- معدل تحول القنوات — سرعة انتقال نوع من المعاملات من الشباك إلى القنوات الرقمية أو الخدمة الذاتية.

## تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة يوما بيوم

### اليوم 1: محركات طلب الفرع وعبء عمل الشباك

- دليل أنواع المعاملات — أي أنشطة الشباك تستهلك ساعات الصرافين
- عدادات تدفق العملاء وسجلات الطوابير — أين تبلغ ذروة طلب الفرع
- عينات الوقت والحركة — تحديد متوسطات زمن إنجاز موثوقة
- ذروات أيام الرواتب ونهاية الشهر — الاستعداد للارتفاعات المتوقعة
- تصنيف الفروع حسب الشكل — قواعد الأعداد للفروع الرئيسية والفرعية والأكشاك

### اليوم 2: تحويل عبء العمل إلى أعداد موظفين

- تحويل عبء العمل إلى ساعات — من الأحجام إلى ساعات الشباك المطلوبة
- جداول الطوابير للشبابيك — مواءمة الأعداد مع أهداف زمن الانتظار
- بناء نسبة الفاقد — مخصصات الإجازات والتدريب والغياب لكل فرع
- تجميع المكافئ الوظيفي الكامل — من ساعات الفرع إلى أعداد الشبكة
- مجموعات الصرافين بدوام جزئي والمتنقلين — تغطية الذروات دون تعيينات دائمة

## اليوم 3: العرض والمهارات والتعاقب عند الشباك

- تحليل دوران الصرافين ومدة خدمتهم — توقع حالات الترك فرعا بفرع
- جرد مهارات وظائف مكتب الخدمة — رصد فجوات الاستشارة والمنتجات
- مسارات التأهيل المتقاطع — نقل الصرافين إلى وظائف مكتب الخدمة
- تغطية التعاقب لمشرفي الفروع — تجنب نقاط الاعتماد على شخص واحد
- قواعد النقل الداخلي — موازنة الفائض والعجز بين الفروع

## اليوم 4: السيناريوهات وموازنة الأعداد

- سيناريوهات تحول القنوات — أحجام الشباك مع تبن رقمي بطيء وسريع
- حالات إغلاق الفروع وافتتاحها — المفاضلة بين إعادة النشر والتعيين
- منحنيات المفاضلة لمستوى الخدمة — زمن الانتظار مقابل كلفة الأعداد
- جسر موازنة الأعداد — شرح التغيرات بين سنوات الموازنة للإدارة المالية
- خيارات أنماط المناوبات — الورديات المجزأة وتغطية العطلات ونوافذ الإجازات

## اليوم 5: تطبيق مصنف توقع أعداد موظفي الفرع

- بناء طلب فرع الحالة — تطبيق ملفات تدفق العملاء وأزمنة الإنجاز
- احتياج فرع الحالة — تطبيق جداول الطوابير ونسبة الفاقد
- سيناريو شبكة الحالة — تطبيق افتراضات تحول القنوات والإغلاق
- جلسة مراجعة الأقران — اختبار الافتراضات أمام أسئلة مديري الفروع
- مصنف توقع أعداد موظفي الفرع المكتمل — جاهز لمراجعة لجنة الموازنة

## تطبيق تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة بعد الدورة

- إجراء عينة وقت وحركة لمدة أسبوعين في ثلاثة فروع مختلفة الشكل وتحديث متوسطات زمن الإنجاز.
- إعادة بناء أعداد موظفي الشباك للعام القادم في منطقة واحدة مع سيناريوهات صريحة لنسبة الفاقد وتحول القنوات.

## أسئلة حول تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة

### ما هو تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة ولماذا يهم الآن؟

هو منهج تقدير عدد الصرافين وموظفي مكتب الخدمة الذي يحتاجه كل فرع انطلاقا من أحجام المعاملات وأزمنة الإنجاز ونسبة الفاقد. ويهم الآن لأن التبني الرقمي يغير الطلب على الشباك بشكل متفاوت بين الفروع.

### من يستفيد أكثر من دورة تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة؟

يستفيد أكثر مخططو الموارد البشرية وشركاء الأعمال الداعمون لشبكات الفروع، ومعهم محللو عمليات الفروع وموظفو الجدولة.

### كيف تختلف دورة تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة عن دورات تخطيط القوى العاملة العامة؟

تعمل على مستوى الشباك باستخدام جداول الطوابير وأزمنة الإنجاز لقناة خدمة واحدة. أما دورات تخطيط القوى العاملة العامة فتبقى على مستوى المنظمة كلها.

### ماذا ستعود به من دورة تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة؟

تعود بمصنف أعداد لفرع حالة ومنطقته، يضم ملفات الطلب والسيناريوهات وجسر الموازنة.

### تقدير احتياج الفروع البنكية من موظفي الصرافة: الطريق إلى الأمام

يحدد مصنف توقع أعداد موظفي الفرع أولا بند أعداد موظفي الشباك في الموازنة السنوية القادمة. ويستخدمه مخططو الموارد البشرية ومديرو المناطق والإدارة المالية معا. وبعد أول استخدام له تجدر مراجعة عينات زمن الإنجاز ومعدل تحول القنوات، لأن كليهما يتغير مع تبني العملاء للخدمات الرقمية.