

خطة تدريب بنك فلسطين 2009

• ملخص عام

عدد الفرص التدريبية (الموظفين المستفيدين)	عدد ساعات التدريب	عدد الفعاليات التدريبية	البيان برامج الخطة	
100	500	10	1. برنامج التدريب التأهيلي	
400	300	19	2. برنامج التدريب الداخلي	
600	50	8	- دورات تدريبية - ورش وندوات عمل	
180	450	21	محلي	3. برنامج التدريب الخارجي
70	560	23	إقليمي	
100	350	7	4. برنامج التعاون مع مؤسسات خارجية	
1450	2210	88	المجموع	

• برامج الخطة

تتكون الخطة من أربع برامج رئيسية يتعلق كل واحد منها بهدف من أهداف الخطة كما يلي:

1-2 : برنامج التدريب التأهيلي

وهذا البرنامج يعمل على تحقيق هدف إعداد وتأهيل الموظفين الجدد وتحضيرهم قبل العمل الفعلي داخل الفرع من خلال أسلوب التدريب بالمعايشة و بحيث ينفذ هذا البرنامج داخل مركز التدريب بفرعيه غزة ورام الله بواقع 500 ساعة تدريبية ، ومن المتوقع أن يستفيد من دورات هذا البرنامج 100 موظف وموظفة في فروع الضفة

سيتم طرح 10 دورات تدريبية للموظفين الجدد بغرض تدريبهم على كافة الجوانب العملية المتعلقة بألية العمل داخل الفرع بالإضافة إلى السلوكيات الفعالة لخدمة العملاء ، كذلك تدريبهم على الأداء الفعال من خلال تمكينهم من تطبيق تقنيات الاتصال والتواصل مع الآخرين .

2-2 : برنامج التدريب الداخلي

وهذا البرنامج سيققق هدف مساعدة موظفي البنك لصقل مهاراتهم والارتقاء بمستوي أدائهم إلى مستويات أعلى وبحيث ينفذ هذا البرنامج داخل مركز التدريب بفرعيه غزة ورام الله بواقع 350 ساعة تدريبية ، ويقدم هذا البرنامج 1000 فرصة تدريب إلى الموظفين في فروع الضفة و غزة، ويتكون برنامج التدريب الداخلي من:

1-2-2 : الدورات الداخلية

سيتم طرح 19 دورة تدريبية لتحقيق 400 فرصة تدريب وتتفد تلك الدورات من قبل مدربين متخصصين من داخل البنك بغرض تدريب الموظفين الحاليين في مجالات المهارات الإدارية ، مهارات التفكير والإبداع ، التخطيط الإستراتيجي ، إدارة نظم المعلومات و الجودة، تقنيات حل المشاكل ، ، إدارة العمليات المصرفية ، المهارات الرقابية ، إدارة فرق العمل، التفويض واتخاذ القرارات ، الاتصال والتواصل مع الآخرين والتأثير فيهم.

2-2-2 : ورش العمل

سيتم طرح 8 ورش عمل لتحقيق 600 فرصة تدريب وتتفد تلك الورش من قبل مدربين متخصصين من داخل البنك بغرض تدريب الموظفين الحاليين في آخر المستجدات الإجرائية للعمل وكيفية التعامل مع هذه المستجدات وذلك في مجالات نظم المعلومات ، الأرشفة الإلكترونية ، بطاقات الائتمان والخصم ، البنك الإلكتروني ، الرسائل المصرفية الإلكترونية .

2-3 برنامج التدريب الخارجي

وهذا البرنامج يعمل على تحقيق هدف رفع مستوى المهارات الإدارية لكوادر الإدارة الوسطى والتنفيذية حيث سيتم ترشيح موظفين من المستويين إلى دورات تدريبية خارجية بهدف رفع مستوى الجدارات الحالية المتوفرة ومن ثم التأهيل التام .

ويتكون برنامج التدريب الخارجي من:

2-3-1 : الدورات الخارجية / محلي

سيتم طرح 21 دورة تدريبية تنفذ من قبل معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية ومؤسسات تدريبية أخرى داخل فلسطين ومن المتوقع أن تقدم هذه الدورات 180 فرصة تدريب لموظفي البنك في فروع الضفة وغزة

2-3-2 : الدورات الخارجية / إقليمي

سيتم طرح 23 مؤتمر ومنتدى مصرفي و دورة تدريبية تنظم من قبل معاهد ومؤسسات تدريبية في بلدان عربية وأجنبية ومن المتوقع أن يستفيد من دورات هذا البرنامج 70 موظف وموظفة في فروع الضفة و غزة بهدف نقل الخبرات من البنوك والمؤسسات المالية من خارج فلسطين وإتاحة الفرصة لموظفي البنك من الاستفادة منها من خلال التعرف على الأدوات والسبل المتبعة لتحقيق التفوق والإبداع .

2-4 برنامج التعاون مع مؤسسات خارجية

وهذا البرنامج يعمل على تحقيق هدف تجديد خبرات موظفي بنك فلسطين وليكونوا أكثر فاعلية في ممارسة مهام الوظائف المناطة بهم كل في موقعه ، فقد تم إعداد برنامج التعاون الإقليمي والذي يتكون من 7 شهادات : برامج الدبلوم والشهادات المهنية في المجالين المصرفي والإداري بالتنسيق مع الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية بعمان - الأردن ، مؤسسة التعليم من أجل التوظيف **EFE** ، المؤسسة الألمانية للتدريب **GTZ** ، مؤسسة **CHF** . ويتوقع أن يقدم هذا البرنامج 100 فرصة تدريب لموظفي البنك خلال العام الحالي 2009

• **الجدول الزمني لبرامج الخطة**

3-1 : برنامج التدريب التأهيلي

• الموظفين الجدد											
عدد الدورات المتوقع						10					
عدد المشاركين المتوقع						100					
عدد الساعات التدريبية للدورة						100 ساعة					
عدد أيام كل دورة						14 يوم					
تاريخ انعقاد الدورات											
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير
•		•		•	•				•		•
الموظفين الجدد						الفئة المستهدفة					
<p>1. جعل المشاركين أكثر فعالية من خلال تزويدهم بالمفاهيم و الأساليب العلمية و العملية المعاصرة في الإدارة الفعالة لتمكينهم من المساهمة في تحقيق سياسات و أهداف بنك فلسطين.</p> <p>2. تنمية قدرات المشاركين في مواجهة مشكلات العمل و العملاء و التصدي لها لتحقيق الأهداف المطلوبة.</p> <p>3. إرساء مبادئ دقيقة وواضحة عن المسارات الأخلاقية و تعاليم الامتثال في العمل بما يكفل تنفيذ العمليات المصرفية بأقل الخسائر.</p> <p>4. الإلمام بعمليات البنك المختلفة و جوانبها الفنية و القانونية</p> <p>5. تنمية معرفة و مهارات الموظفين الجدد فيما يتعلق بعرض خدمات البنك، و التعريف بها، و استقطاب العملاء و التعامل معهم، بما يحقق مستوى مرتفع من رضا العملاء و المحافظة على ولائهم للبنك</p>											

2-3 : برنامج التدريب الداخلي

رقم	عنوان الدورة	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
1	إدارة علاقات العملاء	•									
2	إدارة الأزمات والطوارئ			•							
3	العمليات المصرفية الخارجية				•						
4	أصول التعامل مع الجمهور والعملاء المميزين								•		
5	مهارات وآداب التعامل مع الآخرين وأصول العمل الاحترافي		•			•					
6	إدارة المخاطر المصرفية ومتطلبات بازل 2								•		
7	الضغوط الإدارية وأثرها على أداء الموظف				•						
8	التحليل المالي		•						•		
9	كشف التزوير والتزييف المصرفي - متقدم								•		
10	الحوكمة في المصارف					•					
11	أمن وحماية المؤسسات المصرفية										
12	مهارات السكرتارية وإدارة المكاتب									•	
13	المهارات الإدارية والإشرافية										
14	التدقيق الداخلي في البنوك					•					
15	المتابعة وتحصل الديون									•	
16	الجوانب القانونية للأعمال المصرفية						•				
17	الأسواق المالية										
18	استخدام سويفت في أعمال التجارة الدولية							•			
19	أصول تقديم الخدمة وآداب العمل للمراسلين		•								

شهر رمضان

3-3 : برنامج التدريب الخارجي

3-3-1 : التدريب الخارجي / محلي

دورات التدريب الخارجي / محلي - تعقدتها مؤسسات تدريبية من داخل فلسطين

رقم	عنوان الدورة	الجهة المنفذة ومكان الانعقاد	تاريخ الانعقاد (الشهر)													
			يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر			
1	الجوانب القانونية للتسهيلات والضمانات	معهد فلسطين رام الله	•													
2	مقدمة في الرقابة وإدارة المخاطر	معهد فلسطين رام الله	•													
3	تنمية مهارات مأموري الهاتف	معهد فلسطين رام الله	•													
4	معالجة الأخطاء المصرفية	معهد فلسطين رام الله					•									
5	إدارة الفروع المصرفية	معهد فلسطين رام الله + غزة			•										•	
6	كشف التزوير والتزييف	معهد فلسطين رام الله					•									
7	إدارة الخزينة الجزء 1 + 2 + 3 + 4	معهد فلسطين رام الله					•	•								
8	تحليل مالي باستخدام إكسل أساسي + متقدم	معهد فلسطين غزة					•	•								
9	إعداد الخطط والتقارير الأمنية	معهد فلسطين رام الله + غزة						•	•							
10	مقدمة في الرقابة وإدارة المخاطر	معهد فلسطين غزة								•						
11	مقدمة في الائتمان الفردي والتجاري	معهد فلسطين غزة								•						
12	التميز في خدمة العملاء وسلوكيات العمل	معهد فلسطين نابلس								•						
13	نماذج قياس مخاطر الائتمان	معهد فلسطين غزة								•						
14	سياسات وقياس مخاطر السوق	معهد فلسطين غزة									•					
15	إدارة المحافظ الاستثمارية وصناديق الاستثمار الجزء 1 + 2	معهد فلسطين رام الله										•				
16	الجوانب القانونية للأوراق التجارية	معهد فلسطين رام الله + غزة + نابلس											•	•	•	
17	قياس مخاطر العمليات	معهد فلسطين غزة														•
18	تحليل التدفقات النقدية الجزء 1 + 2	معهد فلسطين رام الله														•
19	إدارة الأزمات	معهد فلسطين رام الله														•
20	التدقيق القائم على المخاطر	معهد فلسطين رام الله														•
21	مهارات موظفي التلر وخدمات الجمهور	معهد فلسطين غزة														•
22	مخاطر المؤسسات والتنبؤ بنجاح وفشل عملاء الائتمان	معهد فلسطين رام الله														•

3-3-2 : التدريب الخارجي / إقليمي

دورات التدريب الخارجي / إقليمي - تعقدتها مؤسسات تدريبية من خارج فلسطين						
مستوى الوظيفة المستهدف	عدد المشاركين	مكان وتاريخ التنفيذ	الجهة المنظمة	عدد الساعات	عنوان الدورة / المؤتمر	مستل
مساعد مدير عام	2	عمان 2009/5/14-3	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	50	إدارة الفروع المصرفية	1
موظف علاقات عامة وتسويق	5	عمان 2009/5/7 -3	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	25	التسويق المصرفي التطور والتطبيق	2
رئيس دائرة + مفتشين	5	الإسكندرية مايو / 2009	المعهد المصرفي المصري	18	التفتيش والرقابة الداخلية متقدم	3
مساعد رئيس دائرة + محاسب دائرة بطاقات الإئتمان	3	London May 2009 11-12 13-14 15	Visa Business School CEMEA	30	VisaNet Systems Programmes : - Authorisation Skills - VE - Clearing & Settlement Skills - VE - Financial Reconciliation	4
رئيس دائرة + رئيس قسم المطالبة	3	London May 2009 15-17 18-19	Visa Business School CEMEA	30	Risk Management & Dispute Resolutions - Introduction to Disputes & VROL - VE - Arbitration and Compliance Workshop - VE	5
رئيس دائرة	3	عمان 2009/6/11 -7	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	25	إستراتيجيات إدارة المحافظ الاستثمارية - توزيع الموجودات ، اختيار الأصول	6
مدير فرع	4	Paris – France 9-12 June 2009	EUROMONEY TRAINING EMEA	25	Managing High Net Worth Client Relationships	7
رئيس دائرة	2	القاهرة -14 2009/6/18	المعهد المصرفي المصري	18	قياس وإدارة المخاطر في المصارف	8
مدير فرع	4	القاهرة -21 2009/6/25	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	25	الأسلوب الأمثل لإدارة العمليات المصرفية	9

مساعد مدير عام	2	لندن -25 2009/6/26	إتحاد المصارف العربية	مصر مصرفي	Banking Summit The Global Crisis: A New Frontier to Face & Overcome	10
رئيس دائرة	2	Paris – France 29Jun-2Jul 2009	EUROMONEY TRAINING EMEA		Asset & Liability Management	11
رئيس دائرة + موظف عمليات بدائرة بطاقات الإئتمان	3	London Jul 2009 8-9 10	Visa Business School CEMEA		Acquiring & Acceptance - Optimizing your Acquiring – VE - Effective Merchant Acceptance Procedures - VE	12
موظف أمن	5	القاهرة 2009/7/9 –5	المنظمة العربية للتنمية الإدارية	18	تنمية المهارات الميدانية لمسئولي الأمن في المؤسسات	13
نائب مدير عام	2	القاهرة 2009/7/8 –6	المنظمة العربية للتنمية الإدارية	تدريب مصرفية	القيادات الإدارية المتميزة للقرن 21 تحقيق البراعة العظمى	14
مهندس خدمات مساعد رئيس دائرة	3	القاهرة -19 2009/7/30	المنظمة العربية للتنمية الإدارية	50	البرنامج المتكامل في صيانة المرافق والمنشآت	15
مدير فرع	4	عمان -19 2009/7/23	الأكاديمية العربية للعلم المالية والمصرفية	25	إستراتيجية جذب وإدارة الودائع المصرفية	16
نائب مدير عام	2	شرم الشيخ -23 2009/7/24	إتحاد المصارف العربية	تدريب مصرفية	Small and Medium Enterprises Forum	17
مساعد مدير عام	2	عمان 2009/8/13-9	الأكاديمية العربية للعلم المالية والمصرفية	25	الأساليب المعاصرة للتنبؤ والتخطيط وإعداد الموازنات	18
مدير فرع	2	القاهرة -16 2009/8/20	المنظمة العربية للتنمية الإدارية	25	المهارات القيادية: أدوات التحول إلى قائد تطويري	19
رئيس دائرة	2	القاهرة -25 2009/10/29	الأكاديمية العربية للعلم المالية والمصرفية	25	إدارة الأزمات التسويقية	20
رئيس دائرة	1	الإسكندرية -25 2009/10/28	إتحاد المصارف العربية	25	Preparing training plans in banks & measuring Returns ROT	21
مسئول علاقات عامية وتسويق	5	دبي-9 2009/11/11	المنظمة العربية للتنمية الإدارية	18	الإستراتيجيات الحديثة في العلاقات العامة	22
مدير فرع	4	عمان -15 2009/11/19	الأكاديمية العربية للعلم المالية والمصرفية	25	تسويق الخدمات التنافسية	23

3-4 : برنامج التعاون مع مؤسسات خارجية (التعاون الإقليمي)

1. شهادة مقرض معتمد في المصارف التجارية
2. شهادة مدير فرع معتمد
3. شهادة مصرفي شامل
4. دبلوم ضابط انتمان في المشاريع الصغيرة EMS
5. دبلوم إدارة تسويق القروض الصغيرة EMS
6. دبلوم إدارة المخاطر واستمرارية العمل
7. Mini MBA Training Program