

## خطة التدريب ... 2008

من خلال المخرجات التي تحققت من تنفيذ خطة التدريب لدوائر وفروع بنك فلسطين خلال العام 2007، يسعى مركز التدريب إلى الانتقال من مرحلة التدريب الموجه إلى مرحلة التدريب الشامل المبني على التحسين لبيئة العمل وأداء الموظف معاً في نطاق بيئة البنك الإلكتروني الذي يتطلب أنماطاً عالية ومميزة من الأداء لكل العاملين بالبنك سواء تنفيذيين أو كوادر قيادية عند تنفيذ المهام أو تقديم الخدمات المصرفية للعملاء من ناحية ومن ناحية أخرى عند التعامل مع البيانات والمعلومات الداخلية من خلال تقنية MIS .

وفى هذا الإطار يقدم مركز التدريب خطته السنوية المقترحة لعام 2008 في ضوء الإمكانيات التدريبية و الإستراتيجيات التدريبية في قالب مهني جديد يقوم على اختيار الوظائف المتواجدة في البنك من حيث المسؤوليات و الأعباء لتحديد : من يجب تدريبه ؟ ما هو المحتوى التدريبي ؟ ما هو نوع التدريب المطلوب لعلاج المشكلات أو الانحرافات . من المتوقع أن يتم عقد 89 دورة تدريبية بواقع 1685 ساعة تدريبية و باستفادة 525 موظف وموظفة وبتكلفة تقديرية 148,000 دولار .

### • إستراتيجيات خطة التدريب 2008

من أهم ملامح خطة التدريب للعام 2008 في أنها تعتمد علي إستراتيجيتين :

#### 1. " تطوير تنظيم / تخطيط البنك نحو أداء أفضل - OD/PIP "

حيث ستساهم هذه التقنية في معالجة أو إصلاح الفجوات ( عدم التوازن بين الأداء المستهدف و الأداء الحالي ) سواء كانت هذه الفجوات ناجمة عن الموظف أو عن الإجراءات وذلك بطرح برامج تدريبية في مجالات المهارات الإدارية ، مهارات التفكير والإبداع ، التخطيط الإستراتيجي ، إدارة نظم الجودة ، تقنيات حل المشاكل ، تصميم وهندسة إجراءات العمل ، إدارة نظم المعلومات التي ستساهم في تنمية مهارات الموظفين المستهدفين في المستويات الإدارية المختلفة .

#### 2. " تحليل المهام الوظيفية - Operational Analysis "

وهذه التقنية مكتملة للتقنية الأولى حيث ستساهم في معالجة أو إصلاح جوانب عدم التوازن في المهام أو الأدوار الوظيفية الحالية للموظف بالبنك وذلك بطرح برامج تدريبية في مجالات إدارة العمليات المصرفية ، المهارات الرقابية ، إدارة فرق العمل ، التفويض واتخاذ القرارات ، الاتصال الفعال ، مهارات العرض و التقديم التي ستساهم في تنمية مهارات الموظفين المستهدفين في المستويات الإدارية المختلفة .

## • أهداف خطة التدريب 2008

1. زيادة الفعالية العامة لموظفي البنك .
2. المساعدة في تحقيق الأهداف النوعية للبنك التي تتعلق بنظم إدارة المعلومات ونظام الجودة الشاملة .
3. تنمية أداء الموظفين لتتواءم مع إجراءات التغيير و إعادة هندسة العمليات والإجراءات المتعلقة بتحقيق الأهداف النوعية في البنك .

## • برامج الخطة

### أولا : البرنامج التأهيلي

#### 1. إعداد وتأهيل الموظفين الجدد

تم تصميم هذه الدورة لتغطي 115 ساعة تدريبية وتعالج موضوعات حول المفاهيم والأساليب العلمية في الإدارة الفعالة، تنمية مهارات التعامل مع الجمهور، الامتثال في العمل بما يكفل تنفيذ العمليات المصرفية بأقل الخسائر، خدمات البنك، والتعريف بها واستقطاب العملاء.. ويتوقع أن يشارك فيها 50 موظف من فروع الضفة الغربية فقط .

#### 2. إعداد وتأهيل السكرتاريا

تم تصميم هذه الدورة لتغطي 30 ساعة تدريبية وتعالج موضوعات حول التعامل مع البريد الوارد والصادر ، وكيفية تحضير وإدارة الاجتماعات وصياغة محاضر الاجتماعات ، طرق التصنيف العادي والإلكتروني و حفظ الأوراق و ترتيب الملفات ، وصياغة المراسلات وكيفية تطبيق الشروط الموضوعية في المراسلات الناجحة، تنمية قدراتهم الإدارية والسلوكية للتغلب على مشكلات العمل ولمواجهة ضغوط العمل وما ينتج عنها من توترات ويتوقع أن يشارك فيها 35 موظف وموظفة من فروع الضفة وغزة

#### 3. إعداد و تأهيل المراسلين

تم تصميم هذه الدورة لتغطي 30 ساعة تدريبية وتعالج موضوعات حول دور المراسل في توفير البيئة المناسبة لعمل الموظفين ، الأساليب الحسنة في التعامل مع الموظفين والمراجعين ، تقديم الخدمات اللوجستية في العمل ويتوقع أن يشارك فيها 30 موظف من فروع الضفة وغزة

### ثانياً : برنامج التدريب الداخلي

ويشمل على 21 دورة تدريبية يتم تنفيذها داخل مركز تدريب بنك فلسطين لتعالج نواحي التحسين والتطوير بإجراءات العمل وجودة الخدمة ويتوقع أن يستفيد منه 300 موظف وموظفة بواقع 450 ساعة تدريبية .

### ثالثاً : برنامج التدريب الخارجي

ويشمل على دورات تدريبية تطرحها جهات تدريبية متخصصة سواء كانت من داخل فلسطين أو من خارج فلسطين ، حيث سيتم اختيار وترشيح الموظفين للمشاركة فيها حسب أهداف خطة التدريب للعام 2008

عدد الموظفين المستفيدين	عدد الساعات	عدد الدورات	برامج التدريب
115	175	3	البرنامج التأهيلي
300	450	21	برنامج التدريب الداخلي
80	700	50	برنامج مؤسسات محلية التدريب
30	360	15	مؤسسات إقليمية الخارجي
525	1685	89	المجموع