



**دورة:**  
**إدارة فرق التحصيل الضريبي ومراقبة الانتهانات**

**10 - 14 فبراير 2025**  
**باكو**

## إدارة فرق التحصيل الضريبي ومراقبة الائتمانات

رمز الدورة: FC12379 تاريخ الإنعقاد: 10 - 14 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: باكو - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة:

تحدد هذه الدورة طريقة هيكلية وإدارة قسم مراقبة التحصيلات الضريبية والائتمان لتحديد تأثيرها على المؤسسة، وتكشف هذه الدورة التدريبية خيارات هيكلية قسم التحصيلات الضريبية وكيفية الإدارة والقياس سعياً للحصول على إدارة معلومات أكثر تأثيراً وأقساماً أكثر تنظيماً ومحصلين أكثر كفاءة.

### أهداف البرنامج:

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- فهم تغييرات وظيفة الأرصدة داخل المؤسسة لزيادة الأرباح
- تطوير وإدارة قسم التحصيلات الضريبية والقدرة على مراقبة الأرصدة
- تحديد أنسب دور لكل عضو في فريق التحصيل لإنشاء فرق تحصيل فعالة
- إعادة تعريف الصورة الداخلية لقسم التحصيل الضريبي وتحسين أهميته بالنسبة لبقية الأعمال
- قيادة قسم مراقبة الأرصدة نحو فريق مستعد للتغيير

### الجمهور المستهدف:

- المهنيون الذين يديرون وظيفة ائتمانية
- قادة الفرق
- مدراء مكاتب التحصيل ومراقبة الأرصدة
- مهنيو المصارف وإدارة المخاطر
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة.

### المحاور العامة للبرنامج:

اليوم الأول:

- بيئة التحصيل ومراقبة الأرصدة " من منظور عالمي":

- أساسيات التحصيل والربح:
  - التحول من مركز التكلفة إلى مركز الربح
  - الربحية في مكان العمل
  - أساليب العمل المرنة
- متغيرات المبيعات والتكلفة والسعر:
  - التحصيل "اكتمال البيع"
  - التحكم في التكاليف والأسعار والأرباح
  - تحديد العملاء واحتياجاتهم

- إعادة تعريف التحصيل كمركز ربح
- العملاء والمنتجات والتسويق:
  - أهمية المحافظ المختلفة
  - البيع لقاعدة العملاء الحالية: الطرق الفعالة من حيث التكلفة
  - إشراك أخصائيو الأرصد في مرحلة التصميم
- تصميم بيئة تحصيل تنافسية:
  - دمج فرق التحصيل بأكملها

## اليوم الثاني:

### - تطوير فرق التحصيل:

- هيكله الأقسام:
  - كيفية تخطيط وتنظيم موقع التحصيل
- هيكله عمل الأخصائي:
  - هيكله وإدارة نموذج متخصص
  - رفع التقارير في النموذج المختص
  - نظام المعلومات الإدارية MIS
- البنية المركزية:
  - هيكله وإدارة نموذج الإدارة المركزية
  - رفع التقارير في النموذج المركزي
  - نظام المعلومات الإدارية MIS

## اليوم الثالث:

### - ديناميكيات فرق الاختبار "تحديد المحصلين":

- ترتيب الفريق والأساليب الإدارية لقيادة أقسام التحصيل
- اختبار بيتر ليسوم "Lessom Peter" لإدارة المشاريع
- أنواع فرق البروفيسور "ميريديث بيلين"
- صاحب الدور الفعال لكل نموذج من الأقسام
- إدارة الوحدات الهامشية

## اليوم الرابع:

### - إدارة قسم مراقبة الأرصد:

- تأهيل فرق التحصيل:
  - إنشاء عمليات لتوفير التكاليف
- أفضل الممارسات في مجال الموارد البشرية ذات الصلة بالائتمان
  - إعادة تطوير مواصفات الموظف
  - تعيين موظفي التحصيل
- إنشاء البيئة الطبيعية المثلى لإدارة قسم التحصيل

## اليوم الخامس:

### - نقل الوظيفة إلى مستوى أداء أعلى:

- إدارة التغيير
  - التغلب على مقاومة التغيير
  - توظيف موظفين يدعمون نظام التغيير
  - التواصل والتغيير
- التواصل داخل الفريق
- عمليات التحصيل المتقدمة

- القدرة على التخطيط
- النظرة العامة على تدريب المحصل، بما في ذلك المخططات الحصرية
- انشاء بيئة تعليمية للأرصدة
  - ثقافات التعلم
  - تطوير مهارات المحصل من خلال التعليم التدريجي
- إدارة مكان عمل تقوده الأهداف
  - اتفاقيات مستوى الخدمة
  - ديناميكيات فريق التحصيل وتحديد الأهداف الفعالة
  - البيئات الخالية من العيوب