



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

**3 - 7 أغسطس 2026**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## إدارة فرق التحصيل الضريبي ومراقبة الائتمانات

رمز الدورة: FC12379 تاريخ الإنعقاد: 3 - 7 أغسطس 2026 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### المقدمة

تحدد هذه الدورة التدريبية طريقة هيكلية وإدارة قسم مراقبة التحصيلات الضريبية والائتمانية بهدف فهم تأثيرها على المؤسسة. كما تكشف الدورة عن أفضل الخيارات لهيكلية قسم التحصيل وإدارته وقياس الأداء، ساعيةً لتحقيق إدارة معلومات أكثر فاعلية، وأقسام منظمة، ومحصلين أكثر كفاءة.

### أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم تغييرات وظيفة الأرصدة داخل المؤسسة لتعزيز الأرباح.
- تطوير وإدارة قسم التحصيلات الضريبية ومراقبة الأرصدة بفعالية.
- تحديد الأنسب 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 فرق مستعدة للتغيير والتحسين المستمر.

### الجمهور المستهدف

- المهنيون الذين يديرون الوظائف الائتمانية.
- قادة الفرق.
- مدراء مكاتب التحصيل ومراقبة الأرصدة.
- مهنيو المصارف وإدارة المخاطر.
- أي شخص يسعى لتطوير مهاراته وخبراته في إدارة التحصيل ومراقبة الأرصدة.

### 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 وإتمام البيع.
  - التحكم في التكاليف والأسعار والأرباح.
  - تحديد العملاء واحتياجاتهم.
  - إعادة تعريف التحصيل كمركز ربح.

- العملاء والمنتجات والتسويق:
  - أهمية المحافظ المختلفة.
  - البيع لقاعدة العملاء الحالية بطرق فعالة من حيث التكلفة.
  - إشراك أخصائيي الأرصد في مرحلة التصميم.
- تصميم بيئة تحصيل تنافسية:
  - دمج فرق التحصيل بأكملها لتحقيق الأداء الأمثل.

## اليوم الثاني - تطوير فرق التحصيل

- هيكل الأقسام:
  - كيفية تخطيط وتنظيم مواقع التحصيل.
  - هيكل عمل الأخصائي.
  - إدارة نموذج متخصص ورفع التقارير.
  - نظام المعلومات الإدارية MIS.
- البنية المركزية:
  - هيكل وإدارة نموذج الإدارة المركزية.
  - رفع التقارير ونظام المعلومات الإدارية MIS.

## اليوم الثالث - ديناميكيات فرق الاختبار وتحديد المحصلين

- ترتيب الفريق وأساليب الإدارة لقيادة أقسام التحصيل.
- اختبار بيتر ليسوم Lessom Peter لإدارة المشاريع.
- أنواع فرق البروفيسور ميريديث بيلين.
- تحديد الدور الفعال لكل نموذج من الأقسام.
- إدارة الوحدات الهامشية لتحقيق أقصى فعالية.

## 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 وتعيين موظفي التحصيل.
- إنشاء البيئة 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 داخل الفريق.
- عمليات التحصيل المتقدمة:
  - القدرة على التخطيط ووضع استراتيجيات التحصيل.
  - تدريب المحصلين بما في ذلك المخططات الحصرية.
  - إنشاء بيئة تعليمية للأرصد وتطوير مهارات المحصل تدريجيًا.
- إدارة مكان العمل وفق الأهداف:
  - اتفاقيات مستوى الخدمة SLA.
  - ديناميكيات فريق التحصيل وتحديد الأهداف الفعالة.
  - تصميم بيئات خالية من العيوب لرفع الكفاءة والأداء.