

جامعة الزيتونة للعلوم والتكنولوجيا

الكلية المتوسطة

سلفيت - فلسطين

برنامج دبلوم متوسط

إدارة خدمات مكاتب التأمين

Management of Insurance Offices Services

(IS)

برنامج إدارة خدمات مكاتب التأمين

(القسم: الإدارة)

1- مقدمة:

يتناول هذا التقرير الخطة الأكاديمية لدرجة الدبلوم المتوسط في تخصص "إدارة خدمات مكاتب التأمين" ويتكون من أربعة أجزاء:

يعرض الجزء الأول بعد هذه المقدمة أهداف البرنامج ومخرجاته المتوقعة ومبررات عرضه. أما الجزء الثاني فيعرض متطلبات البرنامج وتوزيع هذه المتطلبات على برنامج دراسي إرشادي مقترح مكون من سنتين (أربعة فصول) في حين يعرض الجزء الثالث وصفا لمساقات البرنامج. ويختم الجزء الرابع بعرض لاحتياجات تنفيذ البرنامج.

1-1 أهداف البرنامج ومخرجاته:

يهدف البرنامج بشكل رئيس إلى تخريج متخصص في المساعدة الإدارية بكفاءة خاصة في مجال خدمات مكاتب التأمين.

1-2 مبررات عرض البرنامج في جامعة فلسطينية (الزيتونة)

- بالإضافة إلى كونه البرنامج الأول من نوعه في الأراضي الفلسطينية، فإن مبررات عرضه تشمل:
- يشهد قطاع الأعمال الفلسطيني تطورات تقنية تواكب ما يحدث على المستوى العالمي. وبالتالي، فإن الهيئات الإدارية في قطاع الأعمال تحتاج إلى المساعدة الفنية المهنية في إدارة مكاتبهم.
- شهد قطاع التأمين الفلسطيني تطورات كبيرة في العشرين سنة الماضية على مستوى عدد الشركات وعدد الفروع والمكاتب وعلى مستوى أنواع الخدمات المعروضة وآليات تسويق خدمات التأمين والعلاقات الدولية وبات القطاع بحاجة إلى مهنيين مدربين في إدارة المكاتب ومزودين بالمعرفة المهنية الكافية في مجالات التأمين المختلفة.

ويتوقع من الطالب بعد التخرج أن يكون قادرا على القيام بالمهام التالية:

- إدارة الأجنحة اليومية وتخطيط الشهرية للمدير الذي هو مساعده.
- إدارة فريق العمل الذي يؤدي مهام المكتب.

- تحضير الوثائق اللازمة للاجتماعات أو الرسائل أو التقارير بالصورة المطلوبة والمناسبة مستخدماً الأدوات التقنية الحديثة. بما فيها حسابات الاكتروني وطرق التخمين.
- لإدارة ملفات المكتب بالصورة المهنية وبالكفاءة المطلوبة.
- صياغة المخاطبات بأشكالها المختلفة الداخلية والخارجية باللغتين العربية والإنجليزية بكفاءة عالية.
- العمل على التفاهم مع الشركاء والوكلاء والمنافسين والمراقبين ومع الزبائن في المجالات المختلفة للتأمين بما في ذلك التفاوض نيابة عن الشركة أو المكتب وحل الإشكاليات قبل أن تصل إلى الإدارات المعنية.

2- الخطة الدراسية:

يتطلب الحصول على درجة الدبلوم المتوسط في خدمات مكاتب التأمين دراسة 72 ساعة أكاديمية موزعة بين متطلبات كلية (16 ساعة) ومتطلبات قسم (12 ساعة) ومتطلبات تخصص (44 ساعة).

1-2 متطلبات الكلية (CC00NNN): (16 ساعة):

الرقم	رقم المساق	عنوان المساق	عنوان المساق بالإنجليزية	عدد الساعات المعتمدة	المتطلب السابق
1	CC00101	لغة عربية	Arabic Language	3	-
2	CC00111	لغة انجليزية 1	English Language 1	3	-
3	CC00112	لغة انجليزية 2	English Language 2	3	CC00111
4	CC00122	دراسات فلسطينية	Palestinian Studies	3	-
5	CC00132	مهارات رقمية	Digital Skills	3	-
6	CC00141	مهارات القيادة والاتصال	Leadership & communication skills	1	-

2-2 متطلبات القسم (CCISNNN): (12 ساعة)

الرقم	رقم المساق	عنوان المساق	عنوان المساق بالإنجليزية	عدد الساعات المعتمدة	المتطلب السابق
1	CCMT101	مبادئ إدارة 1	Principles of Management 1	3	بلا
2	CCMT102	مبادئ محاسبة 1	Principles of Accounting 1	3	بلا
3	CCMT103	مبادئ تسويق	Principles of Marketing	2	بلا
4	CCMT104	مقدمة في الاقتصاد	Intro. To Economics	2	بلا
5	CCMT105	مبادئ التمويل	Principles of Finance	2	بلا

2-3 متطلبات التخصص / البرنامج (CCISNNN): (44 ساعة)

تتكون الخطة الأكاديمية من برنامج أساسي مركز في المساعدة الإدارية وبرنامج آخر مركز في التأمين، وبذلك يكون الطالب مؤهل للمساعدة الإدارية في الشركات عامة وشركات التأمين بشكل خاص.

الرقم	رقم المساق	عنوان المساق	عنوان المساق بالإنجليزية	عدد الساعات المعتمدة	المتطلب السابق
1	CCIS106	مقدمة في الكتابة المهنية	Intro. To Professional Writing	2	بلا
2	CCMT111	رياضيات للأعمال	Math for Business	2	بلا
3	CCMT112	مبادئ إدارة سلسلة الإمداد والتوريد والنقل	Principles of Supply Chain and Logistics Management	2	CCMT101
4	CCMT113	إحصاء للأعمال	Statistics for Business	2	CCMT111
5	CCMT131	محاسبة مالية وتكاليف	Financial and Cost Accounting	2	CCMT102+ CCMT105
6	CCMT142	التواصل في الاعمال	Business Communication	2	CC00132
7	CCIS151	مبادئ التأمين	Insurance Principles	2	بلا
8	CCIS207	إدارة ملفات	Record Management	2	CCMT101
9	CCIS211	تقارير الأعمال	Business Reports	2	CCIS106

CCMT101	1	Administrative Procedures	إجراءات إدارية	CCIS213	10
CCIS211	1	Desktop Publishing	منتجة ونشر بالمكتب	CCIS223	11
CCIS151	2	Reinsurance	إعادة التأمين	CCIS252	12
CCIS151	2	Islamic Insurance	التأمين الإسلامي	CCIS253	13
CCIS151	2	Insurance Contracts	عقود التأمين	CCIS254	14
CCIS151	2	Auto Insurance	تأمين المركبات	CCIS261	15
CCIS151	2	Life and Health Insurance	التأمين على الحياة والتأمين الصحي	CCIS262	16
CCIS151	2	Property and Liabilities Insurance	تأمين الأملاك والمسؤوليات	CCIS263	17
CCIS151	2	Cargo and in Transit Insurance	تأمين البضائع في الشحن والتراخيص	CCIS265	18
CCMT103+CCIS254	2	Insurance Services Marketing	تسويق خدمات التأمين	CCIS271	19
بلا	3	Entrepreneurship	ريادة اعمال	CCMT280	20
موافقة القسم	3	Field Training	تدريب ميداني	CCIS281	21
موافقة القسم	2	Graduation Project	مشروع التخرج	CCIS299	22

• برنامج دراسي استرشادي لسنتين:

نقترح أن تكون تفاصيل البرنامج الأكاديمي كما يلي:

مجموع الساعات	متطلبات تخصص إجبارية	متطلبات قسم	متطلبات كلية	الفصل
18	رياضيات للأعمال	م. إدارة م. محاسبة 1 م. تمويل م. تسويق	لغة إنجليزية 1 مهارات رقمية	1
18	مقدمة في الكتابة المهنية إحصاء للأعمال محاسبة مالية وتكاليف التواصل في الأعمال م. تأمين	مقدمة في الاقتصاد	لغة إنجليزية 2 لغة عربية	2
18	م. إدارة سلسلة الإمداد والتوريد والنقل إدارة ملفات تقارير الأعمال إجراءات إدارية التأمين الإسلامي عقود التأمين تأمين المركبات التأمين على الحياة والتأمين الصحي	--	دراسات فلسطينية	3
18	منتجة ونشر بالمكتب إعادة التأمين تأمين الأملاك والمسؤولية تأمين البضائع في الشحن والتراخيص تسويق خدمات التأمين ريادة أعمال تدريب ميداني مشروع التخرج	--	مهارات القيادة والاتصال	4
72	44	12	16	مجموع الساعات

1- وصف المساقات

(المساقات التي تخص البرنامج)

- CCMT104 مقدمة في الاقتصاد (2 ساعات) Introduction to Economics

متطلب سابق: بلا

يغطي المساق المشكلة الاقتصادية، العرض والطلب، التكاليف والإنتاج، أشكال السوق، الدخل القومي، التضخم والبطالة، النقود والبنوك، ميزان المدفوعات، سعر الصرف الأجنبي .

- CCMT105 مبادئ تمويل (2 ساعات) Principles of Finance

متطلب سابق: بلا

يغطي المساق أساسيات علم التمويل. ويشمل ذلك القيمة الزمنية للنقود، ودراسة طرق قياس المخاطر وأنواعها، وسياسات الربح المتبعة في الشركة، وتكلفة رأس المال، وهيكل رأس المال الأمثل.

- CCMT106 مقدمة في الكتابة المهنية (2 ساعات) Intro. To Professional Writing

متطلب سابق: بلا

يدرس الطالب في هذا المساق نظريات الكتابة والتواصل المهنيين في بيئة الأعمال وتطبيقاتها. يتعلم الطالب المهارات الأساسية في الكتابة الفنية ويطبق مهارات التحرير فيما يتعلق بالكتابة للأعمال.

- CCMT111 رياضيات للأعمال (2 ساعات) Math for Business

متطلب سابق: بلا

جبر المصفوفات والمحددات وتطبيقاتها، قواعد الاشتقاق، القيم القصوى لاقتران بمتغير واحد، التكامل المحدود وغير المحدود، النظرية الأساسية، مقدمة في المعادلات التفاضلية، الاقترانات بمتغيرين، الاشتقاق الجزئي، ايجاد القيم القصوى لاقتران بمتغيرين، حساب المال وتطبيقاته في الادارة والاقتصاد.

- CCMT112 مبادئ إدارة سلسلة الإمداد والتوريد والنقل (2 ساعات) Principles of SCLM

متطلب سابق: CCMT101

يعتبر هذا المساق مقدمة في موضوع سلسلة الإمداد والتوريد والنقل. فهو يعرف الطالب بأساسيات تصميم وتشغيل وضبط (أو التحكم ب) أنظمة النقل والإمداد. وهو تعريف بإدارة سلسلة الإمداد والتوريد والنقل من النواحي العملية والاستراتيجية. يغطي المساق العلاقات والتدفقات للمواد والمعلومات والموارد، بالمحصلة سيستنتج الطالب أن إدارة سلسلة الإمداد والتوريد والنقل تسهم في زيادة قيمة المنظمة وتعزيز كفاءتها وإرضاء الزبائن.

• CCMT113 إحصاء للأعمال (2 ساعات) Statistics for Business

متطلب سابق: CCMT111

المعايير الإحصائية، وصف المعلومات، الإحتمالات، المتغيرات العشوائية، توزيعات بعض المتغيرات العشوائية الخاصة، تقدير قيم المعايير الإحصائية، اختبار الفرضيات المتعلقة بوسط مجتمع واحد، التوقع، مقدمة في الإنحدار والارتباط.

• CCMT131 محاسبة مالية وتكاليف (2 ساعات) Financial and Cost Accounting

متطلب سابق: CCMT102+ MTIS105

يغطي المساق محاسبة التكاليف ويطبقها على تحديد تكاليف الطلبات وإعداد الموازنات والتدفق النقدي وتحليل المخاطر والقيمة الزمنية للنقود وإعداد موازنات رأس المال.

• CCMT142 التواصل في الاعمال (2 ساعات) Business Communication 1

متطلب سابق: CC00132

يتم التركيز هنا على آليات وأدوات التواصل باللغتين العربية والإنجليزية في بيئة الأعمال. مع مراجعة شاملة للقواعد والتنقيط والمصطلحات الخاصة بالأعمال وتعريفها.

• CCIS151 مبادئ التأمين (2 ساعات) Insurance Principles

متطلب سابق: بلا

يقدم المساق نبذة عامة عن مفاهيم التأمين ولغته وتنظيم شركات التأمين والقوانين التي تحكمها وأنواع السياسات وفرص العمل في مجال التأمين. ويشمل ذلك مفاهيم المخاطرة والتأمين والأعمال الممنوعة والفروقات بين أنواع شركات التأمين وبين أنواع التغطية.

• CCIS207 إدارة ملفات (2 ساعات) Record Management

متطلب سابق: CCMT101

يتعلم الطالب في هذا المساق الآليات المتبعة في أنظمة إدارة البيانات فيما يتعلق بإنشاء الملفات وتخزينها واستخدامها والوصول إليها وحمايتها وضبطها والتخلص منها. تطور تقنيات هذه المهام باستمرار ويكتسب الطالب في هذا المساق المهارات والقدرات للتعامل مع هذه التطورات والتحديات في التعامل مع الملفات اليدوية والالكترونية.

• CCIS211 تقارير الأعمال (2 ساعات) Business Reports

متطلب سابق: CCIS106

يعمل المساق على تطوير مهارات الطالب في تطوير وبرمجة اجتماعات فعالة للأعمال وفي مجال عرض البيانات والتقارير والخطابات. واستخدام الاستراتيجيات المختلفة لصياغة وثائق مهنية وتقارير رسمية ورسائل نصية عادية والكترونية. وتطوير استخدام التقنيات الرقمية وبرامج الرسومات والأشكال.

• CCIS213 إجراءات إدارية (1 ساعات) Administrative Procedures

متطلب سابق: CCMT101

يدرس الطالب في هذا المساق كيفية التعامل مع البيئة المتحركة للمكاتب وكيفية تطبيق مهارات حل المشاكل والعمل بفاعلية مع أعضاء فريق المكتب الآخرين. سيكتسب الطالب القدرة على اكتساب مهارات جديدة وتطويرها وفهم العمليات المستجدة مع تطور المهنة. وسيتقن الطالب مهارات التنظيم والإجراءات الفاعلة في متطلبات العمل في المكاتب.

• CCIS223 منتجة ونشر بالمكتب (1 ساعات) Desktop Publishing

متطلب سابق: CCIS211

المساق عبارة عن دراسة لوظائف النشر بالمكتب (Desktop) بما في ذلك عناصر تصميم الصفحة والأدوات التنظيمية وعمليات التخطيط والصف والمنتجة. يطبق الطلاب المهارات المكتسبة بهذا الخصوص على برامج النشر المختلفة بالإضافة إلى العناصر التكاملية لإنتاج المنشورات.

• CCIS252 إعادة التأمين (2 ساعات) Reinsurance

متطلب سابق: CCIS151

في هذا المساق، يتعرف الطالب على الأهداف من إعادة التأمين والأطراف ذات العلاقة والقضايا الرئيسية المتعلقة بإعادة التأمين وعمليات إعادة التأمين الاختيارية وعمليات اتفاقيات إعادة التأمين النسبي وعمليات اتفاقيات إعادة التأمين غير النسبي ونصوص عقود التأمين الرئيسية واعتبارات المحاسبة بالنسبة لأنواع إعادة التأمين المختلفة وإيجاد وترتيب غطاء إعادة التأمين من أسواق إعادة التأمين المحلي والإقليمي والدولي.

• CCIS253 التأمين الإسلامي (2 ساعات) Islamic Insurance

متطلب سابق: CCIS151

يتناول هذا المساق الأوجه الفنية للتأمين التكافلي وتطبيقاتها على المسرح العالمي. ويغطي طبيعة وأسس التأمين الإسلامي بما في ذلك النواحي الشرعية للتأمين الإسلامي، وتركيب أسواق التأمين الإسلامي والقيود والفرص والتحديات التي تواجه التأمين الإسلامي وتطبيق الاعتبارات الأخلاقية الإسلامية على أعمال التأمين التكافلي.

• CCIS254 عقود التأمين (2 ساعات) Insurance Contracts

متطلب سابق: CCIS151

يركز هذا المساق على دراسة عقود التأمين بأنواعه المختلفة بما في ذلك نصوصه والبيئة القانونية الحاكمة لها وطبيعة الالتزامات لطرفي العقد وما يتعلق بالاستحقاقات والحوادث. ويتم ذلك من خلال دراسة حالات عملية.

• CCIS261 تأمين المركبات (2 ساعات) Auto Insurance

متطلب سابق: CCIS151

يغطي هذا المساق الأخطار والإعتبارات القانونية المتعلقة بتأمين المركبات كما يشمل أيضاً شرح مفصل للتغطية التأمينية التي توفرها وثائق تأمين المركبات والدرجات النارية والمركبات التجارية بما في ذلك تأمين الطرف الثالث والتأمين الشامل بالإضافة للممارسات المتبعة في سوق التأمين فيما يتعلق بتأمين المركبات. ويغطي أيضاً الاعتبارات الإكتتابية والمطالبات وإشكالياتها في تأمين المركبات.

- CCIS262 التأمين على الحياة والتأمين الصحي (2 ساعات) Life and Health Insurance
متطلب سابق: CCIS151

يغطي المساق مبادئ تأمين الحياة والصحي وعملية التأمين وحقوق المؤمن لهم التعاقدية، كما تغطي أيضاً أنواع تأمين الحياة والصحي والتأمين الفردي والجماعي.

- CCIS263 تأمين الأملاك والمسؤوليات (2 ساعات) Property and Liabilities Insurance
متطلب سابق: CCIS151

إن الهدف من هذه المادة هو تطوير فهم الطالب فيما يتعلق بقانون الأخطاء المدنية وتأثيره على تأمين المسؤولية، كما يغطي الشخصية القانونية و طبيعة الإخلال بالإضافة إلى تأمين مسؤولية أصحاب العمل وتعويضات أخطار العمل.

- CCIS265 تأمين البضائع في الشحن والتراخيص (2 ساعات) Cargo and in Transit Insurance
متطلب سابق: CCIS151

يعمل هذا المساق على تطوير فهم الطالب فيما يتعلق بالبيئة القانونية لأخطار النقل ومدى التغطية بموجب تأمين البضائع أثناء النقل والتراخيص وعمليات إكتتاب وتسوية المطالبات الخاصة بتأمين البضائع أثناء النقل والتراخيص.

- CCIS271 تسويق منتجات التأمين (2 ساعات) Insurance Sales and Marketing
متطلب سابق: CCMT103+CCIS254

تغطي هذه المادة مبادئ التسويق ودور التسويق كأحد الأنشطة الرئيسية لشركات التأمين وكيفية إدارة عملية التسويق وآليات تحديد أسعار منتجات التأمين وآليات تسويقها.