



الاتحاد الأردني لشركات التأمين  
Jordan Insurance Federation



2026

دليل

البرامج التدريبية

(نحو قطاع تأميني يقوده الذكاء والمعرفة)



# الفهرس

كلمة رئيس مجلس إدارة الاتحاد

01

المحور الأول  
دليل البرامج التدريبية 2026

02

المحور الثاني  
الدورات التحضيرية للشهادات المهنية في التأمين

03

المحور الثالث  
الدبلوم المهني المتخصص في التأمين (IC)

04

المحور الرابع  
الدورات التدريبية في الاشتمال التأميني  
المعتمدة من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP

05

المحور الخامس  
ورش عمل وجلسات حوارية وعصف ذهني بمواضيع  
تتعلق بالتأمين الإلزامي ومستقبل قطاع التأمين  
والعلاقة مع الجهات الخارجية وشركاء الخدمة وغيرها



المهندس ماجد سميرات  
رئيس مجلس ادارة الاتحاد

## " نحو قطاع يقوده الذكاء والمعرفة" خطة تدريبية متكاملة لعام 2026

- الدبلوم المهني المتخصص في التأمين – برنامج العام الأبرز لبناء خبراء المستقبل.
- الاستمرار في الاستثمار في الشهادات المهنية وبناء القدرات.
- الاستثمار في برامج الاشتغال التأميني والشراكات الدولية.
- مستمرين في تمكين الكفاءات عبر مبادرة التدريب المجاني.
- الارتقاء بمنظومة التدريب وتطوير جودته وفق أفضل الممارسات المهنية.

الأردنية لوسطاء التأمين، ويعكس هذا الإقبال حجم الثقة المتنامية ببرامج وفعاليات الاتحاد ودوره المحوري في تطوير القطاع.

وانطلاقاً من النجاحات السابقة، حرص الاتحاد في عام ٢٠٢٦ على تصميم خطة تدريبية متكاملة تضم ٢١ برنامجاً تدريبياً متخصصاً، تعكس روح شعار « نحو قطاع يقوده الذكاء والمعرفة»، وتهدف إلى مواكبة التحولات المتسارعة في عالم تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة من أحدث الأدوات الرقمية لتعزيز تطوير قطاع التأمين.

فتركز هذه البرامج على بناء المهارات الفنية والمهنية، وتعزيز القدرات التحليلية والمعرفية للعاملين في القطاع، مع تسليط الضوء على الابتكار، والذكاء الاصطناعي، والتحول الرقمي بما يساهم في رفع كفاءة الأداء ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات، وتمكين القطاع من تحقيق التميز المؤسسي والاستعداد لمواجهة تحديات المستقبل.

وفي إطار دعمنا المستمر لمسيرة التطوير المهني، يواصل الاتحاد تنفيذ الدورات التحضيرية للشهادات المهنية كأحد المحاور الرئيسية للخطة التدريبية لعام ٢٠٢٦، وذلك بهدف تمكين المشاركين من اجتياز الامتحانات المهنية وزيادة فرص النجاح، من خلال إعداد علمي وعملي متكامل يضمن مستويات أعلى من الجاهزية والكفاءة والثقة.

كما يولي الاتحاد أهمية خاصة لبرامج الاشتغال التأميني، والتي سيتم الاستمرار في تنفيذها بعد تأهيل مدربين محليين من سوق التأمين الاردني بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) انسجاماً مع التوجهات الدولية الرامية إلى

يسرني أن أضع بين أيديكم دليل البرامج التدريبية للاتحاد لعام ٢٠٢٦، والذي يأتي هذا العام تحت شعار «نحو قطاع تأميني يقوده الذكاء والمعرفة» ففي عالم يشهد تغيرات سريعة، أصبح الابتكار والمعرفة من الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة، وتهدف هذه الخطة التدريبية إلى تطوير مهارات ومعارف كوادر قطاع التأمين، وتمكينهم من قيادة التغيير والابتكار باستخدام أدوات المعرفة الحديثة والتقنيات الذكية والتحليلية، بما يساهم في تحقيق أداء متميز ويعزز توجهنا نحو بناء قطاع تأميني متقدم يقوده الذكاء والمعرفة.

يؤمن الاتحاد بأن الاستثمار في رأس المال البشري وتعزيز المعرفة التخصصية يشكّل الركيزة الأساسية لمواكبة التحولات السريعة التي يشهدها القطاع، ويمكّنه من تعزيز تنافسيته واستدامته، ومن خلال هذا الدليل، يواصل الاتحاد دوره الريادي في تمكين الكفاءات، وتطوير المهارات، ودعم مسيرة التحديث والتميز على المستويين الإقليمي والدولي.

ويأتي إطلاق خطة عام ٢٠٢٦ استكمالاً للنجاح الكبير الذي حققته الخطة التدريبية للاتحاد لعام ٢٠٢٥، حيث استفاد من نشاطات الاتحاد من برامج تدريبية وتأهيلية ودورات مهنية وورش عمل ومؤتمرات ما يقارب الـ (٢٥٩٣) مشارك والتي شهدت إقبالاً واسعاً، حيث استقطبت البرامج التدريبية التقليدية ضمن الخطة السنوية أكثر من (10٧) مشاركاً في البرامج التدريبية المتخصصة، إضافة إلى (٣٤) مشاركاً في الدورات التحضيرية للشهادات المهنية، و(١٠٨) مشاركاً في سلسلة دورات الاشتغال التأميني المنفذة بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، فضلاً عن (١٤٥٦) مشاركاً في مؤتمر العقبة العاشر للتأمين ومؤتمر الاقتصاد والقانون والمؤتمر المشترك مع الجمعية

قانون حماية البيانات الشخصية، إلى جانب الحرص على اختيار مدربين من ذوي الخبرة والاختصاص، ووضع الأسس والضوابط التي تضمن تحقيق مخرجات تدريبية متميزة.

وفي جانب المؤتمرات والفعاليات المشتركة، يولي الاتحاد اهتماماً خاصاً بتنظيم واستضافة المنصات الحوارية التي تسهم في تبادل الخبرات ومناقشة القضايا الحيوية.

حيث يتشرف الاتحاد هذا العام باستضافة أحد أبرز وأهم الأحداث التأمينية على مستوى المنطقة «المؤتمر الخامس والثلاثين للاتحاد العام العربي للتأمين»، والذي سيعقد برعاية كريمة من حضرة صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين، حفظه الله ورعاه، في مركز الملك حسين بن طلال للمؤتمرات بمنطقة البحر الميت، خلال شهر تشرين الأول ٢٠٢٦. ويُعد هذا المؤتمر من أكبر وأهم الفعاليات التأمينية على المستويين الإقليمي والدولي، حيث من المتوقع أن يشهد مشاركة واسعة من نخبة المختصين وصناع القرار والخبراء من أكثر من ٦٠ دولة عربية وأجنبية، الأمر الذي يعكس المكانة المتقدمة التي يحظى بها قطاع التأمين الأردني، ويؤكد دوره الفاعل على خارطة صناعة التأمين إقليمياً ودولياً.

وسيواصل الاتحاد تنظيم ورشات عمل متخصصة على مدار العام، تُعنى بمناقشة أحدث المستجدات والتشريعات والممارسات المهنية الفضلى، بما يسهم في إثراء المعرفة، وتعزيز الجاهزية لمتطلبات المرحلة المقبلة.

وفي الختام، نتطلع إلى أن تسهم هذه الخطة التدريبية المتكاملة في تأهيل الكوادر العاملة في قطاع التأمين، ودعم مسيرتهم المهنية، وتمكينهم من تطوير قدراتهم وتعزيز كفاءاتهم الفنية والمعرفية بما يخدم القطاع ويرتقي بمستوى أدائه، كما نطمح إلى أن تُحدث هذه البرامج أثراً ملموساً في تسريع وتيرة التحول الرقمي، وتعزيز توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أعمال التأمين، بما يسهم في أتمتة الإجراءات، وتبسيط العمليات، ورفع كفاءة اتخاذ القرار، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لتصبح أعمال القطاع أكثر سرعة وسهولة ومرونة، وبذلك، نُؤكد التزامنا المستمر بتعزيز تنافسية قطاع التأمين واستدامته وتمكينه من مواكبة المتغيرات المتسارعة ومتطلبات المستقبل بثقة واقتدار.

والله وليّ التوفيق.

تعزيز الوصول العادل إلى الخدمات التأمينية، ودعم الفئات الأقل حظاً ورفع مستوى الوعي بأهمية التأمين كأداة للحماية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تهدف هذه البرامج إلى بناء قدرات العاملين في القطاع حول مفاهيم الاشتغال التأميني، وتصميم منتجات تأمينية مبتكرة ومرنة تلبي احتياجات شرائح أوسع من المجتمع، إلى جانب تطوير المهارات المرتبطة بتحليل المخاطر، وفهم الأطر التنظيمية والتشريعية، والاستفادة من الحلول الرقمية والتقنيات الحديثة في توسيع قاعدة المستفيدين.

أما الإنجاز الأبرز لهذا العام، والذي نعتز ونفخر به، فهو إطلاق الدبلوم المهني المتخصص في التأمين، بالتعاون مع معهد الدراسات المصرفية التابع للبنك المركزي الأردني، باعتباره مشروعاً نوعياً واستراتيجياً عمل عليه الاتحاد على مدار عامين متواصلين من خلال لجان استشارية ومختصة ضمت نخبة من خبراء قطاع التأمين، والمهنيين، والأكاديميين، وقد شمل هذا العمل مراحل متكاملة بدأت بإعداد وتأليف المواد العلمية وفق أسس علمية ومهنية مدروسة، تواكب أفضل الممارسات والمعايير المعتمدة، وانتهت بطرح الدبلوم ضمن الخطة التدريبية لهذا العام، ليتم تدريس موادها من قبل مدربين أكفاء من ذوي الخبرة العملية المتخصصة في مجالات التأمين المختلفة.

ويتكوّن هذا الدبلوم من خمس مواد رئيسية تشمل: مبادئ التأمين، والتأمينات العامة، والاكتمال في التأمين، ومطالبات التأمين، وتشريعات التأمين، ويهدف إلى تزويد المشاركين بمعرفة شاملة ومتكاملة بمختلف فروع التأمين، إضافة إلى الجوانب الفنية والقانونية المرتبطة بها بما يلبي احتياجات المبتدئين والمستجدين في القطاع، إلى جانب العاملين الراغبين في تعزيز وتطوير فهمهم المهني.

ويتميز الدبلوم بمحتوى تدريبي تطبيقي غني بالحالات العملية والأمثلة الواقعية المستمدة من بيئة عمل قطاع التأمين، بما يسهم في ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي ورفع كفاءة المخرجات التدريبية.

وفي إطار التزامه بدعم الشركات الأعضاء وتطوير كواردها، يواصل الاتحاد للسنة السادسة على التوالي مبادرته للتدريب المجاني، حيث تم تجديد المبادرة التي أطلقت منذ عام ٢٠٢٠ بموجب قرار مجلس الإدارة بإقرار الخطة التدريبية لعام ٢٠٢٦، من خلال تخصيص مقعدين مجانيين لكل شركة تأمين من أعضاء الاتحاد، إضافة إلى موظفي دائرة الرقابة على أعمال التأمين في البنك المركزي الأردني، في كل برنامج تدريبي، فضلاً عن الاستمرار في اعتماد رسوم اشتراك تفضيلية لوسطاء ووكلاء التأمين ومقدمي الخدمات التأمينية المساندة كجزء أساسي من مكونات القطاع. كما يسعى الاتحاد بشكل مستمر إلى تطوير نوعية وجودة التدريب من خلال مراجعة وتحديث إجراءات تنفيذ البرامج التدريبية، بدءاً من اختيار مواضيعها بعناية لتكون مواكبة لأحدث المستجدات، وتلبي احتياجات القطاع، ولا سيما في مجالات التحول الرقمي وأتمتة العمليات، وبما ينسجم مع متطلبات

برنامج تدريبي على مستوى عربي

قياس النضج الرقمي لشركات التأمين الأردنية:  
من التشخيص إلى خريطة الطريق

2026/2/2-1  
12 ساعة تدريبية



## المحاور

- لماذا نقيس؟ المفاهيم الاستراتيجية للنضج الرقمي.
- ماذا نقيس؟ أعمدة النضج الرقمي الستة.
- كيف نقيس؟
- «ماذا بعد القياس؟» - من النتائج إلى خريطة الطريق.

## الفئة المستهدفة

- مدراء تقنية المعلومات، و اصحاب العلاقة بالتحول الرقمي.
- اصحاب القرار بالشركة أو من ينوب عن الرؤساء التنفيذيين.
- مدراء الأقسام .

## المؤهلات العلمية :

- ماجستير في نظم المعلومات الإدارية (MIS): 2006.
- بكالوريوس التعليم التقني / هندسة الحاسوب 2001 .

## الخبرات العملية :

- ديفوتيم السعودية (يناير 2021 - حتى الآن) كبير مستشارين (Senior Principle Consultant) في الاستراتيجية الرقمية و GRC - قائد التحول.
- وزارة المالية: استراتيجية التحول الرقمي.
- المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية (NCGR): الحوكمة والمخاطر والامتثال الرقمي.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية: الحوكمة الرقمية ومركز الرعاية الرقمي.
- هيئة الحكومة الرقمية (DGA): النموذج التشغيلي الرقمي والهيكل التنظيمي.
- مشاريع مؤشر النضج الرقمي: عمل مع جهات متعددة تشمل: وزارة الاتصالات، وزارة العدل، هيئة الهلال الأحمر، المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني، وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، الهيئة العامة للصناعات العسكرية، وزارة الداخلية، مركز الإقامة المميزة، وزارة التعليم، ووزارة الطاقة.
- البنك الأهلي السعودي: حوكمة الأمن السيبراني والمخاطر والامتثال، واستراتيجية الأمن السيبراني.

## أبرز الشهادات والتدريب

- الذكاء الاصطناعي التوليدي (GenAI2)، والابتكار، والمستشار الموثوق.
- برنامج مهندس تحول MIT360، وممارس مؤشر النضج الرقمي.
- محترف معتمد في الحوكمة والمخاطر والامتثال (GRC) من OCEG.
- محترف إدارة المشاريع (PMP)، و (ITIL)، و (TOGAF9)، و (ISO27001).



## السيد وسيم سليمان

كبير مستشارين

شركة ديفوتيم السعودية

برنامج تدريبي على مستوى عربي

تدقيق إدارة المعرفة في شركات التأمين  
وفق متطلبات آيزو لنظم إدارة المعرفة  
30401: من الفجوات إلى التميز المؤسسي

2026/2/ 12-11  
12 ساعة تدريبية



## المحاور

- إطار ISO30401 لإدارة المعرفة.
- حوكمة إدارة المعرفة في شركات التأمين.
- نطاق التدقيق الداخلي على إدارة المعرفة.
- أدوات التدقيق الداخلي في إدارة المعرفة.
- مخاطر إدارة المعرفة في شركات التأمين.
- صياغة مخرجات التدقيق والتوصيات.

- أساسيات إدارة المعرفة في شركات التأمين.
- كيفية تقييم دورة حياة المعرفة وفق ISO30401 والتي تشمل:
  - خلق المعرفة (Knowledge Creation).
  - جمع/التقاط المعرفة (Capture).
  - تنظيم وتخزين المعرفة (Storage).
  - مشاركة المعرفة (Sharing).
  - تطبيق وتحسين المعرفة (Application & Improvement).

## الفئة المستهدفة

- مستشارو حوكمة الشركات.
- موظفو دوائر الرقابة على أعمال التأمين.
- المستشارون القانونيون والأكاديميون والباحثون وطلبة الدراسات العليا.
- المهتمون من كافة الجهات ذات العلاقة.

- مسؤولو وموظفو إدارات التدقيق الداخلي في مختلف المؤسسات.
- مسؤولو وموظفو الإدارات الرقابية في مختلف المؤسسات (الإمتثال وإدارة المخاطر والرقابة المالية والتفتيش وغيرها).
- مسؤولو وموظفو الهيئات الرقابية العامة.
- أعضاء لجان التدقيق والإدارات التنفيذية المهتمين بالتدقيق الداخلي.

## المؤهلات العلمية :

حاصل على شهادة الماجستير في المحاسبة، وعلى مجموعة من الشهادات المهنية العالمية من الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة.

## الخبرات العملية :

- لديه خبرة عملية منذ عام 1998 في شركات إستثمارية وصناعية وإنشائية وتدقيق حسابات كبرى.
- يعمل كعضو مجلس إدارة ولجان منبثقة من المجلس في مجموعة من الشركات في القطاع الخاص والمؤسسات غير الهادفة للربح في أكثر من دولة عربية.
- شارك في تأسيس جمعيتين مهنتين في التدقيق الداخلي في الأردن والكويت، وشارك في تأسيس المجلس العربي لقياس وإدارة الأثر الإجتماعي.



## السيد علاء أبو نبعة

مدرب ومستشار دولي في التدقيق الداخلي  
والحوكمة والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر

برنامج تدريبي على مستوى عربي

## خدمة العملاء عبر الروبوتات الذكية (Chatbots)

2026/3/26-25  
12 ساعة تدريبية



### المحاور

- الحوكمة والتطبيق العملي
- حماية البيانات والخصوصية.
- أخلاقيات الذكاء الاصطناعي.
- بناء نموذج Chatbot تأميني.

- تجربة العميل والذكاء الاصطناعي
- تجربة العميل في قطاع التأمين.
- مقدمة في معالجة اللغة الطبيعية.
- حالات استخدام Chatbots.
- التصميم والتكامل.
- تصميم المحادثات.
- التكامل مع أنظمة CRM وأنظمة التأمين.
- قياس الأداء ورضا العملاء.

### الفئة المستهدفة

- فرق خدمة العملاء في شركات التأمين والجهات ذات العلاقة.
- مدراء تجربة العميل في شركات التأمين والجهات ذات العلاقة.
- فرق القنوات الرقمية وتقنية المعلومات.
- المهتمون بموضوع البرنامج التدريبي.

### الخبرات العملية :

- يتمتع بخبرة مهنية وأكاديمية تمتد لأكثر من ستة وعشرين عامًا في قطاع تكنولوجيا المعلومات، جمع خلالها بين التدريس الجامعي، البحث العلمي، والقيادة التنفيذية والاستشارية على المستويين المحلي والإقليمي.
- يشغل الدكتور معزز منصب أستاذ مشارك في الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في الجامعة الأردنية.
- الدكتور معزز المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة Pure Analytica، وهي شركة استشارية متخصصة في الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والتحليلات المتقدمة، تقدم خدماتها لمؤسسات من القطاعين العام والخاص في الأردن والمنطقة.
- على الصعيد البحثي، تم تصنيف الدكتور معزز ضمن أفضل 2% من الباحثين عالميًا وفق تصنيف Stanford University & Elsevier، وله إسهامات علمية منشورة في مجلات دولية مرموقة تركز على تبني الذكاء الاصطناعي، الثقة والمخاطر المدركة، التحول الرقمي، ونماذج الأعمال الرقمية.
- محاضر معتمد في موضوع الذكاء الاصطناعي في العديد من المؤتمرات والبرامج التدريبية العربية والمحلية.



### الدكتور معزز الدبعي

استاذ الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا  
الناشئة المشارك - الجامعة الأردنية  
الرئيس التنفيذي - شركة التحليل النقي

## برنامج تدريبي على مستوى عربي

تجربة العميل  
(Customer Experience)2026/4/16-14  
16 ساعة تدريبية

## المحاور

- مفاهيم بتجربة العميل.
- أوجه الاختلاف عن خدمة العميل.
- الإطار العام لإدارة تجربة العميل.
- أثر تجربة العميل على المنظمة وآليات التحسين.
- الإحصائيات والتجارب العالمية في تجربة العميل.
- أنموذج ماكينزي (Mckinsey) في تجربة العميل.
- أنموذج جارنتر (Gartner CX/UX) في تجربة العميل.
- أنموذج هارفارد بزنس ريفيو (Harvard Business Review) في تجربة العميل.
- خطوات تصميم استراتيجية تجربة العميل.
- خريطة تجربة العميل (CJM).
- أدوات ومؤشرات قياس تجربة العميل.
- استبيانات تجربة العميل.
- أنموذج قياس نضج إدارة تجربة العميل.
- تسويق منتج تجربة العميل.
- العوائق والقيود التي تحول دون تقديم تجربة متميّزة للعميل.
- تجربة العميل الرقمية.

## الفئة المستهدفة

- المدراء التنفيذيون.
- المسؤولون عن إدارة علاقات وخدمات العملاء.
- مدراء وموظفو العلاقات العامة.

## المؤهلات العلمية :

حاصل على درجة الدكتوراة في إدارة الأعمال (HRM) من المعهد البريطاني للاقتصاد والعلوم السياسية.

## الخبرات العملية :

- عضو الاتحاد الدولي للمدربين، عضو اتحاد المدربين العرب، عضو جمعية المدربين الأردنيين، عضو جمعية القيادات الإدارية الأردنية.
- مدير المشروع الوطني (نشامى 2023، 2024، لإعداد القيادات الشبابية/ وزارة الشباب).
- قدم المؤلفات التالية: (1) إدارة التميّز (2) الإدارة الفعّالة للموارد البشرية (3) صناعة قادة التميّز والإبداع (4) عبقرية السعادة والتميّز.
- مؤلف، مدرب، متحدث تحفيزي، متخصص في: الإدارة والتنمية البشرية، تطوير الذات، السعادة والتميّز الذاتي والمؤسسي، إعداد القيادات الشبابية، تمكين المرأة القيادية، إعتامد SLG الرئيس التنفيذي للثقافة المؤسسية المحترف CCCO، إعتامد PECB المدير الرئيسي للحوكمة المؤسسية وفق معيار ISO37000، إعتامد PECB لاستمرارية الأعمال CL1 وفق معيار ISO22301.
- مستشار معتمد لدى : Super Leadership Global-USA / MARKO Advance-KSA



## الدكتور صالح هالات

مدرّب دولي وعربي ومحلي  
في الإدارة والتنمية وتطوير الذات



## المحاور

- مدخل إلى إدارة المشاريع ومفاهيمها الأساسية.
- البيئة التي تدار فيها المشاريع.
- أصحاب العلاقة والتواصل الفعال.
- الفريق والقيادة في المشاريع وإدارة المعرفة.
- منهجيات إدارة المشاريع ودورات الحياة.
- التخطيط الأساسي للمشروع.
- تنفيذ الأعمال والتسليم والجودة.
- قياس الأداء وإدارة المخاطر.

## الفئة المستهدفة

- مدير البرامج (Program Managers).
- الذين يشرفون على عدة مشاريع مترابطة.
- قادة الفرق والمشرفون (Team Leaders / Supervisors).
- مديرو العمليات أو الإدارات.
- الذين يديرون مشاريع تطوير داخل مؤسساتهم.

## الخبرات العملية :

- يتمتع السيد خليل الشراب بخبرة تزيد عن عشرين عامًا في إدارة المشاريع، والتحول الرقمي، والتدقيق التقني في قطاعات حكومية وخاصة على مستوى المنطقة.
- سجل عملي في قيادة مشاريع معقدة وتطبيق المعايير الدولية. تولّى إدارة جميع مراحل المشروع من التخطيط وحتى التسليم، مع تركيز واضح على إدارة المخاطر وأصحاب المصلحة وتحقيق القيمة المؤسسية.

## أبرز الشهادات المهنية

- يحمل عددًا من الشهادات المهنية المعتمدة، من أبرزها PMP وISO21502 وISO27001 وISO31000 وPMI-PBA وISO9001 وغيرها، المهارات.
- يتميز بأسلوب عملي يربط بين المفاهيم النظرية والتطبيق الواقعي.
- يساهم من خلال التدريب والاستشارات في بناء قدرات الفرق ورفع نضج إدارة المشاريع داخل المؤسسات.



## السيد خليل الشراب

مركز طلال ابو غزالة

برنامج تدريبي على مستوى عربي

دراسة حالات عملية في التأمين  
(Insurance Case Studies)

2026/5/14-12  
16 ساعة تدريبية



## المحاور

- تأمين السفر.
- التأمين البحري.
- التأمينات الهندسية.
- تأمين الممتلكات ضد الحريق والأخطار الإضافية.
- تأمينات الحوادث العامة.
- تأمين المسؤوليات.

## الفئة المستهدفة

- خبراء ومقربي الخسائر.
- المهتمون بإدارة المخاطر في شركات التأمين والوسطاء والمؤسسات والشركات التجارية والمصانع.
- موظفو الاكتتاب.
- موظفو المطالبات.
- فنيو المعاينة والكشف.

## المؤهلات العلمية :

- حاصل على بكالوريوس الهندسة المدنية من الجامعة الأردنية .
- حاصل على شهادة (Associateship) من معهد التأمين القانوني في لندن CI .
- شهادة الزمالة (FCII) من معهد التأمين القانوني في لندن.

## الخبرات العملية :

- له خبرة تقارب الـ (28) عام في مجال التأمينات العامة وإعادة التأمين، عضو في معهد التأمين القانوني في لندن.
- محاضر معتمد لدى الإتحاد الأردني لشركات التأمين وعدد من المعاهد ومراكز التدريب.



المهندس غسان قزمانى

مدرّب متخصص في التأمين

## برنامج تدريبي على مستوى عربي

إدارة القيمة والاستثمار: تقييم الشركات  
وقياس الأداء المالي باستخدام  
Value Creation & Investment EVA2026/5/21-20  
12 ساعة تدريبية

## المحاور

- خلق القيمة وأساسيات الأداء المالي.
- تكلفة رأس المال وبناء EVA.
- حساب EVA عملياً (Excel Workshop).

## الفئة المستهدفة

التأمين، مدراء إدارة المخاطر في شركات التأمين، المهنيين المختصين في شركات التأمين، مديري أقسام التأمين، الخبراء الاكتواريين والمحاسبين الماليين، مديري الاكتتاب، مدراء وموظفي دوائر إعادة التأمين.

البرنامج مخصص لشركات التأمين العربية والأردنية ولمنتسبي شركات التأمين في الدوائر المالية والمحاسبة والمدراء الماليين، الدوائر الفنية والمدراء الفنيين، المدققين الداخليين لشركات التأمين، الخبراء والمحاسبين الفنيين لدى الجهات الرقابية، مدققي حسابات شركات

## الخبرات العملية :

- يتميز السيد فيصل عثمان بخبرة متنوعة وواسعة.
- عمل في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية مع شركات مستقلة تابعة لشبكات دولية.
- يمتلك السيد فيصل خبرة كبيرة في مجال التدقيق والتدريب عبر قطاعات متعددة، بما في ذلك البنوك، التأمين، المالية، الكيانات الصناعية، الرعاية الصحية، الإعلام، البناء، والضيافة.
- مدرب متخصص، يتمتع بخبرة واسعة في مجال المعايير الدولية IFRS، وخاصة فيما يتعلق بالقطاع التأميني. عمل يد بيد مع أكثر من 10 شركات تأمين في تنفيذ المعيار الدولي للتقرير المالي IFRS17، والتحقق من التنفيذ الذي تم إجراؤه.
- بالإضافة إلى ذلك، قام بتطوير أداة لحساب وتنفيذ IFRS17 مالياً. عمل كاستشاري في تطوير نظام كامل للتقرير المالي بموجب IFRS17.
- عمل على إعادة هيكلة مكاتب مجموعة العثمان في الأردن إلى وحدات، حيث أسس فريق خدمات مالية متخصصة (FST) بما يتوافق مع المعايير الدولية المتعلقة بالتقارير المالية.
- أسس وحدة مستقلة بالكامل لمراقبة الجودة (QC) بفريق متخصص وذو خبرة عالية في مجال المعايير الدولية لخدمات التأكيد (الخارجية والداخلية).
- عمل بتنسيق وثيق مع أكثر من 10 شركات تأمين في التحول إلى المعيار الدولي للتقرير المالي IFRS17، والتحقق من جودة التنفيذ.



## السيد فيصل عثمان

الرئيس التنفيذي (CEO)

شركة مجموعة العثمان الدولية

## برنامج تدريبي على مستوى عربي

## كيفية بناء وتطبيق وتقييم إطار متكامل للرقابة الداخلية وفق إطار كوسو للرقابة الداخلية

2026/6/4-3  
12 ساعة تدريبية



### المحاور

- أوجه القصور الشائعة في مختلف أطر الرقابة الداخلية.
- نبذة عن أبرز نقاط التركيز مبادئ الرقابة الداخلية السبعة عشر في إطار كوسو للرقابة الداخلية.
- نبذة عن أبرز الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بتطبيق مختلف أطر الرقابة الداخلية.
- كيفية المفاضلة بين الضوابط الرقابية.
- كيفية تقييم فاعلية وكفاءة وملاءمة الضوابط الرقابية.
- علاقة أطر الرقابة الداخلية بأطر الحوكمة وإدارة المخاطر.
- فوائد استخدام إطار كوسو للرقابة الداخلية.
- تعريف الرقابة الداخلية في إطار كوسو للرقابة الداخلية.
- أهداف الرقابة الداخلية الثلاثة في إطار كوسو للرقابة الداخلية.
- عناصر الرقابة الداخلية الخمسة في إطار كوسو للرقابة الداخلية.
- العلاقة بين أهداف الرقابة الداخلية وعناصر الرقابة الداخلية في إطار كوسو للرقابة الداخلية.
- مبادئ الرقابة الداخلية السبعة عشر في إطار كوسو للرقابة الداخلية.

### الفئة المستهدفة

- أعضاء كل من مجالس الإدارة واللجان المنبثقة عنها وإدارة التنفيذية المهتمين بالرقابة الداخلية.
- المهتمون بالتطبيقات والممارسات المتعلقة بالرقابة الداخلية.
- موظفو جميع الإدارات الرقابية (التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والالتزام والحوكمة والجودة).
- مستشارو الحوكمة المؤسسية.
- المستشارون القانونيون

### المؤهلات العلمية :

حاصل على شهادة الماجستير في المحاسبة، وعلى مجموعة من الشهادات المهنية العالمية من الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة.

### الخبرات العملية :

- لديه خبرة عملية منذ عام 1998 في شركات إستثمارية وصناعية وإنشائية وتدقيق حسابات كبرى.
- يعمل كعضو مجلس إدارة ولجان منبثقة من المجلس في مجموعة من الشركات في القطاع الخاص والمؤسسات غير الهادفة للربح في أكثر من دولة عربية.
- شارك في تأسيس جمعيتين مهنتين في التدقيق الداخلي في الأردن والكويت، وشارك في تأسيس المجلس العربي لقياس وإدارة الأثر الاجتماعي.



### السيد علاء أبو نبعة

مدرّب ومستشار دولي في التدقيق الداخلي  
والحوكمة والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر



### Foundations + Data Handling

- Module 1: Big Data in Insurance.
- Module 2: Data Sources & Data Architecture.
- Module 3: Data Processing with SQL & Pytho.
- Module 4: Introduction to Big Data Tools.

### Advanced Analytics + Insurance Applications

- Module 5: Fraud Detection Analytics.
- Module 6: Customer Analytics & Segmentation.
- Module 7: Visualization & Decision Support.

### الفئة المستهدفة

- مدراء التحول الرقمي والابتكار.
- القيادات التنفيذية وصناع القرار في شركات التأمين.
- العاملون في أقسام الامتثال والرقاب.

- مدراء تكنولوجيا المعلومات (IT Managers).
- محللو البيانات (Data Analysts) وعلماء البيانات (Data Scientists).
- مدراء المخاطر (Risk Managers).

### الخبرات العملية :

- عضو هيئة تدريس ورئيس قسم هندسة البرمجيات في جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا.
- ساهم في تطوير المناهج، وجهود الاعتماد الأكاديمي، والإشراف على الأبحاث.
- يمتلك خبرة واسعة في التدريس وتصميم المقررات في مجالات مثل هندسة البرمجيات، اختبار البرمجيات، البيانات الضخمة، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- يشارك بفعالية في ضمان جودة التعليم والمبادرات الأكاديمية الدولية، بما في ذلك تطوير برامج الدرجات المشتركة ومواءمتها مع معايير الاعتماد العالمية مثل EUR-ACE.
- يشغل منصب أمين الصندوق، في IEEE Jordan Section، حيث يتولى الإشراف على الأنشطة المالية ودعم رسالة المنظمة في تعزيز التكنولوجيا لخدمة المجتمع.



### الدكتور عبد الله قصف

أكاديمي وباحث متخصص في هندسة

البرمجيات والحوسبة التطبيقية

برنامج تدريبي على مستوى عربي

## حوكمة البيانات وأمن المعلومات في المؤسسات التأمينية (قانون حماية البيانات)

2026/6/25-24  
12 ساعة تدريبية



### المحاور

- حوكمة البيانات في قطاع التأمين.
- الإطار القانوني لقانون حماية البيانات الأردني.
- حماية البيانات الحساسة في شركات التأمين.
- الامتثال للمعايير الدولية الداعمة.
- التطبيق العملي ودراسات حالة.

### الفئة المستهدفة

- إدارة العليا.
- الإدارات القانونية.
- إدارة المخاطر والامتثال.
- تقنية المعلومات وأمن المعلومات.
- إدارات الاككتاب والمطالبات.
- مسؤولو حماية البيانات (DPO).

### المؤهلات العلمية :

- بكالوريوس في علوم الحاسوب – جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن.
- حاصل على شهادات مهنية تشمل: COBIT2019sDesign & Implementation من ISACA و CISA

### الخبرات العملية :

- أكثر من 9 سنوات خبرة في الأمن السيبراني، تدقيق نظم المعلومات، إدارة المخاطر، وحوكمة أمن المعلومات.
- عمل مع أكثر من 5 شركات تأمين وقطاع الصرافة لتطبيق أطر حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني وفق ISO/IEC27001 و COBIT 2019.
- قاد تطوير وتنفيذ ضوابط أمن المعلومات، حماية البيانات، إدارة الحوادث، واستراتيجيات استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.
- قدم برامج تدريبية متقدمة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الأمن السيبراني، وأمن المعلومات للجهات المهنية والتنظيمية.
- عمل كمستشار ومدقق لتقييم المخاطر، تحسين أطر الحوكمة، وتطبيق أفضل ممارسات أمن المعلومات.
- عضو في منظمة ISACA الأمريكية.



### السيد حسن كراجه

Chief Information Security Officer

(CISO)

Green circle

برنامج تدريبي على مستوى عربي

التسعير الذكي للمنتجات التأمينية

2026/7/16-15  
12 ساعة تدريبية



## المحاور

- حوكمة التسعير الذكي وإدارة المخاطر وقياس الأداء
  - حوكمة النماذج التسعيرية والضوابط الرقابية
  - إدارة المخاطر التطبيقية في التسعير التأميني
  - قياس الأداء والتحسين المستمر
- أسس التسعير الذكي والتحول إلى النماذج التنبؤية
  - التحول من التسعير التقليدي إلى التسعير القائم على البيانات
  - تحليل سلوك العملاء وبناء النماذج التنبؤية
  - التجزئة الذكية وتحليل السوق والمنافسة
- تجربة العميل والأتمتة الرقمية في التسعير
  - تعظيم قيمة العميل وتحسين تجربة التسعير الرقمية
  - الأتمتة الذكية ورقمنة عمليات التسعير
  - تخصيص العروض وتعزيز الشفافية في القرار التسعيري

## الفئة المستهدفة

- مديرو التسعير والاكتاب.
- مديرو المنتجات التأمينية.
- مديرو الإدارات الفنية في شركات التأمين.
- المديرون الماليون ومديرو التخطيط الاستراتيجي.
- محللو البيانات ومتخصصو التحول الرقمي.

## الخبرات العملية :

- يشغل حالياً منصب مدير الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي / شركة ماشين بور تكنولوجي.
- رئيس لجنة الذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني في نقابة المهندسين الأردنيين.
- يمتلك خبرة تزيد على ٢٥ عاماً في قيادة المبادرات الاستراتيجية، وبرامج التحول المؤسسي، وبناء القدرات في الجهات الحكومية والقطاعات المنظمة في الأردن ودولة الإمارات العربية المتحدة.
- حاصل على الإقامة الذهبية في دولة الإمارات ضمن فئة علماء التكنولوجيا المتقدمة.
- نائب رئيس جمعية مهندسي الاتصالات والحاسبات الأردنية، وعضو المجلس الاستشاري لجامعة الشارقة.
- يتميز بخبرة واسعة في القيادة الرقمية، وحوكمة البيانات، ودعم القرار المعتمد على الذكاء الاصطناعي، وتصميم برامج القيادة والتحول في البيئات الحكومية والتنظيمية، مع فهم عميق لمتطلبات الحوكمة والجودة والتحول المؤسسي في المنطقة.



## السيد هاني البطش

خبير وقيادي في استراتيجية الذكاء

الاصطناعي والتحول الرقمي

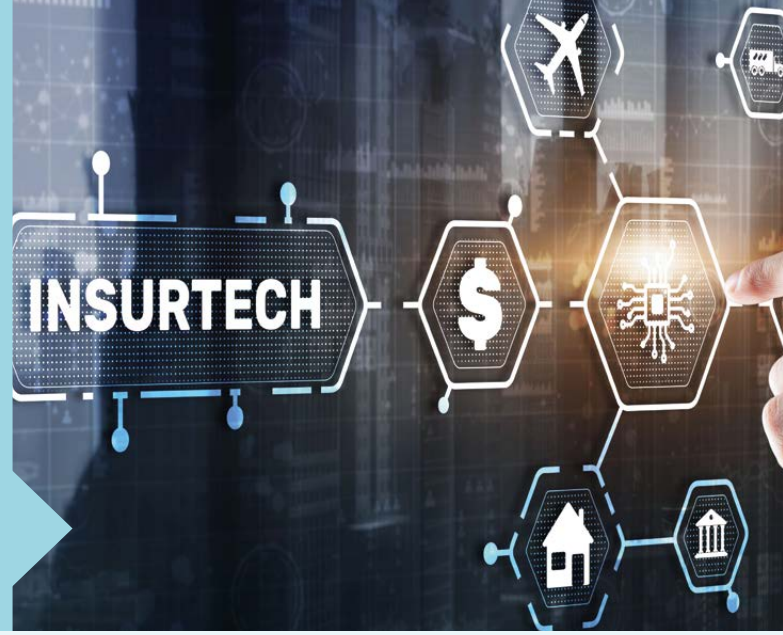
# 12

برنامج تدريبي على مستوى عربي

الابتكار في تصميم المنتجات التأمينية

2026/7/30-29

12 ساعة تدريبية



## المحاور

- الشركات والنظم البيئية كمحرك للابتكار.
- التقنيات الرقمية ودورها في إعادة تشكيل المنتج التأميني.
- إدارة التغيير وبناء ثقافة الابتكار المؤسسي.
- مفهوم الابتكار في التأمين وضرورته.
- التصميم المتمحور حول العميل كمنطلق للابتكار.
- أدوات ومنهجيات تصميم المنتجات الابتكارية.

## الفئة المستهدفة

- العاملون في شركات الوساطة التأمينية.
- المهتمون بالتحول الرقمي و Insurtech.
- مديرو تطوير المنتجات التأمينية.
- مديرو الاكتتاب والتسعير.
- مديرو المخاطر والامثال.

## المؤهلات العلمية :

حاصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

## الخبرات العملية :

- مدير تنفيذي يمتلك خبرة تتجاوز 15 عاماً في قيادة التميز المؤسسي وحل التحديات المعقدة في قطاع الأعمال.
- خلال مسيرته كمدير للامتياز التشغيلي، ساهم بشكل مباشر في دفع عجلة النمو والريادة لشركته من خلال قيادة التحول الرقمي وإدارة المنتجات وتطوير الأعمال.
- يمتلك المدرب خبرة عملية وعميقة في تحسين وتطوير العمليات عبر مختلف أقسام التأمين الحيوية، بما في ذلك التأمين الطبي، تأمين الحياة، الممتلكات، وتأمين المركبات.



السيد راشد شريم

الخبير الاستراتيجي

شركة سوليدرتي - الأولى للتأمين

برنامج تدريبي على مستوى عربي

استخدام الذكاء الاصطناعي في  
تحصيل الذمم المدينة لشركات التأمين

2026/8/6-5  
12 ساعة تدريبية



## المحاور

- تصنيف محفظة الذمم المدينة الممنوحة من قبل شركات التأمين.
- آليات وطرق معالجة الذمم المدينة المتعثرة التقليدية لدى شركات التأمين.
- آليات وطرق معالجة الذمم المدينة المتعثرة الحديثة لدى شركات التأمين.
- الرقابة والمراجعة على محفظة الذمم المدينة القائمة لدى شركات التأمين.

- مقدمة عامة عن الممارسات والأسس السليمة في مجال منح الذمم المدينة.
- أساسيات التفاوض الفعال في مجال تحصيل الذمم المدينة المتعثرة.
- إدارة التحصيل والإسترداد للذمم المدينة المتعثرة.
- أسباب ظهور الذمم المدينة المتعثرة لدى شركات التأمين.

## الفئة المستهدفة

- خدمة العملاء.
- الدوائر القانونية.
- الأشخاص الذين تقتضي طبيعة عملهم تحصيل الديون.
- شركات وساطة التأمين ووسطاء التأمين الفرديين.

- العاملون لدى شركات التأمين في المجالات:
- الإدارة المالية.
- تحصيل وإسترداد الديون (المطالبات).
- أقسام المحاسبة.

## المؤهلات العلمية :

- حاصل على شهادة الدكتوراة في مجال التمويل .
- حاصل على شهادة مقرر معتمد CLBB من اتحاد المصارف الأمريكية.
- لديه شهادتين لتدريب المدربين أحدها من اتحاد المصارف الأمريكية.

## الخبرات العملية :

- لديه خبرة مصرفية تزيد عن 18 عاماً.
- عمل مستشار أول مع شركة ماكنزي لإعادة هيكلة البنك التجاري الليبي.
- يعمل في مجال التدريب لمدة تزيد عن 20 عاماً، حيث نفذ من خلالها العديد من البرامج على المستوى المحلي والإقليمي والعالمية.



**الدكتور محمد عثمان**

مدرّب وخبير في الامور المالية والمصرفية

14

برنامج تدريبي على مستوى عربي

التفكير التحليلي وصنع القرار  
المبني على البيانات

2026/8/13-12  
12 ساعة تدريبية

Digital marketing is marketing that makes use of electronic devices (computers) such as desktop computers, smartphones, feature phones, tablets, TV and game consoles.

## المحاور

- أساسيات التفكير التحليلي وفهم البيانات التأمينية.
- أدوات التحليل وصنع القرار.
- تطبيقات تحليلية في قطاع التأمين.
- تصور البيانات ودراسة حالة.
- تحليل بيانات تأمينية وصياغة توصيات.

## الفئة المستهدفة

- مدراء الإدارات ومحللو الاككتاب والمطالبات.
- مسؤولو التسعير ومدراء المبيعات والتسويق.
- فرق إدارة المخاطر ومحللو البيانات.
- فريق تحليل البيانات.

## المؤهلات العلمية :

مهندسة حاسوب ومتخصصة في التحول الرقمي، إدارة المشاريع التقنية المتقدمة، حاصلة على شهادة PMP من PMI في إدارة المشاريع، AI Assessor معتمد من المركز العالمي لتميز الذكاء الاصطناعي (GCAIE-A).

## الخبرات العملية :

- خبرة تمتد لأكثر من تسعة عشر عاماً في قطاع تكنولوجيا المعلومات.
- حصلت على دبلوم تحول رقمي من جامعة كامبريدج، ودبلوم رقمنة الحكومات من أكاديمية لهاي.
- مدربة دولية معتمدة في مجال التحول الرقمي والتكنولوجيا الناشئة.
- خبرة واسعة في تصميم وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة على المستويين المحلي والدولي.
- تم اختيارها ضمن 59 امرأة قيادية في قطاع تكنولوجيا المعلومات من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ومبادرة GovTech للأعوام 2024/2023.
- تم اختيارها كمرشدة (Mentor) في تحدي «Women in GovTech Challenge» لعام 2025، لتوجيه قيادات رقمية عالمية.
- تركز في عملها على تمكين المواهب، تعزيز القدرات المؤسسية، والارتقاء بمستوى الأداء في تنفيذ المشاريع.
- قادت مشروعاً حائزاً على جائزة كرمها معهد إدارة المشاريع – فرع الأردن (PMI-JO) في عام 2024.



## المهندسة لانا العضايلة

مدربة دولية معتمدة مديرة مشاريع رقمية

## برنامج تدريبي على مستوى عربي

## إدارة المخاطر في عصر الذكاء الاصطناعي

2026/8/27-26

12 ساعة تدريبية



## المحاور

- مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر.
- التحول الرقمي كنقطة انعطاف في طبيعة المخاطر.
- المخاطر التي نشأت بسبب الذكاء الاصطناعي.
- حوكمة الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة.
- أدوات إدارة المخاطر باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- إدارة المخاطر الاستراتيجية في بيئة الذكاء الاصطناعي.

## الفئة المستهدفة

- مدراء وإدارات المخاطر والامتثال.
- قطاع التأمين والخدمات المالية.
- إدارات تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي.
- مسؤولو الأمن السيبراني.

## المؤهلات العلمية :

- يحمل الدكتوراه في الاقتصاد التجاري.
- حاصل على العديد من الشهادات المهنية، منها: محترف إدارة المشاريع (PMP)، أخصائي معتمد في الجرائم المالية (CFCS).
- فاحص احتيال معتمد (CFE).
- أخصائي معتمد في مكافحة غسل الأموال (CAMS)، سيجما ست (CSSGB).
- أخصائي امتثال معتمد (CCOS)، أخصائي معتمد في العقوبات الدولية (CGSS)، مدير امتثال معتمد (CCM)، ومدقق داخلي معتمد (CIA).

## الخبرات العملية :

- يشغل حاليًا منصب رئيس الامتثال وإدارة المخاطر في شركة مدفوعاتكم.
- يتمتع بأكثر من 17 عامًا من الخبرة في القطاع المالي.
- كما يتمتع بمهارات تدريبية قوية وخبرة تزيد عن 12 عامًا في مجال التدريب، حيث قدم برامج تدريبية للمؤسسات المالية والبنوك المركزية في عدة دول، منها الأردن، فلسطين، المملكة العربية السعودية، العراق، الإمارات العربية المتحدة، قطر، والكويت.



## الدكتور علي العورتاني

رئيس الامتثال وإدارة المخاطر

شركة مدفوعاتكم



## المحاور

- التنفيذ والاستدامة.
- خارطة طريق التحول الرقمي.
- إدارة التغيير والثقافة المؤسسية.
- الحوكمة والمخاطر.
- تقييم النضج الرقمي المؤسسي.

- مشهد التأمين الرقمي.
- مفهوم التأمين الرقمي.
- التحول نحو نماذج تتمحور حول العميل.
- دور البيانات والذكاء الاصطناعي.
- الاستراتيجية والابتكار.
- نماذج التشغيل الرقمية.
- منظومة Insurtech.
- تطوير المنتجات الرقمية.

## الفئة المستهدفة

- فرق الاستراتيجية والابتكار.
- أعضاء مجالس الإدارة.

- موظفو الإدارة العليا في شركات التأمين والمؤسسات المالية.
- مدراء التحول الرقمي.

## الخبرات العملية :

- يتمتع بخبرة مهنية وأكاديمية تمتد لأكثر من ستة وعشرين عامًا في قطاع تكنولوجيا المعلومات، جمع خلالها بين التدريس الجامعي، البحث العلمي، والقيادة التنفيذية والاستشارية على المستويين المحلي والإقليمي.
- يشغل الدكتور معزز منصب أستاذ مشارك في الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في الجامعة الأردنية.
- الدكتور معزز المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة Pure Analytica، وهي شركة استشارية متخصصة في الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والتحليلات المتقدمة، تقدم خدماتها لمؤسسات من القطاعين العام والخاص في الأردن والمنطقة.
- على الصعيد البحثي، تم تصنيف الدكتور معزز ضمن أفضل 2% من الباحثين عالميًا وفق تصنيف Stanford University & Elsevier، وله إسهامات علمية منشورة في مجلات دولية مرموقة تركز على تبني الذكاء الاصطناعي، الثقة والمخاطر المدركة، التحول الرقمي، ونماذج الأعمال الرقمية.



## الدكتور معزز الدبعي

استاذ الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا  
الناشئة المشارك - الجامعة الأردنية  
الرئيس التنفيذي - شركة التحليل النقبي

برنامج تدريبي على مستوى عربي

التحول من إدارة الموارد البشرية إلى  
إدارة الأفراد والثقافة المؤسسية

2026/11/12-11  
16 ساعة تدريبية



## المحاور

- تجربة الموظف ورحلة الموظف (Employee Journey).
- سياسات وممارسات People & Culture الداعمة للاتساق والعدالة.
- قياس مبسّط للمتابعة.
- إدارة التغيير والتبني والتعامل مع المقاومة.
- تطبيقات وتمارين واقعية مرتبطة ببيئة العمل.
- التحول من الموارد البشرية التقليدية إلى نموذج People & Culture.
- دور People & Culture في ربط الأفراد بتنفيذ الاستراتيجية.
- تصميم نموذج التشغيل لإدارة الأفراد والثقافة.
- الأدوار والواجهات والحوكمة داخل المؤسسة.
- بناء ثقافة تنفيذ: من القيم إلى السلوك والممارسة.

## الفئة المستهدفة

- مدراء الموارد البشرية وشركاء الأعمال في الموارد البشرية في شركات التأمين والمؤسسات المالية.
- مسؤولو التدريب والتطوير.
- مختصي التطوير التنظيمي.
- مسؤولو إدارة الأفراد والثقافة المؤسسية.
- مختصو إدارة التغيير وإدارة المواهب.

## المؤهلات العلمية :

- ماجستير إدارة أعمال تنفيذي EMBA في علم النفس التنظيمي.
- بكالوريوس علوم الحاسوب.

## الخبرات العملية :

- تمتلك خبرة تزيد عن 25 سنة.
- تشمل خبراتها التصميم التنظيمي، بناء الهياكل الوظيفية والمسميات، تطوير السياسات والإجراءات المتوافقة مع الحوكمة، إنشاء أنظمة الأداء ومؤشرات KPI.
- تطوير القدرات المؤسسية، إدارة التغيير وبناء القبول وتقليل المقاومة داخل المؤسسات، تحديث أنظمة الموارد البشرية والتحول نحو نموذج الأفراد والثقافة المؤسسية.

## أسلوب عملها

- تعتمد على المنهج العملي وليس النظري.

## تقدم ورش عمل تطبيقية تساعد القيادات على:

- التفكير الاستراتيجي.
- اتخاذ قرارات واضحة.
- بناء خارطة طريق قابلة للتنفيذ.
- تحقيق نتائج سريعة ومستدامة.



## السيدة خلود الشنطي

مستشارة في التطوير المؤسسي وإدارة التغيير والتحول الاستراتيجي



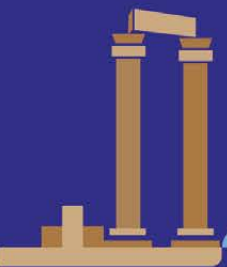
المؤتمر العام  
الخامس والثلاثون للاتحاد العام العربي للتأمين  
THE 35 GENERAL CONFERENCE  
OF GENERAL ARAB INSURANCE FEDERATION.

Online  
Registration  
is Now Open

[www.gaif2026.com](http://www.gaif2026.com)

4-7 October  
2026

*Back to Principles*



## التقارير الإدارية والمالية ولوحات القيادة الرقمية: تصميم Dashboards باستخدام Excel و Power BI

2026/11/19-18  
12 ساعة تدريبية



### Power BI Desktop Training Outline (Basic Level)

- Module 1: Introduction to Power BI.
- Module 2: Getting Started with Power BI Desktop.
- Module 3: Data Preparation and Transformation (Power Query).
- Module 4: Data Modelling Basics.
- Module 5: Basic DAX (Data Analysis Expressions).
- Module 6: Data Visualization.

### Excel Dashboard

- Module 1: Data Preparation & Foundation.
- Module 2: The Analytical Engine (Pivot Tables).
- Module 3: Designing the Visual Layer.
- Module 4: Interactivity & User Interface (UI).

### الفئة المستهدفة

- محللو الأعمال (Business Analysts).
- مسؤولو التخطيط الاستراتيجي.
- فرق إدارة الأداء المؤسسي.

- المديرون الماليون (CFOs).
- رؤساء الأقسام المالية.
- المحاسبون ومحللو البيانات المالية.
- رؤساء الأقسام.

### الخبرات العملية :

- معتمد في Power BI.
- متخصص في ذكاء الأعمال، وتصوير البيانات، وتحليل الأداء، ونمذجة البيانات، وتطوير دوال DAX.
- يتمتع بسجل حافل بالنجاحات، حيث قدّم برامج تدريبية متخصصة لجهات مرموقة مثل الملكية الأردنية، وماجد الفطيم، وشركة Shai AI.
- تسهم خبرته في تصميم لوحات المعلومات التفاعلية في تمكين المؤسسات من تحسين عمليات تحليل البيانات وتبسيطها، كما تساعد الفرق على اتخاذ قرارات مبنية على مؤشرات دقيقة ورؤى قابلة للتنفيذ.



السيد قصي سنجو

محلل بيانات ومدرب

## برنامج تدريبي على مستوى عربي

### الذكاء الاصطناعي في إدارة المطالبات التأمينية والكشف عن الاحتيال

2026/12/3-2  
12 ساعة تدريبية



## المحاور

- دور الذكاء الاصطناعي في ادارة المطالبات الطبية.
- الكشف عن الاحتيال في التأمين.
- دور الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الاحتيال في التأمين.

- تعريف الذكاء الاصطناعي.
- تاريخ الذكاء الاصطناعي.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- ادارة المطالبات الطبية.

## الفئة المستهدفة

- مديرو المخاطر والالتزام.
- وظفو إدارة المخاطر التشغيلية المرتبطة بالمطالبات.

- مديرو إدارات المطالبات.
- موظفو ومسؤولو المطالبات.

## المؤهلات العلمية :

حصل الدكتور اياد ابو شحادة على شهادة الطب البشري من الجامعة الأردنية.

## الخبرات العملية :

- يشغل حالياً منصب المدير التنفيذي للعمليات في الشركة الوطنية لإدارة التأمينات الصحية (نات هيلث).
- هو طبيب يتميز بخبرة تزيد عن (18) سنة في مجال التأمين الصحي.
- خلال مسيرته المهنية، أثبت الدكتور ابو شحادة جدارته في قيادة وتطوير استراتيجيات العمليات الطبية المعقدة، مع التركيز على تحسين كفاءة الأداء وجودة الرعاية الصحية.
- جمع بين خبرته الطبية العميقة وقدراته القيادية، حيث لعب دوراً حاسماً في تحسين خدمات الرعاية الصحية، ورفع مستوى رضا المؤمنين وتحقيق أهداف النمو الاستراتيجي للمؤسسة.



## الدكتور اياد ابو شحادة

الشركة الوطنية لإدارة التأمينات الصحية  
(NatHealth)

## تطوير الأداء المؤسسي في شركات التأمين: السياسات والإجراءات ونقل الثقافة الإيجابية

2026/12/10-9  
12 ساعة تدريبية



### المحاور

- السياسات المؤسسية: الأساس التنظيمي للأداء.
- الإجراءات التشغيلية: ترجمة السياسات إلى واقع.
- الحوكمة وإدارة المخاطر.
- نقل الثقافة المؤسسية الإيجابية.
- إدارة التغيير ودورها في تطوير الأداء المؤسسي.
- التحول الرقمي كرافعة لتحسين الأداء.
- مؤشرات قياس الأداء في شركات التأمين.
- التحديات الشائعة.
- إطار عملي مقترح لتطوير الأداء.
- مثال عملي تطوير السياسات والإجراءات.

### الفئة المستهدفة

- مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام.
- الاكتتاب.
- المطالبات.
- التأمين الطبي.
- تأمين المركبات.
- الموارد البشرية.
- الشؤون المالية.
- مديرو الجودة والتميز المؤسسي.
- مديرو الموارد البشرية والتطوير المؤسسي.

### الخبرات العملية :

- خبرة تزيد عن 18 عام في مجال الاستشارات الإدارية والتقنية والرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والولايات المتحدة الأمريكية في شركات الـ Big4 والشركات الاستشارية العالمية.
- يشغل حالياً منصب المدير العام لشركة أركاديا للاستشارات الإدارية في الأردن والشرق الأوسط ومكاتبها في الاتحاد الأوروبي والمملكة المتحدة.
- عمل على مشاريع ضخمة Mega Projects في مجال التحول الرقمي والخدمات الالكترونية والمنتجات الرقمية لشركات تأمين وبنوك عالمية في الولايات المتحدة الأمريكية والشرق الأوسط.
- حاصل على شهادة البكالوريوس في تكنولوجيا المعلومات من كلية الهندسة في جامعة ميزوري الأمريكية، ويحمل العديد من الشهادات المهنية في إدارة التغيير والتحول الرقمي وإدارة المشاريع التقنية وإدارة البيانات الضخمة Big Data.



### المهندس أحمد ابريوش

مستشار الاتحاد لشؤون تكنولوجيا المعلومات  
المدير العام لشركة أركاديا للاستشارات  
الإدارية في الأردن والشرق الأوسط



## المحاور

- البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في التأمين.
- التقنيات الناشئة في InsurTech.
- التنظيمات والامتثال ومستقبل التأمين الرقمي.

- مقدمة في التكنولوجيا المالية وتأثيرها على التأمين.
- التحول الرقمي في شركات التأمين.
- المدفوعات الرقمية في قطاع التأمين.

## الفئة المستهدفة

- مسؤولي تطوير القنوات الالكترونية و تطوير جودة الخدمة.
- مدراء تطوير الاعمال في شركات التأمين والمؤسسات المالية والمسؤولين عن تطوير حلول تأمينية رقمية.

- مسؤولي و موظفي شركات التأمين ذات العلاقة بتطوير الاعمال.
- مديرو المشاريع و تقنية المعلومات و التحول الرقمي.

### المؤهلات العلمية :

- حاصل على شهادة الماجستير في ريادة الاعمال من جامعة الاميرة سمية للتكنولوجيا.
- حاصل على درجة البكالوريوس في علم الحاسوب.

### الخبرات العملية :

- يتمتع بخبرة تتجاوز 20 عامًا في القطاع المصرفي والابتكار المالي في منطقة الشرق الأوسط.
- خبير رائد في مجال التكنولوجيا المالية والمدفوعات الرقمية.
- لديه خبرة واسعة في بناء منظومات دفع رقمية متكاملة، وبتقديم حلول مبتكرة تشمل برامج الولاء الرقمية، أنظمة البطاقات، المحافظ الإلكترونية، وتقنيات الدفع الحديثة مثل الترميز (Tokenization) وحلول الدفع عبر الهاتف النقال.
- خلال مسيرته المهنية، عمل رائد مع مؤسسات عالمية وإقليمية بارزة مثل شركة فيزا، بنك القاهرة عمان، شركة زين كاش و شركة الشرق الاوسط لخدمات الدفع .
- يشغل عضوية اللجنة الاستشارية في جامعة فيلادلفيا حيث يساهم في دعم الابتكار وبناء الجيل القادم من رواد التكنولوجيا المالية.



**السيد رائد فريز**  
الشريك و الرئيس التنفيذي و لشركة  
(Digital Payment Services)



الاتحاد الأردني لشركات التأمين  
Jordan Insurance Federation

## المحور الثاني

# الدورات التحضيرية للشهادات المهنية في التأمين

التاريخ	المادة	
شهر أيار	التأمينات العامة	1
شهر تموز	اكتتاب التأمين	2
شهر تشرين أول	المطالبات التأمينية	3



المنارة الإسلامية للتأمين  
AL MANARA ISLAMIC INSURANCE

## شركة المنارة الإسلامية للتأمين

### حلول تأمينية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية

تُعد شركة المنارة الإسلامية للتأمين واحدة من الشركات الرائدة في تقديم الحلول التأمينية الإسلامية في الأردن، حيث نلتزم بتوفير خدمات عالية الجودة، قائمة على مبادئ الوضوح، الثقة، والابتكار. نعمل لخدمة الأفراد والشركات، ونوفر تغطيات شاملة تلائم احتياجات السوق وتواكب التطور في قطاع التأمين.

### خدماتنا التأمينية



### المنارة الإسلامية خيارك الأول للتأمين

01. نلتزم بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية
02. سرعة في إنجاز المعاملات وخدمة العملاء
03. نبتكر حلول تأمينية تلائم احتياجات السوق
04. مستشار للحلول التأمينية المتنوعة
05. نمتلك فريق متخصص بخبرة معتمدة في قطاع التأمين

### فروعنا



### معلومات التواصل

info@almanarainsurance.com

https://almanarainsurance.com

هاتف: 06 2227777

عمان - الأردن



الاتحاد الأردني لشركات التأمين  
Jordan Insurance Federation



Institute of Banking Studies  
معهد الدراسات المصرفية

## المحور الثالث

### الدبلوم المهني المتخصص في التأمين (IC)

١. مادة مبادئ بالتأمين
٢. مادة التأمينات العامة
٣. مادة الإكتتاب بالتأمين
٤. مادة المطالبات بالتأمين
٥. مادة التشريعات بالتأمين

## مادة مبادئ التأمين

شهر نيسان  
31 ساعة تدريبية



### المحاور

- أنواع التأمين.
- نبذة عن العمليات الخاصة بالتأمين نظرة عامة على انواع شركات التأمين.

- مقدمة في التأمين.
- مبادئ التأمين الأساسية.
- عقد التأمين.

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات العلمية :

- حاصل على شهادة الزمالة من معهد التأمين القانوني بلندن (FCII) عام 2005.
- حاصل على شهادة زميل مشارك من معهد التأمين القانوني بلندن (ACII) عام 2001.
- حصل على شهادة مؤمن قانوني معتمد (Chartered Insurer) من نفس المعهد عام 2004.
- وكذلك على شهادة التأمينات على الحياة من معهد تأمينات الحياة في الولايات المتحدة الأمريكية (ALMI) عام 2015.
- حاصل على جائزة Rutter Medal Award لأفضل بحث تأميني لزميل جديد من معهد التأمين القانوني بلندن (CII) عام 2005.

### الخبرات العملية :

- يمتلك خبره تزيد عن 35 سنة في قطاع التأمين في الاردن والمملكة العربية السعودية وكردستان العراق وكان اغلبها في مواقع قيادية منها مدير عام ورئيس تنفيذي.
- شارك كعضو في مجلس اداره للاتحاد الاردني لشركات التأمين لدورتين بالإضافة لترأسه العديد من اللجان الفنية الخاصة في التأمين كما له العديد من الدراسات والابحاث التأمينية المنشورة.
- حاضر وشارك في العديد من ورشات العمل والمؤتمرات التأمينية كما ترأس وأدار جلسات التحاور التأمينية المتخصصة في داخل الاردن ودول الخليج العربي.



السيد باسم حدادين

## مادة التأمينات العامة

شهر حزيران  
31 ساعة تدريبية



### المحاور

- تأمين المسؤولية.
- التأمين البحري.
- تأمين المركبات.

- مقدمة في التأمينات العامة.
- تأمين الممتلكات.
- التأمين الهندسي.
- التأمينات العامة.

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات العلمية :

- حاصل على شهادة الزمالة من معهد التأمين القانوني بلندن (FCII) عام 2005.
- حاصل على شهادة زميل مشارك من معهد التأمين القانوني بلندن (ACII) عام 2001.
- حصل على شهادة مؤمن قانوني معتمد (Chartered Insurer) من نفس المعهد عام 2004.
- وكذلك على شهادة التأمينات على الحياة من معهد تأمينات الحياة في الولايات المتحدة الأمريكية (ALMI) عام 2015.
- حاصل على جائزة Rutter Medal Award لأفضل بحث تأميني لزميل جديد من معهد التأمين القانوني بلندن (CII) عام 2005.

### الخبرات العملية :

- يمتلك خبره تزيد عن 35 سنة في قطاع التأمين في الاردن والمملكة العربية السعودية وكردستان العراق وكان اغلبها في مواقع قيادية منها مدير عام ورئيس تنفيذي.
- شارك كعضو في مجلس اداره للاتحاد الاردني لشركات التأمين لدورتين بالإضافة لترأسه العديد من اللجان الفنية الخاصة في التأمين كما له العديد من الدراسات والابحاث التأمينية المنشورة.
- حاضر وشارك في العديد من ورشات العمل والمؤتمرات التأمينية كما ترأس وأدار جلسات الحوار التأمينية المتخصصة في داخل الاردن ودول الخليج العربي.



السيد باسم حدادين

## مادة الإكتتاب في التأمين

شهر تموز  
31 ساعة تدريبية



### المحاور

- مقدمة في الاكتتاب.
- المبادئ الأساسية للاكتتاب.
- الاعتبارات الاكتتابية في مختلف أنواع التأمين.
- عملية الاكتتاب.
- التجديد والإلغاء ووثائق التأمين.
- أدوات وتقنيات الاكتتاب.
- أخلاقيات الاكتتاب.
- إتخاذ قرار الاكتتاب.
- إعادة التأمين.

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات العلمية :

- حاصل علي بكالوريوس الهندسة المدنية من الجامعة الأردنية .
- حاصل علي شهادة (Associateship) من معهد التأمين القانوني في لندن CI.
- شهادة الزمالة (FCII) من معهد التأمين القانوني في لندن.

### الخبرات العملية :

- له خبرة تقارب الي (28) عام في مجال التأمينات العامة وإعادة التأمين، عضو في معهد التأمين القانوني في لندن.
- محاضر معتمد لدى الإتحاد الأردني لشركات التأمين وعدد من المعاهد ومراكز التدريب.



### المهندس غسان قضماني

مدرب متخصص في التأمين

## مادة المطالبات في التأمين

شهر أيلول  
31 ساعة تدريبية



### المحاور

- مطالبات التأمينات العامة.
- مطالبات تأمين المركبات.
- النواحي القانونية للتعامل مع المطالبات التأمينية.

- مقدمة في إدارة المطالبات.
- نظرة على عملية التعامل مع المطالبات.
- دراسة المطالبات التأمينية.

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات العلمية :

- حاصل على بكالوريوس الهندسة المدنية من الجامعة الأردنية .
- حاصل على شهادة (Associateship) من معهد التأمين القانوني في لندن CI .
- شهادة الزمالة (FCII) من معهد التأمين القانوني في لندن.

### الخبرات العملية :

- له خبرة تقارب الي (28) عام في مجال التأمينات العامة وإعادة التأمين، عضو في معهد التأمين القانوني في لندن.
- محاضر معتمد لدى الإتحاد الأردني لشركات التأمين وعدد من المعاهد ومراكز التدريب.



### المهندس غسان قضماني

مدرب متخصص في التأمين

## مادة التشريعات في التأمين

شهر تشرين الثاني  
31 ساعة تدريبية



### المحاور

- مدخل عام للتشريعات ذات علاقة.
- أعمال التأمين.
- المتطلبات المالية والضريبية في قطاع التأمين.
- الامتثال والتأمين.
- تشريعات اخرى.

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات العلمية :

- خبرة قيادية في قطاع التأمين بالسعودية (نائب الرئيس التنفيذي، الرئيس التنفيذي للعمليات، الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والالتزام في شركة الاتحاد للتأمين التعاوني).
- مدير الشؤون القانونية في هيئة التأمين الأردنية سابقاً.
- باحث ومحاضر جامعي.
- محام وخبير في التشريعات التأمينية وحل النزاعات.
- خبرة مصرفية سابقة في البنك العربي (1994-2001).

### الخبرات العملية :

- مؤهلات مهنية: CII (بريطانيا)، شهادة التكافل، LOMA.
- مؤهلات أكاديمية: دكتوراه في القانون التجاري، ماجستير في القانون التجاري، بكالوريوس في القانون.



### الدكتور عودة ابو جوده

الرئيس التنفيذي

الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين

## المحور الرابع

# الدورات التدريبية في الاشتمال التأميني المعتمدة من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP

- Module 1:** Ensuring customer-centric partnerships and distribution in inclusive insurance.
- Module 2:** Introduction to inclusive insurance and customer-centric product design.
- Module 3:** Ensuring a positive experience through customer-centric marketing, education, servicing, claims management.
- Module 4:** Building the internal capacity to provide insurance responsibly.

## Module 1

### Ensuring customer-centric partnerships and distribution in inclusive insurance

2026/7/2-1



- Customer-centricity goes beyond product design
- The partnership lifecycle
- The importance of distribution for inclusive insurance
- Designing a customer-centric distribution process
- Assessing a distribution partner

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات العلمية :

- حاصلة على درجة البكالوريوس في الهندسة المدنية من الجامعة الأردنية.
- حاصلة على دبلوم التأمين والتأمين المتقدم من معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية (BIBF) بالإضافة إلى العديد من الشهادات الأخرى.

### الخبرات العملية :

- حاصلة على درجة البكالوريوس في الهندسة المدنية من الجامعة الأردنية.
- عملت سابقاً في شركة الأردن الدولية للتأمين «نيوتن» حيث كانت مسؤولة عن تأمين الممتلكات والتأمين الهندسي والحوادث العامة بالإضافة لإعادة التأمين.
- إنضمت إلى الشركة الأردنية الإماراتية للتأمين وشغلت فيها منصب مساعد المدير العام للشؤون الفنية – عدا السيارات.
- إنضمت إلى مجموعة APEX في عام 2013 حيث تشغل فيها حالياً منصب نائب الرئيس التنفيذي / العمليات الاختيارية والتأمينات العامة.
- ترأست سابقاً لجنة تأمينات الحريق والحوادث العامة والهندسي في الإتحاد الأردني لشركات التأمين، وشاركت كمتحدث / محاضر في العديد من ورش العمل والندوات والدورات التدريبية، الإقليمية منها والمحلية.



### المهندسة هنادي الصياغ

نائب الرئيس التنفيذي / العمليات

الاختيارية والتأمينات العامة

شركة أبكس لوساطة وإستشارات

التأمين وإعادة التأمين / الأردن (APEX)

## 2

### Module 2

## Introduction to inclusive insurance and customer-centric product design

2026/7/27-26



- Introduction to inclusive insurance and its importance
- Understanding your customers' needs: customer-centricity
- Tools and techniques for gathering customer' inputs (steps 1 to 7)
- Tools and techniques for gathering customer' inputs (steps 8 to 11)
- Tools and techniques for gathering customer' inputs (step 12) – Fieldwork.
- Tools and techniques for gathering customer' inputs (steps 13 to 15)
- Customer-centricity in product design: Human - Centered Design (HCD) and client value (steps 1 to 6)
- Customer-centricity in product design: Human - Centered Design (HCD) and client value (steps 6 to 7)
- Customer-centricity in product design: Human - Centered Design (HCD) and client value (steps 8 to 12)
- Customer-centricity in product design: Human - Centered Design (HCD) and client value (steps 13 to 15)
- Key takeaways

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات التعليمية:

- شهادة الدكتوراة في الاقتصاد الكلي.

### الخبرات العملية:

- مديرة مشروع التأمين والتمويل ضد المخاطر – UNDP 2023 – حتى الآن.
- مديرة مديرية البحوث الاقتصادية والاجتماعية – المركز الوطني للبحوث الزراعية (2016 – 2022).
- مديرة مديرية الإعلام والتوعية – المركز الوطني للبحوث الزراعية (2012 – 2016).
- مديرة مديرية التعاون الدولي والعلاقات العامة – المركز الوطني للبحوث الزراعية (2007 – 2012).
- باحثة اقتصادية اجتماعية ومديرة مكتب المدير العام – المركز الوطني للبحوث الزراعية ونقل التكنولوجيا الزراعية (1998 – 2004).
- تمتلك أكثر من 25 عامًا من الخبرة في تطوير السياسات الاقتصادية، وإدارة المخاطر، وتعزيز التنمية المستدامة.
- تتمحور خبرتها في مجالات التحليل الاقتصادي الكلي، والتأمين والتمويل ضد المخاطر، وأبحاث السوق، وسلاسل القيمة، والأمن الغذائي والاقتصاد الأخضر.
- أسهمت الدكتوراة الحيازي في صياغة وتنفيذ مشاريع وطنية ودولية في مجالات التنافسية، إدارة المخاطر، وسلاسل القيمة.

### التطوير المهني:

- شاركت في العديد من المؤتمرات وورش العمل الدولية.
- عضوة في نقابة المهندسين الزراعيين – الأردن.
- شريكة مؤسسة وعضوة مجلس إدارة في الشبكة الأردنية النسائية لزيت الزيتون (JOOWN).
- متدوقة معتمدة لزيت الزيتون – المجلس الدولي للزيتون.



### الدكتوراة مسنات الحيازي

مديرة مشروع الاشتمال  
التأميني وتمويل المخاطر (IRFF)  
في برنامج الأمم المتحدة  
الإيماني (UNDP) – الأردن

## Module 3

## Ensuring a positive experience through customer-centric marketing, education, servicing, claims management

2026/8/3-2



- The importance of customer-centric operations
- Customer-centric marketing and insurance education (steps 1 to 8)
- Customer-centric marketing and insurance education (steps 8 to 13)
- Policy servicing and value-added services
- The moment of truth: Claims management (steps 1 to 10)
- The moment of truth: Claims management (steps 10 to 18)
- The importance of customer-centric operations.
- Customer-centric marketing and insurance education (steps 1 to 8)
- Customer-centric marketing and insurance education (steps 8 to 13)
- Policy servicing and value-added services
- The moment of truth: Claims management (steps 1 to 10)
- The moment of truth: Claims management (steps 10 to 18)

## الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

## المؤهلات العلمية :

- حاصل على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال.
- يمتلك مجموعة واسعة من الشهادات المهنية المرموقة، منها:-
- الشهادة المهنية في التأمين من المعهد التأمين القانوني (Chartered Insurance Institute) من London.
- الشهادة المهنية في التسويق والمبيعات من IAPPD – London.
- شهادة مدرب مبيعات محترف (CST) من مجتمع محترفي المبيعات Global SPS.
- شهادة مدرب مدربين محترف (CPT) من مجتمع محترفي المبيعات Global SPS.
- أستاذ مساعد – جامعة الزيتونة الأردنية وجامعة الزرقاء الخاصة – كلية الأعمال.

## الخبرات العملية :

- يتمتع بخبرة تزيد عن عشرين عاماً في قطاع التأمين وهو المدير الإداري – دائرة تطوير أعمال الشركات والتسويق في شركة سوليدرتي - الأولى للتأمين، حيث عمل بجدية على تطوير أفضل مهارات بيع التأمين على المستوى المحلي والدولي.
- مدرب معتمد من الجمعية الدولية لتطوير الأداء والأفراد (IAPPD – London) يُعتبر رمزي الغول «سيلز جورو» ومستشاراً وخبيراً في مجال التأمين على مستوى الوطن العربي، ويعمل في كبرى شركات التأمين على مستوى الوطن العربي.
- يشغل عضوية مجلس الحكماء للمجتمع العربي لمحترفي المبيعات، بالإضافة إلى عضويته في عدة مجالس استشارية مثل جامعة عمان العربية وجامعة الزيتونة الأردنية.
- الدكتور رمزي الغول يجسد التميز المهني والالتزام بتطوير قطاع التأمين، مساهماً بخبرته الواسعة في تعزيز مهارات المبيعات والتسويق في المنطقة العربية.



## الدكتور رمزي الغول

المدير الإداري

دائرة تطوير أعمال الشركات والتسويق  
شركة سوليدرتي - الأولى للتأمين

# 4

## Module 4 Building the internal capacity to provide insurance responsibly

2026/11/26-25



- Change management: preparing to become more customer-centric
- Change management: steps 1, 2 and 3 (session steps 1 to 7)
- Change management: steps 1, 2 and 3 (session steps 7 to 12)
- Change management: preparing to become more customer-centric
- Change management: steps 1, 2 and 3 (session steps 1 to 7)
- Change management: steps 1, 2 and 3 (session steps 7 to 12)
- Change management: steps 4, 5 and 6 (session steps 8 to 12)
- Responsible insurance
- Key takeaways
- Group Activity to 12)
- Change management: steps 4, 5 and 6 (session steps 8 to 12)
- Responsible insurance
- Key takeaways
- Group Activity

### الفئة المستهدفة

- السوق التأميني.
- المهتمين من الجهات ذات العلاقة.

### المؤهلات العلمية :

- يحمل درجة الزمالة (FCII) من معهد التأمين القانوني – لندن، يحمل درجة الزمالة (FLMI) من معهد إدارة التأمين على الحياة (LOMA) - الولايات المتحدة الأمريكية، أخصائي اكتتاب طبي معتمد (CUS) من معهد التأمين القانوني – لندن و (Genre Business School).
- حاصل على شهادة تدريب المدربين (TOT) من معهد الدراسات المصرفية (IBS) وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP).
- حاصل على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال/ و العلوم المالية والمصرفية من جامعة اليرموك

### الخبرات العملية :

- محاضر معتمد لدى الإتحاد الأردني لشركات التأمين و معهد الدراسات المصرفية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) و العديد من مراكز التدريب المرموقة.



### السيد زكريا عمار

مساعد المدير العام لشؤون تأمينات الحياة والصحي  
شركة الشرق الأوسط للتأمين



الاتحاد الأردني لشركات التأمين  
Jordan Insurance Federation

## المحور الخامس

### ورش عمل وجلسات حوارية وعصف ذهني بمواضيع تتعلق بالتأمين الإلزامي للمركبات ومستقبل قطاع التأمين والعلاقة مع الجهات الخارجية وشركاء الخدمة وغيرها:

سيتم تنفيذ عدد من ورش العمل والعصف الذهني مع قطاع التأمين وممثلي الجهات الأخرى التي ترتبط أعمالها بأعمال شركات التأمين لمناقشة المواضيع المشتركة، ومنها على سبيل المثال:

- تقييم الأداء في ملف التأمين الإلزامي للمركبات بعد عام من التطبيق من حيث مدى كفاية الأقساط بمواجهة المسؤوليات المترتبة على شركات التأمين ودجم التعويضات المدفوعة، وتتبع نمط المطالبات خلال العام 2025.
- هل ساهمت التشريعات الجديدة بالحد من الظواهر السلبية التي تعاني منها شركات التأمين مثل ظاهرة شراء الكروكات والحوادث المفتعلة التي تعاني منها شركات التأمين؟
- قانون التأمين (عقود التأمين) الإطار القانوني والمفاهيم والتطبيقات الجديدة.
- مستقبل قطاع التأمين ودور شركاء الخدمة في تعزيز مسيرة القطاع والمساهمة في النمو.
- جلسة حوارية بعنوان " أبرز التحديات التي تواجه قطاع التأمين والطول المقترحة".
- ورشة عمل حول قانون حماية البيانات الشخصية والالتزامات المترتبة على شركات التأمين والإنجازات والتحضيرات من القطاع للالتزام بالمتطلبات.
- ورشة عمل حول الأمن السيبراني وأبرز المخاطر التي تواجه شركات التأمين، واستعدادات القطاع للحد من الهجمات الالكترونية.
- مشروع التأمين الصحي الشامل ودور شركات التأمين في هذا المشروع.
- تأمينات المسؤولية المهنية الدارجة في المملكة والوثائق الجديدة التي يحتاجها القطاع.
- دور مسوي الخسائر في حل وتسوية الحوادث والمطالبات التأمينية ومدى الحاجة لإستحداث تخصصات وأدوار جديدة لمسوي الخسائر.
- ورشة عمل حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ورشة عمل « تطبيقات الإستدامة في قطاع التأمين».
- اليوم المفتوح السادس للتأمين البحري 2026/9/9.

## رسوم الاشتراك في البرامج التدريبية

- (300) دينار أردني للمشارك الواحد من شركات التأمين الأردنية.
- (350) دينار أردني للمشارك الواحد من السوق المحلي.
- (150) دينار أردني للمشارك الواحد من وسطاء التأمين ومسوي الخسائر والاكثواريين وشركات إدارة اعمال التأمين المرخصين في المملكة.
- (400) دينار أردني (ما يعادلها 565 دولار أمريكي) للمشارك الواحد من أسواق التأمين العربية.

\* تطبق أحكام ونصوص اتفاقيات التعاون المشتركة والموقعة مع الاتحادات والجمعيات التأمينية العربية المعنية.

- تشمل الرسوم أعلاه ما يلي:-
- استراحة ووجبة غداء خلال البرنامج.
- تأشيرة الدخول (VISA) للمشاركين من أسواق التأمين العربية.
- توصيل المشاركين من وإلى المطار للفنادق المعتمدة فقط.
- توصيل المشاركين من وإلى الفنادق المعتمدة فقط.

فندق كورب 4 نجوم	فندق الماريوت عمان 5 نجوم
غرفة مفردة ( 45 دينار أردني)	غرفة مفردة ( 90 دينار أردني)
غرفة مزدوجة ( 55 دينار أردني)	غرفة مزدوجة ( 100 دينار أردني)

- \* الأسعار أعلاه شاملة بوفيه الافطار وانترنت مجاني.
- \* الأسعار أعلاه يضاف عليها (7%) بدل خدمة و(8%) ضريبة مبيعات.
- ضريبة المبيعات ورسوم الخدمة في عمان متغيرة وفقا للقرارات الحكومية.**

- إن الاتحاد الأردني لشركات التأمين وبما لديه من خبرة في مجال التدريب، على استعداد لتنظيم وتنفيذ برامج تدريبية خاصة بأي شركة تأمين محلية أو عربية، والتعاون مع أي جهة أخرى مهتمة بالتدريب من خلاله. يمكن تنفيذ هذه الدورات في مقر الشركات أو الجهات الراغبة، أو في مبنى الادارة العامة للاتحاد، شريطة ألا يقل عدد المشاركين عن (15) مشاركاً في البرنامج التدريبي.

- كافة تفاصيل البرامج التدريبية والسير الذاتية للمحاضرين متوفرة على الموقع الالكتروني الخاص بالاتحاد الأردني لشركات التأمين [www.JIF.jo](http://www.JIF.jo)





شركة التأمين الأردنية  
Jordan Insurance Company



## شريكك الموثوق لكل احتياجاتك التأمينية



jicjo.com  
Allinsure@jicjo.com

الأردن - الإمارات العربية المتحدة - الكويت





القدس للتأمين  
JERUSALEM INSURANCE

# معك اليوم وبكرا وفي كل حين

لتأمين عائلتك، وجميع ممتلكاتك



حمل تطبيق القدس للتأمين  
Download Jerusalem Insurance App



+962 6 4004009  
+962 79 1004009  
Jerusalem Insurance  
www.jico.jo



تابعونا  
Follow us

