

تمكين
Tamkeen

الخدمات المالية

خرائط المسارات الوظيفية

2021
2022

مهارات البحرين
Skills Bahrain

إخلاء المسؤولية عن محتوى التقرير



أو أخطاء أو إغفال في محتويات هذا التقرير ولا عن أي خسائر أو أضرار أو تكاليف أو مصروفات سواء مباشرة أو غير مباشرة أو لاحقة أو خاصة يتم تكبيدها جزاءً، أو ناجمة بسبب، استخدام أي شخص للمحتويات أو اعتماده عليها، سواء كان ذلك بسبب أي حالات عدم دقة أو أخطاء أو إغفال أو تحريف في المحتويات أو غير ذلك. تم استخدام اقتباسات منقولة حرفياً من البحث النوعي في هذا التقرير دون الإشارة إلى قائلها، وكان المشاركون في هذا البحث على علم بهذه النية، كما تم إجراء بعض التعديلات في بعض الاقتباسات لأغراض نحويّة.

تم إعداد هذا التقرير من قبل "مهارات البحرين" مبادرة تحت مظلة صندوق العمل (تمكين) في مايو 2022، والغرض منه هو تقديم معلومات عامة فقط. وقد تم إعداد المعلومات الواردة فيه باستخدام مصادر تعتقد "مهارات البحرين" أنها موثوقة ودقيقة. ولا تقدم "مهارات البحرين" أي تعهدات أو ضمانات من أي نوع سواء صريحة أو ضمنيّة بشأن دقة أي معلومات أو بيانات واردة في هذا التقرير أو استيفائها أو صلاحيتها أو موثوقيتها أو توافرها أو اكتمالها. محتويات هذا التقرير ستظل دائماً ملكاً لـ "مهارات البحرين". تمكين ومسؤوليها وأعضاء مجلس إدارتها وموظفوها ووكلاؤها و أي مساهمين آخرين لهذا التقرير، غير مسؤولين عن أي حالات عدم دقة

قامت مهارات البحرين بإعداد خرائط المسارات الوظيفية هذا بعد مشاورات مع مجموعة من المؤسسات في القطاع. وهذه هي المسودة الأولى لخرائط القطاع وسيتم تطويرها باستمرار مع تطوّر القطاع. ونرحّب بأيّ آراء وملاحظات تتعلق بتحسين خرائط المسارات الوظيفية هذا. لمزيد من المعلومات، راجع الموقع الإلكتروني: www.tamkeen.bh

المقدمة



عن هيكل الوظائف والمسارات بين الوظائف في القطاع، والمهن الناشئة التي ستكون ضرورية لتطور القطاع في المستقبل. وسيؤدي إنشاء المسارات الوظيفية إلى إعداد الأفراد وتجهيزهم ليكونوا قادرين على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن الخيارات المهنية، ويكونوا قادرين أيضًا على تحقّل مسؤولية التخطيط الوظيفي ورفع مستوى مهاراتهم. وتوضّح النقاط التالية الطريقة التي تدعم بها منشورات مهارات البحرين الفئات المستهدفة التالية:

هذا المنشور يكمل تقرير "مهارات قطاع الخدمات المالية" الصادر عن "مهارات البحرين". كما يكملها "تقرير المعايير المهنية الوطنيّة" الذي تم إعداده لكل وظيفة في خرائط المسارات الوظيفية.

وقد تم إعداد خرائط المسارات الوظيفية لتوفير نظرة عامة على الوظائف والمهارات والمهن المتوفرة في قطاع الخدمات المالية. وستوفر هذه الشفافية معلومات

مقدّمو خدمات التدريب والتعليم



ستكون الوظائف والمسارات الوظيفية واضحة تمامًا للقائمين على التعليم في القطاع. فالتعليم سيتمشى مباشرة مع النمو الوظيفي وسيستند إلى معايير الإنجاز الخاصة بمهارات معينة.

الموارد البشرية والمديرون المباشرون في القطاع



سيستخدم مديرو الموارد البشرية والمديرون المباشرون المعايير المهنية و مستويات وصف المهارات لإدارة الأداء القائم على المهارات ودعم التقييم والتعلم على رأس العمل.

الموظفون في القطاع



سيتمكن العاملون في القطاع من الاطلاع على مساراتهم المهنية لمعرفة الوظائف الناشئة والمتغيرة في القطاع.

الطلبة وأولياء الأمر



سيصبح بإمكان الطلبة في المرحلة الثانوية أو المراحل التعليمية العليا الاطلاع على أنواع الوظائف المتوفرة في القطاع وما إذا كانت هذه الوظائف آخذة في النمو أو التراجع، ليتمكّنوا من اتخاذ قرارات مدروسة بشأن حياتهم المهنية.

لمزيد من المعلومات حول أدوات "مهارات البحرين" التي تدعم هذه المنشورة، يرجى الاطلاع على "المعايير المهنية الوطنيّة" لقطاع الخدمات المالية، و"إطار المهارات والسلوكيات الأساسية للقطاع".

مهمة مدير الموظفين في كل مجموعة وظائف في القطاع

تشتمل جميع المجموعات الوظيفية على عدد من الوظائف المخصصة للمسؤولين عن إدارة الموظفين على طول التسلسل الوظيفي. ويجب أن يمتلك المديرين والتنفيذيون مهارات القيادة وإدارة الموظفين إلى جانب المهارات التقنية الموضحة في المعايير المهنية لكل وظيفة.

يجب أن يتمتع مديرو الموظفين في القطاع بمهارات قوية في مجال تطوير المهارات الموجودة وإعادة توجيهها وتعليم الموظفين مهارات جديدة، ليكونوا قادرين على تحسين مستوى مهارات الموظفين وصقلها وتزويدهم بمهارات جديدة.

يجب على مديري الموظفين امتلاك مجموعة من المهارات التي تُعدّ جزءاً لا يتجزأ من كل وظيفة إدارية، وتشمل هذه المهارات:

● **التوجيه** - قيادة الموظفين وتطوير قدراتهم من خلال تعليمهم طريقة الاضطلاع بالجوانب التقنية للوظيفة، وكذلك توجيه السلوك المناسب في مكان العمل.

● **مدير أداء الافراد - الموظفين** - فهم دور القيادة والإدارة في مخرجات أداء المؤسسة. كذلك، الحرص على أن يكون المديرين على دراية بكيفية إثبات التطبيق الفعّال للمهارات في مكان العمل. ويعد ذلك أحد محاور التركيز المهمة في هذه المهارة.

● **دعم التعلّم والتطوير** - يشتمل على فهم مبادئ دعم التعلّم في مكان العمل، بما في ذلك دور تفويض المهام في منظومة التعلّم، واستخدام المعرفة في الوظيفة، وتقييم المهارات أثناء العمل وإثباتها.

في استطلاع أجرته "مهارات البحرين" عام 2021 حول مهارات الموظفين في قطاع الخدمات المالية - ذكر الموظفون أن الطريقة المفضلة لديهم في التدريب هي "الإرشاد والتدريب على رأس العمل على غرار التوجيه" وهو ما يعني أن الموظفين يفضلون المزيد من التدريب المتعلق أكثر بالوظيفة. لمزيد من التفاصيل، راجع تقرير قطاع الخدمات المالية الصادر عن "مهارات البحرين"

مهمة الموارد البشرية في دعم كل مجموعة وظائف

تتولى فرق الموارد البشرية في المؤسسة مسؤولية ضمان التطبيق الفعّال لمفهوم إدارة الأداء. بالنسبة للأداء القائم على الكفاءة/المهارة، فإنّ الموارد البشرية مسؤولة عن دعم المديرين المباشرين في دورهم كموثّقين ومواءمة إستراتيجية الكفاءات لتتوافق مع إستراتيجية العمل.

ولكي يتمكّن المتخصّصون الأكفاء في مجال الموارد البشرية من دعم الإدارة الفعّالة للموظفين في جميع أنحاء المؤسسة، يجب عليهم أن يتمتعوا بالمهارات التالية:

● **مبادئ التعلّم في مكان العمل** - فهم طريقة تعلّم الموظفين أثناء العمل والدعم الرسمي وغير الرسمي اللازم لضمان فاعلية التعلّم على رأس العمل.

● **تصميم نماذج للتعلّم على رأس العمل** - استيعاب كيفية استخدام أدوات التعلّم المختلفة، مثل نظام إدارة التعلّم، والدورات عبر الإنترنت، والتعلّم متناهي الصغر، والتعلّم الصفي (وجهًا لوجه)، وذلك بهدف تنمية قدرات الموظفين في مكان العمل في إطار رحلة تطوير عوضًا عن التدريب التقليدي المنفرد.

● **استخدام المعايير المهنية والمهارية لتطوير الأداء القائم على العمل** - معرفة كيف يمكن الاستفادة من المعايير المهنية والمهارية في تطوير المهارات الشخصية والمهارات التقنية والسلوك في مكان العمل.

● **مواءمة التعلّم مع إدارة الأداء** - دعم المديرين المباشرين والموظفين في تطبيق المهارات وتطويرها أثناء العمل والتأكد من مواءمة هذا الأداء وإثباته وقياسه في إطار نظام رسمي لإدارة الأداء.

● **التوظيف بناء على المهارات** - فهم مبادئ التوظيف بناء على المهارات وإمكانيات التطوير القائمة على المهارات وليس المؤهلات.

أظهر استطلاع أجرته "مهارات البحرين" لقطاع الخدمات المالية أنّ 78% من المؤسسات في القطاع لا تمتلك متخصّصين مؤهلين في مجال التعلّم والتطوير في أماكن العمل.

خرائط المسارات الوظيفية لقطاع التأمين في مملكة البحرين

خرائط المسارات الوظيفية لقطاع الخدمات المالية في مملكة البحرين



طريقة قراءة خرائط المسارات الوظيفية

تهدف خرائط المسارات الوظيفية لقطاعي التأمين والخدمات المالية في مملكة البحرين إلى تمثيل الوظائف الحالية والمستقبلية لهذه القطاعات في المملكة، وليس التسلسل الوظيفي التنظيمي للمؤسسات في هذه القطاعات. وتشتمل خرائط المسارات الوظيفية لقطاع الخدمات المالية في مملكة البحرين على ثماني مجموعات وظيفية مختلفة، تتضمن كل منها مجموعة متنوعة من الوظائف المختلفة. بينما تحتوي خرائط وظائف ومهن قطاعي الخدمات المالية والتأمين في مملكة البحرين على 122 وظيفة، وهذا الرقم غير ثابت، وقابل للتغيير مع تطور الخرائط الذي سيحتاج دائمًا لإجراء مشاورات مستمرة لضمان توافقه مع هذا القطاع المتغير.

تقتصر الوظائف الموجودة في الخرائط على المجالات التقنية في الشركات ولا تشمل مناصب وظائف الدعم في الشركات.

أضيفت إلى كل المجموعات الوظيفية في خرائط المسارات الوظيفية وظيفتان هما "تحليل البيانات" و"الرقمنة"، وقد تم تحديدهما بلون مختلف بسبب طبيعة المهام التي سيقوم بها الموظف الذي سيشغل هذه الوظيفتان في سياق المجموعة الوظيفية.

يحدد نموذج العمل الخاص بكل مؤسسة مالية طريقة تعامل الشركة مع "البيانات والخدمات الرقمية" وما إن كانت وظيفة في وحدة أعمال منفصلة، أو مدمجة ضمن كل وحدة من وحدات الأعمال الحالية، أو ما إذا كان ممكنًا تطوير مهارات هذه "البيانات والخدمات الرقمية" الموجودة بحيث تصبح البيانات والقدرات الرقمية جزءًا من وظائف هذه الوحدة.

المعايير المهنية الوطنية

تم تطوير معيار مهني وطني بحريني لكل وظيفة موجودة في خرائط المسار الوظيفي هذا. يوضح هذا المستند ما يلي:

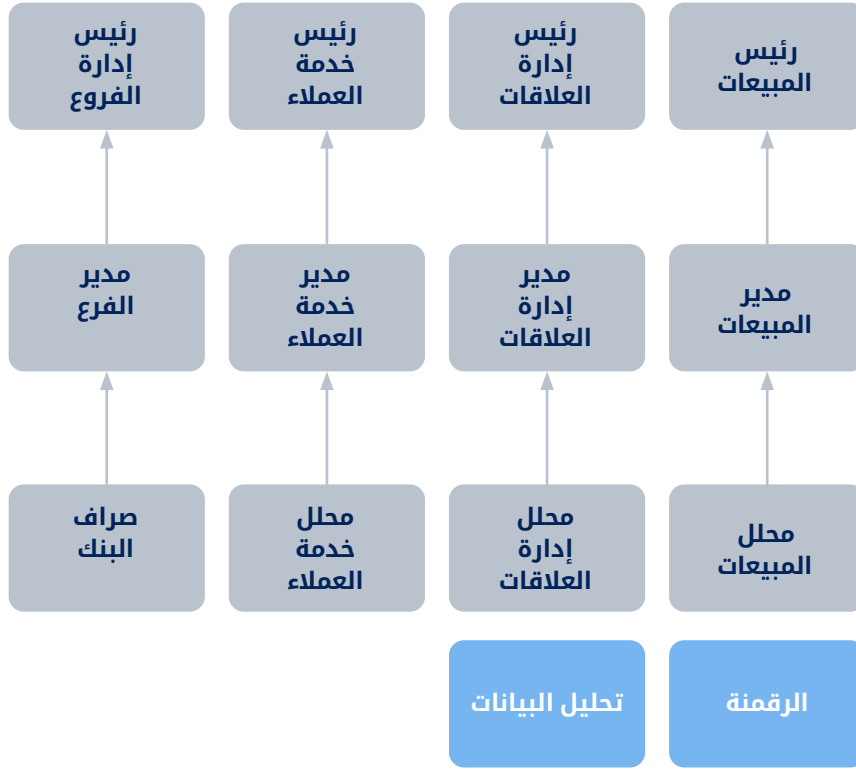
- الوصف الوظيفي
- المخرجات الوظيفية/ المهام الرئيسية للوظيفة
- السلوكيات والمهارات الأساسية المطلوبة ومستوى إتقانها
- المهارات التقنية و الفنية المطلوبة ومستوى إتقانها
- المسارات الوظيفية/ المهنية الموجودة ضمن الوظيفة وخارجها
- متطلبات التعلّم والتدريب الرئيسية

مواصفات المهارات والسلوكيات الأساسية

لاستكمال المهارات المطلوبة لكل وظيفة، تحدّد وثيقة " وصف مستويات الكفاءات- كفايات " المهارات اللازمة ويوضح مستوى المعرفة والقدرات اللازمة لإتقان هذه المهارة أو إظهار سلوك معيّن في مكان العمل.

للمزيد من المعلومات، راجع وثيقة إطار المهارات والسلوكيات الأساسية الصادرة عن "مهارات البحرين"

لمجموعة الوظيفية الأولى في قطاع الخدمات المالية - المبيعات وخدمة العملاء وإدارة العلاقات



مدير تنفيذي



ما يميّزنا هو التنافس على الخدمة والجودة، ولدينا ما يكفي من الكفاءات والموارد، ولكن فيما يتعلق بتقديم الخدمة، يوجد مجال كبير للتحسين.

خصائص المجموعة الوظيفية

تضمّ هذه المجموعة الوظيفية وظائف خدمة العملاء والمبيعات، وهي وظائف توجد في أي فئة من فئات القطاع. وتشتمل هذه الوظائف على العلاقة بين الشركة والمستهلكين (B2C)، ومثال على ذلك العلاقة الموجودة في فروع البيع بالتجزئة، والعلاقة بين الشركات (B2B)، وهي مماثلة لتلك الموجودة في إدارة علاقات الخدمات المصرفية للشركات.

المهارات المطلوبة

تتطلب العديد من وظائف هذه المجموعة مستويات عالية من الكفاءة في المهارات والسلوكيات بما في ذلك المهارات التفاعلية ومهارات التعامل مع الموظفين. ولهذا، تشمل المعايير المهنية الوطنية الخاصة بجميع هذه الوظائف مهارة الذكاء العاطفي باعتبارها مهارة جوهرية رئيسية. كما يُعدّ إدراك مفهوم "الوعي التجاري" من المهارات الأساسية لفهم المنتجات والخدمات التي تقدّمها المؤسسة المالية لتلبية احتياجات العملاء. ويُعتبر الوعي التجاري أيضًا من المهارات المهمّة إذ أنّه يضمن تلبية العاملين في وظائف الخطوط الأمامية لمتطلبات الامتثال واتباع إجراءات التشغيل المعيارية المؤسسية.

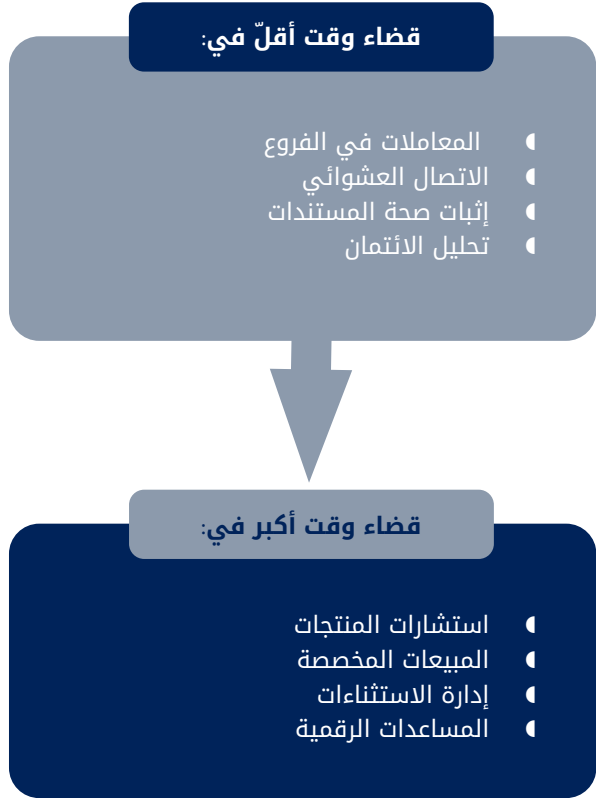
في مملكة البحرين، حوالي 30% أو 4500 شخص يعمل في هذه المجموعة الوظيفية في قطاع الخدمات المالية. المصدر: تحليل المسميات الوظيفية في بيانات الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي/هيئة تنظيم سوق العمل.

استخدام التكنولوجيا بحيث يقومون باكتشاف أعطال الأكواد الرقمية وإصلاحها، ودعم العملاء في الخدمات عبر الإنترنت في الأكواد التي تعدّ نوعاً من أنواع الفروع. بالإضافة إلى ذلك، يجب عليهم أيضاً أن يتمتعوا بمستوى عالٍ من القدرة على التفكير النقدي أو حلّ المشكلات والتحليل وذلك لأخذ زمام المبادرة وحلّ المشكلات وتقديم خدمة أفضل للعملاء.

مستقبل الوظائف في هذه المجموعة الوظيفية
على الرغم من أهمية "العنصر البشري" وضرورة وجودها في قطاع الخدمات المالية، إلا أن هذه المجموعة الوظيفية مهدّدة بشكل كبير بسبب التكنولوجيا. فمن خلال مراقبة التوجهات العالمية، يُتوقع لما بين 30% و80% من وظائف هذه المجموعة أن تُلغى أو أن يخضع العاملون فيها لعملية إعادة تشكيل مهاراتهم. وعقب ظهور الأتمتة التي خففت من أعباء المهام الإدارية والامتثال التي كانت تشكل في الماضي جزءاً كبيراً من مهام هذه المجموعة، ظهرت الآن أدوار وظيفية جديدة تتطلب مهارات مختلفة.

ومع أتمتة جزء كبير من المهام في المجموعة الوظيفية هذه، فإنّ هذه الوظائف سوف تعمل على:

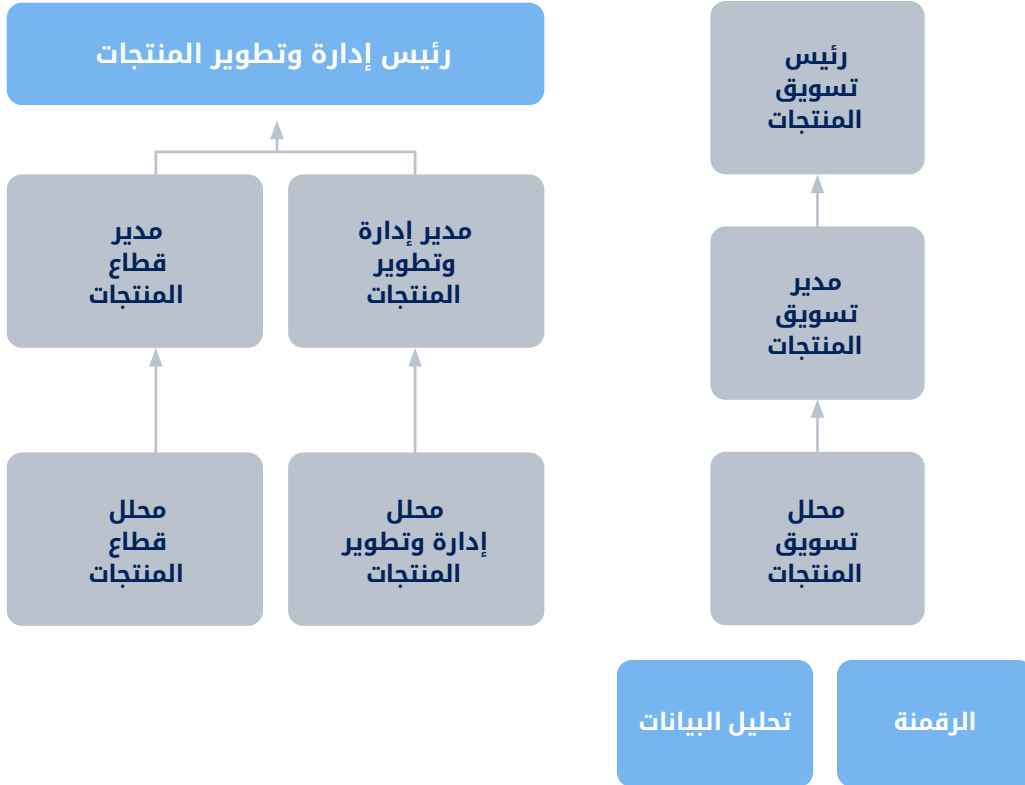
ومن المتوقع أن يتغير الدور الحالي لوظائف هذه المجموعة لتصبح أدواراً لموظفي "خدمات فائقة" يتمتعون بمهارات عالية. وبسبب هذا التداخل الوظيفي سيتعين على العاملين حالياً في هذه المجموعة رفع مستوى مهاراتهم للحصول على مهارات عالية المستوى في مجال استخدام تحليل البيانات لتصميم منتجات وخدمات العملاء. كما سيُجب أن يكون لديهم مستوى عالٍ من مهارات الوعي التجاري لفهم كيفية تقديم المنتجات البديلة وبيعها لشريحة محدّدة من العملاء. وسينبغي عليهم أيضاً أن يتمتعوا بمهارات عالية المستوى في



معدلة من دراسة الأتمتة والبيانات التي أجراها معهد الخدمات المصرفية والمالية في سنغافورة عام 2019

دراسة الأتمتة والبيانات التي أجراها معهد الخدمات المصرفية والمالية في سنغافورة عام 2019

إدارة وتطوير المنتجات



مدير تنفيذي في بنك استثماري



لقد بدأت حياتي المهنية في العمل مديرًا للمنتجات، قبل أن يصبح هذا المصطلح شائعًا. وتتطلب إدارة المنتجات أن تكون على دراية ومعرفة بالخدمات المصرفية بشكل عام، وبالنسبة لي، فقد كنت محظوظًا بأن حظيت بمرشدين جيدين عملوا في قطاعات مختلفة. لذلك، كان عليّ أن أعمل في الكثير من المجالات، وحصلت على خبرة لا يمكن الحصول عليها من خلال أية شهادة جامعية.

خصائص المجموعة الوظيفية

تتضمن هذه المجموعة 8 وظائف مختلفة تتمحور حول أبحاث المنتجات، وتطوير المنتجات، والابتكار، ومكانة المنتجات في الأسواق، وتسليم المنتجات، وتسويق المنتجات. ونظرًا لتركيز المؤسسات أكثر على ابتكار المنتجات، فقد تجتمع بعض هذه الوظائف ضمن نطاق وحدة ابتكار مخصصة. وعلى الرغم من أنّ طبيعة هذه الوظائف تختلف تمامًا باختلاف فئات القطاع والمعرفة المتخصصة اللازمة للمنتجات المختلفة، إلا أنّ المهارات والسلوكيات اللازمة لتطوير المنتجات وإدارتها متشابهة جدًا، ولذا فإنّ مجموعات المهن الموجودة هنا تشمل على مهارات وسلوكيات متماثلة وضرورية للقيام بالعمل بشكل جيّد.

مدير مباشر في بنك استثماري



يتمتع فريق الإنتاج الآن بالقدرات اللازمة، وقد أصبحنا قادرين على اتخاذ القرارات التي تستند إلى البيانات. كما أصبحنا الآن متمكنين في مجال البيانات، إذ أن لدينا بيانات الزبائن والعملاء، وهو ما نحتاجه وعلينا أن نقوم به كل يوم لكي نتمكن من وضع الإستراتيجيات وتحديد خصائص المنتجات وإطلاقها.

مدير تنفيذي في بنك تجزئة إسلامي



بالنسبة لمديري المنتجات بشكل عام، يجب أن يكونوا ممتازين في تقديم العروض. عليهم فهم المنتجات، وفهم هيكل هذا المنتج. وفي مجال المنتجات الإسلامية، على سبيل المثال، عليك أن تفهم سبب طرح هذا المنتج وهيكله وما هي قيمته، من حيث القيم التجارية والقيم الاجتماعية والدينية، لأنك تحتاج لهذه التفاصيل في تقديم العروض.

ابتكار المنتجات

قدّمت العديد من المؤسسات نماذج أعمال مختلفة لتطوير منتجات مبتكرة للغاية أو لدمج التطورات التي شهدتها مجال التكنولوجيا المالية في عملها. وعلى الرغم من ذلك، فقد كان واضحًا من خلال البحث الذي أجرته "مهارات البحرين" أنّ فريق المنتجات قدّم خبرات فنية مهّمة في دمج منتجات جديدة ومخاطرها، بغضّ النظر عن مكان تطوير المنتج في الشركة.

المهارات المطلوبة

من الضروري جدًا أن يتمتع الموظفون في المجموعة الوظيفية هذه بمستوى جيد من الوعي التجاري وفهم المنتجات والخدمات الحالية في أنحاء المؤسسة والقطاع. كما يجب أن يتمتعوا بالذكاء العاطفي لتطبيق مبادئ التفكير التعاطفي والتصميمي عند تصميم المنتجات. ويجب عليهم أيضًا امتلاك مهارات الابتكار والإبداع ليتمكنوا من تحويل الأفكار إلى منتجات والتفكير في كيفية عرض هذه المنتجات في السوق. وتزداد أهمية مهارات البيانات بشكل مطّرد في هذه المجموعة الوظيفية إلى جانب ضرورة التمتع بالمهارات التقنية بما في ذلك مهارات البحث وتحليل البيانات وتصوّرها.

قضاء وقت أقلّ في:

- أبحاث السوق
- المتابعة والمراقبة
- تقييم مخاطر المنتجات

قضاء وقت أكبر في:

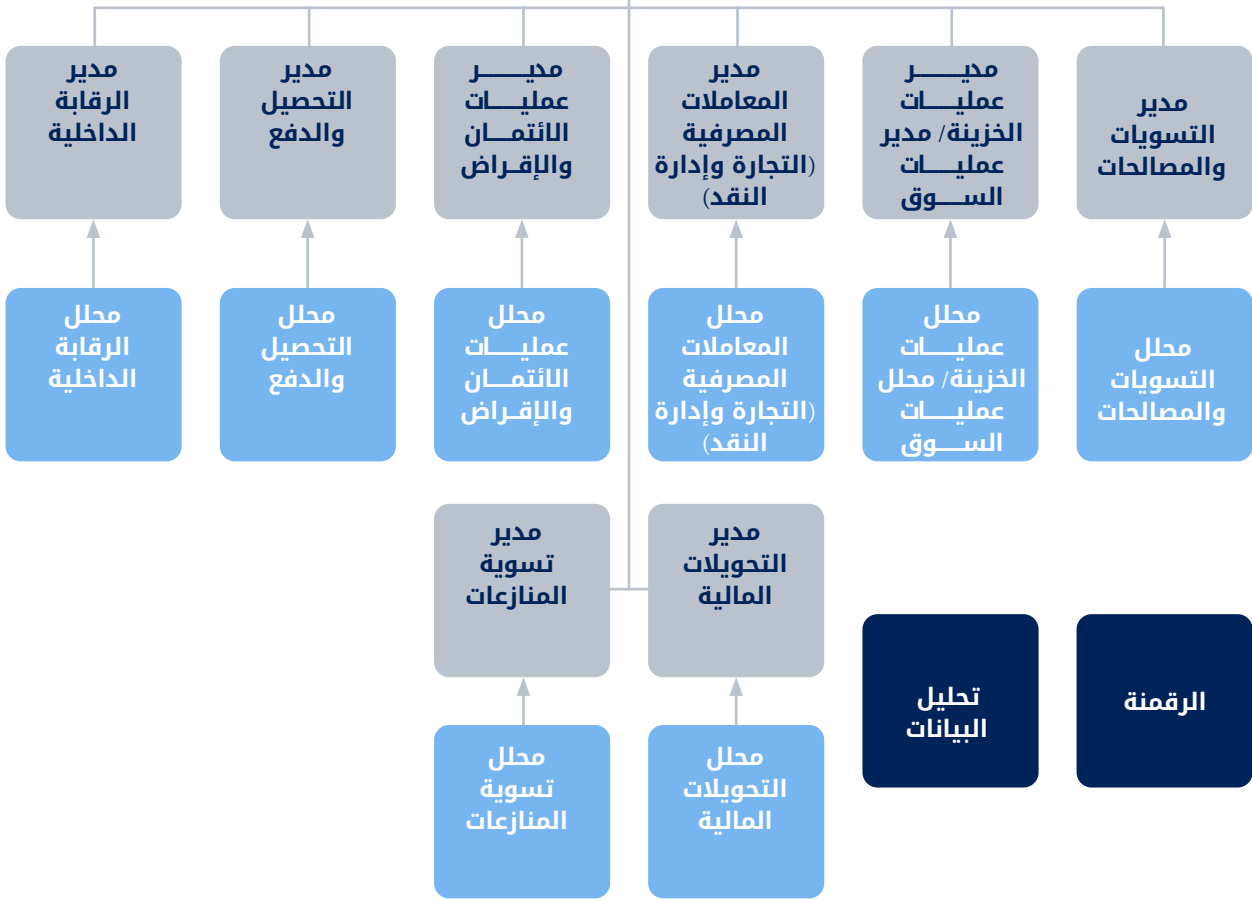
- تحسين وتطوير المنتجات القائمة على البيانات
- استخدام البيانات للعمل مع وحدات الأعمال الأخرى لتلبية احتياجات العملاء
- وضع تسعيرة مناسبة
- مراقبة أداء المنتج في الوقت الحقيقي

معدلة من دراسة الأتمتة والبيانات التي أجراها معهد الخدمات المصرفية و المالية في سنغافورة عام 2019

المجموعة الوظيفية الثالثة في قطاع الخدمات المالية - العمليات - الدعم

العمليات - الدعم

مكتب رئيس العمليات - مدير العمليات



خصائص المجموعة الوظيفية

وشهدت استراتيجيات الرقمنة إعادة تشكيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات القديمة ما يسمح بدمج تقنيات التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي وغيرها من الأدوات الرقمية لتحسين وتبسيط العمليات وبالتالي تحقيق كفاءة أكبر.

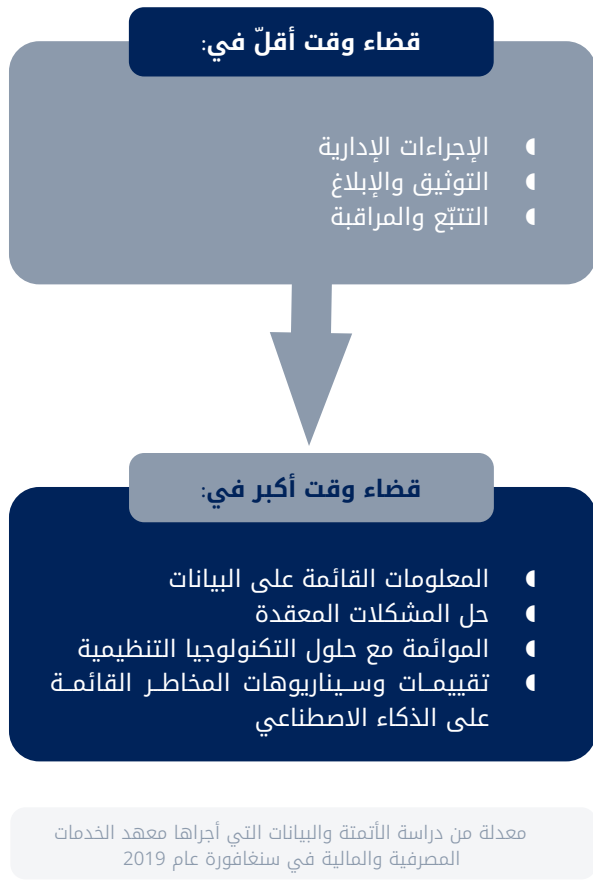
وبحسب مصرف البحرين المركزي، فقد استجابت البنوك البحرينية بشكل إيجابي لاضطرابات العمليات التي حدثت نتيجة جائحة كوفيد 19 وذلك بفضل استراتيجيات الرقمنة في هذه البنوك حيث كانت تسير على طريق أتمتة العديد من عمليات المكاتب الخلفية والاستفادة من أدوات البيانات والذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات.

تضم المجموعة الوظيفية هذه 17 وظيفة تمثل خدمات دعم المكاتب الخلفية لوحدة مختلفة من المؤسسات المالية. تعتمد هذه المجموعة بشكل كبير على عمليات كل مؤسسة وإجراءات التشغيل المعيارية فيها. وبما أن جميع المؤسسات تسعى إلى تقليل أوقات المعالجة القياسية والمعاملات البيروقراطية في عمليات الموافقات والضوابط، فقد بات تحليل العمليات وإعادة التصميم جزءاً أساسياً لتحسين الكفاءة وخفض التكلفة في هذه المجموعة.

المعوقات في العمليات.

وعلى الرغم من أنّ كل وظيفة محددة في هذه المجموعة ستتأثر بالأتمتة بمستويات مختلفة، إلا أن التغيير العام في هذه المجموعة سيكون من المتطلبات الرئيسية لتصور البيانات وتفسيرها والحصول على معلومات حول الكفاءة وفهم شامل للعمليات وإعادة تصميمها للوصول إلى الكفاءة.

فيما يلي تلخيص للآثار الرئيسية لمستقبل هذه المجموعة على العمليات. مع أتمتة قدر كبير من المهام في هذه المجموعة الوظيفية، فإنّ هذه الوظائف ستعمل على:



المهارات المطلوبة

تعتبر مهارة "تحسين العمليات" من المهارات الرئيسية في هذه المجموعة. ونظرًا لأهميتها الخاصة، فقد أوضحت مجموعات التركيز مفهوم هذه المهارة وأهميتها. وتعدّ مهارة "الوعي التجاري" مهمة أيضًا لفهم الآثار التجارية المحددة لتقنية التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية وطريقة تأثير تجربة العميل بعمليات المكاتب الخلفية. ومن المهارات التقنية التي تشملها هذه المجموعة الوظيفية مهارة تطبيق التكنولوجيا، وتطوير السياسات والإجراءات، وتقييم المخاطر التشغيلية، وضمان الجودة، وحوكمة البيانات.

مستقبل الوظائف في هذه المجموعة الوظيفية

بفضل تقنية "التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية" فقد تم تقليل العمل اليدوي والإداري المطلوب في عمليات الخدمات المالية بشكل كبير. ومع دمج هذه الأنظمة جيدًا في عمليات الامتثال وأي من أنظمة تكنولوجيا الامتثال التنظيمية، ستشهد الأعمال اليدوية في العمليات انخفاضًا أكبر. ومع التطورات في الهوية الوطنية الرقمية وغيرها من الابتكارات في مجال التحقق من الهوية، ستتم أتمتة المزيد من العمليات التابعة في هذه المجموعة.

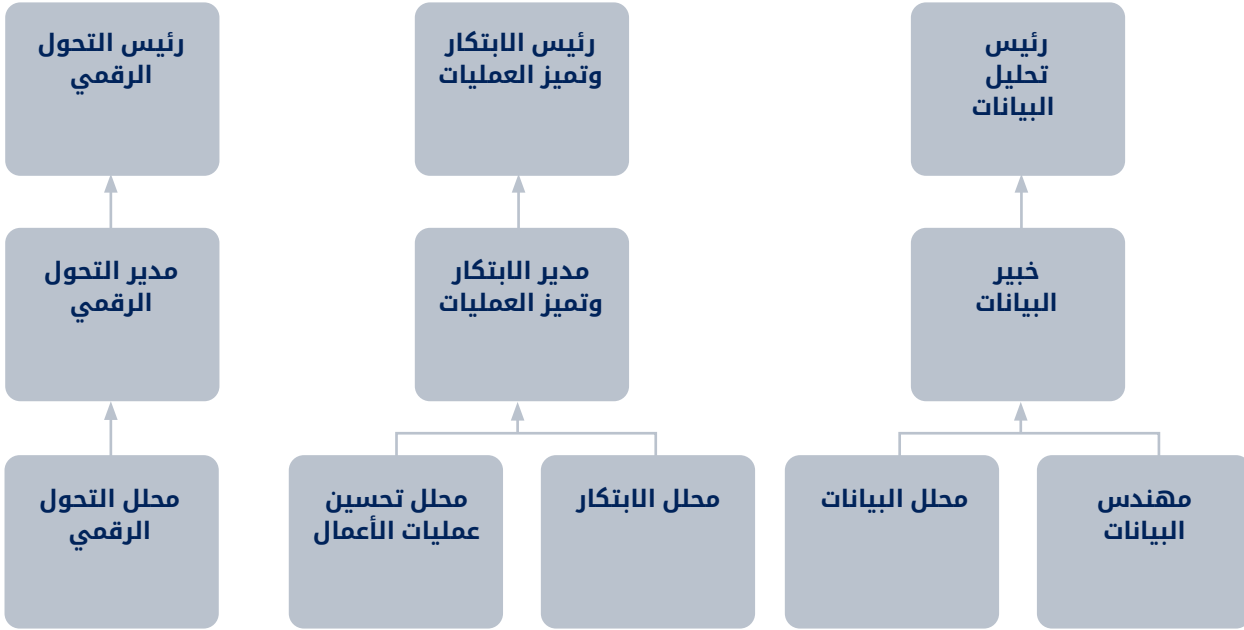
وبفضل البيانات التي تمّ جمعها من خلال تقنية التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية، يمكن لفرق العمليات الحصول على أفكار حول الكفاءة. بمعنى آخر، فإنّ الفرق التشغيلية بحاجة إلى معرفة طريقة تفسير البيانات والإبلاغ عنها وطريقة تطبيق النتائج على العمليات والأنظمة الحالية لتحقيق كفاءة أفضل. وبفضل ميزة المراقبة في الوقت الفعلي، ستكون هناك استجابات أسرع للمشكلات أو

مدير مباشر



لقد تغيرت بعض العمليات على إثر جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19). وأصبحت العمليات الطويلة الآن أقصر كثيرًا، كما صار بالإمكان الحصول على الموافقات بسرعة كبيرة. من جهة أخرى خلقت جائحة كوفيد-19 بعض الفرص.

الرقمنة وتحليل البيانات - تجربة العملاء



مستقبل الوظائف في هذه المجموعة الوظيفية

تمثل هذه المجموعة أيضًا مبادرات الرقمنة في المؤسسات. وقد تصنف بعض المؤسسات المالية هذه الوظائف ضمن مكتب إدارة المشاريع أو ضمن قسم المبادرات الخاصة في المؤسسة، في حين قد تصنفها مؤسسات أخرى في إطار وحدات ابتكار منفصلة. وقد تقوم بعض المؤسسات بدمج الوظائف الموجودة في هذه المجموعة، على سبيل المثال، قد تشمل صلاحيات عمل مدير التحول الرقمي الابتكار وعلاقات الموردين، وقد يدور هذا المنصب في مؤسسات أخرى حول أتمتة العمليات. وأينما كان موقع هذه الوظائف داخل المؤسسة، فهي وظائف أساسية لمستقبل القدرة التنافسية للمؤسسات.

خصائص المجموعة الوظيفية

تتميز المجموعة الوظيفية هذه بأنها مجموعة متنامية ستزداد أهمية مع توسع الرقمنة في القطاع. تضم هذه المجموعة 11 وظيفة، تشكل غالبيتها وظائف مستقبالية في مؤسسات الخدمات المالية البحرينية. وبالاستناد إلى نموذج عمل المؤسسات، قد تتم الاستعانة بخبراء من الخارج لشغل بعض هذه الوظائف أو قد يتم دمج بعضها داخل وحدات الأعمال.

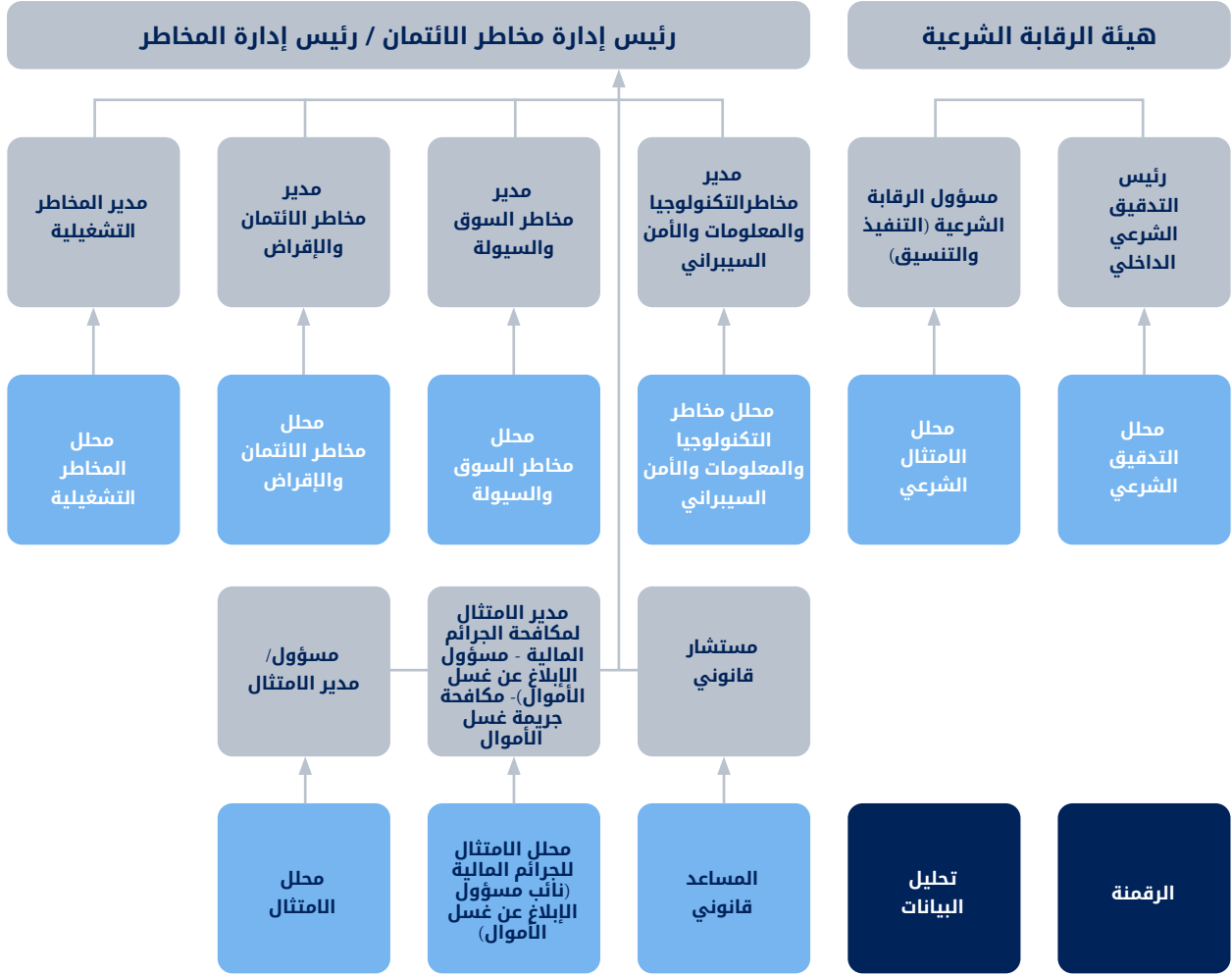
المهارات المطلوبة

من أهم المهارات المطلوبة في هذه المجموعة الوظيفية، المهارات التقنية، وهي التي تهتم بتحليلات البيانات والرقمنة، بما في ذلك كتابة البرامج (الترميز) واستخدام لغات البرمجة. كما تشمل أيضًا على مهارات رئيسية أخرى وهي الوعي التجاري والتأثير والتعاون. ولتزويد المؤسسة بأفضل خدمة من خلال تطبيق مهارات البيانات التقنية، يجب على شاغلي الوظائف في هذه المجموعة أن يكونوا على دراية جيدة بالعمل وبالقدر الذي يضمن أن تلبي جميع البيانات المقدمة احتياجات العمل.

الدور الوظيفي	الدور الوظيفي	الدور الوظيفي
<ul style="list-style-type: none"> ● ادارة المشاريع ● الابتكار والإبداع ● تحليلات البيانات - ● التصور وإعداد التقارير ● الوعي التجاري ● التحليل 	<p>عندما تبلغ المؤسسة مرحلة النضج الرقمي سيتحول هذا الدور الوظيفي الجديد من كونه خدمة قائمة على المشاريع ليصبح وظيفة مدمجة في وحدات الأعمال. تدعم هذه الوظيفة طرح الإستراتيجية الرقمية في جميع أنحاء المؤسسة وعملية موازنة وحدات الأعمال مع مبادرات الرقمنة.</p> <p>قد تشمل هذه الوظيفة تحديد الشركاء والبايعين لدعم الابتكار والإستراتيجيات الرقمية في المنتجات والخدمات الجديدة.</p>	التحول الرقمي
<ul style="list-style-type: none"> ● ادارة المشاريع ● الابتكار والإبداع ● تحليلات البيانات - ● التصور وإعداد التقارير ● الوعي التجاري ● التحليل ● تحليل الأسباب الجذرية للمشكلة ● أدوات العمليات (معايير سيجما الستة أو غيرها) 	<p>يجب أن تشمل هذه الوظيفة على فهم عميق لعمليات المؤسسات بشكل شامل لدعم أتمتة وتكامل المنتجات والخدمات الرقمية لتحسين مستوى الكفاءة. تتطلب هذه الوظيفة فهماً ممتازاً لمبادئ تحليل العمليات وإعادة التصميم لتنظيم المؤسسة خلال عملية الأتمتة.</p>	الابتكار وتميز العمليات
<ul style="list-style-type: none"> ● الوعي التجاري - معرفة كيفية استخدام البيانات ● التعاون والتأثير - العمل في أنحاء المؤسسة لدعم احتياجات البيانات ● الذكاء العاطفي - التواصل وسرد البيانات بشكل فعال ● مهارات معرفة لغات البرمجة ● الرياضيات التطبيقية والإحصاء ● تخزين البيانات ● فهم أنظمة التشغيل ● أنظمة قواعد البيانات ● مبادئ التعلم الآلي 	<p>تهتم هذه الوظيفة بالتعاون في جميع وحدات الأعمال ووحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإتاحة البيانات المناسبة أمام مختلف مستهلكي البيانات (علماء البيانات ومحليي البيانات وغيرهم) وتسهيل وصولهم إليها. كما أن مهندسي البيانات هم المسؤولون عن إنشاء مجموعات بيانات معقدة وبيانات "هندسية"، وهذا عمل فني يتطلب قدرًا عاليًا من التقنية.</p>	مهندس البيانات
<ul style="list-style-type: none"> ● الوعي التجاري - معرفة كيفية استخدام البيانات ● التعاون والتأثير - العمل في أنحاء المؤسسة لدعم احتياجات البيانات ● التفكير النقدي - تطبيق تفكير الأنظمة لتصميم البنية الهيكلية للبيانات في المؤسسة ● الذكاء العاطفي - التواصل وسرد البيانات بشكل فعال ● مهارات معرفة لغات البرمجة ● الرياضيات التطبيقية والإحصاء ● الحوسبة السحابية ● فهم أنظمة التشغيل ● أنظمة قواعد البيانات ● مبادئ التعلم الآلي 	<p>يُعرف أيضًا باسم "مهندس بنية البيانات". يعزز هذا الدور الوظيفي المعلومات التجارية عبر تقديم معلومات لمشاركتها عبر الشركة. "يمتلك" مهندس البيانات نماذج البيانات ويفهم تأثير سيناريوهات تحليلات البيانات على البنية العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركة. ويشتمل هذا على تأثير مجالات الأعمال الناشئة مثل البيانات الضخمة والتعلم الآلي.</p> <p>تهتم هذه الوظيفة بالتعاون في جميع وحدات الأعمال ووحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإتاحة البيانات المناسبة أمام مختلف مستهلكي البيانات (علماء البيانات ومحليي البيانات وغيرهم) وتسهيل وصولهم إليها. كما أن مهندسي البيانات هم المسؤولون عن إنشاء مجموعات بيانات معقدة وبيانات "هندسية"، وهذا عمل فني يتطلب قدرًا عاليًا من التقنية.</p>	مهندس المعلومات

<ul style="list-style-type: none"> ● الوعي التجاري - معرفة كيفية استخدام البيانات ● التعاون والتأثير - العمل في أنحاء المؤسسة لدعم احتياجات البيانات ● الذكاء العاطفي - التواصل وسرد البيانات بشكل فعال ● مهارات معرفة لغات البرمجة ● الرياضيات التطبيقية والإحصاء ● مستودعات البيانات ● فهم أنظمة التشغيل ● أنظمة قواعد البيانات ● مبادئ التعلم الآلي 	<p>تشتمل وظيفة محلل البيانات على مختلف الأدوار. وسيتعمد دورهم تحديداً على المهام والمسؤوليات المناطة بهم. وترتبط بعض جوانب تحليلات البيانات بشكل وثيق مع الإحصائيات، وبينما يرتبط البعض الآخر مع العمليات أو وظائف الأعمال. ويتولى علماء البيانات مسؤولية نمذجة العمليات التجارية واستخدام الخوارزميات الإحصائية وتصوّر البيانات لتحديد معلومات الأعمال. كذلك، فإنهم يساهمون في إنشاء البنية التحتية لبيانات المؤسسات ويقدمون الدعم للمؤسسة ووحدات الأعمال بتزويدها بالتحليلات. وغالباً ما يستخدم علماء البيانات الخوارزميات لوضع التوقعات أو سيناريوهات لاتخاذ قرارات العمل وتقييم المخاطر.</p> <p>يكمّن الاختلاف بين محلّل البيانات وخبير البيانات في مستوى هندسة البيانات والبرمجة التي يتطلبها الدور الوظيفي لكل منهما. فعلماء البيانات يستخدمون مهاراتهم في الهندسة والبرمجة لإنشاء نماذج البيانات والخوارزميات. وتزود تقنية التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي الشركات بكميات كبيرة من البيانات غير المهيكلة التي ستحتاج إلى التنقيب عنها واستيرادها وتنظيمها وتطهيرها والتحقق من صحتها وتحليلها من أجل الحصول على معلومات تجارية. يجب أن يمتلك محلل البيانات وخبير البيانات خبرات تقنية وتجارية لتزويد وحدات العمل بمتطلبات البيانات، وفهم أهداف البيانات وتأثيرها على الأعمال. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن يمتلك خبير البيانات مستوى عالياً من مهارات الهندسة والبرمجة/الترميز.</p> <p>سيشهد مستقبل هذه الوظيفة استخدام علماء البيانات تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحويل البيانات الأولية إلى أفكار منظمة وتحديد اتجاهات البيانات وأنماطها لدعم التحليلات. ومع تزايد استخدام البيانات سيستخدم أصحاب الوظائف الناشئة، مثل متخصصي الذكاء الاصطناعي، التقنيات الناشئة مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية لحلّ مشاكل العمل بطرق جديدة ومبتكرة توقّر مستوى أكبر من الدقة والاتّساق. وستدعم الأدوات الذكية لتصور البيانات تفسير البيانات والإبلاغ عنها.</p>	<p>محلل البيانات/ خبير البيانات</p>
---	--	---

المخاطر والامتثال والشؤون القانونية



ونظراً لكون المناصب العليا في المجموعة الوظيفية هذه تخضع لمستوى معين من الخبرات والمؤهلات التي حددها مصرف البحرين المركزي، فقد أشار مديرو الموارد البشرية الضوء على صعوبة إيجاد الأشخاص المناسبين لشغل هذه المناصب الوظيفية، ولا سيما من البحرينيين. كما وصف مديرو الموارد البشرية التحديات التي تواجههم في مجال شغل المناصب المتعلقة بالمخاطر والامتثال على أنها "وظائف يصعب شغلها" بسبب سرعة المنافسين في اكتشاف الأشخاص الجيدين ذوي الكفاءة وتعيينهم.

خصائص المجموعة الوظيفية
تضم هذه المجموعة الوظيفية 19 وظيفة وهي مسؤولة عن ضمان الامتثال لأحكام مصرف البحرين المركزي واللوائح الدولية وعن تقييم المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة. جميع الوظائف الموجودة في هذه المجموعة هي "وظائف خاضعة للرقابة" وفقاً للوائح مصرف البحرين المركزي، أي أنه يجب على من يشغل الوظيفة تلبية متطلبات الخبرة والمؤهلات المنصوص عليها في مجلد توجيهات مصرف البحرين المركزي الخاص بفئات تراخيصها.

المهارات المطلوبة

التنمية المستدامة ومبادرات تغيّر المناخ. هذا الأمر يتطلب وجود متخصصين في المخاطر والامتثال لبناء معرفة إضافية بشأن شكل المخاطر والامتثال في سياقات أعمال محددة، لا سيما المخاطر التي تدور حول مجالات الأعمال الناشئة والتكنولوجيا المالية. تستفيد هذه المجموعة الوظيفية بشكل كبير من تحليل البيانات وعلوم البيانات.

تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تنفيذ سيناريوهات المخاطر والنمذجة المعقدة، بسرعة ودقة وبالتفصيل. ويمكن للمعلومات في الوقت الفعلي دعم رصد البيانات في سياق مؤشرات المخاطر مما يسمح بالاستجابة السريعة. كما يمكن للتحليلات المتقدمة دعم عمليات مكافحة غسل الأموال من خلال تحليل الأنماط والاتجاهات الموجودة في البيانات التي تثير الجدل وسيتم رفع مستوى هذه المجموعة الوظيفية بالكامل من خلال إضافة تحليل البيانات ومهارات التنقيب عن البيانات وتصفيتها والتحقق من صحتها وتحليلها. وإلى جانب ذلك، ستساعد بعض مجموعات البيانات المحددة هذه المجموعة الوظيفية في إعداد التقارير حيث أصبحت أطر التكنولوجيا التنظيمية مركزة ويمكن أتمتة مصطلحات إعداد التقارير التنظيمية ولغتها.

يُعتبر فهم البيئة التنظيمية وقواعد مصرف البحرين المركزي معرفة أساسية في هذه المجموعة الوظيفية. وكما قال أحد الرؤساء التنفيذيين: "أعتقد أن المهارات المتخصصة مثل وجود خبير بيانات متخصص، يضيف هذه المهارات الإضافية على العمل العادي الذي يقوم به الموظفون. لذلك، إذا كان الامتثال يحتاج الآن إلى فهم إضافي لتحليل البيانات، فهم لا يزالون بحاجة لأشخاص مختصين في الامتثال. وفي المستقبل، فإنّ المجموعة الوظيفية هذه سوف تسهم في:

تضطر المؤسسات المالية في الغالب للبحث خارج مملكة البحرين لإيجاد من يشغل هذه المناصب. والمهارات الأساسية لهذه المجموعة من الوظائف هي عبارة عن مهارات تقنية ذات صلة بهذه الأدوار الوظيفية. ومن الضروري جدًا وجود وعي تجاري شامل بكافة أعمال الخدمات المالية والتفكير النقدي للحصول على منظور استراتيجي شامل بشأن المخاطر والامتثال في المؤسسة. وتركز المهارات التقنية المطلوبة لهذه الوظائف على مجالات الإبلاغ عن المخاطر، وإدارة المخاطر، وتخطيط السيناريوهات، ومراجعة السياسات وتنفيذها، والتحسين المستمر، والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والإبلاغ.

مستقبل الوظائف في هذه المجموعة الوظيفية

إن نطاق المخاطر والامتثال يتغير بسرعة ليشمل مخاطر لم تكن معروفة في السابق مثل مخاطر الخدمات المصرفية المفتوحة، ومخاطر الأصول المشفرة، ومخاطر الأمن السيبراني المتقدم، وإلى جانب ذلك كله، يتم الآن إجراء تقييمات مختلفة للمخاطر تشمل المخاطر المحتملة للمحفظة الاستثمارية وهي مخاطر ناجمة عن أهداف

رئيس تنفيذي



من ناحية المخاطر في العمل، من الضروري جدًا امتلاك القدرة على تحليل البيانات، أعتقد أن هناك ثروة من المعرفة وثروة من البيانات التي تتيح تتبّع سلوك العميل وربما التنبؤ به. وهذا ما نفتقر إليه. لذا فإن المهارات الأساسية الضرورية عند التعامل مع البيانات هي التحليل والقدرة على التنبؤ بسلوك العميل.

قضاء وقت أقل في:

- التحليل لتقييم المخاطر
- مراجعة البيانات
- التتبع والمراقبة
- الإبلاغ عن الامتثال
- بدء عملية النمذجة المعقدة

قضاء وقت أكبر في:

- تحليلات المخاطر المعقدة الآلية
- الإبلاغ عن الأنماط والاتجاهات في البيانات المجمعّة
- سيناريو التحليل واختبار المخرجات
- المراقبة والإبلاغ في الوقت الفعلي
- استراتيجيات استباقية لتخفيف المخاطر

معدلة من دراسة الأتمتة والبيانات التي أجراها معهد الخدمات المصرفية و المالية في سنغافورة عام 2019

المجموعة الوظيفية السادسة في مجال الخدمات المالية - التدقيق والرقابة الداخلية



خصائص المجموعة الوظيفية

تضم هذه المجموعة 6 وظائف مسؤولة عن الأنظمة الداخلية والحوكمة وتقييم المخاطر في المؤسسات. وتتألف هذه المجموعة من مسارين وظيفيين يخضعان لإشراف الرئيس التنفيذي أو لجنة التدقيق. في هذه المجموعة تعتبر وظيفة التدقيق الداخلي وظيفة منفصلة عن وظيفة الامتثال، مما يضمن استقلالية ونزاهة وظيفة التدقيق. والمدير المالي هو المراقب المالي الداخلي الذي يضمن نزاهة النظم المالية الداخلية وعملية إعداد التقارير. ومصرف البحرين المركزي هو المسؤول عن تعيين المدير المالي باعتبار أن منصبه وظيفة خاضعة لرقابة المصرف.

المهارات المطلوبة

تتطلب المجموعة الوظيفية مهارات فنية عالية في المحاسبة والتمويل وفهمًا عميقًا بعمليات المؤسسة وأعمالها وأطرها القانونية وأطر الامتثال وإعداد التقارير. كما تتطلب أيضًا دراية وفهمًا بمجال الحوكمة والاقتصاد. وتتطلب هذه المجموعة توفر مهارات فنية عالية إلى جانب المهارات والسلوكيات الأساسية ومجموعة من المهارات الشخصية مثل التعاون والتأثير والأخلاق والمسؤولية الاجتماعية التي تعتبر مهمة جدًا أيضًا.

مستقبل الوظائف في هذه المجموعة الوظيفية

تتأثر الوظائف في هذه المجموعة بجزء مهم من عملية التدقيق التي تتم أتمتها وتعزيزها باستخدام تقنية التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي. ستعمل هذه التقنيات على أتمتة العمليات اليدوية والمحاكاة في البيئة الداخلية الخاضعة للمؤسسة. ومع وجود العمليات اليدوية التي تدعم سرعة ودقة عملية التدقيق، ستركز هذه الوظائف على التدخلات البشرية والحوكمة وتحسين عمليات المخاطر والرقابة.

المجموعة الوظيفية السابعة في قطاع الخدمات المالية - التداول وإدارة الأصول

المهارات المطلوبة

في العادة، لا تتضمن هذه المجموعة من الوظائف ذات المهارات العالية أيًا من وظائف المبتدئين. يُعدّ الوعي التجاري الشامل بكامل شركات الخدمات المالية ومهارات التفكير النقدي والتحليل مهارات ضرورية لتحقيق نتائج جيدة في هذه المجموعة. وتشمل العديد من المهارات التقنية مثل النمذجة الحاسوبية، وتداول الكتل، وتحليلات البيانات والنمذجة الحاسوبية، وتجميع التجارة الإلكترونية، وتجميع التكنولوجيا الناشئة، وسيولة السوق ومطابقة الأطراف المقابلة، وأبحاث وتحليل السوق، ومراقبة مخاطر ما بعد التداول وإدارة رأس المال، والتحقق من صحة الأسعار وتحليل الربح، والامتثال للوائح التنظيمية، وتطوير إجراءات التشغيل القياسية، ومعالجة التبادل، وإدارة التداول. وعلى الرغم من أنّ مهارات تحليلات البيانات كانت دائمًا من المهارات الضرورية في هذه الوظائف، إلا أن مستوى وتعقيد النمذجة وبرمجة الخوارزميات سيشهد ازديادًا في ظل استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في العديد من جوانب العمل في هذه المجموعة.

مستقبل الوظائف في هذه المجموعة الوظيفية

هذه المجموعة الوظيفية معرضة بشكل كبير لخطر الأتمتة الكاملة تقريبًا. وسرعان ما سيكون الإشراف البشري على برامج التداول المتطورة محدودًا. وستعمل خوارزميات التداول على تقليل وقت التحقق من صحة نموذج التداول. كما سيتم نقل وثائق المعاملات باستخدام تقنية البيانات المتسلسلة (بلوكتشين).

وتشكل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في الشركات واحدة من المجالات الرئيسية الخاضعة للتغيير في إطار هذه المجموعة. وتُعرّف فرقة العمل البريطانية المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ مخاطر المناخ على أنها "مزيج من المخاطر المادية والانتقالية التي قد تتسبب في ضرر مالي وضرر بسمعة شركات الخدمات المالية وغير المالية". وسيؤثر هذا التغيير بشكل كبير على تركيز هذه المجموعة الوظيفية وسيطلب فهمًا تجاريًا عميقًا لقضايا ومخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

التداول وإدارة الأصول

رئيس عملية التداول/ رئيس إدارة الأصول



خصائص المجموعة الوظيفية

تتكون هذه المجموعة من 6 وظائف تشمل مهام إدارة الأصول والتداول. غالبًا ما تتوزع الوظائف المدرجة في هذه المجموعة على أجزاء مختلفة من المؤسسة المالية وذلك بحسب هيكل المؤسسة. وتتميز الأدوار الوظيفية في هذه المجموعة بأنها وظائف عالية التقنية، وتتطلب القدرة على فهم النماذج المعقدة في التداولات والأسواق الدولية. وقد خضع جزء كبير من هذه المجموعة الوظيفية للأتمتة على مدار الثلاثين عامًا الماضية منذ أن أتاحت التكنولوجيا التداول الآلي والوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي، مما ألغى العمليات اليدوية.

المجموعة الوظيفية الثامنة في قطاع الخدمات المالية - الوظائف الناشئة

أخصائيو تقنية البيانات المتسلسلة (بلوكتشين) - رغم أنّ هذه الوظيفة لا تلقى إقبالاً كبيراً في الوقت الحالي في مملكة البحرين، إلا أنه من المتوقع أن تكون الوظائف المرتبطة بتصميم المنتجات والخدمات ذات الصلة بتقنية البيانات المتسلسلة (بلوكتشين) وبرمجتها وسهولة استخدامها من الوظائف الضرورية في المستقبل.

أخصائيو التعلم الآلي/الذكاء الاصطناعي - تندرج هذه الوظائف ضمن خرائط مجموعة وظائف البيانات والخدمات الرقمية. وهي وظائف في مجال علم البيانات وتعتمد على المهارات التقنية المتقدمة. تهتمّ تقنية التعلم الآلي بتطوير آلات وأنظمة قادرة على التفكير والتعلم بشكل مستقل وبناء بيانات جديدة لتنفيذ المهام. وتقنية الذكاء الاصطناعي عبارة عن روبوت رقمي أو حاسوبي يقوم بأداء المهام التحليلية وفق المنطق نفسه الذي يستخدمه الإنسان.

أخصائيو إعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والمخاطر - بدأت الوظائف المتخصصة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والاستدامة بالظهور في القطاع. هذه الوظائف تركّز على جمع البيانات المتعلقة بالاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتحرص على تطبيق عوامل هذه الممارسات في جميع أنحاء المؤسسة.

أظهر بحث أجراه المنتدى الاقتصادي العالمي أنّ قطاع الخدمات المالية يضمّ عددًا من الوظائف التي ستكتسب أهمية أكبر في المستقبل. وقد تم تسليط الضوء على العديد من المهارات اللازمة للعمل في هذه الوظائف الناشئة في مختلف مجموعات الوظائف. ويرتبط العديد من الوظائف الناشئة في هذا القطاع تحديداً بالرقمنة ويشمل.

وظائف الأمن السيبراني - هذا النوع من الأدوار الوظيفية التي تحتاج لمهارات تقنية عالية مطلوبة في جميع أنحاء القطاع وهي واحدة من أكثر الوظائف المرغوبة على مستوى العالم. تتضمن المهارات اللازمة لهذه الوظيفة مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والبرمجة، وفهم الأنظمة، والوعي التجاري، والمهارات التقنية المطلوبة للكشف عن التهديدات، ومهارات الإبلاغ والامتثال. في الماضي، كان الحصول على شهادة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو علوم الكمبيوتر مطلوباً لشغل هذه الوظائف، أما اليوم، فهناك شهادات متخصصة في مجال الأمن السيبراني. وعلى الصعيد الدولي، شهد الإقبال على التدريب المهني في مجال الأمن السيبراني زيادة كبيرة بدءاً من مستوى الدبلوم وصولاً إلى الشهادة الجامعية. وللمساعدة في سد فجوة المهارات في الأمن السيبراني، يعتبر التدريب المهني وسيلة أسرع لتطوير المهارات العملية والاستفادة منها في فترة زمنية أقصر مقارنة بانتظار إنجاز الطلبة الجامعيين تحصيلهم العلمي وحصولهم على الشهادات الجامعية. بالإضافة إلى ذلك، يحصل العديد من العاملين في هذا القطاع على هذه الشهادات المهنية لتطوير خبراتهم في مجال الأمن السيبراني وتعزيز مهاراتهم. وبشكل مطّرد، تحدّد الشهادات المهنية في مجال الأمن السيبراني معايير هذه المهنة الناشئة في إطار القطاع.

وظائف تصميم واجهات المستخدم - تجربة المستخدم هي عبارة عن وظائف في المجال الفني والتصميم ضرورية لتزويد المنتجات التكنولوجية بمبادئ التصميم التي تتمحور حول الإنسان. هذه الوظيفة مهمة جداً لضمان سهولة استخدام المنتجات الرقمية.

المجموعة الوظيفية الأولى - التأمين التأمين الطبي والتأمين على الحياة

التأمين الطبي والتأمين على الحياة

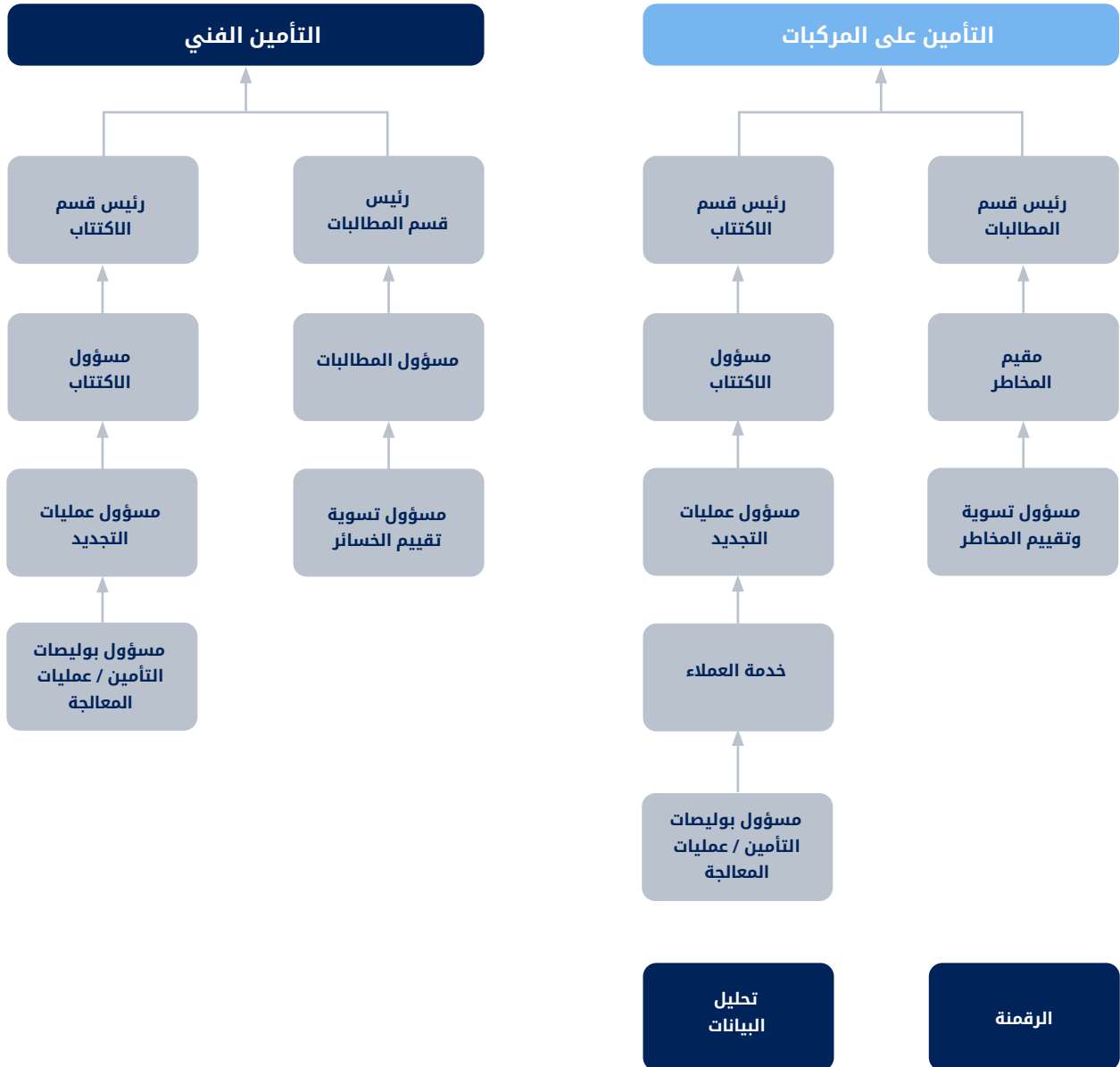


مستشار الاستثمارات المرتبطة في مجال التأمين على الحياة هو مستشار مالي مختص، وتندرج هذه الوظيفة تحت المناصب الخاضعة لرقابة مصرف البحرين المركزي حرصاً منه على حماية المستهلكين والتأكد من اقتصار مهام تقديم المشورة العالية للعملاء على المتخصصين المؤهلين. وبحسب مصرف البحرين المركزي، فإن وظيفة مستشار الاستثمار المرتبط بالوحدة، هي تقديم المشورة للعملاء بشأن العقود التي تمثل بطبيعتها منتجات استثمارية، وتشمل على سبيل المثال المعاشات التقاعدية ومنتجات التقاعد.

المجموعة الوظيفية في خرائط التأمين
تختلف المهارات التقنية والمعرفة والمتطلبات بشكل كبير باختلاف المنتجات. لذلك، وعلى الرغم من أن المسئقيات الوظيفية هي نفسها، إلا أن المهارات اللازمة للتعاقدات والمطالبات مصنفة تحت خط المنتجات.

المجموعة الوظيفية الثانية - التأمين - التأمين الفني والتأمين على المركبات

التأمين الفني والتأمين على المركبات



خصائص المجموعة الوظيفية

تركز هذه المجموعة الوظيفية على مجالات معرفة المنتجات المحددة الخاصة بالتأمين الطبي والتأمين على الحياة والتأمين الفني والتأمين على المركبات. تضم مجموعة التأمين الطبي والتأمين على الحياة 11 وظيفة بينما تضم مجموعة التأمين الفني والتأمين على المركبات 15 وظيفة. تخضع العديد من هذه الوظائف في هذه المجموعات لرقابة مصرف البحرين المركزي، لحرصه الشديد على امتلاك أصحاب هذه الوظائف المهارات التقنية والشخصية الكافية لخدمة العملاء.

المهارات المطلوبة

كما هو مذكور آنفاً، فإنّ المهارات التقنية المحددة المطلوبة لكلّ خط إنتاج ستكون مخصّصة حصراً لخط الإنتاج هذا. لكن هناك مجموعة من المهارات التقنية الأخرى المطلوبة في إطار المجموعة الوظيفية هذه، ومنها: مهارات تحليل بيئة الأعمال، وإدارة التحسّن المستمر، وإدارة العقود وشؤون البائعين، وإدارة مخاطر الائتمان، وتنفيذ السياسات، ومراجعة الامتثال التنظيمي، وعملية الاكتتاب، وربحية الاكتتاب، وإدارة الكفاءات، والاهتمام بمطالبات التأمين.

ستتأثر جميع الوظائف في هذه المجموعات بعمليات الأتمتة والأهمية المتزايدة للبيانات في تصميم المنتجات وتقديم بيانات أعمق للعملاء. لهذا السبب، أصبحت مهارة تحليل البيانات مهارة أساسية في هذا القطاع حيث يجب على جميع الموظفين في هذه المجموعة امتلاك مستوى معين من مهارة البحث عن البيانات واستخدامها.

تتطلب مهام هذه الوظائف المهارات المعتادة لمعالجة الاكتتاب وتقييم المخاطر وتحليلها، كما أنها تتطلب معرفة خاصة بالمنتجات والقطاع وهذا يشمل مجالات التأمين الطبي والتأمين على الحياة والتأمين الفني. في الغالب، يعمل في الجزء الطبي من هذه المجموعة ممارسون طبيون فنيون، كالأطباء المرخصين. أما الجزء المتعلق بالتأمين على الحياة فهو يركّز أكثر على تقديم المشورة المالية ودعم الضمان للعملاء. أما بالنسبة لجزء التأمين على المركبات، فهو يتطلب درجة أقل من التعقيد ويحتاج إلى مهارة فنية متخصّصة في فهم المركبات وتتطلب مختلف جوانب المعرفة بالمنتج خلفيّة فنية و تقنية مختلفة ونطاقاً واسعاً من الخبرة. وتتشابه مهارات التحليل ومهارات تقييم المخاطر والمهارات الإدارية المرتبطة بوظيفتي الاكتتاب والمطالبات إلى حدّ كبير، ولكن بدرجات متفاوتة من التعقيد.

مستقبل المجموعة الوظيفية

كما هي الحال في سائر مجالات قطاع الخدمات المالية، سيتأثر مجال التأمينات بتقنية التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية التي ستؤثر على العمليات الإدارية اليدوية وتجارب العملاء المخصصة أكثر، والتي ستجلبها البيانات من الذكاء الاصطناعي. لذلك، أدرجت مهارة تحسين العمليات باعتبارها مهارة مستقبلية في جميع الوظائف حيث يقوم قطاع التأمين في مملكة البحرين بالتحول من العمليات اليدوية إلى الرقمية. وتعتبر القدرة على تحليل العمليات وإعادة تعريفها مهارة ضرورية للتطبيق الفعال لتقنية التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية.

أثر تغيير سلوك العملاء على مجال التأمين حيث ارتفع الطلب على تقديم الخدمات عبر الإنترنت وانخفضت نسبة الحاجة إلى زيارة الفروع.

ومن المرجح أن تؤثر المتطلبات التنظيمية المتطورة على هذا القطاع أيضاً. ومع طرح برنامج التأمين الصحي الوطني الجديد في مملكة البحرين، فمن المرجح أن تتغير طبيعة القطاع والوظائف الموجودة فيه.

وقد أدى تفشي كوفيد-19 إلى زيادة كبيرة في معدلات الرقمنة في قطاع التأمين في مملكة البحرين، إذ دفعت الجائحة بالكثيرين إلى إعداد طلباتهم وتقديمها إلكترونياً. وقام العديد من مزودي خدمات التأمين بإعادة تصميم الأنظمة للسماح بالاكْتئاب والتوقيع الرقمي. وتدرك شركات التأمين في مملكة البحرين قيمة استخدام الذكاء

الاصطناعي والبيانات في تصميم المنتجات ومراقبة سلوك العملاء ودعم أنظمة المخاطر والامتثال. في عام 2018، قالت 76% من شركات القطاع إن البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي كانت أولوية رئيسية في إستراتيجية الرقمنة لديها. ويشير هذا إلى أن الطلب على المهارات والتأثير على تغيير الوظائف مشابه لما حدده قطاع الخدمات المالية سابقاً.

تعتبر قدرة توظيف المعلومات المستخلصة من البيانات لتحقيق مستوى أعلى من الدقة في أعمال التأمين أمراً بالغ الأهمية. ومع انتشار المزيد من أدوات البيانات التي يمكن ارتداؤها والموجودة في نمط الحياة اليومية، يمكن تجميع البيانات الضخمة على الصعيد الوطني أو الإقليمي لتحديد العادات الاستهلاكية وسلوكيات نمط الحياة وهو ما يمكن أن يقدم أسعار تأمين أكثر دقة ونماذج تنبؤية للمخاطر.

السيناريو التالي يسلط الضوء على الطريقة التي يمكن أن تؤثر بها الأتمتة على المجموعات الوظيفية في مجال المنتجات، وعلى عملية الأتمتة التي ستدخل على وظائف المطالبات و الاكتتاب. وستكون مهارة تحليل البيانات المعقدة من المهارات الضرورية في المستقبل وستبقى المراقبة والحكم البشري على الأمور مهارة ضرورية، حتى في السيناريوهات التي تتحدث عن أعلى درجات الأتمتة.

سيناريو مستقبل التأمين

في المائة خلال هذا الربع من العام. ويتم خصم المبالغ الإضافية تلقائياً من حسابه المصرفي.

عندما أراد أحمد الوقوف في موقف السيارات عند وصوله إلى وجهته، اصطدمت سيارته بإحدى لافتات وقوف السيارات الموجودة في الموقف. وفور توقف السيارة عن الحركة، قام نظام التشخيص الداخلي فيها بتحديد حجم الضرر. وطلب منه مساعده الشخصي الرقمي التقاط ثلاث صور لمنطقة المصد الأيمن الأمامية وصورتين للمناطق المحيطة. وعندما عاد أحمد إلى مقعد السائق، أبلغته الشاشة الموجودة على لوحة القيادة بحجم الضرر، وأكدت الموافقة على المطالبة، وأخبرته بأنه تم إرسال طائرة بدون طيار إلى موقف السيارات لفحص السيارة. وفي حال كان بالإمكان قيادة السيارة، يتم توجيهها إلى أقرب مرآب موجود في الشبكة لإصلاحها، بعد وصول السيارة البديلة.

مقتبسة من (McKinsey 2021)

أهلاً وسهلاً بكم في مستقبل التأمين، الذي سنراه من خلال عيون أحمد، وهو أحد العملاء في عام 2030. يطلب مساعد أحمد الرقمي الشخصي سيارة تعمل بالقيادة الذاتية لحضور اجتماع في الطرف الآخر من المدينة.

عندما هم أحمد بركوب السيارة، قرر أنه يريد القيادة بنفسه اليوم وتحويل السيارة إلى وضع "تشيط". يرسم المساعد الشخصي لأحمد خط سير محتملاً ويرسله إلى شركة التأمين على سيارته، والتي تستجيب على الفور وتقدم له طريقاً بديلاً لأن احتمالية وقوع الحوادث فيه والإضرار بالسيارات أقل، كما تزوده بالتعديل المحسوب لقسطه الشهري. ويبلغه مساعده الشخصي أن قسط التأمين على السيارة سيرتفع بنسبة 4 إلى 8 بالمائة بحسب المسار الذي يختاره ووفق عدد وتوزيع السيارات الأخرى الموجودة على الطريق. كما وينبهه أيضاً إلى أن بوليصة التأمين على الحياة الخاصة به، والتي يتم تسعيرها الآن على أساس "الدفع أولاً بأول"، سترتفع قيمتها بنسبة 2

المجموعة الوظيفية الثالثة - التأمين - تطوير الأعمال وإعادة التأمين والأعمال الإكتوارية



الاكتواري



الوظائف الناشئة - العلم الاكتواري

تعتبر وظيفة الخبير الإكتواري من الوظائف التقنية التي تتطلب مهارات عالية. يقيّم الإكتواري المخاطر والفرص باستخدام التحليلات الحسابية والإحصائية والاقتصادية والمالية. وتساعد المهارات المتميزة في التحليل والرياضيات الإكتواريين على توقع احتمالية المخاطر والأحداث المستقبلية. يجب على الإكتواري امتلاك مهارات حلّ المشكلات المعقدة والمهارات الحسابية إلى جانب الوعي التجاري لفهم بيئة الأعمال وتقييم المخاطر والفرص بشكل استراتيجي.

وقد أدرجت هذه الوظيفة مؤخرًا ضمن الوظائف الخاضعة لرقابة مصرف البحرين المركزي وطلب من جميع شركات التأمين في المستقبل إدراج وظيفة الأعمال الإكتوارية في مؤسساتها. ولدعم تقدّم البحرينيين في هذه الوظيفة، عقد مصرف البحرين المركزي ومعهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية وصادق العمل "تمكين" شراكة مع معهد وكلية الخبراء الإكتواريين المعتمد في المملكة المتحدة لدعم البحرينيين للحصول على شهادة قانونية معتمدة في هذا المجال. ويتطلب الحصول على الاعتماد القانوني المرموق تقدّمًا مهنيًا كبيرًا وخبرة في المهنة واستكمال الامتحان في إطار رحلة تستغرق ما يصل إلى 10 سنوات ابتداءً من الحصول على الشهادة الجامعية وحتى الحصول على شهادة إكتواري معتمد. ويمكن في المستقبل استخدام التحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي في الوظيفة الإكتوارية لإنشاء نماذج تسعير أكثر قوة وتعقيدًا تؤمّر التقييمات وتقديرات الربحية. تساعد تقنية أتمتة العمليات الروبوتية في دعم التسعير، ودعم عملية مراقبة الأسعار خلال المخاوف المتعلقة بتأثير الأتمتة على حجم التفاعل البشري. يمكن أن تقدّم الأتمتة دعمًا أفضل لأنظمة التمويل والمحاسبة وأن تزيد من سرعة عمليات تحليل التوحيد والاتجاهات. ومن خلال التحليلات المتقدمة سيتم تطوير نماذج أكثر تعقيدًا تتطلب مهارات بشرية في التحليل وتقديم التقارير إلى الجهات المعنية على نطاق واسع.

خصائص المجموعة الوظيفية

تدمج هذه المجموعة الوظيفية بعض مجالات العمل مع تحديد المهارات في تصنيف واحد، وتشمل مهارات تطوير الأعمال، ومهارات "الذكاء العاطفي"، ومهارات "التعاون والتأثير"، كما تتطلب فهمًا قويًا للمنتجات. وتتطلب مهنة إعادة التأمين مهارات قوية في مجال التعاون والتأثير، إذ إنها تتضمن العمل مع أطراف أخرى لنشر مخاطر التأمين، بالإضافة إلى ضرورة توفر مستوى عالٍ من المهارات التحليلية والحسابية لاستخدام نماذج الكمبيوتر المعقدة. أما وظيفة الإكتواري فهي وظيفة تتطلب مستوى عاليًا من المهارات التقنية والتحليلية بالإضافة إلى امتلاك أدوات التحليل والبيانات والإحصاءات والنمذجة الممتازة.

مستقبل الوظائف في هذه المجموعة الوظيفية

سيبقى الطابع البشري في مجال تطوير الأعمال جزءًا مهمًا من هذا القطاع، ولكن مع دمج الوظائف، من المتوقع أن تشهد وظائف تطوير الأعمال توسعًا بحيث تستخدم البيانات لاستهداف المبيعات والبيع المتبادل للعملاء.

تعتمد وظائف مسؤول إعادة التأمين والخبير الإكتواري على البيانات والحسابات. وستستعين هذه الوظائف بعمليات التحليل المتقدمة وقدرات الذكاء الاصطناعي لتقديم نماذج أكثر تعقيدًا واحتمالية وتحليلات مفضلة تقلل الكثير من أعباء العمل الحسابي والإحصائي. بالإضافة إلى ذلك، تدعم العقود القائمة على تقنية البيانات المتسلسلة (بلوكشين) مصداقية إعادة التأمين وعمليات التحقق.

المخاطر والامتثال والشؤون القانونية

مستشار
قانوني

مدير مكافحة
غسل الأموال

مدير
الامتثال

رئيس قسم
المخاطر

المدقق
الشرعي الداخلي

تحليل البيانات

الرقمنة



معدلة من دراسة الأتمتة والبيانات التي أجراها معهد الخدمات المصرفية و المالية في سنغافورة عام 2019

خصائص المجموعة الوظيفية

هذه المجموعة الوظيفية هي نفس المجموعة الخاصة بالشؤون القانونية والمخاطر المتعلقة بالامتثال في الخدمات المالية (الصفحة 16). وهذه الوظائف هي المسؤولة عن ضمان الامتثال لاشتراطات مصرف البحرين المركزي واللوائح الدولية وتقييم المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة.

وتخضع جميع الوظائف المدرجة في هذه المجموعة لرقابة مصرف البحرين المركزي، وهذا يعني أنه يفترض بالموظف الذي يشغل أيًا من هذه المناصب تلبية متطلبات الخبرة والتأهيل الموضحة في مجلد توجيهات مصرف البحرين المركزي لكل فئة مرخصة وخاضعة لمصرف البحرين المركزي.

وبحسب خرائط هذه المجموعة في إطار الخدمات المالية، ستصبح إدارة المخاطر والامتثال والشؤون القانونية عملية مؤتمتة للغاية مع وجود تقنية الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي للمساعدة في تشغيل سيناريوهات المخاطر والنمذجة المعقدة بسرعة ودقة وبالتفصيل.

شكر وتقدير

تود "مهارات البحرين" أن تتوجه بخالص الشكر والتقدير للمؤسسات التالية التي ساهمت في إعداد هذه الخرائط الوظيفية. ونعرب عن عمق امتناننا لمشاركاتكم ودعمكم المستمر لنا طوال فترة عملنا على إعداد ملف مخصص للوظائف في هذا القطاع.

- بنك ABC
- بنك الإثمار
- بنك البحرين الوطني
- بنك السلام
- بنك الكويت الوطني
- بنك ستاندرد تشارترد البحرين
- بنك سيكو
- بيت التمويل الكويتي
- شركة البحرين الوطنية للتأمين
- مصرف البحرين المركزي

تمكين
Tamkeen

الخدمات المالية

خرائط المسارات الوظيفية

www.tamkeen.bh

مهارات البحرين
Skills Bahrain