

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

وثيقة تعريف مقرّر : خدمات مصرفية

معلومات أساسية:

اسم المقرّر	خدمات مصرفية
رمز المقرّر	BFB607
ساعات الجلسات المسجلة	30
ساعات الجلسات المتزامنة	24
ساعات المذاكرة	-
ساعات الامتحان	75 min
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المسجلة	54
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المتزامنة	24
عدد الساعات المعتمدة	6
سوية المقرّر	6

1- المقرّرات المطلوب دراستها قبل المقرّر مباشرة:

المقرّر	الرمز
مبادئ الإدارة المالية	BFB401

2- الهدف من المقرّر:

يهدف هذا المقرّر إلى تزويد الطلبة بمعارف ومهارات تساعد على فهم نشأة الخدمات المصرفية وتنوعها وتطورها عبر الزمن، بالشكل الذي يلبي متطلبات الأعمال بمختلف مجالاتها، وتوسيع إدراكهم للخدمات المصرفية الأهم التي تقدمها المصارف لعملائها، ليس فقط الخدمات المصرفية الكلاسيكية كالاعتمادات المستندية وخطابات الضمان والحوالات والكمبيالات وغيرها، وإنما أيضاً الخدمات المصرفية الحديثة كالصيرفة الالكترونية والدفع الالكتروني وصيرفة التأمين والخدمات المصرفية الدولية. تمتد أيضاً غاية المقرّر لتشمل إكساب الطلبة المهارات والخبرات للاستفادة من الخدمات المصرفية في تسهيل أعمالهم وأنشطتهم، بالإضافة إلى الخبرات والمعارف التي تمكنهم من ممارسة هذه الخدمات أنفسهم من خلال عملهم المحتمل سواءً في مصارف القطاع العام أو مصارف القطاع الخاص.

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

3- المحصّلات التعليميّة المرجّوة (ILO – Intended Learning Objectives/Outcomes): بعد الانتهاء من دراسة المقرر بنجاح سيتمكن الطالب من أن:

الرمز	المحصّلات التعليميّة المرجّوة
ILO	Intended Learning Objectives/Outcomes
ILO1	يحدد مفهوم الخدمة المصرفية ويشرح أهداف ووسائل تطويرها، ويوضح الأشكال المختلفة لتطوير الخدمة المصرفية ويبين مراحل تطويرها ويناقش دورة حياتها، ويقترح أفكاراً جديدة لتطوير الخدمات المصرفية ويناقش استراتيجيات تطويرها.
ILO2	يحدد مفهوم جودة الخدمة المصرفية وينتذكر العوامل المؤثرة فيها، ويميز بين مستويات جودة الخدمات المصرفية، ويناقش أبعادها المختلفة ويحلل العلاقة القائمة بين هذه الأبعاد، ويقترح نموذج لتقييم جودة الخدمات المصرفية.
ILO3	يشرح آلية التسعير المصرفي ويحلل أهمية قرارات تسعير الخدمات المصرفية، ويحدد العوامل التي يجب أن تؤخذ بالحسبان عند اتخاذ قرارات تسعير الخدمة المصرفية، ويشرح السياسات السعرية المصرفية، ويقيم طرائق تسعير الخدمات المصرفية.
ILO4	يشرح مفهوم تحرير الخدمات المصرفية، ويحلل أثر العولمة على تطور الخدمات المصرفية وتنوعها، ويحدد أسباب ظهور المصارف الشاملة ويلخص أهم وظائفها، ويحكم على آليات التحول إلى المصارف الشاملة، ويقيم مزايا وعيوب هذه المصارف.
ILO5	يميز بين طرائق تمويل التجارة الدولية ويحلل الاعتماد المستندي كأفضل طرائق لتمويلها، ويميز بين الأنواع المختلفة للاعتمادات المستندية ويحدد خطوات تنفيذها، ويلخص الإجراءات اللازمة لفتحها ويفسر العملات المختلفة المتعلقة بها، ويتوقع المخاطر الناتجة عن الاعتمادات المستندية.
ILO6	يصف خطابات الضمان كخدمات مصرفية أساسية ويحلل أهمية استثمارات المصرف فيها بالنسبة لعملائه، ويقيم الضوابط المتعلقة بها ويميز بين أنواعها المختلفة، ويتوقع مخاطر خطابات الضمان وضرورة التحوط منها، إضافة إلى التمييز بين خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.
ILO7	يصف الكمبيالات والحوالات كخدمات مصرفية أساسية، ويحدد العوامل المؤثرة في استثمارات المصرف فيها، ويقيم أنظمة التحويل المصرفية، إضافة إلى التمييز بين الخصم وإعادة الخصم، وينتقد آليات تحويل الأموال داخلياً وخارجياً.
ILO8	يعرف الخدمة التأمينية التي تقدمها المصارف ويحلل أسباب ظهور صيرفة التأمين، ويقارن بين شركات التأمين والمصارف من نواحٍ عدة، ويقيم قنوات توزيع الخدمة التأمينية من قبل المصارف ويطبق نماذج صيرفة التأمين، كما

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

	يحدد أسباب نجاح صيرفة التأمين ويقارن بين مزاياها وعيوبها.	
ILO9	يعرف قروض التجمع المصرفي ويحدد أهميتها، ويميز بين مختلف أشكالها، ويربط بين مختلف أطرافها، وقيم مراحل عملية منح هذه القروض، إضافة إلى استخدامها كأسلوب لإدارة المخاطر الائتمانية.	
ILO10	يعرف الخدمة المصرفية الالكترونية ويحدد مزاياها، ويحلل دوافع تقديم المصارف لهذه الخدمات و يبحث في المتطلبات اللازمة لنجاحها ويميز بين مختلف أنواعها، إضافة إلى تقييم مخاطرها والتنبؤ بالتحديات التي تواجه تطورها.	
ILO11	يحدد مفهوم الدفع المصرفي الالكتروني ويستنتج خصائصه، ويقارن بين مختلف أنواعه، ويتنبأ بمخاطر أنظمة الدفع الإلكترونية، ويقارن بين مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكترونية، يحكم على أنظمة التحويلات الدولية.	
ILO12	يعرف المنظمة المصرفية الدولية ويميز بين مختلف أنواعها، ويحلل التنظيمات والتشريعات التي تنظم عمل المصارف الدولية والخدمات التي تقدمها، وقيم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف في الأسواق الدولية، و يبحث في التحديات التي تواجه تطوير الخدمات المصرفية الدولية، إضافة إلى التنبؤ بمستقبل هذه الخدمات.	

4- محتوى المقرر: (30 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المسجلة، 24 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المتزامنة)

المحصلات التعليمية	القسم النظري مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت	ساعات مسجلة	ساعات متزامنة	أنماط المهام	القسم العملي مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت
--------------------	--	-------------	---------------	--------------	--

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الاطلاع على خدمات مصرفية تقدمها المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	3	<u>الفصل الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية</u> <input checked="" type="checkbox"/> مفهوم الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> أهمية تطوير الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> أهداف تطوير الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> الأشكال المختلفة لتطوير الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> مراحل تطوير الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> دورة حياة الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> مصادر أفكار تطوير الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية.	ILO1
الاطلاع على شهادات جودة دولية حصلت عليها بعض المصارف.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	<u>الفصل الثاني: جودة الخدمات المصرفية</u> <input checked="" type="checkbox"/> مفهوم جودة الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> متطلبات تطوير جودة الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> مستويات جودة الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> أبعاد جودة الخدمة المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> عناصر الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> نماذج تقييم جودة الخدمة المصرفية.	ILO2

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الاطلاع على آلية التسعير في المصارف الخاصة السورية.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	<u>الفصل الثالث: تسعير الخدمات المصرفية</u> <input checked="" type="checkbox"/> مفهوم التسعير المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> أهمية قرارات تسعير الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> أهداف تسعير الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> سياسات تسعير الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> طرائق تسعير الخدمات المصرفية.	ILO3
الاطلاع على بعض نصوص وقوانين تحرير الخدمات المصرفية والمالية والتجارة الدولية.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	3	<u>الفصل الرابع: العولمة وتحرير الخدمات المصرفية: الانتقال إلى المصرف الشامل</u> <input checked="" type="checkbox"/> مفهوم تحرير التجارة الدولية للخدمات. <input checked="" type="checkbox"/> العولمة وأثرها على صناعة الخدمات المصرفية. <input checked="" type="checkbox"/> مفهوم المصارف الشاملة. <input checked="" type="checkbox"/> أسباب ظهور المصارف الشاملة. <input checked="" type="checkbox"/> السمات المميزة للصيرفة الشاملة. <input checked="" type="checkbox"/> وظائف المصارف الشاملة. <input checked="" type="checkbox"/> مقومات التحول إلى المصارف الشاملة. <input checked="" type="checkbox"/> آليات التحول إلى المصارف الشاملة. <input checked="" type="checkbox"/> مزايا وعيوب المصارف الشاملة.	ILO4

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

				<p><u>الفصل الخامس: الاعتمادات المستندية وأهميتها في تمويل التجارة الخارجية</u></p> <p>✓ الطرائق الكلاسيكية المستخدمة في تمويل عمليات التجارة الدولية ومشكلاتها.</p> <p>✓ تعريف الاعتماد المستندي وأهميته.</p> <p>✓ أطراف العلاقة التعاقدية في الاعتماد المستندي.</p> <p>✓ استقلالية العلاقة بين أطراف الاعتماد المستندي.</p> <p>✓ خطوات تنفيذ الاعتماد المستندي.</p> <p>✓ أنواع الاعتمادات المستندية.</p> <p>✓ المستندات المتعلقة بالاعتماد المستندي.</p> <p>✓ العمولات التي تتضمنها الاعتمادات المستندية.</p> <p>✓ مخاطر الاعتمادات المستندية ووسائل الحد منها.</p>	ILO5
الاطلاع على خدمة الاعتماد المستندي التي يقدمها المصرف التجاري السوري لعملائه.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	3		

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الاطلاع على خدمة خطابات الضمان التي يقدمها المصرف التجاري السوري لعملائه.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	الفصل السادس: خطابات الضمان <input checked="" type="checkbox"/> تعريف خطابات الضمان وأهميتها. <input checked="" type="checkbox"/> عناصر خطابات الضمان. <input checked="" type="checkbox"/> ضوابط إصدار خطابات الضمان. <input checked="" type="checkbox"/> أنواع خطابات الضمان. <input checked="" type="checkbox"/> الإجراءات العملية لإصدار خطابات الضمان. <input checked="" type="checkbox"/> أهم المستندات المطلوبة في تنفيذ خطابات الضمان. <input checked="" type="checkbox"/> انقضاء خطابات الضمان. <input checked="" type="checkbox"/> مخاطر خطابات الضمان. <input checked="" type="checkbox"/> التمييز بين خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.	ILO6

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الاطلاع على نموذج الكميبيالات المعمول به في سورية، إضافة إلى نظام الحوالات المعتمد.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	<u>الفصل السابع: الكميبيالات والحوالات</u> <u>المصرفية</u> <u>- الكميبيالات</u> ✓ تعريف الكميبيالة. ✓ الشروط الواجب توافرها في الكميبيالة. ✓ الكميبيالات كأداة استثمارية هامة بالنسبة للمصرف. ✓ العوامل المؤثرة في استثمارات المصرف في الكميبيالات. ✓ خصم وإعادة خصم الكميبيالة ✓ تقديم قروض مصرفية بضمان الكميبيالات <u>- الحوالات</u> ✓ تعريف الحوالة المصرفية. ✓ البيانات المتضمنة في الحوالة. ✓ أنواع الحوالات المصرفية. ✓ نظام سويفت SWIFT.	ILO7

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

البحث في واقع تقديم المصارف السورية لخدمات التأمين.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	الفصل الثامن: صيرفة التأمين <input checked="" type="checkbox"/> تعريف صيرفة التأمين. <input checked="" type="checkbox"/> نشأة صيرفة التأمين وأسباب ظهور المصرف التأميني. <input checked="" type="checkbox"/> أوجه التشابه والاختلاف بين شركات التأمين والمصارف. <input checked="" type="checkbox"/> قنوات توزيع المصارف لخدمات التأمين. <input checked="" type="checkbox"/> نماذج صيرفة التأمين. <input checked="" type="checkbox"/> طرائق تطوير صيرفة التأمين <input checked="" type="checkbox"/> عوامل نجاح صيرفة التأمين. <input checked="" type="checkbox"/> مزايا وعيوب صيرفة التأمين.	ILO8

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

البحث عن قروض مجمعه قدمتها المصارف السورية لعملائها.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب أخرى	2	3	الفصل التاسع: قروض التجمع المصرفي <input checked="" type="checkbox"/> نشأة وتطور قروض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> تعريف قروض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> أهمية قروض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> أشكال قروض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> الأطراف المشاركة في قرض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> مدة قروض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> الوثائق المطلوبة لقرض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> مراحل عملية منح قروض التجمع المصرفي. <input checked="" type="checkbox"/> قروض التجمع المصرفي كأسلوب مستخدم لإدارة المخاطر الائتمانية. <input checked="" type="checkbox"/> دراسات حالة	ILO9

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

<p>الاطلاع على الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف السورية.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> وظائف</p> <p><input type="checkbox"/> حلقات بحث</p> <p><input type="checkbox"/> مشاريع</p> <p><input type="checkbox"/> تجارب</p> <p>أخرى</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p><u>الفصل العاشر : الخدمات المصرفية الالكترونية</u></p> <p>✓ مفهوم الصيرفة الالكترونية.</p> <p>✓ مزايا الصيرفة الالكترونية.</p> <p>✓ دوافع تبني الصيرفة الالكترونية.</p> <p>✓ متطلبات الخدمات المصرفية الالكترونية.</p> <p>✓ أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية.</p> <p>✓ مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.</p> <p>✓ التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الالكترونية.</p>	<p>ILO10</p>
<p>الاطلاع أنظمة الدفع الالكترونية التي في المصارف السورية.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> وظائف</p> <p><input type="checkbox"/> حلقات بحث</p> <p><input type="checkbox"/> مشاريع</p> <p><input type="checkbox"/> تجارب</p> <p>أخرى</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p><u>الفصل الحادي عشر: الدفع المصرفي الالكتروني</u></p> <p>✓ مفهوم أنظمة الدفع الالكترونية.</p> <p>✓ خصائص وسائل الدفع الالكترونية.</p> <p>✓ عوامل تطور وسائل الدفع الإلكترونية.</p> <p>✓ أنواع وسائل الدفع الالكترونية.</p> <p>✓ مخاطر أنظمة الدفع الإلكترونية.</p> <p>✓ مزايا وعيوب أنظمة الدفع الالكترونية.</p> <p>✓ نظام التحويلات الدولي SWIFT.</p>	<p>ILO11</p>

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الاطلاع على الخدمات التي تقدمها إحدى المنظمات المصرفية الدولية المعروفة.	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب أخرى	2	3	الفصل الثاني عشر: الخدمات المصرفية الدولية <input checked="" type="checkbox"/> أنواع المنظمات المصرفية الدولية. <input checked="" type="checkbox"/> تنظيم الخدمات المصرفية الدولية. <input checked="" type="checkbox"/> الخدمات التي تقدمها المصارف في الأسواق العالمية. <input checked="" type="checkbox"/> تحديات المصارف الدولية في الأسواق الأجنبية. <input checked="" type="checkbox"/> مستقبل الخدمات المصرفية والمالية.	ILO12

5- معايير التقييم:

نمط التقييم				معايير التقييم لتحقيق المحصلات <u>على الطالب أن يظهر الإمكانيات اللازمة للقيام بالأنشطة التالية:</u>	المحصلات التعليمية	ILO Code
تقارير	عروض ومقابلات	امتحانات	تفاعل في الجلسات المتزامنة			
		X	X	<ul style="list-style-type: none"> مقارنة الأشكال المختلفة للخدمات المصرفية. رسم دورة حياة الخدمة المصرفية. مناقشة أفكار جديدة لتطوير الخدمات المصرفية. 	تحديد مفهوم الخدمة المصرفية وشرح أهداف ووسائل تطويرها، وتوضيح الأشكال المختلفة لتطوير الخدمة المصرفية وبيان مراحل تطويرها ومناقشة دورة حياتها، واقتراح أفكار جديدة لتطوير الخدمات المصرفية ومناقشة استراتيجيات تطويرها.	ILO1
		X	X	<ul style="list-style-type: none"> تحديد أبعاد جودة الخدمات المصرفية ومناقشتها. تقييم إحدى نماذج جودة الخدمات المعروفة. 	تحديد مفهوم جودة الخدمة المصرفية وتذكر العوامل المؤثرة فيها، والتمييز بين مستويات جودة الخدمات المصرفية.	ILO2

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

					<ul style="list-style-type: none"> ○ مقارنة مختلف مستويات جودة الخدمة المصرفية. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ومناقشة أبعادها المختلفة وتحليل العلاقة القائمة بين هذه الأبعاد، واقتراح نموذج لتقييم جودة الخدمات المصرفية. 	
		X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> ○ اتخاذ قرار تسعير خدمة مصرفية بناء على معطيات معينة. ○ تحليل إحدى السياسات السعرية المعتمدة في تسعير الخدمات المصرفية. ○ مناقشة طرائق تسعير الخدمات المصرفية. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ يتقن آلية التسعير المصرفي ويحلل أهمية قرارات تسعير الخدمات المصرفية، ويحدد العوامل التي يجب أن تؤخذ بالحسبان عند اتخاذ قرارات تسعير الخدمة المصرفية، ويشرح السياسات السعرية المصرفية، ويقيم طرائق تسعير الخدمات المصرفية. 	ILO3
		X		X	<ul style="list-style-type: none"> ○ مقارنة الخدمات التي تقدمها المصارف الشاملة بالخدمات التي تقدمها المصارف المتخصصة. ○ تقييم آليات التحول إلى المصارف الشاملة. ○ مقارنة سلبيات المصارف الشاملة بإيجابياتها. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ يشرح مفهوم تحرير الخدمات المصرفية، ويحلل أثر العولمة على تطور الخدمات المصرفية وتنوعها، ويحدد أسباب ظهور المصارف الشاملة ويلخص أهم وظائفها، ويحكم على آليات التحول إلى المصارف الشاملة، ويقيم مزايا وعيوب هذه المصارف. 	ILO4
		X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> ○ التمييز بين الأنواع المختلفة للاعتمادات المستندية. ○ اختيار الشكل الأفضل من الاعتمادات المستندية بناء 	<ul style="list-style-type: none"> ○ يميز بين طرائق تمويل التجارة الدولية ويحلل الاعتماد المستندي كأفضل طرائق لتمويلها، ويميز بين الأنواع 	ILO5

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

					<ul style="list-style-type: none"> على معطيات معينة. ○ التنبؤ بالمخاطر التي قد تتجم عن الاعتمادات المستندية. 	<ul style="list-style-type: none"> المختلفة للاعتمادات المستندية ويحدد خطوات تنفيذها، ويلخص الإجراءات اللازمة لفتحها ويفسر العمولات المختلفة المتعلقة بها، ويتوقع المخاطر الناتجة عن الاعتمادات المستندية. 	
		X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> ○ التمييز بين الأنواع المختلفة لخطابات الضمان. ○ اختيار الشكل الأفضل من خطابات الضمان بناء على معطيات معينة. ○ التنبؤ بالمخاطر التي قد تتجم عن خطابات الضمان. 	<ul style="list-style-type: none"> يصف خطابات الضمان كخدمات مصرفية أساسية ويحلل أهمية استثمارات المصرف فيها بالنسبة لعملائه، ويقوم بالضوابط المتعلقة بها ويميز بين أنواعها المختلفة، ويتوقع مخاطر خطابات الضمان وضرورة التحوط منها، إضافة إلى التمييز بين خطابات الضمان والاعتمادات المستندية. 	ILO6
		X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> ○ مقارنة الخصم بإعادة خصم الكمبيالة. ○ تقييم نظام تحويل مصرفي معين. ○ تحليل آليات التحويل الداخلية والخارجية ومقارنتها. 	<ul style="list-style-type: none"> يصف الكمبيالات والحوالات كخدمات مصرفية أساسية، ويحدد العوامل المؤثرة في استثمارات المصرف فيها، ويقوم أنظمة التحويل المصرفية، إضافة إلى التمييز بين الخصم وإعادة الخصم، وينتقد آليات تحويل الأموال داخلياً وخارجياً. 	ILO7
		X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> ○ مقارنة الخدمات التي تقدمها المصارف بالخدمات التي 	<ul style="list-style-type: none"> يعرف الخدمة التأمينية التي 	ILO8

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

					<ul style="list-style-type: none"> تقدمها المصارف ويحلل أسباب ظهور صيرفة التأمين، ويقارن بين شركات التأمين والمصارف من نواحٍ عدة، ويقم قنوات توزيع الخدمة التأمينية من قبل المصارف ويطبق نماذج صيرفة التأمين، كما يحدد أسباب نجاح صيرفة التأمين ويقارن بين مزاياها وعيوبها. 	
		X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> التمييز بين مختلف أنواع قروض التجمع المصرفي. تقييم المراحل التي تتبعها المصارف عند منح هذه القروض لعملائها. الربط بين إدارة المخاطر الائتمانية وقروض التجمع المصرفي. 	ILO9
		X		X	<ul style="list-style-type: none"> التمييز بين مختلف أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية. التنبؤ بالمخاطر التي قد تتجم عن ممارسة المصارف لنشاط الصيرفة الالكترونية. مناقشة العوامل الضرورية اللازمة لنجاح الصيرفة الالكترونية. 	ILO10
		X		X	<ul style="list-style-type: none"> التمييز بين مختلف أنواع 	ILO11

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

					الدفع الالكتروني. مقارنة إيجابيات وسائل الدفع الالكتروني بسلبياته. مناقشة إحدى أنظمة التسوية والتحويلات المصرفية الالكترونية المعروفة.	الالكتروني ويستنتج خصائصه، ويقارن بين مختلف أنواعه، ويتنبأ بمخاطر أنظمة الدفع الإلكترونية ، ويقارن بين مزايا وعيوب أنظمة الدفع الالكترونية، يحكم على أنظمة التحويلات الدولية.	
		X	X	X	التمييز بين مختلف أنواع المنظمات المصرفية الدولية. مناقشة تشريعاً معيناً يحكم الخدمات المصرفية الدولية. التنبؤ بمستقبل الخدمات المصرفية الدولية.	يعرف المنظمة المصرفية الدولية ويميز بين مختلف أنواعها، ويحلل التنظيمات والتشريعات التي تنظم عمل المصارف الدولية والخدمات التي تقدمها، وقيم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف في الأسواق الدولية، ويبحث في التحديات التي تواجه تطوير الخدمات المصرفية الدولية، إضافة إلى التنبؤ بمستقبل هذه الخدمات.	ILO12

6- أدوات ومختبرات القسم العملي:

إسم الأداة	توصيفها
-	-

7- المراجع الأساسية:

- 1- Suresh, P., and Paul, J., (2018), Management of Banking and Financial Services, 4nd Edition, Pearson India Education Services Pvt.
- 2- Rose, P.S., and C. Hudgins, S.C., (2018), Bank Management & Financial Services, Eighth Edition,

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

McGraw-Hill/Irwin.
 3- Tasca, P., (2016), Banking Beyond Banks and Money, Springer International Publishing Switzerland.

8- المراجع الإضافية:

- 1- عباس، وسام فؤاد، 2019، دور بحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية: دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 9، العدد 3، ص.ص. 199-223.
- 2- الزامل، أحمد محمود وآخرون، 2012، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- خزعل، بصير خلف؛ أرسلان مؤيد أكرم، 2018، الأداء الاستراتيجي التسويقي وأثره في جودة الخدمات المصرفية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المصارف كركوك - فرع الرشيد، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة جيهان-أربيل في العلوم الإدارية والمالية، 27-28 حزيران.
- 4- Anderloni, L., Debora Braga, M., and Maria Carluccio, E., (2007), New Frontiers in Banking Services, Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- 5- Mooney Cotter, A., and Others, (2003), Banking & Corporate Financial Services, Cavendish Publishing Limited.