MERCURY

اتفاقيات مستوى الخدمة SLA's

2 – 6 أغسطس 2027

جنيف (سويسرا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اتفاقيات مستوى الخدمة SLA's

المرجع: 109609_120554 التاريخ: 2 – 6 أغسطس 2027 المكان: جنيف (سويسرا) الرسوم: Euro 6500

المقدمة:

تساعد عمليات وسياسات إدارة المشتريات واتفاقيات مستوى الخدمة SLAs على توجيه أنشطة وممارسات خبراء المشتريات وشركاءهم في الأعمال وتكون بمثابة بوصلة تدلهم إلى الطريق وتوجّه العمليات التشغيلية، لتحقيق كفاءة وفعالية هذه المستندات، يجب أن تتوافق مع الاستراتيجية المؤسسية، كما يجب أن تكون مكتوبة بلغة واضحة ومناسبة، تركز هذه الدورة التدريبية على أساليب صياغة هذه السياسات وكيفية التخطيط لتلك العمليات ووضع اتفاقيات مستوى الخدمة بأسلوب بسيط ومحدد يلبي احتياجات المؤسسات العصرية، كما تتناول الدورة منهجيات قياس وتحليل الأداء والعمليات واتفاقيات مستوى الخدمة في سبيل التطوير المستمر.

الفئات المستهدفة:

- خبراء إدارة المشتريات وسلسلة التوريد في جميع المستويات المؤسسية.
- جميع موظفي الشركات الذين يشاركون في عمليات إدارة المشتريات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- تحديد الدور الاستراتيجي لإدارة المشتريات في المؤسسة.
- ممارسة أحدث تقنيات الكتابة المهنية في كتابة السياسات والعمليات والإجراءات واتفاقيات مستوى الخدمة.
- صياغة السياسات للحوكمة الفعالة للأنشطة المؤسسية في إدارة المشتريات.
- تصميم عمليات وإجراءات متعددة الوظائف في سبيل تحسين الضوابط والمخرجات المتعلقة بالجهد والتكاليف والوقت.
- تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة التي تضع قواعداً ذكية للعلاقة بين قسم إدارة المشتريات وبقية أقسام المؤسسة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة المشتريات.
- وضع السياسة.
- تصميم العمليات.
- تقييم العمليات.
- تطوير اتفاقية مستوى الخدمة.
- الكتابة المهنية.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، الدور الاستراتيجي لقسم إدارة المشتريات:

- تعريفات ومصطلحات المشتريات
- تحوّل عمليات إدارة المشتريات لوظيفة استراتيجية
- علاقة قسم إدارة المشتريات ببقية أقسام المؤسسة
- عملية المشتريات
- المبادئ الأخلاقية التي تحكم وظائف إدارة المشتريات

الوحدة الثانية، استخدام أسلوب الكتابة المناسب:

- الكتابة بأسلوب شخصي
- تنظيم الفقرات والجمل
- تطبيقات الكتابة
- لغة بسيطة
- لغة محددة
- لغة إيجابية
- استخدام الأفعال المبنية للمعلوم
- تطبيق القواعد اللغوية السهلة والفعالة
- فهرس Gunning fog index لمستوى تعقيد الكتابة

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة، كتابة سياسات المشتريات:

- سياسات المشتريات: ما هي ولماذا نحتاجها؟
- توجيهات لكتابة سياسات المشتريات
- نطاق سياسة المشتريات
- محتويات واستثناءات السياسة
- تطوير سياسات المشتريات - التطبيق العملي

الوحدة الرابعة، تصميم إجراءات وعمليات إدارة المشتريات:

- تعريف العمليات والإجراءات
- المعايير التي يجب وضعها في عين الاعتبار عند تصميم الإجراءات والعمليات
- تطوير العمليات
- العمليات الفنية
- العمليات العلمية
- هيكل العمليات
- العمليات المجرّدة
- العمليات الاستراتيجية
- العمليات التشغيلية
- قياس وتحسين أداء العمليات
- القواعد التي تحكم استخدام رموز المخطط الانسيابي للعمليات
- التخطيط للعمليات باستخدام مخططات مسار تدفق العمليات swim lane flowcharts
- كتابة الإجراءات التفصيلية لدعم خرائط العمليات

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الخامسة، تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة:

- دور اتفاقيات مستوى الخدمة
- استيعاب العلاقة المترابطة بين الأقسام المختلفة
- مبادئ تطوير اتفاقيات فعالة لمستوى الخدمة
- جدول محتويات اتفاقية مستوى الخدمة
- كتابة اتفاقيات مستوى الخدمة: التطبيقات العملية
- إدارة مستوى الخدمة
- اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية
- اتفاقيات مستوى الخدمة الخارجية
- قياس أداء عمليات إدارة المشتريات ومقارنتها باتفاقيات مستوى الخدمة