



اتفاقيات مستوى الخدمة sSLA

08 - سبتمبر 2024
أونلاين



اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs

رمز الدورة: 120554_102295 | تاريخ الإنعقاد: 08 - 12 سبتمبر 2024 | دولة الإنعقاد: أونلاين | التكلفة: 1500 | ال碧رو

المقدمة:

تساعد عمليات وسياسات إدارة المشتريات واتفاقيات مستوى الخدمة SLAs على توجيه أنشطة ومهامات خبراء المشتريات وشركائهم في النعمال وتكون بمثابة بوصلة ت導م إلى الطريق وتوجه العمليات التشغيلية، لتحقيق كفاءة وفعالية هذه المستدات، يجب أن تتوافق مع الاستراتيجية المؤسسية، كما يجب أن تكون مكتوبة بلغة واضحة وناسبة، ترکز 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 النداء 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 للدارة المشتريات في المؤسسة.
- ممارسة أحدث تقنيات الكتابة المهنية في كتابة السياسات والعمليات والإجراءات واتفاقيات مستوى الخدمة.
- صياغة السياسات للحكومة الفعالة للأنشطة المؤسسية في إدارة المشتريات.
- تصميم عمليات واجراءات متعددة الوظائف في سبيل تحسين الضوابط والمخرجات المتعلقة بالجهد والتکاليف والوقت.
- تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة التي تضع قواماً ذكياً للعلاقة بين قسم إدارة المشتريات وبقية أقسام المؤسسة.

الكفاءات المستهدفة:

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

محتوى الدورة الوحدة الأولى، الدور الاستراتيجي لقسم إدارة المشتريات:

- تعريفات ومصطلحات المشتريات
- تحول 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
- تنظير الفقرات والجمل
- تطبيقات الكتابة
- لغة بسيطة
- لغة محددة
- لغة إيجابية
- استخدام النفعال المبنية للمعلوم
- تطبيق القواعد اللغوية السهلة والفعالة
- فهرس Index fog Gunning

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 المجردة
- العمليات الاستراتيجية
- العمليات التشغيلية
- قياس وتحسين أداء العمليات
- القواعد التي تحكم استخدام روز المخطط الانسيابي للعمليات
- التخطيط للعمليات باستخدام مخططات مسار تحقق العمليات flowcharts lane swim
- كتابة الإجراءات التفصيلية لدعم خرائط العمليات

الوحدة الخامسة، تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة:

- دور اتفاقيات مستوى الخدمة
- استيعاب العلاقة المتربطة بين التقسام المختلفة
- ويدعى تطوير اتفاقية 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



نحوذن تسجيل :
الاتفاقية مستوى الخدمة SLA

رمز الدورة: 120554 تاريخ الإنعقاد: 08 - 12 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: أونلاين التكاليف: 1500 اليورو

معلومات الوشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:
العنوان:
المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي