



اتفاقيات مستوى الخدمة SLA



## اتفاقيات مستوى الخدمة sSLA

### المقدمة:

تساعد عمليات وسياسات إدارة المشتريات واتفاقيات مستوى الخدمة SLAs على توجيه أنشطة وممارسات خبراء المشتريات وشركاءهم في الأعمال وتكون بمثابة بوصلة تُلهم إلى الطريق وتوجّه العمليات التشغيلية، لتحقيق كفاءة وفعالية هذه المستندات، يجب أن تتوافق مع الاستراتيجية المؤسسية، كما يجب أن تكون مكتوبة بلغة واضحة ومناسبة، تركّز 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 المشاركون 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.

### 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 والجمال
- تطبيقات الكتابة
- لغة بسيطة
- لغة محددة
- لغة إيجابية
- استخدام الأفعال المهنية للمعلوم
- تطبيق القواعد اللغوية السهلة والفعالة
- فهرس index fog لمستوى تعقيد الكتابة

## 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، تصمير إجراءات وعمليات إدارة المشتريات:

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

## 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