



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الممارسات الفعالة والتميز في اتفاقيات مستوى الخدمة

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
PMC-954	قبرص (لارنكا)	قاعة فندقية	2025-04-07	2025-04-11	€ 5450	العربية - 25

### مقدمة عن الدورة التدريبية

تقوم الدورة التدريبية بإلقاء الضوء على أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة لتلبية احتياجات الشركات التي تعتمد على الترتيبات المتعلقة بالشراكة طويلة الأجل المرتبطة بمقدم الخدمة الخارجي، وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة، ومن ثم، تحتاج تلك العلاقات المؤسسية إلى معرفة كيفية عمل هذه الشراكة إلى جانب كيفية التصدي لأي من المشكلات التي تواجهها. تقوم اتفاقيات مستوى الخدمة بتأسيس منهجية القياس الداعمة لجودة أداء الخدمة والتي تعد بمثابة عقد قانوني بين مقدم الخدمة والعميل، أو باعتبارها اتفاقية رسمية بين الأقسام الداخلية للشركات حيث توفر الخدمات المؤسسية للعميل الداخلي، لذا يتعين على جميع العاملين في مجال تقديم الخدمات تفهم القضايا والعمليات المتضمنة في مجال عقود الخدمات.

### في نهاية الدورة يكون المتدرب قادراً على

- فهم واستيعاب الفوائد الناتجة عن استخدام اتفاقيات مستوى الخدمة.
- كيفية تشغيل المستويات المختلفة لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- محتويات تخطيط، وكتابة، وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- الهياكل التعاقدية المختلفة لاتفاقيات مستوى الخدمة وتطبيقاتها.
- نقاط القوة والضعف لاتفاقيات مستوى الخدمة، والتعامل مع المتعاقدين سواء الداخليين أو الخارجيين.

### الأهداف العامة للدورة التدريبية

- تخطيط وصياغة مجموعة من اتفاقيات مستوى الخدمة وبناء ومراقبة المفاوضات والنزاعات.



- توضيح كيفية إدراج جودة اتفاقيات مستوى الخدمة ضمن عمليات الشراء.
- التفاوض بشأن اتفاقيات مستوى الخدمة مع المورد الداخلي والخارجي.
- توثيق النتائج الملائمة للجودة المتعلقة بالمتعاقدين.
- تقييم النتائج المحتملة من الأطر البديلة لأداء الخدمة.

## المحتويات العلمية للدورة التدريبية

### المبادئ والوظائف الخاصة باتفاقيات مستوى الخدمة

- أهمية قياس جودة الأداء.
- أسباب وتوقيت وكيفية دعم اتفاقيات مستوى الخدمة لتحقيق الجودة.
- الأهداف الرئيسية.
- اتفاقيات مستوى الخدمة: الاختيار ما بين العقود وبدائل العقد.
- إدخال اتفاقيات مستوى الخدمة للخدمات المشتركه من جانب المتعاقدين.
- اتفاقيات مستوى الخدمة المستخدمة داخل أقسام الشركة.

### العناصر الرئيسية لاتفاقيات مستوى الخدمة

- تحديد الخدمات القابلة للقياس.
- مقاييس الجودة التقليدية.
- الإطار الحاكم لاتفاقيات مستوى الخدمة: إدارة، وقياس أداء الخدمة وتقديم التقارير بشأنها.
- واجبات العميل.
- مشاركة المخاطر واتفاقيات مستوى الخدمة: المشكلات التي تواجه الإدارة.
- إنهاء الاتفاق.

### صياغة اتفاقية مستوى الخدمة



- صياغة المبادئ.
- الهيكل النموذجي لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- العناصر الرئيسية لجودة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- استخدام لغة القياس المناسبة.
- دعم الانجازات من خلال اتباع نهج الترغيب والترهيب.
- القوائم المرجعية لاتفاقيات مستوى الخدمة.

### إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة في الواقع العملي

- عمليات المراجعة.
- إدارة جودة الأداء من خلال قواعد التصعيد.
- إدارة الاختلافات والحفاظ على ملاءمة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- إدارة المتغيرات من خلال تقنيات التفاوض.
- الخيارات المتاحة للعميل للتدخل في حالة وجود متعاقد ضعيف الأداء.
- تعلم وتطبيق الدروس المتعلقة بالاتفاقيات التالية لمستوى الخدمة.

### إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة باستخدام منهج بطاقة الأداء

- نشأة منهج بطاقة الأداء.
- تحقيق المواءمة بين اتفاقيات مستوى الخدمة وبين استراتيجية المؤسسة.
- تحقيق التوازن بين احتياجات أصحاب المصلحة.
- تخطيط وبناء بطاقة الأداء لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- دعم اتفاقيات مستوى الخدمة من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تحسين جودة العمليات.
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام الدورة التدريبية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden