



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الممارسات الفعالة والتميز في اتفاقيات مستوى الخدمة

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
PMC-954	مراكش (المغرب)	قاعة فندقية	2024-12-15	2024-12-19	€ 3450	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 للعمليات 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 الخارجييين.

### 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 في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden