

A photograph showing a group of six people (three men and three women) gathered around a large wooden table, working together on a large piece of paper. The paper contains a hand-drawn diagram illustrating the relationship between Strategy, Goal, and Analysis. A pie chart is also visible. The word "STRATEGY" is written in large, bold, red capital letters at the top. To its left, the word "GOAL" is written in green. Below "STRATEGY", the word "ANALYSIS" is written in yellow. A pie chart is divided into three segments: one labeled "45%", another labeled "25%", and a third labeled "15%".

الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير





## دورة: اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-1261	الدار البيضاء (المغرب)	فاس فندقية	2026-02-08	2026-02-12	€ 3450	25 العربية -

### مقدمة عن الدورة التدريبية

تسلط هذه الدورة الضوء على أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة لتلبية احتياجات الشركات التي تعتمد على ترتيبات شراكة طويلة الأمد مع موردي الخدمات الخارجيين في تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يحتاج أولئك الذين يديرون مثل هذه العلاقات مع الشركات إلى معرفة كيفية عمل هذه الشراكة والقدرة على التعامل مع أي مشاكل. تحدد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) منهجية القياس التي يجب أن تدفع بجودة أداء الخدمة التي تم إنشاؤها كعقد قانوني بين المورد والعميل ، أو كاتفاق رسمي بين أحد أقسام الموردين الداخليين ، والذي يوفر خدمات الشركة لعملائها الداخليين. من الضروري أن يفهم كل من يشارك في تقديم الخدمة المشكلات والعمليات التي ينطوي عليها سيناريو عقد الخدمة.

### أهداف الدورة التدريبية

- فهم اعتبارات الاستعانة بمصادر خارجية أساسية
- تعرف على ميزات ووظائف وفوائد العقود المرنة
- فهم أنواع العقود المختلفة ومتى / كيف يتم تطبيقها
- فهم أساسيات اتفاقيات مستوى الخدمة
- تعرف على كيفية تحديد مستويات الخدمة
- فهم كيفية مراقبة أداء المقاول وربط الأداء بالعقوبات والكافآت
- تعرف على كيفية تطوير عقد التفاوض عليه – دورة التعاقد
- فهم نصائح وحيل التفاوض
- تعرف على كيفية إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة خلال فترة التعاقد



## محاور الدورة التدريبية

### مبادئ ووظائف اتفاقيات مستوى الخدمة

- الحاجة إلى قياس جودة الأداء
- لماذا ومتى وكيف يمكن أن تساعد اتفاقيات مستوى الخدمة في تحقيق الجودة
- الأهداف الرئيسية
- اتفاقيات مستوى الخدمة: العقود أم بدائل العقد؟
- تقديم اتفاقيات مستوى الخدمة للخدمات المشترأة من المقاولين

### العناصر الأساسية لاتفاقيات مستوى الخدمة

- ما هي الخدمات التي يتم قياسها؟
- مقاييس الجودة النموذجية
- أطر حوكمة اتفاقية مستوى الخدمة (SLA): إدارة أداء الخدمة وقياسه والإبلاغ عنه
- تقاسم المخاطر واتفاقيات مستوى الخدمة: إدارة المشاكل.
- إنهاء الاتفاق

### صياغة اتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بك

- صياغة المبادئ
- هيكل نموذجي لاتفاقية مستوى الخدمة
- العناصر الأساسية لجودة اتفاقية مستوى الخدمة
- استخدام لغة القياس المناسبة.
- قوائم مراجعة SLA

### إدارة SLA في الحياة



- عمليات المراجعة
- استخدام التصعيد لإدارة أداء الجودة
- الحفاظ على صلة اتفاقية مستوى الخدمة: إدارة التغييرات
- تقنيات التفاوض لإدارة التغيير.
- خيارات تدخل العميل مع مقاول ضعيف الأداء

### استخدام نهج بطاقة الأداء لإدارة SLA

- أصول منهج بطاقة قياس الأداء
- مواءمة اتفاقية مستوى الخدمة مع استراتيجية الشركة
- الموازنة بين احتياجات أصحاب المصلحة.
- تخطيط وإنشاء بطاقة أداء SLA.
- تحسين جودة العمليات التجارية.



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 بعرض تقديمي (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 الس堪динافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden