GOAL
STRATEGY
45%
25%
15%
ANALYSIS

الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

دورة: اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-1261	أمستردام (هولندا)	قاعة فندقية	2026-10-19	2026-10-23	€ 5450	العربية - 25

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 مقدمي 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 والمكافآت
- تعرف على كيفية تطوير عقد والتفاوض 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 المشتراة 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 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 خصيصًا 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 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN
ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden