



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

| الكود    | المدينة       | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|----------|---------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MCC-1261 | باريس (فرنسا) | قاعة فندقية | 2024-06-24 | 2024-06-28 | € 5450 | 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 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 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 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 تطوّرهم.
- 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 وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة 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 والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- شهادة اتمام مهنية:
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- أوقات البرامج:
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden