



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

فكرة الدورة

تُعد اتفاقيات مستوى الخدمة SLA من الأدوات الأساسية لتنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها، إذ تحدد التوقعات، ومؤشرات الأداء، وآليات المتابعة، ومستويات التصعيد عند عدم تحقق الالتزامات. ومع توسع الاعتماد على التعاقد، والخدمات المشتركة، والتحول الرقمي، أصبحت الحاجة أكبر إلى صياغة اتفاقيات واضحة وقابلة للقياس والتنفيذ.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم دورة حياة اتفاقيات مستوى الخدمة، بدءاً من تحديد نطاق الخدمة ومتطلبات الأطراف، مروراً ببناء المؤشرات والمعايير التشغيلية، ووصولاً إلى المراقبة، وإعداد التقارير، وإدارة الإخلالات والتحسين المستمر. كما يوازن البرنامج بين الجانب التعاقدية والجانب الإداري لضمان قابلية التطبيق في بيئات عمل متعددة.

يمنح البرنامج المشاركين إطاراً عملياً يساعدهم على تحويل الاتفاقيات من وثائق شكلية إلى أدوات فعالة لضبط الأداء وتعزيز جودة الخدمات.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح مفاهيم اتفاقيات مستوى الخدمة ومكوناتها الأساسية.
- تحليل احتياجات الأطراف وربطها بنطاق الخدمة.
- تصميم مؤشرات أداء قابلة للقياس والمتابعة.
- صياغة التزامات واضحة ومخاطر تعاقدية محددة.
- تطبيق آليات مراقبة وتصعيد وتحسين فعالة.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية مدعومة بأمثلة تعاقدية وتشغيلية.
- تحليل نماذج اتفاقيات مستوى خدمة واقعية.
- تمارين تطبيقية لصياغة **المؤشرات** ومستويات الخدمة.
- مناقشات جماعية حول الإخلالات والتصعيد والتحسين.
- دراسة حالة ختامية لبناء مسودة SLA مختصرة.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز إدارة الخدمات والعقود من خلال:
- تحسين وضوح التزامات الخدمة بين الأطراف.
 - رفع جودة المتابعة وقياس **الأداء** التعاقدية.
 - تقليل النزاعات الناتجة عن الغموض التشغيلي.
 - تعزيز كفاءة إدارة مزودي الخدمة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم بنية اتفاقيات مستوى الخدمة بوضوح.
- صياغة مؤشرات خدمة دقيقة وقابلة للتطبيق.
- تحليل تقارير الأداء واتخاذ قرارات متابعة.
- إدارة الإخلالات والتصعيد بأسلوب مهني.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المهنيين المعنيين بإدارة العقود والخدمات ومتابعة الأداء، ممن يحتاجون إلى فهم عملي لاتفاقيات مستوى الخدمة وكيفية استخدامها لتحسين العلاقة التعاقدية.

- موظفو إدارة العقود والمشتريات.
- مشرفو ومحلو الخدمات المشتركة.
- مسؤولو إدارة الموردين ومزودي الخدمة.
- مديرو ومشرفو العمليات والدعم الإداري.
- المهنيون المشاركون في إعداد أو متابعة SLA.

اليوم الأول: مفاهيم اتفاقيات مستوى الخدمة ودورها التعاقدية

- تعريف اتفاقيات مستوى الخدمة SLA وأهدافها الإدارية.
- الفرق بين العقود العامة واتفاقيات مستوى الخدمة.
- الأطراف الرئيسية ومسؤوليات كل طرف داخل الاتفاقية.
- العلاقة بين نطاق الخدمة والتوقعات التشغيلية.
- الأخطاء الشائعة في إعداد الاتفاقيات غير القابلة للقياس.

اليوم الثاني: تحديد نطاق الخدمة ومتطلبات الأداء

- تحليل احتياجات المستخدمين ومتطلبات الخدمة الفعلية.
- تحديد نطاق الخدمة والاستثناءات والافتراضات.
- صياغة مستويات الخدمة بطريقة واضحة وقابلة للتحقق.
- ربط متطلبات العمل بقدرات مزود الخدمة.
- تحديد **المخاطر** التشغيلية المؤثرة في جودة الخدمة.

اليوم الثالث: مؤشرات الأداء وآليات القياس

- اختيار مؤشرات **الأداء** الرئيسية KPI المناسبة للخدمة.
- تحديد خط الأساس والأهداف وحدود القبول.
- تصميم معايير القياس وفترات المتابعة والتقارير.
- التعامل مع البيانات الناقصة أو غير الدقيقة.
- مراجعة مؤشرات **الأداء** لضمان العدالة وقابلية التطبيق.

اليوم الرابع: الحوكمة والتصعيد وإدارة الإخلالات

- بناء نموذج حوكمة لمتابعة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- تحديد أدوار لجان المتابعة ونقاط الاتصال.
- إدارة الإخلالات والتنبيهات وخطط التصحيح.

- صياغة آليات التصعيد والتعويضات عند عدم الالتزام.
- توثيق القرارات والمراسلات المرتبطة بالأداء.

اليوم الخامس: التحسين المستمر وتطبيقات عملية

- مراجعة دورية للاتفاقيات بناءً على نتائج الأداء.
- استخدام تقارير الأداء في تحسين جودة الخدمة.
- إعادة التفاوض عند تغير الاحتياجات أو نطاق العمل.
- تحليل حالات عملية لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- إعداد مسودة مبسطة لاتفاقية مستوى خدمة قابلة للتطبيق.

course_daily_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتدرج اليوم التدريبي من عرض المفاهيم الأساسية، إلى مناقشة الأمثلة، ثم تطبيقات عملية مرتبطة بصياغة مستويات الخدمة وقياسها. ويخصص جزء من كل يوم لتحليل حالات ومناقشة تحديات المشاركين في بيئات العمل.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، والمشاركة في دراسة الحالة الختامية الخاصة بإعداد مسودة اتفاقية مستوى خدمة. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- صياغة مؤشرات الأداء.
- تحليل نطاق الخدمة.
- متابعة الأداء التعاقدية.
- إدارة التصعيد والإخالات.
- تحسين جودة الخدمة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com