

## تطوير عمليات وسياسات إدارة المشتريات واتفاقيات مستوى الخدمة

### لمحة عامة

- تساعد عمليات وسياسات إدارة المشتريات واتفاقيات مستوى الخدمة SLAS على توجيه أنشطة وممارسات خبراء المشتريات وشركاءهم في الأعمال وتكون بمثابة بوصلة تدلهم إلى الطريق وتوجه العمليات التشغيلية ، لتحقيق كفاءة وفعالية هذه المستندات ، يجب أن تتواءم مع الاستراتيجية المؤسسية ، كما يجب أن تكون مكتوبة بلغة واضحة ومناسبة.
- تركز هذه الدورة التدريبية على أساليب صياغة هذه السياسات وكيفية التخطيط لتلك العمليات ووضع اتفاقيات مستوى الخدمة بأسلوب بسيط ومحدد يلبي احتياجات المؤسسات العصرية ، كما تتناول الدورة منهجيات قياس وتحليل الأداء والعمليات واتفاقيات مستوى الخدمة في سبيل التطوير المستمر .

### المنهجية

- تستخدم هذه الدورة التدريبية العديد من أساليب ورش العمل التفاعلية مثل أنشطة التخطيط وصياغة مسودات السياسات والتصميم والتخطيط وعمليات التقييم بالإضافة إلى كتابة مسودات اتفاقيات مستوى الخدمة SLAS.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد الدور الاستراتيجي لإدارة المشتريات في المؤسسة
- ممارسة أحدث تقنيات الكتابة المهنية في كتابة السياسات والعمليات والإجراءات واتفاقيات مستوى الخدمة
- صياغة السياسات للحكومة الفعالة للأنشطة المؤسسية في إدارة المشتريات
- تصميم عمليات وإجراءات متعددة الوظائف في سبيل تحسين الضوابط والمخرجات المتعلقة بالجهد والتكاليف والوقت
- تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة التي تضع قواعداً ذكية للعلاقة بين قسم إدارة المشتريات وبقية أقسام المؤسسة

### الفئات المستهدفة

- تستهدف هذه الدورة التدريبية خبراء إدارة المشتريات وسلسلة التوريد في جميع المستويات المؤسسية وجميع موظفي الشركة الذين يشاركون في عمليات إدارة المشتريات.

## محاوور الدورة

- إدارة المشتريات
- وضع السياسة
- تصميم العمليات
- تقييم العمليات
- تطوير اتفاقية مستوى الخدمة
- الكتابة المهنية

### الدور الاستراتيجي لقسم إدارة المشتريات

- تعريفات ومصطلحات المشتريات
- تحويل عمليات إدارة المشتريات لوظيفة استراتيجية
- علاقة قسم إدارة المشتريات ببقية أقسام المؤسسة
- عملية المشتريات
- المبادئ الأخلاقية التي تحكم وظائف إدارة المشتريات

### استخدام أسلوب الكتابة المناسب

- الكتابة بأسلوب شخصي
- تنظيم الفقرات والجمل
- تطبيقات الكتابة
- لغة بسيطة
- لغة محددة
- لغة إيجابية
- استخدام الأفعال المبينة للمعلوم
- تطبيق القواعد اللغوية السهلة والفعالة
- فهرس Gunning fog index لمستوى تعقيد الكتابة

### كتابة سياسات المشتريات

- سياسات المشتريات: ما هي ولماذا نحتاجها؟
- توجيهات لكتابة سياسات المشتريات
- نطاق سياسة المشتريات
- محتويات واستثناءات السياسة
- تطوير سياسات المشتريات – التطبيق العملي

## تصميم إجراءات وعمليات إدارة المشتريات

- تعريف العمليات والإجراءات
- المعايير التي يجب وضعها في عين الاعتبار عند تصميم الإجراءات والعمليات
- تطوير العمليات
- العمليات الفنية
- العمليات العلمية
- هيكل العمليات
- العمليات المجردة
- العمليات الاستراتيجية
- العمليات التشغيلية
- قياس وتحسين أداء العمليات
- القواعد التي تحكم استخدام رموز المخطط الانسيابي للعمليات
- التخطيط للعمليات باستخدام مخططات مسار تدفق العمليات swim lane flowcharts
- كتابة الإجراءات التفصيلية لدعم خرائط العمليات

## تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة

- دور اتفاقيات مستوى الخدمة
- استيعاب العلاقة المترابطة بين الأقسام المختلفة
- مبادئ تطوير اتفاقيات فعالة لمستوى الخدمة
- جدول محتويات اتفاقية مستوى الخدمة
- كتابة اتفاقيات مستوى الخدمة: التطبيقات العملية
- إدارة مستوى الخدمة
- اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية
- اتفاقيات مستوى الخدمة الخارجية