

## سياسات و عمليات إدارة المشتريات واتفاقيات مستوى الخدمة

### لمحة عامة

تساعد عمليات وسياسات إدارة المشتريات واتفاقيات مستوى الخدمة 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 وعمليات التقييم بالإضافة إلى كتابة مسودات اتفاقيات SLAs مسودات السياسات والتصميم والتخطيط مستوى الخدمة

### 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.



**معهد المورد للتدريب**

AL MAWRED TRAINING INSTITUTE

## الكفاءات المستهدفة

إدارة المشتريات

وضع السياسة

تصميم العمليات

تقييم العمليات

تطوير اتفاقية مستوى الخدمة

الكتابة المهنية

## الدور الاستراتيجي لقسم إدارة المشتريات

تعريفات ومصطلحات المشتريات

تحوّل 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 المبنية للمعلوم

تطبيق القواعد اللغوية السهلة والفعالة

فهرس Gunnin g f o g i n d e x 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

قياس أداء عمليات إدارة المشتريات ومقارنتها باتفاقيات مستوى الخدمة

