دورة صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية

AGILE LEADERS
Training Center

8 – 12 مارس 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

دورة صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية

المرجع: 223861_643 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية لمدة أسبوع لمالكي الخدمات ووظائف العقود والمشتريات والعمليات والخدمات المشتركة وقياس الأداء، ويعود المشاركون بملف صياغة اتفاقية داخلية. تحدد الدورة حدود الخدمة وأدوار مقدمها ومستفيدها ومستوياتها وقواعد القياس وضوابط المراجعة ومسارات التصعيد وإجراءات التغيير. وتحول التوقعات غير الرسمية بين الإدارات إلى اتفاقات تشغيلية قابلة للتتبع. تقدم أجايل للتدريب صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية كمنهج للحوكمة التشغيلية.

الفئة المستهدفة

- وظائف ملكية الخدمة المسؤولة عن تعريف الخدمات الداخلية ونتائجها والمساءلة عنها
- وظائف العقود والمشتريات المسؤولة عن بنية الاتفاقية وواجهات الحوكمة
- وظائف العمليات المسؤولة عن تقديم الخدمة والأدلة والاستثناءات والاستعادة
- وظائف الخدمات المشتركة المسؤولة عن العلاقة بين مقدم الخدمة الداخلي ومستفيدها
- وظائف الأداء المسؤولة عن المقاييس والتقارير والتحليل وقرارات المراجعة
- وظائف الحوكمة المسؤولة عن التصعيد وضبط التغيير وسجلات القرار

تفترض الدورة أن المشاركين يعرفون الخدمات الداخلية أو يقدمونها أو يتلقونها أو يقيسونها أو يحكمونها، ولا تتناول المشورة القانونية أو التعاقد مع موردين خارجيين أو التحضير لشهادة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنسق الخدمات عبر الحدود المؤسسية.

- الخدمات المشتركة والعمليات والمشتريات وإدارة العقود
- المالية والموارد البشرية والمرافق والإدارة
- تقنية المعلومات والاتصالات والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والضيافة والخدمات العامة
- التصنيع والخدمات اللوجستية والإنشاءات والطاقة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل احتياجات الخدمة الداخلية وحدودها وتبعياتها وأصحاب المصلحة
- بناء تعريفات الخدمة والأدوار والمسؤوليات والافتراضات التشغيلية
- تطبيق مستويات خدمة قابلة للقياس وقواعد احتساب الأداء
- مقارنة بدائل التفاوض وتوثيق شروط الخدمة المتفق عليها
- تقييم أدلة الأداء والاستثناءات والتصعيد وقرارات المراجعة
- استخدام ضوابط التغيير للمحافظة على الاتفاقيات الداخلية وتحسينها

جدول الدورة

اليوم 1: أسس الخدمة الداخلية

- خريطة سياق علاقة الخدمة الداخلية
- مصفوفة أدوار مقدم الخدمة ومستفيدها
- لوحة حدود الخدمة وتبعياتها
- قالب بند دليل الخدمات
- قائمة غرض اتفاقية الخدمة الداخلية ونطاقها

اليوم 2: بنية الاتفاقية وصياغتها

- بنية بنود اتفاقية الخدمة الداخلية
- جدول وصف الخدمة والاستثناءات
- مصفوفة المسؤوليات والتسليم
- سجل الافتراضات التشغيلية والتبعيات
- قائمة جودة صياغة الاتفاقية

اليوم 3: المقاييس والتفاوض

- منهج تصميم أهداف مستوى الخدمة
- ورقة تعريف مؤشرات الأداء
- سجل معادلات القياس ومصادر البيانات
- مصفوفة الأهداف والحدود والاستثناءات
- لوحة التحضير للتفاوض على الاتفاقية الداخلية

اليوم 4: الحوكمة والتحسين

- حزمة مراجعة الأداء وأدلته
- مسار استثناءات الخدمة وتصعيدها
- سجل إجراءات معالجة المشكلات
- إجراء ضبط تغييرات الاتفاقية
- دورة قرارات تحسين الخدمة

اليوم 5: ممارسة صياغة الاتفاقية الداخلية

- تمرين: تشخيص فجوة في حدود خدمة داخلية
- تمرين: صياغة الأدوار وتعريفات الخدمة
- تمرين: اختبار المقاييس وقواعد الأهداف
- تمرين: التفاوض على ضوابط التصعيد والتغيير
- المشروع الختامي: ملف صياغة اتفاقية خدمة داخلية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتطبيق صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية في بيئات تشغيلية متنوعة.

- نشاط مقترح: رسم حدود خدمات المالية والموارد البشرية ومستفيديها وتبعياتها واستثناءاتها.
- نشاط مقترح: صياغة مستويات خدمة قابلة للقياس وقواعد أدلة لخدمة دعم تقني.
- نشاط مقترح: مراجعة الاستثناءات وبدائل التصعيد لخدمة مرافق.
- نشاط مقترح: إعداد ملف صياغة اتفاقية خدمة داخلية لخدمة لوجستية مشتركة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية، وماذا تفترض؟

تناسب الوظائف التي تعرف الخدمات الداخلية أو تقدمها أو تتلقاها أو تقيسها أو تحكمها، وتفترض قدرة المشاركين على تفسير احتياجات الخدمة والأدلة التشغيلية والإجراءات المؤسسية ومسؤوليات القرار.

كيف تختلف صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية عن صياغة العقود الخارجية؟

تحدد صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية التوقعات التشغيلية والأدوار والمقاييس والمراجعة والتصعيد والتغيير بين الوظائف المؤسسية، بينما تعالج صياغة العقود الخارجية الشروط الملزمة مع الأطراف الخارجية.

ماذا يجب أن تتضمن اتفاقية مستوى الخدمة الداخلية؟

يجب أن تتضمن اتفاقية مستوى الخدمة الداخلية نطاق الخدمة واستثناءاتها وأدوار مقدمها ومستفيدها والتبعيات والأهداف القابلة للقياس ومصادر البيانات وقواعد التقارير والمراجعة ومعالجة الاستثناءات والتصعيد وضبط التغيير.

كيف تقاس مستويات الخدمة الداخلية؟

تقاس مستويات الخدمة الداخلية بمؤشرات محددة وقواعد احتساب ومصادر بيانات وفترات تقارير وحدود واستثناءات ومسؤولي أدلة وقرارات مراجعة تربط النتائج بمخرجات الخدمة.

متى يجب تغيير اتفاقية مستوى الخدمة الداخلية؟

يجب تغيير اتفاقية مستوى الخدمة الداخلية عندما يتبدل نطاق الخدمة أو الطلب أو التبعيات أو الموارد أو المقاييس أو المخاطر أو الافتراضات التشغيلية أو المسؤوليات المؤسسية بما يجعل الاتفاقية الحالية غير دقيقة أو غير فعالة.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف صياغة اتفاقية خدمة داخلية يضم خريطة السياق وبند الخدمة ومصفوفة الأدوار وبنية البنود وتعريفات المقاييس وسجل التفاوض وحزمة المراجعة ومسار التصعيد وإجراء التغيير. يحول الملف التوقعات غير الرسمية إلى شروط تشغيلية قابلة للتتبع. كما يدعم تقديم الخدمة ومراجعتها بالأدلة والتصعيد المسؤول والتحسين المنضبط.