

المقدمة:

تساهم عمليات إدارة المشتريات وسياساتها، بما في ذلك اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA's)، في توجيه أنشطة وممارسات خبراء المشتريات وشركائهم في الأعمال. تعتبر هذه الاتفاقيات بمثابة بوصلة توجه العمليات التشغيلية نحو تحقيق الكفاءة والفعالية. لضمان نجاح هذه المستندات، يجب أن تتماشى مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة، كما يجب أن تكون مكتوبة بلغة واضحة ودقيقة. تركز هذه الدورة على أساليب صياغة السياسات بشكل فعال، بالإضافة إلى كيفية التخطيط للعمليات ووضع اتفاقيات مستوى الخدمة بطريقة تناسب احتياجات المؤسسات الحديثة. كما تتناول الدورة منهجيات قياس وتحليل الأداء والعمليات الخاصة باتفاقيات مستوى الخدمة، بهدف تحسين وتطوير الأداء المستمر.

الفئات المستهدفة:

- خبراء إدارة المشتريات وسلسلة التوريد في جميع المستويات داخل المؤسسة.
- جميع موظفي الشركات الذين يشاركون في عمليات إدارة المشتريات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لتطوير مهاراته وخبراته في هذا المجال.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد الدور الاستراتيجي لإدارة المشتريات داخل المؤسسة.
- استخدام تقنيات الكتابة المهنية الحديثة لصياغة السياسات، الإجراءات، وكتابة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- صياغة سياسات تضمن الحوكمة الفعالة لأنشطة إدارة المشتريات داخل المؤسسة.
- تصميم إجراءات وعمليات متعددة الوظائف بهدف تحسين الضوابط والحد من الجهد والتكاليف والوقت.
- تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة التي تضع قواعد واضحة للعلاقة بين قسم المشتريات وبقية أقسام المؤسسة.

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة المشتريات بفعالية.
- وضع السياسات الخاصة بالإدارة.
- تصميم العمليات والإجراءات.
- تقييم وتحليل العمليات.

- تطوير وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- مهارات الكتابة المهنية.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: الدور الاستراتيجي لقسم إدارة المشتريات

- تعريف مصطلحات المشتريات الرئيسية.
- تحول عمليات إدارة المشتريات إلى وظيفة استراتيجية.
- العلاقة بين قسم المشتريات وبقية الأقسام داخل المؤسسة.
- عملية المشتريات: الخطوات والأهداف.
- المبادئ الأخلاقية التي تحكم وظائف إدارة المشتريات.

الوحدة الثانية: استخدام أسلوب الكتابة المناسب

- أسلوب الكتابة الشخصي والمهني.
- تنظيم الفقرات والجمل بشكل صحيح.
- تطبيقات الكتابة الخاصة بالمشتريات.
- استخدام لغة بسيطة، محددة وإيجابية.
- استخدام الأفعال المبينة للمعلوم.
- تطبيق القواعد اللغوية السهلة والفعالة.
- كيفية قياس تعقيد الكتابة باستخدام مؤشر Gunning Fog.

الوحدة الثالثة: كتابة سياسات المشتريات

- ما هي سياسات المشتريات؟ ولماذا تعتبر ضرورية؟
- إرشادات لكتابة سياسات المشتريات بفعالية.
- تحديد نطاق سياسة المشتريات.
- محتويات السياسة واستثناءاتها.
- التطبيق العملي على تطوير سياسات المشتريات.

الوحدة الرابعة: تصميم إجراءات وعمليات إدارة المشتريات

- تعريف العمليات والإجراءات في المشتريات.
- المعايير التي يجب مراعاتها عند تصميم الإجراءات.
- كيفية تطوير العمليات المختلفة: الفنية، العلمية، الاستراتيجية، التشغيلية.
- هيكل العمليات وأهمية تحسين أدائها.
- القياس والتحسين المستمر لأداء العمليات.
- استخدام المخططات الانسيابية لتخطيط العمليات (Swim Lane Flowcharts).
- كتابة الإجراءات التفصيلية لدعم خرائط العمليات.

الوحدة الخامسة: تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة

- فهم دور اتفاقيات مستوى الخدمة في تحسين الأداء.
- العلاقة المتشابكة بين الأقسام المختلفة في المؤسسة.
- المبادئ الأساسية لتطوير اتفاقيات فعالة لمستوى الخدمة.
- محتويات اتفاقية مستوى الخدمة: البنود والشروط الأساسية.
- كتابة اتفاقيات مستوى الخدمة: التطبيقات العملية.
- إدارة مستوى الخدمة الداخلية والخارجية.
- قياس أداء عمليات إدارة المشتريات ومقارنتها باتفاقيات مستوى الخدمة.

الخاتمة:

تسعى هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لصياغة وتنفيذ اتفاقيات مستوى الخدمة في عمليات المشتريات بشكل فعال، مع التركيز على تحسين الأداء وتطوير العمليات لتحقيق الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة.