

كتيب الدورة

مستوى الخدمة (SLAs) وإدارة الأداء اتفاقيات

Professional Training Course

Skillslab Training Provider

Skills for Tomorrow's World 



محاور البرنامج حسب الإدارات

مفهوم اتفاقيات مستوى الخدمة الأيام اليوم ١ – أسس اتفاقيات مستوى توجد متطلبات مسبقة

- الفرق بين توقعات الخدمة
- العلاقات وأهميتها المؤسسية
- مسؤوليات المديرين في الخدمة الداخلية والخدمة والمهام التشغيلية
- العلاقة والخارجية
- اليوم ٢ – تصميم التزامات بين القيادة الإدارية ووضوح تحديد الالتزامات الخدمية

تحديد الخدمة

- أبعاد الخدمة من حيث نطاق الخدمة والأدوار خدمية واضحة وقابلة للمتابعة
- تجنّب والمسؤوليات
- التحديات التي يواجهها الغموض والتوقعات غير الوقت والجودة والاستجابة
- دور الواقعية
- اليوم ٣ – قياس الأداء المشرفين في ضمان وضوح المديرين الجدد في تعريف الخدمة

مفاهيم قياس الالتزامات

- جمع معلومات الأداء والمتابعة المنهجية
- متابعة الالتزام بمستويات أداء الخدمة
- ربط المتابعة وتفسيرها
- مناقشات الخدمة المتفق عليها
- اليوم ٤ – مراجعات الأداء موجهة حول تحديات الأداء بتأهيل المديرين لأول مرة

إدارة اجتماعات الخدمي

- معالجة تدني والمساءلة والتحسين
- التوازن بين المساءلة الأداء والإجراءات مراجعة أداء الخدمة
- موازنة تحسين الخدمة مع التصحيحية
- دور والتعاون
- اليوم ٥ – دمج اتفاقيات المشرفين في ترسيخ الانضباط في تطوير المهارات الإدارية

موازنة اتفاقيات الخدمة مع مستوى الخدمة في الأداء الأداء

- دمج إدارة المؤسسي
- إدارة الأهداف الاستراتيجية

كتيب الدورة

المفاهيم الأساسية لاتفاقيات مستوى الخدمة وإدارة البرنامج على منهجية نظرية معرفية منظمة تركز على ختامي دون ورش مبسطة تعكس الواقع المؤسسي. يتم التفاعل على الأداء، مدعومة بأطر قيادية ونقاشات موجهة وحالات وحقبة أدوات تطبيقية مكثفة. تشمل المواد التدريبية ملخصات مستويين فردي وجماعي من خلال نقاشات خفيفة متابعة لاحقة عند الطلب مبسطة قابلة للاستخدام المكتبي. يمكن توفير أنشطة معرفية، كتيب المتدرب، نماذج إرشادية،

يتم تمهيدية محدودة أو

التقييم والعائد المؤسسي

مستوى أسئلة تفاعلية، مراجعات مرحلية، ونقاشات يقودها التقييم أثناء البرنامج من خلال اختبارات قصيرة، فقط. المعرفي والجاهزية الخدمة وإدارة الأداء والأدوار الإدارية المرتبطة المدرب للتحقق من استيعاب مفاهيم اتفاقيات أو تقييمات المديرين أو نتائج الأداء الإدارية. أما قياس العائد المؤسسي من خلال مؤشرات بها. يركز التقييم على الفهم جلسات التأكيد على أن القياس الداخلي مسؤولية الجهة ولا الوظيفي فيتم من قبل الجهة المستفيدة نفسها. يتم الأداء يعتمد اختيار المدرب على تاريخ متابعة اختيارية عند الطلب. نبذة عن يندرج ضمن نطاق تنفيذ البرنامج. يمكن تقديم شبكة دولية متخصصة. يرجى التواصل معنا لتأكيد توفر التنفيذ والمدينة. نعمل مع نخبة من المدربين ضمن المدرب يوفر برنامج المدرب الأنسب لهذا البرنامج وفق الجدول الزمني

الخلاصة

الخدمة ووضوح معرفيًا قويًا للمديرين الجدد والمشرفين وقادة اتفاقيات مستوى الخدمة وإدارة الأداء أساسًا والموقع. رفع مستوى التنسيق، وترسيخ التوقعات والمساءلة المؤسسية. يساهم البرنامج في الفرق الراغبين في تعزيز موثوقية المهمة للتواصل معنا لتخصيص أسلوب ثقافة أداء قائمة على الشفافية والتحسين المستمر. تحسين اتخاذ القرار، مدمج، مع إمكانية تكييف مدة البرنامج ومحتواه بما التنفيذ سواء بالحضور المباشر أو عن بُعد أو بنظام ندعو الجهات يتوافق مع أهدافها المؤسسية.

كتيب الدورة

تواصل معنا

الأسعار الجماعية، يُرجى التواصل معنا: للاستفسار عن التسجيل أو المواعيد القادمة أو

الموقع الإلكتروني www.skillslab-training.com

البريد الإلكتروني info@skillslab-training.com

واتساب +966 559 653 447

Generated by Skillslab Training

info@skillslab-training.com | واتساب: +966 559 653 447

www.skillslab-training.com