



دورة:

إدارة عقود الخدمات والمقاولين ومؤشرات الأداء التشغيلية

**11 - 15 يناير 2027
لندن (المملكة المتحدة)**

إدارة عقود الخدمات والمقاولين ومؤشرات الأداء التشغيلية

رمز الدورة: PC13496 تاريخ الإنعقاد: 11 - 15 يناير 2027 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

مقدمة

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي من قبل **مركز جلوبال هورايزون للتدريب** لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات اللازمة لإدارة عقود الخدمات والمقاولين بكفاءة وفعالية، بما يضمن تحقيق الأهداف التشغيلية والمالية للمؤسسة. يركز البرنامج على دورة حياة العقد، وإدارة العلاقة مع المقاولين، ومتابعة الأداء التشغيلي، وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، وإدارة المخاطر، وضمان الالتزام بمتطلبات الجودة والسلامة ومستويات الخدمة المتفق عليها.

أهداف البرنامج

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم الأسس القانونية والإدارية لعقود الخدمات والمقاولين.
- إدارة دورة حياة العقد من الإعداد وحتى الإغلاق.
- مراقبة أداء المقاولين ومتابعة الالتزام التعاقدية.
- تطوير وتطبيق مؤشرات الأداء التشغيلية المناسبة.
- إدارة المخاطر المرتبطة بعقود الخدمات.
- تقييم مستويات الخدمة وتحسين الأداء التشغيلي.
- إعداد تقارير الأداء واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
- تعزيز الشفافية والمساءلة في إدارة العقود والمقاولين.

الفئات المستهدفة

- مدراء العقود.
- مدراء المشاريع.
- مدراء المرافق والخدمات.
- مسؤولو المشتريات والتوريد.
- مسؤولو متابعة المقاولين.
- مهندسو التشغيل والصيانة.
- مسؤولو الجودة والأداء المؤسسي.
- العاملون في إدارات الخدمات المساندة.

الكفاءات المستهدفة

- إدارة العقود.
- إدارة المقاولين.
- مراقبة الأداء التشغيلي.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- إدارة المخاطر التعاقدية.
- إدارة مستويات الخدمة SLAs.
- إعداد التقارير وتحليل الأداء.

المحاور التدريبية

اليوم الأول:

أسس إدارة عقود الخدمات والمقاولين

- المفاهيم الحديثة لإدارة العقود الخدمية.
- أنواع عقود الخدمات والمقاولات ومجالات استخدامها.
- دورة حياة العقد من التخطيط إلى الإغلاق.
- توزيع المسؤوليات والالتزامات التعاقدية.
- أفضل الممارسات في إدارة العلاقات التعاقدية.

اليوم الثاني:

إدارة المقاولين والالتزام التعاقدية

- اختيار وتأهيل المقاولين ومقدمي الخدمات.
- إدارة الاجتماعات والعلاقات مع المقاولين.
- متابعة الالتزام بالشروط والمواصفات التعاقدية.
- إدارة التغييرات والأوامر التغييرية.
- معالجة حالات التأخير وعدم الامتثال والنزاعات التعاقدية.

اليوم الثالث:

إدارة الأداء ومستويات الخدمة

- مفهوم إدارة الأداء في العقود الخدمية.
- تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs.
- قياس جودة الخدمات المقدمة.
- متابعة الأداء التشغيلي للمقاولين.
- استخدام بطاقات الأداء وتقارير المتابعة الدورية.

اليوم الرابع:

مؤشرات الأداء التشغيلية وتحليل النتائج

- تصميم وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- مؤشرات الكفاءة والإنتاجية والجودة والاستجابة.
- جمع وتحليل بيانات الأداء التشغيلي.
- إعداد لوحات المتابعة وتقارير الأداء التنفيذية.
- استخدام نتائج الأداء في اتخاذ القرارات وتحسين الخدمات.

اليوم الخامس:

إدارة المخاطر والتحسين المستمر

- تحديد وتقييم المخاطر التعاقدية والتشغيلية.
- استراتيجيات الحد من المخاطر وتحسين الامتثال.
- التدقيق على أداء العقود والمقاولين.
- تطوير خطط التحسين المستمر ورفع الكفاءة التشغيلية.
- ورشة عمل تطبيقية لتقييم عقد خدمات وبناء نظام متكامل لمتابعة المقاولين ومؤشرات الأداء.