# الدورة التدريبية: إدارة عقود التعهيد الاستراتيجي: تحقيق الكفاءة والابتكار في الأعمال



07 - 11 ديسمبر 2026
مدريد
5900 € (للشخص الواحد)
Ref: #CM1793_314787

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

أصبح التعهيد (Outsourcing) أداة استراتيجية حاسمة للشركات التي تسعى إلى تحقيق الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، والوصول إلى خبرات متخصصة غير متوفرة داخليًا، مما يتيح لها التركيز على الأنشطة الأساسية. ومع ذلك، تتسم عقود التعهيد بالتعقيد، نظرًا لتعدد أطرافها، وتشعباتها القانونية والتشغيلية، وضرورة إدارة المخاطر المرتبطة بنقل العمليات الحيوية إلى أطراف خارجية. تقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center منهجًا متكاملًا لإدارة عقود التعهيد الاستراتيجي، بدءًا من تحديد فرص التعهيد وصياغة اتفاقيات الخدمة (SLAs)، مرورًا بإدارة علاقات الموردين، وصولًا إلى ضمان الامتثال للوائح حماية البيانات والقوانين الدولية. سيتعلم المشاركون كيفية هيكلة صفقات التعهيد، والتفاوض على الشروط التعاقدية، وتطبيق أفضل الممارسات لضمان نجاح مبادرات التعهيد، وتحقيق أقصى قيمة للأعمال. تستند هذه الدورة إلى أحدث الممارسات العالمية في إدارة العقود وسلاسل التوريد، مستلهمة من أعمال خبراء مرموقين مثل البروفيسور جان ماري فيجاردن (Jean-Marie Vegard)، الذي يُعد مرجعًا في مجال التعهيد وإدارة العمليات. يهدف BIG BEN Training Center من خلال هذه الدورة إلى تمكين المهنيين من إتقان إدارة عقود التعهيد الاستراتيجي، وتعزيز الفعالية التشغيلية، وتحقيق الابتكار المستمر في بيئة الأعمال المتغيرة.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء العقود والمشتريات.
- مدراء العمليات والخدمات.
- مدراء تكنولوجيا المعلومات.
- المستشارون القانونيون في عقود التعهيد.
- المدراء التنفيذيون الذين يفكرون في استراتيجيات التعهيد.
- مدراء المشاريع.
- مدراء سلاسل الإمداد.
- المسؤولون عن إدارة علاقات الموردين.
- خبراء الامتثال وحوكمة الشركات.
- مدراء الموارد البشرية المعنيون بالتعهيد.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الخدمات المصرفية والمالية.
- قطاع الرعاية الصحية.
- التصنيع.
- قطاع الاتصالات.
- الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد.
- قطاع النفط والغاز.
- التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- الجهات الحكومية والمؤسسات العامة.
- شركات الاستشارات الإدارية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العقود.
- إدارة المشتريات.
- إدارة تكنولوجيا المعلومات.
- العمليات التشغيلية.
- الإدارة القانونية.
- إدارة الموارد البشرية.
- المالية.
- التدقيق الداخلي.
- إدارة المشاريع.
- حوكمة الشركات.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم عميق لمفاهيم التعهيد الاستراتيجي وأنواعه.
- صياغة عقود التعهيد واتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).
- إدارة دورة حياة عقود التعهيد.
- تحديد وإدارة المخاطر القانونية والتشغيلية في التعهيد.
- التفاوض على شروط عقود التعهيد بفعالية.
- بناء وإدارة علاقات قوية مع الموردين.
- ضمان الامتثال للوائح حماية البيانات والخصوصية.
- تقييم أداء مزودي الخدمة وتحسينه المستمر.
- تسوية النزاعات في عقود التعهيد.
- تحقيق أقصى قيمة وكفاءة من مبادرات التعهيد.

## منهجية الدورة التدريبية:

يُقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية تدريبية عملية ومُتخصصة، مُصممة لتمكين المشاركين من إتقان إدارة عقود التعهيد الاستراتيجي. تعتمد المنهجية على محاضرات تفاعلية تُقدم المفاهيم الاستراتيجية، والقانونية، والتشغيلية المتعلقة بالتعهيد، مصحوبة بورش عمل تطبيقية مكثفة تتيح للمشاركين ممارسة صياغة بنود اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)، وتحليل دراسات حالة لعمليات تعهيد ناجحة وفاشلة، وتطوير استراتيجيات التفاوض مع مزودي الخدمات. تُقدم دراسات حالة واقعية ومتعمقة لصفقات تعهيد كبرى وتحديات إدارة العلاقات مع الموردين، تُحلل فيها أسباب النجاح والفشل، والتحديات التنظيمية، والدروس المستفادة من هذه التجارب، بما في ذلك قضايا الخلافات حول الأداء، وانتهاكات البيانات، والنزاعات التعاقدية. تُشجع الجلسات التفاعلية على النقاش وتبادل الخبرات بين المتدربين من مختلف القطاعات والإدارات، مما يُعزز من فهمهم للتحديات المتعددة الأبعاد في هذا المجال. يُقدم المدربون الخبراء في BIG BEN Training Center، وهم من ذوي الخبرة الواسعة في إدارة العقود الاستراتيجية والتعهيد، تغذية راجعة بناءة ومستمرة لضمان التطور المستمر للمشاركين في مجال عقود التعهيد الاستراتيجي.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: مفاهيم التعهيد الاستراتيجي وأنواعه

- مفهوم التعهيد (Outsourcing) وأنواعه (IT, BPO, KPO).
- دوافع التعهيد (خفض التكاليف، التركيز على الكفاءات الأساسية).
- المخاطر والفرص المرتبطة بالتعهيد الاستراتيجي.
- اختيار نموذج التعهيد المناسب (داخلي، خارجي، هجين).
- التعهيد في سياق التحول الرقمي.
- مراحل دورة حياة التعهيد.
- التحديات الشائعة في مشاريع التعهيد.

## الوحدة الثانية: صياغة عقود التعهيد واتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

- صياغة بنود عقد التعهيد الأساسية.
- تحديد بنود نطاق الخدمات والمسؤوليات.
- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- التعامل مع بنود التكاليف وآليات الدفع.
- أهمية الوضوح في بنود أحداث التعثر وسبل العلاج.
- بنود إنهاء العقد والتحول الانتقالي (Transition Out).
- المتطلبات القانونية والتنظيمية لعقود التعهيد.

## الوحدة الثالثة: إدارة علاقات الموردين والتحكم في الأداء

- بناء علاقات استراتيجية مع مزودي الخدمة.
- تقييم أداء الموردين بشكل دوري.
- إدارة التغييرات والمطالبات التعاقدية.
- حل النزاعات وفض الخلافات مع الموردين.
- إدارة المخاطر المرتبطة بأداء الموردين.
- مراجعة العقود وتجديدها.
- أهمية التواصل الفعال في التعهيد.

### الوحدة الرابعة: المخاطر القانونية والامتثال في عقود التعهيد

- حماية البيانات والخصوصية (GDPR, CCPA).
- أمن المعلومات وضمانات السرية.
- الملكية الفكرية في عقود التعهيد.
- قوانين العمل والالتزامات تجاه الموظفين.
- المسؤولية القانونية في حالة فشل الأداء.
- الامتثال للوائح الصناعة والمعايير الدولية.
- التدقيق القانوني لعقود التعهيد.

### الوحدة الخامسة: إدارة القيمة والاتجاهات المستقبلية في التعهيد

- قياس القيمة المحققة من التعهيد.
- تحسين العمليات والابتكار المشترك مع الموردين.
- التعهيد متعدد الموردين (Multi-Vendor Outsourcing).
- تعهيد الخدمات السحابية والتحول الرقمي.
- التعهيد الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية للشركات.
- التحديات المستقبلية لإدارة عقود التعهيد.
- أهمية الحوكمة في استراتيجيات التعهيد.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

في ظل التطور المتسارع للتقنيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي والأتمتة، وكيفية تأثيرها على نموذج تقديم الخدمات، كيف يمكن لعقود التعهيد الاستراتيجي أن تضمن المرونة والقدرة على التكيف مع هذه التغييرات، وما هي التحديات القانونية والتشغيلية التي تواجه الشركات في دمج هذه التقنيات مع الحفاظ على جودة الخدمة وحماية البيانات؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بتقديمها منظورًا شاملاً وعمليًا لإدارة عقود التعهيد الاستراتيجي، مما يجعلها ضرورية لكل من يسعى لتحقيق الكفاءة والابتكار من خلال الشراكات الخارجية. نحن لا نكتفي بتقديم المفاهيم النظرية، بل نغوص في التفاصيل الدقيقة لصياغة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)، وإدارة علاقات الموردين، والتعامل مع التحديات القانونية بأسلوب احترافي. تُقدم الدورة رؤى عملية حول كيفية تخفيف المخاطر المرتبطة بالتعهيد، وضمان الامتثال للوائح حماية البيانات، وتحسين أداء مزودي الخدمة، مما يُسهم في تحقيق أقصى قيمة للأعمال. يخرج المتدرب من هذه الدورة وهو يمتلك القدرة على قيادة وإدارة العمليات التعاقدية للتعهيد بفعالية، مما يُسهم بشكل مباشر في نجاح استراتيجيات التعهيد وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة. إنها دورة مصممة خصيصًا لمن يسعى للتميز في إدارة عقود التعهيد الاستراتيجي.