



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# قيادة وإدارة علاقات الموردين

## المقدمة:

- يهدف نظام إدارة علاقات الموردين الى توفير الكفاءة و الفاعلية في العمليات بين المنشأة و بين الموردين, حيث أن نظام إدارة علاقات الموردين مترابط بشكل كامل مع نظام إدارة سلسلة الإمداد و التوريد والذي يتيح التفاعل بشكل أسرع مع الموردين و اكتساب المزيد من سرعة الأداء على مستوى البضائع و الخدمات و الجودة و الإستلامات ، في هذه الدورة التدريبية "قيادة وإدارة علاقات الموردين" ستتعرف على وصف العلاقات المهنية ومناقشة كيف يمكن تطوير هذه العلاقات بالإضافة إلى فهم استراتيجيات دخول السوق المختلفة ومناقشة كيفية استخدامها لتوطيد العلاقات مع الموردين. وتأمين قيمة أكبر، والأداء، والفعالية، والابتكار، وخفض مخاطر سلسلة التوريد. وسوف تتمكنك من تحديد هؤلاء الموردين المهمين ولماذا، وتزويد المشاركين بالأدوات والنهج لتحديد وتنفيذ التدخلات الصحيحة مع الموردين المناسبين، وأخيراً سنسلط الضوء على مهارات القيادة والتواصل والتي تُعد ضرورية للاستفادة من العلاقات مع الموردين.

## أهداف البرنامج:

- تجزئة قاعدة التوريد وتحديد الموردين المهمين والاستراتيجيين
- وصف وتطبيق نهج وتدخلات مختلفة للموردين المهمين والاستراتيجيين
- تطوير أدوات للتقييم الأولي واختيار الموردين
- تقديم مورد جديد - بما في ذلك الموافقة ووضع الاتفاقيات التقنية وجمع المعلومات التنظيمية
- إنشاء برنامج تدقيق قائم على المخاطر
- مراقبة أداء المورد وإدارته والتعامل مع القضايا والشكاوى
- إدارة العلاقات مع الموردين الرئيسيين في جميع أنحاء الأعمال
- دفع الامتثال وإدارة المورد مقابل العقد
- وضع نظام لقياس أداء الموردين وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية
- عقد اجتماعات استعراض الموردين
- وصف مبادئ إدارة سلسلة التوريد والنهج الرئيسية
- إدارة علاقة استراتيجية مع الموردين
- تطوير نهج عمل مشتركة للعلاقات الاستراتيجية للتعاون في المبادرات الرئيسية
- وضع ترتيبات لتأمين الابتكار من قاعدة الإمداد
- تحديد كيف يمكن للمورد الاستراتيجي المساعدة في دفع نمو الأعمال أو خلق ميزة تنافسية
- استخدام المهارات الأساسية لتحسين نتائج العلاقات مع الموردين
- إتقان المهارات الحديثة في التفاوض الفعال مع الموردين في المجالات الرئيسية لعمليات الشراء

## الفئات المستهدفة:

- مدراء إدارات المشتريات والتوريد ورؤساء أقسام المشتريات أخصائيو الشراء وسلسلة التوريد العاملين في إدارة التوريد والمسؤولون عن العلاقات مع الموردين بالإضافة إلى الموظفين المشاركين في عملية الشراء. ومحترفو المشتريات وأصحاب المصلحة الرئيسيون الذين يتفاعلون مع الموردين أو يديرونهم بطريقة ما.

## محتوى البرنامج:

### المشتريات وإدارة الموردين:

- مفهوم وأهمية وتصنيفات الموردين.
- تحديد المواصفات ومتطلباتها
- التوافق بين معايير الجودة وتكاليف الشراء.
- تكتيك التعامل مع الموردين.
- عملية التفاوض مع الموردين.
- طرق وأساليب تقييم الموردين.

### عملية التحقق من فعالية الموردين:

- الحكمة في إدارة علاقات الموردين
- مصادر جمع المعلومات
- وضع الموردين
- استبيانات التأهيل
- تقييم مخاطر الموردين
- العلاقات المستدامة مع الموردين

### إدارة علاقات الموردين وتقسيم قاعدة التوريد:

- العلاقة بين المشتري والمورد
- مقدمة في إدارة علاقات الموردين SRM
- لماذا نحن بحاجة إلى نهج للموردين الرئيسيين والقيمة الممكنة من علاقة تدار بشكل جيد
- تجزئة المورد وما يجعل بعض الموردين مهمين أو استراتيجيين

## إدارة أداء الموردين:

- أهداف أداء الموردين
- أهداف الأداء
- مبادرات التحسين المستمر
- اتفاقيات مستوى الخدمة
- قياس أداء المورد وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية
- عملية STPDR لدفع تحسينات الموردين

## إدارة الموردين:

- إدارة العقود
- إدارة العلاقات مع الموردين (على نطاق الأعمال) ورسم خرائط واجهة المورد

## التعامل مع النزاع وحل النزاعات:

- التعامل مع النزاع وحل النزاعات
- إدارة سلسلة التوريد ورسم خرائط سلسلة التوريد

## العلاقات التعاونية الاستراتيجية:

- العلاقات الاستراتيجية وكيفية إدارتها
- خلق العمل المشترك والتعاون

## تأمين الابتكار ووضع استراتيجية إدارة الموارد البشرية:

- تأمين الابتكار من قاعدة التوريد
- تطوير استراتيجية علاقات الموردين SRM
- حوكمة علاقات الموردين

## تطوير محفظة علاقات الموردين:

- لماذا نحن بحاجة إلى تقسيم علاقات المورد
- تفكيك عناصر علاقات الموردين
- التمييز بين علاقات الموردين
- تطوير مبادرات مشتركة في مجال التكلفة والقيمة
- تحسين أداء الموردين
- تحسين قدرة الموردين

## تقسيم علاقات الموردين:

- قاعدة الإمدادات بوصفها أحد الأصول الاستراتيجية
- تحديد الموردين "القلائل الحيويين"
- استهداف الموردين الجدد والموردين الجانحين

## تفكيك عناصر علاقات الموردين:

- توازن القوى بين الأطراف
- توزيع الحقوق والالتزامات
- البعد الشخصي بين الطرفين
- كيف يمكن أن تختلف العلاقات عبر هذه الأبعاد

## المهارات الشخصية وآداب العلاقات مع الموردين:

- التواصل الفعال كأساس للنجاح
- تطبيق مهارات القيادة والإدارة في العلاقات مع الموردين
- تقنيات الإقناع الفعالة الستة لسيالديني
- تقنية المعاملة بالمثل



المعهد العربي للتدريب في الخليج