

رقم الدورة 1679

# دورة استراتيجية إدارة المرافق والعمليات

إدارة الأصول والمرافق في القطاع العام  
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١٢-٥٢ سبتمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

زيورخ، سويسرا



## تفاصيل الموعد المجدول

زورخ، سويسرا

المدينة

١٢-٥٢ سبتمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٠٠,٥٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة استراتيجية إدارة المرافق والعمليات إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لإدارة المرافق بكفاءة وتنظيم، مع التركيز على موازنة استراتيجية إدارة المرافق مع الأهداف المؤسسية وتعزيز كفاءة العمليات وجودة الخدمات وأداء الأصول واستغلال الموارد وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.

لم تعد إدارة المرافق الحديثة تقتصر على صيانة المباني والمنشآت، بل أصبحت تشمل منظومة متكاملة من الخدمات والوظائف، مثل تشغيل المباني، والصيانة، وإدارة المرافق والخدمات العامة، وإدارة الطاقة والمرافق الخدمية، وخدمات بيئة العمل، وتنسيق أعمال الأمن والسلامة، وإدارة المساحات، والإشراف على المقاولين، وتحسين تجربة المستخدمين. وتوفر هذه الدورة أساليب عملية لربط هذه الوظائف ضمن نموذج تشغيلي متكامل. يتناول البرنامج تطوير استراتيجية إدارة المرافق، ونماذج التشغيل، وهياكل الحوكمة، ومعايير الخدمات، والإجراءات التشغيلية، وتخطيط الموارد، واستراتيجيات الصيانة، ومؤشرات الأداء، ومتطلبات مستويات الخدمة. كما يتعلم المشاركون كيفية تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى خطط تشغيلية قابلة للتنفيذ، مع تحديد المسؤوليات والضوابط ومؤشرات قياس الأداء لمختلف وظائف إدارة المرافق.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على تحسين الكفاءة التشغيلية والتحسين المستمر. ويتعرف المشاركون على أساليب تحسين استخدام الموارد، وتطوير تخطيط الصيانة، وإدارة المقاولين، والتحكم في التكاليف التشغيلية، ومراقبة جودة الخدمات، وإدارة المخاطر، وتعزيز الالتزام بالمتطلبات التنظيمية. كما يتناول البرنامج دور الأنظمة الرقمية وبيانات المرافق في تحسين الرؤية التشغيلية ودعم القرارات الإدارية.

ومن خلال التمارين العملية ودراسات الحالة وتقييم العمليات وورش تطوير الاستراتيجيات، يطور المشاركون القدرة على بناء وتنفيذ إطار متكامل لاستراتيجية إدارة المرافق والعمليات، وتناسب الدورة الجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام والبنوك والمستشفيات والجامعات والمطارات وشركات النفط والغاز والمنشآت الصناعية والعقارات التجارية والشركات الكبرى التي تسعى إلى تحسين أداء المرافق وجودة الخدمات والكفاءة التشغيلية.

## أهداف الدورة

- تحليل الدور الاستراتيجي لإدارة المرافق في دعم الأداء المؤسسي واستمرارية الأعمال.
- تقييم استراتيجيات إدارة المرافق الحالية ونماذج التشغيل والخدمات والموارد ومتطلبات الأداء.
- تطوير استراتيجية لإدارة المرافق تتوافق مع الأولويات المؤسسية وأهداف تقديم الخدمات.
- تقييم نماذج تشغيل المرافق وهياكل الحوكمة والمسؤوليات وترتيبات إدارة الخدمات.
- تطبيق أساليب فعالة لإدارة تشغيل المرافق والصيانة والخدمات العامة وبيئة العمل والوظائف المساندة.
- تطوير معايير للخدمات ومتطلبات أداء واضحة للفرق الداخلية ومقدمي الخدمات الخارجيين.
- تقييم مخاطر المرافق ووضع الضوابط المناسبة لدعم الاستمرارية والمرونة التشغيلية.
- تحسين استخدام الموارد المتعلقة بالقوى العاملة والمعدات والميزانيات والمقاولين والخدمات التشغيلية.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس كفاءة المرافق وجودة الخدمات وفعالية الصيانة وأداء الأصول.
- تقييم أداء المقاولين وتعزيز إدارة العقود ومستويات الخدمة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر لتحديد أوجه القصور التشغيلية وتحسين تقديم خدمات المرافق.
- تصميم إطار متكامل لاستراتيجية إدارة المرافق والعمليات بنهاية الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري المرافق، ومديري عمليات المرافق، ومديري العقارات، ومديري الأصول، ومديري الصيانة، ومديري الهندسة، ومديري المباني، ومديري بيئة العمل، ومديري العمليات، والمتخصصين المسؤولين عن إدارة المباني والمرافق والبنية التحتية والخدمات المساندة.

وتناسب الدورة بصورة خاصة العاملين في الوزارات والجهات الحكومية والبلديات ومؤسسات القطاع العام والبنوك والمستشفيات والجامعات والمطارات وشركات النفط والغاز والطاقة والمنشآت الصناعية والعقارات التجارية والشركات الكبرى. كما تناسب المتخصصين في الصيانة والخدمات التشغيلية والمشتریات والعقود والسلامة والطاقة والاستدامة وإدارة الأداء.

كما يستفيد من البرنامج التنفيذيون والمديرون ورؤساء الأقسام ومديرو العقود ومديرو المشاريع وقادة تقديم الخدمات وصناع القرار المسؤولين عن استراتيجية المرافق والميزانيات التشغيلية وجودة الخدمات وأداء الأصول وإدارة المقاولين والسيطرة على المخاطر واستمرارية الأعمال. وتوفر الدورة أساساً عملياً لربط أهداف إدارة المرافق الاستراتيجية بالعمليات اليومية الفعالة.

## مخرجات التعلم

- شرح المكونات الاستراتيجية والتشغيلية الرئيسية لإدارة المرافق الحديثة.
- تقييم فعالية استراتيجية إدارة المرافق الحالية ونموذج التشغيل المتبع.
- تطوير استراتيجية لإدارة المرافق متوافقة مع الأهداف المؤسسية ومتطلبات الخدمات.
- تحديد هياكل الحوكمة والأدوار والمسؤوليات والضوابط التشغيلية المناسبة.
- تطوير إجراءات تشغيل فعالة لخدمات المرافق والصيانة والمرافق الخدمية وعمليات بيئة العمل.
- وضع معايير واضحة وقابلة للقياس لتقديم خدمات المرافق.
- تقييم مخاطر المرافق وتطوير ضوابط عملية لدعم استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية.

- تحسين توزيع واستخداام الموارد والميزانيات والمعدات والقوى العاملة الخاصة بالمرافق.
- تطوير مؤشرات أداء لعمليات المرافق والصيانة والأصول وجودة الخدمات والتكاليف.
- تقييم أداء المقاولين وتطبيق ممارسات فعالة لإدارة العقود ومستويات الخدمة.
- تحديد أوجه القصور التشغيلية وتطوير مبادرات عملية للتحسين المستمر.
- إعداد إطار متكامل لتنفيذ استراتيجية إدارة المرافق والعمليات داخل المؤسسة.
- المحاوور التدريبية:

## محاوور الدورة

### اليوم الأول

## استراتيجية إدارة المرافق ونماذج التشغيل

- الدور الاستراتيجي لإدارة المرافق في الأداء المؤسسي
- وظائف إدارة المرافق والخدمات والمسؤوليات وبيئات التشغيل
- تطوير استراتيجيات إدارة المرافق المتوافقة مع الأهداف المؤسسية
- نماذج التشغيل وهياكل الحوكمة والأدوار والمسؤوليات والمساءلة
- التطبيق العملي: تقييم عمليات إدارة المرافق الحالية وتحديد فرص التحسين الاستراتيجي والتنظيمي والتشغيلي

### اليوم الثاني

## تشغيل المرافق والصيانة وتقديم الخدمات

- مبادئ التشغيل الفعال للمرافق وإدارة الخدمات
- تشغيل المباني والصيانة والخدمات العامة والمرافق الخدمية وخدمات بيئة العمل

اليوم الثاني — تابع

- تنسيق الصيانة الوقائية والتنبؤية والتصحيحية والقائمة على الحالة
- معايير الخدمات والإجراءات التشغيلية وإدارة الأعمال واستمرارية الخدمات
- التطبيق العملي: إعداد خطة تشغيل متكاملة لمرفق محدد تشمل الخدمات الأساسية وأنشطة الصيانة والمسؤوليات ومتطلبات مستوى الخدمة

## اليوم الثالث

## إدارة الموارد والمقاولين والتكاليف التشغيلية

- تخطيط القوى العاملة وتحسين استخدام الموارد في عمليات المرافق
- إدارة المعدات والمواد وقطع الغيار والموارد التشغيلية
- إعداد ميزانيات المرافق والتحكم في التكاليف والنفقات التشغيلية
- أداء المقاولين واتفاقيات مستوى الخدمة والمشتريات والإشراف على العقود
- التطبيق العملي: تقييم نموذج لتقديم خدمات المرافق وتحديد أولويات تحسين الموارد والمقاولين

## اليوم الرابع

## أداء المرافق وإدارة المخاطر والتميز في الخدمات

- إدارة أداء المرافق وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية
- قياس جودة الخدمات وفعالية الصيانة وأداء الأصول والتكاليف ورضا المستخدمين
- تقييم مخاطر المرافق والالتزام واستمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية
- تقارير الأداء ولوحات المعلومات ومراجعات الإدارة والإجراءات التصحيحية
- التطبيق العملي: تطوير لوحة معلومات لأداء المرافق وخطة تحسين قائمة على المخاطر

## اليوم الخامس

# التنفيذ الاستراتيجي والتحسين المستمر

- تطوير إطار متكامل لاستراتيجية إدارة المرافق ونموذج التشغيل
- ربط عمليات المرافق بإدارة الأصول والاستدامة والتحول الرقمي والأولويات المؤسسية
- التحسين المستمر وإدارة التغيير وتطوير النضج التشغيلي
- التخطيط الاستراتيجي وحوكمة التنفيذ ومراجعة الأداء
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة لتنفيذ استراتيجية إدارة المرافق والعمليات تشمل الأهداف الاستراتيجية ونموذج التشغيل ومعايير الخدمات والصيانة والموارد والمقاولين والمخاطر ومؤشرات الأداء والحوكمة وأولويات التحسين

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/facilities-management-strategy-operations>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440