

رقم الدورة 1676

دورة إدارة أداء المرافق وتحسين مؤشرات الأداء

إدارة الأصول والمرافق في القطاع العام
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة أداء المرافق وتحسين مؤشرات الأداء إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لقياس وإدارة وتحسين أداء المرافق والمباني والبنية التحتية والأصول والخدمات المساندة. وتركز الدورة على تحويل إدارة أداء المرافق من مجرد إعداد التقارير التشغيلية إلى منظومة متكاملة لإدارة الأداء تساعد المؤسسات على قياس النتائج، وتحديد أوجه القصور، وتعزيز المساءلة، ودعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

تتطلب الإدارة الفعالة للمرافق ما هو أكثر من المحافظة على المباني والاستجابة لطلبات الخدمة. إذ تحتاج المؤسسات إلى مؤشرات أداء موثوقة تربط عمليات المرافق بالأولويات المؤسسية، مثل جودة الخدمات، وموثوقية الأصول، وكفاءة الصيانة، وكفاءة الطاقة، وتحسين التكاليف، والامتثال، والاستدامة، ورضا المستخدمين، واستمرارية الأعمال. وتوفر الدورة للمشاركين أساليب عملية لتصميم أنظمة قياس أداء تعكس هذه الأولويات.

يتناول البرنامج دورة إدارة الأداء بصورة متكاملة، بدءاً من تحديد الأهداف الاستراتيجية ومجالات الأداء الحرجة، مروراً بتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ووضع خطوط الأساس والأهداف، ووصولاً إلى جمع البيانات والتحقق من جودتها وتحليل الاتجاهات وتحويل نتائج الأداء إلى إجراءات تصحيحية ومبادرات تحسين. كما يتعرف المشاركون على مؤشرات الأداء الاستباقية واللاحقة وكيفية التمييز بين مؤشرات الأداء الفعالة والمقاييس التي تزيد من حجم التقارير دون أن تضيف قيمة حقيقية للقرار الإداري.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على تحسين مؤشرات الأداء وتطوير لوحات معلومات وتقارير إدارية عملية لأداء المرافق. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم المؤشرات الحالية، وإزالة التكرار، وتحسين جودة البيانات، ووضع أهداف واقعية، وإنشاء تقارير إدارية توفر رؤية واضحة لأداء المرافق. كما تتناول الدورة مؤشرات الصيانة والأصول والطاقة والتكاليف وجودة الخدمات والاستدامة ورضا المستخدمين ومقارنة الأداء.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وتحليل الأداء وورش العمل، يطور المشاركون القدرة على بناء إطار متكامل لإدارة أداء المرافق وتحسين مؤشرات الأداء وفقاً لمتطلبات المؤسسة. وتدعم دورة إدارة أداء المرافق وتحسين مؤشرات الأداء الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع العام والبنوك والشركات والمنشآت الصناعية وشركات النفط والغاز ومشغلي البنية التحتية والمؤسسات الكبرى التي تسعى إلى تحقيق تحسينات قابلة للقياس في كفاءة المرافق وجودة الخدمات وأداء الأصول والتحكم التشغيلي.

أهداف الدورة

- تحليل مبادئ إدارة أداء المرافق وعلاقتها بالأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة.
- تقييم أنظمة قياس أداء المرافق الحالية وتحديد الفجوات والتكرار والمؤشرات منخفضة القيمة.
- تحديد مجالات الأداء الحرجة في عمليات المرافق والصيانة والأصول والطاقة والخدمات والتكاليف.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية واضحة وقابلة للقياس ومتوافقة مع الأهداف المؤسسية والتشغيلية.
- تقييم مؤشرات الأداء الاستباقية واللاحقة وتحديد مدى ملاءمتها لأنشطة إدارة المرافق المختلفة.
- تحديد تعريفات المؤشرات ومصادر البيانات وتكرار القياس والمسؤوليات وخطوط الأساس والأهداف.
- تطبيق أساليب تحليل الأداء لتحديد الاتجاهات والانحرافات والمشكلات المتكررة وفرص التحسين.
- تطوير لوحات معلومات وتقارير إدارية توفر رؤية واضحة لأداء المرافق وتدعم اتخاذ القرارات.
- تقييم أداء الصيانة والأصول والطاقة وجودة الخدمات والتكاليف والاستدامة باستخدام مؤشرات مناسبة.
- تطبيق أساليب مقارنة الأداء لتحديد فجوات الأداء وترتيب أولويات التحسين.
- تعزيز المساءلة عن الأداء من خلال ربط المؤشرات بالمسؤوليات ومستويات الخدمة والإجراءات التصحيحية ومراجعات الإدارة.
- تصميم إطار متكامل لإدارة أداء المرافق وتحسين مؤشرات الأداء بنهاية الدورة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري المرافق، ومديري العقارات، ومديري الأصول، ومديري الصيانة، ومديري الهندسة، ومديري العمليات، ومديري المباني، ومديري الطاقة، ومديري البنية التحتية، والمتخصصين المسؤولين عن أداء المرافق وجودة الخدمات وموثوقية الأصول والكفاءة التشغيلية.

وتناسب الدورة بصورة خاصة العاملين في الجهات الحكومية والوزارات والبلديات والبنوك والمؤسسات المالية والمستشفيات والجامعات والمطارات وشركات النفط والغاز والطاقة والمنشآت الصناعية والعقارات التجارية

ومشغلي البنية التحتية والشركات الكبرى. كما تناسب المتخصصين في إدارة الأداء وتحسين الأعمال والجودة وتحليل البيانات وإدارة الخدمات والتقارير التشغيلية.

كما يستفيد من البرنامج التنفيذيون والمديرون التنفيذيون ورؤساء الأقسام ومديرو الأداء ومديرو المشاريع ومديرو العقود وصناع القرار الذين يحتاجون إلى معلومات واضحة وموثوقة لتقييم أداء المرافق وتوجيه الموارد. وتعد الدورة مناسبة بصورة خاصة للمتخصصين المسؤولين عن اتفاقيات مستوى الخدمة، وأداء المقاولين، وفعالية الصيانة، والميزانيات التشغيلية، وأداء الأصول، وكفاءة الطاقة، والتحسين المستمر.

مخرجات التعلم

- شرح مبادئ ومكونات نظام فعال لإدارة أداء المرافق.
- تحديد مجالات الأداء الحرجة التي تتطلب القياس في عمليات المرافق والخدمات.
- تقييم مؤشرات أداء المرافق الحالية وتحديد مدى ملاءمتها وفعاليتها وقيمتها في دعم القرارات.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية واضحة ومتوافقة مع أهداف المؤسسة وإدارة المرافق.
- تحديد خطوط الأساس والأهداف وتكرار القياس ومصادر البيانات والمسؤوليات لكل مؤشر.
- التمييز بين مؤشرات الأداء الاستباقية واللاحقة وتطبيقها بصورة مناسبة في إدارة أداء المرافق.
- تحليل بيانات الأداء لتحديد الاتجاهات والانحرافات والمشكلات المتكررة وأوجه القصور التشغيلي.
- تطوير لوحات معلومات عملية توفر رؤية واضحة لأداء المرافق والأولويات.
- تقييم مؤشرات الصيانة وموثوقية الأصول والطاقة والتكاليف وجودة الخدمات ورضا المستخدمين.
- تطبيق أساليب مقارنة الأداء لتحديد فجوات الأداء وفرص التحسين الواقعية.
- تحويل نتائج مؤشرات الأداء إلى إجراءات تصحيحية ومبادرات تحسين وقرارات إدارية وآليات للمساءلة.
- إعداد إطار عملي لإدارة أداء المرافق وتحسين مؤشرات الأداء قابل للتطبيق داخل المؤسسة.
- المحاور التدريبية:

محاوور الءورة

الءوم الأول

أساسيات إدارة أداء المرافق

- مبادئ وأهءاف إدارة أداء المرافق
- ربط استراتيجفة المرافق بالأهءاف المؤسسية والتشغيلفة
- ءءفء مجالات الأداء الءرة في المرافق والأصول والصفاة والءءماء والطاقة والتكالفف
- ءورة إدارة الأداء والءوكمة والمساءلة ومراجعات الإدارة
- الءطفف العملف: ءقففم عملفة لإدارة المرافق وءءفءء مجالات الأداء الءرة ومتطلبات القفااس

الءوم الءافف

ءصمفم مؤشرات الأداء وقفااس الءءافج وءءفءء الأهءاف

- مبادئ ءطوفر مؤشرات الأداء الرئفسفة الفعالة
- مؤشرات الأداء الاستباقفة واللاحقة فف إدارة المرافق
- ءعرفف المؤشرات وطرق الءساب ومصادر البفاانات وءكرر القفااس والمسؤولفاة
- ءءفءء ءطوط الأساس والأهءاف وءءوء الأداء ومستوفاة الءنبفه
- الءطفف العملف: ءصمفم إطار مءكامل لمؤشرات الأداء لمرفف مءءء فشمم الءعرففاء والأهءاف والمسؤولفاة وأسالفب القفااس

الءوم الءالف

أداء الصفاة والأصول والعملفاء

- مؤشرات أداء الصفاة وقفااس فعلفة أعمال الصفاة
- موءوففة الأصول وءوافرها واسءءءامها وقفااس أءائفها

اليوم الثالث — تابع

- إدارة طلبات الخدمة وأوقات الاستجابة ومعدلات الإغلاق وجودة الخدمات
- أداء المقاولين واتفاقيات مستوى الخدمة والالتزام التشغيلي
- التطبيق العملي: تحليل بيانات أداء المرافق وتحديد فرص التحسين في الصيانة والأصول والمقاولين وجودة الخدمات

اليوم الرابع

تحليل البيانات ولوحات المعلومات ومقارنة الأداء

- جمع بيانات أداء المرافق والتحقق منها وإدارة جودتها
- تحليل الاتجاهات وتحليل الانحرافات وتحديد فجوات الأداء والأسباب المؤثرة
- تطوير لوحات المعلومات والتقارير الإدارية لأداء المرافق
- المقارنة الداخلية والخارجية لتحسين أداء المرافق
- التطبيق العملي: تطوير لوحة معلومات إدارية وتحليل اتجاهات مؤشرات الأداء لتحديد الإجراءات ذات الأولوية ومخاطر الأداء

اليوم الخامس

تحسين مؤشرات الأداء والحوكمة والتحسين المستمر

- مراجعة مؤشرات أداء المرافق الحالية وتحسينها
- إزالة المؤشرات غير الفعالة أو المكررة أو منخفضة القيمة
- ربط مؤشرات الأداء بالمساءلة والإجراءات التصحيحية والميزانيات والقرارات الإدارية
- أطر التحسين المستمر ومراجعة الأداء
- الورشة الختامية: إعداد إطار متكامل لإدارة أداء المرافق وتحسين مؤشرات الأداء يشمل الأهداف الاستراتيجية ومجالات الأداء والدرجة ومؤشرات الأداء والأهداف ومصادر البيانات ولوحات المعلومات والمسؤوليات وآليات المراجعة وإجراءات التحسين



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/facilities-performance-management-kpi-optimization>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

