

# € TRAINING

إدارة الخدمات العامة والرفاق

5 - 9 مايو 2025  
ميلان (إيطاليا)



## إدارة الخدمات العامة والمرافق

رمز الدورة: M1412 تاريخ الإ انعقاد: 5 - 9 مايو 2025 دولة الإ انعقاد: ميلان (إيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة البرنامج التدريبي:

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بفهم شامل حول إدارة المرافق، بدءًا من تصميم الأنظمة إلى التنفيذ الفعّال. حيث يتناول استراتيجيات التخطيط والصيانة وإدارة العقود والتعهد، بالإضافة إلى تقنيات مراقبة الأداء لضمان تحسين مستمر. ويُمكنهم أيضًا من تطوير المهارات اللازمة لتحسين كفاءة المرافق وضمان استمراريتها على المدى الطويل.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم عملية إدارة المرافق ومراحلها المختلفة، والربط بين إدارة المرافق وإدارة الأصول لتحقيق كفاءة أعلى.
- تطوير وتنفيذ التخطيط الاستراتيجي والسنوي للمرافق، مع تطبيق مبادئ تكلفة دورة الحياة وإعداد الميزانيات بفعالية.
- تصميم استراتيجيات صيانة وقائية تعتمد على تحليل المخاطر، وضمان استمرارية تشغيل المرافق بكفاءة.
- إدارة عملية التعهد واختيار المقاولين المناسبين، بالإضافة إلى إبرام العقود وإدارة دورة التعاقد بفعالية.
- تطبيق أنظمة مراقبة الأداء والمقارنات المعيارية، مع استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتحسين إدارة المرافق.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء ومشرفو المرافق المسؤولون عن الإشراف على صيانة وتشغيل المباني والمرافق.
- مدراء الخدمات ومنسقوها الذين يديرون تقديم الخدمات وضمان رضا العملاء.
- الفنيون والعاملون في مجال الصيانة المسؤولون عن إجراء الإصلاحات وصيانة المرافق والمعدات.
- المتخصصون في المشتريات والخدمات اللوجستية المشاركون في توفير وشراء وإدارة مستلزمات وخدمات المرافق.
- الموظفون الإداريون والعاملون في الدعم الذين يشاركون في إدارة المكاتب والوظائف الإدارية داخل المرافق.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### نظرة شاملة على إدارة المرافق:

- عملية إدارة المرافق وكيفية تنفيذها بشكل عام.
- إدارة المرافق كمشروع تجاري مستقل داخل المؤسسة.
- مراحل إدارة المرافق: من التخطيط إلى التنفيذ الفعلي.
- العلاقة بين إدارة المرافق وإدارة الأصول لضمان الكفاءة والفعالية.

#### الوحدة الثانية:

#### العناصر الأساسية لإدارة المرافق:

- أدوار إدارة المرافق وتقييم الوضع الحالي لعمليات الإدارة.
- أنواع التخطيط المستخدمة في إدارة المرافق.
- التخطيط الاستراتيجي والتخطيط السنوي، ومبادئ تكلفة دورة الحياة.
- المبادئ الأساسية لإعداد الميزانيات الخاصة بالمرافق.
- التخطيط الوظيفي والتحكم في سير العمل، وإدارة الأداء لضمان سير العمل بفعالية.

## الوحدة الثالثة:

### الصيانة الوقائية واستراتيجية الصيانة:

- تطوير خطط استعادة العمليات بعد الكوارث لضمان الاستمرارية.
- المفاهيم الأساسية للصيانة ودورها في الحفاظ على كفاءة المرافق.
- فهم المخاطر وتحديدها في إدارة المرافق.
- تطبيق الصيانة المعتمدة على المخاطر، والخطوات اللازمة لتنفيذها.
- خطوات تطوير استراتيجية صيانة فعالة تعتمد على تحليل المخاطر.
- المهام الأساسية للتفتيش والصيانة التي تضمن تشغيل المرافق الحيوية بكفاءة.

## الوحدة الرابعة:

### التعهد والتعاقد:

- تحديد الأنشطة التي يمكن تعهدها وتلك التي يجب القيام بها داخليًا.
- كيفية اختيار المقاول الأنسب للقيام بمهام معينة.
- إدارة عملية التعاقد بنجاح لضمان تحقيق الأهداف المطلوبة.
- الأنواع المختلفة للعقود وكيفية استخدامها في إدارة المرافق.
- دورة حياة التعاقد، بدءًا من التحضير إلى التنفيذ.
- أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة SLAS لضمان الجودة وتقديم الخدمات.

## الوحدة الخامسة:

### مراقبة الأداء والمقارنات المعيارية:

- أهمية التحسين المستمر لضمان تطور العمليات.
- وضع الأهداف الواضحة كنقطة انطلاق لقياس الأداء.
- مراقبة الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لضمان الكفاءة.
- تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في إدارة المرافق لقياس النجاح.
- ضرورة إجراء التقييمات والمراجعات والمقارنات المعيارية لتحديد الفجوات وتحسين الأداء، بالإضافة إلى تمرين عملي في التدقيق.