



دورة أساسيات قطاع المياه وإدارة المرافق



AGILE LEADERS
Training Center



دورة أساسيات قطاع المياه وإدارة المرافق

نظرة عامة

دورة أساسيات قطاع المياه وإدارة المرافق لمدة أسبوع لمهنيي المرافق ومديري البنية التحتية ومنسقي العمليات وفرق البيئة والجودة والمالية وخدمة العملاء وقادة الخدمات العامة، ويغادر المشاركون ومعهم ملف أساسيات مرافق المياه والتحسين. يربط المشاركون الموارد وسلسلتي مياه الشرب والصرف الصحي والأصول والعمليات والجودة والمرونة والمالية والعملاء والأداء دون الدخول في التصميم الهندسي التفصيلي. يقدم أجايل للتدريب أساسيات قطاع المياه عبر أدوات تشمل المرفق بأكمله.

الفئات المستهدفة

- مهنيو مرافق المياه المنسقون لتقديم الخدمة والعمليات
- مديرو البنية التحتية المشرفون على الأصول والصيانة والتجديد
- منسقي العمليات الرابطون بين المعالجة والشبكات والفرق الميدانية
- فرق البيئة والجودة الداعمة للمتابعة والضوابط
- فرق المالية وخدمة العملاء الرابطة بين الإيرادات وأداء الخدمة
- قادة الخدمات العامة الحاكمون لأولويات المرافق ومرونتها

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون في البنية التحتية أو المرافق أو الخدمات العامة أو الوظائف الداعمة، وتترك التصميم الهندسي التفصيلي وشهادات المختبر خارج النطاق.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات العاملة في مياه الشرب والصرف الصحي والبيئة والبنية التحتية والخدمات العامة.

- مرافق مياه الشرب وعمليات المعالجة
- خدمات جمع مياه الصرف ومعالجتها وإعادة استخدامها
- إدارات البنية التحتية البلدية والأشغال العامة
- وظائف المتابعة البيئية والصحة العامة
- مؤسسات الهندسة والإنشاء وإدارة الأصول
- فرق مالية المرافق والعملاء والخدمات الرقمية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل سلسلة قيمة قطاع المياه ونظام أصحاب المصلحة
- مقارنة واجهات عمليات مياه الشرب والصرف الصحي
- تطبيق مفاهيم ضوابط الأصول والعمليات والجودة والسلامة
- تقييم مؤشرات الخدمة والعلاء والمالية والبيئة
- ترتيب احتياجات المرونة والصيانة وتحسين فاقد المياه
- بناء موجز تحسين مشترك لمرافق المياه

جدول الدورة

اليوم 1: القطاع والموارد وسلاسل القيمة

- خريطة دورة المياه وسياق الموارد
- خريطة أصحاب المصلحة وحوكمة قطاع المياه
- سلسلة قيمة خدمة مياه الشرب
- مسار مياه الصرف وإعادة الاستخدام
- مصفوفة أدوار ومسؤوليات المرافق

اليوم 2: المعالجة والشبكات والعمليات

- خريطة واجهات معالجة مياه الشرب
- هيكل أصول شبكة التوزيع
- واجهة جمع مياه الصرف ومعالجتها
- مسار التشغيل والصيانة
- شجرة القياس وفاقد المياه غير المدر للإيراد



اليوم 3: الجودة والسلامة والمرونة

- نظرة عامة على ضوابط خطة سلامة المياه
- مصفوفة المتابعة التشغيلية والتحقق
- خريطة الضوابط البيئية والتصرف
- مراجعة واجهة سلامة العاملين والجمهور
- سجل مخاطر المناخ ومرونة الخدمة

اليوم 4: العملاء والمالية والأداء

- خريطة رحلة خدمة العملاء
- نموذج مفاهيم التعرف واسترداد التكلفة
- تدفق إيرادات المرافق والتحصيل
- لوحة مؤشرات أداء مرافق المياه
- خريطة المتابعة الرقمية ودعم القرار

اليوم 5: ممارسة أساسيات مرافق المياه

- تمرين مقترح: رسم القطاع وسلسلة القيمة
- تمرين مقترح: مراجعة الأصول وفاقد المياه
- تمرين مقترح: تقييم مخاطر السلامة والمرونة
- تمرين مقترح: مراجعة لوحة أداء المرفق
- التمرين الختامي: ملف أساسيات مرافق المياه والتحسين

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من سياقات إمدادات المياه والصرف الصحي والبلديات وإدارة المرافق.

- نشاط مقترح: رسم خدمة المياه من المصدر إلى العميل ومسؤوليات أصحاب المصلحة.
- نشاط مقترح: تصنيف أصول المرفق وتحديد أولويات الصيانة وفاقد المياه.
- نشاط مقترح: ربط ضوابط جودة المياه بالمتابعة التشغيلية والتحقق.
- نشاط مقترح: تقييم مؤشرات الخدمة والعملاء والمالية والمرونة لإعداد موجز تحسين.



الأسئلة الشائعة

لمن صممت دورة أساسيات قطاع المياه وماذا تفترض؟

صممت الدورة للمهنيين الفنيين وغير الفنيين في المرافق والبنية التحتية والبيئة والمالية والعملاء والخدمات العامة. وتفترض مشاركة في القطاع وتستبعد التصميم الهندسي التفصيلي.

كيف تختلف أساسيات قطاع المياه عن تدريب التصميم الهندسي للمياه؟

ترتبط أساسيات القطاع الأنظمة والعمليات والأصول والجودة والعملاء والمالية والحوكمة، بينما يطور تدريب التصميم الحسابات والمواصفات الخاصة بالبنية التحتية والعمليات المادية.

ماذا تشمل سلسلة قيمة مرافق المياه؟

قد تشمل سلسلة القيمة تخطيط الموارد والسحب والمعالجة والتخزين والنقل والتوزيع والقياس وخدمة العملاء وجمع مياه الصرف ومعالجتها وتصريفها أو إعادة استخدامها والحوكمة والمالية الداعمة.

لماذا تعد المياه غير المدرة للإيراد مهمة للمرافق؟

تمثل المياه غير المدرة للإيراد مياها منتجة لم تصدر عنها فاتورة بسبب الفاقد المادي أو التجاري أو الاستخدام المصرح غير المفوتر، وتؤثر في الكفاءة والموارد والإيرادات والاستثمار.

كيف تتابع مرافق المياه الأداء والمرونة؟

تستخدم المرافق مؤشرات التغطية والاستمرارية والجودة والفاقد وموثوقية الأصول واستجابة العملاء واسترداد التكلفة والتحصيل والسلامة والمرونة، مع تحديد ملكية البيانات ودورات المراجعة.

الخاتمة

يأخذ المشاركون ملف أساسيات مرافق المياه والتحسين، ويضم أدوات سلسلة القيمة وأصحاب المصلحة والأصول والجودة والفاقد والعملاء والمالية والأداء والمرونة. ينشئ الملف رؤية تشغيلية مشتركة بين الوظائف. ويساعد الفرق على ربط نتائج الخدمة بأولويات التحسين العملية.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا