# دورة استراتيجية إدارة المرافق وتصميم العمليات

12 – 16 يوليو 2027

برلين

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة استراتيجية إدارة المرافق وتصميم العمليات

**المرجع:** 967_173774 **التاريخ:** 12 – 16 يوليو 2027 **المكان:** برلين **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة استراتيجية إدارة المرافق وتصميم العمليات هي دورة متقدمة لمدة أسبوع لقيادات المرافق ومديري تشغيل العقارات والأصول واستراتيجيي أماكن العمل وقيادات الخدمات الهندسية وفرق التحول، ويأخذ المشاركون خارطة استراتيجية المرافق والعمليات. تربط الدورة نموذج تشغيل المرافق وتصميم عمليات الخدمات وحوكمة المرافق ومستويات الخدمة ومؤشرات الأداء وأولويات دورة الحياة وواجهات الموردين وضوابط المخاطر والتحسين المستمر. يقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في استراتيجية إدارة المرافق وتصميم العمليات.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استراتيجية المرافق ومواءمة نموذج التشغيل.
- الجهات المسؤولة عن تشغيل العقارات وأماكن العمل والخدمات.
- القيادات المسؤولة عن دورة حياة الأصول وأولويات الخدمات الهندسية.
- الفرق المسؤولة عن حوكمة الموردين وأداء الخدمات.
- المهنيون المسؤولون عن تحول المرافق وتحسين العمليات.

تفترض الدورة أن المشاركين يوجهون خدمات المرافق أو يحسنونها، ولا تتناول تقنيات الصيانة التأسيسية أو الحسابات الهندسية لأنظمة المباني.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة استراتيجية المرافق في العقارات المؤسسية والرعاية الصحية والخدمات العامة والضيافة والتعليم والعمليات الصناعية.

- إدارة المرافق وأماكن العمل
- تشغيل العقارات والأصول
- الخدمات الهندسية والصيانة
- المشتريات وإدارة الموردين
- الرعاية الصحية والتعليم والضيافة والمجمعات الصناعية

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل طلب المرافق والأهداف وأصحاب المصلحة وفجوات الخدمة.
- بناء نموذج تشغيل للمرافق وهيكل للحوكمة.
- تطبيق أساليب كتالوج الخدمات وبنية العمليات.
- تقييم مستويات الخدمة والمؤشرات والتكاليف وواجهات الموردين.
- ترتيب أولويات دورة الحياة والمخاطر والتحسين.
- بناء خارطة استراتيجية المرافق والعمليات.

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة

### اليوم 1: السياق الاستراتيجي للمرافق

- خريطة مواءمة أهداف الجهة المستفيدة
- مراجعة سياق نظام إدارة المرافق ISO 41001
- مصفوفة أصحاب المصلحة ومتطلبات المرافق
- تقييم فجوات الخدمة في الوضع الحالي
- إطار قيمة المرافق ونتائجها

### اليوم 2: نموذج التشغيل والحوكمة

- لوحة نموذج تشغيل المرافق
- مصفوفة حوكمة الخدمات وحقوق القرار
- خريطة أدوار المرافق والمساءلة
- بنية كتالوج الخدمات
- تسلسل السياسات والضوابط

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تصميم العمليات والموردين

- بنية عمليات المرافق من البداية إلى النهاية
- مصفوفة ملكية العمليات وتسليم المهام
- خريطة واجهات الموردين والاعتماديات
- لوحة تصميم اتفاقية مستوى الخدمة
- دورة مراجعة أداء العقود

## اليوم 4: الأداء ودورة الحياة والتحسين

- بطاقة مؤشرات أداء المرافق ونتائجها
- مصفوفة أولويات دورة حياة الأصول
- سجل مخاطر المرافق وضوابطها
- شبكة المفاضلة بين التكلفة والقيمة والخدمة
- منهج قائمة التحسين المستمر

## اليوم 5: ممارسة تكامل الاستراتيجية والعمليات

- نشاط مقترح: حالة مواءمة طلب المرافق
- نشاط مقترح: محاكاة تصميم نموذج التشغيل
- نشاط مقترح: رسم عمليات الخدمة والموردين
- نشاط مقترح: مراجعة المؤشرات وأولويات دورة الحياة
- تمرين ختامي: خارطة استراتيجية المرافق والعمليات

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط الأهداف الاستراتيجية وعمليات الخدمات والحوكمة والموردين وأدلة الأداء.

- نشاط مقترح: تشخيص طلب المرافق ومتطلبات أصحاب المصلحة وفجوات الخدمة في منشأة صحية أو عقار مؤسسي.
- نشاط مقترح: بناء نموذج تشغيل يتضمن حقوق القرار والأدوار وكتالوج الخدمات وضوابط الحوكمة.
- نشاط مقترح: رسم عملية للمرافق وواجهات الموردين والتسليم ومستوى الخدمة والتصعيد.
- نشاط مقترح: ترتيب إجراءات دورة الحياة والتحسين باستخدام أدلة الأداء والمخاطر والتكلفة والخدمة.

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة استراتيجية إدارة المرافق وتصميم العمليات وما متطلباتها؟

تناسب قيادات المرافق ومديري تشغيل العقارات والأصول واستراتيجيي أماكن العمل وقيادات الخدمات الهندسية وفرق التحول. تفترض مسؤولية عن خدمات المرافق، ولا تتناول تقنيات الصيانة التأسيسية أو الحسابات الهندسية.

## كيف تختلف استراتيجية إدارة المرافق عن تدريب عمليات المرافق؟

تربط استراتيجية إدارة المرافق الطلب والحوكمة والخدمات والعمليات والموردين والأداء بأهداف المؤسسة، بينما يركز تدريب عمليات المرافق على تنفيذ الخدمات اليومية.

## كيف يدعم نموذج التشغيل استراتيجية إدارة المرافق؟

يحدد نموذج تشغيل المرافق حدود الخدمات وحقوق القرار والأدوار وقنوات التنفيذ وواجهات الموردين والضوابط وتدفقات المعلومات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية.

## ما المقاييس التي تنتمي إلى بطاقة أداء المرافق؟

تجمع بطاقة أداء المرافق نتائج الخدمة والاستجابة والإنجاز وموثوقية الأصول والتكلفة وتجربة المستخدم وأداء الموردين والمخاطر وأدلة التحسين.

## كيف يحسن تصميم العمليات تقديم خدمات المرافق؟

يحسن تصميم العمليات تقديم خدمات المرافق عبر توضيح المحفزات والأنشطة والملكية والتسليم والضوابط ومستويات الخدمة والتصعيد والسجلات والتغذية الراجعة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون خارطة استراتيجية المرافق والعمليات التي تربط الطلب المؤسسي ونموذج التشغيل والحوكمة والعمليات والموردين والمؤشرات وأولويات دورة الحياة وإجراءات التحسين. تجعل الخارطة الخيارات الاستراتيجية واعتماديات الخدمات قابلة للمراجعة. وتدعم قرارات منسقة عبر أماكن العمل والخدمات العامة والرعاية الصحية والضيافة والمواقع الصناعية.