# دورة التميز التشغيلي وجودة خدمات المرافق

4 – 8 أكتوبر 2027

الدار البيضاء

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة التميز التشغيلي وجودة خدمات المرافق

**المرجع:** 175773_997 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** Euro 4100

## نظرة عامة

دورة التميز التشغيلي وجودة خدمات المرافق هي دورة متقدمة لمدة أسبوع لقادة المرافق وفرق الجودة ومديري الخدمات ومنسقي الصيانة ومديري العقود، ويعود المشاركون منها بخطة التحسين المستمر للمرافق. تربط الدورة نموذج تشغيل خدمات المرافق ومتطلبات العميل وعمليات المرافق والعمل المعياري ومستويات الخدمة ومؤشرات الأداء وجودة الموردين والتدقيق وتحليل الأسباب والإجراءات التصحيحية والإدارة المرئية والتحسين. تطور أجايل للتدريب القدرات العملية في التميز التشغيلي وجودة خدمات المرافق.

## الفئة المستهدفة

- القيادات المسؤولة عن استراتيجية خدمات المرافق ونماذج التشغيل والأداء
- الفرق التي ترسم عمليات مكان العمل والعقار والخدمات المساندة وتضبطها
- العاملون على إدارة واجهات الصيانة وطلبات الخدمة وتدفق أوامر العمل
- الوظائف التي تحكم العقود والموردين ومستويات الخدمة والتدقيق وملاحظات العميل
- فرق التحسين المسؤولة عن التباين والهدر وتحليل الأسباب والإجراءات التصحيحية

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون خدمات المرافق أو الجودة أو الصيانة أو الموردين أو العقود أو الأداء، ولا تتناول إدارة المرافق التمهيدية أو تأهيل مدققي الشهادات.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على خدمات متسقة لمكان العمل والعقار والأصول والدعم.

- إدارة المرافق وأماكن العمل
- تشغيل العقارات والمجتمعات
- الصيانة والهندسة وخدمات الأصول
- مرافق الرعاية الصحية والتعليم والضيافة والخدمات العامة
- التصنيع والخدمات اللوجستية والمجمعات المؤسسية
- المشتريات وإدارة العقود ومقدمو الخدمات الخارجية

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل طلب المرافق ومتطلبات العميل ومخاطر الخدمة وملكية العمليات
- بناء خرائط العمليات والعمل المعياري والضوابط المرئية وقواعد التسليم
- تطبيق أساليب مستوى الخدمة والمؤشرات والتباين والهدر وجودة الموردين
- تقييم التدقيق وحالات عدم المطابقة والأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية
- استخدام أدلة الصيانة والخدمة لترتيب فرص التحسين
- ترتيب محفظة تحسين للمرافق بمؤشرات ومسؤوليات واضحة

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة

### اليوم 1: جودة خدمات المرافق ونموذج التشغيل

- لوحة نموذج تشغيل خدمات المرافق
- مصفوفة متطلبات العميل والعناصر الحرجة للجودة
- خريطة نظام إدارة المرافق ISO 41001:2018
- ميثاق أهداف جودة الخدمة وملكيتها
- سجل مخاطر خدمات المرافق وضوابطها

### اليوم 2: تدفق العمليات والعمل المعياري

- هيكل عمليات المرافق وخريطة SIPOC
- تحليل مسار القيمة لطلب الخدمة
- ورقة العمل المعياري وضبط التسليم
- لوحة الإدارة المرئية والضبط اليومي
- نموذج موازنة الطلب والسعة والأعمال المتراكمة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: مستويات الخدمة وضبط الأداء

- اتفاقية مستوى الخدمة وشجرة المؤشرات
- ورقة تعريف مؤشرات المرافق وجودة البيانات
- تحليل التباين والهدر وتكلفة الإخفاق
- بطاقة جودة الموردين وأدائهم
- حلقة ملاحظات العميل واستعادة الخدمة

## اليوم 4: الضمان والتحسين المستمر

- قائمة تدقيق خدمات المرافق وأدلتها
- مسار عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
- تحليل السبب الجذري وسجل التحقق من الأسباب
- خريطة ضبط واجهات الصيانة والخدمات
- محفظة تحسين PDCA ومتعقب المنافع

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 5: محاكاة تميز المرافق

- تمرين: مراجعة متطلبات العميل ومخاطر العملية
- تمرين: تشخيص التدفق والعمل المعياري والسعة
- تمرين: موازنة مستوى الخدمة والموردين والأداء
- تمرين: قرار السبب الجذري والإجراء التصحيحي
- المشروع الختامي: خطة التحسين المستمر للمرافق

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط قرارات المرافق بأدلة العميل والعمليات والموردين والصيانة والأداء.

- نشاط مقترح: رسم طلب خدمة من نشوء الطلب حتى الإكمال وملاحظات العميل
- نشاط مقترح: تشخيص التباين والهدر باستخدام أدلة أوامر العمل ومستوى الخدمة
- نشاط مقترح: اختبار إجراء تصحيحي مقابل سبب جذري تم التحقق منه
- نشاط مقترح: تجميع خطة التحسين المستمر للمرافق

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة التميز التشغيلي وجودة خدمات المرافق؟

تناسب ذوي الخبرة والمسؤولين عن خدمات المرافق أو الجودة أو الصيانة أو العقود أو الموردين أو مستويات الخدمة أو ملاحظات العميل أو الأداء. تفترض مسؤولية عملية عن تقديم الخدمة أو تحسينها.

## كيف يختلف التميز التشغيلي في المرافق عن إدارة المرافق العامة؟

يركز التميز التشغيلي على تدفق العمليات والعمل المعياري ومؤشرات الخدمة والتباين والهدر وجودة الموردين وحل المشكلات واستدامة التحسين، بينما تغطي إدارة المرافق نطاقا أوسع من المسؤوليات الاستراتيجية والتقنية والمالية والبشرية ومسؤوليات الأصول ومكان العمل.

## ماذا تتضمن اتفاقية مستوى خدمة المرافق؟

تحدد الاتفاقية نطاق الخدمة وقنوات الطلب والأولويات ومؤشرات الاستجابة والحل والإتاحة ومعايير الجودة والاستثناءات ومسؤوليات العميل والتزامات المورد والأدلة والتصعيد والتقارير والمراجعة وضبط التغيير.

## كيف تجري فرق المرافق تحليل السبب الجذري؟

تحدد فرق المرافق الإخفاق وتحمي استمرارية الخدمة وتجمع أدلة العمليات والأصول وتميز الأعراض عن الأسباب وتختبر الروابط السببية وتختار الإجراءات وتعين المسؤولين وتتحقق من الفاعلية وتحدث العمل المعياري والضوابط.

## ما المؤشرات التي تدعم التميز التشغيلي في المرافق؟

تربط المؤشرات الطلب والاستجابة والحل والعمل المتكرر والأعمال المتراكمة والإتاحة والصيانة الوقائية والأعطال وجودة الخدمة والشكاوى ونتائج الموردين ونتائج التدقيق والتكاليف والسلامة واستخدام الموارد وإغلاق الإجراءات ومنافع التحسين بالقرارات.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة التحسين المستمر للمرافق التي تربط طلب الخدمة والعمليات والعمل المعياري والمؤشرات والموردين والصيانة والتدقيق وتحليل الأسباب والإجراءات التصحيحية والمنافع. تستبدل الخطة الإصلاحات المنفصلة بدورات تعلم مضبوطة. كما تمنح فرق المرافق أساسا عمليا لموثوقية الخدمة والتحسين المسؤول ومراجعة الأداء.