# دورة أساسيات قطاع المياه وإدارة المرافق

26 – 30 أبريل 2027

اسطنبول

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة أساسيات قطاع المياه وإدارة المرافق

**المرجع:** 1547_214198 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** اسطنبول **الرسوم:** Euro 4500

## 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
- منسقو 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 والعملاء 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

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الجودة والسلامة والمرونة

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

## اليوم 4: العملاء والمالية والأداء

- خريطة رحلة خدمة العملاء
- نموذج مفاهيم التعرفة 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؟

تربط 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.