

# دورة مشتريات خدمات إدارة المرافق والتعاقد عليها

24 – 28 مايو 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة مشتريات خدمات إدارة المرافق والتعاقد عليها

**المرجع:** 253718_2099 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة مشتريات خدمات إدارة المرافق والتعاقد عليها هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لفرق المرافق والمشتريات والعقود وعمليات أماكن العمل وأداء الموردين، ويعود المشاركون منها بحقيبة مشتريات خدمات المرافق. تحول الدورة احتياجات الخدمة إلى مواصفات وخيارات توريد واتفاقيات مستوى خدمة ومعايير تقييم ونماذج تسعير وضوابط تعبئة ومقاييس أداء. تربط الدورة التخطيط والطرح والترسية والانتقال وحوكمة العقود وضبط التغيير واستمرارية الخدمات المسندة إلى موردين. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في مشتريات خدمات إدارة المرافق.

## الفئة المستهدفة

- فرق المرافق المسؤولة عن تحديد متطلبات الخدمات المسندة ونتائجها
- فرق المشتريات المسؤولة عن استراتيجية السوق والطرح والتقييم والترسية
- فرق العقود المسؤولة عن الواجبات والتغييرات والمدفوعات والحوكمة
- فرق عمليات أماكن العمل المسؤولة عن التعبئة واستمرارية الخدمة
- فرق أداء الموردين المسؤولة عن مستويات الخدمة والمؤشرات والمراجعات والإجراءات التصحيحية

تفترض الدورة تعامل المشاركين مع متطلبات المرافق أو الموردين أو المناقصات أو عقود الخدمات، ولا تشمل تعليم الصيانة الفنية أو عمليات المرافق العامة أو الآراء القانونية أو إدارة الشراء العامة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات التي تشتري خدمات إدارة مرافق مسندة إلى موردين في البيئات العقارية والصناعية والعامة والخدمية.

- إدارة المرافق وأماكن العمل
- المشتريات والتوريد الاستراتيجي
- إدارة العقود والشؤون التجارية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- العقارات والتصنيع وعمليات الطاقة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل احتياجات المرافق وخيارات مسار الشراء.
- بناء مواصفات الخدمات واتفاقيات المستوى وجداول التسعير.
- تطبيق أدوات تقييم المناقصات والعناية الواجبة للموردين.
- تقييم ضوابط التعبئة والحوكمة والاستمرارية.
- استخدام أدلة المؤشرات لإدارة أداء الموردين.
- بناء قرارات التغيير والتصعيد والتجديد.

## جدول الدورة

### اليوم 1: تحديد طلب مشتريات المرافق

- خريطة طلب خدمات المرافق والنتائج
- مصفوفة خيارات التنفيذ الداخلي والإسناد وتجميع الخدمات
- نموذج قرار مسار مشتريات المرافق
- سجل متطلبات أصحاب المصلحة والقيود
- ملف أهداف المشتريات والمخاطر

### اليوم 2: تحديد الخدمات والهيكل التجاري

- نموذج نطاق عمل خدمات المرافق
- جدول مواصفات الخدمات والاستثناءات
- شبكة تصميم اتفاقية مستوى الخدمة
- ورقة تعريف مؤشرات الأداء وقياسها
- مقارنة نماذج التسعير وآليات الدفع

## اليوم 3: طرح المناقصة واختيار مقدمي الخدمات

- خطة التواصل مع السوق والمناقصة
- قائمة فحص التأهيل المسبق والعناية الواجبة للمورد
- مصفوفة التقييم الفني والتجاري
- سجل الاستيضاحات والافتراضات والانحرافات
- سجل توصية الترسية والموافقة

## اليوم 4: تعبئة العقد وحوكمته

- خطة جاهزية تعبئة العقد
- قائمة فحص تسليم الأصول والبيانات والأفراد وصلاحيات الدخول
- تقويم حوكمة العقد واجتماعاته
- سجل مراجعة الأداء وحسميات الخدمة
- بروتوكول ضبط التغيير والتصعيد والاستمرارية

## اليوم 5: ممارسة قرارات مشتريات المرافق

- تمرين مقترح: تشخيص طلب خدمات المرافق
- تمرين مقترح: صياغة اتفاقية مستوى خدمة ومجموعة مؤشرات
- تمرين مقترح: احتساب تقييم مناقصة
- تمرين مقترح: مراجعة استثناء في التعبئة والأداء
- التمرين الختامي: استكمال حقيبة مشتريات خدمات المرافق

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة ببيانات خدمات ومحافظ مبان وعروض موردين وجداول تسعير واتفاقيات مستوى خدمة وسجلات تعبئة وتقارير أداء افتراضية.

- نشاط مقترح: تحديد متطلبات خدمات مجمعة لمحفظة عقارية.
- نشاط مقترح: مقارنة تسعير المناقصة وأدلة المورد لموقع صحي.
- نشاط مقترح: تصميم مؤشرات الأداء ومراجعة أدلتها لمرفق صناعي.
- نشاط مقترح: معالجة تأخر التعبئة بضوابط التغيير والتصعيد والاستمرارية.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب مشتريات خدمات إدارة المرافق، وماذا يفترض؟

يناسب تدريب مشتريات خدمات إدارة المرافق فرق المرافق والمشتريات والعقود وعمليات أماكن العمل وأداء الموردين. تفترض الدورة خبرة في التعامل مع متطلبات الخدمات أو سجلات الموردين أو المناقصات أو العقود أو تقارير الأداء.

### كيف تختلف مشتريات خدمات المرافق عن تدريب إدارة المرافق العام؟

تركز مشتريات خدمات المرافق على تحديد الخدمات المسندة وتوريدها وتقييمها والتعاقد عليها وتعبئتها وحوكمتها، بينما يتناول تدريب إدارة المرافق العام تشغيل المباني والأصول والصيانة وأماكن العمل وتقديم الخدمات على نطاق أوسع.

### كيف ترتبط مواصفات خدمات المرافق باتفاقية مستوى الخدمة؟

تحدد مواصفات خدمات المرافق النطاق والحدود والمخرجات والمسؤوليات والاستثناءات المطلوبة. تحول اتفاقية مستوى الخدمة هذه المتطلبات إلى مستويات قابلة للقياس ومصادر أدلة وتكرارات مراجعة ومسؤوليات ومسارات استجابة.

### كيف تقيم مناقصات خدمات إدارة المرافق؟

تقيم مناقصات خدمات إدارة المرافق وفقا لمعايير فنية وتجارية وقدرات ومخاطر وتسليم موثقة. تسجل الفرق الافتراضات والاستيضاحات والانحرافات ومقارنات التسعير وأدلة العناية الواجبة ومبرر الموافقة قبل الترسية.

### ما الذي يدعم قرارات أداء المورد في عقد خدمات المرافق؟

تستخدم قرارات أداء المورد أدلة مؤشرات متحققة وسجلات الخدمة والاستثناءات والإجراءات التصحيحية والتغييرات والمخاطر ونتائج المستخدمين. تميز مراجعات الحوكمة بين مشكلات القياس وإخفاقات التسليم وتربط التصعيد أو التحسين أو التجديد أو إعادة المنافسة بالأدلة.

## الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بحقيبة مشتريات خدمات المرافق. تجمع الحقيبة خريطة الطلب وقرار مسار الشراء ومواصفات الخدمة واتفاقية المستوى وورقة المؤشرات ومقارنة التسعير ومصفوفة المناقصة وسجل الترسية وخطة التعبئة وتقويم الحوكمة وسجل الأداء وبروتوكول الاستمرارية. تساعد الحقيبة الفرق على نقل الخدمات المسندة من الطلب المحدد إلى التسليم المنضبط وقرارات المورد القائمة على الأدلة.