

# إتقان تشغيل المرافق: إجراءات قياسية، مؤشرات أداء رئيسية، والمعنيين

21 – 25 مارس 2027

عمان

AGILE LEADERS
Training Center

# إتقان تشغيل المرافق: إجراءات قياسية، مؤشرات أداء رئيسية، والمعنيين

**المرجع:** 83948_103600586 **التاريخ:** 21 – 25 مارس 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** Euro 4100

## نظرة عامة على الدورة:

تميز تشغيل المرافق: تطوير إجراءات التشغيل القياسية، التواصل مع المعنيين، وتقارير أداء مؤشرات الأداء الرئيسية هي دورة تدريبية عملية مصممة للمهنيين المسؤولين عن تحسين تشغيل المرافق، جودة الخدمة، اتساق سير العمل، رضا المعنيين، والأداء القابل للقياس. تجمع هذه الدورة بين تميز تشغيل المرافق، تدريب إدارة تشغيل المرافق، دورة تدريب إدارة المرافق، ودورة تدريب تشغيل المرافق في رحلة تعليمية متكاملة واحدة.

سيستكشف المشاركون أفضل ممارسات إدارة المرافق عبر التخطيط التشغيلي، توثيق إجراءات التشغيل القياسية، تقديم الخدمات، التواصل مع المعنيين، تنسيق الموردين، وقياس الأداء. تركز الدورة على كيفية تمكين فرق المرافق من تحسين العمل اليومي من خلال تحسين تشغيل المرافق، تحسين عمليات المرافق، تحسين العمليات التشغيلية، وتدريب تحسين سير العمل.

من خلال دورة إدارة المرافق هذه، سيتعلم المشاركون كيفية تصميم تدريب فعال على إجراءات التشغيل القياسية، وتطبيق تدريب تطوير إجراءات التشغيل القياسية، وبناء تطوير إجراءات التشغيل القياسية لإدارة المرافق باستخدام خرائط العمليات، ومصفوفات المسؤولية، وقوائم المراجعة، وضوابط الامتثال. كما تطور الدورة مهارات في تدريب التواصل مع المعنيين، دورة إدارة المعنيين، تدريب تقديم خدمات المرافق، تدريب تقديم الخدمات، وخدمة العملاء في إدارة المرافق.

يركز جزء كبير من الدورة على تدريب مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المرافق، تدريب تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية، تدريب تقارير الأداء، مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المرافق، تدريب تقارير لوحة المعلومات، دورة تقارير مؤشرات الأداء الرئيسية، وتدريب لوحة معلومات مؤشرات الأداء الرئيسية لمساعدة المشاركين على مراقبة الأداء، تحسين اتخاذ القرار، وتعزيز المساءلة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الجمهور المستهدف:

- مديري المرافق ومديري تشغيل المرافق
- مشرفي المرافق ومنسقي المرافق
- مديري العمليات والصيانة
- محترفي إدارة العقارات
- مديري الخدمات الإدارية
- مشرفي الخدمات اللينة والخدمات الصلبة
- مديري تقديم خدمات إدارة المرافق
- مديري الموردين والمقاولين
- مسؤولي الجودة والأداء والامتثال
- أخصائيي تحسين الأعمال وتحسين العمليات
- محللي مؤشرات الأداء الرئيسية والتقارير ولوحات المعلومات
- فرق خدمة العملاء والخدمات الداخلية العاملة مع المرافق
- رؤساء الأقسام المسؤولين عن خدمات مكان العمل والدعم التشغيلي

AGILE LEADERS
Training Center

## الإدارات المستهدفة:

- إدارة المرافق وتشغيل المرافق
- إدارات العمليات والصيانة
- إدارة العقارات والأصول
- الإدارة وخدمات مكان العمل
- الجودة والتميز والتحسين المستمر
- إدارة الأداء والتقارير
- المشتريات وإدارة الموردين
- تجربة العملاء وتميز الخدمة
- الصحة والسلامة والبيئة والامتثال
- الخدمات الهندسية والفنية
- خدمات الشركات والخدمات المشتركة
- فرق التدقيق الداخلي والحوكمة

تعتبر هذه الدورة ذات صلة عالية بالإدارات التي تسعى إلى أداء إدارة المرافق، تقديم خدمات مرافق أقوى، تدريب منظم لإدارة الموردين والمقاولين، تدريب واضح على اتفاقيات مستوى الخدمة، تدريب عملي على رسم خرائط العمليات، وإدارة محسّنة لأداء الخدمات.

AGILE LEADERS
Training Center

## القطاعات المستهدفة:

- شركات إدارة المرافق
- العقارات وإدارة الممتلكات
- مرافق القطاع الحكومي والعام
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- التعليم والجامعات
- المطارات ومرافق النقل
- الضيافة والفنادق والمباني التجارية
- مرافق النفط والغاز
- مواقع التصنيع والصناعة
- البنوك والمكاتب الشركاتية ومجمعات الأعمال
- التجزئة والمراكز التجارية والتطويرات متعددة الاستخدامات
- المرافق والبنية التحتية والأشغال العامة
- المباني الذكية وخدمات مكان العمل المتكاملة

## أهداف الدورة:

بحلول نهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون مما يلي:

- تطبيق مبادئ تميز تشغيل المرافق لتحسين عمليات المرافق، واتساق الخدمات، والتحكم التشغيلي.
- استخدام مفاهيم تدريب إدارة تشغيل المرافق لمواءمة الأفراد، المكان، العملية، والتكنولوجيا في العمل اليومي للمرافق.
- تحديد الثغرات في سير العمل الحالي باستخدام تقنيات تدريب تحسين العمليات، تحسين عمليات المرافق، ودورة تحسين عمليات الأعمال.
- تطوير خرائط عمليات واضحة، ومخططات سير العمل، ومصفوفات المسؤولية، ونقاط التحكم من خلال تدريب تحسين سير العمل وتدريب رسم خرائط العمليات.
- تصميم إجراءات تشغيل قياسية عملية باستخدام تدريب تطوير إجراءات التشغيل القياسية، تدريب إجراءات التشغيل القياسية، وتطوير إجراءات التشغيل القياسية لإدارة المرافق.
- بناء إجراءات تشغيل قياسية تتضمن الغرض، النطاق، الأدوار، الإجراءات خطوة بخطوة، قوائم المراجعة، ضوابط السلامة، السجلات، دورات المراجعة، ومتطلبات الاعتماد.
- تحسين تقديم خدمات المرافق من خلال رسم خرائط المعنيين، تخطيط الاتصالات، بروتوكولات التصعيد، وقنوات التغذية الراجعة.
- تطبيق تدريب التواصل مع المعنيين، دورة إدارة المعنيين، وتدريب التواصل مع المعنيين لإدارة الإدارات الداخلية، والمقيمين، والمقاولين، والموردين، والإدارة العليا.
- تعزيز خدمة العملاء في إدارة المرافق، تدريب خدمة العملاء الداخلية، وممارسات تدريب تميز الخدمة.
- تحسين أداء المقاولين من خلال تدريب إدارة الموردين والمقاولين وطرق مراجعة الخدمة العملية.
- ربط متطلبات الخدمة بالنتائج القابلة للقياس باستخدام تدريب اتفاقيات مستوى الخدمة ومعايير الأداء.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لإدارة المرافق للصيانة، وقت الاستجابة، معدل الإنجاز، السلامة، التكلفة، رضا العملاء، أداء الموردين، وجودة الخدمة.
- تطبيق تدريب تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية، تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية التشغيلية، وتدريب قياس الأداء لإنشاء مؤشرات تدعم اتخاذ القرار.
- بناء تنسيقات تقارير فعالة باستخدام تدريب تقارير الأداء، تقارير أداء المرافق، دورة تقارير مؤشرات الأداء الرئيسية، تدريب تقارير لوحة المعلومات، وتدريب لوحة معلومات مؤشرات الأداء الرئيسية.
- استخدام ممارسات إدارة أداء الخدمة لمراجعة النتائج، وتحديد الإجراءات التصحيحية، ودعم التحسين المستمر.

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجية عملية قائمة على ورش العمل ومصممة لمهنيي تشغيل المرافق. يجمع نهج التعلم بين المناقشات بقيادة المدرب، وأمثلة واقعية لإدارة المرافق، وتمارين جماعية، ودراسات حالة، وتمثيل الأدوار، والقوالب، والممارسة الموجهة. لن يفهم المشاركون أفضل ممارسات إدارة المرافق فحسب، بل سيطبقونها أيضًا على سيناريوهات واقعية في مكان العمل.

تبدأ الدورة بمناقشات تشخيصية حيث يحدد المشاركون تحديات تشغيل المرافق الشائعة مثل المسؤوليات غير الواضحة، طلبات الخدمة المتأخرة، أداء المقاولين غير المتسق، ضعف التقارير، الشكاوى المتكررة، والإجراءات غير الموثقة. ثم تُستخدم هذه القضايا كأمثلة عملية لتحسين تشغيل المرافق، وتحسين العمليات التشغيلية، وتدريب تحسين العمليات.

سيعمل المشاركون في مجموعات لرسم خريطة لسير عمل مرفق، وتحديد الهدر والازدواجية، وتبسيط العملية، وتحويلها إلى إجراء تشغيل قياسي. يدعم هذا التطبيق العملي لتدريب تحسين سير العمل، تدريب رسم خرائط العمليات، تدريب تطوير إجراءات التشغيل القياسية، وتدريب إجراءات التشغيل القياسية.

بالنسبة لمواضيع المعنيين وتقديم الخدمات، سيقوم المشاركون ببناء خرائط المعنيين، وخطط الاتصال، ومسارات تصعيد الخدمة، وآليات التغذية الراجعة. يعزز هذا تدريب التواصل مع المعنيين، دورة إدارة المعنيين، تدريب تقديم الخدمات، تدريب تميز الخدمة، وخدمة العملاء في إدارة المرافق.

لمواضيع مؤشرات الأداء الرئيسية والتقارير، سيصمم المشاركون عينات من مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المرافق، ويصنفون المؤشرات، ويبنون مفاهيم لوحة المعلومات، ويمارسون تدريب تقارير الأداء، تدريب تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية، تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية التشغيلية، وتدريب تقارير لوحة المعلومات. تُضمن جلسات التغذية الراجعة كل يوم لربط التعلم ببيئة تشغيل المرافق الفعلية للمشاركين.

## أدوات الدورة:

ملاحظة: لا يتم توفير الأدوات كبرامج أو مخرجات مادية. تقدم الدورة رؤى وأمثلة وهياكل نموذجية ومراجع عملية للأدوات ذات الصلة بالدورة عند الحاجة.

- قائمة مراجعة نضج تشغيل المرافق
- ورقة عمل اختيار العمليات وتحديد أولوياتها
- مثال على رسم خرائط سير عمل المرافق
- هيكل تطوير إجراءات التشغيل القياسية ودليل الكتابة
- مثال على قالب الغرض والنطاق والمسؤولية والإجراءات وضبط السجلات لإجراءات التشغيل القياسية
- مثال على قائمة مراجعة مراجعة واعتماد إجراءات التشغيل القياسية
- مثال على سير عمل طلب الخدمة
- مثال على مصفوفة رسم خرائط المعنيين
- مثال على خطة التواصل مع المعنيين
- مثال على هيكل اتفاقية مستوى الخدمة
- مثال على قائمة مراجعة مراجعة أداء الموردين
- مثال على تتبع الشكاوى والتصعيد
- مثال على مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المرافق
- مثال على ورقة تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية
- مثال على ورقة عمل قياس الأداء
- أمثلة على تخطيط تقارير لوحة المعلومات
- مثال على جدول أعمال اجتماع مراجعة مؤشرات الأداء الرئيسية
- مثال على سجل الإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر
- مثال على تقارير أداء خدمات المرافق
- خطة عمل التحسين في نهاية الدورة

AGILE LEADERS
Training Center

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: تميز تشغيل المرافق وأسس تحسين العمليات

- **الموضوع 1:** فهم تميز تشغيل المرافق ودور إدارة المرافق في الأداء التنظيمي
- **الموضوع 2:** المسؤوليات الأساسية لفرق تشغيل وإدارة المرافق عبر الخدمات الصلبة واللينة
- **الموضوع 3:** تطبيق أفضل ممارسات إدارة المرافق لتحسين الموثوقية وجودة الخدمة والتحكم التشغيلي
- **الموضوع 4:** تحديد تحديات تشغيل المرافق الشائعة، بما في ذلك التأخيرات، العمل المزدوج، الملكية غير الواضحة، وثغرات الخدمة
- **الموضوع 5:** مقدمة لتحسين العمليات في تشغيل المرافق وتقديم الخدمات اليومية
- **الموضوع 6:** استخدام تقنيات تحسين سير العمل لتقليل الهدر، وتحسين التنسيق، وزيادة اتساق الخدمة
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة تحديات تشغيل المرافق الحالية وتحديد مجالات التحسين ذات الأولوية

### اليوم الثاني: رسم خرائط العمليات وتطوير إجراءات التشغيل القياسية لإدارة المرافق

- **الموضوع 1:** مقدمة لرسم خرائط العمليات وقيمتها في تحسين تشغيل المرافق
- **الموضوع 2:** تحديد مالكي العمليات، حدود العمليات، المدخلات، المخرجات، نقاط القرار، وتسليم الخدمات
- **الموضوع 3:** رسم خرائط سير عمل المرافق لطلبات الصيانة، خدمات التنظيف، الفحوصات، دعم المقاولين، والاستجابة للطوارئ
- **الموضوع 4:** تبسيط سير العمل عن طريق إزالة الخطوات غير الضرورية، الموافقات المتكررة، الاختناقات، والمسؤوليات غير الواضحة
- **الموضوع 5:** تطوير إجراءات تشغيل قياسية لإدارة المرافق باستخدام الغرض، النطاق، الأدوار، الخطوات، السجلات، والضوابط
- **الموضوع 6:** بناء قوائم مراجعة إجراءات التشغيل القياسية، التحكم في الإصدارات، دورات الاعتماد، متطلبات التدريب، وطرق مراجعة الامتثال
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة نموذج لإجراء تشغيل قياسي للمرافق وتحديد التحسينات اللازمة للوضوح، وسهولة الاستخدام، والتحكم التشغيلي

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم الثالث: التواصل مع المعنيين وتقديم خدمات المرافق

- **الموضوع 1:** تحديد المعنيين الرئيسيين بالمرافق، بما في ذلك الشاغلين، والإدارات، والمقاولين، والموردين، والإدارة العليا، ومستخدمي الخدمات
- **الموضوع 2:** رسم خرائط توقعات المعنيين، واحتياجات الخدمة، ومستويات التأثير، وتفضيلات الاتصال، ومحركات الرضا
- **الموضوع 3:** بناء خطط تواصل فعالة مع المعنيين لتحديثات المرافق، وتعطيلات الخدمة، والصيانة المخطط لها، والتصعيدات
- **الموضوع 4:** تحسين تقديم خدمات المرافق من خلال معايير خدمة واضحة، وإجراءات استجابة، ومسارات حل المشكلات
- **الموضوع 5:** تعزيز خدمة العملاء في إدارة المرافق من خلال الاستجابة، والاحترافية، والتغذية الراجعة، والمتابعة
- **الموضوع 6:** إدارة الشكاوى، وإخفاقات الخدمة، والطلبات العاجلة، وصراع المعنيين بطريقة منظمة واحترافية
- **تأمل ومراجعة:** إنشاء نهج للتواصل مع المعنيين لتحدي شائع في تقديم خدمات المرافق

## اليوم الرابع: اتفاقيات مستوى الخدمة، إدارة الموردين، والتحكم في أداء الخدمات

- **الموضوع 1:** فهم اتفاقيات مستوى الخدمة ودورها في تشغيل المرافق وإدارة أداء الخدمات
- **الموضوع 2:** تحديد نطاق اتفاقية مستوى الخدمة، ومعايير الخدمة، وأوقات الاستجابة، وأهداف الإنجاز، والاستثناءات، والأدوار، ومتطلبات التقارير
- **الموضوع 3:** إدارة أداء الموردين والمقاولين من خلال سجلات الخدمة، والفحوصات، وفحوصات الجودة، واجتماعات المراجعة
- **الموضوع 4:** ربط تقديم الخدمات الداخلية، والخدمات الخارجية، ومخرجات المقاولين بأداء إدارة المرافق
- **الموضوع 5:** مراقبة الامتثال للخدمة باستخدام أوامر العمل، وسجلات الصيانة الوقائية، وسجلات المشكلات، وتغذية العملاء الراجعة
- **الموضوع 6:** إدارة الإجراءات التصحيحية، وإجراءات التصعيد، والإخفاقات المتكررة، وإجراءات التحسين المستمر
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة مشكلة خدمة نموذجية وتحديد ضوابط اتفاقية مستوى الخدمة المطلوبة، وإجراءات المورد، وخطوات الإبلاغ

## اليوم الخامس: تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية، تقارير الأداء، وتصميم لوحة المعلومات

- **الموضوع 1:** فهم دور مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المرافق في التحكم التشغيلي، والمساءلة، واتخاذ القرار
- **الموضوع 2:** اختيار مؤشرات أداء رئيسية ذات مغزى للصيانة، ووقت الاستجابة، ومعدل الإنجاز، والسلامة، والتكلفة، والطاقة، والرضا، وأداء الموردين
- **الموضوع 3:** التمييز بين مؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات الأداء، ومؤشرات النتائج، ومقاييس النشاط، والتقارير العامة
- **الموضوع 4:** تطوير تعريفات مؤشرات الأداء الرئيسية، ومصادر البيانات، وطرق الحساب، والأهداف، والمالكين، وتكرار المراجعة، ومحفزات الإجراءات التصحيحية
- **الموضوع 5:** تصميم تقارير الأداء ولوحات معلومات مؤشرات الأداء الرئيسية لمديري المرافق، والإدارة العليا، والموردين، ومستخدمي الخدمات
- **الموضوع 6:** استخدام نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية لتحديد الاتجاهات، وتحسين الامتثال لإجراءات التشغيل القياسية، وتعزيز تقديم الخدمات، ودعم التحسين المستمر
- **تأمل ومراجعة:** بناء خطة عمل لتحسين تشغيل المرافق تربط إجراءات التشغيل القياسية، والتواصل مع المعنيين، واتفاقيات مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء الرئيسية، والتقارير

## الأسئلة الشائعة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة من المشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد مؤهلات فنية رسمية مطلوبة. ومع ذلك، يجب أن يكون لدى المشاركين خبرة أساسية أو مشاركة في تشغيل المرافق، إدارة المرافق، تنسيق الصيانة، تقديم الخدمات، الإدارة، تنسيق الموردين، تحسين الجودة، أو تقارير الأداء. تعتبر الدورة مفيدة بشكل خاص للمهنيين الذين يديرون سير العمل التشغيلي، إجراءات التشغيل القياسية، المعنيين، المقاولين، اتفاقيات مستوى الخدمة، جودة الخدمة، أو مؤشرات الأداء الرئيسية للمرافق.

### كم مدة كل جلسة يومية، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تستغرق كل جلسة يومية عادة حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. يمتد إجمالي مدة الدورة على مدار أسبوع، حوالي 20-25 ساعة من التدريب.

AGILE LEADERS
Training Center

### ما الفرق بين مؤشر الأداء الرئيسي للمرافق، ومؤشر الأداء، والتقرير العام؟

مؤشر الأداء الرئيسي للمرافق هو مقياس مركز يساعد المديرين على اتخاذ إجراءات بشأن مجالات الأداء التشغيلي أو الخدمي الحرجة، مثل وقت الاستجابة، والامتثال للصيانة الوقائية، وطلبات الخدمة غير المحلولة، وحوادث السلامة، ورضا العملاء، أو أداء الموردين. قد يلخص التقرير العام ببساطة ما حدث، بينما يجب أن يساعد مؤشر الأداء الرئيسي فرق المرافق على فهم ما يحتاج إلى اهتمام، ومن المسؤول، وما هو الإجراء التصحيحي المطلوب.

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تميز تشغيل المرافق الأخرى:

تتميز هذه الدورة بأنها لا تتعامل مع إجراءات التشغيل القياسية، والتواصل مع المعنيين، ومؤشرات الأداء الرئيسية كمواضيع منفصلة. بدلاً من ذلك، تربطها في نموذج تشغيلي عملي واحد لتشغيل وإدارة المرافق. تركز العديد من برامج دورات تدريب إدارة المرافق على الصيانة أو الخدمات الفنية أو مفاهيم إدارة المرافق العامة فقط. تركز هذه الدورة على كيفية تمكين فرق المرافق من تحسين الأداء اليومي من خلال العمليات الموثقة، وتقديم الخدمات الموجهة من المعنيين، وتقارير الأداء القابلة للقياس.

صُممت الدورة حول احتياجات إدارة المرافق الحقيقية: سير عمل غير واضح، مشكلات خدمة متكررة، أداء مقاولين غير متسق، ضعف التقارير، ضعف التواصل مع المعنيين، وانضباط محدود في مؤشرات الأداء الرئيسية. يتعلم المشاركون كيف يعمل تدريب تحسين العمليات، تدريب تطوير إجراءات التشغيل القياسية، تدريب التواصل مع المعنيين، وتدريب تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية معًا لإنشاء تحكم تشغيلي أقوى.

فرق رئيسي آخر هو الهيكل العملي. يراجع المشاركون سير عمل المرافق، ويحولونها إلى إجراءات تشغيل قياسية، ويرسمون خرائط المعنيين، ويحددون توقعات الخدمة، ويصممون مؤشرات الأداء الرئيسية، ويبنون مفاهيم لوحة المعلومات. هذا يجعل الدورة ذات صلة عالية بمديري المرافق الذين يحتاجون إلى مخرجات تحسين عملية، وليس مجرد نظرية.

تدعم الدورة أيضًا خدمات إدارة المرافق الصلبة واللينة، مما يجعلها مناسبة لفرق الصيانة، والتنظيف، والأمن، والمرافق، وإدارة المساحات، وتنسيق الموردين، ودعم مكان العمل. من خلال الجمع بين تميز تشغيل المرافق، تدريب تقديم خدمات المرافق، تدريب مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المرافق، وتدريب تقارير الأداء، تمنح هذه الدورة المشاركين إطارًا كاملاً لتحسين جودة خدمات المرافق، والمساءلة، والأداء التشغيلي.