



دورة إدارة عقود خدمات النظافة: مواصفات المخرجات ومعدلات الإنتاجية وتدقيق جودة النظافة



دورة إدارة عقود خدمات النظافة: مواصفات المخرجات ومعدلات الإنتاجية وتدقيق جودة النظافة

مقدمة:

دورة إدارة عقود خدمات النظافة دورة تمتد أسبوع، تتناول مواصفات المخرجات ومعدلات الإنتاجية وتدقيق جودة النظافة، وهي موجهة للمديرين الذين يشغلون عقود النظافة التجارية أو يتعاقدون عليها في المكاتب والمجمعات التجارية والمطارات والمباني العامة، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل عقد النظافة لموقع محل دراسة. فكثر من عقود النظافة يسعر على تقدير تقريبي للعمالة، ويوصف بقوائم تكرار مبهم، ويقيم بجولات انطبائية، فلا تنتهي الخلافات حول المعايير والخصومات وأعداد العاملين. ويشرف المشاركون فعلا على عقود أو أطقم نظافة، ويبنون خلال الدورة نماذج العمالة والتسعير من بيانات مساحات الموقع. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تقييم عقد نظافة تجاري من حيث نطاقه ونوع مواصفاته وبيانات الموقع وخط الأساس الحالي للأداء
- كتابة مواصفات نظافة قائمة على التكرار وأخرى قائمة على المخرجات بمعايير قابلة للقياس لكل نوع منطقة وتشطيب أرضية
- حساب المساحات القابلة للتنظيف وأزمنة المهام ومعدلات الإنتاجية لبناء نموذج عمالة وورديات يمكن الدفاع عنه
- اختيار آلات النظافة وأدواتها والمواد الاستهلاكية وأنظمة توزيع المنظفات بما يناسب تشطيبات الأرضيات وكثافة الحركة وتخطيط الموقع
- تشغيل نظام تدقيق نظافة بالعينات باستخدام نماذج الفحص المحمولة ودرجات الجودة ومؤشرات الأداء وقواعد المعالجة
- بناء سعر مناقصة نظافة من تكاليف العمالة والمعدات والمواد والمصاريف العامة وهامش الربح والدفاع عنه في مرحلة الاستيضاح

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن تشغيل عقود النظافة لدى المقاول في المكاتب والمجمعات التجارية والمطارات والمباني العامة
- المديرون المسؤولون لدى الجهة المستفيدة عن الخدمات المساندة وطرح عقود النظافة وترسيبتها ومتابعتها
- المديرون المسؤولون عن العطاءات والتقدير الذين يعدون نماذج العمالة وأسعار مناقصات النظافة
- المديرون المسؤولون عن جودة النظافة الذين يصممون أنظمة التدقيق ويرفعون تقارير مؤشرات أداء العقد
- المديرون المسؤولون عن أطقم النظافة الكبيرة العاملة بنظام الورديات وجداول مناوباتها ومشرفيها

محاوَر الدورة:

اليوم 1: مشهد النظافة التعاقدية وتقييم خط الأساس للموقع

- خطوط خدمات النظافة التجارية في المكاتب والمجمعات والمطارات
- أدوار الجهة المستفيدة والمقاول عبر دورة حياة عقد النظافة
- كثافة الحركة والإشغال وساعات العمل كمحركات للطلب على النظافة
- استمارة مسح الموقع للمناطق والتشطيبات ودورات المياه
- الفحص الصحي لعقد النظافة وسجل الخلافات كخط أساس

اليوم 2: أنواع المواصفات ومعايير الجودة وأطر القياس

- جداول النظافة القائمة على التكرار ومواطن ضعفها الخفية
- كتابة مواصفات المخرجات بعبارات نظافة قابلة للقياس
- المواصفات الهجينة التي تجمع المهام الدورية ومعايير النتائج
- مبادئ نظام قياس الجودة وفق EN 13549 لخدمات النظافة
- عناصر معيار CIMS لإدارة صناعة النظافة في أنظمة إدارة المقاولين

اليوم 3: قياس المساحات ومعدلات الإنتاجية وحساب العمالة

- حصر المساحات القابلة للتنظيف من المخططات حسب نوع التشطيب
- استخدام ISSA Cleaning Times مرجعا لأزمة المهام
- معدلات الإنتاجية للمتر المربع حسب المهمة والآلة
- حساب العمالة من ساعات المهام إلى عدد العاملين المكافئ بدوام كامل
- تصميم نمط الورديات وعمال النهار وأطقم التنظيف الليلي

اليوم 4: المعدات والمنظفات والتدقيق ومؤشرات الأداء والحالات الإشكالية في العقود

- اختيار آلات الغسيل والتجفيف والكناسات الراكبة وآلات الأرضيات الصلبة
- أنظمة توزيع المنظفات وضبط التخفيف وتتبع استهلاك المواد
- خطط المعاينة بالعينات وفق AQL لجولات التدقيق المحمولة
- مجموعة مؤشرات أداء النظافة مع أزمة المعالجة وخصومات المستحقات
- حالات الإخفاق بسبب الغياب ونقص العمالة وتوسع النطاق

اليوم 5: بناء نموذج خطة تشغيل عقد النظافة

- جدول مساحات الموقع محل الدراسة ومسودة مواصفات المخرجات
- نموذج العمالة للموقع مع خطة التوريدات والمناوبات
- نظام التدقيق المحمول للموقع وبطاقة مؤشرات الأداء
- بناء سعر مناقصة النظافة من العمالة حتى هامش الربح
- استكمال خطة تشغيل عقد النظافة ومراجعتها بين المشاركين

المهارات التي ستكتسبها:

- كتابة مواصفات النظافة
- حصر المساحات القابلة للتنظيف
- تقدير أعباء أعمال النظافة
- نمذجة عمالة النظافة
- اختيار معدات العناية بالأرضيات
- تصميم تدقيق النظافة بالعينات
- إعداد تقارير مؤشرات أداء النظافة
- تقدير عطاءات النظافة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تشغيل عقد النظافة بنموذج العمالة ونظام التدقيق وبناء سعر المناقصة ورفعها إلى مدير العقود أو مسؤول الخدمات المساندة لدى الجهة المستفيدة
- تحديد ما إذا كان الموقع ينبغي أن ينتقل من جدول تكرار إلى مواصفات مخرجات وحجم العمالة الذي يتطلبه هذا التحول
- تجنب العطاءات الخاسرة والخصومات غير المنصفة ونقص العاملين الناتج عن معدلات إنتاجية تقديرية وجولات فحص انطباعية
- تدريب المشرفين والمفتشين على استخدام جدول المساحات ونموذج التدقيق المحمول وبطاقة المؤشرات بأسلوب موحد في كل التوريدات

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تشغيل عقد النظافة على مدير العقود أو مسؤول التقدير أو مدير الخدمات المساندة لدى الجهة المستفيدة. وتعتمد الجهة على الخطة في حسم نوع المواصفات، واعتماد مستويات العمالة والورديات، وإطلاق نظام التدقيق بالعينات، وتسعير مناقصة النظافة التالية أو تجديد العقد. وبعد أول شهر كامل من التشغيل وفق الخطة، تراجع الوحدة درجات التدقيق مقارنة بمستوى الجودة المقبول، وأزمنة المعالجة، وساعات العمل الفعلية مقارنة بالمقدرة في النموذج، وأي تجاوز في استهلاك المواد.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة عقود خدمات النظافة؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في الإشراف على أعمال النظافة التجارية أو التعاقد عليها أو تقديرها، وإلى قراءة مخططات المباني. كما يحتاج إلى مهارات أساسية في جداول البيانات، لأن حصر المساحات ونموذج العمالة وسعر المناقصة تبنى نماذج عملية خلال الدورة.

بم تختلف إدارة عقود خدمات النظافة عن دورات النظافة في المستشفيات أو التدبير الفندقي؟

تتناول هذه الدورة النظافة بوصفها عقدا تجاريا في المكاتب والمجمعات والمطارات والمباني العامة: المواصفات ومعدلات الإنتاجية والعمالة والتدقيق وتسعير المناقصات. أما دورات النظافة في المستشفيات فتركز على التطهير ومخاطر العدوى، ودورات التدبير الفندقي على الغرف والبياضات والمغاسل.

لماذا تعد معدلات الإنتاجية محورا في إدارة عقود خدمات النظافة؟

لأن معدلات الإنتاجية تحول المساحة القابلة للتنظيف وتكرار المهام إلى ساعات عمل، وهذه الساعات تحدد العمالة والمناوبات ومعظم سعر العقد. فالمعدلات المتفائلة تسبب نقص العاملين وإخفاق التدقيق، والمعدلات المتحفظة تفقد المقاول المناقصات.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة عقود خدمات النظافة؟

يعود المشاركون بخطة تشغيل عقد النظافة لموقع محل دراسة، تضم جدول المساحات ومواصفات المخرجات ونموذج العمالة والورديات ونظام التدقيق بالعينات وبطاقة مؤشرات الأداء وبناء سعر المناقصة، قابلة للتكييف مع عقود منظمتهم.