CONCEPT

إدارة المرافق المتكاملة: نماذج التشغيل واتفاقيات مستوى الخدمة وأنظمة CAFM

19 – 23 أبريل 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



إدارة المرافق المتكاملة: نماذج التشغيل واتفاقيات مستوى الخدمة وأنظمة CAFM

المرجع: 131_9878 **التاريخ:** 19 – 23 أبريل 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

تتعثر إدارة المرافق المتكاملة حين تشترى الخدمات الثابتة والخدمات اللينة بعقود متفرقة، وتصاغ مستويات الخدمة بعبارات عامة، ولا يستطيع أحد أن يبين تكلفة تشغيل المباني. فيلمس شاغلو المباني بطء استجابة مكتب المساعدة، وتفويت الفحوص الدورية، وتفاوت جودة النظافة والأمن من موقع إلى آخر. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت مديري المرافق وبيئة العمل من اختيار نموذج تشغيل المرافق، وتحديد نطاق الخدمات، وصياغة اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء القائمة على المخرجات، وإدارة مكتب المساعدة وبيانات CAFM، ومتابعة الموردين بالأدلة. ويخرج المشاركون بخطة تقديم خدمات المرافق المتكاملة مع جدول اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء.

أهداف الدورة:

- تقييم الوضع الحالي لوظيفة إدارة المرافق ونطاق خدماتها وخط الأساس لتكاليفها عبر محفظة المباني
- اختيار نموذج تشغيل المرافق، من التشغيل الذاتي إلى الخدمات المجمعة ثم المرافق المتكاملة، وتبريره بتقييم خيارات التوريد
- بناء نظام إدارة المرافق وفق متطلبات ISO 41001:2018 وربطه بأهداف الجهة المستفيدة
- صياغة مواصفات خدمات المرافق القائمة على المخرجات واتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء، وضبط مسارات مكتب المساعدة ونظام CAFM للإبلاغ عنها
- إعداد ميزانية المرافق ورؤية تكلفة دورة الحياة، وضبط الفحوص النظامية للمباني وسلامة الشاغلين وأداء الموردين
- إعداد خطة تقديم خدمات المرافق المتكاملة مع جدول اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء لمحفظة مبان فعلية

الفئة المستهدفة:

- مديرو المرافق المسؤولون عن الخدمات الثابتة والخدمات اللينة في مبنى مشغول أو أكثر
- مديرو عقود المرافق الذين يطرحون عقود مقدمي خدمات المرافق الخارجية أو المتكاملة ويباشرون تعبئتها ويتابعونها
- مديرو العقارات المؤسسية وبيئة العمل المسؤولون عن المساحات والإشغال وتكاليف المحفظة
- قادة تشغيل المباني الذين يديرون مكتب المساعدة والصيانة المخططة وبرامج الفحص النظامي
- مديرو تقديم الخدمة لدى مقدمي الخدمات الذين يرفعون تقارير أداء اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشراتها إلى العملاء

محاور الدورة:

اليوم 1: نطاق إدارة المرافق والطلب عليها وخط الأساس للوضع الحالي

- تعريف إدارة المرافق في ISO 41011:2024 معيار مصطلحات إدارة المرافق: الأفراد والمكان والعمليات
- دليل الخدمات الثابتة والخدمات اللينة للمباني المشغولة
- أدوار الجهة المستفيدة ومقدم الخدمة في علاقة إدارة المرافق
- صحيفة بيانات المحفظة: المساحة الطابقية والإشغال وعدد الموظفين وتكلفة التشغيل لكل متر مربع
- التقييم الذاتي لنضج إدارة المرافق وسجل فجوات الخدمة

اليوم 2: نماذج تشغيل المرافق ونظام الإدارة وفق ISO 41001

- تقييم خيارات التوريد: التشغيل الذاتي والخدمة المنفردة والخدمات المجمعة والمرافق المتكاملة
- نموذج إدارة المرافق الكلية ونموذج الوكيل المدير ومخاطر نقاط التداخل فيهما
- هيكل بنود ISO 41001:2018 نظام إدارة المرافق: السياق والقيادة والتخطيط والدعم والتشغيل والتحسين
- سياسة إدارة المرافق وأهدافها ومصفوفة متطلبات أصحاب المصلحة
- هيكل حوكمة المرافق وتصميم وظيفة العميل الذكي

اليوم 3: مواصفات الخدمات ومكتب المساعدة ونظام CAFM وبيئة العمل

- كتابة مواصفات خدمات المرافق القائمة على المخرجات للنظافة والأمن والإعاشة وخدمات المباني
- مصفوفة أزمنة الاستجابة والمعالجة في اتفاقيات مستوى الخدمة حسب فئة الأولوية
- مسار تسجيل البلاغات وفرزها وتصعيدها في مكتب المساعدة
- وحدات نظامي CAFM وIWMS: سجل الأصول وأوامر العمل والمساحات والحجوزات
- مسح استخدام المساحات ونسب مشاركة المكاتب وإجراء إدارة الانتقالات

اليوم 4: تكاليف المرافق والامتثال والاستدامة وإخفاق الموردين

- إعداد الميزانية السنوية للمرافق: بنود التكلفة الثابتة والمتغيرة والطارئة
- مقارنة تكلفة دورة الحياة لقرارات استبدال معدات المباني
- تقويم الصيانة الوقائية المخططة وسجل الفحوص النظامية
- بطاقة أداء الموردين وخصومات الخدمة وإشعارات تحسين الأداء
- تدابير الاستدامة في المرافق: تدفقات النفايات واستهلاك المياه ومراقبة راحة الشاغلين

اليوم 5: دراسات حالة في المرافق المتكاملة وخطة تقديم الخدمات

- حالة محفظة مكاتب متعددة المواقع: الانتقال من الخدمات المجمعة إلى المرافق المتكاملة
- حالتا مستشفى وحرم جامعي: الخدمات اللينة تحت الضغط
- قائمة تحقق تعبئة عقد المرافق المتكاملة والانتقال إليه
- لوحة مؤشرات الأداء وحزمة مراجعة الأداء الشهرية مع العميل
- صياغة خطة تقديم خدمات المرافق المتكاملة ومناقشتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- استراتيجية توريد خدمات المرافق
- كتابة المواصفات القائمة على المخرجات
- تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء
- إدارة بيانات نظام CAFM
- تحليل استخدام المساحات
- ميزانية المرافق وتكلفة دورة الحياة
- ضبط الفحوص النظامية للمباني
- إدارة أداء موردي المرافق

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تقديم خدمات المرافق المتكاملة مع جدول اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء مبنية على محفظة مبان فعلية
- توضيح تكلفة تشغيل كل مبنى ومواضع إنفاقها للإدارة المالية والإدارة العليا
- محاسبة مقدمي خدمات المرافق على مستويات خدمة قابلة للقياس تدعمها أدلة مكتب المساعدة ونظام CAFM
- مقارنة ممارسات إدارة المرافق مع نظراء من المكاتب والرعاية الصحية والتعليم والتجزئة والمجمعات الصناعية

الخاتمة:

تخدم المباني المؤسسة حين تنظم إدارة المرافق بوصفها خدمة مدارة لها نطاق واضح ونموذج تقديم مختار ونتائج قابلة للقياس. تنتقل الدورة من خط الأساس ودليل الخدمات، إلى نماذج التشغيل ونظام الإدارة وفق ISO 41001:2018، ثم إلى مواصفات الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة ومكتب المساعدة ونظام CAFM والمساحات، وصولا إلى الميزانيات وتكلفة دورة الحياة والفحوص والاستدامة وإخفاق الموردين. ويطبق اليوم الأخير ذلك على حالات من المكاتب والمستشفيات والحرم الجامعية، ليخرج المشاركون بخطة تقديم خدمات المرافق المتكاملة مع جدول اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء.