



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

إدارة وتخطيط المرافق

فكرة الدورة

أصبحت إدارة المرافق عنصراً محورياً في دعم استمرارية الأعمال وتحسين جودة بيئة العمل، خاصة مع ازدياد تعقيد المباني والخدمات الفنية والتشغيلية المرتبطة بها. ويحتاج مسؤولو المرافق إلى منهجية واضحة تجمع بين التخطيط، التشغيل، الصيانة، إدارة الموردين، التحكم في التكاليف، ومتابعة مؤشرات الأداء لضمان تقديم خدمات مستقرة وفعالة.

يركز هذا البرنامج التدريبي المقدم من AINFCT على بناء فهم عملي لمبادئ إدارة وتخطيط المرافق، بدءاً من تحديد نطاق الخدمات ومستويات الخدمة، مروراً بتخطيط الموارد والميزانيات، وانتهاءً بمتابعة الأداء وتحسين الاعتمادية. كما يتناول البرنامج أساليب تنظيم أعمال الصيانة والخدمات المساندة، وإدارة العقود، وتقييم المخاطر التشغيلية، وتحسين تجربة المستخدمين داخل المرافق.

يوفر البرنامج محتوى مهنيًا متوازنًا يساعد المشاركين على ربط التخطيط اليومي بالأهداف المؤسسية، وبناء ممارسات أكثر تنظيمًا في إدارة الأصول والخدمات والموردين.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح مبادئ إدارة المرافق الحديثة.
- تخطيط خدمات المرافق وفق احتياجات العمل.
- تنظيم أعمال التشغيل والصيانة اليومية.
- متابعة مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة.
- إدارة عقود الموردين ومخاطر الخدمات.
- تحسين كفاءة استخدام الموارد والتكاليف.

منهجية الدورة

- شرح تطبيقي مدعوم بأمثلة من بيئات المرافق.
- تمارين عملية على تخطيط الخدمات ومستويات الأداء.
- مناقشة حالات تشغيلية في الصيانة وإدارة الموردين.
- أنشطة جماعية لبناء خطط تحسين مرافق.
- مراجعة ختامية تربط المفاهيم بالتطبيق العملي.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تحسين كفاءة المرافق واستمرارية الخدمات من خلال:

- رفع جودة الخدمات الداعمة للأعمال.
- تقليل الأعطال والتوقفات التشغيلية.
- تحسين ضبط التكاليف والموارد.
- تعزيز رضا المستخدمين الداخليين.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم نطاق إدارة المرافق.
- تخطيط الخدمات والموارد بفاعلية.
- متابعة أداء الموردين والخدمات.
- تحليل مخاطر المرافق التشغيلية.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في إدارة وتشغيل المرافق والخدمات المساندة، ممن يحتاجون إلى تحسين التخطيط والمتابعة وضبط الأداء. كما يفيد المشرفين والمسؤولين المرتبطين بإدارة المباني والأصول والخدمات التشغيلية.

- مديرو ومشرفو إدارة المرافق.
- مسؤولو التشغيل والصيانة والخدمات العامة.
- مهندسو الصيانة والمباني والأصول.
- مسؤولو العقود والموردين في المرافق.
- العاملون في الخدمات الإدارية والتشغيلية.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة المرافق ونطاق الخدمات

- مفهوم إدارة المرافق ودورها في دعم الأعمال.
- تصنيف خدمات المرافق الفنية وغير الفنية.
- العلاقة بين الأصول والخدمات والمستخدمين.
- تحديد مستويات الخدمة ومتطلبات أصحاب المصلحة.
- أدوار ومسؤوليات فرق إدارة المرافق.

اليوم الثاني: تخطيط المرافق والموارد التشغيلية

- تحليل احتياجات المرفق وربطها بخطط العمل.
- تخطيط الموارد البشرية والمعدات والمواد.
- إعداد خطط العمل السنوية والتشغيلية.
- تنسيق خدمات الصيانة والنظافة والأمن والدعم.
- استخدام البيانات في تحسين قرارات التخطيط.

اليوم الثالث: تشغيل المرافق وإدارة الصيانة

- تنظيم أوامر العمل وطلبات الخدمة.
- إدارة الصيانة الوقائية والتصحيحية داخل المرافق.
- ضبط جودة الخدمات ومتابعة زمن الاستجابة.
- إدارة السلامة والمخاطر في بيئات المرافق.
- توثيق الأعمال التشغيلية وسجلات الأداء.

اليوم الرابع: العقود والموردون ومؤشرات الأداء

- تحديد نطاق عقود خدمات المرافق.
- إعداد مؤشرات الأداء الرئيسية ومستويات الخدمة.
- متابعة أداء الموردين ومعالجة الانحرافات.

- إدارة التكاليف والميزانيات التشغيلية.
- تحسين التواصل مع المستخدمين وأصحاب المصلحة.

اليوم الخامس: التحسين المستمر واستدامة المرافق

- تحليل فرص تحسين كفاءة الطاقة والموارد.
- إدارة الأصول ودورة حياة المرفق.
- تطوير خطط الطوارئ واستمرارية الخدمات.
- مراجعة الأداء وتحديد أولويات التحسين.
- تطبيق عملي لبناء خطة إدارة مرافق مبسطة.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات تدريبية يومياً. يجمع الجدول اليومي بين الشرح المفاهيمي، التطبيقات العملية، مناقشة الحالات، وتمارين التخطيط والمتابعة. يخصص جزء من كل يوم لربط الموضوعات بواقع إدارة المرافق، مع مراجعة ختامية لأهم الدروس المستفادة وخطوات التطبيق في بيئة العمل.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة الفعالة، تنفيذ التمارين العملية، مناقشة الحالات التشغيلية، وإعداد تصور مبسط لخطة إدارة مرافق. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور/إتمام صادرة من AINFCT.

course_key_competencies

- تخطيط خدمات المرافق.

- إدارة التشغيل والصيانة.
- متابعة مستويات الخدمة.
- إدارة الموردين والعقود.
- تحليل مخاطر المرافق.
- تحسين الأداء التشغيلي.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com