BLACKBIRD FOR TRAINING

التميز المتقدم في الجودة وإدارة المرافق



التميز المتقدم في الجودة وإدارة المرافق

مقدمة

تركز دورة التميز المتقدم في الجودة وإدارة المرافق على تطوير القدرة على إدارة جودة الخدمات والمرافق بكفاءة عالية، من خلال ربط معايير الجودة بالتشغيل اليومي، إدارة الأداء، تحسين تجربة المستفيدين، وضمان استمرارية الخدمات داخل بيئات عمل معقدة ومتغيرة.

تزداد أهمية إدارة المرافق عندما تصبح جودة الخدمة، سلامة التشغيل، كفاءة الموارد، ورضا المستفيدين عناصر مؤثرة في نجاح المؤسسة. لذلك، لا يقتصر دور إدارة المرافق على متابعة الصيانة أو الإشراف على المباني فقط، بل يمتد إلى بناء منظومة متكاملة تشمل التخطيط، الرقابة، إدارة الموردين، تحليل الأداء، تحسين العمليات، والالتزام بمعايير الجودة والسلامة.

تم تصميم هذه الدورة لمدة أسبوع بتسلسل عملي يبدأ من فهم العلاقة بين الجودة وإدارة المرافق، ثم ينتقل إلى تخطيط الخدمات وقياس الأداء، وبعدها إدارة المخاطر والالتزام، ثم تحسين الكفاءة التشغيلية، وصولاً إلى بناء خطة متكاملة للتميز في جودة المرافق. ويمنح هذا التسلسل المشاركين قدرة أوضح على تحويل إدارة المرافق من وظيفة تشغيلية تقليدية إلى أداة مؤسسية تدعم الاستدامة، الكفاءة، ورفع مستوى الخدمة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم العلاقة بين إدارة الجودة وإدارة المرافق داخل المؤسسات.
- تحليل دور المرافق في دعم الأداء المؤسسي واستمرارية الأعمال.
- تطبيق مبادئ الجودة على الخدمات التشغيلية وخدمات الدعم.
- تطوير معايير واضحة لقياس جودة خدمات المرافق.
- تحسين إدارة الصيانة، النظافة، الأمن، السلامة، والخدمات المساندة.
- بناء مؤشرات أداء تساعد على مراقبة جودة وكفاءة الخدمات.
- تقييم أداء الموردين ومقدمي الخدمات وفق معايير محددة.
- تحديد المخاطر التشغيلية المرتبطة بالمرافق ووضع إجراءات للحد منها.
- تحسين تجربة المستفيدين من خلال خدمات أكثر تنظيمًا واستجابة.
- استخدام التقارير والتحليل لدعم قرارات إدارة المرافق.
- [illegible] المستمر في الخدمات والعمليات.



- إعداد خطة عملية للارتقاء بجودة إدارة المرافق داخل المؤسسة.

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس التميز في الجودة وإدارة المرافق

- فهم مفهوم إدارة المرافق ودورها في دعم بيئة العمل.
- التعرف على مفهوم التميز في الجودة داخل الخدمات التشغيلية.
- تحليل العلاقة بين جودة الخدمة، كفاءة التشغيل، واستمرارية الأعمال.
- تحديد نطاق خدمات المرافق داخل المؤسسات.
- فهم دور إدارة المرافق في دعم الإنتاجية وتجربة المستفيدين.
- التمييز بين الإدارة التشغيلية التقليدية والإدارة القائمة على الجودة.
- دراسة عناصر الجودة في الصيانة، النظافة، السلامة، الأمن، والخدمات المساندة.
- تحديد الأطراف المعنية بخدمات المرافق ومتطلباتهم.
- مناقشة أسباب تراجع جودة الخدمات داخل بيئات العمل.
- تطبيق عملي على تقييم أولي لجودة خدمات المرافق.

اليوم الثاني: تخطيط خدمات المرافق ومعايير الأداء

- إعداد خطة تشغيلية لخدمات المرافق.
- تحديد مستويات الخدمة المطلوبة لكل نوع من الخدمات.
- وضع معايير واضحة لقياس جودة الخدمة.
- بناء مؤشرات أداء مرتبطة بالكفاءة، الاستجابة، التكلفة، والرضا.
- ربط خطط الصيانة الوقائية بجودة الخدمة واستمرارية التشغيل.
- تنظيم الموارد البشرية والمادية اللازمة لتقديم الخدمات.
- تحديد أولويات العمل عند وجود طلبات متعددة أو موارد محدودة.
- تحسين جدولة الأعمال الدورية والطارئة.
- مراجعة نماذج تقارير الأداء والخدمة.
- تطبيق عملي على إعداد مؤشرات أداء لخدمات المرافق.



اليوم الثالث: إدارة المخاطر والالتزام في المرافق

- تحديد المخاطر التشغيلية المرتبطة بإدارة المرافق.
- تحليل مخاطر السلامة، الأعطال، توقف الخدمات، وضعف الموردين.
- ربط إدارة المخاطر بجودة الخدمات واستمرارية الأعمال.
- وضع خطط للتعامل مع الأعطال والحالات الطارئة.
- مراجعة متطلبات السلامة والالتزام داخل مرافق العمل.
- تطوير إجراءات رقابية للحد من الأخطاء والتكرار.
- تحسين إدارة الوثائق والسجلات المرتبطة بالمرافق.
- متابعة الالتزام بمعايير الخدمة وإجراءات التشغيل.
- تحليل أثر ضعف الرقابة على التكلفة والجودة ورضا المستفيدين.
- تطبيق عملي على إعداد سجل مخاطر لإدارة المرافق.

اليوم الرابع: تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة الموردين

- تحليل كفاءة العمليات اليومية في إدارة المرافق.
- تحديد مصادر الهدر في الوقت، الموارد، الطاقة، والتكاليف.
- تحسين إجراءات الاستجابة للطلبات والشكاوى.
- تقييم أداء الموردين ومقدمي الخدمات وفق مؤشرات واضحة.
- بناء عقود خدمة أكثر ارتباطًا بمستويات الأداء المطلوبة.
- تحسين التنسيق بين الفرق الداخلية والموردين الخارجيين.
- إدارة جودة الأعمال المنفذة من خلال الفحص والمتابعة والتوثيق.
- معالجة ضعف الأداء لدى الموردين بطريقة منظمة.
- استخدام البيانات التشغيلية لتحديد فرص التحسين.
- تطبيق عملي على تقييم أداء مورد أو خدمة تشغيلية.



اليوم الخامس: بناء منظومة التميز والتحسين المستمر

- مراجعة عناصر منظومة التميز في إدارة المرافق.
- ربط الجودة بالتخطيط والتشغيل والرقابة والتحسين.
- بناء آلية متابعة دورية لجودة خدمات المرافق.
- إعداد تقارير إدارية تدعم قرارات التحسين.
- تحليل نتائج الأداء وتحويلها إلى إجراءات عملية.
- تطوير خطة تحسين مستمر للخدمات التشغيلية.
- بناء إطار للتواصل مع المستفيدين وقياس مستوى الرضا.
- تحديد أولويات التطوير وفق الأثر والتكلفة والمخاطر.
- تطبيق ختامي على إعداد خطة متكاملة للتميز في إدارة المرافق.
- عرض التوصيات النهائية لتحسين الجودة والكفاءة واستدامة الأداء.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- بناء فهم واضح للعلاقة بين الجودة وإدارة المرافق.
- تحسين القدرة على إدارة خدمات المرافق بطريقة أكثر تنظيمًا.
- رفع جودة الصيانة والنظافة والسلامة والخدمات المساندة.
- تطوير مؤشرات أداء تساعد على مراقبة الخدمة بموضوعية.
- تحسين استجابة الفرق التشغيلية لطلبات المستفيدين.
- تقليل الأعطال والتأخيرات من خلال تخطيط أفضل.
- تحسين إدارة الموردين ومقدمي الخدمات.
- تقليل الهدر في الموارد والتكاليف التشغيلية.
- دعم استمرارية الأعمال من خلال إدارة مخاطر أكثر فاعلية.
- تحسين جودة التقارير والمتابعة الإدارية.
- تعزيز رضا المستفيدين من خلال خدمات أكثر اتساقًا.
- بناء خطة عملية للتحسين المستمر في إدارة المرافق.

الخاتمة

تقدم دورة التميز المتقدم في الجودة وإدارة المرافق إطارًا عمليًا يساعد على تطوير إدارة المرافق من مجرد متابعة تشغيلية إلى منظومة متكاملة تدعم الجودة، الكفاءة، السلامة، واستمرارية الأعمال.

يبدأ البرنامج بفهم الأسس التي تربط الجودة بإدارة المرافق، ثم ينتقل إلى تخطيط الخدمات ووضع معايير الأداء ومؤشرات القياس. بعد ذلك، يركز على إدارة المخاطر والالتزام، باعتبارهما عنصرين أساسيين لحماية استمرارية الخدمات وتقليل الأعطال والتأخيرات.



كما يتناول البرنامج تحسين الكفاءة التشغيلية، إدارة الموردين، متابعة جودة الخدمة، وتحليل البيانات التشغيلية لاكتشاف فرص التحسين. وفي اليوم الأخير، يتم ربط جميع المحاور من خلال إعداد خطة متكاملة للتميز في إدارة المرافق، تشمل المتابعة، التقارير، رضا المستفيدين، والتحسين المستمر.

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون أكثر قدرة على إدارة خدمات المرافق بجودة أعلى، بناء مؤشرات أداء واضحة، تحسين الرقابة على الموردين، تقليل الهدر، ورفع كفاءة التشغيل بما يدعم أهداف المؤسسة ويعزز استدامة الأداء

الأسئلة الشائعة

ما المقصود بإدارة المرافق، ولماذا تُعد عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات؟

إدارة المرافق هي عملية متكاملة تهدف إلى إدارة المباني والخدمات التشغيلية والصيانة والأمن والسلامة والخدمات المساندة لضمان استمرارية الأعمال وتحسين بيئة العمل. يوضح هذا البرنامج معنى إدارة المرافق ودورها في دعم الأداء المؤسسي، ورفع مستوى جودة الخدمات، وتحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز رضا المستفيدين.

كيف تسهم الجودة والتميز المؤسسي في تحسين خدمات المرافق؟

يركز البرنامج على ربط مفاهيم الجودة والتميز بإدارة المرافق من خلال تطوير معايير أداء واضحة، وتحسين جودة الخدمات التشغيلية، ورفع كفاءة أعمال الصيانة والدعم والخدمات المساندة. كما يساعد المشاركين على تطبيق منهجيات التميز التشغيلي لتحسين الأداء وتقليل الأعطال والهدر وتحقيق نتائج أكثر استدامة.

هل يفيد هذا البرنامج الراغبين في الحصول على شهادات مهنية في إدارة المرافق؟

نعم، يقدم البرنامج معرفة عملية تدعم التطور المهني في مجال إدارة المرافق، ويغطي العديد من المفاهيم المرتبطة بالشهادات المهنية المتخصصة في هذا المجال. كما يساعد المشاركين على فهم مسؤوليات مدير المرافق المحترف وتطوير المهارات المطلوبة لإدارة العمليات والخدمات بكفاءة عالية.

كيف يتم إدارة مقدمي الخدمات والموردين ضمن بيئة إدارة المرافق؟

يتناول البرنامج أفضل الممارسات في إدارة الموردين ومقدمي الخدمات، بما في ذلك تقييم الأداء، ومتابعة العقود، وقياس جودة الخدمات، وتطوير مؤشرات الأداء المناسبة. كما يوضح كيفية بناء علاقات فعالة مع الجهات المتعاقدة لضمان تقديم خدمات متوافقة مع متطلبات الجودة والكفاءة التشغيلية.



ما الأدوات والأساليب المستخدمة لتحقيق التميز في إدارة المرافق؟

يتعرف المشاركون على مجموعة من الحلول والأنظمة الحديثة المستخدمة في إدارة المرافق، بما في ذلك أنظمة متابعة الأداء، وإدارة المخاطر، وخطط الصيانة الوقائية، وآليات التحسين المستمر. كما يركز البرنامج على تطوير جودة الخدمات، وتعزيز رضا المستفيدين، وتحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية واستدامة الأداء المؤسسي.

