

## إدارة عقود المرافق: اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء

5 - 9 أكتوبر 2026

كوالالمبور (ماليزيا)

UK Traininig

# PARTNER



## إدارة عقود المرافق: اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء

المرجع: 209065\_3255715 التاريخ: 5 - 9 أكتوبر 2026 المكان: كوالالمبور (ماليزيا) الرسوم: GBP 4900

### مقدمة الدورة

أصبحت إدارة عقود المرافق من الركائز الأساسية لضمان استمرارية الخدمات التشغيلية ورفع كفاءتها داخل المؤسسات. ومع تطور بيئات العمل وتزايد الاعتماد على الموردين والمقاولين في تقديم خدمات التشغيل والصيانة والنظافة والأمن، أصبحت الحاجة أكبر إلى فهم واضح لكيفية إعداد العقود، وتحديد مستويات الخدمة، وقياس الأداء، ومتابعة الالتزام بطريقة منهجية.

تركز هذه الدورة على بناء فهم عملي لمجال إدارة المرافق ودور العقود في تنظيم العلاقة بين المؤسسة ومقدمي الخدمات. كما تتناول الدورة مفاهيم اتفاقيات مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء، وكيفية استخدامها في متابعة جودة الخدمات، وقياس أداء المقاولين، وتحسين النتائج التشغيلية.

تم إعداد محتوى الدورة بأسلوب متسلسل يبدأ من أساسيات إدارة المرافق والعقود، ثم ينتقل إلى اتفاقيات مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء، ومتابعة أداء الموردين، وإدارة المقاولين، وصولاً إلى تحسين الأداء والتطبيق العملي باستخدام أدوات ونماذج بسيطة قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

### أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

UK Training

**PARTNER**



- فهم أساسيات إدارة المرافق ودورها في دعم بيئة العمل.
- التعرف على أهمية العقود في تنظيم خدمات إدارة المرافق.
- التمييز بين أنواع عقود إدارة المرافق ومكوناتها الرئيسية.
- فهم مفهوم اتفاقيات مستوى الخدمة وكيفية تطبيقها في عقود المرافق.
- التمييز بين اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء.
- التعرف على أهمية مؤشرات الأداء في قياس جودة الخدمات التشغيلية.
- تصميم مؤشرات أداء بسيطة وفعالة لقياس أداء خدمات المرافق.
- متابعة أداء المقاولين والموردين بطريقة منظمة ومنهجية.
- قراءة تقارير الأداء وتحليل النتائج التشغيلية الأساسية.
- فهم أساسيات الحوافز والجزاءات داخل عقود المرافق.
- التعامل مع المشكلات التشغيلية وتصعيدها وفق آلية واضحة.
- فهم أساسيات إدارة المخاطر في عقود المرافق.
- التعرف على دور الأنظمة الرقمية في دعم إدارة المرافق والمتابعة.
- ربط اتفاقيات مستوى الخدمة بمؤشرات الأداء لتحسين جودة الخدمات.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: مقدمة في إدارة المرافق والعقود.

- مفهوم إدارة المرافق ودورها في دعم العمليات اليومية داخل المؤسسات.
- أهمية إدارة المرافق في تحسين جودة الخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية.
- دور العقود في تنظيم العلاقة بين المؤسسة ومقدمي خدمات المرافق.
- أنواع عقود إدارة المرافق واستخداماتها في التشغيل والصيانة والخدمات الداعمة.
- مكونات العقد الأساسية مثل نطاق العمل، الالتزامات، المسؤوليات، والمدة.
- العلاقة بين وضوح العقد وجودة تنفيذ الخدمات التشغيلية.

### اليوم الثاني: أساسيات اتفاقيات مستوى الخدمة.

- مفهوم اتفاقيات مستوى الخدمة وأهميتها في إدارة عقود المرافق.
- دور اتفاقيات مستوى الخدمة في تحديد توقعات المؤسسة من المورد أو المقاول.
- الفرق بين اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء.
- المكونات الرئيسية لاتفاقيات مستوى الخدمة مثل نطاق الخدمة، وقت الاستجابة، ومستوى الجودة.
- تحديد مستويات الخدمة المرتبطة بالاستجابة، الجودة، الالتزام، وسرعة الإنجاز.
- أمثلة على اتفاقيات مستوى الخدمة في الصيانة، النظافة، الأمن، وخدمات الدعم.

**PARTNER**



### اليوم الثالث: مؤشرات الأداء في إدارة المرافق.

- مفهوم مؤشرات الأداء ودورها في قياس الأداء التشغيلي.
- أهمية مؤشرات الأداء في متابعة خدمات إدارة المرافق وتقييم المقاولين.
- خصائص مؤشر الأداء الجيد من حيث الوضوح، القابلية للقياس، والارتباط بالخدمة.
- أمثلة على مؤشرات الأداء في الصيانة، النظافة، الأمن، وخدمات المرافق.
- كيفية قياس الأداء بطريقة بسيطة من خلال البيانات والتقارير الدورية.
- تمرين عملي على إعداد مؤشرات أداء أولية لخدمة تشغيلية داخل المرافق.

### اليوم الرابع: متابعة الأداء وإدارة المقاولين.

- آليات متابعة أداء الموردين والمقاولين في عقود إدارة المرافق.
- قراءة تقارير الأداء وفهم المؤشرات المرتبطة بجودة الخدمة.
- إدارة الاجتماعات الدورية مع المقاولين لمراجعة النتائج والملاحظات.
- استخدام نتائج مؤشرات الأداء في تحسين الالتزام التشغيلي.
- أساسيات الحوافز والجزاءات ودورها في رفع جودة التنفيذ.
- التعامل مع المشكلات التشغيلية وتحديد آلية التصعيد والمتابعة.

### اليوم الخامس: تحسين الأداء والتطبيق العملي.

- ربط اتفاقيات مستوى الخدمة بمؤشرات الأداء بطريقة عملية وبمبسطة.
  - استخدام نتائج القياس في تحسين جودة الخدمات التشغيلية.
  - أساسيات إدارة المخاطر في عقود إدارة المرافق.
  - مقدمة في الأنظمة الرقمية لإدارة المرافق ودورها في المتابعة والتوثيق.
  - التحسين المستمر في إدارة المرافق من خلال المراجعة والتقييم الدوري.
- تطبيق شامل على إعداد نموذج مبسط لعقد خدمة يتضمن اتفاقية مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء، وآلية متابعة المقاول.



## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم واضح لأساسيات إدارة المرافق والعقود.
- تحسين القدرة على قراءة عقود إدارة المرافق وفهم مكوناتها الرئيسية.
- التعرف على كيفية إعداد اتفاقيات مستوى خدمة واضحة وقابلة للتطبيق.
- تطوير مهارات تصميم مؤشرات أداء بسيطة وفعالة.
- تحسين متابعة أداء المقاولين والموردين بأسلوب منظم.
- فهم كيفية قراءة تقارير الأداء واستخدامها في تحسين الخدمات.
- تقليل المشكلات الناتجة عن ضعف وضوح الالتزامات أو مستويات الخدمة.
- دعم جودة الخدمات التشغيلية من خلال القياس والمتابعة المستمرة.
- التعرف على أساسيات الحوافز والجزاءات في عقود المرافق.
- فهم أساسيات إدارة المخاطر المرتبطة بعقود التشغيل والخدمات.
- التعرف على دور الأنظمة الرقمية في تسهيل إدارة المرافق والمتابعة.
- ربط إدارة العقود باتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء والتحسين المستمر.

## الخاتمة

تقدم دورة إدارة عقود المرافق واتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء إطارًا عمليًا يساعد المشاركين على فهم العلاقة بين إدارة المرافق، العقود، جودة الخدمات، وقياس الأداء. وتوضح الدورة كيف يمكن للعقود الواضحة، واتفاقيات مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء أن تعمل معًا لضمان متابعة أفضل للموردين والمقاولين وتحسين الخدمات التشغيلية.

يعتمد البرنامج على تسلسل تدريبي واضح يبدأ من أساسيات إدارة المرافق والعقود، ثم ينتقل إلى اتفاقيات مستوى الخدمة، وبعد ذلك يركز على مؤشرات الأداء وطرق قياس الخدمة. كما يتناول متابعة أداء المقاولين، وقراءة التقارير، وإدارة الاجتماعات الدورية، والتعامل مع المشكلات التشغيلية، قبل الوصول إلى تحسين الأداء والتطبيق العملي في اليوم الأخير.

**وبنهاية الدورة، يكون لدى المشاركين تصور عملي لكيفية إدارة عقود المرافق بشكل أكثر تنظيمًا، من خلال تحديد مستويات الخدمة، وتصميم مؤشرات أداء مناسبة، ومتابعة المقاولين، وتحليل النتائج، وتطبيق التحسين المستمر بما يدعم جودة الخدمات وكفاءة التشغيل داخل المؤسسة.**

UK Training

**PARTNER**

