

# الإدارة المتقدمة لعقود المرافق: اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء

30 مايو – 3 يونيو 2027  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)

UK Traininig

# PARTNER



## الإدارة المتقدمة لعقود المرافق: اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء

المرجع: 209080\_3255716 التاريخ: 30 مايو - 3 يونيو 2027 المكان: دبي (الإمارات العربية المتحدة) الرسوم: GBP 4900

### مقدمة

تعد إدارة عقود المرافق من الوظائف المحورية التي تؤثر مباشرة في جودة الخدمات التشغيلية، وكفاءة الإنفاق، واستمرارية الأعمال داخل المؤسسات. ومع تطور نماذج التعاقد، وتعدد الموردين، وارتفاع توقعات المستخدمين الداخليين والخارجيين، أصبحت إدارة العقود في مجال إدارة المرافق تتطلب منهجًا أكثر دقة في تحديد نطاق العمل، وبناء اتفاقيات مستوى الخدمة، وتصميم مؤشرات الأداء، ومتابعة المقاولين وفق أسس واضحة قابلة للقياس.

تركز هذه الدورة على تطوير القدرة على إدارة عقود المرافق بأسلوب احترافي قائم على الأداء، من خلال تحليل بنود العقود، وربط الالتزامات التشغيلية بمستويات الخدمة، وتصميم مؤشرات أداء فعالة، ومراجعة تقارير الأداء، وإدارة الحوافز والجزاءات، والتعامل مع المخاطر التشغيلية والتعاقدية. كما تتناول الدورة دور الأنظمة الرقمية لإدارة المرافق في تحسين المتابعة، ورفع دقة البيانات، ودعم اتخاذ القرار.

تم تنظيم محتوى الدورة على مدار خمسة أيام بشكل متسلسل، يبدأ من الإطار المتقدم لإدارة عقود المرافق، ثم ينتقل إلى بناء اتفاقيات مستوى الخدمة، وتصميم مؤشرات الأداء، ومتابعة المقاولين، وتحليل النتائج، وصولاً إلى تحسين الأداء والتطبيق العملي من خلال نموذج متكامل يربط بين العقد، واتفاقية مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء، وآلية المتابعة والتحسين.

### أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

UK Training

**PARTNER**



- تحليل دور إدارة المرافق في دعم الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.
- تقييم عقود إدارة المرافق من حيث نطاق العمل، الالتزامات، المخاطر، ومخرجات الخدمة.
- التمييز بين أنواع عقود إدارة المرافق واختيار النموذج الأنسب حسب طبيعة الخدمة.
- بناء اتفاقيات مستوى خدمة واضحة ترتبط بجودة التنفيذ ووقت الاستجابة ومعايير القبول.
- ربط اتفاقيات مستوى الخدمة بنود العقود وآليات المتابعة والتقييم.
- تصميم مؤشرات أداء تشغيلية تقيس جودة خدمات الصيانة، النظافة، الأمن، والخدمات الداعمة.
- تطوير مؤشرات أداء مرتبطة بالكفاءة، الجودة، الاستجابة، رضا المستخدمين، والالتزام التعاقدية.
- قراءة وتحليل تقارير الأداء واستخلاص مؤشرات التحسين من البيانات التشغيلية.
- متابعة أداء المقاولين والموردين من خلال اجتماعات دورية وآليات مراجعة واضحة.
- تطبيق الحوافز والجزاءات بطريقة عادلة ومرتبطة بنتائج الأداء الفعلية.
- تحليل المخاطر في عقود إدارة المرافق ووضع إجراءات وقائية للحد من أثرها.
- استخدام الأنظمة الرقمية لإدارة المرافق في التوثيق، المتابعة، ورفع جودة التقارير.
- ربط نتائج مؤشرات الأداء بخطط التحسين المستمر ورفع جودة الخدمات التشغيلية.

## محاورة الدورة

### اليوم الأول: الإطار المتقدم لإدارة عقود المرافق.

- الدور الاستراتيجي لإدارة المرافق في دعم استمرارية الأعمال وكفاءة التشغيل.
- تحليل دورة حياة عقد إدارة المرافق من التخطيط حتى الإغلاق والتقييم النهائي.
- أنواع عقود إدارة المرافق ونماذج التعاقد القائمة على الأداء.
- تحليل نطاق العمل، حدود المسؤوليات، ومخرجات الخدمة المطلوبة.
- تحديد المخاطر التعاقدية والتشغيلية المرتبطة بخدمات المرافق.
- مراجعة بنود العقد المؤثرة على جودة الخدمة، الالتزام، والتكلفة.

### اليوم الثاني: بناء اتفاقيات مستوى الخدمة وربطها بالعقود.

- مفهوم اتفاقيات مستوى الخدمة ودورها في ضبط العلاقة بين المؤسسة والمقاول.
- المكونات المتقدمة لاتفاقيات مستوى الخدمة، مثل نطاق الخدمة، وقت الاستجابة، جودة التنفيذ، ومعايير القبول.
- تحديد مستويات الخدمة حسب أهمية الخدمة، درجة الخطورة، وتأثيرها على المستخدمين.
- صياغة التزامات الخدمة بطريقة واضحة وقابلة للقياس والمتابعة.
- ربط اتفاقيات مستوى الخدمة بالمخاطر، الحوافز، الجزاءات، والتقارير الدورية.
- تطبيق عملي على إعداد اتفاقية مستوى خدمة لخدمة تشغيلية داخل المرافق.

UK Training

**PARTNER**



### اليوم الثالث: تصميم مؤشرات الأداء لخدمات إدارة المرافق.

- مفهوم مؤشرات الأداء ودورها في تحويل الالتزامات التعاقدية إلى نتائج قابلة للقياس.
- خصائص مؤشرات الأداء الفعالة من حيث الدقة، الوضوح، قابلية القياس، وارتباطها بالأهداف.
- تصميم مؤشرات أداء لخدمات الصيانة، النظافة، الأمن، الاستجابة، ورضا المستخدمين.
- التمييز بين مؤشرات الجودة، الكفاءة، الالتزام، الإنتاجية، والتكلفة.
- تحديد مصادر البيانات وآلية احتساب النتائج وتكرار القياس.
- تطبيق عملي على بناء بطاقة مؤشرات أداء لعقد إدارة مرافق.

### اليوم الرابع: متابعة المقاولين وتحليل الأداء.

- آليات متابعة أداء الموردين والمقاولين وفق العقد واتفاقيات مستوى الخدمة.
- قراءة تقارير الأداء وتحليل الانحرافات عن المستهدفات.
- إدارة الاجتماعات الدورية مع المقاولين ومراجعة النتائج وخطط التصحيح.
- استخدام مؤشرات الأداء في تقييم المقاولين واتخاذ قرارات التحسين.
- تطبيق الحوافز والجزاءات بناءً على النتائج الفعلية ومستوى الالتزام.
- التعامل مع المشكلات التشغيلية، التصعيد، وتوثيق الإجراءات التصحيحية.

### اليوم الخامس: تحسين الأداء والأنظمة الرقمية والتطبيق الشامل.

- ربط نتائج اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء بخطط تحسين جودة الخدمات.
  - تحليل أسباب ضعف الأداء ووضع إجراءات تصحيحية ووقائية.
  - أساسيات إدارة المخاطر في عقود إدارة المرافق ومتابعة أثرها التشغيلي.
  - دور الأنظمة الرقمية لإدارة المرافق في إدارة الطلبات، تتبع الأداء، وتوثيق البيانات.
  - استخدام التقارير الرقمية في دعم قرارات المتابعة والتحسين المستمر.
- تطبيق شامل لإعداد نموذج متكامل لعقد خدمة يتضمن اتفاقية مستوى الخدمة، مؤشرات الأداء، آلية المتابعة، وخطة التحسين.



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

- تطوير فهم أعمق لكيفية إدارة عقود المرافق وفق منهج قائم على الأداء.
- تحسين القدرة على تحليل العقود وتحديد نقاط القوة والضعف في بنود الخدمة.
- بناء اتفاقيات مستوى خدمة واضحة تدعم جودة التنفيذ وتقلل الخلافات التشغيلية.
- تصميم مؤشرات أداء دقيقة ترتبط مباشرة بمخرجات الخدمة والتزامات المقاول.
- تعزيز القدرة على متابعة المقاولين من خلال بيانات وتقارير واضحة.
- تحسين إدارة الاجتماعات الدورية ومراجعة الأداء مع الموردين.
- تطبيق الحوافز والجزاءات بطريقة أكثر عدالة وارتباطا بنتائج الأداء.
- تقليل الهدر والتكرار وضعف التنسيق في خدمات المرافق.
- دعم جودة الخدمات التشغيلية من خلال المتابعة المنتظمة والتحسين المستمر.
- تحسين القدرة على إدارة المخاطر التعاقدية والتشغيلية قبل تحولها إلى مشكلات مؤثرة.
- الاستفادة من الأنظمة الرقمية في رفع دقة المتابعة وسرعة إعداد التقارير.
- بناء نموذج عملي متكامل يمكن استخدامه في إدارة عقود المرافق داخل المؤسسة

## الخاتمة

تقدم دورة الإدارة المتقدمة لعقود المرافق: اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء إطارًا عمليًا يساعد المؤسسات على إدارة خدمات المرافق بطريقة أكثر احترافية وارتباطًا بالنتائج. فهي لا تركز فقط على فهم العقود أو متابعة الموردين، بل تتناول العلاقة الكاملة بين نطاق العمل، اتفاقيات مستوى الخدمة، مؤشرات الأداء، تقارير المتابعة، وإجراءات التحسين.

يعتمد البرنامج على تسلسل واضح يبدأ بتحليل عقود إدارة المرافق ونماذج التعاقد، ثم ينتقل إلى بناء اتفاقيات مستوى الخدمة وربطها بالالتزامات التشغيلية. بعد ذلك يركز على تصميم مؤشرات الأداء، ومتابعة المقاولين، وتحليل التقارير، وتطبيق الحوافز والجزاءات، قبل الوصول إلى الأنظمة الرقمية والتحسين المستمر في اليوم الأخير.

**وبنهاية الدورة، يكون لدى المشاركين تصور عملي متكامل لكيفية إدارة عقود المرافق بناءً على بيانات واضحة ومعايير أداء قابلة للقياس. كما تساعد الدورة على تحسين جودة الخدمات، تقليل الخلافات مع الموردين، رفع كفاءة المتابعة، وتعزيز قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات تشغيلية أفضل مبنية على مؤشرات دقيقة ونتائج موثقة.**

UK Training

**PARTNER**

