



**دورة:**

**التحول الرقمي في إدارة المرافق والخدمات العامة**

**31 أغسطس - 4 سبتمبر 2025**

**دبي (الإمارات العربية المتحدة)**

**Residence Inn by Marriott Shei**

## التحول الرقمي في إدارة المرافق والخدمات العامة

رمز الدورة: SC13260 تاريخ الإنعقاد: 31 أغسطس - 4 سبتمبر 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - by Inn Residence  
رسوم الاشتراك: Euro 4900 Marriott Shei

### المقدمة:

يشهد قطاع إدارة المرافق والخدمات العامة تحولًا جذريًا في ظل التطورات الرقمية المتسارعة، حيث أصبحت التقنيات الحديثة مثل إنترنت الأشياء IoT، الذكاء الاصطناعي AI، وتحليلات البيانات من الأدوات الأساسية لتحسين كفاءة التشغيل، تعزيز تجربة المستخدم، وخفض التكاليف. لم تعد إدارة المرافق تقتصر على الصيانة التقليدية فقط، بل أصبحت عملية استراتيجية تعتمد على البيانات والتقنيات الذكية لضمان استدامة المرافق ومرونتها في مواجهة التحديات.

صُمم هذا البرنامج من قبل مركز جلوبال هورايزون للتدريب والاستشارات ليمنح المشاركين فهمًا معمقًا لأفضل الممارسات الرقمية في إدارة المرافق والخدمات العامة، وتطوير قدراتهم على تصميم وتنفيذ استراتيجيات رقمية فعالة.

### أهداف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مفاهيم التحول الرقمي وتطبيقها في إدارة المرافق والخدمات العامة.
- التعرف على أحدث التقنيات مثل إنترنت الأشياء IoT والذكاء الاصطناعي AI ودورها في تحسين كفاءة المرافق.
- تصميم استراتيجيات رقمية لتعزيز جودة الخدمات التشغيلية وتقليل التكاليف.
- تطبيق أدوات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات تشغيلية مدروسة ومبنية على الأداء الفعلي.
- تقييم جاهزية المؤسسة الرقمية ووضع خطة تطويرية للتحول الرقمي.

### المنهجية التدريبية:

يعتمد البرنامج على مزيج من **العروض التقديمية التفاعلية، ودراسات الحالة الواقعية، وتمارين العمل الجماعي، والنقاشات التحليلية**، إلى جانب استعراض أفضل الممارسات العالمية في التحول الرقمي داخل بيئة المرافق والخدمات العامة.

### الفئة المستهدفة:

- مشرفو المرافق والخدمات العامة.
- مسؤولو الصيانة والتشغيل والبنية التحتية.
- مسؤولو التحول الرقمي وتطوير الخدمات.
- العاملون في الإدارات الهندسية والإدارية ذات الصلة بالمرافق.
- المختصون في الجودة التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

### المحاور:

## اليوم الأول:

### أساسيات إدارة المرافق والتحول الرقمي

- المفاهيم الحديثة لإدارة المرافق والخدمات العامة
- مقدمة في التحول الرقمي وأثره على التشغيل
- مكونات البنية التحتية الذكية للمرافق
- التحديات التقليدية مقابل الحلول الرقمية
- تقييم واقع المؤسسة وجاهزتها الرقمية

## اليوم الثاني:

### التقنيات الحديثة في إدارة المرافق

- استخدام إنترنت الأشياء IoT في مراقبة المرافق
- حلول الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالأعطال والصيانة الذكية
- تقنيات إدارة الطاقة الذكية وتقليل الهدر
- التطبيقات الذكية لإدارة الخدمات CAFM , CMMS
- دراسات حالة عالمية لمرافق رقمية ناجحة

## اليوم الثالث:

### البيانات والتحليلات في دعم القرار

- أهمية البيانات في تحسين الأداء التشغيلي
- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs الرقمية للمرافق
- منصات تحليل البيانات في التشغيل والصيانة
- استخدام لوحات القيادة Dashboards لاتخاذ القرار
- تطبيق عملي على قراءة وتحليل تقارير الأداء

## اليوم الرابع:

### الأمن السيبراني والحوكمة الرقمية للمرافق

- التهديدات الرقمية في بيئة المرافق
- استراتيجيات حماية الأنظمة الذكية والبنية التحتية
- حوكمة التحول الرقمي وإدارة التغيير

- إدارة الموردين وشروط التعاقد مع مزودي الخدمات التقنية
- التكامل بين فرق التشغيل وفرق تكنولوجيا المعلومات

### **اليوم الخامس:**

#### **استراتيجية التحول الرقمي وإعداد خطة تنفيذية**

- تصميم خارطة طريق للتحول الرقمي في المرافق
- إدارة مراحل التغيير والتحول المؤسسي
- نماذج ناضجة للتحول الرقمي في المرافق
- بناء ثقافة رقمية في بيئة العمل
- تمرين تطبيقي: إعداد خطة تحول رقمي متكاملة
- مراجعة البرنامج وتقييم نهائي