



**دورة:**

**إدارة المرافق والخدمات: الأسس والممارسات الحديثة**

**1 - 5 نوفمبر 2026**

**شرم الشيخ (مصر)**

## إدارة المرافق والخدمات: الأسس والممارسات الحديثة

رمز الدورة: SC13261 تاريخ الإنعقاد: 1 - 5 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: شرم الشيخ (مصر) - رسوم الإشتراك: Euro 4775

### المقدمة:

تلعب إدارة المرافق والخدمات دورًا جوهريًا في ضمان بيئة عمل آمنة، مريحة، وفعّالة تُمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية. ومع تزايد التحديات المتعلقة بالصيانة، التشغيل، الأمن، والنظافة، أصبح من الضروري أن يمتلك مسؤولو المرافق المهارات والمعرفة الحديثة لمواكبة أفضل الممارسات العالمية.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لمفاهيم إدارة المرافق، وتعزيز قدراتهم في التخطيط، التشغيل، ومراقبة الأداء، مع التركيز على الاستدامة والجودة وتقديم خدمات عالية الكفاءة.

### الأهداف:

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور إدارة المرافق في دعم أهداف المؤسسة.
- تطبيق الأسس الحديثة لإدارة وتشغيل وصيانة المرافق.
- تحسين جودة الخدمات المقدّمة وتعزيز رضا المستخدمين.
- استخدام أدوات التخطيط والتقييم في مراقبة الأداء التشغيلي.
- تعزيز الاستدامة وتقليل التكاليف التشغيلية من خلال ممارسات فعّالة.

### الفئة المستهدفة:

- مسؤولو المرافق والخدمات.
- مهندسو التشغيل والصيانة.
- مسؤولو الخدمات الإدارية والدعم اللوجستي.
- العاملون في الجودة والتشغيل الداخلي للمؤسسات.
- مسؤولو العقود والمشتريات الخاصة بالخدمات التشغيلية.

### المحاور:

### **اليوم الأول: مدخل إلى إدارة المرافق والخدمات**

- المفاهيم الأساسية لإدارة المرافق
- الفرق بين المرافق الصلبة واللينة و Services Soft & Hard
- هيكل إدارة المرافق داخل المؤسسات
- الأدوار والمسؤوليات الرئيسية
- العلاقة بين إدارة المرافق والاستراتيجية المؤسسية

### **اليوم الثاني: تشغيل المرافق وخدمات الصيانة**

- مبادئ التخطيط التشغيلي للمرافق
- أنواع الصيانة التصحيحية، الوقائية، التنبؤية
- تنظيم جداول الصيانة والمتابعة
- استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة الصيانة CAFM
- إدارة الطاقة وتحسين الكفاءة التشغيلية

### **اليوم الثالث: جودة الخدمات وإدارة الأداء**

- تحديد مؤشرات الأداء التشغيلية KPIs
- قياس رضا المستفيدين وتحسين تجربتهم
- إدارة فرق العمل والخدمات اليومية
- التعامل مع شكاوى المرافق وملاحظات المستفيدين
- استمرارية الأعمال والتشغيل في حالات الطوارئ

### **اليوم الرابع: التعاقدات وإدارة الموردين**

- أنواع العقود في خدمات المرافق
- التعاقد مع مزودي الخدمات الخارجية Outsourcing
- آليات الرقابة على جودة الأداء التعاقدية
- استراتيجيات اختيار الموردين وتقييمهم
- التواصل الفعال مع المقاولين والشركاء

### **اليوم الخامس: استدامة المرافق والتطوير المستمر**

- مفاهيم الاستدامة البيئية في تشغيل المرافق
- مبادرات ترشيد الطاقة وإدارة الموارد
- تقييم المخاطر وتطوير خطط التحسين
- الاتجاهات الحديثة في إدارة المرافق الذكية
- إعداد خطة تطوير المرافق داخل المؤسسة
- مراجعة وتقييم ختامي للبرنامج