JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة أساسيات إدارة المرافق لمشرفي المرافق الجدد

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة أساسيات إدارة المرافق لمشرفي المرافق الجدد

أساسيات إدارة المرافق دورة تدريبية مدتها أسبوع لمشرفي المرافق الجدد ومشرفي المباني الذين يتولون الخدمات الفنية والخدمات المساندة في موقعهم، ويعود كل مشارك منها بخطة خدمات المرافق لمبناه. فالشاغلون اليوم يحكمون على بيئة العمل بمدى جاهزية الأنظمة ونظافة المكان وسرعة الاستجابة، ولذلك يحتاج المشرف إلى انضباط تشغيلي منذ شهره الأول. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمشرفين في بداية مسؤوليتهم عن موقع.

لماذا تهم أساسيات إدارة المرافق الآن

تلتقي على مكتب المشرف الجديد ثلاثة ضغوط متزامنة، معدات مبان تتقادم، وعقود خدمات مسندة إلى مقاولين، وشاغلون ينتظرون حلا سريعا لكل بلاغ عبر مكتب الخدمة. الموقع الذي يدار جيدا يبقي المبردات والمصاعد وأنظمة الحريق جاهزة، وينسق فرق النظافة والحراسة مع احتياجات الشاغلين، ويكشف مصادر الخطر قبل وقوع الحوادث. أما الموقع الذي يدار بضعف فينزلق إلى الإصلاح بعد العطل، وفواتير متنازع عليها، وشكاوى تصل إلى الإدارة العليا. وتستند الدورة إلى معيار ISO 41001 لأنظمة إدارة المرافق، الذي يربط الخدمات بطلب المنشأة، إلى جانب نماذج استراتيجيات الصيانة ومستويات الخدمة.

المستفيدون من أساسيات إدارة المرافق

- من أصبحوا مسؤولين حديثا عن الصيانة المخططة والطارئة لمعدات المبنى
- منسقو أعمال مقاولي النظافة والحراسة والإعاشة والاستقبال
- قادة المواقع الذين يسجلون بلاغات الشاغلين ويرتبونها ويغلقونها عبر مكتب الخدمة
- المهندسون المنتقلون من عمل فني إلى أول دور في قيادة الأفراد والعقود
- المكلفون بمهام الصحة والسلامة اليومية في المبنى

تحقق إدارة المرافق أكبر فائدة حين يحضر عدد من مشرفيها الجدد معا ويتبنون أسلوبا موحدا في تشغيل مواقعهم.

قدرات أساسيات إدارة المرافق

تتبع المخرجات السنة الأولى للمشرف في موقعه، من رسم خريطة الخدمات إلى بطاقات أداء المقاولين.

- يرسم خريطة الخدمات الفنية والمساندة مقابل طلب الشاغلين — لتحديد أولويات خدمات الموقع
- يختار بين الصيانة الطارئة والمخططة والقائمة على الحالة — لصياغة طلب ميزانية الصيانة
- يحدد اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية — لمحاسبة المقاولين على نتائج قابلة للقياس
- يطبق أساسيات تصاريح العمل وتقييم المخاطر — لحماية الشاغلين والزوار وعمال المقاولين
- يحسب زمن استجابة مكتب الخدمة ونسبة الإصلاح من أول زيارة — لتقارير مالك المبنى الشهرية
- يبني خطة خدمات المرافق لمبنى واحد — لتزويد المدير المباشر بمسار تشغيل واضح

مصطلحات أساسيات إدارة المرافق الأساسية

- الخدمات الفنية — هيكل المبنى وأنظمته الهندسية مثل الكهرباء والميكانيكا والمصاعد ومكافحة الحريق.
- الخدمات المساندة — خدمات موجهة للشاغلين مثل النظافة والحراسة والاستقبال والإعاشة.
- الصيانة الوقائية المخططة — خدمة دورية للأصول على فترات ثابتة لتقليل الأعطال.
- اتفاقية مستوى الخدمة — ملحق تعاقدي يحدد الخدمات التي يقدمها المقاول والمستوى المطلوب لكل منها.
- تصريح العمل — ضابط مكتوب لا يسمح بالمهام الخطرة إلا بعد تأكيد العزل والاحتياطات.
- نسبة الإصلاح من أول زيارة — حصة البلاغات التي تحل في الزيارة الأولى دون عودة الفني.

أساسيات إدارة المرافق يوما بيوم

اليوم 1: مشهد خدمات المرافق

- منطق الطلب والعرض في ISO 41001 — ربط الخدمات باحتياجات الشاغلين
- رسم خريطة الخدمات الفنية والمساندة — تحديد الخدمات التي يحتاجها الموقع
- أساسيات سجل الأصول — معرفة المعدات التي يتولاها المشرف
- خريطة أصحاب المصلحة في المبنى — التمييز بين الملاك والشاغلين والمقاولين
- التنفيذ الداخلي مقابل الإسناد الخارجي — اختيار مزيج التوريد المناسب

اليوم 2: استراتيجيات صيانة معدات المبنى

- الصيانة الطارئة والمخططة والقائمة على الحالة — مواءمة الاستراتيجية مع أهمية الأصل
- ترتيب الأصول حسب أهميتها — تركيز الجهد على المعدات التي توقف التشغيل
- جداول الصيانة الوقائية المخططة — الموازنة بين التكرار والتكلفة وزمن التوقف
- سجلات نظام إدارة المرافق المحوسب — تتبع أوامر العمل وتاريخ الأصول
- توقعات الإحلال خلال دورة العمر — توقيت طلبات رأس المال للمعدات المتقادمة

اليوم 3: الإشراف على المقاولين ومستويات الخدمة

- صياغة نطاق الأعمال — تحديد ما يجب أن يقدمه كل مقاول
- اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية — وضع معايير قابلة للقياس
- تدقيق المقاولين في الموقع — التحقق من جودة النظافة والحراسة والأعمال الهندسية
- اجتماعات الأداء والإجراءات التصحيحية — معالجة إخفاقات الخدمة المتكررة
- مطابقة الفواتير مع الأعمال المنجزة — تجنب الدفع مقابل مهام لم تنفذ

اليوم 4: الصحة والسلامة ومكتب الخدمة

- أساسيات تقييم المخاطر في المباني — ترتيب مصادر الخطر على الشاغلين والزوار
- تصاريح العمل وضوابط العزل — الإذن بالأعمال الساخنة والمهام الكهربائية
- إجراءات السلامة من الحريق وتمارين الإخلاء — إبقاء ترتيبات الهروب جاهزة
- فرز بلاغات مكتب الخدمة — تحديد الأولوية وزمن الاستجابة لكل عطل
- مقاييس زمن الاستجابة والإصلاح من أول زيارة — رفع نتائج مكتب الخدمة للإدارة

اليوم 5: ممارسة خطة خدمات المرافق

- تمرين رسم خريطة الخدمات لمبنى متعدد الاستخدامات — تطبيق أساليب اليوم الأول
- اختيار استراتيجية الصيانة للمعدات الحرجة — اختبار ترتيب أهمية الأصول
- تصميم بطاقة أداء المقاول — تطبيق مقاييس مستوى الخدمة على عقد قائم
- مراجعة إجراءات السلامة ومكتب الخدمة — سد الثغرات في الضوابط اليومية للموقع
- استكمال خطة خدمات المرافق — عرض مسار تشغيل الموقع

تطبيق أساسيات إدارة المرافق بعد الدورة

- ترتيب معدات الموقع حسب أهميتها وتعديل جدول الصيانة الوقائية المخططة لأهم عشرة أصول.
- عقد أول اجتماع أداء مع مقاول باستخدام بطاقة مبنية على مستويات الخدمة المتفق عليها ومقاييس مكتب الخدمة.

أسئلة حول أساسيات إدارة المرافق

ما أساسيات إدارة المرافق ولماذا تهم الآن؟

أساسيات إدارة المرافق هي التشغيل اليومي للخدمات الفنية والمساندة في المبنى ليبقى الشاغلون آمنين ومنتجين. وتهم الآن لأن تقادم المعدات وعقود المقاولين وتوقعات مكتب الخدمة تقع كلها على المشرف الجديد منذ أسبوعه الأول.

من يستفيد أكثر من دورة أساسيات إدارة المرافق؟

يستفيد المشرفون الجدد ومديرو المرافق في بداية مسارهم أكثر من غيرهم. ويشمل ذلك المهندسين المنتقلين إلى أدوار العقود ومنسقي أعمال مقدمي الخدمات.

كيف تختلف أساسيات إدارة المرافق عن دورة التخطيط الاستراتيجي للمرافق؟

تركز أساسيات إدارة المرافق على تشغيل موقع واحد بكفاءة اليوم. أما دورة التخطيط الاستراتيجي فتتناول توقعات المساحات على مستوى المحفظة واستراتيجية بيئة العمل وقرارات العقار طويلة الأجل.

ماذا تعود به من دورة أساسيات إدارة المرافق؟

تعود بخطة خدمات المرافق لمبناك. وتحدد الخطة الخدمات واستراتيجية الصيانة ومستويات خدمة المقاولين وإجراءات السلامة ومقاييس مكتب الخدمة.

أساسيات إدارة المرافق: الطريق إلى الأمام

توجه خطة خدمات المرافق أولا طريقة توزيع المشرف للميزانية بين الصيانة المخططة وخدمات المقاولين. ويعتمدها المدير المباشر والمقاولون وموظفو مكتب الخدمة مرجعا مشتركا للأولويات والمعايير. وبعد ربعها الأول في التطبيق، يحسن أن يعيد المشرف النظر في ترتيب أهمية الأصول ومستويات الخدمة في ضوء الشكاوى والأعطال المسجلة فعلا في الموقع.