JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة الخدمات البيئية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة الخدمات البيئية

إدارة الخدمات البيئية محور هذه الدورة التدريبية المتقدمة لمدة أسبوعين، وهي موجهة إلى مديري البيئة ومديري خدمات النفايات والمرافق ومديري المنشآت، ويخرج المشاركون منها بخطة تحسين الخدمات البيئية تغطي العقود ومؤشرات الأداء ورصد الامتثال. فخدمات النفايات والمياه العادمة وجودة الهواء المسندة إلى مقاولين باتت تحمل التعرض البيئي للمنشأة، وضعف ضبطها يتحول سريعا إلى مخالفات وشكاوى. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لقادة الخدمات.

لماذا تهم إدارة الخدمات البيئية الآن

تتشكل الخدمات البيئية اليوم بتأثير ثلاث فئات: مقاولون يقدمون معظم خدمات جمع النفايات ومعالجة المياه العادمة والرصد، ومجتمعات وجهات رقابية تتوقع أداء ظاهرا في الروائح والانبعاثات والتصريفات، وفرق مالية تطالب بقيمة من عقود الخدمة الطويلة. والمنشآت التي تحسن إدارة هذه الخدمات تلزم المقاولين بمخرجات واضحة وترصد تجاوزات التصاريح مبكرا وتخفض كلفة التخلص عبر الاسترداد، أما التي تسيء إدارتها فترث الغرامات والضرر بالسمعة عن أعمال لم ترها. وترتكز الدورة على ISO 14001 معيار أنظمة الإدارة البيئية بتطبيق متطلبات الضبط التشغيلي والرصد وتقييم الامتثال على سلاسل الخدمات المسندة.

المستفيدون من إدارة الخدمات البيئية

- المديرون المسؤولون عن خدمات النفايات والمياه العادمة وجودة الهواء لموقع أو حي أو مجمع
- القادة الذين يصوغون عقود الخدمات البيئية ويديرون أنظمة أداء المقاولين
- مديرو المنشآت الذين ينسقون النظافة ومناولة النفايات والمرافق عبر المباني والمجمعات
- المسؤولون البيئيون الذين يديرون أخذ العينات والرصد وتقارير الامتثال للتصاريح
- مخططو الخدمات الذين يعدون الموازنات والمناقصات وحالات التحسين للخدمات البيئية

وتتحقق الفائدة الكبرى عندما يحضر قائد البيئة ومدير العقود ومدير المنشأة للمجمع نفسه معا، لأن إخفاقات الخدمة تقع غالبا في الفجوات بين أدوارهم.

قدرات إدارة الخدمات البيئية

يتعلم المشاركون إدارة الخدمات البيئية بوصفها عمليات متعاقدا عليها ومقيسة تحمي مخرجاتها التصاريح والجيران والموازنات.

- تحديد مستويات خدمة قائمة على المخرجات لعقود النفايات والمياه العادمة والرصد — المشتريات ومالكو العقود
- تصميم مجموعة مؤشرات بيئية تربط مخرجات الخدمة بنتائج الامتثال — قيادة البيئة والمنشآت
- تقييم أداء المقاولين بالتدقيق وأخذ العينات وخصومات الخدمة — اجتماعات مراجعة العقود
- بناء تقويم لرصد الامتثال للتصاريح والتصريفات والانبعاثات — المسؤولون البيئيون والجهات الرقابية
- موازنة خيارات تقديم الخدمة داخليا أو بالإسناد أو بالخدمات المشتركة — الإدارة العليا
- تطبيق أساليب التحسين المستمر على إخفاقات الخدمة المتكررة — مخططو الخدمات والمقاولون

مصطلحات إدارة الخدمات البيئية الأساسية

- اتفاقية مستوى الخدمة — جزء من العقد يحدد المخرجات القابلة للقياس وأزمنة الاستجابة والمعايير التي يجب أن يحققها مقدم الخدمة.
- تسلسل النفايات — ترتيب الأولوية بين المنع وإعادة الاستخدام والتدوير والاسترداد والتخلص عند اختيار خيارات النفايات.
- موافقة التصريف — الشروط التي يسمح بموجبها بتصريف المياه العادمة المعالجة بما فيها حدود ملوثات محددة.
- سلسلة واجب العناية — السجل القابل للتتبع الذي يثبت مناولة النفايات ونقلها والتخلص منها عبر جهات مرخصة.
- خصم الخدمة — اقتطاع تعاقدي يطبق عندما يخفق مقدم الخدمة في بلوغ مستوى الخدمة المتفق عليه.
- تقييم الامتثال — فحص دوري موثق بالأدلة للتأكد من استيفاء متطلبات التصاريح والمتطلبات البيئية القانونية.

إدارة الخدمات البيئية يوما بيوم

اليوم 1: الخدمات البيئية في سياقها

- خريطة محفظة الخدمات البيئية — النفايات والمياه والهواء والمساحات الخارجية
- متطلبات الضبط التشغيلي في ISO 14001 — العمليات المسندة
- نماذج تقديم الخدمة — الداخلية والمسندة والمشتركة
- توقعات أصحاب المصلحة — المجتمعات والجهات الرقابية ومستخدمو المباني
- ملف مخاطر الخدمات البيئية — التعرض للتصاريح والروائح والإزعاج

اليوم 2: جمع النفايات واسترداد الموارد

- توصيف تيارات النفايات — مسوح التركيب والكميات
- تخطيط مسارات الجمع وتكرارها — تحسين الأسطول والحاويات
- برامج الفرز من المصدر — المشاركة في التدوير والتلوث
- مناولة النفايات الخطرة والطبية — ضوابط التخزين والنقل
- وثائق واجب العناية — مذكرات النقل وسجلات التخلص

اليوم 3: خدمات المياه العادمة والمخلفات السائلة

- نظرة على عمليات معالجة المياه العادمة — من المرحلة الأولية إلى الثالثية
- المخلفات الصناعية السائلة وموافقات التصريف — الامتثال للحدود
- مناولة الحمأة ومسارات التخلص — موازنات الكلفة والأثر البيئي
- عقود مشغلي محطات المعالجة — مواصفات الأداء
- أنظمة أخذ عينات المخلفات السائلة — التكرار وسلسلة الحيازة والمختبرات

اليوم 4: رصد جودة الهواء والإزعاج

- شبكات رصد جودة الهواء المحيط — اختيار مواقع المحطات والمعاملات
- انبعاثات المداخن والمصادر النقطية — عقود الرصد
- إدارة شكاوى الروائح والغبار — التحقيق والاستجابة
- رصد الضوضاء للعمليات — حدود المحيط والتخفيف
- التحقق من بيانات الرصد — المعايرة وضمان الجودة

اليوم 5: عقود الخدمات والمشتريات

- مواصفات المخرجات مقابل مواصفات المدخلات — خيارات تصميم العقد
- البنود البيئية في عقود الخدمة — التصاريح والتقارير والمسؤولية
- معايير تقييم العطاءات — السعر والجودة والأداء البيئي
- تعبئة العقد والتسليم — مخاطر الانتقال
- التغيير وضبط الأوامر التغييرية — إدارة توسع النطاق

اليوم 6: مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء

- تصميم اتفاقية مستوى الخدمة — مخرجات قابلة للقياس وأزمنة استجابة
- أطر المؤشرات البيئية — نسب التحويل والتجاوزات والشكاوى
- بطاقات الخدمة المتوازنة — الكلفة والجودة والامتثال والرضا
- خصومات الخدمة وآليات الحوافز — تحفيز أداء المقاولين
- أنظمة بيانات الأداء — القياس عن بعد والموازين ولوحات المتابعة

اليوم 7: رصد الامتثال والضمان

- سجلات شروط التصاريح — تتبع كل متطلب وحد
- دورات تقييم الامتثال — الأدلة والتكرار
- التدقيق البيئي على المقاولين — التفتيش الميداني وفحص الوثائق
- عدم المطابقة والإجراء التصحيحي — إغلاق التجاوزات
- التقارير والزيارات الرقابية — إعداد بيانات دقيقة

اليوم 8: الكلفة والقيمة وضبط الموازنة

- تكلفة دورة الحياة للخدمات البيئية — من الجمع إلى التخلص
- المقارنة المرجعية لكلفة الخدمات — أسعار الوحدة ومقارنة النظراء
- توقعات موازنة عقود الخدمة — محركات الكمية والسعر
- خيارات هندسة القيمة — عوائد الاسترداد والتخلص المتجنب
- حالات الأعمال لتغيير الخدمات — تقييم الخيارات

اليوم 9: تحسين الخدمات والابتكار

- أساليب الأسباب الجذرية لإخفاقات الخدمة — الجمع الفائت والتجاوزات
- دورات التحسين المستمر — خطط ونفذ وتحقق وصحح للخدمات
- أدوات الخدمة الرقمية — المستشعرات وبرمجيات المسارات وتطبيقات المستخدمين
- فرص الاقتصاد الدائري — شراكات إعادة الاستخدام واسترداد المواد
- إشراك المستخدمين والتواصل — الحملات وقنوات الملاحظات

اليوم 10: التطبيق العملي لخطة تحسين الخدمات البيئية

- تطبيق محفظة الخدمات وملف المخاطر — الخدمات ذات الأولوية لمجمع واحد
- تطبيق مراجعة العقود واتفاقيات مستوى الخدمة — فجوات الاتفاقيات الحالية
- تطبيق المؤشرات وتقويم الرصد — مقاييس الامتثال والأداء
- تطبيق تقييم الكلفة والخيارات — تغييرات تقديم الخدمة الموصى بها
- خطة تحسين الخدمات البيئية — الخطة النهائية ومراجعة الأقران

تطبيق إدارة الخدمات البيئية بعد الدورة

- مراجعة عقد قائم للنفايات أو المياه العادمة مقابل معايير تصميم اتفاقية مستوى الخدمة وإعداد قائمة بالمخرجات القابلة للقياس الناقصة لاجتماع العقد التالي.
- بناء سجل لشروط التصاريح وتقويم لتقييم الامتثال لموقع واحد والاتفاق مع المقاول على مسؤوليات أخذ العينات.

أسئلة حول إدارة الخدمات البيئية

ما هي إدارة الخدمات البيئية ولماذا تهم الآن؟

إدارة الخدمات البيئية هي تخطيط خدمات النفايات والمياه العادمة وجودة الهواء والتعاقد عليها ورصدها. وتهم الآن لأن هذه الخدمات مسندة غالبا إلى مقاولين بينما تبقى المنشأة حاملة لتعرض التصاريح والكلفة والسمعة.

من هي الأدوار الأكثر استفادة من تدريب إدارة الخدمات البيئية؟

يستفيد أكثر مديرو البيئة ومديرو خدمات النفايات والمرافق ومديرو المنشآت ومديرو العقود. وتستفيد إذا كنت تحدد الخدمات البيئية أو تشتريها أو ترصدها أو ترفع تقاريرها لمواقع أو مجمعات أو أحياء بلدية.

كيف تختلف إدارة الخدمات البيئية عن دورة نظام الإدارة البيئية؟

تركز دورة نظام الإدارة البيئية على السياسة والجوانب البيئية والتدقيق على مستوى المنشأة. أما هذه الدورة فتركز على تشغيل الخدمات ذاتها من عقود ومستويات خدمة ومؤشرات ورصد وكلفة، بحالات من البلديات والمواقع الصناعية ومجمعات المستشفيات.

ماذا تعود به من تدريب إدارة الخدمات البيئية؟

تعود بخطة تحسين الخدمات البيئية لمجمع واحد تضم ملف مخاطر الخدمات وفجوات العقود واتفاقيات مستوى الخدمة وتقويما للمؤشرات والرصد وتغييرات مقترحة في تقديم الخدمة.

إدارة الخدمات البيئية: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تحسين الخدمات البيئية أول قرار حول العقود ومستويات الخدمة التي يعاد التفاوض عليها أو طرحها في مناقصة جديدة. ويستخدمها مديرو البيئة ومديرو العقود ومديرو المنشآت لمواءمة المخرجات والرصد والكلفة. وبعد أول استخدام لها تستحق مجموعة المؤشرات وآليات خصم الخدمة نظرة جديدة، لأن المقاولين يكيفون سلوكهم سريعا مع ما يقاس.