JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في استراتيجية إدارة المرافق

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في استراتيجية إدارة المرافق

استراتيجية إدارة المرافق دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري المرافق ورؤساء العمليات العقارية ومسؤولي عقود خدمات المرافق، يخرج منها المشارك باستراتيجية المرافق وخطة الخدمات لمحفظة مبان حقيقية. ينتظر شاغلو المباني اليوم أماكن عمل مرنة وتكلفة تشغيل أقل وجودة خدمة قابلة للقياس من المحفظة نفسها، فأصبح أسلوب التعاقد على الخدمات وتمويلها عاملا مؤثرا في أداء المنشأة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في استراتيجية إدارة المرافق.

لماذا تهم استراتيجية إدارة المرافق الآن

ثلاث قوى تعيد تشكيل المحافظ العقارية اليوم. العمل الهجين غير حجم المساحة التي يحتاجها الشاغلون وطريقة استخدامها. وارتفاع تكلفة الطاقة والعمالة رفع ثمن كل ساعة خدمة. كما صار الملاك والشاغلون ومزودو الخدمات يتفاوضون على النتائج لا على المدخلات، فتحولت المرافق من بند تكلفة إلى رافعة للإنتاجية وقيمة الأصل. المنشأة التي تضع استراتيجية واضحة للمرافق تنسق قرارات التعاقد والمساحات والصيانة، أما غيرها فتدفع ثمن عقود متداخلة وطوابق غير مستغلة. تستند الدورة إلى المواصفة ISO 41001 لأنظمة إدارة المرافق وإلى الممارسات المعتمدة في عقود إدارة المرافق المتكاملة.

المستفيدون من استراتيجية إدارة المرافق

- القيادات المسؤولة عن نموذج الخدمة ومسار التعاقد لمحفظة المباني
- مسؤولو العقود الذين يعدون مواصفات الخدمات الفنية والمساندة ويطرحونها ويتابعونها
- رؤساء العمليات العقارية الذين يوازنون بين طلب الشاغلين وتكلفة التشغيل
- مخططو المساحات وبيئة العمل الذين يقررون توزيع الطوابق وإعادة تهيئتها
- قادة الصيانة الذين يحددون أولويات الصيانة المخططة والطارئة في المواقع

تستفيد إدارة العقارات أو الأملاك أكثر حين يحضر معا مسؤولو العمليات والعقود وبيئة العمل فيعودون برؤية موحدة للمحفظة.

قدرات استراتيجية إدارة المرافق

يربط المشاركون كل قرار في خدمات المرافق باحتياجات الشاغلين وبنود العقد وتكلفة تشغيل المباني.

- تقييم نموذج تشغيل المرافق الحالي مقابل متطلبات الشاغلين والملاك — قرار مسار التعاقد
- تصميم نموذج تقديم خدمات يجمع بين التشغيل الذاتي والعقود المجمعة والمتكاملة — الرعاة التنفيذيون
- صياغة مؤشرات أداء واتفاقيات مستوى خدمة مبنية على المخرجات مع طرق قياس موثوقة — مديرو العقود والمزودون
- حساب موازنات المرافق على مدى عمر الأصل ومقارنة التكلفة لكل متر مربع — الشركاء الماليون
- موازنة أدلة استغلال المساحة لدمج الطوابق أو إعادة تهيئتها — مخططو بيئة العمل
- بناء استراتيجية صيانة توازن بين الأعمال المخططة والطارئة والمبنية على الحالة — ملاك الأصول

مصطلحات استراتيجية إدارة المرافق الأساسية

- إدارة المرافق المتكاملة — مزود واحد يقدم معظم الخدمات الفنية والمساندة وينسقها ضمن عقد واحد وطبقة إشراف واحدة.
- اتفاقية مستوى الخدمة — المعيار المتفق عليه للخدمة مثل زمن الاستجابة والإصلاح، ويقاس عليه أداء المزود.
- الخدمات الفنية — خدمات هيكل المبنى وأنظمته الهندسية مثل التكييف والكهرباء والسباكة وأنظمة الحريق.
- الخدمات المساندة — خدمات تتصل بالناس مثل النظافة والأمن والاستقبال والإعاشة ونقل النفايات.
- استغلال المساحة — نسبة المكاتب أو القاعات أو المساحة المتاحة التي تشغل فعليا خلال فترة قياس محددة.
- وظيفة العميل الواعي — الفريق الداخلي الذي يضع استراتيجية المرافق ويدير المزودين ويحمي مصالح المالك.

استراتيجية إدارة المرافق يوما بيوم

اليوم 1: سياق المحفظة وطلب الشاغلين

- مراجعة خط الأساس للمحفظة — مواضع فجوات الخدمة وضغوط التكلفة
- رسم خريطة طلب الشاغلين — ربط خطط الأعمال باحتياجات المساحة
- مصالح المالك والشاغل — الموازنة بين قيمة الأصل وتجربة المستخدم
- أنماط العمل الهجين — إعادة النظر في المساحة وساعات الخدمة
- تقييم نضج إدارة المرافق — تحديد نقطة البداية للتغيير

اليوم 2: أنظمة إدارة المرافق وسياستها

- هيكل المواصفة ISO 41001 — تحديد السياسة والأهداف وأدوار القيادة
- تحليل سياق المنشأة — تحديد الأطراف المعنية ونطاق النظام
- بيان سياسة المرافق — ربط أهداف المرافق بغايات المنشأة
- تصميم وظيفة العميل الواعي — الأدوار المحتفظ بها مقابل الأدوار المسندة
- سجل مخاطر وفرص المرافق — ترتيب أولويات القضايا الاستراتيجية للمباني

اليوم 3: نماذج تقديم الخدمات

- النماذج الذاتية والفردية والمجمعة — مقارنة درجة التحكم والتكلفة
- هياكل إدارة المرافق المتكاملة — متى يناسب الاعتماد على مزود واحد
- نموذج المرافق الكلي ونموذج الوكيل المدير — توزيع المسؤوليات
- تقييم قرار التشغيل الذاتي أو الإسناد — موازنة القدرة والمخاطر والسعر
- خارطة طريق نموذج الخدمة — ترتيب مراحل الانتقال بين المواقع

اليوم 4: طرح خدمات المرافق والتعاقد عليها

- كتابة مواصفات المخرجات — وصف النتائج بدلا من المهام
- معايير التأهيل المسبق — اختيار المزودين ذوي القدرة المناسبة
- مصفوفة تقييم العطاءات — ترجيح الجودة والسعر وخطة التعبئة
- آليات التسعير — المبلغ المقطوع والتكلفة مع هامش وتقاسم الوفورات
- تخطيط التعبئة ونقل الموظفين — تجنب انقطاع الخدمة عند التسليم

اليوم 5: العقود ومؤشرات الأداء واتفاقيات مستوى الخدمة

- تصميم إطار مؤشرات الأداء — اختيار مقاييس توجه سلوك المزود
- أزمنة الاستجابة والإصلاح في الاتفاقية — مواءمة الأولوية مع الأثر
- آلية الدفع وخصومات الخدمة — ربط المستحقات بالأداء الفعلي
- تقارير مكتب البلاغات ونظام CAFM — إنتاج أدلة أداء موثوقة
- اجتماعات مراجعة العقد — تصعيد خلافات الأداء ومعالجتها

اليوم 6: تخطيط المساحات وبيئة العمل

- دراسات الحساسات وبطاقات الدخول — قياس الاستخدام الفعلي للمكاتب
- معايير المساحة ونسبها — تحديد مشاركة المكاتب ومزيج قاعات الاجتماعات
- تصاميم بيئة العمل القائمة على النشاط — دعم التركيز والتعاون
- إدارة التنقلات الداخلية — ضبط تكلفة إعادة التهيئة
- دراسة جدوى الدمج — إخلاء طوابق أو مبان كاملة

اليوم 7: استراتيجية الصيانة

- سجل الأصول وترتيب الحرجية — تركيز الجهد على المعدات الحيوية
- جداول الصيانة الوقائية المخططة — تحديد تكرار المهام
- الصيانة المبنية على الحالة والتنبؤية — توقيت التدخل وفق الأدلة
- تقييم الصيانة المتراكمة — ترتيب أولويات الإصلاحات المؤجلة
- خطة الاستبدال خلال دورة الحياة — توقع تجديد المعدات الكبرى

اليوم 8: موازنة المرافق والقيمة

- المقارنة المرجعية للتكلفة لكل متر مربع — مقارنة المواقع والمزودين
- تكلفة دورة الحياة — الموازنة بين الإنفاق الرأسمالي والتشغيلي
- بناء موازنة المرافق من الصفر — تبرير كل بند خدمة
- ضبط تكلفة الطاقة والمرافق العامة — استهداف خفض الاستهلاك
- هندسة القيمة لنطاق الخدمة — حذف الأنشطة قليلة الأثر

اليوم 9: الاستدامة والتقنية والتغيير

- البصمة الكربونية للتشغيل — وضع أهداف خفض الانبعاثات للمباني
- منصات CAFM وIWMS — اختيار أنظمة تمنح رؤية للمحفظة
- لوحات تحليلات المباني — تحويل بيانات المعدات إلى قرارات
- استبيانات رضا الشاغلين — إدخال صوت المستخدم في تصميم الخدمة
- خطة التواصل مع أصحاب المصلحة — تهيئة الشاغلين لتغيير الخدمات

اليوم 10: ممارسة استراتيجية المرافق وخطة الخدمات

- تشخيص حالة المحفظة — تطبيق تحليل النضج والطلب
- اختيار نموذج الخدمة — تطبيق موازنة التشغيل الذاتي أو الإسناد على الحالة
- مواءمة المؤشرات والموازنة — تطبيق مقاييس التكلفة والأداء
- لجنة المراجعة بين الزملاء — اختبار الافتراضات مع المشاركين
- استراتيجية المرافق وخطة الخدمات — استكمال خطة المحفظة وعرضها

تطبيق استراتيجية إدارة المرافق بعد الدورة

- إجراء تقييم التشغيل الذاتي أو الإسناد لعقد مرافق يقترب موعد تجديده، وعرض مسار التعاقد المقترح على قيادة العقارات.
- تنفيذ دراسة إشغال لمبنى واحد مدة أربعة أسابيع، واستخدام نتائج الاستغلال لاقتراح نسبة مشاركة المكاتب وخيار دمج الطوابق.

أسئلة حول استراتيجية إدارة المرافق

ما استراتيجية إدارة المرافق ولماذا تهم الآن؟

استراتيجية إدارة المرافق تحدد كيف تتعاقد المنشأة على الخدمات التي تبقي مبانيها عاملة وكيف تقيسها وتمولها. وتهم الآن لأن العمل الهجين وارتفاع تكلفة الطاقة والعمالة والعقود القائمة على النتائج تجعل القرارات غير المتسقة مكلفة للملاك والشاغلين.

ما الأدوار الأكثر استفادة من استراتيجية إدارة المرافق؟

يستفيد مديرو المرافق ورؤساء العمليات العقارية ومسؤولو عقود المرافق أكثر من غيرهم. ويستفيد أيضا مخططو المساحات وقادة الصيانة لأن الدورة تربط قراراتهم بمسار التعاقد ومؤشرات الأداء وموازنة المرافق عبر المحفظة.

كيف تختلف استراتيجية إدارة المرافق عن دورة تشغيل المرافق؟

تعمل على مستوى المحفظة والعقود لا على الإشراف اليومي. فدورة التشغيل أو الأساسيات تتناول تشغيل الخدمات في موقع واحد، أما هذه الدورة فتتناول نماذج الخدمة والتعاقد وأطر المؤشرات واستراتيجية المساحة وموازنات دورة الحياة لعدة مبان.

ماذا تعود به من استراتيجية إدارة المرافق؟

تعود باستراتيجية للمرافق وخطة خدمات لمحفظة حقيقية. تحدد نموذج الخدمة المفضل وإطار المؤشرات واتفاقيات مستوى الخدمة وأولويات المساحة والصيانة والموازنة، وتكون جاهزة للنقاش مع قيادة العقارات والإدارة المالية.

استراتيجية إدارة المرافق: الطريق إلى الأمام

تمنح استراتيجية المرافق وخطة الخدمات قيادة العقارات أساسا واحدا لقرار التعاقد القادم، وغالبا ما يكون تجديد أكبر عقود المرافق أو إعادة طرحه. يستخدمها مسؤولو العقود والشركاء الماليون ومخططو بيئة العمل لمواءمة النطاق والموازنة وأهداف المساحة. وبعد أول دورة تعاقدية تستحق مجموعة المؤشرات وأدلة الإشغال مراجعة جديدة للتأكد من ملاءمة نموذج الخدمة لطلب الشاغلين.