JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين

جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري جودة المرافق وقادة تقديم الخدمات ومديري أداء العقود، يخرج منها المشارك بخطة جودة لخدمات المرافق. يحكم الشاغلون على المبنى من نظافة المرافق الصحية وسرعة الإصلاحات ولباقة موظفي الاستقبال، وينتظر الملاك اليوم أدلة على أن كل مقاول يفي بالمستوى المدفوع ثمنه. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين.

لماذا تهم جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين الآن

ثلاث فئات تضع جودة الخدمة تحت المجهر. الشاغلون يقارنون مكاتبهم أو مستشفياتهم أو مراكزهم التجارية بمستوى الضيافة الفندقية ويرفعون شكاواهم فورا عبر التطبيقات والتقييمات. والملاك والعملاء يدفعون على أساس النتائج ويريدون دليلا مستقلا على الأداء قبل صرف المستحقات. ومزودو الخدمات يعتمدون على عمال نظافة وحراسة وفنيين من مقاولين من الباطن تتفاوت جودتهم بين الورديات والمواقع. المنشأة التي تدقق خدمات المرافق وتحسنها بانتظام تحتفظ بمستأجريها وتضبط النزاعات، أما التي تعتمد على تقارير المقاول نفسه فلا تكتشف الإخفاق إلا بعد تصاعد الشكاوى. تربط الدورة ممارسات الجودة بالمواصفة ISO 41001 لأنظمة إدارة المرافق وبنماذج التميز المؤسسي المعترف بها موصوفة بعبارات عامة.

المستفيدون من جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين

- المديرون المسؤولون عن نظام الجودة الذي يغطي الخدمات الفنية والمساندة
- قادة تقديم الخدمات المسؤولون أمام العملاء عن المستوى اليومي في الموقع
- مديرو أداء العقود الذين يتحققون من ادعاءات المزود قبل الدفع
- قادة تجربة العملاء الذين يديرون ملاحظات الشاغلين ومعالجة الشكاوى
- المدققون الداخليون الذين يقيمون مزودي المرافق والمقاولين من الباطن

يستفيد فريق المرافق لدى العميل أو مزود الخدمة أكثر حين يحضر معا قادة الجودة والعقود والمواقع فيعتمدون روتينا واحدا للتدقيق والتحسين.

قدرات جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين

يحدد المشاركون ما تعنيه الخدمة الجيدة ويتحققون منها باستقلال ويقودون التحسين مع المقاولين.

- تحديد معايير جودة قابلة للقياس للنظافة والأمن والاستقبال والصيانة — المقاولون وفرق المواقع
- تصميم برنامج تدقيق بالعينات وقوائم الفحص وقواعد التقدير — مديرو أداء العقود
- تطبيق تحليل رضا الشاغلين والشكاوى على أولويات الخدمة — مديرو علاقات العملاء
- تقييم أنظمة جودة المقاولين وضوابط المقاولين من الباطن — المشتريات والملاك
- بناء خطط الإجراءات التصحيحية والوقائية بأساليب السبب الجذري — مزودو الخدمات
- موازنة نماذج التميز المؤسسي لوضع خارطة نضج — قيادة المرافق

مصطلحات جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين الأساسية

- تدقيق الجودة — فحص مستقل مبني على الأدلة لمدى مطابقة الخدمة للمعايير والإجراءات المتفق عليها.
- المعاينة في التدقيق — اختيار مجموعة ممثلة من الغرف أو المهام أو السجلات لفحصها حين يتعذر الفحص الكامل.
- الإجراء التصحيحي — خطوة تزيل سبب عدم المطابقة المكتشف وتمنع تكراره.
- صافي نقاط الترويج — مقياس لولاء العملاء يعتمد على احتمال توصية الشاغلين بالخدمة لغيرهم.
- الزيارة السرية — تقييم غير معلن للخدمة ينفذه شخص يبدو شاغلا أو زائرا عاديا.
- نموذج التميز المؤسسي — إطار منظم لتقييم القيادة والعمليات والنتائج لتوجيه تحسين المنشأة.

جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين يوما بيوم

اليوم 1: الجودة في تجربة الخدمة

- نموذج فجوات جودة الخدمة — التوقعات مقابل الأداء المدرك
- رسم رحلة الشاغل — اللحظات التي تصنع الرضا
- ملفات الخدمة حسب القطاع — المستشفيات والمكاتب والمراكز التجارية والمطارات
- تكلفة ضعف الجودة — إعادة العمل والشكاوى وخسارة المستأجرين
- تشخيص ثقافة الجودة — سلوكيات الصفوف الأمامية والإشراف

اليوم 2: إدارة الجودة في المرافق

- روابط الجودة في ISO 41001 — بنود الأهداف والرصد والتحسين
- رسم عمليات خدمات المرافق — المدخلات والضوابط والمخرجات
- سياسة الجودة وأهدافها — وضع تعهدات خدمة قابلة للقياس
- ضبط وثائق إجراءات الخدمة — بيانات الطريقة وتعليمات العمل
- الأدوار في نظام الجودة — العميل والمزود والمقاول من الباطن

اليوم 3: تحديد معايير الخدمة

- معايير مخرجات النظافة — المستويات المرئية والتكرار
- معايير الأمن والاستقبال — الدوريات والسجلات واللباقة
- معايير جودة الخدمات الفنية — الإصلاح من المرة الأولى وإتقان الصنعة
- معايير الإعاشة والنفايات — فحوص النظافة الغذائية والفرز
- بناء دليل المعايير — مرجع واحد لكل المواقع

اليوم 4: قياس مستويات الخدمة

- أساليب القياس — الجولات التفتيشية وبيانات مكتب البلاغات والحساسات
- تتبع الاستجابة والمعالجة — التحقق من تقارير المزود
- أنظمة تقدير الجودة — الدرجات المرجحة ونقاط الإخفاق
- سلامة بيانات الأداء — كشف التلاعب والسجلات الناقصة
- تقارير الجودة الشهرية — الاتجاهات والاستثناءات والتعليقات

اليوم 5: رضا الشاغلين

- تصميم استبيان الرضا — الأسئلة والمقاييس ومعدلات الاستجابة
- صافي نقاط الترويج والملاحظات السريعة — إشارات فورية من الشاغلين
- إجراء معالجة الشكاوى — التسجيل والاستجابة والإغلاق
- تحليل الملاحظات النصية — الموضوعات والانطباعات من التعليقات
- أساليب استعادة الخدمة — تحويل الشكاوى إلى ولاء

اليوم 6: تخطيط تدقيق المقاولين

- تصميم برنامج التدقيق — تكرار مبني على المخاطر عبر الخدمات
- خطط المعاينة — الغرف والورديات والسجلات المطلوب فحصها
- كتابة قوائم الفحص والبروتوكولات — معايير واضحة وقواعد للأدلة
- كفاءة المدقق واستقلاله — تجنب تضارب المصالح
- الزيارات غير المعلنة والسرية — رؤية الخدمة الحقيقية

اليوم 7: تنفيذ التدقيق والإبلاغ عن النتائج

- اجتماعا الافتتاح والختام — ضبط العلاقة مع المقاولين
- جمع الأدلة — الملاحظة والمقابلة ومراجعة السجلات
- تصنيف حالات عدم المطابقة — الجسيمة والبسيطة والملاحظات
- تدقيق سلسلة المقاولين من الباطن — فحص سجلات العمالة والتدريب
- كتابة تقرير التدقيق — النتائج والأدلة والإجراءات المطلوبة

اليوم 8: الإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر

- تحليل السبب الجذري — الأسئلة الخمسة ومخطط السبب والأثر لإخفاقات الخدمة
- خطط الإجراءات التصحيحية والوقائية — المالكون والمواعيد النهائية
- دورات التحسين PDCA — اختبارات تغيير صغيرة في الموقع
- أساليب Lean في المرافق — إزالة الهدر في مسارات النظافة والصيانة
- لجان التحسين المشتركة — حل المشكلات بين العميل والمزود

اليوم 9: نماذج التميز وروافع العقد

- التقييم الذاتي للتميز المؤسسي — القيادة والعمليات والنتائج
- حوافز الجودة في العقود — المكافآت والخصومات وتقاسم المكاسب
- مراجعات جودة المقاولين — بطاقات الأداء الفصلية والتصعيد
- المقارنة المرجعية لجودة الخدمة — مقارنة المواقع والمزودين
- برامج التقدير — مكافأة موظفي الخدمة في الصفوف الأمامية

اليوم 10: ممارسة خطة جودة خدمات المرافق

- تشخيص جودة موقع الحالة — تطبيق نموذج الفجوات وبيانات الرضا
- اختيار المعايير والمقاييس — تطبيق الدليل على الحالة
- مسودة برنامج التدقيق — تطبيق أساليب المعاينة وقوائم الفحص
- لجنة المراجعة بين الزملاء — اختبار أولويات التحسين
- خطة جودة خدمات المرافق — استكمال خطة جودة الموقع

تطبيق جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين بعد الدورة

- تنفيذ تدقيق غير معلن واحد للنظافة والاستقبال بقائمة فحص مرجحة، ومشاركة النتائج مع المزود في اجتماع تحسين مشترك.
- تحليل شكاوى الشاغلين للربع الأخير حسب الموضوع، والاتفاق على ثلاثة إجراءات تصحيحية بمالكين ومواعيد نهائية.

أسئلة حول جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين

ما جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين ولماذا تهم الآن؟

جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين هي ممارسة تحديد خدمات المرافق وقياسها وفحصها باستقلال وقيادة التحسين مع المزودين. وتهم الآن لأن الشاغلين ينتظرون مستوى ضيافة فندقية والملاك يريدون دليلا قبل الدفع في العقود القائمة على النتائج.

ما الأدوار الأكثر استفادة من جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين؟

يستفيد مديرو جودة المرافق وقادة تقديم الخدمات ومديرو أداء العقود أكثر من غيرهم. ويستفيد أيضا قادة تجربة العملاء والمدققون الداخليون لأن الدورة تغطي تحليل الرضا ومعالجة الشكاوى وأساليب التدقيق.

كيف تختلف جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين عن دورة استراتيجية إدارة المرافق؟

تركز على معايير الخدمة اليومية والتحقق منها بدلا من نماذج التعاقد والموازنات. فدورة الاستراتيجية تضع نموذج تشغيل المرافق، أما هذه الدورة فتتناول معايير الجودة والتدقيق وقياس الرضا والتحسين المستمر مع المقاولين.

ماذا تعود به من جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين؟

تعود بخطة جودة لخدمات المرافق في موقع حقيقي، تضم دليل المعايير وأساليب القياس وبرنامج التدقيق وأدوات الرضا وروتين الإجراءات التصحيحية.

جودة خدمات المرافق وتدقيق المقاولين: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة جودة خدمات المرافق العميل والمزود أساسا واحدا لمراجعة الأداء القادمة، وغالبا ما يكون السؤال عن استحقاق خصومات الخدمة أو إجراءات التحسين. يستخدمها مديرو الجودة وقادة العقود ومشرفو المواقع لجدولة التدقيق ومتابعة الإجراءات. وبعد أول دورة تدقيق تستحق المعايير والمعاينة مراجعة في ضوء اتجاهات الشكاوى ودرجات الرضا.