JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات

21 – 25 نوفمبر 2027

الدوحة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات

**المرجع:** 1221_45925 **التاريخ:** 21 – 25 نوفمبر 2027 **المكان:** الدوحة **الرسوم:** GBP 5500

شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المرافق ومسؤولي عقود إدارة المرافق وفرق المشتريات الذين يشترون خدمات النظافة والأمن والصيانة وغيرها من خدمات المباني، ويعد كل مشارك فيها حزمة شراء خدمات المرافق جاهزة للطرح. فشاغلو المباني ينتظرون اليوم خدمات موثوقة وقابلة للقياس بينما تضيق الميزانيات وتتركز أسواق المقاولين. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للفرق التي تقود شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات.

## لماذا يهم شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات الآن

تشكل ثلاث فئات عقود المرافق اليوم: شاغلو المباني الذين يحكمون على الخدمات بالراحة والنظافة وزمن الاستجابة، والإدارات المالية التي تريد تكاليف دورة حياة يمكن توقعها، والمقاولون الذين يسعرون المخاطر في كل بند غامض. والمشترون الذين يصفون النتائج المطلوبة بدل المهام، ويختارون نموذج التعاقد المناسب، ويربطون الدفع بالأداء المقيس، يحصلون على خدمات مستقرة ونزاعات أقل. أما من ينسخون قوائم المهام القديمة إلى المناقصات الجديدة فيدفعون ثمن نشاط لا يضيف شيئا ويصعب عليهم إبعاد المقاولين ضعاف الأداء. وتعمل الدورة بهياكل اتفاقيات مستوى الخدمة SLA ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI المعتادة في عقود المرافق، وبتكلفة دورة الحياة لخدمات المباني.

## المستفيدون من شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات

- قادة المرافق الذين يحددون معايير الخدمة للمكاتب والمستشفيات والمدارس والمجمعات
- مسؤولو العقود الذين يديرون اتفاقيات المرافق ويعتمدون الدفعات الشهرية
- فرق المشتريات التي تدير مناقصات الخدمات الفنية والمساندة
- منسقو العقارات الذين يوازنون بين حاجات الشاغلين وشروط الإيجار
- مراقبو مكتب البلاغات والأداء الذين يسجلون الأعطال وأزمنة الاستجابة والشكاوى

وتستفيد وحدة العقارات أكثر حين يحضر قائد المرافق ومسؤول العقود وأخصائي المشتريات معا ويتفقون على نهج واحد للمواصفات والدفع.

## قدرات شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات

ينتقل المشاركون من سرد المهام إلى تحديد النتائج، ثم يحولون تلك النتائج إلى وثائق طرح وجداول أسعار وقواعد دفع.

- تقييم الخدمات الفنية والمساندة التي تجمع أو تفصل أو تنفذ ذاتيا — لإبلاغ رؤساء العقارات والمالية
- تحديد متطلبات قائمة على المخرجات بمستويات خدمة قابلة للقياس — لتوجيه المتنافسين والشاغلين
- الموازنة بين نماذج التعاقد المنفردة والمجمعة والمتكاملة — لدعم استراتيجية التوريد
- تصميم جداول أسعار تفصل الأعمال الثابتة والطارئة والمتغيرة — لحماية ضبط الميزانية
- بناء آلية دفع مرتبطة بالمؤشرات مع خصومات وحوافز — لخدمة مسؤولي العقود
- تطبيق معايير تقييم مرجحة على عروض المرافق — لإبلاغ لجان المناقصات

## مصطلحات شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات الأساسية

- الخدمات الفنية — خدمات هيكل المبنى وأنظمته الهندسية مثل صيانة التكييف والكهرباء والسباكة والمصاعد.
- الخدمات المساندة — خدمات يؤديها الأفراد مثل النظافة والأمن والإعاشة والاستقبال والنفايات ومكافحة الآفات.
- مواصفات المخرجات — متطلب يحدد النتيجة والمعيار المنتظرين ويترك أسلوب التنفيذ للمقاول.
- إدارة المرافق المتكاملة IFM — مقاول واحد يقدم معظم الخدمات الفنية والمساندة بموجب اتفاقية واحدة.
- آلية الدفع — قواعد تعاقدية تحول الأداء المقيس إلى مبالغ مستحقة، بما فيها الخصومات عن إخفاقات الخدمة.
- الصيانة الوقائية المخططة PPM — مهام صيانة مجدولة تنفذ لإبقاء أصول المبنى في حالة تشغيل سليمة.

## شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات يوما بيوم

### اليوم 1: مشهد خدمات المرافق وخيارات التوريد

- دليل الخدمات الفنية والمساندة — حصر كل خدمة يحتاجها المبنى
- تقييم التنفيذ الذاتي مقابل الإسناد — تحديد ما يجب شراؤه
- مقارنة نماذج التعاقد — الخدمة المنفردة والمجمعة والمرافق المتكاملة
- مقارنة القطاعات — مرافق المستشفيات مقابل محافظ المكاتب التجارية
- سجل الأصول وبيانات حالتها — بناء المواصفات على وقائع

### اليوم 2: كتابة مواصفات قائمة على المخرجات

- مواصفات المدخلات مقابل المخرجات — الانتقال من المهام إلى النتائج
- عبارات مستوى الخدمة — أزمنة الاستجابة والإصلاح والتوفر
- نطاق PPM وجداول الفحوص النظامية — تحديد واجبات الخدمات الفنية
- معايير النظافة والأمن — تحديد جودة الخدمات المساندة
- استشارة شاغلي المباني — جمع الاحتياجات قبل طرح المناقصة

## اليوم 3: جداول الأسعار والشروط التجارية

- عناصر السعر الثابتة والطارئة والمتغيرة — بناء هيكل الجدول
- جدول الفئات للأعمال الصغيرة — ضبط الإنفاق غير المخطط
- تكلفة دورة الحياة لخدمات المباني — مقارنة العروض عبر الزمن
- بنود الربط بالمؤشرات ومراجعة الأسعار — إدارة العقود طويلة الأجل
- شروط التحشيد ونقل العاملين — تخطيط التسليم بين المقاولين

## اليوم 4: الدفع المرتبط بالمؤشرات وتقييم العروض

- اختيار المؤشرات وطرق قياسها — بيانات مكتب البلاغات والتدقيق
- تصميم آلية الدفع — الخصومات والأرصدة الدائنة والحوافز
- نموذج التقييم المرجح — معايير الجودة والسعر والقيمة الاجتماعية
- زيارات الموقع وجولات الاستيضاح — اختبار فهم المتنافسين
- صياغة تقرير الترسية — توثيق أسباب القرار

## اليوم 5: ممارسة حزمة شراء خدمات المرافق

- إعادة كتابة قائمة مهام في صورة مواصفات مخرجات — تطبيق اليوم 2
- بناء جدول أسعار نموذجي — تطبيق اليوم 3
- اختبار آلية الدفع أمام سيناريوهات الإخفاق — تطبيق اليوم 4
- تقويم مراجعة أداء العقد — الاجتماعات الشهرية والفصلية والسنوية
- حزمة شراء خدمات المرافق — المواصفات وجدول الأسعار ونظام المؤشرات

## تطبيق شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات بعد الدورة

- تحويل قائمة مهام النظافة أو الأمن الحالية إلى مواصفات مخرجات واختبارها مع فئتين من شاغلي المباني.
- مراجعة مؤشرات عقد المرافق القائم وخصومات الدفع فيه واقتراح تعديلات قبل مراجعة الأسعار التالية.

## أسئلة حول شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات

### ما شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات، ولماذا يهم الآن؟

هو شراء خدمات المباني بتحديد النتائج المطلوبة وهياكل التسعير والدفع المرتبط بالأداء. ويهم الآن لأن الشاغلين ينتظرون خدمة قابلة للقياس مع ضيق الميزانيات، وقوائم المهام الغامضة تجعل المشتري يدفع مقابل نشاط لا مقابل نتائج.

## من يستفيد أكثر من دورة شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات؟

يستفيد مديرو المرافق ومسؤولو عقود إدارة المرافق وفرق المشتريات أكثر من غيرهم. فقادة المرافق يحددون المعايير، والمشتريات تدير المناقصة، ومسؤولو العقود يقيسون الأداء، والنهج المشترك يمنع الفجوة بين ما يشترى وما يدار.

## كيف يختلف شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات عن دورة استراتيجية المرافق؟

تركز هذه الدورة على شراء الخدمات والتعاقد عليها، بينما تضع دورة استراتيجية المرافق سياسات بيئة العمل وتخطيط المساحات والتوجه طويل الأمد للعقارات. وتعمل فيها على المواصفات وجداول الأسعار ونماذج التعاقد وآليات الدفع.

## ماذا تعود به من دورة شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات؟

تعود بحزمة شراء خدمات المرافق تضم مواصفات المخرجات وجدول الأسعار ونظام دفع مرتبطا بالمؤشرات، ومعها نموذج تقييم وتقويم لمراجعة العقد جاهزين للتكييف.

## شراء خدمات إدارة المرافق ومواصفات المخرجات: الطريق إلى الأمام

توجه حزمة شراء خدمات المرافق أولا قرار جمع الخدمات أو طرحها منفصلة وكيفية تسعير المتنافسين لها. ويستخدمها قادة المرافق ومسؤولو العقود وفرق المشتريات من طرح المناقصة حتى نهاية السنة الأولى من العقد. وبعدها تستحق مراجعة مجموعة المؤشرات، لأن بيانات مكتب البلاغات ستبين المقاييس التي ترفع رضا الشاغلين وتلك التي تضيف عبء تقارير فقط.