JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة

29 مارس – 9 أبريل 2027

أمستردام

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة

المرجع: 97995_2576 **التاريخ:** 29 مارس – 9 أبريل 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** GBP 11100

قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري المرافق المنتقلين إلى مناصب قيادية عليا ممن يديرون شبكات الكهرباء والمياه يوما بيوم، ويخرج المشاركون منها بخطة تحسين أداء خدمة المرافق. فالعملاء والجهات الرقابية ومجالس الإدارة باتوا يحكمون على المرافق بموثوقية الإمداد وسرعة الاستجابة وعدالة المعاملة، فصارت القيادة التشغيلية اختبارا ظاهرا لكل جهة مرخصة. وتقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا تهم قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط في قلب التشغيل لدى أي مرفق. فالعملاء ينتظرون استعادة سريعة للتغذية وفواتير دقيقة وتحديثات واضحة عبر كل قناة. والجهات الرقابية تنشر مؤشرات الانقطاع وأعداد الشكاوى ومعايير الخدمة وتربط بها جزاءات أو حوافز. أما الأصول المتقادمة والكوادر الفنية المقبلة على التقاعد فتجعل إصلاح كل عطل من الزيارة الأولى أصعب. وحين تدار هذه الضغوط جيدا تحفظ الثقة ومكانة الترخيص، وحين تهمل تتكرر الانقطاعات وتصدر الأوامر التصحيحية. وتستند الدورة إلى مؤشرات الموثوقية المعروفة ومؤشر صحة الأصول وأساليب تحليل الأسباب الجذرية، مطبقة على شبكات الكهرباء والمياه معا.

المستفيدون من قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة

- قادة عمليات الشبكات المسؤولون عن الموثوقية واستعادة التغذية وأداء غرف التحكم
- قادة خدمة العملاء المسؤولون عن مراكز الاتصال والشكاوى ودقة الفوترة
- مديرو الصيانة والأصول الذين يقررون ما يفحص من المعدات وما يصلح وما يستبدل
- مديرو الخدمات الميدانية الذين يديرون الفرق والمقاولين وجدولة الأعمال عبر المناطق
- مديرو تقارير الأداء والتقارير الرقابية أصحاب بطاقات الخدمة وتقارير الترخيص

تستفيد إدارات العمليات أكثر حين يحضر قادة الشبكة والميدان والعملاء معا ويتفقون على بطاقة أداء واحدة عبر وظائفهم.

قدرات قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة

يخرج المشاركون قادرين على ربط ما يجري على مغذ كهربائي أو خط مياه رئيسي أو مكالمة عميل بمقاييس الخدمة التي يحاسب عليها المرفق.

- تصميم بطاقة خدمة تنقل أهداف الانقطاع والشكاوى والاستجابة إلى الفرق — مديرو العمليات
- تقييم حالة الأصول وحرجيتها لترتيب تدخلات الصيانة — لجان تخطيط الصيانة
- تطبيق تسلسلات استعادة التغذية والتصعيد في الحوادث الكبرى — قادة غرف التحكم والطوارئ
- حساب الفاقد الفني وغير الفني وفاقد المياه وتعيين المسؤولين عنه — مديرو ضمان الإيرادات
- بناء إيقاع الاجتماعات اليومية والإشراف الذي يديم المساءلة الميدانية — مديرو الخطوط الأمامية
- عرض حالة تحسين خدمة مقدرة التكلفة على القيادة العليا — اللجان التنفيذية

مصطلحات قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة الأساسية

- مؤشر تكرار الانقطاع — متوسط عدد مرات انقطاع التغذية لكل عميل خلال فترة التقرير.
- مؤشر مدة الانقطاع — متوسط مجموع دقائق فقد التغذية لكل عميل، ويستخدم للحكم على سرعة الاستعادة.
- مؤشر صحة الأصل — درجة تجمع العمر والحالة ونتائج الاختبار لتبين قرب المعدة من العطل.
- المياه غير المدرة للإيراد — مياه تدخل الشبكة ولا تفوتر بسبب التسرب أو السرقة أو أخطاء القياس.
- معدل الإصلاح من الزيارة الأولى — نسبة المهام الميدانية المنجزة في الزيارة الأولى دون عودة.
- معيار خدمة العملاء — تعهد خدمة محدد للعملاء يستوجب دفعة محددة عند الإخفاق فيه.

قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة يوما بيوم

اليوم 1: السياق التشغيلي لمرافق الشبكات

- واجبات الخدمة في شبكات الكهرباء والمياه — تحديد ما يستحقه العملاء
- شروط الترخيص ومتطلبات تقارير الأداء — توجيه الأولويات التشغيلية اليومية
- رسم نموذج التشغيل عبر الميدان والتحكم ومركز الاتصال — توضيح المسؤوليات
- خريطة العملاء والجهات الرقابية والمقاولين — وضع إيقاع التواصل معهم
- المسح المرجعي لأداء الخدمة — تحديد أكبر الفجوات التشغيلية

اليوم 2: تصميم مستويات الخدمة وقياسها

- مؤشرات تكرار انقطاع التغذية ومدته — استهداف موثوقية الشبكة
- مقاييس استمرارية إمداد المياه وضغطها — حماية جودة الخدمة المنزلية
- معايير خدمة العملاء ومحفزات التعويض — الحد من الضرر الواقع على العميل
- تسلسل اتفاقيات مستوى الخدمة من مجلس الإدارة إلى الفرق — تتابع الأهداف باتساق
- بطاقة أداء بمؤشرات قائدة ومتأخرة — توجيه العمليات الأسبوعية

اليوم 3: حالة الأصول وأنظمة الصيانة

- جودة سجل الأصول وقواعد تسلسله — الوثوق بمعلومات الحالة
- مؤشر صحة المحولات والكابلات والمضخات — ترتيب احتياجات التدخل
- الاختيار بين الصيانة الوقائية والتنبؤية والتشغيل حتى العطل — مواءمة النهج مع الحرجية
- تقييم حرجية أصول الشبكة — تركيز فرق الصيانة المحدودة
- تحليل تراكم أعمال الصيانة — تحديد ما يمكن تأجيله وما لا يحتمل

اليوم 4: العمليات الميدانية وجدولة الأعمال

- دورة حياة أمر العمل من الطلب إلى الإغلاق — تقصير زمن إنجاز المهام
- قواعد جدولة الفرق وتوجيهها — الموازنة بين الأعمال المخططة والطارئة
- التقاط بيانات القوى العاملة المتنقلة — رفع معدل الإصلاح من الزيارة الأولى
- مقاييس أداء المقاولين وواجهات التنسيق — إلزام الشركاء بمستويات الخدمة
- إجراءات الإشعار بالانقطاعات المخططة — خفض الشكاوى التي يمكن تجنبها

اليوم 5: التحكم في الشبكة والاستجابة للأعطال

- أدوار غرفة التحكم وبروتوكولات تسليم المناوبة — صون الوعي بالموقف التشغيلي
- تسلسل تحديد موقع العطل وعزله واستعادة التغذية — تقليص دقائق انقطاع العملاء
- أدلة الاستجابة لانفجار الخطوط الرئيسية والتسربات — احتواء فاقد المياه بسرعة
- مستويات التصعيد في الطقس الحاد والحوادث الكبرى — تحريك الموارد في الوقت المناسب
- مراجعات ما بعد استعادة الخدمة — تحويل الحوادث إلى دروس للشبكة

اليوم 6: عمليات العملاء وتجربتهم

- رسم رحلة العميل في التوصيلات والأعطال — إزالة نقاط الاحتكاك
- الطلب على مركز الاتصال ومزيج القنوات — توفير الكوادر لأوقات الذروة
- ترميز الأسباب الجذرية للشكاوى — معالجة إخفاقات العمليات من منبعها
- سجلات العملاء الأكثر عرضة للضرر وخدمات الأولوية — حماية الفئات الأكثر تأثرا
- ضوابط دقة الفوترة وقراءة العدادات — منع النزاعات قبل نشوئها

اليوم 7: خفض الفاقد وضمان الإيرادات

- تفكيك الفاقد الفني وغير الفني — ترتيب أولويات التحقيقات الميدانية
- ميزان المياه وتدقيق المياه غير المدرة للإيراد — استهداف التسرب وأخطاء القياس
- تحليلات بيانات العدادات الذكية لرصد الشذوذ — كشف العبث والعدادات المعطلة
- أداء التحصيل وتصنيف المتأخرات — اختيار مسارات استرداد عادلة
- متتبع إجراءات خفض الفاقد — تعيين المسؤولين وخطوات التحقق

اليوم 8: قيادة الفرق التشغيلية

- مصفوفة قدرات المشرفين الميدانيين — سد فجوات المهارات لدى الفرق
- جولات القيادة للسلامة والإبلاغ عن الحوادث الوشيكة — تعزيز ثقافة السلامة الميدانية
- اجتماعات الأداء اليومية واللوحات المرئية — بناء المساءلة على مستوى المناوبة
- الاحتفاظ بمعرفة القوى العاملة الفنية المتقدمة في السن — صون الخبرة الحرجة
- حوارات الأداء مع مديري العمليات — ربط الأهداف بالسلوك

اليوم 9: التحسين المستمر في تقديم الخدمة

- رسم خرائط الأنشطة الميدانية كثيفة التكرار — إزالة الخطوات عديمة القيمة
- تحليل الأسباب الجذرية بمخطط عظم السمكة والأسئلة الخمسة — إيقاف الأعطال المتكررة
- المقارنة المرجعية مع مرافق مماثلة — وضع أهداف طموحة واقعية
- سجل المخاطر التشغيلية لإخفاقات الخدمة — ترتيب جهود المعالجة
- تقييم جاهزية الفرق التشغيلية للتغيير — تتابع التحسينات بواقعية

اليوم 10: ممارسة خطة تحسين أداء خدمة المرافق

- تشخيص فجوات مستوى الخدمة من بطاقة أداء اليوم 2 — اختيار المقاييس ذات الأولوية
- تدخلات الأصول والميدان المستمدة من اليومين 3 و4 — ترتيب الإجراءات
- مبادرات العملاء والفاقد من اليومين 6 و7 — تقدير منافع الخدمة
- أدوار الفريق واجتماعاته اليومية من اليوم 8 — تعيين مسؤولي التنفيذ
- خطة تحسين أداء خدمة المرافق — عرضها على القيادة العليا

تطبيق قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة بعد الدورة

- إجراء مراجعة مرجعية لمقاييس الانقطاع والشكاوى والإصلاح من الزيارة الأولى، والاتفاق على بطاقة خدمة معدلة مع قادة الشبكة والعملاء.
- قيادة جلسة لتحليل الأسباب الجذرية لأكثر فئات الشكاوى تكرارا، ومتابعة الإصلاحات الميدانية وإصلاحات الفوترة الناتجة عنها مدة شهر.

أسئلة حول قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة

ما قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة ولماذا تهم الآن؟

هي تشغيل شبكات المرفق وفرقه الميدانية وعمليات عملائه وفق مستويات خدمة متفق عليها. وتهم الآن لأن العملاء والجهات الرقابية يتابعون الموثوقية والشكاوى عن قرب، بينما تجعل الأصول المتقادمة ودوران الكوادر الخدمة المتسقة أصعب.

من الأدوار الأكثر استفادة من دورة قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة؟

يستفيد أكثر المديرون المنتقلون إلى مناصب تشغيلية عليا، ومنهم قادة عمليات الشبكات وقادة خدمة العملاء ومديرو الصيانة ومديرو الخدمات الميدانية ومسؤولو تقارير الأداء في مرافق الكهرباء والمياه.

كيف تختلف دورة قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة عن دورة استراتيجية المرافق؟

تركز على تشغيل المرفق يوما بيوم لا على رسم توجهه المؤسسي. فتعمل على مستويات الخدمة وصيانة الأصول والاستجابة للأعطال وعمليات العملاء، وتترك استراتيجية الاستثمار والتمويل المؤسسي وسياسات الطاقة بعيدة المدى لدورات أخرى.

ماذا تعود به من دورة قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة؟

تعود بخطة لتحسين خدمة مرفقك. وهي تربط فجوات بطاقة الأداء بإجراءات الأصول والميدان والعملاء وخفض الفاقد، مع مسؤولين محددين وإيقاع عمل للفريق جاهز للعرض على القيادة العليا.

قيادة عمليات المرافق وأداء الخدمة: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تحسين أداء خدمة المرافق أولا قرار توزيع وقت الفرق وموازنة الصيانة على مقاييس الخدمة في الدورة التشغيلية التالية. ويستخدمها مديرو العمليات وقادة خدمة العملاء ومخططو الصيانة لمواءمة إيقاعهم الأسبوعي. وبعد ربع سنة من تطبيقها تستحق النسبة بين الأعمال الطارئة والمخططة مراجعة جديدة، لأنها تحدد معظم نتائج الخدمة الأخرى.