

تدريب
Tadreeb



مؤسسة الأميرة العنود
Princess Alanood Foundation



دورة إدارة وتشغيل الممتلكات

م. بندر بن إبراهيم المعارك

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف
المرسلين، سيدنا ونبينا محمد، وعلى آله وصحبه
أجمعين.

دورة إدارة وتشغيل الممتلكات



الجلسة الأولى

أهداف الجلسة

- في نهاية هذه الجلسة يتوقع من المتدرب – بمشيئة الله – أن يكون قادراً على:
 - التعرف على المفاهيم الأساسية المرتبطة بإدارة الممتلكات
 - التعرف مفهوم إدارة المرافق.
 - تبين أهداف إدارة المرافق.



تعارف

• أخي الكريم نرجو منك التعريف بنفسك من خلال الآتي:

• الاسم.

• العمل.

• المدينة.

• أهم العقارات التي تمتلكها.



نشاط فردي

قوانين الدورة



التفاعل والمشاركة



الإنصات الجيد



كتابة الملاحظات في المذكرة



السؤال والمُداخلة
في الوقت المُحدد للحوار



التعاون مع المشاركين



الجوال صامت

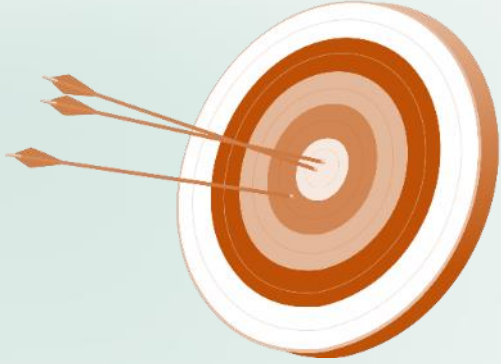
الهدف العام للدورة

إكساب المشاركين المهارات اللازمة لإدارة وتشغيل
الممتلكات والمرافق العقارية وصيانتها والمحافظة عليها من
خلال الأساليب العلمية الحديثة.



الأهداف التفصيلية للدورة

- في نهاية الدورة يتوقع من المتدرب – بمشيئة الله – أن يكون قادرا على:
 - التعرف مفهوم وأهداف إدارة الممتلكات والمرافق ودور مدير المرافق.
 - التعرف على محددات اختيار نماذج تقديم الخدمات المستخدم.
 - توضيح طرق إدارة المرافق
 - تحديد الصيانة التي تتناسب مع المرفق التي تحت إدارتك.
 - التمييز بين أنواع الصيانة.
 - تحديد أنواع الصيانة اللازمة في المرافق التابعة لإدارتك.
 - التعرف على خطوات بناء استراتيجية الصيانة الخمس.
 - تصميم خطة تنفيذية للصيانة بناء على الخطوات الخمس
 - تبين مخاطر وعناصر الصحة والسلامة لبيئة المرافق.
 - تحديد ما يجب على المدير عمله بشكل وثيق مع مزودي الخدمات.
 - تحديد مزايا استخدام الأنظمة الالكترونية في إدارة المرافق.
 - التعرف على أهمية استخدام الحاسوب في تقليل الأعباء عن المستخدمين.



نشاط ١:

- من خلال معلوماتك السابقة، ماذا تعرف عن المفاهيم التالية:
 - إدارة الأصول
 - إدارة العقارات
 - التقييم العقاري
 - إدارة الممتلكات والمرافق
- ناقش مع المدرب معلوماتك حول هذه المفاهيم.



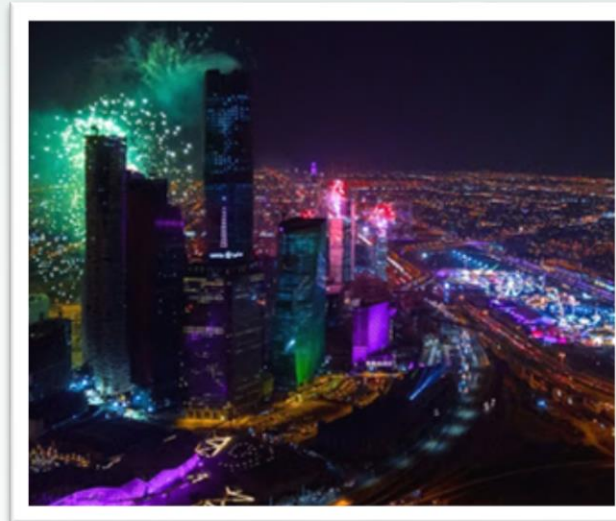
نقاش



مفاهيم أساسية

• إدارة الأصول:

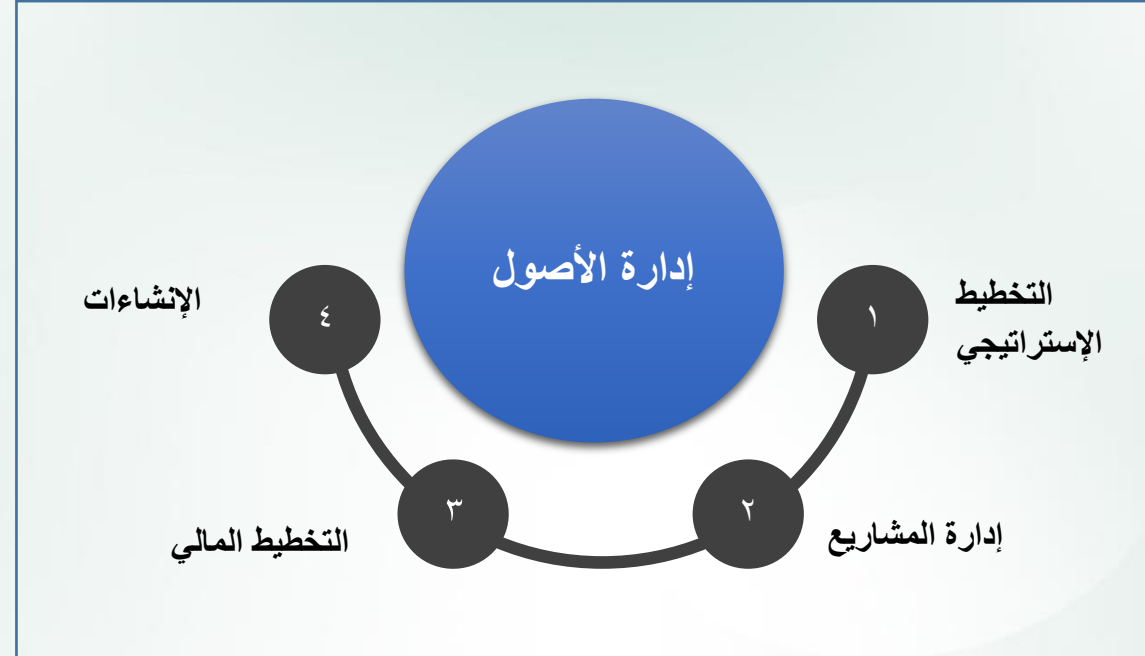
- إدارة الأصول بمعناها العام، تشير إلى أي نظام يقوم بمراقبة الممتلكات القيمة المملوكة لكيان أو مجموعة ويحافظ عليها. وهذا التعريف قد ينطبق على الأصول المادية مثل المباني وينطبق على المفاهيم المعنوية مثل الملكية الفكرية والسمعة التجارية.



مفاهيم أساسية

• إدارة الأصول:

• تشمل إدارة الأصول كل مما يلي:



مفاهيم أساسية

• إدارة العقارات :

- مفهوم إداري وفني من أجل النهوض بقطاع العقارات بأنواعها المختلفة التجارية والسكنية والصناعية والسياحية والطبية والتعليمية.
- والشكل التالي يوضح أهم المنتجات والخدمات العقارية:



مفاهيم أساسية

• برنامج إيجار :

- (إيجار) شبكة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تنظيم قطاع الإيجار العقاري في المملكة العربية السعودية وحفظ حقوق أطراف العملية الإيجارية (المستأجر، المؤجر، الوسيط العقاري)، تقدم مجموعة من الحلول الإلكترونية التي تسهم في تطوير قطاع الإيجار العقاري وتنظيمه وتيسير أعماله، بما يحقق التوازن في القطاع وتعزيز الثقة به، ويسهم في تحفيز الاستثمار فيه.

إيجار
EJAR



مفاهيم أساسية

• برنامج إيجار :

**كيف يستفيد المؤجر والمستأجر
من خدمة السداد الإلكتروني؟**

**إيجار
EJAR**

**تسهيل عملية دفع
المستحقات الإيجارية**

تُعد إثباتًا معتمدًا بالدفع

**تسهيل التحصيل المالي
على المؤجر**

**برنامج الإسكان
2020**

**وزارة الإسكان
MINISTRY OF HOUSING**

info@ejar.sa @ejar_sa www.ejar.sa 920005226

مفاهيم أساسية

• التقييم العقاري:

- تعرّف عملية التقييم بأنها عملية تحديد القيمة العادلة للعقارات، أو المنشآت الاقتصادية، أو المعدات أو الممتلكات على اختلاف أنواعها، لغرض محدد.

• أساليب التقييم العقاري:

الأسلوب الرئيسي	الطريقة
أسلوب السوق	طريقة المقارنة
أسلوب الدخل	طريقة الاستثمار طريقة التدفقات النقدية المخصومة طريقة القيمة المتبقية
أسلوب التكلفة	طريقة الأرباح طريقة المقاول (التكلفة)



نظام المقيمين المعتمدين :

- نظام المقيمين المعتمدين الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٤٣) وتاريخ ٩-٧-١٤٣٣هـ، يتضمن النظام: التعريف بالألفاظ والعبارات الخاصة به، أهداف النظام، سجل التقييم، وشروط القيد فيه، وإجراءات القيد، التزامات المقيم المعتمد، إنشاء الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين (أهدافها، أعضاؤها، جمعيتها العمومية، اختصاصاتها، إدارتها، صلاحيات الإدارة)، موارد الهيئة، عقوبات مخالفة النظام والتي من أبرزها مزاولة مهنة تقييم العقارات بدون الحصول على ترخيص، أو مزاولة تقييمها بعد نهاية الترخيص أو شطبها، أو تقديم بيانات غير مطابقة للحقيقة، أو استعمال وسيلة من وسائل الدعاية يكون من شأنها حمل الجمهور على الاعتقاد بأحقيته في مزاولة مهنة التقييم خلافا للحقيقة.

الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
Saudi Authority for Accredited Valuers

تقييم
TAQEEM

مفاهيم أساسية

• مهام المقيّم العقاري:



مفهوم إدارة الممتلكات والمرافق

• إدارة المرافق

• تُعنى "إدارة الممتلكات والمرافق" بتقديم الخدمات المساندة والتي تتمثل هذه في توفير النظم والإجراءات ونماذج العمل وتقنيات الحاسب الآلي لتخطيط وتنسيق ومتابعة الأعمال وضبط وقياس وتقييم الأداء لعقود الخدمات، لتحقيق القيمة النوعية المضافة.



مفهوم إدارة الممتلكات والمرافق

• إدارة المرافق

هي الجهة المسؤولة عن سلامة المبنى والسكان والمستخدمين وتقديم خدمات صيانة أنظمة المبنى الميكانيكية والكهربائية وتقديم الخدمات الأخرى



هي منظمة تنظيمية تعمل على التكامل بين الأفراد والأماكن والإجراءات ضمن البيئة المبنية من أجل تحسين جودة الحياة للأفراد ورفع مستوى الإنتاجية للأنشطة الأساسية.

مفهوم إدارة الممتلكات والمرافق

• الفرق بين إدارة المرافق وإدارة الأملاك

تهتم بالقرارات التي تحدد مستوى الخدمات المقدمة في العقار و تشمل الإهتمام بجودة الصيانة و مستوى النظافة و خدمات الأمن و مكافحة الحرائق , فهي تتعامل مع العقار من وجهة نظر المستخدمين لمستوى الخدمات في العقار.

تهتم بالقرارات الإستثمارية و التسويق العقاري و إختيار المستأجرين و التحصيل و إختيار المقاولين و الموردين لمشاريع الإنشاء و تطوير البنية التحتية, فهي تتعامل مع العقار من وجهة نظر المستثمر من أجل تعظيم الأرباح.

إدارة المرافق

إدارة الأملاك

مفهوم إدارة الممتلكات والمرافق

• أهداف إدارة المرافق



نشاط ٢:

- اختر أحد الأهداف التالية للإدارة الممتلكات والمرافق وقم بشرح مبسط لأهميته في هذا المجال:

- صيانة المرافق
- حماية قيمة المنشآت
- ضمان صحة وسلامة الملاك والموظفين والزائرين
- استخدام المرافق بشكل فعال
- المحافظة على الأصول التابعة للمرفق
- ناقش مع باقي المتدربين ما توصلت إليه...



نشاط فردي





وقت
الاستراحة

٣٠ دقيقة

دورة إدارة وتشغيل الممتلكات



الجلسة الثانية

أهداف الجلسة

- في نهاية هذه الجلسة يتوقع من المتدرب – بمشيئة الله – أن يكون قادرا على:
 - التعرف على دور مدير المرافق.
 - تحديد دور مدير إدارة المرافق في تطبيق آلية ضمان جودة الخدمات للمرافق.
 - التعرف على محددات اختيار نماذج تقديم الخدمات المستخدم.
 - تحديد نماذج تنفيذ إدارة المرافق المناسب لإدارة المرافق التابع لها.



نشاط ٣:

- ما هو الدور الأساسي الذي يقوم به مدير المرافق؟
ناقش مع زملائك ما تعرفه.



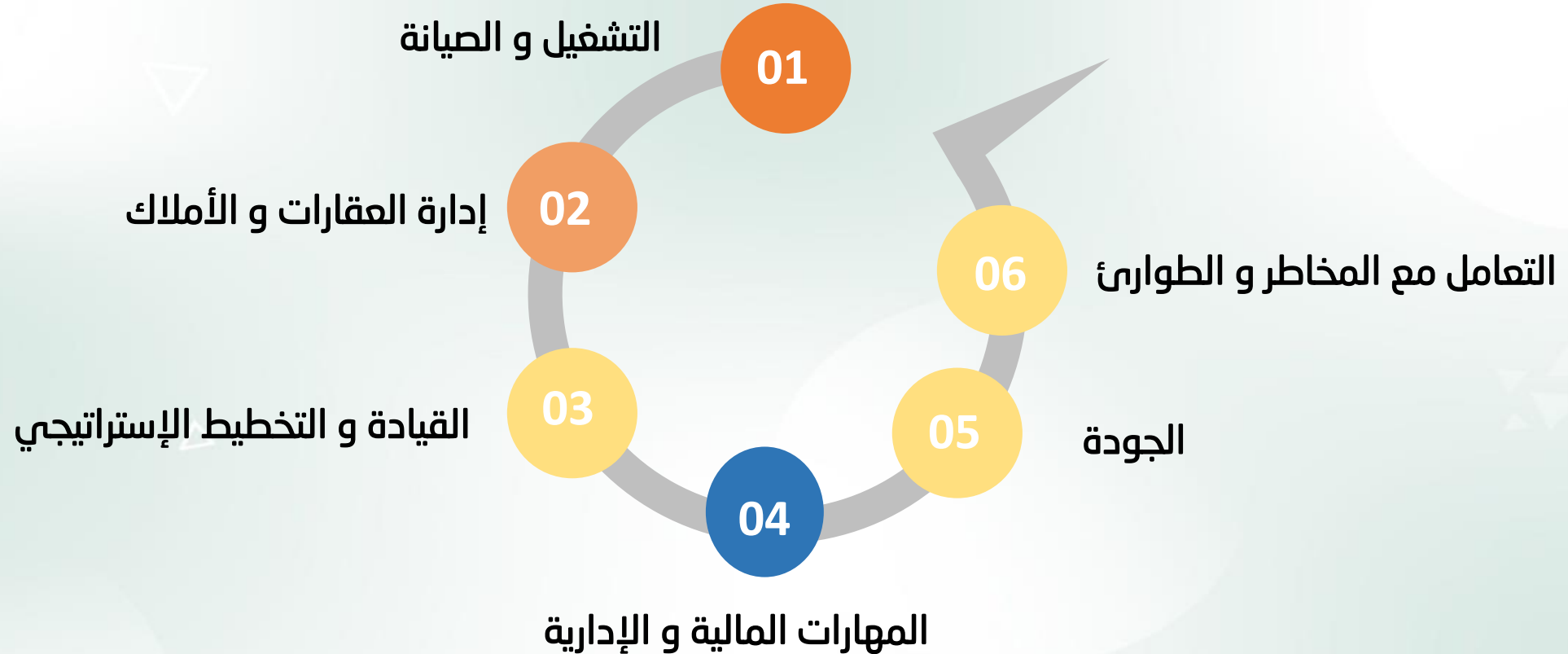
نقاش



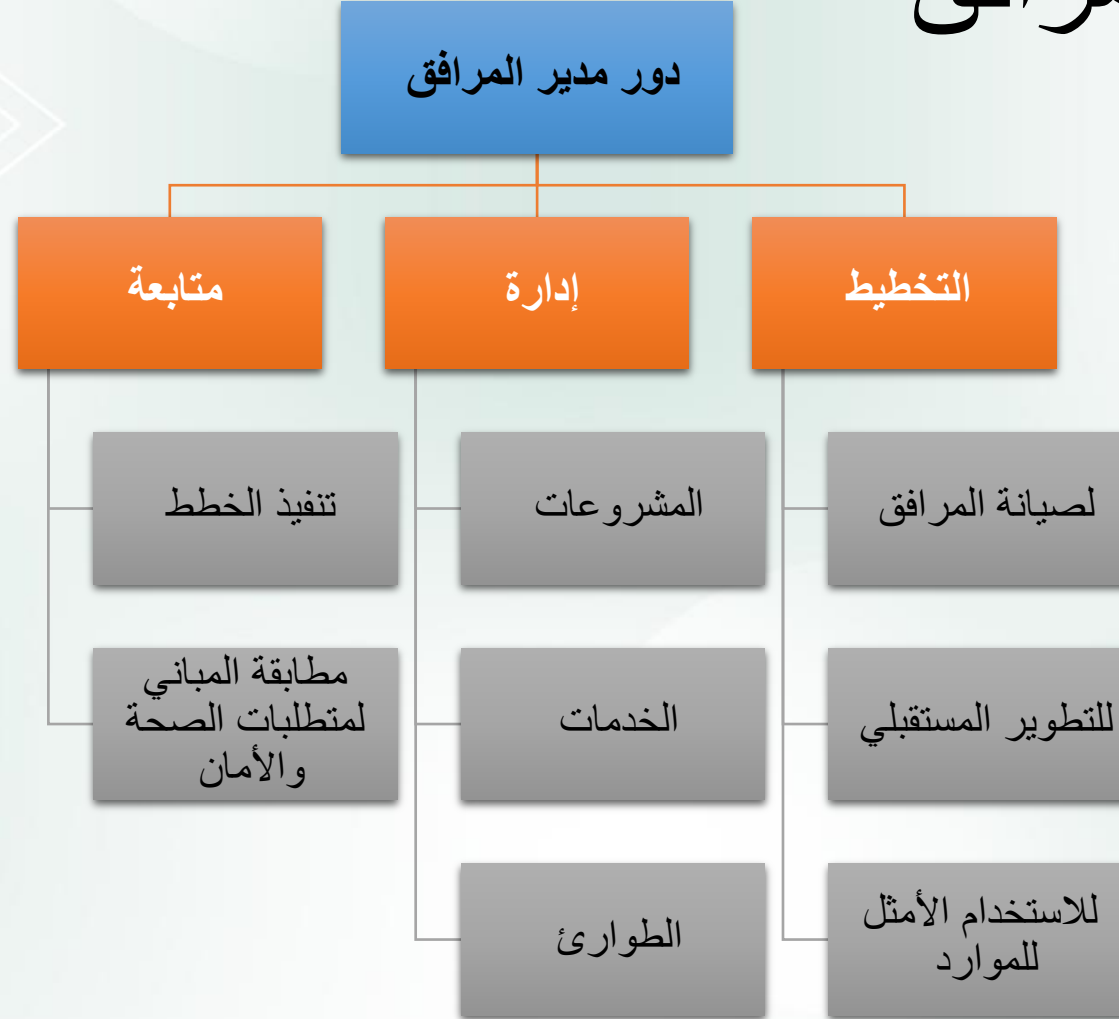
مدير المرافق

- تختلف واجبات مدير المرفق على حسب طبيعة العقد الموقع معه. بشكل عام فإن مدير المرفق مسؤول عن التحقق من أن جودة المرافق وجودة خدماتها ترتقي إلى احتياجات اتحاد الملاك وتوقعاتهم، بما فيها احتياجات وتوقعات أولئك الذين يعيشون، ويعملون في المجمع .

المهارات المطلوبة في مدير المرافق



دور مدير المرافق



نماذج إدارة المرافق

نماذج تقديم خدمات
إدارة المرافق

نموذج إدارة المرافق
المتكاملة .

نموذج الإدارة
الإجمالية للمرافق

نموذج الخدمات
الأساسية
(الخارجية).

نموذج الوكيل .

أ. نموذج إدارة المرافق المتكاملة:

- هو النموذج الذي يكون فيه مزود الخدمة قادرا على تقديم غالبية الخدمات، وعادة ما تكون هذه الخدمات أساسية مثل:
 - التنظيف.
 - الأعمال الميكانيكية، والأعمال الكهربائية.
 - أعمال السباكة.
 - أعمال الأمن.

ب. نموذج الإدارة الإجمالية للمرافق:

- وهي تشبه الإدارة المتكاملة في أنه يتم إبرام عقد واحد بين الاتحاد ومزود الخدمة، فمن خلال الإدارة الإجمالية للمرافق، ربما لا يكون لدى مزود الخدمة أو موظفيه رخصة مهنية لأي من الخدمات الرئيسية ولكن يمكنه تقديم مجموعة كاملة من الخدمات، بما في ذلك خدمات:

- تقديم الطعام.
- مكافحة الحشرات.
- الخدمات البريدية.

ج. نموذج الخدمات الأساسية (الخارجية):

- هو النموذج الذي يمكن فيه للاتحاد التعاقد مباشرة مع كل مزود من مزودي الخدمات لتلبية ما يحتاجه، وفي هذه الحالة، يمكن أن يبرم الاتحاد العديد من العقود للخدمات مثل:
 - مكافحة الحشرات.
 - أعمال الأمن.
 - خدمات النظافة.
 - الأعمال الميكانيكية.
- ويتعين على الاتحاد إدارة هذه العقود ومزودي الخدمات بشكل مباشر.

د. نموذج الوكيل:

- هو النموذج الذي يعين فيه وكيل لإدارة مزودي الخدمات، ضمن عقد منفصل عن العقود المبرمة مع جميع مزودي الخدمات، ولا يقدم الوكيل أي خدمات بشكل مباشر.

نشاط ٤:

• برأيك ... ما هو النموذج الأفضل من نماذج تقديم خدمات إدارة المرافق بالاستعانة بمصادر خارجية؟

- كل مجموعة تقوم بعرض رأيها كمجموعة متكاملة.
- اعرض مع زملائك النتائج على المجموعات الأخرى.



نشاط جماعي



دورة إدارة وتشغيل الممتلكات



الجلسة الثالثة

أهداف الجلسة

- في نهاية هذه الجلسة يتوقع من المتدرب – بمشيئة الله – أن يكون قادرا على:
 - توضيح طرق إدارة المرافق
 - تحديد مزايا وعيوب الاستعانة بمصادر خارجية لأعمال الصيانة.
 - تحديد الصيانة التي تتناسب مع المرفق التي تحت إدارتك.
 - تمييز بين أنواع الصيانة.
 - تبين أهمية تنوع الصيانة.
 - تحديد أنواع الصيانة اللازمة في المرافق التابعة لإدارتك.
 - التعرف على خطوات بناء استراتيجيات الصيانة الخمس.
 - تصميم خطة تنفيذية للصيانة بناء على الخطوات الخمس



نشاط ٥:

• ما هو مفهوم صيانة الممتلكات والمرافق، وما هو مدى أهميته لاستدامة العقارات؟

ناقش مع زملائك ما تعرفه.



نقاش



مفهوم التشغيل والصيانة

- تعرف الصيانة والتشغيل بشكل عام بأنها:
- رعاية مفردات المبنى من مصاعد، تكييف، وصلات كهربائية، صرف صحي، أسطح، طلاء وغيرها، والعناية به من الخارج مع خدمة مرافقه، بحيث يبقى العقار بحالته الجيدة المتلائمة مع استعمالات شاغليه، وقد تمتد هذه المصروفات لتشمل الحراسة ووسائل الأمن.



أهداف الصيانة والتشغيل:

- ١. • المحافظة الدائمة على الحالة الجيدة للمبنى.
- ٢. • الإقلال من حدوث الأعطال وما تسببه من خسارة اقتصادية.
- ٣. • زيادة العمر الافتراضي للمباني.
- ٤. • تحقيق ظروف استخدام مستقرة وتوفير بيئة مناسبة.

الفرق بين التشغيل والصيانة:

التأكد من أن أنظمة المبنى و المعدات و الأجهزة تعمل بكفاءة تشغيلية عالية و موثوقية و تطبق إجراءات السلامة و تشمل الصيانة العلاجية و الوقائية و التنبؤية.

الصيانة

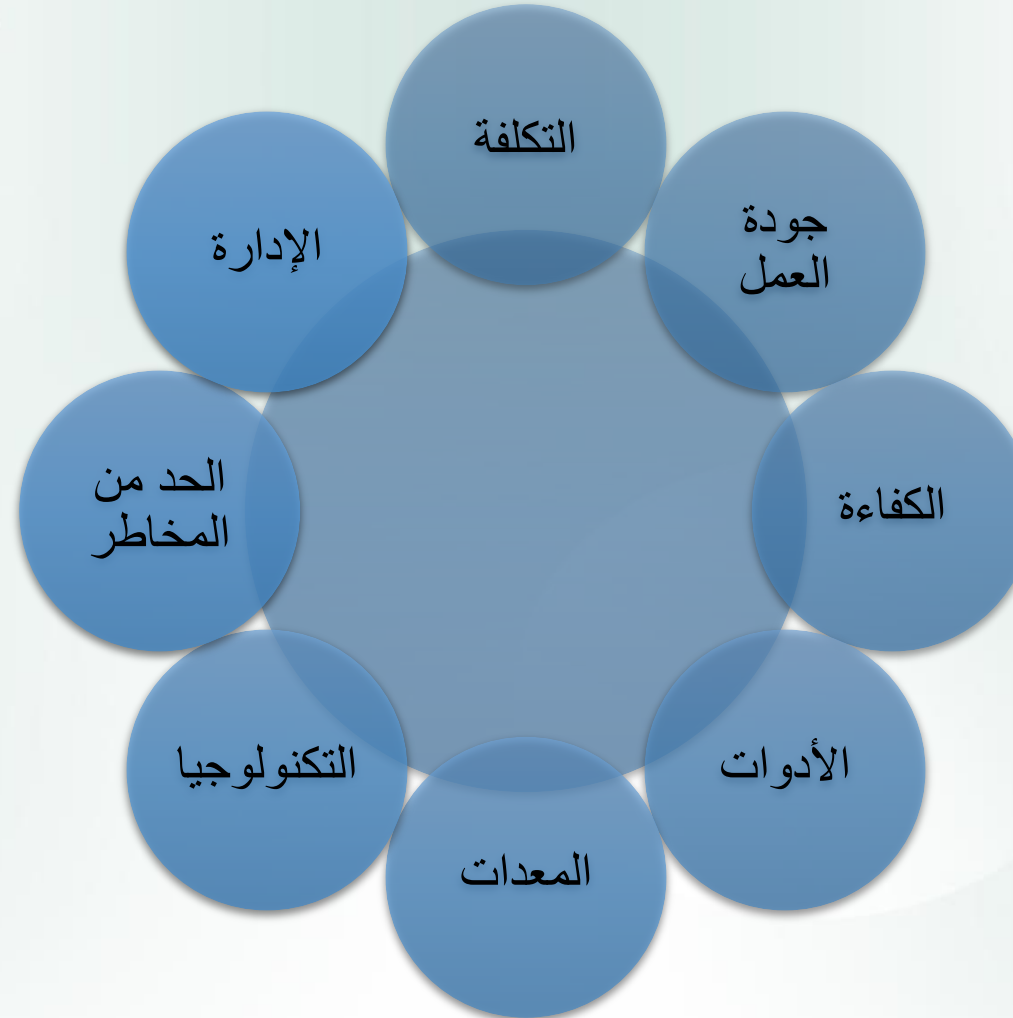
التشغيل

التأكد من أن أنظمة المبنى و المعدات و الأجهزة تعمل بالطريقة الصحيحة التي تتوافق مع الأنظمة و التشريعات الرسمية و تحقق الكفاءة المالية.

طرق صيانة المرافق

- **الاستعانة بمصادر خارجية:** ويعتبر هذا النهج شكلا خاصا من أشكال التعاقد الخارجي، يبين الإجراءات التي يعين فيها العميل شركة منفصلة (المورد)، وذلك بموجب عقد للقيام بأحدى مهام الخدمات.
- **الاستعانة بالموارد الداخلية:** يتم تعيين الموظفين بشكل مباشر، من قبل اتحاد الملاك أو المطور؛ للقيام بخدمات إدارة المرافق.
- **المزيج بين الاثنين:** وهو الجمع بين الموارد الداخلية، والاستعانة بمصادر خارجية.

عوامل اختيار طرق الصيانة



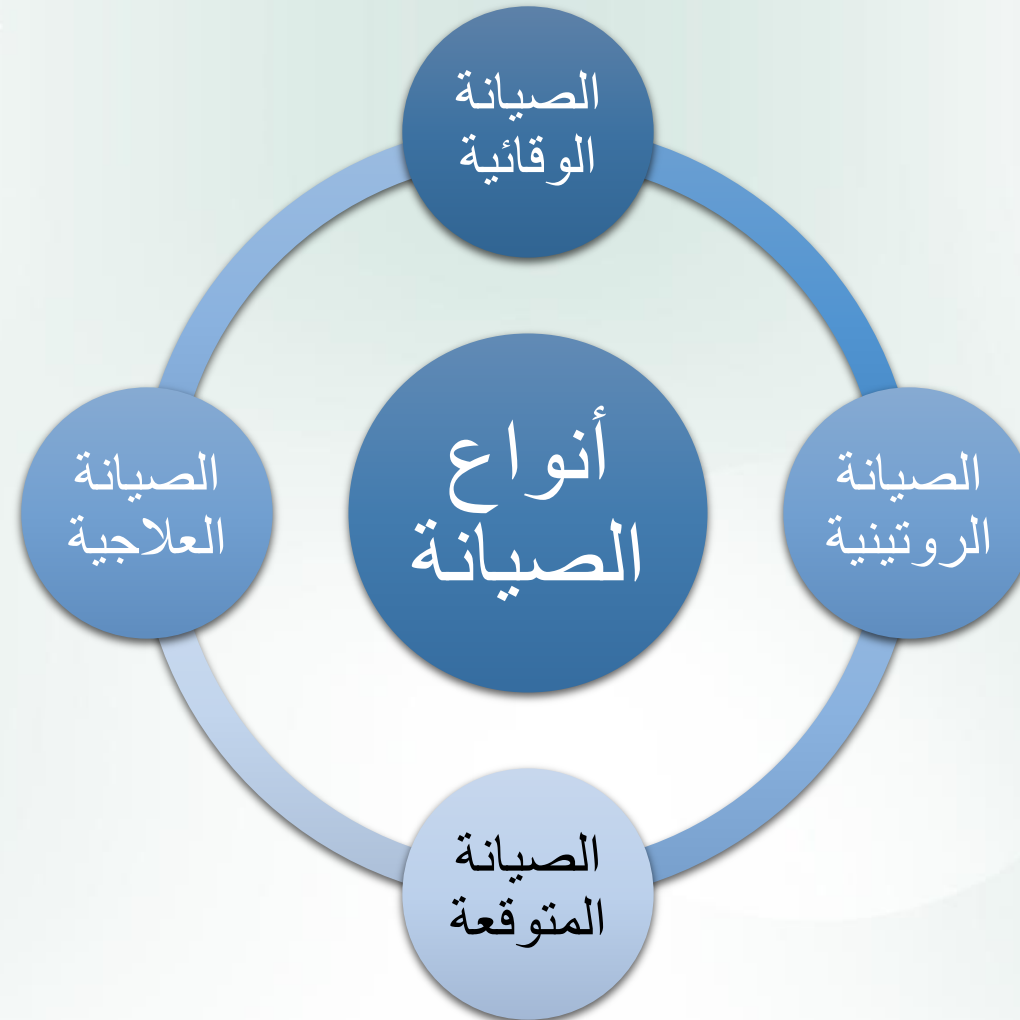
مزايا الاستعانة بمصادر خارجية لإجراء الصيانة

- أ. توفير التكاليف:
- ب. الأمور المتعلقة بالموظفين:
- ج. مرونة التوظيف والخبرة، وجودة العمل:
- د. الأدوات، والمعدات، ووسائل التكنولوجيا:
- هـ. التركيز على الأعمال الأساسية.

عيوب الاستعانة بمصادر خارجية لإجراء الصيانة

- أ. فقدان السيطرة على إدارة العمال:
- ب. بطء التجاوب:

أنواع الصيانة



الصيانة الروتينية

- هي عبارة عن صيانة الممتلكات التي تتم بشكل شبه يومي.
- كمثال: تلميع الأسطح الرخامية، وتقليم الأشجار من أجل هندسة الحدائق .

الصيانة الوقائية مسبقة التخطيط (الصيانة التوقيتية)

- وهي عبارة عن الصيانة التي تتم للمعدات قبل حدوث مشكلات أو أعطال لتلك المعدات.
- تستخدم هذه الإستراتيجية مع المعدات، التي تتطلب تكاليف باهظة عند إصلاحها.
- وتهدف الصيانة الوقائية إلى تقليل معدل سرعة إهلاك المعدات.
- تصمم لها خطة تقسم على مدار العام وتتم بشكل روتين يومي، وأسبوعي، وشهري، ونصف سنوي أو سنوي .

الصيانة العلاجية (الصيانة التصحيحية)

- هذا النوع من الصيانة ملائم للمعدات رخيصة الثمن والتي لا ينجم عنها خسائر فادحة عند تعطلها، وأيضاً عندما تكون صيانة الأصول أكثر تكلفة من استبدالها .
- كمثال :تعطل كشافات الإنارة التي تعد غير مكلفة ويكون تأثير تعطلها بسيطاً
- يتم تبديل المعدات البالية أو المعطلة وتجديدها، أو التي تعطلت بسبب الاستعمال الخاطئ .

الصيانة المتوقعة

- وتتم باستخدام أجهزة استشعار؛ وذلك لمتابعة سير المعدات من خلال عمل جداول لذلك حسب المهام وظروف تواجد هذه المعدات .
- تعد تكاليف أجهزة الاستشعار وعمليات المتابعة المستمرة باهظة الثمن .
- تستخدم هذه الإستراتيجية فقط داخل الأجواء الصناعية، التي تستنفد معداتها بشكل مستمر، والتي ينتج عنها خسائر فادحة عند بوارها وقصورها .
- حجم تكاليف الصيانة الرجعية هو من ثلاثة إلى تسعة أضعاف تكاليف الصيانة الاستباقية .
- باستغلال الطرق التنبئية والوقائية يمكن لمديري المرافق التقليل بشكل كبير من تكاليف صيانة المنشآت .

الخطوات الخمس لوضع استراتيجية الصيانة

تحديد الأصول المادية التي
يجب صيانتها

تحديد مجموعة المهارات المطلوبة

وضع ضوابط رقابية لإدارة
الصيانة

التخطيط للأصول التي
يجب صيانتها والمهارات
والأدوات المطلوبة

المراجعة والاستخدام الأمثل

نشاط ٦:

- ما طرق صيانة المرافق المتبعة في اتحادات الملاك العقارية؟
- ما مزايا وعيوب الاستعانة بمصادر خارجية لأعمال الصيانة؟



نشاط فردي



ناقش مع زملائك ما تعرفه.



وقلت
الاستر
احة

١٥ دقيقة

دورة إدارة وتشغيل الممتلكات



الجلسة الرابعة

أهداف الجلسة

- في نهاية هذه الجلسة يتوقع من المتدرب – بمشيئة الله – أن يكون قادرا على:
- التعرف على خدمات موقع ملاك.
- تبين عناصر الصحة والسلامة لبيئة الممتلكات.
- تحديد مخاطر الصحة والسلامة في بيئة الممتلكات.
- تحديد ما يجب على المدير عمله بشكل وثيق مع مزودي الخدمات.
- تحديد مزايا استخدام الأنظمة الالكترونية في إدارة المرافق.
- التعرف على أهمية استخدام الحاسوب في تقليل الأعباء عن المستخدمين.



نشاط ٧:

- ما هو مفهومك حول المواضيع التالية؟
 - إدارة العقود والمشتريات
 - الصحة والسلامة لبيئة المرافق

ناقش مع زملائك ما تعرفه.



نقاش

إدارة العقود والمشتريات

- تعرف إدارة العقود والمشتريات بأنها الأنشطة والعمليات التي تُمارسها الإدارة في وحداتها وأقسامها لغايات تحقيق الربح، سواءً كانت السلع ملموسة أو غير ملموسة، كما يمكن وصفها بأنها تلك الإدارة المتكاملة التي تتولى مسؤولية التخطيط لغايات الحصول على متطلبات المنظمة واحتياجاتها من مختلف الأصناف، ليصار إلى تخزينها وفرض الرقابة عليها، واستخدامها بما يتماشى مع أهداف المنشأة.



مهام إدارة العقود والمشتريات

- رسم السياسات والشروط المناسبة لعملية الشراء.
- إجراء الدراسات والبحوث الهامة في اتخاذ قرارات المنشأة في عملية الشراء.
- إجراء عملية الجدولة الزمنية لكافة المشتريات.
- اعداد ومراجعة عقود المشتريات
- تقديم أوامر التوريد الخاصة بالشراء.
- التأكد من سلامة التقارير قانونياً ومراجعة العقود الخاصة بالشراء.
- إعادة النظر بطلبات الشراء الواردة ومراجعتها، والتأكد من مصداقيتها.
- ترتيب البيانات وتنظيمها وفقاً لسجلات معينة تحتوي بيانات ذات علاقة بعمليات الشراء.
- التخلص من الأصناف المخزنة غير الضرورية.

أهداف إدارة العقود والمشتريات:

- الحرص على استمرار عملية الإنتاج وضمانها
- السعي الدؤوب للحصول على المنتجات الأولية بأفضل سعر ممكن.
- استقطاب الموردين وعدم الاعتماد على جهةٍ موردةٍ واحدة.
- بناء الثقة والعلاقات الوطيدة بين المنشأة والموردين.
- تحقيق التكاملية بين قسم المشتريات ومختلف أقسام المنشأة والتعاون فيما بينها.

برنامج ملاك

- مُلاك برنامج مقدم من وزارة الإسكان السعودية ، يمكن الملاك من إنشاء اتحاد يضم جميع ملاك الوحدات السكنية ذات الأجزاء المشتركة حيث يسهل لهم هذا الاتحاد الوصول للخدمات والتواصل وتنظيم المكان

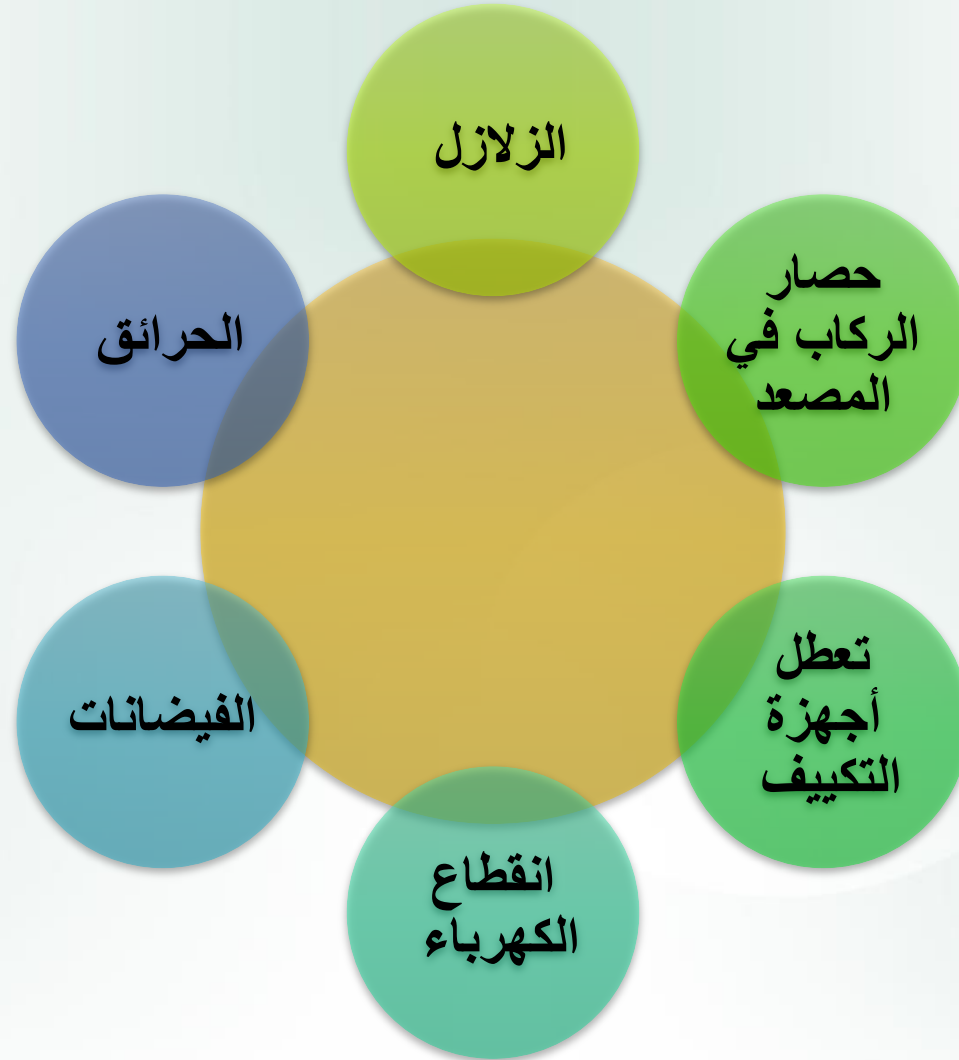


الصحة والسلامة لبيئة الممتلكات والمرافق

- بينما يقوم مديرو الاتحاد بإدارة الأجزاء المشتركة، إلا أنه عندما يتعلق الأمر بالصحة والسلامة يجب على المدير أداء دور فعال في ضمان الصحة والسلامة في المجمع بالكامل بما في ذلك جوانب معينة في الوحدات، ومن هذه الجوانب:



مخاطر الصحة والسلامة على بيئة الممتلكات



نظام ادارة المرافق بمساعدة الحاسوب "CAFM"

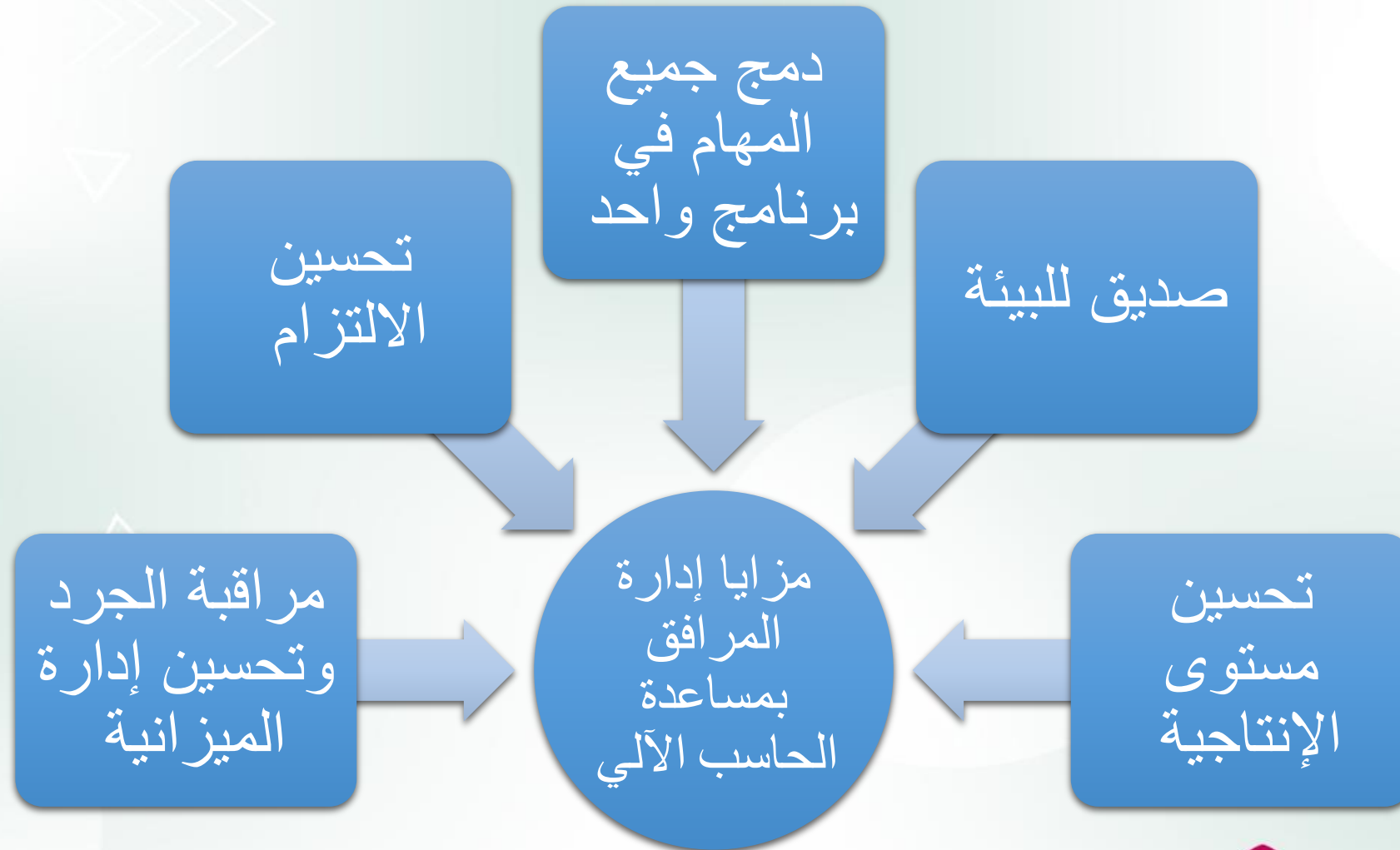
• تضطلع التقنية بدور تمكيني كبير في مجال إدارة المرافق والممتلكات، وذلك من خلال أثرها على:

- الإنتاجية: حيث مكنت من تقديم خدمات إدارة مرافق أكثر كفاءة وفعالية
- جودة الخدمات: حيث ضمنت عمليات ومعايير ثابتة لتقديم الخدمات
- الشفافية: حيث سمحت للعملاء بالإشراف المباشر وفي الوقت الحقيقي على أداء مزودي خدمات إدارة المرافق.

مزايا إدارة المرافق بمساعدة الحاسوب

- دمج جميع المهام اليومية المطلوبة في برنامج واحد
- صديق للبيئة
- تحسين مستوى الإنتاجية
- مراقبة الجرد وتحسين إدارة الميزانية
- تحسين الالتزام

أثر توظيف الأنظمة الإلكترونية



نشاط ٨:



نشاط جماعي



• تعاون مع مجموعتك في استعراض موقع ملاك عبر

الجوال او الكمبيوتر الخاص بك، ثم تعرض كل

مجموعة ما توصلت إليه على بقية المجموعات.



م. بندر بن براهيم المعارك
٠٥٠٣٨٧٨٧٨٧



@Balmaarik