JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة العمليات متعددة المناوبات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة العمليات متعددة المناوبات

إدارة العمليات متعددة المناوبات موضوع هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين، والموجهة إلى مديري المناوبات ومراقبي المواقع الصناعية وقادة المواقع العاملة على مدار الساعة، ويعد فيها كل مشارك ملف تصميم نظام المناوبات للموقع الذي يديره. فالمواقع المستمرة تواجه أطقما أقل وتشغيلا أطول للأصول ومتابعة أدق للإرهاق، فأصبح جدول المناوبات نفسه يحدد الإنتاج والسلامة والاحتفاظ بالكفاءات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة العمليات متعددة المناوبات.

لماذا تهم إدارة العمليات متعددة المناوبات الآن

تعيد ثلاث قوى تشكيل المواقع العاملة على مدار الساعة: قوى عاملة تنتظر جداول متوقعة وراحة كافية، ومهارات تخصصية نادرة يجب توزيعها على كل دورة مناوبات، وملاك يطلبون إنتاجا وسلامة في المناوبة الليلية مماثلين للنهارية. والموقع الذي يحسن إدارة نظام مناوباته يحافظ على أداء ثابت طوال اليوم ويضبط العمل الإضافي ويحتفظ بموظفيه، أما الذي يسيء إدارته فيشهد تراجعا ليليا وحوادث مرتبطة بالإرهاق ونزيفا في الخبرات. وتستند الدورة إلى نهج نظام إدارة مخاطر الإرهاق Fatigue Risk Management System FRMS، ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح PDCA Plan-Do-Check-Act، ومبادئ تصميم أنماط المناوبات المعتمدة في التشغيل المستمر.

المستفيدون من إدارة العمليات متعددة المناوبات

- المديرون المسؤولون عن تصميم الجداول ومستويات التوظيف والعمل الإضافي عبر الأطقم الدوارة
- المراقبون المسؤولون عن ثبات الإنتاج والجودة والسلامة في كل مناوبة
- القادة الذين يضعون معايير سجل المناوبة والإحاطات والتواصل في المواقع المستمرة
- المختصون الذين يقيمون التعرض للإرهاق ويقترحون حدود الراحة والتدوير
- رؤساء الوظائف الذين يرفعون تقارير أداء المناوبات ومخاطر التوظيف إلى الإدارة العليا

تستفيد أكثر مجموعة الموقع المكونة من مدير العمليات ومراقب المناوبة ومخطط القوى العاملة حين يحضرون معا، لأن تغيير الجداول يتطلب اتفاق الثلاثة.

قدرات إدارة العمليات متعددة المناوبات

يغادر المشاركون وهم قادرون على تصميم أنظمة المناوبات ومقارنتها، وتوظيفها بواقعية، وضبط التعرض للإرهاق، والحفاظ على الأداء من أول مناوبة في الدورة إلى آخرها.

- تصميم أنماط المناوبات ومقارنتها للتغطية المستمرة — لدعم قرارات الجداول مع ممثلي العاملين
- حساب مستويات التوظيف ومعامل البدلاء والتعرض للعمل الإضافي — لدعم أصحاب الميزانيات
- تقييم مخاطر الإرهاق عبر الدورات ووضع حدود الراحة — لحماية الأطقم ومديري السلامة
- تحديد معايير سجل المناوبة والإحاطة بين المناوبات — لخدمة المشرفين القادمين
- قياس ثبات الأداء بين المناوبات بمؤشرات المناوبة — لتغذية قرارات قيادة الموقع
- بناء خطة تغيير لإدخال جدول جديد — لإشراك الموظفين وممثليهم

مصطلحات إدارة العمليات متعددة المناوبات الأساسية

- نمط المناوبات — التسلسل المتكرر لفترات النهار والليل والراحة الذي يتبعه الطاقم خلال دورة تدوير كاملة.
- معامل البدلاء — نسبة الموظفين المعينين إلى المواقع المشغولة، مع احتساب الإجازات والتدريب والمرض في التغطية المستمرة.
- نظام إدارة مخاطر الإرهاق — أسلوب قائم على البيانات لتحديد مخاطر الإرهاق في العمل بالمناوبات ومراقبتها وخفضها.
- اتجاه التدوير — انتقال المناوبات إلى الأمام من النهار إلى المساء إلى الليل أو إلى الخلف، بما يؤثر في التعافي والنوم.
- سجل المناوبة — السجل المكتوب للأحداث وحالة الموقع والقرارات الذي تحتفظ به كل مناوبة للاستمرارية والمراجعة.
- مؤشر المناوبة — مقياس أداء يرفع لكل مناوبة لكشف الفروق في الإنتاج أو الجودة أو السلامة أو التوقفات.

إدارة العمليات متعددة المناوبات يوما بيوم

اليوم 1: الموقع العامل باستمرار

- التشغيل المستمر وشبه المستمر والنهاري — اختيار نموذج التغطية
- محركات تكلفة العمل بالمناوبات — الموازنة بين البدلات والعمل الإضافي والإنتاجية
- توقعات القوى العاملة من الجداول — الموازنة بين حاجات العمل والرفاه
- أنماط أداء المناوبة الليلية — رصد تراجع الإنتاج واليقظة
- الفحص الدوري للعمل متعدد المناوبات — اختيار أولويات التحسين في الموقع

اليوم 2: تصميم أنماط المناوبات

- أنظمة المناوبات ذات الثماني والاثنتي عشرة ساعة — مقارنة التغطية والراحة والتسليم
- سرعة التدوير واتجاهه — دعم النوم والتعافي
- الأطقم الثابتة مقابل الدوارة — الموازنة بين توازن المهارات والعدالة
- تغطية العطل ونهايات الأسبوع — توزيع الساعات غير الاجتماعية بإنصاف
- جداول نمذجة المناوبات — اختبار الأنماط قبل التشاور

اليوم 3: نماذج التوظيف وتخطيط القوى العاملة

- حسابات معامل البدلاء — تحديد حجم الأطقم للتغطية المستمرة
- الحد الأدنى من الأفراد والمواقع الحرجة — حماية مستويات التوظيف الآمنة
- مصفوفات المهارات عبر الأطقم — توزيع الكفاءات التخصصية بالتساوي
- سياسات العمل الإضافي والاستدعاء — ضبط التكلفة والإرهاق معا
- استخدام المقاولين والعمالة المرنة — تغطية الذروات دون إضعاف المهارات

اليوم 4: إدارة مخاطر الإرهاق

- عناصر نظام إدارة مخاطر الإرهاق — بناء نهج على مستوى الموقع
- أدوات مؤشر مخاطر الإرهاق — تقييم الجداول من حيث التعرض
- حدود المناوبات والساعات المتتالية — وضع قواعد الراحة
- الإبلاغ عن الإرهاق والتقييم الذاتي — تشجيع الإفصاح المبكر
- ضوابط المهام الليلية الحرجة للسلامة — جدولة الأعمال عالية الخطورة بحكمة

اليوم 5: الاستمرارية بين المناوبات

- صيغة تسليم المناوبة المنظمة — نقل الحالة والمخاطر المفتوحة
- معايير سجل المناوبة — كتابة قيود تستفيد منها المناوبة التالية
- روتين الإحاطة بين المناوبات — مواءمة الأولويات عند كل تبديل
- سجلات المناوبة الإلكترونية — البحث في الأحداث والاتجاهات عبر الدورات
- الاجتماعات الأسبوعية بين المناوبات — حل المسائل المتكررة بينها

اليوم 6: ثبات الأداء عبر الأطقم

- العمل القياسي لروتين المناوبة — تقليل التباين بين الأطقم
- العمل القياسي لمشرف المناوبة — تثبيت الفحوص الإشرافية اليومية
- التحقق من المهارات لكل طاقم — التأكد من قدرة كل مناوبة على إدارة الموقع
- المقارنة العادلة بين الأطقم — مقارنة المناوبات في ظروف متماثلة
- توجيه المناوبات الأقل أداء — سد الفجوات دون لوم

اليوم 7: مؤشرات المناوبات والتقارير

- مجموعات مؤشرات المناوبة — قياس الإنتاج والجودة والسلامة والتوقفات لكل مناوبة
- لوحات أداء المناوبات — إظهار الفروق للقادة
- مقاييس الغياب والعمل الإضافي ودوران الموظفين — متابعة سلامة الجداول
- اتجاهات حوادث الليل ونهايات الأسبوع — ربط الأحداث بتوقيت المناوبة
- مراجعات PDCA لأداء المناوبات — تحويل المقاييس إلى إجراءات

اليوم 8: قيادة التشغيل خارج ساعات الدوام

- صلاحيات القرار خارج الدوام — تحديد ما يقرره مشرفو الليل
- ترتيبات الإدارة تحت الطلب — دعم أطقم الليل دون إثقال
- الاستجابة للطوارئ بأطقم مخفضة — اختبار الجاهزية الليلية
- التواصل مع وظائف النهار — ربط الصيانة والجودة والهندسة
- إشراك أطقم الليل والمواقع البعيدة — إبقاؤها على اطلاع ومشاركة

اليوم 9: تغيير نظام المناوبات

- دراسة جدوى تغيير الجدول — ربط الأنماط بالتكلفة والمخاطر
- التشاور مع الموظفين وممثليهم — بناء التوافق على الجداول الجديدة
- دورات تجريبية وتقييمها — اختبار الأنماط قبل التعميم
- تخطيط الانتقال بين الجداول — إدارة الإجازات وفترات الرواتب
- معايير المراجعة بعد التغيير — تأكيد المنافع بعد الإدخال

اليوم 10: ممارسة ملف تصميم نظام المناوبات

- حالة إعادة تصميم الجدول — تطبيق أساليب الأنماط ومعامل البدلاء
- تمرين تقييم الإرهاق — اختبار دورة مقترحة من حيث التعرض
- محاكاة مراجعة مؤشرات المناوبة — تشخيص الفجوات بين الأطقم
- لعب أدوار التشاور — عرض تغيير الجدول على الممثلين
- ملف تصميم نظام المناوبات — استكمال النمط والتوظيف والضوابط

تطبيق إدارة العمليات متعددة المناوبات بعد الدورة

- تقييم الجدول الحالي بمؤشر مخاطر الإرهاق واقتراح تعديل واحد على حدود الراحة أو التدوير.
- بناء مقارنة لمؤشرات المناوبات للربع الأخير والاتفاق على إجراءين مع المناوبة الأضعف أداء.

أسئلة حول إدارة العمليات متعددة المناوبات

ما إدارة العمليات متعددة المناوبات ولماذا تهم الآن؟

هي تصميم أنظمة المناوبات وإدارتها بما يبقي الموقع عاملا بأمان على مدار الساعة. وتزداد أهميتها الآن لأن التوظيف أضيق والإرهاق تحت متابعة أدق والملاك ينتظرون إنتاجا ثابتا في كل مناوبة.

من أكثر الأدوار استفادة من تدريب إدارة العمليات متعددة المناوبات؟

مديرو المناوبات ومراقبو المواقع ومخططو القوى العاملة وقادة المواقع العاملة على مدار الساعة هم الأكثر استفادة. فهم يقررون الجداول ومستويات التوظيف ومعايير المناوبة، ولذلك يغذي تصميم الأنماط وضوابط الإرهاق ومؤشرات المناوبة قراراتهم مباشرة.

كيف تختلف إدارة العمليات متعددة المناوبات عن دورة التعاون داخل الفرق؟

تعمل على نظام المناوبات لا على العلاقات داخل طاقم واحد. فدورة التعاون داخل الفرق تبني مهارات الثقة وحل النزاعات، بينما يصمم هذا الموضوع الجداول ونماذج التوظيف وضوابط الإرهاق ومقاييس الأداء للموقع كله.

ماذا تعود به من تدريب إدارة العمليات متعددة المناوبات؟

تعود بملف تصميم نظام المناوبات لموقعك. وهو يحدد نمط المناوبات ونموذج التوظيف وضوابط الإرهاق ومعايير السجل والإحاطة ومؤشرات المناوبة، جاهزا للتشاور مع الإدارة والموظفين.

إدارة العمليات متعددة المناوبات: الطريق إلى الأمام

يحدد ملف تصميم نظام المناوبات أولا هل يبقى الجدول الحالي أم يعدل أم يستبدل. ويستخدمه مديرو المواقع ومراقبو المناوبات ومخططو القوى العاملة لتوظيف الأطقم ومتابعة أداء المناوبات. وبعد أول دورة تدوير كاملة في ظل أي تغيير يستحق الأمر مراجعة درجات الإرهاق ومؤشرات المناوبة الليلية، لأنها تبين هل يعمل النمط الجديد فعلا.