JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في العمل الجماعي والتعاون لفرق العمليات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في العمل الجماعي والتعاون لفرق العمليات

العمل الجماعي والتعاون لفرق العمليات محور هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين، والموجهة إلى مشرفي التشغيل وقادة المناوبات ومديري فرق الإنتاج، ويخرج كل مشارك منها بميثاق تعاون الطاقم الخاص بمنطقته. فالمصانع والمحطات ومراكز الخدمة تعمل اليوم بأطقم أصغر عبر مناوبات أكثر، وأي احتكاك بين الأدوار ينعكس على الإنتاج والجودة والسلامة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في العمل الجماعي والتعاون لقادة العمليات.

لماذا يهم العمل الجماعي والتعاون الآن

تشكل ثلاث قوى واقع التعاون داخل الأطقم اليوم: الأتمتة التي تنقل المشغلين إلى أدوار المراقبة والتعامل مع الاستثناءات، وتنوع القوى العاملة بين موظفين دائمين ومقاولين، وتقليص الأطقم الذي أزال الهامش الذي كان يستوعب ضعف التنسيق. والمنشأة التي تحسن إدارة التعاون تحصد تسليما أنظف بين المناوبات واستجابة أسرع للأعطال وتكرارا أقل للأخطاء، أما التي تهمله فتعاني من تبادل اللوم بين المناوبات والحوادث الوشيكة غير المبلغ عنها وساعات ضائعة عند كل تبديل. وتستند الدورة إلى نموذج Tuckman لمراحل تطور المجموعة، ونموذج فاعلية الفريق، وممارسات إدارة موارد الطاقم Crew Resource Management CRM المنقولة من الطيران والصناعات التحويلية.

المستفيدون من العمل الجماعي والتعاون

- القادة المسؤولون عن إنتاج طاقم المناوبة وسلامته ومعنوياته عبر جدول دوار
- المشرفون الذين ينسقون بين موظفي الإنتاج والصيانة والجودة على الخط نفسه
- مديرو الفرق المسؤولون عن دمج المقاولين والمشغلين الجدد في أطقم قائمة
- قادة المناطق الذين يحسمون الخلافات بين الأقسام حول الأولويات والموارد
- منسقو العمليات الذين يديرون الاجتماعات اليومية وتسليم المناوبات ولوحات الأداء

تستفيد أكثر مجموعة من مشرفي الموقع نفسه ممن يتشاركون الأطقم أو نقاط التماس، لأنها تستطيع الاتفاق على ميثاق واحد ومعيار واحد لتسليم المناوبة.

قدرات العمل الجماعي والتعاون

يغادر المشاركون وهم قادرون على قراءة ديناميكيات الطاقم وتحديد الأدوار عند كل نقطة تماس والحفاظ على التعاون حين تتغير المناوبات والأفراد والأولويات.

- تشخيص مرحلة تطور الطاقم ومواضع الاحتكاك فيه — لتحديد أين يتدخل القائد أولا
- تصميم مصفوفة مسؤوليات للمعدات والمهام المشتركة — لخدمة رؤساء الإنتاج والصيانة
- إدارة حوارات النزاع بأساليب قائمة على المصالح — لحماية علاقات العمل بين المناوبات
- بناء روتين منظم لتسليم المناوبة — لخدمة الطاقم القادم ومسؤولي السلامة
- تطبيق اتفاقات المساءلة بين الزملاء على الهفوات المتكررة — لدعم المشرفين وممثلي العاملين
- قياس التعاون داخل الطاقم بمؤشرات متوازنة — لتغذية مراجعات إدارة المصنع

مصطلحات العمل الجماعي والتعاون الأساسية

- ميثاق الفريق — وثيقة قصيرة متفق عليها تحدد غاية الطاقم وأدواره وقواعد عمله وطريقة اتخاذ قراراته.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن الفرد يستطيع إثارة المخاوف أو الاعتراف بالخطأ أو السؤال دون عقاب أو سخرية.
- مصفوفة RACI — جدول يحدد المسؤول والمحاسب ومن يستشار ومن يبلغ في كل مهمة أو قرار.
- إدارة موارد الطاقم — مجموعة ممارسات للتواصل وتوزيع عبء العمل واتخاذ القرار داخل الأطقم التي تدير عمليات حرجة.
- تسليم المناوبة — نقل منظم لحالة المصنع والمسائل المفتوحة والمخاطر من الطاقم المغادر إلى الطاقم القادم.
- المساءلة بين الزملاء — ممارسة يحاسب فيها أفراد الطاقم بعضهم بعضا على المعايير المتفق عليها دون انتظار المشرف.

العمل الجماعي والتعاون يوما بيوم

اليوم 1: الأطقم في العمليات الحديثة

- هياكل أطقم التشغيل — المفاضلة بين الأطقم الثابتة والدوارة
- الأتمتة وتحول الأدوار — إعادة تحديد مهام المشغل والفني
- المزيج بين المقاولين والموظفين الدائمين — دمج أطقم مختلفة الانتماء
- كلفة ضعف التعاون — ربط الاحتكاك بخسائر الإنتاج والسلامة
- مسح خط الأساس لتعاون الطاقم — اختيار نقطة البدء في التحسين

اليوم 2: تطور المجموعة وديناميكياتها

- مراحل Tuckman لتطور المجموعة — توقيت تدخلات القائد
- نموذج فاعلية الفريق — تحديد الفجوات في السياق والعملية والعلاقات
- أدوار الفريق وفق Belbin — موازنة نقاط القوة داخل طاقم المناوبة
- القادة غير الرسميين والتكتلات — توجيه التأثير نحو أهداف الطاقم
- ورقة رصد ديناميكيات الطاقم — تسجيل الأنماط قبل التصرف

اليوم 3: الأدوار ونقاط التماس

- صياغة ميثاق الفريق — الاتفاق على الغاية والقواعد وأساليب القرار
- مصفوفة RACI للمعدات المشتركة — إنهاء الخلاف حول الملكية
- نقطة التماس بين الإنتاج والصيانة — تحديد أولويات مشتركة للأعطال
- نقطة التماس بين الجودة والإنتاج — حسم قرارات الحجز وإعادة التشغيل
- تصميم سلم التصعيد — تحديد المسائل التي تخرج من نطاق الطاقم

اليوم 4: الثقة والأمان النفسي

- مؤشرات الأمان النفسي — رصد الصمت والأخطاء المخفية
- مبادئ الثقافة العادلة — التمييز بين الخطأ غير المقصود والتصرف المتهور
- عادات الإبلاغ عن الحوادث الوشيكة — تشجيع الأطقم على التحدث مبكرا
- سلوكيات القائد الاحتوائية — استقطاب مساهمات الأعضاء الصامتين
- ترميم الثقة بعد الحوادث — إعادة بناء الطمأنينة داخل الطاقم

اليوم 5: التواصل في موقع العمل

- التواصل مغلق الحلقة — التأكد من استلام التعليمات الحرجة
- ممارسات إدارة موارد الطاقم — توزيع عبء العمل تحت الضغط
- الاجتماعات اليومية المتدرجة — تصعيد المشكلات داخل المناوبة
- لوحات الأداء المرئية — إبقاء الحالة ظاهرة لكل طاقم
- انضباط اللاسلكي والسجلات — تقليل الغموض في غرف التحكم

اليوم 6: النزاع والتفاوض

- أنماط النزاع وفق Thomas-Kilmann — اختيار الاستجابة لكل خلاف
- حل المشكلات القائم على المصالح — تجاوز المواقف المتصلبة
- أنماط اللوم بين المناوبات — كسر الحلقات بين الأطقم
- الوساطة بين الأقسام — تسوية صدامات الموارد والأولويات
- التخطيط للمحادثات الصعبة — تهيئة المشرفين للنقاشات الحساسة

اليوم 7: تسليم المناوبة واستمرارية التشغيل

- نماذج التسليم المنظمة — نقل الحالة والمخاطر والأعمال المفتوحة
- روتين التسليم وجها لوجه — تحديد ما لا يترك للسجلات وحدها
- نقل حالة التصاريح والعزل — حماية أطقم الصيانة
- ملكية المشكلات عبر المناوبات — منع ضياع المسائل بين الأطقم
- تدقيق جودة التسليم — التحقق من صمود الروتين تحت الضغط

اليوم 8: المساءلة والتقدير

- اتفاقات المساءلة بين الزملاء — معالجة الهفوات داخل الطاقم
- المعايير السلوكية للأطقم — تحديد توقعات قابلة للملاحظة
- نماذج التغذية الراجعة للمشرفين — تقديم ملاحظات تصحيحية في وقتها
- أنظمة تقدير الفرق — مكافأة الإنجاز المشترك لا الفردي
- محادثات الأداء — ربط سلوك الفرد بنتائج الطاقم

اليوم 9: قياس أداء الطاقم

- مؤشرات الطاقم المتوازنة — الجمع بين الإنتاج والجودة والسلامة والمعنويات
- فحوص صحة الفريق — تتبع اتجاهات التعاون عبر المناوبات
- الفاعلية الكلية للمعدات حسب الطاقم — مقارنة المناوبات بإنصاف
- سجلات حل المشكلات متعددة الوظائف — قياس المعالجة المشتركة
- إشارات الاستبقاء والغياب — كشف الضغط المبكر على الطاقم

اليوم 10: ممارسة ميثاق تعاون الطاقم

- حالة تشخيص الطاقم — تطبيق نماذج التطور على سيناريو حي
- محاكاة نقاط التماس — استخدام RACI والتصعيد تحت الضغط
- لعب أدوار التسليم — اختبار النماذج وفحوص الحلقة المغلقة
- عيادة النزاعات — التدرب على الحل القائم على المصالح مع الزملاء
- ميثاق تعاون الطاقم — استكمال نسخة الموقع وعرضها

تطبيق العمل الجماعي والتعاون بعد الدورة

- عقد جلسة لصياغة ميثاق الفريق مع طاقم مناوبة واحد والاتفاق على مصفوفة RACI للمعدات المشتركة خلال أربعة أسابيع.
- إدخال نموذج التسليم المنظم في وحدة واحدة وتدقيق خمس عمليات تسليم وفقه.

أسئلة حول العمل الجماعي والتعاون

ما العمل الجماعي والتعاون لفرق العمليات ولماذا يهم الآن؟

هو مجموعة الأساليب التي تجعل أطقم المناوبات والصيانة والجودة تعمل كوحدة واحدة. وتزداد أهميته لأن الأطقم الأصغر والأكثر أتمتة وتنوعا لا تحتمل تسليما ضعيفا أو أدوارا غامضة أو نزاعات معلقة بين المناوبات.

من أكثر الأدوار استفادة من تدريب العمل الجماعي والتعاون لفرق العمليات؟

قادة المناوبات والمشرفون ومديرو فرق الإنتاج هم الأكثر استفادة. فهذه الأدوار تدير التسليم وتحسم الخلافات بين الأقسام وتتحمل مسؤولية إنتاج الطاقم، فتطبق المواثيق ومصفوفات RACI واتفاقات المساءلة مباشرة في المناوبة التالية.

كيف يختلف العمل الجماعي والتعاون لفرق العمليات عن دورة القيادة العامة؟

يركز على الأطقم لا على القائد الفرد. فدورة القيادة العامة تتناول الأسلوب الشخصي والاستراتيجية، بينما يعالج هذا الموضوع نقاط التماس والتسليم وديناميكيات الطاقم والمؤشرات المشتركة في عمليات تعمل على مدار الساعة كالمصانع والمحطات والمرافق.

ماذا تعود به من تدريب العمل الجماعي والتعاون لفرق العمليات؟

تعود بميثاق تعاون الطاقم لمنطقتك. وهو يحدد الأدوار ونقاط التماس وروتين التسليم وخطوات التصعيد ومؤشرات الطاقم، ويمكنك إدخاله مع مناوبتك ومراجعته مع زملائك في الأطقم المجاورة.

العمل الجماعي والتعاون: الطريق إلى الأمام

يوجه ميثاق تعاون الطاقم أولا طريقة توزيع العمل عند أكثر نقاط التماس ازدحاما. ويستخدمه المشرفون وقادة المناوبات ومديرو المناطق لتهيئة الأعضاء الجدد وحسم مسائل الملكية وإدارة التسليم. وبعد شهره الأول يستحق الأمر مراجعة تطور الأمان النفسي والمساءلة بين الزملاء، لأنهما يتغيران ببطء ويؤثران مع الوقت في كل جزء آخر من الميثاق.