JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد

23 – 27 مايو 2027

دبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد

**المرجع:** 3061_116180 **التاريخ:** 23 – 27 مايو 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** GBP 4600

قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري العمليات ومشرفي المناوبات الذين يختارون بين بدائل التشغيل تحت ضغط الوقت، ويخرج المشاركون منها بدليل قرارات المناوبة والتصعيد الخاص بوحداتهم. فالمصانع والمستشفيات ومراكز الإمداد تعمل اليوم بطواقم أصغر، وقد يمتد أثر قرار واحد غير موثق إلى ما بعد نهاية المناوبة. وتبني جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول اللحظات التي يملك فيها قائد المناوبة دقائق لا أياما ليحسم قراره.

## لماذا تهم قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد الآن

ثلاث قوى تضغط على قائد المناوبة اليوم. أولها تقليص الطواقم، فيقل عدد من يمكن استشارتهم قبل التصرف. وثانيها غرف التحكم التي تعرض إنذارات وقراءات تفوق قدرة أي شخص على وزنها بالحدس. وثالثها مجالس الإدارة وفرق التحقيق التي باتت تسأل لماذا اختير بديل دون غيره. وحين يحسن المشرف تقدير الموقف تبقى الأصول عاملة وتحتوى الأعطال الصغيرة مبكرا، وحين يسيء تقديره تتراكم الأعطال المؤجلة ويصل التصعيد متأخرا. وتطبق الدورة إرشادات تقييم المخاطر المتداولة على مستوى المناوبة الواحدة، حيث الأدلة ناقصة والوقت يمضي.

## المستفيدون من قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد

- القادة المسؤولون عن مناوبة يقررون فيها مواصلة العملية أو إبطاءها أو إيقافها
- المشرفون الذين يقبلون أعطال الصيانة أو يؤجلونها أثناء التشغيل الفعلي
- قادة غرف التحكم الذين يفسرون الإنذارات ويقررون متى يستدعون الإدارة العليا
- مديرو الخفارة الذين يتلقون حالات التصعيد ليلا وفي عطلات نهاية الأسبوع
- منسقو العمليات الذين يكتبون ملاحظات التسليم وتقارير المناوبة

وتتحقق الفائدة الأكبر حين يحضر معا مشرفو المناوبات المتعاقبة في الموقع نفسه.

## قدرات قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد

يحول المشاركون الأدلة الجزئية القادمة من الميدان إلى خيار يمكن الدفاع عنه وسجل واضح واتصال في وقته.

- الموازنة بين بدائل التشغيل وفق العاقبة والاحتمال خلال دقائق — قرار المواصلة أو الإيقاف
- تطبيق معايير قرار متفق عليها مسبقا على الأعطال المؤجلة والمعدات المتدهورة — مخططو الصيانة
- تصميم عتبات تصعيد تحدد من يستدعى ومتى — مديرو الخفارة
- بناء سجل للمفاضلة يوثق البدائل المرفوضة وأسباب رفضها — فرق التحقيق والتدقيق
- إيصال تقدير الخطر عند التسليم ببنية ثابتة وموجزة — المناوبة التالية
- اختبار قرارات المناوبات السابقة عبر جلسات استخلاص منظمة — قيادة الموقع

## مصطلحات قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد الأساسية

- عتبة التصعيد — شرط متفق عليه مسبقا يلزم المشرف بإشراك صاحب قرار أعلى خلال وقت محدد.
- سجل المفاضلة — ملاحظة مكتوبة قصيرة بالبدائل التي درست في المناوبة والبديل المختار وسبب رفض البقية.
- وضع التشغيل المتدهور — تشغيل عملية أو أصل مع عطل معروف أو حاجز حماية مفقود ضمن حدود مؤقتة محددة.
- معايير القرار — الاختبارات مثل حجم العاقبة وقابلية التراجع والوقت المتاح، وتستخدم للاختيار بين بدائل التشغيل.
- صلاحية الإيقاف — حق أي مشرف في وقف نشاط عند بلوغ حد متفق عليه دون انتظار موافقة.
- موجز التسليم — تبادل منظم عند تغيير المناوبة ينقل المخاطر المفتوحة والأعطال المؤجلة إلى القائد التالي.

## قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد يوما بيوم

### اليوم 1: الضغوط التي يواجهها قائد المناوبة

- رسم ملامح مخاطر المناوبة — مواضع تشويه ضغط الوقت لخيارات التشغيل
- شبكة العاقبة والاحتمال — تقدير أعطال التشغيل الحية بسرعة
- إعادة بناء حالات الحوادث — قرارات صنعت نتائج مناوبات سابقة
- قائمة تحيزات الحكم السريع — الثقة المفرطة والتثبيت والانحراف المعتاد
- مخطط المساءلة في المناوبات — من يملك كل قرار تشغيلي

### اليوم 2: الأدلة في الميدان

- فرز الإنذارات والقراءات — تمييز الإشارة الحقيقية عن الضجيج تحت الضغط
- جولات التحقق الميداني — تأكيد بيانات الحساسات قبل التصرف
- سجل الأعطال المؤجلة — قبول المعدات المتدهورة أو رفضها
- لوحة حالة الحواجز — الحكم على حواجز الحماية التي ما زالت فعالة
- تقدير الوقت المتاح — تحديد المهلة قبل أن يصبح التصرف حتميا

### اليوم 3: الاختيار بين البدائل

- ورقة مقارنة البدائل — مواصلة العملية أو إبطاؤها أو عزلها أو إيقافها
- اختبار قابلية التراجع — ترجيح الخيارات التي يمكن عكسها بأمان
- حدود وضع التشغيل المتدهور — وضع ضوابط مؤقتة للأصول المعطلة
- نموذج سجل المفاضلة — توثيق البدائل المرفوضة وأسباب رفضها
- حوار الإنتاج مقابل السلامة — التعامل مع الضغط التجاري من الإدارة

### اليوم 4: التصعيد والتسليم

- مصفوفة محفزات التصعيد — الحالات التي تستوجب اتصالا بالإدارة العليا
- نص الاستدعاء — نقل صورة الخطر في أقل من دقيقتين
- قواعد صلاحية الإيقاف — وقف العمل دون انتظار الموافقة
- موجز التسليم المنظم — نقل المخاطر المفتوحة إلى المناوبة التالية
- خطة التغطية الليلية وفي العطلات — الوصول إلى أصحاب القرار خارج الدوام

### اليوم 5: تطبيق دليل قرارات المناوبة والتصعيد

- محاكاة مناوبة موقوتة — تطبيق الفرز ومقارنة البدائل معا
- تمرين التصعيد — اختبار المحفزات ونصوص الاستدعاء مباشرة
- بروتوكول الاستخلاص بين الزملاء — مراجعة القرارات دون لوم
- معايرة العتبات — مواءمة المحفزات مع المخاطر الفعلية للوحدة
- دليل قرارات المناوبة والتصعيد — تجميع المعايير والمحفزات والسجلات

## تطبيق قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد بعد الدورة

- الاتفاق مع المشرفين الزملاء على مصفوفة محفزات التصعيد للوحدة وتعليقها في غرفة التحكم.
- استخدام سجل المفاضلة في كل مناوبة لمدة شهر مع جلسة استخلاص أسبوعية للبدائل المرفوضة.

## أسئلة حول قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد

### ما قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد، ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة الاختيار بين بدائل التشغيل استنادا إلى أدلة الخطر، واستدعاء الإدارة العليا عند نقاط متفق عليها. وتهم الآن لأن الطواقم الأصغر تجعل قادة المناوبات يقررون أسرع مع عدد أقل ممن يمكن استشارتهم.

## من أكثر المستفيدين من دورة قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد؟

يستفيد مشرفو المناوبات وقادة غرف التحكم ومديرو الخفارة أكثر من غيرهم. كما يكتسب منسقو العمليات الذين يكتبون ملاحظات التسليم بنية أوضح لنقل المخاطر.

## كيف تختلف دورة قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد عن دورة عامة في إدارة المخاطر؟

تعمل على مستوى المناوبة الواحدة لا على مستوى سجل مخاطر المؤسسة. فالدورة العامة تتناول شهية المخاطر المؤسسية، بينما تتناول هذه الدورة قرارات الدقائق والمعدات المتدهورة وعمليات التسليم.

## ماذا تعود به من دورة قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد؟

تعود بمسودة دليل لوحدتك يضم معايير القرار ومحفزات التصعيد ونموذج سجل المفاضلة وموجز التسليم.

## قرارات المناوبات المبنية على المخاطر والتصعيد: الطريق إلى الأمام

يدعم دليل قرارات المناوبة والتصعيد أولا القرار الذي يخشاه كل مشرف: هل يبقى أصل متدهور قيد التشغيل حتى المناوبة التالية. ويستخدمه قادة المناوبات ومديرو الخفارة وقيادة الموقع. وبعد شهره الأول في الاستخدام تستحق محفزات التصعيد مراجعة في ضوء الاتصالات التي جرت فعلا، مع تشديد كل عتبة أو تخفيفها لتطابق المخاطر الحقيقية.