JUPITER PRIME
Consulting • Training • Advisory
جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية

26 – 30 يوليو 2027

فيينا

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية

**المرجع:** 89316_2378 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** GBP 5900

مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين المعينين حديثا في الخط الأول ومشرفي الفرق، يخرج منها المشارك بحزمة جدول المناوبات ولوحة الأولويات. فتفاوت التغطية وضياع تفاصيل التسليم وتقلب الطلب باتت تختبر المدير الجديد خلال أسابيع من تعيينه. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية.

## لماذا يهم مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية الآن

ثلاث قوى تشكل قرارات المناوبات والأولويات اليوم: موظفون يتوقعون جداول عادلة يمكن التنبؤ بها ورأيا في تبادل النوبات، وطلب يتحرك ساعة بساعة في المستشفيات والمستودعات، وبرمجيات جدولة تنتج الجدول دون أن تشرح المفاضلات التي بني عليها. المشرف الذي يوازن بين التغطية والمهارات وفترات الراحة يحافظ على استقرار الخدمة ويحتفظ بالكفاءات، ومن لا يفعل يرى العمل الإضافي يتسع والمهام العاجلة تسقط بين النوبات. تستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في جدولة القوى العاملة، ومصفوفة Eisenhower للتمييز بين العاجل والمهم، وصيغ التسليم المنظمة مثل SBAR الموقف، الخلفية، التقييم، التوصية.

## المستفيدون من مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية

- المشرفون الذين يعدون جداول المناوبات ويوافقون على تبادل النوبات
- قادة الفرق الذين يفتتحون كل نوبة ويقررون ما ينجز أولا
- منسقو المناوبة الذين يستلمون سجل التسليم وينقلونه بين الطواقم
- رؤساء الأقسام الذين يسدون الغياب ويعيدون توزيع ذوي المهارات
- المختصون المرقون حديثا الذين أصبحوا مسؤولين عن إنتاج طاقم يومي

تستفيد وحدات العمليات التي يتناوب فيها عدة مشرفين على خدمة تعمل على مدار الساعة أكثر من غيرها عند حضورهم معا، إذ يتفقون على منطق واحد للجدول ومعيار واحد للتسليم.

## قدرات مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية

ينتقل المشاركون من رد الفعل على ضجيج اليوم إلى إيقاع مرئي لقرارات التغطية والتسليم والأولويات.

- تصميم جدول مناوبات يوازن بين منحنى الطلب ومزيج المهارات وفترات الراحة — اعتماد التوظيف
- تطبيق فحص العدالة على النوبات الليلية وعطلات نهاية الأسبوع وطلبات الإجازة — ثقة الطاقم
- بناء سجل تسليم ينقل المخاطر المفتوحة والمهام المعلقة بين النوبات — المشرف المستلم
- موازنة الطلبات العاجلة مع العمل المخطط باستخدام لوحة الأولويات اليومية — مدير العمليات
- إبلاغ تغييرات الجدول وإعادة ترتيب المهام في إحاطات قصيرة عند بدء النوبة — موظفو الخط الأمامي
- اختبار خطط التغطية أمام سيناريوهات الغياب وذروة الطلب — استمرارية الخدمة

## مصطلحات مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية الأساسية

- جدول المناوبات — جدول يبين من يعمل في أي نوبة وبأي دور خلال فترة محددة.
- منحنى الطلب — نمط حجم العمل عبر ساعات اليوم وأيام الأسبوع.
- مصفوفة المهارات — جدول يسجل المهام التي يستطيع كل فرد في الطاقم أداءها.
- سجل التسليم — سجل مكتوب ينتقل من المشرف المغادر إلى المستلم ويضم المهام المفتوحة والمخاطر والمتابعات.
- لوحة الأولويات اليومية — لوحة مرئية ترتب مهام النوبة حسب الإلحاح والأهمية.
- فجوة التغطية — نوبة أو دور يبقى دون عدد كاف من الموظفين المؤهلين.

## مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية يوما بيوم

### اليوم 1: جدول المناوبات بوصفه وعدا بالخدمة

- رسم منحنى الطلب — عدد الموظفين اللازم لكل نوبة
- أهداف مستوى الخدمة — الساعات التي تحمل الخطر الأعلى
- أنماط النوبات — الجداول الثابتة أو الدوارة أو المجزأة
- حدود الراحة وساعات العمل — حدود آمنة لإرهاق الطواقم
- محركات تكلفة الجدول — العمل الإضافي والتغطية الخارجية والساعات الخاملة

### اليوم 2: بناء الجدول وموازنته

- رسم مصفوفة المهارات — تغطية كل دور حرج في كل نوبة
- قواعد العدالة في النوبات الليلية وعطلات نهاية الأسبوع — قبول الطاقم
- سياسة طلبات الإجازة والتبادل — قرارات موافقة متسقة
- مخرجات برمجيات الجدولة — التحقق مما افترضه النظام
- سيناريوهات فجوة التغطية — التخطيط للغياب والمرض وأيام الذروة

### اليوم 3: سجلات التسليم واستمرارية النوبة

- صيغة التسليم SBAR — نقل المخاطر بترتيب واضح
- تصميم سجل التسليم — المهام المفتوحة والمخاطر والمتابعات
- روتين التسليم وجها لوجه — أسئلة يطرحها القائد المستلم
- فحص حالة المعدات والمخزون — تجنب المفاجآت أثناء النوبة
- ملاحظات التصعيد — ما يجب على المشرف التالي متابعته

### اليوم 4: الأولويات اليومية تحت الضغط

- مصفوفة Eisenhower — فصل الضجيج العاجل عن العمل المهم
- تخطيط لوحة الأولويات اليومية — ترتيب مرئي للطاقم
- فرز المقاطعات — قبول الطلبات الجديدة أو تأجيلها أو تحويلها
- إعادة ترتيب الأولويات أثناء النوبة — تحريك الأفراد عند تغير الظروف
- محادثات الأولويات مع الإدارة الأعلى — التفاوض على المطالب المتنافسة

### اليوم 5: التطبيق العملي لحزمة جدول المناوبات ولوحة الأولويات

- محاكاة جدول لأربعة أسابيع — تطبيق رسم الطلب والمهارات
- لعب أدوار التسليم — تطبيق صيغة SBAR بين الطواقم
- تمرين لوحة الأولويات — تطبيق الفرز على نوبة مضطربة
- نقد الأقران لخطط التغطية — رصد فجوات العدالة والإرهاق
- حزمة جدول المناوبات ولوحة الأولويات — النسخة النهائية لوحدتك

## تطبيق مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية بعد الدورة

- إعادة صياغة جدول الشهر القادم باستخدام منحنى الطلب ومصفوفة المهارات.
- إدخال سجل التسليم ولوحة الأولويات اليومية في نوبة واحدة لمدة أربعة أسابيع ومراجعة البنود الفائتة.

## أسئلة حول مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية

### ما تدريب مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية ولماذا يهم الآن؟

هو تدريب عملي على بناء جداول مناوبات عادلة وإدارة تسليم واضح وترتيب مهام كل نوبة. ويهم الآن لأن الطلب يتغير بسرعة أكبر والموظفين يتوقعون جداول يمكن التنبؤ بها.

## من الأدوار الأكثر استفادة من تدريب مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية؟

المشرفون المعينون حديثا وقادة النوبات ومنسقو المناوبة هم الأكثر استفادة. ستستفيد إن كنت تعد الجداول أو توافق على التبادل أو تفتتح النوبات أو تستلمها في الرعاية الصحية أو الخدمات اللوجستية أو التصنيع.

## كيف يختلف تدريب مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية عن دورات قادة الفرق العامة؟

يركز على جانب الجدولة واستمرارية النوبات بدلا من التحفيز أو النزاعات. ومحوره بناء جدول المناوبات وسجلات التسليم ولوحة الأولويات اليومية.

## ماذا تعود به من تدريب مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية؟

تعود بجدول مختبر ونموذج لسجل التسليم وتخطيط للوحة الأولويات خاص بوحدتك. ويبنى كل منها من نمط الطلب الفعلي ومزيج المهارات لديك.

## مدير الخط الأول في المناوبات والأولويات اليومية: الطريق إلى الأمام

تفيد حزمة جدول المناوبات ولوحة الأولويات أولا في اعتماد جدول الشهر القادم، حيث يجب موازنة التغطية والعدالة والراحة في رؤية واحدة. يستخدمها المشرفون عند بدء كل نوبة وتسليمها، ويستخدمها مديرو العمليات لرصد فجوات التغطية مبكرا. وبعد دورتها الأولى تستحق مراجعة منحنى الطلب وقواعد التبادل، لأن أنماط الغياب الفعلية نادرا ما تطابق المسودة الأولى.