دورة التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء للقيادات العليا

31 مايو – 4 يونيو 2027

أمستردام

دورة التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء للقيادات العليا

المرجع: 809_37987 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** GBP 4800

ملخص البرنامج

التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري التشغيل ورؤساء الوظائف وكبار المسؤولين عن النقل بالسكك الحديدية، ويخرج منها كل مشارك بخطة للتحكم في التشغيل وإدارة الأداء لخط واحد. تدير جهات كثيرة حركة القطارات وضمان السلامة ورسائل الركاب كل على حدة، فتفسر التأخيرات بعد وقوعها بدل منعها. وينتقل البرنامج من نموذج التشغيل ومركز التحكم إلى تشخيص الجدول الزمني والأداء، ثم ضمان السلامة والتواصل وقت الاضطراب، قبل جمعها كلها في خطة واحدة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

يحكم الركاب والشاحنون والحكومات على المترو والسكك بين المدن وممرات الشحن بمدى انتظام الخدمة وبطريقة معالجة الأعطال بشفافية. والقادة الذين يديرون التشغيل والأداء والتواصل كنظام واحد يتخذون قراراتهم أسرع وقت الاضطراب، ويقدمون للملاك وجهات الإشراف أدلة موثوقة. وكل مكسب من هذه المكاسب يعتمد على قرارات مركز التحكم والبيانات التي تسندها.

- الانتظام في المواعيد: يتحسن حين تنسب أسباب التأخير إلى القرارات والموارد لا إلى آخر حادثة.
- ضمان السلامة: يقوى حين ترتبط المخاطر التشغيلية بإجراءات مركز التحكم التي تديرها.
- ثقة أصحاب المصلحة: تنمو حين يتلقى الركاب والعاملون وجهات الإشراف معلومات متسقة وقت الاضطراب.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار EN 50126: يضع نهج الأنظمة في الموثوقية والتوافر وقابلية الصيانة والسلامة RAMS في التطبيقات الحديدية، ويطبق في الجلسة 3 على مراجعة المخاطر التشغيلية.
- حلقة إدارة الأداء Performance Management Cycle: تربط المقاييس بالمراجعة والإجراء التصحيحي، وتطبق في الجلسة 2 على لوحة مراجعة الأداء.
- حلقة إدارة الاضطرابات Disruption Management Cycle: تنظم الاستعداد والاستجابة والتعافي والمراجعة، وتطبق في الجلسة 4 على سيناريوهات الاضطراب والتواصل.

المشاركون المستهدفون

- مديرو التشغيل المسؤولون عن تقديم الخدمة اليومية على امتداد الشبكة.
- رؤساء الوظائف الذين يقودون فرق التحكم والتخطيط والسلامة وخدمة الركاب.
- كبار المسؤولين الذين يشرفون على مشغلي السكك الحديدية أو الامتيازات أو برامج السكك العامة.
- قادة الاستراتيجية والأداء الذين يرفعون نتائج الخدمة إلى المجالس والملاك.

تشمل البيئات المعتادة أنظمة المترو وسكك الركاب الرئيسية ومشغلي الشحن وجهات النقل الحكومية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم نموذج التشغيل وصلاحيات القرار في مركز التحكم بالقطارات.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب ضياع الوقت في الجدول الزمني وسعته.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء لوحة مراجعة أداء بمقاييس تدفع إلى الفعل.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مخاطر السلامة التشغيلية وأدلة الضمان اللازمة لها.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم بروتوكول تواصل مع الركاب والعاملين وجهات الإشراف وقت الاضطراب.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة التحكم في التشغيل وإدارة الأداء أمام مجلس الإدارة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس التحكم في تشغيل السكك الحديدية

من يقرر ماذا، ومن أين، أثناء حركة القطارات؟

- خريطة نموذج تشغيل السكك الحديدية
- مصفوفة أدوار مركز التحكم
- سجل صلاحيات القرار
- موجز نمط الخدمة
- مخطط مسؤوليات نقاط التماس

اليوم 2: تشخيص الجدول الزمني والسعة والأداء

أين تفقد السكة وقتها، وما أسباب ذلك؟

- فحص سعة الجدول الزمني
- مراجعة إسناد التأخيرات
- مقاييس الدقة في المواعيد والموثوقية
- تحليل هامش التعافي
- لوحة مراجعة الأداء

اليوم 3: إدارة السلامة وضمانها في التشغيل

كيف يثبت أمان التشغيل بدل افتراضه؟

- مراجعة نظام إدارة السلامة
- خريطة دورة الحياة وفق EN 50126
- سجل المخاطر التشغيلية
- دليل قراءة سجل الأخطار
- مجموعة مؤشرات السلامة

اليوم 4: الاستجابة للاضطراب والتواصل مع أصحاب المصلحة

ماذا يقال، ومن يقوله، ولمن، حين تتعطل الخدمة؟

- شبكة سيناريوهات الاضطراب
- بروتوكول معلومات الركاب
- نص إحاطة العاملين
- مخطط إبلاغ جهات الإشراف
- قالب المراجعة بعد الحادثة

اليوم 5: خطة التحكم في التشغيل وإدارة الأداء لخط واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة يستطيع المجلس اعتمادها؟

- تطبيق سجل صلاحيات القرار من الجلسة 1
- اختبار لوحة مراجعة الأداء من الجلسة 2
- فحص سجل المخاطر التشغيلية من الجلسة 3
- تدريب على شبكة سيناريوهات الاضطراب من الجلسة 4
- إنجاز خطة التحكم في التشغيل وإدارة الأداء

المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة من مواد حالات جاهزة لخطين، أحدهما خط مترو حضري والآخر مسار ركاب رئيسي، في كل منهما مقتطفات من الجداول الزمنية وسجلات التأخير وروايات الحوادث. يعمل المشاركون في مجموعات ويتحدى بعضهم قرارات بعض، ويدافعون عن خطتهم أمام مجلس من الزملاء.

- نشاط مقترح: تتبع يوم من التأخيرات وصولا إلى قرارات الجدول والتحكم.
- نشاط مقترح: صياغة رسائل للركاب والعاملين عن عطل في الإشارات وقت الذروة.
- نشاط مقترح: إحاطة المجلس بخطر سلامة يتعارض مع مستهدف الدقة في المواعيد.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة للتحكم في التشغيل وإدارة الأداء لخط واحد. وتضم الخطة نموذج تشغيل ولوحة أداء وقائمة مرتبة بالمخاطر التشغيلية وبروتوكول للتواصل وقت الاضطراب وخطة للمالكين. وتستخدم في العمل لإحاطة المجلس ووضع مراجعات الأداء وتوحيد عمل فرق التحكم والسلامة وخدمة الركاب.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب برنامج تدريبي في التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء القادة الجدد على مراكز التحكم؟

نعم، إذ يدرس التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء عبر حالات جاهزة. ويفترض البرنامج مسؤولية عن تقديم الخدمة أو الإشراف عليها، دون عمل سابق في مركز تحكم.

على أي معيار يقوم التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء؟

يقوم التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء على المعيار EN 50126 للموثوقية والتوافر وقابلية الصيانة والسلامة، مع حلقة لإدارة الأداء وحلقة لإدارة الاضطرابات.

كيف تستخدم خطة التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء في العمل؟

تستخدم خطة التحكم في التشغيل وإدارة الأداء لإحاطة مجلسك ووضع مراجعات الأداء وتوحيد عمل فرق التحكم والسلامة وخدمة الركاب.

بماذا يختلف التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء عن برنامج إشارات السكك الحديدية؟

يركز التحكم في تشغيل السكك الحديدية وإدارة الأداء على القرارات والأداء والتواصل عبر الخدمة، بينما يركز برنامج إشارات السكك الحديدية على التصميم التقني لأنظمة الإشارات.