

# دورة إدارة محطات خدمة الوقود

10 – 14 يناير 2027

الكويت

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة محطات خدمة الوقود

**المرجع:** 245980_1974 **التاريخ:** 10 – 14 يناير 2027 **المكان:** الكويت **الرسوم:** Euro 7000

## نظرة عامة

دورة إدارة محطات خدمة الوقود هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري المحطات ومشرفي تجارة الوقود بالتجزئة ودعم الشبكات والمخزون والصيانة والسلامة والمالكين والمشغلين، ويغادر المشاركون بخطة رقابة لإدارة محطة الخدمة. يدمج المشاركون استراتيجية الخدمة وتجربة العميل وضبط المخزون الرطب والجاف واستلام الوقود وتخزينه وصرفه والسلامة وحماية البيئة والصيانة والموظفين واستمرارية الإمداد والأداء المالي. تربط الدورة أدلة التشغيل اليومية بقرارات الإدارة العملية. تقدم أجايل للتدريب موضوع إدارة محطات خدمة الوقود.

## الفئة المستهدفة

- وظائف إدارة المحطة المسؤولة عن الرقابة اليومية والخدمة والأداء
- وظائف الإشراف على تجارة الوقود المسؤولة عن معايير الشبكة ودعم التشغيل
- وظائف المخزون والإمداد المسؤولة عن التسليمات والمخزون الرطب والجاف والاستمرارية
- وظائف التجزئة المساندة المسؤولة عن البضائع ومستويات الخدمة والترويج المحلي
- وظائف الصيانة والسلامة المسؤولة عن جاهزية المعدات والمخاطر والانبعاثات
- وظائف المالك والمشغل المسؤولة عن الهوامش والأفراد والالتزام ونتائج الأعمال

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون أعمال التجزئة أو الوقود أو المخزون أو المرافق أو التشغيل الأمامي، وتستبعد تركيب المضخات وهندسة تصميم الخزانات واختبارات الوقود المختبرية ومشورة الترخيص الخاصة بجهة تنظيمية محددة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تشغل مواقع تزويد الوقود بالتجزئة أو تزودها أو تشرف عليها أو تراجعها.

- محطات خدمة الوقود ومتاجر المحطات
- شبكات توزيع الوقود وعمليات الامتياز ودعم الوكلاء
- بطاقات الأساطيل والتزويد التجاري وخدمات التنقل
- المخزون والخدمات اللوجستية والمشتريات وتخطيط الإمداد
- الصيانة والمرافق والبيئة ودعم الصحة والسلامة
- مالية التجزئة والتسويق وتجربة العميل ومنع الخسائر

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء خطة لخدمة المحطة والرقابة التشغيلية
- تطبيق ضوابط استلام الوقود وتخزينه وصرفه ومخزونه
- تحليل الهامش والخسائر والمبيعات وأدلة الأداء
- تشخيص مخاطر السلامة والبيئة والمعدات والخدمة
- استخدام إجراءات الموظفين والصيانة والإمداد والطوارئ
- ترتيب تحسينات العميل والتجارة والالتزام حسب الأولوية

## جدول الدورة

### اليوم 1: إدارة أعمال المحطة

- خريطة نموذج أعمال المحطة وعرض الخدمة
- مراجعة رحلة العميل ومعيار الخدمة والولاء
- سجل إيرادات الوقود والمتجر والخدمات والأنشطة المساندة
- ورقة الوعي بالتسعير والهامش والتكلفة ونقطة التعادل
- الأدوار ومسؤوليات المناوبة وتقويم الرقابة الإدارية

### اليوم 2: ضبط الوقود والمخزون

- قائمة طلب الوقود وتسلمه والتحقق من هوية المنتج
- ورقة سعة الخزان والحيز الخالي ومنع الفيض وتخطيط التسليم
- مطابقة قياس الخزان الآلي والقياس اليدوي والعدادات والمبيعات
- تحقيق تباين المخزون الرطب والتسرب والسرقة والخسائر
- ضبط تجديد المخزون الجاف والانكماش والتدوير والجرد

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: التشغيل الآمن والمسؤول

- مراجعة منطقة الصرف وحركة المركبات ومصادر الاشتعال وسلامة العميل
- ضوابط الانسكاب والفيض وكشف التسرب والإيقاف الطارئ
- جولة فحص الخزان والأنابيب والأحواض والمضخات والتصريف والنفايات
- سجل الحوادث وشبه الحوادث والبيئة والإجراءات التصحيحية
- خطة الاستجابة للطوارئ والإبلاغ والإخلاء والتعافي

## اليوم 4: استدامة الأفراد والأصول

- خطة توزيع الموظفين والكفاءة والإحاطة وتسليم المناوبة
- جدول الصيانة الوقائية وأولوية العيوب
- جاهزية المضخات وأدلة المعايرة وطلبات الخدمة
- خريطة أداء الموردين ومرونة التسليم وخطط الطوارئ
- ضوابط النقد والدفع والأمن والاحتيال ومنع الخسائر

## اليوم 5: تحسين أداء المحطة

- تمرين مقترح: بناء لوحة أداء للمحطة
- تمرين مقترح: مطابقة مخزون الوقود والتحقيق في التباين
- تمرين مقترح: مراجعة سيناريو انسكاب وتعطل معدات
- تمرين مقترح: تخطيط تحسين تجربة العميل والهامش
- تمرين ختامي: استكمال خطة الرقابة لإدارة محطة الخدمة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل أدلة المحطة إلى قرارات متناسقة في التشغيل والسلامة والخدمة والتجارة.

- نشاط مقترح: رسم رحلة العميل وتحديد ضوابط قابلة للقياس للخدمة والانتظار والنظافة والجاهزية والشكاوى.
- نشاط مقترح: مطابقة التسليمات وقراءات الخزانات وإجماليات العدادات والمبيعات والتسويات لتحديد تباين المخزون الرطب.
- نشاط مقترح: تنفيذ جولة موقع وترتيب إجراءات المضخات والخزانات والانسكاب والحركة والنظافة والبيئة.
- نشاط مقترح: دمج ضوابط الموظفين والصيانة والإمداد والمخزون والخدمة والهامش والمخاطر في خطة إدارة واحدة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة محطات خدمة الوقود، وما متطلباتها؟

تناسب الدورة مديري المحطات ومشرفي تجارة الوقود وفرق الشبكات وموظفي المخزون والإمداد ودعم الصيانة والسلامة والمالكين والمشغلين. وتتطلب خبرة عملية في التجزئة أو الوقود أو المخزون أو المرافق أو التشغيل الأمامي.

### ما المقصود بضبط المخزون الرطب في محطة الوقود؟

يطابق ضبط المخزون الرطب الوقود المسلم وقياسات الخزان وإجماليات العدادات والمبيعات والتحويلات والاختبارات والتسويات، ويحدد أنماط الخسارة غير المفسرة الناتجة عن القياس أو التسليم أو المعدات أو التسرب أو السرقة أو التسجيل.

### كيف تستعد المحطة لاستلام شحنة وقود؟

تتحقق المحطة من المنتج وسعة الخزان والحيز الخالي ومسار الشاحنة ونقطة التعبئة والعزل ومعدات الانسكاب والموظف المسؤول والمستندات وقراءات ما بعد التسليم، مع تطبيق الإجراءات المحلية والمتطلبات السارية.

### ما المقاييس التي تدعم إدارة أداء محطة الخدمة؟

تشمل المقاييس مبيعات الوقود والمتجر والهامش وتباين المخزون والانكماش وتوفر المنتجات وجاهزية المضخات واستجابة الصيانة والحوادث والشكاوى ووقت الانتظار والتحويل واستخدام العمالة وإتمام الفحوص.

### كيف تؤثر ضوابط السلامة والبيئة في الربحية؟

تخفض الضوابط الفعالة التسربات والإصابات والتوقف وفقد المنتج وتلف المعدات وتكاليف التنظيف والضرر بالسمعة، كما تحسن الجاهزية وجودة السجلات وتخطيط الصيانة والثقة في نتائج المخزون والتشغيل.

## الخلاصة

يعود المشاركون بخطة رقابة لإدارة محطة الخدمة تضم عرض الخدمة ومعايير العميل وضوابط الوقود والبضائع وإجراءات التسليم وفحوص السلامة والبيئة والموظفين والصيانة وترتيبات الطوارئ وبدائل الإمداد ومقاييس الأداء وإجراءات الهامش وأولويات التحسين. تربط الخطة أدلة التشغيل الأمامي بإيقاع إدارة واحد، وتدعم تشغيلا أكثر أمانا ومسؤولية أوضح وضبطا أقوى للمخزون وقرارات تجارية أفضل.