



## المبادئ الارشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري



### الجزء ب

© المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري (ISPO) 2015، حقوق الطبع محفوظة لمجموعة الاعضاء الدوليين (IUG). لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المعيار أو استخدامه أو تخزينه في أي نظام استرجاع أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك النسخ أو التسجيل أو أي معلومات أو نظام تخزين أو استرجاع دون إذن من مجموعة الاعضاء الدوليين للمعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري.

" النسخة الإنجليزية هي المرجع والمصدر الرئيس في حالة وجود أي شك حول المحتوى أو المعنى في هذا المستند "



## صفحة

رقم التعديل	تاريخ التعديل	التفاصيل	المؤلفون بالاحرف الاولى	المراجعون بالاحرف الاولى	المعتمدون بالاحرف الاولى
0	1997/01/29	التقرير النهائي لدراسة جدوى ISPO	MMD	CAJ	TEW
0	1998/07/16	وثيقة مسودة مناقشة لفريق مشروع ISPO	JCvH/ MMD/ HWT/ PdB/ HD	MMD/ TEW	HWT
1	1998/10/13	تحديث، ضبط دقيق لـ ISPO. صدر للتعليق، مؤتمر IMPA، شنغهاي، جمهورية الصين الشعبية	JCvH/ MMD/ HWT/ PdB/ HD	MMD/ CAJ	HWT
2	1999/05/11	تحديث، ضبط دقيق لـ ISPO. صدر للتعليق، فريق العمل ISPO	JCvH/ RWS/ PdB/ HD/ HWT	RWS/ CAJ	HWT
3	2000/04/05	تحديث، ضبط دقيق لـ ISPO صدر للتعليق، مؤتمر IMPA، هونولولو، هاواي	JCvH/ RWS/ PdB/ HD/ HWT	CAJ/ AdD	HWT
4	2006/09/01	تحديث، ضبط دقيق لـ ISPO. صدر للاجتماع الأول لمجموعة الاعضاء الدوليين (IUG)	HvD	JFH/ AdD/ CH	EvD
5	2010/12/07	الموافقة على المراجعة من قبل مجموعة عمل IUG خلال اجتماع الزملاء.	H. vd Lugt B. Dockx M.J.vd Hoek	G. Devis M. Veenstra	IUG
6	2013/03/20	قبول الموافقة على المراجعة التي قامت بها مجموعة العمل IUG خلال اجتماع الزملاء.	H. vd Lugt B. Dockx H.B.W. Broers H.W. Tabak M.J. vd Hoek	E. van Dijk	IUG
7	2014/10/02	مراجعة الفصل 11. تحديث التعريفات. تعديل طفيف للصفحة الثالثة، فيما يتعلق بعضوية IUG.	H. vd Lugt B. Dockx C. Kline M.J. vd Hoek	E. van Dijk	IUG
8	2015/11/08	تحديث ومراجعة كاملة وضبط دقيق.	H. vd Lugt B. Dockx C. Kline S. Linssen M. Mihaylova L. Bailey	J.W. Bentinck	IUG



## جدول المحتويات

1	1- المقدمة
1	1-1- عام
1	2-1- النطاق
1	3-1- التطبيق
2	4-1- الشهادة
2	5-1- تكوين (ISPO)
3	2- تعريفات
4	3- متطلبات وظيفية لنظام إدارة (ISPO)
5	4- متطلبات التوثيق لنظام إدارة (ISPO)
5	1-4- عام
6	2-4- متطلبات الدليل الإرشادي للإدارة
6	3-4- الرقابة على المستندات
6	4-4- الرقابة على السجلات
7	5- مسؤولية الإدارة
7	1-5- عام
7	2-5- دور المرشد البحري
7	3-5- الشخص المعين (DP)
8	6- التوظيف والتدريب والتأهيل
8	1-6- عام
8	2-6- اللياقة الطبية للمرشدين البحريين
9	3-6- تدريب وتأهيل واعتماد المرشدين البحريين - عام
13	7- عمليات الإرشاد البحري
13	1-7- المرشد البحري
14	2-7- الاتصالات
15	3-7- تخطيط الرحلة
16	4-7- خدمة حركة السفن (VTS) / إدارة حركة السفن (VTM)
16	5-7- وحدة الإرشاد البحري المحمولة (PPU)
17	6-7- الصعود والنزول من السفن
20	8- العمليات اللوجستية
20	1-8- عام
20	2-8- الجدول الزمني للمرشد البحري
21	3-8- عمليات انتقال المرشد البحري
22	9- التأهب لحالات الطوارئ
22	1-9- عمليات الإرشاد البحري
22	2-9- عمليات انتقال المرشدين البحريين
23	10- العمليات ذات الصلة بالعملاء
23	1-10- عام
24	2-10- الخدمات الجديدة أو تغيير الخدمات القائمة
25	3-10- مراقبة الرصد والقياس
25	4-10- اتصالات العملاء




المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري

الصفحة الثالثة

جدول المحتويات

الجزء ب

26	11- إدارة المخاطر والاحداث والحوادث .....
26	11-1- عام .....
26	11-2- إدارة المخاطر .....
27	11-3- الاحداث والحوادث وأحداث المخاطر .....
29	12- القياس والتحليلات والتحسين .....
29	12-1- عام .....
29	12-2- الرقابة الداخلية .....
31	12-3- التحليل .....
31	12-4- التحسين المستمر .....
31	12-5- العرض على الإدارة .....

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 1 من 31
	1- المقدمة	الجزء ب

## 1- المقدمة

### 1-1- عام

تكمل هذه المبادئ الإرشادية والمعلومات الإضافية الجزء (أ) من ISPO وتتضمن الإرشادات والمعلومات الموصى بها لمساعدة هيئات الإرشاد البحري في تطبيق أو تعزيز تدابيرها لإعطاء التأثير الكامل والتام لتطبيق ISPO بطريقة موحدة.

على الرغم من أن الإرشادات المقترحة ليست إلزامية لكنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار.

في هذا المستند، تتم الإشارة إلى "المعلومات الإضافية" عن طريق استخدام الخلل المائل ونوع احرف مختلف عن باقي المستند. ويجب اعتبارها من باب التنقيف فقط.

و مراعاة التوصيات الواردة في هذه المبادئ الإرشادية والمعلومات الإضافية ستساعد هيئة الإرشاد البحري في تحقيق هدفها والحفاظ على أعلى معايير السلامة، ومعايير الجودة مع الأخذ في الاعتبار أهمية سلامة الارواح البشرية وتجنب الإضرار بالبيئة والممتلكات.

يتم تقديم المساعدة من خلال هذه الإرشادات والمعلومات الإضافية فيما يتعلق بمواد معينة من ISPO. ويتطابق ترقيم فصول هذه الفقرات مع نظائرها في الجزء (أ) من ISPO. بينما تم ترقيم الفقرات الفرعية بطريقة مختلفة. من ناحية أخرى، فإنه إذا لم يتوفر أي توجيهات إضافية أو ضرورية، فسيتم تضمين عنوان الفقرة فقط.

### 2-1- النطاق

2-1-أ- يمكن تلخيص أهداف مبادئ ISPO، حسب الأولوية كما يلي:

- تقديم توصيات لإصدار الشهادات حتى يمكن لهيئات الإرشاد البحري الأصغر ذات الإدارة الجيدة أن تمتثل للمعيار
- تقديم معلومات لمساعدة هيئات الإرشاد البحري الكبرى لتلبية متطلبات ISPO واستخدام الأساليب الحديثة لتحسين كفاءة هيئات الإرشاد البحري


2-1-ب- يجب أن تقوم كل هيئة إرشاد بحري على حدى بتفسير كل عنصر بإنفراد ضمن هذه المبادئ الإرشادية. ومع ذلك، لا يمكن معالجة تفسير كل عنصر على حدى لتحديد التوافق مع ISPO. حيث يجب أن تؤخذ مبادئ ISPO جملة واحدة.

2-1-ج- يجب أن تكون المعلومات المتعلقة بالامتثال لـ ISPO مفتوحة للتدقيق أثناء عملية التحقق. فقد تكون هناك حاجة للترتيبات المحددة الآتية لتقديم الأدلة اللازمة للتحقق من الامتثال لـ ISPO:

- الأنظمة والإجراءات والتعليمات الموثقة
- أدلة موثقة من التحقق الدوري من العمليات الروتينية اليومية

### 3-1- التطبيق

3-1-أ- تنطبق هذه الإرشادات والمعلومات الإضافية على هيئات الإرشاد البحري المعتمدة لدى ISPO.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 2 من 31
	1- المقدمة	الجزء ب

#### 4-1- الشهادة

4-1-أ- عند قيام هيئة التصنيف بإجراء التدقيق كطرف خارجي من جانب ISPO، في هذه الحالة قد توجد ثلاثة مستويات لعدم المطابقة فيما يتعلق بـ ISPO:

المستوي 1: "عدم مطابقة رئيسي"  
وتتمثل في غياب عناصر ISPO أو عدم التنفيذ الفعال والمنهجي لمتطلبات ISPO، ويتضح ذلك من خلال حادثة واحدة أو مزيج من عدد من الحوادث المماثلة.

• المستوي 2: "عدم مطابقة"  
وتتمثل في حادثة فردية أو وجود حالة يلاحظ فيها دليل موضوعي يشير إلى عدم الوفاء بمتطلبات محددة من ISPO.

المستوي 3: تطابق في ظل وجود "ملاحظات"  
وتتمثل في "بيان حقيقة" خلال عملية تدقيق ISPO وأثبتتها الأدلة الموضوعية.

4-1-ب- في ظل الظروف التالية، يتم سحب شهادة الامتثال (ICC) الخاصة بـ ISPO:


- إذا تم رفع "عدم مطابقة رئيسي" في مراجعة دورية للتحقق ولم يتم حلها بشكل مرضٍ عند مراجعتها في تدقيق إضافي للتحقق (وهذا) ضمن الحد الأقصى المتفق عليه وهو ثلاثة أشهر
- إذا تم إلغاء العقد المبرم بين هيئة الإرشاد البحري وهيئة التصنيف (دون اضطلاع هيئة أخرى)

في حال تم سحب شهادة الامتثال (ICC)، يجب على هيئة التصنيف إبلاغ IUG بالإجراء المتخذ. ويجب أن يتم ذلك كتابياً إلى مسؤول IUG.

عندما يتم سحب شهادة الامتثال (ICC)، فإنه لم يعد بإمكان أي هيئة إرشاد بحرية أن تدعي أنها معتمدة من ISPO أو أن تكون حائزة لشهادة امتثال لـ ISPO. وتقوم هيئة التصنيف بطلب استعادة شهادة الامتثال لـ ISPO من هيئة الإرشاد البحري الفردية وتخسر هيئة الإرشاد البحري عضويتها في IUG.

#### 5-1- تكوين ISPO

تم وصف تكوين ISPO في الجزء أ

	المبادئ الارشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 3 من 31
	2- التعريفات	الجزء ب

## 2- التعريفات

يمكن إيجاد التعريفات في الفصل الثاني من الجزء أ.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 4 من 31
	<b>3- المتطلبات الوظيفية لنظام إدارة ISPO</b>	الجزء ب

### 3- المتطلبات الوظيفية لنظام إدارة ISPO

3-1-أ- للامتثال للحد الأدنى من متطلبات ISPO، يجب أن يكون لدى هيئة الإرشاد البحري بيان سياسة واحد أو أكثر. ويجب أن يكون كل بيان سياسة واضح ومختصر، ويصف هدف نظام إدارة ISPO، ويحدد التوجهات من أجل تحقيق الهدف ويشجع التحسين المستمر لنظام إدارة ISPO.

3-1-ب- يجب أن تعكس بيانات السياسة هذه التزام إدارة هيئة الإرشاد البحري وتكون مفتوحة للمراجعة على فترات منتظمة لضمان أن تظل فعالة.

3-1-ج- يجب مراعاة الروابط بين نظام إدارة هيئة الإرشاد البحري وأي سياسات وإجراءات للموانئ أو الممرات المائية القائمة في بيانات السياسة العامة لهيئة الإرشاد البحري.





#### 4- متطلبات التوثيق لنظام إدارة ISPO

##### 1-4- عام

1-4-أ- حين يظهر مصطلح "إجراء" ضمن ISPO، فإنه يعني هذا أن الإجراء قد تم تأسيسه وتوثيقه وتنفيذه والمحافظة عليه.

1-4-ب- يمكن أن يختلف توثيق نظام إدارة ISPO من هيئة إرشاد إلى أخرى بسبب:

- حجم الهيئة
- العلاقة الرسمية بالإدارة وسلطة الميناء
- تعقيدات العمليات وتداخلاتها
- الظروف المحلية

1-4-ج- يمكن أن تتخذ الوثائق أي شكل أو نوع من الوسائط، كمثل:

- ورقية (مكتوبة)
- مواقع الشبكات
- بيانات الكمبيوتر
- تعليمات منسوخة على أقراص مدمجة (CD / CD-ROM / DVD)

1-4-د- يمكن أن تحتوي الوثائق على سبيل المثال لا الحصر:

- الهيكل التنظيمي لهيئة الإرشاد البحري
- بيانات حول متطلبات وأهداف سياسة السلامة والجودة
- المتطلبات المتعلقة بما يلي:
  - توظيف واختيار المرشدين البحريين والموظفين (الجدد)
  - تعلم وتدريب وكفاءات المرشدين والموظفين
  - سلوك المرشدين البحريين
- الإجراءات المتعلقة ب:
  - العمليات التشغيلية ذات الصلة (بما في ذلك تعليمات العمل والمواصفات والنماذج) لهيئة الإرشاد البحري
  - إدارة الوثائق
  - التدقيق الداخلي والتحسين
  - الإجراءات الوقائية والتصحيحية
  - التواصل الداخلي والخارجي
- نظرة عامة على التفاعل بين العمليات ذات الصلة

1-4-ر- تمثل مراقبة جميع الوثائق والبيانات ذات الصلة بنظام إدارة ISPO عنصراً حيوياً في فعالية نظام الإدارة ويجب تنظيمها بحيث:

- تكون المعلومات والبيانات ذات الصلة متاحة لجميع الأشخاص المعنيين بنظام إدارة ISPO
- يمكن استرجاع المعلومات والبيانات
- يمكن مراجعة البيانات كنتيجة لعدم المطابقة

1-4-ز- يجب فحص المستندات والبيانات للتأكد من كفايتها والموافقة عليها قبل النشر.

1-4-س- يجب وضع إجراء للتحكم في الوثائق يتيح للمستخدمين تحديد حالة / وضع المراجعة لجميع الوثائق والبيانات ومنع استخدام الوثائق المنتهية والمتقدمة.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 6 من 31
	<b>4- متطلبات التوثيق لنظام إدارة ISPO</b>	الجزء ب

#### 2-4- متطلبات الدليل الإرشادي للإدارة

2-4-أ- يجب على هيئة الإرشاد البحري ترتيب دليل إرشادي للإدارة ودليل الإجراءات الداعمة لتناسب هيكل الهيئة على أفضل وجه.

#### 3-4- الرقابة على الوثائق

3-4-أ- يجب تصميم الوثائق ووضع الإجراءات للسماح بإجراء التغييرات والتعديلات بطريقة منضبطة.

3-4-ب- يجب أن تكون التغييرات قابلة للتحديد بسهولة وإخطار جميع الأشخاص المعنيين بنظام إدارة ISPO، حسب الاقتضاء.

3-4-ج- يجب إشراك جميع الأشخاص المعنيين بنظام إدارة ISPO المتأثرين بالتعديلات، بقدر ما هو معقول أو عملي، في تحديد التغييرات وتنفيذها.

3-4-د- يجب تنظيم الوثائق بطريقة تسمح لجميع الأشخاص المعنيين بنظام إدارة ISPO بالرجوع بسهولة إلى منشوراته ذات الصلة.


3-4-ر- يجب أن تعين هيئة الإرشاد البحري شخصاً أو أشخاصاً مسؤولين عن مراقبة وتعديل واعتماد وتوزيع وثائق نظام إدارة ISPO.

3-4-ز- يجب تعريف بوضوح طرق توزيع المستندات والمكان المنصوص عليه أو الشخص المحدد للحفاظ عليها.

3-4-س- يجب أن تصف الإجراءات الإخطار اللازم للتأكيد على إزالة الوثائق القديمة والتخلص منها. يجب فقط على الشخص المسؤول عن مراقبة الوثائق الاحتفاظ بنسخ من الوثائق القديمة.

#### 4-4- الرقابة على السجلات

4-4-أ- يجب أن تبقى السجلات مقروءة وسهلة التحديد ويمكن استرجاعها.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 7 من 31
	5- مسؤولية الإدارة	الجزء ب

## 5- مسؤولية الإدارة

### 1-5- عام

1-5-أ- السبب في توثيق مسؤولية وسلطة الموظفين هو التأكد من أن المشاركين في إدارة السلامة وحماية البيئة ونوعية الخدمة يعرفون ما هو متوقع منهم لجعل النظام يعمل بفعالية.

1-5-ب- يجب إعطاء الموظفين المعنيين بنظام إدارة ISPO في هيئة الإرشاد البحري تعريفات واضحة وصريحة لمسؤولياتهم وسلطتهم، للمساعدة في تحفيزهم على فهم الأهمية الحيوية لأدائهم في نجاح نظام إدارة هيئة الإرشاد البحري.

1-5-ج- يجب أن يحدد نظام إدارة ISPO الخاص بهيئة الإرشاد بوضوح مسؤولية الشخص المعين (DP) وتوثيقه فيما يتعلق بما يلي:

- التحقق من بيانات سياسة السلامة وحماية البيئة والجودة الخاصة بهيئة الإرشاد البحري
- التحقق من مراعاة أي متطلبات خاصه محددة
- مراجعة نظام الإدارة والإبلاغ عن أوجه القصور في إدارة هيئة الإرشاد البحري

1-5-د- يجب أن يكون لدى هيئة الإرشاد البحري معرفة شاملة بالمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق على أنشطتها وخدماتها. وهذه المتطلبات إلزامية، ولا يمكن قانونياً وأخلاقياً الشروع في التشغيل إلا من خلال الامتثال لهذه المتطلبات.

### 2-5- دور المرشد البحري

2-5-أ- أداء المرشد البحري يجب أن يثبت في جميع الأوقات الالتزام الأمين فيما يتعلق بالسياسة العامة لهيئة الإرشاد البحري ونظام إدارة ISPO بالإضافة إلى الالتزام بالمساهمة بالتغذية المرتدة لتحقيق التحسن.

لتحقيق ما هو أفضل، يمكن لهيئة الإرشاد البحري أن تضع مدونة سلوك مكتوبة تحدد بوضوح "السلوك المهني المناسب" كمرجع للمرشدين. وكمثال على ذلك تم عمل مرجع: "مدونة أفضل الممارسات للمرشدين البحريين الأوروبيين" ل-EMPA.

### 3-5- الشخص المعين (DP)

3-5-أ- بالنسبة إلى نظام إدارة ISPO في هيئة الإرشاد البحري، ولكي يتم استمراره على النحو المناسب، يجب أن يراعي الشخص المعين (DP) الآتي:

- التحقق من فاعلية ودرجة تنفيذ النظام.
- أوجه القصور التي يجب الإبلاغ عنها إلى المستوى المسؤول عن الإدارة
- الطرق المستخدمة لتصحيح أوجه القصور التي تم تعارفها

3-5-ب- إن مهمة تنفيذ والمحافظة على نظام إدارة ISPO في هيئة الإرشاد البحري هي مسؤولية الإدارة. يجب أن يتم تنفيذ أنشطة التحقق والمراقبة من قبل شخص مستقل عن مسؤولية التنفيذ.

3-5-ج- بينما يجب أن تدرس الإدارة تقييمات الشخص المعين (DP) بشكل صحيح، لا يمكن رفض أو تأخير أي إجراء يوصى به الشخص المعين (DP) دون مبرر.



## 6- التوظيف والتدريب والتأهيل

### 1-6-1 عام

1-6-1-أ- تضع هيئة الإرشاد البحري إجراءات لضمان أن يكون الموظفون الجدد والموظفون الذين نُقلوا إلى مهام جديدة تتعلق بنظام إدارة ISPO لهيئة الإرشاد البحري، قد تم تعريفهم بشكل مناسب بواجباتهم. يجب أن يتم تحديد وتوثيق التعليمات الضرورية قبل البدء بواجباته بوقت كاف.

1-6-1-ب- يجب النظر الي نتائج عمليات المراجعة والتحليلات المتعلقة بعدم المطابقة والاحداث والحوادث وأحداث المخاطر لتعزيز تدريب الموظفين.

1-6-1-ج- يجب أن تنظر هيئة الإرشاد البحري بعين الاعتبار طرق لمراجعة الاحتياجات التدريبية الفردية والتحقق من صلاحية المؤهلات المسجلة وفقاً للمتطلبات الدولية والوطنية والمحلية وأية متطلبات خاصة لهيئات الإرشاد البحري.

1-6-1-د- يجب أن تنظر هيئة الإرشاد البحري بعين الاعتبار لوضع إجراءات لعقد دورات تحديث المعرفة للموظفين العاملين في عمليات السلامة وعمليات الطوارئ الحساسة.

1-6-1-ر- يجب أن يحدد الإجراء الخاص بالتوظيف للمرشدين البحريين الحد الأدنى من المتطلبات لمقدمي الطلبات وفقاً لنظام إدارة ISPO لهيئة الإرشاد البحري، والمتطلبات المحلية والوطنية ذات الصلة حيثما ينطبق ذلك. يجب أن يأخذ إجراء التوظيف هذا بعين الاعتبار - ولكن لا يجب أن يقتصر على - ما يلي:

- الشهادة
- اللياقة الطبية
- القيادة
- الحد الأدنى المقبول لمستوى التعليم
- تقييم الخبرة والأقدمية
- تقييم القدرة على مناورات السفن

### 2-6- اللياقة الطبية للمرشدين البحريين

2-6-1-أ- يجب أن تأخذ المعايير الطبية التي تضعها هيئة الإرشاد البحري بعين الاعتبار وجهات نظر الممارسين الطبيين المعترف بهم في الطب كما هو مطبق في المجال البحري.

2-6-1-ب- قد تفرق المعايير الطبية المستخدمة بين المتقدمين للعمل كمرشدين بحريين والمرشدين البحريين الذين يقومون بالفعل بتقديم خدمات إرشادية.

2-6-1-ج- يجب أن تحدد المعايير الطبية، قدر الإمكان، معايير موضوعية فيما يتعلق بالملاءمة لخدمة الإرشاد البحري.

2-6-1-د- يجب أن تجري فحوصات المرشد البحري بموجب المعايير الطبية من قبل ممارس طبي تعترف به هيئة الإرشاد البحري.

2-6-1-ر- يجب على الأشخاص الذين يحتاجون إلى استخدام نظارات أو عدسات لاصقة لأداء واجباتهم أن يحملوا زوجاً إضافياً من النظارات.

2-6-1-ز- تمتلك هيئة الإرشاد البحري الحرية في طلب معايير إضافية وأعلى من تلك المنصوص عليها في STCW أو غيرها من اللوائح المعتمدة.



### 3-6-3- تدريب وتأهيل واعتماد المرشدين البحريين - عام

3-6-3-أ- يجب أن تضع هيئة الإرشاد البحري متطلبات الحد الأدنى من التدريب ومؤهلات المرشدين البحريين قبل القيام بالعمل كمرشد بحري.

3-6-5-ب- يجب أن تنشئ هيئة الإرشاد البحري خطة تدريبية لتمكين أي مرشد بحري تحت إدارتها لا يمثل لمعيار الكفاءة المعتمد، للوصول به إلى المستوى المطلوب.

3-6-3-ج- يجب أن يستند برنامج تدريب المرشد البحري إلى التدريب العملي على متن السفينة والتدريب المقدم على متن سفن الحمولة القصوى تحت إشراف مدرب إرشاد بحري.

3-6-3-د- قد تشمل المساعدات لبرامج التدريب على الإرشاد البحري على سبيل المثال لا الحصر على ما يلي:

- سفن التدريب
- تدريب على المعدات العملية المعتمدة
- تدريب داخل غرفة دراسية
- تدريب قائم على الكمبيوتر
- تدريب محاكاة
- نماذج السفن المأهولة.

3-6-3-ر- يجب أن يتضمن برنامج التدريب على الإرشاد البحري، على سبيل المثال لا الحصر، على ما يلي:

- تقنيات بقاء الأشخاص على قيد الحياة
- السلامة الشخصية أثناء:
  - استخدام معدات الصعود والنزول
  - الصعود على متن السفن
  - استخدام معدات الانقاذ
  - حالات الطوارئ أثناء النقل عن طريق قارب الإرشاد أو الطائرة الهليكوبتر
  - الإسعافات الأولية
- المسؤولية الاجتماعية:
  - مهارات التعامل مع الآخرين
  - الاتصالات
  - آثار التعب على الأداء
  - المحيط الفسيولوجي للأداء البشري ونمط الحياة المرتبطة بنوبات العمل
- إدارة موارد الممشي (برج القيادة) (BRM)

3-6-3-ز- يجب أن يأخذ برنامج التدريب على الإرشاد البحري في الاعتبار الدورات النموذجية ذات الصلة التابعة للمنظمة البحرية الدولية (IMO).

أمثلة على هذه الدورات:

- الملاحة باستخدام الرادار (المستوى التشغيلي)
- الملاحة باستخدام الرادار (مستوى الإدارة)
- ECDIS (إستخدام ENC مع مستوى الاستخدام المناظر)
- مبادئ الإسعافات الأولية
- الإسعافات الأولية الطبية
- الكفاءة في تقنيات البقاء على قيد الحياة للأشخاص
- الكفاءة في السلامة الشخصية والمسؤولية الاجتماعية

3-6-3-ط- يمكن استخدام هذه الدورات التدريبية لتحسين أو تحديث أو استكمال المواد التدريبية الحالية من أجل تحسين جودة وفعالية برنامج التدريب على الإرشاد البحري



6-3-3-س- يجب أن يتضمن برنامج التدريب على الإرشاد البحري على تعليمات (التدريب والتأهيل و / أو التصديق) على "أنظمة الإرشاد البحري المحددة بمساعدة الكمبيوتر" والمستخدم أثناء تقديم خدمات الإرشاد ، على سبيل المثال وحدة الإرشاد البحري المحمولة (PPU).

ويجب أن يكون لدى المرشد البحري تعليمات محددة بشأن أي قطعة من المعدات التي تستخدمها هيئة الإرشاد على أن يشمل هذا التدريب جميع جوانب السلامة ذات الصلة مثل:

- الجوانب النظرية لجميع الخصائص الرئيسية للبيانات؛
- القدرات والمهارات العملية؛
- مبادئ تشغيل النظام؛
- قيود النظام؛
- الأخطاء في البيانات المعروضة وأخطاء التفسير ومخاطر الاعتماد المفرط؛
- الملاحظة بالوقت الفعلي، وكشف البيانات المحرفة؛
- عطل النظام وتأثيراته؛
- طرق التصحيح للحصول على تصحيح دقيق للموقع؛
- دقة النظام (أخطاء المدى الواضحة والمستترة و RMS).

6-3-3-ش- يجب تقديم برنامج التدريب على الإرشاد البحري عن طريق مدرب إرشاد بحري. لهذا الغرض يوصى باستخدام التقنيات التعليمية.

6-3-3-ص- يجب تصميم برنامج التدريب على الإرشاد البحري مع المراعاة الواجبة لمختلف مستويات الكفاءة الموجودة داخل هيئة الإرشاد.

فيما يلي مثال على جدول تجربة إرشاديه. يمكن استخدامه من قبل هيئة إرشاد معينة لميناء أو منطقة أو بلد محدد. يحدد مدى الجدول بواسطة هيئة الإرشاد.

	أبعاد السفينة	L	XL	XXL
المنطقة المعينة	المنطقة الأولى	P	P + A	P + B
	المنطقة الثانية	P	P + B	P + D
	المنطقة الثالثة	P	P + C	P + F


يشير "P" في جدول تجارب الإرشاد البحري إلى الحد الأدنى من الكفاءة التي حددتها هيئة الإرشاد في مجال الإرشاد البحري على متن السفينة.

تشير A و B و C و D و E و F في جدول الإرشاد البحري التجريبي إلى الخبرة والأقدمية التي تعتبر ضرورية للقيام بإرشاد بحري على متن سفينة محددة في منطقة محددة. يبدأ مستوى الخبرة والأقدمية (الإضافية) بـ A ويتقدم نحو F.

أفقياً في هذا المثال، يتم تمثيل ثلاثة أبعاد مختلفة للسفينة وفقاً للصعوبة المتتالية لمناورة السفن. يمكن أن تمثل المؤشرات L و XL و XXL إما الطول الكلي أو (L x B x T) أو الحمولة أو الغاطس إلخ، وفقاً للممارسات الجيدة المحلية والتقاليد و / أو العرف.

عمودياً، في هذا المثال، يتم تمثيل ثلاث مناطق محددة، تتطلب كل منطقة مهارات وكفاءات محددة. ويمكن أن تستند المهارات والكفاءات المحددة المطلوبة لكل مجال على مدى خبرة تجربة الإرشاد البحري في هذا المجال التي تعتبر ضرورية، القدرة على التعامل مع التفاصيل الجغرافية المحددة لهذه المنطقة.

6-3-3-ض- يجب أن تحتفظ هيئة الإرشاد البحري بسجل مكتوب لجميع المرشدين البحريين الخاضعين لإدارتها، مع ذكر الاسم ومكان الولادة والشهادة أو رقم الترخيص وتاريخ الميلاد وتاريخ إصدار الشهادة / الترخيص أو التسجيل في سجل عام.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 11 من 31
	6- التوظيف والتدريب والتأهيل	الجزء ب

6-3-ط- للتأكد من استمرارية أهلية المرشدين البحريين، يجب على هيئة الإرشاد البحري أن تتأكد بنفسها على فترات منتظمة بأن جميع المرشدين البحريين تحت إدارتها مستمرين في الاحتفاظ بمستوى كفاءتهم والامتثال لنظام إدارة ISPO.

قد تساعد معايير التحقق الموثقة على فحص وتقييم المرشد كما تساعد المقيم لتحقيق هذه النتيجة.

6-3-ظ- يجب على هيئة الإرشاد أن تنشئ وتحافظ على برامج للمرشدين البحريين، امتثالاً للقواعد واللوائح ذات الصلة التي تدعم تحديث المعارف والمهارات.

يمكن أن يتضمن البرنامج ولكن لا يقتصر على:

- المعرفة النظرية: التي قد تشمل التدريب المعتمد على المعدات العملية، والتدريب في الفصول الدراسية و / أو التدريب القائم على الكمبيوتر
- المهارات العملية: والتي قد تشمل التدريب المعتمد أثناء الخدمة و / أو تدريب محاكاة
- التطورات الجديدة التي تؤثر على خدمات الإرشاد
- الدروس المستفادة من "عدم المطابقة" والحوادث وحالات المخاطر
- معدات السلامة وتقنيات بقاء الأشخاص على قيد الحياة
- تقنيات إدارة المخاطر والإجراءات المناسبة للسيطرة على المخاطر

6-3-ع- في سبيل تطوير برامج الإتقان المستمرة، يتم تشجيع هيئة الإرشاد البحري على النظر في التطورات الجديدة. قد تتضمن هذه البرامج ما يلي:

- المساعدات الملاحية
- معدات الإرشاد / مفاهيم التحول الآلي لغرف القيادة
- مناولة السفن والمناورات
- المتطلبات التشغيلية الخاصة بالميناء و VTS / VTM
- نظم إدارة السلامة والجودة في الموانئ والممرات المائية
- تقنيات إدارة المخاطر
- "أنظمة الإرشاد البحري القائمة على الكمبيوتر" على سبيل المثال، وحدة الإرشاد البحري المحمولة (PPU)
- العامل البشري وعوامل إدارة الاجهاد
- معدات و مهارات الاتصال
- أفضل الممارسات الجديدة في الصناعة البحرية

6-3-غ- يجب أن تنشئ هيئة الإرشاد البحري برنامجاً تدريبياً للمرشدين البحريين المقيمين على البر وأن تحافظ عليه.


6-3-ف- يجب أن يتضمن معيار الكفاءة بالنسبة للمرشدين البحريين المقيمين على البر ما يلي:

- الامتثال لبرنامج التدريب على الإرشاد البحري
- الحصول على شهادة بحرية مناسبة
- الالتزام بجدول الكفاءة الخاص بمشغل IALA VTS حسب متطلبات هيئة الإرشاد البحري
- الامتثال لمتطلبات سلطة VTS / VTM المحلية

6-3-ق- يجب على هيئة الإرشاد البحري أن تحدد لكل منطقة معينة الحد الأقصى من الوقت يسمح فيها بغياب مرشد بحري عن تقديم خدمات الإرشاد.

قد يكون هذا الغياب بسبب:


- حضور دورات تدريبية
- الخدمة في مكان آخر
- اجراء ابحاث
- الحالة الطبية / البدنية
- أي أسباب أخرى.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 12 من 31
	6- التوظيف والتدريب والتأهيل	الجزء ب

6-3-ك- إذا تجاوز المرشد البحري الحد الأقصى المسموح لفترة التغيب، فيجب على هيئة الإرشاد البحري أن تزوده ببرنامج تنشيطي وإعادة تقييمه حسب ما تقتضيه الضرورة.

6-3-ل- من أجل تطوير برنامج تدريب ارشاد بحري خاص، يمكن الإشارة إلى معايير التدريب والتأهيل والمناوبة بالبحر (STCW) التي تحتوي على العديد من جداول الكفاءة البحرية التي يمكن استخدامها كمثال لذلك.



	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 13 من 31
	7- عمليات الإرشاد البحري	الجزء ب

## 7- عمليات الإرشاد البحري

### 1-7- المرشد البحري

1-7-أ- يجب أن يكون المرشد البحري لانفقا للعمل كمرشد بحري، والذي يتضمن عدم تعاطي الكحوليات أو المخدرات أو أي مادة أخرى قد تضعف من القدرة على هذا العمل.

1-7-ب- يكون المرشد البحري مسؤولا عن تطويره المهني المستمر من التدريب والخبرة التي توفرها هيئة الإرشاد البحري.

1-7-ج- يجب أن يسهم المرشد البحري في تهيئة بيئة عمل جيدة مع ربان السفينة وأعضاء فريق غرفة القيادة اثناء تقديم خدمة الإرشاد البحري.

1-7-د- يجب أن يدرك المرشد البحري الاختلافات المحتملة في الثقافة واللغات على متن السفن.

1-7-ر- يجب أن يساهم المرشد البحري في بيئة عمل جيدة مع خدمات الموانئ الأخرى المشاركة في رحلة الإرشاد.

1-7-ز- المرشد البحري مسؤول عن تصرفاته وسلوكه أثناء تقديم خدمة الإرشاد البحري.

1-7-ع- يجب أن يكون المرشد البحري على علم تام بجميع العوامل التي قد تؤثر على عملية الإرشاد البحري. يمكن الحصول على المعلومات من المصادر التالية:


- نظام إدارة ISPO في هيئة الإرشاد البحري
- التحذيرات والإخطارات الملاحية إلى البحارة فيما يتعلق بالمنطقة المحددة
- أنظمة ومعدات السفن، على سبيل المثال، ARPA
- الأنظمة القائمة على البر وعمليات الميناء
- معلومات الأرصاد الجوية والهيدرولوجيا (المائية)
- أنظمة VTS / VTM
- نظم إدارة السلامة والجودة في الموانئ والممرات المائية
- أنظمة الإرشاد البحرية بمساعدة الكمبيوتر
- أي نظام معلومات آخر قيد الاستخدام، مثل " نظام المعلومات الاوتوماتيكي " المؤتمتة (AIS)

1-7-غ- يجب أن يكون المرشد البحري على علم بشكل معقول مع آخر التحليلات الواردة من "نظام الإبلاغ" الذي يتيح له (عدم المطابقة، الحوادث، حالات المخاطر) دعماً لتطوره المهني وأدائه. يشمل هذا على سبيل المثال لا الحصر:

- الإجراءات التصحيحية
- الدروس المستفادة من خلال هيئة الإرشاد البحري

1-7-س- يجب أن يتعاون المرشد البحري مع نظام إدارة ISPO في هيئة الإرشاد البحري فيما يتعلق بما يلي:

- برامج التدريب والكفاءة
- دورات تخصصية

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 14 من 31
	<b>7- عمليات الإرشاد البحري</b>	الجزء ب

## 2-7- الاتصالات

- 2-7-أ- يجب على هيئة الإرشاد البحري وضع إجراءات للاتصالات التالية بين:
- هيئة الإرشاد البحري والسفينة أو ممثل السفينة، على سبيل المثال، تأكيد الوصول والمغادرة
  - المرشد البحري وفريق غرفة القيادة
  - الأطراف المشاركة في التسليم والتسلم خلال مرحلة الإرشاد
  - المرشد البحري والمرشد البحري المساعد
  - المرشد البحري أو هيئة الإرشاد البحري والخدمات التابعة بالميناء / الممر المائي
  - المرشد البحري أو هيئة الإرشاد البحري وغيرها من الخدمات المتشابهة
  - المرشد المتواجد على البر وسلطة VTS / VTM
  - المرشد المتواجد على البر وفريق غرفة القيادة

2-7-ب- يجب إجراء تبادل المعلومات بين هيئة الإرشاد البحري والمرشد البحري بطريقة تتيح تحديد الوقت الكافي لإعداد وتخطيط رحلة الإرشاد قبل الشروع في عملية الإرشاد البحري. ويجب أن يقتصر تبادل المعلومات على المعلومات الضرورية للغاية للمساعدة في تخطيط وتنفيذ مسار الإرشاد. يمكن أن يتباين تبادل المعلومات من سفينة إلى أخرى، ومن تجارة إلى تجارة، ومن ميناء إلى ميناء، ومن ممر مائي إلى آخر، ومن منطقة محددة لأخرى، ويجب أن يستخدمها المرشد البحري فقط لإعداد وتخطيط رحلة الإرشاد البحري.

2-7-ج- بعد عملية الصعود على ظهر السفينة، يجب إجراء تبادل معلومات مفصل بين الربان او فريق غرفة القيادة والمرشد البحري.

2-7-د- يجب أن تنشئ هيئة الإرشاد البحري هيكلًا تشاوريًا مع خدمات الميناء / الممر المائي الأخرى، على سبيل المثال سلطات الموانئ وممثلي الخطوط الملاحية، لمناقشة الخدمات الخاصة بالإرشاد البحري والمسائل المتعلقة بالإرشاد. إذا أدت هذه المناقشة إلى نصيحة إضافية، فيجب إبلاغ ذلك أيضاً إلى المرشد البحري المشارك في رحلة الإرشاد المائي.

2-7-ر- يجب أن يكون الشخص التابع لهيئة الإرشاد المعنية والمشارك في هيكل التشاور المشار إليه أعلاه، مؤهلاً و / أو متمرساً في مهام خدمة الإرشاد البحري المحلية وأي أنظمة محلية للموانئ والممرات المائية.

**3-7- تخطيط الرحلة**

3-7-أ- قد تشمل إجراءات إعداد وتخطيط رحلة الإرشاد، على سبيل المثال لا الحصر، البنود التالية:

- قائمة الفحص لما قبل الوصول أو ما قبل المغادرة
- إجراءات الصعود والنزول من السفينة
- بطاقة المرشد البحري
- إجراءات الاتصال
- استخدام طاقم السفينة وأنظمتها
- النواحي الملاحية للميناء و / أو الممر المائي
- النواحي الهيدرولوجرافية والجوية
- دعم قوارب الرباط وترتيبات ومتطلبات خطة عملية الرباط
- إجراءات عمليات الإرساء والإخلاء
- دعم القاطرات وترتيبات حبال القطر
- التحذيرات والإخطارات الملاحية إلى البحارة فيما يتعلق بالمنطقة ذات العلاقة
- خصائص الأرصفة والمراسي والأحواض الجافة و الأهوسة
- تحديث المعلومات والبيانات الملاحية الخاصة بالأنظمة المعتمدة على كمبيوتر الإرشاد البحري ومعايرتها، إذا كانت مستخدمة بالفعل
- القواعد واللوائح من قبل الإدارات الوطنية وأفضل الممارسات المحلية

3-7-ب- يجب أن تضمن هيئة الإرشاد البحري أنه فيما يتعلق بالتخطيط لعملية الإرشاد البحري ان يتم أخذ جميع المبادئ الإرشادية والمعايير والإجراءات المطبقة بعين الاعتبار قدر الإمكان، وذلك للحد من مخاطر سوء الفهم وسوء التفاهم بين:

- المرشد البحري وفريق غرفة القيادة
- المرشد البحري والمرشد البحري المساعد
- السفينة تحت الإرشاد البحري والخدمات الساحلية (مثل VTS / VTM)
- السفينة تحت الإرشاد البحري والتحركات البحرية الأخرى في المنطقة المحددة

3-7-ج- يجب مناقشة تخطيط عملية الإرشاد البحري بين الربان والمرشد البحري فور إجراء عملية الصعود على متن السفينة. يجب أن يتم الاتفاق على أي تعديلات على خطة رحلة الإرشاد من قبل المرشد البحري وفريق غرفة القيادة.

3-7-د- يجب الاتفاق على مخطط الإرشاد البحري بين ربان السفينة والمرشد البحري قبل بدء المرشد البحري في مساعدة الربان وفريق غرفة القيادة لمرور السفينة وتنفيذ عملية الإرشاد البحري.

3-7-ر- أثناء تنفيذ عملية الإرشاد البحري، من المناسب مراجعة وتحديث خطة الإرشاد وإبلاغ الربان و / أو فريق غرفة القيادة وفقاً لذلك.

3-7-ز- وفقاً للوائح الوطنية والمحلية وأفضل الممارسات المحلية، يجوز للربان تفويض الإدارة الملاحية إلى المرشد البحري الذي يوجه ملاح السفينة بالتعاون الوثيق مع ربان السفينة أو فريق غرفة القيادة.

3-7-س- من المهم في جميع الأوقات خلال تنفيذ عملية الإرشاد البحري، ان يتم الاتفاق على مسؤوليات المرشد البحري والربان وفريق غرفة القيادة وفهمها بوضوح. إن وجود المرشد البحري لا يعفي ربان السفينة أو فريق غرفة القيادة من واجباتهم والتزاماتهم المتعلقة بسلامة السفينة.

3-7-ش- يجب على هيئة الإرشاد البحري أن توجه المرشد البحري بأن أي عملية تسليم وتسليم بين المرشدين البحريين أثناء الإرشاد تجري في غرفة قيادة السفينة وأن هذا الإجراء محدد بوضوح ولا لبس فيه. لا ينطبق إجراء التسليم والتسليم الموضح أعلاه عندما تكون السفينة راسية بأمان، على سبيل المثال اذا كانت مثبتة في مرساه أو بجانب الرصيف.



7-3-ص- يجب على هيئة الإرشاد البحري وضع إجراءات العمل بين المرشد البحري وأي مرشد بحري مساعد لتحديد المسؤوليات والسلطات والمهام وجوانب الاتصالات. يجب أن يكون واضحاً دائماً لربان السفينة من هو المرشد الذي يقوم بعملية الإرشاد البحري ومن هو المرشد البحري المساعد.

7-3-ض- يجب على هيئة الإرشاد البحري إصدار تعليمات إلى المرشد البحري بأن النتيجة (النتائج) المستمدة من عملية تخطيط رحلة الإرشاد يتم توصيلها بشكل فعال لأعضاء فريق غرفة القيادة، والخدمات المعاونة وسلطة الميناء/ الممر المائي.

#### 7-4- خدمة حركة السفن (VTS) / إدارة حركة السفن (VTM)

7-4-أ- يجب على هيئة الإرشاد البحري إنشاء إجراءات الاتصال والحفاظ عليها باستمرار مع VTS أو VTM المحلي، متى تم إنشاء هذه الخدمات في الميناء و / أو الممر المائي. وهذا قد يشمل:

- معلومات عن تدفق حركة مرور السفن وكثافتها ونمطها (TTI و STI و FIS)
- الرؤية المقيدة (الردئية)
- التأهب لحالات الطوارئ والسيطرة عليها والحد من الكوارث
- تخطيط الموارد
- تعديلات الخدمات المعاونة، على سبيل المثال. القاطرات، قادة القوارب، المسؤولين عن المراسي، إلخ.
- ادارة المسطحات المائية
- النشرة والتنبؤات الجوية
- تعليق الإرشاد البحري
- الإبلاغ عن الاحداث / الحوادث
- اضطراب الاتصالات في نظم المعلومات
- تحذيرات انتظام المعلومات المحلية للموانئ وسلامة الانظمة الملاحية.

يجب أن تهدف جميع الإجراءات والاتفاقات القائمة اللازمة لتنفيذ خدمة الإرشاد البحري فيما يتعلق بسلطة VTS / VTM إلى التنسيق والتوحيد القياسي.

7-4-ب- يجب على هيئة الإرشاد البحري إصدار تعليمات إلى جميع المرشدين البحريين الخاضعين لإدارتها للخضوع لإجراءات الاتصال على النحو المتفق عليه بين هيئة الإرشاد البحري وسلطة VTS / VTM المحلية.

7-4-ج- يجب على جميع المرشدين البحريين المنوط بهم أداء مهام إرشاد بحري في محطة VTS المحلية القيام بالأداء المطابق لجدول كفاءات مشغل أو مشرف IALA VTS و كما هو مطلوب من قبل هيئة الإرشاد البحري وسلطة VTS / VTM.

#### 7-5- وحدة الإرشاد البحري المحمولة (PPU)

7-5-أ- يجب على هيئة الإرشاد أن تضع وتحافظ على إجراءات للاستخدام الآمن لأنظمة PPU أثناء عملية الإرشاد البحري. يجب أن تأخذ هذه الإجراءات بعين الاعتبار - ولكن لا يجب أن تقتصر على ما يلي:

- تدريب واعتماد المرشد البحري والتصديق على برنامج التأهيل التكميلي
- التشغيل والاستخدام
- التوحيد والتكامل مع قاعدة النظام في VTS / VTM
- الإنذارات والأعطال وتأثيراتها
- الصيانة والإصلاح
- اختبار النظام و بروتوكولات القبول/التسليم
- تحديث البرمجيات



7-5-ب- يجب اعتبار وحدة الإرشاد البحري المحمولة (PPU) في جميع الأوقات كنظام خاص قائم على الكمبيوتر لبرنامج الإرشاد البحري ومساعد للمرشد البحري عند القيام بعمله في رحلة الإرشاد البحري.

7-5-ج- حين يتقرر أنه يجب استخدام وحدة PPU خلال عملية الإرشاد البحري، يجب وضع برنامج تدريبي لضمان تدريب المرشدين البحريين وتأهيلهم و / أو اعتمادهم لاستخدامه.

كما يجب أن يتضمن هذا البرنامج التدريبي خطة طوارئ للتعامل مع أعطال المعدات واستبدال أنظمة PPU.

يجب أن تكون أنظمة PPU المعينة والمستخدمه من قبل هيئة الإرشاد البحري موحدة قدر الإمكان من أجل تحسين توحيد المعدات والتدريب وإجراءات التشغيل بطريقة متسقة.

7-5-د- على الرغم من عدم وجود متطلبات تنظيمية محددة، و / أو معايير و / أو مبادئ توجيهية للصناعة، يجب على هيئة الإرشاد أن تتحقق من فحص نظام ضمان الجودة الخاص بالمصنّع و / أو مورّد البيانات للأنظمة التي تعتمد على كمبيوتر الإرشاد البحري المستخدم. هذا الفحص من قبل هيئة الإرشاد البحري لا يعفي مسؤولية الشركة المصنعة أو موردي البيانات. يجب أن يأخذ فحص نظام PPU المستخدم في الاعتبار ما يلي:

- الوظائف
- الإعتمادية
- سهولة الاستخدام
- الكفاءة
- قابلية التنقل
- قابلية الصيانة

يجب إيلاء اهتمام خاص لوضع الإجراءات اللازمة من أجل العناية بالفحوصات الخاصة بالصيانة والإصلاحات والاختبارات وتحديث البرمجيات و / أو البيانات. يجب أن تنشئ هيئة الإرشاد نظام صيانة مخطط لعمليات الفحص الدورية والمحددة للصيانة مع وجود سجلات الاستخدام والأعطال / الإخفاقات.


## 7-6- الصعود والنزول من السفن

7-6-أ- يجب على هيئة الإرشاد البحري أن تنشئ وتنفيذ إجراءات الصعود والنزول لجميع خدمات النقل المستخدمة لدعم خدمات الإرشاد البحري.

7-6-ب- يجب أن تتضمن هذه الإجراءات، على سبيل المثال لا الحصر، على ما يلي:

- بيانات السلامة والبيانات الفنية التشغيلية والخاصة بمقدم خدمات النقل
- متطلبات الاتصال بين مقدم خدمات النقل والسفينة التي سيتم إجراء عملية إرشاد بحري لها

7-6-ج- يجب أن تكون أي ترتيبات لعملية نقل المرشد البحري، بالإضافة لأي ترتيبات تعليق أو تجهيزات تم إعدادها وتهدف إلى صعود و / أو نزول المرشد البحري، متوافقة مع المتطلبات المحلية والوطنية والدولية.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 18 من 31
	7- عمليات الإرشاد البحري	الجزء ب

7-6-د- يجب أن تشمل إجراءات الصعود والنزول من السفن خلال عملية الإرشاد البحري على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- القيود التشغيلية الفنية لسفينة الإرشاد ، مثل:
  - أقصى ارتفاع للموج والتضخم البحري
  - اتجاه التيار البحري بالنسبة لاتجاه التضخم البحري
  - ارتفاع المد
  - سرعة الرياح واتجاهها
  - بيانات الرؤية
  - بيانات المناورات
  - قيود الطقس
- القيود التشغيلية لسفينة الإرشاد:

يجب أن تضع هيئة الإرشاد البحري تعليمات واضحة بشأن ترتيبات عملية نقل المرشد البحري. ويجب إرسال هذه التعليمات إلى السفينة وممثل السفينة كجزء من إجراءات الاتصالات المبينة في الفقرة 7-2. يجب أن تتضمن هذه التعليمات المعلومات التالية دون الإقتصار عليها:

- مكان سلم المرشد وفي أي جانب من السفينة وأي ترتيبات تأمين مطلوبة بشكل خاص، إذا لزم الأمر
- بنية سلم المرشد
- وضع الحبال وحبال الرفع
- وضع سلم السفينة وعلى أي جانب
- وضع رافعة الإرشاد الميكانيكية وعلى أي جانب
- أي معدات أخرى إذا لزم الأمر، بالإضافة إلى متطلبات IMO / SOLAS



7-6-س- يجب أن تشمل إجراءات الصعود والنزول لعمليات نقل الهليكوبتر، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- المتطلبات التشغيلية الفنية لطائرات الهليكوبتر، مثل:
  - ظروف التشغيل
  - قيود الطقس
  - بيانات المناورات
  - متطلبات الأداء
- متطلبات السلامة للتشغيل الآمن الخاصة بالطائرة الهليكوبتر:
  - توجيهات السلامة قبل البدء في العمليات
  - تدريبات النجاة بالنسبة للطاقم الجوي والمرشدين البحريين
  - معدات الطوارئ - مكافحة الحرائق وبقاء الأشخاص على قيد الحياة
  - الملابس المطلوبة
- متطلبات التشغيل على متن السفن:
  - منطقة التشغيل - الهبوط، و / أو الونش و / أو مناطق أخرى
  - طاقم السفينة
- تعليمات التشغيل للمرشدين البحريين، بما في ذلك:
  - الصعود والنزول من السفينة
  - الروافع: الإنزال والرفع
- التواصل بين السفينة وطائرة الهليكوبتر
- الاتصال بين الطائرة الهليكوبتر والمرشد البحري، بما في ذلك:
  - مبدئيًا قبل الاقتراب (سابقًا قبل الإقلاع)
  - اثناء رحلة التحليق
  - بعد الهبوط - محيط دوران المروحيات
  - بعد الهبوط - الإغلاق
  - عمليات الرفع (الونش)

يجب أن تحدد إجراءات الاتصال بين السفينة وطائرة الهليكوبتر، بوضوح، مسؤولية وسلطة طاقم الطائرة فيما يتعلق بطاقم السفينة.

يكون ربان السفينة مسؤول عن سلامة السفينة إجمالاً. وتظل سلامة الطاقم الجوي والطائرة الهليكوبتر في جميع الأوقات مسؤولية قائد الطائرة. ومن أجل القيام بمسؤولياتهم يجب على قائد الطائرة الهليكوبتر والربان الاتفاق على العملية المقترحة.

ويُمنح الإذن بأي عمليات للطائرات المروحية والسماح بهبوطها على متن السفينة حسب التقدير الكامل لربان السفينة. إذا كان لدى ربان السفينة موضع شك فيما إذا كانت عمليات المروحية قد تعرض سلامة السفينة للخطر، فيمكنه إيقاف العملية في أي وقت.

**8- العمليات اللوجستية**

1-8- عام

1-8-أ- يجب أن تتحقق هيئة الإرشاد البحري من أن جميع خدمات النقل، سواء كانت أجزاء متكاملة من الهيئة أو الخدمات المشتركة، تمتثل للمتطلبات الموضوعية في إطار نظام إدارة هيئة الإرشاد البحري.

1-8-ب- في الحالات التي تختار فيها هيئة الإرشاد البحري الاستعانة بمصادر خارجية للخدمات اللوجستية، يجب على الهيئة أن تكفل رقابتها على هذه العمليات. ويجب تحديد نوع ومدى الرقابة الواجب تطبيقها على هذه العمليات الخارجية ضمن نظام الإدارة.

1-8-ج- يجب أن تقوم هيئة الإرشاد البحري بإنشاء وتحديث معلومات الجدولة الخاصة بالمرشدين البحريين كجزء من نظام النقل والإمداد، الذي يجب أن يوضع في الاعتبار - ولكن يجب ألا يقتصر على الآتي:

- بيانات المرشدين البحريين مثال:
  - شهادة أو ترخيص ساري للمرشد البحري (على سبيل المثال: المنطقة (المناطق) المحددة، حجم السفن، نوع السفن)
  - توافر الكفاءة المطلوبة في المرشد البحري
  - ساعات العمل والراحة وأطول مدة لفترات الدوام المتواصلة لجميع المرشدين البحريين الموجودين في الخدمة، مع تفهم التأخيرات وحالات الطوارئ
- بيانات السفن:
  - مواصفات السفينة
  - أوقات الوصول و المغادرة التقديرية ETA / ETD
  - معلومات الشحن، على سبيل المثال البضائع الخطرة (HAZMAT)
  - القيود وأي أحوال خاصة
- المعلومات الخارجية:
  - الاتصالات مع الربانة وسلطات الموانئ والوكالات فيما يتعلق بحركة السفن ومواقع الأرصفة ومواقع إلقاء المخلفات والانتظار
  - أوقات الوصول و المغادرة التقديرية للسفينة ETA / ETD

**2-8- الجدول الزمني للمرشد البحري**

2-8-أ- نظام الرصد المعمول به لساعات عمل المرشدين البحريين يجب أن يمتثل للمتطلبات الوطنية والمحلية. قد يأخذ نظام الرصد هذا بعين الاعتبار خطة إدارة الإنتباه للإجهاد والقدرة على التحمل (FAEMP). ويجب التركيز بشكل خاص على المسائل المتعلقة بالإجهاد، وضعف اليقظة وانخفاض الأداء والتي تؤثر على العمليات.

2-8-ب- قد تتضمن خطة إدارة الإنتباه للإجهاد والقدرة على التحمل (FAEMP) الجوانب التالية ولكن لا تقتصر عليها:

- يجب أن تسبق فترة أداء مهام الإرشاد البحري فترة راحة.
- يجب على هيئة الإرشاد البحري أن تكفل حصول المرشدين البحريين على فرصة كافية لتحقيق نوعية وكمية كافية من النوم الصحي.
- الحد الأقصى لفترة متواصلة من واجبات الإرشاد البحري خلال أي 24 ساعة متتالية.
- معايير الأداء المقبولة لضمان جدولة وتخطيط الموارد بفعالية وكفاءة خلال اجراء خدمات الإرشاد.
- مستوى مناسب من التأهب لجميع حالات الطوارئ المعقولة والمتوقعة خلال اجراء خدمات الإرشاد.
- لا يجوز أن تتجاوز أي عملية ارشاد متوقع للرحلة البحرية او الرحلات المتواصلة المدة القصوى المستمرة للعمل والمتعارف عليها. ويجب أن يُستثنى في حالة التأخيرات الخارجة عن سيطرة المرشد البحري أو هيئة الإرشاد البحري، أو في حالة حدوث أي طارئ أثناء عملية الإرشاد البحري.
- وقت استراحة المرشد البحري قبل التكليف بمهمة تالية لعملية الإرشاد.
- سجل المرشدين البحريين لساعات العمل بما في ذلك ساعات العمل والانتظار.





8-2-ج- تُشجع هيئات الإرشاد البحري على البدء في دراسة ومراجعة ممارسات العنصر البشري والجدول الزمني للأعمال الحالية لتقييم ملائمتها للأحوال المادية والقانونية والاقتصادية. يجب أن تحدد هذه الدراسات بشكل خاص العمليات عالية المخاطر أثناء خدمات الإرشاد، والحالة الراهنة للحالة الصحية للمرشد البحري، جودة نومه وموضوعيتها ومستويات الاجتهاد لديه.

### 8-3- عمليات انتقال المرشد البحري

8-3-أ- يجب أن تضمن هيئة الإرشاد البحري أن إجراءات تقييم وقبول خدمات النقل تتوافق مع جميع القواعد واللوائح المحلية والوطنية والدولية المطبقة وكذلك نظام إدارة ISPO في هيئة الإرشاد البحري.

8-3-ب- يجب أن تأخذ متطلبات تشغيل سفينة الإرشاد البحري في الاعتبار - ولكن يجب ألا تقتصر على إجراءات التشغيل والخطط والتعليمات التالية:

- عمليات السفينة:
  - عمليات خاصة على متن السفينة، على سبيل المثال أماكن حدوث مخاطر محتملة
  - عمليات حرجة على متن السفينة؛ حيث قد يتسبب أي خطأ في حدوث حدث خطر على الفور
  - العمليات المتعلقة بالسلامة، على سبيل المثال السفينة في موقف خطير
- صيانة السفينة:
  - التصليح
  - التفتيش والمسوحات
  - إجراءات وقائية
- تشغيل معدات السفينة:
  - المعدات والأنظمة الحرجة
  - معدات الاتصالات
  - معدات السلامة
  - معدات الصعود والنزول

8-3-ج- يجب تزويد قبطان سفينة الإرشاد البحري بتوجيهات واضحة بشأن مسؤوليته وسلطته فيما يتعلق بالمسائل التي تؤثر على سلامة الأشخاص على متن السفينة والبيئة والسفينة.

8-3-د- يجب أن تقدم هيئة الإرشاد البحري إجراءات وتعليمات واضحة تحدد الاتصالات بين قبطان سفينة الإرشاد البحري والمرشد البحري.

8-3-ر- يجب أن يأخذ في الاعتبار متطلبات تشغيل الطائرة الهليكوبتر - ولكن يجب ألا تقتصر على إجراءات التشغيل والخطط والتعليمات التالية:

- عمليات طائرات الهليكوبتر:
  - العمليات الخاصة، على سبيل المثال حيث قد تحدث أحداث المخاطر
  - العمليات الحرجة، مثل أي خطأ قد يتسبب على الفور في حدث خطر
  - العمليات المتعلقة بالسلامة، على سبيل المثال سفينة في موقف خطير
- صيانة طائرات الهليكوبتر
- تشغيل معدات طائرات الهليكوبتر:
  - المعدات والنظم الحرجة
  - معدات الاتصالات
  - معدات السلامة
  - معدات الصعود والنزول

8-3-ز- يجب تزويد قائد الطائرة الهليكوبتر بتوجيه واضح بشأن مسؤوليته وسلطته فيما يتعلق بالمسائل التي تؤثر على سلامة الأشخاص على متن الطائرة والبيئة والسفينة.

8-3-س- يجب أن تقدم هيئة الإرشاد البحري إجراءات وتعليمات واضحة تحدد الاتصالات بين كابتن الطائرة الهليكوبتر والمرشد البحري.



## 9- الاستعداد للطوارئ

### 9-1- عمليات الإرشاد البحري

9-1-أ- يجب أن تنشئ هيئة الإرشاد البحري الإجراءات الخاصة بالتأهب لحالات الطوارئ المطبقة على جميع عمليات الإرشاد فيما يتعلق بالأحداث والحالات المتعلقة بالمخاطر. يجب أن تتضمن هذه العناصر، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- إجراءات الاتصال مع سلطات الموانئ / الممرات المحلية
- إجراءات لمساعدة فرق الاستجابة للطوارئ التابعة لسلطات الموانئ / الممرات المحلية

### 9-1-ب- قد تشمل خطط الطوارئ لهيئة الإرشاد البحري ما يلي:

- تشكيل وواجبات جميع الموظفين العاملين في هيئة الإرشاد البحري ذوي العلاقة بخطط الطوارئ
- إجراءات لتعبئة الاستجابة المناسبة للطوارئ، والتي قد تشمل إنشاء فريق استجابة للطوارئ
- إجراءات لإقامة والحفاظ على الاتصالات بين المرشد البحري على متن السفينة وسلطات الميناء / الممر المائي
- إجراءات طلب المساعدة من الخدمات المعاونة في حالة وقوع مخاطر وحوادث وحالات طوارئ
- إجراءات الإخطار والتواصل مع أقرباء المرشدين البحريين
- إجراءات لإصدار المعلومات والرد على الاستفسارات من وسائل الإعلام والجمهور
- قائمة بأسماء جهات الاتصال وتفاصيل الاتصالات لجميع الأطراف ذات الصلة الذين يحتاجون إلى إخطار واستشارة من قبل هيئة الإرشاد البحري

9-1-ج- عند تصميم هذه الإجراءات، يجب على هيئة الإرشاد البحري التأكد من أن جميع خطط الطوارئ متوافقة مع أي تخطيط طوارئ في الموانئ / الممرات المائية الموجودة بالفعل.


## 9-2- عمليات انتقال المرشدين البحريين

9-2-أ- يجب على نظام إدارة ISPO التأكد من وجود التدابير المناسبة لضمان الاستجابة الصحيحة لأحداث المخاطر والحوادث وحالات الطوارئ التي تنطوي على جميع خدمات النقل.

9-2-ب- يجب أن يأخذ في الاعتبار متطلبات طوارئ خدمات النقل – ولا تقتصر على الإجراءات والخطط والتعليمات التالية:

- خطط الطوارئ على متن السفن:
- تخصيص واجبات ومسؤوليات جميع الموظفين الموجودين على متن (سفينة الإرشاد أو الطائرة الهليكوبتر)
- الإجراءات الواجب اتباعها استجابة لأنواع المختلفة من أحداث المخاطر
- طرق الاتصال: أي الإبلاغ أو طلب المساعدة من طرف خارجي
- خطط الطوارئ على البر:
- تشكيل وتحديد واجبات الأشخاص الذين يتصرفون بموجب الخطة
- إجراءات الاستجابة للطوارئ
- الإجراءات الواجب اتباعها استجابة لأنواع المختلفة من حالات المخاطر
- طرق الاتصال بما في ذلك قائمة الاتصالات، والتعامل مع وسائل الإعلام والإشعارات إلى أقرب الأقرباء

9-2-ج- يجب أن تكون إجراءات الطوارئ لهيئة الإرشاد البحري متسقة مع إجراءات جهة تقديم خدمات النقل.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 23 من 31
	10- العمليات المتعلقة بالعملاء	الجزء ب

## 10- العمليات المتعلقة بالعملاء

### 1-10- عام

1-10-أ- يحتوي هذا الفصل على إرشادات لتبسيط العمليات المتعلقة بالعملاء. حيث يجب أن تأخذ العمليات المتعلقة بالعملاء في الاعتبار - ولكن يجب ألا تقتصر على:

- تحديد متطلبات العملاء وتوقعاتهم
- إجراءات الشكاوى
- مؤشرات الأداء
- خدمات جديدة أو تغيير في الخدمات القائمة
- التحكم في المراقبة والقياس
- اتصالات العملاء

1-10-ب- يجب أن تحدد هيئة الإرشاد البحري متطلبات وتوقعات الأطراف المعنية. قد تشمل هذه الأطراف المهمة ما يلي:

- العملاء وأصحاب المصلحة
- الافراد داخل الهيئة
- المستثمرون و / أو المالكين
- الموردين
- المجتمع، بمعنى المجتمع المدني والمدنيين الذين يتأثرون بتنظيمهم أو خدمتهم

بمجرد أن تحدد هيئة الإرشاد البحري الجهات المعنية لها، يجب على هيئة الإرشاد البحري القيام بمحاولات معقولة (من أجل تلبية المتطلبات والتوقعات) وذلك لكي تقوم بالاتي:


- الاستجابة لمتطلبات وتوقعات الأطراف المعنية
- تحويل المطالب والتوقعات المحددة إلى إحتياجات داخلية
- نشر هذه الإحتياجات الداخلية من خلال الهيئة بأكملها
- التركيز على تحسين العملية من أجل توفير قيمة مضافة للطرف المعني الذي تم تحديده

1-10-ج- لتلبية متطلبات وتوقعات العملاء وأصحاب المصلحة، يجب أن تحاول إدارة هيئة الإرشاد البحري القيام بما يلي:

- فهم متطلبات وتوقعات العملاء والعملاء المحتملين
- تحديد الخصائص الرئيسية للخدمة لعملائها وأصحاب المصلحة
- تحديد المنافسين الآخرين في مجال عملهم وكذلك أدائهم
- تحديد الفرص المتاحة ونقاط الضعف لهيئاتهم

1-10-د- من أمثلة متطلبات وتوقعات العملاء وأصحاب المصلحة:

- تلبية متطلبات الخدمة
- الإعتدالية على الخدمة
- اتاحة الخدمة
- توصيل الخدمة
- السعر / التكاليف
- السلامة في تقديم الخدمة
- مسؤوليات تقديم الخدمة
- تأثير الخدمة على البيئة

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 24 من 31
	<b>10- العمليات المتعلقة بالعملاء</b>	الجزء ب

**10-1-1-ر-** عند الإخذ في الاعتبار العلاقة مع المجتمع، يجب على هيئة الإرشاد البحري ان تقوم بالاتي:

- إظهار مسؤوليتها تجاه الصحة والسلامة
- الأخذ في الاعتبار التأثير على البيئة بما في ذلك الحفاظ على الموارد الطبيعية
- تحديد المتطلبات القانونية السارية والمتطلبات الأخرى التي تشارك فيها هيئة الإرشاد البحري وتتعلق بجوانبها البيئية
- تحديد التأثير الحالي والمحتمل للخدمات والعمليات والأنشطة على المجتمع وخاصة المجتمع المحلي

## **10-2- الخدمات الجديدة أو تغيير الخدمات الحالية**

**10-2-1-أ-** يجب على هيئة الإرشاد البحري مراجعة تصميم وتطوير الخدمات الجديدة وتغيير الخدمات الحالية من أجل تعزيز رضا العملاء. ويجب أن تؤخذ نتائج هذه المراجعة في الاعتبار كمدخلات طوال العملية.

مدخلات خارجية قد تشمل ما يلي:

- متطلبات وتوقعات العملاء أو السوق
- متطلبات وتوقعات الأطراف الأخرى المهمة
- مساهمات الموردين
- مدخلات المستخدمين النهائيين
- تغيير التشريعات المعمول بها
- المعايير الدولية
- طرق العمل بالصناعة


مدخلات داخلية قد تشمل ما يلي:

- السياسة والأهداف
- متطلبات وتوقعات الموظفين داخل الهيئة، بما في ذلك الموظفين الذين يتلقون مخرجات العمليات
- التطورات التكنولوجية
- ردود الفعل من التجارب السابقة

عندما يتم تنفيذ خدمة جديدة أو خدمة تم تغييرها، يجب أن يتم مراجعتها للتأكد من تحقيق النتائج المخطط لها وأي فرص أخرى موجودة بهدف التحسين.

**10-2-1-ب-** من أمثلة المخرجات لتصميم وتطوير الخدمات الجديدة والقائمة:

- البيانات التي تبين العلاقة بين المدخلات والمخرجات من العمليات
- مواصفات الخدمة، شاملة على معايير القبول
- مواصفات الخدمة

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 25 من 31
	<b>10- العمليات المتعلقة بالعملاء</b>	الجزء ب

### 3-10-3- مراقبة الرصد والقياس

3-10-3-أ- تعتبر البيانات من الأشياء المهمة لاتخاذ قرارات تستند إلى الواقع. حيث يجب أن تحدد إدارة هيئة الإرشاد البحري طريقة القياس المناسبة والفعالة لجمع وقياس البيانات والتحقق منها للحكم على أداء هيئة الإرشاد البحري وإرضاء الأطراف المعنية. ويجب أن يحتوي هذا على أحكام الصلاحية، والغرض من القياسات والاستخدامات الموجهة للبيانات لتحديد القيمة المضافة للهيئة.

من أمثلة قياس أداء العمليات:

- قياس وتقييم الخدمات المقدمة
- القدرة على إجراء العمليات
- تحقيق أهداف المشروع
- رضا العملاء والأطراف المهمة

3-10-3-ب- يجب على إدارة هيئة الإرشاد البحري أن تستخدم رضا العملاء كأداة لا غنى عنها. حيث يجب أن توفر عملية طلب وقياس ومراقبة الملاحظات على رضا العملاء معلومات مستمرة. ويجب أن تأخذ هذه العملية بعين الاعتبار لتلبية رغبات العملاء ومتطلباتهم ويجب أن تتضمن سياسة الأسعار وتقديم الخدمات.

3-10-3-ج- يجب أن تحدد هيئة الإرشاد البحري مصادر المعلومات الخاصة برضا العملاء ويجب أن تعمل مع العملاء لتوقع المتطلبات المستقبلية. ويجب أن تخطط هيئة الإرشاد البحري للعمليات وتحديد الفعالية والملاءمة عند الاستماع إلى "التغذية المرتدة من العميل". ولتخطيط هذه العمليات يجب تعريف الطرق وتنفيذها لجمع البيانات. وأن تشمل مصادر المعلومات، والتواتر في جمع وتقييم تحليل البيانات.


قد تشمل أمثلة مصادر المعلومات على ما يلي:

- شكاوى العملاء
- التواصل المباشر مع العملاء
- قوائم الأسئلة والبحوث
- الاستعانة بمصادر خارجية لجمع البيانات وتحليلها
- الفئات المستهدفة
- تقارير مؤسسات المستخدمين
- تقارير في وسائل الإعلام المختلفة
- دراسة الفروع الأخرى والصناعة ككل

### 4-10-4- التواصل مع العملاء

4-10-4-أ- بالنسبة لهيئة الإرشاد البحري، فإنه من المهم الحفاظ على تواصل جيد مع عملائها والأطراف المعنية الأخرى. وتلك الأهمية ليست فقط بالنسبة للعمليات اليومية، بل هو أيضا لمزيد من التحسين للهيئة نفسها. ويجب أن يكون هذا التواصل من ذلك النوع الذي يتعاون فيه العملاء والأطراف المعنية الآن وفي المستقبل.

4-10-4-ب- إن التواصل الجيد وفي الوقت المناسب مع العملاء والأطراف المعنية أمر ضروري لجميع المشاركين ويمكن أن يمنع الإنفاق غير الضروري للموارد المالية واهدار الموارد البيئية.

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 26 من 31
	11- إدارة المخاطر والاحداث و الحوادث	الجزء ب

## 11- إدارة المخاطر والاحداث و الحوادث

### 11-1- عام

11-1-أ- يجب تصميم نظام إدارة ISPO للسماح بالتحديث والتعديل والتحسين الناتج عن تحليل الاحداث و الحوادث وحالات المخاطر والملاحظات وعدم المطابقة وكذلك الظروف المتغيرة داخل هيئة الإرشاد البحري.

### 11-2- إدارة المخاطر

11-2-1-أ- يجب أن تكون نتائج إدارة المخاطر الناجحة كالاتي:

- يتم تحديد نطاق إدارة المخاطر التي يتعين القيام بها عن طريق العملية التي تكون هيئة الإرشاد هي السلطة المسؤولة عنها
- يتم تحديد وتنفيذ الإستراتيجيات المناسبة لإدارة المخاطر
- يتم تحديد المخاطر التي تتعرض لها الخدمات وظروف العمل في إستراتيجية إدارة المخاطر لدى الهيئة، والتي تظهر أثناء القيام بالمهام
- يتم تحليل المخاطر ويتم تحديد أولوية تطبيق الموارد لرصد وتخفيف هذه المخاطر
- يتم اختيار تقنيات مراقبة المخاطر لتحديد التغير في درجة المخاطر وفعالية أنشطة الرصد والإجراءات التصحيحية لها
- تتعاون هيئة الإرشاد مع أصحاب المصلحة لتطوير وتنفيذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في المناطق ذات الاهتمام المشترك
- يتم اتخاذ الإجراءات المناسب لتصحيح أو تجنب تأثير المخاطر

11-2-1-ب- إدارة مخاطر البنية التحتية للموانئ، مثل الأرصفة والقنوات المائية، وتقع عموماً على عاتق السلطة المؤهلة. إذا لم تكن هيئة الإرشاد البحري مسؤولة عن سياسة دخول الموانئ، فإن إدارة المخاطر كما هو موضح في هذا الفصل يجب ألا تتضمن عادةً تقييم مخاطر مرتبطة بسياسة دخول الموانئ. ومع ذلك، يجب على هيئة الإرشاد البحري أن تشجع السلطة المختصة لإستخدام خبراتها.

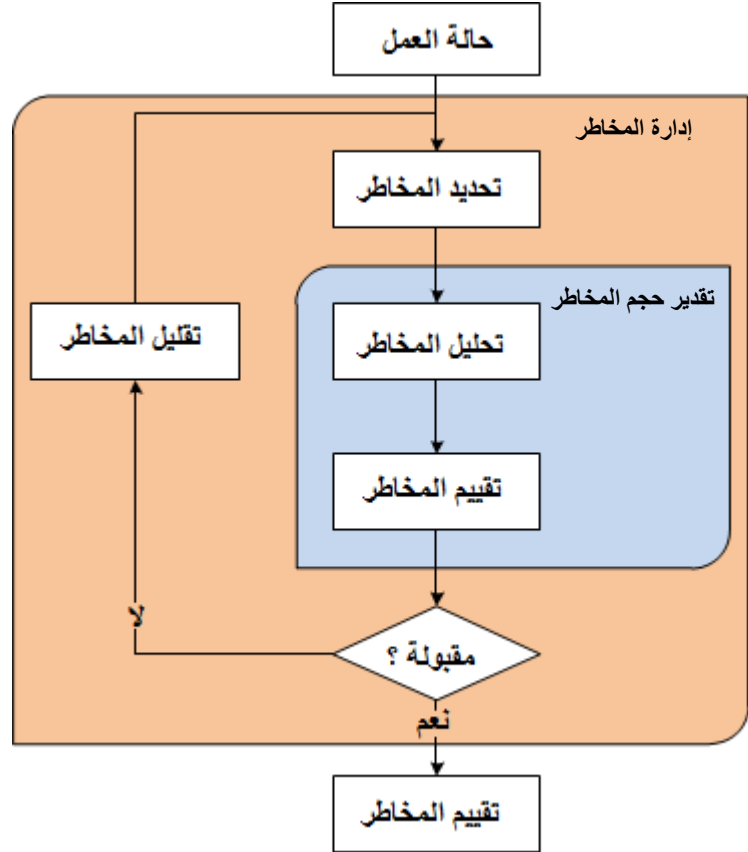
11-2-1-ج- يجب مراجعة فعالية أنشطة إدارة المخاطر بانتظام من خلال استخدام المعلومات المناسبة التي تجمعها هيئة الإرشاد. يمكن تحديد هذه المعلومات من خلال تحليل البيانات مثل عمليات التفتيش والتدقيق وحالات المخاطر والإبلاغ عن الحوادث.

11-2-1-د- يجب أن تأخذ أنشطة إدارة المخاطر في الحسبان أي تغييرات قد يكون لها تأثير على السلامة والجودة والبيئة، بما في ذلك التغييرات المخطط لها في مناطق الإرشاد والظروف الإقليمية والمسؤوليات والسلطات والمهام الخاصة ببيئة الإرشاد.

11-2-1-ر- في حالات الضرورة، يجب على هيئة الإرشاد ضمان توفير التدريب الكافي لضمان التنفيذ الفعال لنظام إدارة ISPO.



11-2-ز- يمكن إدارة المخاطر من خلال اتخاذ الخطوات التالية:



### 11-3- الاحداث والحوادث وحالات المخاطر

11-3-أ- يجب الإبلاغ دائماً عن الاحداث والحوادث وحالات المخاطر. ويجب أن تتضمن التقارير وصفاً للوقائع الفعلية وأوصاف العواقب المحتملة فيما يتعلق بالإضرار بسلامة الأرواح أو الضرر الذي يلحق بالبيئة أو الممتلكات.

11-3-ب- بمجرد استلام هذه التقارير، يجب مراجعتها، ويتم تقييمها إذا تطلب الامر ذلك، على مستوى الإدارة المناسب لتحديد معالجة كل من المخاطر الفورية والمستمرة و / أو الإجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر.

11-3-ج- من المفيد تطبيق أحد الأدوات لتحليل المخاطر للتمييز بين الحوادث الخطيرة والبسيطة من أجل تركيز الموارد على الأحداث الهامة. حيث يمكن أن تساعد هذه الأداة أيضاً في تقييم وتحديد أفضل معاملات الخطر و / أو الإجراءات التصحيحية. ويجب أن يستند مدى التحقيق المطلوب في الاحداث / الحوادث إلى تحليل المخاطر المبدئي.



11-3-د- أحد الأمثلة على أداة تحليل المخاطر هو المصفوفة أدناه. حيث يقوم أسلوب المصفوفة بتوزيع مستوى المخاطر على أساس مدى فداحة الخطر المحتمل وتقدير تكرار حدوثه. وعند تحديد درجة الخطورة، يجب إعطاء الأولوية للاصابات البشرية.

شدة الضرر	النتيجة المترتبة				احتمالية الحدوث		
	البشر	المعدات	التلوث	السمعة	A	B	C
0	لا توجد اصابات	لا توجد تلفيات	لا يوجد تأثير بيئي	لا يوجد ضرر	لم يسمع عنها في الهيئة	حدثت مرة في الهيئة	حدثت أكثر من مرة خلال السنة في الهيئة
1	علاج بالاسعافات الأولية	تلف اقل من 50.000 يورو	تأثير بيئي طفيف (اقل من 101)	ضرر طفيف شكواى العملاء	المستوي الاول		
2	حالة ضياع للوقت	تلف بين 50.000 و 100.000 يورو	تأثير بيئي صغير (اقل من 1001)	ضرر صغير صحافة محلية	المستوي الثاني		
3	تم وضعه في المستشفى	تلف بين 100.000 و 250.000 يورو	تأثير بيئي محلي (اكبر من 3م1)	صحافة قومية	المستوي الثالث		
4	وفيات	تلف اكبر من 250.000 يورو	تأثير بيئي كبير	ضرر بالغ صحافة دولية	المستوي الثالث		

تقوم المصفوفة بتمييز ثلاثة مستويات للتحقيق:

- المستوى الاول بسيط- لا يتطلب مزيد من التحقيقات
- المستوى الثاني: كبير - يتم اجراء التحقيق من قبل الشخص المعين (DP) أو المدير
- المستوى الثالث: الحرج- يحتاج الي فريق تحقيق

11-3-ر- قد تؤدي تحليلات هذه التقارير إلى واحد أو أكثر من الإجراءات التالية:

- اتخاذ إجراءات التصحيحية
- التركيز على الإجراءات القائمة
- توزيع الدروس المستفادة في جميع أنحاء هيئة الإرشاد البحري
- تعديل نظام إدارة ISPO القائم
- تطوير وتحسين برامج التدريب للمرشدين البحريين
- إعادة تدريب المرشد البحري أو غيره من الأفراد
- توصيات لنظام استمرارية مهارة المرشدين البحريين

11-3-ز- إذا كان في الامكان، فانه يجب تقديم التغذية المرتدة من قبل هيئة الإرشاد البحري إلى الأشخاص الذين قدموا تقريراً مطلوباً في هذا القسم. بحيث يجب أن تساعد التعليقات في تشجيع الحصول على المزيد من التقارير الفعالة. ويجب أن تتضمن تلك التغذية المرتدة الإقرار باستلام التقرير وحالته وأي إجراءات متابعة تم اتخاذها أو التوصية بها.





## 12- القياس والتحليلات والتحسين

## 1-12- عام

12-1-أ- يجب على هيئة الإرشاد البحري إنشاء نظام للإبلاغ والحفاظ عليه بحيث يغطي ما يلي:

- الإشعارات الداخلية (الشكاوى الداخلية، التحسينات المقترحة، مسائل السلامة، إلخ).
- المراجعات الداخلية والخارجية (الملاحظات، عدم المطابقة، عدم المطابقة الرئيسي)
- الحوادث وحالات المخاطر
- شكاوى العملاء

12-1-ب- يجب توثيق أي انحراف عن الإجراءات والتعليمات وفقاً للإجراءات المحددة في نظام إدارة ISPO. ويجب تصميم نظام الإدارة بحيث يسمح بالتحديث والتعديل والتحسين المستمد من التحليل أعلاه وكذلك الظروف المتغيرة داخل هيئة الإرشاد البحري.

12-1-ج- يجوز للهيئة الإرشاد البحري أن تعتبر أن الشخص المعين (DP)، المطلوب من قبل ISPO، هو الشخص الأكثر ملاءمة لتنفيذ العديد من المتطلبات الوظيفية المذكورة في الفصل الثالث.

## 12-2- التدقيق الداخلي

12-2-أ- يجب على هيئة الإرشاد أن تجري مراجعات داخلية مرة واحدة على الأقل كل عام للتحقق مما إذا كانت أنشطة الإرشاد البحري تتوافق مع نظام إدارة ISPO. ويجب إعداد هذه التحقيقات الداخلية وإجرائها وفقاً للإجراءات التي وضعتها هيئة الإرشاد البحري. بحيث يجب أن تأخذ الإجراءات في اعتبارها على الأقل العناصر التالية:

12-2-ب- المسؤوليات؛  
يجب أن تضمن هيئة الإرشاد البحري أن نظام تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي مصمم وفقاً لمبادئ المراجعة المقبولة. وكحد أدنى فإنه يجب فهم المبادئ التالية:

- المراجعة الداخلية هي مقياس لأداء نظام إدارة ISPO في تحقيق أهدافها المعلنة
- عند الانتهاء من التدقيق، يجب إعادة النتائج المستخلصة إلى نظام إدارة ISPO
- يجب إجراء جميع المراجعات الداخلية من قبل الموظفين الذين يكونون، في وقت المراجعة، مستقلون عن المنطقة أو القطاع أو النشاط الذي يتم تدقيقه
- يجب إجراء كل مراجعة داخلية من قبل موظفين مهرة ومؤهلين

12-2-ج- اختيار المدققين ومهارتهم؛  
يجب أن تكون هيئة الإرشاد البحري على دراية بمتطلبات التأكد من أن الموظفين الذين يشاركون فعلياً في المراجعة الداخلية هم مؤهلون للقيام بذلك، ونتيجة لذلك يجب على هيئة الإرشاد البحري وضع معايير كفاءة مناسبة للمراجعين الداخليين لنظم إدارة ISPO.

يمكن اعتبار النقاط الآتية أكثر ملائمةً عند وضع معايير الكفاءة:

- الخبرة العملية في خدمات الإرشاد
- المعرفة العملية بخدمات الإرشاد
- المعرفة بـ ISPO
- المعرفة بنظام إدارة ISPO
- الخبرة والتدريب في التدقيق



## 12-2-د- الجدول الزمني للتدقيق؛

يجب أن يعتمد تحديد عدد وتكرار عمليات التدقيق الداخلي على حجم الهيئة وحالة وأهمية العمليات وعلى نتائج عمليات التدقيق السابقة. بحيث يجب أن يضمن الجدول الزمني تغطية جميع أجزاء العملية والمعايير من خلال دورة التدقيق.

## 12-2-ر- تخطيط وإعداد عملية التدقيق؛

اتناء عملية التخطيط لكل مراجعة داخلية، يمكن أخذ الاتي بعين الاعتبار:

- التوصل إلى اتفاق مع الجهة الخاضعة للتدقيق على جدول زمني للمراجعة الداخلية للمناطق والمجالات والأنشطة أو الأفراد المراد اجراء عملياته التدقيق عليهم، دون تعطيل العمليات العادية
- الوصول إلى اتفاق على الاجتماعات الافتتاحية والختامية إن وجدت، كما هو الحال في العناصر المحددة لنظام الإدارة لـ ISPO ليتم تدقيقها
- التوصل إلى اتفاق بشأن الترتيبات الخاصة باجتماعات ما قبل وبعد المراجعة، إن وجدت
- التوصل إلى اتفاق بشأن الترتيبات لإجراء التدقيق الداخلي، كالأجراءات أوالأفراد المطلوبين.

عند إعداد جميع عمليات التدقيق، يمكن أخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- تحديد الغرض من التدقيق، على سبيل المثال. ما إذا كانت المراجعة تدقيقاً مجدولاً طبقاً لجدول زمني، أو غير مقرر، أو للمتابعة، إلخ.
- تحديد نطاق التدقيق، على سبيل المثال. عناصر محددة أو الأنشطة أو المجالات أو المناطق أو عمليات نظام إدارة ISPO ليتم تدقيقها
- تحديد الوثائق والموارد البشرية المطلوبة
- تحديد عنصر نظام إدارة ISPO بالقسم / القطاع
- تحديد متطلبات نظام إدارة ISPO القانونية أو الداخلية ذات الصلة
- إبلاغ الموظفين في موقع التدقيق الداخلي
- إعداد خطة تدقيق بالتشاور مع الجهة الخاضعة للتدقيق.

## 12-2-ز- تنفيذ التدقيق.

يجب أن تقوم عمليات التدقيق بتقييم فعالية نظام إدارة ISPO في تحقيق المعايير المقبولة فيما يتعلق بالسلامة والبيئة وجودة الخدمة.

## 12-2-س- تقرير التدقيق.

يجب أن تضمن هيئة الإرشاد البحري أن خطوط الإبلاغ المتعلقة بالتدقيق الداخلي محددة بوضوح، وحيثما أمكن، تقوم بدمج جميع المستويات داخل هيكل هيئة الإرشاد البحري. ويجب الأخذ في الاعتبار الجوانب التالية:

- عند الانتهاء من التدقيق الداخلي، يجب أن تكون الأولوية الأولى للمدقق (المدققين) إبلاغ إدارة الوحدة عن الأنشطة أو المجالات أو العمليات التي تم تدقيقها

- عند اكتمال التدقيق الداخلي، يجب على المدققين إعداد تقرير موثق يحتوي على جميع نتائج التدقيق

- يجب على هيئة الإرشاد البحري أن تكفل توزيع تقارير التدقيق على الموظفين المعنيين المشتركين في نظام إدارة

## ISPO


للتعرف على "عدم المطابقة" يجب أن يكون له تأثيراً فورياً على تشغيل نظام إدارة ISPO. ويجب أن تحتوي جميع تقارير "عدم المطابقة" على معلومات حول الاتي:

- تحديد متطلبات محددة لـ ISPO لم يتم الوفاء بها
- طبيعة "عدم المطابقة"
- تحديد الدليل الفعلي للتأكد من وجود "عدم المطابقة"
- الإجراءات (الإجراءات) التصحيحية المتفق عليها والمدة الزمنية للإستكمال

## 12-2-ش- متابعة الإجراءات التصحيحية.

توفر الإجراءات التصحيحية وسائل منظمة من خلال نظام إدارة ISPO لضمان ما يلي:

- يتم اتخاذ تدابير للحد من التعرض للمخاطر بقدر ما هو معقول عملياً
- يتم تفعيل الإستجابة المناسبة لمعالجة "عدم المطابقة"

	المبادئ الإرشادية ومعلومات إضافية حول المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 31 من 31
	12- القياس والتحليلات والتحسين	الجزء ب

### 3-2- التحليل

12-3-أ- يجب على الهيئة تحديد وجمع وتحليل البيانات المناسبة لإثبات ملاءمة نظام إدارة ISPO وفعاليتها وتقييم إمكانية إجراء تحسين مستمر لفاعلية نظام الإدارة. ويجب أن يشمل ذلك البيانات المستنتجة من الرصد والقياس ومن مصادر أخرى ذات صلة.

### 12-4- التحسين المستمر

12-4-أ- يجب على الهيئة النظر في تنفيذ طريقة أو إجراء للحفاظ على تحديث نظام إدارة ISPO بعد التغييرات المناسبة في ممارسة العمل العام / الشائع أو التطورات الجديدة داخل أو خارج الهيئة.

12-4-ب- يجب على هيئة الإرشاد البحري تحديد متطلبات وتوقعات الموظفين للتقدير والرضا الوظيفي والتطوير الشخصي. إن الهدف من هذا الاهتمام هو تحسين مشاركة وتحفيز الموظفين إلى أقصى حد.

### 12-5- مراجعة الإدارة

12-5-أ- يجب على إدارة الهيئة مراجعة نظام إدارة ISPO والسياسات المعمول بها خلال الفترات الزمنية المخطط لها، لضمان استمرار ملاءمتها وفعاليتها وفعاليتها. يجب أن تتضمن هذه المراجعة تقييم فرص التحسين والحاجة إلى إدخال تغييرات على نظام الإدارة، بما في ذلك سياسة الجودة وأهداف الجودة.

12-5-ب- يجب أن تراقب هيئة الإرشاد البحري بشكل مستمر أنشطتها التي تهدف إلى تعزيز أدائها وتسجيل تنفيذها حتى يمكنها توفير بيانات للتحسينات المستقبلية. يجب استخدام نتيجة هذا التحليل كمدخل لمراجعة الإدارة بهدف زيادة تحسين أداء الهيئة.

يجب أن تؤخذ الأمور التالية بعين الاعتبار حسب ملائمتها:

- يجب نقل البيانات إلى معلومات ومعرفة يمكن أن تستفيد منها هيئة الإرشاد البحري.
- يجب استخدام قياس وتحليل وتحسين الخدمات والعمليات لتحديد الأولويات المطلوبة لهيئة الإرشاد البحري.
- يجب الحكم على طرق القياس بشكل دوري ويجب التحقق باستمرار من دقة البيانات واكتمالها.
- يجب استخدام مرجعيات القياس المعياري للعمليات الفردية كأداة لتعزيز ملاءمة العمليات وفعاليتها.
- يجب اعتبار قياس رضا العملاء أمراً لا غنى عنه لتقييم أداء هيئات الإرشاد البحري.
- استخدام القياسات وكذلك توفير المعلومات المتلقاه ونشرها ذات أهمية حيوية لهيئة الإرشاد البحري ويجب أن تكون هي الأساس لمزيد من تحسين الأداء وكذلك للأطراف المعنية ؛ يجب أن تكون هذه المعلومات محدثة ويجب تحديد الهدف بشكل جيد.
- يجب النظر في التقييم الذاتي على أساس دوري للحكم على مستوى أداء هيئة الإرشاد البحري وتحديد فرص تحسين الأداء.