

دورة القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن: التعامل مع الحوادث وكتابة التقارير وتدريب الفريق

2027 – 17 سبتمبر

ميلان





دورة القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن: التعامل مع الحوادث وكتابة التقارير وتدريب الفريق

المرجع: 28129_519 التاريخ: 13 - 17 سبتمبر 2027 المكان: ميلان الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار ضباط الأمن ومشرفي الورديات وقادة الفرق المتنقلين إلى مواقع إدارية، ويخرج منها كل مشارك دليل إشرافي لموقع واحد. يرقى الضباط عادة لسلامة حكمهم الميداني، ثم يواجهون مطالب جديدة: توجيه الزملاء، وكتابة تقارير تصمد أمام المراجعة، وتدريب من كانوا أقرانا بالأمس. ويبني البرنامج هذه القدرات بتمارين منظمة في التعامل مع الحوادث وكتابة التقارير وتدريب الفريق، تطبق كل منها على موقع المشارك نفسه. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تفقد فرق الأمن اتساقها حين يعتمد المشرفون المعينون حديثا على العادة الشخصية بدل أسلوب مشترك. فتعالج الحوادث بصورة متفاوتة، وتترك التقارير ثغرات تضعف المراجعة اللاحقة، ولا ينال الضباط الأكفاء إلا قدرا ضئيلا من الملاحظات. أما المشرف الذي يطبق أسلوبا واحدا في التعامل مع الحوادث وكتابة التقارير والتدريب فيمنح المنظمة فريقا يمكن التحقق من أدائه.

- اتساق معالجة الحوادث: يتحسن حين تتبع قرارات الوردية تسلسلا موحدا للتصعيد.
- جودة التقارير: ترتفع حين تصبح السجلات مكتملة وواقعية ومفيدة للمديرين والمحققين.
- استقرار الفريق: يقوى حين يتلقى الضباط تدريباً منتظما وتوقعات واضحة.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعرفة المهنية لضباط الحماية لدى IFPO الاتحاد الدولي لضباط الحماية: تحدد واجبات ضباط الحماية وسلوكهم المهني، وتؤطر الجلستين 1 و2.
- مرجع Security Supervision لمؤلفه Davies: نص معتمد في الإشراف على العاملين في الأمن، ويغذي العمل على الإحاطة والتفويض والأداء في الجلستين 3 و4.
- ممارسة السجل المنظم للحوادث: تفصل الوقائع عن الرأي وترتبها زمنيا، وتشكل عمل التقارير في الجلسة 2.



المشاركون المستهدفون

- كبار الضباط الذين يواجهون زملاءهم في وردية ويسألون عن نتائجها.
- قادة الفرق الذين يجرون الإحاطات ويوزعون المواقع ويراجعون عمل الآخرين.
- المشرفون الذين يكتبون تقارير الحوادث أو يعتمدونها للمديرين والعملاء.
- مديرو الأمن المعينون حديثاً الذين يدرّبون زملاء سابقين.
- مسؤولو غرف التحكم والمواقع الذين ينسقون التصعيد بين الفرق.

يعمل المشاركون عادة في المراكز التجارية والرعاية الصحية والخدمات اللوجستية والمجمعات المؤسسية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على التمييز بين واجبات المشرف وواجبات الضابط ووضع التوقعات للوردية.
2. سيكون المشاركون قادرين على تطبيق تسلسل التصعيد على حوادث متفاوتة الخطورة.
3. سيكون المشاركون قادرين على صياغة تقارير حوادث تفصل الوقائع عن الرأي.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات الأداء لدى الضابط وتخطيط حوار تدريبي معه.
5. سيكون المشاركون قادرين على حل الخلافات بين الزملاء.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير روتين الإشراف أمام مدير أو عميل.

هيكل البرنامج

اليوم 1: من ضابط أمن إلى مشرف

ما الذي يتغير حين يصبح ضابط الأمن مسؤولاً عن عمل الآخرين؟

- مراجعة دور ضابط الحماية وفق IFPO
- مخطط واجبات المشرف وحدود صلاحياته
- بيان توقعات الوردية
- تقييم ذاتي للسلطة والتأثير
- هيكل إحاطة التسليم والاستلام

اليوم 2: معالجة الحوادث وكتابة التقارير

كيف يعالج الحادث بتسلسل واضح ويسجل بحيث يعتمد عليه الآخرون؟



- سلم تصعيد
- أدوار قيادة الحادث في الوردية
- اختبار الفصل بين الوقائع والرأي
- نموذج تقرير حادث مرتب زمنيا
- قائمة مراجعة التقرير

اليوم 3: توجيه الفريق وإحاطته

كيف توزع المواقع والمهام والأولويات ليعرف كل ضابط ما هو مطلوب منه؟

- نص الإحاطة قبل الوردية
- شبكة توزيع المواقع والمهام
- أسئلة التحقق من التفويض
- بروتوكول التواصل مع غرفة التحكم
- مخطط روتين الإشراف

اليوم 4: تدريب الفريق ومعالجة الخلافات

كيف تعالج فجوات الأداء وتحل الخلافات دون الإضرار بالفريق؟

- سجل الملاحظات والتغذية الراجعة
- هيكل الحوار التدريبي
- ورقة تشخيص فجوة الأداء
- مصفوفة خيارات الاستجابة للخلاف
- قاموس عبارات التهدة

اليوم 5: بناء الدليل الإشرافي

هل تعمل أدوات الإحاطة والتصعيد والتقارير والتدريب معا في موقع واحد؟

- تطبيق سلم التصعيد من الجلسة 2 على موقع قائم
- اختبار نص الإحاطة من الجلسة 3 بتمثيل الأدوار
- إعادة كتابة تقرير بنموذج الجلسة 2
- استخدام هيكل التدريب من الجلسة 4 على حالة
- إنجاز الدليل الإشرافي



المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة المستندة إلى سرديات حوادث مجهولة المصدر وسجلات ورديات ومذكرات إحاطة وحالات مكتوبة قصيرة من مواقع تجارية وصحية ولوجستية. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على مواقع من اختيارهم، ويتدربون على الإحاطات والحوارات التدريبية في ثنائيات، ويتلقون ملاحظات الميسرين على كل سجل يكتبونه.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة تقرير حادث ضعيف بحيث تنفصل فيه الوقائع عن الرأي.
- نشاط مقترح: تقديم إحاطة قبل الوردية مدتها دقيقتان ثم تعديلها بعد ملاحظات الأقران.
- نشاط مقترح: التدريب على حوار تدريبي مع ضابط متأخر تقاريره.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك دليلًا إشرافيا لموقع واحد. ويضم مخطط الواجبات وسلم التصعيد ونموذج تقرير الحادث ونص الإحاطة ودليل الحوار التدريبي وروتين الإشراف. ويستخدم الدليل في العمل لإدارة الأسابيع الأولى من الوردية وتأهيل الضباط الجدد وبيان كيفية الإشراف على الفريق لمدير الموقع.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب التدريب على القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن الضباط الذين لم يشرفوا على غيرهم من قبل؟

نعم، فالبرنامج يفترض خبرة ميدانية راسخة، ويني القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن من تغير الدور صعودا، بادئًا بالواجبات وحدود الصلاحيات.

على أي مصادر تقوم القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن في هذا البرنامج؟

تقوم على المعرفة المهنية لضباط الحماية لدى IFPO ومرجع Security Supervision لمؤلفه Davies، إلى جانب ممارسة السجل المنظم للحوادث.

كيف يستخدم الدليل الإشرافي في القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن داخل العمل؟

تستخدمه لإدارة الورديات وتأهيل الضباط الجدد وبيان كيفية الإشراف على فريقك لمدير أو عميل.



بماذا تختلف القيادة الإشرافية لمشرفي الأمن عن برنامج في إدارة الأمن؟

تركز على التوجيه وكتابة التقارير والتدريب في وردية واحدة، بينما تركز إدارة الأمن على الاستراتيجية والميزانيات والمخاطر في المنظمة كلها.