JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الإشراف على العمليات الأمنية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الإشراف على العمليات الأمنية

الإشراف على العمليات الأمنية دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمشرفي الأمن وقادة غرف التحكم ومديري العمليات الذين يخططون النوبات وينشرون الضباط ويقودون الدقائق الأولى من الحوادث، وتنتهي بخطة الإشراف على العمليات الأمنية. فالمواقع العاملة على مدار الساعة تعتمد اليوم على فرق داخلية ومتعاقدة معا وغرف تحكم مزدحمة وميزانيات توظيف محدودة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمشرفين يتحملون نتائج النوبة.

لماذا يهم الإشراف على العمليات الأمنية الآن

ثلاثة ضغوط تشكل الإشراف الأمني حاليا: جداول نوبات تضغطها حدود الإرهاق والغياب وتبدل موظفي المقاولين، وغرف تحكم تستقبل إنذارات ولقطات كاميرات واتصالات تفوق قدرة المشغلين دون دعم، وعملاء يقيسون الأمن بأزمنة الاستجابة ونتائج الحوادث. والعملية التي يحسن الإشراف عليها تنشر الضباط حيث يكون الخطر أعلى وتتعامل مع الإنذارات باتساق وتتعلم من كل نوبة، أما التي يساء الإشراف عليها فتترك النقاط شاغرة وتفوت الإنذارات وتكرر الإخفاقات نفسها. وتستند الدورة إلى متطلبات التخطيط والضبط التشغيلي في ISO 18788 للعمليات الأمنية، وإلى مبادئ قيادة الحوادث مثل نطاق الإشراف وتوحيد الأدوار.

المستفيدون من الإشراف على العمليات الأمنية

- مشرفو النوبات الذين يخططون الجداول ويوجهون الضباط ويغطون الغياب
- قادة غرف التحكم الذين يديرون معالجة الإنذارات ومراقبة الكاميرات والتوجيه
- مديرو العمليات الذين يشرفون على عدة مواقع أو عقود في وقت واحد
- مديرو العقود الذين يحاسبون مزودي الخدمات الأمنية على مستويات الخدمة
- المديرون المناوبون الذين يتولون قيادة الحوادث حتى وصول الدعم الأعلى

تستفيد عملية الموقع أو العقد أكثر حين يحضر مشرفو النوبات وقائد غرفة التحكم معا، إذ يوحدون النشر وإجراءات الإنذار ومعايير التسليم عبر كل نوبات الجدول نفسه.

قدرات الإشراف على العمليات الأمنية

ينتقل المشاركون من التعامل مع كل نوبة على حدة إلى إدارة عملية خاضعة للإشراف بمنطق نشر واضح وأداء مقيس وقيادة واثقة للحوادث.

- تصميم جداول النوبات وخطط النشر التي تطابق أعداد الضباط مع الخطر حسب الوقت والمكان — اعتماد مديري العمليات للتوظيف
- بناء إجراءات الإحاطة والاستخلاص التي تنقل المعلومات والدروس بين النوبات — تصرف الضباط بناء على معلومات حديثة
- تحديد إجراءات غرفة التحكم للتحقق من الإنذارات وترتيبها والتوجيه — حكم العملاء على أزمنة الاستجابة
- احتساب مقاييس أداء الضباط من بيانات الدوريات والاستجابة والتدقيق — توجيه المشرفين للموظفين أو تصحيحهم
- تطبيق أدوار قيادة الحوادث ونطاق الإشراف وعتبات التصعيد — تسليم المديرين المناوبين للقادة الأعلى
- تقييم أداء المقاولين مقابل مستويات الخدمة والاتفاق على المعالجات — قادة المشتريات وعلاقات العملاء

مصطلحات الإشراف على العمليات الأمنية الأساسية

- خطة النشر — توزيع الضباط والنقاط والدوريات في الموقع حسب ساعات اليوم وفق الخطر المقيم.
- نطاق الإشراف — عدد الضباط أو الفرق الذين يستطيع مشرف واحد توجيههم بفاعلية في العمل المعتاد أو أثناء الحادث.
- التحقق من الإنذار — تأكيد صحة الإنذار عبر الكاميرات أو أجهزة الاستشعار أو تفقد الضباط قبل توجيه الاستجابة.
- إحاطة النوبة — اجتماع قصير منظم في بداية النوبة يغطي التهديدات والمهام والتغييرات ونقاط السلامة.
- اتفاقية مستوى الخدمة SLA — المعايير التعاقدية التي يتقيد بها مزود الخدمة الأمنية مثل أعداد الأفراد وأزمنة الاستجابة.
- سجل الحادث — سجل مؤقت بالوقت لكل إجراء وقرار ورسالة أثناء الحادث يستخدم للمراجعة والإثبات.

الإشراف على العمليات الأمنية يوما بيوم

اليوم 1: الصورة التشغيلية للمشرف

- الملف الوظيفي للمشرف — تحديد الصلاحيات بين الضباط والمديرين
- ملفات خطر الموقع حسب الوقت والمكان — تحديد أولويات النشر
- الضبط التشغيلي في ISO 18788 — ربط الإشراف بنظام الإدارة
- توقعات أصحاب المصلحة من العمليات الأمنية — التوفيق بين احتياجات العميل والتشغيل
- خط الأساس للأداء التشغيلي — قياس الوضع الحالي

اليوم 2: تخطيط النوبات والجداول

- أنماط تصميم الجداول — الموازنة بين التغطية والإرهاق والتكلفة
- الحد الأدنى للأفراد — تحديد متى لا يجوز ترك النقاط شاغرة
- إدارة الغياب والعمل الإضافي — سد الفجوات دون إنهاك
- مصفوفات مهارات الضباط — وضع الأشخاص المناسبين في النقاط الرئيسية
- ضبط تغييرات الجداول — تسجيل التعديلات واعتمادها

اليوم 3: النشر والإشراف على الدوريات

- خطط النشر حسب فترات الخطر — تحريك الضباط إلى حيث يبلغ التهديد ذروته
- الإشراف على مسارات الدوريات — التحقق من التغطية بأنظمة الجولات
- إجراءات تفقد النقاط — التحقق من الجاهزية والسلوك
- تمركز فرق الاستجابة المتنقلة — تقصير أزمنة الاستجابة
- النشر في الفعاليات الخاصة — زيادة القوة في فترات الذروة

اليوم 4: الإحاطة والاستخلاص والتسليم

- هيكل إحاطة النوبة — تقديم التهديدات والمهام ونقاط السلامة
- الاستخلاص بعد الحوادث — التقاط الدروس وهي حاضرة
- معايير التسليم بين النوبات — منع ضياع المعلومات
- تبادل المعلومات مع الضباط — تحويل التقارير إلى إجراءات
- دفاتر المشرف — تسجيل القرارات والتعليمات

اليوم 5: عمليات غرفة التحكم

- أدوار غرفة التحكم وتخطيطها — تنظيم المشغلين ومحطات العمل
- إجراءات معالجة الإنذارات — التحقق منها وترتيبها وإغلاقها
- انضباط المراقبة بالفيديو — تقليل إرهاق المشغل والأحداث الفائتة
- بروتوكولات اللاسلكي والتوجيه — توجيه الضباط بوضوح
- مرونة غرفة التحكم — استمرار العمل أثناء أعطال الأنظمة

اليوم 6: متابعة أداء الضباط

- مؤشرات أداء الضباط — قياس الدوريات والاستجابات والتقارير
- الفحوص المفاجئة والزيارات الخفية — اختبار المعايير بموضوعية
- محادثات التوجيه — تصحيح السلوك بشكل بناء
- إجراءات التقدير والتأديب — تطبيق عواقب عادلة
- تحليل الاحتياجات التدريبية من بيانات الأداء — استهداف التطوير

اليوم 7: قيادة الحوادث للمشرفين

- أدوار قيادة الحادث — تعيين القائد والعمليات والاتصالات
- نطاق الإشراف أثناء الحوادث — تنظيم الفرق تحت الضغط
- عتبات التصعيد — تحديد متى يطلب الدعم الأعلى
- سجلات الحوادث والقرارات — دعم المراجعة اللاحقة
- التسليم لخدمات الطوارئ — إحاطة المستجيبين عند وصولهم

اليوم 8: إدارة مقاولي الأمن

- اتفاقيات مستوى الخدمة للحراسة — تفسير معايير العقد
- تقارير أداء المقاولين — مقارنة التنفيذ بالأهداف
- التفتيش المشترك مع المزودين — معالجة أوجه القصور مبكرا
- إجراءات الجزاءات والمعالجة — تطبيق شروط العقد بإنصاف
- الفرق الداخلية والمتعاقدة المختلطة — بناء ثقافة تشغيل واحدة

اليوم 9: التحسين المستمر للعمليات

- تحليل اتجاهات الحوادث — رصد الإخفاقات المتكررة
- مراجعات ما بعد الإجراء — تحويل الحوادث إلى تعديلات في الإجراءات
- التدقيق التشغيلي — فحص الإشراف مقابل المعايير
- لوحات متابعة الإشراف — رفع النتائج إلى المديرين
- مقترحات تحديث التقنية — تبرير الحاجة إلى أدوات أحدث

اليوم 10: ممارسة خطة الإشراف على العمليات الأمنية

- تطبيق أساليب الجداول والنشر — تخطيط أسبوع لموقع مختار
- تطبيق إجراءات غرفة التحكم — تحديد معايير الإنذار والتوجيه
- تطبيق متابعة الأداء — تحديد مقاييس الضباط وفحوصهم
- تطبيق أدوار قيادة الحوادث — توزيع مسؤوليات التصعيد
- خطة الإشراف على العمليات الأمنية — جمع الجداول والضوابط والمقاييس والقيادة

تطبيق الإشراف على العمليات الأمنية بعد الدورة

- قيادة مراجعة لجدول النوبات والنشر لشهر كامل مقابل أوقات وقوع الحوادث في موقعك، واقتراح تحريك الضباط لتغطية الفترات الأعلى خطرا.
- إجراء تدقيق لمعالجة الإنذارات في غرفة التحكم بقياس أزمنة التحقق والتوجيه، والاتفاق على التحسينات مع مدير العمليات.

أسئلة حول الإشراف على العمليات الأمنية

ما الإشراف على العمليات الأمنية ولماذا يهم الآن؟

الإشراف على العمليات الأمنية هو تخطيط النوبات ونشر الضباط وإدارة غرف التحكم وقيادة الاستجابة الأولى لتعمل العملية الأمنية بموثوقية. ويهم الآن لأن الجداول المضغوطة وغرف التحكم المزدحمة لا تترك هامشا للخطأ.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب الإشراف على العمليات الأمنية؟

يستفيد مشرفو النوبات وقادة غرف التحكم ومديرو العمليات أكثر من غيرهم من تدريب الإشراف على العمليات الأمنية، ومعهم مديرو العقود والمديرون المناوبون.

كيف يختلف الإشراف على العمليات الأمنية عن دورة التطوير المهني لضباط الأمن؟

يركز الإشراف على العمليات الأمنية على إدارة العملية كلها: الجداول والنشر وغرف التحكم والأداء وقيادة الحوادث. أما دورة التطوير المهني لضباط الأمن فتركز على مهارات الضابط الفرد في نقطته.

ماذا تعود به من تدريب الإشراف على العمليات الأمنية؟

تعود بخطة الإشراف على العمليات الأمنية لموقع حقيقي، تجمع الجداول والنشر ومعايير غرفة التحكم ومقاييس الضباط وأدوار قيادة الحوادث.

الإشراف على العمليات الأمنية: الطريق إلى الأمام

توجه خطة الإشراف على العمليات الأمنية أولا طريقة نشر الضباط في فترة الجدول التالية ومعايير غرفة التحكم التي تتغير. ويستخدمها المشرفون وقادة غرف التحكم ومديرو العمليات لإدارة النوبات باتساق. وبعد الشهر الأول يستحق النشر مراجعة مقابل أوقات الحوادث المسجلة، سواء في حرم مستشفى أو مجمع لوجستي، ليقف الضباط حيث يقع الخطر فعلا.