JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في التطوير المهني لضباط الأمن

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في التطوير المهني لضباط الأمن

التطوير المهني لضباط الأمن دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لضباط الأمن ذوي الخبرة وقادة الفرق ومشرفي النوبات الذين يسعون إلى رفع أدائهم وأداء نقاطهم، وتنتهي بمراجعة التطوير المهني وتعليمات النقطة. فالضابط يتعامل اليوم مع الجمهور والمقاولين والطوارئ في النوبة نفسها، والعملاء يحكمون على الخدمة الأمنية كلها من تصرف ضابط واحد. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لضباط مستعدين للقيادة بالقدوة.

لماذا يهم التطوير المهني لضباط الأمن الآن

ثلاثة عوامل تشكل دور ضابط الأمن حاليا: عملاء ينتظرون حضورا ظاهرا ولبقا يردع ويكشف في آن واحد، وتقنيات في النقطة مثل المراقبة بالفيديو وقارئات الدخول وتطبيقات الحوادث يجب أن يستخدمها الضابط بثقة، وتدقيق أكبر في طريقة استخدام الضباط لصلاحياتهم القانونية وتعاملهم مع النزاعات. والخدمة التي يرصد ضباطها بدقة ويكتبون تقاريرهم بإتقان ويهدئون المواقف بهدوء تحمي الناس والسمعة، أما التي يرتجل ضباطها فتجلب الشكاوى والإصابات والمسؤولية القانونية. وتستند الدورة إلى توقعات الكفاءة والسلوك في ISO 18788 للعمليات الأمنية، وإلى نماذج إدارة النزاع مثل سلم التهدئة.

المستفيدون من التطوير المهني لضباط الأمن

- الضباط ذوو الخبرة الذين يشغلون نقاطا رئيسية مثل البوابات ونقاط التفتيش ومكاتب الاستقبال
- قادة الفرق الذين يوجهون الضباط ويدربونهم ويتابعونهم في كل نوبة
- مشرفو النوبات الذين يستجيبون للحوادث ويعتمدون تقارير الوقائع
- ضباط الدوريات المتنقلة الذين يغطون المواقع الكبيرة ومواقف السيارات والأسوار
- الضباط المنتقلون إلى أدوار التدريب أو الإرشاد للمنتسبين الجدد

يستفيد فريق الأمن المتعاقد أكثر حين يحضر مشرف نوبة وقائد فريق وضابطان أقدمان من الموقع نفسه معا، إذ يعيدون كتابة تعليمات النقاط وروتين الإحاطة في ذلك الموقع بمعيار واحد مشترك.

قدرات التطوير المهني لضباط الأمن

ينتقل المشاركون من أداء المهام بحكم العادة إلى أداء كل مهمة بتقدير يستطيعون شرحه للمشرف أو العميل أو المحقق.

- تطبيق أساليب منظمة للدوريات والملاحظة لرصد النشاط غير المعتاد — قرار المشرفين بالتصعيد
- بناء تقارير حوادث ووقائع واضحة تصمد أمام التدقيق اللاحق — المديرون والعملاء والمحققون
- اختبار أساليب التهدئة وإدارة النزاع في سيناريوهات واقعية — سلامة الجمهور والضباط
- تحديد إجراءات التحقق من الزوار والمركبات والتوريدات في النقطة — حماية مديري المواقع للمناطق المقيدة
- التواصل المهني مع الجمهور والموظفين وخدمات الطوارئ — رضا العملاء وسمعة الخدمة
- تصميم خطة تطوير شخصية مرتبطة بالكفاءة المطلوبة للدور — تخطيط المديرين المباشرين للتقدم الوظيفي

مصطلحات التطوير المهني لضباط الأمن الأساسية

- تعليمات النقطة — تعليمات مكتوبة خاصة بالموقع تحدد مهام الضابط وصلاحياته وتصرفاته في نقطة بعينها.
- دفتر الوقائع — السجل المستمر للأحداث والجولات والتسليم في النقطة طوال كل نوبة.
- التهدئة — أساليب لفظية وغير لفظية تخفض التوتر وتقلل احتمال تحول المواجهة إلى اشتباك.
- سلم استخدام القوة — مقياس متدرج للاستجابات يوجه الضابط إلى استخدام القوة التي يتطلبها الموقف فقط.
- التقييم الآني للمخاطر — الحكم المستمر الذي يجريه الضابط في الموقع مع تغير الظروف أثناء الحادث.
- إحاطة التسليم — تبادل منظم للمعلومات بين الضباط المغادرين والقادمين عند تغيير النوبة.

التطوير المهني لضباط الأمن يوما بيوم

اليوم 1: دور ضابط الأمن المعاصر

- الملف المهني للضابط المحترف — تحديد المهام والصلاحيات والسلوك
- توقعات العملاء من الخدمات الأمنية — الموازنة بين الردع واللباقة
- توقعات الكفاءة في ISO 18788 — ربط التدريب بالأداء
- مراجعة نقاط القوة الشخصية — تحديد أولويات التطوير
- مدونات السلوك والأخلاقيات — توجيه التصرف تحت الضغط

اليوم 2: الدوريات والملاحظة

- تخطيط الدوريات وتنويع المسارات — تجنب الأنماط المتوقعة
- أساليب الملاحظة والسلوك المعتاد — رصد ما يبدو غير طبيعي
- التعرف على الأغراض والمركبات المشبوهة — تحديد متى يجب العزل
- فحص الأسوار ومواقف السيارات — كشف الاختراقات مبكرا
- التقنية في النقطة — استخدام الفيديو والقارئات وتطبيقات الحوادث

اليوم 3: التحكم في الدخول عند النقطة

- أساليب التحقق من الهوية — تأكيد هوية الزوار والمقاولين
- إجراءات تفتيش المركبات والتوريدات — العثور على المواد المحظورة بأمان
- ضبط التصاريح والمفاتيح — منع إساءة استخدام بطاقات الاعتماد
- أساليب التسلل خلف الآخرين والهندسة الاجتماعية — رفض الدخول بلباقة
- قواعد مرافقة الزوار في المناطق المقيدة — الإشراف على الزيارات الحساسة

اليوم 4: التواصل والأمن في خدمة الجمهور

- الاستقبال المهني والحضور — تشكيل الانطباع الأول
- انضباط الاتصال اللاسلكي والأبجدية الصوتية — إبقاء الرسائل واضحة
- التعامل مع الشكاوى في النقطة — حل المشكلات قبل تصاعدها
- مساعدة الزوار المستضعفين — الاستجابة بعناية واحترام
- العمل مع جمهور متنوع — التواصل عبر الثقافات واللغات

اليوم 5: إدارة النزاع

- مؤشرات تصاعد النزاع — قراءة علامات الإنذار المبكر
- أساليب التهدئة اللفظية — تهدئة الأشخاص الغاضبين
- التموضع والمسافة الشخصية — البقاء آمنا أثناء المواجهة
- سلم استخدام القوة — اختيار استجابات متناسبة
- جلسات ما بعد الحادث — دعم الضباط بعد النزاع

اليوم 6: الصلاحيات والمسؤوليات القانونية

- صلاحيات الضابط وحدودها — التصرف ضمن السلطة المشروعة
- الاحتجاز والتسليم للشرطة — اتباع الإجراء الصحيح
- الموافقة على التفتيش ورفضه — احترام حقوق الأفراد
- الخصوصية في المراقبة والسجلات — التعامل السليم مع البيانات الشخصية
- المسؤولية وواجب العناية — تجنب إلحاق الضرر بالآخرين

اليوم 7: الاستجابة للحوادث والطوارئ

- التقييم الآني للمخاطر في الموقع — الحكم على الظروف المتغيرة
- أدوار إنذار الحريق والإخلاء — توجيه الأشخاص إلى الأمان
- الاستجابة الأولية للطوارئ الطبية — طلب المساعدة وحماية المصابين
- إجراءات التهديد بالقنابل والطرود المشبوهة — اتباع الخطوات المعتمدة
- إجراءات الإغلاق والإيواء الداخلي — حماية الشاغلين من التهديدات الخارجية

اليوم 8: التقارير والأدلة

- معايير دفتر الوقائع — تسجيل الأحداث بدقة
- كتابة تقارير الحوادث — إنتاج روايات واضحة وواقعية
- بيانات الشهود وإفاداتهم — جمع المعلومات في موقع الحادث
- أساسيات حفظ مسرح الحادث — حماية الأدلة للمحققين
- إحاطات التسليم — نقل المعلومات بين النوبات

اليوم 9: القيادة بالقدوة في النوبة

- تقديم إحاطة النوبة — تحديد أولويات الفريق
- أساليب التدريب بين الزملاء — مساعدة الزملاء على التحسن
- الوعي بالإرهاق والرفاه — الحفاظ على اليقظة في النوبات الطويلة
- فحص المظهر المهني والمعدات — إظهار الجاهزية
- ملاحظات العملاء والمشرفين — تحويل الملاحظات إلى إجراءات

اليوم 10: ممارسة مراجعة التطوير المهني وتعليمات النقطة

- تطبيق أساليب الدوريات والملاحظة — مراجعة نقطة مختارة
- تطبيق معايير التحكم في الدخول — تحديث تعليمات النقطة
- تطبيق إجراءات النزاع والطوارئ — اختبار جاهزية النقطة
- تطبيق معايير التقارير — تحسين سجلات الوقائع
- مراجعة التطوير المهني وتعليمات النقطة — تحديد الأهداف الشخصية وتعديلات النقطة

تطبيق التطوير المهني لضباط الأمن بعد الدورة

- قيادة مراجعة لتعليمات النقطة في موقعك مع مشرفك، وتحديث تعليمات الدخول والدوريات والطوارئ التي لم تعد تطابق الممارسة.
- تنفيذ سلسلة قصيرة من إحاطات النوبة عن التهدئة وكتابة التقارير لفريقك، باستخدام قيود حقيقية من دفتر الوقائع أمثلة.

أسئلة حول التطوير المهني لضباط الأمن

ما التطوير المهني لضباط الأمن ولماذا يهم الآن؟

التطوير المهني لضباط الأمن يرفع مهارات الضابط في الدوريات والتحكم في الدخول وإدارة النزاع وكتابة التقارير والاستجابة للطوارئ. ويهم الآن لأن العملاء يحكمون على الخدمة الأمنية من سلوك كل ضابط، والتدقيق في صلاحيات الضباط يتزايد.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب التطوير المهني لضباط الأمن؟

يستفيد ضباط الأمن ذوو الخبرة وقادة الفرق ومشرفو النوبات أكثر من غيرهم من تدريب التطوير المهني لضباط الأمن، ومعهم الضباط المنتقلون إلى أدوار الإرشاد.

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

يركز التطوير المهني لضباط الأمن على ممارسة الضابط نفسه في النقطة: الملاحظة والتحكم في الدخول والنزاع والتقارير. أما دورة الإشراف على العمليات الأمنية فتركز على تخطيط النوبات ونشر الفرق وإدارة الأداء عبر العملية كلها.

ماذا تعود به من تدريب التطوير المهني لضباط الأمن؟

تعود بمراجعة التطوير المهني وتعليمات النقطة، تحدد أهدافك الشخصية للتطوير وتسجل التعديلات التي تحتاجها تعليمات نقطتك.

التطوير المهني لضباط الأمن: الطريق إلى الأمام

توجه مراجعة التطوير المهني وتعليمات النقطة أولا قرار المشرف بشأن تعليمات النقطة التي يحدثها والمهارات التي يعمل عليها الضابط بعد ذلك. ويستخدمها الضباط وقادة الفرق ومديرو المواقع للاتفاق على المعايير في كل نقطة. وبعد الشهر الأول تستحق الأهداف مراجعة مقابل سجلات الوقائع، سواء في مركز تسوق أو مدخل مستشفى، ليتبع التطوير الحوادث الفعلية.