JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق

التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق دورة تدريبية مدتها أسبوع للمدققين الداخليين وقادة فرق التدقيق الذين يجرون مقابلات العمل الميداني واجتماعات الختام، وتنتهي بإعداد حقيبة حوارات المهمة التي تضم جداول الاجتماعات وأدلة المقابلات ونص اجتماع الإغلاق. فالملاحظة التي تقبلها الجهة في القاعة أقرب إلى المعالجة من ملاحظة تقرؤها أول مرة على الورق. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمدققين الذين يقودون تلك الحوارات.

لماذا يهم التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق الآن

ثلاث فئات تشكل الحوار مع الجهات الخاضعة للتدقيق اليوم: مديرو الأعمال الذين ينتظرون شرحا واضحا للنطاق والمعايير قبل بدء أي اختبار، ولجان المراجعة التي تريد ردود الإدارة وأسماء المسؤولين عن الإجراءات متفقا عليها قبل صدور التقرير، والفرق الهجينة التي باتت تجري كثيرا من المقابلات عبر الاتصال المرئي. وظيفة التدقيق التي تحسن التواصل تكسب التعاون وسرعة الحصول على الأدلة وقلة الخلاف على التصنيفات، أما التي تهمله فتواجه المواقف الدفاعية والتأخير والاعتراض في اللحظة الأخيرة. وتستند الدورة إلى معايير التدقيق الداخلي العالمية الصادرة عن IIA في إبلاغ نتائج المهمة، وإلى نموذج الخطوط الثلاثة Three Lines Model الذي يعد الجهات الخاضعة للتدقيق مالكة للمخاطر في الخط الأول.

المستفيدون من التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق

- المدققون الذين يقابلون ملاك العمليات ويوثقون أدلة جولات التحقق
- قادة فرق التدقيق الذين يترأسون اجتماعات الافتتاح والختام
- المدققون الذين يعرضون مسودات الملاحظات على رؤساء الإدارات
- كبار المدققين الذين يوجهون الموظفين الجدد في مواقف العمل الميداني المتوترة
- مراجعو الجودة والامتثال الذين يناقشون الفجوات مع المديرين التشغيليين

تستفيد أكثر فرق التدقيق التي ترسل قائدها مع مدققين اثنين أو ثلاثة معا، إذ تعود بصيغة اجتماعات موحدة وعادات مقابلة متقاربة.

قدرات التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق

يتدرب المشاركون على كل لحظة حوارية في المهمة، من اتصال تحديد النطاق الأول حتى المصافحة على الإجراءات المتفق عليها.

- تصميم جداول اجتماعات الافتتاح التي تحدد النطاق والمعايير وطلبات الأدلة — مديرو الجهات الخاضعة للتدقيق
- تطبيق الأسئلة المفتوحة والاستقصائية والتأكيدية في مقابلات العمل الميداني — جودة أدلة جولات التحقق
- إبلاغ الملاحظات الناشئة مبكرا ودون مفاجأة — رؤساء الإدارات وملاك العمليات
- تقدير إشارات المقاومة والرد عليها بأساليب التهدئة — الجدول الزمني للمهمة
- بناء نصوص اجتماعات الإغلاق التي تؤمن ردود الإدارة والمسؤولين عن الإجراءات — التقارير إلى لجنة المراجعة
- اختبار الاتفاق على الوقائع قبل مناقشة التصنيفات — اعتماد التقرير

مصطلحات التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق الأساسية

- الجهة الخاضعة للتدقيق — الوحدة أو مالك العملية أو المدير الذي تفحص المهمة أنشطته.
- اجتماع الافتتاح — أول اجتماع رسمي يشرح فيه المدققون الأهداف والنطاق والمعايير والتوقيت وطلبات المعلومات.
- السؤال الاستقصائي — سؤال متابعة يطلب مثالا أو مستندا أو سببا وراء إجابة سابقة.
- تأكيد الوقائع — الاتفاق على دقة الحالة المرصودة قبل مناقشة سببها وأثرها وتصنيفها.
- اجتماع الإغلاق — نقاش الختام الذي يتفق فيه على الملاحظات والتصنيفات وردود الإدارة قبل التقرير المكتوب.
- مسؤول إجراء الإدارة — المدير المسمى الذي يحاسب على تنفيذ الرد المتفق عليه في الموعد المستهدف.

التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق يوما بيوم

اليوم 1: العلاقة مع الجهة الخاضعة للتدقيق

- نموذج الخطوط الثلاثة Three Lines Model — الجهات الخاضعة للتدقيق مالكة للمخاطر في الخط الأول
- معايير التدقيق الداخلي العالمية في إبلاغ المهمة — التوقعات المطلوبة
- شبكة رسم خريطة الجهات — التأثير والاهتمام والمخاوف المحتملة
- خطاب المهمة واتصال تحديد النطاق — ضبط النبرة قبل العمل الميداني
- جدول اجتماع الافتتاح — النطاق والمعايير والتوقيت وطلبات الأدلة

اليوم 2: المقابلات في العمل الميداني

- تصميم دليل المقابلة — ترتيب الأسئلة المفتوحة والاستقصائية والختامية
- الإصغاء النشط وتدوين الملاحظات — سجلات دقيقة لجولات التحقق
- آداب المقابلة عن بعد — الاتصال المرئي ومشاركة الشاشة
- إشارات لغة الجسد ونبرة الصوت — قراءة التردد والفجوات
- متابعة طلبات المستندات — استمرار تدفق الأدلة دون احتكاك

اليوم 3: المقاومة والحوارات الصعبة

- خريطة مثيرات المواقف الدفاعية — توقع الاعتراضات قبل الاجتماعات
- عبارات التهدئة — الانتقال من اللوم إلى الوقائع المشتركة
- بروتوكول الأدلة المتنازع عليها — حين تعترض الجهة على الحالة المرصودة
- سلم التصعيد — متى يشرك قائد التدقيق
- الوعي بالثقافة والتسلسل الإداري — مخاطبة كبار المديرين بثقة

اليوم 4: الاتفاق على الملاحظات واجتماعات الإغلاق

- جلسات تأكيد الوقائع — الدقة قبل السبب والتصنيف
- حوارات التصنيف — شرح درجة الخطورة دون جدال
- نص اجتماع الإغلاق — ترتيب الملاحظات والردود
- توثيق ردود الإدارة — الإجراءات والمسؤولون والمواعيد المستهدفة
- مذكرة ما بعد الاجتماع — الجسر بين الاتفاق والتقرير المكتوب

اليوم 5: التطبيق العملي لحقيبة حوارات المهمة

- تمثيل أدوار من تدقيق فرع بنكي — تطبيق جدول الافتتاح
- تمثيل أدوار من تدقيق إمدادات مستشفى — تطبيق أدلة المقابلة
- محاكاة مدير معترض — تطبيق التهدئة والتصعيد
- ملاحظات الزملاء على اجتماعات إغلاق مسجلة — تحسين النص والنبرة
- حقيبة حوارات المهمة — استكمال الجداول والأدلة ونص الإغلاق

تطبيق التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق بعد الدورة

- استخدام جدول اجتماع الافتتاح وشبكة رسم خريطة الجهات في المهمة التالية وطلب رأي الجهة في وضوح النطاق
- عقد جلسة لتأكيد الوقائع قبل اجتماع الختام القادم وتوثيق ردود الإدارة بالمسؤولين والمواعيد المستهدفة في نص الإغلاق

أسئلة حول التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق

ما دورة التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق ولماذا تهم الآن؟

هي تدريب على الجانب الحواري من التدقيق، من اجتماعات الافتتاح حتى نقاشات الختام. وتهم الآن لأن اللجان تنتظر ردودا متفقا عليها قبل صدور التقارير، ولأن كثيرا من المقابلات أصبح يجري عن بعد.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق؟

يستفيد أكثر المدققون الذين يقابلون ملاك العمليات، ومعهم قادة الفرق الذين يترأسون اجتماعات الافتتاح والختام وكبار المدققين الذين يوجهون الموظفين الجدد.

كيف تختلف دورة التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق عن دورة كتابة تقارير التدقيق؟

تتناول ما يقال في القاعة لا ما يكتب. فكتابة التقارير تصوغ الوثيقة النهائية، أما هذا التدريب فيصوغ المقابلات والتعامل مع المقاومة واجتماع الإغلاق الذي يسبقها.

ماذا تعود به من دورة التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق؟

تعود بحقيبة تضم جدول افتتاح وأدلة مقابلة وعبارات تهدئة ونص اجتماع إغلاق جاهزا لمهمتك التالية.

التواصل مع الجهات الخاضعة للتدقيق واجتماعات الإغلاق: الطريق إلى الأمام

تصبح حقيبة حوارات المهمة المجموعة المعتمدة من جداول الاجتماعات وأدلة المقابلات ونصوص الإغلاق لدى فريق التدقيق. وأول استخدام لها اجتماع افتتاح المهمة التالية حيث يتفق على النطاق وطلبات الأدلة. ويتقاسمها القادة والمدققون في كل مهمة جديدة، ومن المفيد مراجعة نص الإغلاق بعد أول اجتماع ختام لمعرفة الردود التي ظلت تحتاج إلى متابعة.