JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول

منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري منع الخسائر وضباط الأمن والمشرفين الذين يخفضون الفاقد ويكشفون السرقة والاحتيال ويديرون تحقيقات داخلية سليمة، وتنتهي بخطة حماية الأصول ومنع الخسائر. فالمخزون والنقد والمعدات والسجلات الحساسة تمر اليوم عبر أيد وقنوات أكثر من أي وقت مضى، فتتسع الثغرات التي تستغلها الخسائر. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لممارسين يتعاملون مع الحوادث فعلا.

لماذا يهم منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول الآن

ثلاثة عوامل تشكل منع الخسائر حاليا: تجارة متعددة القنوات ولوجستيات مسندة إلى مزودين خارجيين تضاعف نقاط التسليم، وعصابات سرقة منظمة وموظفون متواطئون يستهدفون تلك النقاط، وقيادات مالية تنتظر قياس الفاقد وتفسيره بدلا من شطبه. والوظيفة التي تحسن المنع والتحقيق تحمي هامش الربح وتردع التكرار، أما التي تتأخر فتفقد الأدلة وتضر بعلاقات الموظفين وتعرض المؤسسة للطعن القانوني. وتستند الدورة إلى إرشادات إدارة المخاطر الأمنية المؤسسية ESRM Enterprise Security Risk Management لتحديد ملكية المخاطر، وإلى نموذج مثلث الاحتيال القائم على الضغط والفرصة والتبرير لتوجيه الضوابط.

المستفيدون من منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول

- قادة منع الخسائر الذين يقيسون الفاقد ويختارون الإجراءات المضادة للمتاجر والمستودعات والمواقع
- مشرفو الأمن الذين يديرون الكشف والضبط والإبلاغ عن الحوادث خلال النوبات
- المحققون الداخليون الذين يجمعون الأدلة ويقابلون الموظفين في قضايا السرقة والاحتيال
- أخصائيو مراقبة المخزون الذين يطابقون سجلات البضائع ويرصدون الفروقات غير المفسرة
- أمناء السجلات الذين يحمون الوثائق السرية والعينات وأصول المعلومات الحساسة

تستفيد سلسلة التجزئة أو شبكة التوزيع أكثر حين يحضر قائد إقليمي لمنع الخسائر ومحقق ومراقب مخزون معا، إذ يجمعون أرقام الفاقد وتقارير الاستثناءات وملفات القضايا في صورة واحدة لمصادر الخسارة.

قدرات منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول

ينتقل المشاركون من رد الفعل على الحوادث الفردية إلى إدارة دورة مقيسة لمنع الخسائر تسندها أدلة تصمد أمام التدقيق.

- احتساب الفاقد حسب الفئة والموقع لتحديد أكبر مسببات الخسارة — تحديد القيادات المالية لأهداف الخفض
- تصميم روادع السرقة والاحتيال باستخدام مثلث الاحتيال وتقارير الاستثناءات — تعديل مديري العمليات للإجراءات
- تطبيق أساليب المقابلة والتعامل مع الأدلة بما يحفظ العدالة وتسلسل الحيازة — مستشارو الموارد البشرية والشؤون القانونية
- تحديد أنظمة المراقبة الإلكترونية للسلع وتحليلات الفيديو وسجلات الدخول للمناطق عالية الفاقد — قادة المتاجر والمستودعات
- بناء ضوابط أصول المعلومات للوثائق والوسائط السرية — تصنيف مالكي السجلات لما يحتاج إلى حماية
- إيصال نتائج القضايا في تقارير تحقيق واضحة — اللجان التأديبية والإحالة إلى جهات إنفاذ القانون

مصطلحات منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول الأساسية

- الفاقد — الفرق بين المخزون أو النقد المسجل والفعلي، الناتج عن السرقة أو الاحتيال أو الخطأ الإداري أو نقص التوريد.
- مثلث الاحتيال — نموذج يفسر الاحتيال بالضغط والفرصة والتبرير، ويستخدم لتحديد مواضع الضوابط التي تزيل الفرصة.
- تقارير الاستثناءات — تحليل آلي لعمليات مثل المرتجعات والإلغاءات والخصومات لرصد أنماط توحي بالتلاعب.
- تسلسل الحيازة — سجل موثق لمن جمع كل دليل واحتفظ به ونقله، بما يحفظ سلامته.
- المراقبة الإلكترونية للسلع EAS — بطاقات وهوائيات بوابات تطلق إنذارا عند خروج بضاعة غير مدفوعة من منطقة محمية.
- جرائم التجزئة المنظمة — سرقة منسقة تنفذها مجموعات تسرق البضائع بكميات لإعادة بيعها عبر قنوات أخرى.

منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول يوما بيوم

اليوم 1: اقتصاديات الخسارة

- أساليب قياس الفاقد — الفصل بين السرقة والاحتيال والخطأ ونقص التوريد
- خرائط الخسارة حسب الموقع والفئة — استهداف أكبر المسببات
- تحليل تكلفة الخسارة — ربط الفاقد بهامش الربح وتوافر البضائع
- ملكية المخاطر وفق ESRM — إسناد مسؤولية الخسارة إلى مالكي الأعمال
- مراجعة نضج منع الخسائر — تحديد نقطة الانطلاق

اليوم 2: أنماط السرقة والاحتيال

- أنماط السرقة الخارجية — التعرف على سرقة المتاجر والسطو وسرقة الشحنات
- مؤشرات جرائم التجزئة المنظمة — رصد نشاط المجموعات المنسق
- مخططات سرقة الموظفين والتواطؤ — تحديد فرص الداخل
- مخططات احتيال المشتريات والمرتجعات — تتبع إساءة استخدام إجراءات العمل
- تحليل مثلث الاحتيال — اختيار مواضع الضوابط التي تزيل الفرصة

اليوم 3: الكشف عبر البيانات

- تقارير الاستثناءات على بيانات نقاط البيع — رصد الإلغاءات والمرتجعات والخصومات
- مطابقة المخزون والجرد الدوري — تأكيد مواضع اختفاء البضائع
- مؤشرات الإنذار في سجلات النفقات والمدفوعات — ترتيب أولويات المراجعة
- معايير فرز القضايا — تحديد التنبيهات التي تستحق التحقيق
- لوحات تحليل الخسائر — متابعة الاتجاهات للمديرين

اليوم 4: أنظمة الردع المادي

- توزيع المراقبة الإلكترونية للسلع — حماية البضائع الأكثر عرضة للسرقة
- تحليلات الفيديو لبؤر الخسارة — ربط اللقطات بالعمليات
- ضوابط غرف النقد والخزائن — تقليل الفرص عند نقاط العد
- ضوابط الاستلام والشحن — إغلاق مسارات التسرب في المستودعات
- سجلات ضبط المفاتيح والأختام — تتبع الوصول إلى المخزون المؤمن

اليوم 5: أساسيات التحقيق

- نماذج تخطيط التحقيق — تحديد الادعاء والنطاق والأدلة المطلوبة
- أنواع الأدلة ومقبوليتها — اختيار الوثائق واللقطات والشهود
- سجلات تسلسل الحيازة — الحفاظ على سلامة الأدلة
- أساليب المراقبة والشراء الاختباري — تأكيد النشاط المشتبه به
- الحدود القانونية والأخلاقية — حماية حقوق الموظفين أثناء التحري

اليوم 6: المقابلات والإفادات

- تخطيط المقابلات وترتيبها — مقابلة الشهود قبل المشتبه بهم
- أساليب المقابلة القائمة على الألفة — الحصول على روايات دقيقة
- أخذ الإفادات وتدوينها — إنتاج أدلة مكتوبة موثوقة
- المؤشرات السلوكية وحدودها — تجنب الاستنتاجات غير المسندة
- التعامل مع الاعتراف والإنكار — تحديد خطوات التحقيق التالية

اليوم 7: حماية أصول المعلومات

- تصنيف أصول المعلومات — تدريج الوثائق والوسائط السرية
- قواعد المكتب النظيف والحفظ الآمن — الحد من انكشاف السجلات الحساسة
- ضوابط إتلاف الوثائق والتخلص منها — منع التسرب عبر النفايات
- إجراءات السرية للزوار والمقاولين — حماية المخططات والعينات
- معالجة حوادث فقد المعلومات — احتواء تسرب السجلات الورقية

اليوم 8: التقارير وإغلاق القضايا

- هيكل تقرير التحقيق — عرض الوقائع والأدلة والنتائج
- خيارات التأديب والاسترداد — اختيار نتائج متناسبة
- ملفات الإحالة إلى جهات إنفاذ القانون — تجهيز القضايا للإجراء الخارجي
- حلقات التغذية الراجعة للأسباب الجذرية — سد ثغرات الضوابط بعد كل قضية
- سجلات إدارة القضايا — متابعة الحالة والدروس

اليوم 9: بناء ثقافة منع الخسائر

- حملات توعية الموظفين — جعل الخسارة شأن الجميع
- قنوات الإبلاغ عن المخالفات — تشجيع الإفصاح المبكر
- التقدير على خفض الخسائر — تعزيز السلوك الإيجابي
- بنود الخسارة في عقود الموردين والمقاولين — تقاسم المسؤولية عن النقص
- تدقيق منع الخسائر — التحقق من الضوابط متجرا بمتجر

اليوم 10: ممارسة خطة حماية الأصول ومنع الخسائر

- تطبيق تحليل الفاقد — تحديد أهداف الخسارة لموقع مختار
- تطبيق إجراءات الكشف والردع — مواءمة الضوابط مع مسببات الخسارة
- تطبيق إجراءات التحقيق — تحديد معايير التعامل مع القضايا
- تطبيق ضوابط أصول المعلومات — حماية السجلات السرية
- خطة حماية الأصول ومنع الخسائر — جمع الأهداف والضوابط والمالكين

تطبيق منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول بعد الدورة

- قيادة مراجعة لتقارير الاستثناءات تغطي ثلاثة أشهر من المرتجعات والإلغاءات والخصومات في موقع واحد، وفتح تحقيقات في الأنماط الأعلى خطورة.
- إجراء تمرين لرسم خريطة الفاقد عبر فئات المخزون وعرض أكبر مسببات الخسارة مع ضوابط الردع المقترحة على مدير العمليات.

أسئلة حول منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول

ما منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول ولماذا يهم الآن؟

منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول ممارسة تقيس الفاقد وتردع السرقة والاحتيال وتحقق في الخسائر بأدلة سليمة. ويهم الآن لأن تزايد نقاط التسليم وعصابات السرقة المنظمة يوسع الثغرات التي تستنزف هامش الربح.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول؟

يستفيد قادة منع الخسائر ومشرفو الأمن والمحققون الداخليون أكثر من غيرهم من تدريب منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول، ومعهم مراقبو المخزون وأمناء السجلات.

كيف يختلف منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول عن دورة التخطيط الأمني؟

يركز منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول على قياس الخسارة وكشف السرقة والاحتيال وإدارة التحقيقات. أما دورة التخطيط الأمني فتركز على تصميم مخططات المواقع والحواجز والأنظمة المتكاملة قبل بناء المنشآت.

ماذا تعود به من تدريب منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول؟

تعود بخطة حماية الأصول ومنع الخسائر لموقع حقيقي، تحدد أهداف الفاقد وضوابط الردع والكشف ومعايير التحقيق والمالكين لكل مسبب للخسارة.

منع الخسائر وتحقيقات حماية الأصول: الطريق إلى الأمام

توجه خطة حماية الأصول ومنع الخسائر أولا قرار تحديد مسببات الخسارة التي تحصل على الضوابط وجهد التحقيق في هذا الربع. ويستخدمها قادة منع الخسائر والمحققون ومديرو العمليات لتنسيق الإجراءات المضادة والتعامل مع القضايا. وبعد أول جرد تستحق أهداف الفاقد مراجعة مقابل النتائج المقيسة، سواء في سلسلة متاجر أو مستودع صيدلية مستشفى، ليتبع الجهد مواضع الخسارة الفعلية.