JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في إدارة الحشود والسيطرة عليها

24 – 28 يناير 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في إدارة الحشود والسيطرة عليها

**المرجع:** 3113_118137 **التاريخ:** 24 – 28 يناير 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

إدارة الحشود والسيطرة عليها دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوع لمديري السلامة في المنشآت وقادة أمن الفعاليات ومشغلي المرافق، يبني فيها كل مشارك خطة إدارة الحشود الخاصة بمنشأته. فالملاعب ومحطات النقل والمهرجانات والتجمعات الكبرى تستقبل اليوم أعدادا أكبر وفي أوقات أقصر، فيتحول أي خلل في الكثافة أو الحركة إلى خطر على الأرواح والسمعة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة إدارة الحشود والسيطرة عليها لهذه الفئات.

## لماذا تهم إدارة الحشود والسيطرة عليها الآن

تتشكل سلامة الحشود اليوم تحت ثلاث قوى واضحة في المرافق العامة. أولها أن الجماهير تصل في ذروات حادة لأن أنظمة التذاكر وجداول النقل ووسائل التواصل تدفع آلاف الأشخاص في وقت واحد. وثانيها أن ملاك المنشآت وشركات التأمين وأجهزة الطوارئ المحلية تنتظر حدودا موثقة للكثافة ومسارات للحركة وترتيبات للإخلاء قبل فتح أي بوابة. وثالثها أن كل تكدس أو تأخير يصور وينشر خلال دقائق. والجهة التي تخطط لحركة الحشود تحمي الناس وتحافظ على استمرار فعالياتها، أما الجهة التي ترتجل فتعرض نفسها للإصابات والإغلاق وفقدان الثقة. وتستند الدورة إلى علم الحشود المعروف وإلى ممارسات تقييم مخاطر الفعاليات المعتمدة.

## المستفيدون من إدارة الحشود والسيطرة عليها

- القيادات المسؤولة عن حدود الطاقة الاستيعابية ومخاطر الحشود في الملاعب والصالات الكبرى
- رؤساء أمن الفعاليات الذين يوزعون المنظمين وفرق التفتيش
- مشغلو المرافق المسؤولون عن البوابات الدوارة والحواجز والممرات
- مشرفو محطات النقل المسؤولون عن تحميل الأرصفة والتعامل مع موجات التدفق
- منسقو الطوارئ الذين يربطون غرف التحكم بأجهزة الإسعاف والدفاع المدني

تحقق الجهة المشغلة للمنشأة أعلى فائدة حين يحضر قادة السلامة والأمن والتشغيل فيها معا.

## قدرات إدارة الحشود والسيطرة عليها

يحول المشاركون سلوك الحشود والمساحة والتوقيت إلى حدود قابلة للقياس وتعليمات واضحة ينفذها المنظمون وغرف التحكم.

- حساب الطاقة الاستيعابية الآمنة والكثافة لمناطق الوقوف والجلوس والطوابير — قرارات الطاقة لدى ملاك المنشآت
- تصميم مسارات الدخول والخروج بمعدلات تدفق ومناطق انتظار — مواعيد فتح البوابات وإغلاقها
- تحديد مستويات توزيع المنظمين وإحاطتهم والإشراف عليهم — قادة الأمن والمقاولون
- تقييم مخاطر الحشود — المجموعات الاستشارية لسلامة الفعاليات
- بناء سلسلة اتصال وتصعيد في غرفة التحكم — أجهزة الطوارئ ومديرو المنشآت
- اختبار خيارات الإخلاء والإيواء الداخلي والإغلاق — قادة الحوادث الكبار

## مصطلحات إدارة الحشود والسيطرة عليها الأساسية

- كثافة الحشد — عدد الأشخاص في كل متر مربع من منطقة محددة.
- معدل التدفق — عدد الأشخاص الذين يعبرون مترا واحدا من عرض المخرج في الدقيقة.
- الدخول والخروج — وصول الحشد إلى المنشأة ومغادرته لها.
- منطقة الانتظار — مساحة منظمة ينتظر فيها القادمون أو المغادرون بأمان.
- الإيواء الداخلي — نقل الأشخاص إلى منطقة داخلية أكثر أمانا بدلا من إخراجهم.
- التدافع الخانق — تراكم خطير للضغط داخل حشد كثيف.

## إدارة الحشود والسيطرة عليها يوما بيوم

### اليوم 1: علم الحشود وسياق المنشأة

- ديناميكيات الحشود والسلوك الجماعي — توقع حركة الناس تحت الضغط
- نطاقات الكثافة ومستويات الخدمة — تحديد عتبات الراحة والخطر
- دروس من كوارث الحشود السابقة — التعرف على إشارات التحذير المتكررة
- أنواع المنشآت وملامح الفعاليات — مواءمة الضوابط مع طبيعة الجمهور
- خريطة الأطراف المعنية بالتجمعات — توضيح أدوار الملاك والمنظمين والأجهزة

### اليوم 2: الطاقة الاستيعابية والمسارات والتدفق

- طرق حساب الطاقة الاستيعابية الآمنة — تثبيت حدود كل منطقة
- تحليل عرض المخارج ومعدل التدفق — تحديد مقاسات المسارات لذروة المغادرة
- تصميم الطوابير ومناطق الانتظار — امتصاص موجات التدفق قبل البوابات
- تخطيط الحواجز واللوحات الإرشادية — توجيه الحركة دون اختناقات
- رسم ملامح الوصول والمغادرة — توقيت البوابات مع جداول النقل

## اليوم 3: التنظيم الميداني وتقييم مخاطر الحشود

- تقييم مخاطر الحشود من أربع زوايا — ترتيب الأخطار حسب الشدة والاحتمال
- نسب توزيع المنظمين ومواقعهم — تخصيص الأفراد للنقاط الحرجة
- سجلات إحاطة المنظمين والإشراف عليهم — توحيد التعليمات بين المناوبات
- التفتيش والفحص وضبط الدخول — الموازنة بين الأمن وسرعة العبور
- رصد الكثافة بالكاميرات والعدادات — إطلاق التدخل المبكر

## اليوم 4: غرف التحكم والاتصال والطوارئ

- هيكل غرفة التحكم ومستويات القيادة — تحديد من يقرر كل إجراء
- الإذاعة العامة وصياغة الرسائل — توجيه استجابة الحشد أثناء الحوادث
- انضباط الاتصال اللاسلكي وسلاسل التصعيد — إيصال المعلومة بسرعة لصناع القرار
- خيارات الإخلاء والإيواء الداخلي والإغلاق — اختيار الإجراء الوقائي الأكثر أمانا
- العمل المشترك مع أجهزة الطوارئ — تنسيق نقاط التجمع ومسارات الوصول

## اليوم 5: تطبيق خطة إدارة الحشود في المنشأة

- ورقة حساب الطاقة والمسارات لمنشأة حقيقية — تطبيق حسابات التدفق
- خطة توزيع المنظمين لفعالية مكتملة الحضور — تطبيق طرق النسب
- تمرين مكتبي على موجة تدفق في الممرات — تطبيق سلاسل التصعيد
- مراجعة ما بعد الفعالية وسجل الدروس — تحسين دورة الفعالية التالية
- استكمال خطة إدارة الحشود في المنشأة — عرض الحدود والمسارات والاستجابات

## تطبيق إدارة الحشود والسيطرة عليها بعد الدورة

- إعادة حساب الطاقة الاستيعابية الآمنة وتدفق المخارج لمنطقة واحدة في المنشأة وتحديث حدود الكثافة مع فريق التشغيل.
- إدارة تمرين مكتبي مدته ساعة مع المنظمين وغرفة التحكم حول موجة تدفق في الممرات وتسجيل الإجراءات المتفق عليها.

## أسئلة حول إدارة الحشود والسيطرة عليها

### ما المقصود بإدارة الحشود والسيطرة عليها ولماذا تهم الآن؟

هي التخطيط لوصول الحشود وحركتها ومغادرتها بأمان. وتهم الآن لأن الفعاليات تشهد ذروات وصول حادة، وكل خلل يصور وينشر بسرعة، لذلك يجب وضع الحدود والمسارات مسبقا لا ارتجالها يوم الفعالية.

### من يستفيد أكثر من دورة إدارة الحشود والسيطرة عليها؟

يستفيد أكثر مديرو السلامة في المنشآت وقادة أمن الفعاليات ومشغلو المرافق. كما يستفيد مشرفو محطات النقل ومنسقو الطوارئ لأنهم يشتركون في المسارات وغرف التحكم نفسها.

### كيف تختلف إدارة الحشود والسيطرة عليها عن دورات تخطيط الفعاليات العامة؟

تركز على سلامة الناس في المساحات المزدحمة لا على الميزانيات والرعاة والترفيه. وتعمل فيها بأرقام الكثافة ومعدلات التدفق ونسب المنظمين والإجراءات الوقائية.

### ماذا تعود به من دورة إدارة الحشود والسيطرة عليها؟

تعود بخطة لإدارة الحشود في منشأتك تتضمن طاقة محسوبة ومسارات محددة المقاسات ونمطا لتوزيع المنظمين وسلسلة اتصال وإجراءات وقائية مختبرة.

### إدارة الحشود والسيطرة عليها: الطريق إلى الأمام

توجه خطة إدارة الحشود في المنشأة أولا قرارات الطاقة الاستيعابية ومواعيد فتح البوابات للفعالية التالية. ويستخدمها مسؤولو السلامة وقادة الأمن وموظفو غرف التحكم لإحاطة المنظمين والاتفاق على الإجراءات مع أجهزة الطوارئ. وبعد أول استخدام لها تستحق ملامح الوصول وقراءات الكثافة مراجعة جديدة، لأن الحشود الحقيقية تتصرف غالبا بخلاف الافتراضات المكتوبة قبل فتح البوابات.