JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل

4 – 8 يوليو 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل

المرجع: 3230_122912 التاريخ: 4 – 8 يوليو 2027 المكان: عمان الرسوم: GBP 3300

الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل دورة تدريبية مدتها أسبوع للموظفين والمديرين المباشرين في مختلف الوظائف، ويخرج منها المشاركون بدليل مرونة الفريق. فالإشارات الصغيرة التي تهمل في صالة البيع أو المكتب أو الموقع كثيرا ما تتحول إلى حوادث، لذا صار الانتباه عند كل مكتب يحمي الخدمة والسمعة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل.

## لماذا يهم الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل الآن

ثلاثة ضغوط تجعل الوعي اليومي بالمخاطر مهمة مشتركة لا تخصصية. فالعمل الهجين والموردون الخارجيون والأدوات الرقمية توزع المخاطر على أيد كثيرة، فنادرا ما يكون أول من يلاحظ المشكلة مختصا في المخاطر. ويحكم العملاء على المؤسسة بسرعة احتوائها للخطأ والتعلم منه. ويواجه الموظفون أنفسهم الإرهاق والتغيير المتكرر، مما يضعف الحكم تحت الضغط. والوحدات التي تبادر بالإبلاغ وتتعافى بهدوء تبقي خدماتها مستمرة، أما التي تخفي الأخطاء فتكررها. وتستند الدورة إلى إرشادات إدارة المخاطر المعتمدة، مشروحة بلغة بسيطة لغير المختصين.

## المستفيدون من الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل

- المديرون المباشرون الذين يديرون اللقاءات اليومية ويقررون متى يجب تصعيد المسألة
- الموظفون الذين يتعاملون مع العملاء أو النقد أو البيانات أو المعدات ويرون المشكلات أولا
- المشرفون الذين يسجلون الحوادث والحوادث الوشيكة لنوبتهم أو وحدتهم
- أعضاء الفرق الذين يعملون نقاط اتصال محلية أثناء الانقطاعات والإخلاء
- المنسقون الذين يحدثون قوائم الاتصال وترتيبات البدائل

يكسب القسم أكثر حين يحضر المدير المباشر مع عدد من الموظفين الذين يتبعونه.

## قدرات الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل

يتدرب المشاركون على التقاط الإشارات الضعيفة ورفعها مبكرا واستمرار العمل حين تنكسر الروتينات.

- رصد المخاطر وثغرات الضوابط في سير عمل مألوف — قرار التصعيد لدى المدير المباشر
- إيصال المخاوف بنص إبلاغ قصير قائم على الوقائع — الزملاء والمشرفون
- تطبيق خطوات الاستجابة الأولى عند بدء الحادث — سلامة العملاء والموظفين
- بناء بطاقة بديل بسيطة لمهمة حرجة — استمرار الخدمة
- اختبار الحادث الوشيك لمعرفة سببه الجذري ودرسه — اللقاء التالي للوحدة
- تصميم روتينات تعاف فردية وجماعية بعد نوبة صعبة — العافية والأداء

## مصطلحات الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل الأساسية

- ثقافة المخاطر — العادات المشتركة التي تحدد هل يلاحظ الناس المخاطر ويتصرفون حيالها.
- الحادث الوشيك — واقعة كان يمكن أن تسبب ضررا أو خسارة ولم تفعل، فتحمل درسا بلا كلفة.
- عتبة التصعيد — النقطة المتفق عليها التي يجب عندها نقل المسألة إلى مدير أو مختص.
- قناة الإبلاغ — مسار موثوق باسم أو دون اسم يرفع عبره الموظفون مخاوفهم دون خوف من اللوم.
- ترتيب البديل — حل عملي معد مسبقا يبقي المهمة الحرجة قائمة أثناء الانقطاع.
- الأمان النفسي — شعور الشخص بأنه يستطيع الاعتراف بخطأ أو طرح سؤال دون إحراج.

## الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل يوما بيوم

### اليوم 1: رؤية المخاطر في العمل اليومي

- جولة على سير العمل — المخاطر وثغرات الضوابط في المهام المألوفة
- فئات المخاطر لغير المختصين — الأفراد والعمليات والتقنية والأحداث الخارجية
- التقاط الإشارات الضعيفة — دلائل مبكرة من العملاء والأنظمة
- فحص ذاتي لعادات المخاطر — الاختصارات والنقاط العمياء
- قصص حالات من التجزئة والرعاية الصحية — زلات صغيرة وآثار كبيرة

### اليوم 2: الإبلاغ وثقافة المخاطر

- نص الإبلاغ — عرض الوقائع والأثر والطلب بوضوح
- جدول عتبات التصعيد — متى تتصرف أو تبلغ أو تسلم
- قنوات الإبلاغ — اختيار المسار باسم أو دون اسم
- إشارات الأمان النفسي — سلوكيات المدير التي تشجع البلاغات
- الاستجابة دون لوم — الرد على البلاغ دون إسكاته

## اليوم 3: الاستجابة الأولى للحوادث

- قائمة الدقائق العشر الأولى — السلامة والاحتواء والإخطار
- قيد سجل الحادث — تسجيل الوقت والوقائع والإجراءات المتخذة
- رسالة الانتظار للعملاء — كلمات هادئة أثناء انقطاع الخدمة
- بطاقة أدوار نقاط الاتصال — من يتصل ومن يوجه ومن يسجل
- تمارين الإخلاء والإغلاق — دروس من ممارسة المكاتب والمواقع

## اليوم 4: الاستمرارية والتعلم من الحوادث الوشيكة

- قائمة المهام الحرجة — الأنشطة التي لا تستطيع الوحدة إيقافها
- تصميم بطاقة البديل — الحلول اليدوية وجهات الاتصال البديلة
- مراجعة الحادث الوشيك — خمسة أسئلة للوصول إلى السبب الجذري
- لقاء تبادل الدروس — تحويل النتائج إلى ممارسة معدلة
- روتينات التعافي الفردي والجماعي — الراحة والاستخلاص وإعادة التركيز

## اليوم 5: تطبيق دليل مرونة الفريق

- تمرين رصد المخاطر — تطبيق مهارات الالتقاط على مهمة حقيقية
- لعب أدوار التصعيد — الإبلاغ تحت ضغط الوقت
- محاكاة الانقطاع — تشغيل بطاقات البدائل ورسائل الانتظار
- تمرين استخلاص الحادث الوشيك — الاتفاق على تغيير واحد للوحدة
- دليل مرونة الفريق — الإشارات وجهات الاتصال والبدائل وخطوات التعافي

## تطبيق الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل بعد الدورة

- قيادة لقاء أسبوعي من خمس دقائق يشارك فيه كل عضو حادثا وشيكا أو إشارة ضعيفة.
- إعداد بطاقات بدائل لأهم ثلاث مهام حرجة في الوحدة واختبار إحداها بتمرين قصير.

## أسئلة حول الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل

### ما الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل ولماذا يهم الآن؟

الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل هو عادة ملاحظة المشكلات والإبلاغ عنها والتعافي منها ضمن العمل المعتاد. ويهم الآن لأن المخاطر تتوزع بين الموردين والأدوات والفرق الهجينة.

## من الأدوار الأكثر استفادة من دورة الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل؟

يستفيد أكثر الموظفون والمديرون المباشرون في أي وظيفة. فأنت غالبا أول من يرى المشكلة ويقرر هل تكبر.

## كيف يختلف الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل عن دورة إدارة المخاطر المؤسسية؟

يعمل الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل على مستوى المكتب والنوبة لا مستوى مجلس الإدارة. فهو يبني عادات الإبلاغ وخطوات الاستجابة الأولى وروتينات البدائل.

## ماذا تعود به من دورة الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل؟

تعود بدليل مرونة لوحدتك. وهو يجمع إشارات التحذير وجهات الاتصال والبدائل وروتينات التعافي.

## الوعي بالمخاطر والمرونة في بيئة العمل: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل مرونة الفريق أولا طريقة استجابة الوحدة لانقطاعها أو حادثها الوشيك التالي. ويحتفظ به المديرون المباشرون وموظفوهم بجوار ملاحظات اللقاءات اليومية ويحدثون جهات الاتصال مع تغير الأشخاص. وبعد أول استخدام فعلي له تستحق عتبات التصعيد مراجعة جديدة حين تكشف الأحداث الحية هل جاءت المخاوف متأخرة أو متكررة أكثر من اللازم.