JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية

16 – 20 أغسطس 2027

روما

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية

**المرجع:** 2532_96153 **التاريخ:** 16 – 20 أغسطس 2027 **المكان:** روما **الرسوم:** GBP 6200

تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي المخاطر التشغيلية والتحقيق في الحوادث الذين يفسرون التحويلات المرسلة إلى مستفيد خاطئ أو المكررة أو المتأخرة، ويعودون بملف حالة العوامل البشرية لأخطاء الدفع. ومع ارتفاع أحجام المدفوعات وتقلص مواعيد الإطلاق، صار خطأ لوحة المفاتيح يصل إلى العميل خلال ثوان. وتضع جوبيتر برايم للتدريب تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية في سياقه التشغيلي الأوسع.

## لماذا يهم تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية الآن

تشكل ثلاث قوى هذا العمل اليوم: التسوية الفورية التي تلغي الفرصة لالتقاط رقم حساب مكتوب خطأ، والمكاتب الخلفية الأصغر حجما حيث يغطي موظف واحد عدة طوابير، ومجالس الإدارة التي تسأل لماذا يتكرر التحويل نفسه إلى الجهة الخطأ. والبنك الذي يرد الحادث إلى أسبابه المتعلقة بعبء العمل والواجهة والإشراف يستطيع إعادة تصميم خطوة الإطلاق ووقف التكرار، أما البنك الذي يكتفي بتسمية الموظف فينتظر الخسارة التالية. وتستند الدورة إلى مبادئ العوامل البشرية، وتصنيف الأخطاء إلى هفوات وسهو وأخطاء تقدير ومخالفات، وفكر ثقافة العدالة مطبقا على عمليات الدفع.

## المستفيدون من تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية

- الموظفون الذين يسجلون أحداث الخسارة التشغيلية الناتجة عن عمليات الدفع ويفرزونها ويصنفونها
- المحققون الذين يقابلون المدخلين والمدققين والمشرفين بعد تحويل خاطئ أو مكرر
- مراجعو خط الدفاع الثاني الذين يناقشون استنتاجات الأسباب الجذرية قبل إغلاق ملف الحادث
- ملاك العمليات الذين يعيدون تصميم خطوات الإدخال والتدقيق وشاشات الإطلاق وطوابير الاستثناءات
- مختبرو الضوابط الذين يتحققون من أن الإجراءات التصحيحية غيرت سلوك الموظفين فعلا

تستفيد وحدات عمليات الدفع أكثر من غيرها حين يحضر المحققون وملاك العمليات معا ويتشاركون لغة واحدة.

## قدرات تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية

ينتقل المشاركون من سؤال من أدخل الدفعة إلى سؤال أي الظروف جعلت الخطأ محتملا.

- تصنيف كل فعل غير آمن في حادث الدفع إلى هفوة أو سهو أو خطأ تقدير أو مخالفة — درجة خطورة الحادث والاستجابة له
- تقييم عبء العمل ونمط المناوبات وضغط الطوابير لحظة الإطلاق — قرارات التوظيف لدى رؤساء العمليات
- إجراء مقابلات معرفية مع الموظفين دون إثارة اللوم — موثوقية رواية الحادث
- رسم العوامل المؤثرة في الأداء داخل الشاشات والإجراءات والإشراف — ملاك الأنظمة ومصممو العمليات
- تصميم إجراءات تصحيحية مرتبة حسب قوة الحاجز — لجنة المخاطر التشغيلية
- اختبار ما إذا كان الإجراء التصحيحي قد خفض التكرار — قرار إغلاق الحادث

## مصطلحات تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية الأساسية

- الهفوة — فعل نفذ بطريقة تختلف عن النية، مثل تبديل خانتين في رقم الحساب.
- السهو — إخفاق في الذاكرة تسقط فيه خطوة، مثل نسيان وضع إيقاف على الدفعة.
- المخالفة — خروج متعمد عن قاعدة، غالبا بدافع ضغط الوقت لا بسوء نية.
- العامل المؤثر في الأداء — ظرف مثل الإرهاق أو تصميم الواجهة أو حجم الطابور يرفع احتمال الخطأ أو يخفضه.
- الظرف الكامن — ضعف تنظيمي نشأ من قرارات تصميم أو توظيف سابقة وينتظر فعلا غير آمن ليكشفه.
- ثقافة العدالة — نهج يفصل الخطأ الصادق عن السلوك المتهور حتى يبلغ الموظفون عن الحوادث بانفتاح.

## تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية يوما بيوم

### اليوم 1: حوادث الدفع بعدسة العوامل البشرية

- تصنيف أنواع حوادث الدفع — التحويلات الخاطئة والمكررة والمتأخرة وخاطئة المبلغ
- النظرة الفردية مقابل النظرة النظمية للخطأ — كيف يصوغ المحققون اللوم
- تحليل الحواجز المتعددة الطبقات — أين تسمح ضوابط الإطلاق بمرور الأخطاء
- شجرة قرار ثقافة العدالة — فصل الخطأ الصادق عن السلوك المتهور
- ضغوط التسوية الفورية — تقلص فرص التقاط أخطاء الإدخال قبل الإرسال

### اليوم 2: تصنيف الأفعال غير الآمنة

- الهفوات والسهو وأخطاء التقدير والمخالفات — اختيار فئة الخطأ الصحيحة
- الأداء القائم على المهارة والقاعدة والمعرفة — مواءمة العلاج مع مستوى الخطأ
- المخالفات الروتينية مقابل الاستثنائية — قراءة الحلول الالتفافية في طوابير الدفع
- أنماط إخفاق الإدخال والتدقيق — لماذا تفوت العين الثانية الأخطاء
- ورقة ترميز الأخطاء — وسم متسق عبر قاعدة بيانات أحداث الخسارة

## اليوم 3: عبء العمل والواجهات والأسباب التنظيمية

- رسم عبء العمل وضغط الطوابير — ربط ذروة مواعيد الإطلاق بمعدلات الخطأ
- مراجعة الإرهاق وأنماط المناوبات — قرارات التوظيف خلف الإطلاقات الليلية
- تقييم قابلية استخدام شاشة الإطلاق — فخاخ الواجهة التي تستدعي هفوات الإدخال
- اختبار وضوح الإجراءات — التعليمات الغامضة التي تولد أخطاء القواعد
- رسم الظروف الكامنة — تتبع قرارات الإشراف والتصميم إلى منبعها

## اليوم 4: المقابلات والأدلة والاستدلال السببي

- أسلوب المقابلة المعرفية — استعادة رواية الموظف دون لوم
- إعادة بناء سجل تدقيق الدفعة — تسلسل زمني للضغطات والموافقات والتجاوزات
- قائمة العوامل المؤثرة في الأداء — وزن الظروف القائمة لحظة الإطلاق
- تكرار سؤال لماذا وأشجار الأسباب — تجاوز أول فعل غير آمن
- فحص تحيز الافتراض المعاكس — تجنب الحكم بأثر رجعي في الاستنتاجات السببية

## اليوم 5: ممارسة ملف حالة العوامل البشرية لأخطاء الدفع

- تسلسل الإجراءات التصحيحية — الإزالة ثم الهندسة ثم التبسيط ثم التدريب
- مؤشرات تتبع التكرار — اختبار ما إذا غيرت المعالجات سلوك الموظفين
- تطبيق ترميز الأخطاء على تحويل خاطئ حقيقي — مناقشة الفئات بين الزملاء
- تطبيق أدلة المقابلات والتسلسل الزمني — الاتفاق على السلسلة السببية جماعيا
- إكمال ملف حالة العوامل البشرية لأخطاء الدفع — أسباب وإجراءات جاهزة للعرض على اللجنة

## تطبيق تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية بعد الدورة

- إعادة ترميز أحداث خسارة الدفع للربع الأخير بفئات الهفوة والسهو وخطأ التقدير والمخالفة.
- قيادة مقابلة معرفية ومراجعة لشجرة الأسباب لتحويل خاطئ مفتوح، واقتراح إجراء تصحيحي مرتب حسب قوة الحاجز.

## أسئلة حول تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية

### ما تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية ولماذا يهم الآن؟

هو دراسة منظمة لأسباب وقوع الأشخاص في الخطأ عند إدخال المدفوعات وتدقيقها وإطلاقها. ويهم الآن لأن التسوية الفورية لا تترك وقتا لاسترداد الخطأ، فيجب على البنوك إزالة الظروف التي تسببه.

### من الأدوار الأكثر استفادة من تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية؟

يستفيد أكثر محللو المخاطر التشغيلية ومحققو الحوادث وملاك عمليات الدفع. ويستفيد كذلك مراجعو خط الدفاع الثاني ومختبرو الضوابط لأنهم يحكمون على مصداقية الأسباب والإجراءات في ملف الحادث.

### كيف يختلف تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية عن دورة عامة في التحقيق في الحوادث؟

يركز على الشخص والظروف المحيطة بضغطة المفتاح بدلا من جمع الأدلة وإعداد التقارير بوجه عام. وتعمل فيه بفئات الخطأ ورسم عبء العمل وفخاخ الواجهة الخاصة بإطلاق المدفوعات.

### ماذا تعود به من تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية؟

تعود بملف حالة مكتمل لحادث دفع حقيقي أو واقعي. ويضم ترميز الخطأ وملاحظات المقابلات وشجرة الأسباب والإجراءات التصحيحية المرتبة، جاهزا للجنة المخاطر لديك.

### تحليل الخطأ البشري في حوادث المدفوعات البنكية: الطريق إلى الأمام

يحدد ملف حالة العوامل البشرية لأخطاء الدفع أولا ما إذا كان الحادث يغلق بإعادة التدريب أم بتغيير شاشة الإطلاق أو التوظيف أو الإجراء. ويستخدمه رؤساء عمليات الدفع لترتيب أولويات المعالجة. وبعد أول استخدام له، تستحق طريقة التعامل مع المخالفات المراجعة، لأن الحلول الالتفافية الروتينية تكشف غالبا ضغوط الطوابير التي لا يعالجها التدريب وحده.