

مقدمة:

في عصر يشهد تزايدًا في التنوع الثقافي وتحرك الأفراد والجماعات بسرعة داخل المنشآت والمؤسسات، يصبح دور موظفي الأمن والاستقبال ذا أهمية كبيرة. يعد توفير استقبال آمن واحترافي للزوار أمرًا بالغ التعقيد، يتطلب مهارات متقدمة ومعرفة معمقة.

تستجيب هذه الدورة التدريبية للتحديات التي يواجهها موظفو الأمن والاستقبال في العصر الحديث. حيث تهدف إلى تمكينهم من تحسين تجربة الزوار وضمان سلامتهم خلال زيارتهم لأي منشأة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها. تقدم الدورة أدوات عملية تهدف إلى تعزيز مستويات الأمان والراحة للزوار.

تسلط الدورة الضوء على أهمية دور موظفي الأمن والاستقبال باعتبارهم عنصرًا أساسيًا في المنشآت الحديثة. تهدف إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات الضرورية للتفاعل الفعّال مع الزوار والمساهمة في تحقيق أهداف الأمان والاستقبال بكفاءة عالية. ستساعد الدورة المشاركين في تعزيز كفاءاتهم وتحسين أدائهم في مجال إدارة الأمن والاستقبال.

الفئات المستهدفة:

- موظفو أمن الاستقبال.
- موظفو أمن المنشآت.
- موظفو الاستقبال الذين يتعاملون مع الزوار.
- كل من يرغب في تطوير مهاراته في مجالي الاستقبال والأمن.

الكفاءات المستهدفة:

- معرفة المبادئ الأساسية للاستقبال الفعّال.
- القدرة على التعامل مع الزوار بطريقة آمنة واحترافية.
- فهم أسس الأمن والحماية داخل المنشآت.
- تنفيذ إجراءات الطوارئ والإخلاء بفعالية.

أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحسين مهارات الاستقبال والترحيب بالزوار.
 - ضمان سلامة الزوار والممتلكات داخل المنشآت.
 - التصرف بفعالية خلال حالات الطوارئ وتنفيذ إجراءات الإخلاء.
- محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مبادئ الاستقبال الفعال

- أهمية الاستقبال وتأثيره على سمعة المنشأة.
- تطوير مهارات التحدث والاستماع بشكل فعال.
- التعامل مع الزوار بمهنية وأخلاقيات عالية.
- إدارة الوقت وتنظيم الأولويات أثناء عملية الاستقبال.

الوحدة الثانية: الأمن والحماية في المنشآت

- الأسس والمبادئ المتعلقة بالأمن والحماية.
- تصنيف التهديدات والمخاطر الأمنية المختلفة.
- كيفية اكتشاف الأجسام المشبوهة.
- تنفيذ إجراءات التفتيش والتحقق من هوية الزوار.

الوحدة الثالثة: إجراءات الطوارئ والإخلاء

- أهمية التخطيط المسبق للحالات الطارئة.
- الإجراءات الأمنية التي يجب اتباعها خلال حالات الطوارئ.
- طرق الإخلاء الآمن والتجمع في أماكن الطوارئ.
- توثيق وتقييم التدابير الأمنية المتخذة في حالات الطوارئ.

الوحدة الرابعة: ممارسات الأمن اليومية

- تطبيق إجراءات الأمان والحماية بشكل يومي.

- الرصد المستمر والإبلاغ عن أي خرق أمني محتمل.
- التفتيش الدوري والمراقبة لضمان السلامة.
- التعاون مع أجهزة الأمن العامة والشرطة عند الضرورة.
- الوحدة الخامسة: تقييم وتطوير مهارات الأمان والاستقبال
- تقييم أداء موظفي الأمان والاستقبال بشكل دوري.
- تطوير مهارات الفريق وتعزيز التعاون بين الأفراد.
- التدريب المستمر والبحث عن فرص التحسين الذاتي.
- إجراءات التكريم والترقي لتعزيز الحوافز المهنية.

من خلال هذه الدورة، سيكتسب المشاركون الأدوات اللازمة لتحسين مستوى الاستقبال وضمان بيئة آمنة للزوار، ما يساهم في تعزيز دورهم في الحفاظ على الأمان في المنشآت بشكل عام.