



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الإجابة في تقديم الخدمات الأمنية

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
SPC-1045	مسقط (عمان)	قاعة فندقية	2025-03-16	2025-03-20	€ 3450	العربية - 25

### مقدمة الدورة التدريبية

في ظل التحديات الأمنية المتزايدة والتطورات التقنية والاجتماعية الحديثة، أصبح تحقيق جودة الخدمات الأمنية أمرًا حيويًا لضمان الأمان والاستقرار في المجتمع. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالأدوات والمعرفة اللازمة لفهم وتنفيذ الخدمات الأمنية بكفاءة، وتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية لرجال الأمن، وتحسين تفاعلهم مع المجتمع.

### الهدف العام للدورة

تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقديم خدمات أمنية عالية الجودة، وفهم متطلبات تنفيذها، وتطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز دور رجال الأمن في المجتمع، مع الالتزام بحماية حقوق الإنسان وتحقيق المعايير الأمنية الدولية.

### الأهداف التفصيلية للدورة

- فهم مفهوم الخدمات الأمنية وأهدافها:
- تعزيز متطلبات منظومة الخدمات الأمنية
- تحليل الصورة الذهنية لرجال الأمن
- تطوير أنماط الخدمات الأمنية
- استراتيجية تفعيل منظومة الخدمات الأمنية
- تفعيل حماية حقوق الإنسان
- تطبيق معايير جودة الخدمة الأمنية
- مواجهة معوقات الالتزام بالجودة الأمنية
- تفعيل الدور الاجتماعي لإدارات العلاقات العامة
- تفعيل الجهود الجماعية لأجهزة الدولة تجاه العمل الأمني
- الاستعانة بمنظومة التدريب الأمني الحديث
- تطبيقات عملية وتدريب ميدانية



## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

### المقصود بالخدمات الامنية

- تعريف الخدمات الامنية
- أهداف تحقيق الخدمات الامنية
- منظومة فريق العمل الامنى
- الدور القيادى الامنى
- ميثاق العمل والولاء الامنى
- المقصود باجادة الخدمات الامنية ( تحقيق جودة الخدمات الامنية)

### متطلبات منظومة الخدمات الامنية

- الامكانيات الامنية (العنصر البشرى)
  - القادة
  - المرءوسين (عسكريين - مدنيين)
- الامكانيات الامنية (العنصر المادى)
  - المتطلبات الشخصية
  - متطلبات أداء العمل الامنى
- التخصص الامنى
- التوطن الامنى

### الصورة الذهنية لافراد المجتمع عن رجال الأمن

- الصورة السلبية المعادية لرجال الأمن
- الصورة الايجابية



- تطور الظواهر الاجرامية داخل المجتمعات
- السلوك السلبي لبعض رجال الأمن

### تطور أنواع وأنماط الخدمات الأمنية فى العصر الحديث

- أنواع الخدمات الأمنية الحديثة
  - الخدمات المكتبية الجماهيرية
  - الخدمات العملية
- أسباب تباين الخدمات الأمنية
- مظاهر الانفتاح والعولمة الدولية
- تطوير وهيكله بنى العمل الأمنى الحديث

### استراتيجية تفعيل منظومة الخدمات الأمنية لأفراد المجتمع

- بناء وترسيخ الدور الانسانى لرجال الشرطة
- احترام وادارة عنصر الوقت
- الالمام بعلم وفن ادارة التعامل مع الأزمات والأحداث الأمنية
- تفعيل مهارات المرونة والتنبؤ والحس الأمنى وتطبيق الاجراءات الأمنية
- تطبيق اساليب ادارة الأولويات الأمنية
- الالتزام بتطبيق الشرعية والقانون
- الاستعانة بالتقنيات العلمية الحديثة
- الاستعانة بالخبرات والدروس الامنية
- تبادل البعثات والخبرات الأجنبية
- الاستعانة بالخدمات الألكترونية الحديثة

### تفعيل حماية واحترام حقوق الانسان



- المقصود بحماية واحترام حقوق الانسان
- اساليب تفعيل حماية واحترام حقوق الانسان
  - اعداد اللقاءات والندوات والاجتماعات الأمنية
  - اعداد الكتب والمجلات العلمية لنشر الثقافة الحقوقية لمختلف شرائح المجتمع
  - انتهاج الحيادية والموضوعية والشفافية فى التعامل مع أفراد المجتمع
- تفعيل المهارات المعرفية الأمنية على الصعيد المحلى والدولى
- تنمية أساليب التعبير الحقوقية لأفراد المجتمع
- المردود النفسى السلوكى لحالات انتهاك حقوق الانسان على الفرد والدولة
- تفعيل الثقافة الأمنية لمختلف شرائح أفراد المجتمع

### الالتزام بتطبيق معايير قياس جودة الخدمة الأمنية

- المقصود بالجودة الامنية
- أهمية وفوائد تطبيق معايير الجودة الأمنية
- التعرف على بعض المعايير الامنية
  - (الاستطراق الأمني – التوتر الأمني – الاجهاض الأمني – الاستنفار الأمني )
- السمات الواجب توافرها فى القائمين على قياس الجودة الأمنية
- الاستعانة بالأرقام والاحصائيات الامنية على الصعيد المحلى والدولى
- مدخلات ادارة الجودة الأمنية
  - التخطيط
  - التنظيم
  - التوجيه والرقابه
  - ادارة المخاطر
  - ادارة التفيتش
- متطلبات ادارة الجودة الامنية



- تحديث الاتصالات الأمنية
- تطوير اعداد وكتابة التقارير الأمنية

### معوقات الالتزام بتنفيذ الجودة الامنية

- تنوع وتشعب العمل الأمني
- معوقات خارج العمل الأمني (بفعل الطبيعة –بفعل أفراد المجتمع)
- معوقات دولية
- اجادة علم وفن مواجهة التعامل مع ضغوط العمل
- العناد والغرور الأمني
- السلوك السلبي والمعادي لرجال الأمن لبعض أفراد المجتمع
- السلوك السلبي الصادر من بعض رجال الأمن
- عدم الالتزام بسلوك ضبط النفس والابتعاد عن الانفعالات النفسية
- تأثير الشائعات والرأى العام المضاد والمعادي للعمل الأمني
- الفتنة الطائفية وأثارها على أفراد المجتمع

### تفعيل الدور الاجتماعى لادارات العلاقات العامة والانسانية

- تطور الدور الانسانى للعلاقات العامة لرجال الشرطة
- تفعيل الدور الانسانى لرجال الشرطة
- تفعيل الدور الانسانى لأفراد المجتمع
- مظاهر الدور الانسانى الخدمى لرجال الشرطة
- بناء جسور العلاقات مع أفراد المجتمع فى المناسبات والاعياد الرسمية
- الجهود الامنية لفريق الشرطة المجتمعية

### تفعيل الجهود الجماعية لأجهزة الدولة تجاة العمل الأمني



- الاهتمام بالدور الاعلامى وأثارة على أفراد المجتمع
  - أنواع وسائل الاعلام
  - الآثار السلبية والايجابية للاعلام الأمنى
  - تأثير وسائل الاعلام على الرأى العام المحلى والدولى
  - تناول الاعلامى للجريمة والعقاب
- الاهتمام بالعلاقات المتبادلة مع أجهزة الدولة العسكرية
  - أساليب التعاون الخدمى مع أجهزة الدولة العسكرية
  - أهداف ترسيخ التعاون مع أجهزة الدولة العسكرية
- تفعيل العلاقات الأمنية بالوزارات السيادية الأخرى
  - وزارة العدل
  - وزارة الصحة
  - وزارة التربية والتعليم
  - وزارة الخارجية

### الاستعانة بمنظومة التدريب الأمنى الحديث

- أهمية وأهداف التدريب الامنى
- متطلبات المنظومة التدريبية الامنية
  - العنصر البشرى
  - العنصر المادى
- معوقات التدريب الأمنى
- الاستعانة بالخبرات التدريبية الأجنبية
- تطوير الاتصالات الأمنية

### تدريبات وتطبيقات عملية



- ورشة عمل لحادث مروري (تصادم مركبتان) والخدمة الأمنية المرورية الفعالة
- ورشة عمل لحادث تصادم و/مصاب أو /متوفى بالطريق العام
- سيناريو التعامل الأمني بالمملكة العربية السعودية عند أداء مناسك الحج السنوية
- سيناريو أمنى لبيان التعامل الامنى مع أزمة انهيار احدى العقارات باحدى الشوارع الرئيسية
- سيناريو لوصف الحدث الامنى ببلاغ غرفة العمليات الرئيسية باعتصام مجموعة من عمال احدى المصانع واضرابهم عن أداء العمل
- سيناريو الاجراءات الأمنية فى حالة حدوث أزمة حريق داخل احدى عنابر السجن
- السيناريو الامنى لاجراءات قيام احدى رجال الأمن بتعذيب احدى السجناء بدنيا





الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden