



# مدیریت حفاظت فیزیکی

واحد آموزش مینه



## مدیریت حفاظت فیزیکی

### حفاظت فیزیکی

بخشی از حفاظت که مرتبط با اقدامات فیزیکی طراحی شده به جهت محافظت از پرسنل، جلوگیری از دسترسی غیر مجاز به تجهیزات، مؤسسات نظامی، امکانات نظامی اسناد و مدارک جلوگیری از خرابکاری، جاسوسی، خسارت و دزدی میباشد.

### امنیت فیزیکی

حفاظت از کارکنان و کارمندان، سخت افزارها، برنامه ها ، شبکه ها، داده ها و اطلاعات در برابر خطرات و رویدادهایی که می توانند باعث وارد آمدن صدمات و خسارت جدی به یک موسسه تجاری، بنگاه یا نهاد شود.



## حفاظت فیزیکی

حفاظت فیزیکی به مفهوم استفاده از ابزارهای متعدد و متنوع، سخت افزار، فناوری و انواع مختلفی از تجهیزات به منظور:

- ❖ کنترل تردد
- ❖ حفاظت از اموال
- ❖ شناسایی نفوذی ها (افراد غیر مجاز)
- ❖ و مراقبت های محیطی می باشد.



## اجزای اقدامات امنیت فیزیکی

### ❖ اولین جزء

موانعی را در راه متجاوزان و حمله کنندگان بالقوه قرار داد و نیز مکان ها می توانند در برابر حوادث و بلایای محیطی و طبیعی مستحکم شوند.

### ❖ اقداماتی شامل:

قفل های متعدد، نرده های فولادی، دیوارها، صندوق های ایمنی ضد آتش و آب پاش ها باشد.

### ❖ جزء دوم:

سامانه های مراقبتی و پایشی و آگاهی دهنده و اخطار کننده.

مثل: چراغ ها، حس گرهای حرارتی، دود یابها، آشکارسازهای افراد مزاحم، زنگ اخبار وسایل صوتی هشدار دهنده و دوربین ها می توانند در محل مربوطه مستقر شوند.



## اجزای اقدامات امنیت فیزیکی

### ❖ جزء سوم:

روش هایی می توانند برای دستگیری متجاوزین و حمله کنندگان به اجرا درآیند و همچنین روشهایی را می توان ابداع و اجرا نمود که هنگام وقوع حوادث، آتش سوزی ها یا بلایای طبیعی باعث نجات افراد یا اموال شوند.

### ❖ حلقه های امنیتی در عرصه امنیت فیزیکی

حلقه ۱- محوطه مجاور شرکت

حلقه ۲- محیط اطراف و نزدیک ساختمان

حلقه ۳- قسمت داخلی ساختمان

حلقه ۴- عامل انسانی



## حفاظت فیزیکی چیست؟

ایجاد امنیت یعنی توجه همزمان به سه عنصر

- پهنا
- عمق
- بازدارندگی

در فرهنگ لغت Webster واژه امنیت چنین تعریف شده است ، احساس امنیت،  
رهایی از هراس و تردید، حفاظت و حراست.



## امنیت: به معنای کنترل دسترسی

- ❖ در کاربردهای عمومی می توان امنیت و ایمنی را مترادف دانست، اما امنیت در معنای فنی آن نه تنها به معنی چیزی امن است بلکه به این معنی است که امن بودن آن قبلاً فراهم شده است. امنیت را باید با سایر مفاهیم مربوط مثل ایمنی، پیوستگی و قابلیت اطمینان مقایسه کرد و از این طریق معنی آن را دریافت. تفاوت اساسی میان امنیت و قابلیت اطمینان این است که در امنیت باید حرکات مخرب بالقوه در نظر گرفته شود.
- ❖ اگر وجود امنیت در جایی تلقین شود، امنیت واقعی نیز می تواند افزایش یابد.
- ❖ در دسترس قرار داشتن : یعنی هر زمان که ضرورت ایجاب کند باید بتوان به اطلاعات دسترسی پیدا کرد.
- ❖ مخدوش نشدن یعنی اطلاعات دستکاری و تغییر نیافته باشد.
- ❖ محرمانه بودن به این معنی است که تنها افراد مجاز می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.



## چرا سیستم های امنیتی ؟

❖ برخی از سیستم های امنیتی از یک ایده بسیار ساده نشأت گرفته اند . در برخی سیستمهای جدید از ایجاد صدای پارس سگ برای ترساندن دزدها استفاده می شود. شرکت رکس الکترونیک درآلمان یکی از تولید کننده های این نوع سیستم هاست. این سیستم از تکنولوژی میکروویو بهره می گیرد .

❖ یکی دیگر از انواع سیستم های دزدگیر سیستم مادون قرمز است. یکی دیگر از انواع سیستم های دزدگیر سیستم مادون قرمز است. این سیستم ها می توانند به طور همزمان تغییرات دما را نیز کنترل کنند. اما عیب اکثر آنها دراین است که نمی توانند از دیوار عبور کنند.

❖ در پیاده سازی گران تر این سیستم ها ، در هر اتاق یک سنسور قرار می گیرد. بهترین محل برای نصب این سنسورها سقف اتاق است. این سیستم ها برای درب های اتوماتیک نیز قابل کاربرد هستند.







## تدابیر حراست فیزیکی

❖ **نظم و انضباط :** رعایت نظم و انضباط و جلوگیری از آشفتگی پراکندگی در محیط کار

❖ **هوشیاری امنیتی :** هوشیاری کارکنان حراست، ماموران نظافت تعمیرکاران از جمله عواملی است که می تواند به تامین امنیت فیزیکی بیشتر کمک کند.

❖ **مسیرهای دسترسی :** برای کنترل دقیق دسترسی باید در مبادی ورودی هر ساختمان یا مرکز و تاسیساتی، قسمت پذیرش وجود داشته باشد و کارکنان این قسمت باید از مهارت و هوشیاری فراوانی برخوردار باشند.

❖ **کارت‌های شناسایی :** یکی از مؤثرترین شیوه ها برای مبارزه با نفوذ و رخنه افراد غیر مجاز به داخل محوطه حفاظت شده ملزم ساختن کارکنان به الصاق کارت شناسایی به سینه خود در تمامی ساعات کار و در همه قسمت های حفاظت شده است .



## تدابیر حراست فیزیکی

- ❖ **کنترل ورود و خروج خودروها به محوطه پارکینگ :** چنانچه احساس می شود تأسیسات تحت حفاظت با خطر حملات تروریستی به ویژه از نوع خودروهای بمب گذاری شده مواجه است در آن صورت بهترین روش برای مقابله با چنین خطری دور نگاه داشتن همه خودروها از قسمت های حفاظت شده است.
- ❖ **سامانه های امنیتی :** آژیر خطر ورود افراد غیرمجاز به محوطه حفاظت شده، دوربین های مدار بسته تلویزیونی (CCTV) و نصب چراغ های روشنایی در اطراف و درون محوطه حفاظت شده از جمله تدابیری هستند که می تواند به جلوگیری از رخنه و نفوذ افراد تبهکار به اماکن حفاظت شده بیانجامد.
- ❖ **بازرسی کیف ها و چمدان های دستی :** در صورت امکان همه کیف ها و چمدان های دستی باید هر روز بدون استثناء بازرسی و کنترل شوند.



## ده رهنمود مهم برای امنیت فیزیکی

۱) برای پی بردن به تهدیدها و خطرات احتمالی و امکان وقوع چنین تهدیدهایی به ارزیابی خطر مبادرت کنید. نقاط ضعف و آسیب پذیر خود را مشخص نمایید و ببینید در صورت بروز خطر چه آسیب هایی متحمل خواهید شد.

۲) در صورت توسعه تاسیسات و تسهیلاتی که در اختیار دارید یا هنگام خرید تاسیسات و مراکزی که به حراست و حفاظت نیاز دارند، مسائل و تدابیر امنیتی را در همان ابتدای کار یعنی زمان برنامه ریزی برای راه اندازی و بهره گیری از تسهیلات و تاسیسات مورد توجه قرار دهید. تدارک دیدن مسائل امنیتی و حفاظتی در ابتدای کار به مراتب کم هزینه تر و مؤثرتر از توجه به این مسائل در مراحل بعدی خواهد بود.

۳) فرهنگ توجه و هشیاری در زمینه مسائل امنیتی را در سازمان و مؤسسه ای که مسئولیت اداره آن را بر عهده دارید ترویج و تشویق کنید و به این نکته نیز توجه نشان دهید که مسائل و ملاحظات امنیتی از جمله اموری هستند که ارشدترین مدیران باید از آن آگاه و به آنها توجه و حساسیت نشان دهند.



## ده رهنمود مهم برای امنیت فیزیکی

۴) مرتب بودن و نظم و انضباط را در مؤسسه خود رعایت کنید. قسمت های همگانی را مرتب و منظم و کاملاً روشن نگاه دارید. وسایل و مبلمان های اضافی یا هر وسیله غیر ضروری را از محوطه ساختمان و باغچه ها جمع آوری کنید.

۵) نقاط دسترسی و ورودی به ساختمان را تا آنجا که ممکن است محدود کنید و برای کارکنان خود و بازدیدکنندگان که کارت های شناسایی و برگه های ورود و خروج صادر کنید. در صورت امکان، اجازه ندهید خودروهای غیرمجاز به ساختمان و محوطه شرکت و مؤسسه شما نزدیک شوند.

۶) در صورت امکان، اجازه ندهید خودروهای غیرمجاز به ساختمان و محوطه شرکت و مؤسسه شما نزدیک شوند.



## ده رهنمود مهم برای امنیت فیزیکی

۷) چگونگی دریافت نامه ها و بسته های پستی را بررسی کنید تا از بی خطر بودن محموله هایی که برای شما ارسال می شود اطمینان حاصل کنید.

۸) هنگام استخدام کارمند یا به کارگرفتن پیمانکاران، سوابق آنها را کاملاً بررسی و هرگز پیش از حصول اطمینان از پاک بودن پیشینه افراد به استخدام یا بکارگیری آنها مبادرت نکنید.

۹) مناسب ترین روش های مربوط به حفاظت و مراقبت از اطلاعات و سامانه های فناوری اطلاعات را به کار بگیرید. روشی را که برای دور ریختن کاغذهای حاوی اطلاعات امنیتی مورد استفاده قرار می گیرد ارزیابی و از نابودی کامل اطلاعات اطمینان حاصل کنید.

۱۰) برای حصول اطمینان از فراهم بودن شرایط و امکان ادامه کار حتی بدون دسترسی به ساختمان اصلی محل کار خود و سامانه های فناوری اطلاعات، برنامه اضطراری تهیه کنید تا در صورت بروز حوادث و آسیب دیدن ساختمان و سامانه های الکترونیک از فعالیت باز نمانید.



## تجهیزات نوین حفاظت فیزیکی

❖ نظارت تصویری

❖ کنترل تردد

❖ اعلام و اطفاء حریق

❖ نحوه اجرای طرح های حفاظتی



## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

### سامانه نظارت تصویری

تعدادی دوربین ویدیویی که سیگنال هایی را به تعداد محدودی مانیتور میفرستند، تلویزیون مدار بسته یا CCTV گفته می شود .







## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

❖ با پیشرفت تکنولوژی ، استفاده از دوربین های مدار بسته دیجیتالی امکان پذیر شد. این دوربین ها می توانند تصاویری با دقت  $1600 \times 1200$  مگا پیکسل تولید کنند و بر اساس حرکت یا گذشت زمان این تصاویر را ثبت کنند.

❖ در سیستم های امروزی از دوربین های کوچک و رنگی استفاده می شود که علاوه بر امکان زوم و فوکوس قابلیت اتصال به کامپیوتر و ردیابی خودکار اشیاء را نیز دارا می باشند. مثلاً می توانند حرکت در محل های غیر مجاز را دنبال کرده، یا بر روی یک شی خاص قفل شده و آن را در محیط شناسایی کنند.

❖ با اضافه شدن بخش شناسایی چهره به این سیستم، می توان هویت هر فرد را توسط این دوربین ها تعیین کرد. این سیستم می تواند هزاران چهره در پایگاه داده را در عرض چند ثانیه بررسی کند. قابل ذکر است که ، ذخیره بلند مدت موارد ثبت شده در دوربین های مدار بسته مساله ای مهم به شمار می رود.



## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

### ❖ کنترل تردد

کنترل تردد یا دستیابی ( Access Control ) به معنی تایید یا عدم تایید دسترسی کاربران به منابع خاص می باشد.

### ❖ کنترل تردد برای مدیریت منابع زیر به کار می رود :

۱- منابع فیزیکی : (مثل سالنی که تنها دارندگان کارت مجاز به عبور هستند )

۲- منابع مجازی : (مثل حساب بانکی که افراد محدودی مجاز به برداشت از آن هستند)

۳- منابع دیجیتال : (مثل متنی بر روی کامپیوتر که فقط افراد خاصی می توانند آن را بخوانند)

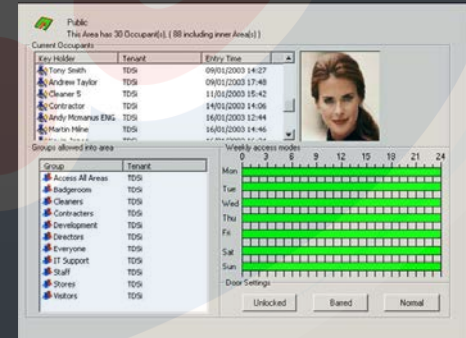
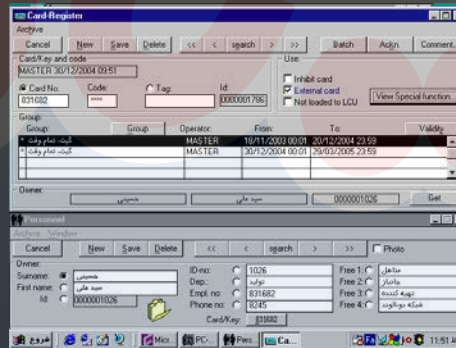
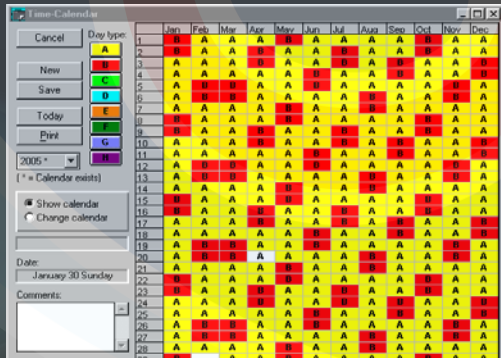


# تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

❖ کنترل تردد بردو نوع فیزیکی و الکترونیکی تعریف می شود.

سیستم کنترل تردد فیزیکی مشخص می کند:

- ۱- چه کسی مجاز به ورود یا خروج است؟
- ۲- محل های مجاز ورود و خروج کجاست؟
- ۳- این افراد چه زمانی اجازه تردد دارند؟





## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

- ❖ در کنترل تردد الکترونیکی ، تعدادی اجازه نامه را می توان جایگزین کلیدهای مکانیکی کرد.
- ❖ اعطای اجازه ورود برای افراد در سیستم های الکترونیکی با ارائه این مجوز یا کارت امکان پذیر است.
- ❖ بعد از اینکه مجوز عبور صادر شد ، درب برای زمان از پیش تعیین شده ای باز شده و تردد ثبت می گردد.
- ❖ سیستم کنترل تردد معمولاً دارای نقطه ورودی، قفل، ورودی داده، کارت خوان و مرکز کنترل می باشد.



## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

- ❖ در سیستم کنترل تردد الکترونیکی، هنگامی که کارت عبور وارد سیستم کارت خوان می شود .
- ❖ اطلاعات کارت که معمولاً به صورت عدد و یا کد است، به مرکز کنترل ارسال می گردد .
- ❖ مرکز کنترل این اطلاعات را با اطلاعات موجود در پایگاه مقایسه کرده و درخواست تردد پذیرفته و یارد می شود . در این بین اطلاعات مربوط به ورود و خروج نیز ثبت می شود .
- ❖ اگر اجازه ورود داده نشود ، درب بسته می ماند و اگر بین اطلاعات ورودی و اطلاعات موجود در پایگاه مطابقت وجود داشته باشد .
- ❖ مرکز کنترل بر روی یک رله عمل کرده درب باز شده و آژیر غیر فعال می گردد .



## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

ورودی سیستم : نقطه ورود یک سیستم کنترل تردد می تواند درب، یک (turnstile) ، ورودی پارکینگ، آسانسور، یک صفحه کلید، یک کارت خوان و یا یک سیستم بیومتریک باشد .





## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

❖ مجوز عبور : مجوز عبور در این سیستم معمولاً بصورت رمزی ، دستی، مشخصاتی یا ترکیبی از اینها می باشد:

۱ - رمزی (مثل پین کد)

۲ - دستی (مثل کارت یا نشانه ورود)

۳- مشخصاتی (مثل ویژگی های بیومتریک)

❖ کارت های مختلفی مثل نوارهای مغناطیسی، بارکد، ویگند، بی سیم های ۱۲۵ کیلو هرتز، کارت های هوشمند تماسی یا بدون تماس برای این منظور به کار می روند. سیستم های بیومتریک از اثر انگشت، شناسایی چهره، شناسایی عنبیه، شبکه، تشخیص صدا و یا شکل و حالت دست ها استفاده می کنند.



## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

❖ سامانه های مکمل:

ایکس-ری

گیت فلزیاب تمام قد و فلز یاب دستی

راه بند

ترن استایل



واحد آموزش میهن

HI-SCAN 6046si © Smiths Heimann





## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

Full Height turnstile





## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی



Glass Stile





# تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

## اعلام و اطفاء حریق

محافظت در برابر آتش سه هدف اصلی را دنبال می کند:

۱- امنیت جانی : رعایت حداقل استانداردها در ساختمان ها

۲- امنیت مالی : جلوگیری از گسترش آتش

۳- جلوگیری از ایجاد وقفه در کار

محافظت ساختاریافته در برابر آتش معمولا از سه طریق انجام می گیرد:

۱- **محافظت فعال** : تشخیص و اطفای آتش; مثلا استفاده از کیپسول های آتش نشانی و زنگ خطر

۲- **محافظت غیر فعال** : افزایش ایمنی مصالح و مواد به کار رفته در ساختمان، آزمایش مقاومت در برابر آتش سوزی و آزمایش قابلیت اشتعال آنها.

۳- **آموزش**: اطمینان از آگاهی ساکنان ساختمان از انواع آتش سوزی و راه های مقابله با آن



## تجهيزات نوین حفاظت فیزیکی

- ❖ تصمیم گیری بین روش فعال و غیر فعال تحت تاثیر هزینه طول عمر قرار دارد. با انتخاب هریک از این دو روش هزینه می تواند به سمت هزینه سرمایه یا بودجه کار انتقال یابد. روش فعال شاید هزینه اولیه زیادی لازم نداشته باشد، اما به منابع کاری و نیز نگهداری نیاز دارد. روش غیر فعال هزینه نصب بیشتری دارد، اما نگهداری آن کم خرج تر است.
- ❖ سیستم هشدار : یک سیستم محافظت فعال است که آتش یا اثرات آن را تشخیص داده، افراد را از آتش سوزی مطلع کرده و تمام زنگ های خطر را تحت کنترل دارد.
- ❖ این سیستم دارای بخش های فعال کننده زنگ خطر، واحدهای کنترل، ایمنی، منبع تغذیه و سیم پیچی است .
- ❖ نوع معمولی مرکز کنترل شامل بخش های آشکار ساز دود، شعله ، گرما و چند ایستگاه است که از طریق یک مدار به یکدیگر متصل می باشند.



## تجهیزات نوین حفاظت فیزیکی

در پروژه های حفاظتی، دوربین ها برای نظارت بر بخش های مختلفی که از دسترس اتاق کنترل دور هستند و یا حضور نیروی انسانی در آنها امکان پذیر نیست، به کار می آیند. این دوربین ها می توانند به شکل ۲۴ ساعته و یا بنا به درخواست مرکز برای نظارت بر رویدادی خاص عمل کنند. در فرایندهای حفاظتی که عموماً به دلیل خطرناک بودن محیط، حضور نیروی انسانی در صحنه امکان پذیر نیست. نظارت معمولاً از طریق دوربین های مدار بسته صورت می گیرد. مهمترین اثر دوربین های مدار بسته احراز هویت و رد گیری است و بسیاری از پرونده ها با استفاده از این سیستم ها بررسی شده، در برخی مواقع، ممکن است این سیستم ها یا نوارهای ضبط شده آن توسط افراد مهاجم از بین برود، در این گونه مواقع استفاده از تکنولوژی DVR می تواند مساله را حل کند.



## ارزیابی موقعیت حفاظتی:

❖ میزان محافظت مطلوب در تاسیسات با تحلیل ۲ عامل پیش بینی می شود.

(۱) اهمیت تاسیسات

(۲) آسیب پذیری تاسیسات

❖ **آسیب پذیری تاسیسات :** قرار داشتن در معرض تهدیداتی که به آسیب ، اتلاف ، تخریب یا اختلال می انجامد. باید برای محافظت دقیق ، زمان تاخیر ایجاد شده برای يك شخص متجاوز در سیستم حفاظتی مد نظر قرار گیرد. دسترسی به هر شی باید آنقدر مشکل شود که يك فرد متجاوز از انجام عمل مجرمانه باز داشته شود یا قبل از اینکه بتواند با موفقیت عمل مجرمانه را انجام دهد شناسایی و دستگیر شود.

مدیر حفاظت فیزیکی قبل از اینکه يك برنامه حفاظتی کارآمد را تهیه نماید می بایست احتمال ایجاد اختلال در توانمندی های عملیاتی تاسیسات یا امکانات را در هر يك از منابع تعیین کند .



## تهدیدات حفاظتی

### تهدیدات انسانی :

(۱) اختلال در تاسیسات یا امکانات

(۲) آسیب، اتلاف یا تخریب سرمایه

(۳) صدمه شخصی یا از بین بردن جان افراد

(۴) افشای اطلاعات سازمان

### عواملی که در شدت تهدیدات تاثیر دارند :

(۱) نوع تاسیسات یا امکانات

(۲) مأموریت یا فعالیت ها

(۳) چارچوب یا سازه فیزیکی

(۴) موقعیت جغرافیایی

(۵) موقعیت جاری قانون و نظم

(۶) تدابیر حفاظتی برای اهداف عملی



## انواع تهدیدات حفاظتی

### انواع تهدیدات طبیعی

#### ➤ تهدیدات طبیعی

سیل ، باران یا برف سنگین ، طوفان ، زلزله ، باد ، مه ، برف و یخ ، آتش

#### ➤ تهدیدات انسانی

سرقت ، شورش ، جاسوسی ، بمب گذاری ، حمله به اشخاص مهم ، بی دقتی و حوادث در انجام وظایف رسمی ، بی رغبتی و عدم وفاداری کارکنان ، خطرات حفاظتی ناشی از خرابی تجهیزات





## مأمور حراست

مأمور حراست یا گارد حراست در بیشتر مواقع فردی است که استخدام رسمی یک سازمان یا مؤسسه است و با دریافت حقوق از اموال، دارایی، املاک یا کارکنان کارفرمای خود حفاظت می کند.

### نقش و وظایف نگهبان امنیتی

- ✓ جلوگیری از صدمه دیدن یا آسیب وارد شدن به اموال و کاهش خسارات وارده
- ✓ جلوگیری از ورود افراد متفرقه به ملک یا طبقه همکف
- ✓ ثبت اسامی افراد ملاقات کننده ها و میهمانان و بکارگیری اقدامات احتیاطی به منظور حفظ اطلاعات شخصی و جلوگیری از فاش شدن آنها برای افراد یا گروه های متفرقه
- ✓ کنترل ورود و خروج افراد و وسایل نقلیه
- ✓ آشنایی با دستورالعمل های وضع شده توسط کارفرما



## مأمور حراست

- انجام اقدامات لازم طبق آیین نامه های راهنمایی و رانندگی به منظور توقیف وسایل نقلیه که مجوز عبور ندارند.
- گشت زنی و پاسبانی
- جلوگیری و کشف جرایم و حوادث
- جلوگیری از وارد آمدن خسارت به اموال و سرمایه های با ارزش
- گزارش و ضبط اطلاعات وقایع با جزئیات کامل در مورد حوادث
- برعهده گرفتن موارد فوریتی با توجه به طرح عملیات احتمالی ارائه شده توسط کارفرما
- نظارت بر سیستم های امنیتی
- نگهداری از کلیدها



## طرز برخورد و رفتار

- ❖ سر پست خواب نرود، از نوشیدنی های الکلی استفاده نکند.
- ❖ در فعالیتهای منافی اخلاق شرکت نداشته باشد.
- ❖ بر خلاف لازمه های وظایفش به عنوان یکی از پرسنل امنیتی عمل نکند.
- ❖ سر پست نخواهد، در کارش مسامحه و کوتاهی نکند، در انجام وظایفش امهال و فروگزاری نکند.
- ❖ در کار خود دقیق و وظیفه شناس باشد.
- ❖ در موقع حاضر شدن بر سر کار خود وقت شناس بوده و هنگام حضور و خروج از کار دفتر را امضا کند.
- ❖ مودب باشد.
- ❖ تا زمانی که کارمند دیگر برای شیفیت بعدی نیامده است محل خدمت خود را ترک نکند.
- ❖ روابط عمومی قوی برای ارتباط با مشتریان داشته باشد.



## لباسهای فرم و تجهیزات لازم

- لباس فرم متناسب با وظیفه خود بر تن کند.
- از لباس ها به خوبی نگهداری کند و آنها را پاکیزه نگاه دارد.
- استفاده از انواع تجهیزات کلی و استفاده از آنها ولی تنها به تلویزیون مدار بسته، رادیو، سیستم ضبط و کنترل بسنده نکند.
- دانش کافی نسبت به استفاده از تجهیزات داشته باشد.



## مسئولیت های قانونی و وضع قوانین مرتبط

- آیین نامه خدمات حفاظتی و امنیتی
- مطلع کردن کمیسر پلیس به صورت کتبی در رابطه با:
- هر گونه تغییراتی که توسط کارفرما اعمال می شود مگر آنکه او توسط شرکت امنیتی دارای گواهینامه رسمی استخدام شده باشد.
- خبر کردن سازمان دادرسی جنایی برای همیاری با وی حداکثر تا ۱۴ روز بعد از گزارش واقعه مربوطه بفهمد و درک کند:
- که باید در همه حال در حین انجام وظیفه، مجوز و مدرک پرسنل امنیتی خود را به همراه داشته باشد و این مدرک را به هنگام بازرسی های پلیس به آنها ارائه دهد.
- او فقط می تواند اعمال امنیتی را انجام دهد که در مجوز پرسنل امنیتی وی تعریف و ذکر شده است.



## آیین نامه داده های شخصی (محرمانه)

اهمیت آیین نامه و ثبت ورود بازدید کنندگان پیرو موارد زیر:

- ❖ دفتر ثبت ورود و خروج افراد و اسامی آنها را در محل نگهداری به حال خود رها نکند.
- ❖ استفاده از ابزار امنیتی لازم به منظور جلوگیری از دسترسی افراد به اطلاعات/داده های شخصی بازدیدکنندگان قبلی.
- ❖ نگهداری دفتر ثبت پس از استفاده .
- ❖ آیین نامه پیگیری جرایم و بازداشت قانونی و اعمال زور.
- ❖ باید بتواند در هنگام بازجویی از یک متهم رعایت ادب را حفظ کرده و در عین حال با کمترین میزان اعمال فشار این بازجویی را انجام دهد.
- ❖ مقررات و آیین نامه های مربوط به ترافیک جاده ای (پارک کردن در مسیرهای خصوصی).



## آیین نامه داده های شخصی (محرمانه)

- ❖ در صورتی که وسیله نقلیه ای در پارکینگ های خصوصی پارک شده باشد تنها شرایطی که تحت آن توقیف وسیله نقلیه و یا حمل آن با جرثقیل مجاز است به شرح زیر میباشد:
- ❖ وسیله نقلیه بدون کسب اجازه پارک شده است و راننده آن نیز در دسترس نیست.
- ❖ در صورت درخواست مالک مسیر خصوصی یا افسر مامور در مورد رعایت احترام به حقوق مالک، راننده قادر نیست وسیله نقلیه را جابجا کند، و یا از این کار امتناع می کند یا در انجام این کار موفق نیست.
- ❖ به این نکته آگاه باشد که او تنها در صورتی می تواند یک وسیله نقلیه بدون مجوز را توقیف کند که ابزار لازم و مورد تایید را برای حمل و جابجایی آن داشته باشد.
- ❖ دانش لازم را به منظور توقیف و ضبط، حمل و جابجایی، و هزینه ها و جریمه های نگهداری آنها دارا باشد.



## نکته

- اختیارات و اعتبارات یک نگهبان امنیتی بیشتر از یک شهروند عادی نیست همچنین وی اجازه و قدرت انجام تحقیقات را ندارد.
- باید بلافاصله پس از اطلاع از وقوع جرم، پلیس را در جریان بگذارد.
- تنها مجاز است که تحت شرایط خاص و کاملاً امن کسی را دستگیر کند و می بایست کمترین میزان اعمال زور را در هنگام دستگیری فرد به کار گیرد.





### ➤ جلوگیری از آیین پرداخت رشوه

اهمیت التزام به آیین نامه به منظور ممانعت از:

- قبول مبالغ پرداختی و سود بردن از مشتریان یا افراد طرف قرارداد تا وظایف خود را انجام دهند.
- درخواست پول یا مبالغ هدیه در هر صورت و فرمی که باشند.

### ➤ آیین نامه برخورد با سیگار کشیدن (سلامت جامعه)

- آگاهی به مناطق و نواحی که تابلوی "سیگار کشیدن ممنوع" در آنجا نصب شده است.
- درخواست از متخلف برای خاموش کردن سیگار / پیپ.

### ➤ پیشگیری از آتش سوزی و شیوه ها و روشها

- عوامل اصلی وقوع آتش سوزی مانند بی احتیاطی در خاموش نکردن سیگار
- بکارگیری و حفظ خدمات آتش نشانی و محصولات نصب شده ضد حریق
- جلوگیری از پیشرفت آتش شامل درهای ضد حریق



## اداره امور فوریتی

- ❖ حفظ خونسردی و آرامش به هنگام مواجهه با مورد اورژانسی
- ❖ گزارش موضوع به پلیس و سرپرست و گشتن به دنبال کسی که در رویداد اورژانسی همیاری و کمک کند
- ❖ همکاری با افسر وظیفه قانونی/تکنسین و غیره

اقدامات مناسب با توجه به طرح های از پیش آماده شده برای مقابله با انواع گوناگون موارد فوریتی به قرار زیر:

وقوع جرایم ، بروز آتش سوزی ، بیمار یا زخمی ، اختلال در سیستم برق ، طوفان ، اختلال در عملکرد آسانسور ، سیل ، نشت گاز (استفاده از بی سیم، و روشن کردن چراغ ها ممنوع است چون جرقه می زنند.)



## گزارش و ثبت وقایع

- ❖ زمان آغاز کار و پایان آن را دقیق و خوانا یادداشت کنید.
- ❖ زمان دقیق تحویل پست را در دفتر وقایع ثبت کنید.
- ❖ تمام رویدادها و رخدادهاى محل کار را در دفتر وقایع ثبت کنید.
- ❖ اقدام پیگیری مناسب و بجا را برای حل مسایل در پیش گیرید.
- ❖ وقایع مهم را بدون فوت وقت به سرپرست یا مقام مسئول گزارش دهید تا اقدامات لازم صورت گیرند.



## وظایف مامورین انتظامات

- ❖ برای حفاظت و حراست اماکن از خودروهای گشتی، سامانه های هشداردهنده و دوربین های مداربسته تلویزیونی استفاده می کنند.
- ❖ هدف از گماردن چنین مأمورانی در داخل و محوطه اطراف سازمانها و شرکت های خصوصی و دولتی مقابله با هرگونه اقدام مجرمانه، آتش سوزی، بی نظمی و ارائه گزارش چنین رویدادهایی به کارفرمایان است.
- ❖ بسیاری از سازمانها و نهادهای حفاظت و امنیتی در اجرای وظایف و مأموریت هایی که بر عهده آنها محول می شود از رویکرد، ردیابی، بازدارندگی، مشاهده و گزارش استفاده می کنند.
- ❖ افزون بر رویکردی که به آن اشاره شده مسئولیت و وظیفه اصلی مأمور خصوصی حفاظت بازدارندگی و پیشگیری از وقوع جرم است.
- ❖ می توان از مأمورین حراست برای کنترل و دسترسی مراجعان به شرکت یا موسسه استفاده کرد.
- ❖ می توان از ورود و رخنه افراد غیرمجاز به شرکت جلوگیری کرد.
- ❖ مأموران حراست که مسلح هستند تا زمان رسیدن مأموران پلیس به صحنه وقوع جرم در نقش نیروهای انتظامی عمل می کنند



## ده رهنمود مهم برای امنیت فیزیکی

- ❖ **نظم و ترتیب :** با پاکیزه و منظم نگاه داشتن محوطه تحت حفاظت و جمع آوری اشیاء و لوازم بیهوده و اضافی، امکان کارگذاشتن بسته های مشکوک در محوطه را کاهش داده و از به صدا درآمدن بی مورد زنگ خطر جلوگیری خواهد شد.
- ❖ **هوشیاری امنیتی :** هوشیاری کارکنان (از جمله مأموران نظافت، تعمیر و نگهداری) در تامین امنیت نقشی حیاتی و بسیار مهم برعهده دارد. اینگونه افراد در محوطه و گوشه و کنار ساختمان رفت و آمد دارند و با تشویق و آموزش می توان میزان آگاهی و شناخت آنها را از موارد مشکوک افزایش و از آنها برای تامین هرچه بیشتر امنیت استفاده کرد.
- ❖ **راه های دسترسی :** (۱) در هر موسسه و نهادی باید قسمت خاصی برای پاسخگویی و راهنمایی مراجعین وجود داشته باشد تا هیچ کس نتواند بدون هماهنگی و اطلاع مسئولین وارد ساختمان شود. (۲) تعداد ورودی ها به ساختمان را تا حد امکان کاهش دهید و برای همه کارکنان و مراجعه کنندگان کارت های شناسایی و برگه های عبور مجاز تهیه کنید. (۳) دقت کنید که در قسمت صدور کارت، سوء استفاده ای صورت نگیرد و با دقت تمام دایره صدور کارت کارکنان و بازدیدکنندگان را زیر نظر بگیرد.



## ده رهنمود مهم برای امنیت فیزیکی

### ❖ بازرسی :

۱) بازرسی اتفاقی و گاه گاه کیف دستی و وسایل همراه کارکنان و مراجعه کنندگان می تواند عامل بسیار بازدارنده ای برای مقابله با خطرات احتمالی محسوب شود.

۲) گشتی ها باید در محوطه و اطراف ساختمان گشت زنی کنند اما رفت و آمد آنها نباید به گونه ای باشد که افراد و گروه های تبهکار بتوانند ساعت دقیق خود را به ساختمان برسانند. هر چند وقت یکبار ساعت و مسیر گشت زنی را تغییر دهید.

❖ **کنترل خودروها و پارکینگ :** اگر فکر می کنید ممکن است آماج حمله خودرو و بمب گذاری شده قرار گیرید، تدابیری اتخاذ کنید که خودروها به هیچ وجه به ساختمان موسسه نزدیک نشوند و در فاصله ای امن بازرسی و توقف آن ها مبادرت کنید.

❖ **توانمندی ها و ویژگیهای مأمور حفاظت :** بهترین شیوه برای تقویت حراست به خدمت گرفتن مأموران کارآموده حفاظتی است. سامانه های هشدار دهنده در بهترین حالت ممکن از حضور افراد بیگانه و ناخوانده خبری دهند و درها و نرده ها تنها ورود این گونه افراد به یک محل را به تأخیر می اندازند. توجه به آنچه گفته شد باید افرادی را برای رهگیری مأمور کرد که همانا استفاده از مأموران حفاظت است.



## ده رهنمود مهم برای امنیت فیزیکی

❖ **نوع مأموران و آموزش :** کارکنان انتظامات، علاوه بر گذراندن آموزش های اصلی باید برای حصول اطمینان بیشتر مهارت های ویژه ای همچون بهره گیری از رایانه، آتش نشانی و عملیات امداد رسانی نیز داشته باشند.

❖ **نگهبانی :** درهای ورودی، غرفه ها و میزهایی که مأمورین حفاظت در پشت آنها نشسته و بازدیدکنندگان و ارباب رجوع ها در بدو ورود به آنها مراجعه می کنند از جمله نقاط مهمی به شمار می روند که باید کاملاً تحت مراقبت قرار گیرند. اتاقی که مأمور حفاظت در آن نشسته صرفاً نباید وی را از گرما و سرما مصون نگه دارد، بلکه باید وی را از حملات خسونت آمیز در امان نگه دارد.

استفاده از میز پیشخوان بلند سبب می شود که مأمور حفاظت بتواند از نزدیک با مراجعه کنندگان صحبت کند نشستن بر روی یک صندلی بلند نه تنها مأمور حفاظت را از نظر گرفتن گریبانش از سوی فرد مهاجم محفوظ نگه می دارد بلکه سبب می شود از حملاتی که از روبرو صورت می گیرد در امان بماند. ارتفاع اینگونه میزهای پیش خوان باید تقریباً ۳۰ سانتیمتر از میزهای معمولی بلندتر باشد و در عین حال با تأمین امنیت ولی از سمت چپ و راستو ناحیه پشت، وی از حملات غافلگیر کننده و پریدن فرد مهاجم از پشت بر روی او مصون خواهد ماند.



## نگهبانی

به روشهایی که موجب حفظ و حراست از اموال دولتی، اماکن، تاسیسات و یا ایجاد مقررات انتظامی می شود اصول نگهبانی گویند.

اجزاء:

- ❖ نگهبان
- ❖ سرشیفت
- ❖ مسئول انتظامات

**نگهبان :** فردی است که به منظور پائیدن و مراقبت يك منطقه و جلوگیری از غافلگیر شدن گمارده می شود.





## وظایف نگهبان

### ❖ وظایف عمومی:

- ۱) منطقه و محدوده خود را دانسته و مراقبت دائمی نماید.
- ۲) هر پست را مهمترین پست دانسته و همواره برای روبرو شدن با موارد ناگهانی و حوادث آماده باشد.
- ۳) موانع و حصارهای محدوده خود را همه روزه کنترل کند.
- ۴) وسائط نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده، کنترل نماید.
- ۵) کنترل دقیق افراد دررفت و آمدهای ساعات اداری و خصوصاً بعد از ساعات اداری
- ۶) کنترل دربها و پنجره ها، حفاظها، قفل های سویچی و آویزی ، اتاقها ، راهروها ، پیرامون ساختمان ها ، راه های نفوذی و حساس ، زوایای بیروح و نقاط کور در هنگام تحویل گرفتن پست و گشت زنی بخصوص در هنگام شب.
- ۷) قفل کردن تمام درهای ورودی و پنجره های ساختمان هنگامیکه جهت گشت زنی از ساختمان خارج میشود



## وظایف نگهبان

- ۸) گشت زنی در محدوده استحفاظی بصورت دقیق و داشتن ارتباط با پست های دیگر
- ۹) هوشیاری کامل و عدم غفلت از نگاه کردن به جوانب محیط در هر چند لحظه يك بار
- ۱۰) صحبت نکردن در مورد مسائل نگهبانی با تلفن
- ۱۱) هماهنگی و اطلاع به سرشیفت در صورت بروز موارد مشکوک یا کار ضروری و زیر نظر گرفتن موارد.
- ۱۲) گزارش نویسی پس از اتمام ساعات نگهبانی.
- ۱۳) گفتن موارد خاصی که نگهبان بعدی باید از آن مطلع باشد.



## وظایف نگهبان

### ❖ وظایف اختصاصی:

وظایفی است که با توجه به نوع مکانی که از آن نگهبانی می شود متفاوت است مثلاً کنترل ارباب رجوع (مجاز یا غیر مجاز بودن ورود) و یا کنترل وسایل نقلیه

### ❖ کارهایی که برای نگهبان ممنوع می باشد:

ترك پست، خوابیدن ، اجازه عبور به اشخاص غیر مجاز،، استعمال دخانیات، غذا خوردن سر پست ، پوشاندن سر و گوش بدیکه نتواند بشنود، گوش دادن به رادیو، نگاه کردن به تلویزیون، روشن کردن آتش در شب، کلیه اعمالیکه باعث غفلت می شود.



## وظایف نگهبان

### ❖ سرشیفت:

فردی است جهت نظارت و هماهنگی و برطرف کردن نیازمندیهای نگهبانان.

### ❖ وظایف:

۱. شناخت کامل محل و منطقه استحقاقی هر پست و آشنا نمودن نگهبان با پست مربوط به خودش .

۲. تعویض بموقع پست ها .

۳. سرکشی مداوم به پست ها و تهیه نیازمندیهای نگهبانان.



## وظایف نگهبان

❖ مسئول انتظامات:

۱. فرديست که مسئولیت کل نگهبانان
۲. منطقه و محیط استحفاظ مربوط را به عهده دارد
۳. رسیدگی به امور جاری نگهبانی
۴. تنظیم لوحه نگهبانی
۵. رسیدگی به امور نگهبانان و مایحتاج آنها
۶. نظارت دقیق بر پستها و کار سرشيفت ها
۷. تنظیم گزارش کار روزانه و حوادث اتفاق افتاده.



## ❖ موضع نگهبانی

محلی است که نگهبان جهت مراقبت محیط و حفاظت خود در آن قرار می گیرد.

## ❖ شرایط موضع نگهبانی:

۱. داشتن حداکثر میدان دید و اختفاء.
۲. قرار گرفتن موضع در امتداد معابر وصولی.
۳. داشتن حفاظت کامل.
۴. داشتن ارتباط مواضع پست با یکدیگر.

## ❖ تعویض نگهبان:

هنگام تعویض پست ، نگهبان حق ترك موضع نگهبانی را ندارد ، بلکه سرشیفت باید پست ها را تعویض نماید.



## تکنیک های مختلف گشت زنی

- ❖ در برخی از مواقع، گشت زنی در اطراف محوطه شرکت باید بوسیله دو مامور حفاظت صورت گیرد.
- ❖ معمولاً گشت زنی های شبانه در داخل ساختمان بوسیله یک مامور حفاظت انجام می شود.
- ❖ **پاس یک گشت شبانه:**
- ❖ هدف از این گشت زنی که در ابتدای شب و ساعاتی پس از پایان کار شرکت صورت می گیرد، حصول اطمینان از امن بودن ساختمان در بقیه ساعات شب است.
- ❖ در این گشت زنی تمامی اتاق ها، آبدارخانه ها ، اتاق های استراحت، محوطه دفاتر، درها، پنجره ها و گاوصندوق ها باید به دقت کنترل شود.
- ❖ باید کارت شناسایی تمامی کارکنان شرکت که برای انجام برخی امور در شرکت باقی مانده اند، کنترل شود.
- ❖ اطمینان حاصل کنید، پنجره هایی که در ارتفاع پایین قرار دارند و درهایی که ممکن است از طریق آنها به ساختمان دستبرد زده شود کاملاً تحت پوشش حفاظتی قرار دارد.



## تکنیک های مختلف گشت زنی

- ❖ دفتر ثبت اسامی بازدید کنندگان و کارگزاران را کنترل کنید، آیا کسی در ساختمان مانده است.
- ❖ ببینید آیا تمامی کارکنان ساختمان را ترک کرده اند.
- ❖ آیا در طول روز کاری صورت گرفته است، که شب هنگام نیاز به سرکشی داشته باشد (جلوگیری از آتش سوزی).
- ❖ آیا هیچ خودرویی در پارکینگ باقی مانده است.
- ❖ نرده ها و محوطه اطراف ساختمان را بازرسی نمایید.
- ❖ دور تا دور ساختمان را بازرسی نمایید.





## نگهبانی در حال گشت

گشت در مواقعی است که باید پستها کنترل شود یا منطقه حساس بوده یا تعداد پست نسبت به وسعت منطقه کم است.

### انواع گشت:

- (الف) پیاده
- (ب) موتوری



## نگهبانی در حال گشت

**الف) گشت پیاده:** گشتی که بدون استفاده از وسیله نقلیه می باشند گشت پیاده نامیده می شوند.

### اصول گشت پیاده:

- ❖ عدم عبور از يك مسیر مشخص.
- ❖ عدم انجام گشت در ساعات معین .
- ❖ از هر چیزیکه حتی به مقدار کم مشکوک به نظر می رسد بی توجه نگذرند.
- ❖ بدون سر و صدا از گوشه های دیوار جهت گشت حرکت کنند.
- ❖ منطقه گشت خود را بشناسند.



## نگهبانی در حال گشت

ب) گشت موتوری: به گشتی گفته می شود که با انواع وسائط نقلیه صورت می پذیرد .

### اصول گشت موتوری:

- ❖ اصولی که در گشت پیاده رعایت می گردد .
- ❖ از موتور و ماشین های کم صدا و بدون ترکیبند استفاده کنند.
- ❖ رانندگی را خوب یادگرفته باشند.
- ❖ تمام شیشه ها را بجز شیشه راننده بالا بکشند.
- ❖ از سالم بودن اتومبیل یا موتور و پر بودن باک بنزین مطمئن باشند.
- ❖ آینه بغل و جلو سالم باشد.
- ❖ وسائل و تجهیزات گشت را به همراه داشته و از سالم بودن آن اطمینان حاصل نمایند.
- ❖ در هر زمان ممکن است مسیر گشت خود را به طور اتفاقی انتخاب کنید.
- ❖ رفت و آمد گشتی باید متناسب با آسیب پذیری ناحیه باشد.
- ❖ به منظور راهنمایی تغییر مسیر باید بین مامورگشت و سرپرست مربوطه ارتباط برقرار باشد.



## وسائل و ملزومات نگهبانی و گشت

- ❖ چراغ قوه مجهز به آویز: جهت گشت زنی و کنترل موانع، حصارها، قفل ها، دربها و پنجره ها و نقاط تاریک در شب.
- ❖ سوت: جهت اطلاع به نگهبانان دیگر در صورت بروز حادثه و متوقف نمودن شخص یا خودرو.
- ❖ تابلوی دستی ایست (کفگیرک ایست): جهت متوقف نمودن خودرو.
- ❖ پانچو: جهت اوقات بارانی.
- ❖ نورافکن: جهت روشن نمودن محدوده و منطقه استحقاقی و دید بهتر در منطقه.
- ❖ موانع ایست و بازرسی: جهت انتظام در امر عبور و مرور و جلوگیری از ورود افراد متفرقه.
- ❖ وسائل موتوریزه: جهت گشت موتوری بخصوص در مناطقی که دارای وسعت زیاد می باشند.
- ❖ وسائل ارتباطی مانند تلفن، بی سیم: جهت ارتباط پست ها با یکدیگر و هماهنگی و اطلاع در صورت بروز موارد مشکوک



## طرح های گشت

### در انجام طرحهای گشت به نکات زیر توجه شود:

- ❖ مسیر گشتیها را مرتب تغییر دهید که یکنواختی به وجود نیاید.
- ❖ وظایف گشتیها را مرتب تغییر دهید که اطلاعات از قبل پیش بینی شده به مامور نرسد.
- ❖ در هر نوبت يك گشت کامل دور تا دور محدوده مورد نظر انجام گردد.
- ❖ چنانچه گشتیها به موقع گزارش کار ندهند فوراً باید مساله بررسی شود.
- ❖ چنانچه برای گشتیها نقاط برخورد و ملاقات در نظر گرفته شده تا تبادل نظری داشته باشند آن نقاط باید متغیر باشد چون تکرار ملاقاتها مهم است.
- ❖ در هر منطقه يك طرح ساده ولی موثر باید به کار برده شود. وضعیت گشتیها باید به طور منظم با وسایلی مثل ساعت ثبت نقاط سرکشی، بی سیم یا تلفن بازدید و کنترل شود.
- ❖ نوبت انجام وظیفه شما در شب تعیین شده مقتضی است از محدوده مورد گشت خود در روز بازدید به عمل آورید.
- ❖ در نظر داشته باشید که بازدید در شب شامل جنبه های ایمنی و آتش سوزی می شود، باید از محل و موقعیت تجهیزات و ماشین آلاتی که در تاریکی خطر آفرین هستند حتماً یادداشت برداری کنید.



## طرح های گشت

- ❖ باید موقعیت قرارگیری کلیدهای برق، تجهیزات اعلام خطر آتش سوزی و وسایل اطفاء حریق را بازدید کنید.
- ❖ حتی در محلهایی که از بی سیم استفاده می شود باید از محل تلفن های داخل ساختمان کل منطقه گشت با اطلاع باشید.
- ❖ چنانچه اقلام مشروحه زیر در ساختمان مورد نظر به صورت انبار یا ذخیره نگهداری می شود توجه ویژه ای را مبذول فرمائید. اسیدها، گازها، مواد سمی مواد منفجره ، اشیاء، چشمگیر مثل جواهرات ، پول ، ابزار و غیره
- ❖ اول دور تا دور و حول و حوش منطقه را بازدید کنید و وقتی از امنیت آن اطمینان آن حاصل کردید قسمتهای بیرونی را بازدید کنید.
- ❖ در صورت امکان گشت را طوری تنظیم کنید که از جهات مختلف عمل نمایید.
- ❖ برای بازدید از بیرون تمام شد به قسمتهای داخلی پردازید.
- ❖ عاقلانه است که بازدید داخلی را از پایین ترین طبقه شروع و به بالاترین آن ختم کنید.



## محاسن و معایب گشت سواره

- ❖ از جمله مزایای آن پوشش و سیع تری از منطقه داشتن نیروهای گشتی بیشتر، خدمات نظارت و حمل و نقل، خدمات اورژانسی و ارتباطات می باشد.
- ❖ گشتیهای سواره دارای ضعفهایی نیز هستند از جمله اینکه هنگام حرکت نمی توانند تمام اطلاعات را جمع آوری کنند گرچه خود به این مساله واقعد.
- ❖ گشتی سواره باید به انضباط بیشتری عمل کند.
- ❖ با توجه به این که منطقه بیشتری زیر پوشش آنها قرار دارد و در معرض دید عموم است، لازم است تصویر خوبی از خود در اذهان به جا گذارد و این عمل نه تنها به سود خود اوست بلکه به نفع همه افراد گشت است.



## کنترل عبور و مرور پرسنل

یک سیستم مفید کنترل عبور و مرور پرسنل، باید به منظور پیشگیری از ورود غیر مجاز و تسهیل ورود مجاز در نقاط ویژه پرسنل به وجود آمده و حفظ گردد.

❖ عناصری که به اثر بخشی سیستم های کنترل کمک می کند:

۱. شناسایی پرسنل

۲. کارتها و علامتهای شناسایی حفاظتی

۳. آیین نامه های تعویض علائم

۴. پرسنل حفاظتی آموزش دیده





## کنترل عبور و مرور پرسنل

هدف کنترل و عبور و مرور و شناسایی:

پیش‌گیری از ورود وسایل، مواد یا بسترهای مضر، پیش‌گیری از حیف و میل، دزدی یا صدمه زدن به مواد یا اطلاعات ثبت شده

ورودی‌ها و خروجی‌های مناطق ممنوع، باید طوری باشد که ورود و خروج پرسنل در یک ردیف از جلوی پرسنل حفاظت صورت گیرد.

استفاده از نرده چرخان می‌تواند به کنترل ورودی‌ها و خروجی‌ها کمک کند.



## مراحل کنترلي سیستم استفاده از کارت یا آرم

- ❖ نگهداري سابقه کتبي یا فهرست ثبتي دقیق با شماره سریال برای همه کارتها و آرم ها که نشان دهد.
- ❖ کارتها برای چه کسانی صادر شده و آیا کاردتي گم شده یا از بین رفته است یا خیر.
- ❖ تایید سوابق بایگانی و ثبت توسط مسئول مربوطه .
- ❖ بی اعتبار ساختن کارتها و آرم های گمشده ، نظارت دائم در مورد فهرست های جاری کارتها و آرم های گمشده یا بدون اعتبار در نقاط حفاظتي.
- ❖ برقراري کنترل در داخل مناطق ممنوعه به طوري که پرسنل حفاظتي بتواند به طور صحیح و دقیق تعداد افراد داخل منطقه را در هر زماني مشخص کند .
- ❖ اجرائي اقداماتي برای کنترل عبور و مرور ملاقات کنندگان در مناطق حفاظتي
- ❖ حفظ سابقه ملاقات کنندگان و نگهداشتن آن در جايي که تحت کنترل باشد.



## شناسایی و کنترل بازدید کنندگان

در دسترس بودن و استفاده از فرم ها و سوابق ثبتی فرد بازدید کننده که سابقه ای در مورد هویت فرد، زمان و مدت دیدار او و دیگر اطلاعات کنترلی مربوط فراهم می آورد.

کارت ها یا آرم های شناسایی فرد دیدار کننده باید دارای شماره سریال بوده و موارد زیر را نشان دهد:

- ❖ نام دارنده کارت یا آرم
- ❖ منطقه یا مناطقی که دسترسی به آنها مجاز است.
- ❖ شرایط اسکورت (اگر وجود داشته باشد).
- ❖ امضاء (یا رو نوشت)
- ❖ عکس در صورتی که در دسترس بوده و لازم باشد.
- ❖ روشهایی که شناسایی بازدید کننده را علاوه بر بررسی های کارتها یا آرم های وی در ورودی های منطقه ممنوعه تضمین می کنند.
- ❖ بازدیدکنندگان خارجی باید همیشه اسکورت (همراهی) شوند .



## کنترل عبور و مرور (بازرسی)

- ❖ نگهبان باید بداند بدنبال چه می گردد و چگونه باید کنترل نماید و نسبت به ماموریت خود توجه شود تا دچار سردرگمی و اشتباه نشود.
- ❖ نگهبان باید بداند در چه زمان و شرایطی کنترل انجام دهد.
- ❖ جهت کنترل خودرو و افراد باید در محل‌های مورد نظر ایجاد موانع مواضع بازرسی نمایند.
- ❖ وسایل و امکانات کنترل فراهم باشد.
- ❖ مواضع کنترل در نقاط ورودی و معابر وصولی قرار گرفته باشد.
- ❖ وسایل محدود کننده دید در محل وسایل نباشد.



## ملزومات لازم جهت کنترل

- ❖ **موانع:** مانند زنجیر متحرک جهت جلوگیری از ورود یا خروج بدون هماهنگی خودرو و یا راه بندان الکترونیکی که توسط نگهبانان کنترل می شود و .....
- ❖ **وسایل شب نما:** جهت در بهای ورود خودرو تا بصورت ناگهانی در شب با درب ورودی برخورد ننماید.
- ❖ **تابلوی ایست:** جهت متوقف نمودن خودرو.
- ❖ **نورافکن:** جهت روشنایی محیط، بخصوص اطراف موضع نگهبانی باید بطور کامل روشن باشد.
- ❖ **چراغ قوه:** جهت بازرسی ماشین ها و یا قسمت های مختلف در شب.



## نحوه بازرسی

✓ بازرسی خودرو:

الف) خودروی اداری ب) خودروی شخصی ج) متفرقه.

الف) خودروی اداری:

داشتن پاس خروج، داشتن مجوز خروج وسیله در صورت داشتن وسیله کنترل، کنترل غیر محسوس داخل ماشین.

ب) خودروی شخصی:

داشتن اجازه ورود و خروج از مراجع ذیربط، کنترل غیر محسوس داخل خودرو در صورت شك، اطلاع مراجع ذیربط و اجازه از آنها برای کنترل محسوس خودرو، داشتن پاس هنگام خروج در ساعات اداری.



## نحوه بازرسي

ج) نحوه بازرسي خودروهاي متفرقه:

- ✓ هماهنگي و اجازه ورود با مراجع ذيربط
- ✓ گرفتن کارت ماشين و مطابقت با پلاك ماشين
- ✓ گرفتن کارت شناسائي، صدور برگه ملاقات
- ✓ کنترل غير محسوس داخل خودرو
- ✓ گاهي کنترل محسوس داخل خودرو در صورت شك
- ✓ هماهنگي با مراجع ذيربط جهت بازبيني داخل خودرو.



## راههای نفوذ سارقین به ساختمان

- ❖ زوایای بیروح (نقاط کور)
- ❖ مناطق تاریک و دور از دید عمومی.
- ❖ نقاطی که دارای حصار کوتاه یا بدون حفاظ می باشند.
- ❖ مناطق مستور (پردرخت).
- ❖ مناطق بسته (دارای ساختمانی بهم فشرده).
- ❖ مناطقی که دارای نقاط اختفاء و پوشش مناسب می باشند.
- ❖ درهای قفل نشده یا دارای قفلی ضعیف.
- ❖ پنجره های بدون حفاظ.





## راههای نفوذ سارقین به ساختمان

- ❖ هواکش ها و کانال های کولر.
- ❖ شبکه های پنجره زیر زمین که در سطح پیاده رو می باشد
- ❖ مناطقی که دارای سیستم های اعلام خطر و ارتباطی نیستند (دزدگیر، تلف، بی سیم)
- ❖ مناطقی که از سکنه خالی می باشد.
- ❖ از شلوغی و رفت و آمد زیاد استفاده می نمایند.
- ❖ کانالهای بدون حفاظ فاضلابها در زیرساختمانها و خیابان ها تعبیه گردیده اند.



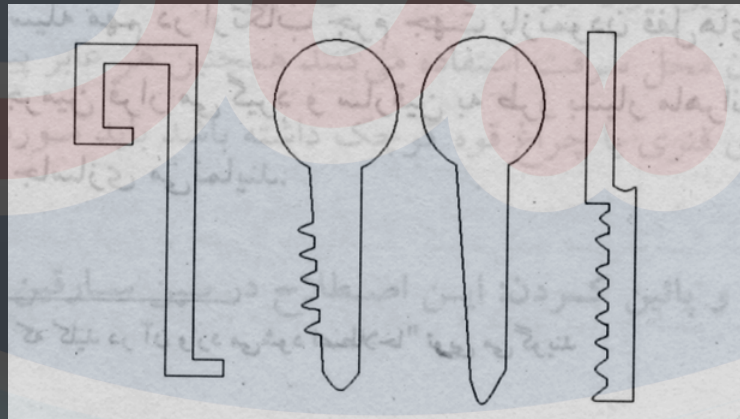
## راههای نفوذ سارقین به ساختمان

- ❖ کسب اطلاعات در مورد محل از طریق کارکنان ، عکسبرداری ، فیلمبرداری ، ورود افراد متفرقه ، شناسائی محیط
- ❖ ایجاد موارد ایدائی: که جهت منحرف نمودن حواس نگهبانان به نقطه ای دیگر انجام می گیرد مانند: ایجاد حریق، قطع برق و تلفن یا آب و گاز، ایجاد صحنه تصادف کاذب یا درگیری، شکستن شیشه جهت تولید صدا.
- ❖ در صورت بروز موارد فوق نباید تمام نیروها در آن نقطه تجمع نموده و از نقاط دیگر غافل شوند بلکه باید با هماهنگی با سرشيفت یا مسئولان انتظامات موارد پی گیری شود.



## راههای نفوذ سارقین به ساختمان

❖ شاید بصراحت بتوان گفت کشف شاه کلید که به صورت و اشکال مختلفی ساخته می شود موید ارتکاب عملیات مجرمانه از ناحیه متهم می باشد. چون سارقین منزل و اتومبیل نوعاً به یک نحوی با مشاغل فنی و تعمیراتی سروکار دارند و غالباً نیز از ساختمان قفل های موجود اطلاعات اولیه را دارا می باشند و می دانند که در شغل مکانیکی برای فیلرگیری موتور خودروها ابزار خاص وجود دارد که شامل یک سری میله های پهن فلزی صاف یک دست که دارای سایز و اندازه های متفاوتی می باشد که با یک تغییر کوچک در فیلتزهای مذکور می توانند یک شاه کلید تهیه کنند .





## حواس پنجگانه در امر حراست

○ حافظه و حواس پنجگانه شما علی رغم اینکه تا حدودی ذاتی هستند در حقیقت یک مهارت محسوب می شوند. همانطور که یک نفر می تواند عضلات خود را پرورش دهد از طریق به کار انداختن و آگاه بودن می توانید این مهارت ها را در خود به وجود آورید و از آنها مثل یک مامور حفاظتی ماهر کمک بگیرید. جمع آوری اطلاعات از طریق حواس پنجگانه به میزان آگاهی شما بستگی دارد.

### ○ بینایی :

امکان دیده شدن یک جسم به سه عامل بستگی دارد :

۱- **مسافت آن جسم تا ناظر :** در روشنایی روز شخصی که قیافه مشخصی دارد در یک فاصله ۱۰۰ یاردی توسط دوستان و اقوام خود شناخته می شود و این مسافت برای شناسایی یک فرد نا آشنا در همان روشنایی روز تا حدود ۳۰ یارد تا محل ناظر تخمین می شود. اما در شب و در روشنایی حاصله از نور ماه کامل ، بندرت شخصی را در مسافتی دورتر از ۱۰-۱۲ یارد می توان شناخت.



۲- اندازه جسم : یک جسم بزرگ به علت اینکه ابعاد مشخص تری دارد از مسافت دورتری شناخته می شود و هر قدر که جسم بزرگتر باشد فاصله رویت آن بیشتر می شود.

۳- میزان انعکاس نور یا درخشش اجسام : مقدار نوری که از اجسام به چشم ناظر منعکس می شود در امکان تشخیص آن موثر می باشد. در روشنایی آفتاب یک بیننده راحت تر از روشنایی ناشی از چراغهای خیابان جسمی را تشخیص می دهد. مسیر تابش نور هم عامل موثر در مشاهده اجسام است. اگر نور خورشید مستقیماً روی جسم از پشت سر ناظر باشد، برای تشخیص آن خیلی موثرتر از تابش نور از روبرو خواهد بود.

### مشکلات مربوط به بینایی در مشاهد :

۱- دید شبانه : برای دریافت نور، انسان از محیط شبکیه چشم استفاده می کند. اشکال این کار در این است که اگر شما در شب مستقیماً به جسمی نگاه کنید آن جسم به تدریج رنگ باخته و کم کم محو می شود چون تصویر جسم مورد نظر به لکه زرد برخورد کرده و تشخیص داده نمی شود. برای رفع این مشکل به آرامی به بالا و پایین و کنار جسم مورد نظر نگاه کنید در این صورت تصویر به منطقه به اصطلاح مرده دو چشم برنخواهد خورد.



۲- **جایگاه ناظر :** محل قرار گرفتن ناظر نسبت به چشم مورد مشاهده توانایی دید او را تغییر می دهد. یک ناظر نشسته اغلب قد یک نفر ایستاده را در اطراف خود بیشتر تخمین میزند این ویژگی را موقعی که مطلبی را یادداشت و یا گزارشی را توصیف می کنید در نظر بگیرید. اغلب عکس این مطلب هم درست است یعنی برای یک ناظر ایستاده هم تخمین قد شخصی که در کنارش نشسته مشکل است.

### ○ شنوایی :

این حس به ویژه در شب که نور کم است کمک مهمی در تشخیص اشخاص و اماکن و اجسام و حوادث می کند. باید به سروصدای طبیعی منطقه کار کاملا آشنا شوید. باید صداهای زیر را بشناسید.

- ۱- صداهای طبیعی ، مثل صدای حیوانات ، صدای قدم زدن یا شکستن شیشه و ...
- ۲- اصوات ، شامل حجم زیر و بم بودن لهجه ، طرز تلفظ کلمات و ...
- ۳- صدای موتورها ، صدای دریل و اره برقی ، خودروهای خودی و غیر خودی.
- ۴- صدای جنگ افزارها ، اسلحه کمری ، تفنگ ، اسلحه شکاری و آگروز ماشین ها .



## ○ بویایی :

یک مامور حفاظت ماهر باید بتواند به طور بالقوه بوهای را که خطرناک هستند از هم تشخیص بدهد. این مهارت همچنین به مامورین اورژانس کمک می کند که دامنه زیانهای وارده به جان و مال مردم را کاهش دهند مانند:

بنزین ، گاز طبیعی ، باروت ، بوی نشت گازهایی مانند گاز کلر که به زیان بخشد. دود ، شامل دود سوختن چوب ، جریان الکتریسته یا سوختن لاستیک. بعضی مواد مانند گاز و اتر ممکن است قدرت بویایی را به طور موقت از بین ببرند .

## ○ لامسه :

بعضی از راههایی که حس لامسه به انجام وظیفه شما کمک میکند :

- ۱- احساس گرمای ناشی از یک آتش سوزی ناپیدا از دیوارها و شیشه ها
- ۲- آزمایش و معاینه ضربان نبض یا قلب فردی که در نتیجه یک جنایت یا تصادف بیهوش شده است.
- ۳- معاینه در و پنجره در تاریکی به منظور یافتن مدارک و شواهدی برای ورود
- ۴- لمس چرخ ها و موتور و انگوز اتومبیل برای احساس گرما و در نتیجه تشخیص اینکخ آیا از خودرو مورد معاینه برای حرکت اخیرا استفاده کرده اند یا نه .
- ۵- تشخیص نوع پارچه یا کاغذ.



## ○ چشایی :

این حس به هیچ وجه نباید از طرف کارکنانی که آموزش های طولانی و کافی ندیده اند برای مسائل شغلی مورد استفاده قرار گیرد و نبایستی که هرگز مواد متخلف را که ممکن است به مواد مخدر یا زهر آلوده باشند بچشند.

## ○ حافظه :

عمل به یاد آوردن اطلاعات را حافظه گویند . مهارت های مربوط به حافظه مثل عضلات بدنتان در سرمایه به کارگیری بیشتر توسعه یافته و تقویت می شود از این نظر شما باید تمرینات و تست هایی را برای تقویت حافظه با زندگی روزمره خودتان آمیخته و همراه نمایید .





## نحوه تقویت و تمرکز حواس

- ❖ **بینایی :** سعی کنید به جای نگاه کردن ساده ، اشیاء را آگاهانه ببینید ، آگاه باشید که به چه چیز معینی نگاه می کنید . با اطمینان چیزهایی را که در قدرت دید شما اثر منفی دارند شناخته در جبران و خنثی کردن آنها اقدام کنید .
- ❖ **شنوایی :** از سلامتی کامل شنوایی خود از نقطه نظر پزشکی مطمئن شوید . باید صداهایی را که در محیط کار شما معمولی و طبیعی هستند بشناسید و تفکیک کنید . وقتی در حال گشت زنی هستید در هر فرصتی باستید و با تمرکز حواس به صداهای احتمالی گوش دهید
- ❖ **بویایی :** از عواملی که برای حس بویایی شما محدودیت های پیش می آورد ، مثلا زمان سرماخوردگی یا وقتی که سینوس های صورتتان مشکلی دارد آگاه باشید و پیشگیری کنید که به چنین حالتی مبتلا نشوید .
- ❖ **لامسه :** این حس را با پوشاندن آن با پوشش های مختلف ، ضعیف و غیر فعال نکنید ، چگونگی و جای کاربرد آن را بدانید ( نظیر لمس کردن سطوح دره ا جهت کشف یک آتش سوزی محتمل ناپیدا در یک محل)
- ❖ **چشایی :** مزه آب آشامیدنی منطقه خودتان را به خاطر بسپارید این کار به شما کمک می کند که اگر چیزی به آب آشامیدنی اضافه شده باشد آن را درک کنید .

## توصیف کلی بدن



### توصیف کلی بدن

- ۱- مو: رنگ، بافت، مدل، مرتب، بلندی، ممکن است رنگ کرده باشد یا کلاه گیس باشد.
  - ۲- چشمها: رنگ، شکل (گرد، کشیده) روشن، قرمز، مژگان، ابروها (پر و تنک)
  - ۳- چهره (صورت): رنگ، منافذ، آبله رو، جوش صورت، التهاب پوست در اثر اصلاح صورت با تیغ، دست انداز های صورت، تراشیده یا تراشیده.
  - جنسیت: زن یا مرد، برآورد سن، قد در مقایسه با قد خودتان و غیره، برآورد وزن، هیکل (اندام): چاق، هیکل دار (خوش قد و قامت)، لاغر، تنومند، رنگ پوست: سفید پوست، سیاه پوست، شرقی (زرد پوست)، پتروریکانی، مکزیکی و غیره، مشخصات: لکه ها، آثار زخم، نقص عضو، ریش: ریش بزی، ریش پروفیسوری سبیل: آرایش صدا: زیر وبمی
  - لحن صدا: صدای گوش خراش، نوک زبانی، گفتار: تحصیل کرده، غیر تحصیل کرده، زبان لاتی، لهجه، طرز راه رفتن: تند، کند، لنگان، چیزهای عجیب و غریب در مورد لباس، در مورد شخص (لباس خیلی بزرگ یا خیلی کوچک، رنگهای عجیب و غریب، لباس وصله شده)
  - ۴- کلاه: رنگ، مدل، تزئینات (پر دار و غیره)
  - ۵- پیراهن: رنگ، طرح، آستینها، یقه
  - ۶- کت: مدل و رنگ، ژاکت، پالتو، اورکت
  - ۷- ضمائم (لوازم فرعی): عرق گیر، روسری، دستکش، کراوات
  - ۸- جواهر آلات: حلقه، ساعت، دستبند، گره کراوات
  - ۹- شلوار: رنگ، مدل، (عادی، بالازانو) پاکتی، غیر پاکتی
  - ۱۰- جوراب: رنگ، مدل، اندازه
  - ۱۱- کفش: رنگ، مدل
- ظاهر کلی: مرتب، آراسته، شلخته، تمیز، کثیف و غیره

## نگاه کنید و به خاطر بسپارید

**خط موی پایین ، بالا پیشانی ، پس رونده**

مو بافت: (صاف، فر فری، مجعد)  
مدل مو: مرتب، نامرتب  
فرق باز کرده، کوتاه، بلند

پیشانی: (بلند پیشانی، کوتاه، بلند، پهن، باریک)  
پوست: صاف، چروکیده، چین و چروک (زیاد و کم)

گوشها: (اندازه بزرگ، کوچک و غیره)  
گوش چسبیده و باز

گونه ها: تورفته، توپر، خشکیده، چین و چروک دار، خطوط پرگاری در کنار بینی یا دهان

استخوانهای گونه، برآمدگی: کم یا زیاد، پهن یا کم، گوشه‌الو (چاق)

لب بالا: نازک، متوسط، کلفت  
لب پایین: نازک، متوسط، کلفت

چانه / شکل: بیضی شکل، نوک تیز، مربعی شکل  
ویژگیها: کوچک، غیب، چالدار (تورفته)، شکاف دار

**ابروها**

کمانی  
صاف  
مایل به پایین  
مایل به بالا  
ناصاف  
ناصاف

**حالت چشم**

گرد  
بیضی شکل  
مایل به پایین  
مایل به بالا  
بپلک بسته

مردمک بالا  
مردمک پایین  
مردمک کوچک  
مردمک درشت

گردن، جلو: غیب برآمده، سیب آدم و غیره  
کناره ها: لبهای آویزان



## اقدامات عامل

- به اعمالی گفته می شود که فرد جهت خنثی کردن خطر (تهدید) بکار می برد.
- گشت ضربتی به تمام نقاط که خود بدو قسم اصلی (در ساعات مشخص) و فرعی (در ساعات نامعین) می باشد.
- ایجاد نگهبانان ثابت و سیار بخصوص در مکان های حساس.
- ایجاد سیستم های حفاظتی و اعلام خبری
- سرکشی و گشت.
- شناسایی محل های با ارزش (گاو صندوقها، بایگانی و مراکز اسناد، تاسیسات ، انبار های کالا، حمل و نقل و محلهائی که دارای مواد شیمیائی و آزمایشگاهها و سمعی و بصری و... می باشند) .
- آشنایی با قوانین کار های حفاظتی (چگونگی تهیه گزارش، استفاده از فرم های کنترل انتظاماتی، نحوه برخورد با موارد مشکوک، چگونگی نگهبانی و پاسداری و مراقبت و...)
- شناختن روسا، مدیران و کارمندان و محل کار آنها.



## اقدامات عامل

- دانستن ساعات کار واحدها و زمان تعطیل شدن آنها.
- داشتن تلفن و آدرس مسئولین ذیربط و مراکز نظامی و انتظامی و امدادی.
- دانستن محل زنگ های خطر، مراکز حساس و کنترل همه روزه و اطمینان از سالم بودن آنها.
- آشنائی با وسایل حفاظتی (انواع دزدگیر، کپسول های اطفاء حریق و ...)
- آشنائی با انواع کارتهای شناسائی، امضاء مسئولین و مهرهای محل کار (جهت جلوگیری از جعل)
- دانستن محل پست های برق و مخابرات و کنترل همه روزه آنها و داشتن برق اضطراری.
- کنترل همه روزه حصارها، حفاظها و پیرامون محیط و ساختمانها و راههای نفوذ مانند: پنجره های سست و بدون حفاظ و شبکه های زیرزمین.
- دانستن این مطلب که شبها بیشتر از روزها، نقاط شلوغ بیشتر از نقاط کم جمعیت نیاز به مراقبت بهتر و بیشتر دارد.



## اقدامات عامل

- شك نمودن به خودروهائي كه چند روز در پيرامون محوطه قرار گرفته اند (با گرد و خاكي كه روي آنها نشسته
- مراقبت و كنترل بيشتر افراذي كه سابقه خوبي در گذشته نداشته اند بخصوص ساعات تردد آنها.
- دانستن محل و موقعيت كار از لحاظ اقتصادي و اجتماعي
- اداره محيط كار بر اساس نيازها و خواسته هاي آن (نظامي يا علمي متفاوت است).
- دانستن اينكه در محيط اطراف محل كار چه گروهی از مردم زندگي مي کنند (سطح فرهنگ تا چه اندازه اي است) وضع اقتصادي (رفاه است يا فقر)، مذهبي است يا خير، مهاجر دارد يا نه و ....



## گزارش نویسی

**تعریف :** انتقال پاره ای اطلاعات به کسی که از آن بی خبر است.

○ انواع گزارش:

شفاهی

کتبی

○ انواع گزارش کتبی:

شامل گزارشهای اداری، اجرائی، بازرگانی، جزائی، نظامی، ستادی، اطلاعاتی و گزارش قضائی.

○ گزارش اداری:

گزارشی است که رابطه با امور ادارات و مقررات و دستورات تهیه می شود.



## روش تهیه گزارش

- در ابتدای گزارش با کلمات «به»، «از» و «موضوع» واحد گیرنده، واحد فرستنده و متن گزارش تعیین می‌گردد که همواره جهت احترام نام واحد گیرنده در ابتدا نوشته می‌شود و در آن ساعت، تاریخ، محل، مشخصات کامل افراد ذکر شده مورد مشاهده شده.
- فرد مشاهده کننده نوشته شده و بیشتر در امور انتظامی یا نگهداری استفاده می‌شود.
- گزارش نگهداری به عنوان سند وقایع و یکی از مراجع تصمیم‌گیری در پیگیری آتی کاربرد خواهد داشت.
- اصولاً گزارشهای با فوریت‌های بالا باید بطریق ارتباطات تلفنی یا بی‌سیم در اسرع وقت به اطلاع مسئولان تصمیم‌گیرنده برسد. تا ارزش عملیاتی داشته باشد. چون اکثر وقایع غیر مترقبه براساس فوریت زمانی ارزش عملیاتی دارند که اگر به سلسله مراتب مکاتبات طولانی وقت چار شود ارزش اولیه و اساسی خود را از دست خواهد داد.
- نگهدارنده باید گزارش تلفنی یا شفاهی را بصورت کتبی بعنوان صورتجلسه برای استناد در آینده تهیه و در اختیار مسئولان مربوطه قرار دهد. از جمله این وقایع غیر مترقبه می‌توان آتش سوزی، ریختن آوار، برق گرفتگی، سقوط از ارتفاع، خرابی آسانسور، ترکیدگی لوله‌های آب و گاز و... را نام برد.





## شرح وظایف انتظامات

❖ نظارت بر ورود و خروج کالا و کنترل آن

❖ نظارت بر ورود و خروج وسایل نقلیه و کنترل آن

❖ نظارت بر تردد افراد و کنترل آن

در خصوص اتباع خارجه مراتب بایستی قبلاً توسط مسئولان واحد مدعو باطلاع مراجع مربوطه و از طریق آنها به انتظامات سازمان برسد و انتظامات در اولین فرصت حضور مدعوین را به سرپرستی خود گزارش نماید .

❖ **ورود افراد متفرقه :** کلیه افرادی که رابطه استخدامی با سازمان ندارند به محیط های مختلف سازمان بمنظور شرکت در مراسمی نظیر کنفرانس، سمینارها گردهمائی ها و دوره های کوتاه مدت آموزشی و رویدادهای علمی، جشنواره ها (علمی، فرهنگی، هنری)، منوط به طی مراحل ذیل می باشد:



## مراحل کنترل ورود افراد متفرقه

اطلاع قبلي توسط مسئول واحد برگزار کننده مراسم به همراه اطلاعات مورد نیاز از قبیل:

- ✓ تاریخ، مکان، زمان مراسم افتتاحیه و اختامیه.
- ✓ نمونه کارتهای مدعوین ، مسئولان اجرائی و ثبت نام شدگان
- ✓ ریز برنامه های اجرائی.
- ✓ فوق برنامه های جانبی کنفرانس .
- ✓ لیست اسامی مدعوین یا میهمانان (خارجی و داخلی)
- ✓ لیست اسامی داوطلبان ثبت نام شده برای شرکت در کنفرانس.
- ✓ لیست اسامی کادر اجرائی کنفرانس.
- ✓ لیست اسامی شرکتهای و مراکزی که در نمایشگاه شرکت کرده اند.
- ✓ محل اسکان میهمانان خارجی و میهمانان ویژه.
- ✓ اعلام بالامانع بودن ورود افراد مذکور به انتظامات سازمان جهت حفظ نظم، هوشیاری و مراقبت کامل ورود و خروج افراد به منظور جلوگیری از خروج اموال جلوگیری از اتفافات غیر مترقبه



## شرح وظایف انتظامات

- خروج کلیه کارکنان سازمان از محیط کار در ساعات اداری (باستثناء اعضاء هیئت مدیره و مدیران ارشد سازمان) منوط به ارائه برگه مرخصی تائید شده توسط مسئولین ذیربط به انتظامات خواهد بود.
- حضور کلیه کارکنان سازمان از ساعت ۱۸ به بعد و در ایام تعطیل در محیط کار، منوط به هماهنگی قبلی و کتبی مسئولان واحدمربوطه و تاییدیه سرپرستی و اعلام به واحدهای انتظامات می باشد.
- بهنگام ورود و خروج افراد متفرقه، در صورت همراه داشتن ساکهای بزرگ، کیف دستی یا بسته های حجیم جهت انجام اقدام تامینی و امنیتی از محتویات کیف بازدید لازم بعمل خواهد آمد.
- هرگونه پیگیری های بعدی در خصوص اتفاقات روی داده در محیط اعم از سرقت، آتش سوزی و سایر اتفاقات غیرمترقبه، بر اساس گزارش انتظامات با مسئولان بالاتر خواهد بود و انتظامات هیچگونه مسئولیت پیگیری و اجرائی نخواهد داشت.



## شرح وظایف انتظامات

- انجام تصویربرداری از مراکز دولتی به هر منظور (مصاحبه، ساخت فیلم و...) منوط به هماهنگی قبلی تصویر بردار یا گروه تصویر برداری با روابط عمومی و ارائه تاییدیه کتبی میباشد. در صورتیکه تصویر بردار یا گروه تصویر برداران بیرون از محیط سازمان مشغول تصویربرداری از محیط سازمان می باشند بلافاصله مراتب با اطلاع سرپرست انتظامات یا واحد حراست مستقر در محیط رسانده شود.
- پخش یا نصب هر نوع آگهی یا فرم در محیط سازمان توسط افراد متفرقه و مراجع غیر سازمانی منوط به هماهنگی قبلی با روابط عمومی (اخذ تاییدیه کتبی) و ارائه آن به انتظامات می باشد.
- حضور کلیه پرسنل نظامی یا انتظامی در محیط (به هر علت از قبیل ابلاغ حکم قضائی، تحقیقات، دستگیری) ممنوع می باشد. مگر با تائید بالاترین مقام موسسه یا سازمان
- در خصوص خروج اموال، ارائه برگ خروج کالا که به امضاء مسئولان ذیربط رسیده باشد، الزامی است.



## نمونه فرم

برادر گرامی جناب آقای

ریاست / معاونت / مدیریت محترم

سلام علیکم ،

احتراماً، به اطلاع میرساند در بازدیدي که توسط انتظامات دانشگاه در روز..... مورخ /  
/ ۱۳ ساعت..... بعمل آمد، اتاق..... باز بوده است.

لذا خواهشمند است دستور فرمائید جهت جلوگیری از هر گونه عواقب ناشی از باز بودن دربها دقت و  
همکاری بیشتری مبذول گردد.

و من ... التوفیق

مدیریت حراست



## فرم مربوط به خروج اموال و اجناس رستوران جهت خوابگاهها

### انتظامات

اموال مندرج در برگه خروج  ورود  شماره..... مربوط  
به..... جهت..... توسط اینجانب..... نگهبان درب..... در مورخه  
/ / ساعت..... تطبیق داده شد و صحت اموال مندرج در برگه مذکور مورد تائید می باشد.

امضاء



## فرم گزارش مسئول نگهبانی به مدیریت حراست

بسمه تعالی

فرم گزارش وقایع انتظامات در روز: تاریخ / / لغایت:

الف: وقایع داخل سازمان:

ب: وقایع قسمت ها:

ج) ملاحظات:

امضاء



## فرم گزارش انتظامات

ساعت	روز	تاریخ	شرح وقایع نگهبانی	ردیف
محل امضاء سرپرست نگهبانی	محل امضاء مسئول نگهبان	محل امضاء مسئول شیفت ۱		







## فرم آمار خودروها

### آمار خودروهای پارک شده در سازمان

ردیف	نوع خودرو	شماره انتظامی	در اختیار واحد	تحویل گیرنده	ملاحظات



## فرم تردد افراد مراجعه کننده

شماره:.....	تاریخ.....	شماره.....
تاریخ:.....	نام مراجعه کننده.....	همراه.....
نام مراجعه کننده:.....	نام ملاقات شونده.....	دانشکده / مرکز / قسمت.....
همراه:.....	ساعت ورود.....	ساعت خروج.....
شرح کار:.....	امضاء ملاقات شونده	امضاء نگهبان
نام ملاقات شونده:.....		
دانشکده / مرکز / قسمت:..		
ساعت ورود:.....		
ساعت خروج:.....		
امضاء نگهبان		



## اخلاق و منش نگهبانی

مهارت های روابط انسانی و منش نگهبانی :

- ❖ عملکرد عاقلانه همراه با دور اندیشی و احتیاط
- ❖ موضع گیری مثبت نسبت به ارزش ها و انگیزه ها
- ❖ آگاهی از مقاصد و اهداف سازمان
- ❖ آگاهی از نقش و هدف خود و تمام ماموریت
- ❖ غلبه بر اضطراب و تشویش
- ❖ ایجاد روابط انسانی و اجتماعی مفید و موثر
- ❖ نظارت داشتن و دارا بودن حافظه ای قوی
- ❖ برخورد با رفتارهای غیر معمول، الکل و مواد مخدر



## اخلاق و منش نگهبانی

- ❖ چگونگی استفاده از وقت و برنامه ها
- ❖ درک اختلافات فرهنگی، زبانی و فردی
- ❖ حفظ وضع ظاهری مناسب، آراستگی و وقت شناسی
- ❖ انتقال اطلاعات و دانش به همکاران
- ❖ خوش رفتاری و امانت داری و سلامت رفتاری و هوشیاری
- ❖ احراز هویت و حفظ اسرار و مکالمات تلفنی
- ❖ دقت نظر و رعایت اصول ایمنی (حفاظت از اموال، مثل بستن درب اتاق ، محدود کردن تردد ، کنترل مرتب اموال ،خودداری از تکثیر کلید اتاق ها و در اختیار دیگران قرار دادن بستن کتوهای میز ، رعایت اصول اطفاء حریق)



## اخلاق و منش نگهبانی

- ❖ نشان دادن قدرت رهبری
- ❖ برقراری ارتباط موثر و مفید کتبی، لفظی و غیر لفظی
- ❖ حفظ ورزیدگی و سلامت جسمانی (استفاده از تکنیک های دفاعی)
- ❖ پرداختن به امور شغلی و بالابردن سطح دانش و یادگیری
- ❖ کمک و یاری به افراد پریشان حال و ناراحت



## ویژگیهای مثبت کارکنان انتظامات

### ❖ هوش و حضور ذهن

- ✓ دارای حافظه قوی، حضور ذهن کافی برخوردار باشد
- ✓ عملکردی عاقلانه همراه با احتیاط و دوراندیشی.
- ✓ از هوش نسبتا بالایی برخوردار باشد.
- ✓ دارای اعتماد به نفس باشد.

### ❖ درجه همکاری

- ✓ همدلی و همفکری و ارتباط عاطفی باید در خود داشته باشد.
- ✓ اگر مسئولیتی به انتظامات ارایه شد به گونه ای عمل کند که نیازی به بررسی مجدد نباشد.
- ✓ رازدار و مورد اعتماد کامل سازمان خود باشد.
- ✓ همیشه نگران کارش باشد و برای بهتر انجام دادن کار کوشش نماید.



## ویژگیهای مثبت کارکنان انتظامات

✓ از کمک و همکاری با دیگران مضایقه نکند.

✓ انجام به موقع کارها به صرفه جویی در وقت و به کسب منافع احتمالی می انجامد.

### ❖ رسیدگی به شکایات افراد:

✓ با شاکی تنها صحبت کرده و اجازه مداخله به کسی ندهد.

✓ شنونده خوبی برای شاکی باشد، به نحوی که تشویش و ناراحتی را از او رفع نماید.

✓ حق را در نظر داشته باشد نه فرد مقابل و شاکی را.

✓ شرایط، مقررات و جو سازمان را برای رسیدگی در نظر داشته باشد.

✓ با انجام تحقیقات واقعیات را کشف کند و نسنجیده تصمیم گیری نشود.

✓ با صبر و حوصله به تذکرات شاکی گوش دهد و عصبی رفتار نکند.





## ویژگیهای مثبت کارکنان انتظامات

- ✓ از او برای رفع مشکلش کمک فکری گرفته شود و پیشنهادهای سازنده را مورد توجه قرار دهد.
- ✓ توجه داشته باشد، شکایت هر قدر هم جزیی باشد ولی برای شاکی دارای اهمیت است.
- ✓ از دادن قول غیرقابل اجرا خودداری کند.
- ✓ جملات ساده، کوتاه و رسا به کار ببرد و شیوه خلاصه کردن در پیش گیرد.
- ✓ در مقابل افراد اخمو و عصبی قیافه بشاش خود را حفظ کند.



## ویژگیهای مثبت کارکنان انتظامات

### ❖ ارتباط اداری و تلفنی

- ✓ لحن صحبت کردن با تلفن و ارباب رجوع دوستانه و حاکی از همدلی باشد.
- ✓ هیچگاه نیندیشیده و نسنجیده اقدام به مذاکره تلفنی نکند.
- ✓ کلیه مطالب را یادداشت و در اسرع وقت به اطلاع مدیر برساند.
- ✓ زمان مناسب تماس تلفنی را در نظر بگیرد تا با پاسخ منفی جواب دهنده برخورد نکند.
- ✓ از تلفن اداری برای امور شخصی استفاده نکند.
- ✓ حاشیه پردازی نکند و بلافاصله وارد اصل موضوع شود.
- ✓ رفتارش با ارباب رجوع ملایم، دوستانه و در عین حال در چارچوب اداری باشد.
- ✓ همیشه قلم و کاغذ برای یادداشتها و موارد دیگر همراه داشته باشد.



## ویژگیهای مثبت کارکنان انتظامات

### ❖ رازداری:

✓ لغت ( Secret ) به معنی راز و لغت ( Secretary ) که به معنی رازدار که عنوان اصلی کارکنان انتظامات را شامل می شود.

✓ مهمترین صفت این جایگاه نیز رازداری است.

✓ حفظ امور محرمانه، جلوگیری از افشاء امور طبقه بندی شده، ریز برنامه های اجرایی از اولویت بالایی برخوردار می باشد.

✓ افشاء امور، پخش اخبار و شایعات و ایجاد فضای ناامن روانی از آسیب های جدی این بخش به حساب می آید.

### ❖ وفاداری:

✓ وفاداری و علاقه مندی به سازمان و رعایت تعهدات قانونی، اخلاقی و حقوقی خود نسبت به سازمان و آگاهی از خط مشی و سیاست های کلی و درک شناخت موقعیت خود جزو صفات کاری کارکنان انتظامات می باشد.



## خصوصیات شخصیتی و رفتاری کارکنان انتظامات

❖ **حافظه و حضور ذهن و دقت :** حافظه عبارت است از نگاهداری خاطرات و وقایع گذشته و یادآوری در مواقع نیاز . شغل انتظامات ایجاب می کند که ازحافظه خوب برخوردار بوده و مطالب را سریع دریافت کند و در مواقع مناسب آن را بخاطر آورد. درک سریع نشان دادن سلامت روان و ذهن می باشد. بنابراین؛ کارکنان انتظامات ضمن داشتن حافظه قوی، از نیروی تمرکز و دقت نیز باید بهره کافی داشته باشند.

❖ **وظیفه شناسی و احساس مسئولیت :** مسئولیت یعنی پاسخگویی در مقابل وظایف محوله و وظیفه شناسی و احساس مسئولیت و تعهد اخلاقی یکی از اساسی ترین الزامات این شغل به شمار می آید.



## خصوصیات شخصیتی و رفتاری کارکنان انتظامات

❖ **خلاقیت** : نوآوری و خلاقیت یک فعالیت ذهنی است به معنای توانایی ترکیب ایده ها در یک روش منحصر به فرد .

### ✓ موانع خلاقیت

۱. عدم اعتماد به نفس
۲. ترس از شکست، انتقاد و ناکامی
۳. عدم تمرکز ذهن و تشتت افکار مزاحم
۴. عدم انعطاف پذیری با شرایط و موقعیت ها
۵. منفی نگری به خود و جامعه
۶. نداشتن امنیت فکری، عاطفی و شغلی
۷. عدم وجود انگیزه



## خصوصیات شخصیتی و رفتاری کارکنان انتظامات

### ❖ خونسردی و تسلط بر اعصاب

با توجه به وظایفی که به عهده انتظامات واگذار می شود باید نسبت به ملایمات محیط کار از خود خونسردی نشان داده و بر اعصاب خود مسلط گردد. قضاوت و نظر اشخاص نسبت به افرادی که هر مشکلی موجب برانگیختن و عصبانیت وی می گردد منفی است.

### ✓ عوامل اصلی خشم و عصبانیت

خستگی روانی و جسمانی، گرسنگی، عدم موفقیت در نیل به هدف و ایجاد موانع در اجرای برنامه های مورد نظر ذکر نمایید.

### ❖ هنر سخن گفتن و گوش کردن

✓ پاسخگویی به خواسته های مراجعان با لحنی دوستانه و صمیمی، موجب جلب احترام و اعتماد می شود.

✓ در حین گوش دادن با فرد دیگری صحبت نشود.

✓ عصبانیت را نباید با کلمات پرخاشگرانه پاسخ داد.



## ویژگی های ممتاز کارکنان انتظامات

- ❖ در امور انتظامات، حفظ و حراست از اموال و دارائیهای سازمان و کارکنان، وظیفه شناس، متعهد، هوشیار و دقیق است.
- ❖ قابل اعتماد، امین و راز نگهدار است و مسائل و اخبار محرمانه سازمان را در محیط کار و خارج از آن بازگو نمی کند.
- ❖ ظاهری آراسته و مرتب دارد و به نظافت و پاکیزگی اهمیت می دهد.
- ❖ در برخورد با همکاران و اشخاص تازه وارد، چهره ای گشاده دارد و با آنها احترام و ملایمت برخورد می کند.
- ❖ از اعتماد به نفس خوب برخوردار است و می تواند خود را با موقعیتهای و شرایط مختلف تطبیق دهد.
- ❖ در مقابل اعتراض و تندخویی دیگران مسلط بر خویشتن عمل می کند.



## ویژگی های ممتاز کارکنان انتظامات

- ❖ از تحرک، سرعت عمل و آمادگی جسمانی لازم برخوردار است و کمرختی و ضعف و بی حالی در رفتار او مشاهده نمی شود.
- ❖ در مواجهه با موقعیتهای خاص از ابتکار و قدرت تصمیم گیری خوب برخوردار است.
- ❖ به کار خود علاقه مند است؛ به طوری که رضایت خاطر و وفاداری به سازمان در رفتار او قابل تشخیص است.
- ❖ در مواقع حساس و هنگام بروز مشکلات در محیط کار بر اعصاب خود مسلط است و با اضطراب و پریشانی رفتار نمی کند.
- ❖ کاملا آگاه است که نوع و طرز رفتار او با مراجعه کنندگان می تواند در ذهن آنان و نوع رابطه او با سازمان اثر مطلوب و یا نامطلوب داشته باشد.





## ویژگی های ممتاز کارکنان انتظامات

- ❖ به آموزش و افزایش معلومات عمومی و بالا بردن آگاهی و مهارتهای حرفه ای خود اهمیت می دهد.
- ❖ کار و رفتار دیگران را موضع شوخی قرار نمی دهد و از ضعفهای دیگران بدگویی نمی کند.
- ❖ برای مراجعه کنندگان به سازمان، احترام و اهمیت قابل است و توجه زیادی به آنها می کند تا نوع و طرز رفتار او بر ذهن آنان اثر مطلوب بر جای بگذارد.
- ❖ روابط عمومی قوی برای ارتباط با مشتریان دارد.



## ویژگی های ممتاز کارکنان انتظامات

- ❖ در برخورد با پیشامدهای مخالف مقررات و افراد خاطی بحث و مجادله شخصی نمی کند و در حل مسئله رفتار مودبانه و دوستانه را حفظ می کند.
- ❖ محل کار او تمیز و مرتب است و آمادگی پذیرایی از یک یا چند ملاقات کننده را دارد.
- ❖ در محیط کار سیگار نمی کشد و از جویدن آدامس خودداری می کند.
- ❖ هنگام پاسخ به مراجعان و مکالمه تلفنی از الفاظ و گفتارهای عامیانه (مانند آره، ها، باشه و...) استفاده نمیکنند.
- ❖ نسبت به فعالیتهای مختلف و نوع تولید و خدمات سازمان شناخت کافی دارد.



## دو اصل اساسی ارتباط موفق

- ❖ زبان مناسب
- ❖ زمان مناسب

## طبقه بندی نیازها از نظر عینیت

- ❖ نیازهای فیزیولوژیک
- ❖ ایمنی
- ❖ اجتماعی
- ❖ نیاز به منزلت و احترام
- ❖ نیاز به کمال



## اهمیت برقراری ارتباط موثر

### اهمیت برقراری ارتباط موثر

- ❖ انتقال احساس ها، عقاید، افکار و اندیشه ها در بین افراد
- ❖ رشد فرد و جامعه

### افرادی که از مهارت های ارتباطی ضعیفی برخوردارند:

- ❖ کمتر مورد پذیرش دیگران قرار می گیرند
- ❖ ایجاد سوء تفاهم
- ❖ اختلال در اعتماد به نفس
- ❖ افزایش حس درماندگی
- ❖ در نهایت زمینه مناسب برای آسیب های روانی و اجتماعی



## ارتباط با خود مقدمه ارتباط با دیگران

### مراحل ارتباط با خود :

۱- شناخت خود (خود شناسی)

۲- برطرف کردن اشکالات رفتاری خود

۳- احترام به خود و دیگران

### اشکالات ارتباطی ما کدامند؟

۱- تکبر ( خود برتر بینی )

۲- نداشتن اعتماد به نفس ( خجالتی بودن )

۳- عصبانیت و پرخاش گری ( کم حوصله بودن )

۴- حسادت ( رشک بردن به موفقیت دیگران )



## روش های برقراری ارتباط

➤ ارتباط کلامی ( گفت و شنود )

➤ ارتباط غیرکلامی

۱. وضع ظاهری و بدن : حالت بدن ، رنگ چهره طرز نگاه کردن و حالت چشم ها و ابروها  
حالت لب ها ، عضلات صورت ، حالت های سروگردن ، شانه ها ، طرز ایستادن و نشستن
۲. وضع ظاهری لباس : تمیزی پیراهن و لباس ، آراستگی و سلیقه در لباس پوشیدن
۳. رفتار مؤدبانه ، برخورد گرم و صمیمی



## شیوه‌های افزایش ارتباط خود با دیگران

- صریح و صادق بودن
- احساسات خود را بیان کردن
- زمینه و نکات مشابه را بیابیم
- همدلی و همدردی کردن
- شنونده خوبی بودن
- روحیه افراد را شناختن و تقلید از آنها
- در نظر گرفتن سخت‌قویت نمودن عزت نفس
- محترم شمردن احساس طرف مقابل
- سکوت نمودن
- در موعظه زیاده‌روی نکنیم
- موقعیت شناس بودن
- محترمانه مخالفت کنیم!
- یکی بودن قول و عمل



## ارتباط با دیگران

همدلی و همدردی

شفاف بودن

حمایت کردن

احساس برابری

خوش بینی



اصول  
ارتباطی





## اصول ۶ ماده ای ارتباطات

۱. همه کارهای ما نوعی از برقراری ارتباط است: زبان ، حرکات بدن، حالت بدن ، پوشش ، نگاه ، محل کار ، محل زندگی و ....
۲. چگونگی ارسال یک پیام چگونگی دریافت آنرا معین می کند.
۳. آنچه اهمیت بیشتری دارد دریافت پیام است نه ارسال آن
۴. چگونگی آغاز پیام ، اغلب نتیجه ارتباط را تعیین می کند.
۵. ارتباط یک خیابان دو طرفه است.
۶. ارتباط یک حرکت موزون است.



## گوش دادن فعال

چگونه مهارت شنود خود را بهبود بخشیم؟

عوامل مغل تمرکز را حذف کنید.

تمرکز کنید.

برگزیده توجه و تمرکز کنید.

با ذهن باز گوش کنید (به دور از تعصب)

مثبت بیاندیشید (چه می توانم بیاموزم)

به کلمات هیجانی واکنش نشان ندهید.

سوال پرسید.

از پیش داوری پرهیزید.

یادداشت بردارید.



## گوش دادن فعال

- توضیح بخواهید .
- حرف نزنید .
- زود نتیجه گیری نکنید .
- هدفمند گوش کنید .
- قبل از پاسخ دادن تامل کنید .
- برداشت خود را از سخنان گوینده به زبان خودتان تکرار کنید .
- از سرعت بالاتر درك نسبت به شنیدن برای تفکر و تعمق استفاده کنید .
- به زبان اشارات هم توجه کنید .



## مهارتهای کلامی

لحن صحبت باید رسا باشد به نحوی که همه قادر به شنیدن آن باشند.

روی نکات کلیدی تمرکز کنید و پراکنده صحبت نکنید.

اگر اصطلاح خاص یا غیرمتداولی را به کار می برید، آن را توضیح دهید.

از تمسخر و سرزنش کردن دیگران پرهیز کنید.

رابطه پیام خود را با موضوع مورد بحث، توضیح دهید.

ایجاد تماس چشمی با اعضای حاضر در اتاق را تمرین کنید.



## آداب معاشرت

- رعایت ادب و نزاکت در ملاقات با همکاران، مشتریان و ارباب رجوع از اهمیت زیادی برخوردار می باشد.
- سلام از مهمترین ارکان برقراری ارتباط است که نه تنها در مهارت های اجتماعی بلکه در تمامی ادیان و از جمله دین مبین اسلام به آن تاکید زیادی شده است.
- پیشقدم شدن در سلام کردن هیچ آداب و تشریفاتی ندارد ، شایسته است همیشه کوچک تر به بزرگتر سلام کند ولی اگر بزرگ تر پیش دستی کرد این رسم خوب را به دیگران آموزش داده است.
- در زمان آشنایی با این افراد دست تان را پیش نبرید ، بگذارید اگر خودش مایل بود با شما دست بدهد: به شخص مسن تر و بزرگ تر از خودتان به شخصیت مهم به کسی که به شما معرفی می شود.
- دست دادن نوعی ادای احترام، ابلاغ دوستی و تأیید صمیمیت است و نه رفع تکلیف.
- نباید با دستکش با کسی دست بدهیم .
- نگاه داشتن دست اشخاص برای مدت نسبتاً زیاد، بر خلاف نزاکت است .



## لحن کلام و نقش آن در ارتباط مؤثر

کیفیت صدا باید مطلوب و خوش‌طنین باشد. از این رو ناخوشی‌های مربوط به بینی، گرفتگی بینی، گرفتگی صدا، خشونت صدا (دشواری‌های تنفسی)، موجب اختلال در ارتباط و ناراحتی مشتریان خواهد شد.

فردی که بسیار بلند سخن می‌گوید، اغلب موجب رنجش دیگران می‌شود.



## فرم یادداشت پیام تلفنی

پیام تلفنی:

تاریخ: ..... شماره: .....

خانم/آقا: ..... ساعت: ..... صبح/بعد از ظهر

..... از ..... تلفن زدند و فرمودند: .....

دوباره تلفن خواهند زد.

به شماره: ..... به ایشان تلفن بفرمایید

پیغام دادند که: ..... گیرنده پیام:



## نقش کارکنان انتظامات در برقراری ارتباط با ارباب رجوع

### عوامل موثر در ارتباط

- ادراک و دقت
- گسترش روابط
- تفاهم با دیگران
- ایجاد مسرت از برقراری ارتباط
- گوش دادن و همدلی
- همکاری

دریافت پیام بستگی به عوامل زیر دارد :

ظاهر: ۵۵% صدا: ۳۸% پیام: ۷%





## نحوه معرفی ملاقات کننده و ملاقات شونده

- ❖ شخصی که سمت پایین تر دارد به سمت بالاتر معرفی می شود.
- ❖ اگر هر دو هم سمت و هم سن باشند، مهم نیست کدامیک اول معرفی می شوند.
- ❖ شخصی که معروفیت زیادی ندارد به شخص معروف، معرفی می شود.
- ❖ همیشه ابتدا خانم ها به آقایان معرفی می شوند



## چگونه با افراد طبق خصوصیات آنها ارتباط ایجاد کنیم

### طرز برخورد با افراد باهوش و سریع الانتقال

اطلاعات مورد نیاز را با صراحت و بطور کامل در اختیار او بگذارید.  
مغلطه نکنید و پاسخهای غیر منطقی ندهید و اقیعات را بگویید.

### طرز برخورد با افراد مزاحم و بهانه جو

با لحن جدی و در عین حال مودبانه و دوستانه از او بخواهید چه کمکی می توانید به او بکنید.  
در صورت ادامه مزاحمت از او معذرت بخواهید که نمی توانید به او کمک کنید.  
حالت تدافعی نگیرید.

### طرز برخورد با افراد لجوج و سمج

علت لجاجت آنها را بپرسید و کشف کنید و حتی المقدور سعی کنید در جهت سلیقه او حرف بزنید.  
با آنها همدردی کنید.



## چگونه با افراد طبق خصوصیات آنها ارتباط ایجاد کنیم

### طرز برخورد با افراد پر حرف

- حرفهای او را بوسیله خلاصه کردن قطع کنید.
- از او بخواهید در موقع مناسب با هم صحبت خواهیم نمود.
- از او بخواهید نظرات خود را کتبی به مدیریت اطلاع دهد.

### طرز برخورد با افراد اهل مجادله و پرخاشگر

- بعد از صحبت‌های او (هر چند بی مورد باشد) از او تشکر کنید.
- مهلت اظهار نظر بیشتر به او ندهید
- به اعتراضات او گوش کنید و در این مورد با او همفکری کنید.



## غلبه بر استرس با استفاده از دو نیمه مغز

- ❖ استرس را با درک اینکه به کدام نیمه مغز مربوط می شود از بین ببرید .
- ❖ اگر احساس افسردگی یا اضطراب هیجانی می کنید ، مربوط به نیمه راست مغز می شود. یعنی نیمه خلاق، هیجانی و فلسفه باف مغز . در این حالت با بکارگرفتن نیمه منطقی مغز ، به عملیات ریاضی ، نوشتن مطالب جدی یا فعالیت های سازماندهی بپردازد. با این کار قسمت راست مغز آرامش خود را بدست می آورد.
- ❖ اگر از فعالیت جدی و حسابگرانه احساس خستگی می کنید مربوط به نیمه چپ مغز می شود. در این حالت با استفاده از موسیقی و ورزش نیمه چپ را آرام کنید.



## مهارت های مشاهده و حافظه

❖ **تعریف مشاهده و تشریح :** مشاهده یعنی دیدن و تشریح یعنی شرح دادن. این دو موضوع بایستی در مامورین انتظامات و مامورین حراست تقویت و پرورش یابد. قوه مشاهده هر مامور انتظامات باید بطور متوسط از افراد عادی بیشتر باشد.

### ❖ **تقویت قوه مشاهده**

۱) دقت: دقت و توجه به هر حادثه و امری تأثیری در روی مغز و حافظه می گذارد که دیرتر از حافظه محو می گردد. ۲) تمرکز افکار نسبت به مسئله مورد نظر.

❖ **تقویت حافظه :** مامور انتظامات باید در اثر تمرین و ممارست حافظه خود را تقویت نماید تا بتواند سیستماتیک روی مشاهدات دقت و توجه معمول دارد.



عواملی که در مشاهدات نامتناسب دخالت دارند عبارتند از:

- ❖ عجله
- ❖ داشتن اغراض خصوصی و تبعیض در توصیف مشاهدات
- ❖ حواس پرتی یا پراکندگی افکار
- ❖ سهل انگاری
- ❖ اغراق و مبالغه
- ❖ عدم کنترل احساسات در مشاهده که ممکن است در نتیجه ترس، دوستی یا محبت و یا نفرت ایجاد گردد.

### یادداشت کردن مشاهدات

❖ هر قدر هم حافظه قوی باشد مشاهدات ضبط شده بیش از مدت محدودی در حافظه باقی نخواهد ماند بنابراین یادداشت برداشتن از مشاهدات امری است ضروری در حقیقت یادداشت به منزله پلی است بین مشاهدات و آنچه که به حافظه و خاطر سپرده شده است.

### توصیف و تعریف اشخاص

❖ باید سعی شود توصیفی که از اشخاص بعمل می آید ساده و عمیق باشد و با مشخصات شخص توصیف شده تطبیق نماید باید حداقل توصیف را در نظر گرفت.



## توصیف و تعریف اشخاص

- ❖ مشخصات اسمی اشخاص بطور کامل (نام، شهرت، نام مستعار، لقب).
- ❖ سن اشخاص بطور دقیق
- ❖ قد اشخاص (به وسیله اندازه گیری و یا حدس یا مقایسه)
- ❖ وزن اشخاص (بطور تقریب)
- ❖ استخوان بندی اشخاص بعضی از اشخاص اصولاً استخوان بندی درشت یا ظریف یا متوسط دارند یا شکل شانها افتاده و یا چهارشانه می باشند و غیره رنگ مو: بور، قرمز، خاکستری، مشکی، سفید و غیره....
- ❖ **فرم مو:** پرمو، کم مو، طاس، پیشانی کوتاه، مجعد، صاف، موهای وحشی و غیر قابل کنترل طرز اصلاح، طرز اصلاح، طرز شانها کردن، فرق بازکردن (راست، چپ، میان) آرایش مو و غیره همچنین موهای مصنوعی که اغلب با مهارت کامل درست می شود که اگر دقت شود مشخص می گردد.



## توصیف و تعریف اشخاص

❖ **چشم :** رنگ چشم معمولاً به محفظه ای که مردمک چشم در آن قرار دارد نامیده می شود. اشخاص که مواد مخدر استعمال می نمایند محفظه مردمک آنها بزرگتر از اشخاص عادی است.

❖ **طبقه بندی رنگهای چشم عبارتند از:** رنگ آبی، خاکستری مایل به آبی، نارنجی و قهوه ای، سرخ کدر، (نژاد سیاه) قهوه ای سیر و روشن سیاه که خیلی نادر و کمیاب است.

❖ **خصوصیات چشم عبارتند از:** چشمهای برجسته و از حدقه بیرون آمده، چشم کوچک، چشم درشت، چشمهای اشک آلود، چشمهای خون آلود، چشمهای لوچ، چشمهای بی ابرو و کم مژه.

❖ **خصوصیات غیر طبیعی یا غیر معمولی :** پیشانی، بینی، دهان، لب، چانه، گوش، گردن، گلو، زنخدان و غیره.

❖ **ترکیب صورت :** صورت تیره یا سبزه، صورت سفید، رنگ پریده، گونه های سرخ صورت با خالهای خاکستری، ماه گرفتگی، اثر دانه های آبله، کک و مک، سالک و غیره.





## توصیف و تعریف اشخاص

- ❖ **دندانها :** دندانهای جلو آمده و برجسته، دندانهای غیر مستقیم و پس و پیش با فاصله یا نزدیک بهم دندانهای طلائی و مثل آن، دندانهای فاسد و زنگ زده و کرم خورده، دندانهای کاملاً مصنوعی و یا بی دندان، دندان های معمولی و خوب.
- ❖ **آثار و علانمی که در صورت و بدن در اثر زخم ایجاد شده :** اثر آبله کوبی در دست یا بدن، چاقو خوردگی، سوختگی، خالکوبی بدن (شکل و محل آن) بریدگی یکی از اعضا بدن.
- ❖ **انواع عینکها عبارتند از :** عینکهای حاشیه کلفت، عینک حاشیه طلائی، عینک بدون پنس ، عینک یک چشمی که از نظر رنگ و محدب بودن شیشه نیز بررسی می شود.
- ❖ **جواهرات و تزیینات مانند:**
- ❖ سنجاق سینه، سنجاق کراوات، انگشتر، انگو و غیره.
- ❖ محل اقامت شخصی و محل اقامت فامیل درجه یک (محل اقامت فعلی و سابق)



## توصیف و تعریف اشخاص

- ❖ **شغل و حرفه :** حرفه و تخصص فعلی و یا سابق ، ضمناً اگر داخل اتحادیه ای باشد یاد ذکر شود).
  - ❖ **وضعیت تاهل :** مجرد است یاخیر، دارای چند زن می باشد و مشخصات آنها چیست آیا زن طلاق داده (اگر زن باشد طلاق گرفته) تاریخ و محل ازدواج و طلاق.
  - ❖ **فامیل :** بلافصل نسبی و سببی (باید تاریخ و محل تولد نیز ذکر گردد)
  - ❖ **تابعیت و ملیت خود و پدر و مادر**
  - ❖ **انگشت نگاری و نمونه امضاء و خط**
  - ❖ **برگ هویت یا برگ شناسائی مانند :**
- گواهینامه رانندگی - شناسنامه، پرنانه اقامت و گذرنامه ،برگ نظام وظیفه ،گواهی تحصیلی ،کارت تحصیلی، کارت مشخصات خون، گواهی کسب، کارت رانندگی کارت عضویت در احزاب و جمعیتها و غیره.



## توصیف و تعریف اشخاص

❖ **تحصیلات :** نام مدرسی که در آنجا تحصیل نموده، محل مدرسه، تاریخی که تحصیل کرده، موضوع تحصیل و غیره. علاوه بر موارد گفته شده بالاموارد دیگری نیز در توصیف در نظر گرفته می شود مانند طرز راه رفتن و حرکات اشخاص، لهجه مخصوص، یا بیماریهایی که در ظاهر معلوم است. نوع پیه و سیگار کشیدن و غیره



واحد آموزش میهن