

دورة ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ

2027 – 24 يناير

كوالالمبور





دورة ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ

المرجع: 29168_550 التاريخ: 24 - 28 يناير 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: GBP 4000

ملخص البرنامج

ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقيادة الطوارئ والاستمرارية والعمليات على مستوى إداري، ويخرج منها كل مشارك دليل قيادة الحوادث لمؤسسة واحدة. لا تفشل الاستجابة لقلّة الجهد، بل لغموض الأدوار وتأخر وصول المعلومات واعتماد الجهات على صور مختلفة للموقف. ويطبق البرنامج إرشادات المعيار في القيادة والسيطرة والمعلومات التشغيلية والتنسيق على سيناريوهات مستمدة من مخاطر المشارك نفسه. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تواجه كل مؤسسة تدير خدمات حيوية حوادث تتجاوز قدرة الإدارة الاعتيادية. وحين ترتجل القيادة، تتأخر القرارات خلف الغموض، وتكرر الموارد، وتصل إلى الجهات الشريكة رسائل متعارضة. أما القادة الذين يتفقدون مسبقاً على الهياكل والاحتياجات من المعلومات ومسارات التنسيق فيتدورون خلال دقائق، ويحتفظون بسجلات تصمد أمام المراجعة، ويعيدون الخدمات إلى وضعها الطبيعي أسرع.

- تأخر القرار: ينخفض حين تحدد السلطة والأدوار ونقاط التصعيد قبل وقوع الحادث.
- تكرار الموارد: ينخفض حين تتابع الطلبات والمهام والأصول في صورة مشتركة واحدة.
- التعلم بعد التعافي: يتحسن حين تغذي سجلات الحوادث ومراجعاتها الخطوة التالية.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 22320 معيار دولي لإرشادات إدارة الطوارئ في الاستجابة للحوادث: يؤطر البرنامج كله، بما في ذلك القيادة والسيطرة والمعلومات التشغيلية والتنسيق والتعاون.
- القيادة والسيطرة: يبنى تحديد السلطة ونطاق الإشراف ونقاط القرار تمارين الجلسة 2.
- الصورة التشغيلية المشتركة: يوجه بناء رؤية واحدة للحدث من معلومات موثقة الجلسة 3.
- ISO 22301 معيار استمرارية الأعمال: يستخدم مرجعاً مجاوراً عند ربط الاستجابة بالتعافي في الجلسة 5.



المشاركون المستهدفون

- مديرو الطوارئ الذين يقودون الاستجابة لحوادث تمتد عبر عدة فرق.
- قادة الاستمرارية الذين يربطون الاستجابة للحوادث بتعافي الخدمات الحيوية.
- مديرو العمليات الذين يتولون قيادة موقع أو خدمة أثناء الانقطاع.
- مسؤولو الأمن والسلامة الذين ينسقون مع جهات الاستجابة الخارجية.

يأتي المشاركون عادة من المرافق والنقل والرعاية الصحية والطاقة والجهات التي تقدم خدمات عامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء هيكل لقيادة الحادث بأدوار مسماة وسلطة ونقاط تصعيد.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المعلومات التشغيلية التي يحتاجها فريق الحادث ومصادرها.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم صورة تشغيلية مشتركة بتحديثات موثقة وملكية واضحة.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات الموارد والمهام بين الطلبات المتنافسة أثناء الحادث.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص نقاط الضعف في التنسيق والتعاون بين المنظمات الشريكة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير دليل قيادة الحادث في ضوء إرشادات المعيار.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ ISO 22320 ونطاق قيادة الحادث

ماذا يطلب المعيار من مؤسسة يلزمها إدارة حادث؟

- خريطة متطلبات ISO 22320
- سلم تصعيد الحادث
- بيان سلطة القيادة
- مصفوفة نوع الحادث وحجمه
- مراجعة فجوات قدرة الاستجابة

اليوم 2: هياكل القيادة والسيطرة

من يقرر ومن ينفذ ومن يرفع التقارير أثناء الحادث؟



- مخطط هيكل القيادة
- فحص نطاق الإشراف
- بطاقات الأدوار والتسليم
- قالب سجل القرارات
- جدول قواعد التفويض

اليوم 3: المعلومات التشغيلية والصورة التشغيلية المشتركة

ما المعلومات التي تحتاجها الاستجابة، وكيف تتحقق منها وتشاركها؟

- قائمة متطلبات المعلومات
- تصنيف موثوقية المصادر
- لوحة الصورة التشغيلية المشتركة
- نموذج تقرير الموقف
- مخطط تدفق المعلومات

اليوم 4: التنسيق والتعاون بين المنظمات

كيف تعمل المنظمات الشريكة استجابة واحدة دون أن تفقد مسؤولياتها؟

- سجل قدرات الشركاء
- وصف دور ضابط الارتباط
- إيقاع الاجتماعات المشتركة
- متابعة طلبات الموارد
- بروتوكول الاتصال المشترك

اليوم 5: تطبيق الأدوات على سيناريو حادث واحد

هل تشكل أدوات الهيكل والمعلومات والتنسيق دليلاً واحداً يستطيع الفريق استخدامه؟

- تطبيق مخطط هيكل القيادة من الجلسة 2
- استخدام لوحة الصورة التشغيلية المشتركة من الجلسة 3
- اختبار متابعة طلبات الموارد من الجلسة 4
- فحص مراجعة فجوات قدرة الاستجابة من الجلسة 1
- إنجاز دليل قيادة الحوادث



المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة المستندة إلى سيناريوهات حوادث مجهولة المصدر من قطاعات النقل والرعاية الصحية والمرافق. يتولى المشاركون أدوار القيادة في مستجدات زمنية، ويسجلون القرارات والمعلومات، ويتلقون ملاحظات مكتوبة من الميسرين على كل مجموعة تمارين قبل بدء السيناريو التالي.

- نشاط مقترح: إدارة الساعة الأولى من الاستجابة لانقطاع في موقع مع تبديل أدوار القيادة.
- نشاط مقترح: تقييم تقارير متعارضة وتحديث الصورة المشتركة.
- نشاط مقترح: محاكاة تسليم بين ورديتين لإحاطة مكتوبة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك دليلًا لقيادة الحوادث لمؤسسة واحدة. ويضم مخطط هيكل القيادة وقائمة متطلبات المعلومات ونموذج الصورة التشغيلية المشتركة وخطة تنسيق مع الشركاء وسجلا للقرارات. ويستخدم الدليل في العمل لإحاطة فرق الاستجابة وتخطيط التمارين ومراجعة الحوادث الفعلية في ضوء الأدوار والأزمدة المتفق عليها.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ المديرين الذين لم يقودوا حادثًا من قبل؟

نعم، فهو يفترض مسؤولية تشغيلية أو مسؤولية عن الاستمرارية، ويبني مهارات القيادة والمعلومات والتنسيق خطوة بخطوة عبر السيناريوهات.

ما المعيار الذي يستند إليه ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ؟

يستند إلى المعيار ISO 22320، وهو معيار دولي لإرشادات إدارة الطوارئ في الاستجابة للحوادث، مع ISO 22301 مرجعا مجاورا للاستمرارية.

كيف يستخدم الدليل الناتج عن ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ في العمل؟

يستخدم دليل قيادة الحوادث لإحاطة فرق الاستجابة وتوزيع الأدوار وتخطيط التمارين ومراجعة الحوادث الفعلية في ضوء إجراءات القيادة والمعلومات المتفق عليها.



بماذا يختلف ISO 22320 في القيادة والسيطرة والتنسيق أثناء حالات الطوارئ عن التدريب على استمرارية الأعمال؟

يركز على إدارة الحادث أثناء وقوعه، بينما يركز التدريب على استمرارية الأعمال على تخطيط تعافي الخدمات.