دورة التعافي بعد الأزمات: استقرار الأعمال وإعادة بناء الأداء

22 – 26 فبراير 2027

لندن - Premier Inn Victorya

دورة التعافي بعد الأزمات: استقرار الأعمال وإعادة بناء الأداء

المرجع: 806_37871 **التاريخ:** 22 – 26 فبراير 2027 **المكان:** لندن - Premier Inn Victorya **الرسوم:** GBP 4300

ملخص البرنامج

التعافي بعد الأزمات محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لأعضاء مجالس الإدارة وكبار قادة الاستراتيجية والعمليات، ويخرج منها كل مشارك بخطة التعافي والتجديد بعد الأزمة لمنظمة واحدة. تعود منظمات كثيرة بعد اضطراب كبير إلى روتينها دون اختبار ما كشفه الحدث، فتبقى نقاط الضعف نفسها في أعمالها اللاحقة. وينتقل البرنامج من تثبيت العمليات إلى مراجعة الحدث، ثم إعادة ضبط الاستراتيجية، واستعادة ثقة أصحاب المصلحة، وترسيخ الدروس. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في التعافي بعد الأزمات لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تواجه شركات الطاقة والمستشفيات وشركات الطيران والبنوك والجهات العامة اضطرابات تدوم بعد انتهاء الطوارئ نفسها. فبعد أن تنتهي الاستجابة الفورية، تحدد القرارات المتعلقة بالنقد والعاملين والعملاء والأولويات هل يعود الأداء أم يتآكل. وكثيرا ما تعيد خطة التعافي غير المنظمة النموذج القديم بنقاط ضعفه بدلا من بناء نموذج أقوى.

- سرعة التعافي: تتحسن حين ترتب الأولويات بحسب الأثر في الأعمال لا بحسب حجم الطلب.
- ثقة أصحاب المصلحة: تثبت حين تكون الرسائل الموجهة إلى العاملين والعملاء والموردين متسقة ومسندة بأدلة.
- تكرار التعرض للمخاطر: ينخفض حين تسجل الدروس مع مالكيها وتختبر في تمارين لاحقة.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 22361 إرشادات إدارة الأزمات: يوجه الانتقال من الاستجابة إلى التعافي، ويطبق في الجلستين 1 و2 على مراحل الانتقال ومراجعة الدروس المستفادة.
- المعيار ISO 22301 نظم إدارة استمرارية الأعمال: يحدد متطلبات نظم استمرارية الأعمال، ويطبق في الجلسة 1 على تحليل الأثر وفي الجلسة 3 على أهداف التعافي.
- المعياران ISO 22301 وISO 22361 معا: يربطان قدرة الاستمرارية بقرارات الأزمة، ويطبقان في الجلسة 5 على اختبار خطة التعافي لمنظمة واحدة.

المشاركون المستهدفون

- أعضاء مجالس الإدارة الذين يقررون وجهة الأموال والاهتمام المحدودين في التعافي.
- قادة الاستراتيجية الذين يراجعون خططا قامت على افتراضات كسرها الحدث.
- قادة العمليات الذين يعيدون الخدمات إلى مستوى إنتاج مستقر.
- التنفيذيون الذين يرفعون تقارير التعافي إلى المجالس والمالكين والجهات الرقابية.

تشمل البيئات المعتادة قطاعات الطاقة والرعاية الصحية والطيران والبنوك والخدمات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مدى استقرار المنظمة للانتقال من الاستجابة إلى التعافي.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الأسباب والعوامل المساهمة التي كشفها الحدث.
3. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات التعافي بحسب الأثر في الأعمال والاعتماد المتبادل.
4. سيكون المشاركون قادرين على بناء استراتيجية معدلة وخطة نقدية قائمة على افتراضات مختبرة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة لاستعادة ثقة أصحاب المصلحة بأدلة تناسب كل فئة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة التعافي والتجديد بعد الأزمة أمام مجلس الإدارة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: تثبيت المنظمة بعد الحدث

ما الذي ينبغي أن يستقر قبل أن يبدأ التعافي بعد الأزمات؟

- خريطة الانتقال بين مراحل الأزمة
- تقييم الوضع بعد الحدث
- تحديث تحليل أثر الأعمال
- ترتيب أولويات التعافي
- ميثاق حوكمة التعافي

اليوم 2: مراجعة الحدث وما كشفه

كيف تطور الحدث، وما نقاط الضعف التي ظهرت؟

- إعادة بناء الجدول الزمني للقرارات
- بروتوكول مراجعة الدروس المستفادة
- تحليل العوامل المساهمة
- سجل فجوات القدرات
- ورقة تقدير الخسائر

اليوم 3: إعادة ضبط الاستراتيجية والأداء

أي أجزاء الخطة السابقة للحدث ما زالت صالحة؟

- إعادة ضبط افتراضات الاستراتيجية
- غربلة خيارات السيناريوهات
- خطة إعادة بناء النقد والسيولة
- ورقة تعديل النموذج التشغيلي
- خارطة طريق التعافي بمراحل زمنية

اليوم 4: استعادة ثقة أصحاب المصلحة

من ينبغي طمأنته، وبأي ترتيب، وبأي أدلة؟

- خريطة أثر الحدث في أصحاب المصلحة
- خطة استعادة ثقة أصحاب المصلحة
- خطة إعادة إشراك العاملين
- خطة طمأنة العملاء والموردين
- حزمة إحاطة الجهات الرقابية

اليوم 5: خطة التعافي والتجديد بعد الأزمة لمنظمة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة تعاف واحدة يستطيع المجلس اعتمادها؟

- تطبيق ترتيب أولويات التعافي من الجلسة 1
- اختبار سجل فجوات القدرات من الجلسة 2
- فحص خارطة طريق التعافي من الجلسة 3
- التدرب على نص طمأنة المجلس من الجلسة 4
- إنجاز خطة التعافي والتجديد بعد الأزمة

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم يستند إلى مواد حالات جاهزة لمنظمتين، هما مجموعة توزيع إقليمية وشبكة مستشفيات، تتعافى كل منهما من انقطاع طويل في الخدمة. وتضم المواد جداول زمنية ومقتطفات مالية ورسائل لأصحاب المصلحة ونتائج استطلاعات العاملين. يعمل المشاركون في مجموعات، ويتحدى بعضهم خيارات التعافي لدى بعض، ويدافعون عن خطتهم أمام زملاء يؤدون دور المجلس.

- نشاط مقترح: ترتيب إجراءات التعافي ضمن سقف نقدي وشرح ما يؤجل منها.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة خطة سابقة للحدث بعد إثبات خطأ اثنين من افتراضاتها.
- نشاط مقترح: التدرب على إحاطة للعاملين والموردين بالوقائع نفسها.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة التعافي والتجديد بعد الأزمة لمنظمة واحدة. وتضم الخطة أولويات تعاف مرتبة، وسجلا للدروس المستفادة مع مالكيها، وخارطة طريق معدلة مع رؤية نقدية، وخطة لكسب الثقة تناسب كل فئة. وتستخدم في العمل لإحاطة المجلس، ومساءلة المديرين عن إجراءات محددة المواعيد، وشرح ترتيب استعادة أجزاء الأعمال للزملاء.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تدريبية في التعافي بعد الأزمات القادة الذين لم يديروا الاستجابة؟

نعم، إذ يدرس التعافي بعد الأزمات عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن قرارات التعافي أو مستهدفاته، دون عمل سابق في الاستمرارية أو إدارة الأزمات.

على أي معايير يقوم التعافي بعد الأزمات في هذا البرنامج؟

يقوم التعافي بعد الأزمات هنا على المعيار ISO 22361 لإرشادات إدارة الأزمات والمعيار ISO 22301 لنظم إدارة استمرارية الأعمال، ويطبق كل منهما على حالات مؤسسية جاهزة.

كيف تستخدم خطة التعافي بعد الأزمات في العمل؟

تستخدم خطة التعافي والتجديد بعد الأزمة لإحاطة مجلسك ووضع إجراءات بمواعيد ومالكين، وشرح أجزاء الأعمال التي تستعاد أولا ولماذا.

بماذا يختلف التعافي بعد الأزمات عن برنامج في الاستجابة للأزمات؟

يبدأ التعافي بعد الأزمات حين تصبح الطوارئ تحت السيطرة، ويركز على المراجعة والتجديد والثقة، بينما يركز برنامج الاستجابة على القيادة والقرارات أثناء الحدث.