دورة تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ: الحوكمة والخطط والتمارين

16 – 27 مايو 2027

عمان

دورة تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ: الحوكمة والخطط والتمارين

المرجع: 820_38369 **التاريخ:** 16 – 27 مايو 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 5580

ملخص البرنامج

تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ محور دورة تدريبية تمتد أسبوعين لمديري الأزمات والطوارئ والاستمرارية على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بتصميم موثق للنظام لمنظمة واحدة أو قطاع واحد. تحتفظ منظمات كثيرة بخطط منفصلة للطوارئ والأزمات والتعافي كتبها ملاك مختلفون في أوقات مختلفة، فتتداخل الأدوار وتظهر الثغرات حين يتصاعد الحدث. وينتقل البرنامج من الحوكمة والمخاطر إلى الاستمرارية والاستجابة وقرارات الأزمة والتعافي، ثم إلى التمارين والتحسين. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تواجه شركات المرافق والمستشفيات والمطارات والبنوك والجهات العامة أحداثا تبدأ حادثة ثم تصير أزمة في ساعات. ويتيح النظام الواحد بخط حوكمة واحد ومجموعة سيناريوهات واحدة وخطط مترابطة أن ينتقل القادة من الاستجابة إلى التعافي دون التباس فيمن يقرر. كما يكشف العمل التصميمي قبل وقوع الحدث مواضع النقص في الموارد والصلاحيات والمعلومات.

- تنسيق الاستجابة: يتحسن حين تحدد أدوار القيادة ومحفزات التصعيد مرة واحدة لكل أنواع الأحداث.
- جاهزية التعافي: تقوى حين تتبع أولويات التعافي أهدافا مختبرة للاستمرارية.
- أدلة الضمان: تزداد حين تنتج التمارين والتدقيقات والمراجعات سجلات يعرضها الملاك على المجالس.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 22361 إرشادات إدارة الأزمات: يقدم إرشادات لإدارة الأزمات، ويطبق في الجلسات 1 و2 و6 على الحوكمة وتفعيل الفريق والقرارات الاستراتيجية.
- المعيار ISO 22320 إرشادات إدارة الطوارئ والاستجابة للحوادث: يقدم إرشادات لإدارة الطوارئ، ويطبق في الجلستين 1 و5 على هيكل القيادة وتدفق المعلومات.
- المعيار ISO 22301 نظم إدارة استمرارية الأعمال: يحدد متطلبات نظم الاستمرارية، ويطبق في الجلستين 4 و7 على تحليل الأثر وأهداف التعافي.
- المعيار ISO 31000 إرشادات إدارة المخاطر: يقدم عملية إدارة المخاطر، ويطبق في الجلسة 3 على تقييم التهديدات واختيار السيناريوهات.

المشاركون المستهدفون

- مديرو الأزمات الذين يملكون ترتيبات الأحداث التي تهدد المنظمة كلها.
- مديرو الطوارئ الذين يقودون فرق الاستجابة وقيادة الحوادث.
- قادة الاستمرارية الذين يحدثون تحليلات الأثر واستراتيجيات التعافي.
- رؤساء المخاطر والضمان الذين يلزمهم إثبات أن الترتيبات تعمل.
- كبار المسؤولين الذين ينسقون جهات عدة داخل قطاع واحد.

تشمل البيئات المعتادة قطاعات المرافق والرعاية الصحية والطيران والبنوك والإدارة العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء هيكل حوكمة وسياسة لنظام إدارة الأزمات والطوارئ.
2. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات التهديدات واختيار السيناريوهات التي يصمم النظام وفقها.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم الأنشطة الحرجة وتحديد أهداف التعافي.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم هياكل القيادة ومحفزات التصعيد وخطط الاستجابة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص نقاط الضعف في النظام عبر التمارين والتدقيق.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير تصميم النظام وخطة التحسين أمام مجلس الإدارة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ

ما الذي ينبغي أن يتضمنه نظام إدارة الأزمات والطوارئ؟

- بيان نطاق النظام وحدوده
- خريطة مبادئ الأزمات وفق ISO 22361
- خريطة مبادئ الطوارئ وفق ISO 22320
- مخطط البنية العامة للنظام
- سجل أصحاب المصلحة والمتطلبات

اليوم 2: الحوكمة والسياسة والموارد

من يملك النظام، ومن يقرر حين تتصاعد الأحداث؟

- ميثاق حوكمة الأزمات
- مسودة بيان السياسة
- مصفوفة الأدوار والصلاحيات
- موجز الموارد والميزانية
- مجموعة مؤشرات الأداء

اليوم 3: المخاطر والتهديدات والسيناريوهات

ما الأحداث التي يبنى النظام لمواجهتها؟

- قالب تقييم المخاطر وفق ISO 31000
- سجل التهديدات والأخطار
- مصفوفة اختيار السيناريوهات
- مقياس شدة الأثر
- حزمة سرديات السيناريوهات

اليوم 4: تحليل الأثر واستراتيجية الاستمرارية

أي الأنشطة يجب أن تستمر، وإلى متى يمكن الاستغناء عنها؟

- نموذج تحليل أثر الأعمال
- سجل الأنشطة الحرجة
- جدول أهداف التعافي
- خريطة الاعتماديات والموردين
- شبكة خيارات استراتيجية الاستمرارية

اليوم 5: تخطيط الاستجابة للطوارئ والقيادة

كيف تسير الساعة الأولى من الحادث؟

- مخطط هيكل قيادة الحوادث وفق ISO 22320
- جدول محفزات التصعيد
- قالب خطة الاستجابة للطوارئ
- خريطة تدفق المعلومات
- ورقة تعبئة الموارد

اليوم 6: فرق الأزمات والقرارات الاستراتيجية

كيف يقرر الفريق الاستراتيجي في ظل عدم اليقين؟

- بروتوكول تفعيل فريق الأزمة
- صيغة سجل القرارات
- قالب إحاطة الموقف
- شبكة الخيارات وعواقبها
- مخطط خطة التواصل في الأزمة

اليوم 7: تخطيط التعافي واستئناف العمل

كيف تستعاد الخدمة بترتيب مخطط؟

- قالب خطة التعافي
- تسلسل أولويات الاستئناف
- سجل المواقع البديلة والحلول المؤقتة
- خطة دعم العاملين وعودتهم
- قائمة معايير إنهاء الحالة

اليوم 8: التدريب والتمارين والاختبار

كيف تثبت الجاهزية بدل افتراضها؟

- مصفوفة الاحتياجات التدريبية
- تقويم برنامج التمارين
- ورقة تصميم التمرين المكتبي
- خطة ضبط التمرين الوظيفي
- نموذج تقييم التمرين

اليوم 9: المتابعة والتدقيق والتحسين المستمر

كيف يتعلم النظام ويبقى محدثا؟

- قائمة تدقيق النظام
- سجل الإجراءات التصحيحية
- جدول أعمال مراجعة الإدارة
- قالب المراجعة بعد الإجراء
- قائمة أولويات التحسين

اليوم 10: تصميم النظام لمنظمة واحدة أو قطاع واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في تصميم واحد يستطيع المجلس اعتماده؟

- تطبيق مصفوفة اختيار السيناريوهات من الجلسة 3
- اختبار جدول أهداف التعافي من الجلسة 4
- فحص جدول محفزات التصعيد من الجلسة 5
- التدرب على تقويم برنامج التمارين من الجلسة 8
- إنجاز تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ

المنهجية

يقوم البرنامج على منهج الاستوديو التصميمي من مواد حالات جاهزة لبيئتين، هما شركة كهرباء إقليمية ومجموعة مستشفيات، في كل منهما قوائم أصول وتقارير حوادث سابقة وخطط ومخططات تنظيمية. يبني المشاركون تصميم نظامهم يوما بعد يوم، ويراجع بعضهم عمل بعض، ويدافعون عن التصميم النهائي أمام زملاء يؤدون دور المجلس.

- نشاط مقترح: دمج ثلاث خطط متداخلة في مسار تصعيد واحد.
- نشاط مقترح: إجراء تمرين مكتبي على سيناريو يتجاوز خطته الأولى.
- نشاط مقترح: مراجعة ملاحظة تدقيق وصياغة الإجراء التصحيحي لها.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك تصميما لنظام إدارة الأزمات والطوارئ لمنظمة واحدة أو قطاع واحد. ويضم التصميم ميثاق حوكمة ومجموعة سيناريوهات واستراتيجية استمرارية بأهداف تعاف وترتيبات للقيادة وفريق الأزمة وتقويما للتمارين ودورة للتحسين. ويستخدم في العمل لإحاطة المجلس وتوحيد ملاك الخطط وجدولة السنة الأولى من التمارين والتدقيقات.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تدريبية في تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ القادة الذين يديرون نوعا واحدا من الأحداث؟

نعم، إذ يدرس تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن الطوارئ أو الأزمات أو الاستمرارية، دون عمل سابق في تصميم الأنظمة.

على أي معايير يقوم تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ؟

يقوم تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ على المعيار ISO 22361 للأزمات والمعيار ISO 22320 للطوارئ والمعيار ISO 22301 للاستمرارية والمعيار ISO 31000 للمخاطر، ويطبق كل منها على حالات جاهزة.

كيف يستخدم التصميم الناتج عن تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ في العمل؟

يستخدم تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ لإحاطة مجلسك وتوحيد ملاك الخطط وتحديد الدورة الأولى من التمارين والتدقيقات والمراجعات.

بماذا يختلف تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ عن برنامج في استمرارية الأعمال وحدها؟

يجمع تصميم نظام إدارة الأزمات والطوارئ الحوكمة والاستجابة وقرارات الأزمة والتعافي في نظام واحد، بينما يركز برنامج استمرارية الأعمال على إبقاء الأنشطة الحرجة قائمة.