JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تدريبية في إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تدريبية في إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ

إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوع لمديري العمليات ومنسقي الطوارئ ومخططي الاستجابة، ويصوغ فيها كل مشارك خطة طوارئ للموقع ويختبرها مع زملائه. فانقطاع الإمدادات والظواهر الجوية الحادة وأعطال المعدات تصل إلى العمليات اليوم دون إنذار يذكر، فتحتاج المواقع إلى إجراءات معدة بدل ردود الفعل الارتجالية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ لمن يبقون العمليات قائمة حين تتعطل الأساليب المعتادة.

لماذا تهم إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ الآن

يتشكل العمل الطارئ اليوم تحت ثلاثة ضغوط: هوامش تشغيلية أضيق لا تترك طاقة احتياطية تذكر، ومقاولون وشركاء يتقاسمون المواقع وعليهم التحرك معا، وعملاء ينتظرون استمرار الخدمة رغم التعطل. فمحطة الميناء التي تتعطل رافعتها، أو المصنع الذي يواجه تسربا كيميائيا، يعتمدان على مشرفين يعرفون إجراءاتهم العشرة الأولى دون البحث عن تعليمات. المواقع التي تملك بطاقات مهام مجربة ومحفزات واضحة تستجيب خلال دقائق، أما التي تكتفي بملفات غير مجربة فتهدر وقتا ثمينا. وتستند الدورة إلى ISO 22361، الإرشادات الدولية لإدارة الأزمات، لربط خطط المواقع بالاستجابة الأوسع.

المستفيدون من إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ

- المديرون المسؤولون عن استمرار عمليات الموقع أثناء التعطل
- المنسقون الذين ينظمون فرق الاستجابة والتمارين والاستدعاء
- المخططون الذين يكتبون وثائق الطوارئ للمواقع والوظائف ويحدثونها
- المشرفون الذين يقودون الإجراءات الأولى في المناوبة عند وقوع الحدث
- مسؤولو السلامة والأمن الذين يربطون المخاطر الميدانية بترتيبات الاستجابة

يستفيد موقع العمليات أكثر حين يحضر مديره ومنسق الطوارئ ومشرف مناوبة معا ويتفقون على من يتحرك أولا.

قدرات إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ

يغادر المشاركون قادرين على تحويل قائمة المخاطر الميدانية إلى تعليمات قصيرة مجربة يستطيع فريق المناوبة اتباعها.

- تقييم المخاطر الميدانية وترتيب السيناريوهات للتخطيط التفصيلي — قيادة الموقع
- تصميم خطط الطوارئ وبطاقات المهام للأدوار ذات الأولوية — مشرفو المناوبات والمستجيبون
- تحديد محفزات التفعيل وإجراءات الاستدعاء — منسقو الطوارئ
- بناء سجلات الموارد وترتيبات المساعدة المتبادلة — الشركاء والمواقع المجاورة
- اختبار الترتيبات عبر تمارين مكتبية وميدانية — طمأنة مديري العمليات

مصطلحات إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ الأساسية

- خطة الطوارئ — مجموعة معدة من الإجراءات والأدوار والموارد للاستجابة لسيناريو تعطل محدد.
- بطاقة المهام — تعليمات في صفحة واحدة تحدد لدور بعينه ما يفعله في الدقائق الأولى من الحدث.
- محفز التفعيل — شرط ملحوظ يبلغ العاملين بوجوب وضع خطة الطوارئ موضع التنفيذ.
- المساعدة المتبادلة — اتفاق تتقاسم فيه مؤسسات متجاورة الأفراد أو المعدات أثناء الطوارئ.
- التمرين المكتبي — اختبار قائم على النقاش يستعرض فيه المشاركون استجابتهم لسيناريو محدد.
- مركز القيادة الميداني — نقطة تنسيق مؤقتة قرب الحدث توجه منها فرق الاستجابة.

إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ يوما بيوم

اليوم 1: المخاطر الميدانية وأسس الطوارئ

- قائمة المخاطر والتهديدات — حصر الأحداث الطبيعية والتقنية والبشرية
- ترتيب جسامة السيناريوهات — اختيار الطوارئ التي تستحق خططا تفصيلية
- مفاهيم الأزمات في ISO 22361 — ربط خطط المواقع بالاستجابة للأزمات
- مصفوفة أدوار الطوارئ — توضيح من يخطط ويفعل وينفذ
- دروس حالات الموانئ والتصنيع — تتبع الثغرات في الترتيبات السابقة

اليوم 2: تصميم خطة الطوارئ

- قالب خطة الطوارئ — تنظيم الغاية والنطاق والإجراءات وجهات الاتصال
- تصميم بطاقات المهام — تزويد المستجيبين بتعليمات قصيرة لكل دور
- أشجار قرار التصعيد — توجيه المشرفين عبر الأحداث غير المألوفة
- أنماط التشغيل البديلة — تحديد الحلول المؤقتة عند تعذر الأساليب المعتادة
- رسم واجهات الخطط — ربط خطط الموقع والمؤسسة والجهات الخارجية

اليوم 3: حشد الموارد والتفعيل

- سجل الموارد — حصر المعدات واللوازم والمركبات والمهارات المتخصصة
- ترتيبات المساعدة المتبادلة — تأمين الدعم من الجيران والشركاء
- ضبط محفزات التفعيل — تحديد الشروط الملحوظة التي تطلق الخطة
- إجراءات الاستدعاء والتجمع — حشد المستجيبين ضمن أزمنة محددة
- إعداد مركز القيادة الميداني — إنشاء نقطة تنسيق قرب الحدث

اليوم 4: التمارين واختبار الخطط

- اختيار نوع التمرين — المفاضلة بين تمارين الإبلاغ والوظيفية والميدانية
- التمارين المكتبية الحوارية — اختبار القرارات دون تحريك الموارد
- أهداف التمرين وتقييمه — قياس الاستجابة مقابل الأزمنة المتوقعة
- قوائم تحقق المراقبين — رصد نقاط القوة والثغرات أثناء التمارين
- سجل التحسين المستمر — تحويل نتائج الاختبار إلى تعديلات في الخطة

اليوم 5: تطبيق خطة طوارئ الموقع

- اختيار سيناريوهات موقع الحالة — تطبيق ترتيب الجسامة على المخاطر ذات الأولوية
- صياغة بطاقات المهام — تطبيق القوالب على الأدوار ذات الأولوية
- تنفيذ تمرين مكتبي — اختبار محفزات التفعيل وحشد الموارد
- نقد الأقران للخطط — تحسين الواجهات وافتراضات الموارد
- خطة طوارئ الموقع — تجميع السيناريوهات والإجراءات والموارد وجدول الاختبار

تطبيق إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ بعد الدورة

- قيادة مراجعة لأعلى ثلاثة سيناريوهات خطر واستبدال الإجراءات الطويلة ببطاقات مهام مخصصة لكل دور.
- إدارة تمرين مكتبي مع فريق مناوبة واحد وتسجيل النتائج في سجل التحسين المستمر.

أسئلة حول إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ

ما إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ ولماذا تهم الآن؟

إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ هي إعداد الإجراءات والأدوار والموارد ليستجيب الموقع بسرعة عند وقوع التعطل. وتزداد أهميتها لأن الهوامش الضيقة والمواقع المشتركة لا تترك وقتا للارتجال حين تتعطل المعدات أو تظهر المخاطر.

ما الأدوار الأكثر استفادة من إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ؟

يستفيد أكثر مديرو العمليات ومنسقو الطوارئ ومخططو الاستجابة ومشرفو المناوبات. وتزداد فائدتك إن كنت تكتب خطط المواقع أو تنظم التمارين أو ستقود الاستجابة الأولى في مناوبتك.

كيف تختلف إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ عن دورة متقدمة في القيادة في الأزمات؟

تعمل إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ على مستوى الموقع من خلال المخاطر وبطاقات المهام والمحفزات والتمارين. أما دورة القيادة المتقدمة فتعنى بحكم التنفيذيين وسلطتهم، بينما تجهز هذه من يتحركون أولا في الميدان.

ماذا تعود به من تدريب إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ؟

تعود بخطة طوارئ للموقع تضم سيناريوهات مرتبة وبطاقات مهام وقوائم موارد ومحفزات تفعيل وجدول تمارين. وهي جاهزة للاختبار مع فرق المناوبات في الأسابيع التالية.

إدارة الأزمات وتخطيط الطوارئ: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة طوارئ الموقع فريق العمليات إجراءات أولى معدة لأكثر الانقطاعات احتمالا. وأول استخدام لها هو تأكيد الشروط التي تطلق التفعيل في كل مناوبة. ويستخدمها المديرون والمنسقون والمشرفون معا. وبعد أول تمرين يستحق سجل الموارد نظرة جديدة، لأن الاختبارات كثيرا ما تكشف معدات مفقودة أو مخزنة في مكان آخر أو خارج الخدمة.