JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات

إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات محور هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين لقادة فرق إدارة الأزمات ومديري الأمن وكبار المديرين، ويخرج منها كل مشارك بدليل تشغيل غرفة الأزمات جاهزا لمشاركته مع زملائه. فعند وقوع حادثة جسيمة تحدد جودة الغرفة بأدوارها وشاشاتها وإيقاعها ما إذا كان القادة يرون بوضوح أم يغرقون في الضجيج. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات لمن يديرون تلك الغرف.

لماذا تهم إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات الآن

تتشكل غرف الأزمات اليوم تحت ثلاثة ضغوط: مؤسسات موزعة تحتاج فرقها إلى التنسيق عبر المواقع والمنصات الافتراضية، وتهديدات أمنية تمزج الضرر المادي والسيبراني وضرر السمعة، وملاك وسلطات ووسائل إعلام تطلب تحديثات خلال دقائق. فشركة الطيران التي تواجه توقف أسطولها، أو شركة المرافق التي تدير انقطاعا واسعا، تعتمد على غرفة تحول البلاغات الأولية إلى قرارات. الغرف المنظمة تبقي المعلومات موثقة والإجراءات مملوكة والقادة مركزين، أما الغرف المرتبكة فتكرر الجهود وتفقد متابعة التعهدات. وتستند الدورة إلى ISO 22361، الإرشادات الدولية لإدارة الأزمات.

المستفيدون من إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات

- القادة الذين يرأسون فريق إدارة الأزمات أو ينسقونه أثناء التفعيل
- رؤساء الأمن الذين يقدمون معلومات التهديد وقرارات الحماية داخل الغرفة
- كبار المديرين الذين يمثلون العمليات أو الشؤون القانونية أو الموارد البشرية في الغرفة
- المنسقون الذين يصممون المحاكاة ويقيمون أداء غرفة الأزمات
- مديرو الغرف الإقليمية وغرف المواقع الذين يزامنون عملهم مع المقر الرئيسي

يستفيد فريق إدارة الأزمات أكثر حين يحضر رئيسه ومدير معلوماته وقائد الأمن معا ويتدربون على التسليم بين أدوارهم.

قدرات إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات

يغادر المشاركون قادرين على فتح غرفة أزمات وتزويدها بالأفراد وتشغيلها بحيث تتحول البلاغات الواردة إلى إجراءات مملوكة وقرارات موثقة.

- تصميم مخطط غرفة الأزمات وقائمة تفعيلها — رؤساء المرافق والأمن
- توزيع أدوار الغرفة مع واجهات واضحة بين المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية — رئيس فريق الأزمات
- بناء لوحات الحالة وسجل الأحداث الرئيسي — وضوح الموقف لكبار المديرين
- تطبيق أدوات دعم القرار لمقارنة مسارات التحرك — الخيارات الاستراتيجية تحت الضغط
- اختبار أداء الغرفة عبر محاكاة مصممة — المجالس ووظائف التأكيد
- إيصال نتائج مراجعة ما بعد الأزمة في صورة إجراءات تحسين مملوكة — اللجان التنفيذية

مصطلحات إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات الأساسية

- غرفة الأزمات — المرفق الفعلي أو الافتراضي الذي يجتمع فيه فريق إدارة الأزمات لجمع المعلومات والتقرير وتنسيق الاستجابة.
- سجل الأحداث الرئيسي — توثيق زمني متسلسل لكل تطور وقرار وإجراء خلال الأزمة.
- لوحة الحالة — شاشة مشتركة تعرض الإجراءات الجارية ومالكيها ومواعيدها والمسائل المعلقة.
- المدخل — معلومة معدة مسبقا تطلق أثناء المحاكاة لخلق ضغط أو اختبار استجابة محددة.
- الاستخلاص الفوري — مراجعة قصيرة تعقد مباشرة بعد الحادثة أو التمرين لجمع الملاحظات وهي حاضرة.
- خلية إدارة المعلومات — الوظيفة التي تجمع معلومات الحادثة وتتحقق منها وتوزعها داخل الغرفة.

إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات يوما بيوم

اليوم 1: دورة حياة الأزمة وهياكلها

- نموذج دورة حياة الأزمة — رسم مراحل الرصد والاستجابة والتعافي والتعلم
- إطار الأزمات في ISO 22361 — بناء القدرة حول الاستباق والاستجابة
- شبكة تصنيف الأزمات — التمييز بين الأحداث المفاجئة والكامنة والبطيئة
- ميثاق فريق إدارة الأزمات — تحديد التفويض والعضوية وسلطة التفعيل
- مراجعات حالات الطيران والمرافق — مقارنة أداء غرف الأزمات تحت الضغط

اليوم 2: المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية

- هيكل الاستجابة ثلاثي المستويات — الفصل بين المقصد الاستراتيجي والتنسيق التكتيكي
- نقاط التلاقي بين المستويات — منع تكرار القرارات أو غيابها
- أدوار ضباط الاتصال — ربط الغرفة بفرق الاستجابة الميدانية
- خلايا التنسيق متعددة المواقع — مزامنة الغرف الإقليمية مع المقر الرئيسي
- واجهة الجهات الخارجية — مواءمة غرف المؤسسة مع خدمات الطوارئ

اليوم 3: تصميم غرفة الأزمات وتجهيزها

- خيارات مخطط الغرفة — ترتيب محطات العمل والشاشات ومساحات الاجتماعات الجانبية
- جاهزية الغرفة البديلة — تأمين المرافق عند تعذر استخدام المقر الرئيسي
- منصات غرف الأزمات الافتراضية — تشغيل فرق موزعة عبر المواقع
- قائمة تفعيل الغرفة — فتح المرفق خلال دقائق
- اختبار صمود التجهيزات — التحقق من الطاقة والاتصال والقنوات الآمنة

اليوم 4: أدوار الغرفة وإدارة المعلومات

- بطاقات أدوار الغرفة — تعيين الرئيس والمنسق ومسؤول السجل والمحللين
- خلية إدارة المعلومات — جمع بيانات الحادثة والتحقق منها وتوزيعها
- تصميم لوحة الحالة — عرض الإجراءات والمالكين والمواعيد والمسائل المفتوحة
- سجل الأحداث الرئيسي — توثيق كل تطور في الحادثة وكل إجراء متخذ
- قوالب إيقاع الاجتماعات — إدارة جلسات قصيرة ومنظمة داخل الغرفة

اليوم 5: أدوات دعم القرار

- قوالب تقدير الأثر — قياس العواقب على الأشخاص والأصول والخدمات
- مصفوفة تقييم الخيارات — مقارنة مسارات التحرك بمعايير متفق عليها
- شاشات الخرائط الجغرافية — إظهار المواقع المتضررة والطرق والموارد
- جداول تتبع الموارد — تخصيص الأفراد والمعدات والمقاولين
- أدوات استشراف مسار الحادثة — توقع كيفية تطور الموقف

اليوم 6: ضغوط أصحاب المصلحة والتنسيق معهم

- رسم ضغوط أصحاب المصلحة — توقع مطالب الملاك والسلطات ووسائل الإعلام
- خلية التواصل مع أصحاب المصلحة — تعيين مالك لكل علاقة خارجية
- تنسيق دعم الأسر والمتضررين — أداء الواجبات الإنسانية بعناية
- تغذية الرصد الإعلامي والاجتماعي — إدخال المزاج العام إلى الغرفة
- تحديثات الشركاء والموردين — تبادل تقارير الموقف بين المؤسسات

اليوم 7: الأزمات ذات الطابع الأمني

- إحاطات تقييم التهديد — دمج المعلومات الأمنية في قرارات الأزمة
- بروتوكولات الأحداث العدائية — تصعيد حالات الابتزاز والتهديد بالعنف بالشكل المناسب
- قرارات الإخلاء والاحتماء — اختيار إجراءات حماية الموظفين
- واجهة الحوادث السيبرانية — تنسيق الفرق التقنية مع غرفة الأزمات
- تتبع مواقع الموظفين — حصر الأفراد في المواقع النائية أو المتضررة

اليوم 8: تصميم تمارين المحاكاة

- أهداف التمرين ونطاقه — اختيار القدرات التي تختبرها كل محاكاة
- بناء سرد السيناريو — صياغة قصص معقولة ومتصاعدة
- جدولة المدخلات — توقيت نقاط الضغط عبر التمرين
- خلية التحكم بالتمرين — إدارة اللاعبين ومؤدي الأدوار والمراقبين
- معايير التقييم — قياس أداء غرفة الأزمات بموضوعية

اليوم 9: مراجعات ما بعد الأزمة

- أسلوب الاستخلاص الفوري — جمع الملاحظات قبل أن تتلاشى الذاكرة
- مراجعة ما بعد الحدث المنظمة — مقارنة النتائج المستهدفة بالفعلية
- استكشاف الأسباب الجذرية — الفصل بين الأعراض والإخفاقات العميقة
- متتبع إجراءات التحسين — تعيين مالكين ومواعيد للمعالجات
- نشر الدروس — تحديث الإجراءات والتدريب وتصميم الغرفة

اليوم 10: تطبيق دليل تشغيل غرفة الأزمات

- محاكاة متكاملة لغرفة الأزمات — تطبيق الأدوار ولوحات الحالة وإيقاع الاجتماعات
- اختبار ضغط التلاقي بين المستويات — تطبيق ترتيبات الاتصال عبر مستويات القيادة
- مدخلات ضغط أصحاب المصلحة — اختبار خلايا التواصل أمام مطالب متنافسة
- استخلاص فوري للتمرين — تطبيق أساليب المراجعة على نتائج المحاكاة
- دليل تشغيل غرفة الأزمات — تجميع المخطط والأدوار والأدوات وإجراءات المراجعة

تطبيق إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات بعد الدورة

- قيادة اختبار تفعيل غير معلن للغرفة الرئيسية والبديلة باستخدام قائمة التفعيل وتسجيل زمن الجاهزية.
- إدارة محاكاة مدتها ساعتان بمدخلات معدة سلفا وختمها باستخلاص فوري يغذي متتبع إجراءات التحسين.

أسئلة حول إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات

ما إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات ولماذا تهم الآن؟

إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات هي تنظيم فريق الأزمة ومرفقه وتدفق معلوماته بحيث يقرر القادة بسرعة. وتزداد أهميتها لأن الفرق الموزعة والتهديدات الممتزجة تجعل الغرفة المنظمة الفاصل بين السيطرة والارتباك.

ما الأدوار الأكثر استفادة من إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات المتقدمة؟

يستفيد أكثر قادة فرق إدارة الأزمات ومديرو الأمن وكبار المديرين. وتزداد فائدتك إن كنت ترأس غرفة أزمات أو تنسقها أو تمثل وظيفة داخلها أو تصمم المحاكاة التي تختبرها.

كيف تختلف إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات المتقدمة عن دورة القيادة في الأزمات؟

تركز إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات المتقدمة على الغرفة ذاتها: الأدوار والشاشات والسجلات والأدوات والمحاكاة والمراجعات. أما دورة القيادة فتعنى بالحكم الشخصي وسلوك القائد، بينما تبني هذه الآلية التي تدعمهم.

ماذا تعود به من تدريب إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات؟

تعود بدليل تشغيل غرفة الأزمات الذي يضم خيارات المخطط وبطاقات الأدوار وقوالب لوحات الحالة وقائمة التفعيل وإجراءات المراجعة. وهو يمكن مؤسستك من فتح غرفتها وتشغيلها باتساق في التفعيل القادم.

إدارة الأزمات وتشغيل غرف العمليات: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل تشغيل غرفة الأزمات فريق إدارة الأزمات مرجعا واحدا لفتح غرفته وتزويدها بالأفراد وتشغيلها. وأول استخدام له هو تحديد من يفتح الغرفة البديلة حين يتعذر الوصول إلى المقر الرئيسي. ويستخدمه رؤساء الفرق ومديرو المعلومات وقادة الأمن معا. وبعد أول محاكاة يستحق إيقاع الاجتماعات نظرة جديدة، لأن التمارين كثيرا ما تكشف أن الجلسات تطول أكثر مما ينبغي.