JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات لقادة الفرق

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات لقادة الفرق

استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات لقادة الفرق محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوع لمديري الأقسام وممثلي الاستمرارية وقادة الفرق الجدد في أدوار الأزمات، ويخرج منها كل مشارك بحزمة جاهزية القسم لمشاركتها مع فريقه. فالتعطل نادرا ما يظهر أولا في مجلس الإدارة، بل يقع على قسم فقد نظاما أو موردا أو عددا من موظفيه دفعة واحدة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات للقادة الذين يتولون هذه المهام لأول مرة.

لماذا تهم استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات الآن

تبرز أهمية جاهزية الأقسام اليوم بفعل ثلاثة ضغوط: فرق صغيرة قد يوقف غياب شخص واحد فيها خدمة كاملة، وأدوات رقمية مشتركة يصيب تعطلها كل المكاتب في وقت واحد، وعملاء ومراجعون ينتظرون إجابات واضحة حين تتباطأ الخدمات. ففريق التوزيع في شركة تجزئة، أو نافذة الخدمة العامة، الذي يعرف أولوياته وحلوله البديلة يواصل خدمة الناس، أما الذي ينتظر التعليمات فيفقد ساعات وثقة. والأقسام التي تعد خططا بسيطة وتتدرب على التصعيد تسهل على القيادات العليا الاستجابة الأوسع. وتعرف الدورة بمعيار ISO 22301 لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال BCMS وإرشادات ISO 22361 لإدارة الأزمات بالقدر الذي يحتاجه القسم.

المستفيدون من استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات

- المديرون المسؤولون عن استمرار خدمات القسم أثناء التعطل
- ممثلو الاستمرارية الذين ينسقون مهام الجاهزية داخل فرقهم
- قادة الفرق الذين يحيطون الموظفين ويصعدون المشكلات في يوم الحدث
- المشرفون الذين يحتفظون بالسجلات المهمة أو صلاحيات الأنظمة أو جهات اتصال الموردين
- الأعضاء الجدد في فرق الأزمات الذين يحتاجون إلى نقطة بداية واضحة

تستفيد المؤسسة أكثر حين يحضر ممثلو الاستمرارية من عدة أقسام معا ويتفقون على صيغة موحدة لخططهم.

قدرات استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات

يغادر المشاركون قادرين على وصف ما يجب أن يحميه قسمهم وكيف يواصل العمل ومن يبلغ.

- تقييم أنشطة القسم التي يجب أن تستمر وسرعة تراكم الضرر — المديرون الذين يحددون الأولويات
- بناء خطة استمرارية من صفحة واحدة بحلول بديلة عملية — أفراد الفريق في يوم الحدث
- تحديد مسارات التصعيد للإبلاغ الفوري عن الحوادث — فريق الأزمات
- إيصال إحاطات هادئة ومبنية على الحقائق للموظفين أثناء التعطل — الزملاء والعملاء
- اختبار ترتيبات القسم عبر أول تمرين مكتبي — منسقو الاستمرارية

مصطلحات استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات الأساسية

- استمرارية الأعمال — القدرة على مواصلة تقديم المنتجات أو الخدمات ذات الأولوية بمستوى مقبول أثناء التعطل.
- النشاط الحرج — مهمة يجب أن يواصلها القسم أو يستعيدها بسرعة لتجنب ضرر جسيم.
- الحل البديل — طريقة أخرى لأداء النشاط حين يغيب الأفراد أو المباني أو الأنظمة المعتادة.
- ممثل الاستمرارية — موظف ينسق مهام الجاهزية وتحديث الخطة داخل القسم.
- مسار التصعيد — الطريق المتفق عليه لنقل البلاغ من مكتشف الحادثة إلى صاحب القرار.
- التمرين المكتبي — نقاش موجه يستعرض فيه الفريق استجابته لسيناريو واقعي.

استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات يوما بيوم

اليوم 1: التعطل وجاهزية القسم

- أنواع تعطل الأقسام — تمييز فقدان الأفراد والمباني والتقنية والموردين
- نظرة على ISO 22301 وISO 22361 — وضع مهام القسم ضمن أطر المؤسسة
- ملف دور ممثل الاستمرارية — تحديد المهام اليومية قبل الحوادث
- الفحص الذاتي لجاهزية القسم — رصد المكاسب السريعة لقادة الفرق
- أمثلة من التجزئة والخدمات العامة — مقارنة أقسام صمدت وأخرى تعثرت

اليوم 2: تحليل الأثر المبسط للفرق

- حصر الأنشطة الحرجة — تسمية ما يجب أن يواصله القسم
- شبكة الأثر عبر الزمن — تقدير سرعة تراكم الضرر
- فحص الحد الأدنى من الأفراد والمهارات — رصد الاعتماد على شخص واحد
- جرد السجلات والأنظمة الرئيسية — معرفة الأدوات التي لا تحتمل الفرق فقدها
- الاتفاق على أولويات القسم — تأكيد ترتيب الاستعادة مع الإدارة العليا

اليوم 3: خطط استمرارية القسم

- صيغة خطة الاستمرارية من صفحة واحدة — إبقاء التعليمات قصيرة وسهلة الاستخدام
- خيارات الحلول البديلة — الاختيار بين العمل اليدوي أو عن بعد أو في موقع بديل
- قوائم اتصال الموظفين ورعايتهم — الوصول إلى الزملاء ودعمهم بسرعة
- صحيفة اتصال الموردين والعملاء — إبلاغ الشركاء أثناء التعطل
- حفظ الخطة والوصول إليها — إتاحة النسخ حين تتعطل الأنظمة

اليوم 4: أدوار الأزمات والتصعيد والتواصل

- هيكل فريق الأزمات للمبتدئين — معرفة من يقرر في كل مستوى
- مسارات تصعيد الحوادث — الإبلاغ الفوري للشخص المناسب
- نصوص إحاطة الفريق — إبقاء الموظفين على اطلاع دون نشر الشائعات
- التعامل مع استفسارات العملاء والجمهور — توجيه الأسئلة إلى المتحدثين المعتمدين
- أساليب الاتزان الشخصي — الحفاظ على الفاعلية تحت الضغط الأول

اليوم 5: تطبيق حزمة جاهزية القسم

- تمرين شبكة أثر القسم — تطبيق التقديرات الزمنية على فريق حالة
- صياغة خطة الاستمرارية — تطبيق صيغة الصفحة الواحدة على الأنشطة ذات الأولوية
- أول تمرين مكتبي — اختبار مسارات التصعيد ونصوص الإحاطة
- استخلاص التمرين — رصد الثغرات وتوزيع معالجات بسيطة
- حزمة جاهزية القسم — تجميع الأولويات والخطة وجهات الاتصال ومسارات التصعيد

تطبيق استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات بعد الدورة

- قيادة جلسة قصيرة مع الفريق لتأكيد الأنشطة الحرجة ورصد أي اعتماد على شخص واحد.
- إدارة تمرين مكتبي مدته نصف ساعة على تعطل محتمل وتحديث خطة الصفحة الواحدة بالنتائج.

أسئلة حول استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات

ما استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات ولماذا تهم الآن؟

استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات هي طريقة المؤسسة في إبقاء خدماتها ذات الأولوية قائمة والاستجابة بشكل منظم عند التعطل. وتزداد أهميتها لأن الفرق الصغيرة والأنظمة المشتركة تجعل عطلا واحدا قادرا على إيقاف قسم خلال دقائق.

ما الأدوار الأكثر استفادة من استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات لقادة الفرق؟

يستفيد أكثر مديرو الأقسام وممثلو الاستمرارية وقادة الفرق والأعضاء الجدد في فرق الأزمات. وتزداد فائدتك إن كنت قد كلفت للتو بمهام الجاهزية أو ستقود فريقك عبر أي تعطل.

كيف تختلف استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات لقادة الفرق عن دورة متقدمة في تخطيط الاستمرارية؟

تعمل استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات لقادة الفرق على مستوى القسم بأدوات بسيطة وتمرين أول. أما دورة التخطيط المتقدمة فتغطي تحليل الأثر على مستوى المؤسسة والاستراتيجيات وتقارير المجلس للمختصين.

ماذا تعود به من تدريب استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات؟

تعود بحزمة جاهزية القسم التي تضم أولويات متفقا عليها وخطة استمرارية من صفحة واحدة وقوائم اتصال ومسارات تصعيد. وهي تمنح فريقك نقطة بداية واضحة يبني عليها منسقو الاستمرارية.

استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات: الطريق إلى الأمام

تمنح حزمة جاهزية القسم الفريق سجلا قصيرا خاصا به لما يجب حمايته وكيف يواصل العمل ومن يبلغ. وأول استخدام لها هو الاتفاق على النشاط الذي يستأنف أولا بعد الانقطاع. ويستخدمها المديرون وممثلو الاستمرارية وقادة الفرق معا. وبعد أول تمرين تستحق قوائم الاتصال نظرة جديدة، لأن الاختبارات كثيرا ما تكشف أرقاما قديمة وغياب البدلاء.