BLACKBIRD FOR TRAINING

إدارة استمرارية الأعمال والأزمات: تحليل الأثر وخطط الاستجابة واتصال الأزمات (أسبوع)



إدارة استمرارية الأعمال والأزمات: تحليل الأثر وخطط الاستجابة واتصال الأزمات (أسبوع)

إدارة استمرارية الأعمال والأزمات، القائمة على تحليل الأثر على الأعمال BIA وخطط الاستجابة واتصال الأزمات، هي الطريقة التي تبقي بها المؤسسة أنشطتها الحرجة قائمة خلال الانقطاع وتقود استجابتها عند وقوع الأزمة. هذه دورة مدتها أسبوع موجهة إلى المديرين والمنسقين المسؤولين عن مهام الاستمرارية أو الأزمات، ويخرج المشاركون منها بحقيبة للاستمرارية والاستجابة للأزمات تضم ملخص تحليل الأثر ومخطط الخطة وخطة التمارين.

مقدمة

تؤطر الدورة ثلاثة معايير. يحدد ISO 22301 متطلبات نظام إدارة استمرارية الأعمال من السياسة والتحليل إلى التمارين والمراجعة. ويقدم ISO 22361 إرشادات حول هياكل إدارة الأزمات وقيادتها واتصالها. ويحدد ISO 31000 عملية إدارة المخاطر المستخدمة لتحديد التهديدات التي تواجه الأنشطة الحرجة وتقييمها. المستوى تطبيقي يغطي الدورة كاملة من التحليل إلى الاختبار في أسبوع واحد. ويعتمد التدريس على سيناريوهات مكتبية ودراسات حالة من المرافق العامة والخدمات اللوجستية والخدمات المالية.

أهداف الدورة

- التمييز بين استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات وتعريف طريقة التنسيق بين فريقيهما
- تطبيق تقييم المخاطر وفق ISO 31000 لتحديد التهديدات التي تواجه الأنشطة الحرجة وترتيبها
- تفسير نتائج تحليل الأثر على الأعمال لتحديد RTO وRPO وأولويات التعافي للوظائف الحرجة
- اختيار استراتيجيات استمرارية للأفراد والمواقع والتقنية والموردين تحقق أهداف التعافي
- المقارنة بين اتصال الأزمات الداخلي والخارجي وتطبيق كل منهما على فئة من أصحاب المصلحة
- تبرير خطة تمارين تختبر الخطط وتحول الدروس المستفادة إلى إجراءات تصحيحية

الفئة المستهدفة

- منسقو استمرارية الأعمال الذين يقررون الأنشطة الحرجة وسرعة تعافيها المطلوبة
- رؤساء الإدارات المالكون لخطط الاستمرارية الذين يحكمون على الحلول المؤقتة التي تستطيع فرقهم الاستمرار عليها
- مديرو المخاطر والامتثال الذين يقررون مخاطر الانقطاع التي تحتاج إلى معالجة قبل وقوع الحادث
- أعضاء فرق الأزمات ومديرو الحوادث الذين يحكمون على متى يتصاعد الحادث إلى أزمة
- مديرو الاتصال والموارد البشرية الذين يختارون ما يبلغ به الموظفون والعملاء والإعلام أثناء الانقطاع



محاور الدورة

اليوم 1: أسس إدارة استمرارية الأعمال والأزمات

- استمرارية الأعمال مقابل إدارة الأزمات: إدامة العمليات مقارنة بقيادة الاستجابة
- ISO 22301 ودورة حياة إدارة الاستمرارية: السياسة والتحليل والاستراتيجية والخطط والتمارين والمراجعة
- ISO 22361: إرشادات إدارة الأزمات في الهياكل والقدرات والجاهزية
- أنواع الأزمات وخصائصها: الأزمات المفاجئة والكامنة والتشغيلية والمتعلقة بالسمعة
- أدوار إدارة الاستمرارية وحوكمتها والواجبات القانونية: الرعاة ومالكو الخطط وأعضاء فريق الأزمات

اليوم 2: تقييم المخاطر وتحليل الأثر على الأعمال

- عملية المخاطر في ISO 31000: تحديد تهديدات الاستمرارية وتقييمها وتسجيلها ومعالجتها
- تقييم المخاطر مقابل تحليل الأثر على الأعمال: احتمال الانقطاع مقارنة بأثره
- عملية تحليل الأثر على الأعمال: الوظائف الحرجة وآثارها التشغيلية والمالية وعلى السمعة
- أهداف التعافي: RTO وRPO والأنشطة ذات الأولوية المستخلصة من نتائج التحليل
- رسم الاعتماديات: تتبع الترابط بين الأفراد والمواقع والتقنية والموردين

اليوم 3: استراتيجيات الاستمرارية وتصميم الخطط

- خيارات استراتيجية الاستمرارية: المواقع البديلة والحلول المؤقتة وأساليب التشغيل البديلة
- استمرارية القوى العاملة: الموظفون الرئيسيون والبدلاء وترتيبات العمل عن بعد
- تعافي المرافق والتقنية والبيانات: استعادة البنية التحتية ضمن أهداف التعافي
- استمرارية الموردين: تقييم مرونة الأطراف الثالثة والتعاقد عليها للاعتماديات الحرجة
- خطط الإدارات مقابل خطة المؤسسة: إجراءات وظيفية مقارنة بتفعيل متكامل

اليوم 4: الاستجابة للأزمات والقيادة والاتصال

- هيكل فريق الأزمات: المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية ومحفزات التصعيد
- اتخاذ القرار تحت الضغط: أساليب منظمة للمواقف غير المؤكدة وسريعة التطور
- اتصال الأزمات الداخلي مقابل الخارجي: إحاطات الموظفين مقارنة بالبيانات العامة
- التواصل مع أصحاب المصلحة: رسائل للموظفين والعملاء والجهات الرقابية والإعلام والشركاء
- حماية السمعة: تجنب المعلومات المضللة وفجوات الاتصال أثناء الحوادث



اليوم 5: تطبيق التمارين: الاختبار والمراجعة والتحسين

- التمرين المكتبي مقابل المحاكاة الحية: اختبار قائم على النقاش مقارنة بالتدريب التشغيلي
- تمرين السيناريو: تطبيق هيكل الأزمات والخطط على حالة انقطاع
- مراجعة ما بعد الحادث: تطبيق الدروس المستفادة على الإجراءات التصحيحية والوقائية
- مؤشرات أداء الاستمرارية: مؤشرات الأداء والتدقيق ودورات صيانة الخطط
- حقيبة الاستمرارية والاستجابة للأزمات: استكمال ملخص تحليل الأثر ومخطط الخطة وخطة التمارين

المهارات التي ستكتسبها

- تحليل الأثر على الأعمال
- تحديد أهداف التعافي
- اختيار استراتيجيات الاستمرارية
- كتابة خطط الاستمرارية
- تنسيق فريق الأزمات
- اتصال الأزمات
- تصميم التمارين المكتبية
- مراجعة ما بعد الحادث

لماذا تحضر هذه الدورة

- من افتراض أن كل الأنشطة عاجلة بالقدر نفسه إلى أولويات تعاف يحددها تحليل الأثر
- من خطط تكتب مرة وتحفظ إلى خطط إدارات مرتبطة بمسار تفعيل وتصعيد واحد
- من بيانات مرتجلة أثناء الحوادث إلى رسائل معدة لكل فئة من أصحاب المصلحة
- من ترتيبات غير مختبرة إلى حقيبة للاستمرارية والاستجابة للأزمات بخطة تمارين مجدولة

الخاتمة

يجيب العمل على الاستمرارية والأزمات عن سؤالين: ما الذي يجب أن يستمر، ومن يقرر ما يحدث حين يتعذر ذلك. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: استمرارية الأعمال مقابل إدارة الأزمات، وتقييم المخاطر مقابل تحليل الأثر، والتمارين المكتبية مقابل الحية. وهي الخيار المناسب للمديرين والمنسقين الذين يحتاجون إلى الدورة الكاملة في أسبوع واحد، أما من يقود وظيفة الاستمرارية فتناسبه نسخة متقدمة من أسبوعين عن إدارة دورة الحياة والسياسات واستراتيجية المرونة.



الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هي إدارة استمرارية الأعمال والأزمات؟

هي المجال الذي يجمع بين إبقاء الأنشطة الحرجة قائمة أثناء الانقطاع، بالتحليل والاستراتيجيات والخطط، وقيادة استجابة المؤسسة للأزمة عبر فريق الأزمات والقرارات والاتصال.

ما الفرق بين تقييم المخاطر وتحليل الأثر على الأعمال في استمرارية الأعمال؟

يسأل تقييم المخاطر عما قد يعطل المؤسسة ومدى احتماله. أما تحليل الأثر فيسأل عما يحدث إذا توقف النشاط، وسرعة تزايد الضرر، والمدة التي يجب أن يتعافى خلالها النشاط أيا كان السبب.

ما المعايير التي تتبعها دورة إدارة استمرارية الأعمال والأزمات؟

تتبع الدورة ISO 22301 لنظام إدارة استمرارية الأعمال، وISO 22361 لهياكل إدارة الأزمات واتصالها، وISO 31000 لتقييم المخاطر التي تهدد الأنشطة الحرجة.

هل تناسب دورة إدارة استمرارية الأعمال والأزمات رئيس الإدارة؟

نعم. يملك رؤساء الإدارات الخطط التي تبقي أنشطتهم قائمة، فيستفيدون مباشرة من محتوى تحليل الأثر والحلول المؤقتة وكتابة الخطط، ويتعلمون موقع فرقهم في هيكل الأزمات.

ماذا ينتج المشاركون في دورة إدارة استمرارية الأعمال والأزمات؟

ينتج المشاركون حقيبة للاستمرارية والاستجابة للأزمات تضم ملخص تحليل الأثر مع أهداف التعافي، ومخطط خطة استمرارية بخطوات التفعيل، ونماذج رسائل لأصحاب المصلحة، وخطة تمارين.

