

الإدارة المتقدمة للحوادث: استعادة الخدمات
والاستجابة التشغيلية والمرونة المؤسسية

UK Traininig

PARTNER



الإدارة المتقدمة للحوادث: استعادة الخدمات والاستجابة التشغيلية والمرونة المؤسسية

مقدمة

طممت دورة الإدارة المتقدمة للحوادث: استعادة الخدمات والاستجابة التشغيلية والمرونة المؤسسية لمساعدة المهنيين على تطوير فهم شامل لممارسات إدارة الحوادث الحديثة وتعزيز قدرتهم على الاستجابة الفعالة لانقطاعات الخدمات والأعطال التشغيلية. تركز هذه الدورة على المبادئ والعمليات والأساليب والتطبيقات العملية اللازمة لإدارة الحوادث بكفاءة، واستعادة الخدمات بسرعة، وتقليل التأثيرات التشغيلية والتجارية على المؤسسة.

تم إعداد هذا البرنامج للمديرين التنفيذيين، وقادة الفرق، ومتخصصي تقنية المعلومات، والعاملين في إدارة الخدمات، ومتخصصي العمليات التشغيلية، وخبراء استمرارية الأعمال، والمهنيين العاملين في مختلف القطاعات. ويقدم البرنامج تجربة تعليمية متكاملة تجمع بين الجوانب النظرية، والتمارين العملية، وورش المحاكاة، ودراسات الحالة الواقعية. وسيتعلم المشاركون كيفية اكتشاف الحوادث، وتقييمها، وتصنيفها، وتحديد أولوياتها، وإدارتها، ومعالجتها بما يدعم استمرارية الخدمات، والمرونة التشغيلية، ورضا العملاء، وتحقيق الأهداف المؤسسية.

على مدار عشرة أيام تدريبية مكثفة، سيكتسب المشاركون المعارف والمهارات العملية اللازمة لتعزيز قدرات الاستجابة للحوادث، وتحسين عمليات استعادة الخدمات، وإدارة الحوادث الجسيمة، وتعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة، وبناء بيئات تشغيلية مرنة قادرة على الحفاظ على استمرارية الخدمات الحيوية أثناء الأزمات والانقطاعات.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

UK Training

PARTNER



- فهم المفاهيم والمبادئ الأساسية للإدارة الحديثة للحوادث.
- توضيح أهداف إدارة الحوادث وقيمتها والفوائد المؤسسية المترتبة عليها.
- تطبيق عمليات وإجراءات الاستجابة للحوادث بصورة منهجية ومنظمة.
- تصنيف الحوادث وتحديد أولوياتها وفقاً للتأثير التشغيلي ومخاطر الأعمال.
- استخدام آليات المراقبة والتصعيد والتنسيق بكفاءة وفاعلية.
- تطوير استراتيجيات استعادة الخدمات والتعافي التشغيلي.
- إدارة الحوادث الجسيمة والأزمات التشغيلية بكفاءة.
- دمج إدارة الحوادث مع برامج استمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية.
- قياس أداء إدارة الحوادث باستخدام المؤشرات والمقاييس المناسبة.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية للحد من تكرار الحوادث.
- تحديد فرص التحسين المستمر في عمليات إدارة الحوادث.
- تعزيز موثوقية الخدمات ورفع مستوى المرونة التشغيلية للمؤسسة.

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس الإدارة المتقدمة للحوادث

- نظرة عامة على مفاهيم وأطر إدارة الحوادث الحديثة.
- أهداف إدارة الحوادث ودورها في دعم الأعمال.
- فهم الحوادث والانقطاعات التشغيلية وتعطل الخدمات.
- دورة حياة الحادث وإدارته.
- الأدوار والمسؤوليات ومشاركة أصحاب المصلحة.
- الحوكمة والمساءلة في إدارة الحوادث.
- مبادئ موثوقية الخدمات والمرونة التشغيلية.

UK Training

PARTNER



اليوم الثاني: اكتشاف الحوادث وتحديد الأولويات

- آليات اكتشاف الحوادث والإبلاغ عنها.
- التكامل بين المراقبة وإدارة الأحداث التشغيلية.
- نماذج تصنيف الحوادث وتقسيمها.
- أساليب تقييم تأثير الحوادث على الأعمال.
- منهجيات تحديد الأولويات وفقاً للمخاطر.
- إجراءات ومسارات التصعيد.
- معايير توثيق الحوادث وتسجيلها.
- تمارين عملية على التصنيف وتحديد الأولويات.

اليوم الثالث: الاستجابة للحوادث واستعادة الخدمات

- أساليب التحقيق في الحوادث وتشخيصها.
- تنسيق فرق الاستجابة والدعم الفني.
- استراتيجيات استعادة الخدمات وخطط التعافي.
- إدارة الأنشطة الفنية والتشغيلية أثناء الحوادث.
- التواصل الفعال أثناء انقطاع الخدمات.
- اتخاذ القرارات في الظروف الحرجة.
- التحقق من استعادة الخدمات واستقرارها.
- ورشة محاكاة لعمليات الاستجابة للحوادث.

اليوم الرابع: إدارة الحوادث الجسيمة

- خصائص الحوادث الجسيمة وتأثيرها المؤسسي.
- إنشاء هياكل إدارة الحوادث الكبرى.
- مبادئ إدارة الأزمات والاستجابة الطارئة.
- التواصل مع الإدارة العليا أثناء الحوادث الحرجة.
- إدارة أصحاب المصلحة وعمليات التصعيد.
- التعامل مع الانقطاعات التشغيلية واسعة النطاق.
- إجراءات القيادة والسيطرة أثناء الأزمات.
- تمارين محاكاة لحادث جسيم.

UK Training

PARTNER



اليوم الخامس: تحليل الأسباب الجذرية ومعالجة الحوادث

- منهجيات تحليل الأسباب الجذرية.
- التحقيق في الحوادث المتكررة والمعقدة.
- تطوير الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- توثيق المعرفة والاستفادة من الخبرات السابقة.
- تحليل الاتجاهات والأنماط المتكررة للحوادث.
- الحد من تكرار الحوادث عبر مبادرات التحسين.
- الربط بين معالجة الحوادث وتحسين الخدمات.
- ورشة عمل تطبيقية لتحليل الأسباب الجذرية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- بناء فهم متكامل لممارسات الإدارة المتقدمة للحوادث.
- تعزيز قدرات الاستجابة للحوادث واستعادة الخدمات.
- تحسين عملية اتخاذ القرار أثناء الانقطاعات التشغيلية.
- تعزيز التعاون بين الفرق التقنية والتشغيلية والإدارية.
- اكتساب خبرات عملية من خلال المحاكاة ودراسات الحالة.
- تعزيز جاهزية المؤسسة في مجالات المرونة التشغيلية واستمرارية الأعمال.
- تحسين موثوقية الخدمات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.
- تقليل فترات التوقف والحد من تأثير الحوادث على الأعمال.
- دعم مبادرات التحسين المستمر للخدمات والعمليات.
- زيادة الثقة في إدارة الحوادث والتعامل مع الظروف الحرجة.

الخاتمة

توفر دورة الإدارة المتقدمة للحوادث: استعادة الخدمات والاستجابة التشغيلية والمرونة المؤسسية فهماً عملياً ومنهجياً لكيفية إدارة الحوادث بكفاءة عبر جميع مراحلها. بدءاً من اكتشاف الحوادث وتحديد أولوياتها، مروراً بالاستجابة والتعافي واستعادة الخدمات، ووصولاً إلى إدارة الحوادث الجسيمة وتحليل الأسباب الجذرية والتحسين المستمر.

ومن خلال التمارين التطبيقية ودراسات الحالة وورش المحاكاة التفاعلية، يكتسب المشاركون القدرة على إدارة الحوادث بثقة، وتنسيق جهود الاستجابة، والتواصل مع أصحاب المصلحة، وتعزيز استمرارية الخدمات في مختلف البيئات التشغيلية. كما تساهم الدورة في تطوير القدرات المؤسسية المتعلقة بالمرونة التشغيلية ورفع مستوى الجاهزية لمواجهة التحديات التشغيلية والأزمات.

المستقبلية
UK Training
PARTNER



وسيفادر المشاركون الدورة وهم يمتلكون أدوات عملية ومنهجيات فعالة تمكنهم من تحسين الأداء التشغيلي، وتعزيز موثوقية الخدمات، ودعم استدامة الأعمال، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والمرونة المؤسسية.

UK Traininig

PARTNER

