

دورة أسس إدارة الحوادث وفق ISO 22320

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة أسس إدارة الحوادث وفق ISO 22320

نظرة عامة

دورة أسس إدارة الحوادث وفق ISO 22320 هي دورة تأسيسية مدتها أسبوع للعاملين في الاستجابة للطوارئ والسلامة العامة والأمن والمرونة واستمرارية الأعمال، ويعود المشاركون منها بخطة تنسيق إدارة الحوادث. تربط الدورة إرشادات ISO 22320 ومبادئ إدارة الحوادث والقيادة التشغيلية والوعي الموقفي وإدارة الموارد ودعم القرار والتنسيق متعدد الجهات. تعالج الدورة تشتت الأدوار وتدفقات المعلومات بمنهج منظم. تقدم أجايل للتدريب إرشادات عملية لإدارة الطوارئ.

الفئة المستهدفة

- وظائف الاستجابة المسؤولة عن تنسيق الإجراءات التشغيلية أثناء الحوادث
- وظائف غرف العمليات المسؤولة عن الوعي الموقفي وتدفق المعلومات
- وظائف السلامة العامة المسؤولة عن دعم القيادة والربط بين الجهات
- وظائف الأمن المسؤولة عن التصعيد وتوزيع الموارد واستمرارية الاستجابة
- وظائف المرونة المسؤولة عن ربط الاستجابة بترتيبات استمرارية الأعمال

تفترض الدورة أن المشاركين يسهمون في خطط الطوارئ أو الاستجابة التشغيلية، ولا تشمل الشهادات أو تقييم المطابقة أو القيادة الاستراتيجية المتقدمة للأزمات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنسق الأفراد والمعلومات والقرارات والموارد أثناء الحوادث.

- إدارات الطوارئ ومراكز العمليات
- وظائف السلامة العامة والأمن الوقائي
- عمليات الطاقة والمرافق والبنية التحتية
- منشآت الرعاية الصحية وخدمات الطوارئ
- مرافق النقل والخدمات اللوجستية والصناعة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مبادئ ISO 22320 على قرارات إدارة الحوادث.
- بناء أدوار ومسؤوليات ومسارات تصعيد واضحة.
- استخدام أساليب إدارة المعلومات لدعم الوعي الموقفي.
- تحليل احتياجات الموارد والأولويات التشغيلية.
- تقييم التنسيق والاتصال بين الجهات المستجيبة.
- بناء خطة تنسيق إدارة الحوادث.

جدول الدورة

اليوم 1: تأطير إدارة الحوادث

- خريطة نطاق وإرشادات ISO 22320
- بطاقة مرجعية لمبادئ إدارة الحوادث
- مصفوفة تصنيف نوع الحادث وحجمه
- خريطة سياق الاستجابة وأصحاب المصلحة
- نموذج دورة حياة إدارة الحوادث

اليوم 2: تنظيم الأدوار والتوجيه

- مخطط هيكل إدارة الحوادث
- مصفوفة توزيع الأدوار والمسؤوليات
- مسار الصلاحيات والتصعيد
- نموذج تنسيق التوجيه المشترك
- سجل الأهداف التشغيلية والمهام

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: إدارة المعلومات والقرارات

- خطة جمع معلومات الحادث
- قالب صورة الموقف التشغيلية المشتركة
- دورة تحديث الوعي الموقفي
- سجل القرارات والافتراضات
- خريطة تدفق الاتصالات التشغيلية

اليوم 4: تنسيق الموارد والجهات

- مصفوفة طلب الموارد وتخصيصها
- تقييم القدرات والقيود
- بروتوكول التنسيق متعدد الجهات
- قائمة تحقق التعاون والربط
- إطار مراجعة أداء الاستجابة

اليوم 5: ممارسة الاستجابة المنسقة للحوادث

- تمرين مقترح: تصنيف حادث وتحديد الأهداف
- تمرين مقترح: توزيع الأدوار ومسارات التصعيد
- تمرين مقترح: بناء صورة الموقف التشغيلية المشتركة
- تمرين مقترح: تنسيق الموارد بين الجهات
- التمرين الختامي: استكمال خطة تنسيق إدارة الحوادث

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من حالات تعطل البنية التحتية وارتفاع الطلب الصحي والحوادث الصناعية وانقطاع النقل.

- نشاط مقترح: رسم الجهات المستجيبة والصلاحيات واحتياجات المعلومات والاعتماديات التشغيلية لحادث متطور.
- نشاط مقترح: تحويل تقارير ميدانية غير مكتملة إلى صورة موقف تشغيلية مشتركة وسجل قرارات.
- نشاط مقترح: ترتيب الموارد المقيدة وتسجيل قرارات تخصيصها بين الجهات المشاركة.
- نشاط مقترح: مراجعة أداء التنسيق وتحديد الإجراءات التصحيحية بعد الاستجابة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة الحوادث وفق ISO 22320، وماذا تفترض؟

تناسب دورة إدارة الحوادث وفق ISO 22320 المهنيين الذين يدعمون خطط الطوارئ أو مراكز العمليات أو تنسيق الاستجابة أو المرونة. وتفترض إلماما أساسيا بترتيبات الاستجابة المؤسسية ولا تتطلب خبرة سابقة في المواصفات.

كيف تختلف إدارة الحوادث وفق ISO 22320 عن الإدارة الاستراتيجية للأزمات؟

تركز إدارة الحوادث وفق ISO 22320 على الهياكل التشغيلية والأدوار والمعلومات والموارد والتوجيه والتعاون أثناء الحوادث. وتركز الإدارة الاستراتيجية للأزمات على القيادة العليا والآثار المؤسسية والقرارات بعيدة المدى.

ما صورة الموقف التشغيلية المشتركة في إدارة الحوادث؟

صورة الموقف التشغيلية المشتركة هي تمثيل آني تشترك فيه الجهات لحالة الحادث والإجراءات والموارد والمخاطر والقرارات، وتستخدم لمواءمة أعمال الجهات المشاركة.

لماذا يهم التنسيق متعدد الجهات في إدارة الطوارئ؟

ينسق العمل متعدد الجهات الأهداف والصلاحيات والمعلومات والقدرات وقرارات الموارد، مع احتفاظ الجهات بهياكلها أو عملها من خلال ترتيب مشترك.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تنسيق إدارة الحوادث. تجمع الخطة الأدوار ومسارات التصعيد والأهداف التشغيلية وتدفقات المعلومات وسجلات القرار وأولويات الموارد وأساليب التعاون. تحول الخطة أنشطة الاستجابة المنفصلة إلى نهج تشغيلي منظم لاتخاذ قرارات منسقة وتنفيذها أثناء الحوادث.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية