

رقم الدورة 2010

دورة إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال للعمليات التأمينية

استمرارية الأعمال والمرونة في قطاع التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال للعمليات التأمينية إطارًا متخصصًا لإعداد شركات التأمين للاستجابة الفعالة للأزمات مع الحفاظ على استمرارية العمليات والخدمات الحيوية، وحماية حملة الوثائق والعملاء والموظفين والأصول وسمعة المؤسسة. وتدمج الدورة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال ضمن منهج متكامل يتناسب مع طبيعة العمليات والتحديات الخاصة بقطاع التأمين.

تتناول الدورة دورة إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال بالكامل، بدءًا من الاستعداد للأزمات وتحليل أثر الأعمال وتقييم المخاطر وتحديد العمليات الحيوية، مرورًا بهياكل الاستجابة وآليات التصعيد واستراتيجيات الاستمرارية، وصولًا إلى خطط التعافي والتقييم والتحسين بعد الأزمات. كما تركز على الاعتماديات المتبادلة بين الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق وخدمة العملاء والتوزيع والمالية والتقنية ومقدمي الخدمات الخارجيين.

ويركز البرنامج على السيناريوهات الخاصة بقطاع التأمين، مثل الأحداث الكبرى المرتبطة بالمطالبات، والهجمات السيبرانية، وانقطاع الأنظمة التقنية، وتسرب البيانات، والأعطال التشغيلية، وتعطل الأطراف الثالثة، ونقص القوى العاملة، وفقدان المرافق، والحوادث التنظيمية، والأزمات المرتبطة بالسمعة، والأحداث الخارجية واسعة النطاق. ويتعلم المشاركون كيفية تحديد الأولويات والاستجابة الفعالة والحفاظ على الخدمات الأساسية تحت الضغط. ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية ومحاكاة الأزمات وتمارين المحاكاة المكتبية وسيناريوهات الاتصال وورش العمل المتكاملة، يطور المشاركون قدراتهم على تنسيق الاستجابة للأزمات، وتفعيل ترتيبات استمرارية الأعمال، والتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، واستعادة العمليات التأمينية الحيوية، وتعزيز المرونة المؤسسية.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح مبادئ إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال في العمليات التأمينية.
- تحديد العمليات والخدمات والموارد والاعتماديات التشغيلية الحيوية في شركات التأمين.

- تقييم سيناريوهات الأزمات المحتملة وتأثيرها على العمليات التأمينية.
- تنفيذ تحليل أثر الأعمال للوظائف والعمليات التأمينية الحيوية.
- إنشاء هياكل فعالة لإدارة الأزمات وتحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات التصعيد.
- تطوير استراتيجيات عملية للاستجابة للأزمات واستمرارية الأعمال.
- تحديد أولويات التعافي ومتطلبات استمرارية الخدمات التأمينية الحيوية.
- تطوير إجراءات الاستجابة للاضطرابات التشغيلية والتقنية والسيرانية وتعطل الأطراف الثالثة.
- تصميم استراتيجيات فعالة للاتصال أثناء الأزمات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- تنسيق إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث وإدارة المخاطر التشغيلية.
- تحديد أهداف التعافي ومستويات الخدمة الدنيا للعمليات الحيوية.
- إعداد خطط عملية لاستمرارية الأعمال وإجراءات الاستجابة للأزمات.
- تنفيذ تمارين المحاكاة واختبارات الجاهزية المؤسسية.
- تقييم أداء الاستجابة للأزمات وتحديد الفجوات والإجراءات التصحيحية.
- تعزيز جودة اتخاذ القرارات والقيادة أثناء الأزمات عالية الضغط.
- تطوير إطار متكامل لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال للعمليات التأمينية.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري العمليات التأمينية، ومديري استمرارية الأعمال، وأخصائيي إدارة الأزمات، وأخصائيي المخاطر التشغيلية، ومديري المخاطر المؤسسية، ومديري المطالبات، ومديري الاكتتاب، ومديري إدارة الوثائق، وأخصائيي المرونة التشغيلية.

كما تناسب المتخصصين في تقنية المعلومات والأمن السيرياني والتعافي من الكوارث، وأخصائيي الامتثال والرقابة التنظيمية، والمدققين الداخليين، ومديري مخاطر الأطراف الثالثة، ومتخصصي الاتصال المؤسسي،

ومديري المرافق، والمديرين الماليين، ومالكي العمليات، والمديرين التنفيذيين المسؤولين عن الجاهزية للأزمات واستمرارية العمليات.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للعاملين في شركات التأمين وإعادة التأمين ووسطاء التأمين والمؤسسات المالية والجهات الحكومية ذات الأنشطة التأمينية والعمليات التأمينية الخاضعة للرقابة التنظيمية.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- بناء إطار منظم لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال للعمليات التأمينية.
- تحديد الخدمات والعمليات التأمينية الحيوية التي تتطلب حماية مستمرة.
- تنفيذ تحليل أثر الأعمال وتحديد أولويات التعافي التشغيلي.
- رسم خريطة للاعتماديات الحيوية بين الأفراد والعمليات والتقنية والمرافق والبيانات والأطراف الثالثة.
- تقييم الآثار التشغيلية والتجارية المحتملة لمختلف سيناريوهات الأزمات.
- إنشاء فرق لإدارة الأزمات وهياكل للقيادة وآليات للتصعيد وصلاحيات واضحة لاتخاذ القرارات.
- تطوير استراتيجيات عملية للاستجابة للاضطرابات الكبرى التي تؤثر على شركات التأمين.
- إعداد خطط استمرارية الأعمال للعمليات التأمينية الحيوية.
- تحديد أهداف التعافي ومستويات الخدمة الدنيا المناسبة.
- تنسيق الاستجابة للأزمات بين وحدات الأعمال والتقنية والمخاطر والامتثال والاتصال المؤسسي.
- تطوير إجراءات فعالة للاتصال بأصحاب المصلحة وإخطارهم أثناء الأزمات.
- إدارة سيناريوهات الهجمات السيبرانية وأعطال الأنظمة والأحداث الكبرى المرتبطة بالمطالبات وتعطل الأطراف الثالثة.

- تنفيذ محاكاة واقعية للأزمات وتمارين مكتبية لاختبار الجاهزية.
- تقييم نتائج التمارين وتطبيق الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- تعزيز القيادة واتخاذ القرارات أثناء الأزمات المعقدة وسريعة التغير.
- إعداد خارطة طريق مستدامة لتحسين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال في شركة التأمين.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال في قطاع التأمين

- مبادئ وأهداف إدارة الأزمات
- استمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية
- الفرق بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- المخاطر التشغيلية وسيناريوهات التعطل الخاصة بقطاع التأمين
- الخدمات والعمليات التأمينية الحيوية
- الاعتماديات بين الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع وخدمة العملاء
- حوكمة الأزمات والأدوار والمسؤوليات والمساءلة
- آليات التصعيد وهياكل اتخاذ القرارات أثناء الأزمات
- تطبيق عملي: تحديد العمليات التأمينية الحيوية وسيناريوهات الأزمات المحتملة

اليوم الثاني

تحليل أثر الأعمال وتقييم مخاطر الأزمات

- مبادئ تحليل أثر الأعمال
- تحديد العمليات والخدمات الحيوية
- تقييم الآثار المالية والتشغيلية وآثار العملاء والآثار التنظيمية والسمعة
- الاعتماديات بين العمليات والأنظمة التقنية
- اعتماديات القوى العاملة والمرافق والموردين والأطراف الثالثة
- تحديد سيناريوهات الأزمات وتقييم مخاطرها
- أولويات التعافي ومستويات الخدمة الدنيا
- أهداف زمن التعافي ومتطلبات استعادة البيانات
- تطبيق عملي: تنفيذ تحليل أثر الأعمال للعمليات التأمينية الحيوية

اليوم الثالث

الاستجابة للأزمات وتطوير خطط استمرارية الأعمال

- أطر الاستجابة للأزمات وإجراءات تفعيل الخطط
- تطوير استراتيجيات الاستجابة للأزمات
- استراتيجيات استمرارية عمليات الاكتتاب
- استمرارية عمليات المطالبات وإدارة الأحداث الكبرى
- استمرارية إدارة الوثائق وخدمة العملاء
- استمرارية القوى العاملة والمرافق
- استمرارية التقنية والبيانات والأنظمة
- استمرارية الأطراف الثالثة ومقدمي الخدمات الخارجيين

اليوم الثالث — تابع

- إعداد وتوثيق خطط استمرارية الأعمال
- تطبيق عملي: إعداد خطة متكاملة للاستجابة للأزمات واستمرارية الأعمال

اليوم الرابع

الاتصال أثناء الأزمات والمحاكاة والتعافي

- مبادئ الاتصال أثناء الأزمات وإدارة أصحاب المصلحة
- الاتصال الداخلي والخارجي أثناء الأزمات
- التواصل مع العملاء والجهات التنظيمية والموردين ووسائل الإعلام
- قيادة الأزمات واتخاذ القرارات تحت الضغط
- سيناريوهات الهجمات السيرية وانقطاع الأنظمة التقنية
- سيناريوهات تسرب البيانات والاضطرابات التشغيلية
- سيناريوهات الأحداث الكبرى المرتبطة بالمطالبات وتعطل الأطراف الثالثة
- استعادة الخدمات والعمليات التأمينية الحيوية
- تطبيق عملي: تنفيذ محاكاة لأزمة وتقييم فعالية الاستجابة والتعافي

اليوم الخامس

الاختبار والحوكمة والتحسين المستمر

- برامج اختبار إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
- التمارين المكتبية ومحاكاة سيناريوهات الأزمات
- تقييم أداء الاستجابة والتعافي
- تحديد الفجوات والدروس المستفادة والإجراءات التصحيحية
- مؤشرات أداء إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال

اليوم الخامس — تابع

- إعداد التقارير الإدارية ومراجعات الحوكمة
- تحديث الخطط والتحقّق المستمر من جاهزيتها
- دمج إدارة الأزمات مع إدارة المخاطر المؤسسية والمرونة التشغيلية
- تعزيز الجاهزية المؤسسية والقدرة على التعافي
- ورشة العمل الختامية: إعداد إطار متكامل لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال للعمليات التأمينية

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/crisis-management-business-continuity-for-insurance-operations-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440