

رقم الدورة 2012

دورة مرونة أعمال التأمين والقيادة أثناء الأزمات

استمرارية الأعمال والمرونة في قطاع التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة مرونة أعمال التأمين والقيادة أثناء الأزمات إطارًا متخصصًا لتعزيز قدرة شركات التأمين على مواجهة الاضطرابات والأزمات المعقدة، مع تطوير القدرات القيادية اللازمة للحفاظ على استقرار الأعمال واستمرارية الخدمات الحيوية. وتجمع الدورة بين المرونة المؤسسية والاستعداد للأزمات واتخاذ القرارات الاستراتيجية والقيادة الفعالة لمساعدة القيادات والمهنيين في حماية العمليات الأساسية والحفاظ على ثقة العملاء وأصحاب المصلحة في الظروف الحرجة.

تتناول الدورة الأبعاد الرئيسية للمرونة عبر سلسلة القيمة التأمينية، بما يشمل الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع وخدمة العملاء والعمليات المالية والاستثمارات والتقنية والبيانات والقوى العاملة والمرافق ومقدمي الخدمات والأطراف الثالثة. كما تركز على تحديد الخدمات الحيوية وفهم الاعتماديات التشغيلية وتقييم نقاط الضعف وترتيب أولويات المرونة.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على القيادة أثناء الأزمات واتخاذ القرارات التنفيذية تحت الضغط، ويتعلم المشاركون كيفية تقييم المواقف سريعة التغير، وتحديد الأولويات، وتخصيص الموارد، وإدارة عدم اليقين، وتنسيق فرق الاستجابة، والتواصل مع أصحاب المصلحة، والحفاظ على الثقة والاستقرار المؤسسي أثناء الاضطرابات الكبرى. كما تتناول الدورة سيناريوهات الهجمات السيبرانية، وتعطل الأنظمة التقنية، والأحداث الكبرى المرتبطة بالمطالبات، وتعطل الأطراف الثالثة، والحوادث التنظيمية، والأزمات المرتبطة بالسمعة، واضطرابات القوى العاملة، والمخاطر الناشئة. ومن خلال دراسات الحالة والمحاكاة وتمارين القيادة وتحليل السيناريوهات وورش العمل المتكاملة، يطور المشاركون استراتيجيات عملية لتعزيز مرونة أعمال التأمين وقيادة المؤسسة بفعالية أثناء الأزمات.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح مبادئ وأهمية مرونة الأعمال الاستراتيجية في قطاع التأمين.
- تقييم مستوى المرونة المؤسسية عبر الخدمات والوظائف التأمينية الحيوية.

- تحديد الاعتماديات التشغيلية ونقاط الضعف ومخاطر التركز ونقاط التعطل المحتملة.
- تقييم الآثار المحتملة للأحداث الاضطرابية على العملاء والعمليات والمالية والسمعة والالتزامات التنظيمية.
- تحديد أولويات المرونة للخدمات التأمينية الحيوية.
- تطوير استراتيجيات للحفاظ على العمليات التأمينية الأساسية أثناء الاضطرابات الكبرى.
- تطبيق مبادئ القيادة الفعالة أثناء الأزمات والمواقف المعقدة.
- تعزيز اتخاذ القرارات التنفيذية في ظل الضغط وعدم اليقين ونقص المعلومات.
- إنشاء هياكل فعالة لقيادة الأزمات وتحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات التصعيد.
- تنسيق فرق الاستجابة متعددة التخصصات أثناء الاضطرابات الكبرى.
- تطوير استراتيجيات فعالة للاتصال وإدارة الرسائل أثناء الأزمات.
- إدارة سيناريوهات الأزمات السيرية والتقنية والتشغيلية ومخاطر الأطراف الثالثة والقوى العاملة والسمعة.
- دمج مرونة الأعمال مع استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات والمخاطر التشغيلية والتعافي من الكوارث.
- تقييم جاهزية المؤسسة من خلال تحليل السيناريوهات وتمارين المحاكاة واختبارات المرونة.
- تطوير الإجراءات التصحيحية واستراتيجيات التحسين استنادًا إلى تقييمات الأزمات والمرونة.
- بناء إطار مستدام لمرونة أعمال التأمين والقيادة الفعالة أثناء الأزمات.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة القيادات التنفيذية في شركات التأمين، والمديرين التنفيذيين، ومديري المرونة المؤسسية، وأخصائيي إدارة الأزمات، ومديري استمرارية الأعمال، وأخصائيي المخاطر التشغيلية، ومديري المخاطر المؤسسية، وقادة العمليات التأمينية.

كما تناسب مديري المطالبات والاككتاب، وقادة التقنية والأمن السيرياني، وأخصائي الامتثال والرقابة التنظيمية، ومديري مخاطر الأطراف الثالثة، ومديري المالية والاستثمارات، ومتخصصي الاتصال المؤسسي، وقادة الموارد

البشرية، وأخصائيي التعافي من الكوارث، ومالكي العمليات.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للعاملين في شركات التأمين وإعادة التأمين ووسطاء التأمين والمؤسسات المالية والجهات التأمينية الخاضعة للرقابة التنظيمية والمؤسسات المسؤولة عن إدارة الخدمات التأمينية الحيوية وتعزيز المرونة المؤسسية.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تقييم مستوى المرونة الشاملة لشركة التأمين وخدماتها الحيوية.
- تحديد الخدمات الحيوية والاعتماديات اللازمة للحفاظ على استمراريتها.
- رسم خريطة لنقاط الضعف المرتبطة بالأفراد والعمليات والتقنية والبيانات والمرافق والموردين والأطراف الثالثة.
- تقييم تعرض المؤسسة لسيناريوهات التعطل الشديدة والمعقدة.
- تحديد أولويات المرونة ومستويات التعطل المقبولة للخدمات الحيوية.
- تطوير استراتيجيات للحفاظ على الخدمات التأمينية الأساسية أثناء الأزمات.
- تطبيق أساليب منظمة للقيادة واتخاذ القرارات أثناء الأزمات.
- اتخاذ قرارات سريعة ومدروسة في ظل الضغط وعدم اليقين.
- إنشاء هياكل واضحة لقيادة الأزمات وآليات التصعيد.
- تنسيق فرق الاستجابة متعددة الوظائف أثناء الاضطرابات الكبرى.
- إدارة التواصل مع العملاء وحملة الوثائق والجهات التنظيمية والموظفين والموردين ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة الرئيسيين.
- قيادة الاستجابة للهجمات السيبرانية وانقطاع الأنظمة والأحداث الكبرى المرتبطة بالمطالبات وتعطل الأطراف

الثالثة.

- دمج القيادة أثناء الأزمات مع استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث والمرونة التشغيلية وإدارة المخاطر المؤسسية.
- تنفيذ تقييمات للمرونة وتمارين محاكاة قائمة على السيناريوهات.
- تحديد نقاط الضعف المؤسسية ووضع إجراءات مستهدفة لتعزيز المرونة.
- إعداد خارطة طريق عملية لتعزيز مرونة أعمال التأمين وقدرات القيادة أثناء الأزمات.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

مرونة أعمال التأمين والاستعداد المؤسسي

- مبادئ وأبعاد مرونة الأعمال
- الأهمية الاستراتيجية للمرونة في قطاع التأمين
- سلسلة القيمة التأمينية والخدمات الحيوية
- مرونة الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع
- المرونة المالية والاستثمارية والتقنية ومرونة البيانات
- مرونة القوى العاملة والمرافق والموردين والأطراف الثالثة
- الاعتماديات التشغيلية ومخاطر التركيز
- تحديد نقاط الضعف ونقاط التعطل المحتملة
- تطبيق عملي: تقييم مرونة الخدمات التأمينية الحيوية

اليوم الثاني

تقييم مخاطر المرونة والاستعداد الاستراتيجي

- تحديد سيناريوهات اضطراب الأعمال
- المخاطر التشغيلية والمالية والتقنية والتنظيمية ومخاطر السمعة
- تحليل السيناريوهات الشديدة والمعقولة
- تقييم آثار الاضطرابات على العملاء وحملة الوثائق
- تقييم الاعتماديات ونقاط الضعف
- أولويات المرونة ومستويات التعطل المقبولة
- استراتيجيات تعزيز مرونة العمليات التأمينية الحيوية
- تخصيص الموارد والتخطيط للاستعداد
- تطبيق عملي: إعداد تقييم متكامل لمرونة أعمال شركة تأمين

اليوم الثالث

القيادة أثناء الأزمات واتخاذ القرارات التنفيذية

- مبادئ القيادة الفعالة أثناء الأزمات
- أدوار القيادات خلال الاضطرابات الكبرى
- هياكل قيادة الأزمات وصلاحيات اتخاذ القرارات
- اتخاذ القرارات في ظل عدم اليقين ونقص المعلومات
- تحديد الأولويات وتخصيص الموارد أثناء الأزمات
- إدارة الضغط والغموض والمعلومات المتغيرة
- قيادة فرق الاستجابة متعددة التخصصات
- الحفاظ على الثقة والاستقرار المؤسسي

اليوم الثالث — تابع

- تطبيق عملي: محاكاة تنفيذية للقيادة أثناء أزمة تأمينية

اليوم الرابع

الاستجابة للأزمات والاتصال وإدارة أصحاب المصلحة

- أطر الاستجابة للأزمات وإجراءات تفعيلها
- مبادئ واستراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات
- التواصل مع حملة الوثائق والعملاء
- التواصل مع الجهات التنظيمية والحكومية
- التواصل مع الموظفين والموردين ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة
- سيناريوهات الهجمات السيرية والاضطرابات التقنية
- سيناريوهات المطالبات الكبرى والأزمات التشغيلية
- تعطيل الأطراف الثالثة والخدمات الخارجية
- إدارة أزمات السمعة والأزمات التنظيمية
- تطبيق عملي: تنسيق الاستجابة لأزمة تأمينية معقدة

اليوم الخامس

حوكمة المرونة والاختبار والتحسين المستمر

- حوكمة مرونة الأعمال والقيادة أثناء الأزمات
- الأدوار والمسؤولية والتعديد والإشراف التنفيذي
- مؤشرات المرونة ومؤشرات الإنذار المبكر
- اختبار السيناريوهات وتمارين المحاكاة
- تقييم فعالية الاستجابة للأزمات

اليوم الخامس — تابع

- تحديد فجوات المرونة والإجراءات التصحيحية
- الدروس المستفادة والتحسين المؤسسي
- دمج المرونة مع إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- بناء ثقافة مستدامة للمرونة المؤسسية
- ورشة العمل الختامية: إعداد إطار متكامل لمرونة أعمال التأمين والقيادة أثناء الأزمات وخطة للاستجابة التنفيذية

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/insurance-business-resilience-crisis-leadership-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440