

رقم الدورة 2009

دورة المرونة التشغيلية في قطاع التأمين

استمرارية الأعمال والمرونة في قطاع التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة المرونة التشغيلية في قطاع التأمين إطارًا متخصصًا وعمليًا لتعزيز قدرة شركات التأمين على مواصلة تقديم خدماتها الحيوية أثناء الاضطرابات، والتعافي بكفاءة، والتكيف مع التغيرات والتحديات التشغيلية. وتتجاوز الدورة المفهوم التقليدي لاستمرارية الأعمال من خلال التركيز على قدرة المؤسسة على تحمل الاضطرابات والحفاظ على النتائج المهمة لحملة الوثائق والعملاء والجهات التنظيمية وأصحاب المصلحة.

تتناول الدورة أسس المرونة التشغيلية عبر سلسلة القيمة التأمينية، بما يشمل الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع وخدمة العملاء والعمليات المالية والاستثمارات والتقنية والخدمات المقدمة من الأطراف الثالثة. كما تركز على الخدمات الحيوية والوظائف المهمة والاعتماديات ونقاط الضعف ومستويات تحمل أثر التعطل ومتطلبات المرونة التشغيلية.

ويركز البرنامج على مصادر الاضطرابات التشغيلية، بما في ذلك أعطال التقنية والحوادث السيبرانية وفشل الأطراف الثالثة والاستعانة بمصادر خارجية واضطرابات القوى العاملة ومشكلات البيانات والأنظمة وفقدان المرافق وأخطاء العمليات والأحداث الاستثنائية والمخاطر الناشئة. ويتعلم المشاركون كيفية تحديد نقاط الضعف وتقييم قدرات المرونة ووضع مستويات التحمل وتطوير استراتيجيات الاستجابة والتعافي.

ومن خلال دراسات الحالة المتخصصة في قطاع التأمين وتحليل السيناريوهات وتقييمات المرونة وتمارين المحاكاة وورش العمل المتكاملة، يطور المشاركون قدرات عملية لبناء مرونة تشغيلية أقوى، وحماية الخدمات التأمينية الحيوية، وتحسين الاستجابة للاضطرابات، وتعزيز الحوكمة، ودعم استدامة الأداء المؤسسي.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح مبادئ وأهداف ومكونات المرونة التشغيلية في قطاع التأمين.
- التمييز بين المرونة التشغيلية والمفاهيم التقليدية لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.

- تحديد الخدمات التأمينية الحيوية والنتائج التي يجب الحفاظ عليها أثناء الاضطرابات.
- رسم خريطة للعمليات والموارد والأنظمة والأفراد والمرافق والبيانات والأطراف الثالثة الداعمة للخدمات الحيوية.
- تحديد نقاط الضعف ونقاط التعطل الفردية عبر العمليات التأمينية.
- تقييم سيناريوهات الاضطرابات التشغيلية وآثارها المحتملة على الخدمات الحيوية.
- تحديد مستويات مناسبة لتحمل أثر التعطل للخدمات التأمينية المهمة.
- تطوير استراتيجيات المرونة للاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع وخدمة العملاء.
- تقييم مخاطر المرونة المرتبطة بالتقنية والأمن السيرياني والبيانات والقوى العاملة والأطراف الثالثة.
- تطوير استراتيجيات فعالة للاستجابة والتعافي من الاضطرابات التشغيلية الكبرى.
- تعزيز المرونة من خلال تحليل السيناريوهات واختبارات التحمل وتمارين المحاكاة.
- تطوير مؤشرات وآليات لمراقبة مستوى المرونة التشغيلية.
- دمج المرونة التشغيلية مع إدارة المخاطر المؤسسية واستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.
- تعزيز الحوكمة والمساءلة وآليات التصعيد والإشراف الإداري.
- تقييم فجوات المرونة ووضع خطط عملية للمعالجة والتحسين.
- تطوير إطار متكامل للمرونة التشغيلية يتناسب مع طبيعة شركة التأمين.

الفئة المستهدفة

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

كما تناسب المتخصصين في تقنية المعلومات والأمن السيرياني ومخاطر التقنية، وأخصائيي مخاطر الأطراف الثالثة،

وأخصائي الامتثال والرقابة التنظيمية، والمدققين الداخليين، ومالكي العمليات، ومتخصصي حوكمة البيانات، وأخصائي التعافي من الكوارث، والمديرين التنفيذيين المسؤولين عن الخدمات التأمينية الحيوية. وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للعاملين في شركات التأمين وإعادة التأمين ووسطاء التأمين والمؤسسات المالية والجهات التأمينية الخاضعة للرقابة التنظيمية والمؤسسات التي تمتلك عمليات تأمينية معقدة واعتماديات متعددة على الأطراف الثالثة.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- بناء إطار للمرونة التشغيلية يتناسب مع هيكل شركة التأمين وطبيعة مخاطرها.
- تحديد الخدمات المهمة والنتائج التي يجب حمايتها أثناء حالات التعطل.
- رسم خريطة شاملة للاعتماديات المرتبطة بالخدمات التأمينية الحيوية.
- تحديد نقاط الضعف ومخاطر التركز ونقاط التعطل الفردية.
- تنفيذ تقييمات منظمة للمرونة التشغيلية وتحليل سيناريوهات الاضطراب.
- تحديد مستويات مناسبة لتحمل أثر التعطل للخدمات التأمينية الحيوية.
- تقييم المرونة عبر الأفراد والعمليات والتقنية والبيانات والمرافق والأطراف الثالثة.
- تطوير استراتيجيات عملية لتعزيز مرونة العمليات التأمينية الحيوية.
- تقييم قدرة الأنظمة والعمليات على تحمل سيناريوهات التعطل الشديدة والمعقولة.
- إعداد ترتيبات فعالة للاستجابة والتعافي واستعادة الخدمات.
- تصميم برامج لاختبار المرونة التشغيلية وتنفيذ تمارين المحاكاة.
- تطوير مؤشرات أداء ومؤشرات مرونة ولوحات متابعة فعالة.

- دمج معلومات المرونة في تقارير المخاطر وعمليات اتخاذ القرار التنفيذي.
- تحديد فجوات المرونة وترتيب أولويات إجراءات المعالجة.
- تعزيز الحوكمة والمساءلة عن المرونة التشغيلية.
- إعداد خارطة طريق عملية لتحسين المرونة التشغيلية داخل شركة التأمين.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أسس المرونة التشغيلية في قطاع التأمين

- مبادئ وأهداف المرونة التشغيلية
- المرونة التشغيلية مقارنة باستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- سلسلة القيمة في قطاع التأمين والخدمات الحيوية
- الخدمات المهمة والنتائج المطلوبة للعملاء
- توقعات حملة الوثائق والعملاء والجهات التنظيمية
- حوكمة المرونة التشغيلية والمساءلة
- مبادئ المرونة في الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع
- تحديد الخدمات الحيوية والاعتماديات التشغيلية
- تطبيق عملي: تحديد الخدمات التأمينية المهمة والنتائج المطلوب الحفاظ عليها

اليوم الثاني

رسم خرائط الخدمات والاعتماديات وتقييم نقاط الضعف

- رسم خرائط شاملة للخدمات التآمينية الحيوية
- العمليات والأفراد والتقنية والبيانات والمرافق والأطراف الثالثة
- تحديد نقاط التعطل الفردية
- تحليل الاعتماديات ومخاطر التركيز
- تحديد نقاط الضعف وتقييمها
- الاعتماديات الحيوية على التقنية والبيانات
- مرونة القوى العاملة والمرافق
- اعتماديات الأطراف الثالثة ومقدمي الخدمات
- تطبيق عملي: إعداد خريطة متكاملة للخدمات وتقييم نقاط الضعف

اليوم الثالث

مستويات تحمل أثر التعطل وتحليل السيناريوهات واستراتيجيات

المرونة

- مفهوم مستويات تحمل أثر التعطل
- تحديد مستويات التحمل للخدمات التآمينية المهمة
- سيناريوهات الاضطرابات الشديدة والمعقولة
- اضطرابات الأمن السيرانى والتقنية
- الأحداث الكبرى المرتبطة بالمطالبات والعمليات
- تعطل القوى العاملة وفقدان المرافق
- تعطل الأطراف الثالثة والاستعانة بمصادر خارجية

اليوم الثالث — تابع

- تطوير استراتيجيات المرونة والاستجابة
- تطبيق عملي: تحديد مستويات تحمل أثر التعطل وتقييم سيناريوهات الاضطراب

اليوم الرابع

الاختبار والاستجابة والتعافي

- مبادئ اختبار المرونة التشغيلية
- الاختبارات القائمة على السيناريوهات وتمارين المحاكاة
- اختبارات التحمل للخدمات التأمينية الحيوية
- آليات الاستجابة والتععيد
- إدارة الأزمات واتخاذ القرارات
- التكامل بين المرونة التشغيلية واستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- استعادة الخدمات الحيوية والتعافي منها
- تقييم فعالية الاستجابة وتحديد فجوات المرونة
- تطبيق عملي: محاكاة اضطراب كبير يؤثر على العمليات التأمينية الحيوية

اليوم الخامس

الحوكمة والمراقبة والتحسين المستمر للمرونة

- أطر حوكمة المرونة التشغيلية
- الأدوار والمسؤوليات والملكية والمساءلة
- مؤشرات المرونة التشغيلية ومؤشرات الأداء
- لوحات المتابعة والتقارير الإدارية
- الإشراف التنظيمي والتنفيذي

اليوم الخامس — تابع

- تخطيط إجراءات المعالجة وترتيب أولوياتها
- الدروس المستفادة والتحسين المستمر
- دمج المرونة التشغيلية مع إدارة المخاطر المؤسسية
- بناء ثقافة مستدامة للمرونة المؤسسية
- ورشة العمل الختامية: إعداد إطار متكامل للمرونة التشغيلية وخارطة طريق لتحسينها في شركة تأمين

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/operational-resilience-in-the-insurance-industry-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440