

آشنایی با ضرورت و اهمیت تداوم کسب و کار بر اساس ISO 22301

Security and resilience — Business continuity management systems



معرفی سخنران :

حمید رضا خدمتگزار

دکتری تخصصی مدیریت تکنولوژی و نوآوری
عضو کمیسیون توسعه مشاوره و احیاء کسب و کار
فدراسیون مدیریت و مشاوران کسب و کار ایران



فدراسیون مدیریت و مشاوران کسب و کار ایران
Iran Federation of Management and Business Consultants
(IFMBC)

www.hrkhedmatgozar.ir

تداوم کسب و کار چیست؟

تداوم کسب و کار به معنای حفظ عملکرد سازمان در برابر بحران‌ها و وقایع غیرمنتظره است. این مفهوم به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با کاهش ریسک‌های احتمالی، اعتبار و پایداری خود را در شرایط دشوار حفظ نمایند.





تداوم کسب‌وکار به توانایی سازمان در ادامه فعالیت‌های حیاتی در برابر اختلالات غیرمنتظره اشاره دارد. در محیط پیچیده و تغییرپذیر امروز، سازمان‌ها با طیف گسترده‌ای از ریسک‌ها روبرو هستند. آمارها نشان می‌دهد که ۴۰٪ از کسب‌وکارهایی که دچار اختلال جدی می‌شوند، هرگز به وضعیت عادی بازمی‌گردند.

اهمیت

تداوم کسب‌وکار در سازمان‌های امروز

سازمان‌هایی که برنامه تداوم کسب‌وکار دارند، ۵۰٪ سریع‌تر از بحران بازمی‌گردند.

استاندارد

ISO 22301

چارچوب بین‌المللی مدیریت تداوم کسب‌وکار

ISO 22301 چیست؟

ISO 22301 استاندارد بین‌المللی برای سیستم‌های مدیریت تداوم کسب‌وکار BCMS است.

این استاندارد چارچوبی را برای سازمان‌ها فراهم می‌کند تا یک سیستم مدیریت مستند را برنامه‌ریزی، ایجاد، پیاده‌سازی، اجرا، نظارت، بررسی، نگهداری و به‌طور مداوم بهبود بخشند تا در برابر حوادث مخرب محافظت کنند، احتمال وقوع آنها را کاهش دهند و از بهبودی پس از آنها اطمینان حاصل کنند.



چرا ISO 22301 مهم است؟

این استاندارد برای سازمان‌ها بسیار مهم است تا تاب‌آوری خود را در برابر اختلالات پیش‌بینی نشده مختلف افزایش دهند و تداوم عملیات و خدمات را تضمین کنند. این استاندارد به شناسایی خطرات، آمادگی برای شرایط اضطراری و بهبود زمان بهبودی کمک می‌کند.

مزایای ISO 22301

افزایش تاب‌آوری سازمانی
بهبود فرآیندهای مدیریت ریسک
تضمین پاسخ سیستماتیک به بحران‌ها
افزایش اعتماد بین ذینفعان

الزامات کلیدی ISO 22301 بخش اول



سیاست‌ها و رهبری

سازمان باید سیاست تداوم کسب‌وکار را مستند و ابلاغ کند. رهبری سازمان مسئول تعهد به استاندارد، تخصیص منابع و ایجاد فرهنگ تداوم در تمام سطوح است. سیاست باید با اهداف کلان سازمان همسو باشد.

برنامه‌ریزی و ارزیابی ریسک

فرآیند برنامه‌ریزی شامل شناسایی ریسک‌ها، تحلیل اثرات و تعیین اولویت‌های بازایی است. ارزیابی ریسک باید به‌صورت منظم انجام شده و نتایج آن در طراحی استراتژی‌های تداوم لحاظ گردد.

نقش مدیریت ارشد

مدیریت ارشد باید به‌طور فعال در تدوین، تصویب و بازنگری طرح تداوم مشارکت داشته باشد. تعهد مدیران ارشد، موفقیت پیاده‌سازی سیستم مدیریت تداوم کسب‌وکار را تضمین می‌کند.

الزامات کلیدی ISO 22301 بخش دوم

ارتباطات داخلی و خارجی

سازمان باید فرآیندهای ارتباطی شفاف در زمان بحران تعریف کند. ارتباط با ذینفعان داخلی شامل مدیریت و کارکنان و ارتباط با ذینفعان خارجی شامل مشتریان، تأمین کنندگان و مراجع قانونی باید مدون باشد. کانال‌های ارتباطی اضطراری باید از پیش تعیین شوند.

حمایت منابع و آموزش

تأمین منابع انسانی، مالی و فناوری برای اجرای سیستم تداوم کسب و کار ضروری است. سازمان باید برنامه‌های آموزشی منظم برای کارکنان کلیدی تدوین کند. شایستگی‌های لازم باید شناسایی و ارزیابی شوند. آگاهی بخشی به تمام سطوح سازمان از الزامات اصلی استاندارد است.



ارزیابی ریسک

ارزیابی ریسک، فرایند شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی خطرات احتمالی با هدف تعیین احتمال وقوع، شدت پیامدها و انتخاب اقدامات کنترلی مناسب برای کاهش آثار نامطلوب است.



تعریف ریسک و انواع آن

01

روش‌های شناسایی ریسک

02

اولویت‌بندی ریسک‌ها

03

تحلیل احتمال وقوع

04

تحلیل اثر و پیامد

05

مثال‌های ریسک‌های رایج

06

تحلیل تاثیر کسب و کار

زمان بازیابی

تعیین حداکثر زمان قابل تحمل برای بازیابی هر فرآیند حیاتی.

شناسایی

شناسایی فرآیندهای حیاتی سازمان و تعیین وابستگی های کلیدی.

اولویت بندی

اولویت بندی منابع و تخصیص بودجه بر اساس اهمیت فرآیندها.

ارزیابی

تعیین تاثیر وقفه بر هر فرآیند و سنجش خسارات احتمالی.

فرآیندی است برای شناسایی و اولویت بندی فرآیندهای حیاتی سازمان و تعیین تاثیر وقفه بر آنها.

استراتژی‌های تداوم کسب و کار

استراتژی پیشگیری

01

استراتژی واکنش سریع

02

استراتژی بازیابی

03

مزایا و معایب هر استراتژی

04

مقایسه و انتخاب استراتژی
مناسب

05

توسعه طرح تداوم کسب و کار

01. تعیین اهداف

تعریف اهداف کلی و دامنه شمول طرح تداوم کسب و کار.

03. طراحی فرآیندها

طراحی فرآیندهای جایگزین برای تضمین تداوم عملیات حیاتی.

02. تعریف نقش‌ها

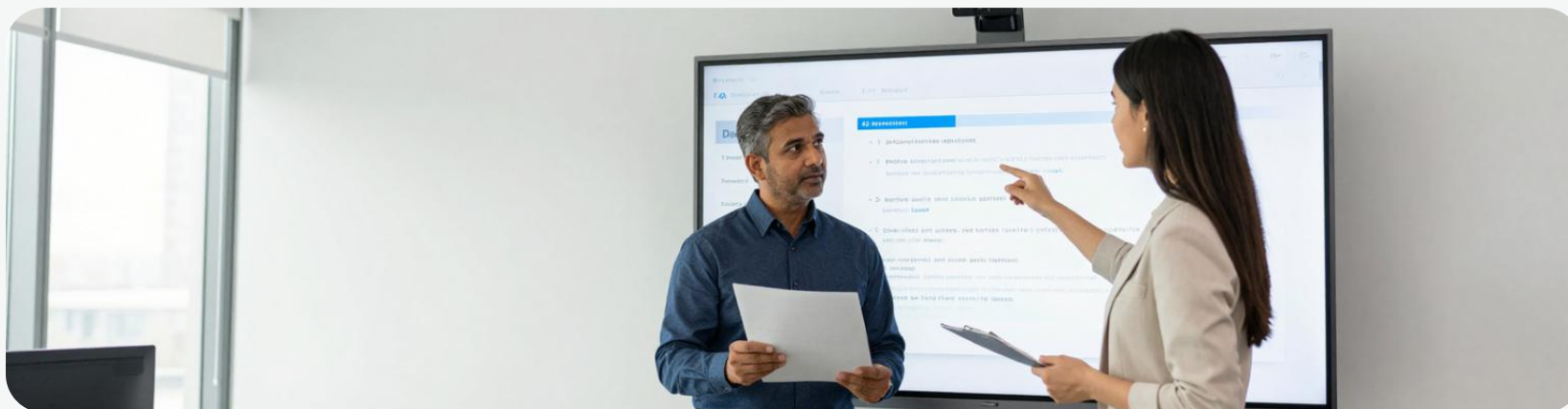
تعیین مسئولیت‌ها و نقش‌های کلیدی اعضای تیم تداوم.

04. مستندسازی

مستندسازی کامل و تصویب رسمی طرح توسط مدیریت ارشد.

این مرحله شامل تدوین و مستندسازی طرح جامع تداوم کسب و کار با تعیین اهداف، نقش‌ها و فرآیندهای جایگزین است.

اجرای طرح



فازهای پیاده‌سازی

01

تخصیص منابع

02

آموزش کارکنان

03

اجرای فرآیندها

04

نظارت بر اجرا

05

گزارش دهی مستمر

06

آزمون و نگهداری طرح

چرخه بهبود مستمر

آزمون منظم طرح تداوم کسب و کار و به روزرسانی مستمر آن، اثربخشی طرح را در برابر بحران‌های واقعی تضمین می‌کند.

روش‌های آزمون

- تمرین‌های شبیه‌سازی و آزمایش
- بازنگری و اصلاح مستمر
- به روزرسانی مستندات طرح
- آموزش مستمر کارکنان

چالش‌های رایج در تداوم کسب و کار

- مقاومت سازمانی
 - کمبود منابع مالی و انسانی
 - عدم به‌روزرسانی طرح‌ها
 - ضعف در هماهنگی تیمی
 - راهکارهای مقابله با چالش‌ها
- ## نقش فرهنگ سازمانی

بهترین شیوه‌ها

۰۱. تعهد مدیریت ارشد

حمایت و پشتیبانی فعال مدیران ارشد برای موفقیت برنامه تداوم کسب و کار ضروری است.

۰۳. فناوری مناسب

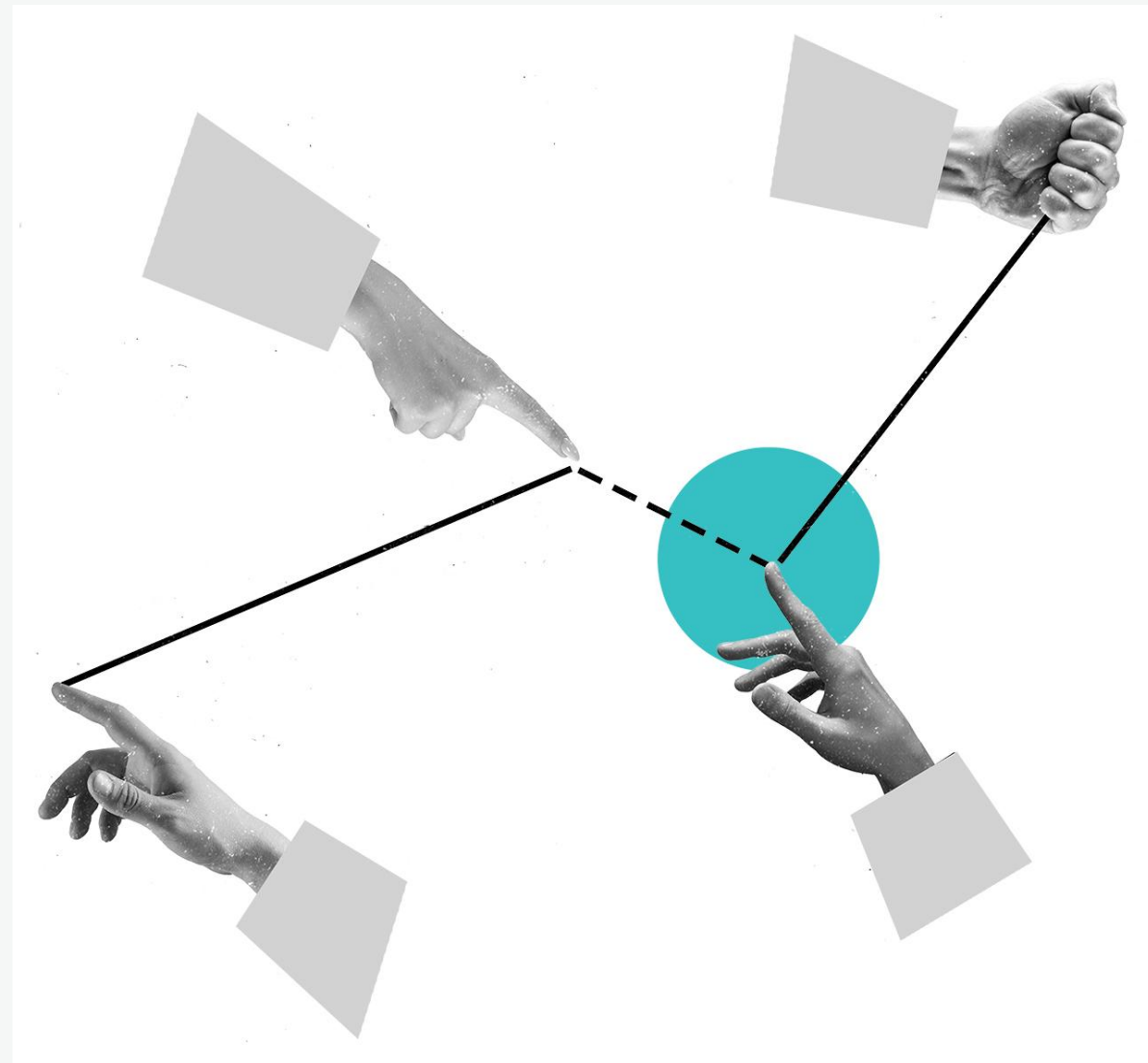
بهره‌گیری از ابزارها و سیستم‌های فناوری اطلاعات مناسب برای پشتیبانی از تداوم عملیات.

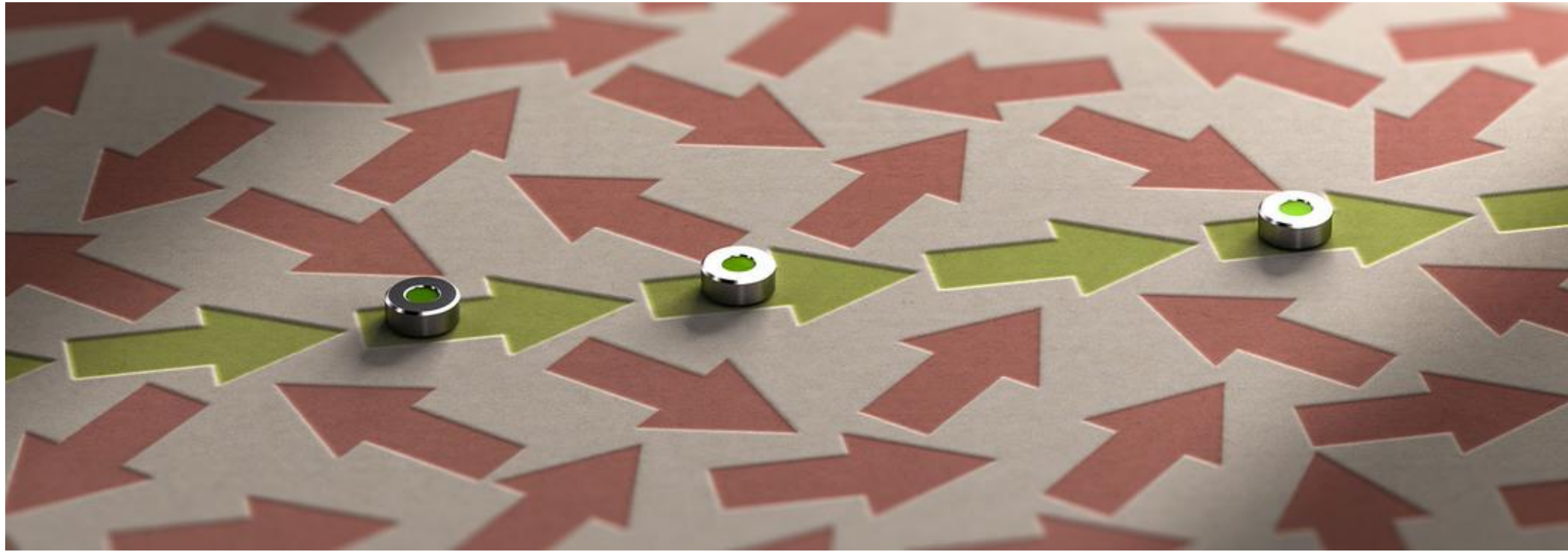
۰۲. مشارکت کارکنان

درگیر کردن همه‌جانبه کارکنان در فرآیند برنامه‌ریزی و اجرای تداوم کسب و کار.

۰۴. مستندسازی دقیق

ثبت دقیق و شفاف تمامی فرآیندها، نقش‌ها و رویه‌های طرح تداوم کسب و کار.





۵ شاخص کلیدی تداوم کسب و کار عبارت‌اند از:

1. زمان بازیابی : حداکثر زمان قابل قبول برای بازگرداندن **فعالیت‌های حیاتی** پس از اختلال.
2. نقطه بازیابی داده‌ها : حداکثر میزان قابل قبول از دست رفتن داده‌ها برحسب زمان.
3. دسترس‌پذیری فرایندهای حیاتی: درصد زمان آماده‌به‌کاری و قابلیت ارائه خدمات ضروری سازمان.
4. نرخ تحقق برنامه تداوم کسب و کار: درصد اجرای موفق اقدامات پیش‌بینی‌شده در برنامه‌های تداوم.
5. زمان بازگشت به سطح عملیاتی عادی: مدت زمان لازم برای **بازگرداندن عملکرد سازمان** به سطح پیش از اختلال.

گام‌های موثر بعدی برای سازمانها

چرا همین حالا؟

شروع برنامه تداوم کسب و کار نیازمند تعهد و اقدام فوری است. هر روز تأخیر، سازمان شما را در برابر بحران‌های احتمالی آسیب پذیرتر می‌کند.

اقدامات پیشنهادی

- ارزیابی وضعیت فعلی کسب و کار
- تشکیل تیم تداوم کسب و کار
- برنامه‌ریزی برای آموزش و تمرین
- استفاده از مشاوران متخصص در صورت نیاز

از توجه شما سپاسگزارم



 www.hrkhedmatgozar.ir

 @khedmatgozarhr

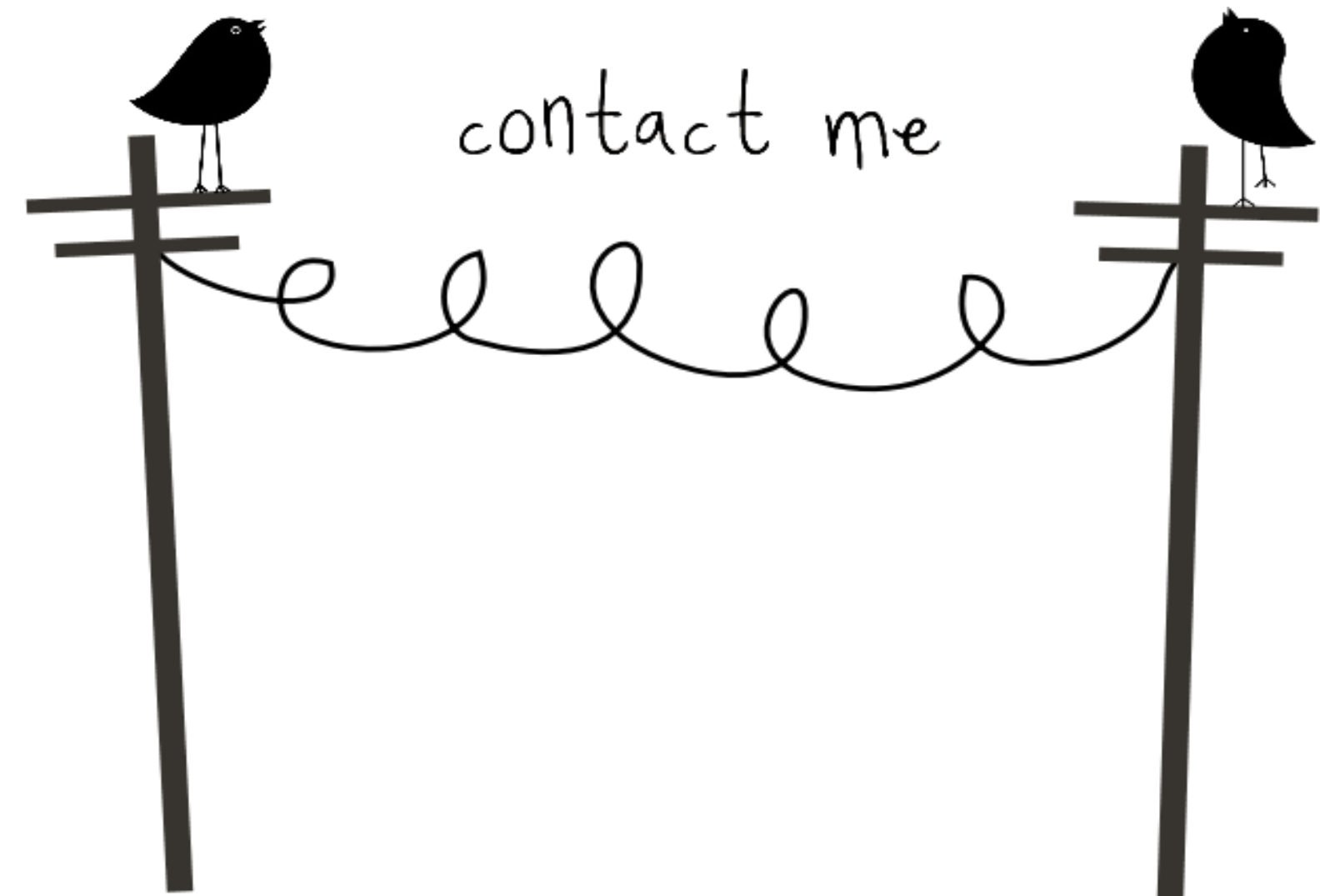
 @khedmatgozarhr

 گروه تلگرامی تعالی آموزش

 hrkhedmatgozar

 hrkhedmatgozar@gmail.com

 0912-348-6944



توسعه نگرش، کاربست دانش و خلق ارزش،
در افراد و سیستم های مدیریتی



معرفی صفحه خدمات بنیاد آموزشی، ترویجی و علمی تعالی و نوآوری سازمانی جهت اطلاعات بیشتر رجوع کنید به وبسایت رسمی

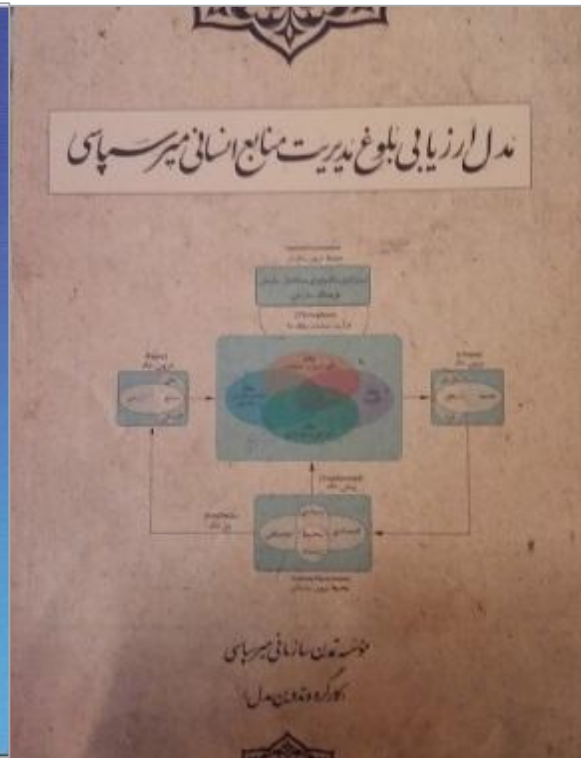
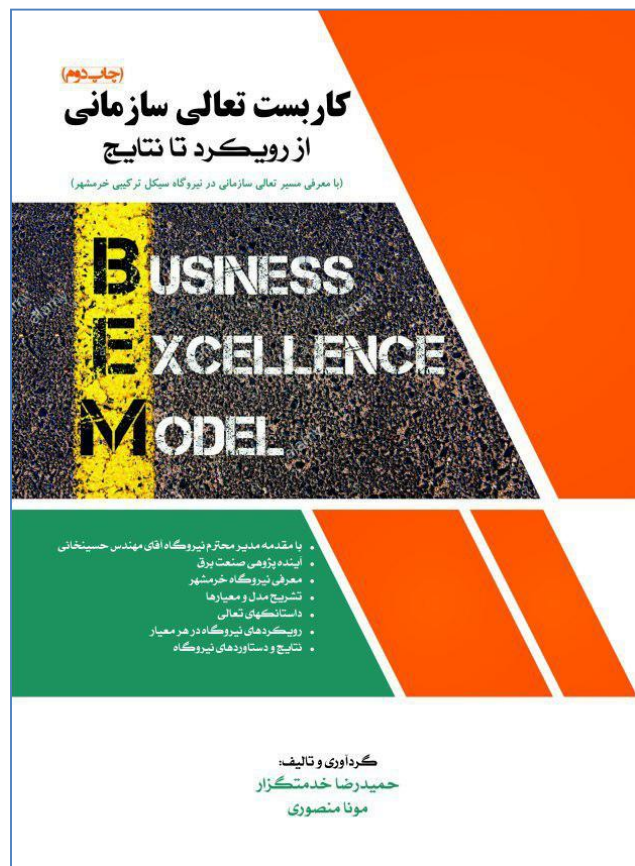
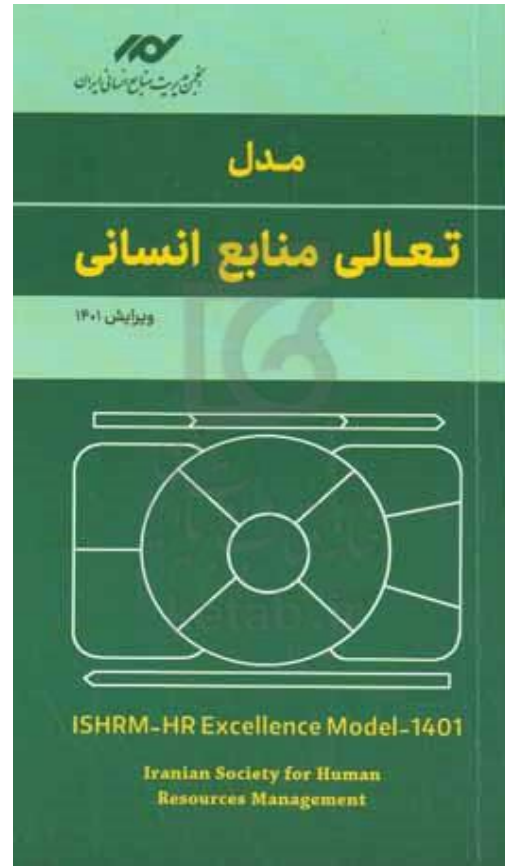
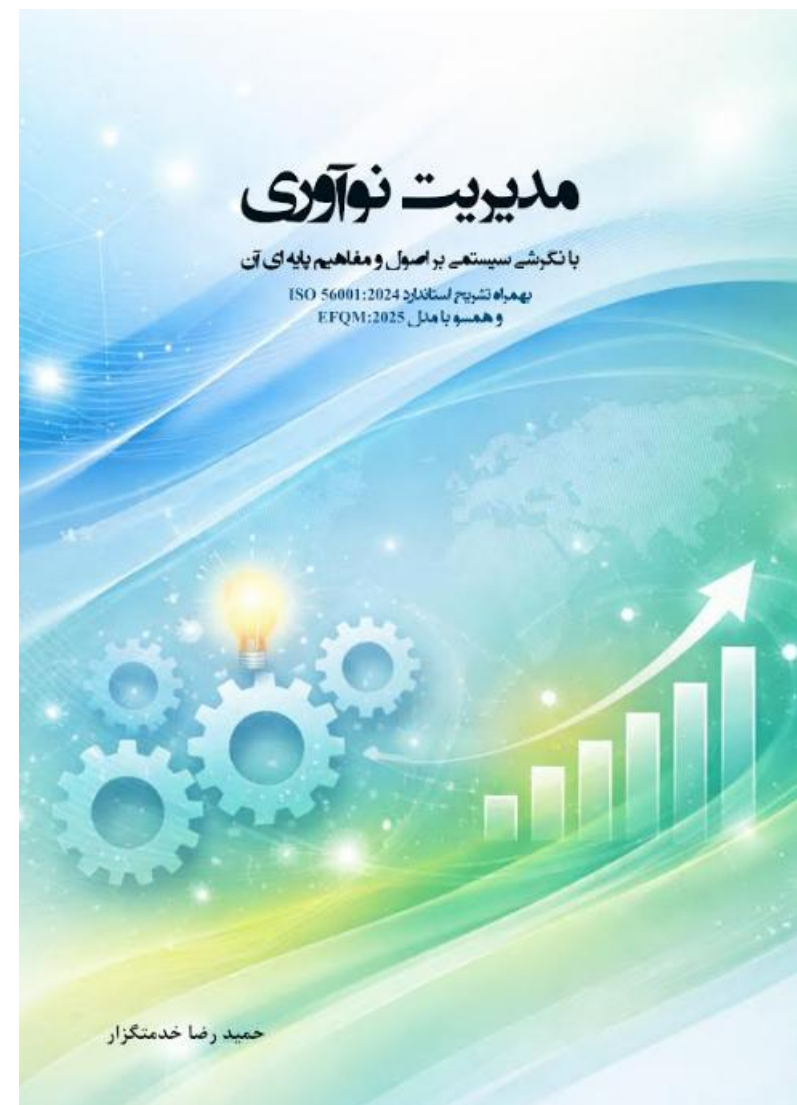
www.hrkhedmatgozar.ir

			
خدمات عارضه یابی سازمانی	خدمات مشاوره تعالی سازمانی	خدمات آموزش مدیریت	خدمات مدرسه کسب و کار
عارضه یابی عالی ترین سطح کاربست دانش، در عمل است که منجر به یادگیری، نوآوری و شناسایی نقاط قابل بهبود می شود.	دست یافتن به مزیت رقابتی با دو رکن «پیشبرد عملکرد» در کوتاه مدت و «تحول» در خلق ارزش پایدار در بلند مدت.	آموزش شاهراه تعالی و بالندگی است. آموزش، آفرینش اندیشه هاست و رفتار بازتاب اندیشه	ظرفیت سازی و توسعه شایستگیهای رهبران کسب و کار جهت نوآوری و پیشبرد عملکرد فردی، تیمی و سازمانی.
اطلاعات بیشتر	اطلاعات بیشتر	اطلاعات بیشتر	اطلاعات بیشتر



توسعه نگرش، کاربست دانش و خلق ارزش، در افراد و سیستم های مدیریتی

معرفی آثار علمی و تالیفات:



ناآگاهی، پرهزینه ترین کالای دنیا است. از طریق آموزش است که سیستم بهبود می یابد و هزینه ها را کاهش و درآمدها را افزایش می دهد.



توجه ویژه: اگر سازمان شما در نظر دارد جهت قرار گیری در مسیر تعالی سازمانی و ارتقای سطح آگاهی و توانمندیهای کارکنان و مدیران خود، چنین مسیری را طرحریزی کند و هنوز این سفر را آغاز نکرده است، از شما می خواهیم برای یک جلسه مقدماتی، با ما **تماس** بگیرید.

📞 0912-348-6944

خدمات عرضه یابی سازمانی

خدمات تعالی سازمانی

خدمات آموزش مدیریت

خدمات مدرسه کسب و کار

