

رقم الدورة 1327

# دورة اتخاذ القرارات أثناء الأزمات

إدارة الأزمات والمرونة واستمرارية الأعمال  
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١-٢ نوفمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

لشبونة، البرتغال



## تفاصيل الموعد المجدول

لشبونة، البرتغال

المدينة

٢-٦ نوفمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٠٤,٥٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة اتخاذ القرارات أثناء الأزمات برنامجاً تدريبياً متقدماً يركز على تطوير قدرة القيادات والمديرين والمتخصصين على اتخاذ قرارات فعالة ومدروسة في البيئات التي تتسم بالضغط العالي، وعدم اليقين، ونقص المعلومات، وسرعة تغير الأحداث. وتهدف الدورة إلى تعزيز مهارات التفكير التحليلي والقيادة واتخاذ القرار في المواقف الحرجة التي تتطلب استجابة سريعة ومتوازنة مع المحافظة على جودة الحكم المهني.

تواجه المؤسسات خلال الأزمات مواقف معقدة قد تتطلب اتخاذ قرارات تشغيلية واستراتيجية خلال فترات زمنية قصيرة، بينما تكون المعلومات المتاحة غير مكتملة أو متضاربة، وقد تتداخل المصالح والأولويات وتتزايد الضغوط من الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة والإدارة العليا والجهات التنظيمية. لذلك تركز الدورة على تطوير منهجيات عملية تساعد المشاركين على تحليل الموقف بسرعة، وتحديد الأولويات، وتقييم البدائل، وفهم المخاطر، واتخاذ قرارات قابلة للتنفيذ وقابلة للمراجعة.

تتناول الدورة مجموعة من المهارات المرتبطة باتخاذ القرارات أثناء الأزمات، بما في ذلك تحليل المواقف الحرجة، وتقييم المخاطر، وإدارة المعلومات، والتفكير النقدي، وتحديد السيناريوهات، وتقييم البدائل، وإدارة عدم اليقين، وتحديد مستويات التصعيد، والتنسيق بين فرق الاستجابة، والاتصال بالقيادات وأصحاب المصلحة. كما تركز على الجوانب السلوكية والنفسية التي يمكن أن تؤثر في جودة القرار أثناء الضغط، مثل التحيزات المعرفية، وضغط الوقت، والثقة الزائدة، والتردد، وتأثير المجموعة.

ومن خلال دراسات الحالات والسيناريوهات العملية وتمارين المحاكاة، يتدرب المشاركون على التعامل مع أزمات

مؤسسية وتشغيلية ومالية وتقنية وسمعة وغيرها من المواقف الحرجة. كما تساعد الدورة المشاركين على تطوير أساليب عملية لاتخاذ القرار، وتوثيق القرارات، ومراجعة نتائجها، واستخلاص الدروس المستفادة، وتحويل الخبرات السابقة إلى قدرات مؤسسية تدعم الجاهزية وإدارة الأزمات والمرونة التشغيلية.

## أهداف الدورة

- تحليل طبيعة الأزمات والمواقف الحرجة وتحديد خصائصها وتأثيرها على عملية اتخاذ القرار خلال فترة الدورة.
- تطوير منهجية منظمة لتحليل المعلومات المتاحة وتحديد الحقائق والافتراضات والفجوات المعلوماتية في المواقف الحرجة.
- تقييم المخاطر والآثار المحتملة للبدائل المختلفة قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بالأزمات.
- تطبيق أدوات التفكير النقدي والتحليلي لتقييم المواقف المعقدة واتخاذ قرارات أكثر اتزاناً خلال الأزمات.
- تصميم آليات واضحة لتحديد الأولويات وترتيب القرارات وفقاً لدرجة الخطورة والتأثير والاستعجال.
- تحسين القدرة على اتخاذ قرارات فعالة في ظل ضغوط الوقت وعدم اليقين والمعلومات غير المكتملة.
- تقييم السيناريوهات والبدائل المتاحة واختيار الإجراءات الأكثر ملاءمة لطبيعة الأزمة وأهداف المؤسسة.
- تعزيز مهارات القيادة والتنسيق والتواصل اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرار أثناء الأزمات.
- تقييم التحيزات المعرفية والعوامل السلوكية التي قد تؤثر في جودة القرارات والعمل على الحد من تأثيرها.
- تطبيق أساليب التصعيد واتخاذ القرار الجماعي وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات في المواقف الحرجة.
- تقييم نتائج القرارات المتخذة أثناء الأزمات واستخلاص الدروس المستفادة والإجراءات التحسينية.
- إعداد إطار عملي لاتخاذ القرارات أثناء الأزمات يمكن تطبيقه في بيئة العمل بعد انتهاء الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف دورة اتخاذ القرارات أثناء الأزمات القيادات التنفيذية والمديرين ورؤساء الأقسام والمسؤولين عن إدارة الأزمات والطوارئ والمخاطر واستمرارية الأعمال والعمليات. وتشمل الفئات المستهدفة المديرين التنفيذيين، ومديري العمليات، ومديري المخاطر، ومديري استمرارية الأعمال، ومديري الأزمات، ومسؤولي الطوارئ والجاهزية، ومديري الأمن والسلامة، ومديري المشاريع، ومديري تقنية المعلومات، ومسؤولي الأمن السيبراني، ومتخصصي الحوكمة والامتثال والرقابة الداخلية.

كما تناسب أعضاء فرق إدارة الأزمات والاستجابة للطوارئ، والمتخصصين في إدارة المخاطر التشغيلية، والموارد البشرية، والاتصال المؤسسي، والشؤون القانونية، وسلاسل الإمداد، والمرافق، والمالية، إضافة إلى المديرين والمتخصصين الذين يتطلب دورهم الوظيفي اتخاذ قرارات سريعة في ظروف تتسم بالتعقيد وعدم اليقين. وتناسب الدورة كذلك القيادات التي تشارك في لجان الأزمات أو فرق الاستجابة المؤسسية وصنع القرار الاستراتيجي.

وتعد الدورة مناسبة للجهات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والطاقة والمرافق والمؤسسات الصناعية والتقنية والشركات الكبرى، خصوصاً المؤسسات التي تتطلب عملياتها مستوى مرتفعاً من الجاهزية والاستجابة وإدارة المخاطر واتخاذ القرارات في المواقف الحرجة.

## مخرجات التعلم

- تحليل المواقف والأزمات المعقدة وتحديد العوامل الرئيسية المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.
- تقييم جودة المعلومات المتاحة والتمييز بين الحقائق والافتراضات والمعلومات غير المؤكدة.
- تحديد القرارات الحرجة وترتيبها وفقاً للأولوية والتأثير ودرجة الاستعجال.
- تطبيق أدوات عملية لتحليل المخاطر والبدايل قبل اتخاذ القرارات أثناء الأزمات.
- اتخاذ قرارات فعالة في ظل ضغط الوقت ونقص المعلومات وعدم اليقين.
- تحديد السيناريوهات المحتملة وتقييم نتائج الخيارات والإجراءات المختلفة.

- اكتشاف التحيزات المعرفية والسلوكية التي يمكن أن تؤثر في الحكم واتخاذ القرار.
- إدارة النقاشات والقرارات الجماعية داخل فرق الأزمات مع المحافظة على وضوح المسؤوليات.
- تطبيق آليات التصعيد وتحديد متى يجب نقل القرار إلى مستويات إدارية أو قيادية أعلى.
- تطوير أساليب اتصال واضحة لدعم القرارات وإبلاغ الفرق وأصحاب المصلحة بالإجراءات المطلوبة.
- تقييم نتائج القرارات بعد انتهاء الأزمة وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- إعداد إطار عملي لاتخاذ القرارات أثناء الأزمات يمكن استخدامه في بيئة العمل.

## محاوور الدورة

### اليوم الأول

## أساسيات اتخاذ القرارات أثناء الأزمات

- مفهوم الأزمات والمواقف الحرجة وتأثيرها على عملية اتخاذ القرار
- الفرق بين القرارات التشغيلية والاستراتيجية وقرارات الطوارئ
- خصائص بيئة اتخاذ القرار أثناء الأزمات
- أثر ضغط الوقت ونقص المعلومات وعدم اليقين على جودة القرارات
- أدوار القيادات والمديرين وفرق الأزمات في عملية صنع القرار
- مبادئ التفكير المنظم في الظروف الحرجة
- تحديد المشكلة الحقيقية مقابل الأعراض والآثار الظاهرة
- تحديد الأولويات في المواقف التي تتعدد فيها المخاطر والاحتياجات
- العلاقة بين اتخاذ القرار وإدارة المخاطر وإدارة الأزمات
- التطبيق العملي: تحليل حالة أزمة مؤسسية وتحديد القرارات الحرجة والأولويات

## اليوم الثاني

## تحليل المعلومات وتقييم المخاطر والبدائل

- جمع المعلومات وتحليلها أثناء المواقف الحرجة
- تقييم جودة المعلومات ومصادرها ودرجة موثوقيتها
- التعامل مع المعلومات الناقصة والمتضاربة والمتغيرة
- تحديد الفجوات المعلوماتية والافتراضات الرئيسية
- تحليل المخاطر والآثار المحتملة للقرارات
- تحديد الخيارات والبدائل المتاحة أمام متخذ القرار
- مقارنة البدائل وفقاً للتأثير والمخاطر والموارد والوقت
- استخدام السيناريوهات في دعم عملية اتخاذ القرار
- تقييم النتائج المباشرة وغير المباشرة للقرارات
- التطبيق العملي: بناء مصفوفة للخيارات والمخاطر واختيار البديل الأنسب لأزمة محددة

## اليوم الثالث

## التفكير النقدي والتحيزات واتخاذ القرار تحت الضغط

- مبادئ التفكير النقدي في المواقف المعقدة
- تحليل الافتراضات وفحص الأدلة قبل اتخاذ القرار
- التحيزات المعرفية وتأثيرها على الحكم المهني
- تأثير الثقة الزائدة والتردد والانحياز للتأكيد في القرارات
- التفكير الجماعي وتأثيره على فرق إدارة الأزمات
- إدارة الضغوط النفسية والذهنية أثناء المواقف الحرجة
- تحقيق التوازن بين سرعة القرار وجودة التحليل

اليوم الثالث — تابع

- تحديد مستوى القرار المناسب وتوزيع الصلاحيات
- اتخاذ القرارات الفردية والجماعية في بيئات الأزمات
- التطبيق العملي: تمارين لاتخاذ قرارات سريعة في سيناريوهات تتضمن معلومات ناقصة ومتغيرة

## اليوم الرابع

## القيادة والتواصل والتنسيق أثناء الأزمات

- دور القيادة في توجيه عملية اتخاذ القرار أثناء الأزمات
- تحديد الصلاحيات والمسؤوليات داخل فرق إدارة الأزمات
- آليات التصعيد ونقل القرارات إلى المستويات القيادية المناسبة
- تنسيق القرارات بين الإدارات والفرق المختلفة
- إدارة الاختلافات في وجهات النظر أثناء الأزمات
- التواصل الفعال لدعم تنفيذ القرارات الحرجة
- إيصال القرارات والتعليمات بوضوح وسرعة
- إدارة الاتصال مع الإدارة العليا والموظفين والعملاء والموردين وأصحاب المصلحة
- إدارة المعلومات الحساسة أثناء الأزمات
- التطبيق العملي: محاكاة اجتماع لفريق إدارة أزمة واتخاذ مجموعة من القرارات التشغيلية والاستراتيجية

## اليوم الخامس

## المحاكاة والتقييم والتحسين المستمر

- تصميم إطار مؤسسي لاتخاذ القرارات أثناء الأزمات
- تحديد معايير القرار ومستويات المخاطر والحدود المقبولة
- تطوير إجراءات اتخاذ القرار والتصعيد أثناء الأزمات

اليوم الخامس — تابع

- توثيق القرارات والافتراضات والمعلومات المستخدمة في اتخاذها
- تقييم فعالية القرارات أثناء وبعد الأزمة
- تحليل الأخطاء والقرارات غير الفعالة والدروس المستفادة
- تحويل الخبرات السابقة إلى إجراءات وقواعد عمل محسنة
- دمج اتخاذ القرار مع إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر
- تطوير جاهزية القيادات وفرق الأزمات لاتخاذ القرارات في المستقبل
- ورشة العمل الختامية: تنفيذ محاكاة شاملة لأزمة مؤسسية وتحليل القرارات المتخذة وإعداد خطة تحسين عملية

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/crisis-decision-making-training-course>

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

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440