

رقم الدورة 1333

# دورة القيادة أثناء الأزمات

إدارة الأزمات والمرونة واستمرارية الأعمال  
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٥-٩ أكتوبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

فيينا، النمسا



## تفاصيل الموعد المجدول

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| المدينة       | فيينا، النمسا   |
| التاريخ       | ٥-٩ أكتوبر ٢٠٢٢ |
| طريقة التقديم | حضور            |
| رسوم الدورة   | ٧٠٥,٠٠ €        |

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة القيادة أثناء الأزمات برنامجاً تدريبياً متقدماً وعملياً يركز على تطوير القدرات القيادية اللازمة لتوجيه المؤسسات خلال الأزمات المعقدة والضغط العالية والظروف المتغيرة بسرعة. وتركز الدورة على دور القائد في تحديد الاتجاهات والأولويات، والمحافظة على السيطرة، واتخاذ القرارات الحاسمة، وتنسيق الفرق، وحماية مصالح المؤسسة، وإدارة الموارد، وضمان استمرارية العمليات خلال المواقف التي تتسم بعدم اليقين وضيق الوقت. يمكن للأزمات أن تؤثر بصورة مباشرة في استقرار المؤسسة واستمرارية عملياتها وثقة أصحاب المصلحة وسمعتها وقدرتها على تحقيق أهدافها. وقد يضطر القادة أثناء الأزمات إلى اتخاذ قرارات مهمة في ظل معلومات ناقصة وضغوط تشغيلية وموارد محدودة وتوقعات متعارضة من الموظفين والعملاء والجهات التنظيمية والإدارة العليا ووسائل الإعلام. ولذلك تتطلب القيادة الفعالة أثناء الأزمات أكثر من المعرفة الفنية، فهي تتطلب الحكم الاستراتيجي، والانضباط في اتخاذ القرار، والوضوح في الاتصال، وسرعة الاستجابة، وتحمل المسؤولية، والقدرة على توحيد المؤسسة حول الأولويات المشتركة.

تتناول دورة القيادة أثناء الأزمات المهارات الأساسية للقيادة الفعالة في الأزمات، بما يشمل الاستعداد للأزمات، والقيادة تحت الضغط، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وترتيب الأولويات القائمة على المخاطر، وحوكمة الأزمات، والقيادة والسيطرة، وإدارة أصحاب المصلحة، والاتصال أثناء الأزمات، وتنسيق الفرق، والمرونة المؤسسية. كما يتعرف المشاركون على كيفية تحديد الصلاحيات والمسؤوليات، والحفاظ على الوعي بالموقف، وإدارة المعلومات، وتنسيق فرق متعددة التخصصات، وبناء بيئة داعمة للاستجابة والتعافي الفعال.

ومن خلال دراسات الحالات التنفيذية ومحاكاة الأزمات وتمارين اتخاذ القرار وورش العمل التطبيقية، يطور المشاركون قدرتهم على قيادة المؤسسات خلال الأحداث المسببة للاضطراب والتحديات التشغيلية المعقدة. كما تركز الدورة على التعلم والتكيف بعد الأزمات، بما يساعد القيادات على تحويل نتائج الحوادث والتمارين والدروس المستفادة إلى قدرات أكثر قوة في الجاهزية والاستجابة والتعافي والمرونة المؤسسية.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ القيادة الفعالة أثناء الأزمات وعلاقتها بإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية خلال فترة الدورة.
- تطوير منهجية متكاملة للقيادة أثناء الأزمات تشمل الاستعداد والاستجابة واتخاذ القرار والاتصال والتعافي والتحسين المستمر.
- تقييم سيناريوهات الأزمات وتحليل أثارها المحتملة على الأفراد والعمليات والأصول والخدمات وأصحاب المصلحة وسمعة المؤسسة.
- تطبيق أساليب منظمة لاتخاذ القرارات وترتيب الأولويات وتخصيص الموارد أثناء المواقف عالية الضغط.
- تصميم هياكل فعالة لحوكمة الأزمات تحدد الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات وآليات التصعيد والتنسيق.
- تحسين القدرة على الحفاظ على الوعي بالموقف واتخاذ قرارات مناسبة رغم عدم اليقين ونقص المعلومات وضغط الوقت.
- تعزيز مهارات القيادة والاتصال مع الموظفين وفرق الإدارة العليا والعملاء والجهات التنظيمية والشركاء ووسائل الإعلام.
- تطبيق أساليب عملية لقيادة فرق الأزمات متعددة التخصصات وإدارة الأولويات المتعارضة.
- تقييم السلوكيات القيادية والعوامل الذهنية التي قد تؤثر في جودة القرارات وفعالية الاستجابة أثناء الأزمات.
- تقييم جاهزية المؤسسة من خلال السيناريوهات وتمارين المحاكاة والاختبارات والمراجعات اللاحقة للأحداث.

- تطوير آليات لتحليل الدروس المستفادة وتحويل الخبرات الناتجة عن الأزمات إلى إجراءات وتحسينات مؤسسية.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطوير القيادة أثناء الأزمات وتعزيز جاهزية المؤسسة ومرونتها.

## الفئة المستهدفة

تستهدف دورة القيادة أثناء الأزمات الرؤساء التنفيذيين وكبار المديرين ورؤساء الإدارات والقيادات المسؤولة عن قيادة المؤسسات ووحدات الأعمال وفرق إدارة الأزمات والاستجابة للطوارئ واستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر والعمليات الحيوية. وتشمل الفئات المستهدفة الرؤساء التنفيذيين، والمديرين التنفيذيين، والمديرين العامين، ومديري العمليات، ومديري الأزمات، ومديري استمرارية الأعمال، ومديري المخاطر، ومديري الطوارئ والجاهزية، ومديري الأمن والسلامة، ومتخصصي المرونة المؤسسية.

كما تناسب مديري الاتصال المؤسسي والموارد البشرية وتقنية المعلومات والأمن السيرياني والمرافق وسلاسل الإمداد والمشتريات والمالية والشؤون القانونية والامتثال والتدقيق الداخلي وإدارة المشاريع والتخطيط الاستراتيجي، إضافة إلى أعضاء لجان إدارة الأزمات وفرق الاستجابة للطوارئ وفرق إدارة الحوادث واستمرارية الأعمال. وتفيد الدورة القيادات التي تتولى دعماً مباشراً لعملية اتخاذ القرار التنفيذي أثناء الأزمات والأحداث الحرجة. وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للجهات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والطاقة والمرافق والمؤسسات الصناعية وشركات التقنية والاتصالات والشركات الكبرى، حيث تمثل القيادة الفعالة واتخاذ القرارات السريعة واستمرارية العمليات وثقة أصحاب المصلحة والمرونة المؤسسية عوامل أساسية في التعامل مع الأزمات والاضطرابات.

## مخرجات التعلم

- شرح المبادئ والأدوار والمسؤوليات والقدرات الأساسية المرتبطة بالقيادة الفعالة أثناء الأزمات.
- تقييم المواقف والأزمات وتحليل آثارها التشغيلية والاستراتيجية والمالية والبشرية والمرتبطة بالسمعة.
- تحديد الأولويات القيادية واتخاذ قرارات منظمة أثناء الظروف عالية الضغط وعدم اليقين.

- الحفاظ على الوعي بالموقف من خلال تحليل المعلومات المتاحة والافتراضات والمخاطر والتطورات الجديدة.
- تحديد هياكل حوكمة الأزمات والصلاحيات وآليات التصعيد والمسؤوليات والمساءلة.
- قيادة وتنسيق فرق متعددة التخصصات وتوحيد الإدارات حول أهداف الاستجابة المشتركة.
- تطبيق أساليب اتصال واضحة وفعالة مع الإدارة العليا والموظفين والعملاء والجهات التنظيمية والشركاء ووسائل الإعلام.
- إدارة الأولويات المتعارضة وضغوط الموارد وتوقعات أصحاب المصلحة أثناء الأزمات.
- تحديد السلوكيات القيادية والعوامل الذهنية التي يمكن أن تعزز أو تضعف جودة اتخاذ القرار أثناء الأزمات.
- تقييم أداء الاستجابة للأزمات باستخدام المحاكاة والتمارين ومراجعات الحوادث والدروس المستفادة.
- تطوير إجراءات قيادية تعزز استعداد المؤسسة وقدرتها على التكيف والتعافي والمرونة.
- إعداد خطة عملية لتطوير القيادة أثناء الأزمات وتطبيقها في بيئة العمل.

## محاوور الدورة

### اليوم الأول

## أساسيات القيادة أثناء الأزمات

- مفهوم القيادة أثناء الأزمات وأهميتها الاستراتيجية
- الفرق بين القيادة أثناء الأزمات وإدارة الأزمات وإدارة الطوارئ والقيادة التشغيلية
- خصائص القادة الفعالين أثناء الأزمات
- دور القيادات التنفيذية قبل الأزمة وأثناءها وبعدها
- الاستعداد للأزمات والجاهزية المؤسسية ومسؤولية القيادة
- حوكمة الأزمات وهياكل القيادة والسيطرة والصلاحيات والمساءلة
- فهم نقاط الضعف المؤسسية والاعتماديات الحيوية

اليوم الأول — تابع

- تحديد الأولويات القيادية خلال المراحل الأولى من الأزمة
- بناء الثقة والانضباط والمرونة لدى القيادات أثناء الأزمات
- التطبيق العملي: تحليل أزمة مؤسسية وتحديد الأولويات والمسؤوليات والقرارات القيادية الأساسية

## اليوم الثاني

## اتخاذ القرار أثناء الأزمات وإدارة المخاطر والوعي بالموقف

- اتخاذ القرارات التنفيذية أثناء الأزمات
- التعامل مع عدم اليقين ونقص المعلومات وتغير الظروف
- بناء الوعي بالموقف والحفاظ على صورة واضحة للأحداث
- تحديد المعلومات الحيوية والفجوات المعلوماتية
- ترتيب أولويات القرارات بناءً على المخاطر
- تقييم البدائل والنتائج والمفاضلات
- تخصيص الموارد وترتيب الأولويات أثناء الاضطرابات
- تجنب التحيزات الذهنية والتفكير الجماعي والثقة المفرطة والتردد في اتخاذ القرار
- التصعيد وتفويض القرارات الحرجة
- التطبيق العملي: تنفيذ تمرين لاتخاذ قرارات أثناء أزمة تتضمن أولويات متعارضة ومعلومات محدودة وضغطاً زمنياً

## اليوم الثالث

## الاتصال أثناء الأزمات وقيادة الفرق وإدارة أصحاب المصلحة

- دور الاتصال القيادي أثناء الأزمات
- التواصل الواضح والواثق والشفاف والمناسب لدرجة خطورة الحدث

## اليوم الثالث — تابع

- الاتصال الداخلي مع الموظفين وفرق العمليات
- الاتصال مع العملاء والموردين والشركاء والجهات التنظيمية وأصحاب المصلحة
- الاتصال التنفيذي والتعامل الإعلامي أثناء الأحداث عالية التأثير
- إدارة الأسئلة الصعبة والمعلومات غير المؤكدة والانتقادات
- قيادة فرق إدارة الأزمات متعددة التخصصات
- توحيد الإدارات والوظائف حول أهداف الاستجابة
- إدارة الخلافات والضغوط ووجهات النظر المختلفة داخل فرق الأزمات
- الحفاظ على الثقة والمصداقية أثناء الأزمات
- التطبيق العملي: محاكاة اجتماع قيادة أثناء أزمة وتمارين للتواصل مع أصحاب المصلحة

## اليوم الرابع

## الاستجابة للأزمات والتكيف والمرونة المؤسسية

- تعبئة الموارد المؤسسية أثناء الأزمات
- تنسيق الاستجابة للطوارئ واستمرارية الأعمال والعمليات والأمن والتقنية والوظائف الداعمة
- إدارة الأولويات التشغيلية أثناء الاضطرابات
- التكيف مع تغير ظروف الأزمة
- المحافظة على الخدمات والقدرات الحيوية
- إدارة الأزمات الممتدة والمعقدة
- دمج القيادة أثناء الأزمات مع استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر والمرونة المؤسسية
- دعم مرونة الموظفين واستمرارية القيادة والاستقرار المؤسسي
- مراقبة مؤشرات الأزمة والتهديدات الناشئة

اليوم الرابع — تابع

- التطبيق العملي: تنفيذ محاكاة لأزمة معقدة تتطلب التكيف القيادي وتخصيص الموارد والتنسيق واتخاذ القرارات السريعة

## اليوم الخامس

# قيادة التعافي والتعلم والتحسين المستمر

- دور القيادة التنفيذية أثناء التعافي واستعادة العمليات
- الانتقال من الاستجابة الفورية إلى التعافي والاستقرار
- تقييم الأداء المؤسسي والقيادي بعد الأزمة
- إجراء مراجعات ما بعد الأزمة وتحليل الدروس المستفادة
- تحديد نقاط القوة والضعف والفجوات في القدرات القيادية
- بناء التعلم المؤسسي من الحوادث والتمارين والأحداث الفعلية
- تعزيز حوكمة الأزمات والجاهزية وقدرات الاستجابة
- قياس جاهزية القيادة أثناء الأزمات والمرونة المؤسسية
- تطوير أولويات وإجراءات التحسين القيادي
- دمج القيادة أثناء الأزمات في التخطيط الاستراتيجي والمرونة المؤسسية
- ورشة العمل الختامية: إعداد خطة متكاملة لتطوير القيادة أثناء الأزمات تشمل الاستعداد واتخاذ القرار والاتصال والاستجابة والتعافي والتحسين المستمر



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

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

الهاتف: +905016771440

