

رقم الدورة 1335

دورة إدارة الأزمات

إدارة الأزمات والمرونة واستمرارية الأعمال
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

المدّة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة الأزمات برنامجاً تدريبياً متكاملًا ومتخصصاً يركز على تطوير قدرة المؤسسات على الاستعداد للأزمات والوقاية منها والاستجابة لها والتعافي من أثارها بصورة منظمة وفعالة. وتهدف الدورة إلى بناء قدرات عملية تساعد القيادات والمديرين والمتخصصين على حماية الأفراد والعمليات والأصول والخدمات والسمعة المؤسسية والأهداف الاستراتيجية أثناء الأحداث الحرجة والاضطرابات الكبرى.

تعمل المؤسسات في بيئات معقدة قد تتعرض فيها لمجموعة متنوعة من الأزمات الناتجة عن الحوادث التشغيلية، والأعطال التقنية، والهجمات السيبرانية، واضطرابات سلاسل الإمداد، والضغط المالية، ومشكلات البنية التحتية، والتغيرات التنظيمية، والأحداث البيئية، والتحديات المتعلقة بالموارد البشرية، والحوادث التي تؤثر في السلامة العامة أو السمعة المؤسسية. ولذلك تتطلب إدارة الأزمات أكثر من مجرد الاستجابة للطوارئ، بل تحتاج إلى جاهزية مسبقة وحوكمة واضحة وقيادة فعالة واتخاذ قرارات سريعة واتصال منظم وقدرة على التكيف.

تتناول دورة إدارة الأزمات دورة حياة الأزمة بصورة متكاملة، بدءاً من الوقاية والاستعداد وتقييم المخاطر والإنذار المبكر، مروراً بالحوكمة والتخطيط والاستجابة واتخاذ القرار وإدارة الاتصال وأصحاب المصلحة، وصولاً إلى التعافي والتقييم والتحسين المستمر. كما توضح العلاقة بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر المؤسسية واستمرارية الأعمال وإدارة الطوارئ والتعافي من الكوارث والمرونة المؤسسية.

ومن خلال دراسات الحالات والسيناريوهات العملية وتمارين الأزمات والمحاكاة وورش العمل التطبيقية، يطور المشاركون مهارات عملية في تقييم الأزمات وتحديد الأولويات وتفعيل فرق الاستجابة وإدارة المعلومات وتنسيق الموارد والاتصال مع الأطراف الداخلية والخارجية. كما تساعد الدورة المؤسسات على الانتقال من الاستجابة التفاعلية إلى بناء قدرة مؤسسية متكاملة ومستدامة على الاستعداد للأزمات وإدارتها والتعافي منها والتعلم المستمر من الأحداث السابقة.

أهداف الدورة

- تحليل المبادئ والمراحل الأساسية لإدارة الأزمات وعلاقتها بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال وإدارة الطوارئ والمرونة المؤسسية خلال فترة الدورة.

- تطوير إطار متكامل لإدارة الأزمات يشمل الوقاية والاستعداد والاستجابة والتعافي والتحسين المستمر.
- تقييم سيناريوهات الأزمات المحتملة وتحليل أثارها التشغيلية والمالية والتقنية والتنظيمية والبشرية والمرتبطة بالسمعة.
- تطبيق أساليب تقييم مخاطر الأزمات والإنذار المبكر لتحديد التهديدات والعوامل التي قد تؤدي إلى تصعيد الأزمة.
- تصميم هياكل فعالة لحوكمة الأزمات تحدد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وآليات التصعيد والمساءلة.
- تحسين قدرة القيادات والمديرين على اتخاذ القرارات في ظروف الضغط وعدم اليقين ونقص المعلومات.
- تطوير استراتيجيات عملية للاستجابة للأزمات وحماية الأفراد والعمليات والأصول والمعلومات والخدمات والسمعة المؤسسية.
- تعزيز الاتصال أثناء الأزمات وإدارة أصحاب المصلحة على المستويين الداخلي والخارجي.
- تطبيق أساليب عملية لتنسيق فرق إدارة الأزمات ووحدات الاستجابة والإدارات الداعمة.
- تقييم مستوى جاهزية المؤسسة من خلال السيناريوهات والتمارين والمحاكاة ومراجعات القدرات.
- تقييم أداء الاستجابة والتعافي وتحويل الدروس المستفادة إلى إجراءات تصحيحية وتحسينية.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطوير برنامج إدارة الأزمات بما يتوافق مع أولويات المؤسسة واحتياجاتها التشغيلية.

الفئة المستهدفة

تستهدف دورة إدارة الأزمات القيادات التنفيذية وكبار المديرين ورؤساء الإدارات والمتخصصين المسؤولين عن الجاهزية للأزمات والاستجابة لها وإدارة المخاطر المؤسسية واستمرارية الأعمال وإدارة الطوارئ والمرونة المؤسسية والعمليات الحيوية. وتشمل الفئات المستهدفة مديري الأزمات، ومديري المخاطر، ومديري استمرارية الأعمال، ومتخصصي إدارة الطوارئ، ومديري العمليات، ومديري الأمن والسلامة، ومديري المرونة المؤسسية، ومتخصصي الحوكمة والامتثال والرقابة الداخلية، ومتخصصي إدارة الحوادث.

كما تناسب مديري الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة، ومديري الموارد البشرية، ومديري تقنية المعلومات

ومتخصصي الأمن السيبراني، ومديري المرافق، ومديري سلاسل الإمداد والمشتريات، والمتخصصين الماليين والقانونيين، ومديري المشاريع والجودة، وأعضاء لجان إدارة الأزمات وفرق الاستجابة للطوارئ وفرق استمرارية الأعمال. وتفيد الدورة كل من يشارك في التخطيط للأزمات أو دعم القرارات التنفيذية أو تنسيق الاستجابة أو إدارة أصحاب المصلحة أو دعم التعافي المؤسسي.

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 الجاهزية للأزمات والاستجابة المنسقة واستمرارية الخدمات وثقة أصحاب المصلحة والمرونة المؤسسية عناصر أساسية في حماية الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف.

مخرجات التعلم

- شرح المبادئ والمراحل ومتطلبات الحوكمة والمكونات الرئيسية لنظام إدارة الأزمات الفعال.
- تحديد وتقييم المخاطر والأزمات المحتملة الاستراتيجية والتشغيلية والتقنية والمالية والتنظيمية والبيئية والمرتبطة بالسمعة.
- تطوير سيناريوهات للأزمات وتحليل آثارها المحتملة على العمليات والموارد والخدمات وأصحاب المصلحة.
- تطبيق أساليب تقييم المخاطر والإنذار المبكر لدعم الاستعداد للأزمات.
- تحديد هياكل حوكمة الأزمات والأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وآليات التصعيد.
- تطبيق أساليب عملية لاتخاذ القرارات أثناء الأزمات والمواقف ذات الضغط العالي.
- تطوير استراتيجيات للاستجابة للأزمات تشمل الأفراد والعمليات والأصول والتقنية والمعلومات والخدمات الحيوية.
- تنسيق فرق إدارة الأزمات والاستجابة للحوادث وربط الأنشطة بين الوظائف والإدارات المختلفة.
- تطوير أساليب فعالة للاتصال أثناء الأزمات مع الموظفين والعملاء والجهات التنظيمية والشركاء ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة.

- تقييم نتائج تمارين الأزمات والمحاكاة وتحديد فجوات القدرات وأولويات التحسين.
- تحليل أداء المؤسسة بعد الأزمات واستخلاص الدروس المستفادة من عمليات الاستجابة والتعافي.
- إعداد خطة عملية لتطوير إدارة الأزمات والجاهزية والمرونة المؤسسية داخل بيئة العمل.

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أساسيات إدارة الأزمات والجاهزية المؤسسية

- مفهوم إدارة الأزمات وأهميتها الاستراتيجية والتشغيلية
- الفرق بين الأزمات والطوارئ والحوادث والاضطرابات واستمرارية الأعمال
- دورة إدارة الأزمات: الوقاية والاستعداد والاستجابة والتعافي والتحسين
- أنواع الأزمات المؤسسية ومصادر الاضطرابات
- الأزمات الاستراتيجية والتشغيلية والمالية والتقنية والتنظيمية والبيئية
- دور القيادة التنفيذية والإدارة العليا في الاستعداد للأزمات
- حوكمة الأزمات وهياكل القيادة والصلاحيات والمساءلة
- العلاقة بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية
- بناء ثقافة مؤسسية واعية بالأزمات والجاهزية
- التطبيق العملي: تحليل سيناريو أزمة مؤسسية وتحديد المخاطر وأصحاب المصلحة والأولويات ومتطلبات الاستجابة الأولية

اليوم الثاني

تقييم مخاطر الأزمات والإنذار المبكر والتخطيط

- تحديد مخاطر الأزمات والتهديدات ونقاط الضعف والتعرض المؤسسي
- منهجيات تقييم مخاطر الأزمات وترتيب الأولويات
- تقييم الاحتمالية وشدة التأثير والنتائج المحتملة
- تحديد مؤشرات الإنذار المبكر والإشارات التي تدل على تصاعد الأزمة
- إعداد سيناريوهات الأزمات ومسارات التصعيد المحتملة
- تحديد العمليات والخدمات والأصول والموارد والاعتماديات الحيوية
- تقييم الآثار التشغيلية والمالية والتقنية والقانونية والتنظيمية وتأثيرها على العملاء والسمعة
- تطوير استراتيجيات الاستعداد والوقاية من الأزمات والحد من آثارها
- تحديد أولويات التخطيط للأزمات ومتطلبات الاستجابة
- إعداد ملفات مخاطر الأزمات والتقارير الموجهة للإدارة
- التطبيق العملي: إعداد سجل لسيناريوهات الأزمات وإطار للإنذار المبكر وأولويات الجاهزية المؤسسية

اليوم الثالث

قيادة الأزمات واتخاذ القرار والاستجابة

- القيادة التنفيذية أثناء الأزمات المعقدة وعالية الضغط
- اتخاذ القرارات أثناء الأزمات في ظل عدم اليقين ونقص المعلومات
- بناء الوعي بالموقف وتقييم المعلومات الحيوية
- تحديد الأولويات وخيارات الاستجابة والموارد المطلوبة
- الصلاحيات والتصعيد والتفويض والمساءلة
- إدارة التحيزات الذهنية وضغوط المجموعة وتعارض الأولويات

اليوم الثالث — تابع

- تفعيل فرق إدارة الأزمات وهياكل الاستجابة
- تنسيق العمليات والأمن والتقنية والاتصال والموارد البشرية والوظائف الداعمة
- إدارة الموارد الحيوية والمحافظة على القدرات الأساسية للمؤسسة
- متابعة الاستجابة وإعداد تقارير الموقف
- التطبيق العملي: تنفيذ محاكاة لإدارة أزمة تتضمن قرارات متعددة وتصاداً في المخاطر وتعارضاً في الأولويات التشغيلية

اليوم الرابع

الاتصال أثناء الأزمات وإدارة أصحاب المصلحة والتنسيق

- مبادئ وأهداف الاتصال الفعال أثناء الأزمات
- تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم وترتيب أولوياتهم
- إعداد الرسائل والبيانات والاستراتيجيات الاتصالية أثناء الأزمات
- الاتصال الداخلي مع الموظفين والمديرين وفرق العمليات والاستجابة
- الاتصال الخارجي مع العملاء والموردين والشركاء والجهات التنظيمية
- الاتصال التنفيذي ومسؤوليات المتحدث الرسمي
- العلاقات الإعلامية وإدارة السمعة أثناء الأزمات
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة والمعلومات المتضاربة
- التنسيق بين إدارة الأزمات والاتصال المؤسسي والشؤون القانونية وإدارة المخاطر والقيادة التنفيذية
- المحافظة على الاتساق والمصداقية والشفافية وثقة أصحاب المصلحة
- التطبيق العملي: تنفيذ محاكاة اتصال أثناء أزمة تتضمن قرارات تنفيذية وضغطاً إعلامياً ومطالب من أصحاب المصلحة ومعلومات متغيرة

اليوم الخامس

التعافي من الأزمات والتقييم والتحسين المستمر

- الانتقال من الاستجابة للأزمة إلى التعافي والاستقرار المؤسسي
- تحديد أولويات استعادة العمليات والخدمات والأصول والقدرات الحيوية
- دمج إدارة الأزمات مع استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- إدارة استعادة العمليات والخدمات والموارد الحيوية
- تقييم أداء الاستجابة والقيادة والاتصال والتنسيق واتخاذ القرار
- إجراء مراجعات ما بعد الأزمة وتحليل الدروس المستفادة
- تحديد فجوات الحوكمة والجاهزية والاستجابة والتعافي
- تطوير الإجراءات التصحيحية ومبادرات التحسين المؤسسي
- قياس مستوى جاهزية إدارة الأزمات ونضج القدرات المؤسسية
- دمج نتائج الأزمات والدروس المستفادة في التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر
- ورشة العمل الختامية: إعداد خطة متكاملة لتطوير إدارة الأزمات تشمل الجاهزية وتقييم المخاطر والحوكمة والقيادة والاستجابة والاتصال والتعافي والتحسين المستمر

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440