

رقم الدورة 1556

دورة الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات

سلامة العمليات ومنع الخسائر
الهندسة الصناعية والصيانة والعمليات

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات إطاراً مهنيًا متكاملًا لتطوير قدرات المؤسسات على الاستعداد للطوارئ والاستجابة الفعالة للأحداث غير المتوقعة التي قد تؤثر في سلامة الأفراد واستمرارية العمليات والموارد والسمعة المؤسسية. وتركز الدورة على بناء منهجية منظمة تبدأ من تحديد المخاطر والاستعداد المسبق، مروراً بإدارة الحدث واتخاذ القرار والتواصل أثناء الأزمة، وصولاً إلى التعافي واستخلاص الدروس المستفادة.

تتطلب الطوارئ والأزمات استجابة سريعة ومنظمة تعتمد على وضوح الأدوار والمسؤوليات وسرعة تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار. لذلك تتناول الدورة المبادئ الأساسية لإدارة الطوارئ، وتصنيف الحوادث، وتقييم المخاطر، وإعداد خطط الاستجابة، وتفعيل فرق الطوارئ، وإدارة الموارد والاتصالات، مع التركيز على الجوانب العملية التي تساعد المؤسسات على التعامل مع الأحداث الحرجة بطريقة منضبطة وفعالة.

كما تركز الدورة على إدارة الأزمات من منظور مؤسسي، بما يشمل إنشاء هياكل القيادة والسيطرة، وتحديد مستويات التصعيد، وتنسيق الاستجابة بين الإدارات والجهات المعنية، وإدارة المعلومات أثناء الظروف غير المستقرة. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم الموقف بسرعة، وتحديد الأولويات، واتخاذ القرارات في ظل نقص المعلومات والضغط الزمني، والمحافظة على استمرارية الوظائف الحيوية أثناء الأزمة.

وتكتسب الاستجابة للطوارئ أهمية خاصة في القطاعات التي تتضمن عمليات تشغيلية أو أصولاً حرجية أو مخاطر عالية، مثل النفط والغاز والطاقة والصناعة والنقل والخدمات الحكومية والبنية التحتية والمؤسسات المالية. لذلك تتناول الدورة سيناريوهات متنوعة تشمل الحوادث التشغيلية، والحرائق، والتسربات، وانقطاع الخدمات، والأحداث الأمنية، والكوارث الطبيعية، والحوادث التقنية، وغيرها من الأحداث التي قد تتطلب استجابة مؤسسية منسقة.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين الجماعية والمحاكاة وورش إعداد خطط الاستجابة، تساعد دورة الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات المشاركين على تطوير مهارات عملية في تقييم المواقف وإدارة الحوادث وتنسيق الفرق والتواصل واتخاذ القرار والتعافي. وتهدف الدورة إلى دعم المؤسسات في بناء قدرات أكثر نضجاً في الاستعداد للطوارئ وتقليل آثار الأزمات وتعزيز المرونة المؤسسية واستمرارية الأعمال.

أهداف الدورة

- تحليل المخاطر والتهديدات المحتملة التي قد تؤثر في سلامة الأفراد والعمليات والأصول واستمرارية الأعمال خلال فترة الدورة.
- تقييم مستويات الطوارئ والأزمات وتحديد متطلبات الاستجابة المناسبة لكل مستوى.
- تطوير خطط استجابة للطوارئ تتضمن الأدوار والمسؤوليات وإجراءات التصعيد والاتصال.
- تطبيق مبادئ القيادة والسيطرة وإدارة الحوادث أثناء التعامل مع الأحداث الطارئة.
- تصميم إجراءات عملية لتحديد الأولويات وتوزيع الموارد خلال مراحل الاستجابة.
- تحسين سرعة ودقة اتخاذ القرارات في ظروف الضغط ونقص المعلومات.
- تطوير آليات فعالة للتواصل الداخلي والخارجي أثناء الطوارئ والأزمات.
- تطبيق منهجيات تنسيق الاستجابة بين فرق الطوارئ والإدارات والجهات ذات العلاقة.
- تقييم جاهزية خطط الطوارئ من خلال التمارين والمحاكاة وتحليل نقاط الضعف.
- تعزيز التكامل بين إدارة الطوارئ وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والتعافي.
- تطبيق منهجيات تحليل ما بعد الحادث لتحديد أسباب القصور وفرص التحسين.
- إعداد خطة عملية لتحسين جاهزية المؤسسة وقدرتها على الاستجابة والتعافي بنهاية الدورة.

الفئة المستهدفة

تستهدف دورة الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات المسؤولين والمتخصصين المشاركين في إدارة الطوارئ والسلامة والأمن وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والعمليات. وتشمل الفئات المستهدفة مديري الطوارئ، ومديري الأزمات، ومسؤولي السلامة والصحة المهنية، ومديري المخاطر، ومسؤولي استمرارية الأعمال، ومديري العمليات، ومسؤولي الأمن، وأعضاء فرق الاستجابة للطوارئ، ومنسقي الحوادث والطوارئ.

كما تناسب الدورة العاملين في المؤسسات الحكومية والوزارات والقطاع العام والبنوك والمؤسسات المالية

وشركات النفط والغاز والطاقة والمنشآت الصناعية والمؤسسات الكبرى. وتفيد بشكل خاص المهنيين الذين يتحملون مسؤولية إعداد خطط الطوارئ، وتنسيق الاستجابة، وإدارة الموارد، والتواصل أثناء الأزمات، وحماية العمليات الحيوية والأصول والموظفين.

وتناسب الدورة أيضاً كبار المديرين والتنفيذيين ورؤساء الإدارات وصناع القرار الذين يشاركون في إدارة الأزمات المؤسسية أو الإشراف على الاستجابة للحوادث الكبرى. كما يمكن لمديري العمليات والأمن والسلامة والمخاطر واستمرارية الأعمال والاستجابة المؤسسية الاستفادة منها في تطوير أطر أكثر تكاملاً للاستعداد للطوارئ وتعزيز المرونة المؤسسية.

مخرجات التعلم

- تحديد المخاطر والتهديدات التي يمكن أن تؤدي إلى حالات طوارئ أو أزمات مؤسسية.
- تصنيف الحوادث والطوارئ وفق طبيعتها وتأثيرها ومستوى الاستجابة المطلوب.
- إعداد وتقييم خطط الاستجابة للطوارئ وفق السيناريوهات التشغيلية المختلفة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات ضمن فرق الاستجابة وإدارة الحوادث.
- تطبيق مبادئ القيادة والسيطرة والتصعيد أثناء حالات الطوارئ.
- اتخاذ قرارات عملية في ظل الضغط الزمني ونقص المعلومات وتغير الظروف.
- إدارة الموارد البشرية والمادية واللوجستية خلال مراحل الاستجابة.
- تطوير قنوات اتصال فعالة لإدارة المعلومات أثناء الأزمات.
- تنسيق الاستجابة بين الإدارات الداخلية والجهات الخارجية ذات العلاقة.
- تنفيذ تمارين ومحاكاة للطوارئ وتقييم مستوى الجاهزية المؤسسية.
- تحليل أداء الاستجابة بعد الحوادث وتحديد الإجراءات التصحيحية والتحسينية.
- تطوير خطة عملية لتعزيز الاستعداد للطوارئ والمرونة واستمرارية العمليات.

- المحاوّر التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أساسيات الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات

- مفهوم الطوارئ والأزمات والحوادث الحرجة
- الفرق بين إدارة الطوارئ وإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
- مصادر المخاطر والتهديدات المؤسسية
- تصنيف الحوادث ومستويات الطوارئ
- مراحل إدارة الطوارئ من الاستعداد إلى التعافي
- مبادئ الجاهزية والاستعداد المؤسسي
- تحديد الوظائف والعمليات الحيوية
- أدوار ومسؤوليات فرق الطوارئ
- مبادئ القيادة والسيطرة أثناء الحوادث
- العوامل البشرية والتنظيمية المؤثرة في الاستجابة
- التطبيق العملي: تحليل سيناريو طارئ وتحديد مستوى الاستجابة والأدوار والمسؤوليات

اليوم الثاني

تخطيط الطوارئ وتقييم المخاطر والجاهزية

- منهجيات تحديد مخاطر الطوارئ
- تقييم احتمالية الأحداث وتأثيراتها
- تحليل السيناريوهات المحتملة

اليوم الثاني — تابع

- تحديد متطلبات الاستجابة لكل سيناريو
- إعداد خطط الطوارئ والاستجابة
- تحديد الموارد والمعدات والقدرات المطلوبة
- خطط الإخلاء والتجمع والاستجابة الأولية
- تحديد إجراءات التصعيد وتفعيل خطط الطوارئ
- إدارة المعلومات والبيانات أثناء التخطيط للطوارئ
- مراجعة وتحديث خطط الاستجابة
- التطبيق العملي: إعداد خطة استجابة لسيناريو طارئ وتحديد الموارد والإجراءات والأدوار

اليوم الثالث

إدارة الحوادث والقيادة أثناء الأزمات

- هيكل القيادة والسيطرة في حالات الطوارئ
- إنشاء مراكز إدارة الأزمات والطوارئ
- تقييم الموقف وجمع المعلومات الحرجة
- تحديد الأولويات أثناء الاستجابة
- اتخاذ القرار في ظروف الضغط وعدم اليقين
- إدارة الموارد والفرق أثناء الحوادث
- تنسيق العمليات بين الإدارات المختلفة
- إدارة الحوادث المتطورة ومتعددة المراحل
- التعامل مع الأحداث المتزامنة والأزمات الممتدة
- إدارة التصعيد والتحول من الاستجابة إلى التعافي
- التطبيق العملي: محاكاة حادث مؤسسي وإدارة الاستجابة واتخاذ القرارات التشغيلية

اليوم الرابع

الاتصال أثناء الأزمات واستمرارية العمليات

- مبادئ الاتصال الفعال أثناء الطوارئ
- إدارة المعلومات وتدفقها أثناء الأزمات
- الاتصال الداخلي مع الموظفين وفرق الاستجابة
- الاتصال مع الجهات الحكومية والجهات ذات العلاقة
- التعامل مع المعلومات الحساسة أثناء الأزمة
- إدارة الرسائل والتعليمات أثناء الأحداث الحرجة
- التنسيق بين إدارة الأزمات والاتصال المؤسسي
- استمرارية العمليات والوظائف الحيوية أثناء الطوارئ
- إدارة الموارد البديلة والخدمات الحرجة
- الانتقال من الاستجابة إلى التعافي واستعادة العمليات
- التطبيق العملي: تطوير خطة اتصال واستمرارية عمليات لسيناريو أزمة مؤسسية

اليوم الخامس

التمارين والمحاكاة والتعافي والتحسين المستمر

- تصميم وتنفيذ تمارين الطوارئ
- أنواع تمارين الجاهزية والمحاكاة
- تقييم أداء فرق الاستجابة
- تحديد الفجوات في الخطط والإجراءات والموارد
- تحليل الأداء أثناء وبعد الحوادث
- استخلاص الدروس المستفادة

اليوم الخامس — تابع

- تحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية
- تحديث خطط الطوارئ بناءً على نتائج التمارين
- التكامل بين إدارة الطوارئ وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
- بناء ثقافة مؤسسية للجاهزية والمرونة
- ورشة العمل النهائية: تنفيذ محاكاة أزمة متكاملة وإعداد خطة تحسين تشمل الاستجابة والاتصال والتعافي والإجراءات التصحيحية

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440