

رقم الدورة 1334

# دورة الإدارة الاستراتيجية للأزمات

إدارة الأزمات والمرونة واستمرارية الأعمال  
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٥-٩ أكتوبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

روما، إيطاليا



## تفاصيل الموعد المجدول

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| المدينة       | روما، إيطاليا     |
| التاريخ       | ٠٥-٠٩ أكتوبر ٢٠٢٢ |
| طريقة التقديم | حضور              |
| رسوم الدورة   | ٨٠٠,٥٠ €          |

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الإدارة الاستراتيجية للآزمات برنامجاً تدريبياً متقدماً يركز على تطوير قدرة القيادات والمديرين والمتخصصين على التعامل مع الآزمات باعتبارها تحديات استراتيجية تتطلب جاهزية مسبقة، وتحليلاً منظماً، وقرارات قيادية، وتنسيقاً مؤسسياً متكاملاً. وتركز الدورة على بناء منهج استراتيجي يبدأ من تحديد مصادر الآزمات والمخاطر المحتملة، ويمتد إلى التخطيط والاستعداد والاستجابة والتعافي والتعلم المؤسسي، بما يعزز قدرة المؤسسة على حماية أهدافها وعملياتها وسمعتها.

تواجه المؤسسات الحديثة آزمات قد تتجاوز نطاق العمليات اليومية وتؤثر في الاستراتيجية والموارد والثقة المؤسسية والعلاقات مع أصحاب المصلحة. وقد تنشأ هذه الآزمات من أحداث تشغيلية أو مالية أو تقنية أو سيرانية أو تنظيمية أو بيئية أو مرتبطة بسلاسل الإمداد أو السمعة المؤسسية. ولذلك تتطلب الإدارة الاستراتيجية للآزمات القدرة على قراءة المؤشرات المبكرة، وتحليل السيناريوهات، وتقييم المخاطر، وتحديد الأولويات، واتخاذ القرارات في الوقت المناسب، وتنسيق الاستجابة عبر مختلف المستويات التنظيمية.

تتناول دورة الإدارة الاستراتيجية للآزمات كيفية بناء إطار متكامل لحوكمة الآزمات، وتحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات، وتصميم هياكل القيادة والسيطرة، وإدارة المعلومات والاتصال، وتحديد أصحاب المصلحة، وتطوير استراتيجيات الاستجابة والتعافي. كما توضح العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية للآزمات وإدارة المخاطر المؤسسية واستمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية وإدارة الطوارئ والتعافي من الكوارث، بما يساعد المؤسسات على الانتقال من الاستجابة التفاعلية إلى الاستعداد الاستراتيجي.

ومن خلال دراسات الحالات وتحليل السيناريوهات وتمارين اتخاذ القرار والمحاكاة القيادية وورش التخطيط، يطور المشاركون قدرات عملية في تقييم الأزمات وقيادة الاستجابة وتخصيص الموارد وإدارة الاتصال والتنسيق مع الأطراف المعنية. كما تساعد الدورة على تطوير آليات التعلم بعد الأزمات وتحويل الدروس المستفادة إلى تحسينات في الحوكمة والاستعداد والمرونة، بما يدعم استدامة الأداء المؤسسي في بيئات متغيرة ومعقدة.

## أهداف الدورة

- تحليل المبادئ الأساسية للإدارة الاستراتيجية للأزمات وعلاقتها بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية خلال فترة الدورة.
- تطوير إطار استراتيجي لإدارة الأزمات يشمل الاستعداد والوقاية والاستجابة والتعافي والتحسين المستمر.
- تقييم السيناريوهات المحتملة للأزمات وتحليل آثارها الاستراتيجية والتشغيلية والمالية والتقنية والتنظيمية والمرتبطة بالسمعة.
- تطبيق أساليب رصد المؤشرات المبكرة وتقييم المخاطر لتحديد الأزمات المحتملة قبل تصاعد آثارها.
- تصميم هياكل متكاملة لحوكمة الأزمات تحدد الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات وآليات التصعيد والقرار.
- تحسين قدرة القيادات على تحديد الأولويات واتخاذ القرارات الاستراتيجية أثناء الظروف الحرجة وعدم اليقين.
- تطوير استراتيجيات عملية لإدارة الاتصال وأصحاب المصلحة أثناء الأزمات وحماية الثقة والسمعة المؤسسية.
- تعزيز التنسيق بين القيادة التنفيذية والعمليات والمخاطر واستمرارية الأعمال والطوارئ والاتصال والوظائف الداعمة.
- تطبيق أساليب تحليل السيناريوهات والمحاكاة لاختبار جاهزية المؤسسة وقدرتها على الاستجابة للأزمات.
- تقييم أداء الاستجابة والتعافي واستخلاص الدروس المستفادة وتحويلها إلى إجراءات تحسين قابلة للتنفيذ.
- موازنة إدارة الأزمات مع التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر المؤسسية والمرونة التشغيلية.
- إعداد خارطة طريق استراتيجية لتطوير قدرات إدارة الأزمات والجاهزية والمرونة داخل المؤسسة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف دورة الإدارة الاستراتيجية للأزمات الرؤساء التنفيذيين وأعضاء الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين ورؤساء الإدارات والقادة المسؤولين عن حماية المؤسسة وعملياتها ومواردها وسمعتها أثناء الأزمات. وتشمل الفئات المستهدفة مديري الأزمات، ومديري المخاطر، ومديري استمرارية الأعمال، ومديري المرونة المؤسسية، ومديري العمليات، ومديري الطوارئ والجاهزية، ومديري الأمن والسلامة، ومتخصصي الحوكمة والامتثال والرقابة الداخلية.

كما تناسب مديري الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة، ومديري تقنية المعلومات والأمن السيبراني، ومديري الموارد البشرية، ومديري سلاسل الإمداد والمشتريات، والمتخصصين الماليين والقانونيين، ومديري المشاريع والتخطيط الاستراتيجي وأعضاء لجان إدارة الأزمات. وتفيد الدورة بشكل خاص للمهنيين الذين يشاركون في التخطيط للأزمات أو دعم القرارات التنفيذية أو تنسيق الاستجابة بين الإدارات والجهات المختلفة.

وتعد الدورة مناسبة للجهات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والطاقة والمرافق والمؤسسات الصناعية وشركات التقنية والاتصالات والشركات الكبرى، خصوصاً المؤسسات التي قد تؤثر الأزمات فيها على الخدمات الحيوية أو الاستقرار التشغيلي أو السمعة أو تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

## مخرجات التعلم

- شرح المفاهيم والمكونات الرئيسية للإدارة الاستراتيجية للأزمات ودورها في حماية الأداء المؤسسي.
- تحليل الأزمات من منظور استراتيجي وتحديد آثارها المحتملة على الأهداف والعمليات والموارد وأصحاب المصلحة.
- تحديد مؤشرات الإنذار المبكر والعوامل التي قد تشير إلى تصاعد أزمة محتملة.
- تقييم سيناريوهات الأزمات وتحديد المخاطر والاعتماديات ونقاط الضعف الرئيسية.
- تصميم هياكل لحوكمة الأزمات وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات ومسارات التصعيد.

- تطبيق منهجيات اتخاذ القرار وترتيب الأولويات أثناء الأزمات والظروف غير المؤكدة.
- تطوير استراتيجيات للاستجابة والتعافي واستعادة العمليات والخدمات الحيوية.
- إدارة الاتصال الاستراتيجي مع الإدارة العليا والموظفين والعملاء والجهات التنظيمية والشركاء ووسائل الإعلام.
- تنسيق فرق متعددة التخصصات وربط إدارة الأزمات باستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر والمرونة المؤسسية.
- استخدام السيناريوهات والتمارين والمحاكاة لتقييم جاهزية المؤسسة وقدرتها على إدارة الأزمات.
- تقييم أداء إدارة الأزمة وتحليل الدروس المستفادة وتحديد فرص التحسين.
- إعداد خطة استراتيجية متكاملة لتطوير قدرات إدارة الأزمات والجاهزية والمرونة المؤسسية.

## محاوور الدورة

### اليوم الأول

## أسس الإدارة الاستراتيجية للأزمات وحوكمة الأزمات

- مفهوم الإدارة الاستراتيجية للأزمات وأهميتها للمؤسسات
- الفرق بين إدارة الأزمات والإدارة التشغيلية وإدارة الطوارئ
- أنواع الأزمات ومراحل تطورها وتأثيراتها المؤسسية
- مصادر الأزمات الاستراتيجية والتشغيلية والمالية والتقنية والتنظيمية
- دور القيادة التنفيذية في الاستعداد للأزمات وإدارتها
- حوكمة الأزمات وأطر القيادة والسيطرة
- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وآليات التصعيد
- العلاقة بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة للجاهزية والوقاية من الأزمات

اليوم الأول — تابع

- التطبيق العملي: تحليل أزمة مؤسسية وتحديد مراحلها وآثارها والقرارات القيادية المطلوبة

## اليوم الثاني

### تحليل المخاطر والإنذار المبكر والتخطيط للأزمات

- تحديد المخاطر والتهديدات التي قد تؤدي إلى أزمات استراتيجية
- تقييم احتمالية الأزمات وآثارها المحتملة
- تحديد مؤشرات الإنذار المبكر وعلامات التصعيد
- تحليل الاعتماديات ونقاط الضعف ونقاط الفشل المحتملة
- بناء سيناريوهات الأزمات وتحليل مسارات تطورها
- تقييم تأثير الأزمات على العمليات والخدمات والموارد والسمعة
- تحديد الأولويات الاستراتيجية في مرحلة الاستعداد
- تطوير استراتيجيات الوقاية وتقليل احتمالية التصعيد
- ربط التخطيط للأزمات بإدارة المخاطر المؤسسية
- التطبيق العملي: إعداد سجل للسيناريوهات ومؤشرات الإنذار المبكر وتحديد أولويات الاستعداد

## اليوم الثالث

### القيادة الاستراتيجية واتخاذ القرار أثناء الأزمات

- القيادة التنفيذية في بيئات الأزمات وعدم اليقين
- اتخاذ القرارات الاستراتيجية تحت ضغط الوقت
- تحليل المعلومات المتاحة والفجوات المعلوماتية
- تحديد الأولويات والبدائل والمفاضلات
- إدارة الموارد وتخصيصها وفقاً للأهمية الاستراتيجية

اليوم الثالث — تابع

- التصعيد والتفويض ومسارات اتخاذ القرار
- التعامل مع التحيزات الذهنية والتفكير الجماعي وضغط أصحاب المصلحة
- إدارة الفرق متعددة التخصصات أثناء الأزمات
- تنسيق القرارات بين الإدارة العليا والوظائف التشغيلية والداعمة
- التطبيق العملي: محاكاة قيادية متقدمة لاتخاذ قرارات متتابعة خلال أزمة متطورة

اليوم الرابع

## الاتصال الاستراتيجي وإدارة أصحاب المصلحة والاستجابة للأزمات

- تطوير استراتيجية الاتصال أثناء الأزمات
- تحديد أصحاب المصلحة وتصنيفهم وفقاً للأهمية والتأثير
- إعداد الرسائل الرئيسية والبيانات والتوجيهات أثناء الأزمات
- الاتصال الداخلي مع الموظفين والقيادات وفرق الاستجابة
- الاتصال الخارجي مع العملاء والموردين والشركاء والجهات التنظيمية
- التعامل مع وسائل الإعلام والضغط العام والسمعة المؤسسية
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة والمعلومات المتضاربة
- تنسيق الاتصال بين إدارة الأزمات والاتصال المؤسسي والشؤون القانونية والمخاطر
- الحفاظ على الثقة والمصداقية أثناء الأزمات الممتدة
- التطبيق العملي: محاكاة شاملة لإدارة أزمة تتضمن قرارات قيادية وضغطاً إعلامياً وتفاعلاً مع أصحاب المصلحة

## اليوم الخامس

## التعافي والمرونة والتعلم المؤسسي

- الانتقال من الاستجابة للأزمة إلى التعافي والاستقرار
- تحديد أولويات استعادة العمليات والخدمات والقدرات الحيوية
- دمج إدارة الأزمات مع استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- تعزيز المرونة المؤسسية والقدرة على التكيف بعد الأزمات
- تقييم الأداء القيادي والتشغيلي أثناء وبعد الأزمة
- إجراء مراجعات ما بعد الأزمة وتحليل الأسباب والدروس المستفادة
- تحديد فجوات الحوكمة والاستعداد والاستجابة والتعافي
- تطوير الإجراءات التصحيحية والتحسينات المؤسسية
- قياس جاهزية إدارة الأزمات ومستوى نضج القدرات المؤسسية
- دمج إدارة الأزمات في التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر
- ورشة العمل الختامية: إعداد خارطة طريق استراتيجية لتطوير إدارة الأزمات والجاهزية والمرونة المؤسسية

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

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

الهاتف: +905016771440