



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# الأخصائي المعتمد في إدارة الأزمات

## لمحة عامة

- تقدم هذه الدورة التدريبية للمشاركين المعرفة والمهارات اللازمة لتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الأزمات وبناء فرق إدارة أزمات والتعامل مع مجموعة متنوعة من الأزمات والكوارث الطبيعية إلى المحن الاقتصادية التي يمكن أن تؤثر سلباً على استمرارية العمل.
- وتعتمد هذه الدورة أيضاً على معايير دولية رئيسة تشمل المعيار البريطاني BS11200:2014 لإدارة الأزمات و ISO 22301: 2012 العمل نظام استمرارية الإدارة ومبادئ معاهد استمرارية الأعمال لتطبيق أفضل الممارسات – GPG 2013 و معيار IAE/SCNS/NCEMA المطبق في الإمارات العربية المتحدة.

## المنهجية

- تستخدم هذه ادورة التدريبية مزيجاً من العروض التقديمية والمناقشات ودراسات الحالة وأشرطة الفيديو ولعب الأدوار والتمارين التفاعلية.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- بناء كوادر إدارة الأزمات الفعال داخل مؤسستهم
- التعرف على خصائص و وظائف قيادة الأزمات
- تحديد والتعامل مع تحديات ديناميكيات فريق إدارة الأزمات (CMT) وتقديم الحلول المناسبة والاستراتيجيات الفعالة
- وصف ومناقشة إدارة استمرارية الأعمال في الشرق الأوسط
- تصميم وتنفيذ خطة إدارة الحوادث والأزمات

## الفئات المستهدفة

- تم تصميم هذه الدورة التدريبية للذين يعملون في شركات التجزئة والنقل والضيافة والخدمات العامة والرعاية الصحية. كما أنها مثالية لكبار المدراء المسؤولين عن التعامل مع الأزمات في المستويات الاستراتيجية والتكتيكية ومدراء العمليات وأفراد فريق إدارة الأزمات. يستفيد أيضاً من هذه الدورة الأفراد المسؤولون عن إنشاء وتطوير وتدريب واختبار فرق إدارة الأزمات مثل مدراء استمرارية الأعمال والمحللين والعاملين في إدارة المخاطر.

## المحاور العلمية

- إدارة الأزمات
- إدارة الاستجابة للطوارئ
- إدارة استمرارية العمل
- إدارة الحوادث
- تطوير خطة الاستجابة للحوادث

## التعاريف والأساسيات

- تعريف:
- حالة طوارئ
- الأزمات
- الكوارث
- استمرارية الأعمال
- المرونة
- شرح الحوادث وإدارة الأزمات
- المخاطر التنظيمية
- القضايا الكبرى
- الفرق بين الحادث والأزمة
- تحديد المخاطر والحوادث والأزمات التي يمكن أن تحدث للمؤسسة

## إدارة استمرارية الأعمال (BCM)

- دور BCM في المنظمات
- معايير ومواصفات BCM
- دورة حياة BCM
- تحليل أثر الأعمال (BIA)
- سياسة BCM

## إدارة الحوادث (IM)

- هيكل الاستجابة للحوادث
- دور مدير الحادث وفريق الحادث
- إدارة استمرارية الأعمال في سياق IM
- هيكل الاستجابة
- إدارة الحوادث والأزمات والطوارئ
- فريق إدارة الحوادث لديك

## تصميم وتنفيذ خطة الاستجابة

- التصعيد والاستجابة الفورية
- التقييم والاعتبارات
- الإعداد المسبق والفرص
- التنفيذ
- استخلاص المعلومات

## الاعتبارات الاستراتيجية لفريق إدارة الحوادث

- المسؤوليات التنفيذية
- إدارة الأفراد
- أصحاب المصلحة
- الموظفون
- الجيران
- العملاء
- الموردون
- خدمات الطوارئ

## خطة إدارة الأزمات والحوادث

- أنواع الخطط المختلفة
- صنع القرار والمحتوى والشكل
- التكامل والسياق والموارد
- مركز مراقبة الحوادث (ICC)
- التخطيط للتدرب في حالة وجود أزمة أو حادث
- تقييم خطة ما بعد التمرين



المعهد العربي للتدريب في الخليج