



المعهد العربي للتدريب في الخليج

## إدارة الأزمات وتدابير الاستجابة لحالات الطوارئ

### لمحة عامة

- بإمكان الإدارة الفعالة للأزمات أن تحمي المؤسسات عند تعرضها للأزمات أو أحداث الفشل التام، ولأهمية هذا المجال المتخصص تُقدّم هذه الدورة التدريبية التي تستكشف أساليب وأدوات ومنهجيات وضع وإدارة خطط إدارة الأزمات والتعامل مع حالات الطوارئ، حيث تزوّد الدورة المشاركين فيها بالحصيلة المعرفية والمبادئ الأساسية لإدارة الأزمات والتخطيط لحالات الطوارئ والأساليب الفعالة للوقاية منها، ذلك إلى جانب ربط تلك الممارسات بخطة نظام إدارة استمرارية الأعمال.
- تتناول هذه الدورة دراسات حالات عملية لكيفية تفعيل خطط إدارة حالات الأزمات والطوارئ حتى تجاوزها.

### المنهجية

- تستخدم هذه الدورة التدريبية مزيجاً من الأساليب المتنوعة مثل العروض التقديمية والأنشطة الفردية والجماعية المصممة ليكتسب المشاركون فهماً عميقاً لمبادئ وممارسات إدارة الأزمات والاستجابة لحالات الطوارئ، مما يمكّنهم من وضع وتنفيذ وتدقيق خطط واستراتيجيات إدارة الأزمات والاستجابة لحالات الطوارئ.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تطوير أساليب التعامل مع الأزمات/ الكوارث
- تعديل وتطبيق خطة الاستجابة للطوارئ
- تحسين أساليب وقدرات إدارة الأزمات
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الأزمات وحالات الطوارئ (التنظيم، والأدوات، والمنهجيات)

## الفئات المستهدفة

- تستهدف هذه الدورة التدريبية جميع المهنيين الذين يعملون في مجال التخطيط المؤسسي والذين يشغلون مناصب: مدراء استمرارية الأعمال، وفرق التواصل (الداخلي والخارجي)، ورئيس أمن المعلومات (CISO) أو كبار موظفي المعلومات (CIO) ، أو مدراء المخاطر التشغيلية.

## محاوّر الدورة

- إدارة الفريق
- التخطيط الاستراتيجي
- مهارات التواصل
- إدارة الأزمات
- التركيز على العمليات
- مهارات التحليل
- مهارات الخطابة العامة
- ما هي إدارة الأزمات؟
- إطار عمل إدارة الأزمات
- العمليات التشغيلية لمركز القيادة
- تطوير استراتيجيات الاستجابة للطوارئ وخطط التنفيذ
- ضغوط التفعيل والعمليات المتدرجة
- القوانين المعمول بها
- الدفاع المدني والتنسيق الخارجي
- أفضل الممارسات - الاستراتيجيات والهياكل والقيادة
- القيادة
- تدفق المعلومات
- تقنيات الجدولة
- أساسيات فريق إدارة الأزمات
- المصفوفة وتسجيل المعلومات ذات الصلة
- تبسيط الأدوات القابلة للتطبيق
- خطط الطوارئ متعددة التخصصات
- خطط الطوارئ أحادية التخصص
- خطط الطوارئ الداخلية
- إدارة وسائل الإعلام أثناء الأزمة - والسمعة، والتواصل الداخلي والخارجي
- الأطراف المهتمة
- شركاء العمليات التشغيلية

- التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي
- تبسيط الأدوات القابلة للتطبيق
- أساسيات التواصل الناجح
- تحليل الخطة، والتقييم ، وإعادة التخطيط
- الدروس المستفادة وأفضل الممارسات
- تسجيل وتوثيق الحالة
- تعريف الحالة
- الأدوار التوجيهية
- تحليل التمرين



المعهد العربي للتدريب في الخليج