

## 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 نُقدّم 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 تجاوزهها.

### 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.

### المحاور العلمية

- إدارة الفريق
- التخطيط الاستراتيجي
- مهارات التواصل
- إدارة الأزمات
- التركيز على العمليات
- مهارات التحليل
- مهارات الخطابة العامة

### نظرة عامة على إدارة الأزمات والطوارئ

- 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

## فرق إدارة الأزمات والطوارئ

- القيادة
- تدفق المعلومات
- تقنيات الجدولة
- أساسيات فريق إدارة الأزمات
- المصفوفة وتسجيل المعلومات ذات الصلة
- تبسيط الأدوات القابلة للتطبيق

## خطط الاستجابة للطوارئ

- خطط الطوارئ متعددة التخصصات
- خطط الطوارئ أحادية التخصص
- خطط الطوارئ الداخلية

## إدارة الأزمات والطوارئ، والتواصل والتفسير

- 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

## المرونة وإدارة ما بعد الأزمات والطوارئ

- تحليل الخطة، والتقييم، وإعادة التخطيط
- الدروس المستفادة وأفضل الممارسات
- تسجيل وتوثيق الحالة

## دراسات الحالة والمحاكاة

- تعريف الحالة
- الأدوار التوجيهية
- تحليل التمرين
- تحديد الدروس المستفادة والأخطاء الشائعة