



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## دبلوم إدارة الازمات

### فكرة الدورة

تواجه المؤسسات اليوم بيئة تشغيلية متغيرة تتسم بسرعة الأحداث، وتداخل **المخاطر**، وارتفاع توقعات أصحاب المصلحة تجاه الاستجابة الفعالة والشفافة. ولم تعد إدارة الأزمات نشاطاً طارئاً يقتصر على التعامل مع الحدث عند وقوعه، بل أصبحت منظومة متكاملة تشمل الاستعداد، الإنذار المبكر، اتخاذ القرار، الاتصال، استمرارية الأعمال، والتعلم المؤسسي بعد الأزمة. يركز هذا الدبلوم المقدم من AINFCT على تزويد المشاركين بمنهجية عملية لإدارة الأزمات في مختلف البيئات المؤسسية. يغطي البرنامج مفاهيم الأزمة وأنواعها، تحليل **المخاطر**، بناء فرق الأزمة، إعداد الخطط، إدارة الاتصال، التعامل مع أصحاب المصلحة، قيادة الاستجابة، إدارة الموارد، التعافي، وتقييم **الأداء** بعد الأزمة. صُمم البرنامج بمستوى متوسط لتمكين المشاركين من الانتقال من الفهم النظري إلى التطبيق المنظم في مواقف واقعية ومحاكاة عملية. يوفر البرنامج قيمة مهنية واضحة من خلال ربط إدارة الأزمات بمرونة **المؤسسة**، جودة القرار، حماية السمعة، واستمرارية الخدمات الأساسية.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل طبيعة الأزمات ومراحل تطورها.
- إعداد خطط استجابة مؤسسية للأزمات.
- تنظيم فرق العمل أثناء المواقف الحرجة.
- إدارة الاتصال الداخلي والخارجي بفعالية.
- تطبيق أدوات تقييم **المخاطر** والجاهزية.
- تحسين التعافي والتعلم بعد الأزمات.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح المفاهيم والمنهجيات الأساسية.
- تمارين عملية على تحليل الأزمات وبناء الخطط.
- محاكاة مواقف حرجة واتخاذ قرارات جماعية.
- دراسات حالة لمراجعة الاستجابة المؤسسية.
- نقاشات موجهة لتبادل الخبرات العملية.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جاهزية **المؤسسة** واستجابتها للأزمات من خلال:

- تقليل الارتباك أثناء المواقف الحرجة.
- تحسين سرعة القرار وجودة التنسيق.
- حماية السمعة والثقة المؤسسية.
- دعم استمرارية الأعمال والخدمات الأساسية.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على بناء قدراتهم العملية في إدارة الأزمات من خلال:

- فهم دورة إدارة الأزمة بوضوح.
- ممارسة أدوار الاستجابة والتنسيق.
- استخدام أدوات التحليل واتخاذ القرار.
- تطوير مهارات الاتصال تحت الضغط.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين الذين يحتاجون إلى تطوير فهم عملي لإدارة الأزمات داخل المؤسسات. كما يفيد المشاركين المرتبطين بالتخطيط، الاتصال، المخاطر، العمليات، واستمرارية الأعمال.

- مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام والفرق.
- مسؤولو المخاطر والامتثال واستمرارية الأعمال.
- موظفو الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة.
- مسؤولو العمليات والخدمات والدعم المؤسسي.
- المرشحون للمشاركة في فرق إدارة الأزمات.

### اليوم الأول: مدخل إلى إدارة الأزمات

- مفهوم الأزمة وخصائصها في السياق المؤسسي.
- الفرق بين الأزمة والمشكلة والطوارئ والمخاطر.
- مراحل تطور الأزمة من **المؤشرات** إلى التعافي.
- أسباب فشل المؤسسات في التعامل مع الأزمات.
- دور إدارة الأزمات في حماية الاستقرار المؤسسي.

### اليوم الثاني: أنواع الأزمات وتصنيفها

- الأزمات التشغيلية والإدارية والسمعية والمالية.
- الأزمات الناتجة عن التكنولوجيا وسلاسل الإمداد.
- الأزمات المرتبطة بالموارد البشرية وأصحاب المصلحة.
- الأزمات المفاجئة مقابل الأزمات المتدرجة.
- أثر نوع الأزمة على أسلوب الاستجابة.

### اليوم الثالث: الحوكمة المؤسسية لإدارة الأزمات

- أدوار الإدارة العليا في منظومة الأزمات.
- مسؤوليات فرق الأزمة ووحدات الدعم.
- خطوط الصلاحية والتفويض أثناء الأزمة.
- آليات التصعيد والتقارير في المواقف الحرجة.
- التكامل بين إدارة الأزمات والحوكمة المؤسسية.

### اليوم الرابع: تحليل المخاطر والإنذار المبكر

- العلاقة بين **المخاطر** والأزمات المؤسسية.
- تحديد مصادر الخطر ومؤشرات التحذير المبكر.
- تقييم الاحتمالية والأثر والأولوية.

- إعداد سجل مخاطر مرتبط بالأزمات المحتملة.
- استخدام **المؤشرات** في تفعيل الاستجابة المبكرة.

#### اليوم الخامس: الجاهزية المؤسسية للأزمات

- مكونات الجاهزية قبل وقوع الأزمة.
- تقييم القدرات والموارد ونقاط الضعف.
- إعداد مستويات الاستعداد والاستجابة.
- ربط الجاهزية بالتدريب والتمارين الدورية.
- مؤشرات قياس جاهزية **المؤسسة** للأزمات.

#### اليوم السادس: بناء خطة إدارة الأزمات

- عناصر خطة إدارة الأزمات المؤسسية.
- تحديد السيناريوهات والأولويات الحرجة.
- تصميم إجراءات الاستجابة والتصعيد.
- توثيق الأدوار والمسؤوليات ونقاط الاتصال.
- مراجعة الخطة وتحديثها بشكل دوري.

#### اليوم السابع: تشكيل فرق إدارة الأزمات

- معايير اختيار أعضاء فريق إدارة الأزمة.
- أدوار القائد والمنسق ومسؤولي الدعم.
- تنظيم العمل داخل غرفة إدارة الأزمة.
- إدارة الاجتماعات السريعة أثناء الأزمة.
- تجنب تضارب الصلاحيات والقرارات.

#### اليوم الثامن: القيادة واتخاذ القرار أثناء الأزمة

- خصائص **القيادة** الفعالة في المواقف الحرجة.
- اتخاذ القرار تحت الضغط ونقص المعلومات.
- تحديد الأولويات عند تعدد المتغيرات.

- التعامل مع الغموض والسرعة والتوتر.
- توثيق القرارات ومبرراتها أثناء الأزمة.

#### **اليوم التاسع: إدارة الاتصال الداخلي أثناء الأزمة**

- أهمية الاتصال الداخلي في تقليل الارتباك.
- تصميم رسائل واضحة للموظفين والفرق.
- قنوات الاتصال الداخلية في الحالات الحرجة.
- إدارة الشائعات والمعلومات غير الدقيقة.
- تنسيق الرسائل بين الإدارات المختلفة.

#### **اليوم العاشر: الاتصال الخارجي وإدارة السمعة**

- المبادئ المهنية للاتصال الخارجي وقت الأزمات.
- التعامل مع الإعلام والجمهور وأصحاب المصلحة.
- صياغة البيانات الرسمية والرسائل الحساسة.
- إدارة السمعة والثقة خلال الأزمة.
- تجنب الأخطاء الاتصالية الشائعة.

#### **اليوم الحادي عشر: إدارة أصحاب المصلحة**

- تحديد أصحاب المصلحة المتأثرين بالأزمة.
- تحليل توقعات واحتياجات كل فئة.
- ترتيب أولويات التواصل والدعم.
- إدارة العلاقة مع الجهات التنظيمية والشركاء.
- الحفاظ على الثقة خلال مراحل الأزمة.

#### **اليوم الثاني عشر: إدارة الموارد والعمليات أثناء الأزمة**

- تحديد الموارد الحرجة المطلوبة للاستجابة.
- توزيع المهام والموارد حسب الأولويات.
- إدارة القيود التشغيلية أثناء الأزمة.

- التنسيق بين الفرق الميدانية والإدارية.
- متابعة تنفيذ الإجراءات وتصحيح الانحرافات.

### اليوم الثالث عشر: استمرارية الأعمال أثناء الأزمات

- مفهوم استمرارية الأعمال وعلاقته بالأزمات.
- تحديد العمليات والخدمات ذات الأولوية.
- تحليل أثر الانقطاع على المؤسسة.
- إعداد بدائل تشغيلية للوظائف الحرجة.
- ربط خطة الأزمة بخطة استمرارية الأعمال.

### اليوم الرابع عشر: إدارة المعلومات والتوثيق

- أهمية المعلومات الدقيقة في إدارة الأزمة.
- آليات جمع البيانات والتحقق منها.
- إعداد سجلات الأحداث والقرارات والإجراءات.
- إدارة تدفق المعلومات داخل فريق الأزمة.
- استخدام التقارير المختصرة لدعم القرار.

### اليوم الخامس عشر: التمارين والمحاكاة

- أنواع تمارين إدارة الأزمات وسيناريوهاتها.
- تصميم تمرين مكتبي لاختبار الجاهزية.
- تنفيذ محاكاة مبسطة لموقف أزمة.
- تقييم أداء المشاركين والفرق أثناء التمرين.
- استخراج الدروس العملية من المحاكاة.

### اليوم السادس عشر: التعامل مع الأزمات الرقمية والتقنية

- خصائص الأزمات المرتبطة بالأنظمة الرقمية.
- أثر الانقطاعات التقنية على الخدمات والسمعة.
- التنسيق بين فرق التقنية والإدارة والاتصال.

- إدارة المعلومات الحساسة أثناء الحوادث الرقمية.
- أولويات الاستجابة في الأزمات التقنية.

#### اليوم السابع عشر: التعافي والعودة إلى الوضع المستقر

- مراحل التعافي بعد السيطرة على الأزمة.
- إعادة تشغيل العمليات والخدمات تدريجياً.
- دعم الموظفين والعملاء بعد الأزمة.
- إدارة التوقعات خلال مرحلة التعافي.
- قياس مدى استعادة الأداء الطبيعي.

#### اليوم الثامن عشر: المراجعة بعد الأزمة والتعلم المؤسسي

- مفهوم المراجعة اللاحقة للأزمة.
- جمع الدروس المستفادة من الفرق المعنية.
- تحليل نقاط القوة والقصور في الاستجابة.
- تحديث الخطط والإجراءات بناءً على النتائج.
- تحويل التجربة إلى معرفة مؤسسية قابلة للاستخدام.

#### اليوم التاسع عشر: إعداد مشروع خطة أزمة متكاملة

- اختيار سيناريو أزمة مناسب لبيئة العمل.
- تحديد أصحاب المصلحة والأولويات الحرجة.
- بناء إجراءات الاستجابة والتواصل والتعافي.
- إعداد مؤشرات متابعة الأداء أثناء الأزمة.
- مراجعة اتساق الخطة مع الحوكمة المؤسسية.

#### اليوم العشرون: التطبيق النهائي والمراجعة الشاملة

- عرض نماذج خطط إدارة الأزمات ومناقشتها.
- تحليل القرارات والرسائل والإجراءات المقترحة.
- مراجعة المفاهيم والأدوات الأساسية للدبلوم.

- تقديم تغذية راجعة لتحسين الخطط النهائية.
- إعداد مسار تطوير فردي في إدارة الأزمات.

## course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج لمدة 20 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتم توزيع اليوم التدريبي بين شرح المفاهيم، مناقشة الأمثلة العملية، تنفيذ التمارين، وتحليل السيناريوهات. يتدرج البرنامج من بناء الفهم الأساسي لإدارة الأزمات إلى إعداد خطة أزمة متكاملة وتطبيقها من خلال محاكاة ومراجعة نهائية.

## course\_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل داخل الجلسات، تنفيذ التمارين العملية، تحليل السيناريوهات، والمشاركة في إعداد خطة أزمة متكاملة. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT، بما يعكس مشاركتهم في دبلوم مهني متخصص في إدارة الأزمات.

## course\_key\_competencies

- تحليل الأزمات المؤسسية.
- التخطيط للاستجابة الحرجة.
- قيادة فرق الأزمات.
- الاتصال أثناء الأزمات.
- إدارة أصحاب المصلحة.
- التعافي والتعلم المؤسسي.

## مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

## مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com