



# ainfct

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

## دبلوم إدارة الكوارث والأزمات

### فكرة الدورة

تواجه المؤسسات اليوم بيئة تشغيلية معقدة تتسم بتزايد **المخاطر** الطبيعية والتقنية والصحية والأمنية، ما يجعل إدارة الكوارث والأزمات قدرة استراتيجية وليست إجراءً طارئاً فقط. يركز هذا الدبلوم على بناء فهم متقدم لدورة إدارة الكوارث والأزمات، بدءاً من تحليل **المخاطر** والتهديدات، مروراً بالوقاية والاستعداد والاستجابة، وصولاً إلى التعافي واستمرارية الأعمال والتعلم المؤسسي بعد الحدث. يقدم AINFCT هذا البرنامج بمنهجية مهنية تجمع بين المفاهيم الحديثة والتطبيق العملي، مع التركيز على اتخاذ القرار تحت الضغط، إدارة مراكز العمليات، التنسيق بين أصحاب المصلحة، الاتصال أثناء الأزمات، وتقييم خطط الطوارئ والتعافي. كما يساعد البرنامج المشاركين على ربط إدارة الأزمات بإدارة **المخاطر** والحوكمة واستمرارية الخدمات، بما يدعم جاهزية مؤسسية أكثر نضجاً واستجابة أكثر اتساقاً. يمثل البرنامج قيمة عملية للجهات التي تسعى إلى تطوير فرق قادرة على التخطيط المنهجي، قيادة الاستجابة، وتحويل الدروس المستفادة إلى تحسينات قابلة للتنفيذ.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل سيناريوهات الكوارث والأزمات المؤسسية.

- تطوير خطط الاستعداد والاستجابة المتقدمة.
- إدارة مراكز العمليات أثناء الأزمات.
- تنسيق الأدوار بين الفرق وأصحاب المصلحة.
- تقييم التعافي واستمرارية الخدمات الأساسية.
- استخلاص الدروس وتحسين الجاهزية المؤسسية.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم المتقدمة بتطبيقات إدارة الأزمات.
- تحليل حالات واقعية وسيناريوهات متعددة **المخاطر**.
- تمارين جماعية لبناء خطط الاستجابة والتعافي.
- محاكاة عملية لاتخاذ القرار وإدارة مركز العمليات.
- نقاشات موجهة لاستخلاص الدروس وتحسين **الأداء**.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز مرونة **المؤسسة** في مواجهة الأزمات من خلال:
- رفع مستوى الجاهزية المؤسسية للكوارث.
  - تحسين سرعة الاستجابة للاضطرابات الحرجة.
  - تقليل أثر الانقطاعات على الخدمات.
  - تعزيز التنسيق بين الوحدات المعنية.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- اكتساب تفكير قيادي أثناء الأزمات.
- استخدام أدوات تحليل **المخاطر** المتقدمة.
- إدارة الاتصالات تحت ضغط الأحداث.
- تقييم خطط الطوارئ والتعافي.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا الدبلوم المهني المشاركين المسؤولين عن التخطيط والاستجابة والقيادة في حالات الكوارث والأزمات. كما يفيد العاملين في وظائف تتطلب جاهزية مؤسسية وقدرة على التنسيق تحت الضغط.

- مديرو وفرق إدارة الأزمات والطوارئ.
- مسؤولو استمرارية الأعمال وإدارة **المخاطر**.
- القيادات الإشرافية في الجهات الخدمية والتشغيلية.
- منسقو السلامة والأمن والصحة المهنية.
- المهنيون المرشحون لأدوار استجابة ومرونة مؤسسية.

### اليوم الأول: مدخل متقدم إلى إدارة الكوارث والأزمات

- مفهوم الكارثة والأزمة والحدث الطارئ.
- الفروق بين إدارة **المخاطر** وإدارة الأزمات.
- دورة إدارة الكوارث من الوقاية إلى التعافي.
- خصائص الأزمات المعقدة ومتعددة الأطراف.
- أدوار **القيادة** المؤسسية في المواقف الحرجة.

### اليوم الثاني: الحوكمة المؤسسية لإدارة الأزمات

- سياسات الحوكمة والمسؤوليات المعتمدة.
- هيكل لجان الطوارئ وإدارة الأزمات.
- مصفوفة الصلاحيات واتخاذ القرار.
- العلاقة بين الحوكمة والامتثال والمساءلة.
- مؤشرات نضج منظومة إدارة الأزمات.

### اليوم الثالث: تحليل المخاطر والتهديدات الحرجة

- منهجيات تحديد **المخاطر** ذات الأثر العالي.
- تقييم الاحتمالية والأثر والسرعة.
- تحليل التهديدات الطبيعية والتقنية والبشرية.
- ترتيب أولويات **المخاطر** الحرجة.
- توثيق سجل **المخاطر** المرتبطة بالكوارث.

### اليوم الرابع: تقييم القابلية للتأثر والقدرات

- تحليل نقاط الضعف المؤسسية والتشغيلية.
- تقييم القدرات والموارد المتاحة.
- تحليل الفجوات في خطط الاستجابة.

- تحديد الاعتمادات الحرجة بين الخدمات.
- صياغة أولويات تحسين جاهزية.

#### اليوم الخامس: التخطيط للطوارئ والاستعداد

- مكونات خطة الطوارئ المؤسسية.
- تحديد السيناريوهات المرجعية للتخطيط.
- بناء إجراءات الاستعداد المبكر.
- توزيع الموارد والمسؤوليات التشغيلية.
- اختبار قابلية تنفيذ الخطة عملياً.

#### اليوم السادس: أنظمة الإنذار المبكر والمراقبة

- دور الرصد المبكر في تقليل الخسائر.
- مصادر البيانات والمؤشرات التحذيرية.
- تصميم مستويات الإنذار والتصعيد.
- قنوات التبليغ الداخلي والخارجي.
- تحديات موثوقية المعلومات أثناء الحدث.

#### اليوم السابع: إدارة الاستجابة الميدانية

- مبادئ تنظيم الاستجابة في موقع الحدث.
- تحديد الأولويات عند ندرة الموارد.
- توزيع فرق العمل والمهام الميدانية.
- إدارة السلامة أثناء العمليات الحرجة.
- التنسيق بين القيادة المركزية والموقع.

#### اليوم الثامن: مركز العمليات وإدارة الحوادث

- مفهوم مركز عمليات الطوارئ.
- وظائف القيادة والعمليات والتخطيط والدعم.
- تدفق المعلومات داخل مركز العمليات.

- إعداد تقارير الموقف الدورية.
- إدارة التصعيد وإغلاق الحوادث.

### اليوم التاسع: اتخاذ القرار تحت الضغط

- خصائص القرار في البيئات غير المستقرة.
- تحليل الخيارات عند نقص المعلومات.
- التحيزات الإدراكية في الأزمات.
- استخدام مصفوفات الأولوية السريعة.
- توثيق قرارات الأزمة ومبرراتها.

### اليوم العاشر: الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات

- مبادئ الاتصال الفعّال أثناء الأزمات.
- تحديد الرسائل الحرجة للجمهور الداخلي.
- إدارة المتحدث الرسمي وقنوات الإعلام.
- التعامل مع الشائعات والمعلومات المضللة.
- تنسيق الرسائل مع أصحاب المصلحة.

### اليوم الحادي عشر: إدارة أصحاب المصلحة والشراكات

- رسم خريطة أصحاب المصلحة في الأزمة.
- تحديد مصالح الأطراف وتأثيرها.
- إدارة التعاون مع الجهات الخارجية.
- آليات التنسيق المشترك وتبادل المعلومات.
- بناء الثقة قبل وأثناء وبعد الأزمة.

### اليوم الثاني عشر: استمرارية الأعمال والخدمات الأساسية

- مفهوم استمرارية الأعمال في الأزمات.
- تحليل أثر الانقطاع على العمليات.
- تحديد الخدمات والوظائف ذات الأولوية.

- تطوير استراتيجيات الاستمرارية البديلة.
- ربط خطط الاستمرارية بخطط الطوارئ.

#### **اليوم الثالث عشر: إدارة الموارد والإمداد أثناء الكوارث**

- تخطيط الاحتياجات اللوجستية الحرجة.
- تحديد الموارد البشرية والمادية المطلوبة.
- إدارة المخزون والمواقع البديلة.
- تتبع الموارد أثناء الاستجابة.
- التعامل مع القيود وسلاسل الإمداد.

#### **اليوم الرابع عشر: حماية الأفراد والسلامة**

- مبادئ حماية الأرواح أثناء الكوارث.
- إجراءات الإخلاء والإيواء المؤقت.
- إدارة الفئات الأكثر تعرضاً للخطر.
- السلامة المهنية أثناء الاستجابة.
- التنسيق مع فرق الصحة والدعم النفسي.

#### **اليوم الخامس عشر: إدارة المعلومات والتوثيق**

- أهمية المعلومات الدقيقة في الأزمة.
- تصميم نماذج جمع بيانات الحوادث.
- إدارة سجلات القرارات والإجراءات.
- حماية المعلومات الحساسة أثناء الحدث.
- تحويل البيانات إلى تقارير تنفيذية.

#### **اليوم السادس عشر: التعافي وإعادة التشغيل**

- مفهوم التعافي المؤسسي بعد الكارثة.
- تحديد أولويات إعادة الخدمات.
- خطة العودة التدريجية للتشغيل.

- إدارة الآثار البشرية والتنظيمية.
- متابعة مؤشرات التعافي والاستقرار.

### اليوم السابع عشر: التمارين والمحاكاة

- أنواع تمارين الطوارئ والمحاكاة.
- تصميم سيناريو تدريبي واقعي.
- تحديد أهداف التمرين ومؤشرات النجاح.
- إدارة جلسات المحاكاة والتقييم.
- توثيق الملاحظات وخطط التحسين.

### اليوم الثامن عشر: التقييم والمراجعة بعد الأزمة

- منهجيات مراجعة الأداء بعد الحدث.
- جمع الدروس المستفادة من الفرق.
- تحليل فجوات الاستجابة والتنسيق.
- تحويل الملاحظات إلى إجراءات تصحيحية.
- متابعة تنفيذ التحسينات المعتمدة.

### اليوم التاسع عشر: بناء منظومة مرونة مؤسسية

- مفهوم المرونة المؤسسية المتكاملة.
- ربط إدارة الأزمات بإدارة المخاطر.
- تعزيز ثقافة الجاهزية والمسؤولية.
- تطوير مؤشرات قياس المرونة.
- استدامة التحسين والتعلم المؤسسي.

### اليوم العشرون: تطبيق تكاملي وتقييم نهائي

- تحليل حالة أزمة شاملة.
- بناء خطة استجابة مختصرة.
- تحديد قرارات القيادة والتصعيد.

- عرض الحلول ومناقشة الدروس.
- تقييم الكفاءات ومخرجات التعلم.

## course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج على مدار 20 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بتمهيد معرفي يوضح محور الجلسة، ثم ينتقل إلى مناقشة تطبيقية وأمثلة عملية مرتبطة بإدارة الكوارث والأزمات. وتتضمن الجلسات أنشطة تحليل حالات، وتمارين قصيرة، ومحاكاة جزئية أو جماعية وفق طبيعة الموضوع. ويُختتم كل يوم بتلخيص تنفيذي لأهم المفاهيم والأدوات ونقاط التطبيق العملي.

## course\_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، وإنجاز التطبيق التكاملي في نهاية البرنامج. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور/إتمام صادرة عن AINFCT.

## course\_key\_competencies

- تحليل المخاطر والكوارث.
- قيادة الاستجابة للأزمات.
- إدارة مركز العمليات.
- اتصال الأزمات المؤسسي.
- تخطيط الاستمرارية والتعافي.
- التقييم والتحسين بعد الأزمة.

## 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