

إدارة الأزمات والطوارئ التشغيلية

2027 – 18 يناير

ميلان





إدارة الأزمات والطوارئ التشغيلية

المرجع: 1909_6903 التاريخ: 18 - 22 يناير 2027 المكان: ميلان الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

تتطلب إدارة الأزمات والطوارئ التشغيلية انضباطا تكتيكية صارما، وهياكل واضحة لقيادة الحوادث، وإجراءات حاسمة لاحتواء التهديدات الميدانية وحماية سلامة العاملين والأصول التشغيلية. يركز هذا البرنامج التدريبي على بناء البروتوكولات العملية للتحرك الفوري في الموقع، وإجراء التقييم الديناميكي للمخاطر، وتوجيه فرق الاستجابة المتعددة أثناء الحوادث الصناعية والمرفقية الجسيمة. يتدرب المشاركون على تشغيل مراكز العمليات وتطبيق خطط احتواء الأخطار وإدارة قنوات الاتصال التكتيكية لضمان استقرار المواقع المتضررة، وتقديم هذا البرنامج مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

تؤدي الاستجابات العشوائية أثناء الطوارئ المفاجئة إلى تفاقم الخسائر المادية، وزيادة فترات تعطل الأعمال، وتعرض سلامة فرق الخطوط الأمامية للخطر. يضمن تطبيق أطر قيادة الحوادث المعيارية سرعة احتواء الأخطار التشغيلية، وتوحيد مسارات التنسيق الميداني بين فرق التدخل، والتعجيل باستعادة جاهزية المنشأة بعد الحوادث الكبرى.

- تسريع وتيرة الاحتواء: تطبيق فوري لبروتوكولات احتواء الموقع للحد من انتشار الأخطار التشغيلية.
- وضوح سلسلة القيادة: إزالة التداخل الإجرائي عبر تحديد أدوار ومسؤوليات فرق الاستجابة بدقة.
- التنسيق مع الجهات المساندة: تنظيم الربط التكتيكي المباشر مع أجهزة الحماية المدنية وفرق الدعم الخارجي.
- حماية الأصول التشغيلية: تقليل الخسائر الثانوية في البنية التحتية والمعدات والبيئة المحيطة أثناء الحوادث.

المبادئ والأساس المعرفي

- المواصفة القياسية ISO 22320:2018: تحدد إرشادات قيادة الحوادث، وإدارة المعلومات التشغيلية، والتنسيق متعدد الجهات في الطوارئ.
- مبادئ نظام قيادة الحوادث ICS: تضبط الهيكل الهرمي للقيادة الميدانية، ونطاق الإشراف، والعمليات التكتيكية المعيارية في موقع الحدث.
- المواصفة القياسية ISO 22301:2019: تؤصل آليات الربط التشغيلي بين احتواء الطوارئ الميدانية واستمرارية الأعمال واستعادة العمليات.



المشاركون المستهدفون

- أخصائيو ومسؤولو السلامة والصحة المهنية والبيئة المشرفون على تدقيق الامتثال وأنظمة سلامة المنشآت.
- قادة الحوادث، ومسؤولو السلامة الميدانية، وأعضاء مركز عمليات الطوارئ المعنيون باحتواء الحوادث.
- مدراء العمليات والمصانع، والمشرفون الميدانيون في المحطات والمرافق التشغيلية.
- مسؤولو الأمن الصناعي، ومراقبو البنية التحتية، ومشغلو غرف التحكم وفرق الإرسال والتوجيه.

صمم المحتوى لدعم كوادرات السلامة والصحة المهنية في المصانع، ومنشآت المعالجة، وقطاعات الطاقة، ومراكز النقل واللوجستيات، والبنى التحتية الحيوية.

مخرجات التعلم

1. تفعيل نظام قيادة الحوادث وتطبيق بروتوكولات احتواء الموقع بدقة أثناء الاضطرابات التشغيلية.
2. تصنيف مستويات خطورة الحوادث وتوزيع موارد الاستجابة التكتيكية وفق الأولويات الميدانية.
3. تشغيل مركز عمليات الطوارئ لإدارة البلاغات الميدانية وتتبع تخصيص الأصول والمعدات بكفاءة.
4. تنفيذ تكتيكات الحد من المخاطر بناء على التقييم الديناميكي للمخاطر لتأمين فرق الاستجابة.
5. إدارة إجراءات التسليم التكتيكي والتنسيق الميداني مع فرق الحماية المدنية والجهات المختصة.
6. قيادة جلسات استخلاص الدروس المستفادة وإعداد سجل الإجراءات التصحيحية لتطوير الجاهزية.

هيكل البرنامج

اليوم 1: نظام قيادة الحوادث وبروتوكولات تفعيل الطوارئ

كيف تنتقل الفرق التشغيلية من نمط العمل الاعتيادي إلى هيكل القيادة التكتيكية المنظم؟

- الهيكل التنظيمي لنظام قيادة الحوادث، وتحديد الأدوار، وضبط نطاق الإشراف
- التقييم الأولي لمسرح الحادث، وفرض الأطواق الأمنية، وتحديد مناطق الأمان الميدانية
- محددات إطلاق إشارات الاستجابة لفرق طوارئ الموقع والوحدات المساندة
- تسلسل الإجراءات العملية للفرق المناوبة والجهات الرسمية المختصة
- تجهيز مركز القيادة الميداني وإجراءات الإيجاز الاستخباراتي الموقعي

اليوم 2: احتواء الموقع وتكتيكات الحد من المخاطر

ما التدابير المباشرة اللازمة لعزل الأخطار الصناعية وتأمين سلامة الأفراد في المنشأة؟



- بروتوكولات احتواء التسربات الصناعية والحرائق وإخفاقات الأنظمة الميكانيكية
- التقييم الديناميكي للمخاطر وتحديد مسافات الأمان والعزل التكتيكي
- تكتيكات الحد من المخاطر الناجمة عن المواد الخطرة والتصدعات الإنشائية
- آليات حصر الأفراد في نقاط التجمع ومسارات الإخلاء وغرف اللجوء الآمنة
- تنظيم نقاط الفرز الطبي وإجراءات النقل والإخلاء الطبي العاجل

اليوم 3: تنسيق مركز عمليات الطوارئ وتدفق المعلومات

كيف يحافظ مركز العمليات على الرؤية التكتيكية الشاملة وتوفير الدعم اللوجستي للموقع؟

- التصميم المكاني لمركز عمليات الطوارئ وتوزيع مهام الطواقم والأنظمة المساندة
- جمع وتدقيق المعلومات الميدانية وتسجيل الأحداث وتحديث شاشات المتابعة
- طلب الموارد الفنية وتوجيه المعدات وحشد المقاولين الميدانيين المساندين
- الإسناد اللوجستي وتبديل نوبات العمل لفرق الاستجابة الميدانية في الطوارئ الممتدة
- معايير تصعيد الحوادث وإجراءات الإخطار للقيادات التنفيذية للمنشأة

اليوم 4: التنسيق المشترك والاتصالات التشغيلية الميدانية

كيف تتكامل وحدات الاستجابة الداخلية مع أجهزة الطوارئ والدفاع المدني؟

- آليات التشغيل البيني مع أجهزة الدفاع المدني والفرق البلدية المعنية
- واجهات القيادة المشتركة، ودورات الإيجاز الموحدة، وانضباط الاتصال اللاسلكي
- بروتوكولات الاتصال الميداني البديل في حال تضرر شبكات البنية التحتية
- إعداد رسائل الطوارئ الأولية الموجهة لأصحاب المصلحة والمجتمعات المجاورة
- تنظيم الدخول للمنشأة، وإدارة مناطق الاصطفاف، وحراسة الأطواق الخارجية

اليوم 5: تمارين الاحتواء التكتيكي والتعافي بعد الحادث

كيف تتأكد الفرق من استقرار الموقع وتنتقل بنجاح إلى مرحلة التعافي التشغيلي؟

- محاكاة سيناريوهات الاحتواء الميداني تحت ضغوط البلاغات المتلاحقة والمفاجئة
- معايير استقرار الموقع، وفحوصات جودة الهواء، وتدقيق السلامة الهيكلية للمباني
- بروتوكولات إنهاء الاستجابة التكتيكية وتسليم الموقع لفرق التحقيق الفني
- إجراءات استخلاص الدروس المستفادة وتوثيق الأدلة الميدانية بعد الحادث
- صياغة سجل الإجراءات التصحيحية لتطوير خطط الطوارئ والجاهزية المستقبلية



المنهجية

يقوم البرنامج على ورش العمل التطبيقية، وتمارين المحاكاة المكتبية، ودراسة سجلات الحوادث الصناعية، وتطبيقات القيادة التكتيكية. يتدرب المشاركون على مخططات منشآت افتراضية، وقوائم جرد المواد الخطرة، وبلاغات طارئة متدرجة لاتخاذ قرارات احتواء سريعة وعملية.

- نشاط مقترح: إعداد خطة عمل الحادث للتعامل مع سيناريو افتراضي لحادث صناعي متعدد الأطراف.
- نشاط مقترح: إدارة دورة تتبع الموارد في مركز عمليات الطوارئ تحت ظروف انقطاع البيانات الحية.
- نشاط مقترح: قيادة جلسة إيجاز وتنسيق مشترك لربط مسؤولي الموقع بأجهزة الدعم الخارجي.

المخرج الختامي

يطور كل مشارك دليلًا تشغيليًا متكاملًا للاستجابة للطوارئ يتضمن مخطط هيكل قيادة الحادث، وقوائم تدقيق احتواء الموقع، ونماذج تسليم المهام التكتيكية. يمثل هذا المخرج وثيقة إجرائية جاهزة للتطبيق في المنشأة لتعزيز كفاءة الاحتواء الميداني والاستجابة للأزمات.

الأسئلة الشائعة

ما المعايير والأسس المعتمدة في هذا البرنامج التدريبي؟

يعتمد البرنامج على المبادئ المحددة في المواصفة القياسية ISO 22320:2018 جنبًا إلى جنب مع النماذج التكتيكية لنظام قيادة الحوادث، مع التركيز على التطبيقات الميدانية المعيارية.

هل يناسب المحتوى المنشآت والمرافق غير الصناعية؟

نعم، تتوافق مسارات قيادة الحوادث، وبروتوكولات الاحتواء، وإجراءات مراكز العمليات مع متطلبات المباني الإدارية، والمجمعات اللوجستية، والمؤسسات التعليمية والمرافق الحيوية.

كيف تجرى تمارين الطوارئ التطبيقية داخل القاعة؟

تعتمد التمارين على حقن تدريجي لسيناريوهات محاكاة وبلاغات زمنية متزامنة وسجلات معطيات موقعية، مما يتيح ممارسة القرارات التكتيكية بدقة وأمان دون مخاطر ميدانية.



هل يمكن تطبيق أدوات وقوائم البرنامج على منشأتي مباشرة؟

نعم، يتاح للمشاركين فحص وتطوير مخططات مواقعهم الحالية وقوائم الإخطار الخاصة بمنشأتهم ومواءمتها عمليا أثناء جلسات التطبيق والتمارين التكتيكية.