

# دورة قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية

29 مارس – 2 أبريل 2027  
أمستردام





## دورة قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية

المرجع: 731\_1014 التاريخ: 29 مارس – 2 أبريل 2027 المكان: أمستردام الرسوم: GBP 4800

### ملخص البرنامج

تركز دورة قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية كدورة تدريبية تمتد على مدار 5 أيام ومصممة للمستوى القيادي والتنفيذي على إكساب المشاركين القدرة على إعداد دليل تشغيلي متكامل للأزمات وبطاقة قياس الجاهزية المؤسسية. يعالج البرنامج التحديات المعقدة المرتبطة باختلال سلاسل الإمداد، والأحداث الطارئة غير المسبوق، وضمان استمرارية الوظائف الحيوية في ظل الضغوط والغموض الشديد. يستند المحتوى إلى أطر الحوكمة المعيارية والمحاكاة التكتيكية لإرساء استجابة تشغيلية محكمة وسريعة. تقدم هذا البرنامج مارس للتدريب المملكة المتحدة في مجال قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية.

### المبررات المؤسسية

تفرض البيئات التشغيلية المتغيرة تحديات استثنائية تهدد استدامة العمليات وسمعة المنظمات، مما يتطلب قيادة قادرة على اتخاذ قرارات حاسمة تحت وطأة الضغوط وتوجيه فرق الطوارئ بكفاءة. يتيح هذا التأهيل تعزيز مناعة المنشأة وقدرتها على استيعاب الصدمات وتقليل زمن استعادة النشاط التشغيلي إلى حدوده الدنيا.

- تقليل زمن الاستجابة والتعافي التشغيلي للعمليات الحرجة عند وقوع انقطاعات غير متوقعة.
- خفض الخسائر المالية وتكاليف الانقطاع عبر مصفوفات تصنيف وتحديد الأولويات وتخصيص الموارد.
- حماية القيمة السوقية وسمعة المنشأة من خلال توحيد الخطاب الإعلامي وضبط بروتوكولات الإفصاح.

### المبادئ والأساس المعرفي

- معيار ISO 22361:2022 الخاص بإدارة الأزمات والمبادئ التوجيهية للحوكمة والقيادة الاستراتيجية.
- معيار ISO 22301:2019 لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال وتخطيط التعافي من الكوارث وحماية الوظائف الحيوية.
- إطار ISO 22316:2017 للأمن والمرونة المؤسسية والمبادئ التوجيهية الداعمة للقدرة على التكيف التنظيمي.
- مبادئ إدارة المخاطر وفق معيار ISO 31000:2018 المعتمدة لتحديد سياق التهديدات وتحليل التأثير التشغيلي.



## المشاركون المستهدفون

- المسؤولون عن قيادة فرق إدارة الطوارئ وغرف العمليات المركزية والاستجابة للحوادث الكبرى.
- المكلفون بحوكمة استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر التشغيلية وسلاسل الإمداد في المنشآت.
- القائمون على صياغة استراتيجيات التواصل المؤسسي والتعامل مع وسائل الإعلام خلال الاضطرابات.
- المعنيون بتطوير السياسات التنظيمية والامتثال ومراجعة الخطط التشغيلية لضمان المنة المؤسسية.

يناسب البرنامج قطاعات الطاقة، والخدمات المالية، والرعاية الصحية، والبنية التحتية، والجهات الحكومية المنظمة.

## مخرجات التعلم

1. تقييم البنى الهيكلية لحوكمة الأزمات وتوزيع مهام القيادة الذهبية والفضية والبرونزية في المواقف الحرجة.
2. تحليل التدفقات المعلوماتية وتطبيق آليات الإدراك الاستراتيجي لتجاوز الانحياز المعرفي وسرعة اتخاذ القرار.
3. بناء مسارات الاستجابة والتعافي للوظائف الحيوية وتحديد فترات التوقف المقبولة وسلاسل التوريد البديلة.
4. صياغة بروتوكولات التواصل المؤسسي الموحدة ومخاطبة أصحاب المصلحة لاحتواء الأضرار السمعية.
5. تصميم تمارين المحاكاة واختبارات الجهد لتحديد فجوات الجاهزية ورفع مؤشرات المرونة المؤسسية.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مبادئ قيادة الأزمات والحوكمة الاستراتيجية

كيف تؤسس المنظمات هياكل القيادة وتفعل بروتوكولات اتخاذ القرار لمواجهة الاضطرابات الكبرى؟

- إطار حوكمة الأزمات وفق معيار ISO 22361:2022
- بنية فريق إدارة الأزمات الاستراتيجي
- الحد من الانحياز المعرفي في بيئات الضغط العالي
- بروتوكولات القيادة التنفيذية وهرمية القيادة الذهبية والفضية والبرونزية
- تحديد سياق مخاطر الاضطراب وفق معيار ISO 31000:2018

### اليوم 2: التصنيف الموقفي والإدراك وديناميكيات القرار

كيف يتم تحليل البيانات غير المكتملة وتصنيف مستويات الخطورة لتوجيه التدخل التشغيلي؟



- نماذج الإدراك الاستراتيجي والتحقق من مصادر المعلومات
- تصنيف حدة الأزمات وعتبات التصعيد الإداري
- حل المشكلات الديناميكي وأطر اتخاذ القرار الحدية
- تخطيط تأثير أصحاب المصلحة ومصفوفة تحديد الأولويات
- تقييم التهديدات التشغيلية وتخصيص الموارد

### اليوم 3: تكامل الاستمرارية والاستجابة للاضطرابات

كيف تتربط خطط الاستمرارية التشغيلية لضمان سلامة الوظائف الحيوية والحد من الخسائر؟

- بنية الاستجابة والتعافي وفق معيار ISO 22301:2019
- مخطط اعتمادية الوظائف الحيوية والمسارات البديلة
- مواعمة فترة التوقف المقبولة كحد أقصى للعمليات
- تنسيق العمل المشترك وخطط الطوارئ لسلاسل الإمداد
- صياغة دليل إجراءات الحوادث التنفيذية

### اليوم 4: التواصل في الأزمات ومواعمة أصحاب المصلحة

كيف تتم إدارة الإفصاح وحماية السمعة المؤسسية عبر القنوات الإعلامية المختلفة؟

- بروتوكولات التواصل الاستراتيجي في الأزمات
- قواعد المتحدث الرسمي وتدابير الإفصاح الإعلامي
- نماذج مواعمة الرسائل عبر القنوات المتعددة
- تقييم الأثر على السمعة المؤسسية وتخفيف المخاطر
- منظومات طمأنة الموظفين ومواعمة الجبهة الداخلية

### اليوم 5: قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية واختبارات الجهد

كيف تقاس الجاهزية التشغيلية وتتحول التجارب والدروس المستفادة إلى مناعة مؤسسية مستدامة؟

- تقييم نضج المرونة المؤسسية وفق معيار ISO 22316:2017
- تصميم تمارين المحاكاة واختبارات الجهد النظرية
- خفض التصعيد والتدقيق العلاجي بعد انتهاء الحادث
- التعلم التنظيمي التكميلي ومؤشرات المرونة المؤسسية
- استكمال دليل تشغيل الأزمات وبطاقة قياس الجاهزية المؤسسية



## المنهجية

يعتمد البرنامج على منهجية التحليل التكتيكي ودراسة السيناريوهات الميدانية المعقدة، حيث ينخرط المشاركون في محاكاة واقعية لاختبار قدرات الاستجابة الفورية، وتقييم فجوات التواصل وتداعيات القرارات المصيرية عبر حلقات عمل تفاعلية وجلسات مراجعة الأداء اللاحق للحدث.

- نشاط مقترح: محاكاة سيناريو أزمة انقطاع تقني وسلاسل إمداد حيوية واختبار هرمية القيادة الذهبية والفضية.
- نشاط مقترح: إعداد بيان صحفي ومصفوفة رسائل موجهة لأصحاب المصلحة في بيئة افتراضية متوترة.
- نشاط مقترح: إجراء اختبار جهد نظري لفحص قدرة خطط التعافي من التوقف التشغيلي الحاد.

## المخرج الختامي

يطور كل مشارك دليلًا تشغيليًا متكاملًا لإدارة الأزمات مقرونا ببطاقة قياس الجاهزية والمرونة المؤسسية. يشتمل المخرج على آليات التصعيد وهياكل القيادة ومصفوفات توزيع الموارد، ويستخدم كمرجع تطبيقي تدعمه الإدارة التنفيذية لاختبار فاعلية الفرق ورفع كفاءة التدخل وقت الطوارئ.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية المشاركين في الإدارة التنفيذية دون خلفية تقنية في إدارة المخاطر؟

نعم، يركز البرنامج على الأبعاد الاستراتيجية والحوكمة واتخاذ القرار القيادي والتواصل الفعال، ولا يتطلب تخصصًا تقنيًا مسبقًا في الحسابات الإحصائية للمخاطر، حيث يخدم القيادات المسؤولة عن توجيه المنظمات في فترات الاضطراب.

### ما المعايير الدولية التي يستند إليها منهج قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية؟

يستند البرنامج إلى أحدث المعايير الدولية المعتمدة، وتشمل ISO 22361:2022 لإدارة وحوكمة الأزمات، و ISO 22301:2019 لأنظمة استمرارية الأعمال، و ISO 22316:2017 لتعزيز المرونة المؤسسية، و ISO 31000:2018 لإدارة المخاطر المؤسسية.

### كيف يطبق المخرج الختامي لبرنامج قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية في بيئة العمل المؤسسية؟

يمثل المخرج الختامي وثيقة تشغيلية ونظامًا تقييميًا يدعم لجان إدارة المخاطر وفرق الطوارئ في فحص سلاسل الإمداد ومسارات التنسيق وتحديث خطط العمل وإجراء التمارين الدورية داخل منشأتك للتأكد من الجاهزية التشغيلية الدائمة.



## كيف يختلف برنامج قيادة الأزمات والمرونة المؤسسية عن برامج استمرارية الأعمال المعتادة؟

يركز هذا المسار على القيادة الاستراتيجية وديناميكيات اتخاذ القرار تحت الضغط وحماية السمعة والتكيف التنظيمي الشامل، متجاوزا الجوانب الإجرائية والتقنية المقتصرة على استعادة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والأنظمة المعتادة في الاستمرارية التشغيلية.