

# إدارة الأزمات واتخاذ القرار الفعال

## مقدمة:

- تعدد التعريفات التي تشرح مفهوم "إدارة الأزمات"، لكن يمكن اختصار المفهوم على أنها "عمليات تتضمن التنبؤ بالإشكاليات والأزمات المتوقعة وتحديد الإجراءات الممكنة أو المفروض إتباعها حال حدوثها؛ بهدف السيطرة والتعامل مع وضع مفاجئ أو طارئ يسبب أضراراً جسيمة وخلالاً في استقرار النظام الإداري ويعرقل العمليات الاعتيادية، وتسعى هذه العملية إلى إعادة التوازن عبر إجراء تغييرات ومعالجات سريعة، تهدف هذه الدورة إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات الأساسية اللازمة التي تمكنهم من إدارة الأزمات بكفاءة وفعالية ليتمكنوا من النجاح في تحقيق أهدافهم على مستوى الفرد والمؤسسة وتنمية قدراتهم ومهاراتهم في استقبال وإدارة وعلاج الأزمات واتخاذ القرارات بطرق ابتكارية.

## أهداف الدورة:

- تنمية مهارات المشاركين في مواجهة والتعامل مع المواقف الصعبة والأزمات
- صقل جدارة القيادة الفعالة المرنة في التعامل مع التحديات المستقبلية في سياق الأزمات
- تنمية مهارات المشاركين بخصائص القيادة الفعالة المرنة في المواقف الصعبة والأزمات
- إلمام المشاركين بإستراتيجية التنبؤ والتحليل وأثرها المباشر في صناعة القرارات الإستراتيجية خلال الأزمات
- جدارة القيادة الفعالة المرنة في صياغة الخطط من خلال تفعيل القدرات الإبداعية والإبتكارية لمواجهة المواقف الصعبة والأزمات

## الفئات المستهدفة:

- تم تصميم هذه الدورة التدريبية لكبار المدراء المسؤولين عن التعامل مع الأزمات في المستويات الاستراتيجية والتكتيكية ومدراء العمليات وأفراد فريق إدارة الأزمات والقادة والمشرفين . ومدراء استمرارية الأعمال والمحللين والعاملين في إدارة المخاطر.

## المنهجية:

- تستخدم هذه ادورة التدريبية مزيجاً من العروض التقديمية والمناقشات ودراسات الحالة وأشرطة الفيديو ولعب الأدوار والتمارين التفاعلية.

## محتوى البرنامج:

### أساسيات في إدارة الأزمات:

- الفرق بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
- أبعاد الأزمة وسماتها
- أنواع الأزمات
- مناهج تشخيص الأزمات

### كيفية التعامل مع الأزمات:

- المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات
- إعداد وتدريب الفريق الأزموري
- التفويض المسبق للسلطات
- التخطيط للاتصالات أثناء الأزمات

### عملية إدارة الأزمات:



- مرحلة ما قبل وقوع الأزمة
- خطة إدارة الأزمات
- فريق إدارة الأزمات
- دور المتحدث الرسمي
- مرحلة وقوع الأزمة
- الاستجابة الأولية
- إصلاح السمعة
- مرحلة ما بعد وقوع الأزمة
- الدروس المستفادة
- المتابعة والتواصل

### كيفية القيام بهيكله البيانات ، وجمع المعلومات:

- تطبيق الطرق المختلفة لعملية التحليل وذلك للكشف عن محتوى الازمات ورصد مسبباتها البعيدة .
- تطبيق عملية القياس "القبلي والبعدي" لتحجيم مختلف الازمات (كماً ونوعاً).
- التقويم، والدور العلاجي لإدارة الازمات وتفعيل الاجراءات الوقائية في دعم الايجابيات

### وسائل الإعلام والتواصل عند الأزمات:

- وسائل الإعلام والتواصل
- وسائل الإعلام كشريك عند الاستجابة للأزمات
- وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل عند الأزمات
- وسائل التواصل الاجتماعي كأداة مفيدة أو تحدي
- الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل عند الأزمات

## صناعة القرارات الإستراتيجية في الازمات:

- القرارات الاستراتيجية الموقفية
- القرارات الاستراتيجية الفورية
- القرارات الاستراتيجية التخصصية
- القرارات الاستراتيجية الاستباقية
- القرارات الاستراتيجية الضرورية
- القرارات الاستراتيجية المرحلية
- القرارات الاستراتيجية التكتيكية
- القرارات الاستراتيجية التحليلية
- القرارات الاستراتيجية العلاجية
- حالات وتطبيقات عملية

## تصميم وتنفيذ خطة الاستجابة:

- التصعيد والاستجابة الفورية
- التقييم والاعتبارات
- الإعداد المسبق والفرص
- التنفيذ
- استخلاص المعلومات



## إدارة استمرارية الأعمال (BCM):

- دور BCM في المنظمات
- معايير ومواصفات BCM
- دورة حياة BCM
- تحليل أثر الأعمال (BIA)
- سياسة BCM

## كيف تقيس نتائجك عند الأزمات:

- قياس المخرجات
- قياس آثار الأزمة
- قياس النتائج
- خطوات برنامج القياس
- تحديد الأهداف
- تحديد الجمهور
- تحديد المعايير ومؤشرات القياس
- اختيار التوقيت وتحديد الميزانية وأدوات القياس
- تحليل النتائج واستخلاص المعلومات والتوصيات