البروشور التعريفي للدورة

أساسيات إدارة الأزمات

دورة تأسيسية تعرّف المشاركين بمفهوم الأزمة ومراحلها، وبطريقة تشكيل فريق إدارة الأزمات وتفعيله، والخطوات الأولى الصحيحة عند وقوع أزمة.

الكود	HT-CRM-101
التصنيف	إدارة الأزمات والطوارئ
المدة	أسبوع واحد
المستوى	مبتدئ

مقدمة

نادراً ما تبدأ الأزمة بحدث مفاجئ؛ فهي في الغالب إشارات صغيرة يتجاهلها الجميع حتى تتحول إلى موقف يهدد سلامة الناس وسمعة المؤسسة وثقة المتعاملين معها.

الأهداف

- التمييز بين الحادث والحالة الطارئة والأزمة ومستويات تصعيد كل منها
- شرح مراحل دورة حياة الأزمة وما تتطلبه كل مرحلة من المؤسسة
- التعرف على إشارات الإنذار المبكر ومصادرها داخل المؤسسة وخارجها
- تحديد تكوين فريق إدارة الأزمات وأدوار أعضائه وخطوات تفعيله
- إجراء مراجعة بسيطة بعد الأزمة وتحويل ملاحظاتها إلى تحسينات

لمن هذه الدورة

- الموظفون المرشحون لعضوية فرق إدارة الأزمات
- المشرفون ورؤساء الوحدات التشغيلية
- منسقو الشؤون الإدارية والخدمات العامة
- موظفو المخاطر والجودة حديثو العهد بملف الأزمات

المهارات التي ستكتسبها

- تصنيف الأحداث وتقدير خطورتها
- رصد الإشارات المبكرة
- العمل ضمن فريق الأزمات
- توثيق الأحداث والقرارات

مخرجات التعلم

- تصنيف مجموعة من الأحداث إلى حوادث وطوارئ وأزمات مع تبرير كل تصنيف
- رسم هيكل مبسط لفريق أزمات بأدوار محددة وبديل لكل دور
- إعداد قائمة تحقق لأولويات الساعة الأولى من الأزمة
- مسك سجل للأحداث والقرارات خلال تمرين مكتبي

محاور الدورة

اليوم الأول: مدخل إلى الأزمات

- مفهوم الأزمة وخصائصها وأنواعها الشائعة في المؤسسات
- الفرق بين الحادث والحالة الطارئة والأزمة

- أثر الأزمة على الأفراد والعمليات والسمعة

اليوم الثاني: دورة حياة الأزمة

- مراحل الأزمة من الإشارات المبكرة حتى التعافي
- مصادر الإنذار المبكر وقنوات الإبلاغ الداخلي
- معايير التصعيد ومستويات الخطورة

اليوم الثالث: فريق إدارة الأزمات

- تكوين الفريق وأدواره الأساسية وبدائل الأعضاء
- إجراءات تفعيل الفريق وجدول أعمال اجتماعه الأول
- غرفة الأزمات وأدوات العمل الأساسية فيها

اليوم الرابع: الاستجابة الأولى

- أولويات الساعة الأولى: الأرواح ثم الأصول ثم السمعة
- جمع المعلومات والتحقق منها تحت الضغط
- الرسائل الأولى للموظفين وأصحاب المصلحة

اليوم الخامس: التعافي والتعلم

- الانتقال من الاستجابة إلى التعافي وإعلان انتهاء الأزمة
- مراجعة ما بعد الأزمة وسجل الدروس المستفادة
- مشروع تطبيقي: تمرين مكتبي يدير فيه المشاركون أزمة انقطاع خدمة من تفعيل الفريق حتى المراجعة الختامية

منهجية التدريب

تمارين تصنيف على أحداث قصيرة مأخوذة من بيئات عمل متنوعة
لعب أدوار داخل فريق أزمات يتولى فيه كل مشارك مسؤولية مختلفة
تحليل خطوط زمنية لأزمات افتراضية لتحديد لحظات التصعيد الضائعة
تمرين مكتبي مبسط تتطور فيه أحداث السيناريو على دفعات

الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

المواعيد القادمة

المدينة	الموعد	اللغة	الرسوم
إسطنبول	1 – 5 فبراير 2027	AR	EUR 4,800
دبي	8 – 12 فبراير 2027	EN	EUR 4,500
لندن	15 – 19 فبراير 2027	AR	EUR 5,700
أمستردام	22 – 26 فبراير 2027	EN	EUR 5,500
أونلاين	1 – 5 مارس 2027	AR	EUR 1,800
إسطنبول	2 – 6 أغسطس 2027	EN	EUR 4,800
دبي	9 – 13 أغسطس 2027	AR	EUR 4,500
لندن	16 – 20 أغسطس 2027	EN	EUR 5,700
أمستردام	23 – 27 أغسطس 2027	AR	EUR 5,500
أونلاين	6 – 10 سبتمبر 2027	EN	EUR 1,800

الرسوم للمشارك الواحد.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/crisis-management-fundamentals