Projacs
an egis company

بروجاكس للتدريب والتطوير
Projacs Training and Development

إدارة الأزمات وتدابير الاستجابة لحالات الطوارئ

04 – 08 December 2022

Dubai / UAE

A Member of:
PROJACS ACADEMY

ProjacsAcademy.com

مقدمة

بإمكان الإدارة الفعالة للأزمات أن تحمي المؤسسات عند تعرضها للأزمات أو أحداث الفشل التام، ولأهمية هذا المجال المتخصص نُقدّم هذه الدورة التدريبية التي تستكشف أساليب وأدوات ومنهجيات وضع وإدارة خطط إدارة الأزمات والتعامل مع حالات الطوارئ، حيث تزوّد الدورة المشاركين فيها بالحصيلة المعرفية والمبادئ الأساسية لإدارة الأزمات والتخطيط لحالات الطوارئ والأساليب الفعالة للوقاية منها، ذلك إلى جانب ربط تلك الممارسات بخطة نظام إدارة استمرارية الأعمال.

تتناول هذه الدورة دراسات حالات عملية لكيفية تفعيل خطط إدارة حالات الأزمات والطوارئ حتى تجاوزها.

أهداف البرنامج

في نهاية هذه الدورة المتدربين سوف يكون قادرا على:

- إدارة الفريق
- التخطيط الاستراتيجي
- مهارات التواصل
- إدارة الأزمات
- التركيز على العمليات
- مهارات التحليل
- مهارات الخطابة العامة

محاور البرنامج التدريبي

اليوم الأول:

نظرة عامة على إدارة الأزمات والطوارئ:

- ما هي إدارة الأزمات؟
- إطار عمل إدارة الأزمات
- العمليات التشغيلية لمركز القيادة
- تطوير استراتيجيات الاستجابة للطوارئ وخطط التنفيذ
- ضغوط التفعيل والعمليات المتدرجة
- القوانين المعمول بها
- الدفاع المدني والتنسيق الخارجي
- أفضل الممارسات - الاستراتيجيات والهياكل والقيادة

فرق إدارة الأزمات والطوارئ

- القيادة
- تدفق المعلومات
- تقنيات الجدولة
- أساسيات فريق إدارة الأزمات
- المصفوفة وتسجيل المعلومات ذات الصلة
- تبسيط الأدوات القابلة للتطبيق

اليوم الثاني:

خطط الاستجابة للطوارئ:

- خطط الطوارئ متعددة التخصصات
- خطط الطوارئ أحادية التخصص
- خطط الطوارئ الداخلية

اليوم الثالث:

إدارة الأزمات والطوارئ، والتواصل والتفسير:

- إدارة وسائل الإعلام أثناء الأزمة - والسمعة، والتواصل الداخلي والخارجي
- الأطراف المهتمة
- شركاء العمليات التشغيلية
- التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي
- تبسيط الأدوات القابلة للتطبيق
- أساسيات التواصل الناجح

اليوم الرابع:

المرونة وإدارة ما بعد الأزمات والطوارئ:

- تحليل الخطة، والتقييم، وإعادة التخطيط
- الدروس المستفادة وأفضل الممارسات
- تسجيل وتوثيق الحالة

اليوم الخامس:

دراسات الحالة والمحاكاة:

- تعريف الحالة
- الأدوار التوجيهية
- تحليل التمرين
- تحديد الدروس المستفادة والأخطاء الشائعة.

منهجية التدريب

منهجية التدريب:

المحور الأول: تقديم مادة علمية وفق أحدث المعلومات والإحصاءات والادلة العالمية

ستعمل بروجاكس على تقديم مادة علمية ثرية ذات طابع عملي أكثر من علمي. بحيث يكون المخرجات من المادة تهدف الى كيفية القيام بالشيء بواقع تطبيقي وفق خلفية علمية سليمة.

المحور الثاني: التدريب العملي ومشاركة المتدربين بحالات عمل ميدانية

سيكون التدريب العملي والاسئلة والسيناريوهات وحالات العمل هي الغالبة على البرنامج مما يسمح بأكبر قدر من المشاركة وتوسيع الأفق للمشاركين ومنها على سبيل المثال:

١- **المحاضرة:** ويمكن زيادة وتحسين فعالية المحاضرة من خلال استخدام المعينات البصرية المناسبة والتي تساعد المتلقي في تكوين صورة ذهنية حول الموضوع المقدم وتجعله أكثر تركيزاً.
٢- **العرض الإيضاحي (Presentation):** حيث يمكن أن يقوم المدرب بأداء المهمة المطلوبة أمام المتدربين أو يمكن أن يتم باستخدام معينات بصرية (شرائح مصورة-فيديو-فيلم... إلخ) توضح كيفية القيام بالمهمة المعينة تحت ظروف محددة من خلال نماذج وحالات عمل للتمكين من التطبيق وارتفاع معدل الاسترجاع والتذكر.
٣- **أساليب المشاركة (Interactive communication):** حيث تؤمن مشاركة المتدربين في عملية التعلم وتمكنهم من التعبير عن وجهات نظرهم وتشجعهم على الاستفادة من خبراتهم في فعاليات التدريب. ومنها:
٤- **المناقشة وفرق الحوار:** هو أسلوب تدريبي حيث يتم فيه طرح موضوع ما من قبل المدرب، وتتم مناقشته بشكل تشاركي مع المشاركين والوصول إلى استنتاجات ومقترحات تثري البرنامج
٥- **الأمثلة العملية ودراسة الحالة (Case Study):** وتتضمن اختباراً تفصيلياً لوضع محدد، هذا الوضع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً لكن بالضرورة أن يتم اختياره بعناية ليتضح ويرتبط بشكل مباشر بالإطار العام للبرنامج حتى ينمي المتدربون مهاراتهم في التفكير والتحليل والاستنتاج حول المبادئ النظرية والتطبيقية.
٦- **لعب الأدوار والمحاكاة (Simulation):** هو أسلوب تدريبي يقوم المتدربون بأداء وضع افتراضي أو حقيقي أمام الحضور ويتم إعطاء المتدربين الخلفية الضرورية وبعض الأفكار حول كيفية تنظيم أدوارهم

ولكن ليس هناك حواراً أو نصاً محدداً بل يتم توليد ذلك أثناء لعب الأدوار. بعد نهاية العرض يقوم المشاهدون والمشاركون معاً بمناقشة الأمر لموضوع لعب الأدوار وهو فعال في البرنامج.

٧- **العصف الذهني (Brainstorming):** هذا الأسلوب يستخدم بكثرة في توليد الأفكار والتشجيع على الابتكار حيث يتم تقديم موضوع أو مشكلة للمتدربين ويطلب منهم حلها، ويتم تشجيعهم على طرح أفكارهم بكل حرية للوصول إلى أفكار أو حلول مناسبة.

الجدول الزمني

***الجدول اليومي للبرنامج التدريبي:**

- بداية الدورة ٠٩:٠٠ – ١٠:٠٠ صباحاً
- استراحة ١٠:٠٠ – ١٠:١٥ صباحاً
- استكمال الدورة ١٠:١٥ – ١٢:٠٠ ظهراً
- استراحة ١٢:٠٠ – ١٢:١٥ مساءً
- استكمال الدورة ١٣:٠٠ – ١٤:٠٠ مساءً
- نهاية اليوم التدريبي ١٤:٠٠ مساءً

**** يمكن تعديل جدول أعمال الدورة التدريبية وفقًا لتفضيلات العميل.***

الجدول الزمني

3,000 دولار أمريكي
* تطبق ضريبة القيمة المضافة في حال وجودها