



دورة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة أثناء الأزمات



AGILE LEADERS
Training Center



دورة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة أثناء الأزمات

نظرة عامة

دورة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة أثناء الأزمات لمدة 5 أيام لمديري الأزمات ومختصي الاستمرارية وقادة الاتصال ومديري الإشراف وقادة العمليات والتنفيذيين، ويعود المشاركون بخطة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة في الأزمات. يرسم المشاركون الاعتماديات ويقيمون مخاطر الثقة واحتياجات المعلومات ويحكمون قرارات الإشراف ويتابعون تعهدات الاستمرارية وينسقون تحديثات التعافي ويصلحون العلاقات. تفصل الدورة حوكمة أصحاب المصلحة عن العلاقات الإعلامية وصياغة الرسائل. تقدم أجائل للتدريب إشراف أصحاب المصلحة أثناء الأزمات كمسؤولية مرتبطة بالاستمرارية.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن تنسيق علاقات أصحاب المصلحة أثناء الاضطراب
- الفرق المسؤولة عن اعتماديات الاستمرارية وتعهدات الخدمات الخارجية
- القيادات المسؤولة عن اعتماد الإشراف والتععيد وتحديثات التعافي
- الوظائف المسؤولة عن حوكمة الاتصال مع أصحاب المصلحة والتغذية الراجعة
- التنفيذيون المسؤولون عن الثقة أثناء الاضطراب

تفترض الدورة تنسيق المشاركين لقرارات تشغيلية أو قرارات استمرارية أو اتصال أو إشراف في العمل، وتستبعد الإدارة العامة لأصحاب المصلحة والعلاقات العامة والعلاقات الإعلامية وصياغة المحتوى.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد استمرارية خدماتها وتعافيتها على تعاون أصحاب المصلحة.

- استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات والمرونة المؤسسية
- الاتصال المؤسسي وإشراف أصحاب المصلحة وعمليات العملاء
- الخدمات الحكومية والرعاية الصحية والتعليم والمؤسسات المجتمعية
- الطاقة والمرافق والنقل والخدمات اللوجستية والبنية التحتية
- المصارف والتأمين والتقنية والتصنيع والتجزئة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل اعتماديات أصحاب المصلحة والآثار والنفوذ والتعرض لمخاطر الثقة
- ترتيب احتياجات المعلومات ومستويات الإشراك أثناء الاضطراب
- بناء حوكمة الاتصال مع أصحاب المصلحة وضوابط التصعيد
- استخدام سجلات تعهدات الاستمرارية والتغذية الراجعة لدعم القرارات
- تقييم تحديثات التعافي والمخاوف والشائعات ومخاطر العلاقات
- تطوير إجراءات استعادة علاقات أصحاب المصلحة بعد الأزمة وملكيته

جدول الدورة

اليوم 1: الاعتماديات ومخاطر الثقة

- خريطة اعتماديات أصحاب المصلحة في الأزمات
- مصفوفة أولويات الأثر والنفوذ
- سجل مخاطر ثقة أصحاب المصلحة
- تقييم استمرارية العلاقات الحرجة
- خريطة أدوار أصحاب المصلحة والملكية

اليوم 2: احتياجات المعلومات وخيارات الإشراك

- مصفوفة احتياجات معلومات أصحاب المصلحة
- دليل قرار مستوى الإشراك في الأزمات
- ثقة أصحاب المصلحة أثناء الاضطراب
- تحليل المخاوف والتوقعات
- سجل ملائمة قنوات الإشراك



اليوم 3: الحوكمة والتععيد والتعهدات

- نموذج حوكمة الاتصال مع أصحاب المصلحة
- خريطة صلاحيات القرار والاعتماد
- بروتوكول تععيد المخاوف والشائعات
- سجل متابعة تعهدات الاستمرارية
- سجل قرارات الإشراك ومبرراتها

اليوم 4: تحديثات التعافي وإصلاح العلاقات

- وتيرة تحديثات تعافي استمرارية الأعمال
- سجل التغذية الراجعة والاستجابة لأصحاب المصلحة
- لوحة حالة تنفيذ التعهدات
- تقييم استعادة أصحاب المصلحة بعد الأزمة
- سجل إجراءات إصلاح العلاقات

اليوم 5: ممارسة إشراك أصحاب المصلحة في الأزمات

- تمرين: بناء خريطة اعتماديات أصحاب المصلحة
- تمرين: ترتيب مخاطر الثقة واحتياجات المعلومات
- تمرين: حوكمة التععيد وتعهدات الاستمرارية
- تمرين: تنسيق تحديثات التعافي والتغذية الراجعة
- المشروع الختامي: خطة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة في الأزمات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالة اضطراب مترابطة ليطبق المشاركون قرارات إشراك أصحاب المصلحة خلال الاستعداد والاستجابة والتعافي وإصلاح العلاقات.

- نشاط مقترح: رسم الاعتماديات الداخلية والخارجية وترتيب أصحاب المصلحة حسب الأثر والنفوذ والإلحاح ومخاطر الثقة.
- نشاط مقترح: تحديد احتياجات المعلومات ومستويات الإشراك والقنوات والمسؤولين وصلاحيات الاعتماد ومحفزات التععيد.
- نشاط مقترح: إدارة المخاوف والشائعات وتعهدات الاستمرارية وتحديثات التعافي والتغذية الراجعة عبر سجلات محكومة.
- نشاط مقترح: تجميع خطة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة في الأزمات مع إجراءات إصلاح العلاقات.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة أثناء الأزمات؟

تناسب مختصي الأزمات والاستمرارية والاتصال والإشراك والعمليات والقيادات التنفيذية ممن ينسقون القرارات أو العلاقات أثناء الاضطراب.

كيف يختلف إشراك أصحاب المصلحة أثناء الأزمات عن الإدارة العامة لأصحاب المصلحة؟

يعمل إشراك أصحاب المصلحة أثناء الأزمات تحت ضغط الوقت وتعطل الاعتماديات وتغير المعلومات وارتفاع مخاطر الثقة وتعهدات الاستمرارية العاجلة، بينما تغطي الإدارة العامة دورة العلاقة الأوسع في الظروف الاعتيادية.

كيف ترتب احتياجات معلومات أصحاب المصلحة أثناء الأزمة؟

ترتب الاحتياجات بحسب الأثر والاعتمادية والنفوذ والإلحاح وصلتها بالقرار والهشاشة والتعهدات القائمة وعواقب التأخير أو التناقض.

كيف تضبط تعهدات الاستمرارية في الاتصال مع أصحاب المصلحة؟

تضبط التعهدات بتسجيل مضمونها وأساسها ومسؤوليها واعتمادها وجمهورها وموعد تنفيذها وحالتها واعتمادياتها وتغييراتها ومسار تصعيدها في سجل مشترك.

ماذا تتضمن خطة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة في الأزمات؟

تتضمن الخطة خرائط الاعتماديات والأولويات وسجل مخاطر الثقة واحتياجات المعلومات وقرارات الإشراك وحوكمة الاتصال ومسارات التصعيد وضبط التعهدات وتحديثات التعافي والتغذية الراجعة وإجراءات إصلاح العلاقات.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة في الأزمات التي تربط الاعتماديات ومخاطر الثقة وحوكمة الاتصال واحتياجات المعلومات وخيارات الإشراك وتعهدات الاستمرارية وتحديثات التعافي وإصلاح العلاقات. تمنح الخطة المسؤولين أساساً قابلاً للتتبع للقرارات والمتابعة. وتربط استعادة علاقات أصحاب المصلحة بعد الأزمة بالاستمرارية التشغيلية بدلا من النشاط الدعائي.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية