

دورة عمليات الأزمات وضبط خطط الطوارئ

12 – 16 يوليو 2027

روما

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة عمليات الأزمات وضبط خطط الطوارئ

المرجع: 151089_668 **التاريخ:** 12 – 16 يوليو 2027 **المكان:** روما **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة عمليات الأزمات وضبط خطط الطوارئ لمدة أسبوع لمديري الأزمات ومخططي الطوارئ وقادة العمليات ومنسقي الاستجابة ومتخصصي الاستمرارية والمخاطر، ويعود المشاركون بدليل ضبط عمليات الأزمات. ينشئ المشاركون الحوكمة والتصعيد وإيقاع التشغيل وتقارير الموقف وسجلات القرارات وتنسيق الموارد ومحفزات الطوارئ واختبار السيناريو وقياس الأداء والتحسين بعد الحدث. تقدم أجايل للتدريب عمليات الأزمات وضبط الطوارئ كمنهج منضبط يحول الخطط إلى عمل منسق.

الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن تنسيق عمليات الأزمات على مستوى المؤسسة
- المسؤولون عن خطط الطوارئ ومحفزاتها والإجراءات البديلة
- قادة العمليات المسؤولون عن الموارد والاعتماديات وأولويات التنفيذ
- منسقو الطوارئ المسؤولون عن التصعيد وتقارير الموقف وواجهات الاستجابة
- متخصصو المخاطر والاستمرارية المسؤولون عن اختبار الخطط وتحسينها

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في أعمال الأزمات أو الطوارئ أو المخاطر أو العمليات أو الاستمرارية، وتستبعد تدريب المتحدث الإعلامي والتطوير القيادي العام واعتماد نظم الإدارة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى ضبط تشغيلي منسق أثناء الاضطراب وعدم اليقين.

- إدارة الأزمات وتنسيق الطوارئ واستمرارية الأعمال
- العمليات والمرافق والأمن وإدارة سلاسل الإمداد
- المخاطر والامتثال والحوكمة المؤسسية والضمان الداخلي
- الخدمات الحكومية والرعاية الصحية والمرافق والبنية التحتية
- الخدمات المالية والتصنيع والخدمات اللوجستية وعمليات التقنية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق حوكمة الأزمة وضوابط التفعيل والتصعيد والأدوار
- بناء إيقاع تشغيلي للوعي بالموقف وتنسيق الإجراءات
- استخدام سجلات القرارات والإجراءات والقضايا والموارد أثناء الاضطراب
- تقييم محفزات الطوارئ والإجراءات التشغيلية البديلة
- تحليل أدلة التمارين ومقاييس أداء عمليات الأزمات
- ترتيب الإجراءات التصحيحية عبر خطة تحسين ما بعد الحدث

جدول الدورة

اليوم 1: حوكمة الأزمة وتفعيلها

- مصفوفة حوكمة الأزمة والمساءلة
- سجل حدود التفعيل والمحفزات
- خريطة مسار التصعيد والصلاحيات
- بطاقة دور الاستجابة والتسليم
- فحص افتراضات التشغيل

اليوم 2: إيقاع التشغيل والمعلومات

- تصميم إيقاع اجتماعات الأزمة
- هيكل تقرير الموقف
- سجل القرار ومبرراته
- متتبع الإجراءات والقضايا والاعتماديات
- مراجعة صورة التشغيل المشتركة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الموارد وضبط الطوارئ

- لوحة تنسيق الموارد الحرجة
- سجل القيود والاختناقات
- مصفوفة مقارنة خيارات الطوارئ
- قاعدة تفعيل الإجراء البديل
- ضبط الواجهات بين الفرق

اليوم 4: الاختبار والأداء

- هدف اختبار السيناريو ونطاقه
- خطة مدخلات التمرين والملاحظة
- مقاييس أداء عمليات الأزمات
- سجل فجوات الضبط والانحرافات
- هيكل مراجعة ما بعد الحدث

اليوم 5: ممارسة التحسين التشغيلي

- تمرين: تفعيل الأزمة وتصعيدها
- تمرين: تشغيل إيقاع عمليات الأزمة
- تمرين: اختيار إجراء للطوارئ
- تمرين: تقييم أداء الاستجابة
- المشروع الختامي: دليل ضبط عمليات الأزمات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة سيناريو اضطراب مترابطا ليتدرب المشاركون على انضباط عمليات الأزمات من التفعيل حتى التحسين.

- نشاط مقترح: توزيع أدوار الحوكمة وتطبيق معايير التفعيل والتصعيد على موقف متطور.
- نشاط مقترح: تنفيذ دورة تنسيق محددة الوقت باستخدام تقرير موقف وسجل قرارات ومتتبع إجراءات.
- نشاط مقترح: مقارنة خيارات الطوارئ مقابل قيود الموارد والاعتماديات وشروط التفعيل.
- نشاط مقترح: تقييم أدلة الاستجابة وتحويل النتائج إلى إجراءات تصحيحية ذات مسؤوليات ومتابعة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة عمليات الأزمات وضبط الطوارئ وما الذي تفترضه؟

تناسب متخصصي الأزمات والطوارئ والعمليات والاستمرارية والمخاطر، وتفترض مسؤولية عن الاستجابة المنسقة أو تحسين الخطط دون اشتراط شهادة سابقة في القيادة والسيطرة.

كيف يختلف ضبط عمليات الأزمات عن تدريب القيادة في الأزمات؟

ينظم ضبط العمليات التفعيل وتدفق المعلومات والقرارات والإجراءات والموارد والأداء، بينما يركز تدريب القيادة عادة على السلوك القيادي والحكم والتواصل على مستوى استراتيجي أوسع.

كيف تستخدم محفزات الطوارئ في عمليات الأزمات؟

تحدد محفزات الطوارئ شروطا قابلة للملاحظة لتفعيل إجراء بديل، وتسجل الفرق الحد والصلاحية والاعتماديات ومتطلبات الموارد والأثر التشغيلي المتوقع قبل التنفيذ.

ما السجلات التي تدعم انضباط عمليات الأزمات؟

تنشئ تقارير الموقف وسجلات القرارات ومبرراتها ومتتبعات الإجراءات وسجلات القضايا ولوحات الموارد وسجلات الانحراف صورة تشغيل قابلة للتتبع وتدعم تنسيق المتابعة.

كيف تحسن مراجعة ما بعد الحدث خطط الطوارئ؟

تقارن المراجعة الأهداف بالأدلة وتحدد نقاط القوة والفجوات وتوزع الإجراءات التصحيحية وتتابع إنجازها لكي تعكس الخطط والتمارين اللاحقة الدروس المثبتة.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل ضبط عمليات الأزمات الذي يربط الحوكمة والتصعيد وإيقاع التشغيل وتدفق المعلومات والقرارات والموارد ومحفزات الطوارئ ومقاييس الأداء والتحسين. يمنح المخرج الفرق هيكلا متكررا للعمل المنسق. ويحافظ على تمييز عمليات الأزمات عن التطوير القيادي العام وتطبيق نظام استمرارية الأعمال.