



## دورة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة أثناء الأزمات



## دورة استمرارية أصحاب المصلحة والثقة أثناء الأزمات

المرجع: 151325\_671 التاريخ: 12 - 16 أكتوبر 2026 المكان: ميلان الرسوم: Euro 5700

### 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 أجايل 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 وملكيتها

## 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.