



# قيادة الأزمات والتعافي المؤسسي وفق إرشادات

ISO 22361



## قيادة الأزمات والتعافي المؤسسي وفق إرشادات ISO 22361

المرجع: 103600485\_70976 التاريخ: 19 - 28 يوليو 2027 المكان: ماربيا الرسوم: 15000 Euro

### نظرة عامة

تتطلب الاضطرابات الحادة والتهديدات الناشئة قدرات حاسمة في مجال قيادة الأزمات والتعافي المؤسسي بالتوافق مع المعايير الدولية المعتمدة. يقدم هذا البرنامج التدريبي الممتد لعشرة أيام دراسة تفصيلية لإرشادات معيار ISO 22361 المعني بإدارة الأزمات، حيث يوجه القادة عبر هياكل الحوكمة، ورصد المخاطر، والتنسيق التشغيلي، ومسارات إعادة التأهيل طويلة المدى. يستعرض المشاركون كيفية بناء تسلسل القيادة، وتوجيه الاتصال الاستراتيجي، وحماية سمعة المنشأة أثناء الأحداث الحرجة. يكتسب المهنيون منهجيات عملية للانتقال المنظم من الاستجابة الفورية للطوارئ إلى التعافي المستدام بعد الحوادث. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

### الفئة المستهدفة

- مديرو الأزمات وقادة الاستجابة للحوادث المكلفون بحوكمة حالات الطوارئ.
- مختصو استمرارية الأعمال المعنيون بتعزيز المرونة المؤسسية واستمرارية الأعمال.
- مسؤولو إدارة المخاطر الساعون إلى ربط خطط احتواء الأزمات بأطر إدارة المخاطر المؤسسية.
- مديرو الأمن المؤسسي المعنيون بالتعامل مع التهديدات المادية والرقمية والتشغيلية.
- منسقو الطوارئ المشرفون على فرق الاستجابة المشتركة خلال الحوادث الكبرى.
- التنفيذيون ومستشارو مجالس الإدارة المسؤولون عن اتخاذ القرارات تحت ظروف عدم اليقين.
- المستشارون المعنيون بتطوير الجاهزية وإدارة المخاطر وبناء المرونة للعملاء.

### القطاعات والإدارات المستهدفة

يدعم هذا البرنامج الكوادر القيادية والتشغيلية في القطاعات التي تتطلب بروتوكولات استمرارية واستجابة مرنة.

- إدارات إدارة المخاطر والامتثال في القطاع المصرفي والخدمات المالية
- وحدات استمرارية الأعمال والمرونة في الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- فرق الأمن والسلامة المؤسسية في قطاعات الطاقة والمرافق والبنية التحتية الحيوية
- إدارات العمليات والإمداد وسلاسل التوريد في قطاع التصنيع
- أقسام الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة في الاتصالات والتقنية
- إدارات إدارة الطوارئ والسلامة العامة في الهيئات الحكومية والمؤسسات العامة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء إطار عمل استراتيجي لإدارة الأزمات متوافق مع إرشادات معيار ISO 22361.
- توظيف مؤشرات الإنذار المبكر الاستباقية لرصد التهديدات التشغيلية قبل تفاقمها.
- هيكلة بروتوكولات واضحة للقيادة والتحكم والتنسيق لاتخاذ القرارات الطارئة.
- إدارة استراتيجيات الاتصال الداخلي والخارجي لحماية السمعة المؤسسية.
- موازنة تدابير الاستجابة للأزمات مع خطط استمرارية الأعمال المعتمدة.
- تصميم مسارات تعاف منظمة لإعادة تشغيل العمليات المؤسسية الأساسية بعد الحوادث.
- تنفيذ تمارين المحاكاة والتمارين المكتبية لاختبار الجاهزية المؤسسية.

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس إدارة الأزمات ومعيار ISO 22361

- مبادئ ونطاق هيكل معيار ISO 22361 لإدارة الأزمات
- الفروق الجوهرية بين الحوادث التشغيلية، وحالات الطوارئ، والأزمات المؤسسية
- تصنيفات الأزمات الحديثة ومحددات التعرض المؤسسي للمخاطر
- القدرات والجدارات المحورية المطلوبة لتحقيق الجاهزية للأزمات
- تحديد المعايير المرجعية لتقييم الجاهزية المؤسسية لمواجهة الأزمات

### اليوم 2: حوكمة الأزمات والقيادة والمساءلة

- نماذج الحوكمة وهياكل الإشراف الخاصة بإدارة الأزمات
- الأدوار القيادية وتفويض الصلاحيات ومحددات المساءلة القانونية
- صنع القرارات الأخلاقية والشفافية في ظل سيناريوهات الضغط المرتفع
- ترسيخ الأمان النفسي ودعم مرونة فرق العمل أثناء الضغوط
- إعداد ميثاق فريق إدارة الأزمات وتحديد نطاق مسؤولياته



### اليوم 3: الرصد الاستراتيجي للمخاطر وأنظمة الإنذار المبكر

- دمج إدارة المخاطر المؤسسية مع آليات استشراف الأزمات
- تصميم مؤشرات الإنذار المبكر وأدوات المسح البيئي والأفقي
- تقييم موثوقية المعلومات والبيانات الاستخباراتية في حالات الغموض
- تصنيف المخاطر وتحديد عتبات التأثير وخرائط الهشاشة المؤسسية
- صياغة سيناريوهات الأحداث شديدة الأثر منخفضة الاحتمالية

### اليوم 4: استراتيجيات الوقاية والتخطيط للجاهزية

- حواجز خفض المخاطر الاستباقية وضوابط الوقاية المؤسسية
- إعداد خطط إدارة الأزمات وأدلة التشغيل القياسية
- جاهزية الموارد والتخصيص المسبق للإمدادات وتخطيط المرافق البديلة
- مسارات تطوير الجدارات وبرامج التوعية الموجهة للعاملين
- مواءمة أطر الجاهزية للأزمات مع هياكل استمرارية الأعمال القائمة

### اليوم 5: تفعيل الاستجابة والتنسيق التشغيلي

- معايير تفعيل خطة الأزمات ومحفزات التصعيد الرسمية
- هياكل القيادة والتحكم والتنسيق لفرق الاستجابة الميدانية والمركزية
- أطر اتخاذ القرارات الحرجة زمنياً وأدوات التقييم الموقفي
- إدارة الاضطرابات التشغيلية وتدابير الاحتواء الميداني
- تنظيم دورات الإيجاز الدورية وتحديث سجلات توثيق الحوادث

### اليوم 6: التواصل أثناء الأزمات وإشراك أصحاب المصلحة

- مبادئ ضبط الرسائل وتحديد أولويات أصحاب المصلحة
- بروتوكولات الرسائل الداخلية لضمان اتساق الموظفين وسلامتهم
- إدارة العلاقة مع وسائل الإعلام وضوابط الإيجاز الصحفي ومهام المتحدث الرسمي
- مواجهة الشائعات الرقمية والمعلومات المضللة وحماية المكانة المؤسسية
- المحافظة على ثقة المستثمرين والجهات التنظيمية والشركاء خلال الأزمات



## اليوم 7: استمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية

- تقييم التأثيرات الحرجة على العمليات والوظائف الحيوية
- تفعيل ترتيبات الطوارئ وبيئات العمل ومراكز العمليات البديلة
- إدارة الاعتمادية على الأطراف الخارجية وسلاسل الإمداد وموردي الخدمات
- حماية البنية التحتية الحيوية والأصول التقنية والبيانات التشغيلية
- بروتوكولات دعم سلامة القوى العاملة ورعاية الكوادر البشرية

## اليوم 8: التعافي وإعادة التأهيل بعد الأزمة

- إدارة التسليم التشغيلي من مرحلة الاستجابة إلى مرحلة التعافي الرسمي
- إعادة التأهيل قصيرة المدى مقارنة بإعادة الهيكلة الاستراتيجية طويلة المدى
- التقييم المالي وإجراءات مطالبات التأمين ومسارات التعافي الاقتصادي
- استعادة ثقة أصحاب المصلحة وترميم مكانة العلامة المؤسسية
- إجراء التحقيقات اللاحقة للأزمة وتحليل الأسباب الجذرية

## اليوم 9: تصميم المحاكاة والتحقق من القدرات

- منهجيات بناء سيناريوهات محاكاة الأزمات الواقعية
- تيسير تمارين المحاكاة والتمارين المكتبية الموجهة للقيادات التنفيذية
- تقييم سرعة اتخاذ القرارات، ومستوى التنسيق، وتدفق الاتصالات
- رصد الفجوات في الخطط وصياغة خطط المعالجة التصحيحية
- المقارنة المعيارية للأداء وفق معايير المرونة التشغيلية المعتمدة

## اليوم 10: تطبيق إطار العمل والتحسين المستمر

- مأسسة إرشادات ISO 22361 عبر الفروع والمنشآت متعددة المواقع
- إعداد الوثائق الرسمية، وأدلة السياسات، وسجلات الحوكمة
- بروتوكولات التدقيق الداخلي، ومراجعات التأكد، وتقييم الإدارة العليا
- ترسيخ ثقافة اليقظة الدائمة والمرونة المؤسسية على المدى الطويل
- تحويل مخرجات التدريب إلى خطة تطوير مؤسسية قابلة للتنفيذ



## أدوات الدورة

- نماذج إطار إدارة الأزمات الاستراتيجي المتوافقة مع معيار ISO 22361
- مصفوفة الرصد المبكر وبرتوكولات تصعيد عتبات المخاطر
- قوائم مراجعة دليل الأزمات التنفيذي وسجلات تدوين القرارات
- قوالب الاتصال بالأزمات وجدول إحاطة أصحاب المصلحة
- أدلة تصميم السيناريوهات الخاصة بالتمارين المكتبية والوظيفية

## التمارين التطبيقية

- صياغة إطار عمل استراتيجي لإدارة الأزمات بالاعتماد على مفاهيم ISO 22361.
- بناء مصفوفة تصعيد التهديدات لربط مؤشرات الإنذار المبكر بإجراءات القيادة.
- صياغة بيان إيجاز تنفيذي ورسائل تواصل موجهة للأطراف الخارجية.
- إدارة محاكاة مكتبية للتعامل مع سيناريو انقطاع تشغيلي حرج ومعالجة تداعياته.

## الأسئلة الشائعة

### ما المتطلبات الأساسية المحددة للالتحاق بهذا البرنامج؟

لا توجد متطلبات إلزامية مسبقة، لكن توفر خلفية مهنية في استمرارية الأعمال، أو تحليل المخاطر، أو الأمن المؤسسي، أو القيادة المؤسسية يمنح المشارك قاعدة معرفية مساندة لموضوعات الدورة.

### كيف يتم تنظيم الجدول اليومي على مدار الأيام العشرة؟

يمتد البرنامج التدريبي على مدار عشرة أيام، بمعدل يتراوح بين أربع إلى خمس ساعات تدريبية يوميا تتيح تغطية وافية للمفاهيم الإرشادية، ومناقشة الحالات العملية، وإجراء التمارين التطبيقية.

### كيف يختلف هذا البرنامج عن التدريب العام في إدارة الأزمات؟

يركز هذا البرنامج تركيزا دقيقا على الحوكمة الاستراتيجية، والجوانب القيادية، ومسارات التعافي طويل المدى بالاستناد إلى معيار ISO 22361، جامعا بين التمارين المكتبية الواقعية وتخطيط المرونة المؤسسية الممنهج.



## الخاتمة

تحتاج المنشآت العاملة في بيئات سريعة التغير إلى قيادات مؤهلة لحماية الأفراد والأصول والسمعة المؤسسية. ومن خلال تبني إرشادات معيار ISO 22361، يكتسب المشاركون الرؤية الاستراتيجية والأدوات العملية اللازمة لتوجيه عمليات الاستجابة الحرجة وقيادة مسارات التعافي المؤسسي بكفاءة وإقتدار.