

أساسيات إدارة الأزمات في الأعمال

لمحة عامة عن الدورة

تم تصميم دورة "أساسيات إدارة الأزمات في الأعمال" لتزويد المشاركين بالمهارات والرؤى الأساسية لإدارة الأزمات بشكل فعال في سياق الأعمال. من خلال مزيج من المعرفة النظرية والتمارين العملية، سيتعلم الحضور كيفية تحديد الأزمات المحتملة، وتطوير خطط استجابة شاملة، والتواصل بفعالية خلال المواقف الصعبة. تركز الدورة على أهمية التحضير والإجراءات الاستباقية في التخفيف من المخاطر. بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون مستعدين للتعامل مع الأزمات بثقة ومرونة، مما يضمن استمرارية المنظمة.

الكفاءات المستهدفة

- تحديد الأزمات
- تخطيط الاستجابة
- استراتيجيات التواصل
- تقييم المخاطر
- تخطيط التعافي

أهداف الدورة

من خلال إتمام حضور هذه الدورة، سيتعلم المشاركون:

- تحديد الأزمات المحتملة وتأثيرها على الأعمال.
- تطوير خطط استجابة فعالة للأزمات تناسب السيناريوهات المحددة.
- التواصل بوضوح مع أصحاب المصلحة أثناء الأزمة.
- تقييم المخاطر والضعف المرتبطين بالأزمات المحتملة.
- تنفيذ استراتيجيات التعافي لاستعادة العمليات الطبيعية.
- تقييم فاعلية ممارسات إدارة الأزمات.
- تعزيز ثقافة الاستعداد داخل المنظمة.
- الاستفادة من دراسات الحالة للتعلم من المواقف الأزمات الحقيقية.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة قادة الفرق، والمدراء، والمهنيين المشاركين في إدارة الأزمات وصنع القرار داخل منظماتهم. قد يشمل المشاركون أفرادًا من مختلف القطاعات مثل الشركات، والرعاية الصحية، والمنظمات غير الربحية، الذين يسعون لتعزيز مهاراتهم واستراتيجياتهم في إدارة الأزمات.

محاو الدورة

تحديد الأزمات

- فهم طبيعة الأزمات في الأعمال.
 - تعريف ما يشكل أزمة في الأعمال.
 - استكشاف أنواع مختلفة من الأزمات (مثل الأزمات التشغيلية، والمالية، والسمعية).
 - التعرف على العلامات التحذيرية والمحفزات للأزمات.
- أدوات تحديد الأزمات المحتملة.
 - إجراء مسوحات بيئية لتقييم المخاطر.
 - استخدام تحليل SWOT لتقييم احتمال وجود أزمة.
 - إشراك أصحاب المصلحة في عملية التحديد.

تقييم المخاطر

- أهمية تقييم المخاطر في إدارة الأزمات.
 - تحديد المخاطر والضعف المحتمل داخل المنظمة.
 - تقييم احتمالية وتأثير المخاطر المختلفة.
 - إنشاء مصفوفة تقييم المخاطر للتصنيف.
- تقنيات تقييم المخاطر الفعالة.
 - إجراء تقييمات المخاطر من خلال ورش العمل والأنشطة الجماعية.
 - إشراك الخبراء لمراجعة تقييمات المخاطر.
 - متابعة تحديثات تقييم المخاطر بشكل مستمر.

تخطيط الاستجابة

- أهمية وجود خطة استجابة للأزمات.
 - العناصر الرئيسية لاستراتيجية استجابة فعالة للأزمات.
 - تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل فريق الاستجابة.
 - تطوير فريق إدارة الأزمات ووظائفه.
- تقنيات إنشاء خطط استجابة قوية.
 - إجراء تمارين تخطيط السيناريو.
 - تصميم قوائم تحقق للعمل لمختلف أنواع الأزمات.
 - ضمان وجود بروتوكولات تواصل واضحة.

تخطيط التعافي

- فهم مرحلة التعافي بعد الأزمة.
 - تعريف التعافي وأهميته لاستمرارية المنظمة.
 - تحديد المجالات الرئيسية للتركيز خلال عملية التعافي.
 - تطوير جدول زمني للأنشطة المتعلقة بالتعافي.
- أفضل الممارسات للتعافي الفعال.
 - تنفيذ أنظمة الدعم للموظفين المتضررين.
 - إشراك أصحاب المصلحة في مناقشات تخطيط التعافي.
 - تقييم جهود التعافي وتوثيق الدروس المستفادة.

استراتيجيات التواصل

- دور التواصل في إدارة الأزمات.
 - فهم تأثير التواصل الفعال على تصورات أصحاب المصلحة.
 - تحديد الرسائل الرئيسية التي يجب نقلها أثناء الأزمة.
 - استكشاف قنوات الاتصال المختلفة لرسائل الأزمات.
- أفضل الممارسات في التواصل أثناء الأزمات.
 - تطوير خطة تواصل أثناء الأزمة.
 - إعداد بيانات صحفية والاتصالات الداخلية.
 - تدريب المتحدثين على التعامل الفعال مع وسائل الإعلام.