MERCURY

دورة التخطيط والقيادة في الأزمات للإدارة العليا: التنظيم واستمرارية الأعمال وفريق الأزمة

2 – 13 مايو 2027

عمّان (الأردن)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دورة التخطيط والقيادة في الأزمات للإدارة العليا: التنظيم واستمرارية الأعمال وفريق الأزمة

المرجع: 120963_147641 **التاريخ:** 2 – 13 مايو 2027 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** Euro 5500

دورة التخطيط والقيادة في الأزمات للإدارة العليا دورة متقدمة مدتها أسبوعين، تربط الخطة المؤسسية والهيكل التنظيمي بقدرة المؤسسة على قيادة الأزمات من مستوى القمة. وهي موجهة إلى أعضاء الإدارة العليا ومديري القطاعات الذين يقررون ماذا تفعل المؤسسة حين تتعطل خططها. وتعود منها بخطة جاهزية المؤسسة للأزمات مجربة في تمرين محاكاة. وتقدم هذه الدورة من ميركوري للتدريب.

نبذة عن الدورة

تضع مؤسسات كثيرة خططا سنوية محكمة، ثم تكتشف في أول أزمة أن أحدا لا يعرف من يقرر وما الذي يؤجل. لمتابعة الدورة يجب أن تشارك في وضع الخطط أو اعتمادها على مستوى المؤسسة أو القطاع. وتتدرب في الأسبوع الأول على التخطيط والتنظيم، وفي الثاني على قيادة أزمة محاكاة من غرفة القرار.

لمن هذه الدورة

- أعضاء الإدارة العليا المسؤولون عن اعتماد الخطط والموازنات والقرارات الكبرى
- المسؤولون عن قطاعات أو فروع تتأثر مباشرة بأي توقف أو حادث
- المسؤولون عن التخطيط الاستراتيجي ومتابعة تنفيذه على مستوى المؤسسة
- المسؤولون عن إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال الذين يرفعون تقاريرهم إلى القيادة
- المرشحون لرئاسة فريق الأزمة أو عضويته على المستوى الاستراتيجي

لا تناسب هذه الدورة المشرفين الذين يبحثون عن مدخل موجز إلى التخطيط والتنظيم والأزمات، فالأنسب لهم دورة مدتها أسبوع واحد، ولا فرق الطوارئ الميدانية التي تبحث عن إجراءات الاستجابة الفنية، فالأنسب لها دورة في إدارة الطوارئ التشغيلية.

الكفاءات المستهدفة

- التخطيط تحت عدم اليقين: تضع خطة بسيناريوهات بديلة ومؤشرات تنذر بتغييرها
- تنظيم مرن: تصمم هيكلا وصلاحيات تعمل في الظروف العادية وفي الأزمة
- بناء قدرة الأزمات: تؤسس فريق أزمة استراتيجيا وتحدد تفعيله وتدريبه
- القرار تحت الضغط: تتخذ قرارات مبنية على صورة موقف مشتركة رغم نقص المعلومات
- اتصال القيادة: تخاطب الموظفين وأصحاب المصلحة برسالة واضحة في اللحظات الحرجة
- التعلم من الأزمات: تحول نتائج التمارين والأحداث إلى تعديلات في الخطط والهيكل

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من:

- انطلاقا من خطة مؤسستك الحالية، اختبارها أمام ثلاثة سيناريوهات وتحديد الافتراضات التي تنهار أولا
- بالنظر إلى الهيكل التنظيمي ومصفوفة الصلاحيات، تحديد ما يتغير فيهما عند تفعيل فريق الأزمة
- باستخدام إرشادات ISO 22361 لإدارة الأزمات، تقييم قدرة مؤسستك الحالية وتحديد أولويات التحسين
- انطلاقا من تحليل أثر التوقف، ترتيب الأنشطة الحرجة وتحديد مدد استعادتها
- بالنظر إلى مستجدات أزمة محاكاة، قيادة اجتماع فريق الأزمة والخروج بقرارات موثقة
- باستخدام نتائج التمرين، إعداد تقرير الدروس المستفادة وخطة معالجة الفجوات لمجلس الإدارة

محتوى الدورة

اليوم 1: التخطيط المؤسسي من منظور القمة

- مستويات التخطيط من الاستراتيجي إلى التشغيلي ودور الإدارة العليا في كل منها
- تحليل البيئة الداخلية والخارجية قبل اعتماد الخطة
- تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى مبادرات ومؤشرات
- مراجعة الخطة الحالية لمؤسسة كل مشارك
- الافتراضات الخفية في الخطط السنوية

اليوم 2: التخطيط بالسيناريوهات

- بناء سيناريوهات بديلة لبيئة العمل
- اختبار الخطة أمام كل سيناريو وتحديد نقاط الانهيار
- مؤشرات الإنذار المبكر ونقاط مراجعة الخطة
- الخطط البديلة وموازنات الطوارئ
- ربط سجل المخاطر المؤسسية بالخطة

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اليوم 3: التنظيم والصلاحيات

- تصميم الهيكل التنظيمي ومبادئ توزيع المسؤوليات
- مصفوفة الصلاحيات وحدود التفويض
- الصلاحيات الاستثنائية في الأزمة ومتى تنتهي
- التنسيق بين القطاعات والفروع وقنوات الرفع
- الاعتماد على أشخاص بعينهم وخطط الإحلال

اليوم 4: استمرارية الأعمال

- نظام إدارة استمرارية الأعمال وفق ISO 22301:2019 من منظور الإدارة العليا
- تحليل أثر التوقف على الأنشطة الحرجة
- مدد الاستعادة المستهدفة وترتيب الأولويات
- الاعتماد على الموردين والأنظمة ومواقع العمل البديلة
- الفرق بين خطة الاستمرارية وخطة الأزمة

اليوم 5: تقييم جاهزية المؤسسة

- أسئلة الجاهزية التي يطرحها مجلس الإدارة
- مراجعة خطط الطوارئ والاستمرارية القائمة
- تمرين اختبار خطة مؤسستك أمام سيناريو توقف
- تمرين مراجعة مصفوفة الصلاحيات في الأزمة
- المسودة الأولى للجزء التخطيطي من الخطة

اليوم 6: قدرة إدارة الأزمات

- إرشادات ISO 22361 لبناء قدرة المؤسسة على إدارة الأزمات
- الفرق بين الحادث والطارئ والأزمة ومعايير التصعيد
- تشكيل فريق الأزمة الاستراتيجي وأدواره
- غرفة القرار ومصادر المعلومات وصورة الموقف
- مراحل الأزمة وما تحتاجه القيادة في كل مرحلة

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اليوم 7: القيادة والقرار في الأزمة

- سلوك القائد تحت الضغط وأخطاء القرار الشائعة
- اتخاذ القرار بمعلومات ناقصة وتوثيق مبرراته
- إدارة اجتماع فريق الأزمة وسجل القرارات
- الموازنة بين الاستجابة الفورية والمصالح بعيدة المدى
- رعاية الفريق والموظفين أثناء الأزمات الطويلة

اليوم 8: اتصال القيادة في الأزمة

- رسائل القيادة إلى الموظفين والمساهمين والعملاء
- دور الرئيس التنفيذي أمام الإعلام ومتى يفوض المتحدث
- التنسيق مع الجهات الرقابية والشركاء أثناء الأزمة
- حماية السمعة والثقة عبر الشفافية والتوقيت
- تمرين إحاطة مجلس الإدارة خلال أزمة متصاعدة

اليوم 9: تمرين الأزمة المحاكى

- تفعيل فريق الأزمة على سيناريو متعدد المراحل
- جولات المستجدات والقرارات تحت ضغط الوقت
- تشغيل خطة الاستمرارية بالتوازي مع إدارة الأزمة
- الانتقال من الأزمة إلى التعافي وإنهاء الصلاحيات الاستثنائية
- المراجعة الفورية بعد التمرين

اليوم 10: تطبيق خطة الجاهزية

- تمرين تعديل الخطة المؤسسية بناء على نتائج التمرين
- تمرين اعتماد هيكل فريق الأزمة ومصفوفة صلاحياته
- تمرين كتابة تقرير الدروس المستفادة لمجلس الإدارة
- برنامج التمارين السنوي ومؤشرات متابعة الجاهزية
- استكمال خطة جاهزية المؤسسة للأزمات وعرضها

دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة خلال الدورة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- دراسة حالة: شركة طاقة يتوقف أهم موردیها فجأة، فتقرر أي الأهداف السنوية تؤجل ومن يملك صلاحية الشراء الطارئ.
- دراسة حالة: جهة حكومية تتعطل أنظمتها الرقمية أياما، فتحدد الخدمات التي تستعاد أولا وما يقال للمستفيدين.
- تمرين: مجموعة مستشفيات تواجه ضغطا مفاجئا على أسرتها، فتقود اجتماع فريق الأزمة وتوثق قراراته.
- تمرين: مصرف يعيد تنظيم قطاعاته، فتراجع مصفوفة الصلاحيات لتبقى صالحة في حالات الطوارئ.

ما ستعود به إلى عملك

تعود بخطة جاهزية المؤسسة للأزمات، مبنية على خطة مؤسستك ومجربة في تمرين المحاكاة. وتستخدمها في شهرك الأول للعودة إلى العمل لعرضها على القيادة، واعتماد فريق الأزمة وصلاحياته، وجدولة أول تمرين داخلي.

- سيناريوهات الخطة ومؤشرات الإنذار المبكر
- هيكل فريق الأزمة ومصفوفة الصلاحيات الاستثنائية
- أولويات الاستمرارية ومدد الاستعادة
- برنامج التمارين وتقرير الدروس المستفادة

إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة التخطيط والقيادة في الأزمات للإدارة العليا؟

يجب أن تشارك في وضع الخطط أو اعتمادها على مستوى المؤسسة أو القطاع، وأن تحضر معك خطة مؤسستك الحالية. ولا يلزم أن تكون قد قدت أزمة من قبل.

بم تختلف دورة القيادة في الأزمات للإدارة العليا عن دورات الأسبوع الواحد في التخطيط والأزمات؟

تقدم دورات الأسبوع الواحد مدخلا للمشرفين والمديرين. أما هذه الدورة فتخاطب الإدارة العليا، وتمتد أسبوعين ينتهيان بتمرين أزمة محاكى من غرفة القرار، وبخطة جاهزية مبنية على مؤسستك.

ما الفرق بين خطة استمرارية الأعمال وخطة إدارة الأزمات؟

تحدد خطة الاستمرارية كيف تستعيد المؤسسة أنشطتها الحرجة بعد توقف معروف النوع. أما خطة إدارة الأزمات فتحدد كيف تقرر القيادة وتتواصل في موقف غير متوقع يهدد المؤسسة وسمعتها.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

ماذا أعود به من دورة التخطيط والقيادة في الأزمات للإدارة العليا؟

تعود بخطة جاهزية المؤسسة للأزمات، وتضم سيناريوهات الخطة وهيكل فريق الأزمة ومصفوفة الصلاحيات وأولويات الاستمرارية وبرنامج التمارين، معدلة بما كشفه تمرين المحاكاة.

لمديرك

بعد الدورة سيتمكن المشارك من اختبار خطة المؤسسة أمام سيناريوهات بديلة، ومراجعة الصلاحيات لتعمل في الأزمة، وقيادة فريق الأزمة واتخاذ قرارات موثقة تحت الضغط. ويعود بخطة جاهزية المؤسسة للأزمات، ويستخدمها أولا لاعتماد فريق الأزمة وصلاحياته وجدولة أول تمرين داخلي.