MERCURY

إدارة الازمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي

20 – 24 يونيو 2027

دبي (الإمارات العربية المتحدة)



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

MERCURY

إدارة الازمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي

المرجع: 191112_121492 **التاريخ:** 20 – 24 يونيو 2027 **المكان:** دبي (الإمارات العربية المتحدة) **الرسوم:** Euro 4600

مقدمة

تهدف هذه الدورة التدريبية في إدارة الازمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي، إلى تزويد المتدربين بمعرفة عميقة في مفهوم إدارة الأزمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي وأهميتها في حماية سمعة العلامات التجارية. كما تركز على تطوير فهم استراتيجي لإدارة الأزمات الإعلامية الرقمية وكيفية التعامل مع الأحداث السلبية في الوقت الحقيقي. وتكشف الأدوات والتقنيات اللازمة لبناء خطة فعّالة لإدارة الأزمات الرقمية بنجاح. وتساعد المتدربين على تطوير مهارات تحليل الأخطار والاستجابة السريعة. وسيتعلم المتدربون كيفية قياس تأثير الأزمات والتواصل المؤثر خلال أوقات الضغط على منصات التواصل. وسيتمكن المشاركون من صياغة وتنفيذ استراتيجيات واضحة لإدارة الأزمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي وتحسين حضورهم الرقمي.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة إدارة الازمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- العاملون في إدارة المحتوى الرقمي.
- مسؤولو التواصل الإجتماعي في الشركات والمؤسسات.
- مدراء العلاقات العامة والإعلام.
- موظفو التسويق الرقمي والعلاقات العامة.
- أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- الطلاب المهتمون بالإعلام الرقمي والتسويق.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في إدارة الازمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- فهم أساسيات إدارة الأزمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي بكفاءة عالية.
- تحليل عناصر الأزمة الرقمية وتحديد مصادر المخاطر المحتملة.
- تطوير مهارات بناء خطة إدارة الأزمات للعلامات التجارية.
- التدريب على تطوير إستراتيجيات فعّالة للاستجابة السريعة للأحداث السلبية.
- تحسين قدرة اتخاذ القرار تحت الضغط أثناء الأزمات الرقمية.
- اكتساب فهم عميق لكيفية التواصل المؤثر مع الجمهور خلال أزمة رقمية.
- التعرف على أدوات تحليل البيانات لرصد مؤشرات الأزمات الرقمية.
- تبني ممارسات استباقية للحد من تأثير الأحداث السلبية على السمعة الرقمية.
- تمكين المشاركين من قياس تأثير إدارة الأزمات الرقمية على النتائج المؤسسية.
- صقل مهارات إعداد تقارير الأزمات والتحليل بعد الحدث.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة الازمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي:

- القدرة على قراءة وتحليل مؤشرات التواصل الإجتماعي في أوقات الأزمات.
- إتقان استخدام أدوات إدارة الأزمات الرقمية بمنهجية احترافية.
- مهارة إعداد خطط إدارة الأزمات الرقمية قابلة للتنفيذ في الواقع.
- الكفاءة في تحديد المخاطر الرقمية وتقييمها بدقة.
- تطوير مهارات التفكير الاستراتيجي تحت الضغط.
- التمكن من صياغة رسائل تواصل فعالة عند الأزمات الرقمية.
- مهارة التعامل مع الجمهور المتأثر خلال الأزمة بالشكل الصحيح.
- القدرة على إدارة فريق العمل خلال أوقات الأزمة الرقمية بكفاءة.
- الكفاءة في قياس أثر الأزمة الرقمية وتحسين الاستجابة المستقبلية.

دراسة سيناريوهات

في تدريب إدارة الازمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

- تحليل حالة أزمة نشأت بسبب تعليق سلبي وانتشار إشاعات.
- مراجعة استجابة شركة كبرى لأزمة تسريب محتوى حساس عبر السوشيال ميديا.
- محاكاة أزمة افتراضية لمراقبة تدفق تعليقات الجمهور وردود الفعل.
- دراسة سيناريو تعامل فريق الاتصال مع أزمة تقنية أثرت على منصة التواصل.
- تحليل كيفية تحويل الحدث السلبي لفرصة تواصل إيجابية.
- دراسة أزمة مع مؤثر على السوشيال ميديا وتأثيرها على ثقة الجمهور.

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

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الأزمات الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي

- تعريف شامل لإدارة الأزمات الرقمية وخصائصها.
- أهمية وضع استراتيجية مسبقة لإدارة الأزمات الرقمية.
- فهم دور منصات التواصل الاجتماعي في تشكل الأزمة الرقمية.
- عناصر الأزمة الرقمية وكيفية تمييز الأزمات المحتملة من العادية.
- عوامل نجاح أو فشل استجابة المؤسسات للأزمات الرقمية.
- تأثير الأزمات الرقمية على السمعة المؤسسية والثقة.
- مقدمة في إدارة التعليقات السلبية وردود الفعل السريعة.
- المقاييس الأساسية لقياس تأثير الأزمات الرقمية.

الوحدة الثانية: تحليل المخاطر الرقمية وتحديد مصادرها

- تحديد مصادر المخاطر الرقمية على منصات التواصل الاجتماعي.
- استخدام الأدوات الرقمية لرصد الإشارات المهددة للسمعة.
- تحليل بيانات التفاعل لتوقع ذروة الأزمة المحتملة.
- تقنيات تصنيف المخاطر حسب مستوى الخطورة.
- فهم ديناميكية انتشار الرسائل السلبية على الشبكات.
- بناء نظام مراقبة مستمر لتحديد أولويات الاستجابة.
- قياس معدلات التفاعل قبل وبعد ظهور الأزمة.
- دراسة حالات تحليل مخاطرة ناجحة.

الوحدة الثالثة: تصميم خطة إستراتيجية لإدارة الأزمات الرقمية

- مكونات خطة إدارة الأزمات الرقمية الفعالة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات أثناء الأزمة الرقمية.
- إعداد سيناريوهات مسبقة لأسوأ الحالات المحتملة.
- وضع بروتوكولات التواصل الداخلي والخارجي عند الأزمة.
- صياغة رسائل رسمية جاهزة لمختلف سيناريوهات الأزمة.
- آليات التحقق من المعلومات قبل نشر الردود.
- تحديد قنوات التواصل المناسبة للاستجابة الفورية.
- وضع جدول زمني للاستجابة والتقييم المستمر.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة: أدوات وتقنيات التعامل مع الأزمات على منصات التواصل

- التعرف على أدوات رصد وسائل التواصل وتحليل البيانات.
- استخدام أنظمة تنبيه مبكر لكشف إشارات الأزمات.
- تقنيات إدارة السوشيال ميديا أثناء ذروة الأزمة.
- استراتيجيات التفاعل مع الجمهور المتأثر بسرعة واحتراف.
- تدريب على رسائل التهدئة والتحويل الإيجابي للنبرة.
- أدوات قياس الأثر اللحظي لاستجابة الأزمات الرقمية.
- استخدام تقارير الأداء لتعديل خطة الاستجابة.
- تحليل النتائج التقنية بعد إدارة الأزمة.

الوحدة الخامسة: الحكم والتقييم بعد الأزمة الرقمية

- تقييم استجابة الفريق خلال الأزمة.
- تحليل البيانات لتحديد ما إذا تم احتواء الأزمة بفعالية.
- مقارنة الاستراتيجية المنفذة مع أفضل الممارسات الرقمية.
- استنتاج الدروس المستفادة من الأزمة الرقمية الماضية.
- إعداد تقرير شامل عن تأثير الأزمة الرقمي على الوجود الرقمي.
- تحديد الثغرات وتحديث خطة إدارة الأزمات الرقمية.
- اقتراح تحسينات مستقبلية لتقليل احتمالات تكرار الأزمات.
- وضع توصيات لتعزيز حضور العلامة التجارية على منصات التواصل الإجتماعي.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

توفر هذه الدورة أساساً قوياً في مفهوم إدارة الأزمات الرقمية على منصات التواصل الاجتماعي وكيفية التعامل مع الأحداث السلبية بكفاءة عالية. بعد الانتهاء من التدريب، سيكون المتدربون قادرين على بناء استراتيجيات فعالة واحترافية لإدارة المخاطر الرقمية وحماية السمعة الرقمية للكيانات المختلفة.