
إدارة الأزمات والطوارئ التشغيلية





إدارة الأزمات والطوارئ التشغيلية

إدارة الأزمات والطوارئ دورة متقدمة مدتها خمسة أيام يقدمها UK Centre Training Mars في لندن وجنيف ودبي وإسطنبول وبانكوك لكبار المديرين وقادة الصحة والسلامة والمديرين التشغيليين المسؤولين عن تأهب المؤسسة واستجابتها وتعافيتها حين يقع خطب جسيم.

الزمنة ليست يوماً سنياً، فالיום السيئ يمكن إدارته داخل التسلسل التشغيلي المعتاد. أما الزمنة فهي اللحظة التي يتوقف فيها ذلك التسلسل عن العمل: الجهة التنظيمية على الهاتف، والإعلام عند البوابة، والإصابات تُحصى، والرئيس التنفيذي يحاول تذكر أي المجلدات الثلاثة على الرف هو دليل الأزمات الساري. وعمل إدارة الأزمات هو التأكد من التدريب على تلك اللحظة قبل وقوعها بوقت طويل.

على مدى خمسة أيام تعمل على بنية التأهب الموثوق للأزمات، وتدرس سلوك القادة في أحداث حقيقية، وتتدرب على مهارات اتخاذ القرار والتواصل التي يتطلبها الدور، وتتفقد محاكاة أزمة متعددة المراحل تحت ملاحظة هيئة التدريس.

ما ستتعلمه

- التمييز بين الحادث والطارئ والأزمة، وشرح سبب اختلاف الاستجابة لكل منها.
- تصميم هيكل موثوق لإدارة الأزمات وخط إبلاغ واضح في مؤسستك.
- إعداد تحليل لأثر الأعمال وخطة تعاف مرتبة بالاولوية.
- قيادة فريق إدارة الأزمة خلال الأربع والعشرين ساعة الأولى من حدث كبير.
- تطبيق نموذج منظم لاتخاذ القرار تحت ضغط الوقت ونقص المعلومات.
- التواصل مع الجهات التنظيمية والموظفين والإعلام والعملاء أثناء أزمة قاهرة.
- التنسيق مع خدمات الطوارئ الخارجية ومقاولي التعافي.
- إدارة الضغط الشخصي والقدرة على الاحتفال التي تتطلبها قيادة الأزمات.
- إجراء مراجعة موثوقة بعد الأزمة تُنتج تعلماً تنظيمياً حقيقياً.
- بناء خطة عمل شخصية لرفع جاهزية مؤسستك للأزمات.

كيف ستستفيد

ستفاد بالاهتمام عالي بالتأهب والاستجابة للأزمات، ودليل شخصي لتحمل ضغط القيادة في الأزمات، وشهادة إتمام من Mars.

وستكسب مؤسستك هيكل أزمات أكثر مصداقية، واستجابة أسرع وأفضل تنسيقاً، وتواصلًا أدق مع الأطراف الخارجية، وقاعدة أوسع من القادة القادرين على تولي القيادة عند اللحظة الحاسمة.

لن هذا البرنامج

صُمم البرنامج للرؤساء التنفيذيين والعضوين المنتخبين ورؤساء العمليات، وللمدري الصحة والسلامة، ولرؤساء استمرارية الأعمال والذين المؤسسي، وللمدري التشغيل والنسول، وللمدري الاتصال والشؤون العامة، وكبار مدري المشاريع والبرامج والتحول، ولخطط الطوارئ في الجهات الحكومية. والحد الأدنى هو مستوى مدير تنفيذي فاعل مع مسؤولية تشغيلية.

ومحاكاة النسبوع مصممة عمداً لتكون غير مريحة: المعلومات تصل متأخرة وناقصة وأحياناً خاطئة، ويُطلب من المشاركين اتخاذ القرار رغم ذلك، لأن تلك هي الظروف الحقيقية لقيادة الأزمات.