# الدورة التدريبية: التخطيط الاستباقي والتعافي الفوري لإدارة أزمات المكاتب الإدارية



06 - 10 ديسمبر 2026
عمان
3800 € (للشخص الواحد)
Ref: #OM7771_390952

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم BIG BEN Training Center دورة شاملة حول إدارة أزمات المكاتب الإدارية، مستندة إلى أبحاث الخبير العالمي .Karl E Weick (كارل إي. وايك) في نظريات المرونة التنظيمية. تركز هذه الدورة على التخطيط الاستباقي لأزمات مثل انقطاع الخدمات أو الأحداث الطارئة، مع تمارين محاكاة حية لسيناريوهات واقعية. ستتعلم كيفية تصميم خطط طوارئ فعّالة، وإدارة فرق العمل تحت الضغط، والحفاظ على استمرارية العمليات. يدمج البرنامج بين النظريات الأكاديمية وتطبيقاتها العملية في البيئات المكتبية، مع التركيز على التعافي السريع وإدارة السمعة المؤسسية. يوفر BIG BEN Training Center منهجية فريدة تضمن تحويل التحديات إلى فرص للنمو المؤسسي.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المكاتب التنفيذية.
- مسؤولو إدارة المخاطر والطوارئ.
- رؤساء الأقسام الإدارية.
- موظفو الدعم الإداري في القطاعات الحيوية.
- مشرفو فرق العمل المكتبية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الوزارات والهيئات الحكومية.
- القطاع المالي والمصرفي.
- شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- المؤسسات التعليمية والجامعات.
- القطاع الصحي والمستشفيات.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارة التنفيذية.
- إدارة العمليات والخدمات.
- أقسام الموارد البشرية.
- إدارة المرافق والخدمات اللوجستية.
- فرق إدارة الأزمات والطوارئ.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تحليل منهجي لمخاطر البيئة المكتبية.
- تصميم خطط طوارئ متوافقة مع معايير ISO 22301.
- تطبيق استراتيجيات احتواء فورية للأزمات الإدارية.
- قيادة فرق العمل تحت الضغط بفعالية.
- إدارة التواصل الداخلي والخارجي أثناء الأزمات.
- تنفيذ خطط التعافي السريع لاستمرارية الأعمال.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين المحاضرات الأكاديمية ودراسات الحالة العملية من قطاعات متنوعة. يشمل البرنامج ورش محاكاة مكثفة لمحاكاة سيناريوهات أزمات واقعية مثل انقطاع التيار الكهربائي أو الأحداث الأمنية، مع توجيهات مباشرة من خبراء BIG BEN Training Center. يتم تنظيم جلسات عصف ذهني جماعي لتحليل الأزمات التاريخية، مع تطبيق أدوات تحليل السبب الجذري. تتضمن كل جلسة تغذية راجعة فورية، وتوزيع أدوات عملية مثل قوائم فحص الطوارئ ونماذج تقييم المخاطر. تركز الأنشطة على تطوير مهارات اتخاذ القرار تحت الضغط وبناء خطط استمرارية الأعمال.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الأزمات المكتبية

- مفاهيم الأزمة والطوارئ في السياق الإداري.
- الفرق بين إدارة المخاطر وإدارة الأزمات.
- الإطار القانوني والتنظيمي للأزمات المكتبية.
- أهمية المرونة التنظيمية في البيئات المعقدة.
- دراسة حالة: أزمات التواصل في المؤسسات الحكومية.
- أدوات تقييم البيئة الداخلية للمكاتب.
- تحليل نقاط الضعف في البنية التحتية الإدارية.

## الوحدة الثانية: التخطيط الاستباقي والوقاية

- تصميم خريطة مخاطر المكاتب الإدارية.
- معايير ISO 22301 لاستمرارية الأعمال.
- آليات الإنذار المبكر للكشف عن المؤشرات.
- بناء بروتوكولات الطوارئ حسب نوع الأزمة.
- توزيع الأدوار في فرق إدارة الأزمات.
- نظم مراقبة فعالية خطط الطوارئ.
- تحديث الخطط بناءً على التغيرات المؤسسية.

## الوحدة الثالثة: الاستجابة الفورية أثناء الأزمات

- آليات تفعيل غرف العمليات المركزية.
- اتخاذ القرارات تحت الضغط الزمني.
- إدارة سلسلة التوريد المكتبي أثناء الطوارئ.
- ضمان السلامة الفردية والجماعية للموظفين.
- التنسيق مع الجهات الخارجية (الدفاع المدني، الطوارئ).
- توثيق الأحداث والقرارات أثناء الأزمة.
- موازنة الأولويات بين الاستقرار والاستمرارية.

## الوحدة الرابعة: إدارة التواصل السمعة

- استراتيجيات الرسائل الداخلية للعاملين.
- التعامل مع الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.
- حماية السمعة المؤسسية في الأزمات الإعلامية.
- نماذج الرسائل الطارئة للعملاء والموردين.
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة.
- التواصل مع الجهات الرقابية والرقابية.
- إجراءات ما بعد الأزمة لاستعادة الثقة.

### الوحدة الخامسة: التعافي واستخلاص الدروس

- تقنيات تقييم الأضرار المادية والمعنوية.
- خطة التعافي متوسطة وطويلة المدى.
- إعادة تأهيل فرق العمل بعد الصدمات.
- توثيق الدروس المستفادة ونشرها.
- تعديل خطط الطوارئ بناءً على الخبرات.
- ورشة تطبيقية: بناء خطة متكاملة.
- تقييم ذاتي لمستوى الجاهزية المؤسسية.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

هل يمكن لخطة إدارة الأزمات أن تكون مرنة للاستجابة للطوارئ غير المتوقعة دون أن تفقد هيكليتها الأساسية؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز الدورة على خصوصية البيئة المكتبية الإدارية بعيداً عن النماذج العامة، من خلال محاكاة سيناريوهات محددة مثل انقطاع الخدمات أو الأزمات القانونية الداخلية. تعتمد على منهجية "التعلم بالتجربة" عبر ورش محاكاة تفاعلية بإشراف خبراء BIG BEN Training Center، مع توفير أدوات قابلة للتطبيق الفوري مثل قوائم فحص الطوارئ ونماذج تقييم المخاطر المكتبية. يتميز المحتوى بدمج أحدث أبحاث إدارة الأزمات - مثل أعمال Karl E. Weick - مع متطلبات المعايير الدولية، مما يوفر حلاً شاملاً يبدأ من التخطيط الوقائي وينتهي بآليات التعافي المؤسسي.