# الدورة التدريبية: إدارة الأزمات والمخاطر الاستراتيجية في قطاعي السياحة والضيافة للحفاظ على الاستمرارية



23 - 27 نوفمبر 2026

فيينا

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #TOU2287_345150

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه قطاعي السياحة والضيافة، من الكوارث الطبيعية إلى الأوبئة العالمية والأزمات الاقتصادية، أصبحت القدرة على إدارة المخاطر والأزمات بكفاءة أمرًا حيويًا لضمان استمرارية الأعمال ونجاحها. تُعنى هذه الدورة التدريبية بتمكين المهنيين من فهم وتقييم والاستعداد للمخاطر المحتملة، وتطوير استراتيجيات استباقية للتعامل مع الأزمات بكافة أنواعها. نحن لا نكتفي بتقديم الأدوات النظرية فقط، بل نركز على التطبيق العملي من خلال دراسات حالة واقعية، محاكاة الأزمات، والتدريب على كيفية اتخاذ القرارات الحاسمة تحت الضغط. لقد أظهرت أبحاث أكاديمية، مثل تلك التي أجراها Christof Pforr في كتابه "Crisis Management in the Tourism Industry: Beating the Odds?"، أن الاستعداد الجيد هو العامل الأهم في التغلب على الصعاب. انضم إلى BIG BEN Training Center لتزويدك بالمهارات والمعرفة اللازمة لتكون قائدًا فعالًا في إدارة الأزمات، وتحويل التحديات إلى فرص للنمو والابتكار. ستتعلم كيف تنشئ خططًا استباقية، تدير الاتصالات بفعالية، وتحافظ على سمعة مؤسستك وثقة عملائك في أصعب الظروف.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الفنادق والمنتجعات السياحية.
- مدراء العمليات والمخاطر في شركات الطيران والضيافة.
- الموظفين في وكالات السفر والسياحة.
- أخصائيو التخطيط للطوارئ والأزمات.
- المدراء التنفيذيين وصناع القرار في المنشآت السياحية.
- المستثمرون ورجال الأعمال في قطاع الضيافة.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- صناعة السياحة والسفر.
- قطاع الضيافة والفنادق.
- خطوط الطيران والمطارات.
- شركات تنظيم الفعاليات والمؤتمرات.
- المنتجعات الترفيهية والمواقع السياحية.
- الجهات الحكومية والبلديات المعنية بالتنمية السياحية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات.
- إدارة المخاطر.
- التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة الجودة.
- العلاقات العامة والاتصال.
- الموارد البشرية.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تقييم وتصنيف المخاطر المحتملة التي قد تواجهها المؤسسات في قطاعي السياحة والضيافة.
- تطوير خطط استباقية لإدارة الأزمات والطوارئ لضمان استمرارية الأعمال.
- تطبيق استراتيجيات فعالة للاتصال خلال الأزمات للحفاظ على سمعة العلامة التجارية وثقة العملاء.
- تحليل آثار الأزمات على العمليات التشغيلية والمالية ووضع خطط التعافي.
- قيادة الفرق بفعالية في بيئة مضطربة واتخاذ قرارات سريعة وصحيحة.
- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وأدوات تحليل البيانات في التنبؤ بالمخاطر وإدارتها.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية وتشاركية مصممة لضمان أقصى استفادة للمشاركين. يبدأ البرنامج بعروض تقديمية ونقاشات جماعية تغطي المفاهيم الأساسية لإدارة الأزمات والمخاطر، مع التركيز على الأمثلة المستوحاة من الواقع في قطاعي السياحة والضيافة. يتم تطبيق المفاهيم النظرية من خلال دراسات حالة معمقة، حيث يتولى المتدربون تحليل سيناريوهات أزمات حقيقية ووضع خطط استجابة. بالإضافة إلى ذلك، يتم تنظيم ورش عمل وجلسات محاكاة تفاعلية للأزمات، مما يمنح المشاركين فرصة لتطبيق مهاراتهم في بيئة آمنة ومتحكم بها، مع الحصول على تغذية راجعة فورية من المدربين الخبراء. يلتزم BIG BEN Training Center بتقديم بيئة تدريبية غنية بالمحتوى العملي والتطبيقي، بعيدًا عن الحفظ والتلقين، لتمكين المتدربين من مواجهة التحديات بمهارات عملية حقيقية.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الأزمات والمخاطر في صناعة السياحة والضيافة.

- المفاهيم الأساسية للمخاطر والأزمات في قطاعي السياحة والضيافة.
- أنواع المخاطر التي تواجه صناعة السياحة (سياسية، بيئية، صحية، اقتصادية).
- مراحل دورة حياة الأزمة: ما قبل الأزمة، خلالها، وما بعدها.
- أهمية التخطيط الاستباقي وتقدير المخاطر.
- الدروس المستفادة من الأزمات العالمية السابقة.
- دور القيادة في تحديد وتخفيف المخاطر.
- تطوير ثقافة الاستعداد للأزمات داخل المؤسسة.

## الوحدة الثانية: تقييم المخاطر وتطوير خطط الاستمرارية.

- أدوات وتقنيات تقييم المخاطر وتحليلها.
- وضع مصفوفة المخاطر وتحديد الأولويات.
- تطوير خطة إدارة الطوارئ واستمرارية الأعمال.
- التخطيط للتعافي من الكوارث وحماية الأصول.
- إعداد فرق الاستجابة للأزمات وتحديد أدوارهم ومسؤولياتهم.
- التدريب على السيناريوهات الطارئة والمحاكاة.
- تكامل خطط الطوارئ مع الأقسام المختلفة.

## الوحدة الثالثة: الاتصال الفعال خلال الأزمات.

- استراتيجيات الاتصال في أوقات الأزمات.
- بناء رسالة متسقة وموثوقة للجمهور.
- التعامل مع وسائل الإعلام التقليدية والاجتماعية.
- أهمية الشفافية والمسؤولية في الاتصال.
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة.
- التواصل مع الموظفين والشركاء والمستثمرين.
- بناء الثقة وإعادة تأهيل السمعة بعد الأزمة.

### الوحدة الرابعة: إدارة العمليات والتعافي بعد الأزمة.

- استراتيجيات التعافي من الأزمات وتحفيز السوق.
- إعادة بناء الثقة مع العملاء والشركاء.
- تحليل الأداء بعد الأزمة ووضع خطط التحسين.
- الابتكار في المنتجات والخدمات السياحية بعد الأزمات.
- المرونة التنظيمية والتكيف مع المتغيرات الجديدة.
- التعامل مع التحديات القانونية والأخلاقية.
- قياس أثر الأزمة على الأداء المالي للمؤسسة.

### الوحدة الخامسة: مستقبل إدارة المخاطر في قطاعي السياحة والضيافة.

- دور التكنولوجيا في التنبؤ بالأزمات وإدارتها.
- الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.
- الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية كجزء من إدارة المخاطر.
- التعاون بين القطاع العام والخاص في إدارة الأزمات.
- التأهب للأزمات المستقبلية: التخطيط طويل المدى.
- مستقبل السياحة في عالم متغير.
- جلسة نقاش مفتوحة حول تحديات وفرص القطاع.

## 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:

في سياق إدارة الأزمات، هل يُمكن اعتبار الأزمة فرصة حقيقية للابتكار وإعادة هيكلة العمليات التشغيلية، أم أنها مجرد تهديد يجب تفاديه بأي ثمن؟

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

ما يميز هذه الدورة التدريبية هو نهجها الشامل الذي يدمج بين المعرفة النظرية العميقة والتطبيق العملي المكثف، مع التركيز بشكل خاص على التحديات الفريدة التي يواجهها قطاعا السياحة والضيافة. نعتمد على منهجية تدريبية مبتكرة تتجاوز الأساليب التقليدية، حيث نستخدم محاكاة الأزمات الواقعية ودراسات الحالة التي تضع المشاركين في صميم الأحداث، مما يمنحهم الخبرة اللازمة لاتخاذ قرارات حاسمة تحت الضغط. بالإضافة إلى ذلك، يتم تحديث محتوى الدورة باستمرار ليعكس أحدث التحديات العالمية والحلول المبتكرة، مثل دور التكنولوجيا في التنبؤ بالمخاطر. يركز محتوانا الأكاديمي والعملي على بناء مرونة حقيقية للمؤسسات، مما يمكّنها من ليس فقط النجاة من الأزمات، بل والنمو والتطور بعدها، مع الحفاظ على سمعتها وقيمتها السوقية.