

دورة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات: الخطط
والاستمرارية والمحاكاة (10 أيام)

UK Traininig

PARTNER



دورة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات: الخطط والاستمرارية والمحاكاة (10 أيام)

التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات عمل يجمع بين تحديد التوجه بعيد المدى للمنظمة وإعداد الهياكل التي تحافظ على هذا التوجه عند وقوع اضطراب مفاجئ، تمتد هذه الدورة عشرة أيام، وهي موجهة إلى المديرين في المستويين المتوسط والأعلى ممن يسهمون في التخطيط وقد يشاركون في فريق الأزمات، وتنتهي بخطة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات مع ملحق لاستمرارية الأعمال تختبر في محاكاة كاملة.

مقدمة

تقوم الدورة على ثلاثة مراجع. الأول Balanced Scorecard الذي يربط الأهداف والمقاييس عبر أربعة منظورات لتمكين متابعة الخطة. والثاني ISO 22301:2019 الذي يحدد متطلبات نظام إدارة استمرارية الأعمال. والثالث ISO 22361:2022 الذي يقدم إرشادات لبناء قدرة إدارة الأزمات. المستوى تطبيقي. تغطي الأيام الخمسة الأولى جوهر التخطيط، ويضيف الأسبوع الثاني الممتد هياكل فرق الأزمات وتخطيط الاستمرارية وتمارين السيناريوهات ومحاكاة كاملة لأزمة، مع حالات من المرافق والرعاية الصحية والخدمات اللوجستية.

أهداف الدورة

- تعريف مراحل دورة التخطيط الاستراتيجي والمخرجات التي تسلمها كل مرحلة إلى التالية.
- التمييز بين تحليل PESTEL ونموذج Porter's Five Forces واختيار الأداة المناسبة لسؤال التخطيط.
- تطبيق Balanced Scorecard ومعايير SMART لتحويل الأهداف إلى مستهدفات قابلة للقياس على مستوى الإدارات.
- المقارنة بين تحليل الأثر على الأعمال وتقييم المخاطر وتحديد أهداف وقت التعافي للأنشطة الحرجة.
- تفسير مستويات القيادة الذهبية والفضية والبرونزية وتشكيل فريق أزمات بصلاحيات قرار واضحة.
- تبرير محتوى خطة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات بعد اختبارها في محاكاة.

الفئة المستهدفة

- مديرو الاستراتيجية والتخطيط الذين يقررون أي نتائج التحليل تصبح أهدافا استراتيجية.
- رؤساء الإدارات الذين يحكمون على كيفية ترجمة أهداف المنظمة إلى خطط عمل لإداراتهم.
- منسقي المخاطر والمرونة والاستمرارية الذين يقررون أي الأنشطة يجب أن تتعافى أولا بعد الاضطراب.
- مديرو العمليات الذين قد يقودون فريق أزمات تكتيكية ويقررون نشر الموارد تحت الضغط.
- مديرو الاتصال المؤسسي الذين يحكمون على ما يبلغ للموظفين والشركاء والجمهور خلال الحادث.

UK Training
PARTNER



محاور الدورة

اليوم 1: التفكير الاستراتيجي ودورة التخطيط

- التفكير الاستراتيجي مقابل التخطيط الاستراتيجي: توليد الرؤى مقابل إنتاج خطة منظمة
- دورة التخطيط الاستراتيجي: شرح مراحل التحليل والاختيار والتنفيذ والمراجعة
- خرافات الاستراتيجية: مفاهيم خاطئة شائعة عن الخطط بعيدة المدى واستخدامها
- مراجعة ممارسات التخطيط: دروس من الجهات الحكومية والشركات الصناعية
- مستويات الاستراتيجية: مقارنة نطاق استراتيجية المنظمة ووحدة الأعمال والوظيفة

اليوم 2: التحليل الخارجي والداخلي

- PESTEL مقابل Porter's Five Forces: تحليل البيئة الكلية مقابل تحليل المنافسة في القطاع
- تحليل SWOT: مطابقة نقاط القوة والضعف الداخلية مع الظروف الخارجية
- خلق القيمة والاستحواذ عليها: كيف تنتج الاستراتيجيات قيمة اقتصادية وتحفظ بها
- اختبارات الميزة التنافسية: تقييم قابلية الاستراتيجية المختارة للاستدامة
- تقييم الخيارات الاستراتيجية: الملاءمة والقبول وإمكانية التنفيذ

اليوم 3: الرؤية والرسالة والقيم

- بيان الرؤية مقابل بيان الرسالة: الوجهة المستقبلية مقابل الغاية الحالية للمنظمة
- صياغة البيانات: كتابة رؤية ورسالة توجه القرارات
- القيم المؤسسية: تحديد السلوكيات المتوقعة وإيصالها إلى الموظفين
- التوجه والمواءمة: فحص الخيارات الاستراتيجية في ضوء الغاية والقيم المعلنة
- تحديد الطموح: تحويل نتائج التحليل إلى تطلعات مؤسسية بعيدة المدى

اليوم 4: الأهداف ومؤشرات الأداء والمستهدفات

- الأهداف الاستراتيجية مقابل الأهداف التشغيلية: غايات المنظمة مقابل مخرجات الوحدات
- Balanced Scorecard: المنظورات الأربعة وخرائط الاستراتيجية لمتابعة التنفيذ
- خصائص مؤشرات الأداء: اختبارات الصلة وقابلية القياس والمسؤولية وتوافر البيانات
- المستهدفات الذكية SMART: معايير التحديد والقياس والقابلية للتحقيق والصلة والإطار الزمني
- دورة إدارة الأداء: التخطيط والمتابعة والمراجعة وتعديل تنفيذ الاستراتيجية

UK Training

PARTNER



اليوم 5: من الاستراتيجية إلى الخطط التشغيلية

- المبادرات الاستراتيجية مقابل الأنشطة الروتينية: مشاريع التغيير مقابل العمليات الجارية
- تسلسل الخطط: ربط الرؤية والأهداف بخطط العمل في الإدارات
- معايير خطة العمل: المسؤولون والمعالم والموارد وترتيب الأنشطة
- إدارة التنفيذ: خطط الإدارات وتوزيع الموارد واجتماعات المراجعة الفصلية
- تقارير لوحة المؤشرات: متابعة مرئية للتقدم مقابل المستهدفات المتفق عليها

اليوم 6: أسس إدارة الأزمات

- الحادث مقابل الأزمة مقابل الطوارئ: العتبات التي تحدد مستوى الاستجابة
- ISO 22361:2022: إرشادات دولية لبناء قدرة المنظمة على إدارة الأزمات
- دورة حياة الأزمة: مراحل رصد الإشارات والاستعداد والاحتواء والتعافي والتعلم
- ديناميكيات مركز القيادة: المرافق والأدوار وتدفق المعلومات عند التفعيل
- الاعتبارات التشريعية: الواجبات القانونية التي تشكل هياكل قيادة الأزمات

اليوم 7: فرق الأزمات ومنظومة C3i

- الفرق الاستراتيجية مقابل التكتيكية مقابل التشغيلية: مستويات القيادة الذهبية والفضية والبرونزية
- عناصر C3i: القيادة والسيطرة والاتصالات والمعلومات في الاستجابة للأزمات
- هيكل فريق الأزمات: الأدوار والنواب ومحفزات التفعيل وصلاحيات القرار
- خطوط الاتصال: قنوات الإبلاغ بين مركز القيادة والفرق الميدانية
- استخدام المعلومات والبيانات: تقارير الموقف ولوحات المتابعة والصورة التشغيلية المشتركة

اليوم 8: تخطيط استمرارية الأعمال

- نظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301: متطلبات التخطيط والتعافي
- تحليل الأثر على الأعمال مقابل تقييم المخاطر: عواقب التوقف مقابل احتمال حدوثه
- هدف وقت التعافي وهدف نقطة التعافي: تحديد حدود التوقف المقبولة
- استراتيجيات الاستمرارية: المواقع البديلة وخيارات الموردين وترتيبات تغطية الموظفين
- دمج الأزمات في الاستراتيجية: إعادة نتائج الاستمرارية إلى الخطة الاستراتيجية

UK Traininig

PARTNER



اليوم 9: الاتصال في الأزمات واستجابة الأطراف المعنية

- رسائل الأزمة الداخلية مقابل الخارجية: إحاطة الموظفين مقابل البيانات الإعلامية والعامية
- السمعة تحت الضغط: كيف تشكل سرعة الاستجابة ونبرتها انطباع الجمهور
- تحديد الأطراف المعنية في الأزمات: توقعات الشركاء والمجتمعات ومخاوفهم
- وسائل التواصل الاجتماعي في الاستجابة: الرصد وتصحيح المعلومات المضللة ونشر التحديثات
- الحفاظ على الثقة: التواصل مع الشركاء التشغيليين والمجموعات المجتمعية المتأثرة

اليوم 10: تنفيذ محاكاة الأزمة والخطة المتكاملة

- تحليل السيناريوهات مقابل تمرين المحاكاة: مناقشة المخاطر مقابل التدريب على قرارات حية
- محاكاة الأزمة الكاملة: تفعيل الفريق واتخاذ القرار تحت الضغط وإصدار الرسائل
- مراجعة القيادة في الأزمة: سلوك اتخاذ القرار الملاحظ خلال تمرين المحاكاة
- مراجعة ما بعد الحدث والتحسين المستمر: الدروس المستخلصة من التمرين
- الخطة المتكاملة للتخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات: استكمال الأهداف والفرق وملحق الاستمرارية

المهارات التي ستكتسبها

- تحليل القوى الخمس في القطاع
- بناء خرائط الاستراتيجية
- ترتيب خطط العمل
- عتبات تفعيل الأزمات
- القيادة الذهبية والفضية والبرونزية
- تحليل الأثر على الأعمال
- أهداف وقت التعافي
- مراجعة ما بعد الحدث

لماذا تحضر هذه الدورة

- من خطة استراتيجية محفوظة على الرف إلى أهداف متسلسلة في إجراءات مؤرخة للإدارات.
- من الاستجابة المرتجلة إلى فريق أزمات بأدوار ومحفزات وصلاحيات محددة.
- من افتراض تساوي أهمية كل الأنشطة إلى أولويات تعاف يحددها تحليل الأثر.
- من وثائق تخطيط وطوارئ منفصلة إلى خطة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات مختبرة بالمحاكاة.

UK Traininig

PARTNER



الخاتمة

يحدد التخطيط وجهة المنظمة، بينما تحمي إدارة الأزمات وتخطيط الاستمرارية هذا المسار حين تعترضه الأحداث. وتوضح الدورة الفرق بين التفكير الاستراتيجي والتخطيط، وبين تحليل الأثر وتقييم المخاطر، وكيف تقسم مستويات القيادة الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية القرارات. وهي مناسبة للمديرين الذين يحتاجون إلى الجانبين معا في دورة ممتدة ويريدون التدريب على أزمة لا الاكتفاء بالقراءة عنها.

الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هو التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات؟

هو الجمع بين تحديد الأهداف بعيدة المدى والخطط التي تحققها، وبين هياكل الفرق وترتيبات الاستمرارية وإجراءات الاتصال التي تحمي هذه الأهداف عند وقوع اضطراب مفاجئ.

ما الفرق بين تحليل الأثر على الأعمال وتقييم المخاطر في إدارة الأزمات؟

يقدر تحليل الأثر على الأعمال ما يحدث إذا توقف نشاط ما ومدى سرعة إعادته، بينما يقدر تقييم المخاطر احتمال التهديد وشدة المحتملة، وتحتاج خطط الاستمرارية إلى الاثنين.

ما المعايير التي تتبعها دورة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات؟

تعتمد Balanced Scorecard للأهداف والمقاييس، و ISO 22301:2019 لإدارة استمرارية الأعمال، و ISO 22361:2022 لإرشادات إدارة الأزمات.

هل تناسب دورة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات مدير العمليات؟

نعم، لمدير العمليات الذي يحول أهداف المنظمة إلى خطط للوحدة وقد يقود فريقا تكتيكا خلال الاضطراب، فيحتاج إلى مهارات التخطيط والقيادة معا.

ماذا ينتج المشارك في دورة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات؟

يكمل كل مشارك خطة متكاملة تربط الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء بهيكل فريق الأزمات وملحق الاستمرارية، ثم يراجعها بعد المحاكاة النهائية.

UK Training

PARTNER

