

Training Title

EMERGENCY RESPONSE AND CRISIS MANAGEMENT

عنوان التدريب
الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات

Training Duration

5 days

Training Venue and Dates

REF HS048	Emergency Response and Crisis Management	5	12 – 16 May, 2025	\$5,500	Dubai, UAE
--------------	--	---	-------------------	---------	------------

In any of the 4 or 5-Star hotels. The exact venue will be intimated upon finalizing.

مدة التدريب

5 أيام

مكان ومواعيد التدريب

المرجع HS048	الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات	5	مايو 12 – 16 2025	5,500 دولار	دبي، الإمارات العربية المتحدة
-----------------	----------------------------------	---	-------------------	-------------	-------------------------------

في أي من فنادق الأربع أو الخمس نجوم. سيتم تحديد المكان عند الانتهاء

Training Fees

- 5,500 US\$ per participant for Public Training includes Materials/Handouts, tea/coffee breaks, refreshments & Lunch

رسوم التدريب

- 5500 دولار أمريكي لكل مشارك للتدريب العام يشمل المواد/المطبوعات، واستراحات الشاي/القهوة، والمرطبات، والغداء 5500

Training Certificate

Define Management Consultancy & Training Certificate of course completion will be issued to all attendees.

www.definettraining.com

شهادة تدريب

لجميع Define Management Consulting & Training سيتم إصدار شهادة إتمام الدورة التدريبية من شركة الحضور.

TRAINING DESCRIPTION:

Crisis management, disaster recovery, and organizational continuity have become increasingly critical areas of competence for managers in private sector, as well as public sector, organizations. The ability of industrial and service organizations to provide financial benefits to their owners and employees and to contribute to national and regional economic recovery and viability can be threatened by significant business disruptions or loss of consumer confidence. Natural disasters can disrupt the supply and distribution

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

chains for even the best prepared businesses. Service businesses are increasingly vulnerable to electrical, communication, and other critical infrastructure failures. Industrial disasters can have significant human and environmental impacts that lead to potentially bankrupting liabilities. A crisis caused by harmful products or by product tampering can seriously injure a manufacturer of consumer products.

This course identifies, examines, and integrates the diverse crisis and emergency management, Planning, disaster recovery, and organizational continuity management issues facing any organization. Basic crisis management, contingency planning, Emergency Planning, disaster recovery, business continuity/resumption, and emergency management skills will be developed.

وصف التدريب

أصبحت إدارة الأزمات، والتعافي من الكوارث، والاستمرارية التنظيمية مجالات اختصاص بالغة الأهمية للمديرين في مؤسسات القطاعين الخاص والعام على حد سواء. وقد تهدد الاضطرابات التجارية الكبيرة أو فقدان ثقة المستهلك قدرة المؤسسات الصناعية والخدمية على توفير منافع مالية لأصحابها وموظفيها، والمساهمة في الانتعاش الاقتصادي الوطني والإقليمي، واستمراريتها. كما يمكن للكوارث الطبيعية أن تعطل سلاسل التوريد والتوزيع حتى للشركات الأكثر استعداداً. وتزداد شركات الخدمات عرضةً لأعطال الكهرباء والاتصالات وغيرها من البنى التحتية الحيوية. ويمكن أن تخلف الكوارث الصناعية آثاراً بشرية وبيئية جسيمة، قد تؤدي إلى التزامات مقلسة. كما يمكن أن تلحق الأزمات الناجمة عن المنتجات الضارة أو التلاعب بها أضراراً بالغة بمصنعي المنتجات الاستهلاكية.

تحدد هذه الدورة، وتدرس، وتدمج مختلف قضايا إدارة الأزمات والطوارئ، والتخطيط، والتعافي من الكوارث، وإدارة الاستمرارية، والتنظيمية التي تواجه أي مؤسسة. وسيتم تطوير المهارات الأساسية لإدارة الأزمات، والتخطيط للطوارئ، والتخطيط للطوارئ والتعافي من الكوارث، واستمرارية الأعمال/استئنافها، وإدارة الطوارئ.

TRAINING OBJECTIVES

Crisis management & Emergency planning functions are carried out at all levels of government and organization, consistent with perceived vulnerability and risk are competing for priorities in resources. The affected population demands effective crisis management in place and ready for application. With this intention in mind, this course will provide participants with knowledge and tools that could help decision makers set priorities to deal with crises and emergencies effectively which could minimize future human and monetary losses.

أهداف التدريب

تتفقد مهام إدارة الأزمات والتخطيط للطوارئ على جميع مستويات الحكومة والمؤسسات، بما يتماشى مع إدراك مواطن الضعف والمخاطر التي تتنافس على أولويات الموارد. ويحتاج السكان المتضررون إلى إدارة أزمات فعالة وجاهزة للتطبيق. وانطلاقاً من هذا الهدف، ستزود هذه الدورة المشاركين بالمعارف والأدوات التي تساعد صنّاع القرار على تحديد أولويات التعامل مع الأزمات وحالات الطوارئ بفعالية، مما يقلل الخسائر البشرية والمالية في المستقبل.

WHO SHOULD ATTEND?

This course is designed to help professionals and decision makers in public sectors to consider crisis and emergency management, emergency planning in their future policy and

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

planning for their organisations.

من ينبغي أن يحضر؟

تم تصميم هذه الدورة لمساعدة المهنيين وصناع القرار في القطاع العام على مراعاة الأزمات والطوارئ والتخطيط للطوارئ في سياستهم المستقبلية والتخطيط لمنظمتهم.

TRAINING METHODOLOGY:

A highly interactive combination of lectures and discussion sessions will be managed to maximize the amount and quality of information and knowledge transfer. The sessions will start by raising the most relevant questions, and motivate everybody find the right answers. You will also be encouraged to raise your own questions and to share in the development of the right answers using your own analysis and experiences. Tests of multiple-choice type will be made available on daily basis to examine the effectiveness of delivering the course.

Very useful Course Materials will be given.

- 30% Lectures
- 30% Workshops and work presentation
- 20% Group Work & Practical Exercises
- 20% Videos & General Discussions

منهجية التدريب:

سيتم تنظيم مزيج تفاعلي للغاية من المحاضرات وجلسات النقاش لتعزيز كم المعلومات ونقل المعرفة. ستبدأ الجلسات بطرح الأسئلة الأكثر أهمية، وتحفيز الجميع على إيجاد الإجابات الصحيحة. كما سيتم تشجيعكم على طرح أسئلتكم الخاصة والمشاركة في تطوير الإجابات الصحيحة من خلال تحليلاتكم وخبراتكم. ستتوفر اختبارات الاختيار من متعدد يوميًا لتقييم فعالية تقديم الدورة. ستقدم مواد دراسية قيمة للغاية.

- محاضرات 30%
- ورش عمل وعروض تقديمية 30%
- عمل جماعي وتمارين عملية 20%
- فيديوهات ومناقشات عامة 20%

COURSE OUTLINE

Day 1 –Session 1: Introduction to Crisis and Emergency Management & Emergency Planning

- Defining a crisis, Hazard, and Emergency
- Some financial measures of a crisis
- Tarnished reputation
- Characteristics of a crisis
 - Suddenness
 - Uncertainty
 - Time compression
- Types of crisis
 - Crises of the physical world: Nature and technology
 - Crises of the human climate: Confrontation and malevolence
 - Crises of management failure: Skewed values, deception, and misconduct

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

- Potential for media exposure of crisis grows

Session 2: Contingency planning: Preparing for the worst

- Essentials of a contingency plan and Emergency Preparedness
- Identify all potential contingency and areas of vulnerability
 - Specific vulnerabilities
 - General vulnerability based on organization's public nature
- Establish crisis thresholds and assign crisis alert responsibility
- Organize and train a crisis management team and establish crisis communication center
- Obtain advance approvals for contingency plan measures
- List and prioritize public that must be informed
- Prepare a crisis media list and background press materials
- Designate and train spokes persons

Day 2 –Session 3: Communicating during and after a crisis

- How the media report crises
 - Accidents
 - Random events
 - Media exposure
- Crises of success and failure in dealing with the media
- Managing communications during the crisis event
 - Ascertain and face up the reality of a crisis
 - Activate crisis management team and alert top management
 - Designate crisis media center
 - Conduct necessary fact-finding
 - Speak with a single voice
 - Quickly hold news conference and make disclosures to the media openly, honestly, and accurately
 - Communicate directly with government, employees, customers, stakeholders and other key publics
 - Take appropriate remedial action
 - Keep a log
 - Aftermath communications and post-crisis rebuilding

Day 3 –Session 4: Managing natural crisis

- Introduction
- A procession of recent natural disasters
- Emergency Planning
- Successful Emergency Planning

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

- **Emergency management strategies**
 - **Mitigation**
 - **Preparedness**
 - **Emergency operations planning**
 - **Early warning systems**
 - **Public education**
 - **Involve the media**
 - **Organizational communication**
 - **Training and drills**
 - **Response**
 - **Role of the news media**
 - **Difficulties in predicting evacuation behavior**
 - **Social control**
 - **Recovery : Disaster Recovery**

Day 4- Session 5: Managing technological crises

- **Introduction**
- **Surge of technological crises**
- **Business Continuity Planning**
- **Hazard management strategies**
 - **Upstream hazard control methods**
 - **Preventing the crisis-indicating event**
 - **Downstream hazard control measures**

Session 6: Risk management and communication

- **Introduction**
- **Risk analysis**
 - **Hazard identification**
 - **Risk assessment**
 - **Significance of risks**
- **Public attitudes toward science and technology**
- **Risk communication**

Session 7: Issues management and stakeholder relationships

- **Introduction**
- **Life cycle of an issue**
- **Steps in the issue management process**

Session 8: The crisis manager

- **Introduction**
- **Lessons learned from crises**

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

- Transforming organizations in the aftermath of a crisis

Session 9: Decision making under crisis-induced stress

- Introduction
- Decision Making – under Certainty, Probability/ Risk, and Uncertainty
- Vigilance
- Unconfined inertia or unconfined adherence
- Unconfined change
- Hyper vigilance

Day 5 Session 10: ISO Management Systems:

- ISO 9001 QMS , ISO 14001 EMS, ISO 27001 ISMS, and OHSAS for Emergency Management & Planning

Sessions 11 and 12

Table-top exercises (scenario in response to Earthquake, Floods, Terrorist Attack, Virus Attack, Food Poisoning, and Fire Accident)

NOTE:

Pre & Post Tests will be conducted

Case Studies, Group Exercises, Group Discussions, Last Day Review & Assessments will be carried out.

www.definettraining.com

مخطط الدورة

اليوم الأول - الجلسة الأولى: مقدمة في إدارة الأزمات والطوارئ والتخطيط لها

- تعريف الأزمات، والخطر، والطوارئ

- بعض المقاييس المالية للأزمة

- تشويه السمعة

- خصائص الأزمة

- المفاجأة

- عدم اليقين

- ضغط الوقت

- أنواع الأزمة

- أزمات العالم المادي: الطبيعة والتكنولوجيا

- أزمات المناخ البشري: المواجهة والحقد

- أزمات فشل الإدارة: القيم المنحرفة، والخداع، وسوء السلوك

- تزايد احتمالية التغطية الإعلامية للأزمات

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

الجلسة الثانية: التخطيط للطوارئ: الاستعداد للأسوأ

- أساسيات خطة الطوارئ والاستعداد للطوارئ
- تحديد جميع الطوارئ المحتملة ومجالات الضعف
- نقاط ضعف محددة
- نقاط ضعف عامة بناءً على طبيعة المؤسسة العامة
- تحديد عتبات الأزمات وتعيين مسؤولية التنبيه للأزمات
- تنظيم وتدريب فريق إدارة الأزمات وإنشاء مركز اتصال للأزمات
- الحصول على معلومات مسبقة الموافقات على تدابير خطة الطوارئ
- تحديد أولويات الجمهور الذي يجب إبلاغه
- إعداد قائمة بوسائل الإعلام الخاصة بالأزمات والمواد الصحفية الأساسية
- تعيين وتدريب المتحدثين الرسميين

اليوم الثاني - الجلسة الثالثة: التواصل أثناء وبعد الأزمة

- كيفية تغطية وسائل الإعلام للأزمات
- الحوادث
- الأحداث العشوائية
- التغطية الإعلامية

الأزمات: النجاح والفشل في التعامل مع وسائل الإعلام

- إدارة الاتصالات أثناء وقوع الأزمة
- التحقق من حقيقة الأزمة ومواجهتها
- تفعيل فريق إدارة الأزمات وتنبيه الإدارة العليا
- تعيين مركز إعلامي للأزمات
- إجراء تقصي الحقائق اللازم
- التحدث بصوت واحد
- عقد مؤتمرات صحفية بسرعة والكشف عن المعلومات لوسائل الإعلام بصراحة وصدق ودقة
- التواصل مباشرة مع الحكومة والموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة وغيرهم من الجمهور الرئيسي
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة
- الاحتفاظ بسجل
- الاتصالات بعد الأزمة وإعادة البناء بعد الأزمة

www.definettraining.com

اليوم الثالث - الجلسة الرابعة: إدارة الأزمات الطبيعية

- مقدمة سلسلة من الكوارث الطبيعية الحديثة
- التخطيط للطوارئ
- التخطيط الناجح للطوارئ
- استراتيجيات إدارة الطوارئ
- التخفيف
- الاستعداد
- تخطيط عمليات الطوارئ
- أنظمة الإنذار المبكر
- التثقيف العام

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

- إشراك وسائل الإعلام
- التواصل التنظيمي
- التدريب والتمارين
- الاستجابة
- دور وسائل الإعلام
- صعوبات التنبؤ بسلوك الإخلاء
- الرقابة الاجتماعية
- التعافي: التعافي من الكوارث

اليوم الرابع - الجلسة الخامسة: إدارة الأزمات التكنولوجية

- مقدمة
- تساعد الأزمات التكنولوجية
- تخطيط استمرارية الأعمال
- استراتيجيات إدارة المخاطر
- أساليب التحكم في المخاطر قبل وقوعها
- منع الحدث المُشير إلى الأزمة
- تدابير التحكم في المخاطر بعد وقوعها

الجلسة السادسة: إدارة المخاطر والتواصل

- مقدمة
- تحليل المخاطر
- تحديد المخاطر
- تقييم المخاطر
- أهمية المخاطر
- مواقف الجمهور تجاه العلوم والتكنولوجيا
- التواصل بشأن المخاطر

الجلسة السابعة: إدارة القضايا وعلاقات أصحاب المصلحة

- مقدمة
- دورة حياة القضية
- خطوات القضية عملية الإدارة

www.definettraining.com

الجلسة 8: مدير الأزمات

- مقدمة
- الدروس المستفادة من الأزمات
- تحويل المؤسسات في أعقاب الأزمات

الجلسة 9: اتخاذ القرار في ظل الضغوط الناجمة عن الأزمات

- مقدمة
- اتخاذ القرار - في ظل اليقين، والاحتمالية/المخاطرة، وعدم اليقين
- البيقظة

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

- الجمود غير المقيد أو الالتزام غير المقيد
- التغيير غير المقيد
- اليقظة المفرطة

ISO: اليوم 5: الجلسة 10: أنظمة إدارة

- إدارة وتخطيط الطوارئ OHSAS، ISO 27001 ISMS، ISO 14001 EMS، ISO 9001 QMS

الجلستان 11 و 12

تمارين عملية (سيناريو استجابة للزلازل، والفيضانات، والهجمات الإرهابية، والهجمات الفيروسية، والتسمم الغذائي (حوادث الحريق)

ملاحظة:

سيتم إجراء اختبارات قبلية وبعديّة دراسات حالة، تمارين جماعية، مجموعات سيتم إجراء المناقشات والمراجعة والتقييمات في اليوم الأخير

.....



www.definettraining.com

DMCT/OL/9/18(Rev3Dt:23/9/18)

P.O BOX 45304
ABU DHABI, U.A.E

T +971 2 6264455
F +971 2 6275344

www.definettraining.com