CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

إدارة الأزمات الإعلامية وحماية السمعة المؤسسية بالتحليلات الذكية

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School — *Higher Institute of Law and Business (ISDE)*

Professional Development Institute — *Professional Development Institute*

Universidad Camilo José Cela — *Camilo José Cela University*

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

إدارة الأزمات الإعلامية وحماية السمعة المؤسسية بالتحليلات الذكية

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج المؤسسة من اكتشاف مؤشرات الأزمات الإعلامية وتقدير تطورها وتنسيق الاستجابة الاتصالية. ويستخدم التحليلات الذكية لفهم انتشار الروايات واحتياجات الجمهور، مع التحقق من المعلومات وحماية الخصوصية وتحديد مسؤوليات المتحدثين وصلاحيات اعتماد الرسائل.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل مؤشرات الرصد الإعلامي للتمييز بين الشكاوى الاعتيادية والأزمات الناشئة.

ب. تطوير خريطة روايات توضح مصادر الانتشار والأسئلة المؤثرة في السمعة.

ج. تصميم رسائل استجابة أولية تراعي الحقائق المؤكدة واحتياجات الفئات المتأثرة.

د. تطبيق محاكاة أزمة تنسق أدوار الرصد والمتحدثين واعتماد التحديثات الإعلامية.

هـ. تقييم فاعلية الاستجابة باستخدام مؤشرات التصحيح والوضوح واستعادة ثقة الجمهور.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو الاتصال المؤسسي

ب. مديرو الأزمات

ج. المتحدثون الرسميون

د. محللو الرصد الإعلامي

هـ. مسؤولو السمعة المؤسسية

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: ديناميكيات الأزمة الإعلامية والسمعة المؤسسية**

أ. تمييز الشكوى الخدمية المتكررة عن مؤشرات أزمة اتصالية

ب. تحليل العلاقة بين نقص المعلومات وتصاعد الروايات غير المؤكدة

ج. تحديد احتياجات الفئات المتأثرة وأولويات الاتصال أثناء الأزمة

د. فهم أدوار الرصد والمتحدث والاعتماد داخل منظومة الاستجابة

- **المحور الثاني: تقييم إشارات الرصد وخريطة الروايات**

أ. تصنيف الإشارات الإعلامية بحسب المصداقية والانتشار والأثر المحتمل

ب. تحليل مصادر الروايات والأسئلة التي تؤثر في السمعة

ج. مراجعة نتائج تحليل المشاعر في ضوء السياق اللغوي

د. تحديد مستويات استجابة تربط التصعيد بأدلة قابلة للفحص

- **المحور الثالث: أدوات إعداد الرسائل وتنسيق غرفة الأزمة**

أ. صياغة استجابة أولية تميز الحقائق المؤكدة عن المعلومات الناقصة

ب. إعداد أسئلة وأجوبة تراعي احتياجات الجمهور المتأثر بالتعطل

ج. تنسيق رسائل المتحدثين لمنع التعارض بين القنوات الرسمية

د. استخدام لوحة رصد تجمع تطور الروايات وإجراءات التصحيح

- **المحور الرابع: ضوابط الإفصاح وحماية المتأثرين بالأزمة**

أ. تحديد صلاحيات اعتماد المستجدات قبل إصدارها باسم المؤسسة

ب. حماية معلومات المتضررين عند شرح تفاصيل الواقعة الإعلامية

ج. تصحيح الادعاءات الخاطئة دون إعادة تضخيمها أو تبنيها

د. توثيق مبررات الإفصاح وحدود المعلومات التي تتطلب تحققًا إضافيًا

• المحور الخامس: محاكاة أزمة خدمة وخطة التعافي الاتصالي

أ. محاكاة تعطل خدمة حكومية وتنسيق مخرجات غرفة الأزمة

ب. اختبار وضوح الرسائل واستجابتها للأسئلة الفعلية للفئات المتأثرة

ج. تقييم فاعلية التصحيح باستخدام أدلة الفهم واستعادة الثقة

د. إعداد خطة تعلم تحدث إجراءات الجاهزية ومصفوفة مسؤوليات الاستجابة

مخرجات الدورة:

أ. بناء مصفوفة إنذار تربط إشارات الرصد بمستويات التصعيد ومسؤوليات الاستجابة.

ب. إعداد حزمة اتصال أزمة تتضمن الرسائل الأولية وأسئلة الجمهور وتحديثات المتحدث.

ج. تقييم الاستجابة وتطوير إجراءات تعافٍ تدعم وضوح المعلومات والثقة المؤسسية.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	إدارة الأزمات الإعلامية وحماية السمعة المؤسسية بالتحليلات الذكية	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
أمستردام، هولندا	22 - 26 مارس 2027
القاهرة، مصر	05 - 09 أبريل 2027
مدريد، إسبانيا	13 - 17 سبتمبر 2027
برشلونة، إسبانيا	18 - 22 أكتوبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام