CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

استعادة الثقة بعد الأزمات وتقييم الدروس المستفادة

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
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

استعادة الثقة بعد الأزمات وتقييم الدروس المستفادة

نبذة عن البرنامج:

يتناول البرنامج المرحلة التي تلي الأزمة، حيث تبدأ المؤسسة في إصلاح العلاقة مع جمهورها واستعادة ثقته. ويغطي تقييم الضرر في السمعة، والاعتذار والمساءلة، وبرامج إعادة البناء، والتواصل حول الإجراءات التصحيحية، وتوثيق الدروس وتحويلها إلى تحسينات دائمة.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تقييم أثر الأزمة في سمعة المؤسسة وثقة جمهورها.

ب. صياغة رسائل المساءلة والاعتذار عند الحاجة بأسلوب مسؤول.

ج. تصميم برنامج متكامل لاستعادة الثقة بمبادرات ملموسة.

د. التواصل بشفافية حول الإجراءات التصحيحية وتقدمها.

هـ. توثيق الدروس المستفادة وتحويلها إلى تحسينات مؤسسية.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو العلاقات العامة والاتصال

ب. القيادات التنفيذية

ج. مسؤولو إدارة المخاطر والجودة

د. المتحدثون الرسميون

هـ. فرق إدارة الأزمات

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: مرحلة ما بعد الأزمة**

أ. لماذا تفشل مؤسسات بعد انتهاء الأزمة

ب. الانتقال من الاستجابة إلى التعافي

ج. توقعات الجمهور والإعلام بعد الأزمة

د. دور القيادة في مرحلة إعادة البناء

- **المحور الثاني: تقييم الضرر في السمعة**

أ. قياس تغير الثقة لدى فئات الجمهور

ب. تحليل التغطية والانطباعات بعد الأزمة

ج. تحديد العلاقات الأكثر تضررًا وأولوياتها

د. تقدير الأثر على الشراكات والدعم

- **المحور الثالث: المساءلة والاعتذار المؤسسي**

أ. عناصر الاعتذار الفعال والموثوق

ب. التوازن بين المسؤولية والاعتبارات القانونية

ج. إعلان الإجراءات المتخذة تجاه الأسباب

د. أخطاء شائعة تضاعف فقدان الثقة

- **المحور الرابع: برامج استعادة الثقة**

أ. مبادرات ملموسة تثبت التغيير الفعلي

ب. إشراك المتضررين وأصحاب المصلحة

ج. التقارير الدورية عن التقدم المحرز

د. قياس عودة الثقة عبر الزمن

- **المحور الخامس: الدروس المستفادة والتحسين الدائم**

أ. منهجية مراجعة ما بعد الأزمة

ب. توثيق القرارات والتوقيتات ونقاط الضعف

ج. تحديث خطط الأزمات والسياسات

د. حالة تطبيقية لبرنامج استعادة ثقة متكامل

مخرجات الدورة:

أ. إعداد تقييم ضرر سمعة لحالة دراسية.

ب. تصميم برنامج استعادة ثقة بمراحل ومؤشرات.

ج. إعداد تقرير دروس مستفادة بتوصيات قابلة للتنفيذ.

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	استعادة الثقة بعد الأزمات وتقييم الدروس المستفادة	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
كوالالمبور، ماليزيا	07 - 11 ديسمبر 2026
لندن، المملكة المتحدة	29 مارس - 02 أبريل 2027
القاهرة، مصر	24 - 28 مايو 2027
لشبونة، البرتغال	16 - 20 أغسطس 2027
إسطنبول، تركيا	27 - 31 ديسمبر 2027

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



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