

www.massira.jo



طبعة مزيدة ومنقحة - ومقيم ومحكم علميا

إدارة الأزمات

Crisis Management

الأستاذ الدكتور
بلال خلف السكارنه



رقم التصنيف : 371.9
المؤلف ومن هو في حكمه : بلال خلف السكارنه
عنوان الكتاب : إدارة الأزمات
رقم الإيداع : 2014/9/4563
الواصفات : إدارة الأعمال
بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للنشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشروط
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base
or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2015م - 1436هـ

الطبعة الثانية 2022م - 1443هـ



عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

طبعة مزيدة ومنقحة - ومقيم ومحكم علميا

إدارة الأزمات

Crisis Management

الأستاذ الدكتور

بلال خلف السكارنه

عميد كلية الأعمال

جامعة الإسراء الاردنية



الفهرس

المقدمة..... 13

الفصل الأول مفهوم إدارة الأزمات

الأهداف التعليمية للفصل 19

المقدمة..... 19

1 - 1 مفهوم الأزمة 21

1 - 2 الأزمات ومفاهيم أخرى 26

1 - 3 أنواع الأزمات 29

1 - 4 هل ما نحن بصدده هو معالجة الأزمة أو إدارة الأزمة؟ 36

1 - 5 إدارة الأزمات أم الإدارة بالأزمات 37

1 - 6 أسباب الأزمات 40

1 - 7 خصائص الأزمات 47

مراجع الفصل الأول 50

الفصل الثاني تشخيص وتحليل الأزمات

الأهداف التعليمية للفصل 55

المقدمة..... 55

2 - 1 أزمات ذات طبيعة سياسية..... 57

62	2 - 2 أزمات كوارث طبيعية
66	2 - 3 أزمات ذات طبيعة جنائية
72	2 - 4 أزمات ذات طبيعة اجتماعية
81	2 - 5 آلية مواجهة الأزمات والكوارث
84	مراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث

متطلبات إدارة الأزمات

91	الأهداف التعليمية للفصل
91	المقدمة
93	1 - 3 مراحل تطور الأزمة
97	2 - 3 متطلبات إدارة الأزمات
99	3 - 3 إجراءات ومنظومة إدارة الأزمات
100	4 - 3 مراحل التخطيط في إدارة الأزمات
103	5 - 3 مقومات إدارة الأزمات
107	6 - 3 مراحل تطور الأزمة
112	7 - 3 مكونات خطة إدارة الأزمات
113	8 - 3 مستويات إدارة الأزمة
114	9 - 3 أدوات ووسائل إدارة الأزمات
116	10 - 3 معوقات إدارة الأزمات
118	مراجع الفصل الثالث

الفصل الرابع استراتيجية إدارة الأزمات

127	الأهداف التعليمية للفصل
127	المقدمة
129	4-1 منهجية إدارة الأزمات
133	4-2 وسائل تحسين قدرة المجتمع أو الكيان الإداري في إدارة الأزمات
135	4-3 نموذج لإدارة الأزمات
136	4-4 مراحل إدارة الأزمات
143	4-5 الإدارة بالأزمات
147	4-6 صناعة الأزمات
156	4-7 استراتيجية إدارة الأزمات
163	4-8 استراتيجيات مواجهة الأزمات
165	مراجع الفصل الرابع

الفصل الخامس نماذج من إدارة الأزمات

169	الأهداف التعليمية للفصل
169	المقدمة
170	5-1 نموذج أزمة تيلينول
173	5-2 نموذج أزمة شركة Z لإنتاج البسكويت
175	5-3 نموذج أزمة الصواريخ الكوبية أكتوبر 1962م
200	5-4 نموذج أزمة فيروس كورونا
210	مراجع الفصل الخامس

الفصل السادس
التخطيط لإدارة الأزمات

219	الأهداف التعليمية للفصل
219	المقدمة
220	1 - 6 التخطيط لإدارة الأزمات
220	2 - 6 أهداف خطة إدارة الأزمات ومكوناتها
222	3 - 6 التخطيط لعمليات إدارة الأزمات
225	4 - 6 السياسات العامة لإدارة الأزمات
229	5 - 6 وضع الخطة الاستراتيجية لإدارة الأزمات
231	6 - 6 خطط وآليات وإجراءات عمل فريق إدارة الأزمات
241	7 - 6 الاختصاصات الدائمة لفريق إدارة الأزمات والكوارث
248	8 - 6 كتابة السيناريوهات المحتملة للازمات
252	مراجع الفصل السادس

الفصل السابع
خطة الطوارئ والإخلاء

261	الأهداف التعليمية للفصل
261	المقدمة
262	1 - 7 مفهوم خطة الطوارئ والإخلاء
263	2 - 7 كيفية تحديد المقومات الأساسية لخطة الطوارئ
264	3 - 7 تقييم وتحليل المخاطر
268	4 - 7 كيفية صياغة خطة طوارئ
275	5 - 7 خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ

280	7-6 عناصر التخطيط السليم لخطة الطوارئ
281	7-7 الحكم على مدى صلاحية خطط الطوارئ
285	7-8 خلاصة خطة الإخلاء في حالات الطوارئ
286	7-9 نموذج خطة الطوارئ لمكافحة التسرب الإشعاعي
293	مراجع الفصل السابع

الفصل الثامن

غرفة العمليات وإدارة الأزمات

299	الأهداف التعليمية للفصل
299	المقدمة
300	8-1 مفهوم غرفة عمليات إدارة الأزمات
301	8-2 مهام غرفة العمليات
304	8-3 نظام عمل غرفة العمليات الرئيسية
307	8-4 الأجهزة والمعدات المطلوبة بالغرفة
312	8-5 أهمية استخدام الحواسيب الآلية في غرفة العمليات
318	8-6 مجموعات العمل في غرف العمليات
320	8-7 إدارة غرفة العمليات
322	مراجع الفصل الثامن

الفصل التاسع

الإعلام وإدارة الأزمات

329	الأهداف التعليمية للفصل
329	المقدمة
331	9-1 مفهوم الإعلام

332	9-2 عناصر عملية الإعلام
336	9-3 وظائف الإعلام
338	9-4 الإشكاليات التي تواجه الإعلام
339	9-5 التخطيط الإعلامي لإدارة الأزمات
345	9-6 وسائل الإعلام في الأزمات
347	9-7 دور الإعلام في الأزمات
350	9-8 إدارة الإعلام أثناء الأزمة
353	9-9 تقييم الأزمة
354	9-10 التطور في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلام وأثره على إدارة الأزمات
356	9-11 نموذج لحل المشكلة قبل وقوع أزمة
359	مراجع الفصل التاسع

الفصل العاشر

مواقع التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات

367	الأهداف التعليمية للفصل
367	المقدمة
370	10-1 شبكات التواصل الاجتماعي (المفاهيم)
375	10-2 ادوار مواقع التواصل الاجتماعي
378	10-3 أنواع مواقع التواصل الاجتماعي
383	10-4 مواقع التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد
390	10-5 سمات عصر مواقع التواصل الاجتماعي
394	10-6 المؤشرات الإحصائية لأهم وسائل التواصل الاجتماعي
401	10-7 دور مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات
403	مراجع الفصل العاشر

الفصل الحادي عشر
حالة دراسية لإدارة الأزمات

409	الأهداف التعليمية للفصل
409	المقدمة
410	11 - 1 نموذج الأزمة الاقتصادية في مصر في عصر يوسف الفيلسوف
414	11 - 2 نموذج غزوة الخندق
417	11 - 3 نموذج أزمة الحج
419	11 - 4 أسباب أزمات الحج
420	11 - 5 أبعاد أزمة الحج
423	11 - 6 نموذج لكيفية تعامل دولة الإمارات العربية مع الأزمات (العمالة الوافدة)
428	11 - 7 نموذج تجربة سلطنة عمان في مواجهة الأزمات
437	مراجع الفصل الحادي عشر

الفصل الثاني عشر
خطة الاستعداد والإخلاء في حالة مواجهة
الطوارئ/الكوارث

443	الأهداف التعليمية للفصل
443	المقدمة
444	12 - 1 إدارة الأمن والسلامة
449	12 - 2 خطة الاستعداد والإخلاء في حالة مواجهة الطوارئ/الكوارث
453	12 - 3 نماذج متعلقة بخطة الطوارئ والإخلاء
456	12 - 4 إجراءات خطة الإخلاء

468.....	12 - 5	تقييم الحالة الطارئة/ الكارثة.....
470.....	12 - 6	مركز إدارة الطوارئ.....
474.....	12 - 7	خطة إدارة المرافق في حالة الكوارث.....
477.....	12 - 8	الإسعافات الأولية.....
481.....	12 - 9	مهام ومسؤوليات جامعة تبوك في الحالات الطارئة.....
486.....		مراجع الفصل الثاني عشر.....