

دور إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا وأثره في تخطي الأزمة بالتطبيق على شركة الفانار

**The role of crisis management in light of the Corona pandemic and its impact
on overcoming the crisis by applying it to Al Fanar Company**

إعداد الباحثين /

محمد محمود الكحلوت - 232001980

حسن محمود الكحلوت - 232002248

محمود سعيد المقيد - 232002046

إشراف /

د/ وليد عبد الجواد سليمان صديق

د/ الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس	
رقم الصفحة	العنوان
4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5	المقدمة
6	إشكالية الدراسة
6	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	تساؤلات الدراسة
7	فرضيات الدراسة
8	الفصل الثاني: الإطار المنهجي
9-21	الدراسات السابقة
22-23	التعليق على الدراسات السابقة
24	الفصل الثالث: الإطار النظري للدراسة
25	مفهوم إدارة الأزمات
26	تعريف إدارة الأزمات
27	أهداف إدارة الأزمات
27-28	مراحل إدارة الأزمات
29-31	نظريات إدارة الأزمات
32	الفصل الرابع: الإطار العلمي للدراسة
33	إجراءات الدراسة
34-36	المراجع والمصادر

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تم الإبلاغ لأول مرة إلى منظمة الصحة العالمية عن فيروس كورونا كفيروس غير معروف في أواخر ديسمبر 2019، وتسببت التطورات التي حدثت طوال عام 2020 في حالة عدم يقين كبيرة بشأن اتجاهات الاقتصاد العالمي وأثرت على الشركات بشكل كبير. وكانت الآثار الأولية محسوسة بشكل واضح في مجالات المقاولات و الصناعة والسياسة والاقتصاد والقطاع المحاسبي في الشركات، حيث أدت حالة عدم اليقين هذه إلى وجود مخاطر لم تواجهها الكيانات الاقتصادية من قبل (ICPAC, 2020)

يعتبر حقل إدارة الأزمات من الحقول الإدارية الحديثة؛ وقد نمت وترعرعت أسس هذا الحقل ومفاهيمه ومحاوره وجوانبه المتعددة بصورة لافتة وبارزة في العقود الأخيرة» وربما يعود ذلك لكثرة الأزمات التي تعصف وتواجه الدول والمؤسسات على السواء وما يزال الباحثون في هذا الحقل يبحثون بصورة مستمرة عن الأسس والأساليب والاستراتيجيات والسياسات والإجراءات والتكتيكات المناسبة لإدارة الأزمات؛ مما جعل من حل إدارة الأزمات علماً وفناً لتطوير تصورات قادرة على مواجهة الأزمات بأشكالها المتعددة: وأنواعها المختلفة (أبو فار 2018).

وفي ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم وتزايد حدة المنافسة في الأسواق العالمية، يصبح تحليل وتفهم البيئة التي تؤثر على النشاط الاقتصادي ضرورة ملحة لنجاح الشركات وازدهارها. إن هذا البحث يسلط الضوء على أهمية اعتماد مناهج إدارية متطورة لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية، وخاصة فيما يتعلق بإدارة الأزمات.

تعتبر إدارة الأزمات من المجالات الحيوية في سياق الإدارة الاستراتيجية، حيث تسعى الشركات إلى تطبيق استراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمات المتوقعة والطارئة، والتي قد تتطلب استجابة سريعة وفعالة لضمان استمرارية العمل والحفاظ على سمعة الشركة ومكانتها في السوق.

وتتربع شركات المقاولات الكبرى في المملكة العربية السعودية على رأس القائمة من حيث الأهمية في مجال إدارة الأزمات، نظراً للدور الحيوي الذي تلعبه في الاقتصاد الوطني وتأثيرها البالغ على مختلف القطاعات الاقتصادية.

تأتي شركة الفنار كحالة دراسية بارزة في هذا السياق، حيث سيتم تحليل تأثير جائحة كورونا على استراتيجيات إدارة الأزمات المعتمدة من قبلها. كما سيتم تقديم دراسة مفصلة للتحديات التي تواجهها الشركة والسياسات والإجراءات التي اتخذتها للتعامل مع هذه الأزمة الصحية العالمية.

وعلى هذا الأساس، يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على دور إدارة الأزمات في شركة الفنار، وكيفية تغلبها على أزمة كورونا واستسقاء الدروس المستفادة من تجربتها ومحاولة تقديم توصيات عملية تعزز من قدرتها على التكيف مع التحديات الحالية وضمان استمرارية الأعمال في المستقبل.

إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق، يمكن أن نسلط الضوء على إشكالية الدراسة كما يلي:

ما دور إدارة الأزمات في شركة الفنار في ظل جائحة كورونا وأثره في تخطي الأزمة؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي، ارتأينا تجزئته الى أسئلة فرعية:

- 1- ما هي إدارة الأزمات؟
- 2- كيف أثرت إدارة الأزمات في شركة الفنار في ظل جائحة كورونا؟
- 3- ماهي الاستراتيجيات المتخذة من قبل إدارة الأزمات في شركة الفنار لتخطي أو للتقليل من مخاطر جائحة كورونا؟

أهمية الدراسة:

- فهم تأثير جائحة كورونا على إدارة الأزمات في شركة الفنار.
- استخلاص الدروس المستفادة وتحديد أفضل الممارسات لتعزيز استعداد الشركات لمواجهة الأزمات.
- تعزيز المعرفة والبحث في مجال إدارة الأزمات.
- تحسين استعداد الشركات وقدرتها على التكيف مع التحديات الحالية والمستقبلية.

أهداف الدراسة:

- فهم التحديات التي واجهت الشركة خلال الأزمة وكيفية تأثيرها على أدائها الاقتصادي.
- تقييم السياسات والإجراءات التي اتخذتها الشركة لمواجهة أزمة كورونا ومدى فعاليتها.
- تحديد الدروس المستفادة من تجربة الشركة في إدارة الأزمات وكيفية تحسين استعدادها للتعامل مع أزمات مستقبلية.
- تقديم توصيات عملية تعزز قدرة الشركة على التكيف مع التحديات الحالية وضمان استمرارية الأعمال في المستقبل.
- إسهام في تعزيز المعرفة والفهم حول أهمية إدارة الأزمات في سياق الإدارة الاستراتيجية وتطبيقها العملي في الشركات.
- الإجابة على التساؤلات والفرضيات المطروحة.

تساؤلات الدراسة:

- ما أثر استراتيجيات إدارة الأزمات في شركة الفنار على استقرار الأعمال خلال الأزمات؟
- ما أثر تطبيق خطط الطوارئ على تقليل أثر جائحة كورونا على شركة الفنار؟
- ما أثر استخدام التكنولوجيا والابتكار على استراتيجيات إدارة الأزمات؟
- ما أثر تطبيق استراتيجيات السلامة والصحة العامة على الموظفين على أداء شركة الفنار؟

فرضيات الدراسة:

- يوجد تأثير ملموس لتبني استراتيجيات إدارة الأزمات المبتكرة في شركة الفنار على استقرار الأعمال ونجاحها خلال فترات الأزمة.
- تظهر البيانات أن تنفيذ خطط الطوارئ والتدابير الاحترازية من قبل شركة الفنار تؤدي إلى تقليل التأثيرات السلبية لجائحة كورونا على العمليات والأداء المالي.
- يوجد أثر إيجابي ملموس لتبني الابتكار والتكنولوجيا في استراتيجيات إدارة الأزمات في شركة الفنار على قدرتها على التكيف مع التحديات الصعبة والتغيرات السريعة في البيئة الخارجية.
- تشير البيانات إلى أن فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية التي تطبقها شركة الفنار تؤثر بشكل كبير على صحة وسلامة موظفيها وبالتالي على استمرارية العمل والأداء.

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي

الدراسات السابقة.

- 1- العتيبي، سعد بن عزيز حبيب. (2024). واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 وأثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمة بالجامعة في ظل جائحة كورونا، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، وفي جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها، ومعرفة التحديات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع معلومات وبيانات من أفراد عينة الدراسة من العاملين والطلاب بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.
توصلت الدراسة الى أن درجة إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا وأثرها في الخطط العامة للجامعة وفي جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة كانت كبيرة، وذلك من واقع مدى مساعدة وملاءمة الخطط الموجودة لإدارة الأزمة في تجاوزها نحو تحقيق الأهداف المخطط لها من إدارة الجامعة.
- 2- الكركي، إبراهيم محمد عودة. (2023). دور الشركات الكبرى في محافظة الخليل في إدارة الأزمات: أزمة كوفيد 19 نموذجا.
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الشركات الكبرى في إدارة الأزمات واتخذت من محافظة الخليل كعينة مكانية لإجراء البحث عليها، وبصورة محدودو خصصت جائحة كوفيد 19 نموذجا لدراستها.
استخدم الباحث منهجية المسح الشامل وأضاف أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، صمم الباحث فقرات الاستبانة كمقياس لدور الشركات في مواجهة الأزمات.
وقد خلصت نتائج الدراسة إلى الدور الهام الذي لعبته الشركات الكبيرة في التخفيف من أثار الجائحة على المجتمع حيث قامت بعض الشركات بتوفير الإقامة المجانية في الفنادق للسكان المحليين كما قامت شركات أخرى بالمساهمة في تحسين مجموعة من الظروف المعيشية للمجتمع بتقديم الدعم المادي و بعض وسائل الترفيه للمواطنين للتخفيف من حدة وأثر الجائحة على افراد المجتمع.
- 3- قدوري، نور الدين. ونوى، نور الدين. (2023). إدارة الازمات وتداعيات جائحة كورونا على قطاع أعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتركيز على بعض التجارب العربية.
هدفت هذه الدراسة إلى تبين أهمية مفهوم إدارة الازمات بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل أزمة كورونا، وعرض بعض التجارب العربية في محاولة الحد من تأثير الأزمة.
توصلت النتائج إلى أهمية تواجد إدارة خاصة بالأزمات داخل المؤسسات حيث كان ضرر الأزمة كبيرا على الشركات اما بخصوص الدور العربية فإن معظمها اتبع نفس الاستراتيجيات للتعافي من الازمة تمثلت في برامج المساعدات المالية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي من خلال التعرف على مفهوم إدارة الازمات من ناحية النظرية بالاعتماد على المراجع المختلفة والاعتماد على التقارير والمعطيات الإحصائية الصادرة من الهيئات او المنظمات المعتمدة والتابعة لحكومة الدولة.

4- وحيش، فاطمة. ودرويش، نضال. (2023). كيف تتعامل الشركات العائلية مع أزمة كورونا (كوفيد-

19) في مجال إدارة الموارد البشرية والتسويق: حالة الشركات العائلية الفلسطينية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى كيفية تعامل الشركات العائلية العاملة في قطاع التجزئة، في محافظة رام الله والبيرة، مع أزمة كورونا في مجال الموارد البشرية، والتسويق، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وكوّن مجتمع الدراسة من الشركات العائلية في تجارة التجزئة والتي تتكون من (164) شركة مع القطاعات المستهدفة حسب البيانات المتوفرة لدى غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، فقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل، وبالتالي تم توزيع الاستبانات على كل مجتمع الدراسة، وتم استرداد 100 استبانة صالحة للتحليل، وتوصلت الدراسة إلى عديد من النتائج، كان من أبرزها:

أولاً: في مجال الموارد البشرية، اهتمت الشركات بتعريف الموارد البشرية لديها بالأزمة، وتدريبهم على التعامل معها، ولم تقم بخفض الرواتب والأجور التي يحصلون عليها، كذلك لم تتخل عن أي من مديريها، أو تأجيل صرف أجورهم. ثانياً: في مجال التسويق، قامت الشركات بتقليل حجم المنتجات من جهة، وتم الاعتماد على منتجات بمواصفات جديدة، تتناسب مع ظروف الأزمة، وعملت أيضاً على تخفيض أسعار بعض السلع، والتركيز على السلع الأقل سعراً، واعتمدت الشركات العائلية، وبشكل أكبر من السابق، على أسلوب التسويق الإلكتروني لمنتجاتها. إلى جانب ذلك، فقد تم استخدام نظام العروض في الترويج لمنتجاتهم بدرجة أكبر من السابق.

وقدمت الدراسة عدة توصيات. أولاً: الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي من خلال وضع خطط استراتيجية طويلة المدى، ذات أبعاد مختلفة؛ لضمان جاهزية الشركات لتلافي الفشل عند حدوث الأزمات. ثانياً: من الضروري التواصل مع العمال؛ لتهنئة مخاوفهم، وإبقائهم على اطلاع دائم بالموقف، ليكونوا مستعدين للتغلب على الأزمة وتجاوزها. ثالثاً: التركيز على التعليم المستمر والاستثمار في التسويق الإلكتروني. أخيراً: تُنصح الشركات العائلية بمراقبة الأسواق من خلال البحث عن أسواق جديدة واستكشافها، وتقديم منتجات أو خدمات بخصائص فريدة، وتكييف استراتيجيات التسعير والتوزيع بما يتماشى مع طبيعة الأزمة وظروفها.

5- المحاميد، شيماء عيسي عبد الرحمن. (2022). أثر جائحة كورونا على التوظيف في شركة الشرق

الأوسط في بلدية معان الكبرى

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جائحة كورونا على التوظيف في شركة الشرق الأوسط للتوظيف، واستخدمت الباحثة منهجية الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من ٢٥ موظف وموظفة في شركة الشرق الأوسط للتوظيف

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لوباء كورونا على تراجع شركة الشرق الأوسط للتوظيف في استقطاب الموظفين، من خلال الدور المهم الذي تمارسه جائحة كورونا في الاعتماد على شهادة الفحص والمطعم شرطاً لعملية التوظيف، وأيضاً تراجع فريق إدارة الموارد البشرية في التخطيط والاهتمام في عمليات التوظيف.

6- عويس، شادي أحمد زكي. (2022). أثر جائحة كوفيد-19 على أساليب الإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية في القوائم المالية لدى الشركات المقيدة في سوق الأوراق المالية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات مكافحة فيروس كورونا على أساليب الإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية في القوائم المالية، وبيان أثر فيروس كورونا على أداء الشركات في وقتها والمستقبلي، والتعرف على مدى قدرة الشركة على الاستمرار، وأثر الفايروس وممارسات مكافحته على الأداء المالي والتشغيلي للشركات. واستخدم الباحث المنهج الاستنباطي والاستقرائي، واستخدم التحليل الوصفي والبياني. توصلت الدراسة إلى أن العديد من الشركات لجأت إلى إخفاء وعدم الإفصاح عن معلومات من شأنها التأثير على قرارات المستثمرين وزيادة حجم المخاطر التي تعرضوا لها. وأثرها على البيئة الاقتصادية للدولة وعلى معدلات النمو.

7- أبو عقرب، م.، & أحمد، م. (2022). أثر جائحة كورونا على الأداء المالي للشركات الخدمية الأردنية.

تهدف دراسة أثر جائحة كورونا على الأداء المالي للشركات الخدمية الأردنية إلى فهم تأثير جائحة كورونا على الأداء المالي للشركات الخدمية الأردنية والعوامل التي أدت إلى هذا التأثير واختلاف التأثير بين الشركات الخدمية المختلفة. وأيضاً قامت بتقييم فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات التي استخدمتها الشركات الخدمية للتعامل مع الجائحة ومدى قدرة الشركات الخدمية على التكيف مع التحديات الجديدة التي فرضتها الجائحة واستخدم الباحث منهجية جمع البيانات في دراسة أثر جائحة كورونا على الأداء المالي للشركات الخدمية الأردنية والتي تضمنت البيانات المالية ومقابلات مع مديري الشركات واستبيانات موجهة لموظفي الشركات وتوصلت هذه الدراسة إلى أثر جائحة كورونا على الأداء المالي للشركات الخدمية الأردنية وتأثيرها السلبي على الأداء المالي للشركات الخدمية الأردنية من ضمنها انخفاض الإيرادات والأرباح وزيادة المصاريف و تدهور النسب المالية وأيضاً توصلت إلى اختلاف التأثير بين الشركات الخدمية المختلفة وأوضحت تأثير بعض الشركات بشكل أكبر من غيرها بناء على اعتمادها على نوع الخدمة المقدمة وحجم الشركة وموقع الشركة واستراتيجيات إدارة الأزمات التي استخدمتها الشركة.

8- لطفي، م. أ.، & وهدان، د. م. (2022). تأثير جائحة انتشار فيروس كورونا على أداء شركات التكنولوجيا المالية وخدمات الدفع بالبورصة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جائحة كورونا على أداء شركات التكنولوجيا المالية وخدمات الدفع بالبورصة وتحديد التحديات التي واجهتها شركات التكنولوجيا المالية خلال الجائحة وتقييم مدى كفاية الإجراءات التي اتخذتها شركات التكنولوجيا المالية للتعامل مع الجائحة وتقديم توصيات لتحسين أداء شركات التكنولوجيا المالية في حالات الأزمات المستقبلية. واستخدم الباحث منهجية جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات حول تأثير جائحة كورونا على شركات التكنولوجيا المالية وتحليل البيانات المالية لشركات التكنولوجيا المالية وإجراء مقابلات مع خبراء في مجال التكنولوجيا المالية. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن التحديات التي واجهت شركات التكنولوجيا المالية، مثل انخفاض الطلب على بعض الخدمات المالية وزيادة مخاطر الاحتيال الإلكتروني وصعوبة التوسع في أسواق جديدة أدت إلى اتخاذ شركات التكنولوجيا

المالية العديد من الإجراءات للتعامل مع الجائحة، مثل تطوير خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء في ظل الجائحة و تعزيز الإجراءات الأمنية لمنع الاحتيال الإلكتروني والاستثمار في التكنولوجيا الرقمية لتحسين كفاءة العمليات.

9- القحطاني، منيرة س. (2022). أثر جائحة كورونا على القطاع المصرفي السعودي: دراسة مطبقة على البنوك السعودية.

تهدف دراسة أثر جائحة كورونا على القطاع المصرفي السعودي: دراسة مطبقة على البنوك السعودية الى تحليل تأثير جائحة كورونا على القطاع المصرفي السعودي والتحديات التي واجهها القطاع المصرفي السعودي خلال الجائحة و التغيرات التي طرأت على سلوكيات العملاء و الإجراءات التي اتخذتها البنوك السعودية للتعامل مع الجائحة وأيضا تقييم مدى قدرة القطاع المصرفي السعودي على التكيف مع التحديات الجديدة و فعالية الإجراءات التي اتخذتها البنوك السعودية للتعامل مع الجائحة و استعداد القطاع المصرفي السعودي لمواجهة الأزمات المستقبلية. واستخدم الباحث منهجية جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات حول تأثير جائحة كورونا على القطاع المصرفي. و تحليل البيانات المالية للبنوك السعودية و إجراء مقابلات مع خبراء في مجال القطاع المصرفي. وتوصلت هذه الدراسة الى ان القطاع المصرفي السعودي واجه العديد من التحديات خلال الجائحة، مثل انخفاض الودائع وزيادة القروض المتعثرة وانخفاض الأرباح. واتخذت البنوك السعودية العديد من الإجراءات للتعامل مع الجائحة، مثل تأجيل أقساط القروض للعملاء المتضررين و تقديم خدمات مصرفية رقمية جديدة و تعزيز الإجراءات الأمنية لمنع الاحتيال الإلكتروني. كان لتلك الإجراءات تأثير إيجابي على أداء القطاع المصرفي السعودي، لكن لا تزال هناك بعض التحديات التي تحتاج إلى معالجة.

10- الساكتة، خليل بشير. (2022). واقع إدارة أزمة جائحة كورونا (كوفيد 19) في الجامعات الليبية

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة أزمة جائحة كورونا في الجامعات العامة الحكومية الليبية. ولتحقيق هدف البحث، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الملاحظة كأداة لجمع البيانات والمعلومات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج، أهمها أن واقع الدور الذي تقوم به الجامعات العامة الليبية في إدارة أزمة جائحة كورونا لم يكن عند المستوى المنشود، بالإضافة إلى عدم وجود وعي كافي بأهمية وحدة إدارة الأزمات لدى إدارات الجامعات، وغياب استراتيجيات مدروسة وفاعلة لحماية فرص التعليم والتعلم في ظل أزمة جائحة كورونا، نتج عنه عدم تمكن معظم الجامعات العامة الليبية من التحول إلى التعلم عن بعد. وقدمت الدراسة عدة توصيات، منها ضرورة إنشاء وحدة متخصصة لإدارة الأزمات ضمن الهيكل الإداري بالجامعات العامة الليبية، وضرورة تطوير استراتيجيات جديدة في التعليم عن بعد لضمان استمرار التعليم في وقت الأزمات.

11- حفصي، ب.، منصور، ب.، & ملاك. (2021 ، 2022). أثر مخاطر إدارة الإمداد في المؤسسة في ظل

جائحة كورونا: دراسة حالة شركة الطاسيلي للخدمات البترولية-حاسي مسعود-منطقة إرارة2.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير مخاطر إدارة الإمداد في ظل جائحة كورونا على شركة الطاسيلي للخدمات البترولية بالمنطقة الصناعية – إرارة 2- بحاسي مسعود، تعتمد الدراسة منهجية المقابلة الشخصية مع عدد من مسؤولي الشركة المستهدفة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن جائحة كورونا كان لها تأثير سلبي على إدارة الإمداد على مستوى الشركة إلا أن إدارة الشركة قلصت من خسائرها عن طريق إجرائها لبعض التغييرات على مستوى استراتيجية إدارة المخاطر ومن أهم الإجراءات المتبعة لديهم، هي الحرص على عدم انقطاع عمل سلاسل الإمداد، حيث قامت إدارة الشركة فوراً بإيجاد مورد آخر بديلاً عن المورد الذي تعرض للإفلاس جرّاء الجائحة بالإضافة إلى بعض الإجراءات الأخرى التي تم ذكرها في البحث.

12- هلسة، محمد. وعبد القادر، حسين. (2021). إدارة أزمة جائحة كورونا وأثرها على الانتاج المحلي في

شركات الاعمال الفلسطينية

هدفت الدراسة إلى معرفة آثار إدارة أزمة جائحة كورونا على الانتاج المحلي في شركات الاعمال الفلسطينية، وقد تكون مجتمع الدراسة من ثلاث شركات رئيسية التي تعمل في بلدات ضواحي القدس، أما عينة الدراسة فقد أخذت بطريقة المسح الشامل والتي شملت جميع الموظفين الاداريين في الشركات الثلاث والبالغ عددهم 103 موظفاً. ولغرض إجراء الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة اشتملت على قسمين، القسم الاول للبيانات الوظيفية بواقع 6 فقرات، والقسم الثاني لمحاور الدراسة الثلاثة بواقع 46 فقرة، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة وقد استرد منها 96 استبانة صالحة للتحليل بنسبة 93 %، وقد اجريت الدراسة وفقاً للمنهج الوصفي التحليلي. خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها، يوجد لدى الشركات خطط لإدارة الازمات، وأن الشركات نجحت في جدولة التزاماتها المالية وقامت بتدوير العمل لمواجهة الأزمة، وأن السوق المحلي استوعب كافة منتجات الشركات في ظل غياب التصدير نتيجة الاغلاقات، كما قامت الشركات بزيادة انتاجها لمواجهة الطلب المتزايد على منتجاتها، غير انها لم تقم بإضافة خطوط انتاج جديدة اثناء الأزمة.

13- التويجري، وفاء حمد. (2021). إدارة الأزمة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية خلال جائحة

كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات إدارة الأزمة خلال جائحة كورونا في الجامعة، وأهم المقترحات المقدمة من أعضاء هيئة التدريس لإدارة الأزمة، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في آليات إدارة الأزمة وفق متغيرات الجنس والدرجة العلمية والمنصب الإداري، تكونت عينة الدراسة من (103) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وباستخدام المنهج الوصفي المسحي للإجابة على أسئلة الدراسة.

توصلت النتائج إلى ارتفاع نسب موافقة أعضاء هيئة التدريس على جودة الإدارة العامة والخاصة للعملية التعليمية والاختبارات في مواجهة الأزمة خلال الجائحة، وانخفاض نسب موافقة أعضاء هيئة التدريس على وجود معوقات تحد من فعالية إدارة الأزمة خلال الجائحة، إضافة إلى وجود فروق دالة إحصائية في الإدارة العامة للأزمة لصالح الذكور، ووجود فروق لصالح الإناث في معوقات إدارة الأزمة خلال الجائحة، ووجود فروق دالة إحصائية في إدارة الأزمة خلال الجائحة بين أعضاء هيئة التدريس وفق متغير المنصب الإداري لصالح العاملين في مناصب إدارية. وعدم وجود فروق دالة إحصائية في إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للأزمة خلال الجائحة وفق متغير الدرجة العلمية.

14- محروس، ع.، سلامة، س.، & عامر، ع. (2020). أثر جائحة كورونا على حقوق العاملين بالدولة.

تهدف هذه الدراسة تحليل تأثير جائحة كورونا على حقوق العاملين بالدولة في مختلف قطاعاتها وتحديد التحديات التي واجهها العاملون خلال الجائحة و تقييم مدى كفاية الإجراءات التي اتخذتها الدولة لحماية حقوق العاملين وتقديم توصيات لتحسين حماية حقوق العاملين في حالات الأزمات المستقبلية. واستخدم الباحث عدة منهجيات لجمع البيانات منها منهجية مراجعة الأدبيات وتحليل الوثائق الرسمية و إجراء مقابلات وتوصلت هذه الدراسة الى أثر جائحة كورونا على حقوق العاملين بالدولة من ناحية التحديات التي واجهها العاملون ومنها مخاطر الإصابة بالعدوى وانخفاض الدخل وفقدان الوظائف و صعوبة التوفيق بين العمل والحياة الشخصية وأيضاً توصلت الى الإجراءات التي اتخذتها الدولة ومنها توفير الدعم المالي للعاملين المتضررين و إصدار قوانين جديدة لحماية حقوق العاملين في حالات الأزمات و توعية العاملين بحقوقهم وواجباتهم وكان لتلك الإجراءات تأثير إيجابي على حماية حقوق العاملين

15- العميرة، محمد عبد الحميد. (2020). أثر (كوفيد-19) على أداء شركات التأمين من وجهة نظر

المديرين العاملين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية"

هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر كوفيد-19 على أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العاملين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية، حيث خصصت هذه الدراسة لعام 2020، وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لملاءمته أغراض الدراسة، حيث تكون أفراد الدراسة من 24 مديراً عاماً ورئيساً تنفيذياً لشركات التأمين بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتم الاعتماد على مقياس لجمع بيانات الدراسة مكون من أربعة أبعاد وهي: البعد المالي، والفني، والتكنولوجي، والبشري.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر مرتفع المستوى لكوفيد-19 في إدارة شركات التأمين المتمثلة في البعد الفني، والبعد التكنولوجي، والبشري، ومتوسط للبعد المالي.

كان الأثر إيجابياً على البعد التكنولوجي، حيث أظهرت النتائج توزيعاً فريداً للإمكانيات التكنولوجية بالعمل عن بعد، وتسيير الأعمال، وتقديم الخدمات الضرورية للعاملين، رافقها توفر أنظمة حماية وأمان مكنت الشركات بالعمل عن بعد. وكان الأثر إيجابياً في التعامل مع العنصر البشري من حيث الحقوق المالية، والإجراءات الصحية، وتهيئة بيئة عمل آمنة قدر الإمكان، وخطط العمل، وأظهرت النتائج تفاعل كواثر شركات التأمين من كوفيد من حيث الاداء والالتزام بأداء المهام.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: شركات التأمين داخل حدود المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في آب لعام 2020 م.
- الحدود البشرية: المديرون العامون، أو الرؤساء التنفيذيون في شركات التأمين الأردنية، وعددهم (24) مديراً ورئيساً تنفيذياً.

16- بلحاج، فوزي علي. والجابري، خالد محمد. (2020). أثر تداعيات فيروس كورونا على أداء الشركات المدرجة في سوق المال السعودي

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جائحة فيروس كورونا على أداء شركات القطاع الصناعي والمدرجة في سوق رأس المال السعودي (تداول) والذي يعد قطاعاً مهماً ومشاركاً بنسبة كبيرة في رفد الاقتصاد السعودي والاقتصاد العالمي على حد سواء. تكون مجتمع الدراسة من (58) شركة مثلت جميع الشركات الصناعية المدرجة في سوق المال السعودي (تداول) وهي: قطاعات المواد الأساسية، قطاع الطاقة، قطاع إنتاج الغذاء، وقطاع الأدوية خلال فترة أزمة فيروس كورونا والتي بدأت نهاية العام 2019م. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والبيانات المالية من واقع القوائم والتقارير المالية التي أفصحت عنها تلك الشركات. وأشارت أهم النتائج إلى أن معظم الشركات الصناعية السعودية تأثرت سلباً بوباء فيروس كورونا، حيث أظهرت أن الشركات في قطاع المواد الأساسية خسرت قرابة 15٪ وانخفضت ربح السهم بنسبة 67٪ وكانت شركات قطاع الطاقة الأكثر تضرراً، في حين بلغ معدل التراجع لصافي الربح بين 81٪ - 106٪، بينما كان هناك ارتفاع في معدل الخسائر في بترورايغ بنسبة 230٪، وانخفاض كبير في ربحية السهم في معظم الشركات. كما بينت النتائج ارتفاع لصافي ربح بعض الشركات في قطاع إنتاج الغذاء والذي تراوح بين 7٪ - 1314٪. تمثلت أهم توصيات الدراسة في أنه يجب على الشركات الصناعية وضع خططاً فعالة لسلاسل التوريد، وإعادة النظر في عقود التأمين وعقود الإيجار، ووضع خطط أخطار فعالة، إضافة إلى الخطط والسياسات المالية وإدارة السيولة لضمان استمرارية أنشطتها أثناء الجائحة أو لمواجهة أية مخاطر مستقبلية.

Abusnineh, Z. N. (2023). The Influence of Covid-19 on Retail Business: Challenges and Recommendations.

17- أبو سنينة، ز.ن. (2023). تأثير كوفيد-19 على تجارة التجزئة: التحديات والتوصيات.

هدفت الباحثة في دراسته سد الفجوة في الأبحاث والدراسات السابقة، حيث كان من رأي الباحث وبعد اطلاعه على دراسات عديدة، نقص في الأبحاث التي تتحدث عن التحديات التي تواجهها صناعة وتجارة البيع بالتجزئة وكيفية التغلب عليها. استخدمت الباحثة أسلوب المقابلات الشخصية مع عدد من أصحاب المتاجر في فلسطين والذين شاركوا تجربتهم المباشرة لتأثير فيروس كورونا على مؤسسات بيع الملابس بالتجزئة الخاصة بهم. وبناء على دراسته قام الباحث بتقديم توصيات استنبطها من أصحاب المتاجر عينة البحث تفيد بضرورة الاستفادة من التكنولوجيا عبر تسويق المنتجات عن طريق المواقع الالكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي فهي الوسيلة الأمثل للتسويق في فترة الحجر المنزلية ومحدودية التنقل بين المتاجر.

Eda Çoban & Çağır Hale Özel (2022). Determining the crisis management strategies applied by hotel managers during the outbreak of Coronavirus (COVID-19).

18- إيدا جوبان وجاجيل هالي أوزيل (2022). تحديد استراتيجيات إدارة الأزمات التي يتبعها مديرو الفنادق خلال تفشي فيروس كورونا (كوفيد-19).

تهدف هذه الدراسة إلى فهم وتحديد الاستراتيجيات التي طبقها مديرو الفنادق لإدارة أزمة تفشي الفيروس التاجي كوفيد-19 و ركزت الدراسة على تحديد نوعيات الاستراتيجيات التي لجأ إليها مديرو الفنادق خلال الجائحة و فهم مدى نجاح هذه الاستراتيجيات في الحفاظ على عمل الفنادق وتقليل الضرر الاقتصادي و تقديم رؤى أو توصيات من شأنها مساعدة مديري الفنادق على الاستعداد بشكل أفضل لمواجهة الأزمات المستقبلية. واستخدمت الباحثة استخدمت الدراسة منهجية بحث كمية تضمنت جمع البيانات من خلال استبيان موجه إلى مديري الفنادق حول استراتيجياتهم لإدارة أزمة كوفيد-19. ومقابلات مع مديري فنادق مختارين لفهم تجاربهم بشكل أفضل. وتوصلت الدراسة الى أن مديري الفنادق الذين طبقوا استراتيجيات فعالة لإدارة أزمة كوفيد-19 حققوا نتائج أفضل من حيث الحفاظ على عمل الفنادق وتقليل الضرر الاقتصادي وتحسين رضا الضيوف والموظفين وأيضا تمكنت الفنادق التي طبقت استراتيجيات فعالة من تحسين رضا الضيوف والموظفين

Mirzaye, S. (2021). Covid-19 and Crisis Management: The Necessity of Innovation in the Business Model of SMEs in Order to Recover and Develop Fast After the Corona Crisis.

19- ميرزاي، س. (2021). كوفيد-19 وإدارة الأزمات: ضرورة الابتكار في نموذج أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة من أجل التعافي والتطور السريع بعد أزمة كورونا

هدفت الدراسة إلى فهم تأثير نموذج عمل مبتكر على الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تأثرت بفعل أزمة كوفيد-19 ومدى تأثير الابتكار على نمو الأعمال واستعادتها بعد الأزمة. قام الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع 6 شركات صغيرة في إيران كانت قد تأثرت بالفعل من أزمة كوفيد-19 ولكنها نجحت في التعامل بشكل جيد مع الأزمة واستعادت أعمالها في هذه الحالة الحرجة والحجر الصحي المفروض من قبل الدولة، و من خلال استطلاع ردود الأفعال من المديرين في المقابلات وتحليل البيانات، تم استنتاج أنه من أجل الحفاظ على الأعمال التجارية أو استعادتها أو نموها في الأزمات، يجب إيلاء اهتمام كبير للشبكة الاستهلاكية ومحاولة التحسين المالي والمرونة في الموارد البشرية. في الدراسة الحالية، حاولت أربع من بين الست حالات التي درسها الباحث تعزيز اتصالها التواصل مع العملاء، وتطوير منتجها أو طريقة تقديمه للجمهور، واكتشاف أسواق جديدة خلال الأزمات أو بعدها. وقامت شركتان بفصل موظفيها لغرض التقليل من التكاليف دون البحث عن استراتيجيات أخرى وكان مآل تلك الشركات الإفلاس والاعلاق بشكل كامل، لذا لا يمكن اعتبار إدارة التكاليف وتقليل التكاليف فعالة في إدارة الأزمات دون البحث عن تطوير الأعمال ومحاولة فهم ما يحتاجه السوق خلال الأزمات.

Fadil Mušinović (2021). Organizational management with the crisis of the COVID-19 pandemic.

20- فاديل موشينوفيتش (2021). إدارة المؤسسات مع أزمة جائحة كوفيد-19.

هدفت هذه الدراسة إلى فهم كيفية إدارة المنظمات في القطاعين العام والخاص لأزمة جائحة كوفيد-19 و إلى تقييم فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات التي تم استخدامها من قبل المنظمات للتعامل مع الجائحة. من خلال التركيز على استراتيجيات إدارة الأزمات والتحديات التي واجهتها المنظمات والدروس المستفادة من الجائحة واستخدم الباحث منهجية بحثية مختلطة، تضمنت: المنهجية الكمية: وتتلخص في الاستبيانات: حيث تم توزيع استبيانات على موظفي المنظمات في القطاعين العام والخاص لجمع بيانات حول تجاربهم مع إدارة الأزمات خلال الجائحة. أما المنهجية النوعية، فتمثلت في المقابلات الشخصية والتي تم إجراؤها مع مديري المنظمات وموظفيها وتوصلت الدراسة أن جائحة كوفيد-19 كان لها تأثير سلبي على العديد من المنظمات. ومع ذلك، تمكنت بعض المنظمات من إدارة الأزمة بشكل فعال من خلال استخدام استراتيجيات ناجحة مثل التواصل الفعال وتطوير خطط طوارئ فعالة والاستثمار في التكنولوجيا.

Diena Dwiedienawati, David Tjahjana, M. Faisal, Dyah Gandasari, & Sri Bramatoro Abdinagoro (2021). Determinants of perceived effectiveness in crisis management and company reputation during the COVID-19 pandemic.

21- دينا دويديناواتي، ديفيد تجاهانا، إم. فيصل، دياه غانداساري، وسري براماتورو عبديناغورو (2021). عوامل التأثير المحددة للفعالية المدركة في إدارة الأزمات وسمعة الشركة خلال جائحة كوفيد-19.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على مدى فعالية إدارة الأزمات وسمعة الشركة خلال جائحة كوفيد-19. وفهم العلاقة بين فعالية إدارة الأزمات وسمعة الشركة. بمعنى آخر تركز الدراسة على فهم ما الذي يجعل استجابة الشركة للجائحة فعالة في نظر الجمهور وكيف يؤثر ذلك على سمعة الشركة بشكل إيجابي أو سلبي. استخدم الباحث استخدمت الدراسة منهجية بحثية كمية تضمنت جمع البيانات من خلال الاستبيانات التي تم توزيعها على موظفي الشركات في القطاعات لجمع بيانات حول تقييمهم لفعالية إدارة الأزمات في شركاتهم خلال جائحة كوفيد-19. وآرائهم حول سمعة شركاتهم بعد الأزمة وأيضا تجاربهم مع مختلف جوانب إدارة الأزمة مثل التواصل والقيادة وفريق إدارة الأزمات. توصلت الدراسة أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على مدى فعالية إدارة الأزمات وسمعة الشركة خلال جائحة كوفيد-19، تشمل قيادة المنظمة وفريق إدارة الأزمات وجودة الاتصال والابتكار وأيضا أظهرت الدراسة أيضا أن هناك علاقة قوية بين فعالية إدارة الأزمات وسمعة الشركة. وأيضا ركزت الدراسة على أهمية التالي أهمية وجود قيادة قوية وفعالة. أهمية تشكيل فريق إدارة أزمات كفء وفعال. أهمية التواصل الواضح والشفاف والموثوق مع الموظفين والعملاء والجمهور. أهمية الابتكار وإيجاد حلول إبداعية لمواجهة تحديات الأزمة.

Kalee Prasanna Pattanayak and Chitrasena Padhyn (2021). A Review on Entrepreneurial Crisis Management during Coronavirus (Covid-19) Pandemic.

22- كالي براسانا باتاناياك وشيتراسينا بادهين (2021). استعراض لإدارة الأزمات الريادية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19).

تهدف هذه الدراسة إلى مراجعة وتقييم الأدبيات العلمية حول إدارة الأزمات الريادية خلال جائحة كورونا (كوفيد-19) وفهم التحديات التي واجهها رواد الأعمال خلال جائحة كوفيد-19. وتحديد الاستراتيجيات التي استخدمها رواد الأعمال لإدارة الأزمات خلال الجائحة وتقييم فعالية هذه الاستراتيجيات في الحفاظ على استمرارية الأعمال وتحقيق النجاح واستخدم الباحث منهجية بحثية نوعية تضمنت مراجعة شاملة للأدبيات العلمية المنشورة في المجلات الأكاديمية والمواقع الإلكترونية ذات السمعة الطيبة وكانت منهجية البحث مناسبة لأهداف الدراسة وسمحت بفهم أفضل للتحديات التي واجهها رواد الأعمال خلال جائحة كوفيد-19 والاستراتيجيات التي استخدموها لإدارة الأزمات.

توصلت الدراسة إلى أن جائحة كوفيد-19 فرضت تحديات كبيرة على رواد الأعمال، بما في ذلك إغلاق الأعمال وانخفاض الطلب وانقطاع سلسلة التوريد والتغيرات في سلوك المستهلك وواجه رواد الأعمال هذه التحديات من خلال مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات، بما في ذلك التحول الرقمي و تطوير منتجات وخدمات جديدة و خفض التكاليف و التعاون مع الشركات الأخرى وأيضاً أظهرت الدراسة أن بعض الاستراتيجيات كانت أكثر فعالية من غيرها في الحفاظ على استمرارية الأعمال

Ahmad Harahsheh, Malek Alharafsheh, Omar M. Zraqat, Al-Harith M. Abu Houssien, & Ahmad Shajrawi (2021). Crisis management strategies during the COVID-19 pandemic and its impact on performance developing of Jordanian universities.

23- أحمد حراحشة، مالك الحرفشة، عمر زرقات، الحارث أبو حسين، وأحمد شجراوي (2021).
استراتيجيات إدارة الأزمات خلال جائحة كوفيد-19 وتأثيرها على تطوير أداء الجامعات الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير استراتيجيات إدارة الأزمات على التطوير المهني في الجامعات الأردنية خلال أزمة جائحة كوفيد-19. كما سعت إلى تحديد الدور الوسيط للقدرة على التكيف الاستراتيجي في العلاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات والتطوير المهني لهذه الجامعات. شملت عينة الدراسة خمس جامعات خاصة في المنطقة الشمالية من الأردن، بمشاركة قادة الجامعات. ومن أصل 200 استبانة وزعت، تم إرجاع 187 منها، واعتُبر 176 صالحاً للتحليل. كشفت النتائج أن استراتيجيات إدارة الأزمات الأساسية (PCS) واستراتيجيات الاستجابة للأزمات (CRCS) لم تُظهر أي تأثير كبير على التطوير المهني للجامعات الأردنية خلال الوباء، بينما أظهرت استراتيجيات إدارة الأزمات (MCS) واستراتيجيات قيادة الأزمات (LCS) تأثيراً إيجابياً. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن القدرة على التكيف الاستراتيجي تلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين MCS وLCS والتطوير المهني، ولكن ليس بالنسبة إلى PCS وCRCS. تؤكد الدراسة على أهمية تنفيذ جميع استراتيجيات إدارة الأزمات نظراً لتأثيرها الكبير على التطوير المهني في الجامعات.

John-Eke, E. C. (2020). Strategic planning and crisis management styles in organizations.

24- جون - إيكى، إي. سي. (2020). التخطيط الاستراتيجي وأنماط إدارة الأزمات في المؤسسات.

تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وأساليب إدارة الأزمات في المنظمات وركزت الدراسة على تقييم فعالية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات وتحديد أنماط إدارة الأزمات المختلفة في المنظمات و تحليل العوامل التي تؤثر على اختيار أسلوب إدارة الأزمات. واستخدم الباحث منهجية بحثية مختلطة، تضمنت المنهجية الكمية من خلال الاستبيانات: وتحليل البيانات الإحصائية تم تحليل البيانات الإحصائية باستخدام أدوات إحصائية مثل اختبارات t والتحليل التبايني. وأيضاً المنهجية النوعية من خلال المقابلات وتم إجراء مقابلات مع مديري المنظمات وموظفيها لفهم وجهات نظرهم حول العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وأساليب إدارة الأزمات. وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن التخطيط الاستراتيجي يلعب دوراً هاماً في إدارة الأزمات، حيث يساعد المنظمات على توقع الأزمات المحتملة والاستعداد لها بشكل أفضل. كما أن أسلوب إدارة الأزمات المختار يؤثر بشكل كبير على قدرة المنظمة على احتواء الأزمة والحد من تأثيرها السلبي. تميل المنظمات التي تتبنى نهجاً استراتيجياً في إدارة الأزمات إلى أن تكون أكثر استباقية في التعامل معها، حيث تقوم بوضع خطط طوارئ محددة وتُدرّب موظفيها على كيفية الاستجابة للأزمات بشكل فعال.

Bouey, J. (2020). Assessment of COVID-19's Impact on small and medium-sized enterprises: Implications from China: Testimony of Jennifer Bouey, before the US House Committee on Small Business, March 10, 2020.

25- بوي، ج. (2020). تقييم تأثير كوفيد-19 على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: التداعيات من الصين: شهادة جينيفر بوي، أمام لجنة مجلس النواب الأمريكي المعنية بالأعمال التجارية الصغيرة، 10 مارس 2020.

تناولت الدراسة أثر جائحة كورونا على الاقتصاد الصيني وتأثيره بشكل خاص على الشركات الصغيرة والمتوسطة كما ويسلط الضوء على استجابة الحكومة الصينية للوباء وكيف أثر ذلك على الاقتصاد الصيني من خلال تقديم المعلومات حول الإجراءات التي اتخذتها الصين وكيف تأثر الاقتصاد الصيني بمراحل مختلفة من تفشي الوباء. ويتطرق الباحث إلى أهمية دعم وحماية المنشآت والمشاريع الصغيرة والمتوسطة وكيف أنها تعتبر عمود الاقتصاد في دول العالم حيث تسهم بشكل كبير في التوظيف والابتكار والناتج المحلي الإجمالي. وحيث أن الباحث نشر دراسته في بداية انتشار الجائحة فقد استخدم الأسلوب المسحي في دراسته بالرجوع إلى الاحصائيات والنتائج للشركات في حينها وقد قدم توصيات كان من شأنها أن تلخص التحديات التي سوف تواجهها الصين وكيفية الحد من انتشار الوباء ومحاولة حماية الاقتصاد من الانهيار.

Alves, J. C., Lok, T. C., Luo, Y., & Hao, W. (2020). Crisis management for small business during the COVID-19 outbreak: Survival, resilience, and renewal strategies of firms in Macau.

26- ألفيس ج.س، لوك ت.س، ليوي، هاوو، (2020). إدارة الأزمات للشركات الصغيرة أثناء تفشي كوفيد-19: استراتيجيات البقاء والمرونة والتجديد للشركات في ماكاو.

هدفت الدراسة إلى فهم التحديات والاستراتيجيات ووجهات النظر للشركات ذات الحجم الصغير خلال أزمة كوفيد-19 وحرص الباحث على دراسة ردود الفعل لدى الشركات الصينية الناشئة وكيفية تعاملها مع أزمة كورونا. قام الباحث باختيار أسلوب المقابلات الشخصية وقد حصر دراسته على 6 شركات صغيرة ومتوسطة وقام بإجراء المقابلات الشخصية مع مدراء تلك الشركات. اعتمد الباحث على استراتيجية وصف الحالة واستراتيجيات تحليل الأنماط وبناء التفسير لمقارنة البيانات داخل الحالات وبين الحالات، وكنتيجة لبحثه، استنتج أن هناك علاقة وطيدة بين حجم الشركات ومقدار تأثرها بالأزمة ومدى مقدرتها على الخروج منها في زمن مناسب. وعلى الرغم من أن الشركات الصغيرة هي الأكثر عرضة للأزمات مقارنة بالشركات الكبرى إلا أن الباحث استنتج من دراسته أن الشركات الصغيرة لديها خصائص تمتاز بها عن تلك الكبيرة ومن أهمها، مرونة هذه الشركات في ردود الأفعال تجاه الأزمات بسبب انخفاض مستوى البيروقراطية لديها بالإضافة إلى امثالها للمسؤولية المجتمعية المحدودة.

DASRUN HIDAYAT (2020) - Crisis Management and Communication Experience in Education during the COVID – 19 Pandemic in Indonesia

27- داسرون هيدايات (2020)، إدارة الأزمات وتجربة الاتصال في التعليم خلال جائحة كوفيد-19 في إندونيسيا

هدفت هذه الدراسة الى التعمق في معرفة إدارة الأزمات داخل قطاع التعليم وسط جائحة كوفيد-19، مع التركيز بشكل خاص على تنفيذ برنامج "الدراسة من المنزل" (SfH) واتخذت من دولة اندونيسيا كعينة مكانية لها. استخدم الباحث المنهجية النوعية في جمع البيانات، وركزت على فهم تجارب الطلاب والمحاضرين مع برنامج "الدراسة من المنزل" (SfH) خلال جائحة كوفيد-19. توصلت الدراسة أن برنامج "الدراسة من المنزل" (SfH) كان أداة فعالة لإدارة الأزمات في قطاع التعليم خلال جائحة كوفيد-19. ومع ذلك، هناك حاجة إلى معالجة التحديات التقنية وفجوات الاتصال لتحسين فعالية البرنامج وتجربة الطلاب بشكل عام

تعليقًا على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة تم تسليط الضوء على دور الإدارة والاستراتيجيات المتبعة في مواجهة جائحة كورونا في مختلف القطاعات، بما في ذلك الأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة، والتعليم، والفنادق، والمؤسسات الكبيرة. أظهرت هذه الدراسات أن الشركات التي كانت مستعدة ومنظمة لديها خطط طوارئ فعالة كانت أكثر قدرة على مواجهة التحديات والأزمات المفاجئة التي تسببت بها الجائحة. كما كشفت الدراسات أهمية التكنولوجيا والتحول الرقمي في تعزيز مرونة الشركات وقدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة.

تم التركيز أيضًا على أهمية القيادة القوية والتواصل الفعال في إدارة الأزمات، بالإضافة إلى تحديد الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع التحديات المالية والاقتصادية التي نجمت عن الجائحة. وأشارت الدراسات إلى أهمية استثمار الشركات في الابتكار وتطوير منتجات جديدة، وكذلك في بناء علاقات قوية مع العملاء والموظفين خلال الأزمات.

بشكل عام، أظهرت الدراسات أن الشركات التي تعتمد على استراتيجيات متعددة ومتكاملة في إدارة الأزمات، بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي المبتكر والتواصل الفعال واستخدام التكنولوجيا بشكل ملائم، كانت أكثر قدرة على البقاء والازدهار في ظل الظروف الصعبة التي فرضتها جائحة كورونا.

استخدمت الدراسات السابقة مجموعة متنوعة من الأدوات لجمع البيانات، بما في ذلك المقابلات الشخصية، والاستبيانات، ومراجعة الأدبيات العلمية. استهدفت هذه الأدوات فهم تأثير جائحة كورونا على مختلف القطاعات والمؤسسات، وتقديم توصيات لتحسين استراتيجيات إدارة الأزمات والتكيف مع التحديات الناجمة عن الأزمة.

أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة:

بينما يمكن أن تشابه دراستنا بشكل كبير مع الدراسات السابقة في موضوعها وأدواتها البحثية وأهدافها العامة، إلا أن هناك اختلافات في نطاق الدراسة والتركيز والمنهجية والتحليل. كما يلي:

أ- التشابه:

موضوع الدراسة: جميع الدراسات السابقة ودراستنا تركز على إدارة الأزمات خلال جائحة كورونا، وتحديد الاستراتيجيات والتجارب المستخدمة في التعامل مع هذه الأزمة.

الأدوات البحثية: العديد من الدراسات السابقة ودراستنا تستخدم الاستبيانات والمقابلات الشخصية كأدوات بحثية رئيسية لجمع البيانات من التنفيذيين والمديرين في الشركات.

التحليل والاستنتاجات: جميع الدراسات تهدف إلى تحليل البيانات المجمعة واستنتاج الدروس والتوصيات المستفادة من تجارب إدارة الأزمات خلال جائحة كورونا.

ب- الاختلاف:

نطاق الدراسة: بعض الدراسات السابقة تركز على القطاعات العامة والخاصة بشكل عام، بينما دراستنا تركز على شركة الفنار بشكل خاص.

المنهجية البحثية: قد تختلف الدراسات السابقة في استخدام المنهجيات الكمية أو النوعية أو المنهجيات المختلطة، بينما تركز دراستنا على استخدام منهج تقديم الاستبيانات والمقابلات الشخصية.

التحديات والاستراتيجيات المحددة: قد يتنوع نطاق التحديات والاستراتيجيات التي تمت دراستها في كل دراسة وفقًا لظروف الشركات المحددة ومتطلباتها الفريدة.

التوصيات والدروس المستفادة: قد تختلف التوصيات والدروس المستفادة من كل دراسة استنادًا إلى النتائج التي تم الوصول إليها واستنتاجات كل دراسة.

الفصل الثالث:
الإطار النظري للدراسة

مفهوم إدارة الأزمة:

أ- الإدارة في اللغة .

1. عرفها عبد الغني بسيوني: " بأنها توجيه الجهد البشري لتحقيق هدف ⁽¹⁾

وهذا التعريف غير جامع لأنه اقتصر على العنصر البشري. فمن الأولى حمله على العموم ليشمل كل جهد سواء بشري أو غيره .

2. وعرفها ماجد الحلو بتعريف قريب من الأول فقال ' الإدارة استخدام جهد مشترك لتحقيق هدف موحد ⁽²⁾

ويؤخذ على هذا التعريف أيضا: قوله " مشترك " لأن الجهد قد يكون فردي . وكذا قوله " موحدا " لأنه قد يكون الهدف غير موحد فقد تكون أهداف عديدة لأساليب متنوعة.

ب- الأزمة في اللغة.

هي الشدة، وأزم عن الشيء أمسك عنه. والمأزم المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم. والأوازم: السنون الشدائد.

وأزم عليهم العام والدهر: اشتد قحطه والأزم الجذب والمحل. ⁽³⁾

ت- الأزمة في الاصطلاح:

لم يتفق مفكرو العلوم الاجتماعية والإنسانية على تعريف للأزمة بالرغم من شيوع هذا المصطلح. ومن هذه التعريفات الآتي:

1- عرفها الأستاذ صلاح عباس بأنها: تأثيرات حادث معين تخطت حدود الحادث لتؤثر على النظام ككل؛ وتشكل تهديداً لمستقبل المنظمة؛ وتهدد الخطط الرئيسية التي تقوم عليها. ⁽⁴⁾

يؤخذ على التعريف: اقتصره على مؤثرات الأزمة دون التعرض لأسبابها وخصائصها وطرق علاجها.
2- وتعرف هناء يمانى الأزمة بأنها: تهديد خطر أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات. وممتلكات الأفراد، والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار ⁽⁵⁾

بعد استعراضنا لتعريفات الأزمة عند الإداريين يتضح أن تعريف هناء يمانى من التعريفات الأولى بالقبول لأنها تضمنت الخصائص والتهديدات وتضمنت عنصر الوقت والتهديد للأهداف والمعتقدات والممتلكات والمنظمات فهو من التعريفات الواضحة لمصطلح الأزمة.

(1) أصول علم الإدارة، ص1

(2) علم الإدارة العامة ل: ماجد الحلو، ص 7

(3) ابن منظور، لسان العرب (16/12).

(4) إدارة الأزمات في المنشآت التجارية، ص3.

(5) صيد الفوائد نت www.saaaid.net دور القائد المسلم في إدارة الأزمات، ص3.

تعريف إدارة الأزمات :

- 1- تعريف الدكتور ماجد شذود الذي ذهب إلى أنها: "علم وفن؛ يهتم بدراسة اتخاذ الإجراءات المناسبة؛ والقرارات الصائبة في سلسلة متصلة ومتتابعة ومتكاملة، تركز على المعرفة الواسعة، والإدراك الشامل للأزمة القائمة في أبعادها الخارجية، والداخلية، وبنيتها وتعقيداتها.⁽¹⁾
- 2- وهناك من قال بأنها: "فن إدارة السيطرة؛ من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجأة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها⁽²⁾
- 3- ويعرف السيد عليوة إدارة الأزمات بأنها العملية التي تهدف إلى التعامل مع الأحداث غير المتوقعة والمؤثرة بشكل كبير على المؤسسات أو المجتمعات. تشمل هذه الأحداث الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات، والحوادث الصناعية مثل التسرب الكيميائي أو الحرائق، والأزمات السياسية والاقتصادية مثل الحروب أو الأزمات المالية. وهي عملية تخطيطية وتنظيمية تهدف إلى الحد من مخاطر الأزمات والتعامل معها بفعالية⁽³⁾
- 4- ويمكن القول أيضا انها مجموعة من الإجراءات والخطط التي يتم وضعها مسبقاً للتعامل مع الأحداث غير المتوقعة.⁽⁴⁾
- 5- وهي عملية مستمرة تتضمن تحديد المخاطر وتقييمها والتخطيط للتعامل معها ومراقبة الأحداث واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.⁽⁵⁾

(1) إدارة الأزمات والإدارة بالأزمة ل: ماجد الشذود. ص 52.

(2) صيد الفوائد نت www.saaaid.net دور القائد المسلم في إدارة الأزمات، ص 3.

(3) إدارة الأزمات، د. السيد عليوة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 15.

(4) إدارة الأزمات والكوارث، د. عباس رشدي العمري، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993، ص 30.

(5) إدارة المخاطر والأزمات، د. محمد عبد الستار السيد، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 2006، ص 25.

أهداف إدارة الأزمات:

- 1- تقليل الخسائر البشرية والمادية.⁽¹⁾
- 2- الحفاظ على استمرارية الأعمال.⁽²⁾
- 3- حماية سمعة المؤسسة.⁽³⁾
- 4- تعزيز ثقة العملاء والمجتمع.⁽⁴⁾

إطار نظري عن إدارة الأزمات:

- 1- نظرية النظم: تعتبر الأزمة خللاً في نظام المؤسسة، وتهدف إدارة الأزمات إلى إعادة التوازن للنظام.⁽⁵⁾
- 2- نظرية صنع القرار: تتضمن إدارة الأزمات اتخاذ قرارات صعبة في ظل ظروف غير مؤكدة.⁽⁶⁾
- 3- نظرية السلوك التنظيمي: تؤثر سلوكيات أفراد المؤسسة على فعالية إدارة الأزمات.⁽⁷⁾
- 4- نظرية الاتصال: تلعب الاتصالات دوراً هاماً في إدارة الأزمات.⁽⁸⁾

مراحل إدارة الأزمات:

مرحلة ما قبل الأزمة:⁽⁹⁾

1. تحديد المخاطر وتقييمها.
2. وضع خطط للتعامل مع الأزمات.
3. تدريب الموظفين على التعامل مع الأزمات.

-
- (1) إدارة الأزمات، د. السيد عليوة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 17.
 - (2) إدارة الأزمات والكوارث، د. عباس رشدي العماري، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993، ص 32.
 - (3) إدارة المخاطر والأزمات، د. محمد عبد الستار السيد، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 2006، ص 27.
 - (4) إدارة الأزمات، د. السيد عليوة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 18.
 - (5) إدارة الأزمات، د. السيد عليوة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 20.
 - (6) إدارة الأزمات والكوارث، د. عباس رشدي العماري، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993، ص 35.
 - (7) إدارة المخاطر والأزمات، د. محمد عبد الستار السيد، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 2006، ص 29.
 - (8) إدارة الأزمات، د. السيد عليوة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 22.
 - (9) إدارة المخاطر والأزمات، د. محمد عبد الستار السيد، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 2006، ص 31.

مرحلة الأزمة: (1)

- 1- تفعيل خطط التعامل مع الأزمات.
- 2- جمع المعلومات وتحليلها.
- 3- اتخاذ القرارات.
- 4- التواصل مع العملاء والمجتمع.

مرحلة ما بعد الأزمة: (2)

- 1- تقييم فعالية إدارة الأزمة.
- 2- التعلم من الأخطاء.
- 3- تحديث خطط التعامل مع الأزمات.

تهدف إدارة الأزمات إلى تقليل الأضرار الناتجة عن الأزمات وحماية الأرواح والممتلكات والبنية التحتية، وتعزيز القدرة على التعافي بسرعة بعد وقوع الأزمة، وتعزيز التعلم والتحسين المستمر للقدرة على التعامل مع الأزمات في المستقبل.

نظريات إدارة الأزمات:

هناك العديد من النظريات والمفاهيم المتعلقة بإدارة الأزمات، وقد تتنوع هذه النظريات بناءً على المنظور الأكاديمي أو التطبيقي وحسب تجارب الباحثين والممارسين في هذا المجال. ومنها:

- 1- نظرية إدارة الأزمات الفاعلة (Active Crisis Management Theory): (3)
- تركز على الاستعداد القبلي للأزمات، وتطوير القدرات اللازمة للتصدي للأحداث الطارئة بفعالية وفعالية.
- 2- نظرية القيادة في الأزمات (Crisis Leadership Theory): (4)
- تركز على دور القيادة في إدارة الأزمات، وتحديد المهارات القيادية الضرورية للتصرف بفعالية.
- 3- نظرية التعافي وبناء المرونة (Resilience and Adaptive Capacity Theory): (5)
- تركز على قدرة المؤسسات والمجتمعات على التعافي من الأزمات وبناء المرونة للتكيف مع التحديات المستقبلية.
- 4- نظرية الاتصال في الأزمات (Crisis Communication Theory): (6)
- تركز هذه النظرية على كيفية تحديد وتنفيذ استراتيجيات الاتصال في سياق الأزمات، بما في ذلك إدارة الإعلام والتواصل مع الجمهور وتحديد رسائل الأزمة

(1) إدارة المخاطر والأزمات، د. محمد عبد الستار السيد، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 2006، ص 31.

(2) مرجع: إدارة الأزمات، د. السيد عليوة، دار النهضة العربية، القاهرة

(3) Boin, A., Comfort, L. K., & Demchak, C. C. (2010). Designing resilience: Preparing for extreme events. University of Pittsburgh Press

(4) Boin, A., & 't Hart, P. (2003). Public leadership in times of crisis: Mission impossible? Public Administration Review, 63(5), 544-553

(5) Manyena, S. B. (2006). The concept of resilience revisited. Disasters, 30(4), 434-450

(6) Coombs, W. T. (2015). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding. Sage Publications

(7) ..Rosenthal, U., & Kouzmin, A. (Eds.). (1997). The lesser evil: Political ethics in an age of terror. Georgetown University Press

- 5- نظرية السلوك التنظيمي في الأزمات (Organizational Behavior Theory in Crises):
تركز على فهم سلوك المؤسسات والأفراد خلال الأزمات، وتحليل كيفية استجابتهم وتفاعلهم مع المواقف الطارئة.
6. نظرية الاستمرارية في إدارة الأزمات:
تركز على تأمين استمرارية العمليات والأنشطة أثناء الأزمات. يهدف هذا النهج إلى تقليل التوقف والتأثير السلبي على العمليات الأساسية للمؤسسة. يشمل ذلك تطوير خطط الطوارئ والتدابير الوقائية للتعامل مع الأزمات والحفاظ على استدامة العمل. تعتبر واحدة من النظريات المهمة في مجال إدارة الأزمات. وتتضمن مفاهيم الاستمرارية في إدارة الأزمات عدة عناصر منها:
- 6.1- التخطيط للطوارئ: يشمل تحديد الخطوات والإجراءات التي يجب اتخاذها عند حدوث أزمة. يشمل ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات وتطوير خطط الاستجابة والتدريب.
- 6.2- الاستعداد والاستجابة السريعة: يتضمن تحديد الإجراءات اللازمة للتعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية، وتنفيذ هذه الإجراءات بشكل فوري عند حدوث الأزمة.
- 6.3- التعافي والاستمرارية: يتضمن استراتيجيات للتعافي من الأزمات بشكل سلس وسريع، واستئناف العمليات الأساسية للمؤسسة في أقصر وقت ممكن.
- 6.4- اختبار الاستمرارية وتقييم الأداء: نظرية الاستمرارية في إدارة الأزمات تركز على كيفية تحقيق الاستمرارية العملية والتشغيلية للمؤسسات والمنظمات في مواجهة الأزمات والكوارث. يتمثل هدف هذه النظرية في ضمان استمرارية عمليات الأعمال والخدمات الأساسية حتى في ظل الظروف القاسية أو الكوارث الطبيعية أو البشرية.
7. نظرية الفوضى: تركز على عدم القدرة على التنبؤ بالأحداث وعدم انتظام العمل. تعتبر الفوضى جزءاً من الواقع أثناء الأزمات، ويجب أن يتم التعامل معها بشكل فعال.
8. نظرية سد الفجوات: تركز على تحديد وسد الثغرات والنقاط الضعيفة في استعداد المؤسسة للأزمات. يهدف إلى تقليل الفجوات وتعزيز القدرة على التحمل.
9. نظرية السلوك المخطط: تركز على تحليل سلوك الأفراد والمجموعات أثناء الأزمات. يساعد في تحديد الاستجابة الفعالة وتحسين التواصل والتنسيق.
10. نظرية اتخاذ القرار في الأزمات: تركز على كيفية اتخاذ القرارات السريعة والفعالة خلال الأزمات، بما في ذلك تحليل المعلومات وتقييم الخيارات المتاحة وتنفيذ الخطط.
11. نظرية العرض والطلب في الأزمات: تركز على كيفية توزيع الموارد والخدمات في ظل الضغوط الناجمة عن الأزمات، وكيفية التعامل مع التحديات الناجمة عن الطلب المتزايد والعرض المحدود.
- في النهاية، يجب أن يكون لدينا توازن بين هذه النظريات لضمان استجابة فعالة واستمرارية أعمالنا خلال الأزمات.

الفصل الرابع:
الإطار العملي للدراسة

إجراءات الدراسة:

تمهيد:

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة للجانب النظري لأثر إدارة الأزمات على الشركات وكذا أهم الدراسات السابقة في المجال، في هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عين شركة الفنار في المملكة العربية السعودية مبرزين في ذلك المخاطر وأثرها على الشركة محل الدراسة. وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين

- المبحث الأول: إجراءات البحث؛ ويتم التطرق خلالها إلى منهجية وعينة وأدوات الدراسة.
- المبحث الثاني: عرض النتائج؛ تحليلها ومناقشتها.

➤ المبحث الأول: إجراءات البحث.

تُطبق الدراسة باستخدام الأسلوب الوصفي، باستخدام المقابلات الشخصية والاستبيان كأدوات لجمع البيانات.

عينة الدراسة: الرؤساء والتنفيذيين في شركة الفنار

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال مطلع العام الدراسي 2024م.

الحدود المكانية: شركة الفنار في المملكة العربية السعودية

الحدود الموضوعية: ستتناول هذه الدراسة " دور إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا وأثره في تخطي الأزمة بالتطبيق على شركة الفنار"، اعتماداً على متغيرين:

المتغير المستقل: إدارة الأزمات: تشمل كيفية استجابة الشركة للأزمة وكيفية تنظيم وتنفيذ استراتيجيات إدارة الأزمات.

المتغير التابع: تخطي الأزمة، أو بمعنى آخر، قدرة شركة الفنار على التكيف والتغلب على التحديات التي نشأت نتيجة جائحة كورونا.

أساليب جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

أولاً: البيانات والمعلومات الثانوية والتي يستخلصها الباحث من الرؤساء والتنفيذيين في شركة الفنار من خلال عمل مقابلات شخصية معهم ومناقشتهم حول موضوع هذه الدراسة .

ثانياً: البيانات الأولية والتي ستكون من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة مجتمع الدراسة ثم تجميعها وتفرغها في الحاسوب واستخدام نظام التحليل الإحصائي SPSS

➤ المبحث الثاني: عرض النتائج؛ تحليلها ومناقشتها.

سيتم التطرق لهذا المبحث حين اكتمال المقابلات الشخصية والاستبانة وعرض ودراسة النتائج.

المراجع والمصادر:

أولاً: المراجع العربية:

1. العتيبي، سعد بن عزيز حبيب. (2024). واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد-19 وأثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة
2. الكركي، ابراهيم محمد عودة. (2023). دور الشركات الكبرى في محافظة الخليل في إدارة الأزمات: أزمة كوفيد 19 نموذجا.
3. قدوري، نور الدين. و نوى، نور الدين. (2023). إدارة الازمات وتداعيات جائحة كورونا على قطاع أعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتركيز على بعض التجارب العربية.
4. وحيش، فاطمة. ودرويش، نضال. (2023). كيف تتعامل الشركات العائلية مع أزمة كورونا (كوفيد-19) في مجال إدارة الموارد البشرية والتسويق: حالة الشركات العائلية الفلسطينية
5. المحاميد، شيماء عيسى عبد الرحمن. (2022). أثر جائحة كورونا على التوظيف في شركة الشرق الأوسط في بلدية معان الكبرى
6. عويس، شادي أحمد زكي. (2022). أثر جائحة كوفيد-19 على أساليب الإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية في القوائم المالية لدى الشركات المقيدة في سوق الأوراق المالية
7. أبو عقرب، م.، & أحمد، م. (2022). أثر جائحة كورونا على الأداء المالي للشركات الخدمية الأردنية.
8. لطفي، م. أ.، & وهدان، د. م. (2022). تأثير جائحة انتشار فيروس كورونا على أداء شركات التكنولوجيا المالية وخدمات الدفع بالبورصة.
9. القحطاني، منيرة س. (2022). أثر جائحة كورونا على القطاع المصرفي السعودي: دراسة مطبقة على البنوك السعودية.
10. الساكنة، خليل بشير. (2022). واقع إدارة أزمة جائحة كورونا (كوفيد 19) في الجامعات الليبية
11. حفصي، ب.، منصور، ب.، & ملاك. (2021 ، 2022). أثر مخاطر إدارة الإمداد في المؤسسة في ظل جائحة كورونا: دراسة حالة شركة الطاسيلي للخدمات البترولية-حاسي مسعود-منطقة إزارة2.
12. هلسة، محمد. وعبد القادر، حسين. (2021). إدارة أزمة جائحة كورونا وأثرها على الانتاج المحلي في شركات الأعمال الفلسطينية
13. التويجري، وفاء حمد. (2021). إدارة الأزمة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
14. محروس، ع.، سلامة، س.، & عامر، ع. (2020). أثر جائحة كورونا على حقوق العاملين بالدولة.
15. العمامرة، محمد عبد الحميد. (2020). أثر (كوفيد-19) على أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العاملين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية"
16. بلحاج، فوزي علي. والجابري، خالد محمد. (2020). أثر تداعيات فيروس كورونا على أداء الشركات المدرجة في سوق المال السعودي

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Abusnineh, Z. N. (2023). The Influence of Covid-19 on Retail Business: Challenges and Recommendations.
- 2- Eda Çoban & Çağıl Hale Özel (2022). Determining the crisis management strategies applied by hotel managers during the outbreak of Coronavirus (COVID-19).
- 3- Mirzaye, S. (2021). Covid-19 and Crisis Management: The Necessity of Innovation in the Business Model of SMEs in Order to Recover and Develop Fast After the Corona Crisis.
- 4- Fadil Mušinić (2021). Organizational management with the crisis of the COVID-19 pandemic.
- 5- Diena Dwiedienawati, David Tjahjana, M. Faisal, Dyah Gandasari, & Sri Bramatoro Abdinagoro (2021). Determinants of perceived effectiveness in crisis management and company reputation during the COVID-19 pandemic.
- 6- Kalee Prasanna Pattanayak and Chitrasena Padhyn (2021). A Review on Entrepreneurial Crisis Management during Coronavirus (Covid-19) Pandemic.
- 7- Ahmad Harahsheh, Malek Alharafsheh, Omar M. Zraqat, Al-Harith M. Abu Houssien, & Ahmad Shajrawi (2021). Crisis management strategies during the COVID-19 pandemic and its impact on performance developing of Jordanian universities.
- 8- John-Eke, E. C. (2020). Strategic planning and crisis management styles in organizations.
- 9- Bouey, J. (2020). Assessment of COVID-19's Impact on small and medium-sized enterprises: Implications from China: Testimony of Jennifer Bouey, before the US House Committee on Small Business, March 10, 2020.
- 10- Alves, J. C., Lok, T. C., Luo, Y., & Hao, W. (2020). Crisis management for small business during the COVID-19 outbreak: Survival, resilience, and renewal strategies of firms in Macau.
- 11- DASRUN HIDAYAT (2020) - Crisis Management and Communication Experience in Education during the COVID – 19 Pandemic in Indonesia.