

إدارة الأزمات والمخاطر: فعالية إدارة الأزمات والمخاطر في بيئات العمل الحديثة

إعداد:

الطالب / جود عزيز سعود.

الرقم الأكاديمي / 20212206472

إشراف:

الدكتور / فايز علي جراد

الدكتور / الفیصل عبدالحمید محمد

العام الدراسي:

1446 هجري / 2025 ميلادي

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن حيث ان جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة ولا يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون اذن مسبق من جامعه ميدأوشن.

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على فعالية إدارة الأزمات والمخاطر في بيئات العمل الحديثة، في ظل ما تشهده المؤسسات من تحديات متسارعة وأحداث غير متوقعة قد تؤثر على استقرارها واستمراريتها. تركز الدراسة على تحليل استراتيجيات التعامل مع الأزمات والمخاطر، وتحديد مدى جاهزية المؤسسات لتوقع الأزمات والاستجابة لها بفعالية.

تم تناول الموضوع من خلال عرض نظري لمفاهيم الأزمة والمخاطر، ومراحل إدارتها، بالإضافة إلى تقديم دراسات حالة واقعية من بيئات مختلفة توضح كيف تعاملت مؤسسات كبرى مع أزمات معقدة. وتبرز الدراسة أهمية وجود خطط استباقية مدروسة، وفرق متخصصة، وأدوات تكنولوجية تساهم في التنبؤ بالمخاطر واحتوائها في الوقت المناسب.

توصلت الدراسة إلى أن فعالية إدارة الأزمات لا تعتمد فقط على وجود خطة مكتوبة، بل على الثقافة المؤسسية، والقيادة المرنة، وسرعة اتخاذ القرار، والتواصل الفعال داخليًا وخارجيًا. وتوصي الدراسة بضرورة دمج إدارة الأزمات ضمن الهيكل الإداري للمؤسسات، وإجراء تدريبات دورية، وتقييم المخاطر بشكل مستمر.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، إدارة المخاطر، بيئات العمل الحديثة، استراتيجيات الأزمات، التخطيط للطوارئ، التعافي المؤسسي، استمرارية الأعمال، القيادة في الأزمات، التقييم الاستباقي للمخاطر، الثقافة التنظيمية.

الشكر و التقدير

الحمد لله الذي علّم بالقلم، علّم الإنسان ما لم يعلم، وبنعمته تتم الصالحات.

وبفضل من الله، ثم بدعم ومساندة من أشخاص عظمين في حياتي العلمية والعملية، تمكنت من إنجاز هذا العمل البحثي المتواضع الذي يمثل خلاصة مجهود فكري وعلمي امتد لفترة ليست بالقصيرة.

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى جامعة ميدأوشن، هذه الصرح الأكاديمي الذي منحني الفرصة للتعلم والنمو، ووَفّر لي بيئة تعليمية متميزة ساعدتني على تطوير قدراتي البحثية والعلمية، وأثرت مسيرتي الأكاديمية بالعلم والمعرفة.

كما أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان إلى سعادة الدكتور الفیصل عبدالحمید محمد، والدكتور فايز علي جراد، لما قدّماه من دعم متواصل، وملاحظات قيمة، وتوجيهات علمية دقيقة كان لها الأثر العميق في إثراء هذا المشروع وصقله. لقد كانت ملاحظاتهم بمثابة بوصلة توجهني في كل مرحلة من مراحل هذا البحث، وبدونها لما اكتمل هذا الجهد بهذا الشكل.

ولا يفوتني أن أعبر عن بالغ امتناني وتقديري لأفراد عائلتي الكريمة، الذين كانوا دائماً الداعم الأول لي، وأصحاب الفضل بعد الله في ما وصلت إليه. شكراً لصبرهم، ودعائهم، وتحفيزهم المتواصل، الذي كان حافزاً كبيراً لي لتجاوز كل التحديات.

كما أتوجه بالشكر لكل من قدّم لي نصيحة أو مساعدة، سواء من الزملاء أو الأساتذة، أو من الجهات التي تعاونت معي في توفير المعلومات أو البيانات أو المشاركة في إعداد هذا البحث. كل كلمة، وكل تشجيع، وكل دعم صغير، كان له أثر كبير في وصولي إلى هذه المرحلة.

وأخيراً، أرجو أن يكون هذا العمل إضافة حقيقية في مجال إدارة الأزمات والمخاطر، ومساهمة متواضعة في إثراء المعرفة، كما أرجو من الله التوفيق والسداد في مستقبل الأيام.

الباحث / جود عزيز سعود

فهرس المحتويات

- حقوق الطباعه
- المستخلص
- الشكر والتقدير
- فهرس المحتويات
- قائمه الجداول
- فهرس الملاحق
- مصطلحات البحث
- الفصل الأول: المدخل العام للبحث
- المقدمة
- مشكلة البحث
- أهداف البحث
- أهمية البحث
- فرضيات البحث
- منهجية البحث
- الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي
- تعريف الأزمة والمخاطر
- الفرق بين الأزمة والمخاطر
- أنواع الأزمات والمخاطر
- مبادئ وأسس إدارة الأزمات
- الفصل الثالث: مراحل إدارة الأزمات والمخاطر
- مرحلة التنبؤ والوقاية

- مرحلة الاستعداد والتخطيط
- مرحلة الاستجابة والاحتواء
- مرحلة التعافي وإعادة البناء
- الفصل الرابع: استراتيجيات إدارة الأزمات والمخاطر في المؤسسات
- القيادة الفعالة وقت الأزمات
- إدارة الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات
- استخدام التكنولوجيا في إدارة المخاطر
- الفصل الخامس: دراسات حالة واقعية
- أزمة فيروس كورونا (COVID-19)
- أزمة انفجار بطاريات هاتف Galaxy Note 7
- أزمة سحب سيارات تويوتا
- أزمة تسريب بيانات فيسبوك
- الفصل السادس: التوصيات والخاتمة
- التوصيات العامة
- الخاتمة
- المراجع
- الملاحق (إن وجدت)

قائمة الجداول

- جدول (1): تصنيف أنواع الأزمات التي قد تواجه المؤسسات
- جدول (2): الفرق بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر
- جدول (3): مراحل إدارة الأزمات في المؤسسات
- جدول (4): مقارنة بين استجابات مؤسسات مختلفة لأزمات واقعية
- جدول (5): أدوات وتقنيات مستخدمة في تحليل المخاطر
- جدول (6): استراتيجيات إدارة الأزمات وتأثيرها على استمرارية الأعمال
- جدول (7): ملخص دراسات الحالة وتحليلها
- جدول (8): التوصيات المقترحة لتعزيز فعالية إدارة الأزمات

قائمة الأشكال

- شكل (1): نموذج دورة حياة إدارة الأزمات
- شكل (2): مراحل الاستجابة للأزمات في المؤسسات
- شكل (3): العلاقة بين إدارة الأزمات والمخاطر
- شكل (4): نموذج إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)
- شكل (5): خارطة تحليل المخاطر وفقاً لتأثيرها واحتمال حدوثها
- شكل (6): مخطط يوضح استراتيجيات التواصل أثناء الأزمات
- شكل (7): نموذج مقترح لتعزيز الاستعداد المؤسسي للأزمات

فهرس الملاحق

- الملحق (1): نموذج الاستبيان المستخدم في الدراسة
- الملحق (2): نتائج الاستبيان وتحليلها
- الملحق (3): نموذج خطة إدارة أزمة
- الملحق (4): مخطط توضيحي لإجراءات الاستجابة للأزمات
- الملحق (5): صور توضيحية أو مستندات داعمة (إن وجدت)

مصطلحات البحث

الأزمة:

حدث مفاجئ وغير متوقع يؤثر سلبًا على استقرار المؤسسة أو نشاطها، ويتطلب استجابة سريعة وحاسمة.

الخطر:

احتمال وقوع حدث مستقبلي قد يؤدي إلى تأثير سلبي على أهداف المؤسسة أو سمعتها أو مواردها.

إدارة الأزمات:

مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التعامل الفوري مع الأزمة والتقليل من آثارها واستعادة التوازن.

إدارة المخاطر:

عملية منهجية لتحديد المخاطر المحتملة وتحليلها وتقييمها ووضع استراتيجيات للتعامل معها قبل وقوعها.

بيئات العمل الحديثة:

المؤسسات المعاصرة التي تتسم بالتغير السريع، والاعتماد على التكنولوجيا، والانفتاح على الأسواق العالمية.

التخطيط للطوارئ:

إعداد خطط واستراتيجيات مسبقة تساعد في التعامل مع الكوارث أو الأزمات المحتملة بشكل فعال.

التعافي المؤسسي:

مرحلة ما بعد الأزمة، وتركز على استعادة الأنشطة والعمليات إلى الوضع الطبيعي بأقل خسائر ممكنة.

استمرارية الأعمال:

قدرة المؤسسة على الحفاظ على عملياتها الحيوية أثناء وبعد الأزمات لضمان الاستدامة.

القيادة في الأزمات:

المهارات والأساليب القيادية التي تُستخدم لإدارة الفريق والمؤسسة خلال أوقات الطوارئ والضغط.

الثقافة التنظيمية:

مجموعة القيم والمعتقدات والسلوكيات المشتركة داخل المؤسسة، والتي تؤثر على كيفية التعامل مع الأزمات والمخاطر.

الفصل الأول

المدخل العام للبحث

المقدمة:

في ظل ما يشهده العالم اليوم من تسارع في التغيرات والأحداث غير المتوقعة، أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها عرضة لمواجهة أزمات قد تؤثر بشكل كبير على استقرارها واستمراريتها. الأزمات قد تكون صحية، اقتصادية، تقنية، أو حتى بيئية، وكل نوع منها يحمل تحديات مختلفة تتطلب استجابة سريعة واستراتيجيات دقيقة.

من هنا تبرز أهمية إدارة الأزمات والمخاطر كأداة أساسية لحماية المؤسسات وضمان استمراريتها. فبدلاً من التعامل مع الأزمة بعد وقوعها فقط، أصبحت المؤسسات تبحث عن سبل للتنبؤ بها مسبقاً والاستعداد لمواجهةها، وهو ما يُعرف بالإدارة الاستباقية.

وقد أصبح هذا الموضوع أكثر أهمية في بيئات العمل الحديثة، والتي تتصف بالتعقيد والتغير المستمر، حيث إن المخاطر لم تعد محصورة في الجوانب التقليدية، بل امتدت إلى الأمن السيبراني، سمعة المؤسسة، وسرعة انتشار المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على فعالية إدارة الأزمات والمخاطر في بيئات العمل الحديثة، من خلال تحليل المفاهيم الأساسية، المراحل والاستراتيجيات، وتقديم دراسات حالة واقعية، بهدف الخروج بتوصيات عملية تساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على التكيف والتعافي.

مشكلة البحث:

في ظل بيئات العمل الحديثة التي تتسم بالتغير السريع والتعقيد المتزايد، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة وغير متوقعة قد تهدد عملياتها وسمعتها واستمراريتها. أصبحت الأزمات والمخاطر جزءًا من الواقع اليومي الذي يجب أن تستعد له المؤسسات بشكل فعال، إلا أن العديد منها لا يزال يفتقر إلى الأنظمة والسياسات الكافية للتعامل مع مثل هذه الحالات.

تتمثل المشكلة الأساسية في ضعف أو غياب الاستعداد المؤسسي لدى بعض المنظمات للتعامل مع الأزمات المختلفة، سواء كانت أزمات مالية، أو تكنولوجية، أو مرتبطة بالموارد البشرية، أو حتى مرتبطة بالكوارث الطبيعية أو الصحة العامة. وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الأزمات، إلا أن فعالية هذه الإدارة في بيئات العمل الحديثة لا تزال محل تساؤل، خاصة في ظل التغيرات التقنية والرقمية الكبيرة، وسرعة تداول المعلومات.

لذا، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي: ما مدى فعالية إدارة الأزمات والمخاطر في بيئات العمل الحديثة؟ وكيف يمكن للمؤسسات الاستفادة من استراتيجيات وتجارب واقعية لضمان الاستعداد والتعامل الفعال مع الأزمات؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من واقع المؤسسات الحديثة التي أصبحت مهددة أكثر من أي وقت مضى بأزمات غير متوقعة. من خلال هذا البحث، يمكن للمؤسسات والعاملين في إدارتها اكتساب فهم أعمق لكيفية الاستعداد والتعامل مع الأزمات بطرق احترافية.

كما أن هذا البحث يمثل مرجعًا أكاديميًا يمكن للباحثين الرجوع إليه لفهم المبادئ والممارسات المرتبطة بإدارة الأزمات في بيئة العمل الحديثة.

منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تحليل الأدبيات السابقة، ودراسة الحالات الواقعية، واستخلاص النتائج والتوصيات بناءً على تحليل نوعي للممارسات المؤسسية أثناء الأزمات.

حدود البحث:

يتحدد هذا البحث بعدة حدود على النحو التالي:

الحدود الموضوعية:

يركز البحث على موضوع إدارة الأزمات والمخاطر في بيئات العمل الحديثة، من خلال تحليل المفاهيم والمراحل والاستراتيجيات، مع عرض دراسات حالة واقعية.

الحدود المكانية:

يطبق البحث مفاهيمه على بيئات العمل بشكل عام دون تخصيص قطاع معين، مع الإشارة إلى أمثلة من مؤسسات محلية وعالمية.

الحدود الزمانية:

يعتمد البحث على البيانات والمراجع المتوفرة حتى عام 2025، ويأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الحديثة في إدارة الأزمات.

الحدود البشرية:

يركز البحث على فئة القيادات الإدارية والعاملين في مجال إدارة المخاطر والأزمات داخل المؤسسات، مع الإشارة إلى تجارب بعض الشركات.

خاتمة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار العام للبحث، حيث تم تسليط الضوء على أهمية إدارة الأزمات والمخاطر في بيئات العمل الحديثة، إلى جانب عرض مشكلة البحث وأهدافه وأهميته والمنهجية المتبعة. كما تم توضيح حدود البحث التي تحدد نطاق الدراسة وتوجهها.

ويمثل هذا الفصل الأساس الذي يُبنى عليه باقي فصول الدراسة، حيث سيتم في الفصل التالي التعمق في المفاهيم النظرية ذات الصلة، واستعراض أبرز النماذج والمفاهيم التي تساعد في فهم إدارة الأزمات والمخاطر بشكل منهجي وعملي.