

الإستراتيجيات الحديثة

لإدارة الأزمات

سليم بطرس جلدو



الفهرس

الصفحة

الموضوع

11 ----- المقدمة

الفصل الأول

مفاهيم أساسية في إدارة الأزمات - 15

- 17 ----- مفهوم إدارة الأزمات -
- 20 ----- الفرق بين مفاهيم المشكلة والأزمة والكارثة -
- 22 ----- أسباب الأزمات -
- 24 ----- أنواع الأزمات -
- 26 ----- مراحل الأزمة -
- 28 ----- متطلبات إدارة الأزمات -
- 30 ----- أشهر الأزمات الصناعية العالمية -

الفصل الثاني

المدخل المختلفة لدراسة الأزمات - 33

- 35 ----- المدخل الإداري والسلوكي للأزمات -
- 39 ----- المدخل الاقتصادي للأزمات -
- 44 ----- المدخل الأيكولوجي للأزمات -

الفصل الثالث

فريق إدارة الأزمات - 49

- 51 ----- مفهوم فريق إدارة الأزمات -
- 51 ----- أهمية فريق إدارة الأزمات -
- 53 ----- تشكيل فريق إدارة الأزمات -
- 58 ----- مقومات فريق عمل الأزمة -

- قائد فريق عمل الأزمة ----- 61
- مراحل عمل فريق الأزمات ----- 62
- التدريب على قيادة الأزمات ----- 67

الفصل الرابع

فوائد الأزمة - 69

- المزايا المحتملة للأزمة ----- 71
- 1. ظهور القادة الحقيقيين ----- 72
- 2. تسريع التغيير ----- 73
- 3. مواجهة المشكلات ----- 75
- 4. إمكانية تغيير الأفراد ----- 75
- 5. الإستراتيجيات الجديدة ----- 76
- 6. أنظمة الإنذار المبكر ----- 77
- 7. أنظمة تنافسية جديدة ----- 79

الفصل الخامس

إستراتيجيات مواجهة الأزمات - 81

- أولاً: الأساليب التقليدية لمواجهة الأزمات ----- 83
- ثانياً: الأسلوب العلمي في مواجهة الأزمات ----- 86
- ثالثاً: إستراتيجيات المواجهة مع الأزمات ----- 92
- توصيات للتعامل مع الأزمات ----- 95

الفصل السادس

القرار ودوره في إدارة الأزمات - 99

- مفهوم القرارات وقرارات إدارة الأزمات ----- 101
- عملية اتخاذ القرار ومعوقاتهما ----- 102
- أساليب اتخاذ القرار أوقات الأزمات ----- 106

- 109 - نماذج لحالات اتخاذ القرار
- 111 - أسس التطبيق الإستراتيجي للقرار ومتطلباته
- 112 - نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإستراتيجي
- 113 - مهام نظم المعلومات خلال إدارة الأزمات
- 113 - الأسس اللازمة لنجاح نظم معلومات إدارة الأزمات
- 114 - ترشيد صناعة قرارات الأزمة

الفصل السابع

ضغوط العمل - 117

- 119 - مفهوم ضغوط العمل
- 120 - عناصر ضغوط العمل ومصادرها
- 123 - آثار ضغوط العمل
- 123 - أولاً: الآثار الإيجابية
- 124 - ثانياً: الآثار السلبية
- 126 - إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
- 126 - أولاً: إستراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد
- 128 - ثانياً: إستراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة
- 129 - ضغوط العمل والأداء

الفصل الثامن

التفاوض وإدارة الأزمات - 131

- 133 - سيكولوجيا التفاوض
- 134 - التفاوض وعملية الاتصال
- 134 - المفهوم الشامل للتفاوض
- 135 - أهمية التفاوض
- 136 - متى يتم التفاوض

- 137 ----- أين يتم التفاوض -
- 137 ----- كيفية التفاوض -
- 139 ----- التفاوض في المواقف الصعبة -
- 140 ----- فريق التفاوض -
- 142 ----- تصعيد الصراع -
- 142 ----- أسلوب إدارة الأزمات الدولية -
- 144 ----- أهم النصائح للمفاوض في الأوقات الصعبة -
- 144 ----- ما بعد التفاوض -

الفصل التاسع

145 العلاقات العامة وإدارة الأزمات -

- 147 ----- مفهوم العلاقات العامة -
- 149 ----- أهداف العلاقات العامة -
- 150 ----- أنواع برامج العلاقات العامة -
- 152 ----- خطة العلاقات العامة في مواجهة الأزمة -
- 153 ----- صفات اختصاصي العلاقات العامة -
- 156 ----- كيفية نجاح اختصاصي العلاقات العامة وقت الأزمة -
- 159 ----- حالة دراسية: إضراب السائقين -

الفصل العاشر

161 إدارة الأزمات في المدارس والجامعات -

- 163 ----- تعريف الأزمة التعليمية -
- 164 ----- أولاً: إدارة الأزمات المدرسية -
- 164 ----- 1. قبل وقوع الأزمة -
- 165 ----- 2. أثناء وقوع الأزمة -
- 166 ----- 3. بعد انتهاء الأزمة -
- 167 ----- سيناريو مقترح لمواجهة الشائعات -
- 167 ----- شائعة انهيار مبنى المدرسة -

- 169 ----- فن إدارة أزمة الحريق في المدرسة -
- 170 ----- ثانياً: إدارة الأزمات الجامعية -
- 171 ----- أنواع الأزمات بالجامعة -
- 171 ----- فريق إدارة الأزمة -
- 172 ----- الخطة العامة -
- 172 ----- مكان اجتماع فريق الأزمة -
- 173 ----- مسؤولية فريق إدارة الأزمة -
- 174 ----- بروتوكول إدارة الأزمة -

الفصل الحادي عشر

إدارة البيئة وإدارة الأزمات - 177

- 179 ----- ماهية إدارة البيئة -
- 180 ----- البيئة والكوارث -
- 183 ----- إدارة البيئة ومراحل إدارة الأزمات -
- 185 ----- حالة دراسية: حريق هائل -

الفصل الثاني عشر

إدارة الأزمات في بورصات الأوراق المالية - 187

- 189 ----- ماهية البورصة -
- 190 ----- نظم الإنذار المبكر في بورصات الأوراق المالية -
- 192 ----- التخطيط للوقاية ومواجهة أزمات البورصات -
- 194 ----- تكنولوجيا المعلومات وإدارة أزمات البورصات -
- 195 ----- العلاقات مع المجتمع وبيئة أزمات البورصات -
- 196 ----- أشهر أزمات البورصات العالمية -
- 199 ----- مقترحات لإدارة الأزمات في أسواق المال العالمية -

الفصل الثالث عشر

تطبيق وإدارة الأزمات في مجال العمليات الإلكترونية - 203

- 205 ----- إدارة أزمات فيروسات الكمبيوتر -
- 208 ----- إدارة أزمة الجرائم المتعلقة بالإنترنت -
- 210 ----- إدارة الأزمات المالية في التجارة الإلكترونية -
- 212 ----- حالة دراسية: شركة إنتل وأزمة المنتجات الرديئة -
- 217 ----- المراجع -