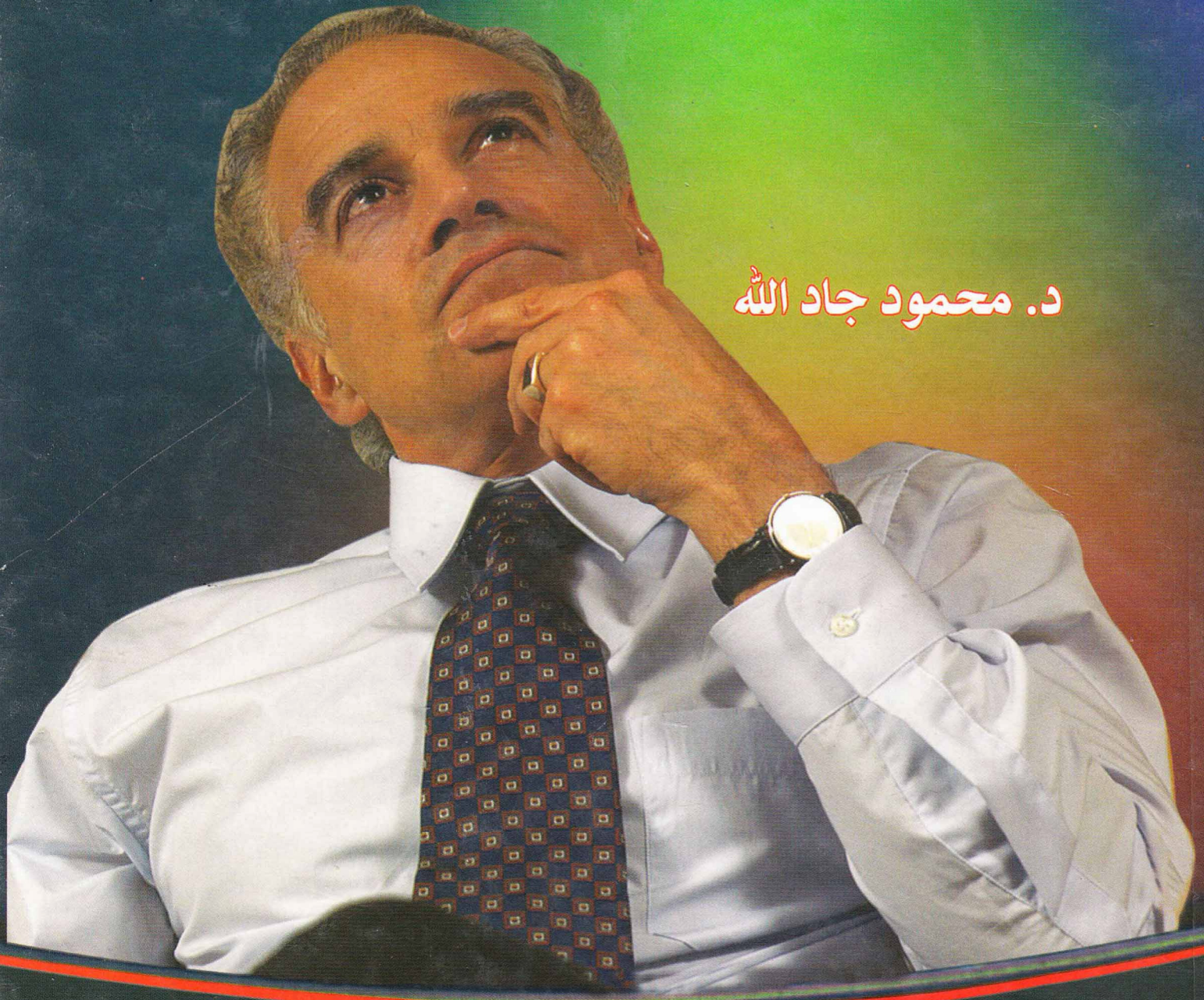


إدارة الأزمات

د. محمود جاد الله



دار أسامة

الفهرس

٣	المقدمة
٥	✦ الفصل الأول - إدارة الأزمات Crisis Management
٦	إدارة الأزمات Crisis Management
٦	تمهيد
٦	إدارة الأزمات.. ومواجهة المشكلات
٧	مفهوم الأزمة
١٠	تعريف المشكلة والفرق بينها وبين الأزمة
١١	تعريف الكارثة والفرق بينها وبين الأزمة
١٢	أنواع الأزمات
١٢	١- نوع ومضمون الأزمة
١٢	٢- النطاق الجغرافي للأزمة
١٣	٣- حجم الأزمة
١٣	٤- المدى الزمني لظهور وتأثير الأزمة
١٤	٥- طبيعة التهديدات التي تخلق الأزمة
١٤	٦- أسباب الأزمات
١٤	٧- طبيعة أطراف الأزمة
١٦	مناهج تشخيص الأزمات
١٨	عوامل نشوب الأزمة
١٨	أسباب الأزمات

- ٢٠ _____ خصائص الأزمة
- ٢٣ _____ سمات الأزمة
- ٢٤ _____ المناخ المناسب لحدوث الأزمات
- ٢٥ _____ ❖ الفصل الثاني - مفهوم إدارة الأزمات
- ٢٦ _____ مفهوم إدارة الأزمات
- ٣٠ _____ الأسباب الرئيسة وراء الأزمات
- ٣١ _____ مراحل نشأة الأزمة وتطورها
- ٣٢ _____ أولاً - مرحلة ميلاد الأزمة
- ٣٢ _____ ثانياً - مرحلة نمو الأزمة
- ٣٢ _____ ثالثاً - مرحلة نضج الأزمة
- ٣٣ _____ رابعاً - مرحلة انحسار الأزمة
- ٣٣ _____ خامساً - مرحلة اختفاء وتلاشي الأزمة
- ٣٣ _____ متطلبات إدارة الأزمات
- ٣٣ _____ - سجل الأزمات Crisis Portfolio
- ٣٤ _____ - فريق إدارة الأزمات
- ٣٤ _____ - التخطيط كمتطلب أساسي
- ٣٦ _____ - وسائل علمية للتعامل مثل المحاكاة والسيناريو
- ٣٧ _____ - نظام اتصالات داخلي وخارجي
- ٣٨ _____ - التنبؤ الوقائي
- اتفاقية تامبير لتقديم موارد الاتصالات السلكية واللاسلكية للحد من الكوارث
- ٣٩ _____ ولعمليات الإغاثة Tampere convention on Emergency Telecommunications
- ٣٩ _____ اتصالات الإغاثة في حالات الطوارئ
- ٤١ _____ SPACECOM

- ٤٣ * الفصل الثالث - أسس إدارة الأزمة
- ٤٤ أسس إدارة الأزمة
- ٤٥ أولاً- مرحلة ما قبل الأزمة
- ٤٥ أ- دور المعلومات والبيانات في مرحلة ما قبل الأزمة ()
- ٤٦ ب- التخطيط للأزمة ووضع الخطط البديلة
- ٤٨ ج- تشكيل لجان إدارة الأزمة وتحديد اختصاصاتها بكل دقة
- ٤٨ ثانياً- مرحلة التعامل مع الأزمة (إدارة الأزمة)
- ٤٩ أ- الإطار النظري والتنظيمي لإدارة الأزمات
- ٥٠ مكونات خطة إدارة الأزمات
- ٥١ ثالثاً- مراحل إدارة الأزمات
- ٥٣ رابعاً- مرحلة ما بعد الأزمة
- ٥٥ * الفصل الرابع - مستويات إدارة الأزمة
- ٥٦ مستويات إدارة الأزمة
- ٥٦ ١- المستوى الرئاسي لإدارة الأزمة
- ٥٦ ٢- المستوى القومي لإدارة الأزمة
- ٥٦ ٣- المستوى المحلي لإدارة الأزمة
- ٥٧ أساليب مواجهة الأزمة
- ٥٨ (١) أسلوب التساوم الإكراهي (القهري)
- ٥٨ (٢) أسلوب التساوم التوفيقي
- ٥٨ (٣) أسلوب التساوم الإقناعي (التنازلي)
- ٥٨ تقويم أساليب مواجهة الأزمة
- ٥٩ أدوات ووسائل إدارة الأزمة
- ٥٩ أولاً- الدبلوماسية
- ٥٩ ثانياً- القوة العسكرية

٦٠. _____ ثالثاً- التعاملات الاقتصادية
٦٠. _____ رابعاً- الجاسوسية وأعمال المخابرات
٦٠. _____ خامساً- الحرب النفسية والدعائية
٦١. _____ وحدة إدارة الأزمات
٦٣. _____ ❖ الفصل الخامس - فريق المهام الأزمومية
٦٤. _____ فريق المهام الأزمومية
٦٥. _____ خصائص قائد الفريق المختص بالتعامل مع الأزمة
٦٥. _____ وصايا للتعامل مع الأزمة
٦٧. _____ تجهيزات لإدارة الأزمات
٦٨. _____ احتياجات إدارية
٦٩. _____ نموذج إدارة الأزمة
٧٠. _____ كيفية التعامل مع الأزمات
٧٠. _____ ١- تبسيط الإجراءات
٧٠. _____ التعامل الإداري المنهجي مع الأزمة
٧١. _____ ١- الشعور بالمسؤولية والتفاعل الإداري
٧١. _____ ٢- تفويض السلطة
٧١. _____ ٣- المعلومات وقود الأزمات
٧٢. _____ ٤- التدريب السابق والدائم
٧٣. _____ الدور الإداري في إدارة الأزمات
٧٣. _____ فنون إدارة الأزمات ومواجهة المواقف الصعبة
٧٦. _____ إدارة الأزمة عملياً
٧٨. _____ القواعد السبع لإدارة الأزمات
٧٩. _____ ❖ الفصل السادس - تمكين العاملين
٨٠. _____ تمكين العاملين
٨٠. _____ مفهوم تمكين العاملين

- ٨١ تمكين العاملين والمفاهيم الإدارية الأخرى
- ٨٢ أبعاد تمكين العاملين
- ٨٣ فوائد تمكين العاملين
- ٨٤ متطلبات تمكين العاملين
- ٨٨ عوامل النجاح في إدارة الأزمة
- ٩١ ✦ الفصل السابع - إدارة الأزمات الدولية
- ٩٢ إدارة الأزمات الدولية
- ٩٣ مفهوم الأزمة الدولية
- ١٠١ عوامل نشوب الأزمة الدولية
- ١٠٢ مميزات الأزمة الدولية
- ١٠٣ مراحل نشوء الأزمة الدولية
- ١٠٤ مفهوم إدارة الأزمات الدولية
- ١٠٦ إدارة الأزمة في العلاقات الدولية
- ١٠٧ المستويات الثلاثة لإدارة الأزمة
- ١٠٨ أولاً - الأساس الإستراتيجي
- ١٠٩ ثانياً - التخطيط للطوارئ
- ١١٠ ثالثاً - نطاق العمليات
- ١١١ دور القوة العسكرية والمعلومات في إدارة الأزمات الدولية
- ١١٥ ✦ الفصل الثامن - إدارة الأزمات العسكرية
- ١١٦ إدارة الأزمات العسكرية
- ١١٧ أنواع الأزمات
- ١١٧ إجراءات ومنظومة إدارة الأزمات العسكرية
- ١١٩ مراحل التخطيط في إدارة الأزمة
- ١٢٣ إدارة الأزمات الدولية في عالم متحول
- ١٢٤ إدارة الأزمات الدولية في عالم متحول

- المقومات الأمريكية لإدارة الأزمات الدولية ١٢٦
- الإدارة الأمريكية للأزمات في المنطقة العربية ١٣١
- ✦ الفصل العاشر - سيناريوهات ومحاكاة إلكترونية فعالة لإدارة الأزمات ١٣٩
- سيناريوهات ومحاكاة إلكترونية فعالة لإدارة الأزمات ١٤٠
- أولاً- خطوات كتابة السيناريو ١٤١
- ثانياً- بناء السيناريو ١٤٢
- ثالثاً- طبيعة الأفراد المشاركة في تنفيذ السيناريوهات الأمنية ١٤٢
- رابعاً- طبيعة التسليح المتوقع استخدامه في السيناريو محل التنفيذ ١٤٣
- خامساً- طبيعة الأماكن المتوقعة كمسارح لإدارة الأزمات الأمنية ١٤٣
- سادساً- التعامل مع أجهزة الإعلام ١٤٤
- سابعاً- مراحل بناء السيناريوهات ١٤٤
- ثامناً- بعض المشكلات العملية ١٤٥
- تاسعاً- اقتراحات لتنفيذ المحاكاة ١٤٦
- عاشراً- تنفيذ سيناريوهات إدارة الأزمات من خلال المحاكاة الإلكترونية
- Electronic simulation ١٤٨
- ✦ الفصل الحادي عشر - إدارة الأزمات والحلول ١٥١
- إدارة الأزمات والحلول ١٥٢
- القواسم المشتركة ١٥٢
- خطوات وحلول ١٥٤
- كيف نعالج الأزمة؟ ١٦١
- ✦ الفصل الثاني عشر - الإبداع يخلق الأزمات ١٦٥
- الإبداع يخلق الأزمات ١٦٦
- إدارة الأزمات أم الإدارة بالأزمات؟ ١٦٦
- أولاً- إدارة الأزمات Crisis Management ١٦٦
- ثانياً - الإدارة بالأزمات Management by Crisis ١٦٨

- ١٦٨ _____ تجار الأزمات
- ١٦٩ _____ كيف ندير أزماتنا؟
- ١٧٠ _____ كيفية إدارة الأزمات
- ١٧٠ _____ أولاً - تشخيص الأزمة وتحديد أسبابها
- ١٧١ _____ كيف نشخص الأزمة؟
- ١٧١ _____ ثانياً - تحديد الأهداف "لماذا ندير الأزمة؟
- ١٧١ _____ ثالثاً - الحد من تفاقم الأزمة
- ١٧٢ _____ رابعاً - تحديد البدائل الممكنة
- ١٧٢ _____ عصف الأزمة ذهنياً
- ١٧٣ _____ خامساً - اختيار أفضل البدائل
- ١٧٣ _____ استراتيجيات التعامل مع الأزمات
- ١٧٣ _____ أهم الاستراتيجيات
- ١٧٥ _____ وصايا يلزم اصطحابها
- ١٧٩ ✦ الفصل الثالث عشر - إدارة الأزمات والضغط
- ١٨٠ _____ إدارة الأزمات والضغط
- ١٨١ _____ تعلم السيطرة على الإجهاد
- ١٨٢ _____ افهم نفسك وعلاقتك مع الآخرين
- ١٨٣ _____ فهم اللياقة الذهنية
- ١٨٥ ✦ الفصل الرابع عشر - إدارة الإغاثة من كوارث الحروب
- ١٨٦ _____ إدارة الإغاثة من كوارث الحروب
- ١٨٦ _____ الخطة الإستراتيجية للكوارث
- ١٨٦ _____ متطلبات التخطيط للكوارث
- ١٨٦ _____ التخطيط لإدارة الكوارث والأزمات
- ١٨٧ _____ سن القوانين والسياسات
- ١٨٨ _____ إدارة الإغاثة من كوارث الحروب

إدارة الأزمات

- أولاً- التخطيط واختبار الخطة والتدريب عليها ١٨٩
- (١) مرحلة التخطيط ١٨٩
- ما هي اللجان المتخصصة ؟ ١٩٠
- الأعضاء المقترحون ١٩٣
- آلية التخطيط ١٩٤
- (٢) مرحلة التدريب (والتثقيف للمجتمع) ١٩٥
- (٣) إعداد الهرم الوظيفي ١٩٦
- (٤) التخطيط للاتصالات ١٩٧
- ثانياً - مرحلة الإعداد والتجهيز واختبار الخطة ميدانياً ١٩٩
- أ- مرحلة دراسة المخاطر Hazards Analysis ١٩٩
- كيفية دراسة المخاطر ٢٠٠
- ب- تحديد الاحتياجات الصحية Health Need Assessment ٢٠٠
- ج- تحديد المواقع ٢٠١
- د- توزيع النقاط الطبية ٢٠٢
- ✦ الفصل الخامس عشر - تطبيق مفاهيم إدارة الأزمات ٢٠٥
- تطبيق مفاهيم إدارة الأزمات ٢٠٦
- أولاً- إدارة الأزمات في مجال العمليات الإلكترونية ٢٠٦
- فيروس الحاسب الآلي وجرائم الإنترنت ٢٠٩
- تطبيق مفاهيم إدارة الأزمات على فيروسات الكمبيوتر ٢٠٩
- كارثة فيروسات الكمبيوتر ٢٠٩
- وسائل انتقال العدوى ٢١٠
- أعراض الإصابة بالفيروس ٢١٠
- الأضرار التي يسببها الفيروس ٢١١
- إدارة أزمة فيروسات الكمبيوتر ٢١٢
- أولاً - إدارة الأزمة ٢١٣

٢١٤	المرحلة الرابعة المعالجة
٢١٥	ثانياً - أساليب إدارة الأزمة
٢١٥	ثالثاً - إستراتيجية إدارة الأزمة
٢١٦	رابعاً - التفاعل الداخلي لإدارة ما بعد الأزمة
٢١٧	تطبيق مفاهيم إدارة الأزمات على الجرائم المتعلقة بالإنترنت
٢١٩	الجرائم المتعلقة بالإنترنت
٢٢٢	ثانياً - الاستيلاء على نقود كتابية أو بنكية
٢٢٦	إدارة أزمة الجرائم المتعلقة بالإنترنت
٢٢٧	إدارة الأزمة
٢٢٧	أدوات إدارة الأزمة
٢٢٧	إستراتيجية إدارة الأزمة
٢٢٨	الخلاصة
٢٣١	✦ الفصل السادس عشر - إدارة الأزمات والكوارث المدرسية
٢٣٢	إدارة الأزمات والكوارث المدرسية
٢٣٣	تعريف الأزمة التعليمية
٢٣٤	إدارة الأزمات المدرسية
٢٣٥	الخطوات الواجب القيام بها لإدارة الأزمات
٢٣٥	١- فن إدارة الأزمات قبل وقوعها
٢٣٦	٢- أثناء وقوع الأزمة
٢٣٧	٣- بعد انتهاء الأزمة
٢٣٧	فن إدارة أزمة الحريق في المدرسة
٢٣٨	خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ
٢٤٢	ثالثاً- الوسائل والمعدات المطلوب توافرها بالمدارس ومباني الوزارة
٢٤٢	رابعاً- التجارب والاختبارات
٢٤٣	خامساً - تقييم النتائج

- ٢٤٣ _____ خلاصة خطة الإخلاء في حالات الطوارئ
- ٢٤٥ _____ ✦ الفصل السابع عشر - نموذج تطبيقي لإدارة الأزمات البشرية
- ٢٤٦ _____ نموذج تطبيقي لإدارة الأزمات البشرية
- ٢٤٧ _____ أسباب أزمات الحج
- ٢٤٨ _____ أبعاد أزمة الحج
- ٢٥١ _____ أهمية العاملين في خدمة الحج
- ٢٥١ _____ إدارة أزمة الحج
- ٢٥٥ _____ ✦ الفصل الثامن عشر - إدارة أزمات المكتبات ومراكز المعلومات
- ٢٥٦ _____ إدارة أزمات المكتبات ومراكز المعلومات
- ٢٥٩ _____ ✦ المصادر والمراجع
- ٢٦٣ _____ ✦ الفهرس