



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ميسان



”دور المنظمة الذكية في معالجة الآزمات“

مشروع بحث مقدم الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد _ قسم ادارة الاعمال

كجزء من نيل شهادة البكالوريوس تقدم به الطالب

حامد محمد وحيلي

حامد رحيمة محيسن

بأشراف

ا. م / محسن نجم سريج

٢٠٢٣_٢٠٢٢م

الفهرست

الصفحة	العنوان	ت
الفصل الاول		
٤-١	المبحث الاول المقدمة	١
٦-٥	المبحث الثاني الدراسات السابقة	٢
الفصل الثاني		
١١-٧	المبحث الاول مفهوم المنظمة الذكية	٣
٢٢-١٢	المبحث الثاني مفهوم معالجة الازمات	٤
الفصل الثالث		
٢٥-٢٣	المبحث الاول تحليل استمارة الاستبيان	٥
٢٨-٢٦	المبحث الثاني تفسير نتائج الاستبيان	٦
الفصل الرابع		
٢٩	الخلاصة	٧
٣٠	الاستنتاجات	٨
٣٢-٣١	المصادر	٩
٣٤-٣٣	الملاحق	١٠

الفصل الاول

المبحث الاول

المقدمة Introduction

أدت التغييرات في البيئة التشغيلية والتكنولوجية ، وسلوك المستهلك الذي يتغير ، والضغوط المالية المستمرة إلى احتياج المنظمات إلى نهج منظم للتعامل مع الأزمات وتقييم النتائج التي حققتها.

استمراراً في عملياتها ومنتجاتها وخدماتها ، فإن ذلك يعززها لتحل مكانة بارزة في السوق وتستبق المنافسين. نتيجة للتغيرات السريعة في بيئة العمال التي كان لها آثار إيجابية وسلبية على المنظمات ، اعتماداً على درجة استجابتها وتكيفها ، والعديد من القضايا المتعلقة بإدارة المنظمات وتميزها على المدى الطويل ، نشأت العديد من القضايا. تعد هذه الموضوعات من أهم الموضوعات الحالية في عصرنا: موضوع المنظمات الذكية ومسألة إدارة الأزمات ، وكلاهما مهم اليوم. تطور المنظمة الذكية كمفهوم معاصر يعطي الأولوية لعمليات البحث والتطوير في المنظمات المختلفة ، بدأ داخلياً قبل توسيع المنظمة.

بشكل عام ، ظهر مفهوم المنظمات الذكية كاستجابة للاضطراب البيئي المتزايد. تتضمن المنظمة الذكية المسح الضوئي المتكرر والتكيف مع البيئة بدلاً من التخطيط والتقييم السنوي. كما أن لديها عملية دائمة تتضمن اجتماعات استراتيجية في المنظمات التي تهدف إلى تحقيق تنسيق ناجح بين المنظمة وبيئتها. من خلال خلق مزايا تعتمد على مبادئ وخصائص المنظمات الذكية ، ولأن التحدي الأكبر للمنظمات في البيئة المضطربة يتمثل في سلسلة من الأزمات التي تختلف في طبيعتها وشدتها ، وهذا يستدعي اتباع المنظمات للنهج العلمي للتعامل معها. الأزمات.

التنظيم الذكي في سياق إدارة الأزمات هو طاقة المنظمة ، وتفعيل جميع صلاحياتها والتركيز على مهمتها ، وهذا يعكس سماتها الذكية فيما يتعلق بإدارة الأزمات. الذكاء داخل المنظمة الذي هو على استعداد لقبول النقد والترويج له ، وهذا يسمح للمنظمة أن يكون لها نهج إيجابي للتغيير. تقوم الإدارة الإستراتيجية بتعليم الموظفين في الإدارة التنفيذية والوسطى كيفية التفكير وحل المشكلات التي من المحتمل أن تحدث ، إذا لم تتم معالجتها ، فإنها ستؤدي إلى ترقية إلى منصب إداري أعلى. ونتيجة لذلك ، أعطت الإدارة الإستراتيجية الأولوية للموظفين المدربين تدريباً جيداً.

لتحمل المسؤوليات على مستويات أعلى ، وهذا يسهل المديرين في تحديد الأولويات التي تعالج أهم القضايا في محيطهم المباشر. تعتبر ذات أهمية كبيرة كقناة للتواصل تربط موظفي المنظمة من أجل التغلب على المشكلات التي قد تنشأ للمؤسسة بأكملها. هذا يسهل تدريب القادة الأكفاء كقادة. بخلاف تطوير قدراتهم الإدارية ، فإن هذا من شأنه أن يزيد من قدرتهم في الإدارة ويسمح لهم بمشاركة أفكارهم في عملية صنع القرار ، مما يؤدي إلى الشعور بالمشاركة ويعزز رضاهم.

مشكلة البحث :-

شكّلت سمات المنظمات الذكية البنية التحتية الأساسية والضرورية للتعامل مع الأزمات. ونتيجة لذلك ، يجب تبني القدرات والخبرات والقدرات اللازمة لإدارة الأزمات بطريقة منهجية. أثبتت العديد من التحقيقات والدراسات أن قابلية المؤسسات للبقاء على المدى الطويل تعتمد على امتلاك سمات ذكية تقودها وغيرها في الأزمات. تعطي العديد من المنظمات في القطاعين الصناعي والخدمي الأولوية لخصائص متعددة ، مما يجعلها منظمات ذكية ، وهذا له تأثير على آليات عملها ، وطريقة تعاملها مع الأزمات ، وأدائها العام ، ولم تتناول الدراسات السابقة كيف أو دور خصائص المنظمة الذكية في التعامل طويل الأمد مع الأزمات. على هذا النحو ، فإنه يتطلب من الشركات في قطاعي الصناعة والخدمات تحديد مجموعة من السمات التي من شأنها أن تجعلها منظمات ذكية يمكنها التكيف مع الأزمات المختلفة.

من أجل البقاء والنمو ، يمكن تمثيل قضية هذه الدراسة بشكل أفضل من خلال طرح السؤال الأساسي التالي: هل هناك تأثير على خصائص المنظمة الذكية في أبعادها ، والتعلم المستمر ، وتوليد البدائل؟

الإستراتيجية وفهم سياق إدارة الأزمات بمختلف جوانبها.

أهداف البحث :-

يهتم التحقيق الحالي بالدرجة الأولى بالتحقيق في آثار سمات التنظيم الذكي في التعامل مع الأزمات في مستشفى الصدر ، من خلال الدراسة والتحقيق.

الأهداف التالية:

١. بناء إطار نظري للتنظيم الذكي وإدارة الأزمات ومتغيراتها من خلال تتبع إنجازات الأدبيات المحددة.
٢. فهم أثر سمات التنظيم الذكي ومكوناته في التحقيق في أزمة مستشفى الصدر
٣. وصف لتأثيرات خصائص التنظيم الذكي وأبعاده على الاستعداد للطوارئ بمستشفى الصدر.
٤. التعرف على آثار سمات الإدارة الذكية في جوانبها المختلفة التي خففت من الأزمة في مستشفى الصدر.
٥. تحديد تأثير الجوانب المختلفة للمنظمات الذكية بأبعادها المختلفة على إعادة النشاط والتوازن إلى مستشفى الصدر.
٦. بيان وصفي لتأثيرات خصائص التنظيم الذكي وأبعاده على التعلم من أزمة مستشفى الصدر.

أهمية البحث :-

تعد الأبحاث والدراسات العلمية من أهم الأساليب التي يمكن أن تستخدمها المنظمات في العصر المعاصر للتقدم نحو التنمية والبقاء. تواجه المنظمات أحياناً أوقاتاً عصيبة تعيق تقدمها ونجاحها. تعد الأدبيات النظرية حول المنظمات الذكية وإدارة الأزمات ودور هذه الخصائص في معالجة الأزمات والتعامل معها من أهم أسس هذا البحث المتواضع ، فهو يحاول المساهمة في المجال من خلال تقديم إضافة مهمة ، خاصة وأن الدراسات التي ركز على عملية التعامل مع الأزمات من خلال خصائص المنظمات الذكية المحدودة ، لذلك يعتبر هذا البحث إضافة مهمة يجب مراعاتها.

فرضية البحث :-

الفرضية الرئيسية :- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين المنظمة الذكية ومعالجة الأزمات في مستشفى الصدر. وتنقسم هذه الفرضية الى عدة فرضيات فرعية منها :-

أ- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين التعلم المستمر للمنظمة الذكية ومعالجة الأزمات .

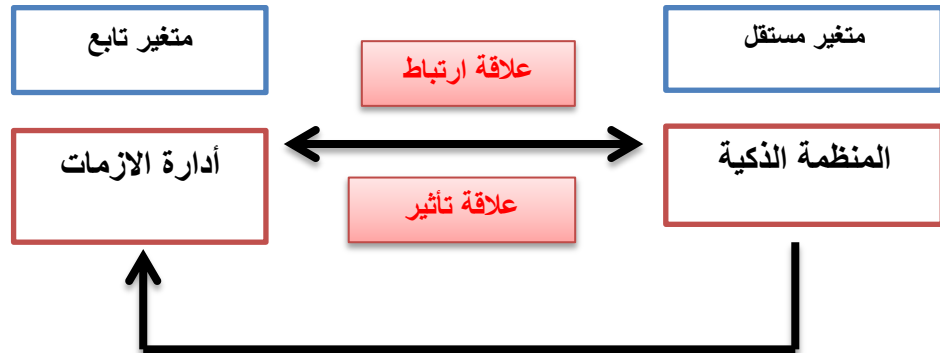
ب- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين توليد البدائل الاستراتيجية للمنظمة الذكية ومعالجة الأزمات .

ج- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين فهم البيئة للمنظمة الذكية ومعالجة الأزمات .

الدلالة الاحصائية : ان الدلالة الاحصائية للبحث أدناه تمثل جميع الدلالات التي تؤخذ بالقيمة العددية من خلال التجارب التي اجريت بالمستشفيات والاستبيان المهمة في ذلك بقيمة ٠.٠٥ .

مخطط فرضية البحث

يبين المخطط الفرضي للبحث توضيحا للفكرة الاساسية للبحث فضلا عن توضيح علاقات ارتباط والتأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع والنتيجة المتوقعة من ذلك لتعزيز المتغير التابع كما موضح في الشكل الآتي



الشكل يوضح المخطط الفرضي للبحث (المصدر من اعداد الباحثان)

اساليب جمع البيانات :-

يعتمد البحث على نوعين اساسيين من البيانات وهما :- ١ -البيانات الأولية :- يتم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع البحث

٢ -البيانات الثانوية :- وذلك من الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة والبحث سواء بشكل مباشر او بشكل غير مباشر والتي ستساعدنا في جميع مراحل البحث والهدف من اللجوء الى المصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة

المبحث الثاني

الدراسات السابقة المتغير الاول : المنظمة الذكية

الدراسة الاولى

دراسة الخشائل والقطب بصناعية فاعلية نظم المعلومات الادارية واثرها في دور المنظمة الذكية	عنوان الدراسة
ابو عزيز . ٢٠١٠	الباحث والسنة
تقييم فاعلية نظم المعلومات الإدارية في التعامل مع الأزمات في الشركات الصناعية الأردنية.	هدف الدراسة
وأهم ما يمكن استخلاصه هو وجود مستويات عالية و مترابطة بشكل وثيق لمكونات نظم المعلومات الإدارية الفعالة في الشركات الصناعية الأردنية. بالإضافة إلى ذلك ، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع المكونات الفعالة لنظم المعلومات.	اهم الاستنتاجات

الدراسة الثانية

صعوبات التربية العملية لطلبة المعلمين بكلية التربية جامعة الملك فيصل	عنوان الدراسة
Ymmh(٢٠٢٠)	الباحث والسنة
هدفت الى التعرف على صعوبات التربية العملية لدى طلبة المعلمين بكلية التربية جامعة الملك فيصل	هدف الدراسة
وجود فرق معنوي بين المجموعتين في الصعوبات التي يواجهها طلبة المعلمين في كليه التربية خلال فترة التعليم العملي	اهم الاستنتاجات

المتغير الثاني : ادارة الازمات

الدراسة الثالثة

واقع ادارة الازمات في مؤسسات التعليم العاجل بقطاع غزة دراسة تطبيقية عن الجامعة الاسلامية	عنوان الدراسة
Odawa . ٢٠٠٨	الباحث والسنة
هدف الدراسة تزويد مديري المؤسسات التعليمية بالمعارف الاسلامية ذات العلاقة بإدارة الازمات سواء من ناحية التعرف عليها او اسبابها ومراحلها وطرق التعامل معها وكيفية ادارتها مع التركيز على المنهجية التعليمية	هدف الدراسة
اهم ما نستنتج ان ادارة الجامعة الاسلامية تلتزم بعملية التخطيط	اهم الاستنتاجات

ادارة الازمات قبل حدوث الازمات وتستخدم الطرق العلمية في اتخاذ القرارات	
--	--

الدراسة الرابعة:

اثر الخصائص القيادية في استراتيجية ادارة الازمة دراسة ميدانية لعدد من المديریات العامة ووزارة الكهرباء	عنوان الدراسة
الصافي . ٢٠١١	الباحث والسنة
ويهدف إلى فهم تأثير قادة وزارة الكهرباء العراقية في التعامل مع الأزمات.	هدف الدراسة
ان هناك علاقة ارتباط ايجابية بين الخصائص القيادة ومراحل ادارة الازمات في وزارة الكهرباء في العراق كما هناك تأثير ايجابي لهذه الخصائص في ادارة الازمات	اهم الاستنتاجات

الفصل الثاني

المبحث الاول

مفهوم المنظمة الذكية :-

تختلف المنظمات الذكية عن المنظمات الأخرى لأنها تتضمن أنشطة وإجراءات ومهام تتعلق بالعاملين ، بالإضافة إلى التنفيذ والإشراف على بقية أنشطة وإجراءات المنظمة وطبيعة المهام المعنية وطريقة إنجازها. نتيجة لذلك ، نلاحظ أن هناك تعريفات متعددة للمنظمات الذكية. تدعو المنظمات الذكية كمفهوم معاصر إلى تغيير طريقة إدارة المنظمات. بالنظر إلى محتوى كل من التعلم والتطوير والتدريب والتطوير ، فهو مدخل يسعى في المقام الأول إلى تعظيم ذكاء المنظمة من خلال تبني التغيير ، وهذا سيسمح للمنظمة بالتعامل مع التغيير بشكل إيجابي. المفهوم الأساسي للمنظمات الذكية هو أنها تغير بشكل أساسي الطريقة التي ننظر بها إلى حياة المنظمات. بناءً على هذا المفهوم ، فإنه يمثل تحديًا كبيرًا لآليات استخدام المعرفة من أجل تطوير استراتيجيات تنافسية وموسعة على المستويين المحلي والعالمي. أفاد الطائي (٢٠١٣) أن (١٣٠) تشمل التعريفات الأخرى للمنظمات الذكية تلك التي تستخدم مناهج طويلة الأجل بقصد الحفاظ على منصب طويل الأجل. (حمدونة ٢٧ ، ٢٠٠٦) بالإضافة إلى المنظمات التي لديها القدرة على التحرك بسرعة وخفة ورشاقة في توليد المعرفة والاستفادة من هذه المعرفة من أجل تحقيق أهدافها المرجوة من خلال الاستفادة من الفرص والتكيف مع التغيرات والتحديات البيئية (Enas ، ٢٠١٦ ، ٢٠) لديها أيضًا القدرة على اعتبارها منظمات ذكية. طريقة أخرى لوصف منظمة ذكية هي من حيث كفاءتها ، وهذه الخصائص الأربعة هي الفضول والتسامح والثقة والتكافل (العنزي ، ٢٠٠٩ ، ١٧٢). تتميز بالمنظمات التي تستفيد من مواهب موظفيها. بالإضافة إلى ذلك ، يتم تسهيل تكنولوجيا المعلومات من خلال نظام القيم المؤسسية التي تقوم على الشفافية والإبداع والاحترام. (حمدونا ، ٢٠٠٦ ، ٢٧) من وجهة نظر الباحثة ، فإن المنظمة الذكية هي وحدة اجتماعية لها مدير يمتلك المعرفة ، ولديه القدرة على القيام بذلك ، وهو حكيم في التعامل مع حالات الطوارئ. بالإضافة إلى ذلك ، يتحكم المدير في التغييرات في مكان العمل وله مصلحة في إدارة الأزمات كطريقة للمستقبل

أيضًا ، التغيير استجابة للتغيرات غير المتوقعة والتغيرات المفاجئة. من المؤكد أن التعامل مع أي أزمة تحدث أمر بالغ الأهمية ، ولكن الأهم من ذلك أن تكون مدركًا لها وأن يكون لديك خطة مبكرة لحدوثها ، فالأزمة هي حالة انتقالية لها عنصر غير متوازن.

إنه تغيير مهم في حياة الفرد أو المنظمة أو المجتمع ، وغالبًا ما يؤدي إلى تغيير كبير في استعادة التوازن. إنها سلسلة من هنا ، وتأثير إدارة الأزمات إلى حد كبير في الإجراءات والقرارات التي تهدف إلى السيطرة على الأزمة والتقليل من تأثيرها حتى يفلت من سيطرتها. وبالتالي ، فإن الإدارة الرشيدة للأزمة هي التي تضمنت الحفاظ على المصالح الحيوية للمنظمة وحمايتها. نتيجة لذلك ، حاولت العديد من المنظمات المخصصة للعمال تاريخياً العمل بذكاء من أجل زيادة فعالية عملياتها التشغيلية وتحقيق أهدافها.

خصائص المنظمة الذكية :-

يدافع بعض المؤلفين عن أن المنظمة الذكية هي في الأساس منظمة مستدامة. الاستدامة ، من وجهة نظر العلماء ، لها تعريفان. المعنى الأول يتعلق بالقدرة على الاستمرار ، بينما المعنى الثاني يتعلق بالابتكار. كلاهما متصلان بالفعل. أما الاستمرارية والمدة فيعبر عنها في أربعة مكونات تمثل سمات المنظمة: كما هي (الجديلي ، ٢٠٠٦ ، ٢٨).

١. القابلية للتأثر بالبيئة ، وهي قدرة المنظمة على التغيير والتكيف.

٢. إن تماسك الجمعية ، وإحساس قوي بالهوية ، قادر على خلق مجتمع من الأفراد الملتزمين والمخلصين على المستويين الداخلي والخارجي ، كما أن لديها القدرة على تطوير نفسها.

٣. أهمية وتسامح المنظمة التي تسهل "التجارب المقبولة" ومن خلال قدرتها على إقامة علاقات بناء مع مختلف الكيانات الداخلية والخارجية.

٤. قدرة المنظمة على تنظيم تطورها ونموها ، مما يؤثر بدوره على وعيها بالاتجاه ، وأن للمنظمة الذكية خصائص أساسية ، مثل الثقافة ، تساهم في تكوين طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل وخارج المنظمة وكذلك طريقة تفاعلهم مع بعضهم البعض.

● القدرات التي تستخدم مجموعة المهارات الكاملة ومعرفة المنظمة لإنتاج منتجات وخدمات لعملائها.

● الأقارب التي تنطوي على ارتباط المنظمة بمجموعتها الصناعية عبر العلاقات الداخلية مع الموظفين والعملاء والموردين الخارجيين.

العناصر التي تحدد التنظيم الذكي: - تتميز المنظمات الذكية عادة بعناصر مهمة (الصيرفي ، ٢٠٠٣ ، ٨٩).

• نهج منظم لحل المشاكل.

يتم تطبيق المبدأ التجريبي.

• التعلم من المحن الشخصية.

• نقل المعرفة.

المحاور التي تستند عليها المنظمة الذكية :-

يتألف التنظيم الذكي من ثلاثة محاور أساسية: (أبو قحف ، ٢٠٠٢ ، ١٠١).

اكتساب المعرفة ، وهو جزء لا يتجزأ من عمل المنظمات ، حيث أنه أساس العمل ، حيث تعبر المنظمات الذكية عن سلم المعرفة الأساسي للنهوض بالمنظمات ، والمعرفة هي الأساس.

• أسس المنظمات.

العمليات ، الإجراءات متسلسلة بطبيعتها بالنسبة للمؤسسة ، يتم تحويل المعلومات أولاً إلى شكل مناسب للمعالجة ، ثم يتم تحويل هذه المعلومات إلى نتيجة تتناسب مع تحقيق الانسجام البيئي والاقتصادي والاجتماعي. ينتج عن هذا إنشاء منظمة أكثر ذكاءً.

• الاتصال أمر بالغ الأهمية لمشاركة المعلومات أثناء عملية التنفيذ وعلى مستويات مختلفة من المنظمة فيما يتعلق بالمعلومات من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى. بالإضافة إلى ذلك ، يتم تمثيل عمليات الاتصال خارج المنظمات من خلال العلاقات مع أصحاب المصلحة ، والتي تغذي المنظمة بمعلومات مهمة. هذه العمليات ، بدورها ، تؤدي إلى نجاح المنظمات.]

تحديد خصائص المنظمة الذكية :-

سمات المنظمة الذكية هي عملية التعلم المستمر ، وتوليد استراتيجيات بديلة ، وفهم البيئة. وهي موصوفة على النحو التالي (الجديلي ٢٠٠٦ ، ٢١).

١-التعلم المستمر: التعلم المستمر هو عملية اكتساب المعرفة من خلال الخبرة التي تؤدي إلى تغيير في السلوك والاستفادة من تلك المعرفة التي تفيد المنظمة وبيئتها. بالإضافة إلى ذلك ، فإنها تخلق قيمة أكبر. تلتزم المنظمة الذكية بتعلم كيفية توليد قيمة أكبر في مواجهة التغيرات ، سواء

كانت هذه التغييرات في التكوين السياسي أو الديموغرافي للعالم أو فيه ، فهي تدرك أن التغيير هو نتيجة لسرعة التقدم التقني أو في سوق عالمي تنافسي.

بعض جوانب الحياة. نتيجة لذلك ، يتأثر الأفراد بهذا التعلم ، مما يؤدي إلى استجابتهم للمعلومات التي تشكل في الواقع تهديداً باستجابة غير دفاعية.

١. تغير الأهمية النسبية لعوامل الإنتاج من رأس المال المادي إلى رأس المال الفكري.

٢. المنافسة الشديدة في ساحة الأعمال الدولية والتغيرات السريعة في البيئة المحيطة بالمنظمات

٣. تتضح الدرجة التي يتمتع بها الشخص بالتطور الفكري في معرفته كوسيلة لتحقيق ميزة تنافسية.

٤. أدى التقدم التكنولوجي الكبير ، وخاصة في مجال الكمبيوتر ، إلى أساليب إنتاج جديدة تتطلب أن يكون العمال متعلمين ، ولديهم قدرات معرفية ذكية ، وقادرون على التكيف.

٥. زيادة الأسواق العالمية التي تتطلب قدرًا أكبر من التكيف التنظيمي في المنتجات وقوة عاملة متعلمة.

٦. الدور الحاسم للعمال كأفراد وكفريق في تفسير المواقف والاستجابة لها بسرعة كأفراد أو كمجموعة من خلال الاستفادة من المعرفة والمساعدة في تنفيذ التحسينات الأخرى في المنظمة.

٧. تطوير مفاهيم الإدارة فيما يتعلق بالمنظمات المتعلمة وتمكين الموظفين بأدوار صنع القرار بدلاً من توجيههم بالأداء.

٢- توليد إستراتيجيات إستراتيجية بديلة: تتضمن عملية إنشاء إستراتيجيات إستراتيجية بديلة تطوير مناهج جديدة يمكن أن تستخدمها المنظمة ، والتي تختار منها ما هو أكثر فائدة. بما في ذلك أولئك الذين يحققون أهدافهم ويتبعون مناهج بديلة واستباقية للعمل قبل إجراءاتهم الاستراتيجية ، دون مقاربات بديلة (أبو فارة ، ٢٠٠٩ ، ٢٩). الإستراتيجية هي أحد مكونات الإدارة الإستراتيجية ، من أجل تحديد اتجاه البدائل ، من الضروري التنبؤ بالنتائج المتوقعة دون أي تغيير في الاستراتيجية الحالية (الرأي ، أ.م ، ٢٠١٩).

٣ - فهم البيئة: تحاول المنظمات عادةً فهم غموض البيئة المعنية ، فضلاً عن درجة التعقيد واليقين ، فهي تسعى إلى القيام بذلك في البيئة التي تعمل فيها. المحيط الخارجي والداخلي لأهم الأفراد في المنظمة. كما أشاروا إلى أن المنظمة تستخدم هذه الطريقة لتجنب المفاجآت على

المستوى الاستراتيجي والمحافظة على صحتها على المدى الطويل ، حيث وجدوا أن هناك علاقة إيجابية بين مسح البيئة والأرباح ، وأن المنظمة الذكية تستطيع فهم البيئة. من خلال الاستفادة من مجموعة متنوعة من الوظائف الهامة. وتشمل هذه: تأسست المجموعة على المبادئ التالية. (عليوة ، ٢٠٠٣ ، ٨١)

● الاعتراف بالشكوك

● منظور استراتيجي من أهم جزء: الأعمال الداخلية.

● أنظمة التفكير

هذا ما يمكن قوله عن هذه المنظمات: فهي تمتلك مجموعة من السمات:

١. مشاركة جميع أقسام المنظمة الداخلية والخارجية.

٢. تشجيع الإبداع والفنانين.

٣. تكوين فرق عمل فعالة.

٤. الاهتمام بالعميل واحتياجاته.

٥. الاهتمام بتدريب أنظمة التوظيف والتحفيز الفعال.

٦. الاهتمام بالتحول

المبحث الثاني

مفهوم وتعريف معالجة الأزمات:-

يرتبط مفهوم إدارة الأزمات في المقام الأول بالحكومة. إدارة الأزمات هي نشاط مخطط يتضمن البحث عن المعلومات والحصول عليها والتي ستسمح للإدارة بتوقع مواقع واتجاهات الأزمات المتوقعة وتهيئة البيئة المناسبة للتعامل معها من خلال اتخاذ الإجراءات المناسبة للسيطرة على الأزمة المتوقعة وتغييرها. التوجيه أو المنفعة للمنظمة (Huwaidi، ١٩٩٣، ٧). من الواضح أن إدارة الأزمات هي علم وفن ، ولكن من منظور عملي ، فهي أكثر من فن أكثر من كونها علمًا لأنها مرتبطة بموهبة القيادة التي يمكنها 'ر' يمكن تعلمه. الهدف من الاستجابة للأزمة هو تغيير الوضع الراهن دون قتال. تعتبر الإدارة أثناء الأزمات فاشلاً (الهويدي ، ١٩٩٣) ، فعلم التعامل مع الأزمات وإدارتها من العلوم الحديثة التي ازدادت أهميتها في عصرنا الحالي الذي شهد العديد من المتغيرات المعقدة الغربية عن نقطة الأحداث المعجزة ، سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو الوطني. تعرف الموسوعة الإدارية إدارة الأزمات على النحو التالي: "حماية أصول المنظمة وإيراداتها وكذلك الموظفين والمنظمة نفسها من المخاطر المختلفة (Alaby ، K.M ، ٢٠١٨) أدوات إدارية ، بدلاً من تجنب سلبياتها والاستفادة منها لصالح المنظمة ، بالإضافة إلى أن علم إدارة الأزمات والتعامل معها هو فن الموازنة والتكيف مع المتغيرات المختلفة ، ودراسة آثارها في جميع المجالات. (Eliwa ، ١٩٩٧ ، ١٧). إنها تتخذ إجراءات طارئة تحت ضغوط متعددة وتوتر داخلي لمعالجة الأزمة نفسها ، إما عن طريق رد الفعل أو تصدير جانب آخر ، أو من خلال تراكم آثار عواقب الأزمة أو خسائر الكوارث أو الآثار السلبية للبيروقراطية والإهمال ، كل هذا يتم بالتزامن مع العملية الإدارية المستمرة التي تعنى بالتنبؤ بالأزمات المحتملة من خلال استشعار ومراقبة المتغيرات البيئية المسببة للأزمة ، ثم حشد الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو معالجة الأزمة بأكثر الطرق فعالية ممكنة مع تقليل الضرر الذي يلحق بالمنظمة والبيئة والعاملين ، كل هذا يتم من أجل العودة إلى الحالة الطبيعية في أسرع وقت ممكن. يمكن اعتبار إدارة الأزمات أزمة (جاد الله ، ٢٠١٠ ، ٢٨). أو هو فن إدارة السيطرة عن طريق زيادة كفاءة وقدرة نظام اتخاذ القرار ، سواء على المستوى الجماعي أو الفردي ، من أجل التغلب على عجز الآلية البيروقراطية الثقيلة عن معالجة الأحداث بشكل متكرر ، والمفاجأة ، وإخراج المنظمة من حالة من الخمول أو الخمول ، أو هي عملية إعداد وتقييم منهجي ومنتظم لكل من القضايا الداخلية والخارجية التي تشكل تهديدًا خطيرًا لسمعة الشركة أو ربحيتها أو بقائها في السوق. أم هي القدرة على توقع الأزمات والتعامل معها والتعافي منها قبل حدوثها أو أثناءها أو بعدها؟.

اولا: أنواع الأزمات وأبعادها ومدى تأثيرها:

اختلفت الآراء في كيفية تقسيم وتصنيف أنواع الأزمات المختلفة ، ولكن يمكن تصنيفها في فئات متميزة ، مثل تواتر حدوثها ، وشدتها ، وتأثيرها ، وشدتها ، وخصائصها على النحو التالي (رشاد ، ٢٠١١ ، ١٩٩٠)

١- تكرار الأزمات: يعتبر تكرار الأزمات من أهم العوامل في تصنيف الأزمات ، على الرغم من أن حدوثها بشكل دوري يسمح لكشف السلائف ويمنعها ، أي كيان إداري من أفراد أو مؤسسات أو دول. يمكن أن يمنع من خلال معدات الحماية التي يمتلكها ويمكن تقسيمه إلى (محمود ، ١٩٩٨ ، ٣٨)

أ- الأزمات الدورية المتكررة: قدرة الشركة على التنبؤ بحدوث الأزمات المتكررة محدودة حيث لا يمكنها التنبؤ بخطرورها أو مدتها أو تأثيرها أو نطاقها.

ب- الأزمات غير الدورية: هذه الأزمات عشوائية الحدوث ولا علاقة لها بأسبابها العادية والمتكررة ، مثل الأزمات المرتبطة بالدورة الاقتصادية ، ونتيجة لذلك يصعب توقعها. الظروف البيئية.

شدة الأزمة: هي الدرجة التي تكون فيها الأزمة شديدة ومدمرة ، وكذلك حجم الخسائر المختلفة التي تنجم عنها بسبب مدى تغلغلها وتأثيرها في الجهة المتأثرة بها. هناك نوعان رئيسيان: (رشاد ، ٢٠١١ ، ٢٦)

الأزمات السطحية: وهي أزمات تفتقر إلى القدرة على تشكيل خطر ، فهي تحدث بشكل مفاجئ وقصر مدتها ، خاصة إذا تمت معالجة أسبابها ، وهي نتيجة إشاعات ملفقة ، مثل أزمة الحصص التموينية الخيالية.

ب- الأزمات العميقة: هذه هي الأزمات الأكثر كارثية ، ذات الخطورة الشديدة ، والتي لها علاقة بالبنية الداخلية للكيان الذي عانى من الأزمة ، فقد تدمر الكيان إذا لم تعالجها.

٣- آثار الأزمات: الوصف العام لخطورة آثار الأزمة.

أ- أزمات ذات تأثير محدود: وهي أزمة تنشأ من ظروف معينة ، وعادة لا يكون لها آثار ملحوظة على الجهة التي حدثت فيها الأزمة ، مثل أزمة عدم توفير سلعة معينة لها بديل متاح. في السوق.

ب- الأزمات الأساسية: هذا النوع من الأزمات له تأثير محدد ومباشر على هيكل المنظمة مما يؤثر على أدائها ويحرمها من احتياجاتها الأساسية. لذلك فإن هذا النوع من الأزمات يمكن تجاهله أو إهماله لمواجهة ، حيث قد يؤدي استمراره إلى نتائج صعبة وقد يؤدي إلى أزمات أكثر خطورة وتدميرًا ، مثل نقص المياه أو الوقود أو الغذاء.

ضغوط الأزمات: تنقسم الأزمات إلى نوعين رئيسيين: أحدهما أشد والآخر أقل حدة.

أ- أزمات شديدة العنف: وهي الأزمات الأشد وعنفاً ، والطريقة الوحيدة لمعالجتها هي وقف التدفق الحالي للأزمة ، وتصنيف مكونات الأزمة ، ومعالجة كل مكون على حدة. أحد الأمثلة على ذلك هو الخلافات العمالية العنيفة التي أدت إلى إضراب شامل.

الأزمات الخفيفة: على الرغم من أن هذا النوع من الأزمات يبدو عنيفاً لمن يشاركون فيه ، إلا أن تأثيره على الرأي العام أو المجتمع الأكبر ضئيل ، ويمكن التعامل معه بشكل فوري وفعال ببساطة عن طريق لمس وفهم أسبابه ، ثم معالجة الأزمة بشكل إيجابي ، مثل الأزمات الناتجة عن القيل والقال.

محاو الأزمات : يتم تصنيف الأزمات إلى الأنواع الآتية (الصيرفي، ٢٠٠٨)

أ - الأزمات المادية: تتمحور حول موضوع مادي ، مثل أزمة الغذاء ، وأزمة السيول ، وأزمة العمالة ، وتراجع المبيعات ، وكل هذه الأزمات تتمحور حول موضوع مادي ملموس ، يمكن التحقق منه ودراسته ، و تعامل ماليًا وطبيعيًا باستخدام أدوات مختلفة ، كما يتم قياس النتائج المادية للأزمة. نتيجة هذا الإجراء مشابهة لخسارة مبلغ كبير من المال.

ب- الأزمات الأخلاقية: وهي الأزمات التي تدور حول محور غير موضوعي يرتبط بذات الحاضرين ، كآزمة الثقة أو المصادقية ، أو أزمة الولاء والانتماء. المضمون (رشاد ، ٢٠١١ ، ٩٣).

ج- الأزمات المزدوجة: خصائصها: الأزمة الدولية الملموسة وهي خسارة الأشخاص أو الممتلكات نتيجة الأزمة ، والأزمة الأخلاقية المتمثلة في ردود الفعل العنيفة على الأعمال الإرهابية.

ثانياً: أبعاد الأزمات وخصائصها :-

أ- أبعاد الأزمة: يمكن تصنيف أنواع الأزمات الأخرى من خلال ارتباطها بالعالم الخارجي (نعيم ، ١٩٩٧).

أ- الأزمات العالمية التي لها تأثير محلي: غالبًا ما تمتلك الدول الكبيرة القدرة على نقل أزماتها إلى البلدان المجاورة لها.

ب- الأزمات المحلية ذات الأثر الخارجي: تتجلى هذه الأزمات كلما ارتبطت دول نامية ببعضها البعض. إن ارتباطهم وطبيعتهم التعاونية يسهلان امتداد أزماتهم إلى العالم الخارجي ، ونتيجة لذلك ، فإن الدول الكبرى ملزمة بتحمل المسؤولية عن الأزمات. إن الدول القيادية مسؤولة بالدرجة الأولى عن بدء هذه الأزمات وإدامتها ، وهي تتحمل المسؤولية عنها نيابة عن الآخرين.

ج- الأزمات المحلية فقط: هذه الأزمات لها تأثير يقتصر على حدود الدولة وليس على المناطق المحيطة بها. لا يمكن ترحيلهم إلى دولة أخرى. نتيجة لذلك ، يتم تناولها فقط في سياق محلي وداخلي. للحد من حدة الأزمة بشكل علمي وموضوعي ، وأن الدراسة الحالية معنية بالتدريب اللازم لتحليل وتحديد أسباب هذه الأزمة ، ودراسة مختلف الحلول الممكنة ، واختيار أكثر الحلول فعالية. يخرج المرء من هذه الأزمة.

ب: خصائص الأزمات: من أهم خصائص الأزمة (قاسم ، ٢٠١٥).

قد تكون الأزمة مفاجئة أو متوقعة.

تختلف الأزمات ، ونتيجة لذلك ، تختلف الاستجابات.

الأزمة تتطلب التخطيط الاستراتيجي من أجل تجنب التطورات الضارة في بيئة عمل المنظمة.

الأزمة هي حالة طارئة تشكل تهديدًا للمنظمة أو سمعتها. في تقسيم مختلف ، كانت خصائص الأزمة كما يلي:

(الخصيري ، ١١٧ ، ٢٠٠٣)

● النقص التام في المعلومات والبيانات أثناء الأزمة.

خلال الأزمة ، عادة ما تظهر مفاجأة كبيرة عند حدوثها.

تتميز الأزمة بدرجة عالية من التعقيد والترابط فور حدوثها. مدة الأزمة قصيرة. اللازمة لن تدوم طويلا واذا استمرت فلن تتحول الى ازمة. نتيجة للمناقشة ، يمكن تحديد الجوانب التالية للأزمة:

• تشكل خطراً على المنظمة والجمهور بشكل عام.

يتميز بالجهل وعدم اليقين.

• في كثير من الأحيان ، تحدث صدمة في البداية وتصبح حالة المنظمة غير مستقرة.

إجراءاتها معقدة وصعبة الإدارة ومتشابكة.

ثالثاً: أساليب معالجة الأزمات:

تتوفر العديد من الأساليب لمعالجة الأزمة ، ويختلف النهج المستخدم اعتماداً على الموقف والسياسة والموقع والظروف. يتم استخدام ثلاثة مناهج بشكل عام لمعالجة الأزمات: نهج التفاوض القسري ، ونهج التفاوض التوفيق ، ونهج التفاوض الإقطاعي. إنه عرضة لمواقف محددة تشبه الأزمات ، لكن الوضع الفعلي هو خلاف ذلك. تستخدم أساليب الأزمات لمعالجة الأزمات ، كل واحدة على طريقته الخاصة. نناقش هذه الأساليب أدناه:

طريقة التفاوض المضغوطة والقسرية: إذا رغبت الدولة في الحصول على منفعة مقابل موافقة الطرف الآخر ، فإنها تمارس ضغطاً قسرياً ، لكن من المهم إدراك أن هذا الضغط لا يؤدي إلى كارثة تؤثر سلباً على مصالحها. توجد طريقتان للضغط:

الطريقة الأولى هي اللفظية: يتم تحقيقها من خلال التهديد الواضح الذي يفرض أكبر قدر من المصداقية ، ولكن لديها نقص خاص بها: فهي تفتقر إلى المرونة اللازمة ، حيث أصبح التهديد الآن ملزماً بتنفيذ تهديده أو زيادته. مما يؤدي إلى مزيد من حرية الحركة ، لكنه يقلل من المصداقية.

الطريقة الثانية تعتمد على السلوك الفعلي: - وتعني عملية فعلية لزيادة الضغط على الخصم ، مثل تنفيذ حصار بحري - تنفيذ عقوبات اقتصادية - توجيه أعمال شبه عسكرية - تنفيذ عمليات خاصة (نصر ، ٢٠٠٨ ، ٢٤٦)

٢- أسلوب التفاوض التصالحي: تتمحور هذه الطريقة حول التفاوض لحل الأزمة ، والمبدأ أن التفاوض والمساومة هو الاستعداد للتنازل عن بعض المواقف مقابل تنازل الطرف الآخر عن بعض مطالبه. تستخدم هذه الطريقة في الحالات التالية (قاسم ، أ. (٢٠١٥)

إذا كانت كلفة تصعيد الأزمة أكبر من قدرة الدولة.

عندما تحدث تغييرات في المجال الداخلي والخارجي تجعل استمرار تقدم الأزمة أمرًا غير مرغوب فيه.

عندما لا يتحقق هدف الدولة في حل المشكلة بزيادة حدة الأزمة.

٣- أسلوب المفاوضات الإقناعية: فاعلية استخدام أسلوب واحد فقط لمعالجة الأزمة ، حيث أن استخدام الأسلوب القسري وحده يمكن أن يؤدي إلى التعتن ، مما يؤدي إلى تصعيد الأزمة ، وأسلوب المفاوضات التصالحية وحدها. يمكن أن يؤدي إلى تقدم صراعات إضافية. التنازلات التي قد تؤثر سلبًا على مصالح الحكومة. نتيجة لذلك ، يجب على القيادة التي تتعامل مع الأزمات أن تدمج الطريقتين بطريقة متسقة ، والتي يشار إليها بالمفاوضات أو الإقناع. (نصر ، ٢٠٠٨ ، ٢٤٦)

رابعاً: معوقات نجاح معالجة الأزمات :

ويمكن تصنيف الصعوبات المصاحبة لإدارة الأزمة التي تمنعها من تحقيق أهدافها المنشودة للتغلب على الأزمة إلى أربع فئات ، وهي (Sabti ، ٢٠٠٢ ، ٢٧-٢٨).

١ - معوقات مرتبطة بالقيادة التنظيمية: عدم وجود تعريف دقيق للسلطة ، والاختلاف في الثقافة بين الأفراد ، وضعف التدريب ، وعدم دعم الإدارة العليا للطرق العملية لإدارة الأزمات.

معوقات مرتبطة بالمعلومات: تتعلق بدقة المعلومات أو مصادر المعلومات أو جزء المعلومات المطلوبة المحجوب عن صانع القرار.

معوقات الاتصال: صعوبة نقل وتبادل المعلومات داخليا وخارجيا ، والاستخدام المحدود لوسائل الاتصال الحديثة لمواجهة الأزمات.

٤ - الحواجز البشرية: المتعلقة بالأفراد ومنها: الاعتقاد بأن إدارة الأزمات ليست مهمة ، وفشل الأفراد في إدراك وفهم طبيعة الخطر. تمت إضافة حواجز إضافية إلى هذه القائمة (العبدلة ، ٢٠٠٢ ، ٣٧-٤٢)

١ - المعوقات البيئية: معوقات تتعلق بالبيئة يجب على الإدارة التعامل معها من أجل معالجة الأزمة بشكل فعال ، مثل التلوث الناجم عن المخلفات الصناعية والمبيدات ، وقلة الوعي البيئي لدى المواطنين ، وعدم وجود حملات توعية فاعلة محاربة الأزمات.

٢- العوائق الاقتصادية: ترتبط بالوضع الاقتصادي الراهن سواء داخلي أو خارجي ، مثل نقص الموارد المالية ، وارتفاع تكاليف المواد والصيانة ، أو نقص الموارد المالية.

٣ - الحواجز التكنولوجية: وهي تتعلق بالجوانب التكنولوجية للمنظمة ، والتي تعتبر عائقاً أمام معالجة الأزمة ، على سبيل المثال ، الافتقار إلى التكنولوجيا الحديثة ، مثل الإنترنت ، أو غيرها من الأجهزة العملية المتقدمة التي تؤدي إلى التشخيص الخاطئ. من الأزمة. يعد صوته من أكثر الأصوات انتشاراً وأهمية في المجال الإنساني والتنظيمي والاتصالي والإعلامي. تمت إضافة معوقات اقتصادية وبيئية وتكنولوجية إضافية بسبب تعقيد الأزمات وتشابكها مما يستلزم أن يضيفها الباحث. (AlMomani, T.٢٠٢١)

خامساً : طرق إدارة الأزمات والكوارث

استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث هي كما يلي (سبتي ، ٢٠٠٢).

• تتطلب إدارة أي أزمة وضع خطة شاملة لمواجهة الأزمة أو الكارثة.

تهدف خطة إدارة الطوارئ والكوارث إلى أن تكون مرجعاً يفتقر إلى الخطوات أو الأساليب المحددة ، ويذكر برنامج العمل الخاص بالموضوع هذا على وجه التحديد.

تتضمن خطة إدارة الأزمات والكوارث قوائم إعلامية تتضمن جهات اتصال مهمة وعددًا من النقاط التي يشار إليها كتذكير بما يجب القيام به أثناء الأزمة.

• تشتمل خطة إدارة الأزمات والكوارث على عدة نماذج تصف الطرق المختلفة للاستجابة للأزمات.

سادساً : استراتيجيات معالجة الأزمات :

على الرغم من تنوع أنواع الأزمات وأشكالها ، إلا أن الهدف من معالجتها هو التقليل من حدة آثارها من خلال التحقيق في أسبابها وعواملها. بالإضافة إلى ذلك ، من الضروري لإدارة الأزمات أن تختار الإستراتيجية الأكثر فاعلية للتعامل مع الخطر المحتمل الذي يمكن أن تسببه الأزمة. كلما زاد التهديد المحتمل ، يجب أن تحاول استراتيجية الأزمة استيعاب الضحايا المتضررين من الأزمة. يجب أن تحاول استراتيجيات الأزمات أيضاً منع الإضرار بسمعة المنظمة من خلال التأكيد على أن المنظمة يجب أن تتخذ الإجراءات المناسبة والصحيحة لمعالجة

الأزمة. نتيجة لذلك ، تتوافق سمعة المنظمة مع التوقعات العامة. تختلف استراتيجيات إدارة الأزمات أيضاً.

اعتماداً على شدة الأزمة ، يمكن استخدام استراتيجيات متعددة لمعالجة أزمة واحدة. ستختلف هذه الاستراتيجيات حسب الحالة ولن تحدث في نفس الوقت (فريد ، ٢٠٠٥ ، ٢٠٥).

الأساليب التقليدية: هذه الاستراتيجيات لها طابع خاص بسبب الطبيعة الخاصة للأزمة. هناك العديد من الأساليب التقليدية ، بما في ذلك واحد وهو:

١- تجاهل الأزمة: الطريقة التقليدية في الإنكار هي أبسط صيغة ، عندما يقول المسؤول أنه لا توجد أزمة ، وأن الوضع الراهن أفضل وأفضل ، وأنه لا يمكن أن يكون أفضل مما هو عليه ، وهذا ما يسمى الطريقة. للتعيم العالمي للأزمة ، وتستخدم هذه الطريقة في وجود إدارة استبدادية استبدادية (الخصيري ، ٢٠٠٣ ، ٢٧٨)

٢ - قمع الأزمة: عمل سريع ضد قوى الأزمة بقصد قطع الطريق إلى المكونات الأساسية للتنظيم التي يستخدمونها استبدادية واستبدادية تجاه الأزمة (ماهر ، ٢٠٠٦ ، ٩١).

٣- تشكيل لجان للتحقيق في الأزمة: يحدث ذلك عندما تفتقر المنظمة إلى المعلومات اللازمة عن المشاركين الفاعلين في الأزمة ، والهدف الأساسي من إنشاء اللجان هو تحديد المكونات الأساسية لظهورها ومحركاتها ، ثم ولهذه اللجنة جانبان: (الخصيري ، ٢٠٠٣ ، ٢٣).

الجانب الأول: تحديد المذنب (المذنبين) من الأزمة ، ثم معالجتها بإحدى طرق المعالجة الأكثر شيوعاً التي يمكن استخدامها للسيطرة عليهم وتحويلهم إلى قوة مدججة تحت سيطرتك.

الشغل الثاني: تمييع الموقف وفقدان الأزمة زخمها ، وينطبق ذلك بشكل خاص على توسيع نطاق التحقيق وامتداده إلى مجالات معقدة ومتشابكة ومتداخلة ، فضلاً عن عدم وجود أي نتائج إيجابية ملموسة.

التقليل من أهمية الأزمة: تعترف هذه المنظمة بحدوث أزمة معينة ، لكنها تقلل من أهميتها بافتراض أنها ببساطة خارجة عن السيطرة. سيتم التعامل مع هذا باستخدام الطرق المناسبة. هذه الطريقة فعالة في الأزمات البسيطة والمحدودة والجزئية حيث تستطيع المنظمة معالجة الموقف بعد التقليل من شأنه وتقليل خطورته (Maher ، ٢٠٠٦ ، ٩٣)

٥- توسيع الأزمة: من الواضح أن تنوع مسارات الأزمة يزيد من مخاطرها. ونتيجة لذلك ، يتم حل الأزمة من خلال ثلاث مراحل أولية: أولها المواجهة العنيفة للقوى الدافعة اللازمة ، يليها تحديد درجة تماسكها. فيما يتعلق بالمرحلة الثانية ، يتم تحديد أهداف بديلة لكل من الاتجاهات الفرعية للأزمة من أجل تسهيل حلها. كل واحد منهم على حدة ، وفي المرحلة النهائية ، تبدأ عملية الجمع بين كل هذه الاتجاهات والتفاوض بشأنها في سياق خطة شاملة (الخصيري ، ٢٩١ ، ٢٠٠٣).

٦- عزل القوات: يستخدم هذا المصطلح لوصف عملية فصل القوات الأموية عن موقع الأزمة. في هذا السيناريو ، تكون الأسباب الأولية للأزمة محلية ومنفصلة جسدياً ونفسياً عن أحداث الأزمة. يتم تحقيق ذلك من خلال طرق تشمل: إرسال محركات الأزمات لمهام وظيفية أو عملية مع حوافز ، مثل المكافآت ، وتحويل محركات الأزمات إلى إدارات أو فروع بعيدة ، وتعزيز محركات الأزمات إلى مناصب أعلى منفصلة عن الأزمة (ماهر ، ٢٠٠٦ ، ٩٢).

٧- معالجة الأزمة التي تعد من أعنف الأساليب القائمة على الصراع الصريح والصريح بين جميع المشاركين في الحركة الأموية. يتبعه عنف شديد وعدم مراعاة للمشاعر أو القيمة. عادة ما تستخدم المنظمة هذه الطريقة عندما تصبح الأزمة شديدة لدرجة أنها تؤثر بشكل مباشر على الكيان الإداري. (الخصيري ، ٢٠٠٣ ، ٢٩١)

٨- فضح المشكلة: تقوم هذه الاستراتيجية على مبدأ التسوية التي تسعى إلى التخفيف من حدة الصراع من خلال إيجاد طرق بديلة لتحرير الضغط والتوتر والصراع الموجود داخل الأزمة ومنعها من الانفجار. في النهاية ، سؤال مؤيدي الأزمة عن سبب دعمهم لها. وتعتبر هذه الطريقة ذات درجة من الديمقراطية ، حيث تشارك أسباب وداعمي الأزمة في نقاشات متعددة حول آرائهم ، وفي النهاية يتم حل الأزمة. (الخصيري، ٢٠٠٣)

العلاقة بين المنظمة الذكية وإدارة الأزمات:-

تعتبر المنظمة الذكية مصدرًا للمعرفة ، حيث إنها واحدة من أهم القدرات المتفوقة التي تتمتع بها المنظمات ، بغض النظر عن طبيعتها أو فلسفتها أو لغة الإدارة أو أسلوب القيادة. هذه الخصائص مستمدة من المرونة والتنوع والتكامل والتآزر بين أنظمتها ومهامها وأنشطتها الحالية ، بما في ذلك النتائج المحققة. ثابتة ومنظمة ومفاجئة تتطلب مستويات عالية من القدرة على التكيف والاستيعاب ، فضلاً عن عدم الإلمام بضرورة التكيف والتوافق داخلياً وخارجياً في الأزمات المحيطة بها ، وقد ركز تفكير إدارة المنظمات وقيادتها حول بيانات عصر المعلومات الرقمية

والافتراضية ، وكذلك انتقالها بلغة اقتصاد المعلومات والمعرفة ، أدى ذلك إلى الحكمة والمجهول وراءها. القوى التي تلهم المفكرين والاستشاريين والمديرين في المنظمات من جميع الأحجام للمشاركة في فكرة معاصرة ، وهي المنظمة الذكية في إدارة الأزمات (Maher، ٢٠٠٦ ، ٥١) ، تُعرف المنظمة الذكية في إدارة الأزمات بأنها طاقة المنظمة. التي تدفع جميع قواها العقلية نحو الهدف ، يتجسد هذا الذكاء الجماعي في المنظمة. إنه مؤشر لتقييم الإدارة الناجحة لأزمات الأعمال ، وهذا المعنى يشمل الجوانب التالية. (جاد الرب ، ٢٠١١ ، ٦٣)

● الشمولية:- يعني شمولية مفهوم المنظمة الذكية حيث يمكن القادة من رسم جميع الأوجه الافتراضية لنجاح المنظمة داخل إطار مألوف للإشارة إلى المداولة والمحاذرة والتقييم وحق الأقدمية.

● الواقعية:- ينبغي التعامل بواقعية مع العمل اليومي وحياة المنظمات فالخيال و الحالة المثالية إنما تعتمد على التوقعات للسلوك الجمعي ومقدار فرص النجاح بعيد الأمد.

● المنظور:- ينبغي تحديد النقطة التي توجه نحوها أنواع الأفعال والاستراتيجيات والممارسات التي تعرض فرص لإنجاز الحالة المنشودة.

● التجانس :- الأخذ بنظر الاعتبار نماذج السلوك الفعلي ومنظومات القيم والمعتقدات والتقاليد ، والمحظورات والحشد في العالقات الجمعية التي تتفرد بها المنظمة عن باقي المنظمات.

● التطوير:- ينبغي عرض البرامج التي تحدث تقدماً وتحسناً ممكناً بتطبيق ذكي وجهود متقنة مجتهدة للحصول على ممارسات صحيحة في مكانها ويلتزم القادة بتحسين درجات المنظمة الذكية وإنهاك نوافذ علمية للمنظمة الذكية في إدارة الأزمات تترجم هذه النوافذ إمكانية

استخدام المنظمة الذكية في إدارة الأزمات للأغراض الآتية (عثمان ، ٢٠٠٤ ، ٨٩)

● تطوير مهارات القادة والمديرين في التفكير والتقدير والتعامل بمرونة وبعقل مفتوح مع مختلف التحديات والفرص و الأسبقيات في دورة حياة المنظمة.

● دعم حالة الشراكة بين المنظمة والطراف ذوي المصالح المختلفة لتعظيم القيمة المشتركة

● بناء ثقافة حاضنة للتغيير والأفكار الجديدة والمقدرات الجوهرية.

● إدارة السابقة التعامل مع الفرص والتحديات والطاقات الروحية والقيمية

الفصل الثالث الجانب العملي

في هذا الفصل يستعرض الباحث اهم الخطوات المتبعة في البحث بغية الإجابة على الاسئلة المتعلقة بالمنظمة الذكية في تنشيط ادارة الازمات في مستشفى الصدر العام في محافظة ميسان

المبحث الاول – منهجية البحث

اولاً:مجتمع البحث

تمثل مجتمع البحث في عدد من الموظفين والإداريين في مستشفى الصدر العام في محافظة ميسان

ثانياً -منهج البحث المستخدم

استخدم الباحث الاستبانة وتأكدت من دقتها فيما يتعلق ببيانات الاستخدام. هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية التنظيم الذكي في التعامل مع الأزمات بمستشفى الصدر العام بمحافظة ميسان.

كما أنه موجود في العالم الحقيقي ومشتق من البحث الميداني الذي جمع البيانات في مصادرها الأولية.

باستخدام الاستبيان ، اعتمد التصميم على الإجراءات العلمية المقبولة في هذا المجال ومعالجة البيانات إحصائياً لاختبار الفرضيات من أجل الوصول إلى استنتاجات يكون لها تأثير على تحسين وتطوير الواقع.

ثالثاً- عينة البحث :

قد تألفت عينة البحث من مجموعة من الموظفين والاداريين في مستشفى الصدر العام في ميسان تقرر عددهم (٣٠) استرجع منها (٢٦) استبانة وبعد فحص الاستبانات المتبعة تبين وجود (٤) استبانات غير صالحة للتحليل وبهذا يصبح عدد اجمالي الاستبانات الصالحة (٢٢) استبانة من الاستبانات المسترجعة جدول رقم (١) يوضح عدد افراد العينة حسب الجنس والعمر والتحصيل الدراسي والموقع الوظيفي وعدد سنوات الخدمة

١٦	ذكر	الجنس
٦	أنثى	
٢٠	٣٠ فأقل	العمر
٢	٤٠-٣٠	
٠	٥٠-٤٠	
٠	٥٠ فأكثر	
٤	بكالوريوس	التحصيل الدراسي
١٧	دبلوم	
٠	ماجستير	
١	دكتوراه	
١٨	١٠ فما دون	سنوات الخدمة
٤	٢٠-١١	
٠	٣٠-٢١	
٠	٣٠ فأكثر	

جدول رقم (١) يوضح عدد افراد العينة حسب البيانات العامة | من اعداد الباحث
بالاعتماد على البرنامج التحليل الاحصائي spss

رابعاً - اداة البحث :

استخدم الباحث الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة. تم إنشاء الاستبيان بعد الاستماع إلى آراء الموظفين والإداريين في مستشفى الصدر العام ، بهدف جمع البيانات الأولية التي من شأنها استكمال الجانب التطبيقي من البحث ، والتي تتضمن معالجة أسئلة البحث وصياغة الفرضية. الاستبيان له قسم مخصص

القسم الاول: وهو الجزء الخاص بالبيانات العامة لعينة البحث من خلال (٤) متغيرات وهي الجنس , العمر , التحصيل الدراسي , الفئة العمرية

القسم الثاني: شملت متغيرات البحث الرئيسيين هما: المنظمة الذكية (١٠) اسئلة وإدارة الازمات (١٠) اسئلة وتم استخدام مقياس Likert ليكرت وهو ميزان يتكون من خمسة مستويات متدرجة (موافق , موافق بشدة , محايد , غير موافق , غير موافق بشدة) ومنحت القيم التالية

(١, ٢, ٣, ٤, ٥) كما هو موضح في جدول رقم (٢)

البدائل	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

جدول رقم (٢) يوضح قيم بدائل مقياس ليكرت الخماسي

خامساً الاساليب الاحصائية المتبعة لمعالجة البيانات :

للإجابة عن اسئلة البحث تم استخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وبرنامج (Excel) وذلك لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعينة المبحوثة واستخراج قيمة t المحسوبة وقيمة t الجدولية

المبحث الثاني - عرض نتائج الدراسة وتحليلها

في هذا القسم يناقش الباحث نتائج الدراسة ويحللها وفق الفرضيات. كما سيتم تحليلها وفقاً للفرضيات التي تم شرحها ، وسيتم دراسة خصائص العينة ، وسيتم النظر في البيانات الأولية ، جنباً إلى جنب مع ردود العينة على العبارات في الاستبيان ، وستكون النتائج النهائية هي اختبار الفرضية.

الفرع الاول : عرض النتائج المتعلقة بالبيانات العامة للعينة : لقد تناول الفرع الاول للاستبانة بعض الاسئلة حول البيانات الشخصية للأفراد وهي الجنس العمر التحصيل الدراسي وسنوات الخدمة وفي ما يلي توزيع افراد العينة والتحليل الوصفي حسب المتغيرات

الجنس			
انثى		ذكر	
%٢٧.٣		%٧٣	
العمر			
٥٠ فأكثر	٥٠-٤٠	٤٠-٣٠	٣٠ فأقل
%٠	%٠	%٩.٠	%٩١
التحصيل الدراسي			
دكتوراه	ماجستير	دبلوم	بكالوريوس
%٥	%٠	%٧٧.٣	%١٨.٢
سنوات الخدمة			
٣٠ فأكثر	٣٠-٢١	٢٠-١١	١٠ فما دون
%٠	%٠	%١٨.٢	%٨٢

جدول رقم (٣) يوضح توزيع افراد العينة والنسبة المئوية حسب كل البيانات الشخصية

(المصدر من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج spss)

يظهر من خلال الجدول رقم (٣) ان غالبية المبحوثين كانوا ذكورا حيث بلغت نسبتهم (٧٣%) بينما بلغت نسبة الاناث (٢٧.٣%)

بينما تتراوح الفئات العمرية بالنسبة لأفراد عينة البحث حيث بلغت نسبة الافراد (الاقبل من ٣٠ سنة) حوالي ٩١% بينما بلغت نسبة الافراد (٣٠-٤٠) نسبة (٩.٠%) والافراد الذين تتراوح اعمارهم ما بين (٤٠-٥٠ -) اكثر كانت نسبتهم (٠%) اما من ناحية التحصيل الدراسي حيث بلغت نسبة اصحاب الحاصلين على شهادة البكالوريوس (١٨.٢%) ونسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم (٧٧.٣%) وكانت نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير (٠%) بينما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الدكتوراه (٥%) اما متغير سنة الخدمة فقد بلغت نسبة خدمة الافراد (١٠ فما دون) نسبة (٨٢%) بينما الافراد الذين كانت سنة خدمتهم (١١- ٢٠ سنة) كانت نسبتهم (١٨.٢%) وعدم وجود افراد اعمارهم ما بين (٢٠-٣٠ سنة فأكثر)

ويفسر الباحث ذلك ان الذكور لديهم النسبة الاكبر في استجابات عن الاستبانة وهم الاكثرية في عينة البحث وذلك بسبب امتلاك ادارة المستشفى الصدر العام رؤية واضحة عن ادارة المنظمات الذكية وادارة الازمات

الفرع الثاني – الاجابة على فرضيات البحث :

هل يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين المنظمات الذكية وتأثيرها في تنشيط ادارة الازمات في مستشفى الصدر العام ومن خلال هذه الفرضية تم اعداد جدول يشير الى علاقة الارتباط بين المنظمة الذكية وادارة الازمات

عدد العينة	علاقة الارتباط بين المتغيرين	المتغير المستقل المنظمة الذكية
٣٠	٠.١٣٦	المتغير التابع ادارة الازمات

جدول رقم (٤) يوضح علاقة الارتباط بين المنظمة الذكية وادارة الازمات (المصدر اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج spss)

ويفسر الباحث ان هناك علاقة ارتباط بين المنظمة الذكية وادارة الازمات وهذا ما يؤكد معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠.١٣٦) وهذا يدل ان ادارة المستشفى يقدم خدمة حديثة ومتطورة وتحسن مستويات التنظيم والادارة

ففي الجدول أدناه يمثل نسب متغيرات البحث وعلاقة التأثير بينهما

جدول رقم (٥) يوضح علاقة التأثير بين المنظمة الذكية وأداره الازمات

R _r	T		F		المتغيرات
٠.٠١٨	قيمة t	قيمة t	قيمة t	قيمة t	المنظمة الذكية
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	ادارة الازمات
	٤.١٠٤	٧.٥٥٩	١.١٣٦	١.٣٧٦	

$p \leq 0.05$

d.f: ١.٢١

N = ٢٨

يوضح الجدول أعلاه ان هناك علاقة تأثير معنوي بين المنظمة الذكية بوصفها متغير مستقل وادارة الازمات متغير تابع حيث بلغت قيمة F المحسوبة والبالغة قيمتها ١.٣٧٦ وهي اكبر من قيمتها الجدولية ١.١٣٦ وهي معنوية عند دلالة ٠.٠٥ وهذا يعني وجود تباين في الاهمية للمنظمات الذكية التي يستخدمها الاداريين والموظفين في المستشفى في تقييمهم للاداء وتحسين ادارة الازمات وهذا لا يشكل معوقا لتطوير وقدرات الموظفين والاداريين

الفصل الرابع

الخلاصة

نستخلص من البحث أعلاه

- ان المستشفى يحفز فريق ادارة الأزمات للقيام بمهامه في التصدي ألية ازمة وهذا ما كشفته نتائج الاستبيان حيث كان العامل الأول ونال على اعلى وسط حسابي
- تهتم ادارة المستشفى بجمع واكتشاف الدلالات التي قد تكون مؤشراً الأزمة وهذا كان العامل الثاني حيث نال على ثاني اعلى وسط حسابي
- يرحب المستشفى بالأفكار الإبداعية الجديدة حيث نال هذا العامل على ثالث اعلى وسط حسابي من خلال نتائج استمارة الاستبيان .
- الفرق بالأهمية بين العوامل الثالث السابقة وهذا ما لاحظناه في الفرق بين انحرافيهما المعياريين حيث كان الفرق بين العامل الأول والثاني والثالث بسيط جداً وهذا ما يدل على اهميتهما معاً
- تنظر المستشفى للتغير الإيجابي كعملية هامة مربحة .
- يحدد المستشفى الموارد اللازمة لكل موقع متضرر من الأزمة.
- القيادة العليا للمستشفى مكرسة لتحديد علامات حدوث الأزمات ومعالجتها.
- من أهم جوانب الأزمة أنها تتطلب التخطيط الاستراتيجي من أجل تجنب العواقب السلبية في بيئة مكان العمل في المنظمة.
- أحد أهم جوانب التنظيم الذكي هو النهج المنهجي لحل المشكلات ، واستخدام المبدأ التجريبي ، والتعلم من التجارب السابقة ، والتعلم من الآخرين ، ومشاركة المعرفة.
- من أهم سمات المنظمة الذكية ارتباطها بإحساس قوي بالهوية ، مما يتيح لها إنشاء مجتمع من الأفراد الملتزمين ، الذين يلتزمون به داخلياً وخارجياً ، فضلاً عن تطوير شخصيتهم..

الاستنتاجات :-

١ - إن السعي لخلق المتغيرات البيئية المختلفة المرتبطة بمؤسسات المستشفيات ، بدءًا من التنظيم ، ثم الموارد المرتبطة بالمستشفيات ، وانتهاءً بالثقافة المرتبطة بالمستشفيات ، يجب أن تمثل هذه المتغيرات نقاط القوة التي تستخدمها المستشفيات في مواجهة التهديدات الخارجية بدلا من أن تكون نقطة ضعف أثناء الأزمات.

٢ - إتباع المنهج العلمي في إدارة الأزمات ، والمتمثل في الاهتمام بجميع مراحلها ، من خلال الإعداد والوقاية والكشف عن الأزمة في مرحلة ما قبل الأزمة ، من خلال تشكيل وتدريب فريق متخصص لكشف وجمع الأزمات. مع توفير الدعم اللازم للاستعداد لها من جهة ، ومن جهة أخرى التعامل مع الأزمة والتخفيف من أثارها في مرحلة ما بعد الأزمة ، من خلال معالجة الأضرار وتقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات لتصحيحها. وتطويرها أثناء العمل على تحسين أداء فريق الأزمات من خلال التدريب وأخذ النتائج في أشكال أخرى من التدريب.

٣- طلب اهتمام المستشفى قيد التحقيق لمقارنة خططه بقرارات المستشفيات الأخرى بخصوص إدارة الأزمات.

٤ - يجب على إدارة المستشفى أن تخلق مجموعة من البدائل القابلة للتطبيق التي يمكن استخدامها لمواجهة الطوارئ والقضايا المحتملة ، وكذلك التواصل مع المختصين لمعالجتها ، وسيتم ذلك من خلال جلسات العصف الذهني وورش العمل التدريبية التي تركز على الاستجابة للأزمات. منهجيات وتقنيات.

٥- يجب على إدارة المستشفى توفير وسائل تقييم البدائل الإستراتيجية لتحديد ما إذا كانت مناسبة لآلية معالجة المشاكل والأزمات..

References

المصادر باللغة العربية:

- ١-محمود جاد هلا، ، مؤسسة حوس الدولية، ٢٠٠٨. "إدارة الأزمات"
- ٢-محسن الخضيرى، على مستوى الاقتصاد القومي، والوحدة الاقتصادية، مكتبة الكتب العربية، ١٩٩٧. ، مكتبة الكتب العربية، ٢٠٠٨. "إدارة الأزمات والكوارث"
- ٣-محمد نصر، مجلة "سلوك مصر الدولي خلال أزمة يونيو ١٩٦٧"
- ٤--مصطفى علوي، النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٦.
- ٥-أبو فارة، يوسف. (٢٠٠٩) إدارة الأزمات: مدخل متكامل. دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان: الأردن
- ٦-الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (٢٠٠٣) مفاهيم إدارية حديثة. الدار العالمية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- ٧-عثمان، فاروق. (٢٠٠٤) إدارة التفاوض والأزمات. الطبعة الأولى، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر
- ٨-حمدونة، حسام الدين (٢٠٠٦) ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.
- ٩-العززي، سعد علي وصالح، أحمد علي. إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان: الأردن. (٢٠٠٩)
- ١٠-الطائي، يوسف حجيم، الصانع، محمد جبار وهادي، علي قيصر. (٢٠١٣) صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية: دراسة استطلاعية آراء عينة
- ١١-عليوة، السيد. (٢٠٠٣) إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات. دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر.

١٢- عياصرة، معن محمود وبني أحمد، مروان. (٢٠٠٨) إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل. الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

١٣- فاروق محمود، السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، ١٩٩٨. ، دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١٠ من المدراء في شركة زين العراق للاتصالات. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية.

١٤- السيد ، (٢٠٢٠) (YMMH). - صعوبات التربية العملية لطلبة المعلمين بكلية التربية جامعة الملك فيصل. مجلة البحث في التربية وعلم النفس ، ٣٥ (١) ، ٢٣٧-٢٥٧.

المصادر باللغة الانكليزية :

١-Alraee, A. M. (٢٠١٩). Level of Satisfaction with Nursing Care Quality " of Post-operative Home-visiting Program At Palestinian Medical Relief Society During Great March of Return: Injured Perspective (Doctoral dissertation

٢- AlMomani, T., Hani, S. B., Awad, S., Al-Abed, M., AlMomani, H., & Ababneh, M. (٢٠٢١). PULSATILE FLOW, MICRO-SCALE ERYTHROCYTE-PLATELET INTERACTION. International Journal of Biomedical Engineering and Technology, ٣٧(٢), ١٣٨-١٥٣

٣-Qasem, A. (٢٠١٥). Personal Medical Consultant (PMC): An Expert System (Doctoral dissertation, University of Palestine Faculty of (Information Technology

٤-Alaby, K. M. (٢٠١٨). The Activity of Public Relations in Crises Management Descriptive Study. Al-Adab Journal, ١(١٢٦), ٥٠٤-٥٣١

٥-Al-Hadithi, H. S. (٢٠٢١). The dynamics of the political performance of Iraqi women From the perspective of soft power skills in peacemaking (and crisis management. Iraqi Journal Of Political Science,





الملاحق

الاستبانة بصيغتها الاولى

جامعة ميسان كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال

م | استمارة استبيان

دور المنظمة الذكية في معالجة الازمات
دراسة ميدانية في مستشفى الصدر العام

استمارة مقدمة لنيل شهادة البكالوريوس في المنظمة الذكية لمعالجة الازمات

بأشراف

من أعداد الطالب حامد محمد وحيلي

ا.م. / محسن نجم سريح

حامد رحيمة محيسن

الاسم

الجنس

الفئة العمرية

التحصيل الدراسي

عدد سنوات الخدمة

الاستبانة بصيغتها النهائية

ت	الاسئلة	١-موافق	٢-موافق بشدة	٣-محايد	٤-غير موافق	٥-غير موافق بشدة
المحور الاول: المنظمة الذكية						
١	يعزز المستشفى عملية التعلم المستمر المتعلقة بكيفية توليد قيمة اعلى لها وللمراجعة					
٢	-ينظر المستشفى للتغيير الإيجابي كعملية هامة مربحة					
٣	يوفر المستشفى لموظفيه الموارد والفرص اللازمة للتعلم					
٤	يولد المستشفى عدة بدائل وقيمها كي يصل الى قرار ذي جودة عالية					
٥	يتم توليد مجموعة من البدائل الجيدة وبشكل روتيني للقرارات المهمة					
٦	يرحب المستشفى بالأفكار الإبداعية الجديدة					
٧	يستخدم المستشفى تقنيات لتوليد البدائل لاتخاذ القرار					
٨	يحدد المستشفى الفرص بناء على تميزها بشكل مستمر					
٩	يتخذ المستشفى اجراءات عملية تهدف للتعلم المستمر لمواجهة التغيرات البيئية					
١٠	يعزز المستشفى الدعم التحليلي لتقييم البدائل المحددة من قبله					

المحور الثاني : معالجة الازمات

١١	تهتم الادارة العليا في المستشفى بتحديد مؤشرات حدوث الازمة وعلاجه					
١٢	تهتم ادارة المستشفى بجمع واكتشاف الدلالات التي قد تكون مؤشراً لحدوث الازمة					
١٣	يقوم المستشفى بدمج الدروس المستفادة من الثغرات في الخطط السابقة في خطط ادارة الازمات المستقبلية					
١٤	يستخلص المستشفى الدروس والعبر من الازمات التي واجهها مسبقا					
١٥	يقوم المستشفى بتقييم كفاءة وفعالية خطط وبرامج ادارة الازمات السابقة					
١٦	تقوم ادارة المستشفى بالتأكد من ان الوحدات المتضررة نتيجة الازمة تمارس عملها بشكل طبيعي					
١٧	يحدد المستشفى الاحتياجات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بها الازمة					
١٨	يعقد المستشفى اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن الازمة					

					١٩	يحفز المستشفى فريق ادارة الازمات للقيام بمهامها في التصدي لأية ازمة
					٢٠	يؤكد المستشفى على توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات عند حدوث اي ازمة