

فن مواجهة الأزمات والكوارث

تقديم:

عبدالحافظ شمروخ

خبير إدارة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات

THINK CONTINUITY



فن التعامل مع الأزمات

مفهوم الأزمة أو الكارثة

1

ما قبل الأزمة – التنبؤ بالأزمات والتحضير الجيد لها

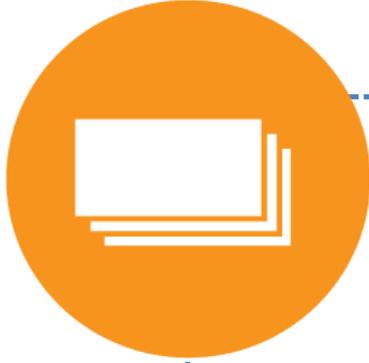
2

أثناء وقوع الأزمة – التعامل مع الحدث

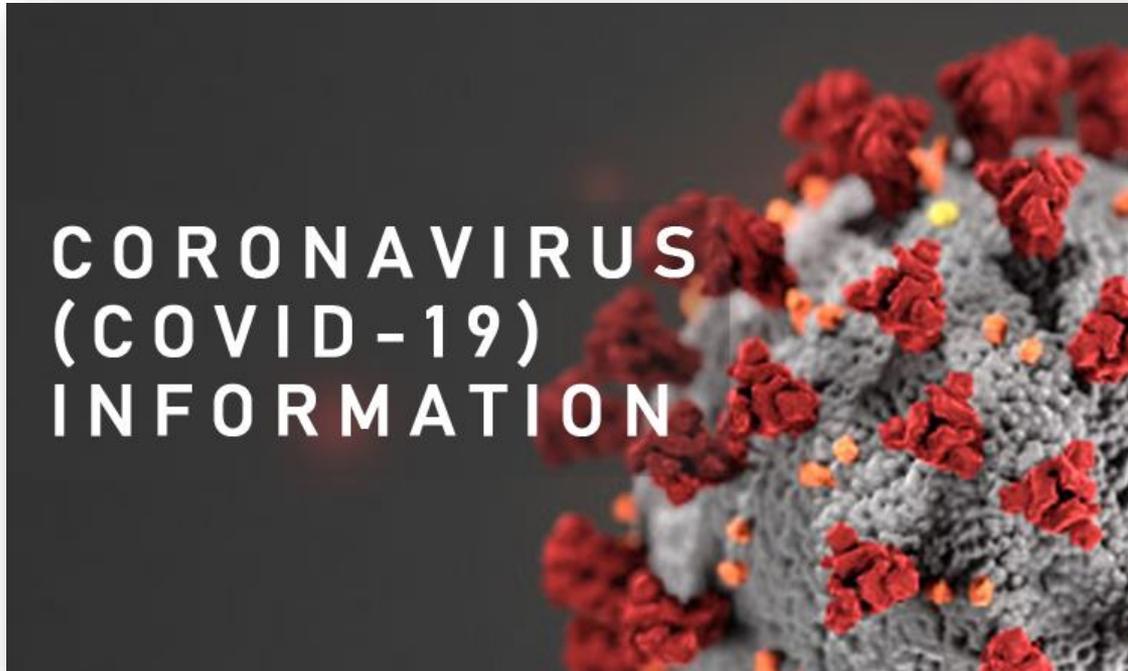
3

ما بعد الأزمة – الدروس المستفادة والعودة إلى الحياة الطبيعية

4



أمثلة من الواقع



Coronavirus



Bomb - Birmingham 2001



Bomb - Manchester 1996



SARS – Hong Kong, May 2003



Tornado – Kansas, May 2003





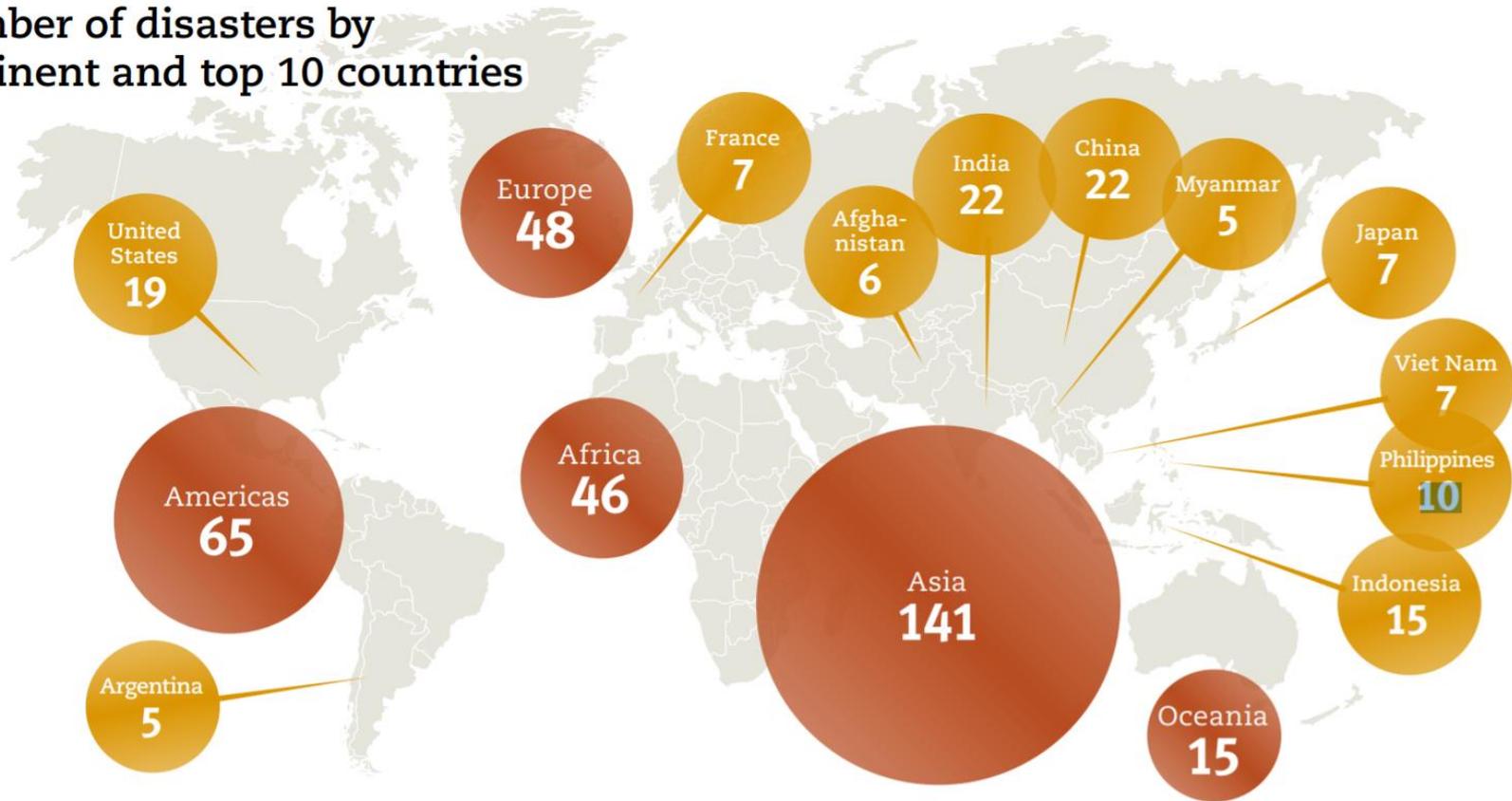




تأثير الأزمة

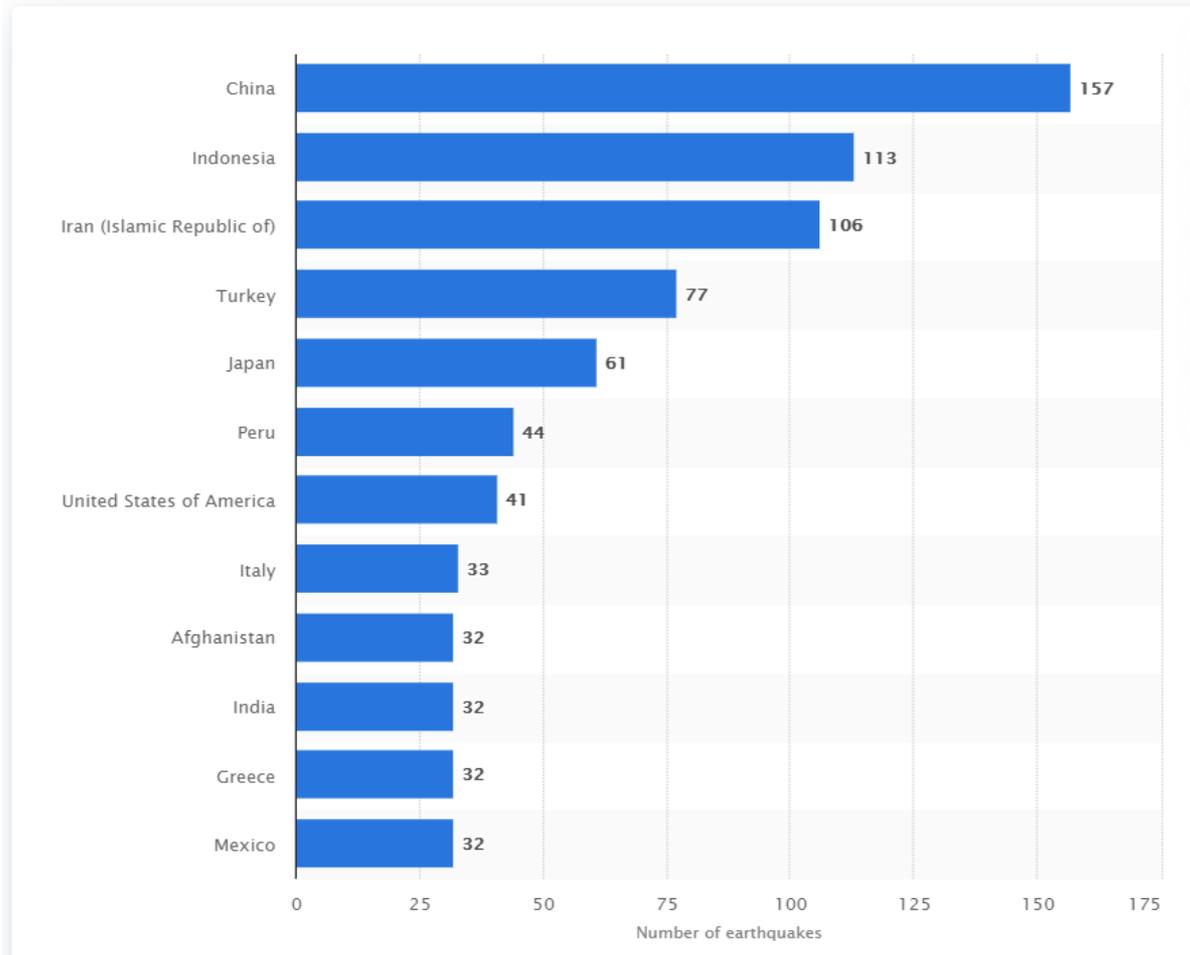


Number of disasters by continent and top 10 countries





Countries with the most earthquakes from 1900 to 2016



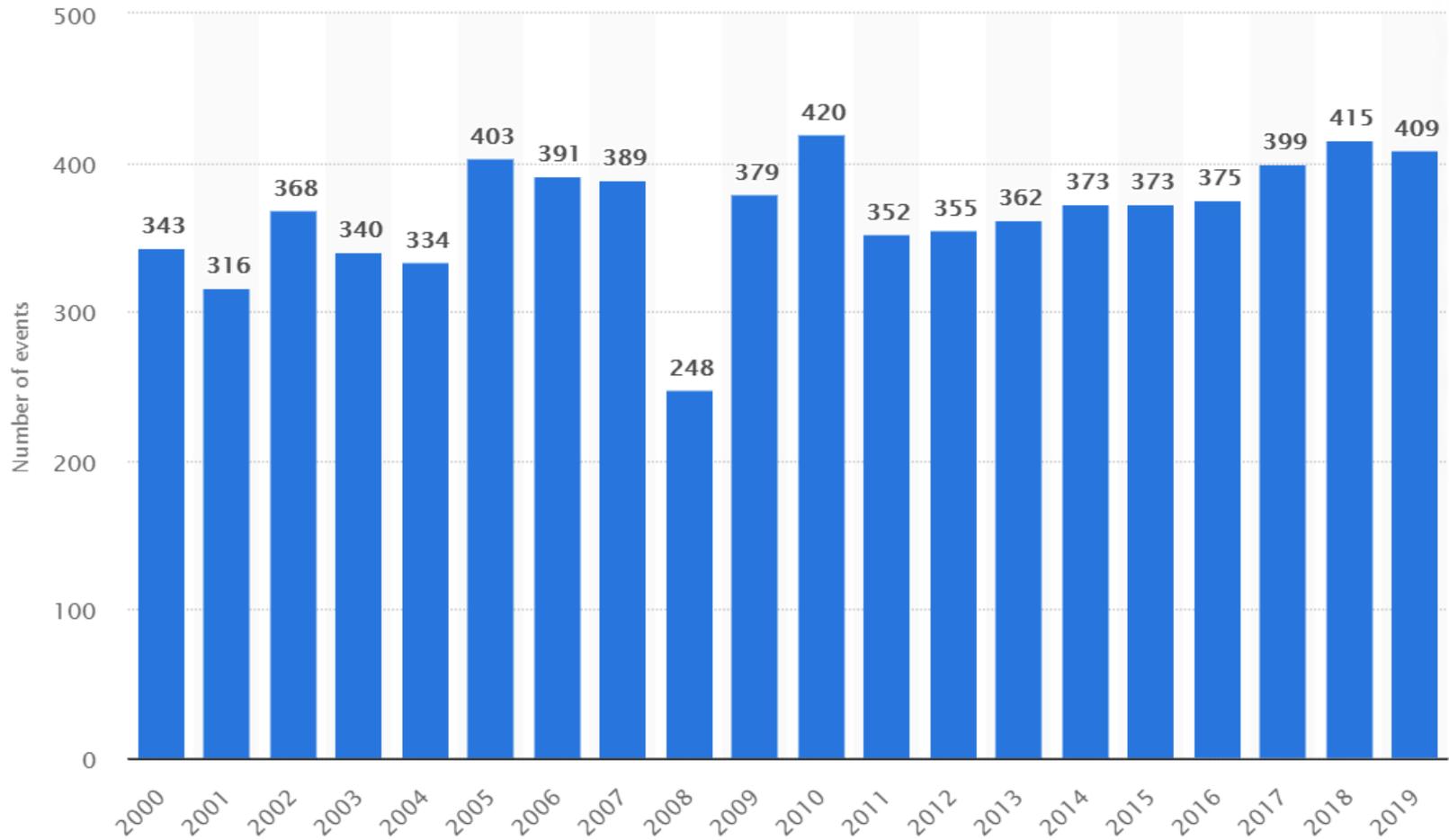




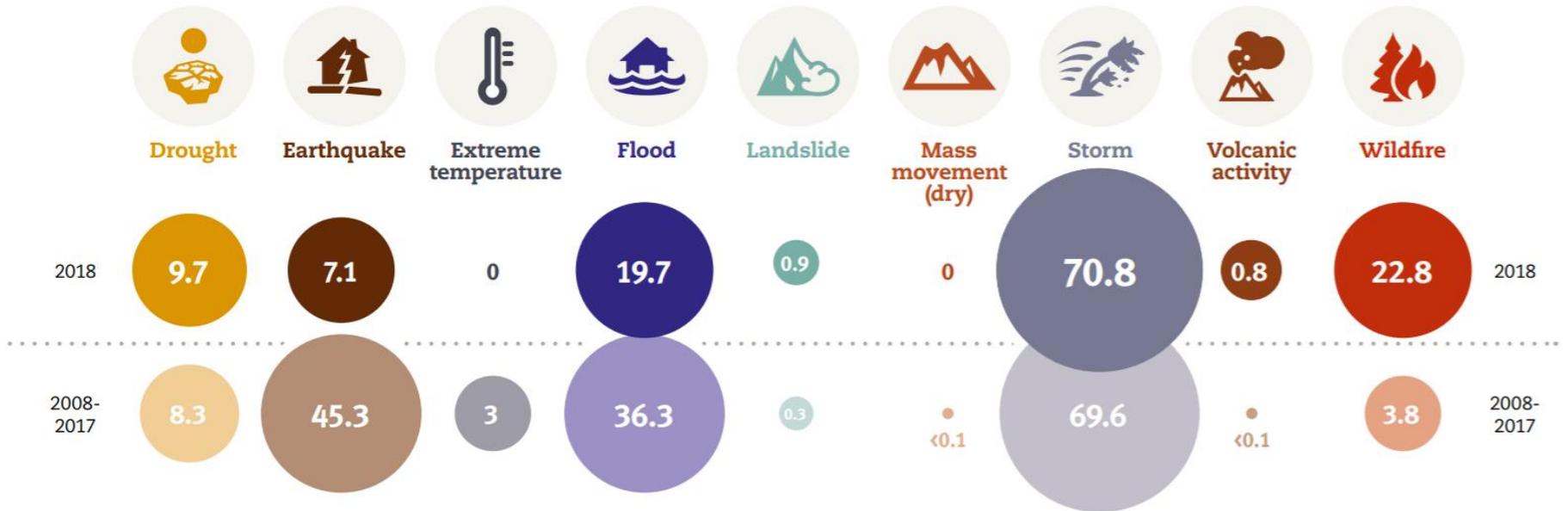
Figure 8

**Economic losses (billion US\$) by disaster type:
2018 compared to 2008-2017 annual average**

167
2008 to 2017

>

132
in 2018







حالة من عدم الاستقرار

لمؤسسة أو بلد بأكمله بحيث

أن تأثير الأزمة يهدد ويشمل

العمليات أو الوجود أو

السمعة



خصائص الأزمة

خصائص الأزمة

مباغتة وغير متوقعة

تهديد متقلب ومتغير

الضغط والاستعجال

الريبة وعدم التحقق من القرارات

اللامحدودية أو التأثير على أماكن تتعدى المكان

ملاحقة الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي

التعقيد





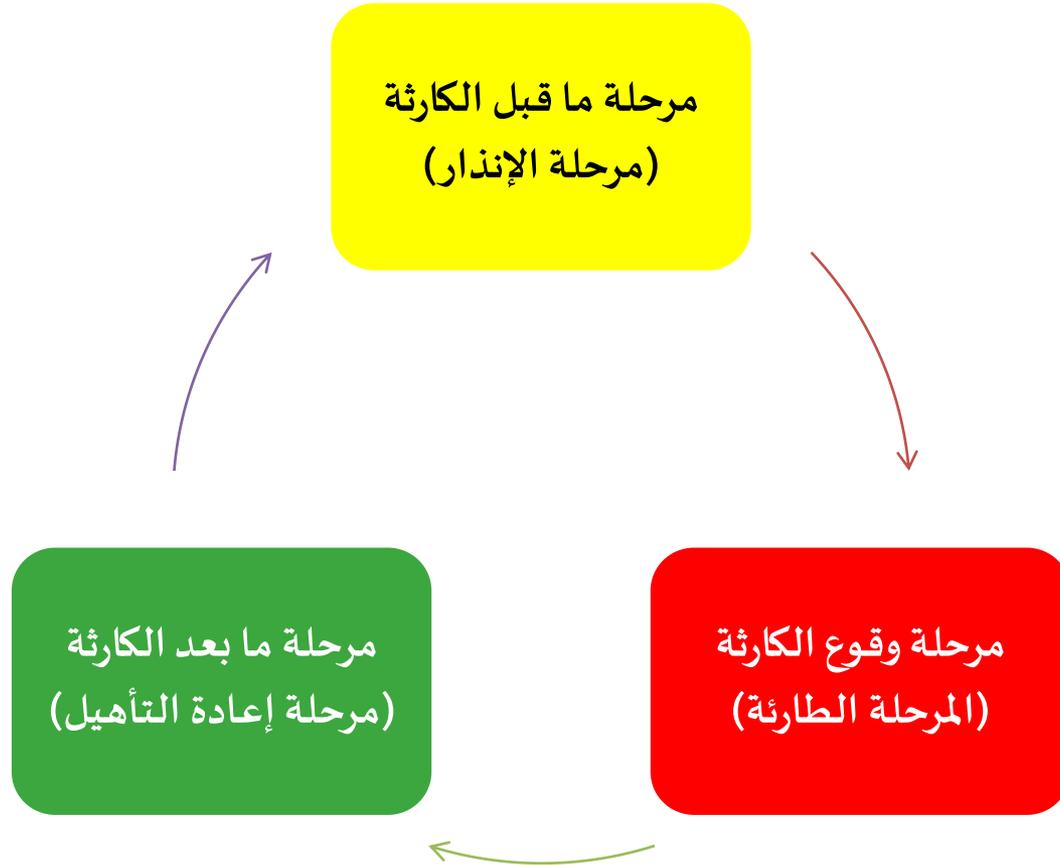
التخطيط المسبق وقدرة
الاستجابة المدعومة بالقيادة
والمعلومات لاتخاذ قرارات
استراتيجية وسريعة مما
يساعد في التعافي من آثار
الأزمة وحماية وجود المؤسسة
وسمعتها



إطار إدارة الأزمات والتعامل معها

مراحل الأزمة أو الكارثة

مواجهة الأزمات والكوارث بالمعنى الواسع يشمل التعامل مع مراحل أو أطوار الكارثة
الثلاث وهي:



إطار ادارة الأزمة والتعامل معها

ما بعد الأزمة

➤ الدروس المستفادة

أثناء وقوع الأزمة

➤ التنسيق مع الجهات الرسمية
والمعنية
➤ مواجهة الحدث

ما قبل الأزمة

➤ تقييم المخاطر
➤ تحليل الآثار المتوقعة
➤ وضع استراتيجية التعامل مع الأزمة
➤ وضع خطة التعامل مع الأزمة
➤ التوعية والتدريب
➤ تجربة / محاكاة خطة مواجهة
الحدث ، وتقييما ، وصيانتها

مثال على المخاطر وطريقة التعامل معها



تأمين السيارة

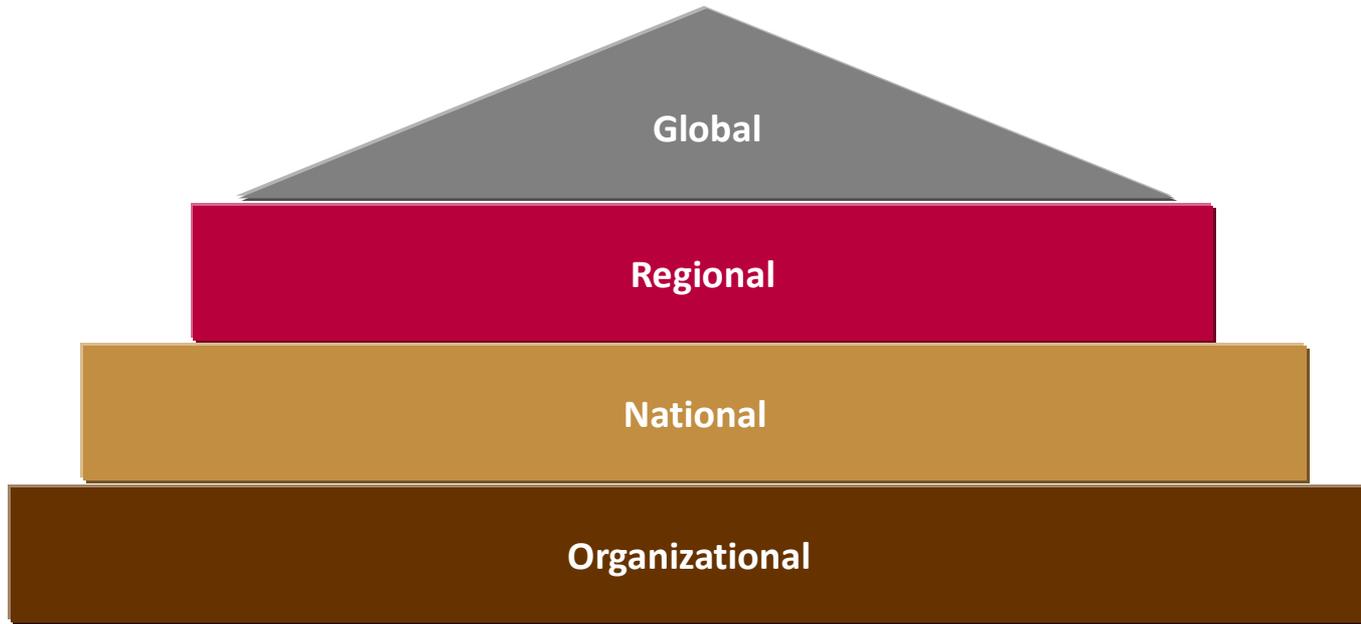
السفر بالسيارة





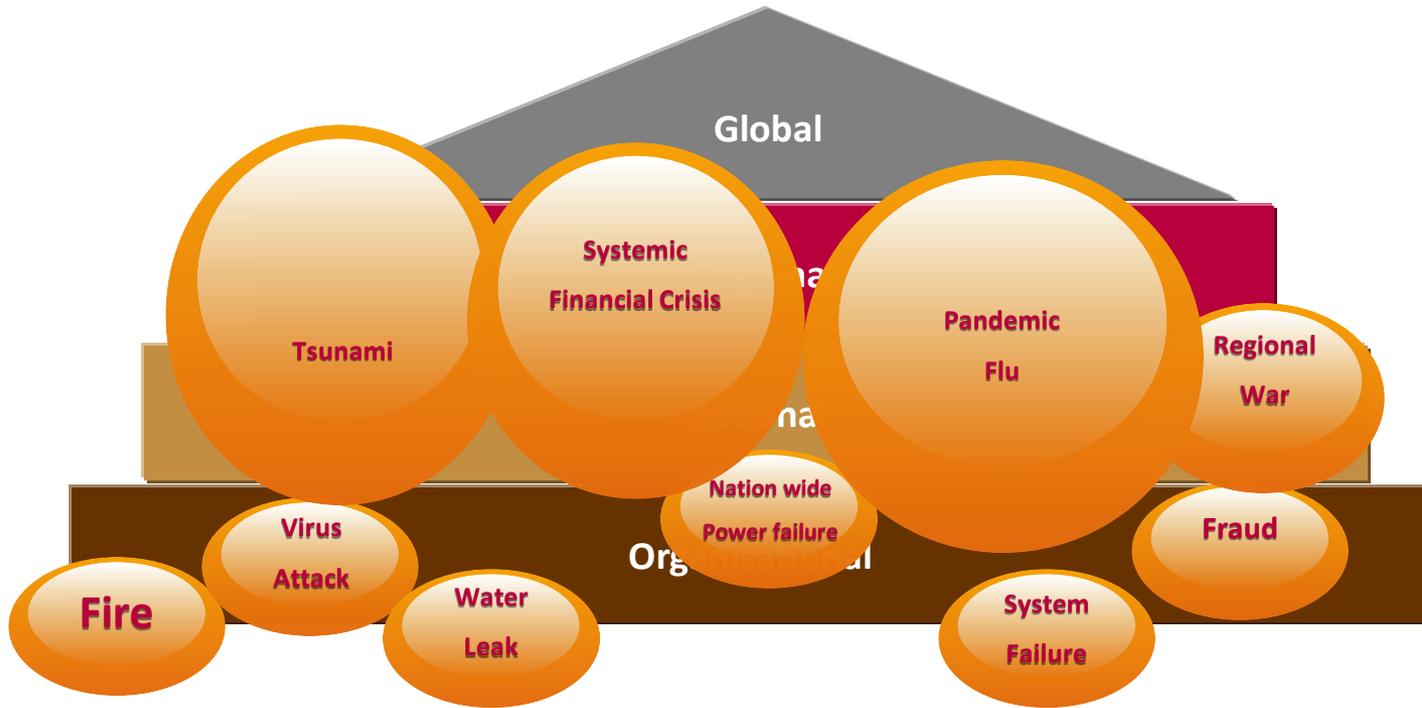
مثال على أنواع خطط إدارة الأزمات

مستويات خطط إدارة الأزمات

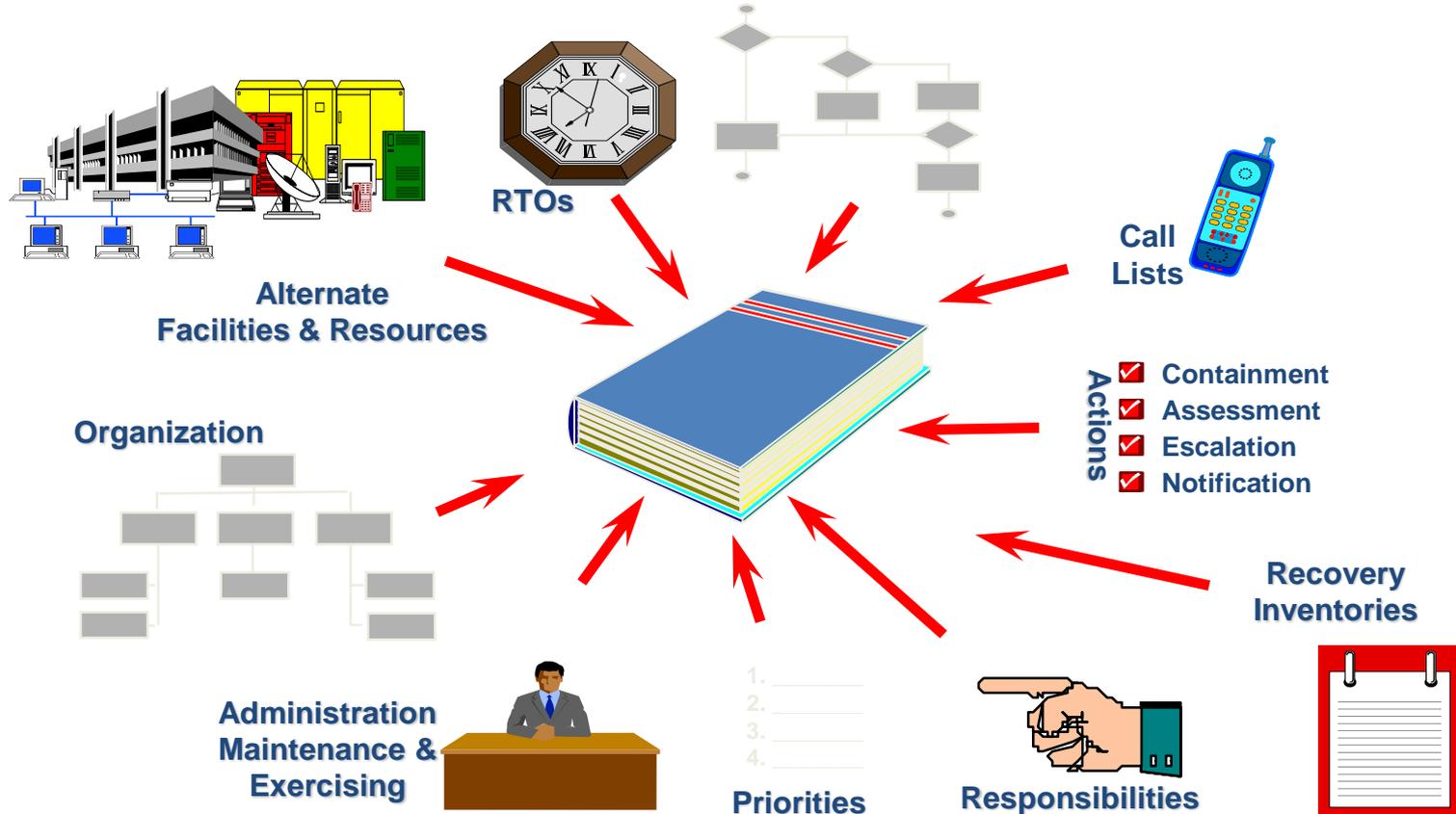




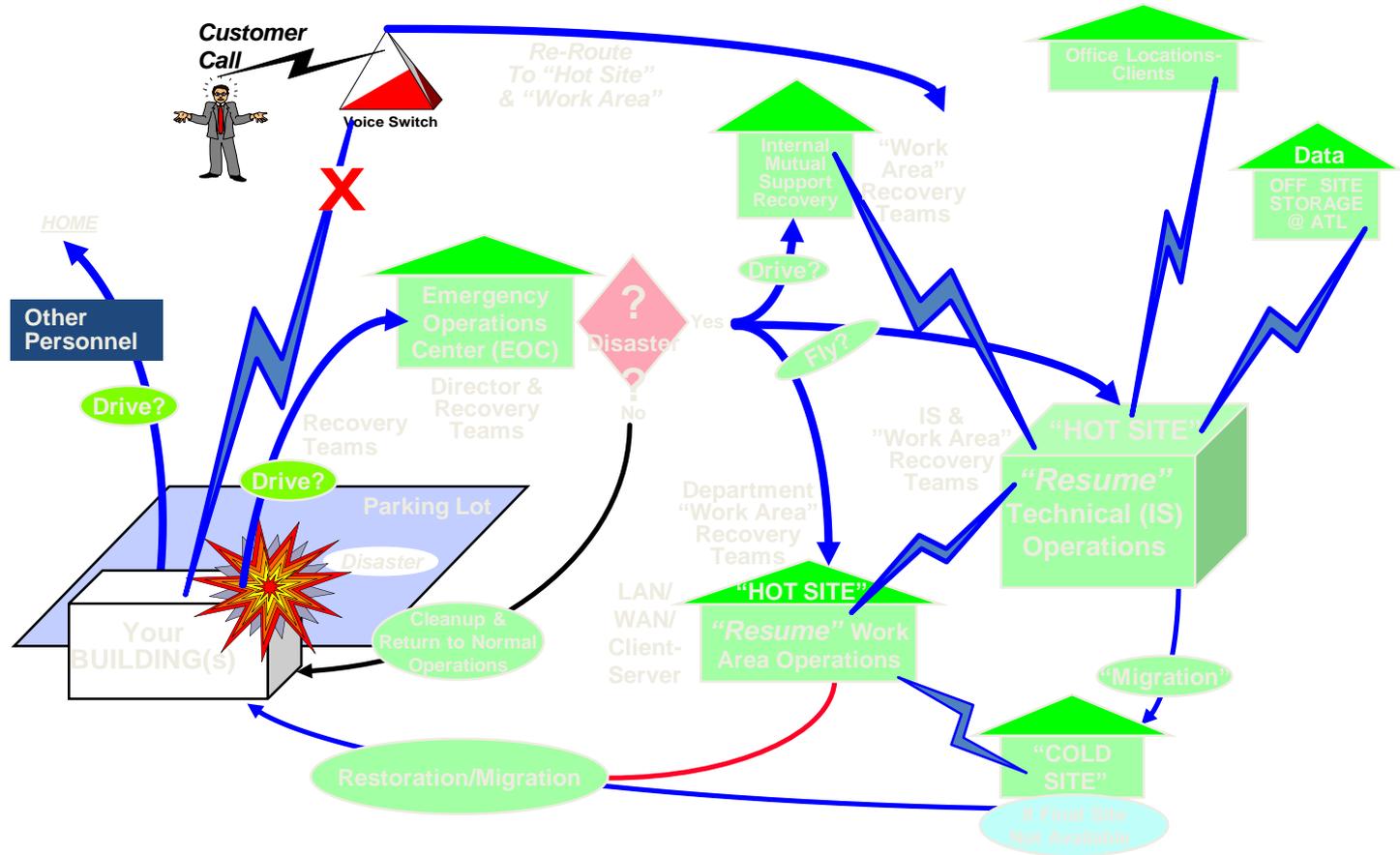
مستويات خطط إدارة الأزمات



محتويات خطة التعامل مع الأزمة



مثال لتسلسل التعامل مع الأزمة في مجال التقنية






Thank
you

