

إدارة الأزمات



المحاضرة الأولى

موضوعات الكورس



أولاً : مفهوم الإدارة

- وظائف الإدارة
- أنواع الإدارة
- الفرق بين المدير و القائد

موضوعات الكورس

ثانيا : مفهوم الأزمة

الأزمة من وجهة نظر صاحب العمل
الأزمة من وجهة نظر الموظف
الأزمة من وجهة نظر العميل



موضوعات الكورس



ثالثاً : كيفية إدارة الأزمات بطريقة علمية

رابعاً : كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات (حالات عملية)

خامساً: هل توجد أزمة ؟ أم توجد أزمة في الإدارة ؟

أولاً : مفهوم الإدارة

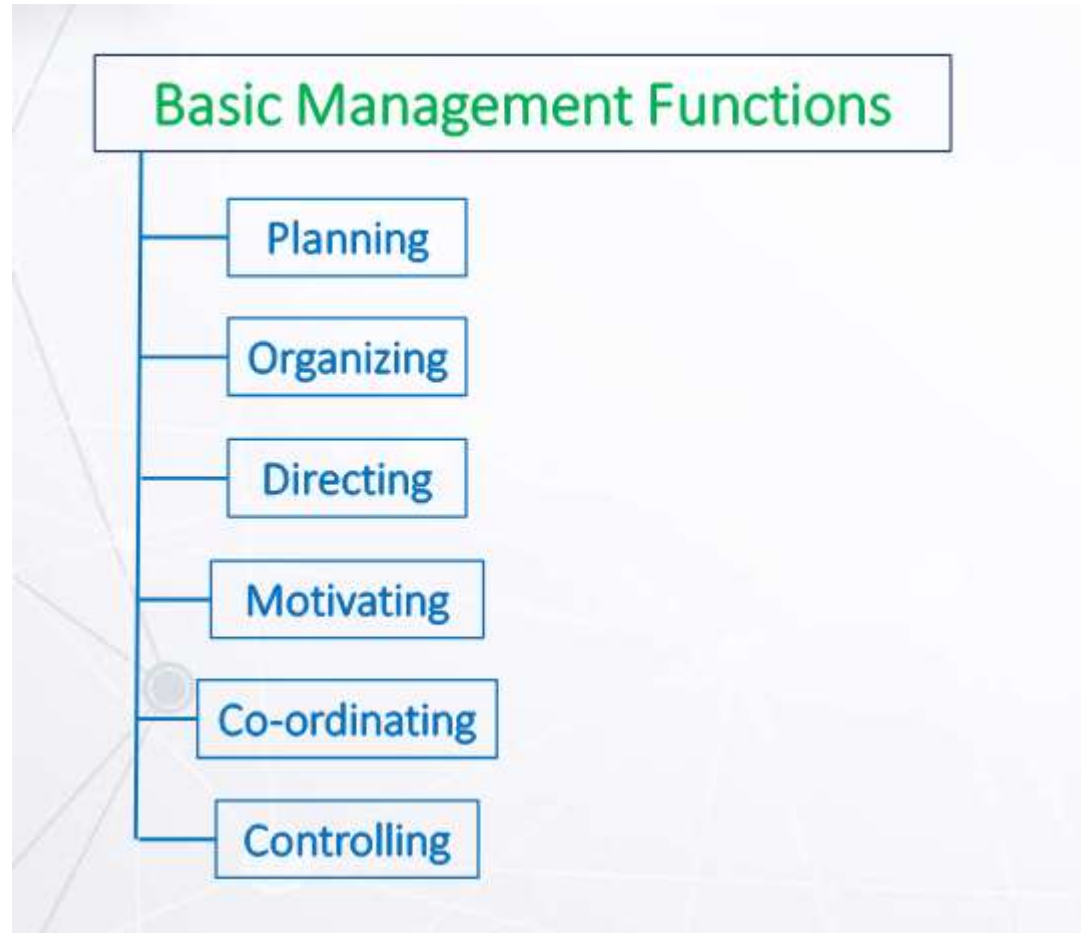
WHAT IS MANAGEMENT?

- 1.Field of Study -Management principles, techniques, functions, etc-Profession
- 2.Team or Class of people-Individual who performs managerial activities or may be a group of persons
- 3.Process-Managerial activities -planning, organizing, staffing, directing, controlling.

1. وظائف الإدارة

2. أنواع الإدارة

أولاً : مفهوم الإدارة



1. وظائف الإدارة

أولاً : مفهوم الإدارة

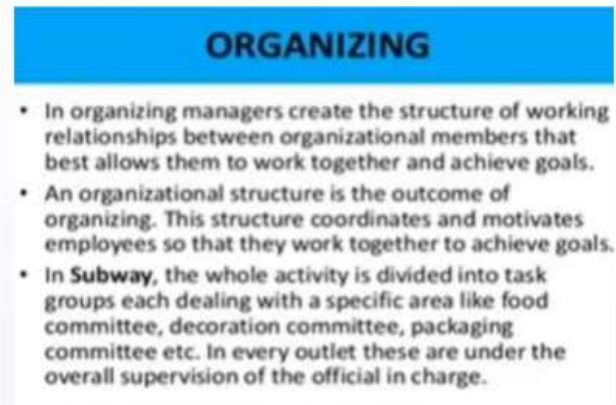


1. وظائف الإدارة
التخطيط Planning

أولاً : مفهوم الإدارة

1. Purpose of Organizing

- Human Treatment of Employees
- Optimum use of Resources
- Helps to attain organizational goals
- Facilitates Growth and Diversification
- To perform social control Function



1. وظائف الإدارة
2. التنظيم Organizing

أولاً : مفهوم الإدارة

Principle of Direction



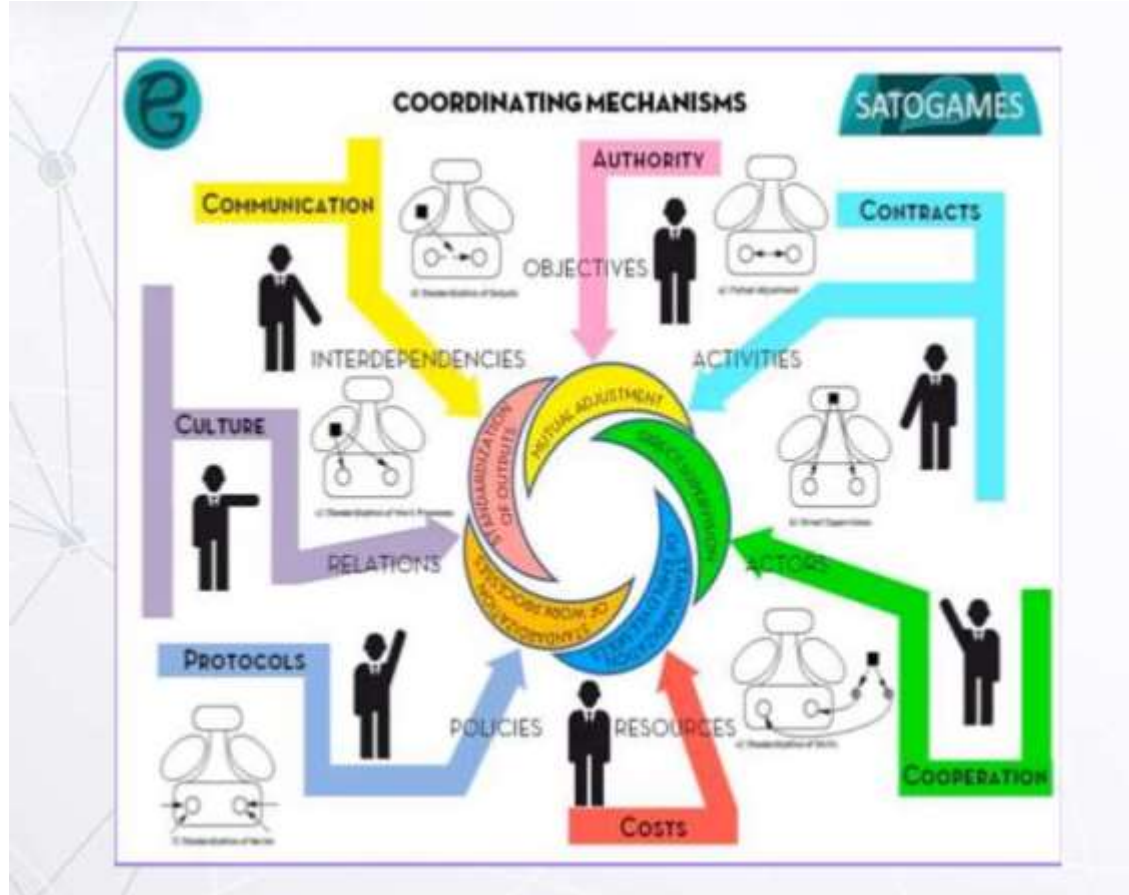
1. وظائف الإدارة
التوجيه Directing

أولاً : مفهوم الإدارة



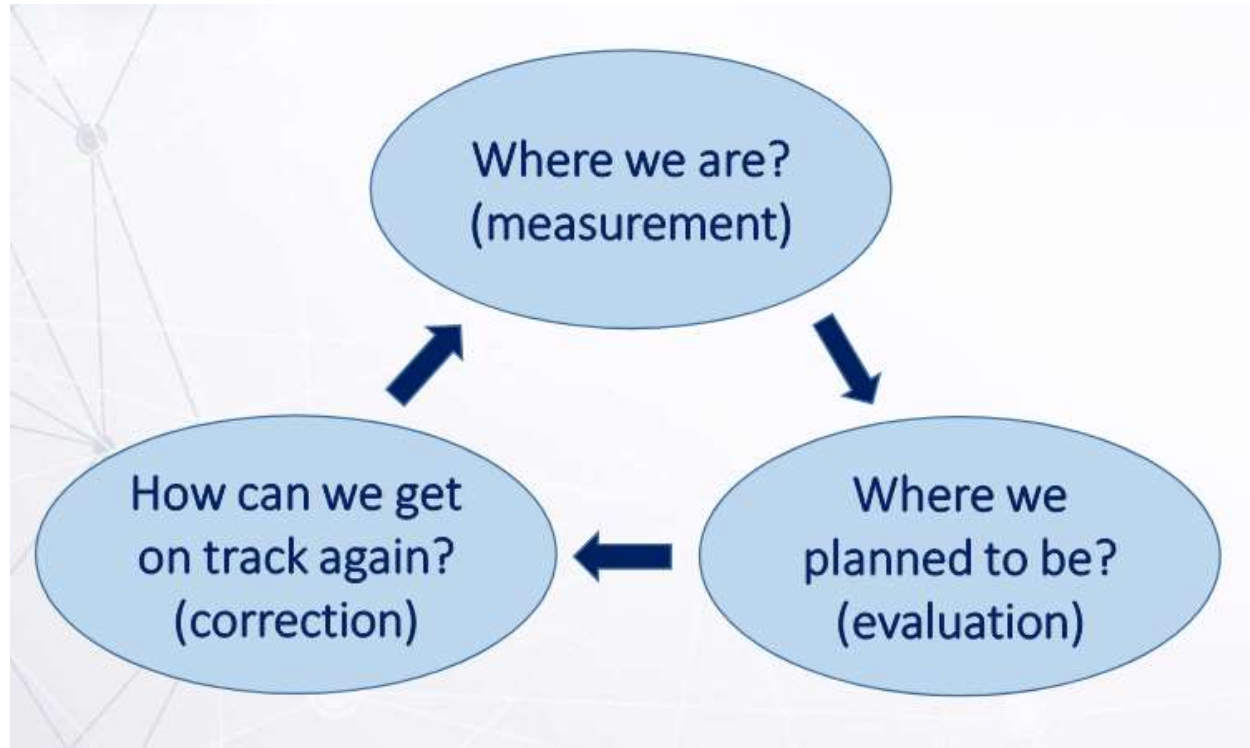
1. وظائف الإدارة
التشجيع Motivating

أولاً : مفهوم الإدارة



1. وظائف الإدارة
التنسيق Coordinating

أولاً : مفهوم الإدارة



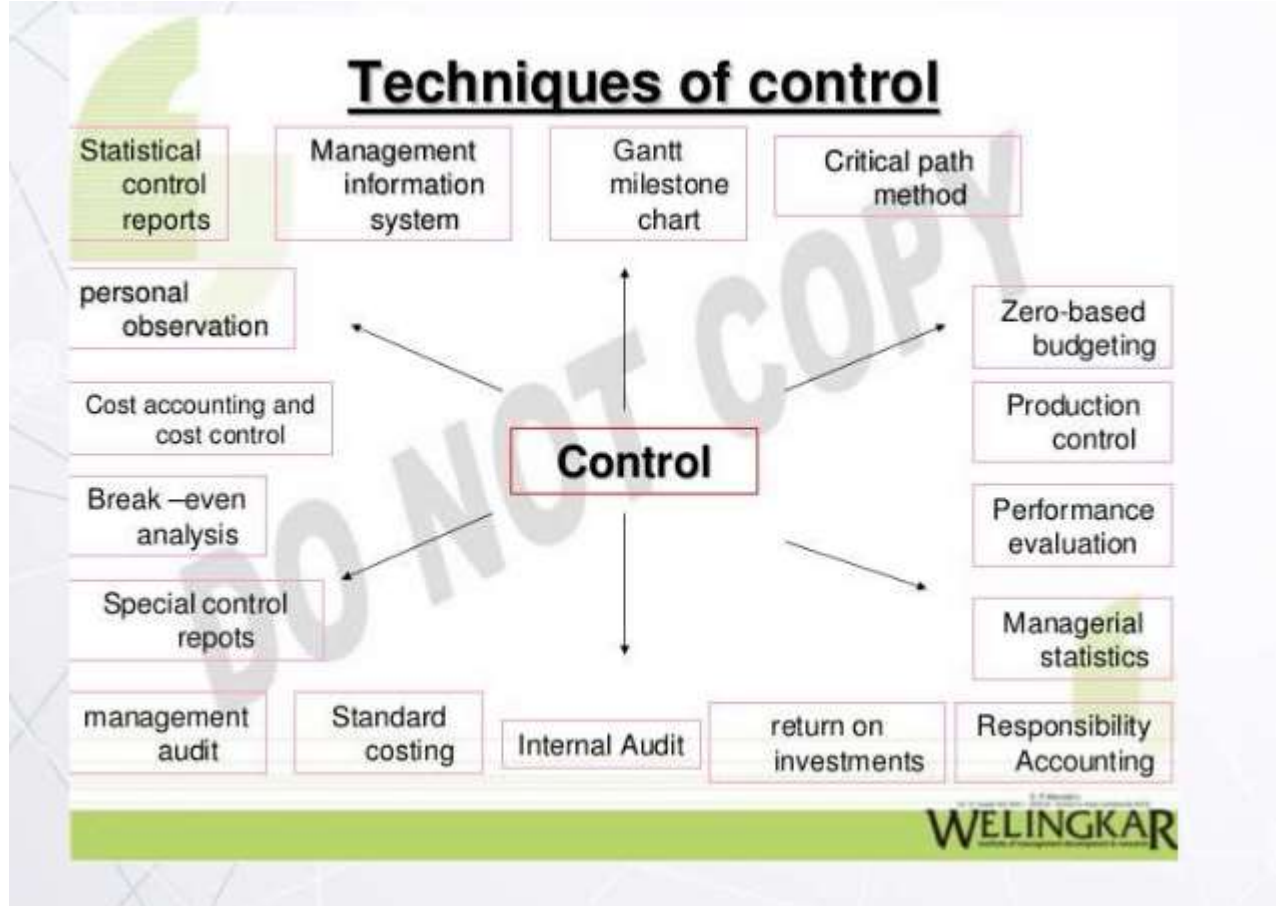
1. وظائف الإدارة
الرقابة Controlling

أولاً : مفهوم الإدارة



1. وظائف الإدارة
الرقابة Controlling

أولاً : مفهوم الإدارة



1. وظائف الإدارة
الرقابة Controlling

أولاً : مفهوم الإدارة



2. أنواع الإدارة

أولاً : مفهوم الإدارة

2. أنواع الإدارة

الأسلوب المتسلط Authoritarian Style

أولاً : مفهوم الإدارة



2. أنواع الإدارة

الأسلوب المتسلط Authoritarian Style

أولاً : مفهوم الإدارة

Advantages & Disadvantages of democratic leadership

Advantages:

- Develops plans to help employees evaluate their own performance
- Allows employees to establish goals
- Encourages employees to grow on the job and be promoted
- Recognizes and encourages achievement.
- It is most successful when used with highly skilled or experienced employees or when implementing operational changes or resolving individual or group problems. Time consuming process of decision-making

Disadvantages:

- In the case of uneducated/unskilled worker, it is not very effective.
- Evasive employees, who prefer not to be involved, may create problems.
- Passing the buck for failure may be common.
- Due to lack of communication-skill, some important suggestions may get unheard.

2. أنواع الإدارة
الإسلوب الديمقراطي Democratic Style

أولاً : مفهوم الإدارة

Advantages & Disadvantages of paternalistic leadership

Advantages:

- Manager involves employees in decision making
- manager provides feedback and answers Questions
- manager meets employees social needs
- These elements will keep the employees satisfied and motivated.

Disadvantages:

- If wrong decision are made then the employees will become dissatisfied with the leader
- Employees rely on leader
- Team become competitive

2. أنواع الإدارة
الإسلوب الأبوي Paternalistic Style

أولاً : مفهوم الإدارة

ADVANTAGES OF TEAMS	DISADVANTAGES OF TEAMS
Provides a larger pool of ideas	Some individuals are not compatible with teamwork
Results in more work being accomplished in less time and in better quality products	Team commitments may overshadow personal desires.
Interaction among team members enhances the knowledge of the whole team.	Management may recognize group achievement rather than individual achievement
Team commitment may stimulate performance, motivation and attendance	One person's negativity can demoralize the entire team.

Source: Masters and Wallace (2011)

2. أنواع الإدارة
الإسلوب فريق العمل Teamwork Style

أولاً : مفهوم الإدارة

Directing

- **Who decides what and when?**
 - Establish "limits" of authority for decision making for the allocation of project resources.
 - Develop leadership style.
 - Enhance interpersonal skills.
 - Prepare plan for increasing participative management techniques in managing the project team.
 - Develop consensus decision making techniques for the project team.

2. أنواع الإدارة

الإسلوب التوجيهي Directing Style

أولاً : مفهوم الإدارة

Participative (democratic)

Most Stupid Style. Only Quantity, No Quality



This style involves the leader including one or more employees in the decision making process (determining what to do and how to do it). However, the leader maintains the final decision making authority.

2. أنواع الإدارة
الإسلوب التشاركي Participatory Style

أولاً : مفهوم الإدارة

Management Styles

- **Laissez-faire** (free-rein)

- the leader delegates much authority to employees; the leader's role is peripheral and staff manage their own areas of the business.
- ☺ the style brings out the best in highly professional and creative groups of employees.
- ☹ the leader therefore evades the duties of management and uncoordinated delegation occurs;
- ☹ this leads to a lack of staff focus and sense of direction, which in turn leads to much dissatisfaction, and a poor company image

MyShared

2. أنواع الإدارة

إسلوب دعه يعمل Laissaz Faire Style

أولاً : مفهوم الإدارة

Figure 1 Principles of Chaos

1. Reevaluate Meanings

- Time
- Commitment

2. Test the Assumptions

- Continuity vs. discontinuity
- Uniformity vs. variety
- Prespecification vs. self-design

3. Change the Boundaries

- Looser link between organization and employee
- Closer link between public and private life

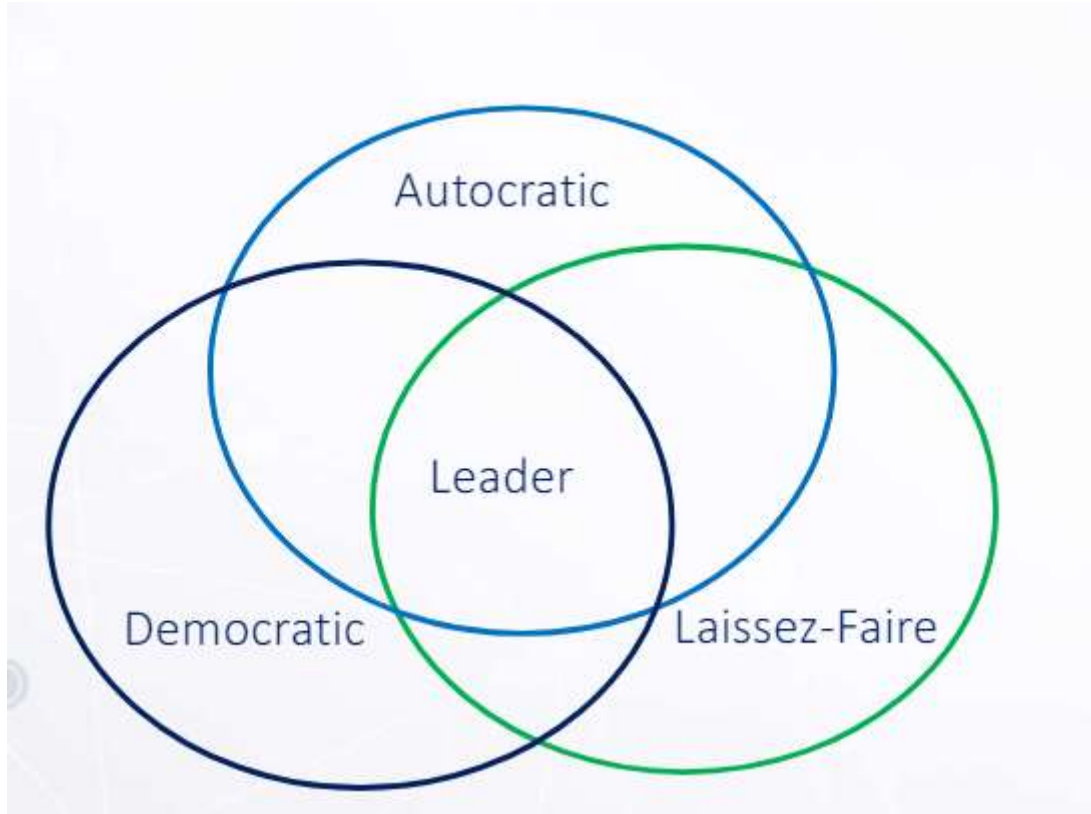
2. أنواع الإدارة
الإسلوب الفوضوي Chaotic Style

أولاً : مفهوم الإدارة

2. أنواع الإدارة



أولاً : مفهوم الإدارة



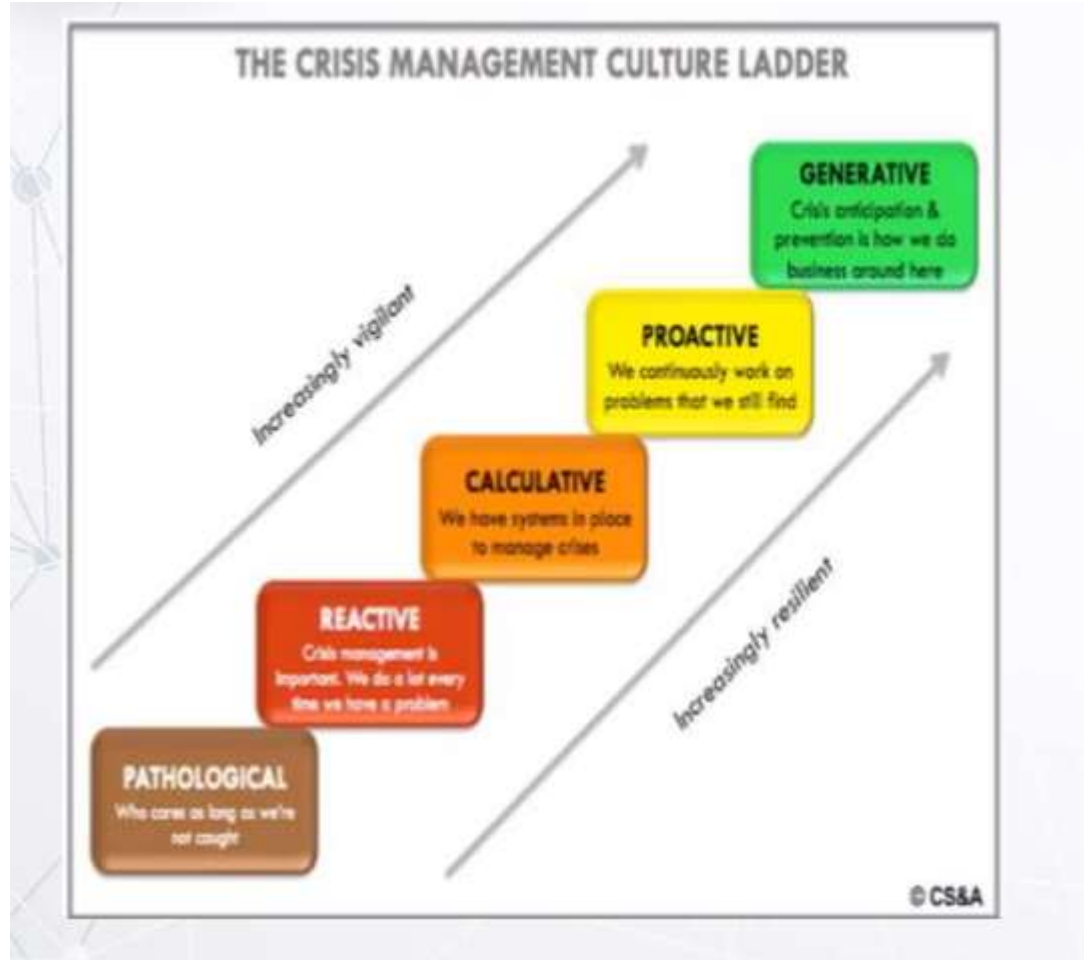
2. أنواع الإدارة

أولاً : مفهوم الإدارة



3. الفرق بين المدير و القائد

ثانياً: مفهوم الأزمة



1. الأزمة من وجهة نظر صاحب العمل

ثانياً: مفهوم الأزمة



1. الأزمة من وجهة نظر صاحب العمل

ثانياً: مفهوم الأزمة



2. الأزمة من وجه نظر الموظف

ثانياً: مفهوم الأزمة



2. الأزمة من وجه نظر الموظف

ثانياً: مفهوم الأزمة

TYPES OF CRISIS

Natural (cataclysmic) events –

uncontrollable natural events, health disasters, earthquakes, floods, fire, disastrous accidents, environmental pollutions.

Technology breakdowns –

data loss, security breaches, out-of-date equipment.

Economic and market forces –

market swings, investment bubbles.

Business-related crisis – sudden death of a crucial leader, serious breach of law, vendor fails to deliver critical supplies, employee stealing from a client.

3. الأزمة من وجهة نظر العميل

ثانياً: مفهوم الأزمة

3. الأزمة من وجهة نظر العميل



ثالثا: كيفية إدارة الأزمات بطريقة عملية



منع حدوث الأزمة Prevention

ثالثا: كيفية إدارة الأزمات بطريقة عملية

Crisis Prevention: The Crisis Audit

- You cannot prevent every crisis, but you can certainly prevent some – some that might come to be caused internally or externally.
- What is a crisis audit?
- What is the best way to do one?
- What are the products of a crisis audit?
 - Action
 - Planning and preparation

منع حدوث الأزمة Prevention

ثالثا: كيفية إدارة الأزمات بطريقة عملية

Crisis Prevention Plan

- Proactive planning is essential for individuals who have autism
- May require thinking outside the box
- Flexible & individualized practice approaches
- Focus on prioritizing risks most likely to occur

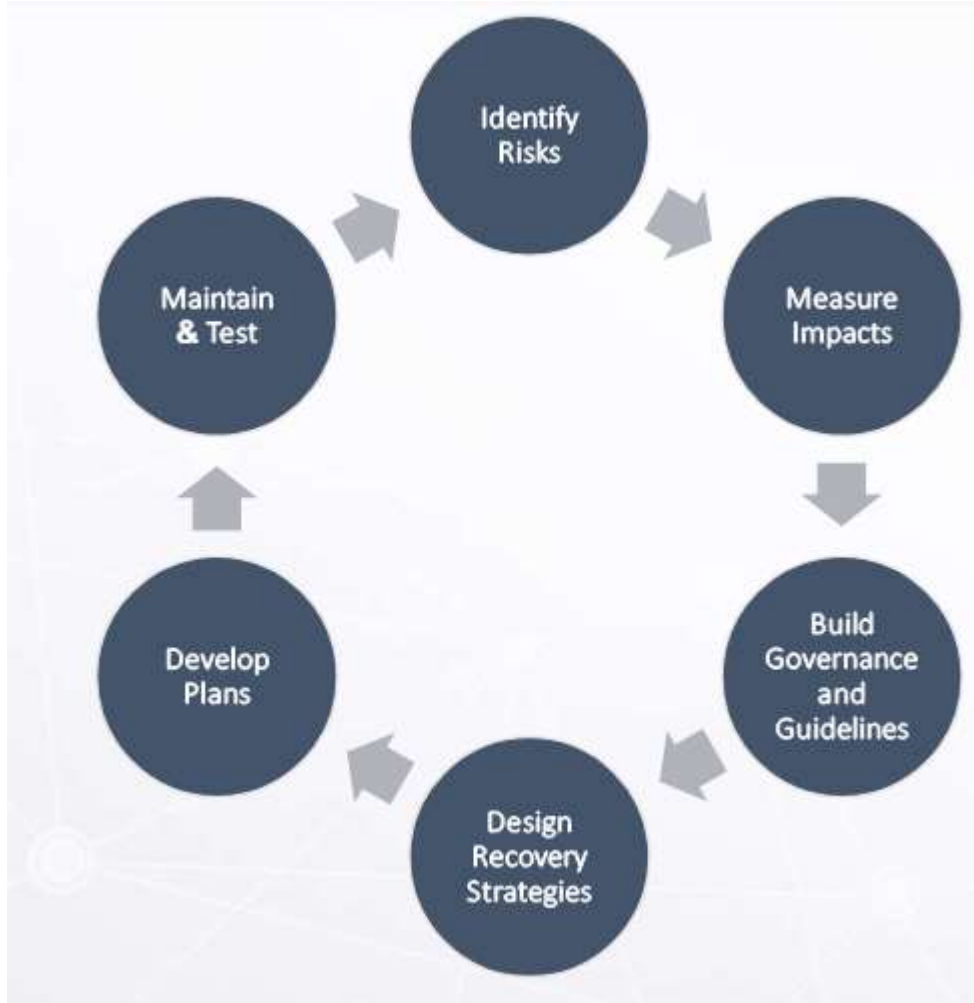
منع حدوث الأزمة Prevention

ثالثا: كيفية إدارة الأزمات بطريقة عملية



الجاهزية / الاستعداد Preparedness

ثالثا: كيفية إدارة الأزمات بطريقة عملية



التعافي Recovery

ثالثا: كيفية إدارة الأزمات بطريقة عملية



الاستجابة Response



المحاضرة الثانية

رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات

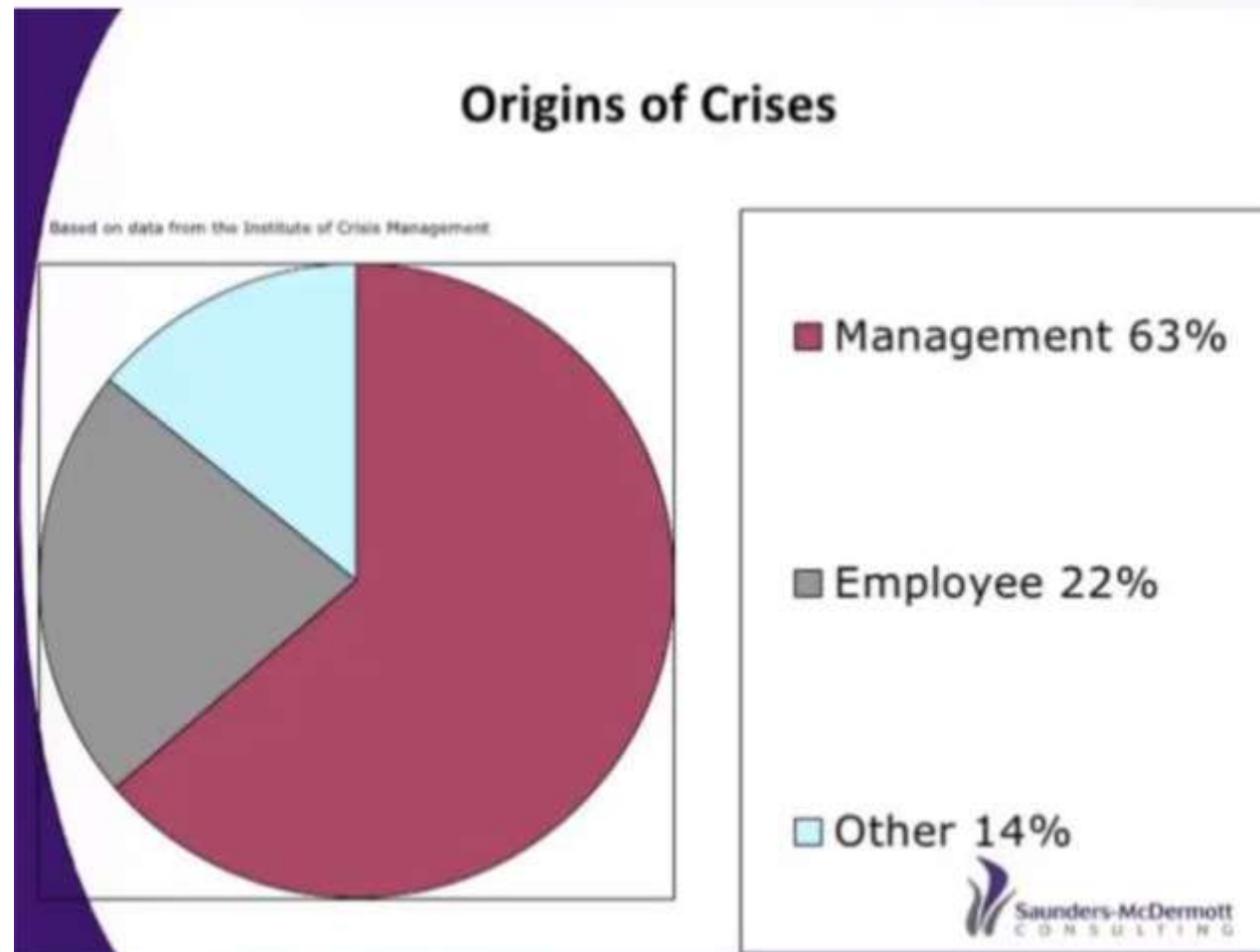
The secret of crisis
management is not
good vs. bad, it's
preventing the bad
from getting worse.

Andy Gilman

www.ekaterinawalter.com

@ekaterina

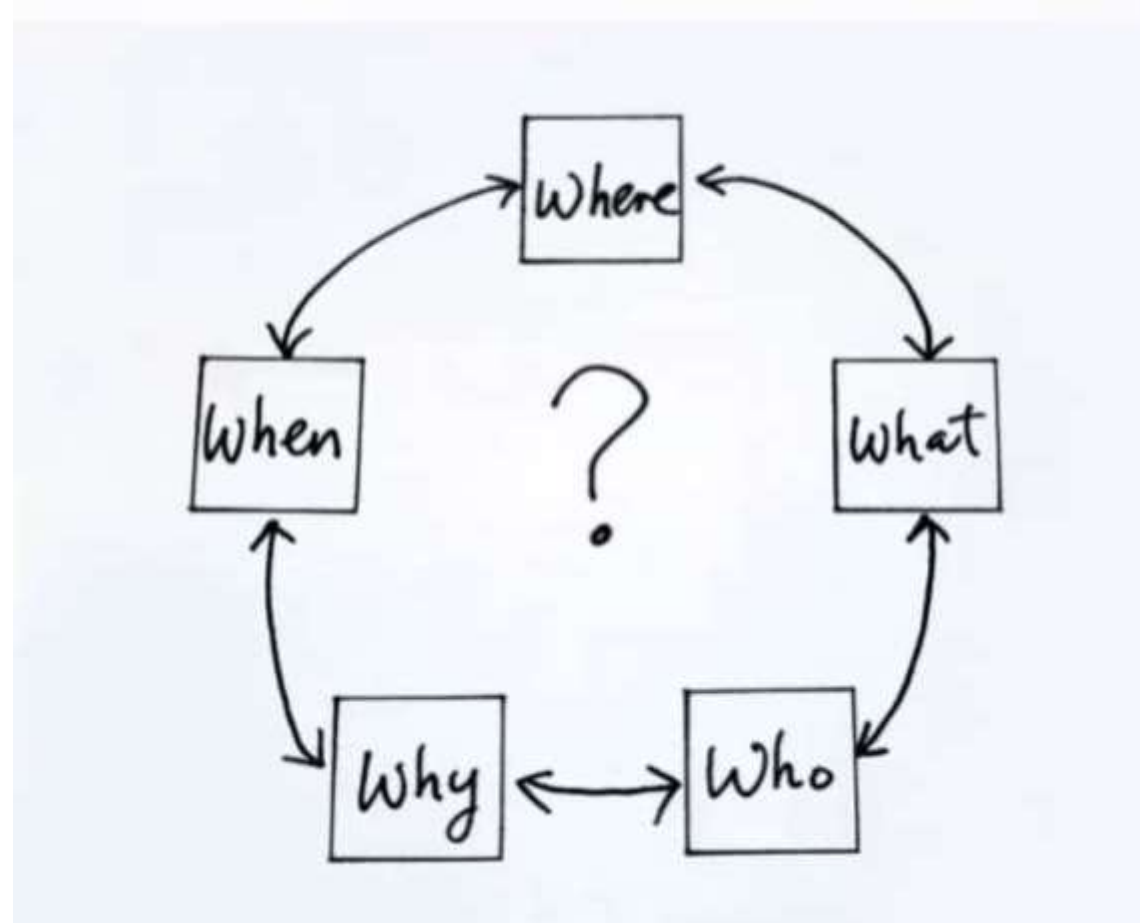
رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات



رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات



رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات



رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات



شركة نوكيا

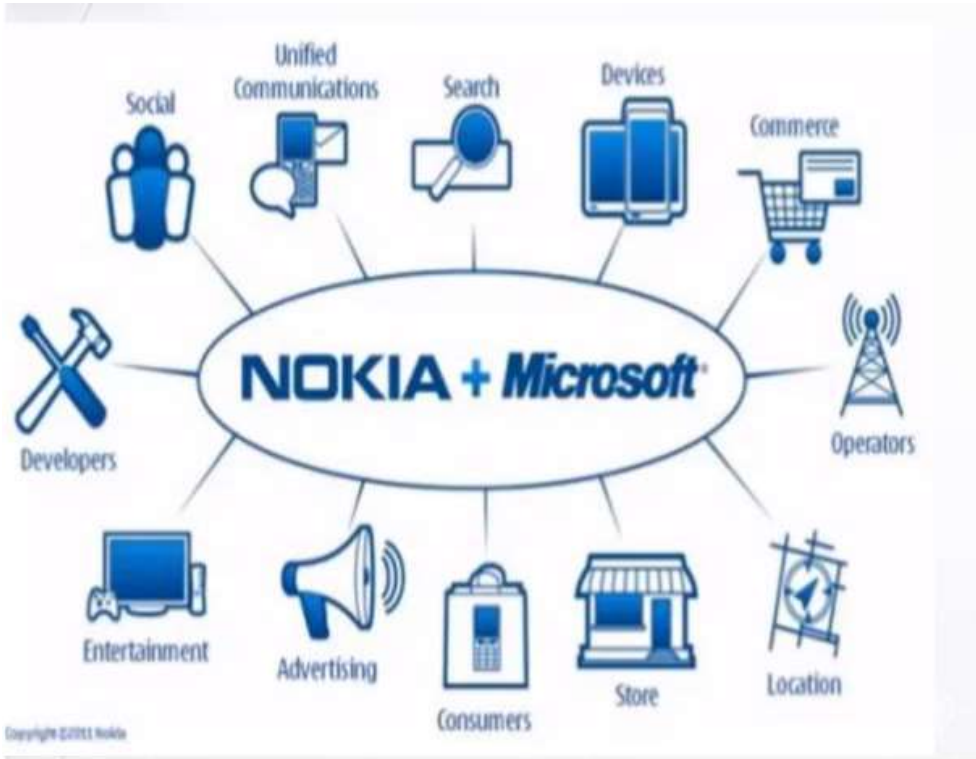
رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات

شركة نوكيا



رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات

شركة نوكيا



رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات

Example of Successful Crisis Management

- The Pepsi Corporation faced a crisis in 1993, which was successfully managed by the company.



أزمة شركة بيبسي
سنة 1993

رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات

Successful Crisis Management



Pepsi

- The Pepsi Corporation faced a crisis in 1993 which started with claims of syringes being found in cans of diet Pepsi.
- Pepsi urged stores not to remove the product from shelves while it had the cans and the situation investigated.
- This led to an arrest, which Pepsi made public and then followed with their first video news release, showing the production process to demonstrate that such tampering was impossible within their factories.
- A second video news release displayed the man arrested.
- A third video news release showed surveillance from a convenience store where a woman was caught replicating the tampering incident.
- The company simultaneously publicly worked with the FDA during the crisis.
- The corporation was completely open with the public throughout, and every employee of Pepsi was kept aware of the details.
- This made public communications effective throughout the crisis.
- After the crisis had been resolved, the corporation ran a series of special campaigns designed to thank the public for standing by the corporation, along with coupons for further compensation. This case served as a design for how to handle other crisis situations.

Continuity and Resilience – Copyright 2010

أزمة شركة بيبسي
سنة 1993

رابعاً: كيفية النجاح عملياً في إدارة الأزمات

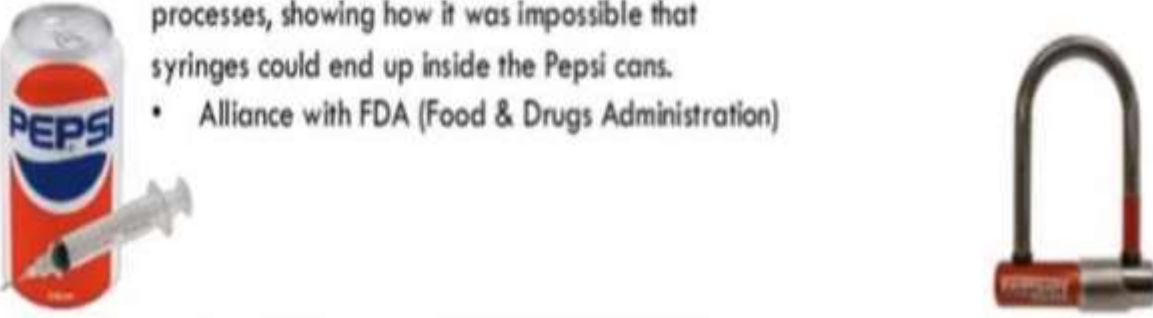
أزمة شركة بيبسي
سنة 1993

Pepsi / Kryptonite

1993: Claims of syringes being found in cans of Diet Pepsi

Contingency plan

- Release of videos showing the different production processes, showing how it was impossible that syringes could end up inside the Pepsi cans.
- Alliance with FDA (Food & Drugs Administration)



خامساً: هل توجد أزمة ؟ أم توجد أزمة في الإدارة ؟

Effective Crisis Management

1. Coordination
2. Workable guidelines
3. Consistent risk matrix
4. One page checklist/
decision tree
5. Pocket sized manuals
6. Wallet cards



Saunders-McDermott
CONSULTING

خامساً: هل توجد أزمة ؟ أم توجد أزمة في الإدارة ؟

GOOD MANAGEMENT PRACTICE	GOOD INNOVATION PRACTICE
Minimize Risk	Manage Risk
Seek Certainty	Embrace Ambiguity
Refuse Failure	Accept\Enable failure
Reward Success	Reward Behaviors
Streamline Processes	Flexible Processes
Short-term Outcomes	Long-term Outcomes

خامساً: هل توجد أزمة ؟ أم توجد أزمة في الإدارة ؟

Difference between 'Bad and Good change':

Bad Change:

- ☐ If it is not broken, don't fix it
- ☐ Functional orientation
- ☐ Inspection of defects
- ☐ Quality not important
- ☐ Accept current processes
- ☐ Development
- ☐ Rigid organizational structure
- ☐ Many organizational layers
- ☐ Hierarchy
- ☐ Individual performance
- ☐ Strong management
- ☐ Leadership only at the top
- ☐ Individual merit reward system
- ☐ Focus on profit

Good Change:

- ☐ Continuous improvement
- ☐ Systems view
- ☐ Prevention of defects
- ☐ Quality is critical
- ☐ Reengineer processes
- ☐ Innovation
- ☐ Flexible organizational structure
- ☐ Few organizational layers
- ☐ Collaboration
- ☐ Team performance
- ☐ Strong management and leadership
- ☐ Leadership everywhere in the organization
- ☐ Team performance reward system
- ☐ Driven by total customer satisfaction

خامساً: هل توجد أزمة ؟ أم توجد أزمة في الإدارة ؟



خامساً: هل توجد أزمة ؟ أم توجد أزمة في الإدارة ؟



**We Are A Crisis
Management Firm With An
International Presence**



Our expertise extends around the world, from America to Sweden. Our practices are taught across the country and our experts glean only the latest techniques off the brightest minds of today.

Our Secret to Success

CU Communications is the developer of Strategic Crisis Communications Theory, a nonverbal communications theory and theory of authenticity. With the practice of our proprietary theory, we add value to public visibility following a crisis.

شكراً لكم