

## منهجية إدارة الأزمات

رقم الاصدار:	1,3	
إعداد	التاريخ	التوقيع
وحدة الجودة	1444 / 6 / 23 هـ 2023 / 1/16 م	
إعتماد	التاريخ	التوقيع
رئيس جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه عيضة بن علي العوفي	1444 / 7 / 24 هـ 2023 / 2/15 م	



# بسم الله الرحمن الرحيم



## فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	المقدمة	4
2	الأهمية	4
3	التعريفات	5
4	المجال	5
5	الأدوار والمسؤوليات	6
6	خطوات إدارة الأزمات	7-6
7	التقييم والمراجعة	7
8	النماذج	7



## 1. مقدمة:

تهتم جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه بالتخطيط لما تريد أن تعمله، ومن ذلك الاستعداد لما قد يحدث في البيئة المحيطة من تغيرات متسارعة وغير متوقعة سواء كان ذلك التغير سياسيا أو اقتصاديا أو وبائيا أو غير ذلك، حيث يؤدي عدم التعامل مع الأزمات بشكل مدروس وسريع إلى حدوث كوارث لا تحمد عقباه؛ لذلك تهتم الجمعية بعلم إدارة الأزمات حتى تتجنب الأزمات المفاجئة التي تعيق سير العمليات بالجمعية، وترتبط هذه المنهجية بمنهجية إدارة المخاطر.

## 2. الأهمية:

تكمن أهمية هذه المنهجية في:

1- دراسة الأزمات والتعرف على كيفية التعامل معها، والسيطرة عليها، وتجنب آثارها السيئة.

2- اتخاذ الإجراءات الوقائية.

3- الاستفادة من الدروس والتجارب.



### 3. التعريفات:

المقصود بها	العبرة
جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.	الجمعية
أي تهديد قد يلحق بالأشخاص والممتلكات، ويؤدي إلى تعطيل سير العمل.	الأزمة
طريقة التغلب على الأزمة والتحكم بضغطها واتجاهاتها والحد من الخسائر لأدنى حد ممكن وتحقيق أقصى المكاسب في زمن قصير.	إدارة الأزمات

### 4. المجال:

تطبق هذه الآلية على الأزمات التي تؤثر على سير العمليات أو قد تؤدي إلى توقفها تماما في جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.



## 5. الأدوار والمسؤوليات:

م	المهمة	المسؤول	الدور المطلوب
1	إعداد منهجية الأزمات المتوقعة	وحدة الجودة	ورش عمل لإعداد المنهجية
2	الاعتماد	مجلس الادارة	الاعتماد
3	التنفيذ	ادارات الجمعية	التنفيذ
4	المتابعة ورفع التقارير	إدارة الجمعية	إعداد التقارير اللازمة

## 6. خطوات إدارة الأزمات:

1- تشكيل لجنة قيادية لإدارة الأزمات بالجمعية ( أمين اللجنة: رئيسة وحدة الجودة)

2- عقد عدة ورش عمل لما يلي:

❖ وضع قائمة بالأزمات المحتملة، وتصنيفها.

❖ تقييم الأزمات المتوقعة (درجة احتمال الحدوث، المهارات المطلوبة للتعامل مع

الأزمة، درجة قدرة الجمعية على التعامل مع الأزمة، فجوة الأداء).

❖ تحليل الأزمات المتوقعة (شدة الخطورة، درجة التحكم فيها، تقييم الأزمة،

التعامل مع الأزمة...).





- ❖ تحديد أكثر الأزمات متوقع حدوثها، وآلية التعامل معها.
  - ❖ حصر الأزمات التي مرت بالجمعية، وأسباب وقوعها، وكيفية التعامل معها (مرحلة ميلاد الأزمة، مرحلة نمو الأزمة، مرحلة نضج الأزمة، مرحلة انحسار الأزمة، مرحلة تلاشي الأزمة).
  - ❖ كيف يتم التعامل مع الخطة الاستراتيجية، والخطة التشغيلية للجمعية وقت الأزمات.
  - ❖ كيفية إعداد الخطط البديلة لمعالجة الأزمات التي قد تحدث لا سمح الله.
  - 3- الاستفادة من مخرجات الورش في وضع خطة لإدارة الأزمات.
  - 4- الرفع بالخطة للمدير العام.
  - 5- اعتماد الخطة من مجلس الإدارة.
  - 6- تعميم خطة إدارة الأزمات ونموذج تقييم مخاطرها المحتملة على مديري الإدارات والحصول على التغذية الراجعة والعمل بموجبها.
  - 7- مراجعة وتقييم خطة إدارة الأزمات بناءً على التغذية الراجعة وتعديل المناسب منها.
  - 8- نشر وتعميم الخطة، وتدريب العاملين عليها، وكيفية التعامل وقت حدوث الأزمات.
  - 9- تنفيذ خطة إدارة الأزمات عند الاحتياج لا سمح الله.
  - 10- المتابعة والتقييم وقياس فعالية إدارة الأزمات وكفاءتها.
  - 11- التحسين والتطوير المستمر.
- 7. التقييم والمتابعة:**
- يتم مراجعة هذه الآلية بداية كل عام ميلادي.

## **8. النماذج:**

### 1- قائمة الأزمات المحتملة.





2- مصفوفة تقييم الأزمات.

3- مصفوفة تحليل الأزمات

4- مصفوفة حصر الأزمات السابقة.

5- نموذج خطة عمل.

6- نموذج تعميم.

7- نموذج متابعة.

الإدارة	الأزمة المحتملة	شدة خطورة الأزمة	درجة التحكم فيها	تقييم الأزمة	القرار المتخذ

تقييم الأزمة تدابير احتياطات السلامة	الأزمة			الأزمة / الضرر	النشاط
	المعدل (ح) (ش)	الشدة (ش)	الاحتمال (ح)		





