أساليب إدارة الأزمة ومعوقات إدارتها في قطاع المياه العراقي

(دراسة ميدانية على مديرية المياه في محافظة بغداد أنموذجًا)

خطة بحث أعدَّت في إدارة الأعمال

إعداد: رولا محمد سوبرة

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

الفهرس

الفهرس	
1	
المقدمة	
2	
مشكلة الدراسة	
5	
اهمية الدراسة	
6	
اهداف الدراسة	
6	
نموذج الدراسة	
7	
فرضيه الدراسة	
8	
المنهج المتبع بالدراسة	
9	
الدراسات السابقة	

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

محتويات الدراسة

16

المراجع العربية

المراجع الاجنبية

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

المقدمة العامة:

يشهد عالم اليوم أعدادًا كبيرة وأشكالًا عديدة من الأزمات، والتي يتفاوت مدى حدوثها بين تلك الأزمات التي تحدث على المستوى الفردي، وبين تلك التي تمس الجماعات على اختلاف تنظيماتها، سواء على المستوى المحلي أو الوطني أو حتى على المستوى العالمي.

وينبغي الاعتراف بأن المنظمات المعاصرة اليوم تواجه أزمات متوالية تهدد بقائها ونموها واستمرارها، نتيجة التغيرات البيئية السريعة أو المفاجئة والتي تعود لأسباب مختلفة قد تكون اقتصادية، أو سياسية، أو ثقافية، أو اجتماعية وأنه ليس في الأزمات حدود معينة، فقد تحدث لكل المنظمات والكيانات بدون استثناء بغض النظر عن حجمها وطبيعة عملها. لذا تعتبر الأزمات من أهم الظواهر في حياة في المنظمات المعاصرة، فالعديد من المنظمات تنفق مبالغ كبيرة من الأموال على الإعلان والأنشطة والعلاقات العامة وتتجاهل حقيقة أنها إذا لم تحسن التعامل مع الأزمات فإنها ستواجه فشل كل الجهود المبذولة لإبرازها بأحسن صورة.

فالأزمات بمختلف أنواعها قديمة قدم التاريخ الإنساني، وهي جزء من نسيج الحياة المعاصرة، وقد ازدادت أهميتها وخطورتها في العصر الحاضر، الذي تميز بأزمات وكوارث من صنع الإنسان، أو من مخاطر طبيعية، كان من آثارها خسائر بشرية ومادية، ولذلك يمكن تسمية العصر الحاضر حقًا عصر الأزمات.

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

كما أن دور المنظمة الحديثة لا ينحصر في مواجهة الأزمات الآنية فقط، بل يتعداها إلى التنبؤ بالأزمات المستقبلية واتخاذ الإجراءات ورسم الخطط واتباع الخطوات اللازمة للتصدي لها قبل حدوثها.

وإن مواجهة هذه الأزمات وغيرها، والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية، لتمكين المؤسسات والمنظمات من البقاء والاستمرارية وتحقيق الأهداف المنشودة، لذلك اتجهت المؤسسات المعاصرة إلى العمل الجاد نحو تبني الأساليب والفلسفات الإدارية التي تواكب متطلبات المرحلة.

ولقد تعاظم الاهتمام بعلم إدارة الأزمات كأسلوب للمستقبل والتكيف مع المتغيرات حيث أضحى كل تنظيم لا ينجو من تأثير الأزمات، وعلم إدارة الأزمات بهذا المعنى تأكيد لاعتراف بحتمية حدوث الأزمات، فالاعتراف بواقع الأزمة وصعوبة التنبؤ بوقوعها ووقت حدوثها يتطلب الاستعداد لها ومجابهتها للتقليل من مخاطرها والاستفادة من سلبياتها، فالأزمات على الرغم من آثارها التدميرية ليست كلها شرًا مستطيرًا، وإنما كانت دافعًا وباعثًا لنهضة علمية عظيمة، والتي أطلق عليها الآثار الإيجابية للأزمات.

وفي الحقيقة يوجد أزمات يمكن السيطرة عليها واحتوائها، بالمقابل توجد أزمات يصعب التنبؤ بحدوثها، وإن تم التنبؤ بحدوثها أو تفسيرها أو معالجتها، وإن عولجت فإنه يصعب التخلص من آثارها التدميرية المترتبة على حدوثها. وهذا يؤكد أن العديد من المنظمات فوجئت بتعرضها لأزمات هزت كياناتها الإدارية دون أن يتوافر لديها الخطط والاستعدادات اللازمة، والقدرة الإدارية للتعامل معها، والاستفادة من آثارها السلبية والإيجابية.

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

وقد تتفاقم النتائج التي تخلفها الأزمات فيما تحدثه من تغييرات مهمة سواء في المجتمعات المتقدمة أو النامية، بل إن الأزمات التي تنتاب المجتمعات النامية تكون إفرازاتها أشد عمقًا وأقوى تأثيرًا نتيجة ضحالة المعرفة لدى متخذي القرارات الإدارية، في كيفية إرساء إدارة متميزة للتصدي للأزمات التي تعصف بين الحين والآخر بأركان هذه المجتمعات.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على أهمية إدارة الأزمات وذلك من خلال التعرف على أهم أصناف المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات في قطاع المياه في العراق. لما لهذه المعوقات من تأثير على مستوى فاعلية الإدارة المعنية لمواجهة الأزمات، وعلى فاعلية القرارات التي يتخذها صانعو القرارات في هذا القطاع، والتي تعمل على عرقلة مسيرة الإدارة عن تحقيق أهدافها المنشودة في هذا في القطاع الذي يحظى في العراق ومنذ عهد الاستقلال باهتمام كبير من قبل القيادة التي حرصت على تنمية قطاع المياه باعتباره الركيزة لتطوير كافة القطاعات التنموية في الدولة.

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

مشكلة الدراسة:

تواجه منظمات القطاعين العام والخاص في العراق أزمات متلاحقة تهدد نموها واستمرارها، نتيجة الأحداث السريعة المتلاحقة، والتي يندر خلالها عدم حدوث أزمات. ويعتبر قطاع المياه في العراق من أهم القطاعات الهامة والتي يتعرض لأزمات متلاحقة تكمن في الموارد المائية بنوعيها السطحية والجوفية، كأزمة شح المياه وتلوثها. وتعتبر مواجهة هذه الأزمات والتغلب عليها أمرًا في غاية الأهمية لإدارة قطاع المياه، من أجل تحقيق النجاح والتقدم في أداء خدماتها وأهدافها المنشودة.

وتكمن مشكلة هذه الدراسة في معوقات الإدارة المعنية بمواجهة الأزمات في قطاع المياه في العراق، والتعرف على علاقتها في شدة تأثير الأزمات. حيث أن هذه المعوقات تعمل على عرقلة الجهود المبذولة من قبل الإدارة للتعامل مع الأزمات بفاعلية والتي تتمثل بما يلي (المعوقات التنظيمية، المعوقات الإنسانية، المعوقات الاقتصادية، معوقات الاتصالات، معوقات المعلومات، المعوقات البيئية والمعوقات التكنولوجية). وهي المتغيرات المستقلة للدراسة، أما المتغير التابع فهو شدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التالية:

1- التعرف على أهم المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات في قطاع المياه فيالعراق.

2- التعرف على مدى تأثير هذه الأزمات في قطاع المياه في العراق.

3- تقديم تحليل موضوعي حول مفهوم الأزمات وإدارتها والتعرف على المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات وتزيد من شدة تأثيرها.

4- تحديد العلاقة بين معوقات إدارة الأزمات ومدا شدة تأثير الأزمات فيقاطع المياه في العراق.

5- اقتراح مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في زيادة الاهتمام بموضوع إدارة الأزمات والتي تعاني منها المنظمات والمجتمعات الإنسانية.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من الاعتبارات التالية:

1- يعد موضوع إدارة الأزمات من المواضيع الهامة التي بدأ الباحثون فالمنطقة العربية بدراستها حديثًا، ويبدو أنه أجريت دراسات قليلة حول هذا الموضوع في قطاع المياه في العراق. 2- يعد تناول موضوع إدارة الأزمات في قطاع المياه قضية بالغة الأهمية، ليتسنى الوقوف على أهم

المعوقات التي تواجهها والتي تتطلب توافر إدارة فاعلة للتعامل مع الأزمات والتخلص من ما يعرقل مسيرها.

3- تبرز أهمية الدراسية بسبب تعرض العراق لأزمة حادة فيقاطع المياه منذ فترة بعيدة.

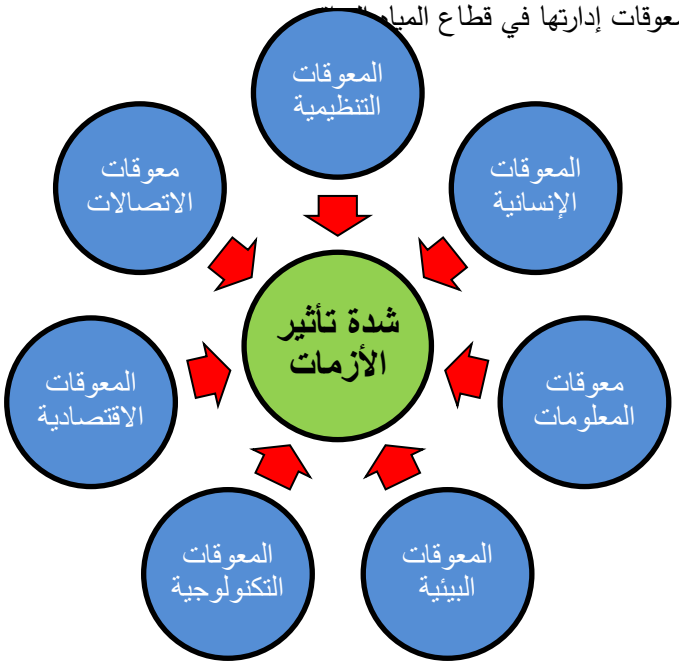
4- يعتبر قطاع المياه في العراق من القطاعات المهمة والعراق لا تزال من الدول النامية ذات الموارد المائية المحددة، لذا فإن قطاع المياه فيها أكثر عرضة للأزمات بشتى أنواعها، بعدة مناسبات وحالات متوقعة وأخرى توصف بالفجائية.

5- كذلك تبرز أهمية الدراسة من تسجيل حالات أزموية واجهت قطاع المياه في العراق سواء مياه الشرب أو مياه الري، أدت إلى زعزعة الثقة بين المواطن وبين الإدارة المسؤولة، مما يستدعي ضرورة البحث في إدارة الأزمات في قطاع المياه والتعرف على أهم معوقاتها وذلك للحد من شدة تأثيرها وتجنُّب وقوعها في المستقبل.

أنموذج ومتغيرات الدراسة:

على ضوء مشكلة وأهداف وفرضيات الدراسة، قامت الباحثة ببناء نموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (معوقات إدارة الأزمات والمتغير التابع شدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق ويوضحه الشكل رقم (1):

شكل رقم (1)



المتغيرات المستقلة

المتغير التابع

أسئلة الدراسة:

أ- ما هي أصناف المعوقات المؤثرة في شدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق؟

ب- ما مدى تأثير هذه الأزمات في قطاع المياه؟.

فرضيات الدراسة:

ترمي هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الأزمات التنظيمية وشدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.

- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الأزمات الإنسانية وشدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.
- الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات المتعلقة بالمعلومات وشدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.
- الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات المتعلقة بالاتصالات وشدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.
- الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الأزمات الاقتصادية وشدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.
- الفرضية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الأزمات البيئية وشدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.
- الفرضية السابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الأزمات التكنولوجية وشدة تأثير الأزمات في قطاع المياه في العراق.

منهجية الدراسة:

- أسلوب الدراسة:

توصف هذه الدراسة على أنها دراسة ميدانية لجمع البيانات الأولية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة الموجودة في الواقع ووصفها وصفًا دقيقًا، ومن

تم تحليل الظاهرة وتفسيرها بهدف الوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه، وقد تم استخدام أسلوب الاستبانة لتحقيق أهداف هذه الدراسة.

- أساليب جمع البيانات:

تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة على المصادر التالية:

1) المصادر الثانوية: واشتملت على الكتب والمقالات، والدراسات المنشورة، ورسائل الماجستير، والقوانين، والتقارير السنوية، والمواقع الالكترونية، وذلك من أجل توضيح المفاهيم المتعلقة بالدراسة، وبناء الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى وضع الفرضيات.

2) المصادر الأولية: وتمثلت في الاستبانة التي تم إعدادها بهدف اختبار الفرضيات، حيث تم تصميم نموذج الاستبانة، وتم صياغة فقراتها بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.

التعريفات الإجرائية:

- **معوقات إدارة الأزمات:** وهي تلك المعوقات التي تعمل على عرقلة مسيرة الإدارة المعنية في مواجهة الأزمات وتزيد من شدة تأثيرها وهي: (المعوقات التنظيمية، المعوقات الإنسانية، المعوقات الاقتصادية، المعوقات التكنولوجية المعوقات البيئية، معوقات المعلومات، معوقات الاتصالات).

- **قطاع المياه في العراق:** هو ذلك القطاع الذي يتكون من وزارة المياه والري وهي تعتبر الإدارة العليا، ومن سلطة المياه التي تعتمد على الجانب الفني، والتي تهتم بالمصادر المائية في العراق سواء فيداخل الأرض أو على سطحها مثل (الآبار الجوفية والسدود).

- **الأزمة:** هي عبارة عن حالة طارئة أو موقف مفاجئ استثنائي تتعرض إليه الإدارة عند اتخاذ قراراتها في قطاع المياه في العراق وقد تعود الأزمة إلى أخطاء إنسانية أو فنية حيث تتطلب اتخاذ إجراءات سريعة لمواجهتها.

الدراسات السابقة:

- **دراسة ياسر فليحات(2020):**هدفت إلى التعرف على اتجاهات الأفراد نحو مدى توافر نظام لإدارة الأزمات في مراحله المختلفة منفردة، ومجتمعة في أمانة عمان الكبرى، وذلك وصولاً لتحديد مدى الاستعداد والجاهزية التي تتمتع بها المؤسسة في التعامل مع الأزمات، وكذلك تحديد مدى العلاقة القائمة بين مراحل نظام إدارة الأزمات بعضها ببعض، وتوصلت نتائج الدراسة إلى توفر نظام لإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى بدرجة متوسطة في مراحل اكتشاف إشارات الإنذار، والاستعداد والوقاية، والتعلم، في حين يتوفر ذلك النظام بدرجة عالية نسبياً في مراحل احتواء الأضرار، واستعادة النشاط، كما تبين وجود خلل في نظام إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى في المراحل التنفيذية والعلاجية واحتواء الأضرار، استعادة النشاط أعلى منها في المراحل الوقائية والتخطيطية، اكتشاف إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، والتعلم.

- **دراسة ياسر الرشيدي(2019):**هدفت إلى التعرف على طبيعة عمليات اتخاذ القرارات حيال الأزمات الوظيفية، توصلت نتائجها إلى أن مستويات وجود المراحل الخمس (اكتشاف إشارات الإنذار، والاستعداد والوقائية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في حالة اتخاذ القرارات

في ظروف الأزمات تتذبذب في كافة المتوسط، وبالتالي تبرز الحاجة لجعلها في مستويات أعلى استبعاداً لاحتمالات بروز حالات الإرباك والفوضى، وبالتالي الهدر في الإمكانات، وفي حالة السيطرة على المعوقات والتي ثبت أن لها علاقة سلبية دالة إحصائياً مع مستويات القدرة على التعامل مع الأزمات من شأنه أن يرفع مستوى القدرة على التعامل معها إلى مرتبة أعلى.

- **دراسة جابر الشمراني(2019):**هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تعامل العاملين في مؤسسات التعليم العالي في السعودية مع الأزمات، كما وهدفت إلى التعرف على أهم المعوقات الإدارية التي تواجه العاملين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي في السعودية، وقد تكونت عينة الدراسة من (866) فرداً من العاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبيان، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان أبرزها استجابة العاملين بدرجة عالية في التعامل مع الأزمات من خلال الإفادة من عمليات المراحل الخمس مرتبة حسب أهميتها: التعلم، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط، احتواء الأضرار، وجاءت الاستجابة لاكتشاف اشارات الانذار بدرجة متوسطة، كما وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في التعامل مع الأزمات تعزى إلى العمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع.

- **دراسة زياد عثمان (2016):**تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر منهجية علمية لإدارة الأزمات بقطاع الكهرباء الليبي بالمنطقة الشرقية واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكانت عينة البحث على القيادات الإدارية بالمنطقة الشرقية وهم: مديرو الإدارات والمحطات ومساعديهم ومديرو الدوائر المركزية بالإضافة إلى أعضاء لجنة إدارة الأزمة، واتضح من النتائج

أن كلاً من القيادة والتقييم والتوجيه وتشكيل فرق العمل، تتوفر بدرجة مرتفعة، أما اتخاذ القرار والتنظيم والاتصالات والتخطيط تتوفر بدرجة متوسطة وخلصت الدراسة بأن توفر منهجية علمية لإدارة الأزمات بقطاع الكهرباء متوفر بدرجة متوسطة.

- **دراسة منذر الزهار(2015):** حملت عنوان دور القيادة في إدارة الأزمات بين الطرح النظري والممارسة العملية، حيث تناولت هذه الدراسة الأطر المفاهيمية للأزمة من خلال إدراج أهم تعريفاتها، وكذا خصائصها وعلاقاتها التبادلية مع بعض المصطلحات المشابهة لها وأسبابها، ثم تطرق الباحث إلى متطلبات إدارة الأزمة وأسسها وإلى استراتيجيات وأهداف إدارة الأزمات ثم أدرج الباحث أهم المفاهيم والنظريات التي حاولت تفسير القيادة ، وعملية صنع القرار أثناء الأزمات، ثم حاول الباحث في فصل آخر إسقاط بعض المفاهيم التي تطرق إليها على أزمة الإسمنتي الجزائر بين سنتي 2014 و 2015م، وكيف تعاملت (وزارة التجارة) مع هذه الأزمة.

- **دراسة عمار اليوسف (2013):**تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مراحله المختلفة منفردة ومجتمعة في المستشفيات الحكومية بغزة، هذا واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث كان حجم العينة(600) موظف، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد انخفاض في مراحل إدارة الأزمات في كل مرحلة من مراحله وفي مراحله مجتمعة، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند (0.01) بين مراحل إدارة الأزمات بعضها مع بعض.

- **كتاب للدكتور رجب عبد الحميد(2008):** بعنوان استراتيجية التعامل مع الأزمات والكوارث دراسة نظرية وتطبيقية)، حيث تم تقسيم محتوى الدراسة إلى عشرة فصول، تطرق فيها الباحث

إلى مفاهيم أساسية حول الأزمات من خلال التطرق إلى تعريفها وخصائصها وأسباب نشوئها ومراحلها، وكذا تصنيف الأزمات ومناهج تشخيصها، كما حاول عرض المهارات الأساسية الواجب توافرها في التعامل مع الأزمات، كما شملت هذه الدراسة عملية التخطيط لمواجهة الأزمات وأوضح الباحث أهم المتطلبات والاحتياجات التي يتم بناء عليها التعامل مع الأزمات والكوارث ليتم التطرق بعدها إلى قيادة الأزمات وفريق المهام الأزموية، كما حاول الباحث عرض دور المعلومات والاتصالات والإعلام في التعامل مع الأزمات، وفي فصل آخر إلى عملية صنع القرار لمواجهة الأزمات، وفي فصل أخير تطرق الباحث إلى سيناريوهات التعامل مع الأزمات، كما أدرج الباحث في هذه الدراسة أمثلة تطبيقية، فقد تناول حالة تطبيقية للتخطيط في حالة الأزمات، كما قدم بعض النماذج التطبيقية للتعامل مع الأزمات.

– **دراسة الخشالي والقطب (2007)**:التي اهتمت بالتعرف إلى مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها، تم التوصل إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية للأزمات التي تواجهها وأن الأهمية النسبية لجميع مراحل إدارة الأزمات جاءت بمستوى متوسط.

– **دراسة عفاف محمد الباز(2001)**: تحت عنوان دور القيادة في إدارة الأزمات، حيث تناولت هذه الدراسة ماهية الأزمة وأهم مراحلها وتحليل آليات إدارة الأزمات، وكذلك التعرف على خصائص القيادة و إبراز دور القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات، وتطرقت إلى أزمة بنك الاعتماد والتجارة المصري، وأكدت الباحثة أن الأزمات تأتي متعاقبة وهي من صنع البشر، وأن المنظمات لا تسعى فقط للمواجهة، لكنها تسعى لمنع حدوثها، كما أكدت الباحثة أن للقيادة غير

التقليدية أهمية في إدارة الأزمات وجعل منظماتها مستعدة للأزمات وليست هدفًا لها، فالقيادة الإبداعية هي القادرة على التعامل مع الموقف الأزموي، وقد اقترحت الباحثة بعض الاستراتيجيات لتفعيل دور القيادة في الأزمات.

- **دراسة سمير عبد الله، (2017):** التعرف إلى أنواع وشدة الأزمات التي تمر بها البنوك الأردنية، إضافة إلى قياس مدى قدرة هذه البنوك على مواجهة هذه الأزمات. وبينت النتائج أن تعرض البنوك الأردنية للأزمات الداخلية يفوق بنسبة ضئيلة تعرضها للأزمات الخارجية، كما يوجد نظام لإدارة الأزمات في هذه البنوك وان استرشاد إدارة البنوك بمراحل إدارة الأزمات يقلل من تأثيرها السلبي كثيرًا.

- **دراسة (Ogunleye, 2014):**فحصت أبعاد نظام إدارة الازمة في الشركات باستخدام اسلوب تحليل المحتوى وذلك بالتطبيق على شركتي تويوتا لتصنيع السيارات وشركة النفط البريطانية PB، مع الاشارة بشكل خاص إلى الاستدعاء الأخير الذي قامت به شركة تويوتا لسياراتها بسبب عيوب في التصنيع والتسرب النفطي في خليج المكسيك عام 2010 بسبب انفجار وغرق منصة بحرية لاستخراج النفط تابعة لشركة النفط البريطانية. وتم تقييم فاعلية انظمة ادارة الازمات في الشركتين المذكورتين وتحديد الدروس التي ينبغي على الشركتين تعلمها من الأزمات التي مرت بها، كذلك خلصت الدراسة إلى اقتراح استراتيجيات لإدارة الأزمات بفاعلية أكبر.

- **محتويات الدراسة**

تمّ تقسيم البحث مبدئياً إلى:

- مقدمة عامة وثلاثة فصول على النحو الآتي:

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

الفصل الأول: نطاق تعريفي ادارة الازمات

- مفهوم ادارة الازمات
- مراحل ادارة الازمات
- منهج ادارة الازمات
- اسباب نشوء الازمات

الفصل الثاني: نطاق تعريفي الامن المائي ويتضمن العناوين التالية:

- مفهوم الامن المائي
- مصادر المياه في العراق
- الخيارات المتاحة لتحقيق الامن المائي في العراق

❖ **المراجع العربية:**

1. الدهلوي محمد جاسم محمود، "إدارة الأزمات حوادث الطوارئ في مستشفى اليرموك التعليمي" بحث دبلوم عالي مستشفيات جامعة بغداد–كلية الادارة والاقتصاد ، 2005.
2. العبيدي، نماء جود "الأنماط القيادية وعلاقتها بمراحل إدارة الأزمة، دراسة ميدانية في هيئة الكهرباء وتشكيلاتها"، رسالة ماجستير/ إدارة عامة، جامعة بغداد–كلية الادارة والاقتصاد ، 2002.
3. القحطاني، سمحي ،دور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002.
4. القطاونة، أيمن؛ إدارة الأزمات المصرفية وأثرها على المزيج التسويقي؛ رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، 2008..
5. بدري، سحر جلال؛ أثر متغيرات البيئة الخاصة في فاعلية إدارة الأزمات، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2001.
6. حمدونة، حسام الدين ،ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة ،أطروحة ماجستير، الجامعة الإسلامية –غزة،2006.
7. عالية مراد؛ أثر ادراك الازمة التنظيمية في استراتيجية نظام المعلومات الادارية، اطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال،2006.

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

8. عودة، رهام راسم، واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ،2008.

9. غانم، حنان؛ أثر الأزمة المالية الدولية في العائد والمخاطرة دراسة تطبيقية؛ اطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال،2006.

10. محمد جوان إبراهيم، (2002)"الأزمة التسويقية وكيفية التعامل معها، دور العلاقات العامة في معالجتها"، رسالة ماجستير. جامعة دمشق.

11. لفتة، خالد صبار، " أثر خصائص المعلومات وإدارة الأزمة في تنفيذ الإستراتيجية، رسالة ماجستير، جامعة بغداد–كلية الادارة والاقتصاد، 2001.

12. البريت، ستيف، " أدارة الأزمات: فن الدفاع عن النفس للشركات "، خلاصات كتب المدير ورجال الإعمال، الشركة العربية للإعلام العلمي، شعاع ، القاهرة، العدد 3، 1998.

13. الدوري، زكريا مطلك، " الأزمة التنظيمية، مفهومها، أسبابها، سبل معالجتها، مجلة الدراسات العليا، السنة (2)، العدد (8)، 2000.

14. الفيحان ،إيثار عبد الهادي محمد استراتيجية أدارة الأزمات: تأطير مفاهيمي – على وفق المنظور الإسلامي، بحث منشور، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد– جامعة بغداد،2009.

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

15. جبر، رامي، "إدارة الأزمات: استراتيجيات وتكتيك، مجلة آفاق اقتصادية، مجلد (21)، العدد (4)، 2001.

16. عبد الهادي, محمد فتحي, "اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات", مجلة كلية الآداب, العدد (15). بغداد،2000.

17. محمد شومان، (2001) الأزمات وأنواعها، صحيفة يومية تصدرها مؤسسة الجزيرة للصحافة والطباعة و النشر عبر الإنترنت، السعودية.

18. علاء أحمد صلاح أدارة الأزمات التخطيط لما قد لا يحدث. تعريب مركز الخبرات المعنية بالإدارة ،القاهرة.

19. كوكس داني، وهوفر، جون (1998). "القيادة في الأزمات". ترجمة هاني خلجة وريم سلطاوي. بيت الأفكار الدولية، الولايات المتحدة الأمريكية،.

20. رضا عبد الجبار سلمان وعباس حمزة الشمري ، التحديات التي تواجه الأمن المائي العراقي والحلول المقترحة لمواجهتها ، مجلة القادسية للعلوم الإنسانية ، المجلد 15 ، ، 2012

21. ثائر محمد رشيد وعلاء علاء حسين ، استخدام الموارد المائية في ظل تحديات الأمن المائي العراقي ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، العدد 103 ،المجلد 24 ،جامعة بغداد 2018

22. عبد المطلب محمد عبد الرضا، شحة المياه أسبابها نتائجها وطرق عالجها العراق انموذجا الهيئة العامة للمساحةً ، بغداد ، 2017

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

23. سالم محمد عبود وزياد محمد عبود، صناعة العطش ومستقبليات حرب المياه دراسة في الوطن العربي والعراق، دار الدكتور ، ط1 ،بغداد ، 2018

24. ضياء يعقوب بشو ، مياه العراق بين المواقع والإدارة المستدامة المتداولة ، مجلة الثقافة الجديدة ، العددان بغداد ، أيلول ، 2015

25. نظير الأنصاري ، السياسات الخاصة بالموارد المائية في العراق ، سلسلة دراسات مركز البيان للدراسات والتخطيط ، كانون الثاني ، بغداد ، 2016

26. محمد صبري إبراهيم ، السياسة المائية في العراق وانعكاساتها على التنمية المستدامة بعد عام 2003 ،الساقي للطباعة والنشر، ط1 ،2017

27. إدارة الازمات الادارية، للكاتب : زاهد محمد ديري، دار الابتكار للنشر والتوزيع 2017

❖ **المصادر الاجنبية**

1. ***"The 25 crises that shaped history", thenewhumanitarian, Retrieved 12/1/2022. Edited.***
2. ***"5 Global Crises the world can't ignore in 2021", wvi., Retrieved 12/1/2022. Edited***
3. ***"The 25 crises that shaped history", thenewhumanitarian, Retrieved 12/1/2022. Edited***

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)

4. ***OF THE WORST HUMANITARIAN CRISES TO KNOW IN 2022",*** ***concernusa, 22/12/2021, Retrieved 12/1/2022. Edited***
5. ***A. S. Harnby, E. R. Gatenly and H. Inakefild, The Adranced Learner's Dictionary of Current English, London, Oxford Univ., 1969***
6. ***Fink, Crisis Management Planning for the Inevitable, AMACON, New York, 1986***
7. ***Jonathan M. Roberts, "Decision Making During International Crisis, London, Macmillan Press Ltd., 1988***
8. ***Mitroof, 101, 2001, Manginy corporate crisis, book review Vol. 35, No. 3 24.***
9. ***Random H,hoice dictionary of English language,newyork,1969 25.***

تم إعداد هذا البحث من قبل: رولا محمد سوبرة (ماجستير تخصصي في التربية/ في الادارة التربوية)