

الآية

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَإِذَا أَنْعَمْنَا عَلَى الْإِنْسَانِ أَعْرَضَ وَنَاءَ بْجَانِبِهِ وَإِذَا مَسَّهُ

الشَّرْ فُذُو دَعَاءَ عَرِيضٍ ﴾

صدق الله العظيم

إهداء

إلى أمي الغالية

إلى روح أبي الغالي رحمة الله

إلى زوجي العزيز

إلى أبنائي الأحباء

أهديكم هذا البحث المتواضع

الشكر والعرفان

(احمد الله واشكره أولا وأخيرا)

أقدم شكري إلى أساتذتي الكرام في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الذين
نوروا طريقنا بالعلم والمعرفة وقدموا لنا علمهم وخبرتهم وصبروا معنا حتى اكملنا دراستنا
هذه والحمد لله وأتمنى من الله تعالى أن يزيدهم من فضلة وينير طريقهم وأن يعم عليهم
وافر الصحة والعافية ويوفقهم في مسيرتهم العلمية والعملية.

اشكر أيضا أستاذي الجليل المحترم الدكتور / حسين عمر عثمان وذلك لمجهوده الذي
بذله ليخرج هذا البحث بصورته النهائية وأتمنى من الله أن يعم عليه وافر الصحة والعافية
والتوفيق والتقدم في حياته العلمية والعملية.

وأخيرا اشكر جميع المسؤولين والعاملين في شركة النيل الأبيض لعمليات البترول والذين
سهلوا لي الطريق للاستفادة من المعلومات التي ذودوني بها ولم يبخلوا علي بها وأتمنى
من الله تعالى أن يسهل أمورهم ويعم عليهم بالبركات ويوفقهم إلى ما فيه الخير.

فهرس البحث

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	الآية	أ
2	الإهداء	ب
3	الشكر والعرفان	ج
4	فهرس الموضوعات	د
5	فهرس الجداول	ز
6	فهرس الأشكال	ح
7	ملخص البحث	ط
8	Abstract	ك
9	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
10	المقدمة	2
11	أهمية البحث	3
12	مشكلة البحث	3
13	فروض البحث	4
14	أهداف البحث	4
15	منهج البحث	5
16	مصادر البيانات والمعلومات	5
17	حدود البحث	5
18	مجتمع الدراسة	5
19	هيكل البحث	5
20	الدراسات السابقة	6
21	الفصل الثاني : (الإطار النظري للبحث) مفهوم الأزمة	
22	المبحث الأول : مفهوم الأزمة	
23	المقدمة	10
24	تعريف الأزمة	11
25	خصائص الأزمة	17
26	أسباب نشوء الأزمات	18
27	مراحل تطور الأزمة	19
28	المبحث الثاني: أنواع الأزمات وتقسيماتها	
29	أنواع الأزمات وتقسيماتها	23
30	الفصل الثالث : مفهوم إدارة الأزمات	
31	المبحث الأول : إدارة الأزمات	
32	المقدمة	30
33	مفهوم إدارة الأزمات	30
34	أهداف إدارة الأزمات	32
35	مبادئ إدارة الأزمات	33
36	مراحل إدارة الأزمات	34

35	التخطيط لإدارة الأزمات	37
35	مفهوم التخطيط لإدارة الأزمات	38
36	أهمية التخطيط لإدارة الأزمات	39
36	أهداف التخطيط لإدارة الأزمات	40
37	متطلبات التخطيط لإدارة الأزمات	41
38	مبادئ التخطيط لإدارة الأزمات	42
39	مراحل عملية التخطيط لإدارة الأزمات	43
	المبحث الثاني : المتطلبات الأساسية وطرق وأساليب إدارة الأزمات	44
48	المتطلبات الأساسية لإدارة الأزمات	45
54	الطرق التقليدية لإدارة الأزمات	46
57	الطرق غير التقليدية لإدارة الأزمات	47
61	المنهج المتكامل لإدارة الأزمات	48
64	الوصايا العشرة للتعامل مع الأزمات	49
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	50
	المبحث الأول : الدراسة التطبيقية (شركة النيل الأبيض لعمليات البترول)	51
66	المقدمة	52
66	البترول في السودان	53
67	نبذة تاريخية عن الشركة	54
68	أهداف الشركة	55
69	الهيكل التنظيمي للشركة	56
70	المبحث الثاني : تحليل البيانات واختبار الفرضيات	57
	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات	58
109	النتائج	59
110	التوصيات	60
111	المصادر والمراجع	61
113	الملاحق	62

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
-------	--------	--------

72	جدول رقم (1-2-4)	1
73	جدول رقم (2-2-4)	2
74	جدول رقم (3-2-4)	3
75	جدول رقم (4-2-4)	4
76	جدول رقم (5-2-4)	5
77	جدول رقم (6-2-4)	6
79	جدول رقم (7-2-4)	7
82	جدول رقم (8-2-4)	8
84	جدول رقم (9-2-4)	9
87	جدول رقم (10-2-4)	10
90	جدول رقم (11-2-4)	11
93	جدول رقم (12-2-4)	12
94	جدول رقم (13-2-4)	13
96	جدول رقم (14-2-4)	14
97	جدول رقم (15-2-4)	15
99	جدول رقم (16-2-4)	16
100	جدول رقم (17-2-4)	17
102	جدول رقم (18-2-4)	18
103	جدول رقم (19-2-4)	19
105	جدول رقم (20-2-4)	20
106	جدول رقم (21-2-4)	21

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1	شكل رقم (1-2-4)	72

73	شكل رقم (2-2-4)	2
74	شكل رقم (3-2-4)	3
75	شكل رقم (4-2-4)	4
76	شكل رقم (5-2-4)	5

ملخص البحث

يركز هذا البحث على إن الأزمات التي تحدث في المنظمات أو المؤسسات ما هي إلا تغييرات مفاجئة تطرأ على البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة أو المؤسسة , والحقيقة التي يفترض أن نقف أمامها كثيراً كي نعيها وندركها هي عدم وجود دولة في العالم محصنة تماماً من الأزمات ، لقد رافقت الأزمات الإنسان منذ أن وجد على هذه الأرض وتعامل معها وفق إمكانياته المتاحة للحد من آثارها , ورغم قدم هذه الأزمات عبر الحضارات المتعاقبة , إلا أن الاهتمام بعلم إدارة الأزمات لم يبرز إلا حديثاً نتيجة تعدد الكوارث المدمرة من ناحية ، والنهضة التكنولوجية والتنموية في جميع أنحاء العالم من ناحية أخرى , وكثيراً ما يقال إن كل أزمة تحتوي بداخلها سلبيات وإيجابيات يمكن أن يستفيد منها الإنسان في مسيرته التنموية ، وإن مجالات الأزمات الإدارية كثيرة ومتعددة ولا نستطيع حصرها أو تصنيفها بل يمكن القول إن الأزمات قد تأتي لسبب مفاجئ أو كوارث أو عوارض أو إهمال , كما أن بعض الأزمات تحدث خارج نطاق سيطرة الإدارة , و قد تطرقنا إلى موضوع **كفاءة إدارة الأزمات في منظمات الأعمال السودانية** بالتطبيق على (شركة النيل الأبيض لعمليات البترول) .

وفي هذا البحث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تناول خمسة فصول وهي كالآتي : **في الفصل الأول** الإطار العام للدراسة , **الفصل الثاني** الإطار النظري وشمل مفهوم الأزمة وتعريفها , وأسباب نشو الأزمات ومراحل تطورها , وأنواع الأزمات وتقسيماتها , **الفصل الثالث** شمل مفهوم إدارة الأزمات وتعريفها , وأهداف ومراحل إدارة الأزمات , والتخطيط لإدارة الأزمات وكذلك شمل هذا الباب المتطلبات الأساسية للإدارة الأزمات والطرق والأساليب المتبعة لإدارة الأزمات وهي (**تقليدية , وغير تقليدية , والمنهج المتكامل**) أما في الجانب العملي قام الباحث بتوزيع استبيانات على مجموعة من العاملين في شركة النيل الأبيض لعمليات البترول لاختبار صحة فروض الدراسة .

وتوصل الباحث في نهاية البحث إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي :-

- أكدت الدراسة على أهمية وضرورة توفير إدارة خاصة للأزمات مع توفير ما يلزمها .

- أظهرت الدراسة أن جميع العاملين في المنظمة لديهم معرفة شاملة عن الأزمة وكل ما يتعلق بها من مفهوم وأسباب وأنواع الخ...
- أظهرت الدراسة أن حدوث الأزمات يؤثر على المنظمة خاصة على أهدافها وسياساتها .
- أكدت الدراسة على أهمية وضع نظام معلومات متكامل عن الأزمات .
- أكدت الدراسة على أهمية دعم الإدارة العليا لإدارة الأزمات ودعمها ماديا ومعنويا.
- أكدت الدراسة أن إدارة الأزمات هي مسؤولية جميع العاملين في المنظمة بمختلف المستويات .
- ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وهي كالآتي :-**
- إنشاء مركز خاص لإدارة الأزمات .
- رفع الوعي بين العاملين بأهمية إدارة الأزمات وتدريبهم .
- تكوين فريق متدرب يسمى فريق إدارة الأزمات .
- تأمين شبكة اتصالات متطورة دائمة التجهيز.
- التطوير والتحسين المستمر في مجال إدارة الأزمات .
- القضاء على الأزمة في مراحلها الأولى إذا أمكن ذلك .
- استخدام الأساليب العلمية المتبعة للقضاء على الأزمة .
- متابعة ورصد التغيرات والمشكلات الداخلية والخارجية

Abstract

This research highlights the crises took place in business organizations and considers them as unexpected changes in internal or external environment. The most important fact there is no single country in the world could be immunized from crisis. In fact, the origin of crisis is dated back to the creation of humankind on the earth, and since then, human being coexists with crisis as per their capacity in order to limit its effect. Despite that crisis is old and took place across successive civilizations eras, but the significance of crisis management as a science has emerged recently. This is due to numerous devastating crisis and technological and global development. The crisis management is wide and various field and it is not easy to classify or count. Therefore, crisis could take place for unexpected incident or disaster or obstacles or negligence as well as some crises are uncontrollable by management. In fact, this research has focused on the efficiency level of crises management in business organizations, with reference to the case study of White Nile Petroleum Operations Company.

The analytical descriptive method has been used in this research which includes five chapters as follows: the general framework of the study in chapter one and the theoretical framework including definition and concept of crisis, the causes for crises emergence and their development stages as well as their types in chapter two. The content of chapter three are the definition and concept of crises management, objectives and stages of crises management, planning of crises management, basic requirements for crises management and methods and techniques followed for crises management (traditional and non-traditional methods as well as integrated approach).

The researcher tested the hypothesis by the analysis of data with respect to the questionnaire distributed to some of the senior and supervisor staff of White Nile Company. In the end,

The researcher came with a number of findings such as:-

- The study emphasizes the importance of establishing specific administration for crises and should be equipped with the necessary requirements.
- The study confirms that all employees have full information about crises.
- The study shows that outbreak of crises would badly affect the company in terms of its objectives and policies

- The study emphasizes that it is necessary to establish an integrated information system on crises.
- The study ensures the importance of higher administration support for crises management financially and morally.
- The study confirms that crises management is the responsibility of all staff at different levels.

Further recommendations are as follows:-

- Establish specific centre for crises management.
- Increase awareness of staff about the significance of crises management and provide training.
- Create a trained team work named crises management team.
- Establish an advanced communication system fully equipped with requirements.
- Improve and develop crises management continuously.
- End the crisis at its early stage if it is possible.
- Use scientific techniques followed to end the crisis.
- Identify and follow-up internal and external changes and problems.

.