



كلية الآداب
قسم الاجتماع

إدارة الأزمات وتأثيرها على تنمية المؤسسة دراسة ميدانية على الهيئة الملكية بالجبل وينبع

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الآداب

من الباحث

نايف فهد المقاطي

إشراف

الأستاذ الدكتور

عبد الله محمد عبد الرحمن

أستاذ علم الاجتماع

كلية الآداب . جامعة الإسكندرية

الأستاذ الدكتور

إجلال إسماعيل حلمي

أستاذ علم الاجتماع

كلية الآداب . جامعة عين شمس

1435هـ - 2013 م



كلية الآداب

قسم الإجتماع

صفحة العنوان

اسم الباحث: نايف فهد المقاطي

اسم الرسالة : إدارة الأزمات وتأثيرها على تنمية المؤسسة

دراسة ميدانية على الهيئة الملكية بالجبل وينبع

الدرجة العلمية: الدكتوراه في الآداب.

القسم التابع له: قسم الإجتماع.

الكلية: الآداب.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة التخرج:

سنة المنح: 2013



كلية الآداب
قسم الاجتماع

رسالة دكتوراه

اسم الطالب: نايف فهد المقاطي

اسم الرسالة: إدارة الأزمات وتأثيرها على تنمية المؤسسة

دراسة ميدانية على الهيئة الملكية بالجبل وبنبع

اسم الدرجة: دكتوراه

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

رئيساً ومشرفاً

أ.د. / إجلال إسماعيل حلمي

أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب . جامعة عين شمس

مشرفاً

أ.د. / عبد الله محمد عبد الرحمن

أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب . جامعة الإسكندرية

مناقشاً

أ.د. / أحمد مجدي حجازي

أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب - جامعة القاهرة

مناقشاً

أ.د. / سعيد أمين ناصف

أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب - جامعة عين شمس

الدراسات العليا

بتاريخ / /

أُجيزت الرسالة:

ختم الإجازة:

موافقة مجلس الجامع ة

موافقة مجلس الكلية



رَفَعَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا

مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ

بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

صدق الله العظيم

سورة المجادلة (الآية ١١)

إهداء

إلى من تمنى أن يرى هذا العمل ... إلى من
دفعني إلى العلم والفخر والاعتزاز به:

أبي

إلى معنى الحب والحنان والتفاني ... إلى
بسمة الحياة وسر الو جود ... إلى من كان
دعاؤها سر نجاحي، أطال الله تعالى في
عمرها ومتعها بوافر الصحة والعافية:

أمي

إلى من هم أقرب إليّ من روعي ... وسندي
في هذه الدنيا:

أبنائي

إلى من لا تحلو الدنيا إلا بوجودهم:

أهلي وأصدقائي

إلى رفيقة دربي ... التي تشاركني كل
أحلامي وطموحاتي:

زوجتي

شكر وتقدير

يتقدم الباحث بأسمى آيات الشكر والعرفان والتقدير إلى كل السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بقسم الاجتماع بجامعة عين شمس، الإسكندرية، القاهرة . على ما قدموه للباحث من العون والنصيحة العلمية والحياتية والمساعدة العلمية والإنسانية. مما جعل البحث يخرج على الصورة التي بين أيديكم . وإن كان هناك كمال في الدراسة ، فالفضل يرجع إلى أساتذتي الكرام، وإن كان هناك نقص فهو يرجع إلى الباحث ، على الرغم من أن الباحث بذل كل ما يستطيع من الجهد والبحث والدراسة والوقت للوصول بهذه الدراسة إلى مرحلتها الأخيرة، ويكفني شرف المحاولة .

وعندما أتقدم بالشكر فإنني أخص بالذكر السيدة الفاضلة الأستاذة الدكتورة / **إجلال إسماعيل حلمي** . أستاذ علم الاجتماع بجامعة عين شمس ، والمشرى على البحث . أشكرها على كل ما قدمته للباحث من النصيح والتوجيه والإرشاد والملاحظات العلمية الدقيقة . فلقد أضافت بعلمها وخبرتها الكثير إلى الدراسة وأخرجتها إلى حيز الوجود .

أيضاً السيد الأستاذ الدكتور / **عبد الله محمد عبد الرحمن** . أستاذ علم الاجتماع بجامعة الإسكندرية . فقد كان لي الشرف أن يكون أستاذي برسالة الماجستير ، وأيضاً الدكتوراه التي بين أيديكم . أشكره على كل ما قدمه لي من الملاحظات العلمية القيمة والنصح والتوجيه .

أيضاً أتقدم بالشكر والعرفان إلى السيد الأستاذ الدكتور / **أحمد مجدي حجازي** . أستاذ علم الاجتماع بجامعة القاهرة . أشكره على قبول مناقشة الطالب، وإضافة الكثير إلى قيمة البحث وعلى كل ما قدمه لي .

أيضاً أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان للسيد الأستاذ الدكتور / **سعيد أمين ناصف** . أستاذ علم الاجتماع بجامعة عين شمس . أشكره على قبوله مناقشة الطالب، وعلى الملاحظات العلمية وتوجيه الباحث والدراسة إلى الطريق الصحيح .

أشكر كل من ساندني وأرشدني وأثار لي الطريق وأخذ بيدي ، والحق أن أقول ، أنني لم أشعر بغربة قط ، وأنا في بلدي الثاني وبين أخوة لي وزملاء وأساتذة وشعب كريم . أشكر الجميع على كل المساعدات والتعاون والله من وراء القصد ،،،

الباحث
نايف فهد المقاطي

فهرس الدراسة

رقم
الصفحة

الموضوع

الفصل الأول: (مقدمة منهجية، الإطار النظري والمنهجي

| | |
|----|-------------------------------|
| 1 | (للدراسة) |
| 2 | - تمهيد |
| 3 | - إشكالية الدراسة |
| 5 | - أهمية الدراسة |
| 8 | - أهداف الدراسة |
| 9 | - تساؤلات الدراسة |
| 9 | - الإطار النظري للدراسة |
| 10 | - تقسيم الدراسة |

الفصل الثاني : (المفاهيم الأساسية والدراسات

| | |
|----|----------------------------------|
| 12 | السابقة) .. |
| 13 | تمهيد |
| 14 | أولاً : المفاهيم الأساسية |
| 14 | الدراسة..... |
| 16 | |
| 19 | ١. مفهوم الإدارة |
| 21 | ٢. مفهوم الأزمة..... |
| 24 | ٣. مفهوم إدارة الأزمات..... |
| 26 | ٤. مفهوم المؤسسة أو التنظيم..... |
| 28 | ٥. مفهوم تنمية المؤسسة..... |
| 29 | ٦. مفهوم |
| 44 | الفاعلية..... |
| | ٧. مفهوم الثقافة التنظيمية..... |
| | ثانياً : الدراسات السابقة |
| | |
| | خاتمة وتعقيب |

الفصل الثالث : (المدخل النظرية والسوسيولوجية

المفسرة للإدارة ، والأزمات)

47

48

.....

48

..... تمهيد

48

..... أولاً : النظريات البنائية وإدارة الأزمة

50

..... - المسلمات النظرية للبنائية الوظيفية

54

..... - تالكوت بارسونز

55

..... - روبرت ميرتون والتحليل التنظيمي

59

..... - نظرية Z اليابانية

59

..... ثانياً : النظريات الاجتماعية الكلاسيكية والإدارة

60

.....

62

..... ١ - المدرسة السلوكية

65

..... ٢ - نظرية السمات

66

..... ٣ - النظريات الموقفية

71

..... ٤ - نظرية النظم في قطاع الإدارة

73

..... ٥ - حركة العلاقات الإنسانية

86

..... ثالثاً : النظريات الحديثة وإدارة المؤسسة والأزمة

88

..... ١ - نظرية الأزمة

90

..... ٢ - النموذج المعياري للقرار الإداري

91

..... ٣ - نظرية مصادر الإدراك

..... نظرية X ونظرية Y

..... خاتمة وتعقيب

الفصل الرابع : (تأثير إدارة الأزمات : الخصائص والأسباب

95

..... والمراحل ، تحليل بنائي تاريخي)

96

..... تمهيد

96

..... أولاً : الجذور التاريخية لإدارة الأزمات

98

..... ثانياً : الفرق بين إدارة الأزمات والإدارة

99

..... بالأزمات

99

..... أ - شروط جوهرية لنجاح إدارة الأزمات

..... ب - إدارة الأزمات هل هي علم أم فن

100

101

..... ثالثاً : الخصائص الأساسية للأزمة

103

..... أ - أنواع الأزمات

| | |
|-----|---|
| 106 | ب - أسباب نشوء الأزمة..... |
| 106 | رابعاً : أسباب ومراحل الأزمة |
| 110 | أ - أسباب وقوع الأزمة |
| 114 | ب - مراحل إدارة الأزمة..... |
| 115 | ج - مقومات ومبادئ إدارة الأزمة..... |
| 117 | د - أهداف إدارة الأزمة..... |
| 117 | خامساً : أساليب وطرق التعامل مع الأزمة |
| 118 | أ - أساليب إدارة الأزمة..... |
| 118 | ب - طرق التعامل مع الأزمة..... |
| 119 | - الطرق التقليدية |
| 121 | - الطرق الحديثة |
| | خاتمة وتعقيب |
| 127 | الفصل الخامس: (الإستراتيجية المنهجية للدراسة الميدانية)... |
| 128 | تمهيد..... |
| 128 | ١ - أهمية الدراسة الميدانية..... |
| 130 | ٢ - الإطار المنهجي للدراسة |
| 130 | أ - نوع الدراسة |
| | ب - مجالات الدراسة (المجال البشرى - المكاني - |
| 130 | الزماني) |
| 132 | ج - جمع البيانات..... |
| 133 | ٣ - أدوات الدراسة |
| 133 | أ - الاستبيان |
| 133 | ب - دليل المقابلة..... |
| 133 | ج - مكونات الاستبيان..... |
| 134 | د - صدق و ثبات الاستبيان |
| 134 | هـ - بناء الاستبيان..... |
| 135 | ٤ - خطوات اختيار و تحديد حجم العينة |
| 135 | أ - تصميم و سحب العينة..... |
| 135 | ب - المعالجة الإحصائية..... |
| 148 | ٥ - خصائص مجتمع البحث |
| 148 | أولاً : الهيئة الملكية بالجبيل وينبع |
| 148 | مدينة الجبيل..... |
| 149 | مدينة ينبع..... |

| | | |
|-----|------------------------------------|--|
| 149 | | ثانياً : إدارة التطوير الإداري بالمؤسسة..... |
| 150 | | ثالثاً : الهيكل التنظيمي |
| 158 | (| الفصل السادس : (نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها |
| | | |
| 159 | المحور الأول : | الأزمات التي تعرضت لها الهيئة خلال الخمس سنوات الأخيرة |
| 167 | المحور الثاني : | نوعية الأزمات التي تعرضت لها الهيئة الملكية بينبع |
| 176 | المحور الثالث : | كيفية التعامل مع الأزمات في الهيئة الملكية بينبع |
| 185 | المحور الرابع : | مهام فريق إدارة الأزمات |
| 194 | المحور الخامس : | شكل إدارة الأزمات بالهيئة |
| 201 | المحور السادس : | مدى التعبير عن الرأي في الهيئة الملكية بينبع |
| 209 | المحور السابع : | مدى مشاركة العاملين بالهيئة في حالة حدوث أزمة |
| 217 | المحور الثامن : | أسلوب الإتصال بين الإدارة العليا والعاملين بالهيئة |
| 226 | | |
| 234 | | |
| 239 | المحور التاسع : | مدى معرفة لدوره عند حدوث الأزمة |
| | - تحليل آراء القادة والمدراء | |
| | خاتمة وتعقيب | |
| 242 | | (النتائج العامة والتوصيات) |
| 243 | | |
| 244 | | تمهيد |
| 250 | | أولاً : النتائج العامة للدراسة |
| 250 | | |
| 252 | ثانياً : | التقاء وإختلاف قضايا التراث ونتائج البحث |
| 254 | أ) أوجه الإتفاق | |
| 254 | ب) أوجه الإختلاف | |
| 256 | ثالثاً : | التوصيات والقضايا الجديرة بالبحث |
| | - التوصيات..... | |

| | |
|-----|---|
| | قضايا جديدة بالبحث |
| 257 | رابعاً : نموذج مقترح لإدارة الأزمة |
| 265 | المراجع |
| 265 | (أ) مراجع عربية..... |
| 275 | (ب) مراجع أجنبية |
| 279 | الملاحق |
| | التداول |
| | إستمارة البحث |
| | دليل المقابلة |

فهرس الجداول

| رقم الصفحة | الموضوع | رقم الجدول |
|---------------|---|---------------|
| 137 | توصيف عينة البحث من حيث الجنس | 1 |
| 137 | توصيف عينة البحث من حيث السن | 2 |
| 138 | توصيف عينة البحث من حيث الحالة الاجتماعية | 3 |
| 139 | توصيف عينة البحث من حيث مستوى التعليم | 4 |
| 140 | توصيف عينة البحث من حيث الحالة المهنية | 5 |
| 141 | توصيف عينة البحث من حيث متوسط الدخل الشهري | 6 |
| 142 | توصيف عينة البحث من حيث مصادر الحصول على الدخل الشهري | 7 |

| | | |
|-----|---|----|
| 144 | عدد أفراد الأسرة | 8 |
| 145 | السكن والإقامة | 9 |
| 146 | كفاية الدخل الشهري لمتطلبات الحياة | 10 |
| 147 | مدة العمل في الهيئة الملكية | 11 |
| 159 | تعرض المؤسسة لآزمات خلال الخمس سنوات الأخيرة من وجه نظر نوع العينة | 12 |
| 160 | تعرض المؤسسة لآزمات خلال الخمس سنوات الأخيرة من وجه نظر سن العينة | 13 |
| 161 | تعرض المؤسسة لآزمات خلال الخمس سنوات الأخيرة حسب المستوى التعليمي | 14 |
| 163 | تعرض المؤسسة لآزمات خلال الخمس سنوات الأخيرة حسب الوظائف الرئيسية بالهيئة الملكية | 15 |
| 165 | تعرض المؤسسة لآزمات خلال الخمس سنوات الأخيرة وفقا لعدد سنوات العمل بالهيئة الملكية | 16 |
| 167 | نوعية الآزمات التي تعرضت لها الهيئة الملكية وفقا للنوع | 17 |
| 168 | نوعية الآزمات التي تعرضت لها الهيئة الملكية حسب السن | 18 |
| 170 | نوعية الآزمات التي تعرضت لها الهيئة الملكية وفقا للمستوى التعليمي | 19 |
| 172 | نوعية الآزمات التي تعرضت لها الهيئة الملكية حسب الوظائف الرئيسية بالهيئة | 20 |
| 174 | نوعية الآزمات التي تعرضت لها الهيئة الملكية وفقا لعدد سنوات العمل بالهيئة | 21 |
| 176 | كيفية التعامل مع الآزمات حسب النوع | 22 |
| 177 | كيفية التعامل مع الآزمات وفقا للسن | 23 |
| 178 | كيفية التعامل مع الآزمات وفقا لمستوى التعليم | 24 |
| 181 | كيفية التعامل مع هذه الآزمات وفقا للوظائف الرئيسية بالهيئة | 25 |
| 183 | كيفية التعامل مع الآزمات وفقا لعدد سنوات العمل بالهيئة | 26 |

| | | |
|----|--|-----|
| 27 | مهام فريق إدارة الأزمات بالهيئة الملكية موزعة حسب النوع | 185 |
| 28 | مهام فريق إدارة الأزمات بالهيئة الملكية حسب السن | 186 |
| 29 | مهام فريق إدارة الأزمات بالهيئة الملكية حسب المستوى التعليمي | 188 |
| 30 | مهام فريق إدارة الأزمات بالهيئة الملكية وفقاً للوظائف الرئيسية بالهيئة الملكية | 190 |
| 31 | مهام فريق إدارة الأزمات بالهيئة الملكية حسب عدد سنوات العمل بالهيئة | 192 |
| 32 | شكل إدارة الأزمات بالهيئة الملكية حسب النوع | 194 |
| 33 | شكل إدارة الأزمات بالهيئة الملكية وفقاً للسن | 194 |
| 34 | شكل إدارة الأزمات بالهيئة الملكية وفقاً للمستوى التعليمي | 196 |
| 35 | شكل إدارة الأزمات بالهيئة الملكية وفقاً للوظائف الرئيسية بالهيئة | 197 |
| 36 | شكل إدارة الأزمات بالهيئة الملكية وفقاً لعدد سنوات العمل بالهيئة الملكية | 199 |
| 37 | مدى التعبير عن الرأي بصراحة داخل الهيئة الملكية حسب نوع العينة | 201 |
| 38 | مدى التعبير عن الرأي بصراحة داخل الهيئة الملكية حسب السن | 202 |
| 39 | مدى التعبير عن الرأي بصراحة داخل الهيئة الملكية حسب المستوى التعليمي | 203 |
| 40 | مدى التعبير عن الرأي بصراحة داخل الهيئة الملكية وفقاً للوظائف الرئيسية بالهيئة الملكية | 205 |
| 41 | مدى التعبير عن الرأي بصراحة داخل الهيئة الملكية وفقاً لعدد سنوات العمل بالهيئة الملكية | 207 |
| 42 | مدى المشاركة في حالة حدوث أزمة من وجه نظر نوع العينة | 209 |
| 43 | مدى المشاركة في حالة حدوث أزمة من وجه نظر سن | 210 |

| | العينة | |
|-----|---|----|
| 211 | مدى المشاركة فى حالة حدوث أزمة حسب المستوى التعليمي | 44 |
| 213 | مدى المشاركة فى حالة حدوث أزمة حسب الوظائف الرئيسية بالهيئة الملكية | 45 |
| 215 | مدى المشاركة فى حالة حدوث أزمة وفقا لعدد سنوات العمل بالهيئة | 46 |
| 217 | أسلوب الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين بالهيئة الملكية حسب نوع العينة | 47 |
| 218 | أسلوب الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين بالهيئة الملكية حسب سن العينة | 48 |
| 220 | أسلوب الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين بالهيئة الملكية وفقاً المستوى التعليمي للعينة | 49 |
| 221 | أسلوب الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين بالهيئة الملكية حسب الوظائف الرئيسية بالهيئة الملكية | 50 |
| 224 | أسلوب الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين بالهيئة الملكية حسب عدد سنوات العمل بالهيئة الملكية | 51 |
| 226 | مدى معرفة العامل لدوره عند حدوث الأزمة حسب النوع | 52 |
| 227 | مدى معرف العامل لدوره عند حدوث الأزمة حسب السن | 53 |
| 228 | مدى معرف العامل لدوره عند حدوث الأزمة وفقا للمستوى التعليمي | 54 |
| 230 | مدى معرف العامل لدوره عند حدوث الأزمة وفقا للوظائف الرئيسية بالهيئة الملكية | 55 |
| 232 | مدى معرف العامل لدوره عند حدوث الأزمة وفقا لعدد سنوات العمل بالهيئة الملكية | 56 |

الفصل الأول :

(مقدمة منهجية : الإطار النظري والمنهجي للدراسة)

تمهيد

-إشكالية الدراسة

-أهمية الدراسة

-أهداف الدراسة

-تساؤلات الدراسة

-الإطار النظري للدراسة

-تقسيم الدراسة