

جامعة أسيوط كلية التجارة قسم إدارة الأعمال	أسئلة استرشادية مادة: إدارة الأزمات الفرقة الرابعة (انتظام/إنتساب موجه) شعبة إدارة الأعمال
--	--

### 1- من مفجرات الأزمة :

- (أ) نواحى فنية وتشمل نظم المعلومات.
- (ب) عدم كفاية البنية الأساسية.
- (ج) التشريعات واللوائح.

### 2- من قواعد اتصالات الأزمة:

- (أ) التفكير بوضوح والتصرف بسرعة.
- (ب) تقييم الإشارات التحذيرية.
- (ج) تحديد متحدث رسمي واحد.

### 3- من مكونات استراتيجية إدارة الأزمة:

- (أ) عمل مسح بيني لقياس المعلومات.
- (ب) تخفيض احتمالات التعرض للأزمات والبحث لتوقع الأزمة.
- (ج) تحديد التهديدات التى تمثل مخاطر محتملة.

### 4- تصنف الأزمات تبعاً لمحتواها:

- (أ) من حيث درجة التهديد المحيطة بالأزمة.
- (ب) البدائل المتاحة للتعامل مع الأزمة.
- (ج) الفشل الإداري وإنحراف القيم.

### 5- أهمية وجود نظام للإنذار المبكر فى إدارة الأزمات:

- (أ) يساعد فى تحديد أولويات التركيز فى التعامل مع الأزمة.
- (ب) نشر المعلومات عن الخطط والبرامج.
- (ج) يساعد فى الاستخدام السليم للأصول بالمنظمة.

### 6- مسئولين فريق إدارة الأزمة:

- (أ) تحليل وتقييم المخاطر المحتملة وتنسيق جهود فرق إدارة الأزمة.
- (ب) التحديد المبدي للخسائر.
- (ج) المحافظة على مصداقية المنظمة لدى الجمهور.

### 7- من معوقات التخطيط لإدارة الأزمة:

- (أ) عدم وجود تدريب لفريق إدارة الأزمة.
- (ب) إنخفاض معدل الدوران بالمنظمة.
- (ج) عدم وجود آلية لجمع المعلومات اللازمة للأزمة.

### 8- من مصادر اكتشاف إشارات الإنذار المبكر:

- (أ) الإدارة بالأهداف.
- (ب) الإدارة بالاستثناء.
- (ج) المقابلات والاستقصاء.

**9- من ملامح المنظمة المعرضة للأزمات:**

- (أ) منظمة الرجل الوحيد والعميل العملاق.
- (ب) ضعف الاتصالات.
- (ج) إهمال إشارات الإنذار المبكر.

**10- من اعتبارات نظم اتصالات الأزمة للتعامل مع أجهزة الإعلان:**

- (أ) وجود خطة مفهومة من قبل القائمين بالإتصال.
- (ب) تحديد عدد من المديرين للتعامل مع الإعلام.
- (ج) الحرص على إظهار إشارات الإنذار المبكر.

**11- من برامج التدريب لأعضاء فريق الأزمات:**

- (أ) التدريب على تقييم أداء أعضاء فريق الأزمات.
- (ب) التدريب على الاتصالات وخطة إدارة الأزمة.
- (ج) التدريب على مقابلات أجهزة الإعلام.

**12- من خصائص الأزمة:**

- (أ) الفشل فى اتخاذ القرارات.
- (ب) الحاجة للمعلومات والاتصال /الاستعجال/عدم التأكد/ ضغط الوقت.
- (ج) الفشل فى استخدام التقنية المادية وغير المادية.

**13- من السلوكيات غير المرغوبة فى التعامل مع الأزمة:**

- (أ) السرعة فى اتخاذ القرارات.
- (ب) الكذب بشأن الأزمة والتجاهل وقلة المعلومات.
- (ج) عدم تحليل القدرات والامكانيات والمخاطر.

**14- يودى فريق اتصالات الأزمة دور مهم فى مجال:**

- (أ) تحديد الخسائر الخاصة بالأزمة.
- (ب) تفعيل جهد وفريق الطوارئ.
- (ج) تصحيح الفهم الخاطئ عن الأزمة والتعامل مع الشائعات.

**15- من العوامل المؤثرة والتي تساعد فى التحكم فى الشائعة:**

- (أ) تجاهل الأزمة وعدم إعطاء معلومات عنها.
- (ب) التقليل من أهمية موضوع الشائعة وإزالة غموض محتوى الشائعة.
- (ج) إرسال خطابات للجمهور وطلب الرد على الشائعة.

**16- تشمل مكونات ثقافة المنظمة:**

- (أ) ثقافة الإنجاز والتدعيم.
- (ب) الرموز / الأبطال.
- (ج) الخصائص الديموجرافية للمديرين بالمنظمة.

**17- عند تحليل المخاطر يتم عمل مسح بيئي يعتمد عليه فى اتخاذ القرارات ويشمل:**

- (أ) مسح لجميع المنظمات فى البيئة الخارجية.
- (ب) مسح لجميع البنوك المتعامل معها.
- (ج) مسح تكنولوجي ومسح إجتماعي.

18- أولى خطوات تحليل المخاطر:

- (أ) إدارة المخاطر.
- (ب) تحديد التهديدات التي تمثل مخاطر محتملة.
- (ج) تقييم المخاطر.

19- من العوامل المؤثرة في تشكيل ثقافة المنظمة:

- (أ) الطقوس المنظمة.
- (ب) مجموعة القيم.
- (ج) نوع الصناعة وتاريخ المنظمة.

20- أولى خطوات برنامج إدارة الأزمة:

- (أ) الإستعداد للتعامل مع الأزمة.
- (ب) الامتثال.
- (ج) إدارة معلومات الأزمة.

21- مسؤولية فريق العمليات:

- (أ) إعداد وخطط التعامل مع الأزمات واتخاذ القرارات خلال الأزمة.
- (ب) تحديد الموارد اللازمة للتعامل مع الأزمة.
- (ج) تقدير تكاليف خطة إدارة الأزمة والتعافي منها.

22- يرجع الفشل في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر إلى:

- (أ) التأخير في اتخاذ القرارات.
- (ب) ضعف الرقابة.
- (ج) الفشل في تفسير مضمون الإشارات التحذيرية.

23- من الدروس المستفادة من الأزمة:

- (أ) سرعة شراء جهاز إنذار مبكر.
- (ب) التأكيد على الأدوار والمسؤوليات وتحديد الأولويات.
- (ج) الإهتمام بعمل صيانة للمباني والمعدات.

24- الثقافة المصممة المتحاشية والمستعدة للأزمات:

- (أ) تحول دون الوصول للإشارات التحذيرية لمتخذى القرارات.
- (ب) منع التحدث عن الأزمات السابقة لإعتبارها من الأسرار.
- (ج) تشجيع الاتصال مع العاملين من أجل اتخاذ القرارات.

25- للتغلب على السلوكيات المرفوضة (غير المرغوبة) عن طريق:

- (أ) تحليل الآثار المتوقعة للازمات وإعداد الخطط لمواجهتها.
- (ب) استخدام مدخل الباب الأمامي في المنظمة.
- (ج) إعداد فريق للطوارئ.

26- تعرف مرحلة التعافي من الأزمة أنها:

- (أ) تحديد جميع الأنشطة لإستعادة نشاط وعمليات المنظمة.
- (ب) احتواء الأزمة والاستجابة لها والحد من الآثار.
- (ج) حديد أولويات المخاطر وتقييم كل منها.

27- من سبل إدارة المخاطر:

- (أ) استخدام التخطيط الظرفي أو الموقفي.
- (ب) عدم إضافة أى موارد جديدة للمنظمة.
- (ج) تحديد الخسائر المتوقعة نتيجة تعرض الأصول للخطر.

28- تشمل أنماط الثقافة التنظيمية:

- (أ) ثقافة الوعي بأهمية الإشارات التحذيرية.
- (ب) ثقافة التدعيم والابتكار.
- (ج) ثقافة التعاون والتنسيق مع المنظمات الخارجية.

29- دور ثقافة المنظمة في مرحلة الاكتشاف والرصد للأزمة:

- (أ) البحث عن حلول الأزمة وسرعة استعادة النشاط.
- (ب) تهيئة ثقافة الوعي بأهمية اكتشاف اشارات الإنذار المبكر.
- (ج) العمل على إحتواء الأزمة.