

جامعة طرابلس

كلية السياحة

نتائج امتحان مقرر إدارة الأزمات السياحية لطلاب السنة الرابعة / إدارة سياحية /

الدورة الفصلية الثانية للعام الدراسي 2020/2019 م

ت	رقم جامعي	الاسم والشهرة	اعمال السنة		الامتحان النظري		المجموع النهائي	
			رقم	كتابة	رقم	كتابة	رقم	كتابة
1	762	ريم هيثم ابراهيم	١٩	تسع عشرة فقط	٧٥	فصل وستون فقط	٩٤	اربع وستون فقط
2	569	ساندي غاندي خضور	١١	احد عشر فقط	٦٣	ثلاث وستون فقط	٧٤	اربع وستون فقط
3	672	سرور احمد معروف	١٦	سبعة عشر فقط	٦٨	ثمان وستون فقط	٨٤	اربع وثمانون فقط
4	739	سيزار ميخائيل حكيم	١٥	خمس عشرة فقط	٧٨	ثمان وستون فقط	٩٣	ثلاث وستون فقط
5	400	علاء عبد اللطيف علي	١٥	خمس عشرة فقط	٧٢	اثنا عشر فقط	٨٧	سبع وثمانون فقط
6	620	فرح محمد سوري	١٨	ثمان عشرة فقط	٧٢	اثنا عشر فقط	٩٠	تسعون فقط
7	575	كرم معن سعود	١١	احد عشر فقط	٦٧	سبع وستون فقط	٧٨	ثمان وستون فقط
8	97	لجين عيسى القاسم	١٧	سبعة عشر فقط	٦٩	تسع وستون فقط	٨٦	ست وثمانون فقط
9	602	محسن محمود الدريس	١١	احد عشر فقط	٤٩	تسع واربعون فقط	٦٠	ستون فقط
10	528	محمد عبد الرحمن حسن	١٥	خمس عشرة فقط	٥٩	تسع وعشرون فقط	٧٤	اربع وستون فقط
11	651	مروى ياسر ميهوب	١٥	خمس عشرة فقط	٤٨	ثمان واربعون فقط	٦٣	ثلاث وستون فقط
12	755	نبوغ نزيه محسن	١٩	تسع عشرة فقط	٧٢	اثنا عشر فقط	٩١	احد وستون فقط
13	428	نورا حسن غانم	١٤	اربع عشرة فقط	٣٨	ثمان وثلاثون فقط	٥٢	اثنا عشر فقط
14	590	نورا علي جمعة	١٨	ثمان عشرة فقط	٦٦	ست وستون فقط	٨٤	اربع وثمانون فقط
15	710	هديل طالب الرز	٢١	عشرون فقط	٧٩	تسع وستون فقط	٩٩	تسع وستون فقط
16	455	يوسف نزيه عباس	١١	احد عشر فقط	٥٣	ثلاث وخمسون فقط	٦٤	اربع وستون فقط
راسبون								
17	490	ريما رامي فرح	١١	احد عشر فقط	٥٩	تسع وستون فقط	٧٠	سبعون فقط
18	334	رنا سليم اسعد	١٦	سبعة عشر فقط	٦٦	ست وستون فقط	٨٢	اثنا عشر فقط
19	519	غدير شاهين شوكي	١١	احد عشر فقط	٥٨	ثمان وستون فقط	٦٩	تسع وستون فقط
20	199	كرم شعيب سليمان	٨	فقط ثمانية	٧١	احد وستون فقط	٧٩	تسع وستون فقط
21	664	هبة علي الرضوان	١٨	ثمان عشرة فقط	٦٨	ثمان وستون فقط	٨٦	ست وثمانون فقط

عضو بتول المكي
عضو يحيى عبد الخزوم
عضو وديان عبد
رئيس اللجنة علا ابراهيم
عميد الكلية د. مها الربيع

السنة الرابعة – سلم تصحيح مقرر إدارة الأزمات السياحية

– الدورة الفصلية الثانية

العام الدراسي 2019 – 2020 /خطة قديمة/

السؤال الأول: أجب عن الأسئلة الآتية: 30 درجة (لكل سؤال 6 درجات)

س1- ما هي خصائص الأزمة حسب عليوة؟

- 1- نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة.
 - 2- تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
 - 3- يصعب فيها العظم في الأحداث.
 - 4- تسود فيه ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات ومديرو الأزمة يعملون في جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية.
 - 5- ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت للإصلاح الخطأ.
 - 6- التهديد الشديد للمصالح والأهداف، مثل انهيار الكيان الإداري.
 - 7- المفاجأة والسرعة التي تحدث بها.
 - 8- التداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة.
- سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.

س2- عدد مراحل الأزمة من وجهة نظر أحمد عز الدين؟

- 1- مرحلة الحضانة وهي المرحلة التي تمهد لوقوع الأزمة.
- 2- مرحلة الإجتياح: وهي مرحلة بداية الأزمة الفعلية.
- 3- مرحلة الاستقرار: وهي المرحلة التي تبدو فيها أبعاد الأزمة واضحة، ويتم تطبيق الخطط والاستراتيجيات الخاصة بإدارة الأزمة.
- 4- مرحلة الانسحاب: وهي المرحلة التي تبدأ فيها الأزمة في التلاشي وتمتد حتى تنتهي تماماً.
- 5- مرحلة التعويض: وهي المرحلة التي تتم فيها عملية التقويم وتلافي الآثار السلبية والانطلاق من جديد.

س3- ما هي القواعد الأساسية التي تقوم عليها افتعال الأزمة؟

- 1- خلق علاقة تبعية وانقياد وسيطرة على الكيان المزمع افتعال الأزمة فيه.
- 2- زرع مجموعة عناصر موالية تتولى مواقع جسيمة في أجهزة الكيان الإداري يمكنها في الوقت المناسب إعاقة حركة الكيان.

- 3- اختيار التوقيت المناسب الذي يكون افتعال الأزمة مؤثراً فيه.
- 4- إيجاد المسار البديل الذي يُشكل مصلحة جانبية يحرص الكيان الإداري على الحصول عليها.
- 5- افتعال الأزمة بشكل سريع ومؤثر.

س4- عدد الأساليب الغير تقليدية لإدارة الأزمة وشرح أسلوب الفريق المتكامل؟

- 1- الفريق المتكامل: وهو أكثر الأساليب استخداماً، اقتضاه تشعب عوامل الأزمة وتداخلها، اللذين حتماً بإشراك متخصصين في المجالات المختلفة، لمواجهة مواجهة علمية، وعدم إغفال نقاطها التي تفتقد الخبرة بها. وأصبح فريق مواجهة الأزمة يضم الخبراء والمتخصصين بالموضوعات المتعلقة بالأزمة لبحثها ودراستها وتحديد سبل التعامل مع الأزمة.

2- ادخار الاحتياطات

3- احتواء الأزمة

4- المشاركة الديمقراطية

5- تصعيد الأزمة

6- تفريغ الأزمة من مضمونها

7- تفتيت الزمة

8- تدمير الأزمة ذاتياً من الداخل

9- إعلان الوفرة الوهمية

10- تحويل مسار الأزمة.

س5- ما هي الثوابت التي يتوجب على فريق إدارة الأزمات أخذها بعين الاعتبار؟

- 1- إن الناس يعملون بشكل رئيس عن حدوث الأزمة وذلك عن طريق قنوات الاتصال الشخصية.
- 2- إن الناس ميالون إلى تفسير أهمية الأزمة وجديتها من وجهة نظر المخاطرة الشخصية والخطر على الحياة الأمر الذي يجعلها عندهم مهمة.

3- تغيير المصادر الحكومية للأنباء أهم المصادر وأكثرها أهمية بين باقي المصادر الأخرى.

4- الحجم العام عن الأخبار حول الأزمة في وسائل الإعلام الجماهيري يُشكل عند الأوساط الاجتماعية العريضة مؤشراً على جديتها.

السؤال الثاني: عرف مايلي: 15 درجة (لكل تعريف 3 درجات)

- 1- مفهوم إدارة الأزمة: هو مصطلح يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي السلبيات ما أمكن وتعظيم الإيجابيات.

- 2- الشائعات: هي من أهم مسببات الأزمات وبواعثها بل قد تكون مصدرها الأساسي، إن وظفت مقترنة بعدة حقائق ملموسة وبأسلوب متعمد ومضلل وفي توقيت ملائم وفي إطار بيئة محددة.
- 3- الإدارة بالأزمة: هي عبارة عن افتعال أزمة قد تكون حقيقية وقد تكون وهمية بهدف تهيئة البيئة المحلية أو الإقليمية أو الدولية لموضوع آخر يمكن أن يُغطي على أزمة قادمة أو القيام بإثارة هذه الأزمة المفتعلة بهدف تغيير مسار الأحداث في اتجاه آخر لكي ينسى الآخرون هذه الأزمة القادمة.
- 4- مرحلة تهدئة الأوضاع: وهي المرحلة التي يتم فيها تخفيض الضغط الأزموي وإعادة الأوضاع إلى حالتها الطبيعية، واستخدام أساليب التعايش الطبيعي والتخفيف من حدة التوتر القائم على الضغط الأزموي والاستجابة الهامشية لبعض مطالب الطرف الثاني.
- 5- نظام المصفوفة: هو أحد الأساليب الفاعلة لتصميم الهيكل التنظيمي ويتكون من وحدة دائمة يمكن تعزيزها بخبراء من الأقسام الوظيفية المختلفة وتتميز بالمرونة وسرعة التكيف مع تغير الظروف.

السؤال الثالث: علل مايلي: 15 درجة (لكل تعليل 3 درجات)

أ- إنشاء فريق المهمات الخاصة؟

للتدخل السريع عند الحاجة على أن تخضع هذه الفرق لتدريب خاص وعال حسب نوع وحجم المهمة.

ب- يُطلق على مرحلة الإعداد لمرحلة الأزمة مرحلة التمهيدي؟

نظراً لأنها تقوم على تهيئة المسرح الأزموي لافتعال الأزمة، وإيجاد وزرع بُورتها في الكيان الإداري وإحاطتها بالمناخ والبيئة التي تكفل نموها وتتماعدها.

ج- استخدم هتلر الإدارة بالأزمات ببراعة ودهاء شديدين دون اعتبار لأي قيم أو مثل؟

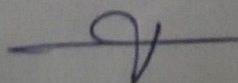
لإيجاد المبرر لكسب التأييد الشعبي لغزو بولندا وتحييد دول العالم أمام هذا الغزو.

د- استخدام الدول الكبرى الإدارة بالأزمات كأسلوب لتنفيذ استراتيجياتها الكبرى في الهيمنة

والسيطرة على الدول الصغرى؟

لتأكيد قوتها وفرض إرادتها وبسط النفوذ بشكل لا يفقدها أصدقاءها بل يُحيد أعداءها ويدمر مصالحهم ولتقوية تحالفاتها القديمة وتحقيق أهدافها الخفية طويلة المدى التي لا تستطيع الإعلان عنها.

هـ- يجب أن يتوفر لدى المجتمع الاستعدادات والأساليب الكافية للوقاية من الأزمات؟



لتفادي الأخطار المادية والبشرية التي ترافق حدوث الأزمة ولتسهيل التعامل مع الأزمات ودرء مخاطرها على كافة الأصعدة (اقتصادية وسياسية و... إلخ).

السؤال الرابع- أجب بصح أو خطأ: 10 درجة /كل إجابة درجتان/

1- خطأ

2- خطأ

3- صح

4- صح

5- صح

السؤال الخامس: أجب عن السؤال الآتي؟ /10 درجات/

عدد مراحل تطور الأزمة وتحدث عن مرحلة الميلاد فقط؟

1- مرحلة الميلاد: في هذه المرحلة تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل (إحساس)

مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق. وينذر بخطر غريب غير محدد المعالم أو الاتجاه أو الحجم أو المدى الذي سيصل إليه. والأزمة غالباً لا تنشأ من فراغ وإنما هي نتيجة لمشكلة ما لم يتم معالجتها بالشكل الملائم. ومن هنا يكون إدراك متخذ القرار وخبرته ومدى نفاذ بصيرته، هي العوامل

الأساسية في التعامل مع الأزمة في مرحلة الميلاد، ويكون محور هذا التعامل هو تنفيس الأزمة وإفقادها مرتكزات النمو، ومن ثم تجميدها أو القضاء عليها في هذه المرحلة دون أن تحقق أي خسارة أو دون أن تصل حدتها إلى درجة الصدام العنيف. وتكون عملية التنفيس في محورها العام هي:

أ- خلق محور اهتمام جديد يغطي على الاهتمام بالأزمة ويحولها إلى شيء ثانوي لا قيمة له.

ب- معرفة أين تكمن عواملها والتعامل معها بالعلاج الناجح للقضاء على أسباب التوتر الذي أنشأ الأزمة.

ج- امتصاص قوة الدفع المحركة للأزمة وتشتيت جهودها في نواحٍ أخرى.

2- مرحلة النمو والانتعاش:

3- مرحلة النضج:

4- مرحلة الانحسار والتقلص:

5- مرحلة الاختفاء:

انتهت الإجابات

مدرس المقرر: أ. د. أحمد محمد شحود