

بررسی الگوی روشمند در مدیریت بحران (مطالعه موردی در شرکت نفت زاهدان)

بدرالدین یزدانی اورعی

استادیار دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه سیستان و بلوچستان

Amir.yazdan2003@gmail.com

*امیرحسین یزدان شناس

دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع- مدیریت سیستم و بهره‌وری دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان

و عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی

Amir_yazdan2003@yahoo.com

سهیل سالاری

دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع

مدیریت سیستم و بهره‌وری دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان

چکیده

با توجه به این که متغیرهای زیادی در ایجاد انواع گوناگونی از وضعیت‌های بحرانی در سازمان نقش دارند؛ نمی‌توان چارچوب کاملی از روش‌های پیش‌بینی، مقابله و کاهش اثرات بحران‌های داخلی و خارجی در سازمان ارائه داد. اما می‌توان الگوی روشمند در جهت عملکرد مدیریت بحران اتخاذ کرد تا سازمان به طور ساختار یافته و سیستماتیک به پیگیری و کاهش اثر بحران‌ها اقدام نماید. در این مقاله سعی شده است تا با بکارگیری معیارها و مفهوم کاربردی چرخه DMAIC در شش سیگما، الگوی سیستماتیک در عملکرد مدیریت بحران در سازمان استخراج شود. در مدل ارائه شده برای هر یک از معیارهای چرخه شش سیگما یعنی تعریف، اندازه‌گیری، تحلیل، بهبود و کنترل به ترتیب معادلهای تعیین اهداف و راهبردها در قالب برنامه ریزی استراتژیک، عملکرد منابع و فرآیندهای سازمان و ارتباط آن با سیستم‌های اطلاعاتی، تحلیل و بررسی نقاط نقض با شاخص‌های از پیش تعیین شده برای تشخیص حالت‌های بحرانی توسط سیستم خبره، بهبود عملکرد از طریق تشکیل تیم‌های کاری و بکارگیری تجربیات بدست آمده در برنامه‌ریزی راهبردی سازمان برای مقابله با بحران‌های آتی، در نهایت نیز بخش کنترل نیز به دو قسمت تقسیم می‌شود. یکی کنترل پیش از بحران که توسط سیستم‌های هشدار دهنده و کنترلی سازمان در جهت تشخیص انحراف از استانداردهای عملکرد، تامین می‌شود. و دیگری کنترل حین و پس از بحران که توسط مدیریت سازمان و تیم مدیریت بحران حاصل می‌گردد. الگوی ارائه شده با توجه به بررسی مدیریت بحران و عملکرد تیم بحران در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی زاهدان و با پیشنهاد بخش جدیدی به نام سیستم خبره و هدفمند کردن برنامه‌ریزی استراتژیک سازمان، ایجاد شده است.

کلمات کلیدی: بحران، مدیریت بحران، سیستم‌های کنترلی، سیستم اطلاعات مدیریت، سیستم خبره، چرخه DMAIC