



ممیزی عملکرد مدیریت بحران در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی زاهدان با استفاده از منطق فازی

محمد حسن سبط^۱، امیرحسین یزدان شناس^۲، سید حسن داماد ممقانی^۳

۱- عضو هیئت علمی دانشکده عمران دانشگاه صنعتی امیرکبیر

۲- کارشناس ارشد مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره‌وری و عضو باشگاه پژوهشگران جوان

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی و مدیریت ساخت، دانشکده مهندسی عمران و محیط زیست

دانشگاه صنعتی امیرکبیر

Yaser_sanam@yahoo.com

خلاصه

متغیرهای زیادی در ایجاد انواع گوناگونی از وضعیت‌های بحرانی در سازمان‌های مختلف نقش دارند. همچنین نمی‌توان چارچوب کاملی از این متغیرها و استانداردهای عملکرد آنها را در مدیریت بحران لحاظ نمود. اما میتوان طبق الگویی روشمند با استفاده از مدل‌های مدیریت بحران و با بکارگیری معیارها و مفهوم کاربردی چرخه DMAIC در شش سیگما، به بررسی سیستماتیک عملکرد مدیریت بحران در سازمان پرداخت. الگوی ارائه شده با توجه به بررسی مدیریت بحران و عملکرد تیم بحران در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی زاهدان و با پیشنهاد بخش جدیدی به نام سیستم خبره و هدفمند کردن برنامه‌ریزی استراتژیک سازمان، ایجاد شده است. همچنین طبق بررسی‌های به عمل آمده توسط مدل ارائه شده، رتبه عملکرد مدیریت بحران سازمان با برچسب "خیلی مطلوب" اندازه‌گیری گردید.

کلمات کلیدی: مدیریت بحران، چرخه DMAIC، سازمان شش سیگما، منطق فازی

۱. مقدمه

هرگاه سخن از مدیریت بحران به میان می‌آید قبل از هر چیز عمل‌گرایی و اجرایی بودن در ذهن متبلور می‌گردد اما تا تعریفی دقیق از بحران و اقدامات مدیریت بحران بطور جامع در بین تمامی دست‌اندرکاران بحث مدیریت بحران ارائه نگردد هیچگاه قادر نخواهیم بود که به طور قاطع بگوئیم بحران، مدیریت خواهد شد. یکی از عوامل موثر بر تداوم بحرانها، تداخل مدیریتها و نیز ناهمگونی دیدگاه‌ها در ارزیابی بحران و در نتیجه نرسیدن به یک اتحاد و همبستگی در نحوه مدیریت بر بحران پیش‌رو می‌باشد. مفهوم بحران می‌تواند به معنای انحراف از وضعیت تعادل عمومی رابطه سازمان با محیط یا تعریفی از خصوصیت محیطی باشد که سازمان مجبور است به صورت مستمر از آن آگاهی داشته باشد. در هر یک از این دو نگرش، سازمان دادن بحران در یک دیدگاه مدیریت استراتژیک به بهترین وجه قابل درک است (Booth, 1993, 64).

مدیریت بحران بطور روشمند، فرآیندی است که طی آن می‌توان بکارگیری شیوه‌های مختلف شناسایی بحرانهای بالقوه، پیشگیری و مدیریت ریسک‌های ناشی از عدم توجه به این علائم و در ادامه برنامه‌ریزی اقتضایی جهت روبرویی با بحرانها و در نهایت نیز غلبه به آن و عادی سازی شرایط را معرفی کرد، که در تمام قسمتهای آن کنترل به عناوین مختلف جایگاه خود را حفظ می‌کند (دانشکده بازرگانی هاروارد، ۱۳۸۸، ۹). اما با توجه به مدل سه مرحله‌ای مدیریت بحران، باید گفت که تمامی فعالیتهای مدیریت بحران از نظر زمانی به اقداماتی که قبل، حین و پس از بحران انجام می‌گیرند تقسیم می‌شوند (Seeger & al et, 2003).

در این مقاله سعی شده تا با توجه به نظریه تعادل در مدیریت بحران، که می‌گوید تواناییهای سازمان در زمان پیش از بحران برابر نیازمندیهای آن سازمان، و بعد از مواجهه با بحران نیازمندیها بیشتر از توانمندی‌های سازمان می‌باشد [سعیدی، ۱۳۸۵، ۱]، مبحث پیش‌بینی، پیشگیری و برنامه‌ریزی