

استراتژی‌های عملیاتی

رویکردی فرآیندی در مدیریت بحران

مؤلفان

دکتر حسین امیرحمیدی

دکتر سعید حاجی‌زاده

سرشناسه	:	امیراحمدی، حسین، ۱۳۵۶
عنوان و نام پدیدآور	:	استراتژی‌های عملیاتی (رویکردی فرآیندی در مدیریت بحران)/ مولفان حسین امیراحمدی، سعید حاجی‌زاده.
مشخصات نشر	:	تهران: دانشگاه کارآفرین
مشخصات ظاهری	:	۲۰۶ص: جدول.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۶۹۸۹-۳۹-۸
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۲۰۱-۲۰۲.
موضوع	:	مدیریت بحران -- ایران -- برنامه‌ریزی
موضوع	:	Crisis management -- Planning -- Iran
موضوع	:	برنامه‌ریزی راهبردی -- ایران
موضوع	:	Strategic planning -- Iran
موضوع	:	مدیریت بحران
موضوع	:	Crisis management
شناسه افزوده	:	حاجی‌زاده، سعید، ۱۳۶۳-
رده بندی کنگره	:	HD۴۹
رده بندی دیویی	:	۶۵۸/۴۰۵۶۰۹۵۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۸۵۳۸۸۱۲
اطلاعات رکورد کتابشناسی	:	فیا



استراتژی‌های عملیاتی (رویکردی فرآیندی در مدیریت بحران)

نویسندگان: دکتر حسین امیراحمدی - دکتر سعید حاجی‌زاده

چاپ اول: ۱۴۰۰

ناشر: دانشگاه کارآفرین

قیمت: ۹۰,۰۰۰ تومان

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

صفحه آرا: نرگس سقزاده

ویراستار: عارفه داودی

تلفن انتشارات: ۰۲۱۸۸۴۵۵۲۴۶ - ۰۹۱۰۷۵۵۶۷۰۵

سفرارش اینترنتی کتاب: www.enun.ir

سخن نویسندگان

پیوند دادن ارتباط بین مدیریت بحران و استراتژی در کشور ما در ابتدای راه خود می‌باشد و شناخت عمیق نسبت به این دو مقوله به‌طور هم‌زمان از اهمیت بسیاری در طراحی و تدوین استراتژی‌های عملیاتی برای مدیریت و پیشگیری مدیریت بحران بسیار مهم می‌باشد. هدف ما در این کتاب این است که نشان دهیم تلفیق رویکرد استراتژیک و مدیریت سیستمی در فرایند مدیریت بحران اعم از برنامه‌ریزی تهیه و تدوین سناریوهای مقابله با بحران و در انتها بازسازی پس از بحران برای سازمان‌ها، می‌تواند منجر به ایجاد توانمندی و ظرفیت‌هایی با رویکرد تدافعی و نگرش پیشگیرانه نسبت به بحران گردیده و منجر به یادگیری گردد.

رویکرد اصلی ما در این مجموعه که ویرایش دوم از کتاب استراتژی‌های مدیریت بحران می‌باشد، ایجاد فهم و توجه عمیق به مسئله نگرش سیستمی در برنامه‌ریزی استراتژیک در جهت شناسایی و تدوین سناریوهای مدیریت و مقابله با بحران را از قبل از وقوع آن تا پس از بازسازی بحران و داشتن دیدگاه استراتژیک و رویکرد سیستمی در مدیریت بحران برای کاهش چشم‌گیر آثار و پیامدهای مخرب آن می‌باشد.

مدیریت بحران همواره به دنبال شناسایی نقاط بحران خیز سازمان و ارزیابی شدت و ضعف ریسک‌های آن و تدوین سناریوهایی برای مقابله و با تعدیل پیامدهای مخرب بحران‌های غیرقابل اجتناب می‌باشد درحالی‌که مدیریت استراتژیک به دنبال تدوین و برنامه‌ریزی و اجرا و ارزیابی استراتژی‌هایی است که سازمان را به سمت اهدافش سوق دهد.

بنابراین بایستی برای مدیریت بحران، یک ماهیت استراتژیک قائل باشیم و در کتاب قبلی هم به تشریح کامل این رویکرد و انواع بحران‌ها در سازمان‌ها پرداختیم و در اینجا سعی داریم که به مقوله مدیریت بحران از جنبه مدیریت استراتژیک بنگریم و چرخه مدیریت بحران را با رویکرد یادگیری و بهبود پیش برده و با بررسی محیط سازمان فرصت‌ها پیش رو توسعه و تهدیدهای آن را کاهش دهیم.

بررسی محیط اطراف سازمان و شناسایی تغییرات و اتفاقاتی که در آن رخ می‌دهد مشخص می‌سازد که سازمان باید از چه استراتژی‌هایی در جهت تطابق با محیط بیرونی استفاده گردد و مدیریت بحران نیز از دیدگاه سیستم باز استفاده می‌کند تا پویایی‌های بحران‌ها را بهتر درک نماید. مدیریت استراتژیک از بررسی محیط خارجی شروع می‌کند و بعد به داخل سازمان می‌رسد (به‌عنوان مثال فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی را جستجو می‌کند) درحالی‌که مدیریت بحران در داخل سازمان شروع می‌کند و بعد به محیط بیرونی می‌پردازد.

مدیریت بحران به عنوان فرایندی نظام یافته است که طی این فرایند سازمان تلاش می کند تا بحران های بالقوه را شناسایی و پیش بینی کند سپس در مقابل آن ها اقدامات پیشگیرانه انجام دهد تا اثر آن را به حداقل برساند و لازمه این مهم دانستن نگاه استراتژیک در مدیریت بحران می باشد.

امید است مطالعه این کتاب مدیران را در دستیابی به نگاه سیستمی و استراتژیک محور در فرایندهای پیش بینی، طراحی و مقابله با بحران یاری نماید.

دکتر حسین امیراحمدی-دکتر سعید حاجی زاده

Hosseinamirahmadi@gmail.com

Saeedhajizadeh12@yahoo.com

www.ketab.ir

فهرست مطالب

۱۲.....	تعریف بحران
۱۵.....	فصل اول: مرحله پیش از بحران
۱۵.....	پیش از بحران
۱۶.....	حضور دائمی در مرحله پیش از بحران
۱۷.....	عوامل مؤثر در شناخت و پیش‌بینی بحران
۲۲.....	هدف از برنامه‌ریزی و ضرورت آن
۲۶.....	آماده‌سازی برای بدترین حالت: طرح و برنامه‌ریزی احتمالی
۳۹.....	تشخیص بحران
۴۵.....	راه‌های جلوگیری از بحران و مقابله با آن
۵۴.....	آمادگی برخورد با بحران
۵۷.....	مراحل آمادگی در مقابل بحران
۶۱.....	اتاق مدیریت بحران
۶۶.....	جمع‌بندی
۶۹.....	فصل دوم: مرحله حین بحران
۶۹.....	تصمیم‌گیری
۷۱.....	کاربرد تصمیم‌گیری در بحران
۷۵.....	اهمیت تصمیم‌گیری در زمان بحران
۷۶.....	مدیریت عملیات نجات در بحران
۷۹.....	اجرا، نظارت و کنترل عملیات بحران
۸۶.....	انتقال مصدومین، اسکان موقت و درمان
۹۰.....	ماهیت برنامه‌ریزی ضربتی
۹۳.....	مدیریت بحران در انبار

۹۶.....	مدیریت روابط عمومی و سخنگوی بحران
۹۹.....	جمع‌بندی
۱۰۱.....	فصل سوم: مرحله پس از بحران
۱۰۱.....	برنامه‌ریزی، آمادگی و بازسازی دوباره بعد از بحران
۱۰۹.....	کنترل و مدیریت اجتماعی و انسانی
۱۱۱.....	روش‌های ارتباط پس از بحران
۱۲۱.....	احیا، عادی‌سازی و بازسازی بحران
۱۲۴.....	بازگرداندن شرایط زندگی به وضعیت پیش از بحران
۱۳۱.....	مقابله با شایعات
۱۳۷.....	تحقیقات پس از بحران
۱۴۴.....	جمع‌بندی
۱۴۷.....	پیوست‌ها
۱۴۸.....	معرفی انواع بحران‌ها
۱۵۰.....	ضرورت ارزیابی پس از هر نوع بحران
۱۸۳.....	تجارب جهانی و داخلی در مدیریت بحران
۱۹۳.....	چک لیست ارزیابی مراکز عملیات بحران
۱۹۹.....	نمونه اجرایی و عملیاتی برای مدیران ارتباط عمومی

با نگرش به تغییرات فزاینده و پیچیده محیط کسب و کار در دنیای معاصر و روند توسعه فناوری‌های مختلف و همچنین اثرات آن‌ها بر کسب و کار و نیز آثار و پیامدهایی که ماحصل استراتژی‌ها و تصمیم‌گیری‌های بعضاً خارج از محیط تحت کنترل مدیران می‌باشد، لزوم توجه به مسئله بحران بیش‌ازپیش اهمیت پیدا کرده است و بایستی بپذیریم که بحران‌ها همواره در تمام لحظات کاری وجود دارند و به‌طور کامل از بین نمی‌روند.

لذا کنترل بحران‌ها، علم و هنری است که با شناخت دقیق بحران‌ها و تمرین و ممارست به دست می‌آید. در بسیاری از موارد ممکن است، حتی نتوان بحران‌ها را مهار کرد، اما می‌توان پیامدهای آن را تعدیل نمود. برای این مهم کسب و کارها بایستی برای رویارویی با بحران‌ها و افزایش اعتمادبه‌نفس و مهارت‌های عمومی لازم برای مقابله با بحران‌ها، همواره آماده باشند.

برای داشتن آمادگی برای مقابله با بحران‌ها نیاز است که کسب و کارها در ابتدا اقدام به طراحی استراتژی‌های عملیاتی مدیریت بحران بپردازند. نویسندگان در این کتاب به‌طور منظم در باب فرایندهای مدیریت بحران نکات مهم و قابل تأملی را به نگارش درآورده‌اند. استراتژی‌های عملیاتی بحران شامل طرح‌ها و برنامه‌ریزی‌های دقیقی برای قبل از وقوع بحران و همچنین اقدام‌های عملیاتی برای حین بحران می‌باشند. در انتها نیز برای بازسازی و احیای کسب و کارها برنامه‌هایی را ترسیم و ارائه می‌نمایند. این رویکرد را در ادبیات مدیریت، رویکرد فرایندی و عملیاتی می‌نامند. به‌طوری‌که مدیران این حوزه اهداف را مشخص نموده و پس از تعیین اهداف، مهم‌ترین هدف خود را در رأس امور قرار داده و بعد وارد عمل می‌شوند.

اصول مدیریت بحران یعنی اینکه ما توانایی مدیریت لحظه‌هایی که اتفاق‌های ناگهانی پیش می‌آید را داشته باشیم و این توانمندی‌ها را با کسب مهارت‌های مدیریت بحران می‌توان به مجموعه انتقال داد. این توانایی به‌طور قطع با آموزش و تمرین به دست خواهد آمد و می‌تواند سازمان‌ها را در مسیر پرتلاطم و تغییرات فزاینده‌ی محیط محافظت نمود.

با توجه به شناختی که بنده از جناب آقای مهندس امیر احمدی در این سال‌ها دارم و دوره‌ها و آموزش‌هایی که ایشان با سفر به کشورهای صاحب فناوری و فرایندهای ایمن در حوزه صنعت حمل و نقل ریلی داشته‌اند توانسته‌اند به‌خوبی نکات ایمنی و مدیریت در حوزه بحران را فراگرفته و با توجه به روحیه آموزشی که از قبل داشته‌اند درصدد انتقال تجربیات

خویش در قالب این کتاب که در دو جلد نگاشته شده است نموده‌اند و مطالعه آن را به تمامی مدیران، علی‌الخصوص فعالان حوزه ایمنی و مدیریت بحران پیشنهاد می‌نمایم. امید به اینکه با توجه به رهنمون‌ها و آموزه‌هایی که در این کتاب برای مدیریت بحران به نگارش درآمده است پیامدهای بحران‌ها را در سازمان‌های ایرانی به حداقل رسانده و مانع از هدر رفت سرمایه‌های ملی کشور عزیزمان ایران شویم.

علی عبدالله پور

مدیرعامل شرکت بهره‌برداری راه‌آهن شهری تهران و حومه

www.ketab.ir