

به نام خدا

مدیریت بحران

بارویکردی بروادهای صنعتی

مؤلفین:

مهندس مهدی توکلی

مهندس هدایت توکلی

سرشناسه	:	توکلی، هدایت، ۱۳۶۱ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مدیریت بحران با رویکردی بر واحدهای صنعتی / مؤلفین هدایت توکلی، مهدی توکلی
مشخصات نشر	:	تهران، آتی‌نگر، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	:	۲۱۶ ص: مصور، نمودار، جدول
شابک	:	۹۵،۰۰۰ ریال: 978-600-6004-24-2
وضعیت فهرست‌نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه.
موضوع	:	مدیریت بحران
موضوع	:	برنامه‌ریزی استراتژیک
موضوع	:	مدیریت صنعتی
شناسه افزوده	:	توکلی، مهدی، ۱۳۵۵
رده‌بندی کنگره	:	۱۳۹۰-۴۹/ت۹ HD
رده‌بندی دیوپی	:	۶۵۸/۳۰۵۶
شماره کتابخانه ملی	:	۲۴۶۶۷۸۹



انتشارات آتی‌نگر

عنوان: مدیریت بحران با رویکردی بر واحدهای صنعتی

مؤلفین: مهندس مهدی توکلی، مهندس هدایت توکلی

صفحه‌آرایی: همتا بیداریان

ناشر: آتی‌نگر

تیراژ: ۲۰۰۰

چاپ اول: سال ۱۳۹۰

قیمت: ۹۵،۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۰۰۴-۲۴-۲

تلفن مرکز پخش: ۶۶۵۶۵۳۳۶-۸

آدرس: تهران - خیابان جمال‌زاده جنوبی - روبه‌روی کوچه رشتچی - پلاک ۱۴۴ - واحد ۵

www.ati-negar.com

(هرگونه کپی و نسخه‌برداری از مطالب این کتاب ممنوع می‌باشد).

فهرست مطالب

مقدمه

فصل اول: آشنایی با بحران

۱۱	ایران سرزمین مملو از بحران
۱۲	آمار جالب
۱۳	بحران و انواع آن
۱۳	تعریف حادثه، سانحه، بحران
۱۵	ریسک و پیامدهای آن
۱۵	تعریف ریسک
۱۵	تعریف بحران
۱۹	تعریف بحران در طرح جامع امداد و نجات
۱۹	تعریف بحران در صنعت
۲۰	بحران‌های غیر طبیعی
۲۱	شاخصه‌ها و ویژگی‌های بحران

فصل دوم: کلیات و تعاریف مدیریت ریسک و مدیریت بحران

۲۷	تعریف مدیریت
۲۷	مدیریت ریسک
۲۷	مراحل مختلف مدیریت ریسک
۲۸	اهداف و مزایای مدیریت ریسک در سازمان

فصل سوم: راه‌های جلوگیری از بحران و مقابله با آن

۸۱	جمع‌آوری اطلاعات و ارزیابی بحران
۸۱	تصمیم‌گیری
۸۶	تصمیم‌گیری بر مبنای سازش‌کاری

فصل چهارم: احیا، عادی‌سازی و بازسازی پس از بحران

- ۱۰۹ واکنش در مقابل بحران
- ۱۱۱ مدیریت عملیات اضطراری
- ۱۲۰ ارتباط داشتن با ذی‌نفعان و عموم
- ۱۲۱ راهبردها و برنامه‌های لازم در مدیریت بحران

فصل پنجم: اتاق بحران

- ۱۴۱ شرح خدمات فنی طراحی و ایجاد اتاق بحران
- ۱۴۳ اتاق بحران

فصل ششم: زلزله

- ۱۴۹ بررسی خطر نسبی زمین لرزه در ایران
- ۱۵۳ حذف روز ایمنی در برابر زلزله در بی‌توجهی به گسل‌های فعال کشور
- ۱۵۹ بحران‌های ترافیکی در هنگام زلزله

فصل هفتم: کاربرد سنجش از دور و سیستم‌های اطلاعاتی در مهندسی امداد و نجات

- ۱۶۹ مختصری از جی‌آی‌اس (GIS)
- ۱۶۹ منابع داده در جی‌آی‌اس و انواع آن
- ۱۷۰ ابزار سخت‌افزاری ورود داده در جی‌آی‌اس
- ۱۷۰ مراحل ایجاد جی‌آی‌اس در قالب پروژه
- ۱۷۱ کاربرد «جی‌آی‌اس» در علوم مختلف
- ۱۷۵ تعریف علم توپولوژی

فصل هشتم: دانش پدافند غیرعامل، مکانیسمی برای جلوگیری از بحران

- ۱۷۹ تعریف پدافند و انواع آن
- ۱۸۱ مروری بر تاریخچه دفاع غیرعامل
- ۱۸۱ پیشینه دفاع غیرعامل در ایران
- ۱۸۲ ضرورت و اهمیت ایجاد پدافند غیرعامل

- مؤلفه‌های ارزیابی ریسک در پدافند غیرعامل..... ۱۸۴
- پدافند غیرعامل در زمینه مدیریت بحران..... ۱۹۰
- رویکردها و حوزه‌های پدافندهای غیرعامل..... ۱۹۰
- مدیریت بحران و پدافند غیرعامل..... ۱۹۲

ضمائم

- ضمیمه ۱- استاندارد مدیریت تداوم حیات سازمانی..... ۱۹۳
- ضمیمه ۲- سرفصل‌های مهم در اجرای دوره مدیریت بحران در سطوح مختلف..... ۲۱۰

منابع

- منابع فارسی..... ۲۱۵
- منابع لاتین..... ۲۱۶

مقدمه

یکی از موارد تعیین کننده در سیستم‌های مدیریت ایمنی و حتی سیستم مدیریت زیست محیطی موردی تحت عنوان آمادگی و مقابله در شرایط اضطراری می‌باشد. یک جامعه یا سازمان از روش‌های حادثه‌ساز طبیعی و دست‌ساز بشر تهدید می‌شود که باید برنامه‌ای در جهت پیشگیری و کنترل این شرایط اضطراری طرح‌ریزی شود.

امروزه بسیار گسترده‌تر و شدیدتر از گذشته حوادث صنعتی و بحران‌های ناشی از حوادث طبیعی، زندگی و سلامت انسان‌ها را تهدید می‌کند. تجربه نشان داده است که هر جامعه‌ای که برای مقابله با این گونه حوادث به تکاپو افتاده، چاره اندیشیده و رعایت اصول ایمنی قبل از بروز حادثه را به طور گسترده به مردم آموزش داده است در هنگام مواجهه با حوادث غافلگیر نشده، میزان آسیب‌های جانی و خسارت‌های مالی را به طور محسوسی کاهش داده و امنیت بیشتری را برای حفظ جان و مال اعضای جامعه خود فراهم کرده است.

از آنجایی که دستیابی به ایمنی مطلوب و وضعیت ایده‌آل ممکن نمی‌باشد، در کنار اقدامات پیشگیرانه بایستی طرحی برای مقابله با حوادث پیش‌بینی نشده و یا وضعیت‌های اضطراری در سازمان وجود داشته باشد. در وضعیت موجود کشور اکثر صنایع اقدام به تدوین طرحی تحت عنوان طرح واکنش در شرایط اضطراری یا طرح مقابله با بحران نموده‌اند که از کارایی لازم برخوردار نمی‌باشد. این طرح خود یکی از زیرمجموعه‌های مدیریت بحران است که آن نیز خود مستلزم گسترش و اجرای استراتژی‌ها در جنبه‌های مختلف مدیریت بحران است برای مثال پیشگیری، کاهش خسارت، آمادگی، پاسخگویی و عادی‌سازی در ارکان توسعه پایدار به صورت مراحل جدا از هم و مستقل نیستند، بلکه یکدیگر را از نظر زمان و مکان پوشش می‌دهند.

شاید یکی از آشکارترین یافته‌ها برای دانشمندان علوم مختلف به ویژه علوم مدیریتی، این موضوع است که نظریه‌سازی و نظریه‌پردازی پیرامون مسایل مرتبط با علوم یاد شده، همواره درستی و نادرستی‌های گوناگونی را تجربه کرده است و آزمون‌های متعددی درباره یک فرضیه انجام می‌شود تا یک حقیقت علمی به دست آید. این آزمون‌ها و تجربه‌ها که به استواری اندیشه، نظریه‌سازی و نقد و تحلیل می‌انجامد، آموزه‌ای است تا تصمیم‌گیری، پیش‌بینی و آینده‌نگری بر پایه آن تنظیم شود. پیاده‌کردن یک نظریه علمی شاید در مرحله آغازین دشوار و سخت به نظر آید و یا حتی نادرست انجام شود، اما با آزمون و خطا و با به دست آوردن مهارت لازم، تکرار و تجربه، کاستی‌های عملیاتی کردن یک نظریه هویدا می‌شود. آن‌گاه می‌توان به شیوه‌ای حرفه‌ای به پیاده‌کردن یک فکر یا اندیشه پرداخت. همین موضوع برای پژوهشگران علوم مدیریتی، رهیافتی را ایجاد کرده تا بر پایه آن سعی کنند از تازه‌ترین و بهترین روش‌های آموزشی برای پرورش مدیران و مجریان دستگاه‌ها، به ویژه تربیت مدیران

بحران کارآمد استفاده کنند. در این زمینه توجه ویژه‌ای به برنامه‌های شبیه‌سازی و مدل‌های شبیه‌سازی در حوزه مدیریت بحران شده است. در حوزه مدیریت بحران، رفتارها و تصمیم‌هایی ماندگار و اثرگذارند که از ماهیت علمی و کاربردی برخوردار باشند و در هدف‌گذاری، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری، جوانب ریز و درشت مسایل را مدنظر قرار می‌دهند. با به‌کارگیری روش شبیه‌سازی در مدیریت بحران، عمل، اجرا و تصمیم در هر لحظه مورد آزمون و خطا، بازبینی، بررسی، یادگیری و رشد قرار می‌گیرد.

شبیه‌سازی در مدیریت بحران و اجرای مانور روش شایعی برای ارزیابی و پایش برنامه عملیات در حوادث و بحران‌های مختلف در یک جامعه می‌باشد. از این روش می‌توان برای ارزیابی اجزای مختلف یک برنامه استفاده نمود: مثل مخابرات، فرماندهی، تخلیه ساکنین، حفاظت اسناد و مدارک طبقه‌بندی شده، امداد و نجات و غیره.

انواع مختلفی از شبیه‌سازی و مانور وجود دارند که هر کدام برای هدف خاصی طراحی می‌شوند. هدف دقیق یک برنامه شبیه‌سازی یا مانور و ابعادی از برنامه که باید در آن ارزیابی گردند باید تعریف شوند. نباید از روش شبیه‌سازی و مانور، برای ارزیابی کلیه ابعاد یک برنامه استفاده گردد. مانور مانند یک بازی نمایش است. بنابراین نیاز به یک متن سناریو، کارگردان و تعدادی بازیگر دارد. مانور یک نوع تمرین برای پرسنل صف و ستادی برای مقابله در برابر انواع بحران‌ها است. چون شیوع جنگ و حوادث مشابه در یک منطقه ممکن است کم باشد، این عامل باعث می‌شود که افرادی که با مدیریت بحران در این شرایط درگیر هستند کمتر بتوانند مهارت‌های خود و پرسنل خود را چک کنند. انجام مانور در اصل برای ارزیابی میزان اثربخشی و کارایی برنامه مقابله و آمادگی یک جامعه برای شرایط جنگ و بحرانی استفاده می‌شود. روش استفاده از تمرینات شبیه‌سازی یا مانور، از جمله روش‌های پویا و ابتکاری است که برای تشویق عوامل دست‌اندرکار یک سازمان یا جامعه در یادگیری صحیح مباحث نظری و اجرای آموخته‌های خویش به منظور تقویت مهارت‌هایشان در جهت مقابله با شرایط بحرانی در دنیا رواج دارد. در این روش، افراد با به عهده‌گرفتن نقش‌های متعدد و اجرای سناریوهای تنظیم شده، فضای واقعی شرایط بحرانی را نمایش داده و با این عمل ضمن یادگیری و آموزش وظایف سازمانی، اشخاص و ارگان‌ها توانایی‌های بالقوه خویش را نیز شکوفا می‌سازند. در چنین روشی، هر یک از شرکت‌کنندگان در قالب یک نقش یا یک گروه قرار خواهد گرفت.