پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: مهدی جعفری، ۱۳۹۹

ارتباط بین نوع بحران با فازهای مدیریت بحران

پژوهش حاضر با هدف ارتباط بین نوع بحران با فازهای مدیریت بحران در شرکت آب و فاضلاب شهر مشهد صورت گرفته است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع پیمایشی - تحلیلی می باشد. جامعه پژوهش حاضر کل کارکنان بخش پشتیبانی شرکت آب و فاضلاب شهری شهرستان مشهد می باشد که تعداد آنها 400 نفر می باشند و حجم نمونه در پژوهش حاضر براساس نمونه گیری تصادفی طبقه ای و با استفاده از فرمول کوکران بدست آمده است که تعداد 196 نفر می باشد. ابزار مورد استفاده جهت جمع آوری داده ها پرسشنامه می باشد که از پژوهش توکاکیس و همکاران (2019) استخراج شده است. در این پژوهش از آزمونهای همبستگی جهت بررسی روابط بین متغیر ها و آزمون کلوموگروف اسمرینوف جهت بررسی نرمال بودن داده ها با استفاده از نرم افزار (SPSS) و مدل یابی معادلات ساختاری (Amos) جهت آزمون فرضیات و برازندگی مدل استفاده خواهد شد. نتایج حاصل از آزمون فرضیات حاکی از آن است که بین (بحران های متعارف، توانایی رهبر تیم مدیریت بحران در ارزیابی اطلاعات و تصمیم گیری در شرایط اضطراری و ارتباطات رسمی داخلی در بین اعضای تیم مدیریت بحران) با مرحله قبل از بحران ،که شامل شناسایی سیگنال بحران آینده، آماده سازی و پیشگیری از بحران می باشد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین ارتباطات غیررسمی داخلی در بین اعضای تیم مدیریت بحران با مرحله قبل از بحران ارتباط منفی دارد. نتایج در خصوص فرضیه های مرحله بحران نشان دادند بین (ارتباط رسمی داخلی بین اعضای تیم مدیریت بحران، مرحله قبل از بحران، توانایی اعضای تیم مدیریت بحران در تصمیم گیری در شرایط بسیار مهم، ارتباطات از جمله استراتژی کاهش پاسخ به بحران به دنبال آن اقدامات تقویت شده با مرحله بحران و) با مرحله بحران که شامل شناخت و مهار بحران می باشد رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: نوع بحران، فازهای مدیریت بحران، ارتباطات داخلی، استراتژی ارتباطات، تصمیم گیری

کلیدواژه‌ها: کلمات کلیدی: نوع بحران، فازهای مدیریت بحران، ارتباطات داخلی، استراتژی ارتباطات، تصمیم گیری

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۹۰۷۹۴۴۰۶۷۳۴۱۳۹۸۱۶۲۲۵۹۱۴۵
تاریخ دفاع: ۱۳۹۹/۰۸/۱۰
رشته‌ی تحصیلی: مدیریت اجرایی
دانشکده: علوم انسانی
استاد راهنما: دکتر محمد پوراحتشام

M.A. Thesis:

Relationship between crisis type and crisis management phases

Abstract:
The aim of this study was to investigate the relationship between the type of crisis and the phases of crisis management in Mashhad Water and Sewerage Company. This research is descriptive and survey-analytical in terms of applied purpose and in terms of how to collect information. The present study population is the total number of employees of the support department of Mashhad Urban Water and Sewerage Company, which is 400 people. And the sample size in the present study is based on stratified random sampling using Cochran's formula which is 196 people. The tool used to collect data is a questionnaire that has been extracted from the research of Tokakis et al. (2019). This questionnaire has 5 main dimensions and 42 components. To measure the reliability and validity of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient of variables was used, which is 0.855. In this research, correlation tests will be used to examine the relationships between variables and Klomogorov Smerinov test will be used to check the normality of the data using software (SPSS) and structural equation modeling (Amos) will be used to test the hypotheses and model fit. The results of the hypothesis test indicate that between (Conventional crises, the ability of the crisis management team leader to evaluate information and make decisions in emergencies and formal internal communications among members of the crisis management team) with the pre-crisis stage, which includes identifying future crisis signals, preparing and preventing crises Yes, there is a positive and significant relationship. There is also a negative relationship between informal internal communication between members of the crisis management team and the pre-crisis stage. The results regarding the crisis stage hypotheses showed that between (formal internal communication between members of the crisis management team, pre-crisis stage, the ability of crisis management team members to make decisions in very important situations, communication including crisis response reduction strategy followed by strengthening measures There is a significant positive relationship with the crisis stage and with the crisis stage, which includes recognizing and controlling the crisis. Also, regarding the post-crisis stage hypotheses, the results showed that (pre-crisis stage, which includes identifying the crisis signal ahead, crisis preparation and crisis prevention, crisis stage, unexpected crises, tolerable crises, formal internal communication There is a positive and significant relationship between the members of the crisis management team and the ability of the leader of the crisis management team to evaluate information and make decisions in emergencies) with the post-crisis stage, which includes rehabilitation and learning.

Keywords: Crisis type, Crisis management phases, Internal communication, Communication strategy, Decision making