

دور إدارة الأزمات في تحقيق النجاح الإستراتيجي

دراسة حالة في قسم مصفى النجف

الباحث سيف مكي محمد الحكاك*

المستخلص

يسعى البحث الحالي إلى معرفة طبيعة العلاقة بين إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي في قسم مصفى النجف. وتتمثل أهمية البحث الحالي في محاولته للتعريف بأهمية إدارة الأزمات في تحقيق النجاح الإستراتيجي بمستويات عالية، وكذلك لردم الفجوة المعرفية للعلاقة بين هذين المتغيرين. ولتحقيق ذلك وزع الباحث بإستخدام طريقة العينة القصدية 50 إستبانة على عدد من الموظفين في قسم مصفى النجف قيد البحث، تم إسترجاعها بالكامل. وتوصل الباحث الى عدد من الإستنتاجات التطبيقية أظهرت وجود علاقة إرتباط طردية ومعنوية بين إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي، فضلاً عن وجود تأثير معنوي وموجب لإدارة الأزمات في النجاح الإستراتيجي. الكلمات الرئيسية: إدارة الأزمات، النجاح الإستراتيجي، وقسم مصفى النجف.

The role of crisis management in achieving strategic success

A case study in the Najaf Refinery Department

Abstract

The current research seeks to know the nature of the relationship between crisis management and strategic success in Najaf Refinery Department. The importance of this research is to attempt to define the importance of crisis management in achieving strategic success at high levels, as well as to bridge the knowledge gap between the two variables. In order to achieve this, the researcher has distributed 50 questionnaires to the staff of the Najaf Refinery Department, which was fully recovered. The researcher has reached a number of applied conclusions that show a positive and moral correlation between crisis management and strategic success, as well as the existence of a significant and positive impact of crisis management on strategic success.

Keywords: Crisis Management, Strategic Success, Najaf Refinery Department.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

* وزارة النفط - شركة مصافي الوسط - قسم مصفى النجف

إن غياب النجاح الإستراتيجي في مختلف المنظمات عائد الى عدد من الأسباب أو المتغيرات التي لا يمكن حصرها، ولكن من أهم المتغيرات المؤثرة في ذلك على وفق ما أظهرته مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة هو عدم تبني إدارة ناجحة للأزمات، إذ أنها تعد حجر الأساس في إنتشار مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تقود بالتالي الى تنمية النجاح الإستراتيجي في أي منظمة، لذي فإن مشكلة البحث الحالي تتمثل في إيجاد الأجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى توفر إدارة الأزمات في قسم مصرفى النجف قيد البحث؟
2. ما مستوى تحقق النجاح الإستراتيجي في قسم مصرفى النجف قيد البحث؟
3. هل توجد علاقة ارتباط بين إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي في قسم مصرفى النجف قيد البحث؟
4. هل توجد علاقة تأثير لإدارة الأزمات في النجاح الإستراتيجي في قسم مصرفى النجف قيد البحث؟

ثانياً: أهداف البحث:

إستناداً إلى مشكلة البحث أعلاه فإن أهدافه تتمثل في الآتي:

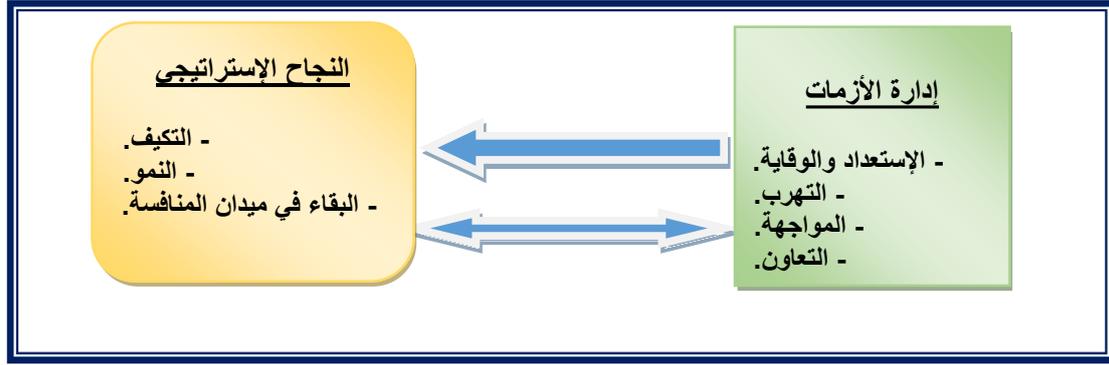
1. محاولة تقديم إطار نظري لمتغيري البحث الحالي (إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي).
2. التعرف على مستوى توافر متغير إدارة الأزمات في قسم مصرفى النجف قيد البحث.
3. كذلك التعرف على مستوى تحقق النجاح الإستراتيجي في قسم مصرفى النجف قيد البحث.
4. تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي في قسم مصرفى النجف قيد البحث.
5. تقديم بعض الإستنتاجات والتوصيات التي قد تسهم في تبني إدارة الأزمات وتحقيق النجاح الإستراتيجي في قسم مصرفى النجف قيد البحث.

ثالثاً: أهمية البحث:

من خلال أطلاع الباحث على مجموعة من البحوث والدراسات السابقة في مجال إدارة الأعمال وتحديداً فيما يتعلق بمتغيري البحث الحالي (إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي) وجد ندرة أو محدودية في البحوث والدراسات التي حاولت تقديم إطار نظري أو تطبيقي للعلاقة فيما بينهما، لا سيما وإن النجاح الإستراتيجي يعد من الأهداف الإستراتيجية التي تسعى إلى تحقيقها أي منظمة، لذا فإن البحث الحالي يعد الخطوة الأولى في طريق وضع الاسس المناسبة باتجاه تحقيق النجاح الإستراتيجي في مختلف المنظمات وخاصة النفطية منها عن طريق تفعيل ما يعرف بإدارة الأزمات الذي يعد الطريق الأمثل والذي يسهم في تحقيق أعلى مستويات النجاح.

رابعاً: مخطط البحث الفرضي:

الشكل (1) يوضح العلاقة بين متغيري البحث الحالي (إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي) وأبعادهما.



الشكل (1) مخطط البحث الفرضي
المصدر: من إعداد الباحث.

خامساً: فرضيات البحث:

إستناداً إلى مخطط البحث الفرضي في الشكل (1) أعلاه، فإن البحث الحالي يحاول التحقق من صحة فرضيتين رئيسيتين هما:

أ. الفرضية الرئيسية الأولى: تنص على إن:

(إدارة الأزمات وأبعادهما لها علاقة إرتباط طردية ومعنوية مع النجاح الإستراتيجي).

ب. الفرضية الرئيسية الثانية: تنص على إن:

(إدارة الأزمات وأبعادهما لها تأثير موجب ومعنوي في النجاح الإستراتيجي).

سادساً: حدود البحث المكانية والزمانية:

تتمثل حدود البحث المكانية في قسم مصفى النجف قيد البحث، أما حدوده الزمانية فتتمثلت في المدة التي قام بها الباحث بتوزيع أستبانات البحث والتي أمتدت من 2019 /2/21 لغاية 2019/2/23.

سابعاً: أداة ومقياس البحث:

تعد الإستبانة التي أعدت لجمع البيانات هي الأداة الرئيسية لهذا البحث وهي تتكون من:

- متغير إدارة الأزمات ويتألف من (20) فقرة.
- متغير النجاح الإستراتيجي ويتألف من (11) فقرة.

أما مقياس البحث فقد تم تربيته من بعض الدراسات السابقة المهمة بدراسة كل من إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي وكما موضح في الجدول (1) أدناه.

الجدول (1) مقياس البحث

ت	المتغير	المصدر
1-	إدارة الأزمات	علي (2012)
2-	النجاح الإستراتيجي	محمد (2013)

المصدر: من إعداد الباحث.

ثامناً: عينة البحث:

لإكمال متطلبات البحث الحالي لجأ الباحث إلى استخدام أسلوب العينة القصدية في إختيار (01) موظفاً من الذين يعملون في قسم مصفى النجف قيد البحث في مختلف الأقسام الإدارية.

تاسعاً: الأساليب الإحصائية:

إستخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية المتوفرة في البرنامج الإحصائي SPSS V.20 والمنتثلة بـ(الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين ومعامل الارتباط وتحليل الإنحدار) لتحليل البيانات التي تم جمعها وإختبار صحة الفرضيات.

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولاً: مفهوم ادارة الازمات:

يمكن تعريف إدارة الأزمات على أنها سلوكيات المنظمة التي تعدها لتكون جاهزة لإدارة الأحداث الكارثية الكبرى بطريقة آمنة وفعالة وفي النطاق العام للدراسة قد تعتبر الأزمة مالية فقط. بيد أنه من منظور الموارد البشرية، من المهم النظر في أي نوع من الأزمات ويمكن وصف الأزمة بأنها حدث يؤدي إلى ضرر الناس أو الممتلكات أو المعدات أو البيئة التي قد تنتهي في نهاية المطاف قيمة المنظمة. فه ويهدم سمعة ويثير تصور أصحاب المصلحة تجاه المنظمة.

(Vardarlier.2012)

هناك تعريف للأزمة التنظيمية شامل ومتعدد الأبعاد: "إن الأزمة التنظيمية هي حالة منخفضة الاحتمال، عالية التأثير التي تهدد بقاء المنظمة وتتميز بغموض السبب، ووسائل الحل، فضلا عن الاعتقاد بأن القرارات يجب أن تتخذ بسرعة". (Wang et al., 2009) وقد حاول عدد من المؤلفين تحديد الأزمة للمساعدة في تحسين فهمهم لهذه الظاهرة ويعتقدون أن الأزمة هي "التعطيل الذي يؤثر جسديا على النظام ككل، ويهدد الافتراضات الأساسية، وعرفت أيضا الأزمة بأنها "أي عمل أو فشل في العمل الذي يتعارض مع تحقيق أهداف المنظمة، أو بقاءها على قيد الحياة، أو التي لها تأثير شخصي ضار على النح والذي تتصوره أغلبية موظفيها أو زبائنها أو ناخبها." إن التركيز على التصورات يعني أنه إذا رأى الجمهور أو أصحاب المصلحة في المنظمة أزمة ما، فإن أزمة حقيقية يمكن أن تتطور من هذا الفهم الخاطئ، مما يدل على أن إدارة الإدراك تعتبر اعتبارا هاما في إدارة الأزمات (Ritchie.2004).

ثانياً: انواع الازمات الادارية:

تتخذ الأزمات أشكالاً متنوعة. فبعض الأزمات طبيعية، مثل الإعصار والزلازل والنار؛ وبعضها يسببها الإنسان، مثل الرشوة والفساد وعيب المنتج الرئيسي والفضيحة والهجوم الإرهابي. وعلى الرغم من عدم وجود اتفاق عام، بيد وأن الباحثين يلاحظون العديد من الخصائص في محاولة لفهم طبيعة الأزمات، بما في ذلك

(أ) كونها غامضة للغاية، غير معروفة وغير متوقعة. (ب) وجودها احتمال ضئيل الحدوث إلا أن تأثيرها كبير على المنظمات (ج) توفير القليل من الوقت للرد و(د) تقدم تحدي لاتخاذ القرار الذي يؤدي إلى نتائج أفضل أو أسوأ. كما أشار بعض الباحثين إلى أن الأزمات الطبيعية تختلف طبيعتها اختلافاً جوهرياً عن ما في المنظمات، حيث أنها لا تملك السيطرة الكافية على الكوارث الطبيعية، ولكنها يمكن أن تمنع الأخيرة في حالة وجود أنظمة مناسبة. ولهذا السبب، يميل الجمهور إلى الاستجابة بشكل أكثر سلباً للأزمات التي يسببها الإنسان.

وقد تم فحص الأزمات التنظيمية من وجهات نظر متعددة، مثل النفسية والاجتماعية والسياسية، والتكنولوجية الهيكلي ومصفى النجف. من وجهة نظر نفسية، الأزمات هي أحداث غير مؤكدة للغاية، ومعقدة، وعاطفية وتنشأ أو تخرج عن نطاق السيطرة لأن قادة التنظيم والمديرين قد استجابوا بشكل غير عقلاني وسنوا أخطاء في التحيز في صنع القرار. ويشير هذا الرأي إلى أن الأفراد يلعبون دوراً حاسماً في الأزمات التنظيمية.

ومن المنظور الاجتماعي - السياسي، تحدث أزمة نتيجة لتحويل وهيكل الأدوار، أو فشل في القيادة والمعايير الثقافية. ونتيجة لذلك، من المرجح أن تواجه المنظمة أزمة القيادة ومن المرجح أن يشكك أعضاء المنظمة في المعتقدات الثقافية للمنظمة ويدعون إلى التحول الثقافي. وبالتالي، فإن القيادة التنظيمية والثقافة بحاجة إلى إصلاح لإضفاء النجاح على إدارة الأزمات. ومن المنظور التكنولوجي الهيكلي، يرتبط سبب الأزمة ارتباطاً وثيقاً بالتكنولوجيات التي تتفاعل مع العوامل الإدارية والهيكلي ومصفى النجف وغيرها من العوامل داخل المنظمة وخارجها (Wang et al., 2009).

ويقترح ثلاثة أنواع من الأزمات هي: (Wang et al., 2009)

1- الأزمات العاجلة: حيث لا يوجد تحذير يذكر أو لا يوجد وبالتالي المنظمات غير قادرة على البحث في أو إعداد خطة قبل وقوع الأزمة.

2- الأزمات الناشئة: وهي أبطأ في التنمية وربما قادرة على أن تكون توقفت أو محدودة

3- الأزمات المستمرة: التي قد تستمر لأسابيع أو أشهر أو حتى سنوات.

وستختلف استراتيجيات التعامل مع حالات الأزمات المختلفة هذه اعتماداً على ضغط الوقت، ومدى السيطرة وحجم هذه الحوادث. ويمكن أن يؤدي تهديد هذه الحوادث وضغطها وكثافتها إلى تطوير أزمة أو كارثة متواصلة للمساعدة في التصنيف وفهم مثل هذه الحوادث، والأهم من ذلك توضيح للمديرين عندما تتطور "المشكلة" أو "المشكلة" إلى أزمة.

وعلاوة على ذلك، يمكن النظر في الأزمة من وجهات النظر الثلاثة التالية: (Bénaben.2012)

1. الموقع والمحيط: هذا هو عادة أسهل معيار للحصول عليها. في الواقع، فإنه يصف المنطقة الجغرافية المتأثرة بسبب حالة الأزمة.

- 2. الجاذبية:** يصف هذا المعيار أهمية الأزمة. ومع ذلك، فإنه من الصعب أن تكون صارمة وذات الصلة التقييم، وخاصة من حيث الوحدات المستخدمة.
- يقترح بعض الكتاب استخدام المال أو الضحايا أو حتى دقائق على الأخبار التلفزيونية عروض.
- 3. النوع:** يصف هذا المعيار طبيعة الأزمة. كما أنه من الصعب جدا تعريفها بسبب التصنيفات المختلفة هياكل هرمية من أنواع الكوارث.
- وأخيرا، يمكن وصف مفاهيم الأزمة بسهولة (الموقع والجاذبية والنوع) ولكن لإدارة الأزمات، يجب أن توصف (السياق والشركاء والأهداف).

ثالثاً: أثر الأزمة التنظيمية:

الأزمة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها، يمكن أن تسبب أضراراً كارثية أو لا يمكن إصلاحها للمنظمات والأفراد، مثل الخسائر في الأرواح البشرية 1553 وخسائر مالية كبيرة ان الأزمة لا تؤثر فقط على النظام ككل، بل تؤثر أيضاً على افتراضاته، وحساسيته الذاتية، و"جوهره الأساسي" فتؤثر على المستوى الفردي، قد تفرض حالات الأزمات ضغطاً شديداً على قدرات الأعضاء البدنية والمعرفية والسلوكية مما أدى إلى شعور متزايد بالضعف وإضعاف الحس، وعلى المستوى التنظيمي، يمكن للأزمات أن تدمر سمعتها القديمة وتؤثر على ترتيب واسع لأصحاب المصلحة بالإضافة إلى ذلك، قد تضطر المنظمات الى ردة الفعل الجامدة والدفاعية إلى أزمات تؤدي إلى "تجنب فرصة التعلم ذات الحلقة المزدوجة التي توفرها الأزمات" ومن المفارقات أنه في حين أن الأزمات غالباً ما توصف بأنها تهديد، إلا أنه يقترح أيضاً أنها قد "تؤدي إلى زيادة الحيوية التنظيمية وطول العمر". من الأفضل إعادة النظر في بعض النهج الكلاسيكية. يتم كل من الممارسات الكلاسيكية والحديثة من أجل تخفيف آثار الأزمة على المنظمة وموظفيها. وهنا سيكون من المناسب الإشارة إلى آثار الأزمة على أي منظمة أو موظف، وفيما يلي بعض من أهمها: (Wang et al., 2009)

- * الذعر داخل المنظمة.
- * فقدان الموظفين الرئيسيين والمعرفة.
- * ارتفاع معدل دوران القوى العاملة.
- * الافتقار إلى الروح المعنوية والدوافع المسببة للأداء المنخفض.
- * زيادة تكاليف المنافع الصحية.
- * القضايا ذات الصلة بالموارد البشرية ذات الصلة.
- * سياسة التعويضات الناشئة.
- * معلومات خاطئة.
- * فقدان القيادة والاطمئنان.
- * صعوبة في فهم المشكلات النفسية في مراحل الاستجابة والإنعاش.
- * إلغاء التعيينات.
- * إلغاء برامج التدريب المقررة.

رابعاً: مفهوم النجاح الإستراتيجي:

ان مفهوم النجاح الإستراتيجي يتمثل في قدرة منظمات الاعمال على استغلال طاقاتها الداخلية وتسخيرها لتحقيق اهدافها, وذلك بالتركيز على التعلم من التجارب السابقة والعمل على مواجهة الفشل والعادات السلبية وان تعمل المنظمة على كشف قدراتها في تحدي الصعاب وتطوير بيئتها الداخلية حيث ان عملية التطوير وتوفير الاموال الازمة لشراء الآلات والمعدات الضرورية الحديثة والمتطورة مقارنة بالتقدم التكنولوجي المتسارع والمعدات الضرورية الحديثة والمتطورة مقارنة بالتقدم التكنولوجي المتسارع والقدرة على وضع برامج تدريبية للعاملين على استخدامها وقيام الإدارة بتبني نظام حوافز عادل ومشجع يدفع بالعاملين لتطوير قدراتهم واكتساب مهارات وخبرات جديدة في بيئة العمل ووضع اللوائح والتعليمات والسياسات ذات المرونة القابلة للتعديل بما يساهم في عملية النجاح المستدام..(Vayyavur, 2015: 2-3)

النجاح الإستراتيجي هو قضية مركزية في الدراسات التنظيمية وغالبا ما يعتقد النم ومؤشرا كافيا للنجاح التنظيمي. كما لاحظ (Whetten,1980) بشكل عام النم والتنظيمي هو افتراض ضمنى في الدراسات البحثية لأنه يفترض عموما أن "النم وهو مرادف للفعالية" وتؤكد تعاريف أخرى للنجاح البعد الزمني. على سبيل المثال وفقا(Miller & Friesen,1978, p. 923) ويرتبط النجاح بقدرتها على تحقيق النجاح على المدى الطويل أي قدرة المنظمة على البقاء على قيد الحياة.

خامساً: عوامل نجاح التخطيط الإستراتيجي:

ثمة عوامل عديدة تساعد على نجاح التخطيط الاستراتيجي تناولها الكتاب من زوايا اهتماماتهم وتخصصاتهم المختلفة، إلا أنها جميعاً تدور في محاور متقاربة حيث أورد (العقيل، 2003: 3)

1. قيام التخطيط الاستراتيجي على نظام واقعي متكامل بعيداً عن التخمين والحدس.
2. أن تكون الخطة نابعة من واقع بيئة العمل التي تتفاعل معها.
3. أن يشترك جميع العاملين في وضع الخطة لضمان تفاعلهم عند التطبيق.
4. أن تحقق الأهداف العامة للتخطيط حاجة الأفراد والمجتمعات إلى تنمية وتطوير ذاتها.
5. أن تكون الخطة الموضوعية قابلة للتغيير والتطوير والزيادة والنقصان.
6. أن تكون الخطة منسجمة مع الأهداف الموضوعية لتحقيق النماء والتطور.
7. أن تركز الخطة على الأولويات في العمل بالمنظمة.
8. أن تكون الخطة قابلة للتقييم والمتابعة والرقابة.

سادساً: مكونات النجاح الإستراتيجي:

يمكن وضع مكونات النجاح الإستراتيجي على النحو الآتي: (Maltz et al.,2003: 8)

- 1- المالي: تمثل النهج التقليدي للنجاح التنظيمي مثل المبيعات والربحية أو العائد علي الاستثمار.
- 2- العملاء / السوق: تمثل العلاقة بين المنظمة وعملائها -. المنظمات التي تركز على العملاء تكون متفوقة في فهم احتياجات العملاء ويريد، وبناء منتجات تلبي هذه الاحتياجات، والحفاظ رضاهم.

3- العملية: تعكس الكفاءة التنظيمية وتحسين الرؤية. كثير وقد ركزت الاعمال التجارية على موضوعات تحسين العمليات - إدارة الجودة الشاملة ومنظمات المتعلمة والجهود القائمة على الفريق.

4- تطوير العاملين: الاعتراف بالدور الحاسم لأصحاب المصلحة في نجاح المنظمة وتشمل مستوى مهارات الموظفين والالتزام بالقيادة التكنولوجية، وتطوير الموظفين - فإن الموارد المتدنية للموظفين تدل على الدور الجوهرية للموظفين في نجاح المنظمة.

5- التحضير للمقاييس المستقبلية: تعبير واضح عن التبصر. يجب أن يكون هذا البعد ينظر إليه على أنها مسألة تنظيمية حاسمة وتشمل تدابير مثل عمق / نوعية الاستراتيجية والتخطيط ومؤشرات الشراكات والتحالفات والتوقع والتحضير للتغيرات في البيئة والاستثمارات في الأسواق والتكنولوجيات الجديدة.

المبحث الثالث: الجانب العملي

أولاً: تحليل آراء عينة المستجيبين:

من أجل تحليل آراء عينة المستجيبين تمت الاستعانة بمجموعة من الاختبارات الاحصائية وكالاتي:

1. تحليل آراء عينة المستجيبين لمتغير إدارة الأزمات:

يظهر الجدول (2) أدناه، نتائج التحليل الخاصة بتحليل آراء المستجيبين لهذا المتغير.

الجدول (2) تحليل آراء عينة المستجيبين لمتغير إدارة الأزمات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد
.54321	3.4432	البعد الأول
.21443	3.4341	البعد الثاني
.12353	3.3341	البعد الثالث
.21444	3.4341	البعد الرابع
.273903	3.411375	المعدل

يتضح من نتائج الجدول (2) إن (الوسط الحسابي Mean، الانحراف المعياري Std. Deviation) لآراء المستجيبين حول متغير إدارة الأزمات كانت متوافقة، فلقد حققت وسط حسابي عام مقداره (3.411) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وإن هذا يعد مؤشراً على إن هذا المتغير يعد منتشرراً بالمستوى المطلوب في قسم مصفى النجف قيد البحث وذلك وفقاً لرؤية المستجيبين، بإنحراف معياري عام (273)، مما يدل على إن البيانات متجانسة. وهذا يعطي الدليل أيضاً على إن آراء المستجيبين كانت منسجمة إلى حد ما حول فقرات هذا المتغير.

2. تحليل آراء عينة المستجيبين لمتغير النجاح الإستراتيجي:

يظهر الجدول (3) أدناه، نتائج التحليل الخاصة بتحليل آراء المستجيبين لهذا المتغير.

الجدول (3) تحليل آراء عينة المستجيبين لمتغير النجاح الإستراتيجي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد
.42312	3.1400	البعد الأول
.43342	3.3420	البعد الثاني
.54241	3.2242	البعد الثالث
.466317	3.2354	المعدل

يتضح من نتائج الجدول (3) إن (الوسط الحسابي Mean، الانحراف المعياري Std. Deviation) لآراء المستجيبين حول متغير النجاح الإستراتيجي كانت متوافقة، فلقد حققت متوسط عام مقداره (3.235) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وإن هذا يعد مؤشراً على إن هذا البعد يعد منتشرراً بالمستوى المطلوب في قسم مصفى النجف قيد البحث وذلك وفقاً لرؤية المستجيبين، بإنحراف معياري عام (.466)، مما يدل على إن البيانات متجانسة. وهذا يعطي الدليل أيضاً على إن آراء المستجيبين كانت منسجمة إلى حد ما حول فقرات هذا البعد.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

تم استخدام تحليل معامل الارتباط والإنحدار لتحليل فرضيات البحث التالي وكالاتي:

1. تحليل علاقة الارتباط بين متغيري البحث:

يظهر الجدول (4) أدناه، نتائج التحليل الخاصة بتحليل علاقة الارتباط بين متغيري البحث.

الجدول (4) علاقات الارتباط

		CM	SS
CM	Pearson Correlation	1	.330**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
SS	Pearson Correlation	.330**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من نتائج الجدول (4) أعلاه، وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين متغيري إدارة الأزمات والنجاح الإستراتيجي إذ قد بلغ معامل الارتباط بينهما (.330)، وهذا يشير إلى إن الزيادة في إدارة الأزمات تؤدي في زيادة النجاح الإستراتيجي في قسم مصفى النجف قيد البحث.

2. تحليل علاقة التأثير بين متغيري البحث:

يظهر الجدول (5) أدناه، نتائج التحليل الخاصة بتحليل علاقة التأثير بين متغيري البحث. الجدول (5) معاملات الارتباط لإنموذج الإنحدار

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0 1	.330 ^a	.109	.106	1.35108

يوضح الجدول أعلاه (5) إن قيم معامل الارتباط لنموذج الإنحدار الثلاثة وهي معامل الارتباط البسيط R حيث بلغ 330 ومعامل التحديد R² وهو يساوي 109 واخيرا معامل التحديد المصحح R²- والذي بلغ 106 مما يعني ان المتغير المستقل إدارة الأزمات استطاع ان يفسر 330 من التغيرات النجاح الإستراتيجي والباقي (670). يعزى الى عوامل اخرى. وتأكيداً لما تقدم، يظهر من الجدول (6) أدناه وجود تأثير موجب لإدارة الأزمات في النجاح الإستراتيجي مقداره (296)، وهذا يفيد بأن قسم مصفى النجف قيد البحث في حال إستخدامها لإدارة الأزمات بالمستوى المطلوب فسيكون لذلك دور في زيادة النجاح الإستراتيجي.

الجدول (6) تحليل إختبار ANOVA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.531	.248	14.226	.000
	CM	.296	.049	.330	6.050

a. Dependent Variable: SS

المبحث الرابع: الإستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

وتتمثل فيما يلي:

1. قدم التحليل الوصفي لإدارة الأزمات دليلاً على وجود توفر لهذا المتغير في قسم مصفى النجف قيد البحث.
2. كذلك أظهرت نتائج التحليل الوصفي للنجاح الإستراتيجي وجود تحقق لهذا المتغير في قسم مصفى النجف قيد البحث.
3. إن إدارة الأزمات وأبعادها لها ارتباط طردي ومعنوي مع النجاح الإستراتيجي في قسم مصفى النجف قيد البحث.
4. كما إن إدارة الأزمات وأبعادها لها تأثير موجب ومعنوي في النجاح الإستراتيجي في قسم مصفى النجف قيد البحث.

ثانياً: التوصيات:

وتتمثل فيما يلي:

1. ضرورة قيام كافة الإدارات في قسم مصفى النجف قيد البحث على إيجاد السبل الكفيلة لإتاحة الفرصة لجميع الموظفين بمشاركة المعرفة نحو العمل فيما بينهم للتمكن من إدارة الأزمات بصورة فاعلة.
2. ضرورة العمل على وضع الطرق الكفيلة لتبني إدارة الأزمات في المصفاة قيد البحث.
3. ضرورة الإهتمام بمراحل إدارة الأزمة ووضع الإجراءات المناسبة لها للإستفادة منها في العمل الإداري في قسم مصفى النجف.
4. ضرورة تشجيع رؤوساء الأقسام في قسم مصفى النجف قيد البحث على زيادة الإهتمام بمراحل إدارة الأزمة لدورها الكبير في تنمية النجاح الإستراتيجي للوظفين.
5. ضرورة العمل على إستخدام إدارة الأزمات في تطوير قسم مصفى النجف قيد البحث، لأنها تؤدي إلى تحقيق جميع الأهداف الموضوعية بنجاح عالي.

المصادر:

1. العقيل، عبد الله (2003) "التخطيط الإستراتيجي"، السعودية، مجلة الجزيرة الإلكترونية، 111086.
2. Maltz, A. C., Shenhar, A. J., & Reilly, R. R. (2003). Beyond the balanced scorecard:: Refining the search for organizational success measures. Long Range Planning, 36(2), 187-204.
3. Miller, D., & Friesen, P. H. (1978). Archetypes of strategy formulation. Management Science, 24(9), 921-933.
4. Ritchie, B. W. (2004) Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry, Tourism Management, 25, pp. 669-683.
5. Vardarlier, P. (2015). Sosyalika: İnsan Kaynaklarının Sosyal Yüzü. İstanbul: Fastbook Yayınları.

6. Vayyavur, R. (2015). ERP Implementation Challenges & Critical Organizational Success Factors. International Journal of Current Engineering and Technology, 5(4).
7. Wang, J., Hutchins, H.M., & Garavan, T.N. (2009). Exploring the strategic role of human resource development in organizational crisis management. Human Resource Development Review.